

Řešení „SEM CRM“ pro BMW



Řešení „SEM CRM“ pro BMW zaměřené na malé a nové trhy
je postaveno na Microsoft Dynamics CRM 2011

Situace a očekávané přínosy

Společnost BMW Group je významným výrobcem automobilů a motocyklů na světě a reprezentuje značky BMW, MINI a Rolls-Royce. Coby globální společnost řídí BMW Group 28 výrobních továren a vlastní montážní podniky v 13 zemích. Svou globální prodejní síť spravuje ve více než 140 zemích.

BMW Group požadovala jednotné řešení pro vybrané trhy, aby dokázala zajistit dodržování jednotných obchodních procesů na těchto trzích a zároveň snížila investiční náklady či měla možnost flexibilního upgrade na nové verze v rámci měnících se požadavků. Cílem řešení je samozřejmě zvýšení úspěšnosti při prodeji, zvýšení spokojenosti zákazníků a zlepšení výkonnosti. Důvod, proč si vybrala společnost BMW Group právě WEBCOM a. s., byl jednoduchý. Společnost WEBCOM a. s. úspěšně implementovala DMS systém (Dealer Management System) incadea, který je postaven na platformě Microsoft Dynamics NAV, u stanovených dealerů BMW ve vybraných zemích a je také dlouhodobým partnerem BMW pro rozvoj tohoto řešení. Díky této spolupráci získala společnost WEBCOM a. s. hlubokou znalost potřebných CRM procesů fungujících v síti BMW Group.

Řešení

- BMW „SEM CRM“ řešení zaměřené na malé a rozvíjející se trhy má platformu Microsoft Dynamics CRM 2011, která byla vybrána z toho důvodu, že nejlépe splňuje požadavky společnosti BMW Group.
- Takzvané „SEM CRM“ řešení (Small and Emerging Markets CRM) je postaveno nad Microsoft Dynamics CRM jako nadstavba řešení rozšířená o specifické požadavky a procesy BMW Group na propojení procesů s ostatními systémy používanými v rámci společnosti.
- Potřeby a požadavky jsou specifikovány dokumentací BMW nazvanou „Návrh systému“ popisující potřebné procesy a další funkční požadavky, která byla použita jako základ pro návrh vývoje systému a následně pro vývoj řešení.
- Od prvního kroku je řešení rozvíjeno kontinuálně tak, aby neustále reflektovalo aktuální požadavky ze strany BMW — např. nové funkcionality nebo specifické požadavky pro jednotlivé trhy.
- Společnost WEBCOM a. s. začala vyvíjet nadstavbu SEM CRM pro BMW Group v období únor — březen 2012.
- Následovalo testování nadstavby a začátkem srpna 2012 započal implementátor s migrací dat v první lokalitě — Rumunsku.
- Po úspěšném prvním nasazení se řešení postupně začalo nasazovat i v dalších zemích v rámci vybraných trhů.
- Během nasazování v jednotlivých trzích jsou samozřejmě řešeny i specifické požadavky těchto lokalit, včetně legislativních.

Výhody

SEM CRM pokrývá následující oblasti:

- Správa kontaktů
- Správa zasílání uvítacích balíčků
- Správa obchodních příležitostí
- Správa zasílání firemního časopisu
- Správa přání a stížností
- Správa marketingových kampaní
- Řízení spokojenosti zákazníků

Produkty & technologie

Řešení „SEM CRM“ pro BMW zaměřené na malé a nové trhy
je postaveno na Microsoft Dynamics CRM 2011

Profil implementátora

WEBCOM a. s. je dodavatelem informačních systémů postavených na platformě Microsoft Dynamics AX, NAV a CRM. Společnost vyvíjí vlastní řešení a dodává software šitý na míru dle požadavků zákazníků stejně tak jako malá podniková řešení. Následná péče a podpora zákazníků je samozřejmou službou díky vlastnímu supportnímu oddělení.

Společnost WEBCOM a. s. je členem skupiny partnerů Microsoft Dynamics s nejvyšší kompetencí pro oblast ERP a CRM — je GOLD Enterprise Resource Planning partner a GOLD Customer Relationship Management partner. I v roce 2013 patří WEBCOM a. s. do prestižní celosvětové skupiny Microsoft President's club, kde mohou být členy pouze ti partneři společnosti Microsoft, kteří zaznamenali během roku vynikající obchodní výsledky a poskytli svým klientům inovativní a přínosné implementace požadovaného řešení.

Kontakty:

WEBCOM a. s.
U Plynárny 1002/97
101 00 Praha 10

Tel: 245 000 020
E-mail: obchod@webcom.cz
www.webcom.cz

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Customer Relationship Management

2013 PRESIDENT'S CLUB
for Microsoft Dynamics