

Případová studie implementace CRM Leonardo ve společnosti Východoslovenská energetika a.s.



Stručný popis zákazníka

Východoslovenská energetika a.s. je přední energetickou společností působící na slovenském trhu s elektřinou již řadu let. Svého vedoucího postavení dosáhla především díky individuálnímu přístupu ke každému zákazníkovi a snahou neustále zlepšovat své služby. Od roku 2003 je společnost Východoslovenská energetika členem německého koncernu RWE Energy, jedné z vedoucích energetických skupin v Evropě. Elektřinu dodává a distribuuje přibližně 600 000 zákazníkům – domácnostem, firmám a organizacím, velkým a klíčovým zákazníkům.

Cíl řešení

Východoslovenská energetika se rozhodla zavést CRM Leonardo s cílem sjednotit softwarovou podporu pro obchod, marketing, monitoring a controlling v rámci řízení vztahů s firemními zákazníky společnosti Východoslovenská energetika.

Popis výchozího stavu

Trh ve kterém společnost VSE na Slovensku působí, prošel zásadními změnami spojených s postupnou liberalizací tohoto trhu pro všechny kategorie zákazníků. Zkušenosti práce s individuálně obsluhovanými zákazníky ukázaly, že je tato činnost nezvládnutelná bez automatizace a SW podpory pro jednotlivé KAM a EM.

Průběh implementace

Před samotnou implementací byly provedeny analýzy současného stavu, definovány jednotné potřeby a očekávání od systému ze strany managementu a vedoucích jednotlivých útvarů – obchod, marketing, controlling. Získané poznatky byly pak detailně rozpracovány v realizačním projektu implementace. V tomto dokumentu byly dále popsány jednotlivé dostupné datové zdroje, definována datová rozhraní na provozní systém SAP ISU a ostatní interní na externí datové zdroje. Dále došlo ke stanovení 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.



Od 1.8.2007 pak bylo CRM Leonardo předáno do rutinního provozu. Realizace celého projektu zahrnovala implementaci následujících věcných oblastí:

- Key Account Planning
- Key Account Relationship Management
- Informační podpora KAM a EM - nástěnka
- Analýza zákaznického portfolia
- Automatický manažerský reporting
- Tržní příležitosti
- Řízení kreditních rizik
- Prodejní plánování
- Generování nabídek
- Management stížností
- Bonitace zákazníků
- Informace z obchodního věstníku

Přínosy implementace

Jednotlivé přínosy a měřitelné výstupy lze charakterizovat v následujících oblastech:

- Výrazné zvýšení efektivity při řízení obchodníků KAM a EM vedoucími pracovníky ve společnosti VSE
- Snížení finančních nákladů - odstranění duplicitních zdrojů dat o trhu a zákaznících v rámci společnosti
- Řízení vztahů se zákazníky - nastavení standardů pro práci s klíčovými zákazníky, zavedení pravidelného vyhodnocování aktivit jednotlivých obchodníků
- Interní komunikace - vytvoření centrálního zdroje informací, nastavení reportingové mapy

