

Reference: Cestovní kancelář FISCHER, a.s.

Dodavatel: Innovation One s.r.o.

Produkt: Dynamics 365 (dříve Microsoft Dynamics CRM)

Obor podnikání

Služby

Ostatní

Webové stránky

www.fischer.cz

Obrat

4 000 000 000 Kč a více

Popis činnosti

Cestovní skupina FISCHER zastřešuje obchodní značky FISCHER, NEV-DAMA, eTRAVEL a PRIVILEQ. Je největší cestovní skupinou na českém trhu. Nabízí celoroční přímořské dovolené u blízkých moří, v exotických destinacích, lyžařské zájezdy do Alp, poznávací pobyty, korporátní zájezdy, luxusní dovolené na míru nebo golfové zájezdy. Ročně uspokojí přání téměř 300 tisíc klientů. V roce 2015 dosáhly tržby cestovní skupiny 4 miliard korun. Cestovní skupina disponuje širokou sítí vlastních poboček po celé České republice a na Slovensku, více než 1000 provizních prodejců, non-stop call centrem a moderními systémy online prodeje. Cestovní skupina FISCHER je členem finanční a investiční skupiny KKCG.

Výchozí situace před nasazením CRM

Vlastní CRM na platformě Dynamics CRM bylo již ve firmě FISCHER používáno jako systém pro správu kontaktů. Vlastní používání však bylo komplikované a uživatelsky nepřívětivé. Správa leadů resp. registrací z webu byla řešena s pomocí společných emailů, lead management na pobočkách si každá z poboček řešila vlastním systémem.

Typ CRM

Řízení obchodu

Marketingové aktivity

Správa zákaznického centra

Mobilní aplikace

Ne

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace

čeština

Země implementace

Česká republika

Napojení na stávající systémy

kompletní informační systém, e-shop



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

Projekt byl zaměřen na multikanálový lead management.

Re-implementace byla provedená v rekordním čase 4 měsíců od prvních analytických workshopů, včetně převzetí CRM od původního dodavatele do servisního módu.

V rámci dodávky byla provedená velmi detailní analýza business procesů, a to jako v online tak offline kanálech. Součástí detailního designu byla také optimalizace procesů péče o poptávky zákazníků na webu, v kontaktním centru i na kamených pobočkách.

Součástí dodávky byla analýza, detailní design, úpravy systémů, nasazení a vyškolení interních trenérů.

Přínosy po nasazení

Zadavatel sjednodil správu všech poptávek (leadů) do jediné fronty s cílem řídit poptávky a sledovat servisní úroveň obsluhy zákazníků. V CK FISCHER od nasazení CRM efektivněji sledují úspěšnosti prodeje v Online a Offline, podle jednotlivých zdrojů leadů, poboček, týmů, obchodníků.

Díky větší provázanosti rezervačního systému s CRM došlo k větší oblibě nového řešení ze stran interních zaměstnanců a celkově se výrazným způsobem zrychlila doba reakce na potřeby zákazníků.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.