



MAN Truck & Bus Sp. z o.o.

Firma MAN Truck & Bus Polska należy do MAN SE, wiodącego producenta samochodów ciężarowych, autobusów, silników i urządzeń przemysłowych funkcjonującego na światowym rynku od ponad 100 lat. Poza sprzedażą pojazdów ciężarowych oraz autobusów marki MAN i Neoplan, firma oferuje również obsługę posprzedażową – naprawy, przeglądy, sprzedaż oryginalnych części zamiennych, a także kontakty serwisowe, obsługę assistance, zarządzanie flotą oraz szkolenia techniczne dla mechaników i treningi jazdy ekonomicznej dla kierowców.

PRZEMYSŁ: Motoryzacja, budowa maszyn i pojazdów ciężarowych

ZATRUDNIENIE: Ponad 3500 pracowników

STRONA WWW: www.mantruckandbus.pl

Dane projektu

BAZOWY SYSTEM: SugarCRM 7 Enterprise

UŻYTKOWNICY: 80+

INTEGRACJE: Baza GUS

METODYKA: Zwinna (SCRUM)

ROK WDROŻENIA: 2015

eVolpe dało nam nieograniczone możliwości w zakresie dostosowania SugarCRM do naszych specyficznych potrzeb. Dzięki należytemu wykorzystaniu potencjału metodyki SCRUM wspólnie udało nam się doprowadzić system do perfekcji.

Adam Bernatowicz
Head of Network Development
MAN Truck & Bus Sp. z o.o.

Kontekst

Systematycznie rosnąca pozycja na rynku i rozbudowane standardy sprzedażowe obecne w Polskiej filii firmy MAN zaowocowały potrzebą wprowadzenia do przedsiębiorstwa systemu IT zdolnego utrzymać w ryzach rozwiniętą sieć handlową i usprawnić procesy sprzedażowe. W pierwszej kolejności firma potrzebowała wsparcia narzędziowego do zarządzania namiarami (leadami) od wczesnych etapów sprzedaży oraz platformy skutecznie rejestrującej aktywności handlowców związane z relacjami z klientami.

Priorytetami we wdrożeniu było dopasowanie systemu do istniejących w firmie standardów, migracja danych z dotychczas stosowanych systemów (m.in. SAP), dostosowanie systemu do operowania na liczbie pojazdów zamiast na kwotach pieniężnych oraz dostarczenie rozwiniętych narzędzi do raportowania i zarządzania targetami sprzedażowymi. Duży nacisk został położony na kontrolę jakości i szczegółowości informacji wprowadzanych do systemu oraz wsparcie handlowców w zakresie realizacji codziennych wydarzeń. Istotną kwestią było też dostarczenie handlowcom w pełni mobilnego i skutecznego narzędzia do pracy poza biurem.

Rozwiązanie

System przygotowany dla firmy MAN został oparty na **SugarCRM 7 Enterprise** hostowanym **w chmurze eVolpe**. Wdrożenie realizowane było z wykorzystaniem zwinnej metodyki **SCRUM**.

Platformę rozbudowano o zautomatyzowane wsparcie obsługi systemu przez handlowca w postaci **systemu podpowiedzi** odnoszących się do następujących możliwych kroków. Dzięki temu użytkownik jest niemal „prowadzony za rękę”, co ma na celu optymalizację jakości i szczegółowości wprowadzanych danych oraz ich zgodność z wewnątrzfirmowymi procedurami. Wprowadzanie nowych klientów zostało powiązane z istniejącymi w firmie formularzami, które są obecnie automatycznie wysyłane i generowane przez platformę. Ryzyko błędu ludzkiego zostało zminimalizowane przez **integrację z bazą GUS** uzupełniającą dane kontrahenta na podstawie NIP.

Wdrożony system daje kierownictwu firmy najlepszą możliwą kontrolę i **szczegółowy wgląd w kondycję sieci handlowej**. Bazowy system został rozbudowany o automatycznie generowane i wysyłane do kierownictwa raporty wykorzystujące formuły i wykresy MS Excel i odnoszące się do m.in. realizacji targetów czy też korelacji między działaniami sprzedażowymi i efektami. W systemie została też wykorzystana **eskalacja zadań**, dzięki czemu niezrealizowane zadania są odpowiednio przesyłane na wyższe szczeble struktury firmy.

Handlowcy uzyskali możliwość obsługi systemu z poziomu telefonu komórkowego za pomocą **aplikacji mobilnej wyposażonej w tryb off-line**. Dzięki temu zyskali możliwość wglądu i edycji rekordów niezależnie od dostępności połączenia internetowego.

Pozostałe cele projektu zostały zrealizowane między innymi przez (1) rozbudowę funkcjonalności **katalogu produktów**, (2) dostosowanie systemu do **operowania na liczbie pojazdów zamiast kwotach pieniężnych** oraz (3) opracowanie **systemu przydzielania namiarów** (leadów) do handlowców na podstawie regionów handlowych.