

Reference: Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.

Supplier: D3soft s.r.o.

Product: CRM Leonardo

Field of activity

Services

Other

Web pages<http://www.smvak.cz>**Turnover**

1 500 000 000 Kč a více

Activity description

Společnost Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s. je největší vodárenskou společností v Moravskoslezském kraji a dlouhodobě se řadí mezi přední firmy na vodárenském trhu v České republice. Hlavní výrobní činností je výroba a dodávka pitné vody spolu s odváděním a čištěním odpadních vod.

Initial situation before CRM deployment

Neměli řešení pro své call centrum a řešení zákaznických požadavků. Neměli webový přístup pro firemní klientelu.

CRM type

Sales management

Marketing activities

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

From 500,00 to 1 mln. CZK

Language versions

Czech

Implementation country

Czech republic

Connection to existing systems**Deployed solution**

Call Centrum je prvním místem, kde je směřován telefonní hovor zákazníka. Zde mu telefonistky pomohou vyřešit jeho požadavky, a to buď samostatně nebo v součinnosti s ekonomickým, technickým, popř. jiným oddělením. V rámci implementace CRM Leonardo získali pracovníci Call Centra informační podporu pro samostatné vyřizování požadavků zákazníků a bylo podpořeno delegování úkolů v rámci společnosti. Díky novému Call Centru se také zminimalizuje počet případů, kdy se zákazník nedovolal nebo jeho požadavek musel být vyřízen ve více krocích.

Další novinkou je vytvoření webového přístupu pro korporátní klientelu, která bude moci nahlížet do svých dat. Cílem tohoto samoobslužného komunikačního kanálu je poskytnout možnost kontroly dat využívaných pro fakturaci a snížit tak počet případných reklamací a tedy i potenciálních zdrojů nespokojenosti.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Benefits after deployment

Plynulé fungování call centra a automatizace delegování úkolů a servisních činností.

Kontrola dat využívaných pro fakturaci



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.