

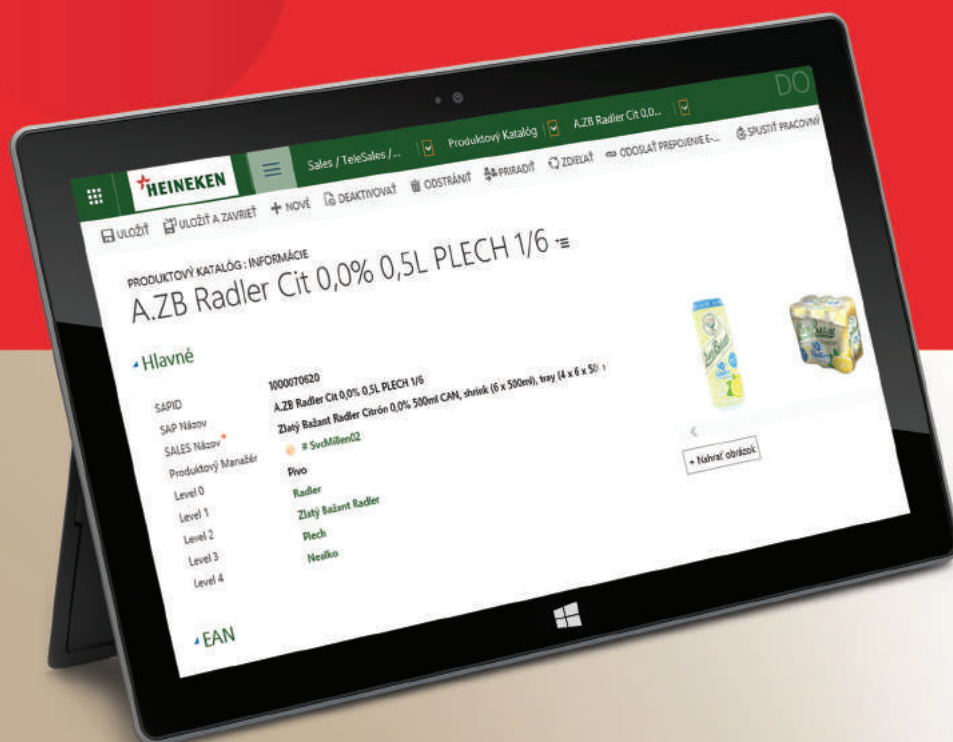
Heineken Slovensko

Prvá FMCG spoločnosť na Slovensku s online CRM

Ako sme spoločnosti Heineken zefektívnil predaj, marketing
a obsluhu zákazníkov technologickou inováciou



Online CRM systém sa stal jediným nosným nástrojom pre každodenný kontakt Telesales operátorov so zákazníkmi. Zdieľanie kľúčových inofmácií, história nákupov, ako aj analýza nákupného správania zákazníka a cieľený marketing sa tak z pohľadu spoločnosti spájajú práve v online CRM.



Koncový zákazník

Heineken Slovensko, a.s.

Riešenie

Základným pilierom realizácie projektu bola inovatívna CRM platforma Microsoft Dynamics 365.

Spomínaná infraštruktúra bola umiestnená v prostredí Microsoft Azure pre zabezpečenie prevádzky a maximálnej dostupnosti systému na úrovni vyššej ako 99,7%, s výnimkou BizTalk a MS CRM Add-on serverov umiestnených lokálne.

Profil zákazníka

Spoločnosť HEINEKEN Slovensko patrí do pivovarníckej skupiny HEINEKEN N.V. HEINEKEN Slovensko je viac ako 15 rokov lídrom na slovenskom pivnom trhu. Spoločnosť má stabilný trhovú podiel na úrovni približne 40 % a viac ako 600 zamestnancov.

Pre spoločnosť Heineken Slovensko sme zrealizovali projekt implementácie online CRM systému. Stalo sa tak prvou FMCG spoločnosťou na Slovensku, ktorá využíva CRM v cloude.

Východisková situácia

V spoločnosti HEINEKEN sa informácie o zákazníkoch nachádzali v decentralizovanej podobe v rôznych informačných systémoch na rôznych úrovniach. Toto riešenie bolo pre zamestnancov zložité na každodenné používanie a riešenie zákazníckych požiadaviek.

