

# CASE STUDY



Fabricação

Microsoft Dynamics AX/CRM





## “Tecnologia de ponta expansível para produtos únicos”

### Case Study

CP Pumps

Fabricação

Microsoft Dynamics AX/CRM

“A equipe da AlfaPeople também introduziu uma troca de dados bidirecional “just-in-time” para AX/CRM, que promoveu uma interface de dados sólida entre os vários sistemas.”

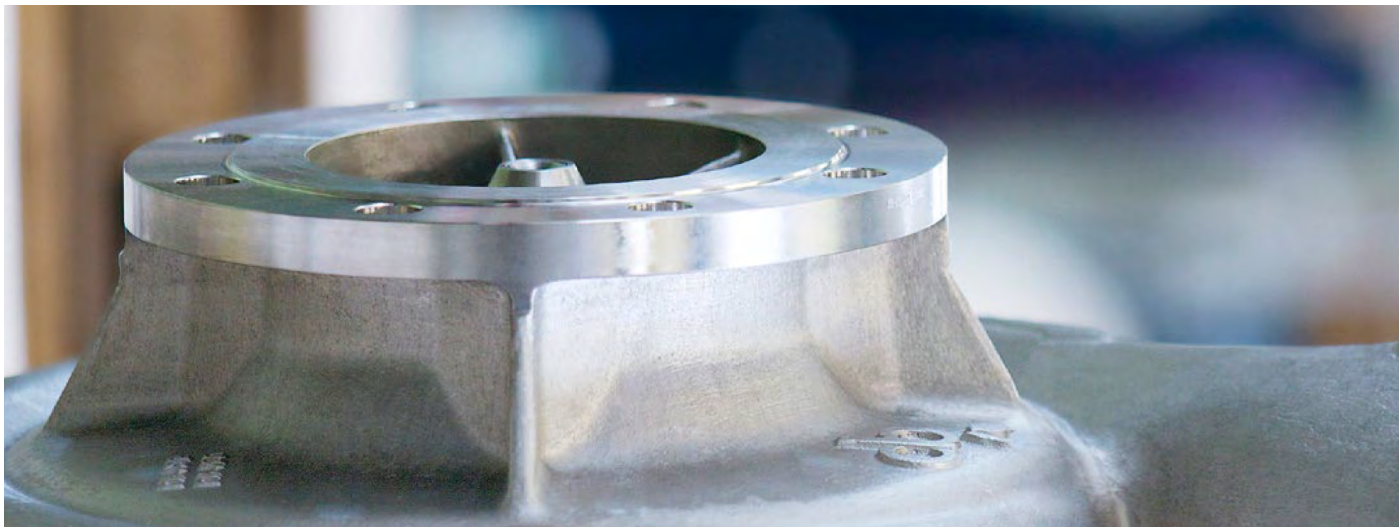
### Necessidades de negócios

A CP Pump Systems AG é uma empresa de engenharia de precisão Suíça que, por mais de meio século, desenvolveu e produziu bombas centrífugas de nível premium para as indústrias químicas (química básica e fina, agroquímica e química de especialidades), farmacêutica, de biotecnologia, alimentação e bebidas, bem como as indústrias de papel e de bombas. Durante a pesquisa, nos estágios de desenvolvimento e fabricação, a CP Pump Systems combina tecnologias de ponta com uma riqueza incomparável de conhecimentos, experiências e trabalhos em parcerias com seus clientes em mais de 40 países.

Tendo considerado os requisitos do futuro dos negócios como

estabelecido pela diretoria da empresa e tendo revisado seu sistema existente de PRE, Miracle, a CP Pump Systems confirmou ter alcançado a extremidade de seu ciclo de vida técnico, e que o mesmo será substituído por uma solução mais moderna. Especificamente, a Miracle foi capaz de operar predominantemente como um banco de dados de endereços com algumas extensões adicionadas para rastrear as indicações e interações de clientes. O controle do tempo, a folha de pagamento, as finanças, a gestão de documentos e a entrega de processos eram geridos por programas de software individuais, tornando as operações de negócios ineficientes. Confiava-se na equipe de TI para dar suporte ao resto dos negócios com um sistema que não era adequado à sua finalidade, então um software padrão e flexível foi necessário quando a solução de PRE foi atualizada.

Como fabricante de tecnologia de ponta, a CP Pump Systems tinha que ser eficiente desde as compras até a fabricação, a entrega e a manutenção, e precisava de uma solução sofisticada e atualizada, com as equipes de vendas e de serviços precisando de uma maneira para criar uma visão geral sofisticada dos clientes sem precisar entrar em contato diretamente com eles. A nova solução também precisava dar suporte ao extensivo fluxo de dados entre empresas e integrar PLM, DMS, rastreamento de tempo, folha de pagamento e funções financeiras, para melhorar as informações da gestão e facilitar o planejamento de recursos da empresa.



