



LIMITLESS
TECHNOLOGIES



Case study

INNOWACYJNE PODEJŚCIE KROSS RENTAL DO WDROŻENIA CRM



Celem projektu było szybkie zbudowanie centralnego rozwiązania obsługującego wszystkie procesy leasingu rowerów.

Założenia projektu:

- jak najmniejszy zespół
- jak najzwinniejsze wdrożenie
- jak najkrótszy czas szkolenia
- rozpoczęcie pracy od początku

Kross Rental powstało z myślą o bezpieczeństwie, mobilności oraz zdrowym i aktywnym stylu życia pracowników firm. Kross Rental to prosty wygodny system wynajmu rowerów:

- bez długich zobowiązań
- rata jako koszt
- opłata tylko za deklarowany okres najmu
- rowery dopasowane do użytkowników
- tylko nowe rowery
- promocja aktywnego i zdrowego trybu życia
- nowoczesny benefit dla pracowników
- serwis w racie (assistance)
- ubezpieczenie w racie
- parking zimowy w racie
- zachowanie dystansu społecznego

Wyzwanie

Wdrożenie efektywnego systemu w Kross Rental wymagało stworzenia podejścia, które umożliwi integrację złożonego zbioru procesów biznesowych. Należą do nich:

- Sprzedaż
- Ofertowanie
- Dostarczenie rowerów
- Serwisowanie
- Ubezpieczenie
- Odkup rowerów

3 tyg.



Obsługa Lead'ów
Ankiety

5 tyg.



Ofertowanie
soft Go Live

8 tyg.



Serwis
Go Live

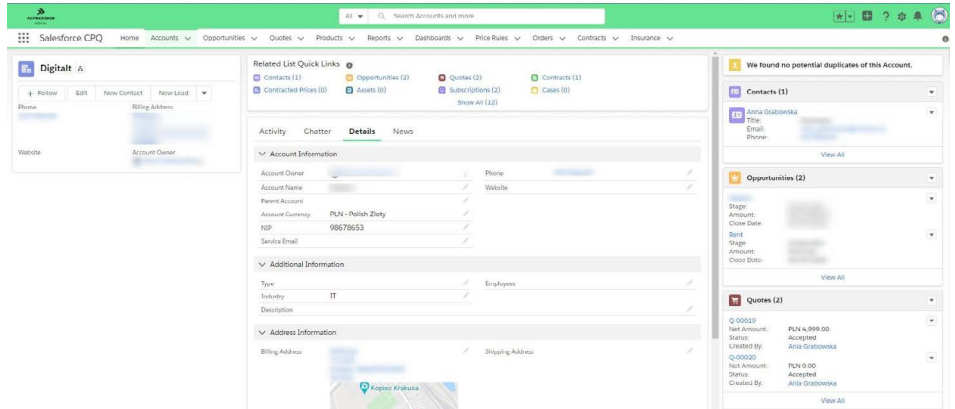
Wyzwaniem była również realizacja projektu wdrożenia w określonych ramach czasowych – wspólnie z Klientem założyliśmy, że w ciągu 8 tygodni serwis Kross Rental będzie gotowy do użytku.

Rozwiązanie

Elastyczność i szybkie wdrożenie systemu stanowiło kwestię kluczową.

