

# ELIT CZ odpoutal své prodejní poradce od poboček

O<sub>2</sub> MDM dává svobodu pracovníkům v terénu



O<sub>2</sub>

## Cíle

Poskytnout prodejním poradcům navštěvujícím zákazníky nástroj, který umožní

- vykonávat v terénu běžnou operativu
- zlepšit efektivitu prodejních poradců
- zvýšit flexibilitu obchodního týmu

## Hlavní požadavky

- spolupráce s interními prodejními systémy
- centrální správa, spolehlivost a bezpečnost
- soulad s potřebami a návyky uživatelů a ochota nástroj používat

## Řešení

Základem řešení jsou tablety Samsung spravované a zabezpečené prostřednictvím služby O<sub>2</sub> Mobile Device Management (O<sub>2</sub> MDM). Tablety, které rovněž dodala O<sub>2</sub>, jsou rychlé, flexibilní, lehké a z hlediska mobility a operačního systému se osvědčily nejlépe. Jsou vloženy do firemních kožených pouzder s prostorem pro zápisník a navštívenky a celek působí velmi reprezentativně. Správa tabletů pomocí O<sub>2</sub> MDM probíhá automaticky a transparentně pro uživatele. Pracovní plocha obsahuje

- browser spravovaný O<sub>2</sub> MDM
- e-mail a plánovač, kancelářské aplikace, poznámky
- prodejní katalog a CRM
- přístup na intranet a internet

Browser poskytuje připojení do podnikové sítě, k interním aplikacím a systémům. Intranet zajišťuje přístup do prodejních systémů a k zákaznickým informacím. Do tabletů nelze přidávat vlastní aplikace. Podle potřeb uživatelů se však plocha periodicky upravuje tak, aby co nejlépe vyhovovala práci v terénu.

## Představení firmy:

Společnost ELIT CZ, člen skupiny Rhiag Group, byla založena v roce 1992 v České republice. V průběhu 23 let své existence na trhu vybudovala pro své zákazníky a partnery distribuční síť poboček, které pokrývají celé území ČR. Nabízí originální a kvalitativně rovnocenné náhradní díly pro osobní, nákladní a užitkové vozy i motocykly. Prodej probíhá prostřednictvím několika kanálů – prodejních katalogů na internetu, poboček, call centra a přímého prodeje, který zajišťují prodejní poradci.

Zákazníkům ELIT rovněž poskytuje další podporu, která jim pomáhá plnit náročné požadavky kladené na současný autoservis. Služby zahrnují expertní a provozní software pro autoservisy, diagnostické přístroje, půjčovnu speciálních montážních přípravků, kompletní sortiment garážové techniky včetně servisu a v neposlední řadě i marketingovou podporu.

**ELIT**  
více než autodily

ELIT CZ,  
člen skupiny ELIT Group a Rhiag

„Myslím, že projekt byl velmi úspěšný, protože obchodní zástupci už nejsou vázáni na pobočku. V méně exponovaných lokalitách, jako jsou jižní Čechy nebo jižní Morava, kde obchodníci dojíždějí za zákazníky z větších vzdáleností než v oblastech větších měst, je obrovský přínos právě v tom, že jsou svobodní. Jezdí přímo za zákazníky, což je vlastně jejich hlavní práce.“

**Ondřej Šípka**  
projektový manažer, ELIT

## KONTAKTY



### Linka pro korporátní zákazníky

Z mobilního telefonu: \*77  
Zelená linka: +420 800 111 777  
E-mail: korporace@o2.cz

### Linka pro veřejnou správu

Z mobilního telefonu: \*77  
Zelená linka: +420 800 111 777  
E-mail: verejnasprava@o2.cz

## Realizace

Realizaci předcházela analýza požadavků a potřeb zákazníka. Následovalo vytvoření a konfigurace testovacího prostředí služby O<sub>2</sub> MDM, kde se ověřily a upravily požadované konfigurace a současně vyřešily požadavky a problémy, které se při ověřování objevily. Implementaci zakončily administrativní činnosti, definice smluvních podmínek a podpis smlouvy, dodávka zařízení a jeho začlenění do provozního prostředí. Marketing připravil ve spolupráci s produktovým managementem obsah a IT vyvinulo nástroje pro přímý prodej v rámci CRM.

## Pilotní provoz

Pilotního provozu se zúčastnilo deset vybraných prodejních poradců od technicky zkušenějších až po méně technicky zdatné. Dostali pokyn používat zařízení při každé možné příležitosti. Zhruba po třech týdnech se vyhodnotilo, jak a k čemu zařízení používají a co je možné na řešení zlepšit. Uživatelé určili širokou škálu požadavků, které by jim usnadnily práci. Na jejich základě došlo k drobným rekonfiguracím řešení. V závěru proběhlo školení uživatelů a celek byl předán do každodenního používání. V současné době využívá tablety sedmdesát prodejních poradců, kteří pracují v terénu.

## Přínosy

Největším přínosem bylo zvýšení efektivity práce v terénu a výrazné zlepšení kvality a efektivity přímého prodeje. Využívání moderních nástrojů zlepšilo i celkovou image společnosti a jejich zástupců. Celý návod je shrnut na jediném listu papíru formátu A4 a obsahuje odpovědi na více než 90 % otázek, které mohou vzniknout. Výrazně se tím zredukovaly i nároky na technickou podporu celého řešení.

## Služba O<sub>2</sub> Mobile Device Management poskytuje

- pokročilou správu mobilních aplikací
- přiměřené využívání aplikací ve firemním prostředí
- bezpečnou distribuci a správu firemních dokumentů ve všech mobilních zařízeních
- ochranu přístupu do firemní sítě i ze zařízení ve vlastnictví zaměstnanců (Bring Your Own Device)
- integraci s existující firemní IT infrastrukturou
- komplexní reporting o všech mobilních zařízeních