

CRM a jeho implementace v B2B

» Naši zákazníci jsou **úspěšnější**.

update

Miroslav Ambrož | ředitel

- **Typické problémy**
 - Když získání nového zákazníka je 10x dražší než udržení stávajícího ...
 - Když zákazníci odcházejí, a Vy nevíte proč ...
 - Když obchodní ředitel neví předem, zda splní kvartální plán ...
 - Když fluktuace obchodníků znamená odliv zakázek ...
 - Když si vlastní divize konkurují ...
- **Motivace**
 - Obchodujeme na saturovaných trzích, kde nedostatkem jsou zákazníci
 - Když děláme obchody opakovaně a vztah je dlouhodobý
 - Zákazníci nejsou stejní, mají pro firmu různou hodnotu
 - Zacházejme s každým jinak – některé chceme udržet, jiné ne
- **Co chceme dosáhnout?**
 - Get, keep, grow
 - Zvýšit profitabilitu zákazníků
 - Zvýšit loajalitu zákazníků (např. personalizace služeb)

Effective CRM Produces Significant Business Benefits

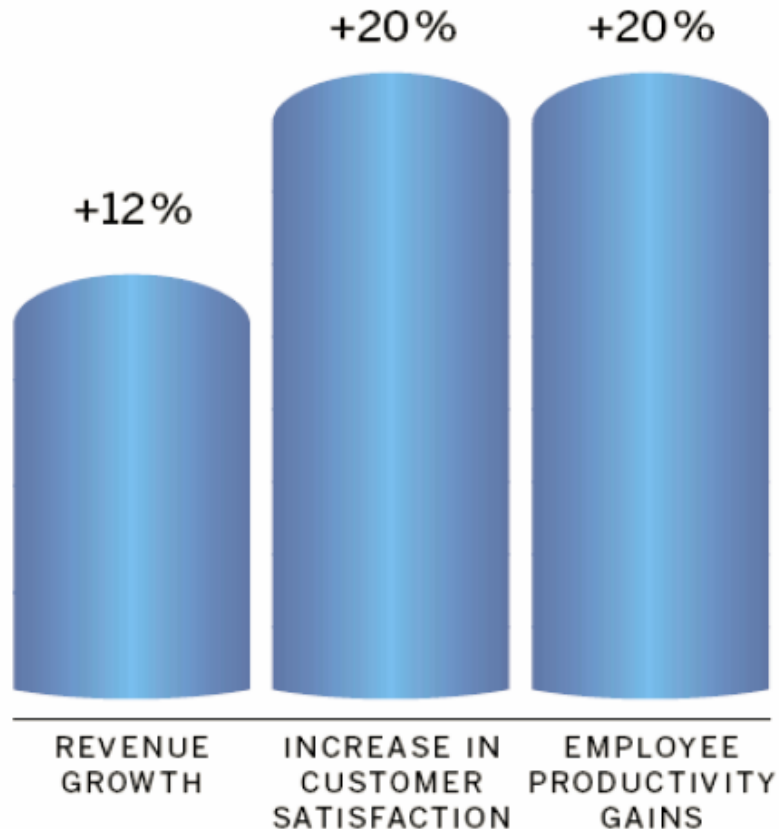
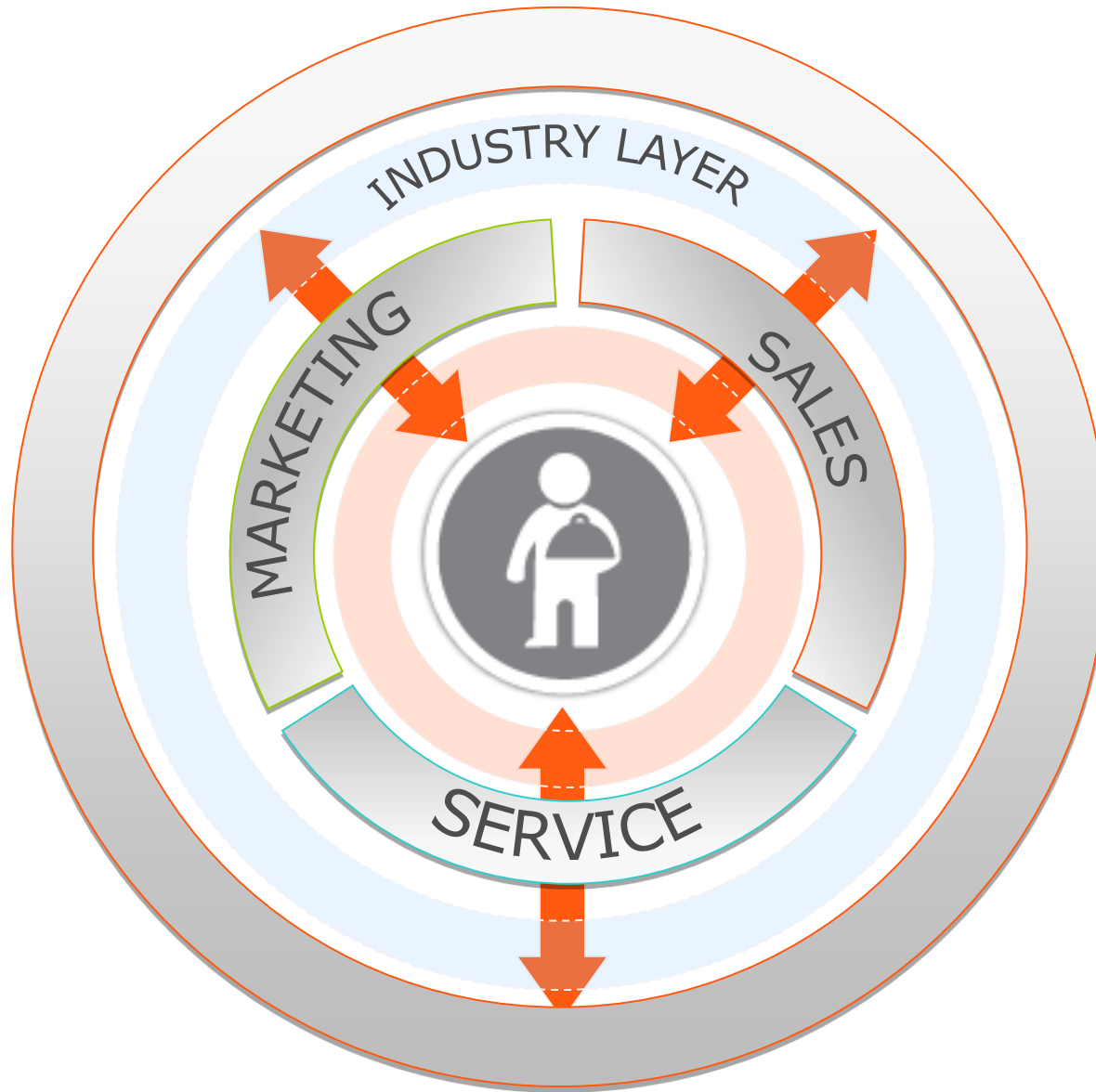


Figure 1: Key results from Satmetrix Systems survey, Q1 2001, directed to customers using Siebel CRM applications.

10 Faktorů úspěchu

1. Měřitelné obchodní cíle
2. Sjednoťte obchod a IT
3. Podpora vedení
4. Obchodní cíle určují funkce
5. Minimalizujte úpravy na míru
6. Konzultanti zkušené v oboru
7. Zapojte koncové uživatele
8. Investujte do školení
9. Spouštějte ve fázích
10. Měřte a vyhodnocujte





- **Jádro**

- Zákaznická data (báze)
- Kontakty se zákazníky všemi komunikačními cestami
- Produktové katalogy, konfigurátory a ceníky



- **Sales**

- Všechny informace vždy s sebou (obchodní případy, sítě vztahů...)
- Řízení obchodní síly (plánování a monitoring výkonu týmu...)
- Management nabídek, tendrů a objednávek