“A combinação da Microsoft Dynamics AX e Dynamics CRM nos permitiu criar e lançar campanhas de marketing e atividades específicas ao cliente. Ao mesmo tempo, agora podemos acessar as atividades de cada cliente em uma única visualização, para que possamos pesquisar e compreender o que o cliente gosta e como entrar em contato com ele ou ela.”

**Jessica Zöhner, Chefe Marketing na CP Pumps**

## Solução

A CP Pump Systems decidiu procurar por uma solução hospedada, para reduzir os custos reais de propriedade de TI tanto quanto fosse possível. A resposta foi um pacote completo da Microsoft Dynamics AX 2012 R3 em conjunto com a Microsoft Dynamics CRM 2015 e Officeatwork, uma DMS com base em SharePoint, tudo implementado pela AlfaPeople. A equipe da AlfaPeople também introduziu uma troca de dados bidirecional “just-in-time” para AX/CRM, que promoveu uma interface de dados sólida entre os vários sistemas.

Um configurador do produto, o Sistema de Gestão de Documentos, a folha de pagamentos, o controle de tempo e PLM (Gestão do Ciclo de Vida do Produto) foram todos integrados. Essas melhorias reduziram a dependência das listas de Excel, que, previamente eram utilizadas porque a Miracle não oferecia PLM, controle de tempo ou DMS (Sistema de Gestão de Documentos).

A nível operacional, o primeiro desafio para uma nova solução superar é a cotação. É um processo completo para a CP Pump Systems, já que cada bomba é altamente customizável, e diversos clientes precisam utilizar um configurador para tentarem diferentes opções antes de fazerem um pedido. Um configurador de produto baseado no navegador da web foi integrado para ajudar os clientes a decidirem suas bombas finais com mais facilidade, e para auxiliar a equipe de vendas internacionais com rastreamento



de atividades e capacidade de trabalho offline. O que se seguiu foi uma melhora nas capacidades de vendas da empresa, já que a equipe conseguia identificar oportunidades, criar cotações mais eficientes e precisas e rastrear o ciclo de vida do cliente, bem como beneficiar o departamento de marketing recém estabelecido. Jessica Zöhner, Chefe Marketing na CP Pumps, diz: “A combinação da Microsoft Dynamics AX e Dynamics CRM nos permitiu criar e lançar campanhas de marketing e atividades específicas ao cliente. Ao mesmo tempo, agora podemos acessar as atividades de cada cliente em uma única visualização, para que possamos pesquisar e compreender o que o cliente gosta e como entrar em contato com ele ou ela.”

"Através do uso da Microsoft Dynamics AXeCRM, agora temos as ferramentas e habilidades para nos certificarmos que nossa estratégia corporativa seja inovadora e capaz de perdurar. Asustentabilidade que alcançamos como resultado deste projeto tem um papel importante nos nossos negócios, a qual não devemos perder de vista."

Thomas Würsch, Diretor Executivo da CP Pump Systems

Além do sistema de cotação, pedidos e faturas para bombas, foram entregues complexos manuais de instruções que, em alguns casos, poderiam ser específicos para cada bomba. O sistema integrado de gestão de documentos habilitou as pesquisas, bem como a integração aos processos de vendas, PLM, entregas e faturamentos, incluindo os documentos de frete exigidos e permissões de exportações para dar suporte às exportações internacionais. A gestão de template do Officeatwork garantiu que tudo isso pudesse ser realizado em conformidade com a identidade corporativa.

## Benefits

### Custo total de redução de posse

Com o objetivo de se estabelecer uma função de TI verdadeiramente moderna e eficiente que suporte e integre todos os processos da CP Pump Systems, a introdução da troca de dados "just-in-time" entre os sistemas e o ambiente hospedado reduziram o custo total de propriedade e a dependência de suporte manual da equipe de TI.

### Novos canais levam a um acesso mais rápido à informação

Novos recursos na combinação da Microsoft Dynamics AX e Dynamics CRM possuem opções avançadas de vendas e marketing da CP Pump System, abrindo novos canais e fornecendo uma melhor qualidade à inteligência do cliente. Isso ajudou a auxiliar ainda mais os negócios, estando disponível a todos os departamentos em face de clientes, bem como departamentos de back-office, gestão, produção e funções de serviços.

