

Cloud CRM – Zadání projektu

Obecné informace:

- Urban Riders je velká společnost zaměřená na prodej a servis jízdních kol
- Společnost má sídlo v České republice, v Praze, ale má také další pobočky na Slovensku, v Polsku a ve Velké Británii
- Systém a vše v něm (kromě dat) musí být dostupné v angličtině.

Use Case:

Společnost Urban Riders zažila v poslední době velký růst díky expanzi do dalších zemí a také rozšíření svého portfolia o servis kol a velkoobchodní prodej. Kvůli tomuto rozšíření však společnost začíná narážet na problémy.

Informace o zákaznících, odběratelích a dodavatelích jsou roztroušeny v různých dokumentech, e-mailech nebo v hlavách obchodních zástupců, což vede k nejasnostem a ztrátě důležitých údajů. Chybí jednotný zdroj informací o zákazníkovi. Zároveň společnost nemá sjednocený obchodní proces a každý obchodník si řídí zákazníky po svém.

Společnost taktéž projevila zájem o implementaci věrnostního programu do Salesforce na základě předchozích nákupů zákazníků.

Produkty a služby společnosti:

- Prodej jízdních kol pro B2B a B2C zákazníky – velkoobchod i maloobchod
- Pronájem jízdních kol a elektrokol – krátkodobý i dlouhodobý
- Servis jízdních kol
- Prodej cyklistických doplňků

Společnost se také potýká s nárůstem požadavků na zákaznické centrum. Někteří pracovníci jsou často zahlceni prací a nevědí si rady. Navíc je většina dotazů zasílána přes e-mail, takže jednoduché problémy se řeší zbytečně zdlouhavě a zákazníci musí dlouho čekat na odpověď. Často se také opakují dotazy, na které by si klienti mohli najít odpovědi sami.

Pro vedení společnosti jsou zajímavá i možnosti reportingu a forecasting. Proto prosím navrhnete sadu reportů/dashboardů, které by mohly být vhodné pro vyhodnocení a přehled nad jednotlivými aktivitami.

Součástí řešení by měl být i návrh řešení zabezpečení – popis rolí a oprávnění, které by jednotlivé skupiny uživatelů měly mít.

Navrhnete nám prosím řešení, které bude splňovat tyto požadavky. Očekáváme stručnou dokumentaci (schéma datového modelu, procesní diagramy, popis automatizací...), co vše bude potřeba implementovat a jaká zhruba bude cena tohoto balíčku (pozn. Víme, že přesně nevíte, jaká je cena licencí a jak pracné řešení bude, zkuste se zamyslet nad tím, co vše je potřeba do ceny zahrnout a jak byste v rámci tohoto postupovali).

V případě, že budete potřebovat něco vyjasnit z pohledu business zadání nebo zkonzultovat technické řešení, obraťte se na zadavatele (Matej Biroš).