

Елви получава 360° поглед върху бизнеса си чрез мобилен CRM

“ Чрез CRM системата успяхме да централизираме цялата информация на компанията, което ни позволи да овладеем една от най-критичните точки в бизнеса ни. ”

Мартин Карловски, Търговски Мениджър, ЕЛВИ ООД

Създадена преди повече от 12 години, ЕЛВИ ООД е една от големите компании за производство на мляко и млечни продукти в България. Основната цел на компанията е да доставя на своите потребители висококачествени млечни продукти, запазвайки традиционния български вкус. Компанията инвестира активно в нови производствени технологии, гарантиращи високото качество на продукцията и се стреми да предлага нови продукти на пазара.

Елви има партньорски взаимоотношения с над 60 елитни ферми в цялата страна, като водещи принципи при техния подбор са здравето на животните, хигиената на доене и съхранение на млякото.



В началото на реализацията на CRM проекта е извършен предварителен анализ на работата на търговския екип както в офиса, така и извън него. Два са основните компонента, които стоят в основата на проекта – back office и мобилно приложение.

Мобилното приложение е интегрирано с back office решението, внедрено в Елви (Microsoft Dynamics CRM), и обслужва работата на търговските представители с клиенти и дистрибутори. В по-голямата си част работи основно в офлайн режим, а процесът по синхронизация се

иницира ръчно или автоматично, през определен интервал от време.

Решението позволява оптимизирането на доставките като се намаляват оперативните разходи. Когато по предварително зададени маршрути се извършват посещенията в обекта, е изключително важно да се регистрира автоматично времето, както и мястото на посещение (GPS координати). По този начин се постига по-висок контрол и лесна проследяемост. Посещението на място може да включва и вземане на поръчка, при което се прилагат различни търговски политики от дистрибутора, който ще изпълнява поръчката. Всеки търговски представител може да извършва мърчандайзинг дейности, да прави снимки, да снима цени или договаря рекламни брошури и условията по тях.

Поради сложната търговска структура, са зададени различни права за достъп до данните и тяхната обработка.

За **back office** компанията избра платформата Microsoft Dynamics CRM Online, чрез която се проследяват и контролират всички търговски дейности. Управяват се клиентските номенклатури, ценовите листи, данните за продуктите както и информацията, постъпваща от дистрибутора. Също така се прави анализ на получените данни за продажбите по обекти, както и на всички извършени от търговеца дейности при посещението.

Дистрибуторите също участват активно в търговския процес, като изпращат файлове с информация за продажбите по продукти и обекти, през които са продадени. Резултатът е пълна и точна картина на пазара на ниво обект-клиент-дистрибутор.

ОБОБЩЕНИЕ НА ПРОЕКТА

Компания
ЕЛВИ ООД

Индустрия
Хранително вкусова

Дейности на компанията
Производител на млечни продукти под марките Боженци, Герма и Елви.

Покритие на пазара
България и ЕС

Потребители
Изпълнителен директор и търговски екип на фирмата - търговски директор, регионални мениджъри и търговски представители както и офис анализатори и оперативен отдел.

Процеси за подобряване
Недостатъчна и неактуална информация от пазара и позиционирането на продуктите. Недобре дефинирани търговски процеси. Липса на единна структура на получаваната информация за пазара и проблеми с нейната обработка.

Предизвикателства при внедряването
Оптимизиране на търговския екип, търговската структура и търговските процеси. Стандартизиране на взаимоотношенията с дистрибуторите – получаване на регулярна информация. Определяне на екип за съдействие при внедряването. Избиране и закупуване на мобилни устройства – iPad mini.

Ползи
Улеснен е процесът по комуникация между отделните търговски единици, което повишава конкурентноспособността на компанията. Клиентската база е ясно структурирана. Подобро е управлението на отделните нива на търговската структура и отчетността за работата и действията на търговците. Предоставя се възможност за усвояване на нови пазари и пазарни ниши. Търговците разполагат с актуална информация и могат да предложат на клиента това, от което има нужда, на момента.

