



P.W. „Agsol” Sp. J.

Firma Agsol jest firmą rodzinną działającą na rynku od ponad dwudziestu lat. Specjalizuje się w dostarczaniu wysokiej jakości komponentów do produkcji pasz. Obsługuje ogromne farmy jak i mniejszych hodowców. Zajmuje się kompleksowym zaopatrywaniem ferm drobiu, trzody, oraz bydła. Firma była wielokrotnie nagradzana tytułem Gazeta Biznesu, a w 2011 roku została ujęta w prestiżowym rankingu Diamenty Forbes'a.

SEKTOR: Produkcja i sprzedaż komponentów do pasz

ZATRUDNIENIE: 30 pracowników

STRONA WWW: www.agsol.pl

Szczegóły projektu

BAZOWE OPROGRAMOWANIE: SuiteCRM

UŻYTKOWNICY: 10

INTEGRACJE: ERP Comarch XL

METODYKA: SCRUM

ROK WDROŻENIA: 2016 / 2017

"Dzięki firmie eVolpe jesteśmy w stanie perfekcyjnie zarządzać procesem sprzedaży i obsługi klienta w naszym nowym systemie CRM."

Damian Wadowski
Account Manager

Wyzwania

Branża komponentów do pasz charakteryzuje się **wysokim poziomem sezonowości** poszczególnych produktów. Kluczowym elementem wysokiej jakości obsługi klienta jest **dotarcie do klienta w ściśle sprecyzowanym momencie liczącym, co do tygodnia**. Nie wcześniej oraz nie później. Determinuje to konieczność zachowania najwyższych standardów zarządzania relacjami z klientami. W przeciwnym przypadku gwałtownie wzrasta ryzyko zakupu produktu u konkurencji. W związku z tym konieczne jest posiadanie spójnej platformy agregującej wszystkie najważniejsze dane o istniejących i potencjalnych klientach, polityce rabatowej, z prostym w zarządzaniu kalendarzem.

Cele

Przytoczone wyżej wyzwania branży były doskonale znane w firmie Agsol. Z biegiem lat przedsiębiorstwo dojrzało do decyzji o wprowadzeniu nowych rozwiązań informatycznych, które pomogłyby w sposób uporządkowany odpowiadać na potrzeby klientów i rynku. Ostatecznie zdecydowano, że kluczowe dla dalszego rozwoju firmy będzie wdrożenie nowoczesnego systemu klasy CRM. Nowa platforma musiała posiadać możliwość **integracji z funkcjonującym w firmie oprogramowaniem klasy ERP** tak, aby handlowiec mógł w jednym miejscu posiadać wgląd do wszystkich kluczowych informacji o kliencie. Oprócz powyższej integracji oraz **możliwości zarządzania kalendarzem i polityką rabatową**, jednym z podstawowych celów, które miało spełnić wdrożenie systemu CRM było **planowanie aktywności z klientami na podstawie określonych parametrów kontrahenta** oraz posiadanej przez niego hodowli.

Rozwiązanie i Rezultaty

System przygotowany dla Agsol został oparty na **SuiteCRM** posiadającym otwarty dostęp do kodu źródłowego. Umożliwiło to odpowiednie rozbudowanie systemu i jego dopasowanie do specyficznych potrzeb firmy. Oprogramowanie zostało zainstalowane lokalnie na serwerach firmowych. Wdrożenie realizowane było z wykorzystaniem zwinnej metodyki **SCRUM**.

Ze względu na szerokie możliwości dostosowania systemu open source, możliwe było zaadaptowanie struktury informacyjnej programu do specyficznych potrzeb firmy. Przystosowano do nich podstawowe moduły oprogramowania oraz wewnętrzne mechanizmy przesyłania danych. Ponadto stworzono dodatkowe moduły takie jak: Adresy dostaw, Stada, Zwierzęta, Potencjały hodowli. W efekcie uzyskano system CRM w pełni odpowiadający w swojej strukturze branży komponentów pasz.

Z racji szerokiej gamy posiadanych i potencjalnych klientów, **platformę dostosowano do jednoczesnej pracy handlowej w segmencie B2B oraz B2C.** Wymagało to m.in. możliwości **identyfikacji klienta przy pomocy numeru NIP lub PESEL**, w zależności od posiadanych danych osobowych. W związku z faktem, że wielu kontrahentów firmy prowadzi działalność rolniczą pod kilkoma adresami-, wprowadzono proste w użyciu **filtrowanie adresów po kodzie pocztowym**. Stworzono również **całkowicie nowy mechanizm wyszukiwania duplikatów** w bazie danych. Standardowe rozwiązanie polegało na identyfikacji rekordów z wykorzystaniem numeru NIP. Ze względu na specyfikę działalności Agsol, ten rodzaj ewidencji nie był jednak odpowiedni. W tym konkretnym przypadku należało przygotować procedurę weryfikacji kontaktów na podstawie wprowadzonego do systemu numeru telefonu.

Zespół deweloperski eVolpe przeprowadził **obustronną integrację danych pomiędzy SuiteCRM a systemem ERP Comarch XL.** Dzięki temu zabiegowi otrzymano spójną i w pełni funkcjonalną platformę posiadającą wszystkie niezbędne dane o klientach, produktach, cenach i polityce rabatowej oraz o ewentualnym wstrzymaniu możliwości wykonania transakcji dla klienta.

W realizowanym projekcie eVolpe zastosowało wiele rozwiązań pozwalających pozytywnie wpłynąć na Customer Experience. **Umożliwiono planowanie rozmów z kontrahentami z uwzględnieniem informacji o posiadanych hodowlach oraz wymaganiach dotyczących terminu kontaktu.** Informacje te zawarto w przejrzystym kalendarzu ukazującym precyzyjny plan działania dla sprzedawcy na każdy dzień. Moduł Zamówienia powiązано z rabatami i minimalnymi cenami. Dzięki temu **handlowcy posiadają pełną wiedzę dotyczącą możliwości przyznania klientom określonych obniżek ceny, w powiązaniu z różnymi atrybutami dostępnymi w systemie CRM.**

W efekcie wdrożenia SuiteCRM każdy klient Agsol traktowany jest przez handlowców indywidualnie i z największą troską o jak najlepszy poziom obsługi klienta.