

Olympus v celé Evropě optimalizuje péči o zákazníky. Pomocí českého CRM systému

Praha 15. září 2015 – Společnost Olympus optimalizuje v Evropě kvalitu péče o zákazníky. Pomáhá jí s tím SprinxCRM 7 od společnosti Sprinx Systems. Implementace systému je unikátní jak svým rozsahem, tak funkcionalitami. Nové CRM totiž bude zpracovávat i Big Data, která používá například k predikci délky trvání servisu produktu.

„OLYMPUS, jako prémiová značka nabízí svým zákazníkům kromě kvalitních produktů s vysokou funkční a designovou hodnotou i nadstandardní zákaznický servis,“ komentuje nasazení SprinxCRM 7 Karel Fryš, Deputy Call Center Manager Olympus Europe. „Od nového CRM systému si slibujeme ještě vyšší kvalitu poskytovaného servisu, který již v tuto chvíli výrazně převyšuje péči běžnou v segmentu spotřebního zboží. Omezením množství používaných aplikací, zrychlením a zpřístupněním vhodných dat a informací v přehledné formě chceme umožnit našim specialistům se plně věnovat zákazníkovi a rychle a srozumitelně mu poskytnout odpovědi a řešení nejlépe vyhovující jeho potřebám.“

Z tohoto důvodu Olympus potřeboval systém, který dokáže propojit co nejvíce systémů a důležité informace rychle a ve správnou chvíli zobrazit technickým a servisním specialistům zákaznického centra. To umožňuje funkcionalita ScoringBlog, která je mezi CRM systémy naprosto unikátní. *„ScoringBlog poskytuje specialistovi zákaznického centra informace nejen o tom, kdo je zákazník, s nímž hovoří, ale také souvztažné interakce,“* vysvětluje Peter Slávik, produktový manažer CRM systémů společnosti Sprinx Systems. *„Specialisté tak mají možnost rychleji zákazníkovi vyhovět, aniž by ho obtěžovali doptáváním se na podrobnosti nebo tyto informace zdlouhavě vyhledávali v jiných aplikacích.“*

Pro vyšší komfort zákazníků se Olympus rozhodl využívat i Big Data. V rámci SprinxCRM 7 je připravována celá řada scénářů jejich využití. Jedním z prvních nasazovaných je předvídání délky oprav produktů. *„Na základě různých parametrů, například délky dřívějších oprav, SprinxCRM 7 vyhodnocuje, jak dlouho může trvat oprava produktů,“* doplňuje Peter Slávik. *„Z dosavadních testů víme, že touto cestou jsme schopni získávat relevantní odhady a tudíž poskytnout zákazníkům preciznější informace.“*

Jiné využití našla Big Data ve zpracovávání duplicitních záznamů v systému. Koncept řešení je založen na snaze umožnit technickým a servisním specialistům zákaznického centra, aby se mohli plně věnovat dotazům zákazníků a minimalizovali tak čas strávený běžnými CRM aktivitami. „Zákaznické centrum OLYMPUS chce pomáhat zákazníkovi a ne jej obtěžovat dotazy jen pro účely sběru dat do CRM,“ říká Karel Fryš. I zde hrají Big Data důležitou úlohu, když na základě indicií získaných během odbavování požadavků zákazníka vyhodnocují a přidělují interakce ke kontaktům při zachování možnosti manuálních úprav. V případech, kdy není možné spojení udělat jednoznačně, přichází na řadu databázový CRM ombudsman.

SprinxCRM 7 je vedle toho integrován se SAP a nástroji servisních středisek, či globálního eShopu nebo nové verze komunitní sítě MyOLYMPUS. „Co vnímám jako velkou devizu, je nadšení a profesionalita lidí, kteří se podíleli na celém řešení. Nebyli týmem bezmyšlenkovitě programujících lidí, ale profesionálů, kteří přicházeli s řadou invencí a nápadů, což se pozitivně projevilo na výsledku,“ uzavírá Karel Fryš.

Kontakt pro média:

Taktiq Communications, s.r.o.

Karel Goldmann

Karel.goldmann@taktiq.com

+420 776 286 158

O společnosti Olympus

Společnost Olympus se od svého založení v Japonsku v roce 1919 stala vedoucím výrobcem inovativních optických a digitálních přístrojů v oblasti zdravotní péče a spotřební elektroniky. Již více než 90 let přináší špičkové produkty v oblasti endoskopie a mikroskopie, lékařských a

O společnosti Sprinx Systems

Společnost Sprinx Systems, a.s. se specializuje na vývoj, prodej, implementaci a správu obchodních systémů. Vyvíjí webová řešení, poskytuje služby v oblasti hostingu a správy aplikací a je významným dodavatelem produktů HPC (High Performance Computing). Společnost

průmyslových produktů, fotoaparátů a diktafonů. V České republice zastupuje značku OLYMPUS od roku 1991 Olympus Czech Group, s.r.o., člen koncernu jako dceřiná společnost Olympus Europa SE & CO. KG.

Od roku 2013 Olympus Czech Group vede obchodní aktivity v celém regionu střední a východní Evropy. Do působnosti Olympus Czech Group patří jedenáct zemí tohoto regionu: Bulharsko, Chorvatsko, Izrael, Maďarsko, Kypr, Polsko, Rumunsko, Řecko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko a v některých oblastech i spolupráce s obchodními partnery na Balkáně a v Turecku. Současně Olympus Czech Group nese odpovědnost za tři nadregionální projekty – **celoevropské zákaznické centrum** (poskytující podporu zákazníkům z Německa, Anglie, Francie, Španělska, Švýcarska, Rakouska, Ruska, Polska, Nizozemí, Belgie, Lucemburska, Švédska, Norska, Finska, Dánska a České republiky) se sídlem v Praze a dvě opravárenská centra – zdravotnické techniky a fotoaparátů – se sídlem v Přerově, která opravují přístroje pro polovinu Evropy.

Více naleznete na <http://www.olympus.cz>

působí i ve Spojených státech amerických, kde má v Los Angeles pobočku. Více naleznete na <http://www.sprinx.com>.

OLYMPUS

Vaše Představy, Naše Budoucnost

Sprinx
THE DOERS