

Reference: ABB s.r.o.

Supplier: D3soft s.r.o.

Product: CRM Leonardo

Field of activity

Services

Retail, wholesale

Production and engineering

Web pages<http://new.abb.com/products/robotics/cs>**Turnover**

1 500 000 000 Kč a více

Activity description

Poskytujeme širokou nabídku výrobků a služeb v oblasti technologií pro energetiku a automatizaci.

Initial situation before CRM deployment

Implementace CRM Leonardo v ABB PTPM Brno vychází ze základního požadavku: Integrovat a sdílet potřebné informace a zautomatizovat jejich reporting.

Společnost ABB PTPM Brno je rozdělena na dvě divize, Switchgears a Transformers and Sensors. Každá divize využívá pro své obchodní činnosti jiné informační systémy a detaily obchodního procesu jsou mírně odlišné. Proto musel být brán ohled na jednotlivá specifika obou divizí.

Hlavními produkty divize Switchgears jsou dodávka vzduchem izolovaných rozvaděčů středního napětí, servis, retrofit (obnova zařízení po skončení životnosti – např. 20 let) a re-sale (PTPM nakupuje komponenty z jiných poboček ABB Group, provede montáž a prodá zákazníkovi).

Divize má řádově stovky zákazníků. Dodávka má charakter investičního projektu. Uzavření projektu i vlastní realizace trvá řádově měsíce až rok.

Hlavními produkty divize Transformers and Sensors jsou přístrojové transformátory a senzory. Významnou část obrátu tvoří dodávky výrobcům rozvaděčů

CRM type

Sales management

Marketing activities

Service management

Customer centre administration

Mobile application

Yes

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



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Connection to existing systems

accountancy, production system

Deployed solution

Na začátku implementace byly stanoveny cíle řešení, které je společné pro obě divize. Jsou to:

- Poskytnout obchodníkům lepší informační podporu
- Sjednotit informace o zákaznících na jednom místě
- Mít nástroj pro analýzy a reporting
- Lépe řídit prodejní kanály a plánovat
- Zvýšit ziskovost projektů Průběh implementace

Realizované řešení má úzkou datovou vazbu na stávající informační systémy obou divizí, které jsou celosvětově využívány v rámci celé ABB Group. Tyto systémy mají vytvořeno rozhraní do CRM Leonardo, pomocí kterého se do CRM Leonardo dostávají poptávky ze všech obchodních kanceláří ABB Group ve světě.

Benefits after deployment

Přínosy implementace CRM Leonardo se odvíjejí od předem definovaných cílů, kterých bylo touto implementací dosaženo:

- vybraná data jsou soustředěná na jednom místě a sdílená všemi uživateli. Jde o informace k zákazníkům, informace ke kontaktním osobám, informace k realizovaným projektům.
- vzájemná provázanost informačních systémů zákazníka, a to SAP, UniGear PRO, Lotus Notes, CVT+, Leonardo.
- nahrazení stávajícího nabídkového systému v divizi Switchgear.
- možnost pracovat se svými projekty a nabídkami i off-line, tedy bez připojení k Intranetu.
- přehledný reporting nad daty v CRM Leonardo, který je používán mimo jiné i ke kapacitnímu plánování výroby.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.