



Maloobchodní systém OSCAR společnosti ČD Cargo, a. s.

PROFIL ZÁKAZNÍKA

Společnost ČD Cargo, a.s. je největším českým železničním nákladním dopravcem. Nabízí přepravu široké škály zboží od surovin po výrobky s vysokou přidanou hodnotou, přepravu kontejnerů, mimořádných zásilek, pronájem železničních vozů, vlečkové a další přepravní služby. S ročním objemem přepravy zboží patří mezi pět největších železničních dopravců v rámci členských zemí EU. Poskytuje služby zákazníkům na přibližně tisíci místech České republiky a prostřednictvím dceřiných společností i po celé Evropě. K zajištění provozu nákladních vlaků má ČD Cargo, a.s., k dispozici více než 900 lokomotiv - elektrických i motorových.



OBDOBÍ REALIZACE

červenec 2012 - březen 2014

Výchozí situace a cíle projektu

Společnost ČD Cargo se rozhodla pomoci odpovídajících CRM nástrojů posílit oblast řízení zákaznických vztahů s důrazem na uzpůsobení řešení specifickým požadavkům společnosti.

Cílem projektu obchodního systému OSCAR bylo implementovat řešení pro podporu následujících oblastí/agend:

- řízení obchodního procesu
- správa produktů a cen včetně nastavení standardizovaného procesu práce s produkty a jejich cenami
- centrální zpracování a správa obchodních smluv
- správa zákazníků
- marketing
- výsledné řešení, které splňuje všechny požadavky zadavatele bylo postaveno na technologii Microsoft Dynamics CRM

Popis řešení

Společnost AutoCont realizovala velmi inovativní projekt pro společnost ČD Cargo, a.s. Inovace spočívá ve spojení výhod platformy Microsoft Dynamics CRM a specifických potřeb na obchodní proces ČD Cargo, který byl doposud realizován proprietárním řešením na řízení nabídek a kalkulace cen přepravy (ISOČ) rozvíjeným pro zákazníka řadu let.

V rámci projektu na bázi CRM systému je řešena kompletní podpora obchodních procesů, včetně těch, které doposud ve společnosti neměly podporu v informačním systému.

Konkrétně se jedná o evidenci poptávek od současných a potencionálních zákazníků, evidence kontaktních osob a obchodních jednání (schůzek), zpracování nabídky, vyhlášení smluvních cen a uzavření smlouvy se zákazníkem.

PŘÍNOSY

- Komplexní podpora nabídkového procesu
- Centrální systém s možností on-line sdílení informací a spolupráce nad nabídkou/ smlouvou
- Centrální databáze smluv ve vztahu k obchodním činnostem ČD Cargo
- Centralizace vstupů pro obchodníky na jednom místě
- Sjednocení a centralizace správy cen
- Komplexní pokrytí práce na obchodním případu zahrnující zpracování poptávky, nabídky, vyhlášení ceny a smluvní evidenci jedním systémem
- Sdílení informací a možnost práce nad dokumenty (nabídka/ smlouva) více pracovníky obchodu (manažer, manažer nabídky atd.)
- Snížení manuální práce uživatele - automatická výměna dat s okolními systémy
- Zefektivnění procesu udělování výjimek v cenotvorbě, který nyní systém OSCAR centralizuje a automatizuje
- Neustálý přehled o aktuálním stavu obchodní objednávky

Popis řešení

Pro zajištění komplexního zákaznického profilu (všech informací na jednom místě) je CRM systém integrovaný s kmenovou aplikací společnosti ČD Cargo pro správu obchodních partnerů, odkud jsou předávány základní informace o současných zákaznících, které jsou navázány na jednotlivá obchodní jednání. V systému CRM je také implementována organizační struktura a bezpečnostní oprávnění vycházející z potřeb společnosti.

Klíčovou funkcionalitou implementovaného řešení je také centrální evidence všech obchodních smluv ve společnosti ČD Cargo, které byly doposud evidovány na více místech v různých informačních systémech.

Řešení obchodního systému OSCAR umožňuje integraci s okolními systémy, zejména s aplikacemi:

Zákaznický portál, pomocí kterého je možné z veřejné části portálu založit nestrukturovanou poptávku a z neveřejné části strukturovanou poptávku, číst data o nabídkách, smlouvách, požadavcích a jejich přehledech.

Tarifní server, který kalkuluje náklady za přepravu realizovanou ČD Cargo.

Transportation Management Systém (TMS), který vytváří objednávky přepravy dle smluvních nebo jiných cenových podmínek.

Datový sklad ČD Cargo, který OSCAR využívá jako vstup pro vyhodnocování objemu přepravy a poskytování dalších podkladů pro nabídky, ceny apod.

IS OPT - zúčtování přepravy na základě smluvních cen podle OSCAR a zpracování podkladů pro fakturaci.

Centrální číselník - synchronizace číselníkových dat jako jsou železnice, stanice, typy vozů apod.

Centrální číselník obchodních partnerů.

Řešení obchodního systému OSCAR na platformě Microsoft Dynamics CRM 2011 je implementováno v datovém centru společnosti ČD - informační systémy a.s. Řešení je připraveno pro 115 uživatelů (obchodních zástupců a manažerů) ze společnosti ČD Cargo a.s.

Implementovány jsou 2 CRM servery v režimu load balancing pro optimální rozložení zátěže, ta je v nárazech velmi vysoká. Důvodem je nutnost dávkového zpracování několika tisíců kalkulací požadované přepravy pro různé kombinace relací (odesílací a koncová stanice), typu přepravy, použitých vozů k a podmínek platnosti nabízených cen.

Bližší informace k tomuto produktu i dalším nabízeným řešením naleznete na produktovém webu www.ACDynamics365.cz

POUŽITÉ TECHNOLOGIE

Microsoft Dynamics CRM 2011

Microsoft SQL server 2008