- **Marketing**

- Segmentace zákazníků a cílové skupiny
- Marketingové akce a kampaně (semináře, prezentace, veletrhy)
- Generování příležitostí a péče o zájemce



- **Service**

- Správa požadavků, stížností a reklamací
- Dodávky a instalace zařízení, koordinace dodavatelů
- Servisní smlouvy, řízení týmu servisních techniků



SALES

- »firmy, osoby, segmenty
- »vztahy a provázanost
- »kontakty a události
- »prodejní procesy
- »příležitosti- opportunity
- »poptávky, objednávky, statistiky
- »nabídky a zpřesňování
- »linky na nabídky, objekty
- »projekty / objekty / tendry
- »akce a aktivity
- »úkolování + controlling
- »produkty , služby, ceny
- »integrace konfigurátorů
- »pipeline, forecasting
- »pohledávky / rezervace
- »Analýzy, KPI a reporting



MARKETING

- »**Přímý marketing**
 - »Péče o cílové skupiny
 - »Lead generations
 - »Lead management
 - »Follow up´s
 - »Newslettery
 - »Telemarketing
 - »Průzkumy spokojenosti
- »**Eventmarketing**
 - »Řízení kampaní
 - »Pozvánky
 - »Rozvoj vztahů
 - »Evidence účastníků
 - »Eventy a tréninky
- »**Marketingové kampaně**
 - »Verifikace cílových skupin
 - »Multi-channel (email, dopis, telef., fax, SMS, soc. media)
 - »Plán., provedení, hodnocení



SERVIS

- »**Historie zákazníka**
 - »dodávky a instalace
- »**Projekt / Objekt management**
 - »workflow standardních projektů
 - »péče o dodavatele
- »**Servisní management**
 - »ticketing
 - »dispečink
 - »zásahy
- »**Správa smluv**
 - »Správa dokumentů
 - »SLA
- »**Call Centrum**
 - »Telefonní integrace
 - »Stížností, reklamace a požadavky zákazníků
 - »Knowledge base
 - »Technická hotline
 - »Řešení problémů

	B2C	B2B	CRM pro B2B
Zákazník	Mnoho	Málo	Struktura DB
Hodnota ks	Nízká	Velmi vysoká	
Produkt	Jednoduchý	Komplexní	Produktový konfigurator
Opakovatelnost	Vysoká	Nízká	Prototypování
Dodávka	Jednoduché předání / zapojení	Tendr Projekt Objekt	Řízení projektu Řízení řetězce subdodavatelů
Obchodní nabídky	Jednorázové	Opakovaně upravované	Správa všech dokumentů
Proces obsluhy	Standardizace	Individuální	Přizpůsobení
Nákupní rozhodování	Jedna úroveň	Vždy víceúrovňové	Vztahová analýza nákupní komise
Servis	Minimální, zřídka	Kritický	Správa smluv Řízení techniků

- **Typické problémy**

- Až 70% projektů CRM nedosáhne požadovaných cílů
- Změna organizace na zákaznický orientovanou
- Zapojení vedení společnosti a průběžná podpora

