

Rešeršní služby v komerčním sektoru

Martin Mlčoch

březen 2013

Obsah

Cíle řešeršních služeb v komerčním sektoru

Příklady typů řešeršních služeb a výzkumu v komerčním sektoru

Proces zpracování požadavku

Prezentace výsledků

Školení, komunikace v týmu, zpětná vazba

Cíle rešeršních služeb a výzkumu v komerčním sektoru

Orientace v oblasti trhu a zákazníků

- Podíly na trhu, informace o produktech, konkurenci, segmentace klientů...

Identifikace nových příležitostí

- Nové produkty a zákaznické skupiny

Včasné varování ohledně aktivit konkurence

- Novinky z tisku, informace z trhu

Lepší interakce se zákazníkem

- Zákaznická zkušenost

Rychlejší, levnější a více efektivní sdílení informací

- Vytvoření efektivního knowledge management systému

Příklady řešeršních a výzkumných služeb v komerčním sektoru

MEZINÁRODNÍ PORADENSKÁ FIRMA

- Dotazy různého druhu od dílčích informací po komplexní zpracování
- Rychlý termín dodání v řádu hodin až několika dnů
- Rozdělení funkcí podle oboru
- Propracovaný systém znalostí, mezinárodní síť
- Pracovníci s knihovnickým i ekonomickým vzděláním

TELEKOMUNIKAČNÍ FIRMA

- Pravidelné publikování dovnitř firmy
- Mapování trhu, predikce, ad hoc dotazy
- Čtvrtletní prezentování výsledků na představenstvu
- Pracovníci s ekonomickým vzděláním, tým doplněn IT pracovníkem získávajícím data z vnitřních informačních systémů

MEZINÁRODNÍ PORADENSKÁ FIRMA V OBLASTI REALIT

- Publikace na zakázku
- Delší termíny dodání
- Pracovníci s ekonomickým zaměřením specializovaní na reality, výhodná zkušenost z trhu
- Mezinárodní provázanost

Výběr zdrojů komerčních informací

Externí

- Tisk
- Výroční zprávy
- Zprávy analytiků
- Ministerstva
- Statistický úřad
- Asociace
- Výzkumné agentury
 - Mystery shopping
 - Segmentace trhu
 - Testování produktů
 - Zákaznická zkušenost
 - Podíly na trhu

Interní

- Detailní zprávy o interních výsledcích
- Prodej
 - Konkureční nabídky zjištěné na trhu
 - Informace o plánovaných akcích konkurence
 - Informace o úspěšnosti nebo neúspěšnosti kampaní konkurence
- Marketing
 - CRM system
 - Historická data ohledně úspěšnosti nebo neúspěšnosti jednotlivých kampaní
- Knowledge management
 - Interní knowledge portal

Proces zpracování požadavku

Zadání

- Elektronicky standardizované, zpětně dohledatelné v databázi.
- Nutné přesné vyjasnění dotazu nejlépe na bázi osobního nebo telefonického rozhovoru

Zpracování

- Zpracovává jeden pracovník podle odbornosti
- Rozdělení oborů
- Komunikace se zadavatelem o průběhu práce

Dodání

- Ohodnocení práce
- Zpětná vazba

Příklad elektronického zadání

Vyplní tazatel

Vyplní pracovník

Kontaktní informace

Jméno, telefon, email
žadatele

Jméno, telefon, email
pracovníka

Požadavek

Datum

Popis požadavku

Limit hodin/peněz

Termín dodání

Zpětná vazba/hodnocení

Klíčová slova

Elektronická odpověď

Prezentace výsledku

Odkaz na Internetovou/ Intranetovou sumarizační stránku

- Používána pro základní orientaci a odpovědi na často kladené dotazy
- Základní popis oboru a terminologie, odpovídající dokumenty pomáhající uvést laiky do problematiky
- Kontaktní osoby
- Informace
- Často kladené otázky

