

## Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti AISE, s.r.o.



### Stručný popis zákazníka

AISE je významným partnerem v oblasti efektivního využívání energií, komplexního energetického servisu a automatizace průmyslových energetik. Svým zákazníkům přináší významné úspory v nákladech na energie, čímž přispívá ke zvyšování jejich konkurenceschopnosti a úspěšnosti na trhu.

Nosným programem AISE jsou aplikace systémů automatizace a informatiky v oblasti energetiky, dále pak energetické stavby a energetické služby v průmyslových podnicích a v dalších podnikatelských i nepodnikatelských subjektech (komunální sféra).

### Cíl řešení

Vedení společnosti mělo zájem vybudovat interní databázi zákazníků, prostřednictvím které budou průběžně mapovat trh, na kterém působí. Hlavním cílem bylo vytvořit karty zákazníků a kontaktních osob, dále se soustředit na sledování aktivit se zákazníky.

Po několika měsících využívání CRM Leonardo se pozornost soustředila na zavedení další oblasti - sledování zakázek běžících u zákazníků, odpracovaných hodin a jiných údajů potřebných pro řízení obchodních případů.

### Průběh implementace

Výchozím bodem implementace byla vstupní analýza požadavků na systém, spolu s definicí postupu implementace. Vzhledem k jasným cílům zavedení systémů, proběhla customizace karet zákazníků spolu se stanovením sledovaných struktur aktivit. S několika měsíčním odstupem byla dokončena customizace sledování zakázek.

### Hlavní přínosy

- Podpora procesů spojených s obsluhou zákazníků
  - Sledování údajů o zákaznících v podobě karet
  - Aktuální informace o plánování a realizaci aktivit se zákazníky
- Podpora a nástroj pro řízení a správu zakázek

