

Reference: eD' system Czech, a.s.

Dodavatel: CCV s.r.o.

Produkt: Dynamics 365 (dříve Microsoft Dynamics CRM)

Obor podnikání

Maloobchod, velkoobchod
IT a technologie

Webové stránky

<http://www.edsystem.cz>

Obrat

1 500 000 000 Kč a více

Popis činnosti

Společnost eD' system Czech patří mezi největší distributory IT a výpočetní techniky v České republice i dalších zemích EU. Kromě distribuce mnohých značek světových výrobců prodává i produkty vlastní značky LYNX.

Výchozí situace před nasazením CRM

Ve společnosti byl požadavek na ucelený systém pro budování vztahů se zákazníky, který by podporoval všechny distribuční kanály a splnil by veškeré nároky na rostoucí potřeby digitálního marketingu a jeho analýzu a propojení s CRM systémem. CRM by tedy mělo být propojeno s telefonní ústřednou, e-mailingovým nástrojem i dalšími nástroji na podporu personalizace marketingové komunikace.

Typ CRM

Řízení obchodu
Marketingové aktivity
Řízení servisu
Správa zákaznického centra

Mobilní aplikace

Ano

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Od 500 tis. do 1 mil. Kč

Jazykové mutace

čeština, slovenština

Země implementace

Česká republika

Napojení na stávající systémy



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

Ve společnosti byl nasazen Microsoft Dynamics CRM ve verzi 2016 s možností využití přes mobilní aplikaci. Součástí nasazení řešení Microsoft Dynamics CRM je integrace jak s podnikovým informačním systémem tak dalšími nastavbovými řešeními. Stává se tak celkově klíčovým nástrojem pro automatizaci marketingových kampaní, personalizaci webových stránek i direct marketingových aktivit. Smyslem bylo nastavit jednotný proces tvorby a správy obchodních příležitostí, který bude sdílený napříč všemi distribučními kanály. Potenciální zákazníci tak umožňuje lépe oslovit výhodnější nabídkou s využitím takzvaného lead scoringu. Společnost eD´system si uvědomuje, že CRM systém představuje prostředek pro budování kvalitnějších vztahů se zákazníky i díky schopnosti zjistit co nejvíce o jejich zájmech a potřebách.

Přínosy po nasazení

Mezi hlavní přínosy lze zařadit zefektivnění distribučních kanálů, podporu obchodních a marketingových aktivit, jejich přesnější zacílení na detailní znalost zájmu zákazníků a zvýšení výkonnosti vlastních pracovníků. Významné je personalizované cílení obsahu komunikace se zákazníky, kteří jsou lépe adresováni relevantními informacemi. Kromě napojení na inovativní nastavbová řešení je CRM systém zároveň integrován s vlastním stávajícím informačním systémem.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.