

Intelligent Revenue Growth

Petr Lövenhöfer

Video Transcript

Malé a střední podniky představují velmi důležitý segment každé vyspělé ekonomiky. Klíčové jsou také z pohledu řady velkých firem - od telekomunikací až po energetiku. Obsluha tohoto segmentu ale není jednoduchá.

Jmenuji se Petr Lövenhöfer a vedu v Accenture evropský tým zabývající se řešením, které nazýváme SME Growth. Rád bych vám představil, jak se můžete díky datům a analytice lépe starat o své stávající SME zákazníky nebo oslovovat nové.

SME jako klíčový segment

Pro řadu našich klientů z různých odvětví jakou jsou například telekomunikace, banky, dodavatelé softwaru nebo e-commerce platformy, je spolupráce s malými a středními podniky klíčovou součástí jejich byznysu. Z pozice dodavatelů se postupně stávají partnery těchto podniků, kterým aktivně pomáhají s rozvojem jejich podnikání. Firmy v segmentu SME ale mají velmi rozdílné potřeby, a to například v závislosti na odvětví či stavu v jakém se nachází z pohledu svého životního cyklu.

Vzhledem k tomu, že se jen v České republice bavíme o stovkách tisíc malých a středních podniků, není realistické, aby se velké společnosti věnovaly jednotlivým

firmám individuálně tak, jako to dělají u svých největších zákazníků. Proto je důležité mít proces a nástroje, které jim pomohou obsluhu tohoto segmentu co nejvíce automatizovat.

Nejúspěšnější firmy na trhu dokážou efektivně kombinovat vlastní i externí zdroje dat a využívat analytické modely pro určení, které společnosti oslovit a s jakou nabídkou. Takový přístup obvykle přináší nárůst výnosů o 20 až 40 procent, a to díky zásadně efektivnější akvizici nových zákazníků nebo růstu spolupráce s těmi stávajícími. Zároveň vede k významnému zlepšení vztahů.

Intelligent Revenue Growth

Vše, co jsem doposud popsal je možné zavést v řádu několika měsíců, a to díky Accenture SME Growth řešení. Jde o komplexní přístup, který stojí na 4 hlavních komponentách.

První z nich je samotné zajištění dat umožňujících porozumět aktuálnímu životnímu cyklu společnosti a s tím souvisejícím potřebám stávajícího či potenciálního zákazníka, tedy malé či střední firmy. Zde využíváme nejen data klienta a externí data, ale přinášíme také naše vlastní.



Díky tomu pak v průběhu dalšího kroku, kterým je modelování na bázi strojového učení umíme mnohem přesněji identifikovat zákazníky u nichž je velká pravděpodobnost, že by mohli mít zájem o určitou službu. Zároveň v tomto kroku rozdělujeme SME zákazníky do skupin, které jsou podobně nastavené z pohledu svých potřeb, stupně rozvoje nebo kritérií rozhodování.

Třetím krokem je příprava způsobu oslovení jednotlivých vybraných zákazníků, který je typicky vícekanálový, odlišný pro různé skupiny a maximálně personalizovaný.

Poslední komponentou je vlastní realizace oslovení, která zahrnuje jak digitální kanály, tak tradiční přímé kanály jako je například call centrum. Klíčové je také neustálé sbírání zpětné vazby, vyhodnocování funkčnosti celého systému a průběžné ladění používaných dat či modelů.

Toto řešení nasazujeme buď v Accenture cloudovém prostředí nebo ve stávajícím datovém a analytickém prostředí klienta.

Intelligent Revenue Growth v praxi

Accenture SME Growth řešení již využívá přes 200 předních světových společností napříč odvětvími, které se rozhodly akcelarovat svůj potenciál v tomto důležitém segmentu. Příkladem je spolupráce s významnou českou bankou na růstu jejich portfolia malých firem kde hraje klíčovou roli porozumění odvětví a životnímu cyklu firmy.

Dalším příkladem je podpora jednoho z nejvýznamnějších světových elektronických tržišť v hledání nových e-commerce podniků. Klíčovým faktorem je v tomto případě odlišný marketingový přístup pro různé skupiny potenciálních partnerů.

Ti, kteří již mají zkušenosti s elektronickým tržištěm, oslovujeme přímo s konkrétní obchodní nabídkou. Těm, kteří s ním teprve začínají, nejprve vysvětlujeme výhody třeba prostřednictvím webinářů.

Velmi zajímavá je spolupráce s významnou energetickou společností při vyhledávání a oslovování malých a středních firem, pro které dává smysl vybudování dobíjecích stanic pro elektromobily svých zákazníků či zaměstnanců.

Ve všech těchto případech přináší práce s daty našim klientům významné zlepšení efektivitu marketingu a prodeje v řádu desítek procent.

Pokud je i pro vás důležité akcelarovat spolupráci s SME segmentem, rádi vám s týmem Accenture pomůžeme.

SHORT TEASER:

Data a analytika vám pomohou se lépe starat o stávající SME zákazníky a oslovovat nové.

LONG TEASER:

Je váš byznys založený na spolupráci s malými a středními podniky? Využijte data a analytiku k tomu, abyste se lépe starali o své stávající SME zákazníky nebo oslovovali nové. Pomůže vám k tomu řešení Accenture SME Growth.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.

Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.