

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti OKD, Doprava, akciová společnost



Stručný popis zákazníka

OKD, Doprava je společnost s více než 50letou tradicí na průmyslovém trhu. Svým zákazníkům poskytuje komplexní řešení dopravních a přepravních požadavků v návaznosti na jejich technologii výroby a odbyt produkce. Portfolio poskytovaných služeb je zaměřeno především na následující skupiny:

- železniční doprava a přeprava
- silniční nákladní doprava
- dopravní a inženýrské stavby

Své služby realizuje OKD, Doprava, akciová společnost převážně na tuzemském trhu, kde je v současnosti největším poskytovatelem celého komplexu dopravních a přepravních služeb průmyslovým zákazníkům.

Cíl řešení

CRM Leonardo bylo implementováno s cílem stabilizovat pozici společnosti na trhu, zlepšit využívání tržních příležitostí a zejména poskytnout přehledný reporting obchodních aktivit akcionářům společnosti.

Popis výchozího stavu

Proces komunikace se zákazníky byl zajišťován převážně vedoucími jednotlivých provozů, kteří neměli povinnost evidovat jednotlivé důležité kontakty se zákazníky. Informace o zákaznících se evidovaly lokálně na jednotlivých pracovištích v papírové podobě nebo prostřednictvím elektronicky uložených dokumentů, které nebyly sdíleny napříč firmou a nebyly k dispozici v takové struktuře, aby bylo možné s informacemi dále pracovat. K dispozici nebyla metodika pro segmentaci zákazníků, firma rovněž neprováděla systematické sledování spokojenosti zákazníků a analýzy potřeb stávajících a potenciálních zákazníků. K dispozici nebyly také komplexní a strukturované informace o dodavatelích.



Průběh implementace

Před samotnou implementací byly provedeny analýzy současného stavu, definovány potřeby firmy a očekávání od systému. Implementace začala na podzim roku 2001 metodickými workshopy s TOP managementem s cílem definování hlavních cílů a priorit. Získané poznatky byly pak detailně rozpracovány v realizačním projektu implementace. V tomto dokumentu byly rovněž popsány jednotlivé dostupné datové zdroje, definována datová rozhraní na provozní systém SAP a stanovená organizační zajištění pro úspěšnou realizaci implementace. Po úvodní konfiguraci systému a importu dat z provozního systému proběhlo uživatelské školení, v průběhu kterého byly doladěny jednotlivé úlohy a výstupy. V březnu 2002 pak bylo CRM Leonardo předáno do rutinního provozu. V následujícím období docházelo k dalšímu rozvoji CRM Leonardo dle nových potřeb společnosti OKD, Doprava, akciová společnost, jako. např. v roce 2003 o oblast měsíčního sledování statistických informací u jednotlivých zemí a zpracování konkrétních specifických výstupů.

Přínosy implementace

Cílem implementace byla podpora změny společnosti na zákaznický orientovanou firmu, která obsluhuje trh s využitím znalosti aktuálních potřeb svých zákazníků. Jednotlivé přínosy a měřitelné výstupy lze charakterizovat v následujících oblastech:

- nastavení standardů pro práci s klíčovými zákazníky
- zavedení pravidelného vyhodnocování jednotlivých zákazníků v bonitačním modelu
- vytvoření centrálního zdroje informací
- nastavení reportingové mapy
- kvalitativní změna z intuitivního rozhodování na systémové rozhodování podpořené výstupy z CRM Leonardo
- segmentace a diferenciací zákazníků na základě Paretovy analýzy, analýzy odvětví a specifických výstupů
- informační propojení všech útvarů, které jsou ve styku se zákazníky

