Reference: Heineken Slovensko, a.s.

Supplier: Millennium Services spol. s r. o.

Product: Microsoft Dynamics CRM Online

Field of activity
Retail, wholesale

Web pages
www.heinekenslovensko.sk/

Turnover
2 916 334 188

Activity description

Initial situation before CRM deployment

CRM type
Sales management
Marketing activities
Service management
Customer centre administration

Mobile application
Yes

CRM running environment
In cloud

Server provision

Number of CRM system users
More than 50 users

Budget for CRM
Over 40,000 €

Language versions
English

Implementation country
Slovakia

Connection to existing systems
complete information system, accountancy, stock system, orders management, reporting

Porovnání CRM sytému
Hodnocení dodavatelů CRM
Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution
Spoločnosti Heineken Slovensko sme implementovali Microsoft Dynamics 365 CRM v Azure cloude. Heineken je tak vôbec prvou FMCG spoločnosťou na Slovensku, ktorá využíva online CRM.

CRM riešenie je v spoločnosti jediný a kľúčový nástroj v rámci Telesales oddelenia pre prijímanie a odosielanie telefonických hovorov, poskytovanie a zaznamenávanie všetkých kľúčových informácií o zákazníkoch spoločnosti, vytváranie objednávok a ich procesovanie smerom do/zo systému SAP, ako aj pre riešenie reklamácií a sťažností zákazníkov. Systém ďalej používajú obchodní zástupcovia, trade marketingoví a produktoví špecialisti, ako aj manažment spoločnosti. CRM je primárnym úložiskom pre produktový katalóg a zabezpečuje aj vytváranie a riadenie predajných kampaní smerom k zákazníkom. Manažmentu spoločnosti poskytuje nevyhnutný a prehľadný reporting, slúžiaci k efektívnejším manažérskym rozhodnutiam.

CRM riešenie je pomocou riešenia Microsot BizTalk integrované na existujúci zákaznícky systém používaný oddelením Predaja, ktorý je sekundárne prepojený na SAP. Dôležitou funkcionalitou je soft telefónia, zabezpečená prepojením CRM na telefónnu ústredňu (Asterisk).

Benefits after deployment
Heineken získal 360-stupňový pohľad na svojich zákazníkov/odberateľov v rámci nového CRM online systému. Ten je je konsolidovaný s existujúcim zákazníckym systémom, využívaným doteraz len Sales oddelením. V oboch systémoch majú používatelia Sales aj Telesales oddelenia rovnaké údaje o zákazníkoch a môžu lepšie koordinovať svoje predajné aktivity. Karta zákazníka ponuka ucelený pohľad na všetky zákaznícke dáta, vrátane up-selling a cross-selling možností pre jednotlivé produktové oblasti. Rovnako sú okamžite k náhľadu aktuálne letákové akcie a predajné kampane cielené na zákazníka. Prehľadnejšia a intuitívna práca s informáciami o zákazníkovi v jednom systéme zvýšila efektivitu Telesales operátorov, ako aj zamestnancov Sales oddelenia.

Zo zákazníckej karty v CRM je priamo možné vytvoriť objednávku, naplniť ju položkami z produktového katalógu, vedeného v CRM, a poslať do SAP-u. Náhľad na aktuálny stav objednávok, pohľadávok, reklamácií a sťažností umožnil okamžitú a správnu reakciu pri interakciách so zákazníkmi.

Prepojenie CRM s telefónnou ústredňou Asterisk a inštalácia dodatočných SW na klientské PC používateľov telesales zabezpečila soft telefóniu a odbúranie fyzických telefónov. Výsledkom je pohodlné príjmanie a odosielanie zákazníckych hovorov priamo z PC používateľa. CRM zabezpečuje aj generovanie denných zoznamov telefónnych hovorov pre aktívny telesales a zaznamenáva aj zmeškané hovory, prichádzajúce z telefónnej ústredne cez integráciu. Vo finále bolo dosiahnuté to, že akýkoľvek hovor so zákazníkom vyvolá otvorenie zákazníckej karty v CRM, kde už má telesales operátor k dispozícii všetky potrebné informácie pre vybavenie hovoru so zákazníkom a vytvorenie objednávky.

Porovnání CRM sytému
Hodnocení dodavatelů CRM
Aktuální novinky ze světa CRM.