

Inovativní workflow hForms v prostředí CRM Heineken Slovensko

Společnost Heineken Slovensko podporuje proces digitální transformace například rozšiřováním funkcionalit svých lokálních systémů CRM. Díky tomu vznikl nový interní workflow „hForms“ postavený na technologii od společnosti Ness. Výrazně zjednodušil a zpřehlednil celý proces vytváření a zpracování provozních žádanek, které obchodní oddělení využívá při své práci.



O společnosti Heineken Slovensko

Heineken Slovensko je více než 19 let lídrem na slovenském pivním trhu se stabilním tržním podílem na úrovni přibližně 40%. Heineken Slovensko a.s. je součástí jedné z největších pivovarnických skupin na světě - Heineken N.V. Spolu se značkou Heineken, vlajkovou lodí portfolia společnosti Heineken na Slovensku prodává nejhodnotnější Slovenská pivní značku Zlatý Bažant, další silné slovenské značky Gambrinus a Kelt, regionální Martiner, jakož i některé známé zahraniční značky – Krušovice, Starobrno a Desperados.

Od roku 2015 se Heineken Slovensko stal výrobcem nejprodávanějšího cideru na světě, značky Strongbow, který vyrábí v pivovaru Hurbanovo a dodává na trhy střední a východní Evropy.

Problém

Obchodní zástupci Heineken Slovensko si původně pro provoz, o které se v rámci své obchodní činnosti starají (zejména oblast HORECA), vytvářeli různé žádanky v různých formátech. Například ve formě Excel souboru, e-mailu či dokonce v papírové formě. Předmětem žádanky je například požadavek na montáž nového výčepního zařízení, objednávka zboží při příležitosti pořádání speciální akce, požadavek na reklamní předměty atd. Původní způsob zpracování žádanek měl mnoho nevýhod - velká pracnost, vysoké riziko chybovosti, neefektivita. Obchodním zástupcům se také často stávalo, že delší dobu nevěděli, v jakém stavu je jejich žádanka a koho mají kontaktovat pro zjištění stavu. Univerzální formulář žádanky také nedokázal jednoduše informovat uživatele, která pole jsou povinná a která zbytečná pro jeho případ.

Řešení

Vedení společnosti Heineken Slovensko mělo zájem o zefektivnění výše zmíněných procesů. Oslovilo Ness s požadavkem o vytvoření řešení, která by zjednodušila práci obchodním zástupcům, jejich manažerům, dispečerům distribučních skladů, pivním inspektorům, operátorům zásobování a dalším zaměstnancům.

Pro společnost Heineken jsme navrhli nové řešení postavené na technologii Android aplikace (jelikož obchodní zástupci již disponují firemními Android tablety a používají firemní aplikace), e-mailového schvalovacího workflow, webového konfiguračního portálu a databáze MS SQL. V intenzivní kooperaci s klíčovými uživateli zákazníka vznikla aplikace hForms, která představuje rozšíření a nadstavbu CRM systému Jáchym.

Výsledek projektu pro Heineken Slovensko

Přesun žádank do prostředí mobilní aplikace hForms výrazně urychlil a zpřehlednil celý proces vytvoření a zpracování žádanky. Řešení jsme nasadili krok za krokem podle dohodnutého plánu. Díky agilnímu přístupu měl zákazník k dispozici průběžný pohled na stav projektu a mohl pravidelně sledovat výsledky vývojových prací, čímž se zajistila jeho rychlá zpětná vazba.

Výsledkem projektu je aplikace hForms spolupracující s existujícím CRM systémem společnosti Heineken Slovensko.

Request Description	Status	Date/Time
Heineken Pub Špeciálna akcia - u (18.12.2019) Peter Promotér	Schválená	18.12.2019 18:10:03
Heineken Pub Špeciálna akcia - test promoter 5001 (15.11.2019) Peter Promotér	V schvaľovaní (/)	15.11.2019 13:50:17
Heineken Pub Špeciálna akcia - promoter (22.10.2019) Peter Promotér	Zamietnutá	22.10.2019
Heineken Pub Špeciálna akcia - j (18.10.2019) Peter Promotér	V schvaľovaní (/)	18.10.2019
Heineken Pub Reinštalácia DBE - David Peter Promotér	Zamietnuté od DSM	13.09.2019
Heineken Pub Špeciálna akcia - Ghj (06.09.2019) Peter Promotér	Zamietnutá	06.09.2019
Heineken Pub Špeciálna akcia - j (04.09.2019) Peter Promotér	Zamietnutá	04.09.2019
Heineken Pub Špeciálna akcia - Test (20.09.2019)		

Obrázek 1 – Historie žádank provozu

Montáž DBE – David
Meno OZ: 768 Patrik Michal

SAP číslo zákazníka: [input field]

Název zákazníka: Pivovar Bratislava – Staré Mesto, Pivovar

Adresa zákazníka: Bratislava, Bratislava – Staré Mesto, okres Bratislava I

Kontaktná osoba: Branislav [input field]

Kontakt: 094 [input field]

