

Success story

ARAD Sp. z o.o. Sp.k.



Firma i specyfika branży

Firma ARAD rozpoczęła swoją działalność w 1996 roku i obecnie składa się z dwóch spółek: **ARAD Sp. z o.o. Sp.k.** specjalizującej się w sprzedaży oraz **Arad Serwis Sp. z o.o.** zajmującej się wynajmem i serwisem sprzętu. Działalność firmy opiera się przede wszystkim na kompleksowym zaopatrzeniu inwestorów w nowoczesne ogrodzenia, systemy rusztowań, drabin, pomostów i innego rodzaju sprzętu budowlanego. ARAD posiada liczne grono stałych klientów, których wspiera na wszystkich etapach rozwoju ich projektów realizowanych zarówno w Polsce, jak i za granicą.

Firma oferuje swoim Klientom usługi w zakresie sprzedaży oraz wynajmu profesjonalnego sprzętu budowlanego, posiadającego wszelkie dopuszczenia i certyfikaty dotyczące wysokiej jakości, oraz bezpieczeństwa obsługi. Wysoki poziom usług oferowanych przez firmę ARAD związany jest z nieustającym doskonaleniem kadry wykwalifikowanych specjalistów, jak również z wdrażaniem najnowocześniejszych technologii, dostępnych na rynku.

Dla działalności tego typu kluczowe przy wdrożeniu oprogramowania CRM są przede wszystkim :

- ✓ możliwość zarządzania harmonogramem pracy ekip montażowych oraz rezerwacjami sprzętu,
- ✓ usprawnienie zarządzania zróżnicowanymi procesami ofertowania i sprzedaży produktów oraz usług wynajmu,
- ✓ synchronizacja działalności dwóch odrębnych spółek i ich współpracy z tymi samymi klientami,
- ✓ nadzór nad stanem posiadanego sprzętu służącego do wynajmu,
- ✓ sprawne zarządzanie dużą i skomplikowaną bazą produktową.

Skąd decyzja o konieczności wdrożenia CRM?

1. Dla firmy ARAD kluczowa była przede wszystkim **możliwość zarządzania zasobami firmy**, czasem ich wynajmu, transportu oraz **nadzorowanie pracy ekip montażowych**. Wcześniej wszelkie terminy montażu lub demontaży uzgadniane z klientami znajdowały się jedynie w głowie oraz notesie kierownika montażu i jego zastępcy.
2. Konieczne było zebranie wszystkich **informacji o klientach z obu spółek** w jednym miejscu (łącznie ponad 10 tys. rekordów), wraz z przyporządkowaniem do konkretnych osób odpowiedzialnych za opiekę nad nimi.
3. **Uniknięcie konfliktów**, w sytuacjach gdy kilku pracowników firmy kontaktuje się z jednym klientem i przygotowują dla niego dwie rozbieżne oferty.
4. Dla firmy ARAD bardzo istotne było także **wprowadzenie znaczących ulepszeń w firmowych procesach**, zarówno tych dotyczących ofertowania i sprzedaży produktów, jak i usług wynajmu i montażu.
5. Firma potrzebowała większej **kontroli nad posiadanym sprzętem** oraz możliwości odnotowywania jego braków lub uszkodzeń po danym montażu.



„Na naszą decyzję o wyborze firmy bs4 wpłynęło kilka czynników, m.in. najlepszy stosunek ceny do jakości spośród analizowanych rozwiązań oraz modułowość systemu i możliwość wyboru użytecznych dla nas funkcji. Firma posiadała także dużą ilość przeprowadzonych wdrożeń i mogła pochwalić się ciekawą listą referencyjną, a także umożliwiła nam przetestowanie systemu przed podjęciem decyzji. Warto również wspomnieć, że program firmy bs4, jako jedyny na rynku był w stanie zsynchronizować się z dwoma używanymi przez nas bazami programu Subiekt jednocześnie.”

- **Dariusz Wróblewski**, Kierownik działu handlowego, ARAD Sp. z o.o.

Rozwiązania zaproponowane przez firmę bs4 business solutions sp. z o. o.

1. Zarządzanie zasobami firmy i czasem pracy ekip montażowych

Stawiając na kompleksowość usług, firma ARAD oferuje dodatkowe usługi montażowe, do czego wyznaczone są specjalne ekipy pracowników. Aby sprawnie zarządzać harmonogramem ich pracy oraz zasobami niezbędnymi do jej wykonania, w programie skonfigurowano **terminarz zajętości brygad montażowych**, który na osi czasu wyświetla zajętość poszczególnych grup i zasobów. Umożliwia on szybkie sprawdzenie dostępności oraz planowanie dalszego wykorzystania i przydzielanie kolejnych zadań dla poszczególnych brygad. Terminarz z rezerwacjami jest widoczny dla wszystkich uprawnionych do tego osób w systemie. Rozbudowany mechanizm kompetencji systemu bs4 pozwala także wskazywać, kto ma prawo zmieniać rezerwacje wprowadzone przez innych użytkowników.

2. Moduł Produkty +, umożliwiający zarządzanie rozbudowaną bazą produktów

Do programu bs4 pobrana została oferta produktowa firmy ARAD, przechowywana w dwóch bazach programu Subiekt. W systemie skonfigurowano różne profile produktowe np. "ogrodzenia", "rusztowania" itp. Program pozwala administratorowi definiować dla każdego z tych profili osobny zestaw cech produktu - np. szerokość, wysokość, kolor. Natomiast dane z kartoteki produktu mogą być automatycznie przepisywane do ofert tworzonych w programie. System bs4 daje duże możliwości w zakresie zarządzania skomplikowanym asortymentem. Firma ARAD potrzebowała narzędzia umożliwiającego tworzenie elastycznego katalogu produktów. Dzięki programowi bs4 mogą być one sprzedawane zarówno jako osobne elementy, jak i można łączyć je w całe komplety. Także ceny w ofertach mogą przyjmować różne formy, mogą to być ceny zbiorcze, za cały komplet lub zostać rozdzielone na poszczególne elementy.

