

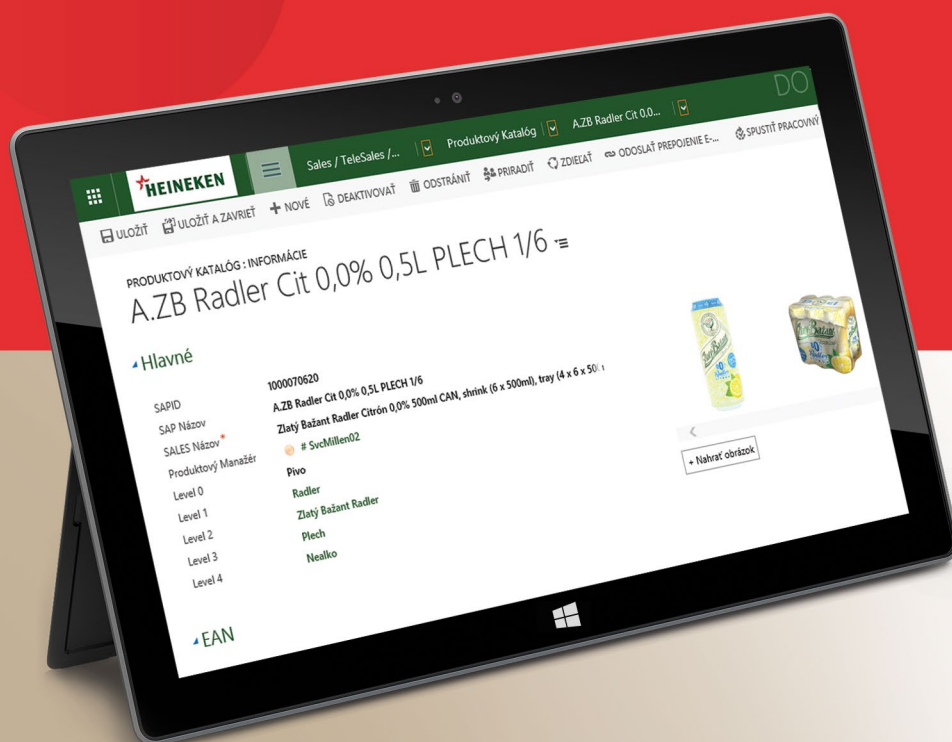
# Heineken Slovensko

První FMCG společnost na Slovensku s online CRM

Jak jsme společnosti Heineken zefektivnili prodej, marketing  
a obsluhu zákazníků technologickou inovací



Online CRM systém se stal jediným nosným nástrojem pro každodenní kontakt Telesales operátorů se zákazníky. Sdílení klíčových informací, historie nákupů, jakož i analýza nákupního chování zákazníka a cílený marketing se tak z pohledu společnosti spojují právě v online CRM.



## Koncový zákazník

Heineken Slovensko, a.s.

## Řešení

Základním pilířem projektu byla inovativní CRM platforma Microsoft Dynamics 365.

Zmiňovaná infrastruktura byla umístěna v prostředí Microsoft Azure pro zajištění provozu a maximální dostupnosti systému na úrovni vyšší než 99,7%, s výjimkou BizTalk a MS CRM Add-on serverů umístěných lokálně.

## Profil zákazníka

Společnost HEINEKEN Slovensko patří do pivovarnické skupiny HEINEKEN N.V. HEINEKEN Slovensko je více než 15 let lídrem na slovenském pivním trhu. Společnost má s více než 600 zaměstnanců stabilní podíl na trhu na úrovni přibližně 40%.

Pro společnost HEINEKEN Slovensko jsme zrealizovali projekt implementace CRM systému. Stalo se tak první FMCG společností na Slovensku, která využívá online CRM.

## Výchozí situace

Ve společnosti HEINEKEN se informace o zákaznících nacházely v decentralizované podobě v různých informačních systémech a na různých úrovních. Toto řešení bylo během každodenního používání pro zaměstnance příliš složité.

Zákazníci společnosti měli více možností interakce se společností HEINEKEN. Pro vybavení objednávek, řešení reklamací a objednávání POSM museli komunikovat s různými odděleními nebo byli nuceni se obrátit na své obchodní zástupce. Potřeba zastřešit tyto kanály a informace z nich plynoucí v jednom systému se stala klíčovou.

Nezbytnost implementace CRM systému pocíťovalo primárně Telesales oddělení, které nemělo centralizované záznamy a historii o předchozích interakcích se zákazníkem a také nemělo žádnou platformou pro sdílení informací od jednotlivých operátorů.

Implementací CRM řešení získal Heineken platformu sdružující všechny potřebné zákaznické údaje na jednom místě. Díky souhrnným a přehledným informacím o individuálních nákupních návycích zákazníků a jejich správné segmentaci a podpory cílení marketingových kampaní je společnost schopna odborné predikce budoucího zákaznického nákupního chování. Zaznamenávání všech informací do jednoho integrovaného systému poskytne společnosti HEINEKEN mnoho nových příležitostí na zvýšení prodeje, zlepšení zákaznického servisu a růst tržního podílu.

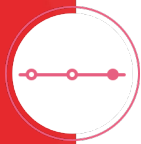


## Cíle projektu

Vývoj a implementace online CRM platformy měla za cíl:

1. Zvýšit spokojenost zákazníka a kvalitu zákaznického servisu.
2. Optimalizovat obchodní procesy.
3. Konsolidovat různé typy firemních informací.
4. Sloužit jako nástroj pro cílené marketingové kampaně.
5. Dosáhnout nárůst prodeje.

Agregovaná zákaznická data v přehledné formě měla být pro zaměstnance příslušných oddělení rychle dostupná a připravená k okamžité a jednoduché práci s nimi. Řešení mělo umožnit zlepšení zákaznického servisu, jakož i zvýšení prodeje přes telesales kanál.



