

Inovatívny workflow hForms v prostredí CRM Heineken Slovensko

Spoločnosť Heineken Slovensko napreduje v digitálnej transformácii aj rozširovaním funkcionalít lokálnych systémov CRM. Vďaka tomu vznikol nový interný workflow „hForms“ postavený na technológii od spoločnosti Ness. Výrazne zjednodušil a sprehľadnil celý proces vytvárania a spracovania žiadaniek prevádzok, ktoré obchodné oddelenie využíva pri svojej práci.



O spoločnosti Heineken Slovensko

Heineken Slovensko je viac ako 17 rokov lídrom na slovenskom pivnom trhu so stabilným trhovým podielom na úrovni približne 40 %. Heineken Slovensko a.s. je súčasťou jednej z najväčších pivovarníckych skupín na svete – Heineken N.V. Spolu so značkou Heineken, vlajkovou loďou portfólia spoločnosti, Heineken na Slovensku predáva najhodnotnejšiu slovenskú pivnú značku Zlatý Bažant, ďalšie silné slovenské značky Corgoň a Kelt, regionálny Martinier, ako i niektoré známe zahraničné značky – Krušovice, Starobrno a Desperados.

Od roku 2015 sa Heineken Slovensko stal výrobcom najpredávanejšieho cideru na svete, značky Strongbow, ktorý vyrába v pivovare Hurbanovo a dodáva na trhy strednej a východnej Európy.

Problém

Obchodní zástupcovia Heineken Slovensko si pôvodne pre prevádzky, o ktoré sa v rámci svojej obchodnej činnosti starajú (najmä oblasť HORECA), vytvárali rôzne žiadanky v rôznych formátoch. Napríklad vo forme Excel súboru, e-mailu či dokonca v papierovej forme. Predmetom žiadanky je napríklad požiadavka na montáž nového výčapného zariadenia, objednávka tovaru pri príležitosti organizovania špeciálnej akcie, požiadavka na reklamné predmety atď. Pôvodný spôsob spracovania žiadaniek mal mnoho nevýhod – veľká prácnosť, vysoké riziko chybovosti, neefektívnosť. Obchodným zástupcom sa tiež často stávalo, že dlhší čas nevedeli, v akom stave je ich žiadanka a koho majú kontaktovať pre zistenie stavu. Univerzálny formulár žiadanky tiež nedokázal jednoducho informovať používateľa, ktoré polia sú povinné a ktoré zbytočné pre jeho prípad.

Riešenie

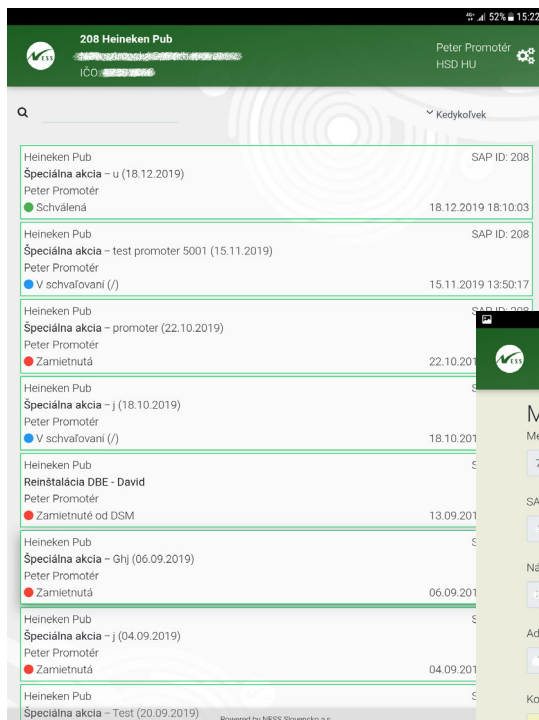
Vedenie spoločnosti Heineken Slovensko malo záujem o zefektívnenie vyššie spomenutých procesov. Oslovilo Ness s požiadavkou o vytvorenie riešenia, ktoré by zjednodušilo prácu obchodným zástupcom, ich manažérom, dispečerom distribučných skladov, pivným inšpektorom, operátorom zásobovania a ďalším zamestnancom.

