

Success story

HTI Sp. z o.o.



Firma i specyfika branży

Firma HTI Sp. z o.o. powstała w 1990 roku. Jej działalność była początkowo związana przede wszystkim z izolacjami budowlano – technicznymi, jednak wraz z dynamicznym rozwojem w kolejnych latach, przedsiębiorstwo stopniowo poszerzało zakres swoich usług. Prawdziwym przełomem w działalności HTI okazała się decyzja o startach w ogólnopolskich przetargach, które obecnie od kilku lat stanowią arenę zwycięstw firmy i pozwalają na ciągłe powiększanie jej już i tak niemałego doświadczenia. Stawiając na dalszy rozwój oraz wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, we wrześniu 2006 roku przedsiębiorstwo zdecydowało się także na otwarcie kolejnego biura handlowego.

Obecnie HTI posiada rozbudowaną sieć sprzedaży na terenie całej Polski oraz centralę w Poznaniu. Jej kluczową działalnością jest handel oraz dostarczanie usług związanych z oferowanymi materiałami, a obszarami działalności przede wszystkim: przemysł paliwowo – energetyczny, metalurgiczny, elektrotechniczny i elektroniczny, chemiczny oraz mineralny. Klienci firmy, wśród których znajdują najwięksi polscy producenci z powyższych branż, cenią ją przede wszystkim za wysoką jakość oferowanych usług oraz ogromne doświadczenie jej pracowników.

Dla działalności tego typu kluczowe przy wdrożeniu oprogramowania CRM jest przede wszystkim :

- ✓ usystematyzowanie procesu sprzedaży i obsługi klienta oraz jego integracja z zamówieniami od dostawców,
- ✓ odpowiedni podział obowiązków i przydzielenie uprawnień poszczególnym działom oraz pracownikom firmy,
- ✓ usprawnienie komunikacji wewnętrznej,
- ✓ możliwość szybkiej wymiany informacji pomiędzy oddziałami.



Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

1. Firma HTI potrzebowała przede wszystkim jednego narzędzia umożliwiającego **zarządzanie workflow** i usystematyzowanie pracy całej firmy.
2. Konieczne było **wyeliminowanie problemów związanych z zarządzaniem dużą ilością dokumentów** w formie papierowej.
3. Firma potrzebowała systemu CRM, który **zsynchronizuje się z dwoma odrębnymi bazami** programów magazynowo-sprzedażowych i będzie zarazem pełnił rolę systemu nadrzędnego w stosunku do nich.
4. Konieczne było **usprawnienie komunikacji wewnętrznej**. Wcześniej ze względu na nieporozumienia pojawiało się np. wiele opóźnień w wysyłce.
5. Dla firmy ważne było również zwiększenie efektywności pracowników poprzez **wprowadzenie jasnego podziału zadań i obowiązków**.
6. HTI potrzebowało także narzędzia, które dostarczyłoby kierownictwu **jasnych informacji na temat wyników pracy** poszczególnych osób.



„Poszukiwaliśmy rozwiązania które nie jest tylko stricte programem CRM. Bardzo ważne były dla nas przede wszystkim funkcje systemu umożliwiające zarządzanie workflow całej firmy, przepływem dokumentów i organizacją czasu pracy. Wraz z rozwojem HTI, i aby móc iść dalej, musieliśmy zmienić dotychczasowy sposób organizacji. Konieczne było wprowadzenie jasnego podziału obowiązków, tak, aby każdy mógł skupić się na swoich zadaniach”.

- **Dawid Sobolewski**, Dyrektor ds. Technicznych,
Członek Zarządu HTI Sp. z o. o.

Rozwiązania zaproponowane przez firmę bs4 business solutions sp. z o. o

1. Odzwierciedlenie firmowego workflow przy wykorzystaniu transakcji i dostaw

Dla HTI bardzo ważne było bardzo szczegółowe odzwierciedlenie workflow zachodzącego w firmie dotyczącego m.in. procesów sprzedażowych i zakupowych. W systemie bs4 został on oparty na procesach tworzenia transakcji oraz dostaw. W programie skonfigurowano kilkanaście możliwych etapów transakcji, przez które może ona przechodzić. Zmiana fazy powoduje przesunięcie transakcji – jako „zadania” do wykonania przez odpowiednią osobę lub dział. Pozwala to na jasny podział prac i wykonywanie ich w bardzo krótkim czasie.

System umożliwił firmie tworzenie ofert za pomocą specjalnie skonfigurowanych szablonów, które zostają automatycznie wypełnione wskazanymi danymi kontrahenta oraz transakcji. Po wygenerowaniu takiej oferty i załączeniu jej do formularza transakcji, sprzedawca musi jedynie zmienić fazę transakcji na "Oferta wysłana". Program automatycznie zastosuje odpowiedni szablon pisma przewodniego, załączy plik z ofertą z wcześniejszego szablonu oraz wyśle e-mail pobierając adres z kartoteki klienta. Zarówno w przypadku transakcji, jak i dostaw – cała korespondencja mailowa, przechowywana jest jako zdarzenia powiązane do tych elementów. Program umożliwia również wybór waluty każdej transakcji.

