

Studium przypadku



1. OPIS STUDIUM PRZYPADKU

Zadowolenie klienta końcowego z przepływu informacji

PARTNER

Przedsiębiorstwo B

LOKALIZACJA

Francja

Czas/Etap realizacji

2017-2018

2. WYZWANIE CYFROWEJ TRANSFORMACJI

2.1. TRANSFORMACJA BIZNESOWA

Producent maszyn rolniczych musi sprostać wymaganiom w różnych obszarach:

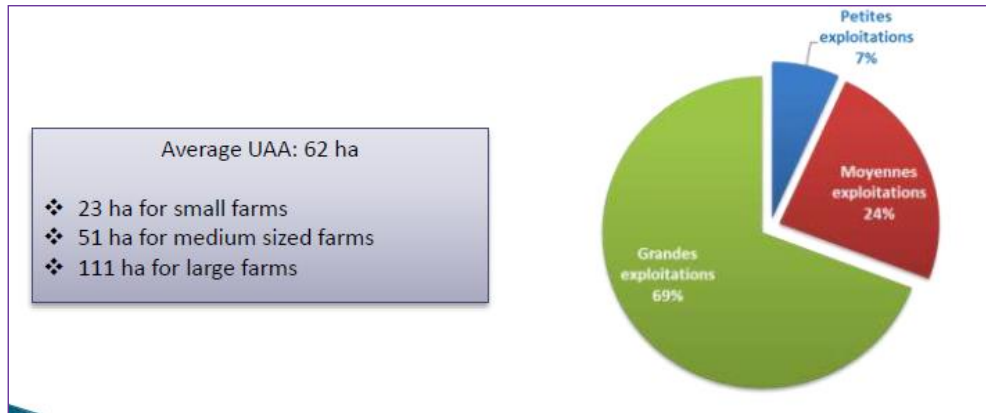
- sprzedawcy, który chce być w stanie zapewnić swoim klientom informacje w czasie rzeczywistym;
- producenta, który chce móc udzielać ukierunkowanych informacji tym klientom końcowym;
- klienta końcowego, który chce mieć dostęp do informacji technicznych na swoich maszynach w czasie rzeczywistym: zamawiać części zamiennie, wiedzieć skąd najszybciej otrzymać część zamienną, zrozumieć skąd bierze się awaria, itp.

Z perspektywy danego państwa, firmy z tego sektora są zobowiązane do śledzenia zmian regulacyjnych odzwierciedlających politykę publiczną. W ostatnich latach z jednej strony elementy polityczne, takie jak plan Ecophyto II (sugerujący mapę regionalną), a także środki publiczne, takie jak program MAEC (środki rolnośrodowiskowe i klimatyczne), skierowały politykę rolną na rolnictwo bardziej ekologiczne. Warto tutaj zaznaczyć wzrost liczby gospodarstw agroekologicznych i rolnictwa ekologicznego. Z drugiej strony wymagania lokalnych mieszkańców mają wpływ na regulacje nałożone przez gminy i praktyki opryskowe rolników. Coraz częściej konieczne jest monitorowanie lokalnych, krajowych i europejskich orientacji politycznych.

Internacjonalizacja rynku i potrzeba poprawy wydajności ewoluowały w sektorze sprzętu rolniczego. „Francuscy producenci mają do czynienia z krótszymi cyklami i znacznie wyraźniejszą sezonowością w tym samym roku” (AXEMA 2015, s. 8). Francja zajmuje pierwsze miejsce w rankingu UE pod względem wielkości obrotów, liczby firm i liczby pracowników. Trudność z rekrutacją młodych ludzi przeszkolonych w sektorze sprzętu rolniczego pozostaje problemem. 50% firm dystrybucyjnych zrekrutowało lub zamierza rekrutować nowych pracowników w 2016 r. Liczba ta wynosi 77% w branży sprzętu rolniczego (AXEMA 2016). Podobnie jak wszystkie sektory, zmiany technologiczne miały wpływ na sektor sprzętu rolniczego, szczególnie wraz z rozwojem narzędzi wspierających podejmowanie decyzji i rozwojem rolnictwa cyfrowego. Młodzi rolnicy nie boją się technologii. Coraz odważniej domagają się sprzętu cyfrowego, wzajemnie powiązanego.

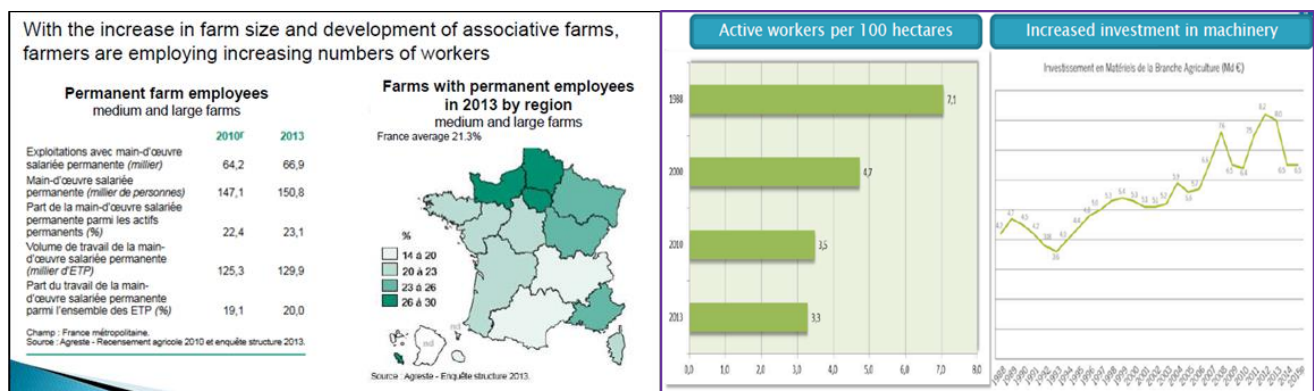
Studium przypadku

Zjawisko spadku liczby gospodarstw rolnych nie ustało. Od 1960 r. Liczba gospodarstw zmniejszyła się o prawie 80% (SIMA 2017).



