

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti Pražská teplárenská a.s.



Stručný popis zákazníka

Pražská teplárenská a.s. je v současnosti jednou z nejvýznamnějších teplárenských společností v České republice a to jak z hlediska zásobovaných objektů, tak i kapacitou provozovaných zařízení. Společnost disponuje 49 tepelnými zdroji, teplárenskými sítěmi o celkové délce 664 km. Tepelnou energií zásobuje 265 tisíc domácností, řadu průmyslových podniků, účelových zařízení a institucí.

Popis výchozího stavu

Společnost se rozhodla pro cílenou SW podporu pro oblast řízení tzv. Nových příležitostí (mapování a řízení nových tržních příležitostí) z důvodu neefektivnosti stávajícího řešení. Požadavek na SW řešení byl tento: efektivněji evidovat, řídit a vyhodnocovat nové příležitosti.

Před nasazením CRM Leonardo evidovali manažeři zákazníků informace, týkající se nových příležitostí, do prostředí MS Excel. Z důvodu velkého množství evidovaných informací se tento způsob práce stal nedostatečným a nepřehledným. MS Excel umožňoval pouze omezený počet reportů a statistik, případné složitější reporty se řešily zdlouhavě a komplikovaně. Informace o nových příležitostech (nabídky, technická specifikata, ekonomické hodnocení, smlouvy, ...) byly uloženy v různých zdrojích a nebyla zabezpečena aktuálnost sdílených dokumentů.

Průběh implementace

Společnost si uvědomovala, že pro úspěšnou práci s novými příležitostmi je zapotřebí systém, který sjednotí veškeré informace, umožní reporty nad evidovanými informacemi a zároveň bude automaticky sledovat termíny realizace v rámci jednotlivých procesů.

Před samotnou implementací systému bylo nutné celý průběh procesu řízení nových příležitostí zmapovat od založení nové příležitosti až po uzavření smlouvy o dodávce tepla. Poté byl celý proces řízení nových příležitostí nastaven v CRM Leonardo.

Implementace byla rozdělena do následujících částí

- Implementace CRM Leonardo - oblast řízení Nových příležitostí
- Import nových příležitostí z dříve používaného souboru MS Excel, včetně již zaevidovaných informací
- Nastavení reportů nad novými příležitostmi
- Proškolení uživatelů



Přínosy

Cílem implementace byla podpora procesů řízení a vyhodnocování potencionálních míst odběrů zákazníků.

Jednotlivé přínosy a měřitelné výstupy lze charakterizovat následovně:

- Proces řízení nových příležitostí je nadefinovaný podle metodiky společnosti Pražská teplárenská a.s.
- Systém uživatele navádí: od evidence nové příležitosti až po uzavření smlouvy.
- Automatické hlídání termínů realizace jednotlivých kroků.
- Možnost přiřadit stav realizace k jednotlivým fázím procesu.
- Automatické zasílání e-mailů uživatelům s informací o změně stavu.
- Manažer prodeje sleduje a realizuje pouze své nové příležitosti. V menu se mu však nemusí zobrazovat nové příležitosti ostatních manažerů prodeje.
- Řešení zastupitelnosti jednotlivých manažerů prodeje.
- Jednoduchá evidence dat která uživateli ušetří čas.
- Založené údaje se centralizují k jednotlivým novým příležitostem. V rámci každé nové příležitosti lze založené údaje vygenerovat do předdefinovaných šablon MS Office.
- K novým příležitostem lze připojovat další externí dokumenty (např. smlouvy, projektové dokumenty apod.).
- Vygenerované šablony MS Office a připojené externí dokumenty jsou uloženy na serveru v jednom místě a jsou chráněny před přepsáním.

Je rovněž sledována historie uložených dokumentů.

- Rešerše nad vybranou novou příležitostí s přehledem veškerých založených údajů.
- Reporty s přehledem všech probíhajících nových příležitostí a k nim založených údajů.
- Reporty pro vedení které prezentují jednotlivé fáze realizace nových příležitostí dle jednotlivých manažerů prodeje.
- Reporty lze přenést do prostředí MS Excel.
- Dávkové zpracování reportů a jejich automatické rozesílání e-mailem uživatelům.

