

## Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti ABB



### Stručná charakteristika zákazníka

ABB PTPM Brno je výrobní jednotkou (GFFF – Global Focused Feeder Factory ) nadnárodní společnosti ABB Group s celosvětovou působností a zaměřením na technologie pro energetiku a automatizaci. V rámci skupiny má PTPM Brno zodpovědnost za vývoj, návrh, testování, výrobu, dodávku a zprovoznění rozvaděčů a transformátorů koncovým zákazníkům. Prodej v jednotlivých regionech zajišťují místní pobočky (FES – Front End Sales), kterých je více než 400. FES zodpovídá za hledání příležitostí, předložení návrhu řešení, vyjednávání při uzavírání smluv a případné vymáhání pohledávek. Celosvětově, včetně výrobních jednotek, má ABB 103 tis. zaměstnanců ve více než 100 zemích.

### Popis výchozího stavu

Implementace CRM Leonardo v ABB PTPM Brno vychází ze základního požadavku: Integrovat a sdílet potřebné informace a zautomatizovat jejich reporting.

Společnost ABB PTPM Brno je rozdělena na dvě divize, Switchgears a Transformers and Sensors. Každá divize využívá pro své obchodní činnosti jiné informační systémy a detaily obchodního procesu jsou mírně odlišné. Proto musel být brán ohled na jednotlivá specifika obou divizí.

Hlavními produkty divize Switchgears jsou dodávka vzduchem izolovaných rozvaděčů středního napětí, servis, retrofit (obnova zařízení po skončení životnosti – např. 20 let) a re-sale (PTPM nakupuje komponenty z jiných poboček ABB Group, provede montáž a prodá zákazníkovi). Divize má řádově stovky zákazníků. Dodávka má charakter investičního projektu. Uzavření projektu i vlastní realizace trvá řádově měsíce až rok.

Hlavními produkty divize Transformers and Sensors jsou přístrojové transformátory a senzory. Významnou část obratu tvoří dodávky výrobcům rozvaděčů v rámci ABB Group (Brno 25%, Itálie 15%). Převažující část zbývajících obratu tvoří prodej koncovým zákazníkům. Prodej je realizován celosvětově a průměrná doba mezi dvěma nákupy jednoho zákazníka je typicky menší než 1 týden.



## Cíl řešení

Na začátku implementace byly stanoveny cíle řešení, které jsou společné pro obě divize. Jsou to:

- Poskytnout obchodníkům lepší informační podporu
- Sjednotit informace o zákaznících na jednom místě
- Mít nástroj pro analýzy a reporting
- Lépe řídit prodejní kanály a plánovat
- Zvýšit ziskovost projektů

## Průběh implementace

Realizované řešení má úzkou datovou vazbu na stávající informační systémy obou divizí, které jsou celosvětově využívány v rámci celé ABB Group. Tyto systémy mají vytvořeno rozhraní do CRM Leonardo, pomocí kterého se do CRM Leonardo dostávají poptávky ze všech obchodních kanceláří ABB Group ve světě. Uživatelé systému s poptávkami dále pracují buď jako s projektem (Switchgears) nebo jako s nabídkou (Transf.). Datové propojení je vytvořeno i na celofiremní ERP systém SAP R/3.

V rámci řešení probíhá i synchronizace elektronické pošty, která je v ABB celosvětově v prostředí Lotus Notes, s kontaktní databází CRM Leonardo.

## Přínosy

Přínosy implementace CRM Leonardo se odvíjejí od předem definovaných cílů, kterých bylo touto implementací dosaženo:

- vybraná data jsou soustředěná na jednom místě a sdílená všemi uživateli. Jde o informace k zákazníkům, informace ke kontaktním osobám, informace k realizovaným projektům.
- vzájemná provázanost informačních systémů zákazníka, a to SAP, UniGear PRO, Lotus Notes, CVT+, Leonardo.
- nahrazení stávajícího nabídkového systému v divizi Switchgear.
- možnost pracovat se svými projekty a nabídkami i off-line, tedy bez připojení k Intranetu.
- přehledný reporting nad daty v CRM Leonardo, který je používán mimo jiné i ke kapacitnímu plánování výroby.