- **Koncepce zavádění CRM**

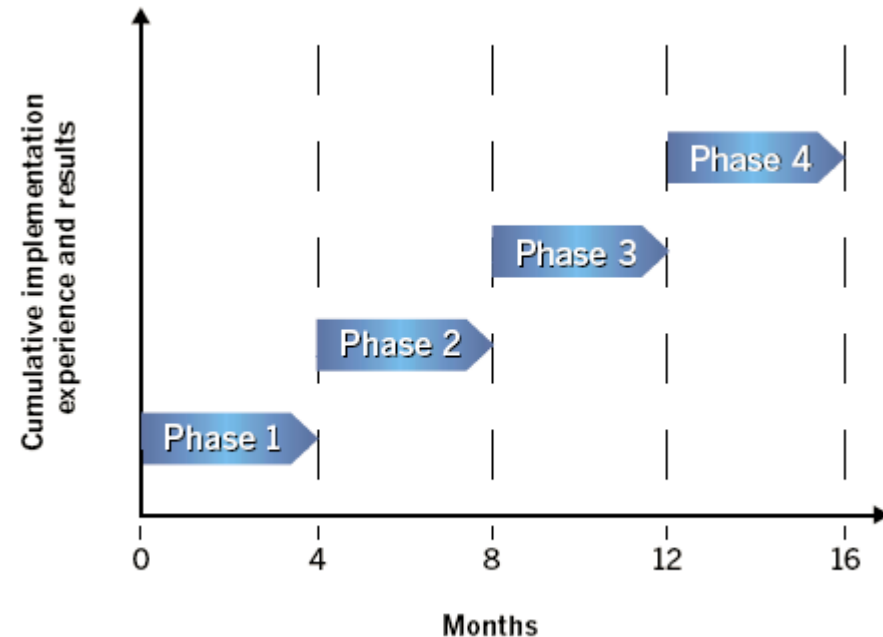
- Co chceme dosáhnout?
- Jak toho chceme dosáhnout?
- CRM je cesta, nikoliv jeden krok
- Inkrementální přístup

- **Předpoklady**

- Definované cíle pro segmenty
- Zákaznický-orientované procesy
- Stanovené KPI měřící přínosy

- **Upozornění**

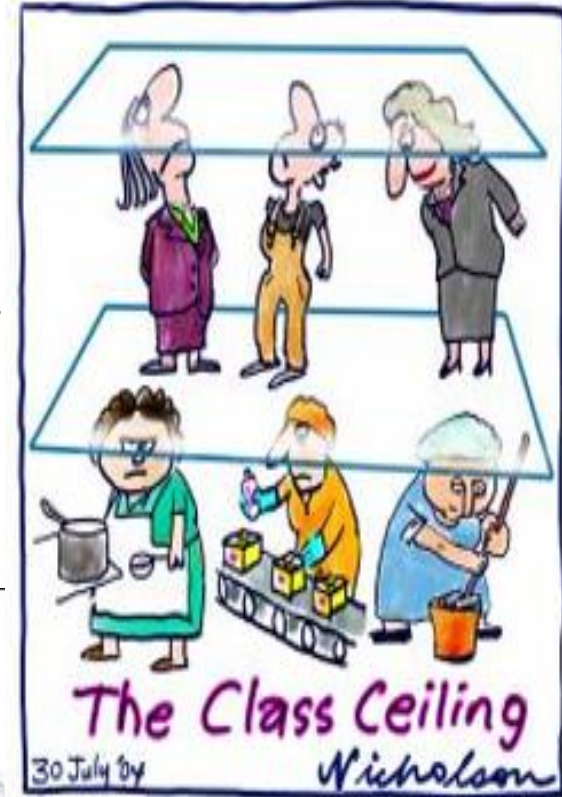
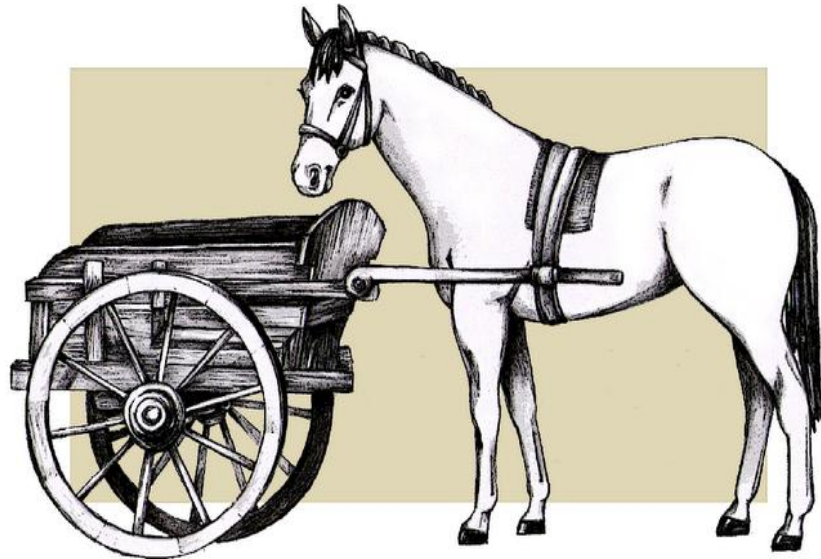
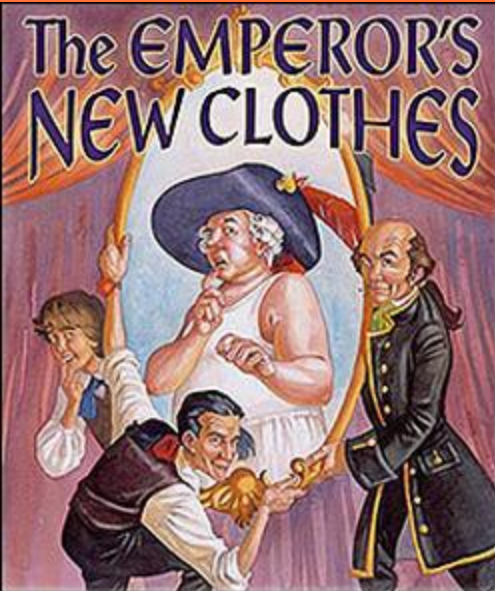
- Obchodní problémy samotná technologie nevyřeší