Rešerše s následujícím obsahem

- Sumarizace
- Výsledek často ve formě power pointu nebo excelovské tabulky
- Možná distribuce periodických materiálů
- Výsledek uchován v databázi dotazů

Příklad sumarizační stránky

The image shows a screenshot of a website titled "Guide to Knowledge". The page features a world map in the background and a "Sector" dropdown menu. Several callout boxes are overlaid on the page to highlight specific features:

- Kontakty (obecný telefon, zodpovědní pracovníci)**: A box pointing to contact information in the top right area.
- Formulář el. zadání**: A box pointing to an email request form in the top right area.
- Nové přírůstky do knihovny, konference**: A box pointing to a section for new library acquisitions and conferences.
- Základní dokumenty**: A box pointing to a section for basic documents.
- Databáze**: A box pointing to a database section.
- Nejnovější články a publikace**: A box pointing to the "Overview" section, which lists recent articles and publications.
- Často kladené dotazy**: A box pointing to a "Practice Day" event scheduled for Feb 13 - 14 New York.

Additional visible text on the page includes "Overview", "Practice meeting, please contact ... to ensure it ... to the calendar.", and "Practice Day Feb 13 - 14 New York".

Příklady dotazů

Trh s volně prodejnými léky

- Dají se léky bez předpisu koupit i mimo lékárny ?
 - 2) Pro typické léky proti bolesti, můžete nám prosím pomoci s cenou za : Značkové negenerické léky OT, Značkové generické léky, Neznačkové generické léky
Prosím uveďte kolik má každé balení pilulek, takže můžeme vypočítat porovnatelnou cenu
 - 3) Náš klient se zajímá o to, zdali by se daly distribuovat jeho značkové léky v malých baleních v netradičních distribučních kanálech, například ve vlacích. Existuje tento business model v České republice ?

Trh s nábytkem

- Jaká je velikost tohoto trhu v České republice ? Jak se vyvíjel za posledních pět let ? Existuje zde firma, která se nejprve zaměřila na výrobu levného nábytku a postupem času přešla k výrobě značkových produktů s vysokou přidanou hodnotou ?

Přehled trhu s komerčními realitami v Liberci

- Jaké jsou současné a plánované projekty komerčních nákupních prostor v Liberci a jaká je celková situace na tomto trhu ?

