ЭЛЬДОРАДО
Так просто жить лучше

Проект бизнес трансформации
Организация Сервисного подразделения
ООО «Эльдорадо»

11 Апреля 2013

Андрей Сысуев

ООО «Эльдорадо» - информация о компании

О компании

- Компания «Эльдорадо» - крупнейшая российская сеть магазинов бытовой техники и электроники.
- Магазины «Эльдорадо» открыты во всех городах России с населением от 500 тысяч жителей и более чем в 90% городов с населением 250-500 тысяч жителей.
- «Эльдорадо» входит в ТОП-5 ритейлеров бытовой техники и электроники в Европе и в ТОП-10 – в мире.
- «Эльдорадо» представляет широкий ассортимент качественных товаров ведущих мировых брендов, который насчитывает свыше 20 000 наименований в 110 товарных группах. Стратегическое партнерство с ведущими международными производителями позволяет клиентам «Эльдорадо» в числе первых узнавать о впечатляющих инновациях и получать эксклюзивные новинки.
- «Эльдорадо» готовит полноценные решения для клиентов в магазине и после покупки. «HiTechnic», сервисное направление «Эльдорадо» - это крупнейшая в России профессиональная сервисная компания, которая представлена по всей стране и осуществляет установку, подключение, настройку и ремонт бытовой техники и электроники любой сложности.

Программа трансформации бизнеса

- Целенаправленное изменение бизнеса для улучшения процессов взаимоотношения с клиентами
- Трансформация бизнеса создание сервисного подразделения
- Создание интегрированного решения, покрывающего активности по Сбыту и Сервису

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Ключевые тренды и трудностей, с которыми сталкиваются ритейлеры электроники и бытовой техники

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Задача - Представление полного спектра услуг на всех этапах обслуживания

Предоставление единой точки контакта, комплексной ответственности за запросы на обслуживание, используя общий сервисный центр

Последовательное управление **клиентским обслуживанием** за счет улучшения взаимодействия внутренних/внешних процессов и контроля уровня услуг третьих сторон

Переход к модели **‘один звонок на все типы проблем’**, поддерживаемую расширенными процессами и сервисной ИТ инфраструктурой

- **Колл-центр** , оказывающий поддержку клиентов Эльдорадо в режиме **24 x 7** по всей России.
- **Веб-сайты** под брендами **«Эльдорадо»** и **«HiTechnic»**
- **Услуги on-line** консультаций HelpZone

Сеть розничных магазинов во всех городах России с населением от 500 тысяч жителей и более чем в 90% городов с населением 250-500 тысяч жителей

- **Собственное сервисное подразделение** осуществляющее установку, подключение, настройку и ремонт бытовой техники любой сложности как на выезде у клиента, так и в специализированных сервисных центрах

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Проект по созданию сервисного подразделения

Оптимизация операционной деятельности

- Организация схемы совместного использования производственных ресурсов
- Повышение производительности складских площадок
- Сокращение операционных затрат на аренду, транспорт, обработку ТМЦ
- Оптимизация штатной численности сервисных подразделений

Контроль процессов

- Улучшение управляемости процессов, связанных с ремонтом, утилизацией и компенсацией неремонтопригодной техники, а также закупки материалов используемых при оказании услуг.
- Создание необходимой операционной платформы обеспечивающий бизнес процессы сервиса.

