

Situace

- Obchodní týmy skupiny CERVA GROUP v rámci EU postrádají rychlý a konsolidovaný pohled na výkonnostní parametry (KPI's) svých obchodních partnerů B2B (zákazníků). Výkonnostní parametry by měly být organizovány do standardizovaného pohledu jako „Fact-Sheet zákazníka“. Tyto podklady slouží pro lepší nastavení obchodní spolupráce a průběžné hodnocení jejího vývoje. Takovéto informace musí být zasazeny do kontextu stávajícího CRM řešení (SAP Sales Cloud) a dostupné odkudkoli, kdykoli a jednoduše.

Výzvy

- Stanovení klíčových parametrů zákazníka, jejich analýza a vizualizace
- Umožnit business-uživatelům další analýzy v rámci jednotlivých KPI's
- Řešení musí být ve shodě s dlouhodobou strategií IT pro nástroje BI
- Konsolidace data z více zdrojů tak, aby nedocházelo k jejich zbytečné duplikaci
- Zvolení vhodné míry agregace pro jednotlivé KPI. Určení míry detailu (granularity) v pohledech na jednotlivé výkonnostní parametry společně pro všechny B2B zákazníky
- Integrace na úroveň detailu/karty zákazníka ve stávajícím CRM řešení
- Podpora jazykových mutací Fact-Sheet pro další země

Řešení

- Vybraná KPI's z Fact-Sheet zákazníka: Kredit/Limit, Struktura Obrátů a objemů (nejvyšší nárůsty a propady), Struktura Pohledávek + Aging, Struktura Marže (Celková, Materiál, Skupiny Materiálů, Značka), Cenové podmínky a zvláštní podmínky zákazníka, Zpětné bonusy, atp.
- Je vytvořen business-content „Fact-Sheet“ v rámci SAP Analytics Cloud (SAC), který je napojen na datové zdroje SAP BW a SAP ERP. Z těchto datových zdrojů jsou pravidelně importována data dle požadované frekvence.
- Řešení umožňuje import dat z Excelu pro nastavení „prahových hodnot“ a cílů na daný rok, které si manažer může manuálně přizpůsobit.
- Autorizační koncept respektuje u uživatele jeho oprávnění nahlédnout pouze na povolenou množinu zákazníků a jejich detail.

Budoucí plány a rozvoj řešení

- Hodnocení sortimentu/zboží ve vyšší míře detailu
- Rozvoj a transformace reportingu BI přes jednotlivá LoB

Benefity

- Rychlý pohled na situaci zákazníka v obchodním vztahu pro včasné řešení úzkých míst a následného nastavení parametrů spolupráce
- Využití datových zdrojů a potenciálu databáze HANA na SAP ERP pro přístup k velkému objemu transakčních dat a jejich analýzu
- Došlo k velmi zásadnímu snížení licenčních nákladů umožňující přístup uživatelů k obchodním informacím SAP ERP a SAP BW
- Bez CAPEX investic do infrastruktury

Odvětví

- Maloobchod
- Velkoobchod
- Oděvnictví

LoB

- Prodej

Zákazník

- CERVA GROUP a.s.

Sídlo

- Praha, Česká republika

Produkty a služby

- Pracovní oděvy a ochranné pracovní pomůcky

Počet zaměstnanců

> 500

Obrat

> 4,2 mld. Kč

Systémové prostředí

- SAP Analytics Cloud
- SAP ERP 6.0
- SAP HANA
- SAP BW

Reference

- Petr Horák, Obchodní ředitel
- Tomáš Doležal, IT ředitel

