

Success story

ROS-SWEET Sp. z o.o.



Firma i specyfika branży

ROS-SWEET Sp. z o.o. jest bezpośrednim importerem i dystrybutorem najlepszej jakości bakalii, a orzechy, ziarna oraz suszone owoce to główna specjalizacja firmy. Przedsiębiorstwo z powodzeniem funkcjonuje na rynku od 2006 roku. Istotną częścią jego strategii jest zasada nabywania surowców bezpośrednio od wyselekcjonowanych producentów z Polski i zagranicy.

Dzięki ciągłemu rozwojowi i rozszerzaniu oferty asortymentowej firma uzyskała stabilną pozycję na rynku orzechów, ziaren i owoców suszonych. Odbiorcami są zarówno firmy polskie jak i przedsiębiorstwa Europy Zachodniej i Środkowo-Wschodniej.

Dla ROS-SWEET Sp. z o.o. kluczowe przy wdrożeniu oprogramowania CRM było przede wszystkim :

- ✓ ułatwienie kontaktów z zagranicznymi kontrahentami m.in. w zakresie dostosowań językowych (wybór spośród szablonów korespondencji i dokumentów w różnych językach),
- ✓ usprawnienie pracy poprzez synchronizację programu z innym oprogramowaniem wykorzystywanym w firmie (technicznym, magazynowo – sprzedażowym, księgowym),
- ✓ jednej, centralnej bazy danych, w której zgromadzona jest pełna historia kontaktów z poszczególnymi kontrahentami,
- ✓ budowa zaufania i lojalności marki – szybsze pozyskiwanie klientów.

Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

1. Pojawiła się potrzeba wdrożenia narzędzia **łączącego w jednym miejscu kilkanaście różnych funkcjonalności**, w celu usprawnienia bieżącej pracy oraz optymalizacji procesów sprzedażowych.
2. Przed wdrożeniem systemu CRM brakowało kompleksowej bazy danych, zawierającej **pełną historię kontaktów z kontrahentami**. Dodatkowo, firma potrzebowała systemu umożliwiającego odpowiednie zabezpieczenie bazy danych. Dzięki łatwemu dostępowi do niezbędnych dokumentów, historii korespondencji, itd., możliwe jest szybkie wdrożenie nowych pracowników lub przekazanie obowiązków innej osobie.
3. Konieczne było wdrożenie narzędzia pozwalającego na **generowanie zaawansowanych raportów sprzedażowych i analizowanie zgromadzonych danych** także w postaci graficznej.
4. **Brakowało nadzoru nad strukturą handlową** oraz zautomatyzowanego systemu zintegrowanego z programem ERP Comarch XL.



„Wdrożenie systemu CRM zdecydowanie usprawniło pracę w ROS-SWEET Sp. z o.o. Skoncentrowanie kilku narzędzi w jednym systemie znacząco wpłynęło na oszczędność czasu wszystkich pracowników firmy. Dzięki takim funkcjonalnościom jak: zlecanie zadań, terminarz, rezerwacje zasobów, itp. organizacja pracy jest o wiele łatwiejsza. Jednocześnie, poprzez wdrożenie systemu CRM łatwiej pełnić za kogoś zastępstwo - wszystkie potrzebne dane, pliki i informacje są w jednym stałym miejscu. Dzięki narzędziom CRM łatwiej też kierować projektami długoterminowymi – system umożliwia ocenę postępu prac osobom nadzorującym projekt.”

Marek Wojnar, Starszy Specjalista ds. Księgowości i IT, ROS-SWEET Sp. z o.o.

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

1. CRM to narzędzie łączące w jednym miejscu kilkanaście różnych funkcjonalności. W firmie ROS-SWEET wdrożono moduły:
 - ✓ **bs4 CRM**- zarządzanie relacjami z klientami,
 - ✓ **bs4 mail**- archiwizacja przychodzących i wychodzących wiadomości e-mailowych oraz przyporządkowywanie ich do poszczególnych kartotek kontrahentów, tworząc tym samym pełny obraz korespondencji,

- ✓ **dostawy**- zarządzanie dostawami, cenami oraz stanami magazynowymi,
- ✓ **synchronizacja z programem ERP**- wymiana informacji, pomiędzy programem bs4, a systemem Comarch XL,
- ✓ **produkty+**- budowanie bazy informacji o oferowanych produktach i usługach oraz zarządzanie bardzo szerokim asortymentem,
- ✓ **zlecenia**- zarządzanie zleceniami transportowymi oraz projektami długoterminowymi.