Příklad odpovědi

| Announcement | | | | | | Enterprise value | Enterprise Value (Multiples) | | | Margin Analysis | | Transaction Value | Stake | Exchange rate at the date of announcement |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-------|----------------|---|----------|------------------|------------------------------|-----------|--------|-----------------|----------|-------------------|------------------|---|
| Date | Target | Notes | Target Country | Acquiror | (EUR MM) | EV / Net Sales | EV/EBITDA | EV / EBIT | EBITDA | EBIT | (USD MM) | | USD/EUR | |
| Deals with stake above 50% | | | | | | | | | | | | | | |
| 6.08 1.08 | Anheuser-Busch Cos LLC | | USA | Anheuser-Busch InBev NV | 34 905 | 3,3 | 14,1 | 18,9 | 23% | 17% | 60 829 | 100% | 0,6430 Bloomberg | Source |
| | Scottish & Newcastle Ltd | | UK | SUNRISE ACQUISITIONS LTD | 12 168 | 3,0 | 21,7 | 28,7 | 14% | 10% | 18 748 | 100% | 0,6824 Bloomberg | |
| 6.11 | Foster's Group Ltd | | Australia | SABMiller PLC | 8 711 | 5,5 | 14,4 | 16,5 | 39% | 34% | 13 140 | 100% | 0,6994 Bloomberg | |
| 12.09 | Multi Bintang Indonesia Tbk PT | | Indonesia | Asia Pacific Breweries Ltd | 535 | 4,0 | 10,2 | 11,7 | 40% | 34% | 236 | 69% | 0,6733 Bloomberg | |
| 2.07 | Lakeport Brewing Income Fund | | Canada | Anheuser-Busch InBev NV | 96 | 0,9 | 7,9 | 9,5 | 11% | 9% | 144 | 100% | 0,7713 Bloomberg | |
| 7.09 | South African Breweries Ltd/The | | South Africa | SABMiller PLC | 8 034 | 1,9 | 10,0 | 13,5 | 19% | 14% | 97 | 100% | 0,7100 Bloomberg | |
| 7.08 | Turk Tuborg Bira ve Malt Sanayii AS | | Turkey | Central Bottling Co | 146 | 1,8 | 29,3 | -85,4 | 6% | -2% | 80 | 96% | 0,6294 Bloomberg | |
| 4.08 | Pyramid Breweries Inc | | USA | Independent Brewers United Inc | 22 | 0,7 | -61,8 | -12,4 | -1% | -6% | 33 | 100% | 0,6396 Bloomberg | |
| 11.07 | Koninklijke Grolsch NV | | Netherlands | SABMiller PLC | 878 | 3,5 | 25,4 | 124,7 | 14% | 3% | 1 198 | 100% | 0,6822 Reuters | |
| 8.07 | Eichhof Beverages | | Switzerland | Heineken NV | 176 | 1,4 | 9,9 | 17,3 | 14% | 8% | 277 | 100% | 0,6354 Reuters | |
| Deals with stake below 50% | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.09 | South African Breweries Ltd/The | | South Africa | Broad-Based Black Economic Empowerment Consortium | 8 034 | 1,9 | 10,0 | 13,5 | 19% | 14% | 750 | 10% | 0,7100 Bloomberg | |
| 1.10 | San Miguel Corp | | Philippines | Top Frontier Holdings Inc | 11 263 | 3,0 | 15,7 | 21,0 | 19% | 14% | 525 | 14% | 0,6937 Bloomberg | |
| 5.09 | Tsingtao Brewery Co Ltd | | China | Private Investor | 5 231 | 2,6 | 17,0 | 21,3 | 15% | 12% | 234 | 7% | 0,7493 Bloomberg | |
| 3.10 | Efes Breweries International NV | | Turkey | Anadolu Efes Biraclik Ve Malt Sanayii AS | 806 | 1,3 | 6,4 | 12,8 | 20% | 10% | 187 | 26% | 0,7427 Bloomberg | |
| 12.07 | Quilmes Industrial SA | | Argentina | Cia de Bebidas das Americas | 16 407 | 17,0 | 42,4 | 52,0 | 40% | 33% | 155 | 6% | 0,6956 Bloomberg | |
| 5.08 | Saku Olltehas AS | | Finland | Carlsberg A/S | 94 | 1,8 | 7,9 | 10,7 | 23% | 17% | 38 | 25% | 0,6379 Bloomberg | |

Školení a komunikace v týmu

Školení

- Úvodní denní školení pro nováčky (pracovní procesy)
- Určení seniorního kolegy, který se stará a nového kolegu
- Další školení se obvykle zaměřují na analytické schopnosti, detailnější znalost oboru, komunikační schopnosti. Navštěvují se dostupné konference a odbírá odborný tisk.

Komunikace v týmu

- Vedoucí týmu nastaví zodpovědnost za zpracovávání rešerší podle oboru a kontroluje jejich vypracování
- Může stanovit tzv. dispečera, který požadavky pomáhá rozdělovat a kontroluje, že každý má svého zpracovatele.
- Pokud je tým malý, většinou se vyplatí pracovat v open space a případné operativní informace v omezené míře sdílet mezi sebou na pracovišti.
- Jednou týdně by měla proběhnout schůze, kde by se probraly existující projekty, jednou za např. tři měsíce (opět individuální) by se měl vedoucí sejít se svým podřízeným a probrat v osobním hovoru jeho obecnou spokojenost s prací, problémy, návrhy na zlepšení atd ...