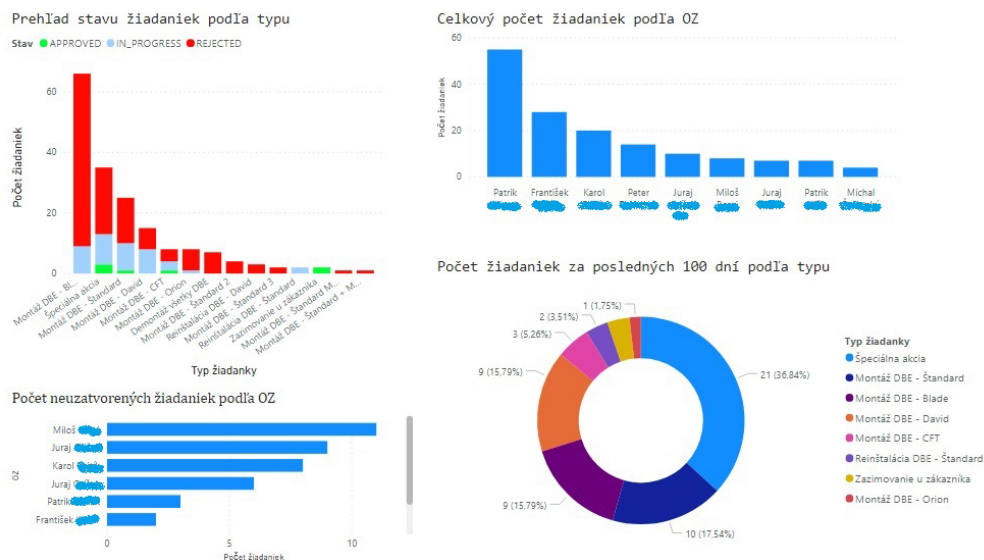
Email: patrik.michal@pivovar.com

10. Požadovaný dátum práce do: [input field]

11. Typ prevádzky: Modern pub

Obrázek 2 – Formulář jedné ze žádank, většina údajů je předvyplněna automaticky

Obrázek 3 – Manažerský report v MS Power BI (testovací prostředí)



Hlavní benefity

Minimalizace manuálních činností a snížení chybovosti při vytváření a zpracování žádanky

Automatické validace polí formuláře žádanky ihned po vyplnění

Dynamické změny nabízených hodnot polí formuláře na základě změny hodnoty jiného pole - včetně toho, která pole jsou povinná a která např. není možné vyplnit

Upozornění při neobvyklé nebo neočekávané kombinaci údajů ve formuláři

Centrální správa číselníků a automatická aktualizace formulářů na tabletech

Okamžitý přehled o aktuálním stavu žádanky i s označením schvalovacího kroku, na který se čeká

Historie žádanek s možností filtrování

Oznámení v Android systému při změně stavu žádanky

Schvalování nebo zamítní žádanky na straně nadřízeného jedním kliknutím na link v e-mailu (s možností zadat poznámku - důvod zamítnutí)

Různé workflow v závislosti na konkrétních hodnotách ve formuláři

Automatické generování výstupů ze žádanky pro další zpracování

Data ve struktuře vhodné pro další analýzu včetně BI systému

Jak to vidí zákazník...

„V rámci společnosti neustále hledáme řešení, jak poskytnout internímu zákazníkovi přidanou hodnotu ve formě moderního uživatelského prostředí a komfortu, zrychlení práce, větší transparentnosti a dostupnosti informací, řízeného reportingu, dostupnosti historie, zvýšení efektivity a v neposlední řadě s tím související snížení nákladů. Přesně v tomto směru nám odborníci z Ness pomohli.“

Profil společnosti Ness Slovensko

Naše klíčové kompetence

- Integrace systémů
- Podnikové systémy & ERP
- Vývoj SW na míru
- Velká Data & Analytika
- Elektronické obchodování
- Inovace & IP Aktiva
- Vývoj & Servis aplikací
- Profesionální služby & Outsourcing

Co na nás klienti nejvíc oceňují

Partnerství zaměřené na podnikání

Nejprve porozumíme potřebám klienta, potom navrhujeme nejvhodnější řešení.

Flexibilita

Rychle se přizpůsobíme fungování klienta díky našim odborným znalostem a flexibilním modelům angažovanosti.

Proaktivní řešení problémů

Ptáme se cíleně a navrhujeme alternativní řešení, abychom našim klientům pomohli dosáhnout nejlepších možných výsledků.

Škálovatelná expertíza

Jsme odborníci na komplexní řešení, která navrhujeme podle konkrétních potřeb klienta.

Integrovaný dizajn a vývoj

Pomáháme klientům rychleji implementovat správná digitální řešení díky integraci našich zkušeností, tvorbě procesů, vytváření platformy a analýze dat už od začátku spolupráce.

Jsme strategický partner pro komplexní digitální transformaci. Navrhujeme, propojujeme a integrujeme firemní software a digitální platformy, které přirozeně propojují společnosti s jejich zákazníky a umožňují flexibilně reagovat na všechny procesy a požadavky.

Rozumíme procesům našich zákazníků a pomáháme je nastavit tak, aby pracovaly pro ně. Pomáháme identifikovat příležitosti, kdy nové technologie uvolňují potenciál dělat věci jednodušeji a efektivněji a společnosti tak snáze naplňují své cíle.



Ness
Digital
Engineering

Více informací na www.ness.sk

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