

Reference: eD' system Czech, a.s.

Supplier: CCV s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365 (onprem)

Field of activityRetail, wholesale
IT and technologies**Web pages**<http://www.edsystem.cz>**Turnover**

1 500 000 000 Kč a více

Activity description

Společnost eD' system Czech patří mezi největší distributory IT a výpočetní techniky v České republice i dalších zemích EU. Kromě distribuce mnohých značek světových výrobců prodává i produkty vlastní značky LYNX.

Initial situation before CRM deployment

Ve společnosti byl požadavek na ucelený systém pro budování vztahů se zákazníky, který by podporoval všechny distribuční kanály a splnil by veškeré nároky na rostoucí potřeby digitálního marketingu a jeho analýzu a propojení s CRM systémem. CRM by tedy mělo být propojeno s telefonní ústřednou, e-mailingovým nástrojem i dalšími nástroji na podporu personalizace marketingové komunikace.

CRM typeSales management
Marketing activities
Service management
Customer centre administration**Mobile application**

Yes

CRM running environment

On own server

Server provision

I require provision

Number of CRM system users

More than 50 users

Budget for CRM

From 500,00 to 1 mln. CZK

Language versions

Czech, Slovak

Implementation country

Czech republic

Connection to existing systems

Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

Ve společnosti byl nasazen Microsoft Dynamics CRM ve verzi 2016 s možností využití přes mobilní aplikaci. Součástí nasazení řešení Microsoft Dynamics CRM je integrace jak s podnikovým informačním systémem tak dalšími nástavbovými řešeními. Stává se tak celkově klíčovým nástrojem pro automatizaci marketingových kampaní, personalizaci webových stránek i direct marketingových aktivit. Smyslem bylo nastavit jednotný proces tvorby a správy obchodních příležitostí, který bude sdílený napříč všemi distribučními kanály. Potenciální zákazníci tak umožňuje lépe oslovit výhodnější nabídkou s využitím takzvaného lead scoringu. Společnost eD´system si uvědomuje, že CRM systém představuje prostředek pro budování kvalitnějších vztahů se zákazníky i díky schopnosti zjistit co nejvíce o jejich zájmech a potřebách.

Benefits after deployment

Mezi hlavní přínosy lze zařadit zefektivnění distribučních kanálů, podporu obchodních a marketingových aktivit, jejich přesnější zacílení na detailní znalost zájmu zákazníků a zvýšení výkonnosti vlastních pracovníků. Významné je personalizované cílení obsahu komunikace se zákazníky, kteří jsou lépe adresováni relevantními informacemi. Kromě napojení na inovativní nástavbová řešení je CRM systém zároveň integrován s vlastním stávajícím informačním systémem.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.