- **Jak měříme velikost implementace?**
 - Počet uživatelů - licence
 - Požadované úpravy na míru – velikost projektu - trvání
 - **Naše zkušenosti z praxe: 1 uživatel = 1 MD**
- **Jak úplné řešení chceme?**
 - A: Minimální společný základ, zdoluhavé doprogramování požadavků
 - **B: Oborová řešení, rychlá konfigurace**
- **Požadavky na mobilitu procesů a dat**
 - Odkud, kdy a jak budou uživatelé přistupovat k CRM?
- **Flexibilita aneb Kdo se komu bude přizpůsobovat?**
 - SME – produkt je daný, procesy se přizpůsobují
 - LE – procesy jsou dané, produkt se přizpůsobuje
- **Jak budeme IS provozovat?**
 - In-house: vlastnictví a správa na straně zákazníka
 - SaaS: služba obsahuje i správu na straně dodavatele

- **Technologie**
 - Živá databáze = neustálá změna
 - Kvalita dat – různé zdroje, duplicity, vkládání uživateli
 - Bezpečnost – zálohování, přístup
 - Vlastní HW a systémový SW vs. hosting a služba SaaS
 - Dlouhodobý rozvoj - se smluvní zárukou
- **Integrace**
 - E-mail – kontaktní údaje, marketingové kampaně
 - ERP – stavy, disponibility, objednávky on-line, péče o majetek
 - Účetnictví – podklady pro scoring hodnoty zákazníka, platební morálky
- **Lidé**
 - Uživatelé – překonání bariéry vlastnictví informací, společné procesy v týmu
 - Vlastní tým – školení, přenášení znalostí, povinností i odpovědnosti
 - Správa nastavených procesů dodavatelem – garance rychlé změny a dlouhodobá stabilita
- **Doporučení**
 - Walk before you run (klidná procházka před ostrým startem)
 - Začněte s jedním podnikovým procesem, postupně přidávejte další

6 nejčastějších příčin neúspěchu



DEMAG

Cranes & Components



„Oproti dříve zapsaným 20 kontaktním osobám týdně, je jich nyní 250.“

Carsten Heise, vedoucí CRM útvaru v Demag Cranes & Components

Charakteristika projektu

Implementační partner
Hewlett Packard (dříve Triaton)

