



Sodexo Pass ČR
Praha, Česká republika
www.sodexo.cz

Odvětví:

Služby

Roční výnos:

N/A

Počet zaměstnanců:

180

Produkty a služby společnosti Oracle

Siebel CRM

Realizátor:

Divize Oracle Consulting

„Aplikace Siebel pro řízení vztahů se zákazníky od společnosti Oracle zajišťují, že máme k dispozici jednu centrální jasně strukturovanou a stále aktuální množinu informací, která je kdykoli přístupná všem našim zaměstnancům. Díky tomu můžeme sledovat životní cyklus každé obchodní transakce od navázání prvního kontaktu až po její dokončení.“ – Petr Suske, manažer CRM, Sodexo Pass ČR

Společnost Sodexo Pass ČR poskytuje své osvědčené služby pomocí integrovaného systému informací o zákaznících

Společnost Sodexo Pass ČR, která je součástí mezinárodní skupiny Sodexo Alliance, byla založena v roce 1994. Nabízí poukázky na stravování, kulturní a sportovní akce, relaxaci, zdravotní péči, cestování a vzdělávání, které mohou zaměstnavatelé dávat svým zaměstnancům jako odměnu ke mzdě nebo jako motivační prémii. Společnost má 26 000 klientů a její poukázky používá více než půl milionu lidí.

Úkoly

- Zvýšit efektivitu zajištěním lepší viditelnosti informací o zákaznících a obchodních informací
- Eliminovat případy, kdy různá oddělení řeší to samé, a často tak dochází k vícenásobnému zpracovávání té samé transakce a nesouvislým dodávkám služeb zákazníkům
- Zlepšit systém podávání hlášení poskytováním onsolidovaných informací

Řešení

- Byly nasazeny aplikace Siebel pro řízení vztahů se zákazníky od společnosti Oracle, díky kterým bylo vytvořeno jediné centralizované a snadno přístupné úložiště informací o zákaznících.
- Díky eliminaci opakování týchž úkonů a snadnému stálému přístupu ke spolehlivým datům byly urychleny klíčové procesy.
- Jelikož byly eliminovány případy, kdy byli zákazníci kontaktováni nekoordinovaně, vícekrát a různými osobami, zvýšila se úroveň služeb poskytovaných zákazníkům.
- Díky intuitivnímu uživatelskému rozhraní aplikací Siebel bylo zajištěno rychlé přijetí systému 75 uživateli, včetně pracovníků obchodního a marketingového oddělení a střediska telefonické podpory.
- Bylo umožněno detailní sledování a hodnocení obchodních transakcí, což vedlo ke zdokonalení systému podávání hlášení a rozhodovacích procesů.
- Společnost získala možnost lépe hodnotit své klienty.
- Bezproblémová implementace proběhla během pouhých tří měsíců, čímž byly splněny požadavky mateřské společnosti.
- Řešení poskytlo praxí prověřený příklad pro podniky skupiny v ostatních zemích.