

KATALOG
TEMATYCZNY

Rynek

Projekty

Technologie

Branże

Wypróbuj bezpłatną
porównywarke
oprogramowania
ERP



Poznaj całą
prawdę
o rynku IT

SAP CRM 2007 wspiera produkcję maszyn budowlanych

5 maja 2010

(pw)

Zakończyło się wdrożenie systemu wspierającego zarządzanie relacjami z klientami w polskim oddziale koncernu Wirtgen. Realizowany w skali całej grupy kapitałowej projekt ma na celu usprawnienie procesów obsługi klientów oraz przepływu informacji pomiędzy poszczególnymi oddziałami. Oprogramowanie jest również wykorzystywane do obsługi zleceń serwisowych.

Podstawową korzyścią wynikającą z wdrożenia miało być usprawnienie wewnętrznego przepływu informacji w zakresie zamawiania części zamiennych i maszyn pomiędzy polską i centralą firmy oraz wynikające stąd korzyści dla klientów. Obecnie większość zamówień składanych przez klientów trafia za pośrednictwem systemu CRM bezpośrednio do niemieckich zakładów produkcyjnych. *"W całej grupie Wirtgen niezwykle ważne jest ujednoczenie procesów, szczególnie w obszarze obsługi klientów. Nasza firma posiada zakłady produkcyjne w Niemczech, a z polskiego oddziału prowadzimy sprzedaż i serwis. Wdrożenie rozwiązania SAP, obejmującego pełny proces w grupie, przyniesie nam efekty w postaci poprawy pełnej obsługi serwisowej klientów"* - mówi Michał Stanisławski, członek zarządu Wirtgen Polska.

Koncern Wirtgen jest też jedną z pierwszych firm na świecie wykorzystującą SAP CRM 2007 w obszarze serwisu. W ramach projektu wdrożeniowego proces zamawiania części zamiennych został ujednoczony w ramach całej grupy kapitałowej. Uruchomione rozwiązanie usprawniło również proces sprawdzania dostępności i zamawiania części zamiennych. Docelowo z rozwiązania SAP CRM korzystać ma większość z 55 oddziałów firmy na świecie. Realizatorem wdrożenia systemu SAP CRM w polskim oddziale Wirtgen była firma itelligence. Oprogramowanie dostosowano również do polskich regulacji prawnych. Wirtgen Polska korzysta już z systemu SAP ERP obejmującego swoją funkcjonalnością obszary rachunkowości finansowej oraz sprzedaży i dystrybucji.