

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti Czech-Karbon s.r.o



Stručný popis zákazníka

Společnost CZECH-KARBON působí na českém trhu již od roku 1999 a za tuto dobu se stala významnou společností v oblasti obchodování s elektrickou energií. Díky individuálnímu přístupu ke svým zákazníkům a poskytování komplexních služeb má řadu spokojených odběratelů, mezi které se řadí firmy z oblasti strojírenství, těžebního a hutního průmyslu, malí i střední podnikatelé a řada dalších.

Popis výchozího stavu

Se stále větším rozvojem společnosti a rozrůstajícími se počtem zákazníků si management začal uvědomovat, že je složité mít ucelený náhled na zákazníky bez funkčního a stabilního informačního systému. Proto se rozhodl pro zavedení CRM Leonardo.

Cíl řešení

Cílem řešení bylo zlepšení obsluhy stávajících zákazníků a tím vytvoření bariér jejich odchodu ke konkurenci. V rámci efektivnějších obchodních procesů pak rozšíření portfolia stávajících zákazníků.

Popis řešení

CRM Leonardo využívá především vedení společnosti a úsek Prodej a obsluha konečných zákazníků. Na tomto úseku v současné době působí 3 pracovníci, kteří obsluhují cca 200 odběratelů a 500 odběrných míst.

Rozvoj vztahů se zákazníky je podpořen moduly Kalendář, Plánovač aktivit a Karta zákazníka. Pracovníci pro obsluhu zákazníků jsou tak schopni jednoduše naplánovat schůzku, založit zákazníka, jeho odběrné místo, kontaktní osoby apod. V rámci zlepšení vztahů je také využíván modul Segmentace zákazníků, kdy si společnost může jednoduše rozdělit zákazníky dle velikosti odběru, oboru atd. Toto rozdělení lze přehledně graficky zobrazit, přičemž se klade zřetel na odběr x potenciál.

Pracovníci využívají při akvizici nových zákazníků modul Akce a kampaně, který umožňuje oslovit cílovou skupinu hromadně, zaevidovat tuto aktivitu a evidovat zpětnou vazbu.

Management společnosti si může vytvářet přehledné reporty týkající se aktivit se zákazníky, odběrů jednotlivých zákazníků, prodejů apod.



Přínosy

- integrace dat ze SAVS
- manažerský reporting
- vždy aktuální přehled o stavu příležitostí
- evidence zákazníků, jejich odběrných míst a dokumentů na jednom místě
- hromadné oslovování zákazníků