Zákazníci spoločnosti mali viacero možností interakcie so spoločnosťou HEINEKEN v závislosti od ich potrieb. Pre vybavenie objednávok, riešenie reklamácií a objednávanie POSM museli komunikovať s rôznymi oddeleniami alebo boli nútení sa obrátiť na svojich obchodných zástupcov. Potreba zastrešiť tieto kanály a informácie z nich plynúce v jednom systéme sa stala kľúčovou.

Nevyhnutnosť implementácie CRM systému pocíťovalo primárne Telesales oddelenie, ktoré nemalo centralizované záznamy a históriu o predchádzajúcich interakciách so zákazníkom a tiež nedisponovalo žiadnou platformou na zdieľanie informácií od jednotlivých operátorov.

Implementáciou CRM riešenia získal Heineken platformu, združujúcu všetky potrebné zákaznicke údaje na jednom mieste. Vďaka agregovaným a prehľadným informáciám o individuálnych nákupných návykoch zákazníkov, ich správnej segmentácii a podpory cielenia marketingových kampaní je spoločnosť schopná odbornej predikcie budúceho zákaznickeho nákupného správania. Zaznamenávanie všetkých informácií do jedného integrovaného systému poskytne spoločnosti HEINEKEN mnoho nových príležitostí na zvýšenie predaja, zlepšenie zákaznickeho servisu a rast trhového podielu.



Ciele projektu

Vývoj a implementácia online CRM platformy mala za cieľ:

1. Zvýšiť spokojnosť zákazníka a kvalitu zákazníckeho servisu
2. Optimalizovať obchodné procesy
3. Konsolidovať rôzne typy firemných informácií
4. Služiť ako nástroj na ciele marketingové kampane
5. Dosiahnuť nárast predaja

Agregované zákaznícke dáta v prehľadnej forme mali byť pre zamestnancov príslušných oddelení rýchlo dostupné a pripravené na okamžitú a jednoduchú prácu s nimi. Riešenie malo umožniť zlepšenie zákazníckeho servisu, ako aj zvýšenie predaja cez telesales kanál.



Riešenie

Vďaka nášmu riešeniu sa spoločnosť Heineken Slovensko, a.s. stala prvou FMCG spoločnosťou na Slovensku, ktorá využíva online CRM. Inovatívnosť projektu spočíva vo využití online Microsoft Dynamics CRM riešenia, ktoré je umiestnené v Azure cloude spoločnosti Heineken. Dodržaním globálnych vývojových pravidiel spoločnosti umožňuje systém jednoduchosť nasadzovania globálnych riešení pre CRM.

Táto online platforma bola vyvinutá v súlade s globálnymi dodávateľskými podmienkami Heinekenu a v súlade s požiadavkami globálneho SEM solution v oblasti riadenia a správy master dát, nasadzovaným plošne v jednotlivých dcérskych spoločnostiach. Implementácia je vykonaná v 3 prostrediach: testovacom, akceptačnom a produkčnom. Celý projekt bol riadený agilnou metódou.

Integráciou s existujúcim zákazníckym systémom, využívaným len Sales oddelením, sa docielilo zladenie zákazníckych dát v oboch systémoch. Integrácie zabezpečujú pravidelnú jednosmernú aj obojsmernú synchronizáciu údajov, ako napr. kmeňové zákaznícke dáta, objednávky, stav skladu, reklamácie, zmeškané hovory z Asterisk telefónnej ústredne, pohľadávky odberateľov a ďalšie. Zásluhou riešenia sa limituje nutnosť vstupovať do systémov tretích strán. CRM sa stal jediným nosným nástrojom pre každodenný kontakt Telesales operátorov so zákazníkmi..

Vytváranie a schvaľovanie akčných plánov pre predajné kampane, evidencia „free beer“ – povoleniek na pivo zdarma a ich využitie v objednávkach, reklamácie a sťažnosti zákazníkov, rovnako aj aktuálne predajné letáky a akcie pre konkrétnych zákazníkov, ako aj POSM sa presunulo aj do CRM.

Dôležitou inováciou pre Heineken bola integrácia CRM na telefónnu ústredňu Asterisk. Inštaláciou dodatočných SW tretích strán na PC stanice používateľov bola zabezpečená soft telefónia.

