

Mibcon MOBILE SOLUTIONS

Mobilní řešení pro obchodní zástupce ve společnosti GECO a.s.



GECO, a.s.

Akciová společnost GECO patří v ČR mezi největší distributory tabákových výrobků. Jako jediná obchodní firma v oboru pokrývá vlastním velkoobchodním prodejem a distribucí celorepublikový trh. Společnost současně provozuje síť specializovaných maloobchodních prodejen typu "TABÁK — TISK".

Cíle projektu

Ulehčit náročnou práci obchodních zástupců výměnou stávajícího mobilního řešení novým uživatelsky přívětivějším, které maximálně usnadní práci v terénu, zvýší informovanost a motivaci a současně managementu společnosti umožní efektivní řízení obchodních týmů. Nespornou výhodou je rychlý přístup k datům z centrálního informačního systému a rozšířená možnost sběru informací, které obchodní zástupci v terénu pořídí.

Společnost

Název: GECO, a.s.
Sídlo: Pod Čimickým hájem, Praha
Odvětví: velkoobchod, maloobchod
Počet zaměstnanců: 1500
web: www.geco.cz
Implementační partner: Mibcon a.s.

Použitá řešení a technologie

- » Mobilní aplikace MibSALE
- » Smartphone HTC s operačním systémem Android
- » Termotiskárny Zebra
- » Stávající informační systém SAP
- » Stávající archivační systém IXOS



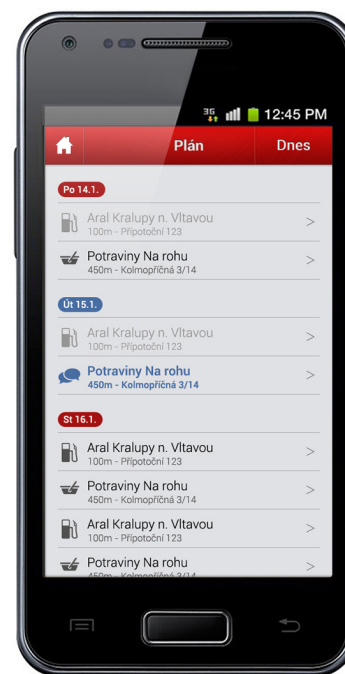
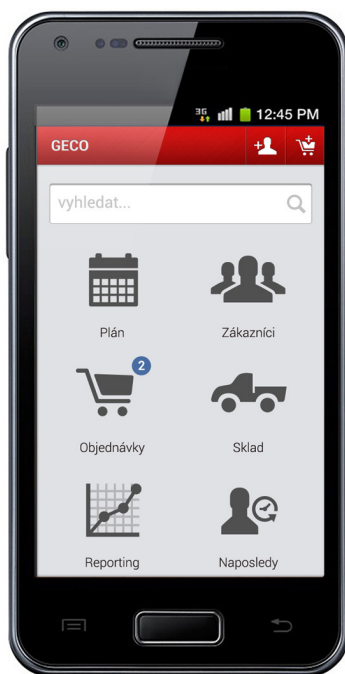
MibSALE

Přínosy projektu

- » Efektivní plánování návštěv obchodních zástupců
- » Jednoduchá a rychlá kontrola umístění zboží na provozovně
- » Rychlejší a efektivnější práce obchodních zástupců v terénu i díky možnosti tisknout pokladní doklady přímo u zákazníka
- » Rychlý přístup obchodního zástupce k informacím o zákazníkovi (platby, objednávky, sortiment)
- » Možnost založení kmenových dat nového zákazníka včetně okamžitého prodeje přímo na místě
- » Přesná manažerská kontrola činnosti obchodních zástupců
- » Rozšíření informací, které obchodní zástupci pořizují v terénu a rychlý přístup managementu k těmto informacím.
- » Zvýšení motivace obchodních zástupců založené na možnosti aktuálního sledování plnění obchodního plánu.
- » Snížení nákladů na externí agentury díky vlastnímu získávání aktuálních marketingových a ostatních (např. GPS) informací přímo v terénu.
- » Nižší pořizovací cena HW oproti stávajícím profesionálním zařízením na platformě Windows CE.

