

- Globální společnost
- 13 zahraničních poboček
- 100 tis. realizací za rok
- Vícejazyčnost
- 24hodinový provoz
- Distributorská síť
- Cloudová strategie

# Cesta k CRM

## s velkou přidanou hodnotou

Případová studie k řešení CRM postaveném na platformě Microsoft Dynamics 365 ve společnosti ComAp a.s.

Osvětlili prestižní závod F1 v Singapuru, elektrifikovali ostrovy v Pacifiku nebo zabezpečili záložní systém v pražské O2 aréně... uznejte, to jsou velmi náročné úkoly... Ale jak zdolala společnost ComAp tak složitou výzvu, jako je výběr vhodného CRM řešení? Pojďme se na tento projekt podívat detailně.

### Výchozí stav

CRM společnost ComAp implementovala poprvé v roce 2015. Během čtyř let jeho užívání se však potřeby ve firmě rozrostly i změnilly, a bylo čím dál složitější na ně reagovat dílčími změnami.

Nelehká cesta začala v roce 2017 pro Pavlu Setničkovou. Nastoupila do firmy jako vedoucí projektu s cílem rozvoje maintenance a aplikací v době, kdy business oddělení bylo nespokojené se stávajícím systémem CRM i s probíhající implementací ERP systému Microsoft Dynamics for Operation Release 1. V roce 2019 se proto firma rozhodla posunout do nové etapy rozvoje.

**Největším neodkladným problémem byly pomalé odezvy systému.**

Jako globální zákazník společnosti Microsoft, který využívá službu premier support, ComAp využil podporu formou performance review – realizovaná analýza a navržené změny vyřešily pomalé odezvy systému. Situace s výkonem byla ještě za účasti původního dodavatele vyřešena, ale jakákoliv další aplikovaná změna vyvolala další chyby v jeho funkcionalitě a způsobila jeho další nestabilitu. Výsledkem byl nákladný provoz a údržba systému – jak na straně dodavatele (vývoje), tak na straně zákazníka z hlediska administrativy i interního testování.

# Case study ComAp a.s. - Cesta k CRM

**Společnost stála před rozhodnutím: jak optimálně integrovat CRM systém s novým ERP Release 2?** Bude to refactoring stávajícího systému Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement? Nebo nově vybudovaný systém prostřednictvím nové technologie Power Apps, a nebo odchod od řešení na platformě Microsoft směrem ke konkurenčnímu řešení Salesforce?

## Cesta ke změnám...

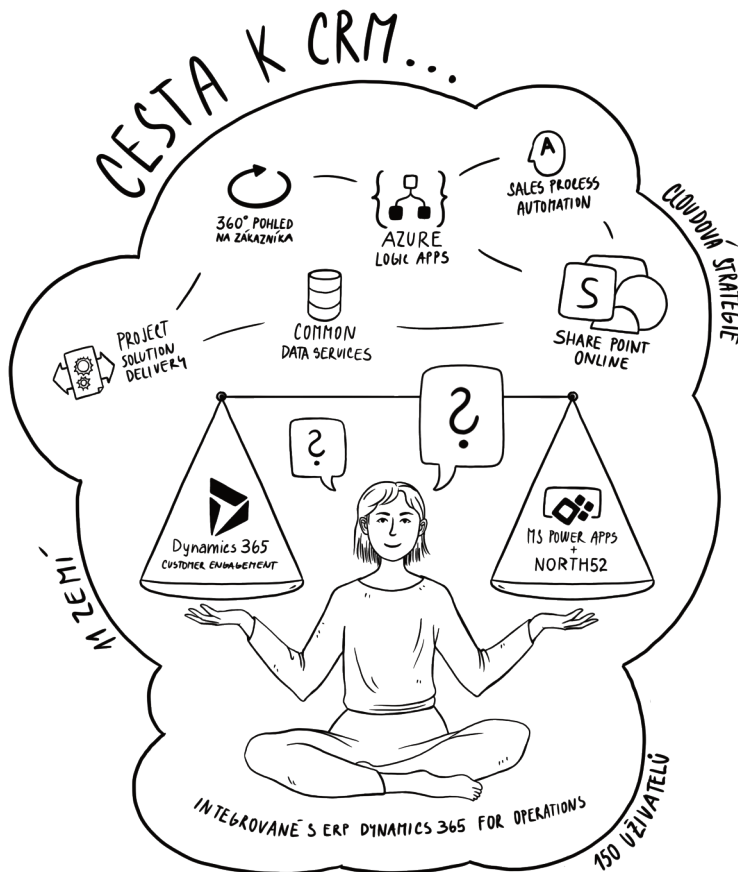
Prvním krokem byla změna dodavatele. Kvůli nespokojenosti se stavem CRM a implementací ERP R1 se vedení rozhodlo nejdříve vypsat výběrové řízení na změnu dodavatele ERP a až následně řešit technologické změny stávajícího CRM. Protože je ComAp globální firma, o výběrové řízení se zajímali nejenom lokální, ale i zahraniční dodavatelé. Proběhlo během tří měsíců a jeho vítězem se stala společnost Intelligent Studios. Ta je Microsoft partnerem a zároveň dlouholetým partnerem společnosti NAVERTICA a.s., která se na implementaci ERP také podílela.