Pre spoločnosti Heineken sme navrhli nové riešenie postavené na technológii Android aplikácie (keďže obchodní zástupcovia už disponujú firemnými Android tabletmi a používajú firemné aplikácie), e-mailového schvaľovacieho workflow, webového konfiguračného portálu a databázy MS SQL. V intenzívnej kooperácii s kľúčovými používateľmi zákazníka vznikla aplikácia hForms, ktorá predstavuje rozšírenie a nadstavbu CRM systému Jáchym.

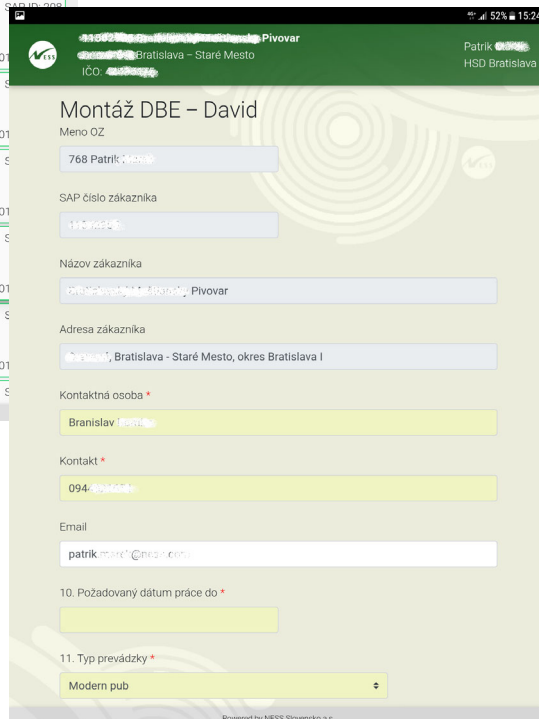
Výsledok projektu pre Heineken Slovensko

Presun žiadaniek do prostredia mobilnej aplikácie hForms výrazne urýchlil a sprehľadnil celý proces vytvorenia a spracovania žiadanky. Riešenie sme nasadili krok po kroku podľa dohodnutého plánu. Vďaka agilnému prístupu mal zákazník k dispozícii priebežný pohľad na stav projektu a mohol pravidelne sledovať výsledky vývojových prác, čím sa zabezpečila jeho rýchla spätná väzba.

Výsledok projektu je aplikácia hForms spolupracujúca s existujúcim CRM systémom spoločnosti Heineken Slovensko.



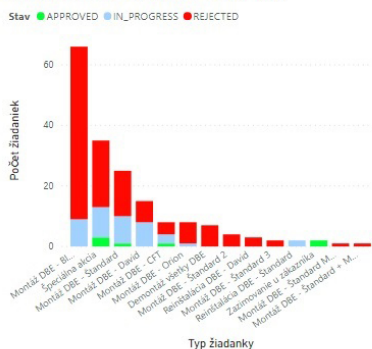
Obrázok 1 – História žiadaniek prevádzky



Obrázok 2 – Formulár jednej zo žiadaniek, väčšina údajov je predvyplnená automaticky

Obrázok 3 – Manažerský report v MS Power BI (testovacie prostredie)

