

## Reference: RWE Energie, s.r.o.

Dodavatel: D3soft s.r.o.

Produkt: CRM Leonardo

**Obor podnikání**Maloobchod, velkoobchod  
Energetika**Webové stránky**

www.rwe.cz

**Obrat**

47 000 000 000 Kč

**Popis činnosti**

Přední český dodavatel energie pro domácnosti i firmy.

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

**Výchozí situace před nasazením CRM**

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."

**Typ CRM**

Řízení obchodu

**Mobilní aplikace**

Ne

**Typ provozu CRM**

Na vlastním serveru

**Dodání serveru**

Požadují dodání

**Počet uživatelů CRM**

Více než 50 uživatelů

**Rozpočet na CRM**

Více než 1 milion Kč

**Jazykové mutace****Země implementace**

Slovensko

**Napojení na stávající systémy**

kompletní informační systém



Porovnání CRM systému



Hodnocení dodavatelů CRM



Aktuální novinky ze světa CRM.

## Nasazené řešení

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 po nasazení

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.