

Řízení obchodních aktivit společnosti AutoCont a.s.

PRŮBĚHOVÉ STUDIJE

Obecný popis

Divize společnosti AutoCont, dodávající ICT (informační a komunikační technologie), má oddělení obchodních zástupců, kteří aktivně nabízejí stávajícím zákazníkům řešení pro pokrytí jejich rostoucích potřeb v oblasti ICT a rozvoje společnosti. Obchodní zástupci také získávají nové zákazníky nabídkou řešení z portfolia společnosti. Řešení jsou zaměřena na různé oblasti, od ERP systémů a jejich oborových řešení přes systémy pro retail, systémy pro CRM, vlastní vývoj zákaznickových systémů, jejich údržbu až po návrh technologií systémové a aplikační infrastruktury. Společnost má pět hlavních obchodních center lokalizovaných v ČR a na Slovensku. V obchodních centrech jsou také řešitelské týmy konzultantů specializované na určitý druh řešení, které poskytují předprodejní podporu odborným aktivitám obchodního týmu.



Výchozí stav

Spolupráce na řízení obchodních aktivit byla komplikovaná protože jediným nástrojem pro sdílení informací o klíčových zákaznících společnosti byly sdílené veřejné složky v aplikaci MS Exchange. Různé obchodní aktivity a jednání nebyly systematicky zaznamenávány, a když, tak se jednalo o lokální informace, chyběla zcela možnost získat celkový přehled o všech obchodních aktivitách, nabídkách a výsledcích jednání se zákazníkem. Týmová spolupráce byla statická bez možnosti dynamicky budovat obchodní týmy dle potřeb jednotlivých obchodních příležitostí. Tato situace vedla často k neefektivnímu přístupu k zákazníkovi, někdy, v horších případech, i ke ztrátě obchodní příležitosti. Ve společnosti dále existovalo několik různých nekompatibilních databází kontaktů využívaných k účelům oslovení potenciálních zákazníků. Předpovědi obchodních výsledků byly sestavovány velmi komplikovaně na základě informací z různých nekompatibilních zdrojů.



Řešení a jeho hodnota

Díky implementaci aplikace Siebel Sales byly zcela vyřešeny všechny kritické problémy související s neexistencí centrální evidence všech zákazníků, kontaktů a různých obchodních i neobchodních aktivit. Nasazením automatizovaného a operativního řízení týmů dnes mohou všichni obchodní zástupci okamžitě zjistit zodpovědnosti za řízení obchodních příležitostí pro zákazníky a mohou svoje aktivity snadno koordinovat za účelem dosažení maximální efektivity a úspěšnosti při uzavírání obchodních případů, zároveň je ale zachována možnost ochránit citlivé i osobní informace. Relevantní část informací mají vhodným způsobem k dispozici i odborníci z předprodejního servisu, což jim umožňuje řešit problémy mnohem komplexněji, komunikovat a delegovat úkoly jednodušeji než dříve. Společnost vypracovala nový grafický manuál, který díky funkcím pro komunikaci se zákazníky mohou využívat obchodníci pro vytváření profesionálních dopisů, nabídek a ostatních komunikačních aktivit. Pomocí využití kombinovaných metod komunikace je většina aktivit automaticky zaznamenávána k jednotlivým zákazníkům a obchodním příležitostem, což šetří především čas obchodníků. Mobilní uživatelé mohou díky systému rychlé synchronizace a možnosti využít moderní GSM technologie aktualizovat či získávat nové informace i na cestách. Postupně byla vybudována znalostní databáze se zaměřením na usnadnění práce obchodníků. Za účelem jednotného vyhodnocování a plánování obchodních výsledků byla vypracována a nasazena metodika víceúrovňového obchodního cyklu a systém hodnocení obchodních příležitostí.

Dnes tedy obchodní týmy mohou získat kdykoliv okamžitý přehled stavu svých obchodních příležitostí a jejich kvalitě, o proběhlých i plánovaných aktivitách s klíčovými klienty. Stejně informace následně využívají manažeři společnosti pro vyhodnocování obchodních výsledků a vypracování předpovědí pro další období.



