

## Vytváření a hodnocení úspěšnosti obchodních nabídek na dodávky obalů

Nasazení formulářového řešení přineslo výrazné zrychlení přípravy nabídek a zvýšení jejich kvality. Stejně významným přínosem však je eliminace chybně zadaných poptávek, tím způsobené zbytečné mechanické práce a komplikací ve vztazích se zákazníky. Pracovníkům poptávkového oddělení to umožnilo změnit se z převážně administrativních sil v profesionální nákupčí. Kromě toho je nyní systematicky vyhodnocována úspěšnost nabídek a její příčiny.

### Zákazník: Český podnik se zákazníky v několika zemích

Společnost TART je předním českým výrobcem obalových materiálů a balících strojů. Obsluhuje zákazníky v České republice, na Slovensku, v Polsku a Rumunsku. Firma zaměstnává asi 350 lidí, organizačně je členěna do pěti divizí, obrat přesahuje jednu miliardu korun. Jako provozně-ekonomický systém (ERP) a jako systém pro řízení vztahů se zákazníky (CRM) používá produkt K2.

### Situace před zahájením projektu: Příliš složité pro automatizaci informačním systémem

Firma má síť obchodních zástupců (tzv. obaloví poradci), kteří jsou v kontaktu se zákazníky, sbírají údaje o jejich požadavcích a posílají tyto informace do poptávkového oddělení. Tam poptávku vyhodnotí, požádají divize nebo externí partnery o nabídku jednotlivých komponent, zkonsolidují, doplní, stanoví cenu a předají obchodnímu zástupci.

Obchodní zástupci předávali informace o poptávkách poznámkami v tělech e-mailů, textových dokumentech, různých tabulkách

„V téhle branži jsem zvyklý, že dodavatelé poslouchají požadavky a v podstatě bezmyšlenkovitě podle nich řešení nastaví. Ale naši partneři z 602 přinesli i zkušenosti a pomohli nás nasměrovat.“



apod. Tyto informace byly často nepřesné nebo neúplné nebo byly zadány technicky neuskutečnitelné kombinace produktů. Pracovníci poptávkového oddělení trávili většinu času tím, že obchodníky znovu kontaktovali a žádali o doplnění nebo opravu. V některých případech bylo dokonce nutné se znovu zeptat zákazníka. Tento stav byl pro zaměstnance frustrující, produktivita jejich práce byla nízká, a příprava nabídek navíc trvala příliš dlouho.

Od roku 2000 došlo k několika pokusům vyvinout informační systém, který by tyto činnosti automatizoval. Problematika se však ukazovala příliš složitou.

### Situace po nasazení řešení: Bezchybní obchodníci a rychlá příprava nabídek

Obchodní zástupci zadávají poptávky do inteligentních formulářů. Často je vyplňují v notebooku přímo u zákazníka. Formulář uživatele vede vyplněním, připomíná, na co se má zeptat, poskytuje nápovědu, provádí kalkulace, umožní zadat jen kombinace, které dávají smysl z technologického hlediska, kontroluje správnost a úplnost atd. Pokud formulář povolí odeslání, obchodník ví, že je vše vyplněno správně a nebude zapotřebí nic doplňovat.

Jakmile je formulář uzavřen, jsou data

přenesena do systému eBiz InfoLine, se kterým pracují v poptávkovém oddělení. Pracovníci tohoto oddělení informace zkontrolují a nechají vygenerovat inteligentní formuláře pro divize a externí dodavatele. Ti pomocí těchto formulářů zadají, zda jsou schopni požadovaný produkt dodat, za jakou cenu, v jakém termínu a s jakými technickými parametry. Na základě těchto údajů stanoví v nákupním oddělení cenu a sestaví nabídku. Obchodní zástupce si tuto nabídku stáhne z podnikového intranetu, doplní o reference, manažerské shrnutí atd. a odešle zákazníkovi - ve formátu PDF, na papíře nebo ji odnese osobně.

