


# potten&pannen

*Stanek*



 Microsoft  
Dynamics 365

**NAVERTICA**   
A BETTER BOTTOM LINE

## Případová studie

Jak pomohlo komplexní e-commerce řešení  
přenést podnikání do digitálního věku

 Microsoft  
Solutions Partner  
Business Applications

## Jakou roli hraje Navertica Power CRM a Microsoft Dynamics 365 Business Central v provozu expandující české firmy?

Potten & Pannen - Staněk je ryze českou společností, která na trhu působí od roku 1992. V současnosti na území ČR provozují 9 kamenných prodejen s prémiovými kuchyňskými potřebami, náčiním a doplňky od předních světových výrobců a 2 prodejny Kusmi Tea, které se specializují na prémiové čaje a čajové doplňky. V provozu je také prodejna v Bratislavě. Vždy se pevně opírali o kamenné prodejny, nicméně nutnost přizpůsobit se rychlé digitalizaci moderního světa si vyžádala komplexní přestavbu firemních systémů tak, aby odpovídaly současným trendům a požadavkům pro úspěšné B2C a B2B podnikání a stimulovaly další růst firmy.



Lukáš Krch, CEO Potten & Pannen - Staněk

*„Mění se doba a my se musíme přizpůsobit, změnit strategii. Na prodejně mají zákazníci skvělý zážitek, to samé nedokážu ale nabídnout mému e-commerce zákazníkovi. Z důvodu technických limitů je za tím spousta dalších kroků. Cíl – mít všechny prodejní kanály stejně silné, stejně moderní, aby zákaznická cesta byla stejně příjemná na všech z nich.“*

Lukáš Krch, CEO Potten & Pannen - Staněk

Inspirujte se implementací cloud-based řešení, které pomohlo této společnosti přinášet své služby zákazníkům a naplňovat své vize a cíle tak rychle a efektivně, jak jen je v dnešní době možné.

### Výchozí stav

Jen digitalizace mohla udržet rytmus obchodu v době pandemie koronaviru. Po pečlivé analýze vnitřního fungování firmy vyšlo najevo, že dosud užívané systémy byly dostačující, pro takto markantní posílení e-commerce však bylo potřeba vytvořit nový programový ekosystém, který by firmu neomezoval, ale naopak podporoval, v uspokojení prudce se zvyšující poptávky přicházející přes e-shop. Neméně důležitá byla ale i potřeba vylepšit zážitek zákazníka nakupujícího na kamenné prodejně.

Vzhledem k absenci vlastního IT oddělení a důležitosti výjimečné stability a rychlosti služeb bylo následně rozhodnuto o provozu budoucího ERP a CRM systému na bázi cloudu, přičemž byl kladen důraz na to, aby bylo k celému systému možné jednoduše připojovat aplikace třetích stran. Celý systém měl být maximálně uživatelsky přátelský, přehledný, flexibilní a přístupný z různých typů zařízení.

Cloudová řešení nabízí výjimečnou stabilitu systému a široké možnosti remote připojení. Jsou tak vhodnou volbou pro firmy bez vlastního IT oddělení, které by se o systém staralo.





## Na cestě ke spolupráci...

Jen digitalizace mohla udržet rytmus obchodu v době pandemie koronaviru. Po pečlivé analýze vnitřního fungování firmy vyšlo najevo, že dosud užívané systémy byly dostačující, pro takto markantní posílení e-commerce však bylo potřeba vytvořit nový programový ekosystém, který by firmu neomezoval, ale naopak podporoval, v uspokojení prudce se zvyšující poptávky přicházející přes e-shop. Neméně důležitá byla ale i potřeba vylepšit zážitek zákazníka nakupujícího na kamenné prodejně. Vzhledem k absenci vlastního IT oddělení a důležitosti výjimečné stability a rychlosti služeb bylo následně rozhodnuto o provozu budoucího ERP a CRM systému na bázi cloudu, přičemž byl kladen důraz na to, aby bylo k celému systému možné jednoduše připojovat aplikace třetích stran. Celý systém měl být maximálně uživatelsky přátelský, přehledný, flexibilní a přístupný z různých typů zařízení.

