

CONTACTS:

Tereza Strnadlová

Aboxs Communications s.r.o.

+420 724 930 333

tereza@aboxs.cz

Zákaznický mód aktivován!

Jaká usnadnění v businessu přináší CRM? A co to vlastně je?

Obchodní oddělení velkých firem nedávno ovládl trend CRM (Customer relationship management) neboli řízení vztahů se zákazníky. Doba, kdy se obchodníci v rozhodování spoléhali jen na svůj úsudek, je dávno pryč. Do popředí se dostávají sofistikované CRM softwary, které monitorují klientskou databázi. Shromažďují informace o klientech, a díky tomu umožňují poznat, pochopit a předvídat jejich nákupní zvyklosti a přání. Podporují tedy oboustrannou komunikaci mezi firmou a jejími zákazníky.

Nechat se vést

Společnost Office Depot v roce 2014 spustila startovací verzi projektu „Leadovač“. *„Byl to nástroj na sledování stavu zakázek, příležitostí z oblasti printu, technického servisu, nábytku atd. Tento software se osvědčil a na základě toho se Office Depot rozhodl pro vytvoření komplexního nástroje vycházejícího z Leadovače. Tím je kompletně řízen vztah mezi zákazníkem a obchodníkem,“* vysvětluje Jan Bouda z obchodního oddělení.

Příležitosti na klíč

Tento CRM nástroj byl spuštěn v září 2015 napříč celým obchodním oddělením společnosti Office Depot v České a Slovenské republice. Za kalendářní rok vyprodukuje obchodníci cca 4000 obchodních příležitostí s potenciálem přes 300 miliónů korun. CRM vidí nákupní zvyklosti zákazníka tudíž, když přestává objednávat určité zboží, upozorní obchodníka na riziko. Také sleduje, který zákazník je nový, jak se daří jeho implementace atd. Dokáže doslova navést obchodníka k určitému klientu a nabídnout nejvhodnější řešení. Ze softwaru lze exportovat data. CRM umožňuje archivovat přílohy a dokumenty různých formátů (XLS, DOC, JPEG atd.). Lze se do něj připojit z jakéhokoliv chytrého zařízení díky cloudovému řešení.

Office Depot® Česká republika

- Společnost Office Depot® vstoupila na český trh v roce 2006 prostřednictvím akvizice úspěšné firmy Papirius®.
- Office Depot® se vyprofiloval z dodavatele kancelářských potřeb v integrátora služeb a poskytovatele řešení pro každou kancelář.
- V našem katalogu naleznete nepřehledné množství produktů. Zajistíme vám obyčejnou obálku, ale také řešení v oblasti IT šitá na míru.
- Snažíme se nejen brát, ale také dávat. Náš program Stromy pro život® pomáhá již několik let. Od roku 2003 jsme vysadili již 461 861 stromů.
- Náš logistický systém s unikátní garancí Zítřít nebo zdarma® zaručuje doručení kompletní dodávky do druhého pracovního dne.

S námi je vaše kancelář bez starostí!