## Další výzvou byla cesta k CRM...

Po prvotní analýze provedené společností NAVERTICA bylo zřejmé, že je nutné učinit potřebné kroky k detailnímu informování zákazníka o aktuálním stavu nestability systému a možnostech směřujících ke zvolení té správné cesty.

## 3 důvody nestability systému:

1. Přemíra customizace způsobená změnami standardní funkcionality, aby se vyhovělo obchodnímu modelu B2B /distributoři a systémoví integrátoři/.
2. Nestabilita vývojového týmu na straně původního dodavatele.
3. Absence dokumentace, přes 180 workflows, desítky pluginů a další - bez dokumentace o návaznosti a funkčnosti.



Na základě doporučení společnosti Microsoft připadaly v úvahu následující dvě varianty:

1. Jako technologický podklad využít stávající platformu Microsoft Dynamics 365 Customer engagement. S ohledem na specifický obchodní model společnosti potlačit standardní funkcionality systému, která je bohatá na aplikace a funkce, ale pro ComAp bohužel nevhodná. Což by znamenalo rozšířené úpravy standardu a každá změna by byla náročná na analýzu a vývoj.
2. Nebo investovat do nově navrženého řešení postaveném na Microsoft Dynamics Power Apps s customizačním frameworkem North52.

**Cíl byl jasný: vhodným CRM řešením získat přidanou hodnotu pro společnost v globálním rozsahu s podporou 24hodin denně.** A obchodníkům v ComApu zajistit spolehlivý, stabilní a výkonný systém, který bude globálně dostupný, uživatelsky přívětivý, bude podporovat jednotný obchodní proces a poskytovat komplexní pohled na zákazníka. Zároveň poskytne manažerům kvalitní přehled o stavu obchodních aktivit.

*„V tomto bodu se vedla hlavní debata v ComApu na téma, jestli zůstaneme u Microsoftu, nebo přejdeme na Salesforce. Z jejich pohledu nebylo jednoznačné, zda se jedná o chybu platformy či dodavatele. Bylo nutné zákazníka přesvědčit, že víme, jak jejich řešení postavit znovu a efektivněji, že má smysl důvěřovat Microsoft platformě, a že je pouze k procesu designu řešení a implementace přistupovat pragmaticky a efektivně.“*

Vít Matýšek  
Vedoucí projektu NAVERTICA a.s.



# Case study ComAp a.s. - Cesta k CRM



## Rozhodnutí...

Po prověření veškerých možností, zhodnocení rizik, potvrzení, že je vše v souladu s licenční politikou společnosti Microsoft, padlo na steering committee rozhodnutí pro variantu Microsoft Dynamics Power Apps s North52.

