

Prezidentský seminář SSŘIP

Týmový marketing a podpora zákazníků

Zdeněk Pilz

Our core priorities

- **Customers** = money = performance
- **People** – team = execution
- **Processes** = support

- **11 words:**
 - Grow
 - Make Money
 - Re-enlist Champions
 - Leverage Our Partners
 - Simplify Our Business

Our core priorities

- Everyone in our team should know and understand who is his/her customer
- Does everyone in Sun knows who and where is his/her customer and what are his/her needs?

Our results:

- permanent growth since FY05
- FY04: \$XXM SMI
- FY09: \$2x XXM SMI
- = za 5 let dvojnásobný obrat!!

Customers – business strategy:

- Business diversification – high number of smaller deals
- Strong Channel – 100% indirect model – 2 CDP's; ~ 50 partners; 80/20 indir/dir
- Well balanced business among segments
- Area of focus and investments:
 - Services - MS, SI: PVZP, Škoda Auto
 - Volume – the most successful cntry in MID
 - SW

Our core strategies:

- More than vendor be the partner for a customer
 - First solve and help than administer
 - Be flexible, creative, listen, share
- **Solution Selling:** strong focus on customer business, better understanding of his market, competition, etc.. – mental change needed
 - Benefits: much better account control, more Sun products implemented, bigger revenue/market share and profit
 - Benefits for customer: gets what really needs

Business inhibitors - issues:

- Resources – matrix structure – not suitable for small countries
- Too many nice to have initiatives required from corp. vs. available resources and market conditions
- Too many initiatives without clear business justification, missing objectives, measurement and evaluation including personal accountability
- Globalization – international accounts – in many cases political instead of economy based decision

People:

- Stabilized team – motivated people
- Team restructuring – since FY04 less managers, with smaller or same OPEX more “feet on the street”
- Hewitt's survey: among other 60 employers/ companies from all industries Sun Czech ranked within top ten in the 1st year, then 2nd and 4th,
- Good cooperation with PEC – Prague Engineering Center – win of Seznam.cz (largest portal in CZ)

Proč je nejlépe strávená ta minuta, kterou investujeme do lidí?

- Zaměstnanci = největší hodnota společnosti
- Rozdíl není v technologiích, ale:
 “People make difference”
- Motivovaní zaměstnanci – cesta k úspěchu
- Úspěšný jedinec = základ úspěšného týmu
- Jak investujeme do lidí v Sunu?

Jak to děláme v Sunu - pravidelné aktivity:

- Performance plans a jejich čtvrtletní hodnocení
- Plány osobnostního rozvoje
- Odpovídající benefity
- Vzájemná komunikace
- Pracovní prostředí a atmosféra, firemní kultura

Osobnostní rozvoj

- Identifikace silných a slabých stránek jednotlivce a následný plán jejich doplnění, resp. jejich rozvíjení – nechceme roboty, ale silné jedince se schopností spolupracovat v týmu
- Pravidelná školení – produkty, jazyky, apod...
- Školení ad hoc na základě identifikované potřeby – např.: obchodní a prezentační dovednosti, vyjednávání, řešení konfliktů

Osobnostní rozvoj

- Team building aktivity
- Poznání a porozumění sebe sama
- Coaching pro každého – zvyšování výkonu a motivovanosti zaměstnanců a jejich lepší týmová spolupráce

Benefity:

- Odměňování podle výsledků
- Akciové programy
- Kapitálové a penzijní pojištění
- Awards
- Zdravotní péče
- Car policy
- Flexibilní pracovní prostředí

Bez komunikace to nejde:

- Vzájemná vazba mezi firmou a jednotlivcem
- Čtvrtletní hodnocení výkonnosti
- “Open door policy”
- Pravidelné schůzky všech zaměstnanců s vedením (min. 1x za Q)

Bez komunikace to nejde:

- Pravidelné průzkumy – zpětná vazba, měříme motivovanost, srovnání s trhem, management excellence – leaders benchmarking
- Spolurozhodování, brainstorming – podíl na řízení firmy
- Povedlo se někomu něco? Pochval ho! A nejlépe veřejně před ostatními!
- Zaměstnanci musí cítit, že o ně má jejich firma opravdu zájem
- Naše heslo je: **“Have fun @ Sun!”**

Inovační potenciál IT průmyslu v ČR:

- Příběh NetBeans (příklad za ostatní v ČR)
 - r. 1998 Roman Staněk “rozdíždí” malou firmu sestavenou z vývojářů v Javě, kteří vyvíjejí prefabrikované části aplikací/stavebnici tzv. NetBeans – později se jim v Sunu říká “fazole”
 - '99 již jedná s ústředím Sunu o akvizici, která se záhy mění v realitu a koncem r. 2000 vzniká v Praze vývojové centrum Sunu (cca 40 lidí)
 - Následuje růst a expanze, kterou přibrzdí až nedostatek místa v sídle Sunu na Evropské

Inovační potenciál IT průmyslu v ČR:

- V r.2004 Sun “spouští” projekt konsolidace svých vývojových kapacit po celém světě
- Na základě výsledků českého týmu (cca 100 vývojářů) Praha jedním z horkých kandidátů
- Konkurence: USA, Rusko, Indie, Čína, okolní státy
- Po téměř 2 letech rozhodnutí rozšířit pražské centrum (Prague Engineering Center-PEC) ze 100 na 200 – 300 vývojářů

Inovační potenciál IT průmyslu v ČR:

- Důvody: schopnosti a kvalita práce, velmi nízká fluktuace, dodržování termínů, časové pásmo, stabilní ekonomická a politická situace
- V r. 2006 stěhování do nových prostor v Parku na Chodově – následný růst pražské pobočky až na aktuálních 450 zaměstnanců

Inovační potenciál ICT průmyslu v ČR:

- Velká příležitost pro ekonomiku této země
- Vysoká přidaná hodnota
- Multiplikační efekt
- Žádné, resp. minimální zatížení dopravní infrastruktury v porovnání s tradičními průmyslovými obory – přitom větší výkon
- Stabilita pracovní síly – nelze rozebrat a odvézt dále na východ
- Chybí podpora politiků!!!
- Chybí srovnatelné podmínky s okolními zeměmi

Open source:

- Nový model IT orientovaný na služby
- Zákazník si kupuje jen to, co potřebuje
- Jiný model podpory – potřeba zvážit, kde nasadit a kde použít tradiční model IT a jeho podpory
- Lze kombinovat obě prostředí
- Výhody: nezávislost na jednom výrobcí, nulové nebo minimální náklady na pořízení
- Nevýhody: nutno dokoupit garance dostupnosti – někdy nemusí být k dispozici nebo v horší kvalitě než je požadovaná

Inovační inspirace z IT:

- Green computing – Green DC, high density
- Koncepce tenkých klientů – výrazné snížení nákladů na administraci IT, nižší spotřeba energie, vyšší bezpečnost dat
- IT jako servis – utilita
- Virtualizace – v současné době se odhaduje, že ve firmách se ICT využívá na 30%, virtualizací se využití výrazně zvyšuje
- Rozvoj vysokorychlostních sítí umožňuje vyšší centralizaci a přenosy dat, představení nových služeb na “síti”

Mobilizing people:

- “tvrdý” vs. “měkký” manažer - řídit nebo vést?
- Roboti nebo silní jedinci schopní spolupracovat v týmu? “volejbalový tým”
- Poznej a rozuměj sám sobě
- Snaž se chápat a rozumět svému okolí
- Posiluj silné stránky
- Delegování, důvěra, kontrola a důslednost, spolurozhodování, odpovědnost
- Life balance – úloha rodiny a sportu –
- Hledání harmonie

Otázky?

Děkuji za pozornost