Oblasti užití | Sales | Marketing | Service

Počet uživatelů | 1000

Instalace | Německo, Rakousko, Švýcarsko, Španělsko, Francie, Itálie, UK

Start | 2002

Moduly | update.win
update.web

Demag Cranes & Components

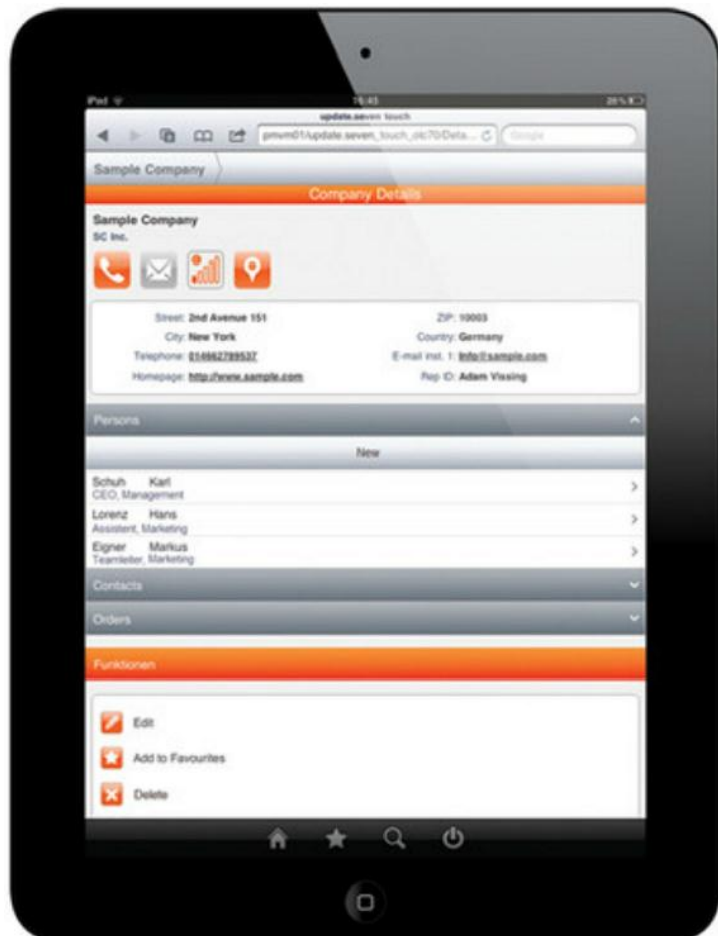
Vůdce světového trhu s rozsáhlou škálou produktů a služeb souvisejících s technikou dopravy, manipulace s materiálem a logistiky produkuje jeřáby, pohony a také příslušenství, jako například lana a řetězy. 4.836 zaměstnanců (stav 9/2005) pracuje ve světě a z toho 2.008 v Německu. Celkem 22 dceřiných společností v zahraničí a 45 zahraničních zastoupení pečují o více jak 100.000 zákazníků.

Osvědčené řešení / Zaměření procesů

- » Online XML propojení ze SAPu do u7 a zpět
- » Instalace
 - » Konfigurace a správa komponent a příslušenství
 - » Nejde o technickou databázi, ta je nadále v SAPu -> prolinkování
- » Evidence času práce při
 - » opravách, údržbě, zásazích v rámci servisních smluv
 - » tisk dokladů o převzetí práce
- » Nálezy prováděné údržby + tisk dokladů
- » Decentrální správa příslušenství
 - » Změny a dodávky komponent ze strany servisního technika
- » Termínové plánování pro servisní techniky
 - » Veškeré objednávky oprav a údržby jsou evidovány jako události
- » Plánovací tabule dispečera (WorkFlow)
- » Specifická dokumentace každého zařízení



„Obchodníci jsou stále online, průběžně vidí výsledky své práce.“



Již šest let monitorujeme náš trh

- » Dva obchodní týmy On-trade / Off-premise
- » Řízení procesu návštěvy na provozovně
 - » 6 standardních kroků obchodníka
 - » Měřitelné a porovnatelné výsledky
 - » Přímá vazba na osobní KPI
- » Požadavky na servisní podporu
 - » Vybavení provozovny, správa servisních smluv
 - » Schvalování investic
- » Komplexní produktový katalog s vazbou na „provozovnu“
- » Integrace se SAP ERP
 - » Majetek na provozovně
 - » Servisní péče o tento majetek
- » Online kdykoliv a kdekoliv
 - » Apple iPad nahradil dříve užívané PDA i notebooky
 - » **Zcela mimořádná uživatelská akceptace!**