Řešení dále obsahovalo Common Data Services, LogicApps, systém integrovaný s ERP, sales automation, project solutions delivery, pro obchodníky 360° pohled na zákazníka – obchodní data (objednávky, faktury) z ERP plně k dispozici v CRM.

*„Sedli jsme si lidsky již v roce 2017, když nám NAVERTICA a.s. dělala analýzu na Scribe. Pokud ve vašem implementačním partnerovi naleznete pocit stejného smýšlení, progresivity, flexibility, vnímáte jeho odvalu jít do nových věcí, ke všemu jste oba globálně a technologicky zaměřeni, a navíc se stane vaším odborným poradcem... máte jistotu dobré vzájemné spolupráce a vize úspěšné implementace.“*

*Pavla Setničková  
IT Business Service Manager ComAp a.s.*

*„Standardní procesy v CRM nebyly v souladu s naším obchodním modelem, ale také s procesy ERP v Dynamics 365 for F&O. Abychom zajistili jejich konzistentnost, vyžadovalo by to příliš rozsáhlou customizaci standardních CRM aplikací. Proto jsme zvolili cestu vývoje nad XRM s využitím North52, která byla v tomto případě jednodušší.“*

*Václav Chaloupka,  
IT director ComAp a.s.*

## Revize idejí Sales pro firmy fungující v globálním rozsahu a v 24hodinovém provozu:

**Lead / Account / Contact Management** – s důrazem na integraci s Dynamics 365 for Finance and Operations a strukturu Legal Units (kvůli multiplicitám zákazníků v ERP z pohledu CRM).

**Opportunity Management** – Kompletně řešená obchodní příležitost použitelná globálně v různých zemích / měnách / jazycích a dalších variacích včetně custom konfigurátoru produktů (který si dotahuje aktuální ceníková data z Dynamics 365 for F&O) a validace a schvalování. Různé typy obchodních příležitostí (včetně projektů), mají různé mechanismy práce a jsou v reálném čase přenášeny do Dynamics 365 for F&O.

**Engineering Requests Management** – Řízení požadavků na vývoj nových produktů spolu se souvisejícím systémem schvalování a následného zaslání do Dynamics 365 for F&O.

**Custom System Notifikací** – Sofistikovaný systém notifikací, ve kterém si uživatel může zvolit, které typy záznamů a za jakých podmínek ho zajímají, a může se přihlásit k jejich odběru.

## Revize idejí Service pro firmy fungující v globálním rozsahu a v 24hodinovém provozu:

**Custom Support Tickety** – Kompletně vytvořený systém support ticketů a jejich řízení od vzniku ticketu v systému automaticky nebo manuálně, následně automatické odpovědi zákazníkovi, zahájení SLA (podle lokality, časové zóny a místních zvyklostí zákazníka), vykázání času technikem, přiřazení hledacích a segmentačních tagů, ověření záruky přes Dynamics 365 for F&O a kompletní řízení servisní komunikace.

**Custom SLA via LogicApps** – Protože výchozí CRM SLA funkcionalita byla po dvou letech provozu shledána jako nevyhovující, byl vytvořen zcela nový customizovaný SLA mechanismus pomocí North52, který řídí trvání a úpravy SLA časů ve vztahu k časovým zónám, lokalitám a svátkům zákazníka. Tento mechanismus je následně aktivován každých cca 10 minut pomocí LogicApps, jelikož platforma CRM neobsahuje žádný interní mechanismus pro hromadné spouštění dávek.

# Case study ComAp a.s. - Cesta k CRM

## Co bylo nasazeno a jak...

Z původní implementace **Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement** došlo k přechodu na nové licence **Power Apps** (+TeamMember licence pro potřebu trackování v Outlooku).

