

Case study – Trimtab dla Arterii

DOKUMENTY

POSKROMIONE

Grupa Arteria rozrastając się, musiała się zmierzyć z procesem obiegu informacji w firmie. W efekcie stała się przykładem spektakularnej optymalizacji, którą przeprowadziła w modelu outsourcingowym, współpracując ze spółką Trimtab. Rozwiązania tej spółki okazały się dla Arterii na tyle trafne, że w ubiegłym roku outsourcer stał się częścią Grupy Arteria.

Jeszcze kilka lat temu wszystkie procesy obsługiwane były w Grupie Arteria w tradycyjny sposób. Każdy dział posiadał wewnętrzne standardy pracy i raportowania. Wraz z rozwojem spółki i grupy zaistniała potrzeba usprawnienia obiegu informacji oraz wystandaryzowania procesów zachodzących w ramach organizacji. Przede wszystkim zapewnienia menedżerom stałego dostępu do danych analitycznych w ramach prowadzonych projektów biznesowych i realizowanych procesów administracyjnych dzięki funkcjonalnemu systemowi informatycznemu.

Zdecydowano się na system DNA (funkcjonujący wcześniej pod nazwą PTSS), który wdrożyła spółka Trimtab, wybrana w drodze przetargu. Umowa na usługi konsultingowe i wdrożeniowe została podpisana w sierpniu 2007 r. Od tego momentu spółka sukcesywnie wdraża kolejne funkcjonalności systemu.

Rekrutacja na początek

W pierwszym etapie wdrożenia został uruchomiony proces rekrutacji i szkoleń zaprojektowany na potrzeby call center Arterii SA. Wdrożenie miało na celu automatyzację obiegu informacji na temat kandydatów do pracy. Każde CV rejestrowane jest w bazie i od tego momentu



można sprawdzić w systemie, co wydarzyło się w przypadku poszczególnych osób starających się o pracę w Arterii. Czy kandydat stawiał się na rozmowę o pracę, został zakwalifikowany do szkolenia i czy je ukończył oraz rozpoczął pracę.

W systemie są rejestrowane podstawowe dane, takie jak imię i nazwisko, numer telefonu, e-mail oraz istotne dla celów statystycznych źródło kontaktu. System umożliwia też dostęp do danych archiwalnych, więc w dowolnym momencie można dotrzeć do informacji na temat historii aplikujących osób. Ponadto na podstawie

danych zebranych w bazie można wygenerować raport według wybranych kryteriów.

Wprowadzenie procesu rekrutacyjnego miało na celu poprawę organizacji pracy wewnątrz działu, przyczyniło się do polepszenia koordynacji działań oraz znacznych oszczędności w czasie poświęconym na wykonywanie analiz. Obecnie przepływają przez niego informacje na temat 250 kandydatów miesięcznie.

Równoległe do procesu rekrutacji Arteria wdrożyła pierwsze procesy sprzedażowe. Wraz z rozpoczęciem współpracy z MSHP (sieć sklepów Saturn i Media Markt)

W trzeciej edycji konkursu technologicznego „Hit Roku 2010 dla Instytucji Finansowych” organizowanego przez „Gazetę Bankową”, Arteria SA uzyskała rekomendację w kategorii „Usługa” dla rozwiązania „Mobilne oddziały sprzedaży i obsługi klienta”.

i rozwojem sieci sprzedaży detalicznej zaistniała bowiem potrzeba rejestrowania i raportowania efektów sprzedaży w strukturach terenowych. W efekcie za pośrednictwem systemu rejestrowane są zawarte transakcje, podpisane umowy, stany towarowe i gotówkowe w punktach sprzedaży, statusy dokumentów w obiegu. Każdy z procesów sprzedażowych jest też wyposażony w raport na potrzeby analityki zarządczej.

– Struktura terenowa nie mogłaby funkcjonować bez wsparcia systemowego – stwierdza Agnieszka Konecka, wiceprezes zarządu Arterii Retail, spółki należącej do Grupy Kapitałowej Arteria. – Do kontroli efektywności sprzedaży ważne są dane analityczne, a te w prosty sposób można wygenerować z systemu. Portal analityczny DNA pozwala na dowolną konfigurację danych w raporcie, np.

z podziałem na wyniki regionów, POS-ów czy poziomu sprzedaży produktów i usług z portfolio danego operatora.

