

Reference: Siemens, s.r.o.

Supplier: Sprinx Consulting s.r.o.

Product: Salesforce.com

Field of activity

Production and engineering

Web pages

<https://new.siemens.com/cz/cs.html>

Turnover

1 500 000 000 Kč a více

Activity description

Portfolio Siemens pokrývá řešení pro průmysl, energetiku, dopravu a veřejnou infrastrukturu, technologie budov i zdravotnictví.

Initial situation before CRM deployment

Tým Customer Services, Digital Industries společnosti Siemens hledal způsob, jak zlepšit péči o své zákazníky na dvou základních úrovních – v přímé komunikaci se zákazníkem a efektivní interní komunikaci. Jedním z cílů bylo také zbavit se nutnosti evidence dat formou souborů na sdíleném serveru, ve spojení s e-mailovým klientem.

CRM type

Service management
Customer centre administration

Mobile application

Yes

CRM running environment

In cloud

Server provision

Number of CRM system users

More than 50 users

Budget for CRM

Over 1 mil. CZK

Language versions

Czech, English, German

Implementation country

Czech republic

Connection to existing systems

accountancy, stock system, orders management

Deployed solution

Na začátku projektu musel Sprinx Consulting detailně analyzovat styl práce zákaznické podpory a poté bylo nutné provést konsolidaci dat, která je prvním a nejzásadnějším krokem k efektivnímu fungování nového řešení. Původní data posloužila k naplnění báze informací o zákaznících. Tato data jsou potřebná k další práci se zákazníky a jsou propojena s komunikačním kanálem, kterým je zde e-mail.

V rámci Salesforce probíhá komunikace jak mezi operátorem a zákazníkem, tak interně mezi operátorem a servisními technikami. Komunikace se servisními technikami funguje ve dvou rovinách – při podpoře operátora, který řeší zákaznický požadavek, a zároveň při vlastním servisním zásahu u zákazníka přes aplikaci Field Service Lightning.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Benefits after deployment

Nyní lze s pomocí metriky řízené daty rychle získat odpovědi na otázky, týkající se průměrné doby odezvy, úrovně spokojenosti zákazníků i další důležité informace. Díky novým reportům existuje jasné vodítko a kvantitativní podklady pro další zlepšování služeb zákazníkům.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.