

Success story

EUROCOLOR Sp. z o. o.



Firma i specyfika branży

EUROCOLOR Sp. z o. o. jest wiodącym producentem okien i drzwi w Polsce, działającym na rynku od 1996 roku. Firma od początku stawia na innowacyjność i konsekwentnie unowocześnia swoje linie technologiczne oraz dba o najwyższe standardy obsługi. W efekcie, obecnie posiada największy na rynku wybór okien w kategorii premium.

EUROCOLOR cały czas dynamicznie się rozwija, dzięki czemu może się dziś pochwalić trzema nowoczesnymi halami produkcyjnymi i magazynami o łącznej powierzchni 50 000 m², współpracą z ponad 500 partnerami w kraju i za granicą oraz tysiącami zadowolonych klientów.

Produkty firmy przygotowywane są na indywidualne zamówienie klienta oraz dystrybuowane do sieci dealerów zarówno w Polsce jak i w innych krajach (Czechy, Słowacja, Niemcy, Austria, Francja, Belgia, Włochy).

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

- ✓ możliwość modelowania i zarządzania całym procesem sprzedaży od momentu zaprojektowania produktu aż po dostarczenia go do klienta,
- ✓ ułatwienie nadzoru oraz komunikacji z przedstawicielami handlowymi rozproszonymi na terenie całego kraju,
- ✓ usprawnienie pracy poprzez synchronizację programu z innym oprogramowaniem wykorzystywanym w firmie (technicznym, magazynowo – sprzedażowym, księgowym),
- ✓ ułatwienie kontaktów z zagranicznymi współpracownikami m.in. w zakresie dostosowań językowych (wybór spośród szablonów korespondencji i dokumentów w różnych językach).



Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

1. Potrzeba **zgromadzenia wszystkich informacji** na temat kontrahentów w **jednym miejscu**. Przedstawiciele handlowi firmy pracują z bardzo różnych lokalizacji i dlatego istotna była zarówno możliwość zbierania od nich niezbędnych informacji oraz ułatwienie im dostępu do nich niezależnie od miejsca pobytu.
2. Dla firmy konieczne było **usprawnienie obiegu zamówień** i **zautomatyzowanie procesu sprzedaży**, poprzez synchronizację z programami: technicznym typu CAD oraz magazynowo-sprzedażowym.
3. Firma EUROCOLOR potrzebowała narzędzia informatycznego, które **usprawniłoby komunikację** pomiędzy Dyrektorem Sprzedaży a pracownikami w terenie oraz umożliwiło lepszą kontrolę działań.
4. Chęć wprowadzenia bardziej **profesjonalnych narzędzi analitycznych** - wcześniej raporty od dealerów tworzono w formie dokumentów z programu Word i wysyłano do centrali, jako załączniki do maili.
5. Konieczność **zmniejszenia liczby anulacji ofertowych**, wpływających negatywnie na wyniki sprzedażowe firmy.
6. Ze względu na międzynarodową działalność firmy EUROCOLOR niezbędne było **stworzenie szablonów wiadomości, ofert i zamówień w różnych wersjach językowych** oraz narzędzi ułatwiających wybór odpowiedniego dokumentu.



„Najważniejsze przy wdrożeniu były dla nas zarządzanie informacją i dobrze skonfigurowana synchronizacja programami: do projektowania okien oraz magazynowo-sprzedażowym.

Posiadamy bardzo skomplikowany asortyment i zależało nam na uporządkowaniu go i zautomatyzowaniu naszego procesu obsługi”.

„Firma bs4 została nam zarekomendowana przez innego z jej klientów. Po przejrzaniu kilku ofert zdecydowaliśmy się na wybór tego rozwiązania, przede wszystkim ze względu na jego indywidualne możliwości. Potrzebowaliśmy programu, który nie byłby rozwiązaniem „półkowym”.”

- Paweł Surówka, Członek Zarządu, EUROCOLOR Sp. z o. o.

