

## Reference: KCK Cykloport-Mode s.r.o.

Supplier: CCV s.r.o.

Product: Microsoft Dynamics 365 (onprem)

**Field of activity**Services  
Retail, wholesale**Web pages**<http://www.kckcykloport.cz/>**Turnover**

400 000 000 Kč

**Activity description**

Společnost KCK Cykloport-Mode s.r.o. byla založena v roce 1991 jako specializovaný velko i maloobchod. Základním prodejním sortimentem jsou produkty vlastní značky FORCE a značky SHIMANO.

**Initial situation before CRM deployment**

Listing produktů (jako helma, kolo, dres) byl nepřehledný, informace o listingu (důvod zařazení zboží, náklady na dopravu, atd.) byly nepředatelné, klíčová data byla nevyužitelná. Pro řešení procesu listingu zboží bylo rozhodnuto využít listing s pomocí CRM. Z CRM systému data tečou do e-shopu a jsou zdrojem pro související procesy.

Reklama - vyřizování reklamace na B2B portále nebyly dlouhodobě udržitelné. B2B zůstane dále jen rozhraním pro příjem reklamací a informování zákazníka. Interní procesy jsou v CRM. Jde o "Případy" v CRM.

Komunikace se zákazníky a dodavateli není na jednom místě. Není možné dohledat historii a aktuální stav komunikace.

Grafika - řízení spolupráce s grafiky není procesně ošetřené (je třeba zadávat priority, vědět, který obrázek je aktuální, jde o: potisky zboží, manuály, loga, obrázky pro webshop, atd.).

**CRM type**Sales management  
Marketing activities  
Service management  
Customer centre administration**Mobile application**

Yes

**CRM running environment**

On own server

**Server provision**

I have a server

**Number of CRM system users**

26 - 50 users

**Budget for CRM**

Over 1 mil. CZK

**Language versions****Implementation country****Connection to existing systems**

complete information system, reporting, e-shop



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

### **Deployed solution**

Je instalováno CRM on-premise, které je nad rámec standardu (obchod a marketing) specificky připravené pro:

- listing produktů
- řízení reklamací
- řízení činnosti grafiků.

### **Benefits after deployment**

1. Efektivnější komunikace s dodavateli a zákazníky:
  - a. Komunikace je dohledatelná
  - b. Komunikace je na jednom místě
  - c. Komunikace je strukturovaná
2. Snížení chybovosti pracovníků zabývajících se produkty
3. Zlepšení zastupitelnosti pracovníků
4. Vyhodnocování dat zadaných do CRM (s pomocí nástrojů BI)



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.