

SCOP isi gestioneaza activitatea de service cu Syntesio

Acest studiu prezintă rațiunea pentru care SCOP a hotărât să creeze și să implementeze Syntesio. Vom arăta în continuare cum această decizie a stat la baza creșterii și dezvoltării companiei.

SITUATIA

Profilul companiei SCOP

SCOP este una dintre companiile membre ale grupului SCOP. Grupul SCOP mai cuprinde companiile Net Consulting si MB Distribution.

SCOP distribuie hardware, soluții de copiere, soluții de printare, licențe si soluții software prin forța de vânzare directă și prin peste 200 de parteneri. Importul, distribuția, vânzarea directă și service-ul reprezintă principalele activități realizate de SCOP.

SCOP înainte de Syntesio Service

Departamentele foloseau soluții adaptate pentru nevoile lor specifice, dar nu exista un sistem integrat, rezultând numeroase probleme legate de duplicarea și inconsistența datelor.

Departamentul de Service folosea o aplicație scrisă în MS Access în care se înregistrau solicitările de service. Aplicația genera fișe de intervenție care erau tiparite și completate la client. Ulterior informația era încărcată în aplicație și se generau numeroase rapoarte.

Sistemul era depășit atât din punct de vedere tehnologic (de volumul de date și de numărul de utilizatori), cât mai ales funcțional.

Printre principalele inconveniente am enumera:

- Nu se puteau genera rapoarte cu privire la materialele consumate la client.
- Nu exista posibilitatea de a configura echipamente complexe, formate din mai multe produse distincte.
- Nu se puteau corela informațiile despre consumuri, eforturi cu informații de natură financiară.

Syntesio este un ERP modern care înglobează un modul de management al activității de service.

“Când am hotărât să dezvoltăm Syntesio nu aveam alternativă pentru un produs potrivit pentru activitatea de service.”

Privind în urmă, pot să spun că Syntesio este infrastructura care a susținut creșterea de peste 3 ori a activității de service. Fără Syntesio nu ajungeam aici.”

Sorin Armășelu
Directorul Departamentului
Service



SOLUTIA

SCOP se găsea în fața unei dileme: creșterea susținută a companiei necesita o infrastructură software mai bună, dar nici una dintre soluțiile oferite pe piața noastră nu oferea un modul de service. Divizia de Software a SCOP a dezvoltat un ERP modern și adaptat la activitatea de distribuție și service.

Noul modul de service funcționează integrat cu modulele financiar, contabil, cu modulul de stocuri etc. Soluția este scalabilă, favorizând creșterea companiei și mărirea portofoliului de produse și echipamente distribuite.

Principalele schimbări se referă la:

- Posibilitatea configurării de echipamente complexe.
- Evidențierea consumurilor / client.
- Un mare număr de rapoarte care permit managementul echipelor de tehnicieni: rapoarte de activitate / tehnician sau echipă; acoperirea timpului de lucru, etc.
- Rapoarte cu privire la solicitările de service care se pot ordona după număr, tip, dată limită etc.
- Managementul intervențiilor ținând cont de timpii de intervenție minimi, maximi și de timpii de intervenție stabiliți prin contractele de service.
- Rapoarte cu privire la gradul de folosire a echipamentelor de către clienți, care permit stabilirea intervalelor optime pentru vizitare.
- Rapoarte care evidențiază solicitările cu timp de intervenție critic.

Profilul clientului

SCOP este o companie membră a grupului SCOP și unul dintre principalii distribuitori de hardware și packaged software din România.

Grupul SCOP a încheiat anul 2005 cu o cifră de afaceri de 57 milioane de EURO.

Business Situation

Sistemul existent nu era scalabil și urma să fie depășit de numărul tot mai mare de înregistrări. În plus, sistemul era prea simplist pentru a face față nevoilor de analiză crescânde. Pe scurt, devenise o amenințare care putea încetini ritmul de creștere a companiei.

Soluția

Soluția tuturor problemelor a fost proiectarea unui ERP, Syntesio, adaptat la cerințele unei companii de distribuție activând în România. Sistemul integrat gestionează centralizat toate informațiile din organizație: financiare, de vânzări, achiziții, service, producție și personal.



BENEFICII

Creșterea capacității de service a SCOP

Dacă în 2000 se gestionau aproximativ 420 de solicitări de service / lună, cinci ani mai târziu volumul era de 1.100 de solicitări lunar, iar volumul continuă să crească fără ca infrastructura software să fie o piedică în calea expansiunii SCOP.

Scăderea costurilor

Urmare a informației structurate pe clienți, contracte, echipamente, echipe de service etc., a crescut eficiența managementului echipelor de service. S-au înregistrat economii la consumul de carburanți, la numărul de intervenții prin eliminarea echipamentelor generatoare de costuri ridicate, prin mai justa alocare a tehnicienilor etc.

Operarea mai facilă și flexibilitatea programului a determinat scăderea timpului necesar pentru îndeplinirea sarcinilor birocratice, eliberând timpul personalului de service pentru efectuarea sarcinilor de service.

Capacitatea de a depista solicitările de service nerezolvate care se apropie de 10% din durata garanției, a condus la evitarea înlocuirii (conform legii) a numeroase echipamente, ceea ce a generat importante economii.

Creșterea satisfacției clienților

Scăderea timpilor de intervenție, creșterea eficienței intervențiilor a determinat tot mai mulți clienți să opteze constant pentru SCOP și distribuitorii săi, ceea ce a condus la creșterea cifrei de afaceri în fiecare an.

Creșterea eficienței actului managerial

Numărul mare de rapoarte, precum și informațiile complexe derivate din aceleași date dar prelucrate în modulul de Business Intelligence au determinat luarea de decizii care au modificat în mod crucial modul în care operează astăzi compania. Aceste decizii nu ar fi putut fi luate fără suportul informațional oferit de Syntesio.

Beneficii

- Creșterea capacității de service a SCOP.

- Scăderea costurilor pe baza mai bune alocări a echipelor, a eliminării echipamentelor generatoare de costuri, a eliminării penalizărilor pentru depășirea termenelor, a eficientizării comenzilor etc.

- Creșterea satisfacției clienților prin scăderea timpilor de răspuns la solicitările de service.

- Creșterea eficienței actului managerial pe baza fundamentării deciziei cu date și informații în timp real.

Tehnologii

- Microsoft Windows 2000
- Microsoft Windows 2003
- Microsoft SQL Server 2000
- Visual Studio 6.0
- Java Scripts
- XML, XSLT