Proč bylo vybráno řešení od společnosti MIBCON

- » Inovativní přístup dodavatele k mobilním řešením a technologiím
- » OS Android
- » Intuitivní ovládání aplikace
- » Online přístup k datům v reálném čase odkudkoliv
- » Přímá komunikace (telefonní hovory a e-maily) z aplikace
- » Podpora GPS a integrace s Google Maps
- » Nahrávání fotek z aplikace do centrálního archivačního systému IXOS
- » Snadná instalace
- » Centrální konfigurace a administrace
- » Efektivní synchronizace dat pro offline použití
- » Přímá integrace se stávajícím informačním systémem SAP a archivačním systémem IXOS
- » Znalost informačního systému SAP



Stručná fakta

Společnost GECO a.s., jeden z největších distributorů tabákových výrobků, zajišťuje, jako jediná obchodní firma v oboru, prodej na území celé České republiky prostřednictvím vlastní sofistikované distribuční velkoobchodní a maloobchodní sítě. 9 velkoobchodních poboček, tým 30 obchodních zástupců a 9 obchodních manažerů obhospodařuje pravidelně více než 9 000 zákazníků měsíčně. Vlastní rozvozná doprava doručí zboží k zákazníkům zpravidla do druhého dne po obdržení objednávky. GECO současně provozuje 245 specializovaných maloobchodních prodejen typu "TABÁK —TISK" v 94 městech po celé ČR.

Společnost si již dávno uvědomila významnou roli obchodních zástupců v celém obchodním procesu, a proto již v roce 2007 nasadila první verzi mobilního řešení pro obchodní zástupce. Po 4 letech používání aplikace však bylo zapotřebí kompletně vyměnit HW, který měli obchodní zástupci k dispozici. Právě nutnost kompletní obnovy HW vyvolala otázky typu „Máme pouze vyměnit HW a pokračovat v používání stejné aplikace?“, „Jaké jsou trendy v oblasti mobilních aplikací?“, „Jak se projevil nástup chytrých telefonů v oblasti mobilních aplikací?“...

Hlavní motivací společnosti, při hledání odpovědi na tyto otázky, bylo zpříjemnit obchodním zástupcům jejich náročnou práci tím, že budou mít k dispozici co nejjednodušší, uživatelsky přívětivé řešení. Z těchto důvodů

byl vytvořen interní tým, složený převážně ze zástupců obchodu, jehož úkolem bylo zrevidovat funkcionalitu, výhody a nevýhody stávajícího řešení a prověřit a vyhodnotit nové možnosti a trendy. Jako technologie s velkým potenciálem se jevíly Smartphony (chytré mobilní telefony) s operačním systémem Android.

V létě 2011 bylo vypsáno výběrové řízení na specializovanou aplikaci pro obchodní zástupce, fungující právě na chytrých mobilních telefonech s operačním systémem Android. V té době se však zdálo, že GECO předběhlo svým inovativním přístupem dobu, neboť všichni renomovaní dodavatelé nabízeli řešení pouze na platformě Windows CE. Jediná společnost MIBCON nabídla řešení na požadovaném Androidu.

Společnost MIBCON vyvinula pro tyto účely aplikaci „MibSALE“, která pokrývala veškeré požadavky zákazníka na funkcionalitu, např.

- » Možnost tvořit plány návštěv a trasy návštěv
- » Rychlý přístup ke kontaktům a historii práce se zákazníkem
- » Aktuální informace o platební morálce zákazníka
- » Napojení na veřejné registry (ARES)
- » Katalog zboží s aktuálními cenami v reálném čase, slevové podmínky daného zákazníka
- » Pořízení objednávek v reálném čase
- » Prodej z vozu včetně vystavení pokladního dokladu a jeho uhrazení přímo na místě
- » Vystavení objednávky se závozem následný den
- » Evidence skladu obchodního zástupce
- » Podpora cenových, letákových, prodejních a marketingových akcí,
- » Kontrola umístění zboží a POS na provozovně
- » Dokumentace provozovny —pořizování fotografií provozovny pro kontrolu umístění POS materiálů, umístění zboží, reklamaci, ...
- » Dotazníky a marketingové průzkumy
- » Sledování konkurence
- » Aktivní reporting —okamžitá zpětná vazba obchodnímu zástupci
- » Manažerský reporting
- » Přímá integrace se SAP a IXOS

