



Obchod s přehledem a perfektní zákaznická péče je hnací silou společnosti Amper Market

Tým společnosti Amper Market se nyní stará o své zákazníky ještě lépe díky řešení Microsoft Dynamics 365 ve spojení s UTILITIES. To jim zajišťuje efektivnější podporu prodeje komoditních energetických produktů v oblastech akvizice i retence klientů.

O společnosti Amper Market

Amper Market vstoupil na český trh v roce 2011 a představil nový způsob dodávání energie. V roce 2018 došlo k začlenění Amper Marketu do skupiny Bohemia Energy. Ta převzala nejen zaměstnance, péči o zákazníky, ale i řešení CRM.

Firemní slogan společnosti Amper Market „Energie přímo ze zdroje“ vyjadřuje ve zkratce hlavní smysl její obchodní činnosti. Tím je uplatnění elektřiny z decentralizovaných, převážně obnovitelných, zdrojů na trhu s elektřinou. Bonusem pro koncové zákazníky jsou tak nízké a udržitelné ceny silové elektřiny.

Amper Market staví na využívání nejmodernějších technologií, které jsou nejen ekologické, ale i ekonomické.

„I tradiční obor, jakým je energetika, zažívá významné změny a modernizaci a my chceme být u toho. Proto usilujeme o to, abychom neztratili kontakt s nejnovějšími trendy nejen v energetice, ale i v IT, komunikačních a energetických technologiích. Jejich intenzivní využívání totiž dává našemu podnikání významnou přidanou hodnotu,“ vysvětluje Ing. Viliam Grác z společnosti Amper Market.

Obrat společnosti Amper Market činil v roce 2018 4,5 miliardy korun a obsluhuje již přes 40 000 odběrných míst především v podnicích a v komunálním sektoru. Podnikům a municipalitám nabízí rovněž dodávky zemního plynu.

Záměr, se kterým společnost Amper Market vstoupila na trh, se podařilo naplnit. Projekt komerční virtuální elektrárny se etabloval jako energetický koncept nejen budoucnosti, ale již i současnosti.

S šířením povědomí o novém konceptu dodávky energií narůstal i počet zájemců a rostla klientská základna. Tak velký počet zákazníků zvyšoval i náročnost na kvalitní zajištění jejich obsluhy.



Původní technologie pro obchodní procesy již nestačily

Pro obchodní činnost společnosti Amper Market je stěžejní personalizovaný přístup a péče o každého klienta. Původní technologické řešení bylo založeno na individuálních kalkulacích na bázi Microsoft Excel. V tom ale nebylo možné sledovat příležitosti a činnosti jednotlivých obchodníků a ani využívat centrální systém pro přehled o obchodních aktivitách.

Vedení společnosti rozhodlo o výběru spolehlivého technologického řešení pro podporu prodeje utilitních komoditních produktů.

Od identifikace zájemce až po uzavření smlouvy

Základní požadavky společnosti Amper Market byly zaměřeny na komplexní podporu obchodních procesů od identifikace zájemce (Lead Management) až po získání nového klienta a uzavření smlouvy. Výsledkem mělo být efektivní řízení procesů a kvalitní péče o zákazníka vedoucí k jeho plné spokojenosti.

Řešení založené na Microsoft Dynamics 365 zajišťuje kompletní podporu pro obchod a splňuje požadovaná kritéria. Společnost Konica Minolta IT Solutions Czech poskytla technologické řešení na míru doplněné o manažerské nástroje pro efektivní řízení obchodních aktivit.

Hlavními prvky implementovaného řešení jsou rozšíření správy produktů o informace k vlastnostem komoditních produktů. Dále vytvoření nové struktury ceníků nebo možnost nastavení víceúrovňové ceny, která je pro utilitní produkty typická (např. cena pro vysoký a nízký tarif za elektřinu).

Dále byl nastaven hlavní obchodní proces a řízení příležitostí s využitím nástrojů Business Process Flow.

Samozřejmostí jsou i možnosti tvorby alternativních nabídek pro komoditní produkty s víceúrovňovými cenami.

Metody řešení

Řešení bylo realizováno v jedné organizaci s využitím sandboxu pro testovací účely. Bylo složeno ze tří částí:

- Dynamics 365 – využití ověřeného řešení BASE a UTILITIES, rozšířené o specifické úpravy díky customizacím a vývojem na platformě .NET

- Dynamics Portals – partnerský portál pro připojení externích pracovníků (prodejců)

- Integrace na stávající systémy s využitím Microsoft Flow

Rozsah instalace

- Dynamics 365 for Sales Enterprise Edition – 28 licencí
- Microsoft Dynamics 365 Portals (Partner Portal)

- Exchange Online (Plán 1)
- Microsoft Flow