

## Reference: Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s.

Dodavatel: D3soft s.r.o.

Produkt: CRM Leonardo

**Obor podnikání**

Služby

Ostatní

**Webové stránky**<http://www.smvak.cz>**Obrat**

1 500 000 000 Kč a více

**Popis činnosti**

Společnost Severomoravské vodovody a kanalizace Ostrava a.s. je největší vodárenskou společností v Moravskoslezském kraji a dlouhodobě se řadí mezi přední firmy na vodárenském trhu v České republice. Hlavní výrobní činností je výroba a dodávka pitné vody spolu s odváděním a čištěním odpadních vod.

**Výchozí situace před nasazením CRM**

Neměli řešení pro své call centrum a řešení zákaznických požadavků. Neměli webový přístup pro firemní klientelu.

**Typ CRM**

Řízení 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**

Od 500 tis. do 1 mil. Kč

**Jazykové mutace**

čeština

**Země implementace**

Česká republika

**Napojení na stávající systémy****Nasazené řešení**

Call Centrum je prvním místem, kde je směřován telefonní hovor zákazníka. Zde mu telefonistky pomohou vyřešit jeho požadavky, a to buď samostatně nebo v součinnosti s ekonomickým, technickým, popř. jiným oddělením. V rámci implementace CRM Leonardo získali pracovníci Call Centra informační podporu pro samostatné vyřizování požadavků zákazníků a bylo podpořeno delegování úkolů v rámci společnosti. Díky novému Call Centru se také zminimalizuje počet případů, kdy se zákazník nedovolal nebo jeho požadavek musel být vyřízen ve více krocích.

Další novinkou je vytvoření webového přístupu pro korporátní klientelu, která bude moci nahlížet do svých dat. Cílem tohoto samoobslužného komunikačního kanálu je poskytnout možnost kontroly dat využívaných pro fakturaci a snížit tak počet případných reklamací a tedy i potenciálních zdrojů nespokojenosti.



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

## **Přínosy po nasazení**

Plynulé fungování call centra a automatizace delegování úkolů a servisních činností.

Kontrola dat využívaných pro fakturaci



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.