Akýkoľvek hovor so zákazníkom vyvolá otvorenie zákazníckej karty v CRM, kde už má telesales operátor k dispozícii všetky potrebné informácie pre vybavenie hovoru a vytvorenie objednávky. Priamo z karty zákazníka operátor otvára formulár objednávky, do ktorého vkladá žiadané položky z produktového katalógu. Primárnym úložiskom produktového katalógu sa tak stal CRM systém.

Primárnymi užívateľmi, ktorí budú používať novú online platformu, budú telesales a trade marketing oddelenie v spojení so sales oddelením. CRM okrem objednávkového formulára a produktového katalógu poskytuje aj kontrolu skladových zásob a kontrolu kredit limitu zákazníkov. Navyše, systém umožňuje vytváranie a riadenie predajných kampaní smerom k zákazníkom.

Zdieľanie kľúčových informácií, histórie nákupov, ako aj analýza nákupného správania zákazníka a cielený marketing sa tak z pohľadu spoločnosti spájajú práve v systéme CRM.

Použité technológie

Na realizáciu projektu bola zvolená platforma Microsoft Dynamics 365 CRM, ktorá bola najvhodnejšou voľbou pre toto riešenie. Spolu s operačným systémom Microsoft Windows Server 2012 a Microsoft SQL Server 2014 tvorili základné piliere IT architektúry riešenia.



Microsoft Dynamics 365 CRM je implementovaný v Azure cloude, ktorý materská spoločnosť Heineken využíva celosvetovo. Riešenie je integrované s telefónnou ústredňou Asterisk 1.8.32, dodávanou firmou Benestra, s využitím TAPI drivera Asterisk ActivaTSP-1.8.13. Telesales používatelia už nie sú nútení používať fyzické telefóny. Bola zabezpečená soft telefónia prostredníctvom inštalácie dodatočných SW tretích strán na klientské PC stanice: Zoiper3 a MS CRM Add-on pre Telephone integration. Prijímanie aj odosielanie hovorov od zákazníkov sa deje priamo v PC používateľov prostredníctvom spomínaných SW a CRM.

V rámci implementácie CRM sme ako platformu pre integráciu s existujúcim zákazníckym systémom využívaným Sales používateľmi, vybrali Microsoft BizTalk 2013 R2 Standard.



Online CRM prinieslo významné benefity

1. Heineken získal 360-stupňový pohľad na svojich zákazníkov a synchronizáciou rôznych typov údajov do jedného systému zvýšil rýchlosť a kvalitu celého predajného procesu, obsluhu, ako aj riešenia zákazníckych požiadaviek.
2. Všetky predajné aktivity obchodných zástupcov a informácie o zákazníkoch zaznamenané v CRM sú zároveň k dispozícii telesales operátorom pri telefonickom kontakte so zákazníkom. Telesales môže naviazat na prácu Salesu a opačne.
3. Telefonická obsluha klientov sa niekoľkonásobne zefektívnila. Odbúrala sa potreba fyzických telefónov a zabezpečilo sa pohodlné prijímanie a odosielanie zákazníckych hovorov priamo z PC. Hovor aktivuje automatické otvorenie zákazníckej karty v CRM systéme, vďaka čomu má operátor všetky potrebné informácie na vybavenie hovoru či vytvorenie objednávky.
4. CRM ako jednotné úložisko všetkých informácií poskytuje okamžite k náhľadu aktuálne letákové akcie, predajné kampane cielené na zákazníka, ako aj up-selling a cross-selling možnosti.
5. Prehľadný reporting pre manažment spoločnosti a nový pohľad na zákazníkov slúži k efektívnejším manažérskym rozhodnutiam.
6. Integrácia CRM systému s ekonomickým systémom viedla k úspore nákladov na nákup softvérových licencií, nakoľko pracovníci Telesales oddelenia prístupujú len do CRM systému.



Naše ocenenia

16x

Microsoft
Industry Awards
→ Winner

 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards
→ Finalist

 Slovak Republic

4x

Deloitte.
Technology Fast 500™

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

Microsoft
Partner



Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Millennium, spol. s r. o.
Plynárenská 7/C
821 09 Bratislava

www.millennium.sk

+421 2 59 100 300
mail@millennium.sk