

Reference: RWE Energie, s.r.o.

Supplier: D3soft s.r.o.

Product: CRM Leonardo

Field of activity

Retail, wholesale

Power industry

Web pages

www.rwe.cz

Turnover

47 000 000 000 Kč

Activity description

Přední český dodavatel energie pro domácnosti i firmy.

RWE zajišťuje prodej zemního plynu a elektřiny a patří mezi pět nejvýznamnějších energetických koncernů v Evropě.

Initial situation before CRM deployment

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."

CRM type

Sales management

Mobile application

No

CRM running environment

On own server

Server provision

I require provision

Number of CRM system users

More than 50 users

Budget for CRM

Over 1 mil. CZK

Language versions**Implementation country**

Slovakia

Connection to existing systems

complete information system



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

Deployed solution

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.

Benefits after deployment

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.

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



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.