

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti IDOPS, družstvo



Stručný popis zákazníka

Společnost IDOPS, družstvo působí v oblasti stavební činnosti v regionu Slovenské a České republiky. Společnost nabízí celou řadu specializovaných stavebních činností a služeb včetně poradenství. Jedná hlavně o:

- stavby a jejich rekonstrukce
- speciální izolace
- čerpací stanice
- systémy a technologie
- inteligentní budovy
- DELTA Controls
- automatické parkovací systémy

Cíl řešení

Cílem realizace projektu byl vznik SW podpory pro řízení obchodních a marketingových aktivit ve společnosti IDOPS, družstvo.

Popis výchozího stavu

Společnost IDOPS, družstvo prochází nyní intenzivním růstem. Pro úspěšné působení a zajištění trvalého rozvoje společnosti nebylo možné vykonávat obchodní a marketingové aktivity bez potřebné SW podpory, která by umožňovala v jednotné struktuře podporovat řízení interních a externích aktivit.

Průběh implementace

Před samotnou implementací byly provedeny analýzy současného stavu, definovány jednotné potřeby a očekávání od systému ze strany managementu a majitelů. Dále došlo ke stanovení organizační zajištění pro úspěšnou realizaci implementace. Po úvodní konfiguraci systému a importu dat z interních zdrojů proběhlo uživatelské školení, v průběhu kterého byly doladěny jednotlivé úlohy a výstupy. Od podzimu 2007 pak bylo CRM Leonardo předáno do rutinního provozu. Implementace CRM Leonardo byla zaměřena zejména na tyto oblasti:



- marketing a obchod - vyhledávání tržních příležitostí a vyhodnocování efektivit pracovníků
- interní komunikace
- realizaci zakázek – dokumentace
- zavedení standardizovaného manažerského reportingu

Společnost IDOPS, družstvo využívá pro provoz CRM Leonardo služeb našeho datového centra. V průběhu roku 2008 pak došlo k rozšíření o interní komunikaci a interní aktivity.

Přínosy

Cílem realizace projektu byl vznik SW podpory pro řízení obchodních a marketingových aktivit ve společnosti IDOPS, družstvo. Jednotlivé přínosy a měřitelné výstupy lze charakterizovat v následujících oblastech:

- zvýšení efektivit při vyhledávání tržních příležitostí
- zavedení standardů komunikace mezi jednotlivými odděleními ve společnosti,
- sjednocení dat o zákaznících a realizovaných zakázkách na jednom místě v jednotné struktuře.
- zefektivnění interních procesů, včetně zavedení controllingu efektivit jednotlivých pracovníků.
- zavedení a nastavení manažerského reportingu