Uživatelská přívětivost

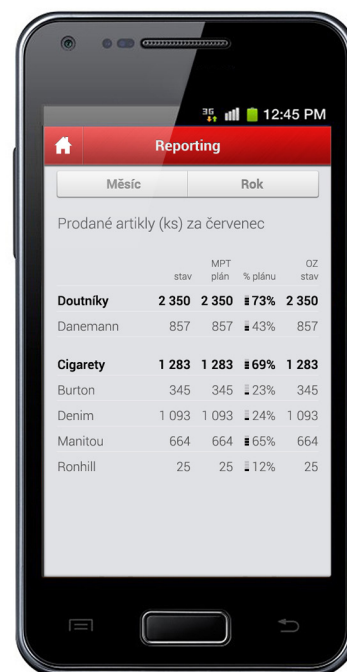
Jedním z klíčových požadavků na novou aplikaci byl uživatelský komfort. Tento požadavek se podařilo splnit nad míru očekávání. „Prostředí aplikace je natolik intuitivní, že nebylo potřeba ani vytvářet uživatelský manuál.“ uvedl Milan Kováčik, zástupce obchodního ředitele velkoobchodní divize. Snadnou orientaci v aplikaci podporují použité velké ikony, obrázky, fotky. Obchodní zástupci oceňují například přehledné fotky zboží, volání či odeslání e-mailu přímo z aplikace, jednoduché a rychlé zobrazení zákazníka na mapě, přímé focení rovnou z aplikace. Díky snadné navigaci a ovládání aplikace obchodní zástupci nově „objevili“ a ocenili i funkcionalitu, která ve staré aplikaci sice byla, ale kvůli komplikovanému ovládání nebyla využívána.

Plán návštěv

Jednou z takovýchto nově „objevených“ funkcionalit, která nebyla v původní aplikaci pro svou komplikovanost používána a která přinesla velkou změnu a pozitivní přijetí u obchodních zástupců a manažerů, je Plán návštěv. Tato funkcionalita poskytuje obchodnímu zástupci seznam zákazníků, které má daný den navštívit. Vlastní plán návštěv je připraven v SAP, mimo mobilní zařízení. V případě potřeby je možné na mobilním zařízení jednotlivé zákazníky přepínat. Hned druhý den mají manažeri k dispozici přehledný report skutečně realizovaných návštěv a jejich porovnání s plánem, což umožňuje efektivní kontrolu a řízení obchodního týmu.

Objednávka / Prodej z vozu

V prodejní části aplikace obchodní zástupce prodává jednotlivé položky „přímo z vozu“ nebo standardním závozem. Objednávku je možné automaticky předvyplnit povinným sortimentem, či zbožím v akci. V případě výběru prodeje standardním závozem dojde on-line automaticky k ověření finální ceny a dostupnosti zboží na skladě. Po odsouhlasení je objednávka automaticky odeslána do podnikového informačního systému k dalšímu zpracování (výdej ze skladu, zaúčtování výdej, vystavení faktury, atd.).



Založení nového zákazníka na místě včetně prodeje

Dalším úkolem obchodních zástupců je vyhledávat nové zákazníky. V případě zájmu nového zákazníka je důležité ideálně okamžitě uspokojit jeho očekávání a prodat zboží, které ho oslovilo. Jinak je riziko, že pokud proces bude trvat příliš dlouho, osloví ho konkurence, či z jakýchkoliv důvodů změní názor. Díky napojení aplikace na ARES a funkcionalitě Karta zákazníka je obchodní zástupce schopen přímo na místě založit nového zákazníka, ověřit si informace o něm v ARESu a dokonce mu i rovnou prodat požadované zboží „přímo z vozu“ nebo standardním závozem. Jednou z povinností obchodního zástupce při založení nového zákazníka je fyzická kontrola živnostenského listu a jeho vyfocení. Tato fotka je následně uložena v centrálním archivačním systému IXOS a je dále přístupná jako součást kmenových dat zákazníka.

Tisk pokladních dokladů

Další novinkou, výrazně usnadňující práci obchodnímu zástupci, je tisk pokladních dokladů při prodeji zboží „z vozu“. Až dosud byly tyto doklady vystavovány ručně, a to včetně výpočtu DPH. Přínosem tisku na přenosných termotiskárnách je jednak zkrácení doby potřebné pro vystavení tohoto dokladu na 1 minutu, ale i eliminace chyb ručně vypočtených hodnot DPH.

Kontrola umístění zboží a POS na provozovně

Nezbytnou součástí chytrého telefonu je i fotoaparát, který umožňuje obchodnímu zástupci fotit přímo z aplikace vystavené zboží, umístění reklamních poutačů či předmětů reklamace apod. Fotografie se automaticky připojí k zákazníkovi a odešlou do centrální databáze. Následující den jsou součástí přehledného reportu pro management, který tak má aktuální přehled o situaci v každé provozovně.

Aktuální přehled o platebních podmínkách zákazníka

Odpověď na jednoduchou otázku „Kolik to stojí?“ bývá často velmi složitá. Cena totiž není stejná pro všechny zákazníky, neboť její výpočet zahrnuje mnoho podmínek jako je například bonita a platební morálka zákazníka, množství slevy, aktuální akce a podobně. Díky mobilní aplikaci má obchodní zástupce vždy k dispozici na místě aktuální ceny daného zákazníka.

