



E S E T T A N U L M Á N Y

Globális sales team & pipeline management

INTELLIGENT AUTOMATION | SALES | PIPELINE | CHANNEL MANAGEMENT

A large white semi-circle containing the Lightware logo. The logo consists of the words "visual engineering" in a small, red, lowercase font, positioned above the word "LIGHTWARE" in a large, bold, black, uppercase font. A thick red horizontal line is positioned below "LIGHTWARE".

visual engineering
LIGHTWARE

The Salesforce logo, which is a blue cloud shape with the word "salesforce" in white lowercase letters inside it.

salesforce

PARTNER
SINCE 2015

történetünk dióhéjban

A Lightware Kft. egy 100% magyar tulajdonban lévő, professzionális audio és video eszközök gyártásával foglalkozó, a nemzetközi piacon is meghatározó szerepet betöltő globális lefedettségű vállalat.

A cég 4 kontinens 12 országában van jelen saját irodával, ahol több, mint 60 értékesítő tevékenykedik aktívan. A Budapesten működő központ számára komoly fejtörést okozott, miként tudja **egységes rendszerbe terelni és kontrollálni, majd javítani a különböző országokban dolgozó csapatok munkafolyamatait.**

Nagyon körülményes volt a reporting rendszer működtetése és így **sérült az erre alapuló, hatékony döntéshozatali mechanizmus.** A beáramló lead-ek feldolgozása meglehetősen nehézkesnek bizonyult, a nemzetközi működésből fakadóan pedig az árazás feletti kontroll is jelentősen csorbult.

Esettanulmányunkból kiderül, miként építettünk egy **teljesen automatizált, nemzetközi értékesítési gépezetet partnerünk számára!**

A megoldás egy 2 fázisra osztott folyamat automatizálási projekt keretében valósult meg:

- először egy pilot folyamán a hazai **központ folyamatait tisztítottuk le és automatizáltuk**
- a sikeres tesztek és optimalizálást követően **mind a 12 országra egységesen terjesztettük ki az elkészült rendszert,** a lokális szempontok figyelembe vételével

Jelen esettanulmányban a projekt megvalósításának részleteit olvashatod. **Reméljük, tapasztalatainkat Te is hasznosítani tudod a munkád során!**



KELLÉNYI ISTVÁN

ALAPÍTÓK, CRM AUTOMATIZÁCIÓS SZAKEMBEREK



KISS GÁBOR

történetünk dióhéjban

6
HÓNAP

alatt került átadásra a folyamatoptimalizálás és racionalizálás mentén kidolgozott globális CRM megoldás.

12
ORSZÁG

minden partner irodájában egy-egy sales folyamat és szabályrendszer szerint zajlik a munka.

220%

-al nőtt a sikeresen feldolgozott lead-ek száma már az első évben.

4X

gyorsabb lett a sales forecast készítése, ezzel együtt a pontossága is arányosan emelkedett.

a kihívás

ÜZLETI NEHÉZSÉGEK

Az egyik legnagyobb fejtörést az okozta a vezetőség számára, hogy a projekt pipeline egyszerűen nem tükrözte kellő mértékben a valóságot, így **erősen sérült a forecast-ok megbízhatósága.**

Emellett a növekedési fázisban lévő értékesítési rendszer klasszikus gyermekbetegségei is egyre súlyosbodtak, **az e-mailen beérkező lead-ek csak lassan, vagy egyáltalán el sem jutottak** a megfelelő értékesítési irodához.

Magas volt a potenciális ügyfelek lemorzsolódási aránya, ebből fakadóan pedig az **ügyfélélmény sem volt kielégítő.**

"...előfordult, hogy ugyanarra a projektre 5 különböző alvállalkozótól érkezett ajánlatkérés, és a sales forecast ezt hibásan 5x értéken érzékelte..."

