

Σύστημα Διαχείρισης Δικτύου Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων

Ο Πελάτης:

Ο Πελάτης μας είναι ο κεντρικός εισαγωγέας και διανομέας στην Ελλάδα μιας πολύ γνωστής μάρκας αυτοκινήτων με ένα δίκτυο 130 ανεξαρτήτων αντιπροσώπων.

Ποια ήταν η επιχειρηματική Πρόκληση:

Η επιχείρηση επιδιώκει να ανταποκρίνεται ή και να υπερβαίνει τους στόχους πωλήσεων που τίθενται σε συνεργασία με τη διεθνή εταιρία, ενώ ταυτόχρονα θέλει να παρέχει κορυφαία ποιότητα υπηρεσιών προς τους τελικούς της πελάτες μέσω του δικτύου διανομής της.

Για τους λόγους αυτούς χρειαζόταν μια λύση που θα υποστήριζε ριζικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και την εξυπηρέτηση των πελατών και που θα εξασφάλιζε τη διαθεσιμότητα της πληροφόρησης 24 ώρες την ημέρα καθώς και τα Σαββατοκύριακα, για να υποστηρίξει τις πωλήσεις της. Ήθελε επίσης με τη χρήση του νέου συστήματος να ελαχιστοποιήσει τις διοικητικές διαδικασίες και το κόστος διεκπεραίωσης τους.

Στο παρελθόν, ο εισαγωγέας αγωνιζόταν να συμβιβάσει τα τοπικά αρχεία που τηρούνταν σε επίπεδο αντιπροσώπων με τα κεντρικά αρχεία για παραγγελίες, αποθέματα, ιστορικό πελατών, αυτοκινήτων και υπηρεσιών. Οι αντιπρόσωποι που διαχειρίζονταν τις δικές τους εφαρμογές έκαναν επιλογές ασύμβατων μεταξύ τους συστημάτων. Η επικοινωνία των ανθρώπων και των συστημάτων ήταν εξαιρετικά δύσκολη και εξαιρετικά δαπανηρή. Οι πελάτες αντιμετώπιζονταν διαφορετικά σε κάθε σημείο παροχής υπηρεσίας.

Ο στόχος του εισαγωγέα ήταν μια λύση που θα οδηγούσε:

- Στη δημιουργία ενιαίας εικόνας των αντιπροσώπων ανά την Ελλάδα. Ο πελάτης έπρεπε να απολαμβάνει το ίδιο είδος και ποιότητα υπηρεσιών σε κάθε αντιπροσωπεία και συνεργείο.
- Στην on line συλλογή δεδομένων από όλες τις αντιπροσωπείες, για σκοπούς μάρκετινγκ (ιστορικό επισκέψεων πελατών, ιστορικό αυτοκινήτων, πλήρη στοιχεία πελατών, κλπ).
- Σε έλεγχο των τιμών των ανταλλακτικών από τους εμπόρους και στην παροχή σε αυτούς έγκυρων καταλόγων διαθέσιμων ανταλλακτικών, κατ'ευθείαν από τον κατασκευαστή.
- Στον χειρισμό των διεθνών δραστηριοτήτων μάρκετινγκ, όπως ειδικές καμπάνιες, τυποποιημένα πακέτα υπηρεσιών, και να στον χειρισμό των προγραμμάτων ανάκλησης του κατασκευαστή.
- Στην παροχή κοινής πληροφόρησης σε όλους τους αντιπροσώπους σχετικά με την κατάσταση του κάθε αυτοκινήτου, ιστορικό των σέρβις, προληπτική συντήρηση κλπ.
- Στην παροχή σε όλους τους εμπόρους μιας ενιαίας εφαρμογής προσαρμοσμένης στις ανάγκες τους για Λογιστική, Αποθήκες κλπ.



Ο Πελάτης μας επιθυμούσε όλο το λογισμικό να είναι εγκατεστημένο κεντρικά σε δικές του υποδομές, να λειτουργεί με δικό του IT & Marketing Προσωπικό και να είναι προσβάσιμο από όλα τα μέρη μέσω Διαδικτύου.

Πως προσέγγισε η E-ON Integration την πρόκληση του Πελάτη:

Η E-ON πρότεινε να εγκατασταθεί ως βάση η πλατφόρμα E-ON RIX Business Financials & CRM με ειδικές λειτουργίες ώστε να καλύπτει τις καθημερινές δραστηριότητες και ανάγκες του δικτύου αλλά και τις ανάγκες πληροφόρησης τόσο των εμπόρων όσο και του πελάτη, κεντρικού εισαγωγέα και διανομέα.