### Segurança de tecnologia

Uma tecnologia moderna com soluções que sejam de última geração, e a qual o vendedor possa suprir com novos canais e tecnologias no futuro, garantindo que esta nova solução seja um investimento sustentável. Thomas Würsch, Diretor Executivo da CP Pump Systems, disse: "Através do uso da Microsoft Dynamics AXeCRM, agora temos as ferramentas e habilidades para nos certificarmos que nossa estratégia corporativa seja inovadora e capaz de perdurar. Asustentabilidade que alcançamos como resultado deste projeto tem um papel importante nos nossos negócios, a qual não devemos perder de vista."

## GLOBAL OFFICES

**AlfaPeople** - Headquarters  
Teglholt Allé 13  
2450 København SV.  
**Denmark**  
Phone: +45 70 20 27 40  
Email: [info@alfapeople.com](mailto:info@alfapeople.com)

**AlfaPeople Germany**  
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7  
32052 Herford  
Phone: +49 5221 28440-0  
Fax +49 5221 28440-44  
[info.de@alfapeople.com](mailto:info.de@alfapeople.com)

**AlfaPeople Chile**  
Avda. Nueva de Lyon 072  
Oficina 801, Piso 8  
Providencia, **Santiago**  
Phone: +56 (2) 2 751 90 00  
Mobile: +56 9 75296062  
Email: [info.cl@alfapeople.com](mailto:info.cl@alfapeople.com)

**AlfaPeople Costa Rica**  
Calle 36. Av 4 y 6.  
Edificio Don Bosco. Tercer Piso  
**San Jose**  
Phone: +506 2233 7000  
Fax +506 2233 3238  
Email: [info.cr@alfapeople.com](mailto:info.cr@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
Landmark Tower, 4th Floor,  
Plot No. 2, Ashok Marg,  
C - Block, South City - I  
**Gurgaon** - 122001, India  
Phone: +919811089731  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople**  
**United Arab Emirates**  
Sidra Tower (1503)  
Sheikh Zayed Road  
PO Box 9588, **Dubai**  
Phone: +971 4 5585066  
Fax: +97144405988  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)

**AlfaPeople United Kingdom**  
Century House  
100 Oxford Street  
W1D 1LL, **London**  
United Kingdom  
Phone: +44 2072 551 228  
Email: [info.uk@alfapeople.com](mailto:info.uk@alfapeople.com)

**AlfaPeople Switzerland**  
Hohenbühlstrasse 2  
8152 **Glattbrugg**  
Phone: +41 43 355 30 60  
Fax: +41 43 355 30 61  
Email: [info.ch@alfapeople.com](mailto:info.ch@alfapeople.com)

**AlfaPeople Colombia**  
Ave Cra 9 # 123-86  
Edificio Uraki - Ofi 401  
**Bogotá**  
Phone: +571 6054222  
Fax: + 571 2082198  
Email: [info.co@alfapeople.com](mailto:info.co@alfapeople.com)

**AlfaPeople Guatemala**  
5ta Avenida 4-55 Zona 14  
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel  
Oficina 208/209  
Phone: +502 2386 9981  
Fax: +502 2386 8800  
Email: [info.gt@alfapeople.com](mailto:info.gt@alfapeople.com)

**AlfaPeople India**  
**South Office**  
#26/1, 1st floor,  
Regus gem business centre,  
Ibis hotel, Bommanahalli,  
Hosur road, **Bangalore** - 560068  
Phone: +918040980841  
Email: [info.in@alfapeople.com](mailto:info.in@alfapeople.com)

**AlfaPeople Brazil**  
Av. Maria Coelho Aguiar, 215  
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP  
CEP: 05805-000  
Phone: +55 (11) 3741-5181  
Email: [info.br@alfapeople.com](mailto:info.br@alfapeople.com)

**AlfaPeople US**  
Chrysler Building  
405 Lexington Avenue,  
26th Floor **New York**  
NY 10174  
Phone: +1 (917) 368-8088  
[info.us@alfapeople.com](mailto:info.us@alfapeople.com)

**AlfaPeople Mexico**  
Baja California # 245 Piso 8  
Colonia Hipódromo.  
Condesa C.P. 06170  
**México, D.F.**  
Phone: +52 5265 6030  
Email: [info.mx@alfapeople.com](mailto:info.mx@alfapeople.com)

**AlfaPeople China**  
Four Seasons Square, Building 2  
No. 503 NingGuo Road,  
**Shanghai**  
200090  
Phone: +966 2 6929450  
Email: [kle@alfapeople.com](mailto:kle@alfapeople.com)

**AlfaPeople Saudi Arabia**  
King Road Tower (1106)  
King Abdulaziz Road - **Jeddah**  
PO Box 11787, Jeddah 21463  
Phone: +966 2 6929450  
Fax: +966 2 6068744  
Email: [info.me@alfapeople.com](mailto:info.me@alfapeople.com)