



## Fakta projektu

COMPAS automatizace posiluje péči o zákazníky s využitím CRM řešení



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

### COMPAS automatizace posiluje péči o zákazníky nasazením nového CRM

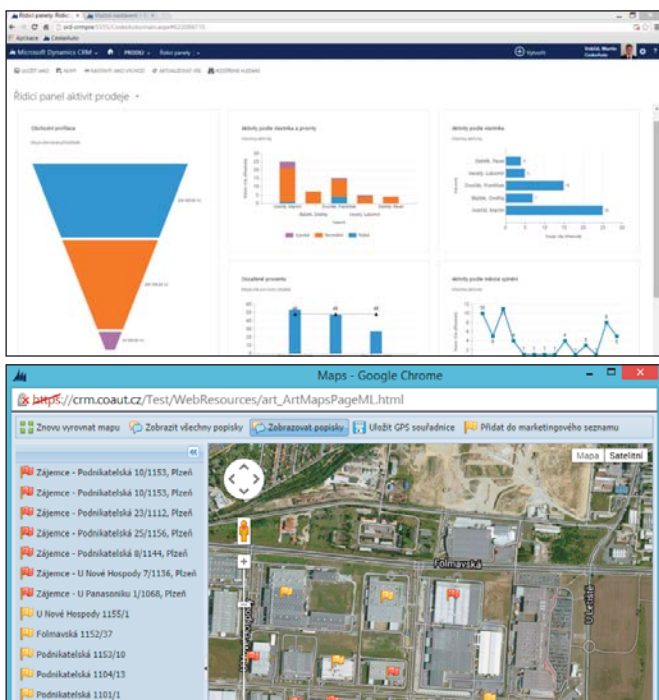
Společnost COMPAS automatizace, která dodává řešení průmyslové automatizace a výrobní informační systémy MES, výrazně zvyšuje kvalitu péče o své zákazníky nasazením nového CRM systému. Zvolila řešení Microsoft Dynamics CRM nasazené společností CCV Informační systémy, které je integrováno s internetovou telefonní ústřednou, DMS a systémem pro řízením zakázek. Dalšími specifiky je integrace map při tvorbě příležitostí nebo nadstavba pro automatizovaný e-mailový marketing.



## Vysoká použitelnost a rozšiřitelnost CRM podmínkou

Česká společnost COMPAS automatizace podporuje s pomocí CRM (Customer Relationship Management) systému veškeré obchodní procesy a marketingové aktivity s cílem kvalitněji a efektivněji komunikovat se svými zákazníky.

Při výběru byla důležitým kritériem také schopnost integrace CRM se systémem pro řízení dokumentů (DMS), systémem pro řízení zakázek společnosti a s telefonní ústřednou. Proto zvolila řešení Microsoft Dynamics CRM ve verzi 2013, které následně povýšila na novější aktuální verzi. Implementačním partnerem je společnost CCV Informační systémy.



## Užitečná integrace s telefonní ústřednou

Celá společnost využívá ke komunikaci se zákazníky telefonní ústřednu. Specifikem projektu proto byla integrace s ústřednou tak, aby CRM systém zajišťoval propojení informací a na základě dat ze CRM zobrazoval uživatelům přímo na obrazovku, kdo volá.

Uživatelé pak mají možnost zadat informace o příchozích i odchodných hovorech, které se uloží zase přímo do CRM. Rovnou z dat CRM také vyhledávají, komu je třeba volat. Komunikace se zákazníky je tak rychlá, přehledná a dohledatelná, bez jakékoli duplicity zadávání dat.



## Tvorba zájemců pomocí leteckých snímků

Propojení na Outlook a mapové podklady činí každodenní používání CRM systému jednodušším. Zajímavostí z hlediska marketingových procesů je třeba využití funkce integrovaných map pro jednoduchou automatizaci identifikace potenciálních zájemců s pomocí označení budov z leteckých snímků.

Užitečnou nadstavbou je propojení na řešení pro e-mailový marketing, které umožňuje efektivnější realizaci a vyhodnocování e-mailingových kampaní včetně automatizace e-mailové komunikace účastníkům daných marketingových seznamů.