Rysunek 1: średnia wielkość gospodarstwa rolnego (SIMA 2017 - Agreste GraphAgri 2016 – données 2013)

Liczba gospodarstw maleje jednak zwiększa się ich wielkości. Małe gospodarstwa, które stanowią 7%, zajmują średnio 23 hektary. Średnie gospodarstwa, które stanowią 24% całości, obejmują średnio 51 hektarów; natomiast duże gospodarstwa, które stanowią 69% gospodarstw, zajmują średnio 111 hektarów pod względem użytkowanej powierzchni użytków rolnych.



Rysunek 2 Zmiana liczby pracowników rolnych i inwestycje w maszyny rolnicze (SIMA 2017)

We Francji spadek liczby operacji wraz ze wzrostem ich wielkości prowadzi do wzrostu liczby pracowników o różnych umiejętnościach, w tym mechaników. Jednocześnie w sektorze rolnym odnotowano wzrost inwestycji w maszyny rolnicze.

2.2. TRANSFORMACJA KONCEPCYJNA

Studium przypadku



Istotnym wyzwaniem jest personalizacja relacji z klientami. Klient pośredniczący, dealer, chce mieć możliwość informowania klienta końcowego. Z kolei klient końcowy chce mieć dostęp do informacji na swoich maszynach. Informacje są wymagane w czasie rzeczywistym, ponieważ najczęściej są niezbędne w przypadku awarii. Maszyny są używane w krótkich, zdefiniowanych okresach zgodnie z ewolucją upraw i warunków pogodowych. Aktywność jest bardzo sezonowa i koncentruje się w tej samej porze roku.

2.2. TRANSFORMACJA TECHNICZNA

Wymagane jest posiadanie strony internetowej, która:

- Udostępni spersonalizowaną przestrzeń klienta,
- Udostępni łącze między użytkownikiem a danymi klienta dostępnymi w CRM.

3. ROZWIĄZANIE

Wnioski pochodzą z informacji zwrotnych od sieci sprzedaży i wniosków o wywiady z dealerami.

Proponowane rozwiązania to:

- Udostępnienie informacji:
 - Utworzenie infolinii dostępnej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku
 - Posiadanie bezpiecznej platformy lub ekstranetu
- Zezwolenie na dostęp do:
 - Cen i dostępność części zamiennych w czasie rzeczywistym
 - Katalogu online ze szczegółami części i schematami części
 - Lokalizacji części zamiennych dostępnych w pobliżu każdego klienta
 - Informacje w różnych językach
- Umożliwienie:
 - Realizacji zamówień online
 - Wysyłania listy niezbędnych części do sprzedawcy, wiedząc o ich dostępności
- Warunki dostawy:
 - 24/24, 7/7
 - Z możliwością pilnej wysyłki w soboty, niedziele i święta
- Dostęp do części zamiennych:
 - - Dla starych maszyn lub alternatyw,
 - - Części odnowionych,
 - - Części „premium” do użytku w ekstremalnych warunkach

4. KLUCZOWE UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE

Studium przypadku



Wymagane kluczowe umiejętności i kompetencje to:

- Umiejętności IT w celu ulepszenia istniejącego systemu i opracowania niezbędnych rozwiązań
- Umiejętności cyfrowej obsługi klienta
- Umiejętności korzystania z CRM

5. REZULTATY

Wdrożenie powyższego rozwiązania pozwoli firmie na:

- Bliskie relacje z różnymi klientami
- Sprzedawanie tych części zamiennych, które są niezbędne dla klientów końcowych
- Posiadać adekwatny zapas części zamiennych, aby zaspokoić popyt klientów w czasie rzeczywistym.

6. WNIOSKI I REKOMENDACJE

MŚP w tym sektorze działalności stoją przed różnymi wyzwaniami w relacjach z klientami, takimi jak:

- Bliskość relacji z klientami staje się priorytetem dzięki zdalnemu dostępowi do informacji o sprzedawanych produktach.
- Klient oczekuje indywidualnej obsługi w czasie rzeczywistym.
- Dostęp do danych klienta z punktu widzenia klienta, sprzedawcy lub producenta staje się koniecznością.

7. BIBLIOGRAFIA

- Rapport économique. Axema. 2015, 2016.
- Rapport de la mission agroéquipements. IRSTEA. 2014. Définir ensemble le futur du secteur des agroéquipements
- Rapport INRA. 2013. Vers des agricultures à hautes performances. Évaluation des performances de pratiques innovantes en agriculture conventionnelle. Étude réalisée pour le Commissariat général à la stratégie et à la prospective.
- Tableau de bord de la population des chefs d'exploitation agricole ou d'entreprise agricole en 2014. Direction des Etudes des Répertoires et des Statistiques. Avril 2015. MSA.
- <http://www.agrapresse.fr/pac-l-interdiction-de-produits-phytosanitaires-sur-les-surfaces-d-int-r-t-cologique-adopt-e-art438140-12.html?Itemid=345>
- Agence d'information agroéconomique, le 07/07/2017
- http://www.lemonde.fr/planete/article/2017/06/15/les-eurodeputes-disent-non-aux-pesticides-dans-les-haies-bosquets-et-autres-refuges-de-biodiversite_5145216_3244.html 15/06/2017