Wspólne faktry

W 2009 r. Arteria rozpoczęła restrukturyzację opierającą się na zarządzaniu procesowym. Została też wdrożona lub zmodyfikowana prezentacja danych w strukturze biznesowej grupy, a także procesy finansowe, stany magazynowe, sprzedaży, obiegu dokumentów, namiarowania, raportowania, obsługi prawnej, procesy rekrutacyjne, struktura bazy wiedzy.

Od tego roku wszystkie spółki z Grupy Kapitałowej Arteria korzystają ze wspólnego procesu obiegu faktur, obsługi zleceń prawnych, budżetowania oraz raportowania wyników. System DNA wykorzystywany jest również jako internetowe narzędzie w komunikacji wewnętrznej.

Na stronie logowania do systemu znajduje się okno wiadomości. Pracownicy publikują w nim informacje z życia spółek, w których pracują. Ponieważ dostęp do systemu mają wszystkie osoby zatrudnione w grupie kapitałowej i większość z nich wykorzystuje system w codziennej pracy, zasięg informacji jest duży, podobnie jak skuteczność dotarcia. W DNA można także znaleźć informacje na temat promocji dla pracowników, konkursów oraz wewnętrznych rekrutacji. Są tam publikowane komunikaty centrów usług, podstawowe dokumenty korporacyjne oraz kontakty do pracowników.

System do namiarów

System wykorzystywany jest również w procesie zarządzania namiarami. W rozwiązaniu mobilnych oddziałów bankowych umożliwia on sprawną dystrybucję leadów przekazanych przez call center do dedykowanej do projektu struktury terenowej Grupy Kapitałowej Arteria. Podczas realizacji zlecenia mobilni przedstawiciele handlowi zastępują tradycyjne oddziały bankowe w czynnościach wymagających bezpośredniego kontaktu z klientem. >>

JAK ZORGANIZOWAĆ HOLDING

Z Wojciechem Bieńkowskim, prezesem zarządu Arterii, o usprawnianiu obiegu informacji w firmie dzięki współpracy z outsourcerem, rozmawia Anna Frąckowiak.

Grupa Arteria to holding kilku firm. Obieg dokumentów ma więc newralgiczne znaczenie dla prawidłowego jego funkcjonowania. Jakie elementy są w tym kontekście najistotniejsze?

– W procesie obiegu dokumentów ważna jest szybkość przekazywania informacji oraz niezawodność technologii, na której opiera się proces zarządzania danymi. Grupa Kapitałowa Arteria oferuje rozwiązania o dużym

poziomie skomplikowania, wymagające integracji narzędzi i kanałów dotarcia do klienta. Zapewnienie sprawnego obiegu informacji ma w naszym przypadku kluczowe znaczenie.

Dlaczego firma zdecydowała się na outsourcing przy usprawnianiu obiegu informacji w firmie? Czy był też brany pod uwagę inny scenariusz?



– W trudnych czasach odpowiednio przeszkoleni i wyposażeni przedstawiciele handlowi mogą z powodzeniem zastąpić tradycyjne oddziały bankowe w realizacji zleceń wymagających bezpośrednich kontaktów z klientem. W dogodnym miejscu i czasie dopełnią wszelkich formalności, raportując następnie efekt wizyt i doręczając do banku komplet wymaganych dokumentów – wyjaśnia Krzysztof Masłowski, dyrektor sprzedaży strategicznej w Arterii SA.

Dzięki temu zleceniodawca może na bieżąco śledzić efekty prowadzonej sprzedaży, otrzymując zarówno raporty dzienne, jak i analitykę całości procesu prezentowaną do poziomu pojedynczego leada czy pracownika. Korzyści biznesowe z wdrożenia tego rozwiązania to: odciążenie terenowych oddziałów bankowych lub zastąpienie ich mobilnymi przedstawicielami handlowymi, niższe koszty obsługi klienta oraz korzystne podatkowo uziemiennienie kosztów.