Pro marketingovou segmentaci je zásadní výzvou mít aktuální data. Automatizace naplňování určitých dat do CRM probíhá často také z veřejných registrů. K tomu velice dobře poslouží ARES konektor, který jedním klikem nahrazuje pracné vyhledávání identifikačních a kontaktních údajů z ARES (administrativní registr ekonomických subjektů). Informace o zákaznických automatizovaně hlídá také modul CreditCheck, který prověřuje kredibilitu obchodních partnerů.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



## Společnost COMPAS

**COMPAS**  
AUTOMATIZACE

COMPAS automatizace je přední českou inženýrskou společností a významným dodavatelem průmyslové automatizace výrobních technologií - technologických procesů, strojů, linek a zařízení. V oboru průmyslové automatizace nabízí kompletní řešení elektrozařízení, řídicích systémů, čidel a akčních členů od analýzy přes projekt, dodávku, montáž a zprovoznění. Součástí nabídky je také dodávka výrobních informačních systémů (MES systémů) pro operativní řízení, sledování výroby (Traceability), řízení šaržových výrob a sběr technologických dat. Firma COMPAS automatizace byla založena v roce 1990 specialisty se zkušenostmi v oblasti projektování a řízení rozsáhlých výrobních celků v odvětví strojírenství a zpracovatelského průmyslu.



## Lepší přehled nad zakázkami

CRM systém pomáhá zaměstnancům firmy nejen na stole jejich kanceláří, ale také jej mohou mít kdykoli přímo na dlani. Práci se zákazníky totiž umožňuje také na smartphonu nebo přenosném tabletu na nejpoužívanějších operačních systémech Android nebo iOS.

CRM umožňuje synchronizaci dat z kontaktů a informací o společnostech zaznamenaných do obchodní vztahů rovnou do DMS systému, kdy dochází automaticky při vytvoření, aktualizaci a odstranění záznamu neaktuální entity.

Zatímco marketingový proces byl nově připraven s nasazením systému, obchodní proces zůstal stejný. V CRM je veden od evidence příležitostí, přes instalaci zařízení u zákazníka až po ukončení samotné realizace. Vedení firmy tak získalo dobrý přehled nad vývojem zakázek.



*Projekt probíhal v úzké spolupráci realizačního týmu a uživatelů na naší straně. Díky tomu jsme měli možnost rovnou ovlivňovat probíhající vývoj. Systém je tak po ukončení realizace uživatelsky přívětivý a přizpůsobený k efektivnímu využívání. Nasazení CRM nám umožňuje lépe budovat a řídit vztah s našimi zákazníky, koordinovaně komunikovat, znát jejich priority a udržovat individuální přístup, což bylo před nasazením nového systému, i přes naši maximální snahu, jen těžko realizovatelné. Navíc nyní rovněž můžeme lépe plánovat, a to nejen v oblasti zákaznických projektů.*



**Vlastimil Braun,**  
jednatel společnosti COMPAS automatizace

[WWW.CCV.CZ](http://www.ccv.cz)