TECHNIKAI BONYODALMAK

Bár szakértőinket nem érte meglepetésként, **a reporting teljesen manuálisan történt minden irodában,** az ajánlatok pedig különböző formátumokban készültek (pl ODOO ERP), majd az e-mailés jóváhagyást követően kerültek egyesével kiküldésre.

Az árlisták kezelése excel táblázatokban, nehezen követhetően zajlott. Az ügyfelek irányába történő továbbításuk és publikálásuk szintén emberi erőforrást vett igénybe, amely rossz hatással volt a sebességre. A kiküldött dokumentumok pedig gyakran tartalmaztak olyan, emberi munkából fakadó tévedéseket, amelyek könnyedén orvosolhatóak lettek volna.



a megoldás

Standardizált nemzetközi sales folyamat helyi igényekhez igazodva

A projekt első fázisában kidolgoztuk, teszteltük és előkészítettük a **globális működésre szánt sales folyamat minden apró lépését**, amely a későbbiekben az összes ország számára az alapot jelentette.

Ezt követően, a második szakasz során minden külföldi iroda esetében figyelembe vettük a helyi adottságokat és ennek megfelelően egészítettük ki a központi rendszert, hogy **minden esetben megtartsuk az egységes folyamatot és riportálhatóságot**.



A következők szerint sikerült új szintre emelni a Lightware értékesítési mechanizmusát:

a management **naprakészen, torzulásmentesen** kapott meg minden infót a pipeline alapján

- egységesen, gyorsan, **brand hű árajánlat** sablonok keretében mennek ki az ajánlatok
- a reporting automatikusan zajlik, **egyetlen gombnyomásra**
- **real-time riasztást** kapnak a csapatok, ha a rendszer elhanyagolt lead-eket vagy a lejárat küszöbén álló árajánlatokat észlel

„...az adminisztráció egy tipkusan automatizálható terület...”

eredmények

90%-KAL CSÖKKENT AZ ELHANYAGOLT HAVI LEAD-EK SZÁM

A kitartó folyamat optimalizálás és standardizálás meghozta a gyümölcsét, a második fázis végére **teljesen megújult és nemzetközi vállalathoz méltó szintre emelkedett a Lightware értékesítési mechanizmusa.**

Mit jelent mindez a gyakorlatban? A letisztult, átlátható, egységes és gyorsabb folyamatoknak hála sokkal hatékonyabb lett az értékesítők munkavégzése.

A **közel nullára redukált adminisztrációs feladatoknak köszönhetően** a sales csapat végre az elsődleges feladatára, az eladások maximalizására fókuszálhat mind a 4 kontinensen.

A budapesti központ végre a társirodákkal közös platformon, valós időben követheti nyomon a cég teljesítményének alakulását, ennek köszönhetően is drasztikusan lerövidült a management döntéshozatali ideje, amely szintén minőségi ugráshoz vezetett a cég életében.

Mivel **az okosan automatizált rendszer számára ismeretlen fogalom az emberi figyelmetlenségből fakadó idővesztés és minőségromlás**, sokkal kevesebb potenciális ügyfél veszik el a nemzetközi sales csapat tennivalóinak tengerében.

„... a vezetőség átfogóbb képet kapott az értékesítés státuszáról, és egy olyan folyamatosan változó időszakban is gyorsan tudott reagálni az új üzleti kihívásokra, mint a COVID-19 ...”

tetszett a történetünk?

Több ügyfél? Igen. Hatékonyabb folyamatmenedzsment? Igen. Növekvő profit? Igen. Miközben még több új szerződés születik? Igen. Mindez ahol lehet, automatizálva, hogy kizárhassuk a hibalehetőségeket? Pontosan. Manuális adatbevitel minimalizálva? Így.

NE HABOZZ FELKERESNI MINKET, HA BÁRMILYEN KÉRDÉS MERÜLT FEL BENED A TÉMA KAPCSÁN!

BESZÉLNI SZERETNÉK VELETEK!