Děkujeme za pozornost!

info@update.cz

» Naši zákazníci jsou **úspěšnější**.

u p d a t e

Update Industry Solutions International

Accounts Collaboration Marketing Sales Service Reporting Settings

360° View for Company Sample, Inc. Last Results

Opportunity Planned Extension of Site London

Menu Save Copy Opportunity Timeline Evaluate Opportunity History Google Search

Opportunity **Planned Extension of Site London**

Level: 5 - Negotiation Opportunity type: Cross Selling
 Status: In Progress Account manager: Simon Seller
 Completion Date: 01.11.2011 No Competitor:

Text:

Probability (%): 80,00% Investment Prob. (%): 40,00%

Total Prod. Value: 254,900,00 Budg.Curr.Yr.: 0
 Currency: EUR OP Wtd. Total Prod. Value: 81.568,00 Reason:

Level / Chance	Evaluation	Detail Description	Target Description
5 - Negotiation			
4 - Offer			
3 - Cover Buying Center			
2 - Qualification			
1 - Identification			

Parent Data | Related Data

Opportunity Participants

Participation	Company	Person	Position	Influence
End Customer	Sample, Inc.	Mrs. Susan Miller	2 - Positive	3 - high
Approver	Sample, Inc.	Mr. John Fisher	3 - Neutral	3 - high
Influencer	Sample Austria GmbH	Mrs. Lilian Hofer	3 - Neutral	2 - medium

Done Trusted sites | Protected Mode: Off 100%



Dispatching Dashboard
Rep Group: Filter:

Search Tickets

Search Advanced Search

No.

Company

Owner ID

Type

Subject

Status

Last Name

Priority

Subtype

Filter:
Max. Records / Page

Search Results

No.	Due on	Priority	Subject	Status	End Customer Company
45	22.01.2010	Medium	Product does not start	Open	Sample, Inc.
46	27.01.2010	Medium	Problem at customer Sample, Inc.	Open	CERAMICAS CUATRO PALOMAS S.A.
10037	29.01.2010	High	Ticket Response missing!	Open	Berlin Energy Works
10106	03.03.2010	Medium	Further Problems with Installation	Open	ADAG Holding International

Week Day(s)

Rep	Group	Mon, 18. Jan	Tue, 19. Jan	Wed, 20. Jan	Thu, 21. Jan	Fri, 22. Jan
Harald Helfer						
Michael Becker						
Tina Talker						
Christine Hanson Marketing						
Mary Freeman Marketing	Marketing					
Rita Philips Marketing	Marketing					
Paul Huber Sales	Sales					
Walter Kramer Sales	Sales					

< Jan 2010 >

W	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su
53	28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	11
2	11	12	13	14	15	16	17
3	18	19	20	21	22	23	24
4	25	26	27	28	29	30	31
5	1	2	3	4	5	6	7

Today: **Fr 22 Jan, 2010**

Group

Service

Add Remove

Rep

Add Remove



Item Master Product A001
Last Results

Menu Save Copy

!Item No.

!Product Group

Avail. Date

Quantity per Unit


Picture

Item Description

!Product

Available

Packaging Unit



Related Data

Price List

Item Master Texts

Bulk Volumes

« « 1 - 2 »
New ↪ Display All Records

	Item No.	Cust. Grp.	Price List	Currency	Selling Price	Purchase Price	Min. Price	Min. Qty	Valid From
➤	A001	Standard	(9000)	EUR (9000)	1.000,00	800,00	900,00	1	04.03.2008
➤	A001	Standard	(9000)	USD (9000)	2.000,00	1.600,00	1.800,00	1	04.03.2008

« « 1 - 2 »

