



KONICA MINOLTA

# HLADKÁ INTEGRACE ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY

**INVELT**



**invelt**  
www.invelt.com

Success Story Business Process Services:  
Prodejce automobilů

Giving Shape to Ideas

# EFEKTIVNÍ ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY V AUTOMOBILOVÉM PRŮMYSLU V DIGITÁLNÍM VĚKU

Společnost Invelt působí na trhu prodeje automobilů již více než 27 let. Jako jeden z největších dealerů značky BMW působících v České republice má společnost Invelt odběratelskou základnu přibližně 8 000 zákazníků, kterým ročně prodá na 1 400 vozidel a 250 motocyklů. Ve dvou provozovnách v Plzni a Praze má Invelt specializovaný tým 170 zaměstnanců. Pražská pobočka patří mezi nejmodernější a nejvyspělejší automobilová prodejní centra v Evropě. Kromě klasického portfolia značky BMW, které zahrnuje vozy a motocykly BMW, BMW M, BMW i a MINI, dokáže společnost Invelt zákazníkům nabídnout také jedinečné portfolio doplňků a náhradních dílů BMW. Invelt je výhradním dovozcem automobilů společnosti ALPINA. Společnost Konica Minolta IT Solutions Czech podporuje tohoto předního prodejce automobilů svým řešením Automotive CRM pro posílení vztahů se zákazníky při současném zvýšení efektivity procesů.





„My se měníme, naši zákazníci se mění a automobilová  
branže se mění také. K tomu, abychom byli lépe  
připraveni a schopni rychle reagovat na měnící se  
požadavky našich zákazníků, musíme mít  
i stoprocentně lepší přehled o tom, co od nás očekávají  
a co od nás chtějí. Proto jsme se rozhodli, že využijeme  
Automotive CRM, abychom potřeby našich zákazníků  
dokázali uspokojovat lépe, rychleji, přesněji.“

Petr Bauš, výkonný ředitel, Invelt, Česká republika



## Posun vztahů se zákazníky do digitálního věku

Společnost Invelt je jedním z největších prodejců automobilů působících v České republice. Pro ni, stejně jako pro každou organizaci zabývající se prodejem automobilů, existuje jeden určitý faktor, který je pro úspěch důležitější než cokoli jiného: vztah se zákazníky. Je to základ jejich podnikání. Zlepšení interakčních procesů a nalezení nových digitálních metod, kterými mohou technologie tento vývoj podpořit, patřilo k prioritám firmy, jak zajistit lepší clientský servis. Zejména v době, kdy se paradigmaty v automobilovém průmyslu tak zásadně mění, jsou pro prodejce zdravé a spolehlivé vztahy se zákazníky velmi cenným přínosem. Společnost si proto stanovila za cíl stát se lídrem v digitální transformaci, protože v této oblasti viděla už na počátku potenciál pro zlepšení svého podnikání.

Zákazníci dnes upřednostňují moderní způsoby komunikace, začínají vybírat vozidla jinak a používají internet k nejrůznějším účelům, ať už jde o uzavírání smluv nebo převod peněz. „Přemýšleli jsme o způsobu, jak toho dosáhnout, a dospěli jsme k závěru, že potřebujeme nějaký systém, který by nám pomohl lépe poznat naše zákazníky. Tímto systémem je Automotive CRM,“ vysvětluje Petr Bauš, výkonný ředitel společnosti Invelt.





## Nalezení řešení CRM, které dokonale vyhovuje organizaci a potřebám jejích zákazníků

Stejně jako se mění zákazníci, potřebují se rozvíjet i systémy CRM k prioritám firmy. Proto hledal Invelt silného a zkušeného partnera pro nasazení systému. Může pomoci implementací systému, který otevírá nové příležitosti, poskytuje nové důležité informace a pomáhá je vyhodnocovat. Digitální řešení řízení vztahů se zákazní-

ky nabývají pro prodejce automobilů na důležitosti. Současně je třeba integrovat stále větší počet funkcí podle specifických potřeb zákazníků. Obchodní přístup společnosti Konica Minolta zaměřený na zákazníka, zejména v oblasti IT služeb a řešení, vytváří ideální přístup k řešení projektů, jako je Automotive CRM.