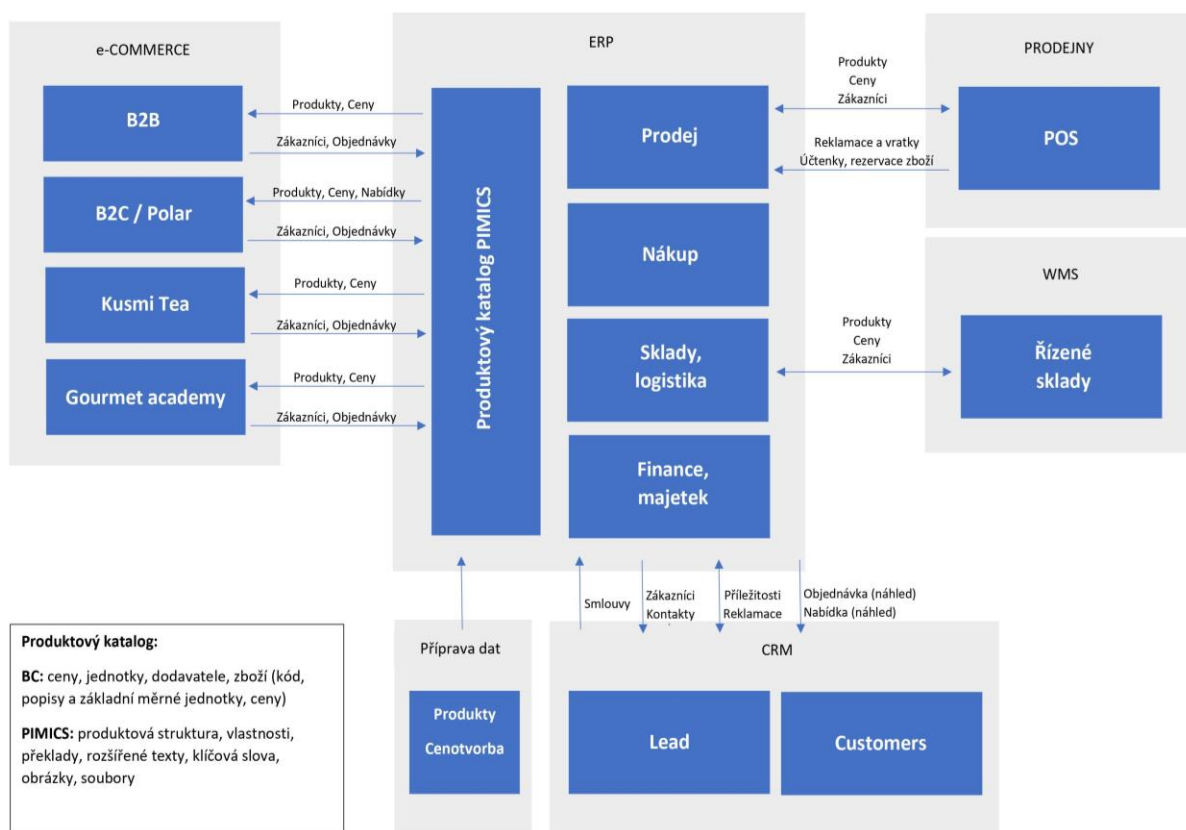


Lukáš Krch, CEO Potten & Pannen – Staněk a  
Martin Ingr, CEO NAVERTICA a.s.

# potten&pannen

*Staněk*

## Návrh architektury Potten & Pannen



## Přínosy řešení a zastřešující procesy

Nový ERP systém se postaral o zastřešení nákupů, prodeje, logistiky a financí, sklady jsou řešeny externím systémem, který je na ERP napojen. Vylepšení se dotklo i fungování prodejen, kdy je díky použití tenkého klienta možno přistoupit do centrálního systému z jakéhokoliv periferního zařízení. Velká změna nastala i při samotném nákupu na kamenné prodejně. Zákazníkům nákup je nyní možné předpřipravit a zkalkulovat pomocí tabletu, čímž odpadají cenné minuty, které by jinak zákazník trávil u pokladny. Využívá se také možnosti zaslat zákazníkovi účtenku e-mailem, nebo provádění registrovaných nákupů, což umožňuje nahlížet do historie nákupů konkrétního zákazníka. Větší pohodlí je poskytnuto i zákazníkovi, který nakupuje přes e-shop. Ten nyní dostává přesné informace o stavu objednávky, přičemž pokud zvolí možnost vyzvednutí na prodejně, je mu informace o vychystání objednávky předána dříve, jelikož tento proces již nespolehá na vstup od prodáváče, který notifikace rozesílal manuálně. Díky vzájemné integraci PIMICS a Navertica Banking také lépe funguje párování plateb k jednotlivým objednávkám, což přispívá k jejich rychlému zpracování.

