

Reference: Teplárny Brno a.s.

Dodavatel: D3soft s.r.o.

Produkt: CRM Leonardo

Obor podnikání

Služby

Maloobchod, velkoobchod

Energetika

Webové stránky

www.teplarny.cz

Obrat

3 100 000 000 Kč

Popis činnosti

Vyrábíme a dodáváme tepelnou a elektrickou energii. Zaměřujeme se na provozování tepelných hospodářství, finanční služby pro výstavbu nebo rekonstrukci výměníkůvých stanic, výstavbu rozvodných sítí včetně projektové dokumentace, měření a rozúčtování spotřeby tepla a teplé vody a další.

Výchozí situace před nasazením CRM

Cílem realizace implementace CRM je vznik jednotné SW podpory pro obchod, marketing v rámci řízení vztahů se zákazníky a ostatními tržními subjekty ve společnosti Teplárny Brno, a.s.

Útvar marketingu zajišťuje ve společnosti Teplárny Brno, a.s. zpracování celé řady informací, a to jak informace z interních zdrojů, tak data z externích zdrojů.

Z hlediska komunikace s ostatními útvary ve společnosti probíhá komunikace hlavně s útvarem obchodu (marketingové akce a kampaně, sponzoring, analýzy externích zdrojů o potencionálních obchodních příležitostech).

Hlavní problém spočívá v tom, že útvar marketingu má k dispozici celou řadu kvalitních informací, ale tyto informace jsou oddělené v jednotlivých zdrojových souborech a neexistuje jejich sdílení na jednom společném místě.

Útvar obchodu ve společnosti Teplárny Brno, a.s. realizuje tyto hlavní procesy:

☐ Získávání nových zákazníků (nové obchodní příležitosti)

☐ Péče o stávající významné zákazníky (komunikace, nabídka služeb, poradenství)

Záznamy z jednání (aktivity)

- Představuje evidenci záznamů z jednání mezi provozními pracovníky společnosti Teplárny Brno, a.s. a zástupci jednotlivých zákazníků.

- Pracovníci provozu „v terénu“ přicházejí do kontaktu se zástupci zákazníka, z nichž v mnoha případech se jedná o zástupce zákazníka, se kterými komunikuje také KAM.

Typ CRM

Řízení obchodu

Marketingové aktivity

Správa zákaznického centra

Mobilní aplikace

Ano

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Server již mám



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Počet uživatelů CRM

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace**Země implementace****Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém

Nasazené řešení

V rámci projektu Teplárny Brno byly nasazený tyto oblasti řešení:

- Karta zákazníka, Zakázky, Pošta, Akce a kampaně, Plánovač aktivit, Kalendář, Reporty, Přehledy, Product Management, Zdroj.

Přínosy po nasazení

Celková optimalizace procesů obchodů a péče o zákazníka.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.