

Olympus

Sprinx CRM jako integrační platforma

Výsledek

Společnost Olympus získala spolehlivé řešení, srovnatelné s robustními CRM systémy od předních světových dodavatelů – ovšem s výrazně nižší investicí. Sprinx využil svoje moduly Helpdesk, CRM a Knowledge base a vyvinul nový systém speciálně podle požadavků náročného zákazníka.

Sprinx prokázal, že je spolehlivým dodavatelem a integrátorem obchodních systémů, a osvědčil se v kontinuální vývoji vlastních produktů, které lze integrovat se všemi podnikovými systémy.

Základní informace o projektu

V roce 2003 otevřela společnost Olympus v Praze Evropské centrum péče o zákazníky (European Customer Support Centre - ECSC). ECSC centrum řeší všechny dotazy a reklamace a jeho cílem je dále zvyšovat kvalitu poskytovaného servisu, který již dříve výrazně převyšoval běžnou péči o zákazníky v segmentu spotřebního zboží. Pro nové pražské ECSC potřeboval Olympus systém, který dokáže propojit informace potřebné pro řešení dotazů a reklamací a rychle a ve správnou chvíli je zobrazit technickým specialistům.

Výzvy

- Jeden z nejsložitějších projektů v oblasti zákaznického servisu v České republice.
- Integrace několika velkých systémů do jediného místa.
- Kontinuální dlouhodobý projekt, ze kterého si Sprinx odnáší rozsáhlé know-how.



Řešení

V projektu pro Olympus nebylo Sprinx CRM použito jako běžný CRM systém, ale jako integrační platforma. Tato platforma zajišťuje propojení systémů a umožňuje zrychlení a zkvalitnění práce zákaznického centra.

Sprinx CRM 7 je napojeno na systém SAP a další podpůrné externí systémy, jako jsou nástroje servisních středisek, globální e-shop, IBM Lotus Notes, IP telefonie Cisco, systém Knowledge base (katalogy zboží s přesnými parametry produktů) i na komunitní síť MyOLYMPUS. Konsolidací potřebných informací poskytuje propojení externích modulů s moduly vyvinutými společností Sprinx, tedy Sprinx Helpdesk, Sprinx CRM a Sprinx Knowledge base.

Sprinx CRM poskytuje specialistům zákaznického centra informace nejen o tom, kdo je zákazník, s nímž hovoří, ale také související údaje, aby se mohli efektivně věnovat dotazům a přáním zákazníků.

Specialisté tak mají možnost zákazníkovi rychleji vyhovět, aniž by jej obtěžovali doptáváním se na podrobnosti nebo tyto informace zdouhavě vyhledávali v jiných aplikacích. Po obdržení telefonátu od zákazníka nalezne CRM shodu v záznamech a zobrazí všechny relevantní dostupné informace ze všech zdrojů, vztahující se k jeho požadavku. **Systém tak poskytuje ucelený přehled a návod k efektivní komunikaci se zákazníkem.** V současné době využívá nové CRM, které je implementováno v češtině a angličtině, 45 pracovníků ECSC.

Ukázkou kvalitních služeb společnosti Olympus je ticketing systém Sprinx Helpdesk na evidenci servisních požadavků od klientů. Sprinx Helpdesk je propojený s telefonii, přičemž při hovoru se automaticky zakládá nový ticket. Propojení se Sprinx CRM zajišťuje zobrazení informace o zákazníkovi.

Požadavky do systému zadávají pracovníci zákaznického centra na základě telefonických hovorů, nebo jsou do něj automaticky zařazovány e-maily. Databáze zobrazí informace o zákazníkovi a o produktu, kterého se požadavek týká, kde produkt je a zdali se opravuje (nebo jestli jej lze vůbec opravit). Pracovník zákaznického centra může zákazníkům pomoci i s výběrem nového produktu, pokud si zákazník neví rady. Všechny informace o produktech nalezne v Knowledge base.

Cíle



Integrace aplikací, programů a podpůrných systémů na jedno místo pro efektivnější práci zákaznického centra.



Omezením množství používaných aplikací a zrychlením a zpřístupněním potřebných dat a informací v přehledné formě umožnit pracovníkům zákaznického centra plně se věnovat zákazníkovi a rychle mu poskytnout odpovědi a řešení, nejlépe vyhovující jeho potřebám.



Maximalizovat kvalitu služeb poskytovaných pracovníky zákaznického centra.

O společnosti

Olympus je předním světovým výrobcem optických a digitálně přesných technologií, který nabízí inovativní řešení pro nejmodernější zdravotnické systémy, digitální fotoaparáty a vědecká řešení. Produkty Olympus jsou nepostradatelné při diagnostice, prevenci a léčbě nemocí, při podpoře výzkumu i pro vyjádření umělecké svobody při dokumentaci každodenního života.

OLYMPUS[®]

FOCUS ON LIFE



Sprinx Systems

Sprinx je na trhu již od roku 1996 a po celou dobu se specializuje na CRM a obchodní systémy na míru. Cílem firmy je zákazníkovi poskytnout komplexní a vzájemně integrovaná technologická řešení, která jsou potřebná pro úspěch na poli digitální ekonomiky. Zákazníkům nabízíme tvorbu a implementaci Sprinx CRM, robustních e-shopů a portálů s nejmodernějšími marketingovými nástroji či aplikační hosting a IT outsourcing. Sprinx je také významný dodavatel IT řešení do farmaceutického průmyslu a produktů HPC (High Performance Computing).