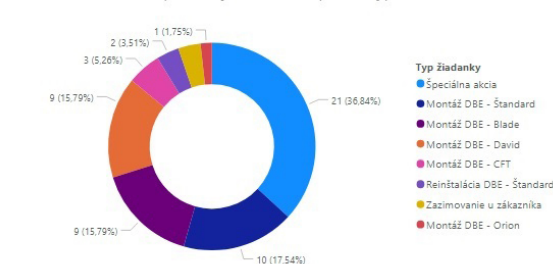
Prehľad stavu žiadaniek podľa typu



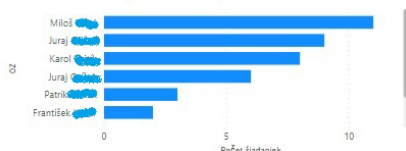
Celkový počet žiadaniek podľa OZ



Počet žiadaniek za posledných 100 dní podľa typu



Počet neuzatvorených žiadaniek podľa OZ



Hlavné benefity

Minimalizácia manuálnych činností a zníženie chybovosti pri vytváraní a spracovaní žiadanky	Automatické validácie polí formulára žiadanky ihneď po vyplnení	Dynamické zmeny ponúkaných hodnôt polí formulára na základe zmeny hodnoty iného poľa – vrátane toho, ktoré polia sú povinné a ktoré napr. nie je možné vyplniť
Upozornenie pri nezvyčajnej alebo neočakávanej kombinácii údajov vo formulári	Centrálne správa číselníkov a automatická aktualizácia formulárov na tabletoch	Okamžitý prehľad o aktuálnom stave žiadanky aj s označením schvaľovacieho kroku na ktorý sa čaká
História žiadaniek s možnosťou filtrovania	Notifikácie v Android systéme pri zmene stavu žiadanky	Schvaľovanie alebo zamietanie žiadanky na strane nadriadeného jedným kliknutím na link v e-maile (s možnosťou zadať poznámku – dôvod zamietnutia)
Rôzne workflow v závislosti od konkrétnych hodnôt vo formulári	Automatické generovanie výstupov zo žiadanky pre ďalšie spracovanie	Dáta v štruktúre vhodnej na ďalšiu analýzu vrátane BI systému

Ako to vidí zákazník...

„V rámci spoločnosti neustále hľadáme riešenia, ako poskytnúť internému zákazníkovi pridanú hodnotu vo forme moderného užívateľského prostredia a komfortu, zrýchlenia práce, väčšej transparentnosti a dostupnosti informácií, riadeného reportingu, dostupnosti histórie, zvýšenia efektivity a v neposlednom rade s tým súvisiace zníženia nákladov. Presne v tomto smere nám odborníci z Ness pomohli.“

Profil spoločnosti Ness Slovensko

Naše kľúčové kompetencie

- Integrácia systémov
- Podnikové systémy & ERP
- Vývoj SW na mieru
- Veľké Dáta & Analytika
- Elektronické obchodovanie
- Inovácie & IP Aktíva
- Vývoj & Servis aplikácií
- Profesionálne služby & Outsourcing

Čo na nás klienti najviac oceňujú

Partnerstvo zamerané na podnikanie

Najprv porozumieme potrebám klienta, potom navrhujeme najvhodnejšie riešenie.

Flexibilita

Rýchlo sa prispôbime fungovaniu klienta vďaka našim odborným znalostiam a flexibilným modelom angažovanosti.

Proaktívne riešenie problémov

Pýtame sa cielene a navrhujeme alternatívne riešenia, aby sme našim klientom pomohli dosiahnuť najlepší možný výsledok.

Škálovateľná expertíza

Sme odborníci na komplexné riešenia, ktoré navrhujeme podľa konkrétnych potrieb klienta.

Integrovaný dizajn a vývoj

Pomáhame klientom rýchlejšie implementovať správne digitálne riešenia vďaka integrácii našich skúseností, tvorbe procesov, vytváraniu platforiem a analýze dát už od začiatku spolupráce.

Sme strategický partner pre komplexnú digitálnu transformáciu. Navrhujeme, prepájame a integrujeme firemný softvér a digitálne platformy, ktoré prirodzene prepájajú spoločnosti a ich zákazníkov a umožňujú flexibilne reagovať na všetky ich procesy a požiadavky.

Rozumieme procesom našich zákazníkov a pomáhame ich nastaviť tak, aby pre nich pracovali. Pomáhame identifikovať príležitosti tak, aby nové technológie uvoľnili potenciál robiť veci jednoduchšie a efektívnejšie a spoločnosti napĺňali svoje ciele.



Ness
Digital
Engineering

Pre viac informácií kontaktujte Ness: www.ness.sk

NESS Slovensko, a.s., Galvaniho 15/C, 821 04 Bratislava
+421 2 5826 1000
ness.sk@ness.com