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

1. Możliwość elastycznego modelowania procesu sprzedaży, od momentu stworzenia projektu w programie typu CAD po fakturowanie zamówienia w programie magazynowo-sprzedażowym

Proces sprzedaży w programie bs4 został szczegółowo zaprojektowany w oparciu o wytyczne firmy EUROCOLOR. Jest to bardzo skomplikowany proces uwzględniający synchronizację i ścisłą współpracę programów: technicznego typu CAD, CRM firmy bs4 (pełniącego rolę integratora) oraz systemu magazynowo-sprzedażowego. Produkty firmy są projektowane indywidualnie na zamówienie klienta a w obieg zamówień zaangażowanych jest kilka odrębnych działów firmy, dlatego przy tworzeniu

systemu CRM dla firmy EUROCOLOR konieczne było skupienie się na jak największej automatyzacji i wyeliminowaniu potencjalnych błędów mogących wystąpić w trakcie tego procesu.

2. Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna w programie bs4

Dzięki modułowi Webmail (synchronizacji z kontem e-mail) pracownicy firmy EUROCOLOR mogą odbierać i wysyłać wiadomości e-mail bezpośrednio w programie bs4 i powiązywać je z konkretnymi kontrahentami i zleceniami, a także przekazywać innym pracownikom. W efekcie cała ich korespondencja zostaje zapisana w systemie. Język zagranicznych partnerów oznaczony jest za pomocą odpowiedniej zmiennej systemowej, dzięki czemu można łatwo wysłać do nich wiadomość z odpowiedniego szablonu.

Sprawną komunikację pomiędzy użytkownikami systemu zapewnia komunikator wewnętrzny, który pozwala na łatwy kontakt przedstawicieli handlowych z centralą. Dzięki komunikatorowi w firmie EUROCOLOR można łatwo przekazywać informacje dotyczące nowych ustaleń, wytyczne co do określonych zadań oraz ogłoszenia firmowe. Gwarantuje on, że informacje na pewno dotrą do odbiorców, bez względu na ich miejsce pobytu. Komunikator powiadamia także pracowników o różnych akcjach zachodzących w systemie np. pojawieniu się nowego zamówienia.

3. Synchronizacja z popularnym programem magazynowo-sprzedażowym

Synchronizacja z różnymi programami magazynowo-sprzedażowymi jest jedną z często wybieranych i chwalonych przez klientów bs4 funkcji oprogramowania. Umożliwia ona bezpośredni dostęp z programu CRM do stanów magazynowych i informacji produktowych umieszczonych w systemie magazynowo-sprzedażowym. CRM bs4 pełni w tym przypadku rolę „łącznika” pomiędzy tym programem a oprogramowaniem technicznym, umożliwiając swobodny przepływ informacji. Między programami przekazywane mogą być m.in.:

- ✓ nazwy i stany magazynowe produktów,
- ✓ szczegółowe dane klientów,
- ✓ informacje o płatnościach kontrahentów i fakturach i wystawionych.

4. Możliwość nadawania rabatów i modyfikacji cen

Produkty oferowane przez firmę EUROCOLOR są w większości projektowane specjalnie na zamówienie klienta a ich cena kształtowana jest na podstawie danych wprowadzonych do programu technicznego. Oprogramowanie firmy bs4 umożliwia również dodawanie rabatów przydzielonych na podstawie indywidualnych uzgodnień z klientem. Firma ma możliwość dopisania do kartoteki kontrahenta rabatu ogólnego lub na daną kategorię produktów, który zostanie uwzględniony przez system przy kształtowaniu ostatecznej ceny.

„Firma bs4 zaproponowała szereg rozwiązań dzięki którym udało się nam m.in. usystematyzować obsługę zamówień. Synchronizacje z programami typu CAD oraz magazynowo-sprzedażowym pozwoliły znacznie usprawnić naszą pracę i istotnie zmniejszyć ryzyko pojawienia się błędów. Nie musimy wprowadzać kilkakrotnie tych samych informacji i przepisywać ich z jednego programu do innego”.

- Paweł Surówka, Członek Zarządu, EUROCOLOR Sp. z o. o.

