

A MUNKAFOLYAMAT-IRÁNYÍTÁSI RENDSZER

Esettanulmány címe:

Automata rendeléskezelő rendszer bevezetése 8 Ways Media SA Kft-nél.

A megoldandó üzleti probléma bemutatása:

Az on-line kommunikációs piac gyors növekedésének hatására, egyre nagyobb problémát jelentett a bejövő és kimenő rendelések szakszerű és pontos lekezelése. A cég rendeléseit korábban csupán egy táblázatkezelőben kezelte, amelyből az évek folyamán több probléma is adódott. Egyrészt a dolgozók mindegyike egyedi fájl alakított és nem volt egy egységes táblázat az összesített adatokra, se szerkezetileg, se tartalmilag. Ráadásul a szervezetben történő fluktuáció következtében sokszor ezek a táblázatok nem voltak könnyen fellelhetőek, vagy ha igen, akkor is nehezen voltak átláthatóak az újonnan érkező dolgozók számára. A menedzsment igénye az volt, hogy az általuk megbízott szolgáltató egységes megoldása a folyamatokat automatizálja, a vezetői irányítást támogassa, továbbá folyamatosan informálja az ügyfeleket, az egyes részfolyamatok teljesítése után. További feladat volt még az egyes munkafolyamatok, monitoringja, kontrolja, nyomon követhetősége és a határidők betartása, betartatása.

Az alkalmazott megoldás bemutatása és a bevezetést követően elért üzleti előnyök:

Az általunk szolgáltatott rendszer-modul által a vevők egy webes felületen keresztül adják le rendelésüket előre dekralált paraméterek kitöltésével, vagy a cég alkalmazottjai viszik fel ugyanebbe a rendszerbe az e-mailen, telefonon, személyesen, vagy egyéb úton beérkező rendeléseket.

A rendszer bevezetését követően, az egyes osztályok (kreatív megoldások, kereskedelem, beszerzés, pénzügy, stb.) pontos képet kapnak az őket érintő ügyféligényekről, továbbá a menedzsment napi szinten kap információt a cég munkafolyamatainak pontos státuszáról. A különböző riportálási funkcióknak köszönhetően, a menedzsmentnek lehetősége van időben reagálni, illetve beavatkozni az egyes munkafolyamatokba. Ezek ezáltal kontroláltabbá és nyomon követhetőbbé váltak.

A rendszer az ügyfelek számára is folyamatos értesítéseket küld, ezzel jelentősen megnövelve a korábbi ügyfél elégedetlenségi szintet, illetve a reakció időket az egyes módosításra irányuló feladat esetén.