Масштабируемость решения

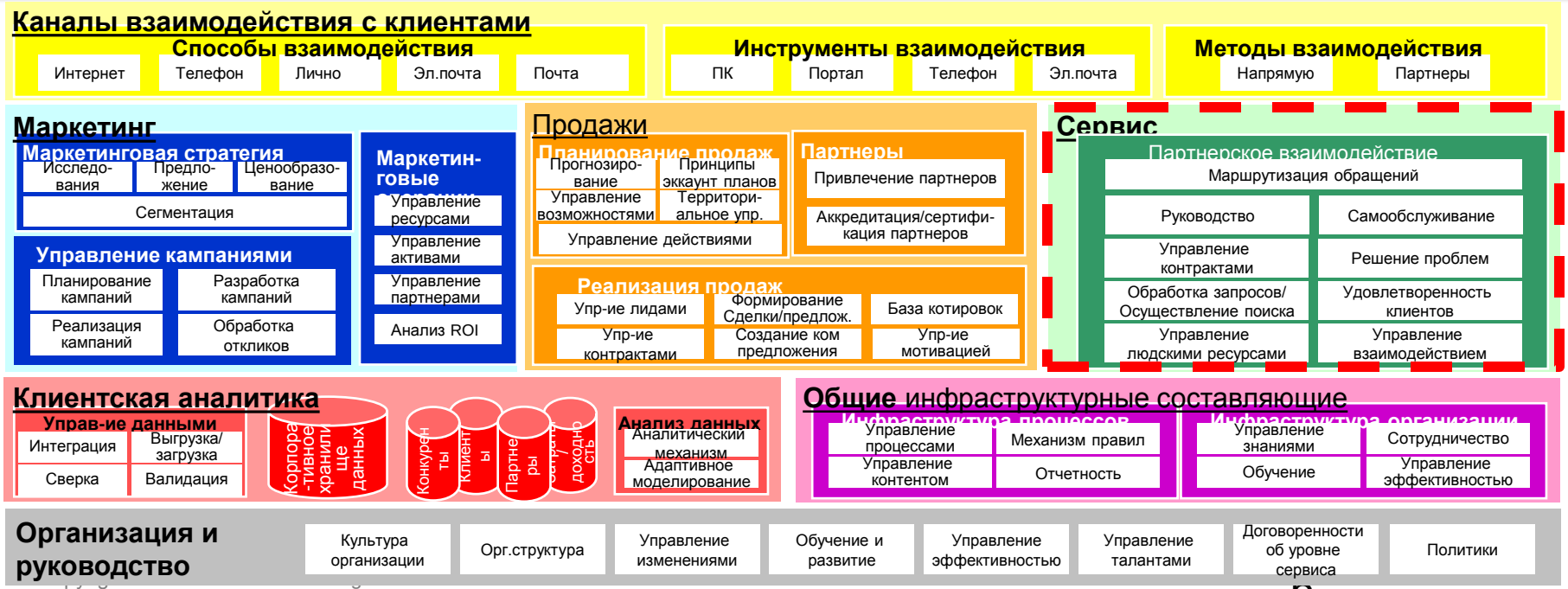
- Подготовка к увеличению объема операций (за счет роста/расширения бизнеса)
- Обеспечение гибкой интеграции стабильной в условиях изменений системы

Copyright © 2012 Accenture All rights reserved.

Взаимодействие с клиентом в процессах маркетинга, продаж и сервиса должно быть интегрировано

ЭЛЬДОРАДО
Так просто жить лучше

- CRM — это совокупность стратегии и организации, процессов и технологий, которые используются для эффективного привлечения и удержания клиентов в течении всего их жизненного цикла, увеличивая прибыль компании.
- При обращении клиент должен получать единый уровень сервиса, соответствующий его ожиданиям



Предпосылки проекта

- Недостатки «старых» систем учета сервисных подразделений
  - Отсутствие гибкости
  - Плохо интегрированы с центральными БП компании
  - Неудовлетворительные средства контроля и отчетности

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Цели и задачи проекта

- Повышение качества управления компанией (сервисным подразделением) за счет выстраивания сервисных процессов в единой учетной системе
- Повышение управляемости сервисных процессов
- Создание необходимой операционной платформы для дальнейшего развития компании в области управления взаимоотношениями с клиентами

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Результаты внедрения системы на март 2013
Бизнес

Увеличенный контроль над процессами

Прозрачная информация о деятельности сервиса

- Достоверность и прослеживаемость бизнес-операций

Взаимосвязанные стандартизованные процессы

- Сервисные процессы интегрированы с основными процессами компании

Интеграция с третьими сторонам

- Повышение контроля над работой партнеров

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Результаты внедрения системы на март 2013
Система

Централизованное интегрированное ведение сервисных операции

- Регистрация сервисных заказов в SAP CRM независимо от места приема (колл-центр, магазин, приемный пункт)
- Централизованное планирование ремонтов
- Обработка сервисных заказов (стационарных и выездных)
- Отчет в бренды о гарантийных ремонтах с целью получения компенсации по договорам