2. Magazyny wirtualne

System bs4 umożliwia stworzenie tzw. magazynów wirtualnych, które nie tylko odzwierciedlają stan księgowy produktów, ale również ich rotację w sprzedaży i zamówieniach od dostawców w trybie online – czyli niezależnie i dużo bardziej elastycznie niż za pomocą faktur sprzedaży. Stany magazynów wirtualnych obliczane są za pomocą specjalnego wzoru zależnego od indywidualnych wymagań firmy i obowiązujących w niej zasad. Na podstawie wzoru skonfigurowanego dla firmy HTI stworzone zostały 2 magazyny wirtualne – Poznań oraz Gliwice. Dzięki takiemu rozwiązaniu, handlowcy bardzo szybko zdobyć informacje magazynowe online np. przyjmując nowe zapytanie pracownik firmy HTI może stworzyć ofertę nawet na produkt, którego stan księgowy wynosi zero, ponieważ widzi, że ten produkt oczekuje na przyjęcie magazynowe i będzie zaraz dostępny w sprzedaży. Po wygraniu transakcji produkt znika z magazynów wirtualnych, ale jest nadal widoczny w magazynie głównym. Dzięki temu inni handlowcy od razu widzą, że towar jest jeszcze w magazynie, ale jest już zarezerwowany.

3. Synchronizacja z dwoma osobnymi bazami magazynowymi programu Subiekt

Firma HTI oczekiwała programu CRM, który będzie pobierał informacje z dwóch osobnych programów magazynowo-sprzedażowych i jednocześnie przyjmie rolę głównego systemu używanego w firmie. Program bs4 umożliwia wymianę danych pomiędzy programami w trybie ciągłym, umożliwia wprowadzanie zmian w szczegółach produktów i kontrahentów oraz ich sortowanie, których to funkcjonalności brakowało posiadanym przez firmę rozwiązaniom ERP. Pracownicy firmy mogą z poziomu programu CRM zobaczyć czy dany produkt znajduje się w którymś z magazynów, czy jest zarezerwowany, czy jest może także zamówiona jego większa ilość a także sprawdzić rotację tego produktu dla danego klienta lub do grupy klientów – tym samym mogą on-line poinformować klienta o terminach dostaw oraz sprawnie zorganizować jego wysyłkę do Klienta lub drugiego oddziału.

4. Moduł bs4 mail – podpinanie ważnych ustaleń do transakcji

Firma HTI korzystała wcześniej z programu Outlook, gdzie archiwizowano wszelką korespondencję e-mail. Powodowało to liczne problemy, np. w sytuacji gdy dany pracownik potrzebował szybko odszukać informacje na temat konkretnego zamówienia, przy realizacji którego to nie on prowadził korespondencję mailową. Dzięki wprowadzeniu modułu bs4 mail pracownicy firmy mogą np. podpiąć ważne ustalenia pod transakcję czy dostawę, a potem w każdej chwili bez problemu do nich powrócić. Wprowadzenie tego modułu umożliwiło także wykonywanie różnych automatycznych akcji w programie np. zamówienie od klienta może automatycznie z poziomu maila stać się transakcją.

Dla firmy użyteczna okazała się także możliwość podglądu skrzynek innych pracowników w systemie CRM. Dzięki tej funkcji, podczas gdy jeden z pracowników przebywa na urlopie, Członek Zarządu może przeglądać jego maile i przesuwając pilne tematy do innych handlowców. Wpływa to bardzo pozytywnie na elastyczność w pracy z klientem i już dziś można powiedzieć że firma HTI widzi efekty takiego działania, w postaci pozytywnych reakcji jej klientów.

5. Podział obowiązków poprzez wprowadzenie zróżnicowanych profili uprawnień

Obowiązki i uprawnienia pracowników w firmie podzielone zostały na 6 różnych grup, odpowiadających działom firmy, do których przyporządkowano poszczególnych pracowników. Każdy z działów ma podgląd i prawo edycji jedynie tego etapu procesu sprzedaży lub zakupów, w którym bierze udział. Pracownicy mogą też mieć ograniczony dostęp do poszczególnych pól formularza, np. handlowcy nie widzą cen zakupu elementów specjalistycznych, na które w transakcji istnieje specjalne pole, do którego dostęp ma tylko dział zamówień oraz Zarząd firmy. Dzięki ustawieniu odpowiedniego profilu uprawnień dla pracowników magazynu, widzą oni tylko ważne dla siebie informacje a praca z programem jest dla nich łatwa i wygodna. Program umożliwia również nadawanie i różnicowanie uprawnień dla poszczególnych osób dzięki czemu mogły się one różnić również dla różnych osób wewnątrz jednego działu.