Dotazníky

V aplikaci je možné jednoduše zobrazovat aktuální dotazníky, vyplňovat odpovědi a následně je automaticky odesílat do centrální databáze. „Ověřili jsme si, jak jednoduchým a přitom mocným prostředkem pro získání informací o zákazníkovi či konkurenci jsou dotazníky, vyplněné obchodním zástupcem přímo na mobilním zařízení. „Za 14 dní, od publikování dotazníku, jsme měli posbírané všechny potřebné informace a to opět bez jakýchkoliv nákladů na externí agentury, zabývající se marketingovými výzkumy.“ prohlásil Milan Kováčik.

Zobrazení zákazníků na mapě

Díky integraci GPS a Google Maps je možné najít zákazníky, kteří jsou v blízkosti aktuální polohy obchodního zástupce, vypsát jejich seznam s adresami, nebo je zobrazit přímo na mapě a naplánovat k nim trasu. Tímto způsobem obchodní zástupce rychle reaguje na změny času nebo zrušení návštěvy a vyhledá jiného zákazníka v okolí.

Reporting pro management

Data o činnosti obchodního zástupce jsou již druhý den dostupná v SAP BW. Manažeři tak mají téměř aktuálně k dispozici informace nezbytné pro plánování, kontrolu a vyhodnocování jednotlivých prodejních a marketingových aktivit, strategií umístování POS materiálů, efektivní monitoring konkurence, kontrolu pohybu obchodních zástupců, optimalizaci objednávek či sortimentu a podobně.

Aktivní reporting obchodního zástupce

Secce reporting poskytuje obchodnímu zástupci, přímo na mobilním zařízení, okamžitou zpětnou vazbu o plnění motivačních ukazatelů jako je například plnění plánu prodeje, počet návštěv, dosažení předepsané kvality vystavení, kvalita a rychlost umístování POS materiálů, dodržování plánu cest apod.

Sběr GPS souřadnic

Obchodní zástupci prostřednictvím integrace GPS sbírají GPS souřadnice jednotlivých zákazníků. Tyto údaje jsou využívány pro optimalizaci dopravy. „Díky vlastním GPS údajům ušetříme náklady na nákup takovéto databáze a hlavně máme přístup k aktuálním a správným údajům.“ uvedl Milan Kováčik.



Mibcon

MOBILE SOLUTIONS



MiBSALE

Modul určený obchodním zástupcům výrobních a obchodních společností. Cílem je podpora obchodních návštěv u zákazníků, jednoduché a efektivní provádění veškerých potřebných úkonů od evidence schůzky, přes možnost vyplnit marketingový dotazník, až po realizaci vlastního prodeje.



MiBTRANSPORT

Modul určený výrobním, obchodním a distribučním společnostem, provozujícím vlastní dopravu. Aplikace slouží řidičům jako elektronický plán rozvozu. Díky informacím o skutečném průběhu trasy může manažer sledovat veškeré odchylky v trase a efektivně tak řídit svůj vozový park.



MiBWAREHOUSE

Modul určený především skladníkům průmyslových podniků a obchodních společností skladujících zboží, výrobky, polotovary či suroviny. Aplikace výrazně usnadňuje a zjednodušuje administrativní práci skladníků při příjmu, výdeji či inventarizaci zboží a výrobků.



MiBFIELD

Modul určený servisním a revizním technikům společností, které poskytují zákazníkům servisní služby, zásahy, údržbu či odečty přímo v terénu. Aplikace umožňuje zaznamenat průběh servisní zakázky, její kvalitu, vyhodnotit ziskovost a rozložení či vyřízení kapacit jednotlivých pracovníků.

Mibcon

working together

MIBCON a.s. je přední česká poradenská a technologická společnost zabývající se již 15 let službami v oblasti podnikových informačních systémů. Do našeho portfolia patří zejména poradenství, konzultace, implementace, procesní optimalizace a integrace v oblastech jako je informační systém SAP, optimalizace řízení výkonnosti pomocí speciálních softwarových nástrojů či webové a mobilní technologie podporující podnikové procesy.



Pro podrobnější informace o produktech a službách společnosti, navštivte, prosím naše webové stránky, nebo kontaktujte obchodní oddělení.

MIBCON a.s.
Pod kopcem 31,
147 00 Praha 4 – Hodkovičky
tel.: +420 244 912 698
fax: +420 244 911 835
email: info@mibcon.cz
www.mibcon.cz