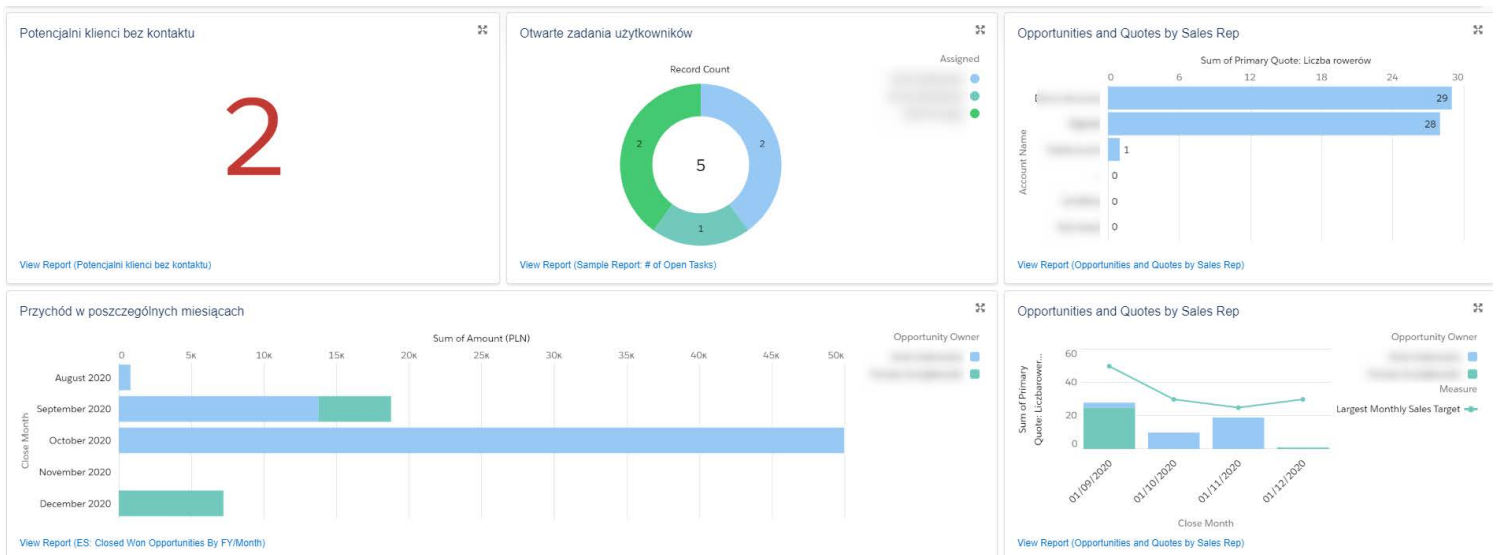
Wybór Klienta padł na rozwiązania Salesforce:

- Sales Cloud
- CPQ & Billing
- Community



Dodatkowo rozwiązanie rozszerzone zostało o Community, aby usprawnić pozyskiwanie danych od klientów w postaci ankiety.

Narzędzia raportowe okazały się być przydatne do pomiaru celów sprzedażowych na dany rok oraz oceny, śledzenia przychodów oraz wymaganych do podjęcia akcji



Wdrożenie

Jedną z podstawowych potrzeb sygnalizowanych przez zespół Kross Rental była konieczność śledzenia umów i sprzętów podlegającym umowom. W pierwszym tygodniu wdrożenia dostosowaliśmy system do wprowadzania przez handlowców danych na temat klientów i sprzętów.

W kolejnym tygodniu zautomatyzowaliśmy proces kalkulacji cen. Handlowcy, zamiast przeprowadzać skomplikowane operacje w systemie excel, mogli wybrać produkt z bazy, a system automatycznie oblicza cenę wynajmu w oparciu o wartość sprzętu oraz szereg innych parametrów wskazanych przez zespół jako istotne w procesie wyceny. System obliczał cenę dla wszystkich wariantów, umożliwiając handlowcowi oznaczenie, na którą z opcji zdecydował się klient, a tym samym która powinna figurować w podsumowaniu zamówienia.

