

Reference: KCK Cyklosport-Mode s.r.o.

Supplier: CCV s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365 (onprem)

Field of activity

Services
Retail, wholesale

Web pages

<http://www.kckcyklosport.cz/>

Turnover

400 000 000 Kč

Activity description

Společnost KCK Cyklosport-Mode s.r.o. byla založena v roce 1991 jako specializovaný velko i maloobchod. Základním prodejním sortimentem jsou produkty vlastní značky FORCE a značky SHIMANO.

Initial situation before CRM deployment

Listing produktů (jako helma, kolo, dres) byl nepřehledný, informace o listingu (důvod zařazení zboží, náklady na dopravu, atd.) byly nepředatelné, klíčová data byla nevyužitelná. Pro řešení procesu listingu zboží bylo rozhodnuto využít listing s pomocí CRM. Z CRM systému data tečou do e-shopu a jsou zdrojem pro související procesy.

Reklamacce - vyřizování reklamace na B2B portále nebyly dlouhodobě udržitelné. B2B zůstane dále jen rozhraním pro příjem reklamací a informování zákazníka. Interní procesy jsou v CRM. Jde o "Případy" v CRM.

Komunikace se zákazníky a dodavateli není na jednom místě. Není možné dohledat historii a aktuální stav komunikace.

Grafika - řízení spolupráce s grafiky není procesně ošetřené (je třeba zadávat priority, vědět, který obrázek je aktuální, jde o: potisky zboží, manuály, loga, obrázky pro webshop, atd.).

CRM type

Sales management
Marketing activities
Service management
Customer centre administration

Mobile application

Yes

CRM running environment

On own server

Server provision

I have a server

Number of CRM system users

26 - 50 users

Budget for CRM

Over 1 mil. CZK

Language versions

Implementation country

Connection to existing systems

complete information system, reporting, e-shop



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

Je instalováno CRM on-premise, které je nad rámec standardu (obchod a marketing) specificky připravené pro:

- listing produktů
- řízení reklamací
- řízení činnosti grafiků.

Benefits after deployment

1. Efektivnější komunikace s dodavateli a zákazníky:
 - a. Komunikace je dohledatelná
 - b. Komunikace je na jednom místě
 - c. Komunikace je strukturovaná
2. Snížení chybovosti pracovníků zabývajících se produkty
3. Zlepšení zastupitelnosti pracovníků
4. Vyhodnocování dat zadaných do CRM (s pomocí nástrojů BI)



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.