Το E-ON RIX ως ένα πλήρως καθετοποιημένο επιχειρηματικό εργαλείο ολοκλήρωσης για διαδικασίες και ροές εργασίας μπορούσε να αντικαταστήσει πολλές διαφορετικές εφαρμογές, η κάθε μία από τις οποίες εκτελούσε ένα μέρος από τις διαδικασίες που απαιτούνταν.

Οι παρεμβάσεις της E-ON δημιούργησαν ένα σύστημα που κάλυπτε και εξυπηρετούσε πλήρως και ολοκληρωμένα κάθε κομμάτι των δραστηριοτήτων των αντιπροσώπων και του εισαγωγέα. Το σύστημα εγκαταστάθηκε κεντρικά στον Εισαγωγέα και είναι 24X7 διαθέσιμο από οπουδήποτε από όλους τους χρήστες μέσω web browser. Απλοποιεί και ομογενοποιεί όλες τις διαδικασίες. Δημιουργεί ένα πραγματικό περιβάλλον συνεργασίας σε όλο το πλάτος του δικτύου των αντιπροσώπων και του εισαγωγέα. Βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όλοι μοιράζονται την ίδια πληροφόρηση.

Αποτελέσματα:

Ως αποτέλεσμα των τυποποιημένων, βελτιωμένων διαδικασιών και των νέων πρακτικών, η εταιρεία μείωσε το χρόνο για να παραδώσει και να εκπληρώσει μια παραγγελία αυτοκινήτου από τις 11 ημέρες στις 7. Ασυνέπειες και περιττές πληροφορίες δεν υπάρχουν πια. Η εταιρεία είναι πλέον εύκολο να επιβάλει μια πολιτική «εξυπηρετείται ο πρώτος» όταν οι έμποροι ανταγωνίζονται για κάποια αυτοκίνητα συγκεκριμένου μοντέλου που είναι διαθέσιμα στις αποθήκες. Ανεξάρτητα από το πού πηγαίνουν οι πελάτες να αγοράσουν ή να συντηρήσουν τα αυτοκίνητά τους, λαμβάνουν την ίδια υψηλή ποιότητα υπηρεσιών.

Επιπλέον, η κεντρική διαχείριση του συστήματος έχει μειώσει το κόστος ριζικά. Οι έμποροι, οι οποίοι στο παρελθόν εξαρτιόνταν από συμβάσεις υποστήριξης για τοπικά περιβάλλοντα συστημάτων, υποστηρίζονται πλέον από το κεντρικό σύστημα και το προσωπικό του εισαγωγέα στην Αθήνα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα μια συνολική μείωση 69 τοις εκατό του κόστους Πληροφορικής για αυτούς.

Η αναλογία των δαπανών πληροφορικής στο σύνολο των πωλήσεων σε όλη την εκτεταμένη επιχείρηση είναι τώρα μόλις 0,21%, σε σύγκριση με τον μέσο όρο του 1% για τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Το E-ON RIX βοήθησε τον Πελάτη και τους Αντιπροσώπους να δουν μετρήσιμα αποτελέσματα όπως:

- Μείωση των αποθεμάτων κατά 10% έως 20% στους αντιπροσώπους,
- Μείωση του χρόνου για εκτέλεση παραγγελιών αυτοκινήτων από 11 ημέρες σε 7 ημέρες,
- Μείωση του χρόνου για εκτέλεση παραγγελιών ανταλλακτικών από 3 ημέρες σε 1 ημέρα,
- Εξάλειψη των πλαστών εγγυήσεων
- Μείωση των απαιτήσεων που δεν γίνονται δεκτές από τον κατασκευαστή κατά 90%.
- Μείωση του συνολικού κόστους Πληροφορικής κατά 60%.
- Μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας στην επικοινωνία.
- Όλοι οι αντιπρόσωποι έχουν πρόσβαση μέσω Web σε όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης.

Όγκοι που εξυπηρετούνται:

- Αριθμός ενεργών χρηστών >1.500
- Αριθμός Αντιπροσώπων 130
- Καρτέλες Αυτοκινήτων >120.000
- Καρτέλες Ανταλλακτικών >140.000



E-ON INTEGRATION A.E.

Γούναρη 3, 153 43 Αγία Παρασκευή

Τηλ: 210 60 18 700, Fax: 210 60 18 709

E-mail: prelations@e-on.gr, Web: www.e-on.gr