3. Moduł Procedury

Firma bs4 zaproponowała wykorzystanie możliwości tworzenia Procedur w programie w celu lepszego **zarządzania windykacją należności**. Do programu zaciągane są wszystkie faktury wystawione klientom. Pojawiające się w systemie zaległe należności są odnotowywane za pomocą specjalnie skonfigurowanych monitoringów, które rejestrują automatycznie specyficzne zdarzenia w kartotekach kontrahentów. Program rejestruje kolejne zdarzenia informujące o czasie jaki upłynął od prawidłowego terminu, w którym należało uregulować daną płatność. Ich rejestracja umożliwia późniejszą analizę i łatwe sprawdzenie, ile dany klient otrzymał wezwań, jak długo zwlekał z płatnościami i jak wiarygodnym jest płatnikiem. Istnieje również opcja ustawienia monitoringu, który zablokuje klienta który przekroczył określoną liczbę wezwań.

4. Konfiguracja stron startowych pracowników

Program firmy bs4 umożliwia odpowiednie **skonfigurowanie stron startowych użytkowników** i ustawienia na nich różnych elementów usprawniających i ułatwiających pracę poszczególnych osób. W firmie ARAD na stronach danych pracowników m.in. Kierownika Magazynu, Kierownika Montażu, Dyrektora i Specjalistów znalazły się zróżnicowane rodzaje zestawień niezbędne do wykonywania ich kluczowych obowiązków. Program umożliwił np. ustawienie zestawień dotyczących nowych klientów, realizacji zleceń, ich przygotowania ale także np. firm których umowa niedługo wygaśnie.

„Nasi klienci to przeważnie duże firmy z branży budowlanej, takie jak Skanska czy Budimex, z którymi współpraca oparta jest zwykle na wieloetapowych zleceniach. Są to skomplikowane projekty składające się np. z wielu podbudów w które często zaangażowane są obie Spółki. Oprogramowanie firmy bs4 umożliwiło nam opanowanie szumu informacyjnego, który często powstawał w trakcie ich realizacji”.

„Firma bs4 jako jedyna potraktowała temat wdrożenia systemu CRM w sposób nieszablonowy oferując rozwiązania, które jednocześnie są dopasowane do potrzeb klienta oraz konfigurowalne z poziomu użytkownika.”

- **Dariusz Wróblewski**, Kierownik działu handlowego, ARAD Sp. z o.o.

Niestandardowe rozwiązania

1. Terminarz zajętości brygad montażowych

Niestandardowym rozwiązaniem przygotowanym dla firmy ARAD było niecodzienne podejście do tematu zarządzania czasem pracy. Ze względu na liczną grupę monterów konieczne było specjalne dostosowanie standardowych opcji terminarza w programie bs4. Dostępne w programie **narzędzie do rezerwacji zasobów firmowych** zostało odpowiednio przeprogramowane i dostosowane do wymagań firmy.

2. Synchronizacja z dwoma osobnymi bazami danych z programu Subiekt

Firma ARAD to tak naprawdę 2 odrębne podmioty prawne ARAD Sp. z o.o. i ARAD Serwis, z których pierwszy odpowiedzialny jest za sprzedaż produktów, natomiast drugi za ich wynajem. Każdy z tych podmiotów korzysta z osobnego programu Subiekt wraz z osobną bazą danych. Wdrożenie programu CRM firmy bs4 umożliwiło **synchronizację z tymi 2 systemami i integrację wszystkich danych**. W programie CRM odzwierciedlona została także istniejąca struktura asortymentu firmy zbudowana w programach Subiekt. Dzięki tej niecodziennej synchronizacji z dwiema bazami, pracownicy firmy ARAD mogą uzyskać dostęp do wszelkich niezbędnych informacji, bezpośrednio z systemu CRM.

Rozbudowa i rozwój systemu

Firma ARAD w ostatnim czasie dokonywała licznych zmian związanych ze strukturą firmy oraz katalogu produktów w programie. W przyszłości rozważa także rozpoczęcie korzystania z modułu oferującego możliwość tworzenia planów sprzedażowych oraz wysyłkę z systemu wiadomości SMS do monterów.

Korzyści z wdrożenia programu

- + stworzenie jednej centralnej bazy danych obejmującej wszystkich klientów (zarówno obecnych jak i potencjalnych) oraz przyporządkowanie odpowiednich osób odpowiedzialnych za ich obsługę,
- + poprawa zarządzania czasem pracy brygad montażowych oraz zajętością sprzętu,
- + wyeliminowanie problemów i konfliktów związanych z pracą kilku osób z firmy oraz różnych działów z jednym Klientem,
- + skrócenie czasu tworzenia ofert dzięki automatyzacji procesu oraz usystematyzowanie procesu sprzedaży,
- + poprawa organizacji pracy własnej pracowników, dzięki dostępowi do najważniejszych informacji ze strony startowej programu,
- + możliwość łatwego generowania zróżnicowanych ofert, w zależności od wymagań klienta,
- + skrócenie cyklu sprzedaży i zredukowanie kosztów tego procesu,
- + możliwość łatwego dokonywania zmian w rozbudowanym asortymencie produktowym.

Wdrożone moduły



Moduł bazowy bs4 CRM



Alarmy o płatnościach i blokady



bs4 mail



Komunikacja SMS



Pliki



Procedury



Produkty +



Synchronizacja z wieloma programami magazynowo – sprzedażowymi jednocześnie



Zlecenia