

Reference: Siemens, s.r.o.

Dodavatel: Sprinx Consulting s.r.o.

Produkt: Salesforce.com

Obor podnikání

Výroba a strojírenství

Webové stránky<https://new.siemens.com/cz/cs.html>**Obrat**

1 500 000 000 Kč a více

Popis činnosti

Portfolio Siemens pokrývá řešení pro průmysl, energetiku, dopravu a veřejnou infrastrukturu, technologie budov i zdravotnictví.

Výchozí situace před nasazením CRM

Tým Customer Services, Digital Industries společnosti Siemens hledal způsob, jak zlepšit péči o své zákazníky na dvou základních úrovních – v přímé komunikaci se zákazníkem a efektivní interní komunikaci. Jedním z cílů bylo také zbavit se nutnosti evidence dat formou souborů na sdíleném serveru, ve spojení s e-mailovým klientem.

Typ CRM

Řízení servisu

Správa zákaznického centra

Mobilní aplikace

Ano

Typ provozu CRM

V cloudu

Dodání serveru**Počet uživatelů CRM**

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace

čeština, angličtina, němčina

Země implementace

Česká republika

Napojení na stávající systémy

účetnictví, skladový systém, řízení zakázek

Nasazené řešení

Na začátku projektu musel Sprinx Consulting detailně analyzovat styl práce zákaznické podpory a poté bylo nutné provést konsolidaci dat, která je prvním a nejzásadnějším krokem k efektivnímu fungování nového řešení. Původní data posloužila k naplnění báze informací o zákaznících. Tato data jsou potřebná k další práci se zákazníky a jsou propojena s komunikačním kanálem, kterým je zde e-mail.

V rámci Salesforce probíhá komunikace jak mezi operátorem a zákazníkem, tak interně mezi operátorem a servisními technikami. Komunikace se servisními technikami funguje ve dvou rovinách – při podpoře operátora, který řeší zákaznický požadavek, a zároveň při vlastním servisním zásahu u zákazníka přes aplikaci Field Service Lightning.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Přínosy po nasazení

Nyní lze s pomocí metriky řízené daty rychle získat odpovědi na otázky, týkající se průměrné doby odezvy, úrovně spokojenosti zákazníků i další důležité informace. Díky novým reportům existuje jasné vodítko a kvantitativní podklady pro další zlepšování služeb zákazníkům.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.