Etapy wdrożenia:

- Dostosowanie systemu do wprowadzania danych na temat klientów i produktów
- Automatykacja kalkulacji cen
- Implementacja Salesforce Community służącego klientom do wypełniania ankiet dotyczących preferowanych sprzętów
- Stworzenie formularza kontaktowego dla nowych klientów Kross Rental umieszczonego na stronie internetowej
- Stworzenie szablonów ofert i szablonów podsumowania zamówień
- Integracja z pocztą Gmail



Klient:
Opiekun: A
Zapozrobowanie: 3
Lokalizacja: Kraków, MAŁOPOLSKIE
Czas wynajmu: 12 miesięcy
Model i rozmiary: mix

ROWERY - WYNAJEM								
Model	Rodzaj	Cena detaliczna brutto PLN	Ilość	Jednostkowa cena wynajmu netto PLN	Wartość rowerów netto PLN	Wartość rowerów brutto PLN	Cena łączna netto PLN	Cena łączna brutto PLN
KR Earth TE M 29 XL cze_bia p			1					
KR Dust 1.0 M 29 L zie_grf p			1					
KR Dust 2.0 M 29 M nie_pom p			1					
			Suma	3.00				

Oferta jest ważna do 04/10/2020

Klient
Podpis _____
Data _____

Sprzedający
Podpis _____
Data _____
Kross Rental

Aby usprawnić proces pozyskiwania nowych klientów, którzy dotąd kontaktowali się z firmą głównie telefonicznie, stworzyliśmy formularz umieszczony na stronie internetowej firmy. Komunikuje się on z bazą danych Salesforce, rejestrując wszystkie zgłoszenia w systemie i przypominając handlowcom o konieczności kontaktu z klientem.

Na ostatnim etapie wdrożenia przygotowaliśmy szablon oferty oraz szablony dotyczące podsumowania zamówień. Funkcjonalność ta pozwala handlowcom wygenerować za pomocą kilku kliknięć dokument pdf z ofertą, który mogą od razu przesłać wiadomością mailową do zainteresowanego klienta.

W celu usprawnienia doboru sprzętu do specyficznych wymagań użytkownika roweru wykorzystaliśmy Salesforce Community. Umożliwia on klientom uzupełnianie ankiet, automatycznie powiązanych z konkretną firmą i osobą (przy założeniu, że użytkownik w ankiecie wyraził chęć wynajmu roweru).



Ankieta / Survey

1. Imię/First Name*

2. Nazwisko / Last name*

3. Nazwa firmy/Company name*

4. Adres e-mail*

5. Czy jesteś zainteresowany wynajmem roweru? / Are you interested in renting the bike?*

Tak/ Yes

Nie/No

6. Ile kilometrów pokonujesz dziennie? / How many kilometers are you making daily?*

< 5 km

6-10 km

11-20 km

21-30 km

> 30 km

7. Jak często chciałbyś jechać rowerem? / How often are you planning to ride a bike?*

Raz w tygodniu/ Once a week

2-3 razy w tygodniu/ 2-3 times in week

“ W momencie zero dostaliśmy działającą bazę danych, do której możemy wpisywać klientów i rowery i możemy w trakcie modyfikować cały proces. Dla kogoś kto chciał rozpocząć biznes w skali dni a nie miesięcy, Salesforce był jedynym rozwiązaniem, które sobie wyobrażałem. ”

Tomasz Kurzątkowski, Prezes Kross Rental

Informacja handlowa 20/01/2021



Klient: [redacted]
Opiekun: [redacted]
Zapotrzebowanie: 30
Miasto i oddziały: Kraków
Czas wynajmu: 12 miesięcy
Rozmiary: do ustalenia według dostępności

1. DUST 1.0 zielony / grafitowy polysk

CENA DETALICZNA: [redacted]

Do wyboru warianty wyposażenia:

A | **B**
PAKET netto/ miesiąc



2. DUST 1.0 zielony / grafitowy polysk

CENA DETALICZNA: [redacted]

Do wyboru warianty wyposażenia:

A | **B**
PAKET PLN netto/ miesiąc



Oferta ważna jest do 19/02/2021

Dodatkowo wprowadziliśmy integrację z pocztą elektroniczną Gmail, która umożliwia pracownikom przeglądanie komunikacji i wydarzeń związanych z konkretnym klientem z poziomu Salesforce, dając tym samym pogląd na historię negocjacji.