Použité technologie

- » Servery HP
 - » Operační systém MS Windows NT
 - » Databázový systém MS SQL
- Aplikace – Siebel Service, Siebel eService, Siebel Call Centrum, Siebel Sales



Michal Krnáč, michal.krnac@autocont.cz

Řízení servisní sítě společnosti AutoCont a.s.

PŘÍKLADOVÉ STUDIE

Obecný popis

Společnost AutoCont CZ a.s. se zabývá údržbou, podporou a servisem výpočetní techniky. Jedná se o provádění běžných záručních a pozáručních oprav desítek tisíc PC a blízkého počtu periférií – tiskáren, modemů, apod. Další velmi důležitou oblastí je poskytování technické podpory a služeb případného rychlého zásahu v místě instalace techniky. Zde jsou důležité parametry: zaručená doba odezvy, zásahu a zprovoznění podporované techniky včetně instalace systémů a uživatelských aplikací. I v tomto případě se jedná o desítky tisíc PC a tisíce periférií. Servisní místa organizace jsou rozdělena na 13 hlavních míst dle regionů a 31 menších vlastních nebo smluvních partnerů. V servisních místech pracuje 1-40 servisních techniků zajišťujících provedení služby u zákazníka.

Výchozí stav

Řízení servisu bylo částečně decentralizováno a nebylo možné řídit a zadávat jednotlivé úkoly přímo technikům k řešení. Technici byli schopni pracovat pouze v režimu on-line tedy jen na pobočce a využívali ke komunikaci pouze e-mail, telefon a logistickou část ERP systému. Veškeré řízení spočívalo v náročných úkonech delegování úkolů na regionální vedoucí, kteří opět úkolovali své podřízené servisní techniky což umožňovalo jen velmi omezenou možnost přímé zpětné vazby a kontroly průběhu řešení. Bez složitě komunikace nebylo možné sdílet kapacity a znalosti v blízkých městech a tím optimalizovat náklady na servisní zásahy.

Přínosy Přínosy projektu pro zákazníka

Nasazením aplikace Siebel Service byly vyřešeny nejpálčivější problémy servisní organizace a jejího řízení. Řešení přineslo i některé nové přínemé rysy pro zákazníky – e-service. Zákazníci dnes mohou zadávat své požadavky prostřednictvím jednotného profesionálního kontaktního místa, které jim nabízí možnost své požadavky zadávat prostřednictvím běžného telefonu, faxu, www stránek, e-mailu, GSM telefonu a dalších komunikačních standardů. Následně mohou být o plnění svých požadavků informováni stejnými cestami. Systém je tedy nově interaktivní.

Servisní síť je nyní řízena centrálně v ploché struktuře všech servisních míst. Veškeré požadavky na servisní zásahy jsou v kontaktním centru ihned vyhodnoceny a přiřazeny nejvhodnějšímu řešiteli. Díky tomuto rychlému přiřazení dochází ke zkrácení času řešení incidentu, k optimalizaci nároků na zdroje a snížení nákladů na servisní síť. Každý řešitel je schopen plánovat své aktivity a snadno sdílet prostředky a kapacity s ostatními centry, je-li potřeba. Díky speciálnímu řešení komunikace mohou technici využívat veškeré potřebné informace i v režimu offline a po připojení k celopodnikové síti následně zcela automaticky poskytovat zpětnou vazbu do centra řízení.

Celý servisní systém je řízen pomocí automatických mechanismů pro přiřazování incidentů jednotlivým servisním technikům na základě jejich lokalizace, vytížení, zkušeností a oborových znalostí. Pomocí interních a externích notifikací je systém řízen požadavky zákazníků a umožňuje řešení standardních požadavků bez jakéhokoliv zásahu řídicích pracovníků servisní sítě.

Dalším přínosem je také sdílení informací o servisované technice, její servisní historii a souvislostech, verzích HW a SW a využití znalostní databáze k řešení problémů, jež se u zákazníků mohou opakovat.

Použité technologie

-)) Servery HP
-)) Operační systém MS Windows NT
-)) Databázový systém MS SQL
-)) Aplikace – Siebel Service, Siebel eService, Siebel Call Centrum, Siebel Sales