

Reference: Teplárny Brno a.s.

Supplier: D3soft s.r.o.

Product: CRM Leonardo

Field of activity

Services
Retail, wholesale
Power industry

Web pages

www.teplarny.cz

Turnover

3 100 000 000 Kč

Activity description

Vyrábíme a dodáváme tepelnou a elektrickou energii. Zaměřujeme se na provozování tepelných hospodářství, finanční služby pro výstavbu nebo rekonstrukci výměníkůvých stanic, výstavbu rozvodných sítí včetně projektové dokumentace, měření a rozúčtování spotřeby tepla a teplé vody a další.

Initial situation before CRM deployment

Cílem realizace implementace CRM je vznik jednotné SW podpory pro obchod, marketing v rámci řízení vztahů se zákazníky a ostatními tržními subjekty ve společnosti Teplárny Brno, a.s.

Útvar marketingu zajišťuje ve společnosti Teplárny Brno, a.s. zpracování celé řady informací, a to jak informace z interních zdrojů, tak data z externích zdrojů.

Z hlediska komunikace s ostatními útvary ve společnosti probíhá komunikace hlavně s útvarem obchodu (marketingové akce a kampaně, sponzoring, analýzy externích zdrojů o potencionálních obchodních příležitostech).

Hlavní problém spočívá v tom, že útvar marketingu má k dispozici celou řadu kvalitních informací, ale tyto informace jsou oddělené v jednotlivých zdrojových souborech a neexistuje jejich sdílení na jednom společném místě.

Útvar obchodu ve společnosti Teplárny Brno, a.s. realizuje tyto hlavní procesy:

- ☐ Získávání nových zákazníků (nové obchodní příležitosti)
- ☐ Péče o stávající významné zákazníky (komunikace, nabídka služeb, poradenství)

Záznamy z jednání (aktivity)

- Představuje evidenci záznamů z jednání mezi provozními pracovníky společnosti Teplárny Brno, a.s. a zástupci jednotlivých zákazníků.

- Pracovníci provozu „v terénu“ přicházejí do kontaktu se zástupci zákazníka, z nichž v mnoha případech se jedná o zástupce zákazníka, se kterými komunikuje také KAM.

CRM type

Sales management
Marketing activities
Customer centre administration

Mobile application

Yes

CRM running environment

On own server

Server provision

I have a server



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Number of CRM system users

More than 50 users

Budget for CRM

Over 1 mil. CZK

Language versions**Implementation country****Connection to existing systems**

complete information system

Deployed solution

V rámci projektu Teplárny Brno byly nasazeny tyto oblasti řešení:

- Karta zákazníka, Zakázky, Pošta, Akce a kampaně, Plánovač aktivit, Kalendář, Reporty, Přehledy, Product Management, Zdroj.

Benefits after deployment

Celková optimalizace procesů obchodů a péče o zákazníka.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.