## Profil dodavatele

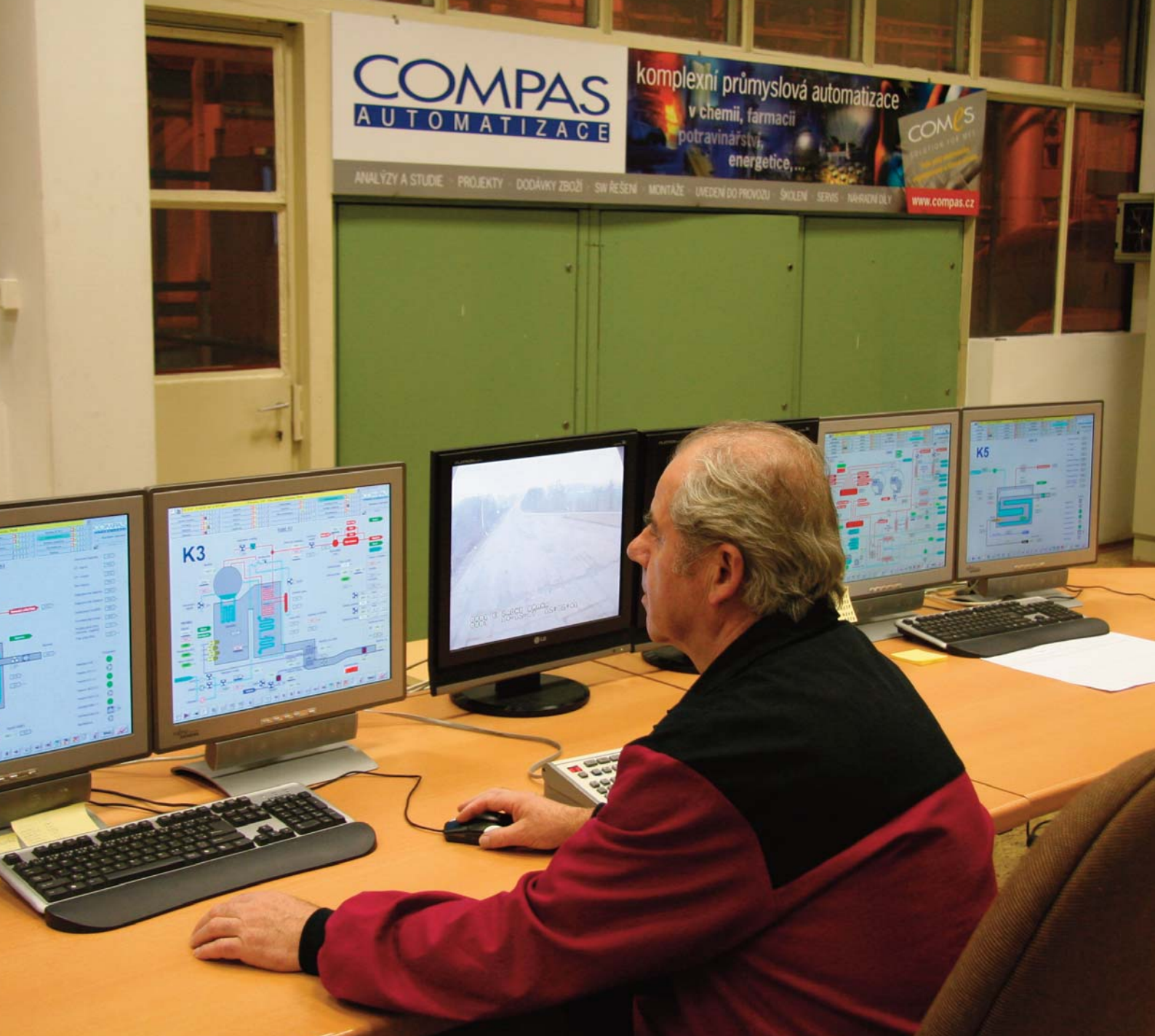
CCV Informační systémy provozuje jako EDI poskytovatel clearingové a konsolidační centrum ORION®, přes které každý měsíc přeneše milióny elektronických dokladů ve strukturovaných formátech tisícům obchodujících protistran s využitím mezinárodních standardů UN/EDIFACT (EANCOM).

CCV Informační systémy je největším českým poskytovatelem EDI služeb se stovkami spokojených zákazníků také na Slovensku, kde působí slovenská společnost CCV Informačné systémy. 96 % těchto společností uvádí, že by služby CCV v oblasti elektronické výměny dat doporučilo i dalším společnostem.

Již roku 2001 nabídla společnost CCV Informační systémy jako první na trhu řešení pro elektronickou výměnu dokladů formou služby (SaaS – software as a service), které bylo postupně následováno dalšími a stalo se pro oblast přenosu obchodních a logistických dokladů nejefektivnějším způsobem. CCV Informační systémy poskytuje i další související služby, jako je například elektronický katalog pro správu a výměnu kmenových dat nebo důvěryhodný archiv elektronických dokladů.







## PŘÍPADOVÁ STUDIE

[WWW.CCV.CZ](http://www.ccv.cz)



### Výhody pro všechny strany

Přínosy projektu byly definovány už na začátku projektu. Pro vedení společnosti je důležitým přínosem nejen kontrola nad veškerou operativní komunikací se zákazníky z různých úrovní vedení projektů, ale například i efektivnější rozhodovací procesy pro další zlepšování péče o zákazníky.

Z pohledu uživatelů CRM je přínosem zlepšení otevřené informovanosti o všech zákaznících, eliminace vedení duplicitních informací, snadnější zastupitelnost jednotlivých pracovníků a také výrazně efektivnější sdílení informací mezi pracovníky. Systém posílil bezpečnost vedení zákaznických informací. V neposlední řadě je pak přínosem schopnost systému auditovat a vyhodnocovat veškeré probíhající procesy.