Krok po kroku

Wdrożenie systemu poprzedzono analizą wybranych procesów realizowanych

Trimtab to spółka, która świadczy usługi w zakresie technologii, konsultingu IT oraz zarządzania procesami biznesowymi. Realizuje też projekty wspierające sprzedaż, obsługę klienta oraz posiada własne zaplecze technologiczne (platforma IT) i kompetentne zespoły projektowe. Oferuje rozwiązania zarówno dla dużych, jak i średnich firm. Wspiera przy tym wszystkie kanały sprzedaży w Grupie Kapitałowej Arteria. Od marca 2009 r. właścicielem 100% udziałów w spółce jest Arteria SA.

w organizacji. Kolejnym krokiem było ich zaprojektowanie w systemie, ze szczególnym naciskiem na optymalizację. Po zaakceptowaniu propozycji przebiegu procesu następowała faza wdrożenia i testów.

Najwięcej trudności pojawiło się w 2009 r., gdyż projektowane procesy miały być jednolite dla całej grupy kapitałowej, a jednocześnie miały uwzględniać potrzeby i specyfikę poszczególnych rodzajów prowadzonej działalności (siedem spółek, trzy pionierzy biznesowe). Ujednolicenie funkcjonujących dotychczas procesów i procedur wiązało się z koniecznością przeprowadzenia pogłębionej analizy zgłoszonych wymagań oraz zaprojektowania na tyle uniwersalnego procesu, aby spełniał on oczekiwania użytkowników.

– Ujednolicenie procedur i implementacja różnych, bardzo złożonych procesów biznesowych przy zachowaniu wymagań ergonomicznych i funkcjonalnych była nie lada wyzwaniem i wymagała dużego zaangażowania zarówno zespołu projektowego, jak również właścicieli poszczególnych jednostek biznesowych – mówi Marcin Grzebyk, project manager odpowiedzialny za wdrożenie systemu. – Pierwszą trudnością, jaką napotkaliśmy przy budowie systemu, było uporządkowanie wewnętrznej struktury, na podstawie której definiujemy teraz listę plac oraz poziomy stanowisk i przypisanie im uprawnień funkcjonalnych systemu.

Anna Frąckowiak

– Arteria w ciągu zaledwie 3 lat przekształciła się ze średniej wielkości call center w holding 7 firm. Impulsem do dynamicznego wzrostu było wejście spółki na giełdę i pozyskanie środków finansowych na dalszy rozwój. Przewidując wówczas strategiczne znaczenie obiegu informacji w powiększającej się organizacji, podjęliśmy decyzję, aby w dalszym rozwoju grupy wykorzystać nowoczesne rozwiązania technologiczne. Odpowiednio dobrane narzędzia informatyczne oraz możliwość ich dynamicznego dostosowywania do potrzeb grupy mogła zapewnić jedynie specjalistyczna spółka, dysponująca odpowiednim know-how w obszarze konsultingu i technologii IT. W taki sposób zdecydowaliśmy się na usługi firmy Trimtab.

Jak przebiegał cały proces? Jest takie stare polskie powiedzenie, że szewc bez butów chodzi...

– Proces wdrożenia przebiegał sprawnie. Stale rozwijamy nasz system, a dzięki temu, że pracujemy wspólnie już od dłuższego czasu, zaimplementowanie każdego kolejnego rozwiązania jest coraz prostsze.

A bezpieczeństwo danych? Wiele firm obawia się wycieku newralgicznych informacji o kontrahentach, finansach...

– Rozpoczynaliśmy naszą działalność na rynku call center oraz baz danych. Każdy projekt z tego obszaru wymaga od zleceniobiorcy zachowania odpowiednich standardów gwarantujących bezpieczeństwo danych. Posiadając

doświadczenie i wiedzę w tym zakresie, nie obawialiśmy się wycieku informacji.

Ostatecznie Arteria wchłonęła Trimtab firmę, która usprawniała obieg informacji. Czy branża ta ma duży potencjał?

– Decyzja o przejęciu spółki Trimtab była naturalnym następstwem dobrej współpracy i miała strategiczne znaczenie dla dalszego rozwoju Grupy Kapitałowej Arteria. Dzięki tej akwizycji poszerzyliśmy nasze kompetencje o konsulting IT. Posiadamy autorską platformę informatyczną klasy BPM, zapewniającą pełną integrację procesów zarządczych. Oferowane przez spółkę Trimtab rozwiązania wykorzystujemy na co dzień, zarówno w procesach wewnętrznych, jak i w projektach biznesowych dla