

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti E.ON, s.r.o.



Stručný popis zákazníka

Společnost E.ON působí na českém trhu v oblasti dodávek elektrické energie. Ve své činnosti se snaží s předstihem reagovat na vývoj evropské energetické legislativy, která předepisuje jasné právní oddělení distribuce elektrické energie jako regulované činnosti od obchodu s elektřinou, který podléhá volnému trhu.

Popis výchozího stavu

Před implementací CRM Leonardo byl jediným systémem, který společnost E.ON využívala, provozní systém SAP. Tento systém však není přizpůsoben pro podporu obchodních a marketingových procesů, což u managementu společnosti vyvolalo potřebu pořídit další systém, který jim potřeby v této oblasti pokryje.

Průběh implementace

Implementace CRM Leonardo probíhala v několika krocích. Postupně byly implementovány tyto moduly:

- Řešení pro podporu obchodních manažerů
- Výpočetní model pro domácnosti a maloobdoběratele
- Produkt Noticeboard
- Modul plánování
- Modul insolvence

Modul pro podporu obchodních manažerů je založen zejména na práci se zákazníkem. Jeho součástí je evidence kontaktů zákazníků a kontaktních údajů cizích zástupců. Nezbytnou výbavou manažera na schůzku jsou potřebné informace, např. o spotřebách jednotlivých odběrů, vygenerované nabídky, smlouvy apod. V rámci tohoto modulu mají vedoucí jednotlivých týmů přehled o práci svých manažerů a jsou schopni zadávat úkoly jak pro celý tým, tak na každého obchodního manažera samostatně.

Výpočetní model pro domácnosti a maloobdoběratele je schopen predikovat ceny na další rok na základě historické spotřeby a cen na následující rok. Tyto modely jsou integrovány do prostředí SAP.

Produkt Noticeboard je využíván pro předávání dokumentů mezi produkt managementem a jednotlivými manažery. Díky Noticeboardu má manažer k dispozici vždy aktuální verzi potřebného dokumentu.

Modul plánování je využíván jako podklad pro nákupní oddělení, které díky němu s velkou přesností může odhadnout množství nakupované elektrické energie pro další období.

V E.ONu dále sledují aktuální výpisy z konkurzních a insolvenčních rejstříků a pomocí modulu insolvence startují proces pro zachytávání ohrožených zákazníků. Informace o konkurzech jsou distribuovány na jednotlivé manažery a manažer má k dispozici kompletní průběh konkurzních řízení u svých zákazníků.



Přínosy

- Efektivní nástroj pro řízení obchodních manažerů
- Informační propojení jednotlivých oddělení společnosti E.ON
- Přehledný reporting pro management společnosti

