

Implementace Salesforce CRM v Heureka Group: Konsolidace a digitální transformace na pěti trzích

Produkt: **Sales Cloud** | Odvětví: **e-commerce**

Výzvy a přínosy

- Sjednocení a migrace dat z různorodých CRM systémů
- Zajištění vysoké adopce systému mezi uživateli na všech úrovních
- Efektivní integrace Salesforce s existujícími nástroji, jako jsou ERP a Slack



Jiří Svoboda

Group Head of Ad Tech & CRM
Heureka Group

„Díky Salesforce jsme získali centralizovaný přehled o našich B2B zákaznících. Konsolidace CRM systémů napříč pěti trhy zjednodušila obchodní procesy a zrychlila zpracování dat. S podporou Enehana lépe rozumíme potřebám zákazníků.“

O společnosti

Heureka Group je největší nákupní rádce a srovnávač cen ve střední Evropě. Působí na šesti trzích, včetně České republiky, Slovenska a Maďarska, a poskytuje své služby milionům zákazníků. Díky moderním technologiím a analytickým nástrojům pomáhá spotřebitelům porovnávat produkty a ceny, čímž usnadňuje jejich rozhodování při online nákupech. Skupina zaměstnává přibližně 500 lidí a ročně generuje obrat přes 2 miliardy korun.

Výchozí stav

Heureka Group dříve používala různorodá CRM řešení nejen v rámci svých jednotlivých entit, ale i pro různé produkty a služby. Celý systém byl nekompatibilní a managementu chyběla jednotná datová základna pro efektivní řízení celé skupiny.

Cíle projektu

Cílem projektu bylo vytvořit jednotné CRM řešení na platformě Salesforce a zajistit jeho úspěšný rollout. Pro sjednocení datové základny pro centrální reporting bylo nezbytné vytvořit unifikovaný 360° pohled na zákazníka a harmonizovat obchodní procesy napříč entitami v celé skupině.

Implementace Salesforce CRM v Heureka Group: Konsolidace a digitální transformace na pěti trzích

Hlavní charakteristiky

- Jednotné CRM pro pět trhů
- Sjednocení původních CRM řešení a migrace dat
- Dodáno za 9 měsíců



Jiří Svoboda

**Group Head of Ad Tech & CRM
Heureka Group**

„Od implementace Salesforce CRM očekáváme zvýšení efektivity, pro kterou je klíčová adopce systému mezi uživateli nejen na exekutivní, ale i reportingové bázi. Kromě intenzivních školení a neustálého rozvoje adopci podporujeme i integrací na další nástroje jako jsou například Slack, ERP, emailing a další.“

Výběr technologie – proč Salesforce

Heureka Group si zvolila Salesforce díky jeho široké funkcionalitě, možnostem rychlých úprav díky low-code/no-code přístupu, škálovatelnosti dat a potenciálnímu rozšíření do B2C. Klíčovou roli hrála také dostupnost zkušených partnerů pro implementaci.

Výběr implementačního partnera

Výběr implementačního partnera byl motivován schopností realizovat projekt ve všech pěti regionech, kde Heureka působí, profesionalitou a zkušenostmi projektového týmu potvrzenými během přípravné analýzy. Roli sehrála i firemní kultura Enehana, která je v souladu s hodnotami Heureka Group.

Po první fázi projektu

V první fázi projektu se podařilo v rámci očekávaného času a rozpočtu vytvořit základní řešení pro regiony CZ a SK, které bude následně rozšířeno na další trhy v rámci skupiny.



[Case study na webu](#)



Máte dotaz? **Ozvěte se nám**