Niestandardowe rozwiązania

Dostępne moduły programu bs4, mające na celu uporządkowanie pracy i procesów czy zbieranie danych o klientach pozwalały na spełnienie większości oczekiwań firmy EUROCOLOR. Jednak niezbędne były również dodatkowe prace programistyczne m.in. specjalne zaprojektowanie na potrzeby firmy synchronizacji z programem technicznym typu CAD, co nie byłoby możliwe przy wyborze „sztywnego” oprogramowania CRM. Zaprojektowano również dodatkowy moduł, który stał się jednym z głównych modułów programu.

1. Integracja ze specjalistycznym programem typu CAD za pomocą bs4 API

Integracja z programem typu CAD została przygotowana specjalnie na potrzeby firmy EUROCOLOR. Dzięki bs4 API możliwa jest synchronizacja systemu bs4 z bardzo różnym oprogramowaniem, nawet specjalistycznymi programami technicznymi. W efekcie specyfikacje techniczne od dealerów, stworzone w programie technicznym pojawiają się automatycznie w systemie bs4 bez konieczności ich ręcznego wprowadzania, co wpływa na znaczną oszczędność czasu poświęcanego na tworzenie zamówienia. Dalej, jego szczegóły trafiają automatycznie do programu magazynowo-sprzedażowego.

Dzięki doświadczeniu zdobytemu przy projektowaniu tej synchronizacji firma bs4 jest w stanie sprawnie przygotować synchronizację również z innymi programami technicznymi.

2. Moduł Premie i prowizje

Specjalnie na potrzeby firmy EUROCOLOR zaprojektowano moduł Premie i prowizje, który na podstawie obowiązujących w przedsiębiorstwie zasad, automatycznie wylicza prowizje dla handlowców, stanowiące część wynagrodzenia za ich pracę. Dzięki temu cele handlowców i Dyrektora Sprzedaży nie są ze sobą sprzeczne, ponieważ wszyscy pracownicy dbają o odpowiedni poziom sprzedaży i regulację zaległych płatności od klientów.

Moduł Premie i prowizje został od tego czasu wprowadzony do powszechnie używanych modułów programu i wykorzystany w wielu kolejnych wdrożeniach.

Rozbudowa i rozwój systemu

„Właściwie przez cały na bieżąco zgłaszamy nasze sugestie co do rozwoju firmowego systemu. Ostatnio zgłosiliśmy firmie bs4 chęć dalszej rozbudowy synchronizacji z programem magazynowo-sprzedażowym. Chcielibyśmy także w najbliższym czasie wprowadzić zmiany w naszych raportach i dodać własny, specjalny raport mierzący w określony przez nas sposób wyniki sprzedażowe”.

- Paweł Surówka, Członek Zarządu, EUROCOLOR Sp. z o. o.

Firma EUROCOLOR rozważa również w najbliższym czasie modernizację i poszerzenie zakresu kategorii produktowych, aby jeszcze lepiej nimi gospodarować.

Korzyści z wdrożenia programu

- + stworzenie jednej centralnej bazy danych obejmującej wszystkich klientów (zarówno obecnych jak i potencjalnych) oraz przyporządkowanie do nich zamówień i zapytań ofertowych,
- + skrócenie czasu tworzenia ofert dzięki automatyzacji procesu,
- + usprawnienie pracy dzięki pełnej integracji z programem typu CAD,
- + dzięki pełnej synchronizacji z programem magazynowo-sprzedażowym program bs4 stał się integratorem pomiędzy tymi dwoma systemami, co pozwoliło na eliminację błędów pojawiających się wcześniej w trakcie skomplikowanego procesu obsługi zamówień,
- + poprawienie komunikacji zarówno zewnętrznej jak i wewnętrznej,
- + dostęp do narzędzi analitycznych pozwalających na wielowymiarową analizę danych, nie tylko handlowych,
- + jasny system naliczania premii dla pracowników,
- + wzrost lojalności i satysfakcji klientów i spadek wskaźnika anulacji ofert,
- + skrócenie cyklu sprzedaży i zredukowanie kosztów tego procesu.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy bs4 CRM



bs4 API



bs4 mail



Pliki



Premie i prowizje



Produkty +



Synchronizacja
z programami
magazynowo -
sprzedażowymi



Zlecenia