



” Vi har opnået væsentlige forbedringer i workflow, rapportering og kundeservice

Fra regneark til central håndtering af priser i kalkulator

Europcar var i foråret 2016 på udkig efter en løsning som kunne afløse deres nuværende mange Excel-ark, som basis for deres leasingydelse. I samarbejde med GoApplicate blev udviklet en effektiv leasingkalkulator med integration til det eksisterende CRM-system

Ud over udlejning af biler er Europcar en stor udbyder af leasingprodukter til private og erhverv. Leasingprodukterne er alle baseret på Europcar's kørende flåde, og er derfor ud over kort leveringstid kendetegnet ved stor variation i mærker og modeller.

Omfattende datamængde

Opgaven med at vedligeholde og opdatere priser på over 7000 biler fordelt på over 130 forskellige modeller og 1400 varianter blev tidligere udført i separate Excel-filer, og derfra kopieret til konkrete tilbud. Ud over udfordringen med at finde relevante biler var det et tidskrævende arbejde at opdatere priser, hvis en parameter som afgifter, forsikringer eller værkstedspriser ændrede sig, og derved påvirker den samlede pris.

Effektivisering og øget kundeservice

Europcar var derfor på udkig efter en løsning som kunne effektivisere og samle alle leasingberegninger i et centralt integreret

system, som ud over effektivisering og kontrol af arbejdsprocesserne også kunne give bedre kundeservice og overblik over salgsprocessen i leasingafdelingen.

Optimering af salgsworkflow

I samarbejde med GoApplicate blev udviklet en løsning som levede op til kravene fra Europcars's leasingafdelingen, som omfattede:

- Kalkulation af priser skal ske efter en foruddefineret beregningsmodel, men med mulighed for at redigere priserne individuelt henhold til markedsniveau
- Integreres med Microsoft Navision, så alle informationer om nyindkøbte biler automatisk overføres til leasingkalkulationen, for eksempel modelinformation, købspriser og beskatning
- Samlet og gruppevis håndtering af beregningsparametre som tillader nem opdatering af pristabeller
- Forbedret kundeservice i forbindelse med hurtig fremsøgning af mulige leasingbiler og priser
- Automatisk fremsendelse af tilbud og udskrivning af kontrakt
- Bedre mulighed for opfølgning på tilbud og kunder

Brugervenligt interface

Den nye løsning består af et back-end modul som synkroniseres med Microsoft Navision. Leasingchefen kan derefter via et brugervenligt interface redigere bilgruppernes parametre og justere priserne manuelt eller i henhold til foruddefinerede afskrivningstabeller. Det er endvidere muligt at genberegne hele eller dele af flåden på baggrund af større ændringer såsom ren- »

tejusteringer. Efter beregningerne er afsluttet frigives bilerne til salgsafdelingen og websiden.

Integration med CRM

Integrationen med CRM-systemet giver leasingsælgerne et integreret salgsværktøj som samler hele salgsprocessen i ét brugerinterface. Baseret på kundens økonomiske og praktiske behov fremfindes mulige biler.

Systemet er endvidere integreret med Europcar's booking-system og giver real-time information om bilernes status og placering, så kunden sikres det bedst mulige produkt. Ved hjælp af CRM programmets indbyggede workflow-styring kan man nu udsende, tracke og følge op på tilbud, samt reservere

biler og udskrive den endelige kontrakt via bookingsystemet.

CRM-systemet giver endvidere mulighed på ledelsesopfølgning på, priser, rabatter, produkter samt fuldførte salg.

Øget sikkerhed og fleksibilitet

Hos Europcar er man meget tilfredse med både løsningen og den samlede proces. "Det nye leasingkalkulationssystem giver os stor sikkerhed og fleksibilitet i vores prisberegninger og den tætte integration med CRM giver væsentlige forbedringer i workflow, rapportering og kundeservice," siger økonomidirektør Morten Brødbæk Sørensen fra Europcar.