„Analizowaliśmy kilka rozwiązań CRM oferowanych przez czołowych dostawców na rynku. Zdecydowaliśmy się na wybór oprogramowania firmy bs4 przede wszystkim ze względu na jego duże możliwości w zakresie zarządzania workflow, ale też na możliwości zakupu poszczególnych modułów. Dzięki temu mogliśmy wybrać te funkcje programu które, rzeczywiście nas interesują. W naszym odczuciu system firmy bs4 cechował także najlepszy stosunek ceny do jakości.”

„Program CRM firmy bs4 stał się dla nas podstawowym narzędziem na którym opiera się funkcjonowanie firmy HTI. Teraz każdy handlowiec może skupić się na swoich zadaniach a kiedy dzwoni do niego klient, jest w stanie od razu udzielić mu odpowiedzi w oparciu o dane uzyskane z systemu CRM. W efekcie możemy pochwalić się naprawdę wysokim poziomem obsługi klienta.”

- **Dawid Sobolewski**, Dyrektor ds. Technicznych, Członek Zarządu HTI Sp. z o. o.

Niestandardowe rozwiązania

Program bs4 ultra często wykorzystywany jest do synchronizacji z oprogramowaniem ERP i jego bazą danych, w przypadku firmy HTI konieczne było jednak zsynchronizowanie go z dwoma odrębnymi bazami programów Subiekt i ciągła wymiana niezbędnych informacji dot. kontrahentów oraz stanów magazynowych, służących do aktualizacji magazynów wirtualnych. Program umożliwił import istniejącej bazy liczącej kilka tysięcy kontrahentów oraz licznych baz produktów z systemu Subiekt. Przed wdrożeniem systemu CRM handlowiec zdany był jedynie na informacje księgowe odnośnie stanów produktów w 4 magazynach (dla Poznania i Gliwic i dla obu baz programu magazynowo-sprzedazowego).

Rozbudowa i rozwój systemu

Firma HTI zdecydowała się na szeroki zakres wsparcia ze strony bs4, dzięki czemu firmy pozostają w stałym kontakcie. **W firmowym CRM nieustannie wprowadzane są nowe aktualizacje i dokonywana jest rozbudowa różnych funkcjonalności.** W ostatnim czasie zostały dodane kolejne funkcje związane z nowym sposobem obliczania magazynów wirtualnych (oparte na agregatach) oraz zostało poszerzone grono użytkowników systemu. Firmę HTI można także nazwać swego rodzaju „Ambasadorem Marki bs4”, jako że jest zawsze otwarta na spotkania referencyjne z potencjalnymi klientami bs4 i chętnie udziela informacji na temat funkcjonowania systemu w swojej działalności.

„W naszej firmie uważamy że wszyscy pracownicy powinni wspólnie tworzyć program CRM i dbać o jakość wprowadzanych danych. Jest to konieczne podejście, żeby w pełni wykorzystać możliwości tego systemu i dalej go rozwijać.

Firmy które nie skupiają się na rzetelnej pracy z programami typu CRM i nie uświadamiają tego swoim pracownikom często tracą zainwestowane pieniądze gdyż iż wdrożenie finalnie nie jest udane. My wiedzieliśmy o tym dlatego z wielką włożyliśmy wiele pracy w szkolenia naszych pracowników w tym temacie.”

- **Dawid Sobolewski**, Dyrektor ds. Technicznych, Członek Zarządu HTI Sp. z o. o.

Korzyści z wdrożenia programu

- + obsługa klienta na najwyższym poziomie – podczas kontaktu telefonicznego handlowiec może udzielić szybkiej odpowiedzi, ponieważ nie musi sprawdzać informacji w innych działach czy otwierać osobnego programu,
- + firma szybciej reaguje na pojawiające się potrzeby rynku,
- + usprawnienie pracy, dzięki integracji procesu sprzedaży ze składaniem zamówień od dostawców,
- + zwiększenie ilości generowanych ofert i w efekcie wzrost sprzedaży,
- + dzięki ograniczeniu kompetencji pracownicy skupiają się na swoich zadaniach, a użytkowanie programu jest dla nich jasne i przejrzyste,
- + znaczne skrócenie czasu wyszukiwania informacji i wyeliminowanie problemu poszukiwania ich w stosie dokumentów, (wszystkie ustalenia znajdują się w jednym miejscu – kartotece transakcji lub dostawy oraz w kartotece kontrahenta),
- + poprawa wydajności pracy wszystkich działów, osiągnięta dzięki ściślemu podziałowi obowiązków,
- + maksymalne ograniczenie „produkcji stosów dokumentacji papierowej” oraz archiwizacja dostępna online z każdego komputera z dostępem do sieci Internet. Przekłada się to na szybką i sprawną pracę, a także ograniczenie zużycia papieru, przez co firma HTI przyczynia się do redukcji emisji CO2 i jest tym samym firmą przyjazną środowisku,
- + wysoka rotacja produktów, bez konieczności kosztownego magazynowania czy uzupełniania stanów magazynowych, co wiąże się zwykle z dużym ryzykiem.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy bs4 CRM



Dostawy



bs4 mail



Pliki



Pozycje transakcji i
dostaw



Produkty +



Synchronizacja
z wieloma programami
magazynowo –
sprzedażowymi
jednocześnie