

Reference: Cestovní kancelář FISCHER, a.s.

Supplier: Innovation One s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365 (onprem)

Field of activity

Services

Other

Web pages

www.fischer.cz

Turnover

4 000 000 000 Kč a více

Activity description

Cestovní skupina FISCHER zastřešuje obchodní značky FISCHER, NEV-DAMA, eTRAVEL a PRIVILEQ. Je největší cestovní skupinou na českém trhu. Nabízí celoroční přímořské dovolené u blízkých moří, v exotických destinacích, lyžařské zájezdy do Alp, poznávací pobyty, korporátní zájezdy, luxusní dovolené na míru nebo golfové zájezdy. Ročně uspokojí přání téměř 300 tisíc klientů. V roce 2015 dosáhly tržby cestovní skupiny 4 miliard korun. Cestovní skupina disponuje širokou sítí vlastních poboček po celé České republice a na Slovensku, více než 1000 provizních prodejců, non-stop call centrem a moderními systémy online prodeje. Cestovní skupina FISCHER je členem finanční a investiční skupiny KKCG.

Initial situation before CRM deployment

Vlastní CRM na platformě Dynamics CRM bylo již ve firmě FISCHER používáno jako systém pro správu kontaktů. Vlastní používání však bylo komplikované a uživatelsky nepřívětivé. Správa leadů resp. registrací z webu byla řešená s pomocí společných emailů, lead management na pobočkách si každá z poboček řešila vlastním systémem.

CRM type

Sales management

Marketing activities

Customer centre administration

Mobile application

No

CRM running environment

On own server

Server provision

I require provision

Number of CRM system users

More than 50 users

Budget for CRM

Over 1 mil. CZK

Language versions

Czech

Implementation country

Czech republic

Connection to existing systems

complete information system, e-shop



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

Projekt byl zaměřen na multikanálový lead management.

Re-implementace byla provedená v rekordním čase 4 měsíců od prvních analytických workshopů, včetně převzetí CRM od původního dodavatele do servisního módu.

V rámci dodávky byla provedená velmi detailní analýza business procesů, a to jako v online tak offline kanálech. Součástí detailního designu byla také optimalizace procesů péče o poptávky zákazníků na webu, v kontaktním centru i na kamených pobočkách.

Součástí dodávky byla analýza, detailní design, úpravy systémů, nasazení a vyškolení interních trenérů.

Benefits after deployment

Zadavatel sjednodil správu všech poptávek (leadů) do jediné fronty s cílem řídit poptávky a sledovat servisní úroveň obsluhy zákazníků. V CK FISCHER od nasazení CRM efektivněji sledují úspěšnost prodeje v Online a Offline, podle jednotlivých zdrojů leadů, poboček, týmů, obchodníků.

Díky větší provázanosti rezervačního systému s CRM došlo k větší oblibě nového řešení ze stran interních zaměstnanců a celkově se výrazným způsobem zrychlila doba reakce na potřeby zákazníků.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.