W miarę tego, jak rozwijała się część związana ze sprzedażą, zaczęły pojawiać się potrzeby związane z serwisowaniem sprzętu. W pierwszej kolejności wprowadziliśmy możliwość powiązania sprzętu nie tylko z firmą, z którą podpisano kontrakt, ale również z użytkownikiem, który za sprzęt będzie odpowiedzialny.

Każdy z zakupionych produktów jest rejestrowany w systemie po tym, jak handlowiec oznaczy ofertę jako zaakceptowaną. Wówczas osoba odpowiedzialna za wydanie sprzętu ma możliwość oznaczenia w systemie fizycznego użytkownika. Dzięki temu użytkownik roweru otrzymuje regularne przypomnienia o konieczności serwisowania sprzętu. W najbliższym czasie firma

Kross Rental zamierza uruchomić dodatkową platformę na Community, która umożliwi bliższą współpracę z partnerami biznesowymi (serwisy rowerowe).

Korzyści

- Kross Rental działa na terenie całej Polski jak również poza granicami kraju
- Kilkuosobowy zespół Kross Rental wysyła ponad 100 skomplikowanych ofert dla klientów tygodniowo
- Proces generowania dokumentu z ofertą z kilku godzin skrócił się do kilku minut
- Historia procesu sprzedażowego i zamówień dostępna jest w jednym miejscu
- Wykaz wydanych sprzętów figuruje w systemie opatrzony kodem QR
- Rozwiązanie oparte jest o narzędzia deklaratywne, co umożliwia elastyczność w przypadku odstępstw od standardowego procesu

#	Quote Record Type	PRODUCT NAME	PRODUCT CODE	TYPE	UNIT COST	QUANTITY	LIST UNIT PRICE	ADDITIONAL DISC.	NET UNIT PRICE	NET TOTAL
1		KR Earth TE M 29 XL cze_bia p	KRERTE29X21M003395			1.00				
2		KR Dust 1.0 M 29 L zie_gif p	KRDU1J229X18M000744			1.00				
3		KR Dust 2.0 M 29 M nie_pom p	KRDU2Z29X17M0003385			1.00				

Skalowanie nastąpiło poprzez automatyzację procesów, a nie poprzez zatrudnianie nowych pracowników.



LIMITLESS TECHNOLOGIES



consulting partner

VERITAS partner reseller

O Limitless Technologies

Jesteśmy firmą technologiczną a podstawą naszej działalności jest sprzedaż i konsulting rozwiązań IT. Jesteśmy partnerem Salesforce oraz Veritas. Nasze biura znajdują się w Warszawie i Krakowie. Naszą misją jest pomoc firmom w rozwoju ich biznesu za pomocą nowoczesnych technologii. Wierzymy, że odpowiednio wdrożone rozwiązania IT mogą wnieść zarządzanie w każdej firmie na nowy, niespotykany dotychczas, wysoki poziom. Siłą i główną przewagą konkurencyjną Limitless Technologies jest unikalny zespół ekspertów. Kompetencje rozwijaliśmy, pracując przez lata w centrali Salesforce w San Francisco (USA), w europejskiej centrali mieszczącej się Dublinie (Irlandia), a także realizując wdrożenia na rynku rodzimym. Lata doświadczeń w działach rozwoju oprogramowania – przechodząc przez kolejne szczeble kariery, od stanowisk młodszego programisty po senior managera i zarządzanie zespołami zajmującymi się rozwojem platformy Salesforce – dały nam pełną znajomość tego systemu i dogłębne zrozumienie możliwości, jakie zapewnia przedsiębiorcom każde z oferowanych rozwiązań.

Oddział Warszawa

ul. Stawki 2
00-193 Warszawa

Oddział Kraków

ul. Lipińskiego 1
30-349 Kraków