

Reference: MAHA Consulting, s.r.o.

Dodavatel: D3soft s.r.o.

Produkt: CRM Leonardo

Obor podnikáníAuto/moto, doprava a logistika
Služby**Webové stránky**<http://www.maha-cz.cz>**Obrat**

60 000 000 - 99 999 999 Kč

Popis činnosti

Společnost MAHA Consulting s.r.o. působí v České republice od roku 1994. Je dodavatelem zařízení pro diagnostiku motoru, podvozku a jeho částí, zvedací techniky a jiných technologických zařízení pro vybavení servisů. Svým zákazníkům nabízí komplexní služby v oblasti spolupráce při zrodu podnikatelského záměru, spolupráce při vzniku a realizaci projektu, dodání zařízení, uvedení do provozu, zaškolení obsluhy, komplexní servis do 48 hodin, nepřetržitý kontakt se zákazníky.

Výchozí situace před nasazením CRM

Od implementace CRM systému se očekává sjednocení informací o zákazníkovi na jedno místo, odkud budou dostupné pro jejich další využití ve firemním procesu a dále provázání obchodních informací do servisního procesu, který je pro firmu stejně důležitý jako proces obchodní. Prvním krokem implementace bylo zmapování současných informací o kontaktech, zákaznících, produktech a všech ostatních částech firemního procesu. Doposud byly všechny tyto informace evidovány v prostředí MS Outlook. Pro veškerá třídění a vyhledávání bylo využíváno pouze standardní kategorizace. Toto se však postupem času stalo neudržitelným a filtrování a vyhledávání dat se stalo jedním z hlavních problémů.

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

Ano

Typ provozu CRM

Na vlastním serveru

Dodání serveru

Požadují dodání

Počet uživatelů CRM

Do 10 uživatelů

Rozpočet na CRM

Od 250 do 500 tisíc Kč

Jazykové mutace

čeština

Země implementace

Česká republika

Napojení na stávající systémy

účetnictví



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Nasazené řešení

Na začátku implementace byly stanoveny tyto hlavní cíle řešení:

- Sjednotit informace o zákaznících na jednom místě
- Poskytnout obchodníkům lepší informační podporu
- Lépe řídit prodejní kanály a plánovat
- Sjednotit informace o servisních činnostech a provázat je na prodejní proces

Přínosy po nasazení

Přínosy:

V první řadě šlo o integraci dat. Veškerá data jsou soustředěná na jednom místě

a sdílená všemi uživateli. Jde o informace k zákazníkům, informace ke kontaktním osobám, informace k dodaným zařízením a řešení servisních zásahů.

- Dále systém CRM nahradil stávající evidenci dat v prostředí MS Outlook.
- Uživatelé mají nyní možnost pracovat se svými informacemi i off-line, tedy bez připojení k lokální síti.
- Přínosem je i vytvoření sestav, které se dříve připravovaly manuálně, Zakázkový list, Nabídka a Servisní kniha o údržbě



Porovnání CRM systémů



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.