2. Pełna historia kontaktów z kontrahentami.

Jednym z głównych założeń wdrożenia systemu bs4 ultra była konieczność uporządkowania danych oraz elastyczne zarządzanie nimi niezależnie od zmian kadrowych. Podstawowy moduł bs4 ultra posiada funkcjonalności pomagające gromadzić pełną historię kontaktu z kontrahentami. W firmie ROS- SWEET kontrahenci zostali podzieleni na grupy dostawców, klientów oraz konkurentów. W karcie kontrahenta znajduje się pełna informacja dotycząca działań względem kontrahenta, zlecenia transportowe, oraz dostawy. Pozwala to na zgromadzenie wszystkich kluczowych informacji o kontrahencie w jednym miejscu.

3. Raporty statystyczne.

System daje możliwość tworzenia zróżnicowanych raportów statystycznych według różnych kryteriów grupowania. Zaletami raportów jest szczegółowa analiza działań firmy zarówno sprzedażowych jak i wewnątrzfirmowych. Dla ROS-SWEET szczególnie istotne były raporty monitorujące procesy sprzedażowe oraz indywidualną pracę pracowników w poszczególnych działach firmy. Raporty dotyczą głównie efektywności pracy Działu Zakupów oraz Działu Handlowego. Poprzez analizy możliwy jest stały podgląd wyników pracy poszczególnych pracowników względem kontrahentów (kontakt telefoniczny, e-mailowy, itp.) oraz nadzór nad pozyskiwaniem nowych z podziałem zgodnym ze strukturą firmy.

4. Proces sprzedaży.

Firma zajmuje się sprzedażą głównie dla klientów biznesowych, sprzedaż detaliczna prowadzona jest w bardzo wąskim zakresie. Na potrzeby firmy ROS-SWEET zostały skonfigurowane dwa typy procesu ofertowania: oferty krajowe oraz oferty eksportowe.

✓ *Oferty krajowe.* Każda oferta tworzona jest w osobnej kartotece. Do procesu tworzenia oferty dodawane są określone produkty.

✓ *Oferty eksportowe.* Oferty redagowane z szablonów, zawierające listę wszystkich produktów znajdujących się obecnie w ofercie handlowej, z możliwością dowolnej edycji.

„Wdrożenie systemu CRM umożliwiło uporządkowanie struktury handlowej, zarówno pod względem obiegu dokumentów, automatyzacji sprzedaży, jak i integracji z programem magazynowo - sprzedażowym. (...) System daje możliwość generowania profesjonalnych analiz sprzedażowych.”

Marek Wojnar, Starszy Specjalista ds. Księgowości i IT, ROS-SWEET Sp. z o.o.

Niestandardowe rozwiązania

W sposób niestandardowy został rozwiązany system windykacji. Proces windykacji odbywa się codziennie w różnych przedziałach czasowych poprzez monitoring założonych transakcji. Z systemu generowane są maile do użytku całej firmy oraz maile poufne, do których dostęp posiada ograniczona liczba użytkowników.

Kolejnym niestandardowym rozwiązaniem było utworzenie raportu z bieżącego zapotrzebowania na walutę w celu szybkiego podglądu oraz usprawnienia pracy.

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,
- + szablony mailowe w różnych językach,
- + firma szybciej reaguje na pojawiające się potrzeby rynku,
- + bieżący monitoring zapotrzebowania na walutę w firmie,
- + usprawnienie pracy, dzięki integracji procesu sprzedaży ze składaniem zamówień od dostawców,
- + 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),
- + rozbudowany system raportowania na podstawie zebranych danych,
- + zarządzanie czasem pracowników, maszyn oraz linii produkcyjnych,
- + analiza realizacji projektów długoterminowych,
- + zwiększenie efektywności handlowców poprzez wyeliminowanie niektórych czynności administracyjnych – skrócenie czasochłonności prac,
- + poprawa motywacji pracowników.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy bs4 CRM



Dostawy



bs4 mail



Pliki



Pozycje transakcji i
dostaw



Produkty +



Synchronizacja
z wieloma programami
magazynowo –
sprzedażowymi –
jednocześnie



Zlecenia