

Разширено мобилно и многостепенно CRM решение за „Фикосота“ в две държави

“ С внедряването на CRM решението от Balkan Services вече можем безпроблемно да управляваме многостепенна търговска структура в две държави, което ни позволява да следим отблизо, да оптимизираме целия процес на продажбите и да увеличим приходите си значително. ”

Илия Арбов, генерален директор, Фикосота България и Румъния

„Фикосота“ е българска компания, основана през 1994 г., която произвежда продукти за дома, за лична хигиена, млечни продукти и снаскове. Компанията се развива с бързи темпове, като в момента изнася продукти на 45 пазара, има 7 производствени бази и осигурява работа на повече от 900 души. Тя има свои дъщерни дружества в САЩ, Сингапур, Румъния, Украйна и Гърция.

Компанията вече е лидер на много европейски пазари и работи упорито, за да предложи на потребителите висококачествени продукти, ефективни решения и отлични резултати.



CRM проектът е реализиран в офисите на „Фикосота“ в България и Румъния и се състои от две интегрирани подсистеми. Първата е back-office решение, реализирано чрез Microsoft Dynamics 365 for Sales, което се намира в облака, и така позволява динамично увеличаване на броя потребители както и бързо и лесно разработване на нови функционалности.

Втората е решение, реализирано чрез Resco Mobile CRM, и обхваща дейностите на мобилните служители на компанията за двете дивизии – хранителни и нехранителни стоки.

Решението работи в офлайн/онлайн режим и може да се синхронизира с back-office частта ръчно или автоматично по всяко време.

Служителите в back-office управляват всички данни за клиентите и дистрибуторите. В решението е разработена и дефинирана търговска структура на 7 нива с различни права на достъп, която обхваща и двата основни отдела на компанията. Маршрутите се определят на месечна база заедно с графика им (ежеседмично, на всеки две седмици, ежемесечно и др.). Дефинират се задачите за всяко посещение (по отдел, служител, тип потребител, индустрия и клиент).

Решението дава възможност за динамична промяна на графици с автоматично обновяване за всеки потребител. Дейностите и всички справки на търговските екипи могат да се проследяват в детайли в back-office частта.

Мобилната част предоставя индивидуален достъп на всеки потребител до клиентската база, неговите собствени маршрути и задачи, отразявайки съответното ниво в търговската структура. За дейностите на търговските си представители, компанията избира базирани на Android таблети.

По време на посещение, търговецът извършва предварително определени персонални задачи, заедно с други, съответстващи на неговото ниво (проверка за наличност на продукти и рекламни материали, мърчандайзинг, проверка на ефективността на обекта съгласно договора, проследяване на дейностите на конкурентите и др.). Решението позволява и ad hoc регистриране на посещения и задачи, назначаване на задачи на по-ниските нива в търговската структура, автоматизирано приоритизиране на задачи, отчитане и регистриране на нови магазини и дистрибутори.

По-нататъшното развитие на проекта ще обхване проследяването на индивидуални таргети, интеграция с GPS координати и карти и др.

ОБОБЩЕНИЕ НА ПРОЕКТА

Фикосота България и Румъния
Производител на продукти за дома и за лична грижа, млечни продукти и снаскове.

Индустрия
Производство, търговия на едро.

Дейности на компанията
Продукти за дома и за лична грижа – Feya, Tema, Exo, Savex, Semana, Teo, tete-a-tete, Milde, Emeka, Everbel и Puffies; снаскове – Bruschetti Maretti, Kubeti, Tornado, Motto; млечни продукти – Terter, Bulgarea.

Покритие на пазара
45 пазара по целия свят.

Потребители
Генерален директор, регионални мениджъри, областни мениджъри, мениджъри ключови клиенти, мениджъри традиционна търговия, мърчайдайзъри и търговски представители. Повече от 150 потребители.

Процеси за подобряване
Недостатъчна обратна връзка относно реалните дейности на отдел „Продажби“ извън офиса. Ограничени възможности за предварително определяне на маршрутите и динамичните промени в тях. Традиционни справки без унифициране.

Предизвикателства при внедряването
Реорганизация на отдела за продажби на едро (поделения за хранителни и нехранителни стоки). Назначаване на мениджър проекти и екип за CRM проекта. Определяне на обхвата на проекта, разделянето му на малки последователни стъпки и определяне на ключовите моменти. Гарантиране, че проектът ще бъде завършен в определения кратък времеви период (1 месец).

Ползи
Възможност за управление на многостепенна търговска структура. Централизирано и автоматизирано задачи и разпределяне на маршрутите съгласно предварително зададен график за всеки служител поотделно. Всяко ниво вече може да назначава и проследява индивидуални задачи на нивата под него в търговската структура.



FICOSOTA