### Výkonný, a přitom neviditelný pro zákazníka a neocenitelný pro organizaci

Se společností Konica Minolta už měla společnost Invelt vybudován silný a dlouhodobý vztah. Obě firmy věděly, že jejich myšlení je podobné a že mají pro projekt Automotive CRM shodnou vizi. Chtěly umístit koncové zákazníky a jejich potřeby do centra projektu a podle toho nový systém implementovaly. To, co projekt pro společnost Invelt skutečně odlišovalo, byla pokračující podpora Inveltu společností Konica Minolta během celé implementační fáze i po ní. Kromě online školení, která byla součástí standardního programu, byla velmi oceňována také specializovaná podpora odborníků společnosti Konica Minolta IT Solutions Czech na místě. Ve skutečnosti to byl hlavní faktor, proč implementace probíhala tak hladce. Tým strávil několik dní v zařízení zákazníka a během přechodové fáze poskytoval podporu a poradenství všem uživatelům, kteří pracují se systémem založeným na platformě Microsoft Dynamics 365. Díky tomu byly okamžitě vyřešeny všechny vzniklé problémy, počáteční otázky nebo prvotní komplikace uživatelů v souvislosti s prací se CRM. Tento postup také společnosti Invelt umožnil shromažďovat přínosné nápady, iniciativy a zpětnou vazbu, na nichž se v dalším vývoji mohlo přímo stavět. Navzdory rozsahu a značné velikosti projektu vedl tento přístup k dokonalému výsledku pro všechny zúčastněné strany projektu.

„Zákazník vlastně ani nepoznal, že nějaký nový systém používáme. My o klientovi máme spoustu informací, ale on se necítí být obtěžován,“ vysvětluje Petr Bauš ze společnosti Invelt.

### Budování trvalých vztahů, a ne jednorázových řešení

Jedním z klíčových důvodů úspěchu spolupráce mezi společností Invelt a společností Konica Minolta byl velmi ojedinělý přístup, pokud jde o řešení, jako je Automotive CRM. Řešení je vyvinuto profesionály společnosti Konica Minolta, kteří mají bohaté zkušenosti se správou dat a současně náležitě zohledňují procesy a interní požadavky zákazníka. Zákazník měl možnost stát se takzvaně spoluautorem řešení. Bylo to velmi přínosné, protože se implementovalo řešení CRM, které je založeno na skutečně každodenní praxi a specifickém firemním prostředí a procesech. V konkrétním případě společnosti Invelt vytvořila společnost Konica Minolta společně s nimi systém Automotive CRM, aby tak vzniklo specializované řešení, které dokonale vyhovuje potřebám tohoto odvětví. Společnost Invelt již společně s firmou Konica Minolta plánuje následné kroky k další implementaci doplňků: specializovanou integraci dat do marketingového procesu pro lepší vedení činností zákazníků a nástroj pro podávání zpráv pro hodnocení managementu.



## VÝZVA

- Přiblížení společnosti zákazníkům v digitální éře
- Efektivní propojení informací marketingu a obchodního oddělení o zákaznících založené na datech
- Pomoc obchodnímu oddělení při využívání technologií
- Nastavení cesty zákazníka vedoucí k nákupu vozidla probíhají napříč několika komunikačními kanály
- Zákazníci vždy očekávají důslednou prémiovou péči



## ŘEŠENÍ

- Dokonalý (360°) přehled o zákaznících shrnuje všechna důležitá data na jednu obrazovku
- Marketingové a prodejní údaje jsou sladěny při vytváření jednotného toku procesů
- Řešení lze provozovat na různých zařízeních s nepřetržitou ochranou dat
- Vícekanálová komunikace ze všech procesů shromážděných do jednoho centra
- Hotové řešení podporuje proaktivitu prostřednictvím oznámení a vykazování aktivit



## BENEFITY

- Přehled potřeb zákazníků a způsobů, jak je řeší specialisté v oblasti prodeje
- Řešení pro více značek se širokou škálou funkcí pro každou roli
- Komplexní řešení pro správu vozidel, kontaktů, potenciálních zákazníků a prodejního procesu ve spojení s výkonným marketingovým modulem
- Pokročilé a flexibilní funkce výkaznictví poskytující obsáhlou sadu řídicích panelů a sestav
- Pohotově reagující uživatelské prostředí funguje na jakékoli velikosti obrazovky
- Integrace s Microsoft 365
- Vždy běží na nejnovější platformě Microsoft
- Integrace do systému správy prodejců a dalších backendových systémů
- Přizpůsobitelné a rozšiřitelné řešení upravené pro specifické potřeby společnosti Invelt



**KONICA MINOLTA**

**Konica Minolta IT Solutions Czech a.s.**  
U Plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10  
tel. +420 245 000 020, [www.konicaminoltaits.cz](http://www.konicaminoltaits.cz)  
[AutomotiveCRM@konicaminolta.cz](mailto:AutomotiveCRM@konicaminolta.cz)  
[www.automotivecrm.eu](http://www.automotivecrm.eu)