*„Velké plus je reporting, který je napojen na jednu databázi a je uživatelsky příjemný. Sestavy si tvořím v PowerBI. Jedna z největších přidaných hodnot je synchronizace mezi ERP a [B2B i B2C] e-shopem.“* Lukáš Krch, CEO Potten & Pannen - Staněk

Díky automaticky probíhající kontrole dostupnosti zboží nemůže nastat situace, kdy by si zákazník objednal zboží, které není skladem, nebo kdy by si dva nakupující zboží objednali ve stejném množství a ve stejné chvíli tak, že jej v realitě nebude dostatek. Je tak garantováno, že to, co je v obchodě uvedeno jako dostupné, je skutečně skladem. Došlo také ke zlepšení parametrů e-commerce platformy z pohledu zákazníka a jeho chování. Je dosahováno lepších konverzí a lepší orientace klienta na webu. ERP systém a PowerBI jsou propojeny také s CRM systémem, založeným na platformě PowerApps. Ten je efektivně využíván primárně obchodníky a zákaznickým oddělením k zápisu individuálních případů a pipeline. Vzhledem k jeho využití k evidenci veškerých kontaktů a požadavků se jedná o efektivní nástroj k řízení zákaznického oddělení. Celý proces implementace nových systémů, včetně předcházejících jednání uvnitř Potten & Pannen – Staněk trval 15 měsíců.



## Zhodnocení klientem

Nový systém je využíván napříč celou společností, mezi primární uživatele se řadí zaměstnanci z oblasti obchodu, logistiky, zákaznického centra, product managementu a financí. Všem z nich napomáhá systém k budování lepšího vztahu se zákazníky, nastavení cen a informací o produktech a jejich promítnutí na weby, prodejny a partnerský systém. Využití také nalézá při účtování, fakturaci, výkaznictví a EDI komunikaci, přičemž práci usnadňuje fakt, že všechny produkty jsou vzájemně integrovány pomocí API rozhraní.

Klient velmi pozitivně hodnotí fungování firmy v online režimu a možnost automatizace firemních procesů s možností napojení aplikací třetích stran. Implementované změny jsou úspěšné také u zaměstnanců ze všech oblastí firmy, jmenovitě zákazník uvádí spokojenost s automatizací objednávek, která v současné době funguje plně samostatně i v případě objednávek velkoobchodních odběratelů. Spatřuje také značnou přidanou hodnotu v customizaci systému dle požadavků jednotlivých oddělení a faktech, že je celý systém integrován s WMS, umožňuje jednotnou správu produktů, přičemž zůstává robustní platformou pro B2B partnery a elektronickou komunikaci pomocí EDI. Velmi vítanou je i možnost budoucího rozšiřování systému.

### Rozsah licence

- Anveo EDI Connect Premium Package
- Navertica Complaint Management Pro
- Navertica Banking Pro
- Navertica POS Base CZ
- Navertica Warehouse Mobile
- PIMICS
- Power BI Pro
- Dynamics 365 Business Central
- Power Apps Per App Plan
- Power Automate per User Plan
- Print Node



## Další možnosti rozvoje

Mezi provozní vize Potten & Pannen – Staněk patří implementace loyality programu, kompletní automatizace prodeje služeb Gourmet Academy, dynamická cenotvorba, eventuálně zavedení digitálních cenovek a zprovoznění schvalovacího workflow dokumentů. Jsme připraveni se na naplnění těchto vizí plně podílet.

Jako moderní, mezinárodně působící a certifikovaný partner ERP, CRM a Microsoft 365 řešení poradíme, jak komplexně nastavit nové celofiremní procesy. Aplikujeme Best Practices při propojení financí, obchodních procesů i logistiky.

Již 30 let působíme na trhu podnikových informačních systémů a pomáháme zlepšovat hospodářský výsledek našich zákazníků nejen v České a Slovenské republice, ale rovněž implementujeme softwarová řešení u zákazníků v mnoha evropských zemích, v jižní Africe a v USA.

## Rádi se staneme Vaším odborným poradcem!