

# Αυτοματοποίηση Διαδικασιών

## Ο Πελάτης:

Ο πελάτης μας είναι ο κεντρικός διανομέας στην Ελλάδα ενός πολύ γνωστού εμπορικού οίκου που παράγει και πωλεί βιομηχανικό εξοπλισμό.

## Ποια ήταν η επιχειρηματική Πρόκληση:

Η πιο σημαντική λειτουργία μιας εμπορικής επιχείρησης όπως των πελατών μας είναι οι πωλήσεις. Είναι μια διαδικασία που περιλαμβάνει μια σειρά από καθήκοντα και δραστηριότητες, όπως παραγγελίες στο εξωτερικό, εκτέλεση εισαγωγών και εκτελωνισμό των εμπορευμάτων και το πιο σημαντικό παράδοση των προϊόντων και εκπαίδευση των πελατών.

Η πολυπλοκότητα των επιμέρους εργασιών και οι μεγάλοι χρόνοι που απαιτούνταν για την διεκπεραίωση ορισμένων από τις εργασίες αυτές αλλά και για την διεκπεραίωση της όλης διαδικασίας, αναπόφευκτα είχε δημιουργήσει ένα μεγάλο αριθμό εκκρεμοτήτων σε διάφορα στάδια της διαδικασίας και με διαφορετικά παραδοτέα ανάλογα με το στάδιο και τον τύπο του προϊόντος.

Έτσι, η παρακολούθηση όλων των επιμέρους εργασιών και κάθε μιας από τις περιπτώσεις πωλήσεων και το πιο σημαντικό, ο εντοπισμός πιθανών καθυστερήσεων και λαθών, είχε αποδειχθεί ότι ήταν μια εξαιρετικά πολύπλοκη υπόθεση, όχι μόνο για τους εμπλεκόμενους υπαλλήλους αλλά και για τους μηχανισμούς ελέγχου και για τη διοίκηση της επιχείρησης.

Μια άλλη δραστηριότητα της εταιρείας είναι η εκμίσθωση των προϊόντων τους, οι διαδικασίες της οποίας παρουσίαζε επίσης τα ίδια προβλήματα με τις διαδικασίες των πωλήσεων.



Η μόνη λύση στο πρόβλημα φαινόταν να είναι η εγκατάσταση μιας εφαρμογής λογισμικού για την καταγραφή κάθε νέας δραστηριότητας πώλησης ή εκμίσθωσης, κάθε βήμα και ενέργεια που πρέπει να γίνει και τα πιο σημαντικά στοιχεία του κάθε βήματος ή ενέργειας, όπως ημερομηνίες, χρόνο για να ολοκληρωθεί, τεχνικές και οικονομικές προδιαγραφές, παραγγελίες, έγγραφα κ.λπ. Η εφαρμογή θα έπρεπε να είναι διαθέσιμη σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη χωρίς χρονικούς ή γεωγραφικούς περιορισμούς.

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

Η E-On Integration πρότεινε την εφαρμογή "E-ON Processes" με το συνδρομητικό μοντέλο SaaS. Μια εφαρμογή λογισμικού που παρέχει όλη την απαραίτητη λειτουργικότητα για να δημιουργήσει ροές επιχειρηματικών διαδικασιών, να τις διαχειριστεί να τις παρακολουθήσει και να δεχτεί τις όποιες βελτιώσεις είναι απαραίτητες.

Επειδή είναι εφαρμογή cloud, όλα τα πρόσωπα που εμπλέκονται στις διαδικασίες έχουν πρόσβαση μέσω ενός web browser από τη συσκευή τους από οπουδήποτε και αν βρίσκονται. Έτσι διευκολύνει την διαχείριση και συντονισμό των διαδικασιών σε όλο το πλάτος και την οργανωτική δομή της επιχείρησης.

## Αποτελέσματα:

Με την χρήση της εφαρμογής "E-ON Processes" από το cloud βοηθήσαμε τον Πελάτη μας να δημιουργήσει τις ροές των διαδικασιών Πωλήσεων και Εκμισθώσεων. Η εφαρμογή παραμετροποιήθηκε πολύ σύντομα έτσι ώστε να προσαρμοστεί και να εξυπηρετήσει τις διάφορες διαδικασίες που απαιτούνταν για τους διάφορους τύπους προϊόντων. Επίσης καθορίστηκαν οι κωδικοί και οι εξουσιοδοτήσεις πρόσβασης σε ροές, λειτουργίες και ενέργειες σε επίπεδο χρηστών.

Τώρα οι χρήστες έχουν όλη την απαραίτητη πληροφόρηση και υποστήριξη που χρειάζονται από το σύστημα σε κάθε βήμα της κάθε διαδικασίας έτσι ώστε να μπορούν να προχωρήσουν στα επόμενα βήματα και ενέργειες χωρίς καθυστερήσεις.

Τόσο οι χρήστες όσο και η διοίκηση μπορούν να έχουν εικόνα και να ελέγχουν σε κάθε βήμα τις πωλήσεις συμπεριλαμβανομένων και της παράδοσης και της εκπαίδευσης των πελατών και να εξασφαλίζουν ότι όλα γίνονται εγκαίρως και με τον σωστό τρόπο.

Όλοι έχουν στη διάθεσή τους τα εργαλεία να παρακολουθούν την εργασία τους κάθε στιγμή όπως Ημερολόγιο Ενεργειών και γραφικές παραστάσεις που δείχνουν τις ενέργειες σε εκκρεμότητα, τις ενέργειες σε εξέλιξη, αυτές που ακυρώθηκαν, τις καθυστερήσεις, τις ενέργειες που ολοκληρώθηκαν και άλλα.

Υπάρχει επίσης ένας αριθμός από καταστάσεις ελέγχου που υποδεικνύουν την όλη πρόοδο και τυχόν αδυναμίες ή προβληματικές περιοχές.

Χρησιμοποιώντας το "E-ON Processes", η επιχείρηση έχει πετύχει ένα μεγάλο βαθμό διαφάνειας στις διαδικασίες πωλήσεων και εκμισθώσεων και έχει εξασφαλίσει ότι όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα μπορούν να διεκπεραιώσουν την εργασία τους σωστά και έγκαιρα. Δεν υπάρχουν καθυστερήσεις ή κόστη που απορρέουν από λάθη στο χειρισμό υποθέσεων και η εταιρεία είναι σε θέση να παραδώσει πιο γρήγορα στους πελάτες της με αυτόν τον τρόπο αυξάνοντας την ικανοποίησή τους



**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](mailto:prelations@e-on.gr), Web: [www.e-on.gr](http://www.e-on.gr)