

Reference: Compas automatizace, spol. s r.o.

Dodavatel: CCV s.r.o.

Produkt: Dynamics 365 (dříve Microsoft Dynamics CRM)

Obor podnikání

Služby

IT a technologie

Výroba a strojírenství

Webové stránky<http://www.compas.cz/>**Obrat**

200 000 000 Kč

Popis činnosti

COMPAS automatizace je přední českou inženýrskou společností a významným dodavatelem průmyslové automatizace výrobních technologií (technologických procesů, strojů, linek a zařízení) a výrobních informačních systémů (MES systémů).

Výchozí situace před nasazením CRM

Ve společnosti chyběla systémová podpora marketingových a obchodních procesů ve vazbě na zavedené projektové řízení. Požadavkem byla zejména mobilita pro obchodníky a vyšší efektivita kampaní a dalších marketingových procesů. CRM mělo být také integrováno s digitální ústřednou a Google mapami.

Typ CRM

Řízení obchodu

Marketingové aktivity

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**Země implementace****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 2015 s možností využití CRM přes mobilní aplikaci. Celá společnost využívá ke komunikaci se zákazníky telefonní ústřednu. Specifikem projektu proto byla integrace s ústřednou tak, aby CRM systém zajišťoval propojení informací a na základě dat ze CRM zobrazoval uživatelům přímo na obrazovku, kdo volá. Uživatelé pak mají možnost zadat informace o příchozích i odchozích hovorech, které se uloží zase přímo do CRM. Rovnou z dat CRM také vyhledávají, komu je třeba volat. Komunikace se zákazníky je tak rychlá, přehledná a dohledatelná, bez jakékoli duplicity zadávání dat. Zatímco marketingový proces byl nově připraven s nasazením systému, obchodní proces zůstal stejný. V CRM je veden od evidence příležitostí, přes instalaci zařízení u zákazníka až po ukončení samotné realizace. Vedení firmy tak získalo dobrý přehled nad vývojem zakázek. Zajímavostí z hlediska marketingových procesů je třeba využití funkce integrovaných map pro jednoduchou automatizaci identifikace potenciálních zájemců s pomocí označení budov z leteckých snímků.

Přínosy po nasazení

Z pohledu uživatelů CRM je přínosem zlepšení otevřené informovanosti o všech zákaznících, eliminace vedení duplicitních informací, snadnější zastupitelnost jednotlivých pracovníků a také výrazně efektivnější sdílení informací mezi pracovníky. Systém posílil bezpečnost vedení zákaznických informací. V neposlední řadě je pak přínosem schopnost systému auditovat a vyhodnocovat veškeré probíhající procesy. specialitou je posílení e-mailingových kampaní s podporou jejich automatizace ve vazbě na marketingové seznamy CRM.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.