

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



### Stručný popis zákazníka

Dodavatel uceleného sortimentu dílů a systémů pro stavbu strojů, využívající know-how mateřské rakouské firmy Haberkorn Ulmer GmbH a holdingu Haberkorn AG.

### Popis výchozího stavu

CRM Leonardo bylo od počátku implementace určeno pro oddělení obchodu a marketingu, především pro oblast sledování potenciálu u zákazníků a aktivity obchodních zástupců vůči zákazníkům. Samozřejmostí měla být tvorba karet zákazníků a kontaktních osob, pro detailní sledování údajů o zákaznících.

### Průběh implementace

Implementace byla zahájena vstupní analýzou, kde byly definovány priority pro implementaci CRM Leonardo, hierarchie cílů ze strany vedení společnosti, požadavky uživatelů a samotný návrh věcného řešení. Vše bylo sjednoceno v realizačním projektu implementace spolu s návrhem harmonogramu dílčích prací. Po jeho schválení, začaly probíhat customizační a integrační přípravné práce. Po této fázi došlo k instalaci již prvotně customizovaného systému a následně zaškolení uživatelů pro práci se systémem, což odstartoval nejprve ověřovací a poté rutinní provoz systému.

### Přínosy

- Sledování a vyhodnocování dlouhodobých obchodních příležitostí u zákazníků
- Plánování na zákazníky a vyhodnocení plnění plánu
- Znalost kontaktních osob a možnost cílit nabídky
- Metodika a SW podpora segmentace a stanovení hodnoty zákazníků
- Ucelený reporting



