



Dedykowany system CRM



Proces projektu

CEL



Stworzenie narzędzia obsługującego bazę klientów

KONCEPCJA



Rozbudowany system CRM umożliwiający zarządzanie danymi klientów

WYKONANIE



Realizacja projektu

EFEKT



Zwiększenie efektywności obsługi klienta

Klient i jego cel

Klientem EX50 była firma Unia, która specjalizuje się w kompleksowych realizacjach maksymalnie dostosowanych do potrzeb klienta maszyn rolniczych oraz ich sprzedaży. Przedsiębiorstwo jest na czołowym producentem tego typu maszyn w Europie.



Celem projektu było opracowanie i wdrożenie portalu, dzięki któremu można zarządzać bazami danych klientów.

Realizacja

System został oparty o EXSO-CORE

exso CORE

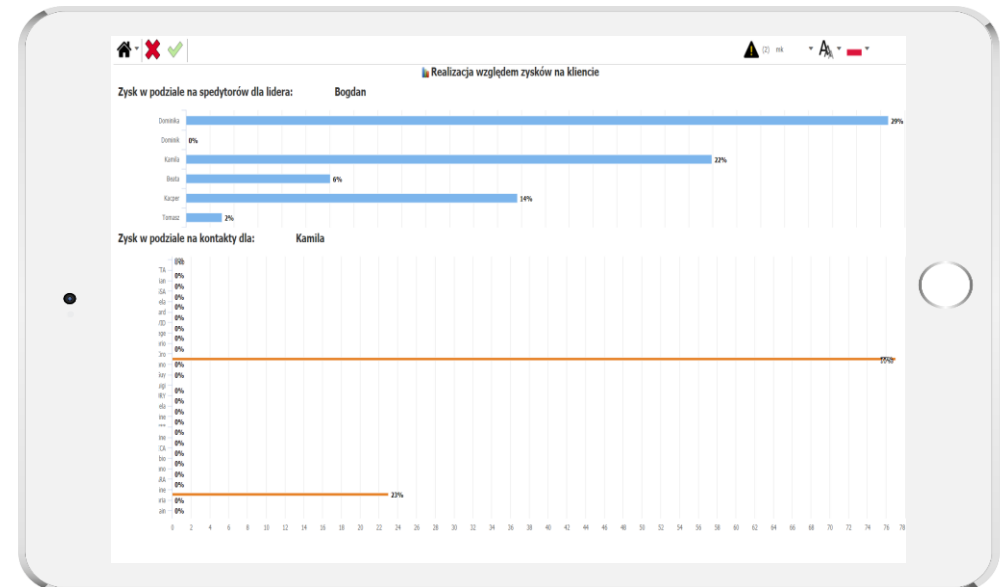
Moduł bazowy dostarczający podstawowe mechanizmy systemowe.

Do realizacji platformy wykorzystano z moduły:

✓ EXSO-COM



✓ EXSO-PRJ

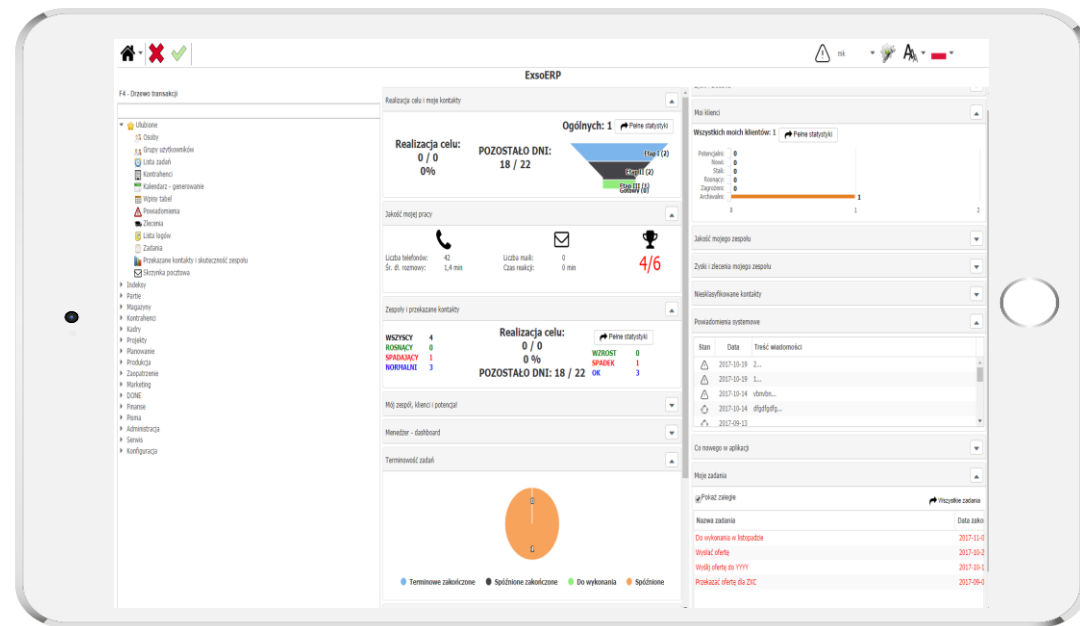


Zastosowane technologie: Java, Tomcat, ZK, Jasper.

Rozwiązanie

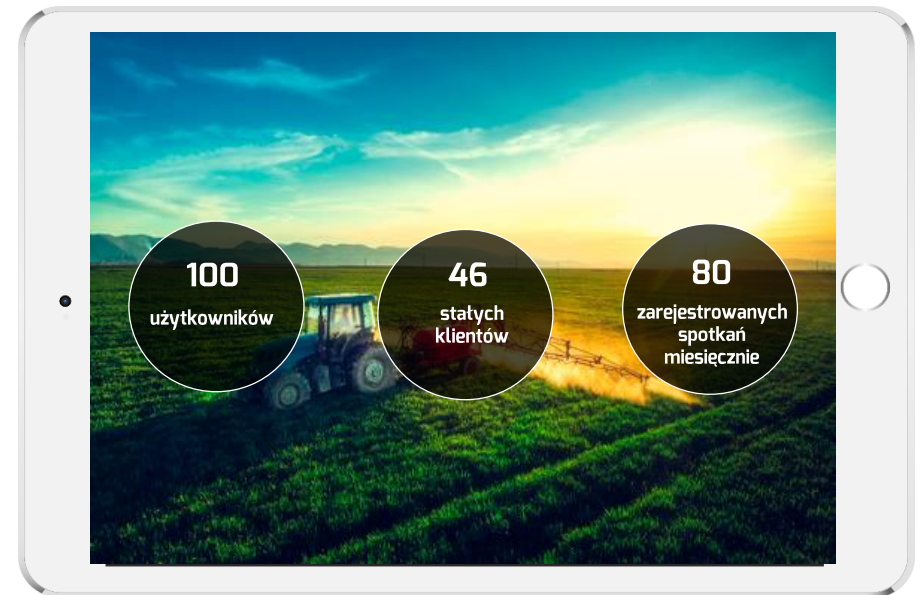
Zaprojektowany system służy jako narzędzie do zarządzania kontaktami z klientami. Aby w pełni wykorzystać jego funkcjonalność, został on połączony z zewnętrznymi systemami: logistycznym, pocztowym i telefonicznym.

Ponadto platforma pozwala zbieranie danych z zewnętrznych systemów i na ich podstawie wyznaczane są wskaźniki. Ich wartości są porównywane z wartościami oczekiwanymi. Na tej podstawie pracownicy, ich przełożeni oraz kierownictwo firmy kontrolują poziom obsługi klienta.



Projekt w liczbach

Do platformy ma dostęp 100 użytkowników. Zarejestrowanych jest 460 stałych klientów.



W systemie jest rejestrowanych 80 spotkań miesięcznie.

Korzyści

Wśród korzyści, jakie przyniosło firmie UNIA wdrożenie systemu, można wymienić **zwiększenie efektywności** obsługi klienta, dzięki dążeniu do wyznaczonych standardów i ciągłemu doskonaleniu umiejętności. Ponadto system pozwala na nadzór nad bazą klientów, co umożliwia **uporządkowanie** procesu kontaktu z nimi.