Процессная интеграция

- Поступление и перемещение техники до, в процессе и после ремонта в единой системе
- Закупка запасных частей под заказ
- Автоматический расчет сдельно заработной платы технических специалистов сервиса на основании KPI выполняемых сервисных процессов
- Автоматическое формирование дебиторской задолженности по платным услугам и компенсации от брендов

Единая клиентская база

- Единая база клиентов сервиса и лояльности

Система

- SAP CRM Сервис и SAP CRM IC (Call center)
- Расширение SAP ERP в FI/CO/MM/SD, интеграция с IS-Retail
- Отчетность SAP BI и SAP BOBJ

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Уроки на будущее

Цель – улучшение Бизнес показателей

- Разработка ключевых показателей эффективности бизнес процессов. Контроль за достижением целевых KPI в ходе и по завершению проекта

Система

- Обеспечение гибкости
- Внимание эргономике
- Отчетность как средство мониторинга KPI бизнес-процессов

Успешность проекта

Люди

- Планирование вовлечения конечных пользователей в процесс согласования требований, разрабатываемых процессов, приемку результатов
- Своевременное информирование участников процесса

Навыки

- Оценка навыков пользователей
- Подготовка понятных и доходчивых обучающих материалов
- Обучение до необходимого уровня

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

Программа развития

Copyright © 2013 Accenture All rights reserved.

ВОПРОСЫ?

TADVISER wiki
центр выбора технологий и поставщиков

Компания "Эльдорадо" развивает мощь корпоративных решений

Проект

Общие сведения:

Заказчик:	Эльдорадо Город: Москва Отрасль: Торговля
Интегратор:	Accenture
Название системы:	SAP CRM (SAP Cu
Класс системы:	CRM
Дата начала:	2012/09
Дата окончания:	2013/01

Консалтинговая компания Accenture завершил
служба компании 29 января 2013 года. Технолог

Начало

С целью оптимизации процессов и ускоре
сервисного подразделения, а также автоматиза

В качестве партнера в проект выбрана компан

Accenture предложила подход ускоренного

Error on page.

PCWEEK

Распечатать страницу

Accenture помогла «Эльдорадо» автоматизировать операции клиентского сервиса
29.01.2013

Международная консалтинговая ко
момент все операции, связанные с
и mySAP ERP. Контроль за этими оп

Accenture предложила наиболее ра
сократить длительность ранних фа

В результате реализации проекта,
обращения клиента и заканчивая р

«Процессы гарантийного и постгара
финансовыми процессами взаимод
факт, безусловно, потребовал значи
сервисного подразделения компан

Уникальность внедренной системы
стандартный функционал интеграци

«Переход на отражение процессов
тому, что процессы стали более про
системы позволяет отслеживать ст
повышается уровень клиентского уд
позволил подключить к ней наших
упростился, что привело к повышен
территории России».

CNews
ИЗДАНИЕ О ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЯХ

CNEWS | НОВОСТИ | АНАЛИТИКА | ТВ | БЛОГИ | ТЕХНИКА | НАУКА | СОФТ | ИГРЫ

7 февраля 2013 года
Круглый стол
ИТ в ритейле: новые запросы – новые решения

21 февраля 2013 года
Конференция
Рынок СЭД 2013:новые требования

«Ростелеком» созвал
«клуб бывших минис
связи»

УЭК new
АКАДЕМИЯ CIO-ГУРУ new
CIO-ГУРУ new
WINDOWS EMBEDDED new
НОУТБУКИ SAMSUNG new
WINDOWS 8
ТЕЛЕКОМ В БИЗНЕСЕ

Accenture автоматизировала сервисные операции «Эльдорадо» на базе решений SAP

29.01.13, Вт, 12:02, Мск
Информатизация Ритейл
версия для КПК

Международная консалтинговая компания Accenture завершила реализацию проекта по автоматизации сервисных операций в компании «Эльдорадо». На текущий момент все операции, связанные с гарантийным и постгарантийным ремонтом техники, а также сопутствующие им процессы, выполняются на базе mySAP CRM Service и mySAP ERP. Контроль за этими операциями осуществляется с помощью систем оперативной и управленческой отчетности на базе продуктов SAP, сообщили CNews в Accenture.

Copyright © 2012 Accenture All rights reserved.