

# Procesný portál ako konkurenčná výhoda pre železničný dopravný podnik (1)

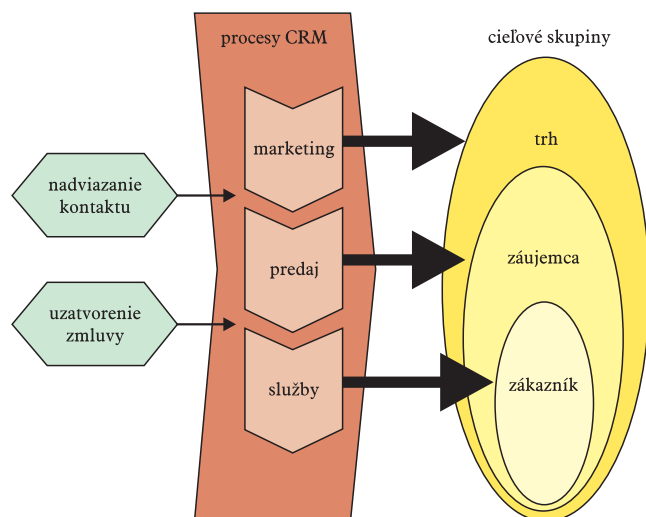
## Úvod

Nové konkurenčné prostredie a internacionalizácia trhu ponúkajú doprave nemalé príležitosti. Významnou črtou železničných podnikov musí byť ich rozvoj v smere k vyššej výkonnosti, produktivite, efektívnosti, a najmä transformácia železničných podnikov na obchodné spoločnosti reagujúce na požiadavky trhu. Zvýšit' trhový podiel a dosiahnuť rýchlejšiu rast v porovnaní s konkurenciou však znamená uplatňovať efektívne manažérske systémy, posilniť marketingový prístup a využívať progresívne informačné technológie. Do centra záujmu sa aj v nákladnej doprave dostáva zákazník a jeho potreby a požiadavky. Odpoveď na otázku ako si získať a udržať zákazníka ponúka koncept riadenia vzťahov so zákazníkmi, ktorý umožňuje porozumieť veľkému počtu individuálnych zákazníkov, prispôbiť ponuku ich potrebám, poznať a riadiť ich hodnotu pre podnik. Technologicky sa stále viac využíva potenciál možností, ktoré poskytuje internet. V spojení s procesnými portálmi, ktoré predstavujú rozšírenie internetových portálov o aspekt komplexnej podpory zákazníckeho procesu, je možné dosiahnuť nezanedbateľnú konkurenčnú výhodu pre železničný dopravný podnik.

## Riadenie vzťahov so zákazníkmi

Riadenie vzťahov so zákazníkmi je súhrnom marketingových, komunikačných, obchodných a servisných procesov v podniku podporovaných vhodnou organizačnou štruktúrou a technológiami, ktoré umožňujú cielene riadiť vzťahy so zákazníkmi a prispôbovať ponuku podľa ich potrieb a želaní. Tieto vzťahy majú priamy vplyv na racionalizáciu, optimalizáciu a celkové zefektívnenie všetkých činností, ktoré súvisia s týmito vzťahmi. Riadenie vzťahov so zákazníkmi je súčasťou podnikovej stratégie a často sa označuje skratkou CRM – z anglického Customer Relationship Management.

Základnou súčasťou riadenia vzťahu so zákazníkmi je integrované chápanie procesov marketing, predaj a služby. Ohraničenie procesov marketing, predaj, služby sa týka cieľových skupín procesných aktivít, ako aj udalostí kontaktovanie zákazníka a uzat-



Obr.1 Ohraničenie procesov CRM

vorenie zmluvy. Aby sa prejavil celý potenciál CRM, musí sa zabezpečiť plynulý informačný tok medzi týmito procesmi.

Efektívnosť procesov CRM podporujú riešenia IT. Základnou súčasťou riešenia CRM je dátový sklad a aplikácie umožňujúce triedenie a analýzu zákazníckych údajov. Kľúčovou otázkou je previazanosť všetkých komponentov systémov CRM a integrácia s ostatnými podnikovými systémami a procesmi, ako aj definovanie komunikačných kanálov so zákazníkmi (osobný kontakt, telefón, WWW atď.). Najvýznamnejším komunikačným a predajným kanálom sa stáva internet. Podnik by mal dosiahnuť ucelený pohľad na zákazníka cez všetky komunikačné kanály.

## Procesný portál

Koncepcný základ procesných portálov tvoria internetové portály, prevádzkové systémy a CRM. Kým internetový portál je len jedna WWW stránka s určitými vlastnosťami, procesný portál je prevádzkovo-ekonomický koncept, ktorý podporuje orientáciu na zákaznícke procesy využívaním internetového portálu. Činnosti procesného portálu sa neposkytujú výlučne len cez internet, ale podľa vhodnosti môžu byť využité ľubovoľné predajné kanály. Z ekonomických dôvodov sa však väčšina činností a informácií ponúka cez internet. Východiskom hodnotenia užívateľského aspektu sú zákaznícke požiadavky, ktoré ovplyvňujú úžitok zákazníkov, ich dôveru a spokojnosť so službami portálu. Na základe týchto požiadaviek odvodil R. Schmidt [3] opatrenia, ktoré by mal prijať prevádzkovateľ portálu, aby splnil zákaznícke požiadavky (úspora nákladov a času, dodatočný úžitok, dôvera a spokojnosť). Dôležité je zachovanie neutrality voči obchodným partnerom pri prevádzkovaní procesného portálu.

## Literatúra

- [1] BUKOVÁ, B.: The controlling function in transport enterprise, TRANSCOM 1999, Žilina
- [2] PILS, J.: Internet-Portale als Basis im Informationsdschungel. IM 2/2000
- [3] SCHMIDT, R.: Eine Architektur für Customer Relationship Management und Prozessportale bei Banken. Univerzita St. Gallen, Švajčiarsko, 2001

**doc. Ing. Jozef Majerčák, PhD.**

Žilinská univerzita v Žiline  
Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov  
Katedra železničnej dopravy  
Univerzitná 1, 010 26 Žilina  
e-mail: Jozef.Majercak@fpedas.utc.sk

**Ing. Jozef Gašparík**

Žilinská univerzita v Žiline  
Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov  
Katedra železničnej dopravy  
Univerzitná 1, 010 26 Žilina  
e-mail: Jozef.Gasparik@fpedas.utc.sk

38