

## Případová studie implementace CRM Leonardo ve skupině RWE



### Stručný popis zákazníka

Společnosti skupiny RWE v ČR organizačně patří pod divizi RWE Energy. Řídící společností v České republice je společnost RWE Transgas, jejíž hlavními obchodními aktivitami jsou dovoz zemního plynu a obchod se zemním plynem.

Do skupiny RWE v ČR patří regionální plynárenské společnosti Západočeská plynárenská, Středočeská plynárenská, Severočeská plynárenská, Východočeská plynárenská, Severomoravská plynárenská a Jihomoravská plynárenská zaměřené na prodej zemního plynu koncovým zákazníkům.

Od 1. 1. 2007 se z každé z těchto společností oddělila činnost přepravy zemního plynu. Regionální plynárenské společnosti se tak staly výhradně obchodníky s touto komoditou a nové společnosti - provozovatelé distribučních soustav - mají v názvu slovo „Net“, např. STP Net.

Od RWE Transgas se v roce 2006 oddělila společnost RWE Transgas Net. Ta zajišťuje tranzitní přepravu zemního plynu přes území ČR pro zahraniční obchodní partnery a vnitrostátní přepravu zemního plynu tuzemským partnerům.

Podzemní zásobníky zemního plynu skupiny RWE v České republice spravuje od května 2007 společnost RWE Gas Storage. Součástí skupiny RWE v ČR je také RWE Plynoprojekt, který nabízí kompletní projektovou, konzultační, poradenskou a investorsko-inženýrskou činnost.

Od 1. ledna 2008 zahájily svou činnost společnosti RWE Distribuční služby, která zajišťuje správu a údržbu distribučních zařízení zemního plynu a RWE Zákaznické služby, která obstarává všechny formy komunikace s koncovým zákazníkem.

Provozní a podpůrné činnosti pro všechny společnosti skupiny RWE v ČR zajišťuje společnost RWE interní služby.

### Cíl řešení

Cílem realizace projektu je vznik jednotné SW podpory pro obchod a marketing v rámci řízení vztahů se zákazníky kategorie s individuální obsluhou pro všechny RDS a TG.



## Popis výchozího stavu

V roce 1999 proběhla implementace v RDS JMP a v roce 2002 v RDS SMP. Po dobu cca 1 roku (2002 – 2003) byl rozvoj CRM Leonardo v obou společnostech koordinován. Od roku 2003 byl systém v RDS JMP prakticky konzervován, v RDS SMP docházelo k trvalému rozvoji celého řešení a to jak technického, tak realizací věcných projektů.

Ostatní RPS měly k dispozici modul TASK Management, který byl pořízen v rámci realizace projektu Generování nabídek uskutečněného v roce 2005.

Vzhledem k situaci kdy docházelo k vytváření jednotné strategie pro realizaci obchodních a marketingových činností spojené s individuální obsluhou pro celou skupinu RWE v ČR, bylo rozhodnuto o realizaci projektu Roll-out CRM Leonardo Multiutility ze společnosti SMP na ostatní společnosti.

## Průběh implementace

Před samotnou implementací byly provedeny analýzy současného stavu, definovány jednotné potřeby a očekávání od systému - tedy zejména optimalizace toku informací, odstranění duplicitních činností a zároveň proběhlo zmapování stávajících dostupných datových zdrojů – a to jak interních (SAP ISU), tak externích (např. informace o konkurzech a likvidacích – Creditinfo, veřejné zakázky – Česká pošta). Získané poznatky byly pak detailně rozpracovány v realizačním projektu implementace.

Realizace celého projektu zahrnovala implementaci 12 věcných oblastí a byla rozdělena do dvou fází. První fáze byla zahájena v polovině roku 2006 a obsahovala realizaci následujících věcných projektů:

- Key Account Planning
- Key Account Relationship Management
- Analýza zákaznického portfolia
- Řízení kreditních rizik
- Automatický manažerský reporting
- Prodejní plánování
- Informační podpora KAM a AM - nástěnka
- Informace z obchodního věstníku

Začátkem roku 2007 došlo k realizaci zbývajících věcných oblastí:

- Tržní příležitosti
- Product management – rozvoj nových produktů
- Bonitace zákazníků
- Alianční partneři



Celý projekt byl pak úspěšně zakončen v dubnu roku 2007 a systém byl předán do rutinního provozu . Po zavedení jednotné SW podpory pro realizaci obchodních a marketingových činností, pak v průběhu roku 2007 došlo k rozvoji řešení o další oblasti, vycházející z aktuálních nových potřeb společnosti RWE, jako. např. rozšíření o oblast práce s rozvojovými lokalitami, kampaně se zákazníky, konkurenční aktivity aj.

## **Přínosy**

Cílem realizace projektu bylo vytvoření jednotné SW podpory, která umožní vznik jednotný metodický přístup ze strany obchodu a marketingu v rámci řízení vztahů s firemními zákazníky ve skupině RWE (RDS Jihomoravská plynárenská, Severomoravská plynárenská, Severočeská plynárenská, Středočeská plynárenská, Východočeská plynárenská, Západočeská plynárenská a RWE Transgas).

### **Jednotlivé přínosy a měřitelné výstupy lze charakterizovat v následujících oblastech:**

- Podpora nastavení jednotného přístupu obsluhy firemních zákazníků na liberalizovaném trhu v rámci celé skupiny RWE
- Snížení náročnosti spojené se sběrem, zpracováním, analýzou a následnou distribucí dat o trhu a zákaznících - Úspora lidských zdrojů
- Výrazné zvýšení efektivity při řízení KAM a AM vedoucími pracovníky v celé skupině RWE
- Snížení finančních nákladů - odstranění duplicitních zdrojů dat o trhu a zákaznících v rámci skupiny RWE