## Řešení

Díky našemu řešení se společnost Heineken Slovensko, a.s. stala první FMCG společností na Slovensku, která využívá online CRM. Inovativnost projektu spočívá ve využití online Microsoft Dynamics CRM řešení, které je umístěno v Azure cloudu společnosti Heineken. Dodržením globálních vývojových pravidel společnosti umožňuje systém jednoduchost nasazování globálních řešení pro CRM.

Tato online platforma byla vyvinuta v souladu s globálními dodavatelskými podmínkami Heineken a v souladu s globálním SEM solution v oblasti řízení a správy master dat, nasazována plošně v jednotlivých dceřiných společnostech. Implementace je provedena v 3 prostředích: testovacím, akceptačním a produkčním. Celý projekt byl řízen agilní metodou.

Integrací se stávajícím zákaznickým systémem, využívaným pouze Sales oddělením, se docílilo sladění zákaznických dat v obou systémech. Integrace zajišťují pravidelnou jednosměrnou i obousměrnou synchronizaci dat, jako např. kmenová zákaznická data, objednávky, stav skladu, reklamace, zmeškané hovory z Asterisk telefonní ústředny, pohledávky odběratelů a další. Zásadou řešení se limituje nutnost vstupovat do systémů třetích stran. CRM se stal jediným nosným nástrojem pro každodenní kontakt Telesales operátorů se zákazníky.

Vytváření a schvalování akčních plánů pro prodejní kampaně, evidence „free beer“ – povolenek na pivo zdarma a jejich využití v objednávkách, reklamace a stížnosti zákazníků, stejně i aktuální prodejní letáky a akce pro konkrétní zákazníky, jakož i POSM se přesunulo i do CRM.

Důležitou inovací pro Heineken byla integrace CRM na telefonní ústřednu Asterisk. Instalací dodatečných SW třetích stran na PC stanice byla zajištěna soft telefonie.

Jakýkoliv hovor se zákazníkem vyvolá otevření zákaznické karty v CRM, kde už má telesales operátor k dispozici všechny potřebné informace pro vybavení hovoru

a vytvoření objednávky. Přímo z karty zákazníka operátor otevírá formulář objednávky, do kterého vkládá žádané položky z produktového katalogu. Úložištěm produktového katalogu se tak stal CRM systém.

Primárními uživateli online platformy bude telesales a trade marketing oddělení ve spojení se sales oddělením. CRM kromě objednávkového formuláře a produktového katalogu poskytuje i kontrolu skladových zásob a kontrolu kredit limitu zákazníků. Navíc systém umožňuje vytváření a řízení prodejních kampaní směrem k zákazníkům.

Sdílení klíčových informací, historie nákupů, jakož i analýza nákupního chování zákazníka a cílený marketing se tak z pohledu společnosti spojují právě v systému CRM.

## Použité technologie

Na realizaci projektu byla zvolena platforma Microsoft Dynamics 365 CRM, která byla nejhodnější volbou pro toto řešení. Spolu s operačním systémem Microsoft Windows Server 2012 a Microsoft SQL Server 2014 tvořily základní pilíře IT architektury řešení.



Microsoft Dynamics 365 CRM je implementován v Azure cloudu, který mateřská společnost Heineken využívá celosvětově. Řešení je integrováno s telefonní ústřednou Asterisk 1.8.32, dodávanou firmou Benestra, s využitím TAPI driveru Asterisk ActivaTSP-1.8.13. Telesales uživatelé již nejsou nuceni používat fyzické telefony. Byla zajištěna soft telefonie prostřednictvím instalace dodatečných SW třetích stran na klientské PC stanice: Zoiper3 a MS CRM Add-on pro Telephone integration. Přijímání i odesílání hovorů od zákazníků se děje přímo v PC uživatele prostřednictvím zmíněných SW a CRM.

V rámci implementace CRM jsme jako platformu pro integraci se stávajícím zákaznickým systémem využíváným Sales uživateli, vybrali Microsoft BizTalk 2013 R2 Standard.



## Online CRM přineslo významné benefity

1. Heineken získal 360–stupňový pohled na své zákazníky a synchronizaci různých typů dat do jednoho systému zvýšil rychlost a kvalitu celého prodejního procesu, obsluhy, jakož i řešení zákaznických požadavků.
2. Všechny prodejní aktivity obchodních zástupců a informace o zákaznících zaznamenané v CRM jsou zároveň k dispozici telesales operátorům při telefonickém kontaktu se zákazníkem. Telesales může navázat na práci Sales a opačně.
3. Telefonická obsluha klientů se několikanásobně zefektivnila. Odbourala se potřeba fyzických telefonů a zajistilo se pohodlné přijímání a odesílání zákaznických hovorů přímo z PC. Hovor aktivuje automatické otevření zákaznické karty v CRM systému, díky čemuž má operátor všechny potřebné informace k vyřízení hovoru či vytvoření objednávky.
4. CRM jako jednotné úložiště všech informací poskytuje okamžitě k náhledu aktuální letákové akce, prodejní kampaně cílené na zákazníka, jakož i up–selling a cross–selling možnosti.
5. Přehledný reporting pro management společnosti a nový pohled na zákazníky slouží k efektivnějším manažerským rozhodnutím.
6. Integrace CRM systému s ekonomickým systémem vedla k úspoře nákladů na nákup softwarových licencí, jelikož pracovníci Telesales oddělení přistupují pouze do CRM systému.



## Naše ocenění

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 Services spol. s r. o.  
Budějovická 1550/15a  
140 00 Praha

[www.millennium.cz](http://www.millennium.cz)

+420 606 029 050  
[mail@millennium.cz](mailto:mail@millennium.cz)