

Reference: Informática El Corte Inglés, SA - organizační složka

Dodavatel: AspectWorks, s.r.o.

Produkt: Salesforce.com

Obor podnikáníMaloobchod, velkoobchod
IT a technologie**Webové stránky**<http://www.iecisa.com/web/cz/>**Obrat**

60 000 000 Kč

Popis činnosti

El Corte Inglés je největší maloobchodní skupina ve Španělsku a světová jednička mezi obchodními domy. S více než 70 lety zkušeností si skupina od začátku udržuje politiku zákaznických služeb a neustálé adaptace, aby plnila tužby a potřeby společnosti.

Výchozí situace před nasazením CRM

Zastaralý systém registrace požadavků na opravu nebo výměnu platebních terminálů a jiných zařízení České Spořitelny u jejích klientů musel být nahrazen. Hledalo se řešení, které by mělo možnost integrace na informační systémy České Spořitelny, nabízelo by mobilní aplikaci pro servisní techniky pro práci v terénu, sledování stavu žádostí, měření SLA a umožnilo komplexní reportování a transparentnost.

Typ CRM

Řízení servisu

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

Země implementace**Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

IECISA v České republice působí jako dodavatel servisních pracovníků pro firmy, které potřebují rozsáhlou síť pokrývající celou republiku. AspectWorks spravuje instanci Salesforce, kterou IECISA využívá ke sledování a vyhodnocování tiketů. Významnou součástí implementace je integrace v reálném čase na servisní systém České Spořitelny, která je jedním z klientů IECISA.

V okamžiku kdy vznikne v interním systému České Spořitelny žádost o opravu nebo výměnu zařízení, je v Salesforce vytvořen tiket. Dle zadaných parametrů je automaticky přiřazen správnému servisnímu centru, případně přímo servisnímu pracovníkovi.

Salesforce udržuje několik různých SLA (svátky, víkendy, pracovní dny, prioritní zásahy, atd.), které jsou k tiketu dle času přijetí a priority přiděleny při jeho vzniku.

Uživatelé mají k dispozici mobilní aplikaci vytvořenou na platformě Salesforce1, upravenou o moduly pro sběr podpisů a skenování čárových nebo QR kódů.

Typický servisní zásah z pohledu technika probíhá následovně: technik na mobilu vidí frontu svých tiketů a po výběru tiketu je navigován na místo určení. V případě, například výměny hardwaru, technik naskenuje starý kód porouchaného dílu, aplikace zkontroluje, zda čárový kód odpovídá, v případě, že ne, je na to technik upozorněn a situaci řeší. Poté naskenuje čárový kód nového zařízení. Následně je automaticky vygenerován předávací protokol, který technik a zákazník podepíší. V aplikaci se vygeneruje PDF soubor, který je automaticky zaslán na emailovou adresu zákazníka a uložen v Salesforce na kartě zákazníka.

V Salesforce je připravena řada reportů a dashboardů pro vyhodnocování SLA, výtěžnosti a jiných strategicky důležitých údajů.

Přínosy po nasazení

Navržené a implementované řešení na platformě Salesforce splňuje všechny požadavky České Spořitelny. Přínos tohoto řešení je zejména v navýšení rychlosti výměn a oprav platebních terminálů a jiných zařízení u klientů ČS, měření a dodržování dohodnutých SLA a komplexní reporting. Přínos je samozřejmě také snížení nákladů a navýšení spokojenosti zákazníků.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.