

Reference: E.ON Česká Republika s.r.o.

Dodavatel: D3soft s.r.o.

Produkt: CRM Leonardo

Obor podnikáníMaloobchod, velkoobchod
Energetika**Webové stránky**

www.eon.cz

Obrat

82 900 000 Kč

Popis činnosti

Skupina E.ON je tradičním partnerem české energetiky. Na českém trhu působíme od roku 1998. Dodáváme elektřinu 1,2 milionu zákazníků a zemním plynem zásobujeme více než 220.000 zákazníků, a to převážně v jižních Čechách a na jižní Moravě.

Výchozí situace před nasazením CRM

Před implementací CRM Leonardo byl jediným systémem, který společnost E.ON využívala, provozní systém SAP. Tento systém však není přizpůsoben pro podporu obchodních a marketingových procesů, což u managementu společnosti vyvolalo potřebu pořídit další systém, který jim potřeby v této oblasti pokryje.

Typ CRMŘízení obchodu
Marketingové aktivity
Správa zákaznického centra**Mobilní aplikace**

Ano

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

Více než 50 uživatelů

Rozpočet na CRM

Více než 1 milion Kč

Jazykové mutace**Země implementace****Napojení na stávající systémy**

účetnictví, řízení zakázek



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

Implementace CRM Leonardo probíhala v několika krocích. Postupně byly implementovány moduly: Řešení pro podporu obchodních manažerů, Výpočetní model pro domácnosti a maloobchodní prodejce, Produkt Noticeboard, Modul plánování, Modul insolvence

Modul pro podporu obchodních manažerů je založen zejména na práci se zákazníkem. Jeho součástí je evidence kontaktů zákazníků a kontaktních údajů cizích zástupců. V rámci tohoto modulu mají vedoucí jednotlivých týmů přehled o práci svých manažerů a jsou schopni zadávat úkoly jak pro celý tým, tak na každého obchodního manažera samostatně. Výpočetní model pro domácnosti a maloobchodní prodejce je schopen predikovat ceny na další rok na základě historické spotřeby a cen na následující rok. Tyto modely jsou integrovány do prostředí SAP.

Produkt Noticeboard je využíván pro předávání dokumentů mezi produkt managementem a jednotlivými manažery. Díky Noticeboardu má manažer k dispozici vždy aktuální verzi potřebného dokumentu. Modul plánování je využíván jako podklad pro nákupní oddělení, které díky němu s velkou přesností může odhadnout množství nakupované elektrické energie pro další období.

V E.ONu dále sledují aktuální výpisy z konkurzních a insolvenčních rejstříků a pomocí modulu insolvence startují proces pro zachytávání ohrožených zákazníků. Informace o konkurzech jsou distribuovány na jednotlivé manažery a manažer má k dispozici kompletní průběh konkurzních řízení u svých zákazníků."

Přínosy po nasazení

- Efektivní nástroj pro řízení obchodních manažerů
- Informační propojení jednotlivých oddělení společnosti E.ON
- Přehledný reporting pro management společnosti



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.