

SYSTEM DNA JAKO NARZĘDZIE EFEKTYWNEJ KOMUNIKACJI

Sprawny obieg dokumentacji wewnętrznej oraz korespondencji z klientami ma istotny wpływ na efektywność funkcjonowania każdego przedsiębiorstwa, zwłaszcza gdy składa się na nie kilka firm. Dlatego wraz z dynamicznym rozwojem Grupy Kapitałowej Arteria SA wprowadzone zostały dedykowane rozwiązania, których efektem jest wypracowanie jednolitych standardów w procesie obiegu dokumentacji i wymiany informacji, efektywnie wspierających zarządzanie. Wykorzystywanym do tego narzędziem jest system DNA.

Podstawową zaletą systemu DNA jest standaryzacja procesów biznesowych w całej Grupie Kapitałowej Arteria SA. Z systemu korzysta blisko 1500 użytkowników. Wdrożenie tego narzędzia podniosło jakość komunikacji w organizacji oraz usprawniło przepływ dokumentów, dając pracownikom pełny dostęp do niezbędnych im informacji.

Dzięki DNA, menadżerowie mają bieżący dostęp do danych oraz możliwość wykonywania analiz (m.in. z realizacji planów sprzedaży, budżetów). System umożliwia także delegowanie i raportowanie zadań, co jest bardzo pomocne w zarządzaniu, m.in. pionem sprzedaży aktywnej. Za pośrednictwem systemu DNA możliwa stała się digitalizacja większości dokumentów funkcjonujących w firmie. System jest na tyle elastyczny, aby uwzględnić potrzeby i specyfikę działalności prowadzonej w ramach pionów biznesowych Grupy Kapitałowej Arteria SA. (call center, sprzedaż aktywna, wsparcie sprzedaży).

Zastosowanie systemu DNA pozwala na:

- efektywne zarządzanie obiegiem dokumentów oraz ich archiwizację,
- jednoczesny dostęp do dokumentu dla wielu użytkowników,
- obsługę i kontrolę obiegu dokumentów na masową skalę,
- pełną analizę danych oraz dostęp do nich za pośrednictwem różnych ścieżek systemowych, szybkie wyszukiwanie danych,
- automatyzację pracy z dokumentem,
- wydajniejszą komunikację.

Etapy wdrożenia systemu DNA

System DNA został zaprojektowany przez spółkę Trimtab SA. Wdrożenie w spółce Arteria S.A. rozpoczęło się jeszcze w 2007 roku. Wraz z rozwojem grupy kapitałowej system jest stopniowo rozbudowywany.

W pierwszym etapie wdrożenia uruchomiony został **proces rekrutacji i szkoleń**, zaprojektowany na potrzeby call center Arterii SA. Wdrożenie procesu miało na celu automatyzację obiegu informacji na temat kandydatów do pracy. W systemie są rejestrowane podstawowe dane, takie jak imię i nazwisko, numer telefonu, e-mail oraz istotne dla celów statystycznych źródło kontaktu. System umożliwia dostęp do danych archiwalnych, więc w dowolnym momencie można dotrzeć do informacji na temat historii aplikujących osób. Proces obsługuje przepływ informacji na temat kandydatów na poziomie 250 osób miesięcznie. 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.

Równoległe do procesu rekrutacji Arteria SA wdrożyła **procesy sprzedażowe**. Wraz z rozwojem sieci sprzedaży detalicznej zaistniała potrzeba rejestrowania i raportowania efektów sprzedaży w strukturach terenowych. Za pośrednictwem systemu są rejestrowane następujące operacje: zawarte transakcje, podpisane umowy, stany towarowe w punktach sprzedaży, statusy dokumentów w obiegu.

Zarządzanie niamiarami

System DNA znalazł także zastosowanie w procesie zarządzania niamiarami. W rozwiązaniu dedykowanym dla pionu sprzedaży aktywnej (mobilne oddziały bankowe) umożliwia on sprawną dystrybucję leadów przekazanych przez call center do dedykowanej do projektu struktury terenowej Grupy Kapitałowej Arteria SA. Podczas realizacji zlecenia mobilni przedstawiciele handlowi zastępują tradycyjne oddziały bankowe w czynnościach wymagających bezpośredniego kontaktu z klientem. Dotyczy to tych klientów, którzy znajdują się poza zasięgiem sieci oddziałów bądź życzą sobie realizacji usługi we wskazanym przez nich miejscu i czasie. Wszystkie struktury pracują i raportują w trybie on-line. 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.

Komunikacja wewnętrzna

Od 2010 roku system DNA jest wykorzystywany również jako narzędzie w komunikacji wewnętrznej. Na stronie logowania do systemu znajduje się okno wiadomości, w którym pracownicy mogą publikować informacje z życia spółki, w której pracują. Dostęp do systemu mają wszystkie osoby zatrudnione w Grupie Kapitałowej Arteria SA i większość z nich wykorzystuje system w codziennej pracy. W DNA można znaleźć informacje na temat promocji dla pracowników, konkursów

oraz wewnętrznych rekrutacji. Są tam publikowane komunikaty centrów usług, podstawowe dokumenty korporacyjne oraz kontakty do pracowników.

Informacja na temat Trintab S.A.

Spółka świadczy usługi w zakresie technologii, konsultingu IT oraz zarządzania procesami biznesowymi. Realizuje projekty wspierające sprzedaż i obsługę klienta. Posiada własne zaplecze technologiczne (platforma IT) oraz kompetentne zespoły projektowe. Oferuje rozwiązania dla dużych i średnich firm. Wspiera wszystkie kanały sprzedaży w Grupie Kapitałowej Arteria S.A. Od marca 2009 roku właścicielem 100% udziałów w spółce jest Arteria S.A. Klienci: Telekomunikacja Polska, Polkomtel, PTK Centertel, Mediatel, Exatel