Odpadla tak většina rutinních činností, takže se pracovníci poptávkového oddělení mohou věnovat práci s vyšší přidanou hodnotou a jejich odborná zdatnost rychle roste. Během prvního roku od zavedení inteligentních formulářů se z většiny z nich stali profesionální nákupčí schopní kvalifikovaně posuzovat nabídky, které dostávají, diskutovat o nich, smlouvat o ceně, případně navrhnout změnu dodavatele.

Po každé neúspěšné nabídce vyplní obchodní zástupce další inteligentní formulář. Zadá do něj informace o okolnostech a důvodech, které podle jeho názoru zavinily neúspěch (zda rozhodla cena, kvalita, termín apod.). Tato data jsou centrálně vyhodnocována a jsou k dispozici marketingu, spolu s úspěšností dosaženou v rámci různých produktů a typů zákazníků.

#### Dodané produkty a služby:

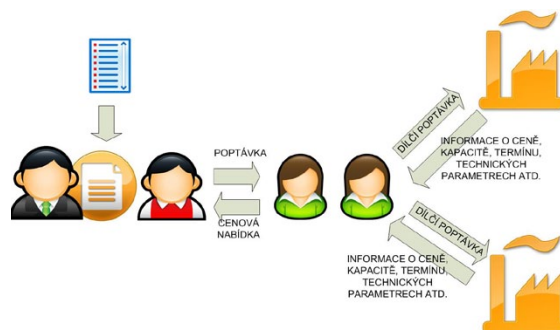
- Sada inteligentních formulářů
- Systém pro řízení jejich oběhu Software602 Form Server
- Nástroj pro úpravy formulářů a vytváření nových Software602 Form Designer
- Systém pro řízení vztahů se zákazníky eBiz InfoLine
- Poradenství, podpora a školení

#### Průběh projektu a hodnocení:

Základní formulář pro zadávání poptávek byl tak komplikovaný, že vytvořit jej tradiční cestou (mapování procesu - funkční specifikace - technologická implementace) bylo prakticky nemožné. Proto společnost Software602 využila metodiku Try&Improve: na základě předběžné intuitivní definice bylo vytvořeno pilotní řešení a postupnou optimalizací tohoto řešení byl nalezen optimální tvar. Do rutinního provozu šlo řešení na jaře 2008.

Vedoucí systémové podpory prodeje TARTu Ing. Milan Potáček uvedl: „Spolupráce fungovala bezvadně, neobjevil se absolutně žádný problém. Líbilo se mi, že lidé z 602 byli aktivní. V téhle branži jsem zvyklý, že dodavatelé poslouchají požadavky a v podstatě bezmyšlenkovitě podle nich řešení nastaví. Ale naši partneři z 602 přinesli i zkušenosti a pomohli nás nasměrovat. Díky tomu jsme se vyhnuli některým omylům a projekt byl mnohem rychlejší.“

Na základě předběžné intuitivní definice bylo vytvořeno pilotní řešení a postupnou optimalizací tohoto řešení byl nalezen optimální tvar.



Odpadla tak většina rutinních činností, takže se pracovníci poptávkového oddělení mohou věnovat práci s vyšší přidanou hodnotou a jejich odborná zdatnost rychle roste.

**O Software602** patří ke středoevropské špičce v oblasti elektronizace dokumentů a elektronizace proces. Svým zákazníkům - středním a velkým organizacím ze všech sektorů trhu - dodává řešení založená na oběhu inteligentních formulářů a tvorbě elektronických dokumentů se zachováním právního účinku. Využívá k tomu nejen vlastní produkty, ale i produkty třetích stran. Těží při tom z rozsáhlých praktických zkušeností, dobré znalosti legislativy, unikátní projektové metodiky a ověřené schopnosti řídit složité projekty.

#### Kontaktujte nás

Software602, a.s.

Hornokrčská 15, 140 00 Praha 4

e-mail: info@602.cz, tel: 222 011 602

web: www.602.cz, www.bezpaperu.cz

**software602**