

Případová studie implementace CRM Leonardo TOS Varnsdorf a.s.



Stručný popis zákazníka

Společnost TOS VARNSDORF a. s. je předním světovým výrobcem obráběcích strojů se specializací na výrobu horizontálních frézovacích a vyvrtávacích strojů a obráběcích center.

Popis výchozího stavu

Pro marketing a management bylo obtížné získat souhrnný přehled parametrů poptávaných a prodaných strojů, nebylo možné vyhodnocovat změny na trhu a identifikovat další možnosti prodeje. Vedení společnosti si uvědomovalo, že zvláště v období rostoucí poptávky není plně využíván možný potenciál a rozhodlo se pro implementaci CRM.

Průběh implementace

V první etapě byla implementována verze CRM Leonardo Industry pro obchod a marketing. Na základě priorit stanovených managementem byl zpracován Realizační projekt implementace, který vymezil, v jakých oblastech bude CRM využíváno, jak budou upraveny interní procesy, jaké informace budou evidovány a jak bude nastaven operativní a manažerský reporting.

V další etapě bylo CRM zpřístupněno klíčovým externím obchodním partnerům v jednotlivých obchodních teritoriích, kteří evidují potenciál na jejich trzích a mají přístup k související obchodní a výrobní dokumentaci.

Přínosy

- vytvoření databanky obchodních partnerů a koncových zákazníků, včetně doplňkových informací o obchodním a servisním zázemí, kontaktních osobách a historii spolupráce
- provedení bonitace obchodních partnerů s cílem vydefinovat klíčové partnery na jednotlivých teritoriích
- zapojení těchto partnerů do CRM, díky vzájemnému sdílení informací se výrazně zefektivnila a zrychlila vzájemná komunikace a zlepšila obsluha zákazníků
- sledování procesu průběhu poptávkového a nabídkového řízení a průběhu realizace obchodního případu
- centrální evidence veškeré obchodní, technologické a výrobní dokumentace, která poskytla rychlý přístup všem pracovníkům společnosti k informacím, které potřebují pro svou práci
- lepší řízení obchodníků a partnerů, přehled o jejich aktivitách a úspěšnosti prodeje