## Integrace přes SCRIBE → Integrace přes LogicApps s využitím CDS

Customizace pomocí Workflows → Customizace v North52

Customizace pomocí custom pluginů → Customizace v North52

Customizace pomocí custom javascriptů → Customizace v North52

North52 je customizační framework do Dynamics 365/PowerApps, který umožňuje streamlining customizací a zaručuje jejich lepší čitelnost pro ostatní power uživatele systému a odolnost vůči budoucím upgradům. Většina customizací v systému je provedena pomocí tohoto frameworku. Pouze ve výjimečných případech bylo nutné použít specializované skripty / pluginy, s výsledným poměrem 95:5 ve prospěch North52.

- 150 aktivních CRM uživatelů
- Microsoft Power Apps s customizačním frameworkem North52
- Common Data Services
- Microsoft LogicApps
- Dynamics 365 for Finance & Operations
- DMS SharePoint Online
- Microsoft Office 365

## Co doporučíte zákazníkům zhodnotit při výběru CRM?



„Být schopný se podívat na potřeby firmy, na obchodní procesy, na vhodnost nabízené aplikace. Je to mix zastřešený kulturou společnosti, dodavatelem a kompatibilitou. Nejdůležitější je FOCUS. Co požadujete po dodavateli, to požadujte i sami po sobě – i interní lidé musí být focusovaní. Doporučuji osobní jednání, co nejvíce 1:1 komunikace s obchodem pro navnámání potřeb a kultury zákazníka.“

„Za 7 měsíců napsat nový systém včetně analýzy, který byl nasaditelný s ERP... poděkování za neuvěřitelný výkon patří jak týmu společnosti NAVERTICA, tak i internímu obchodnímu týmu ComAp. Máme pocit z dobře odvedené práce. Přínosy i výsledky jsou jasně vidět v CRM a business se vyjadřuje, že tam má, co potřebuje, a to vyhovuje všem. Teď se stabilizujeme, těšíme se ze sklizení benefitů a budeme pokračovat v malých vylepšeních - optimalizacích procesů.“

Pavla Setničková  
IT Business Service Manager ComAp a.s.

## Kdo je ComAp a.s.?

ComAp je česká firma s celosvětovou působností, která poskytuje inovativní řešení v oblasti vývoje a výroby řídicích systémů pro záložní či nezávislé zdroje energie a průmyslové spalovací motory, včetně softwaru a příslušenství. Poskytuje prvotřídní chytré produkty s vysokou flexibilitou a intuitivním ovládáním. ComAp vznikl v roce 1991 jako projekt tří studentů pražské ČVUT, dnes se řadí mezi tři největší producenty řídicích systémů na světě.

## NAVERTICA a.s. – Rádi se staneme vaším odborným poradcem!

Jako moderní, mezinárodně působící a certifikovaný partner ERP a CRM řešení vám pomůžeme zefektivnit interní procesy. Snadno vás provedeme implementací vhodných produktů, které budou použity v souladu s nejmodernějšími trendy v oblastech aplikačních technologií a rádi vám pomůžeme s digitální transformací a řešením postaveným na cloudu. Již 30 let pomáháme zlepšovat hospodářský výsledek našich zákazníků pomocí námi dodaného řešení. Působením v České a Slovenské republice a u zákazníků v mnoha zemích Evropy, v Jižní Africe a v USA podporujeme odvětvová řešení v segmentech: výroby, obchodu, služeb, logistiky, řízení projektů i zdravotnictví.

Česká republika - Brno  
Šumavská 15, 602 00, Brno  
TEL +420 541 425 911  
EMAIL info@navertica.com

Česká republika - Praha  
Na Okraji 335/42, 162 00  
TEL +420 541 425 911  
EMAIL praha@navertica.com

Slovensko - Bratislava  
Bohrova 1, 851 01  
TEL +421 2 68 206 2001  
EMAIL bratislava@navertica.com

South Africa - Sandton  
29 11th Ave, Rivonia, 2191  
TEL +27 11 234 8833  
EMAIL sandton@navertica.com