

Robel

shoes & accessories

Společnost RPL, spol. s r.o. je jedním z nejvýznamnějších nezávislých maloobchodních prodejců obuvi a doplňků ve Slovenské republice. V současné době vlastní prodejní síť, která čítá přes 35 obchodů.

Výsledky

- Systematizace a zefektivnění komunikace jednotlivých poboček v rámci prodejní sítě
- Centralizace jednotlivých podnikových procesů
- Okamžitá reakce jednotlivých poboček na nastalou aktuální situaci
- Přehledné řešení dokumentace pro řešení jednotlivých úkonů

Odvětví

Maloobchod

Země

Slovenská republika

Velikost zákazníka

130 zaměstnanců

Produkt Office365 Retail umožnil firmě RPL, spol. s r.o. zpřehlednit a zefektivnit komunikaci v rámci pobočkové sítě

„Office365 Retail nám otevřelo zcela nové možnosti v komunikaci s našimi prodejny. Je to řešení, které nám konečně umožnilo spolehnout se na to, že se potřebné informace dostanou na pobočky vždy včas.“

Jozef Robel ml., majitel společnosti

Co dělat, když máte více než 35 poboček, které denně produkují nejen tržby, ale i požadavky na řešení problémů, nadcházejících prodejních akcí, údržbu prodejních prostor, zpracování docházky a objednávek? Pokud chcete tyto činnosti zpřehlednit, centralizovat a zefektivnit, pro které řešení se rozhodnete?

Společnost RPL, spol. s r.o., firma která na slovenském trhu působí v oblasti maloobchodu s obuví a doplňky již přes dvě dekády, se v rámci modernizace a celkového zefektivnění a automatizace vnitropodnikových procesů dostala před stejnou otázkou. Podstata komunikace v pobočkové síti společnosti Robel spočívá nejen v řešení každodenní problémů – vyřizování reklamací, objednávek, reportování tržeb a dosažení prodejních cílů, ale i ve vyřizování tradičních i netradičních ad hoc případů – prodejních akcí, požadavků na údržbu pobočky či upozornění poboček na aktuální trendy.

Pobočková komunikace jako důležitý prvek podniku

Společnost RPL, spol. s r.o. disponuje vlastním celopodnikovým systémem, který obsluhuje jednotlivé pobočky a pomáhá řídit jednotlivé sklady, včetně toho centrálního a zároveň pomáhá pobočky spojovat z datového hlediska. Vedení společnosti je se systémem spokojeno, nicméně chápe, že systém podobného typu nebyl a nikdy nebude zamýšlen pro efektivní a centralizovanou komunikaci v rámci prodejní sítě z pohledu lidského faktoru. Slovy majitele společnosti, Jozefa Robela: „Náš celopodnikový systém bereme jako základ, na kterém je třeba stavět tak, abychom dosáhli ještě vyšší efektivity. Je to stejné, jako když stavíte dům: základní desku máme za sebou, teď pracujeme na nosných zdech. Problémy v komunikaci s pobočkami již začínaly být kritické – vše jsme řešili mailem nebo přes standardní Skype – ve výsledku to znamenalo, že personál z centrály musel na jednotlivé pobočky denně několikrát posílat skoro čtyřicet mailů s velmi podobným obsahem a sledování komunikace bylo velmi obtížné. Po radě našeho dodavatele jsme se rozhodli pro Office365 Retail a musím říci, že výsledky implementace přesáhly naše očekávání.“

Od ad hoc komunikace k centralizovanému informačnímu centru

Jak tedy společnost Robel využívá Office365 Retail ke komunikaci v rámci své pobočkové sítě?

V průběhu více než dvaceti let existence společnosti se postupně vyvíjely vnitropodnikové procesy společnosti a s každým procesem se objevily nové informace, dokumenty či multimédia, které bylo třeba nějakým způsobem dostat k jednotlivým pobočkám rozestým po celém Slovensku. S nárůstem procesů i poboček začal být stav komunikace neúnosný.

„Zjistili jsme, že posílat si Excelovou tabulku několikrát tam a zpátky mailem s přírůstkovými úpravami produkuje více chaosu, než efektivitu“ shrnuje situaci před implementací Office365 Retail pan Robel.

Dokumenty sdílené s pobočkami bylo třeba centralizovat na jednom dostupném a přehledném místě – přehlednost a uživatelská přívětivost byly jedním z hlavních požadavků na celé řešení. Cloudové prostředí Office365 Retail se ukázalo být zcela ideálním pro vystavení jak permanentních (provozní řády, návody), tak průběžně aktualizovaných (prodejní akce, tržby) dokumentů – jednak díky velmi snadné dostupnosti cloudového prostředí odkudkoli, jednak díky možnosti nastavení přístupových práv v několika stupních a možnosti sledovat průběžné změny dokumentů a možnosti vrácení změn na předchozí verzi kdykoli. Chyba lidského faktoru, která se u předchozí metody komunikace opakovala pravidelně, byla rapidně utlumena.

Aktuální informace v celé firmě

Cílem Office365 Retail není však jen vytvoření centralizovaného místa pro vystavení a správu dokumentů – ve spojení s technologiemi, které obsahuje Office365 využívá společnost Robel další funkce, které pomáhají udržet stejnou informovanost v rámci celé firmy. Ať už jde o využití Skype for Business pro okamžitou komunikaci jednotlivých poboček s centrálou nebo mezi sebou navzájem, či formuláře pro zadávání informací vyžadovaných takovým standardizovaným procesem, jakým je například docházka nebo použití celopodnikové informační vývěsky, která upozorňuje jednotlivé pobočky na to, co se zrovna děje.

„Máme konečně nástroj, který nám dovoluje s minimální pracností přehledně informovat naše prodejny a naopak od nich sbírat informace, které potřebujeme k efektivnímu řízení celého podniku. Podařilo se nám sjednotit ty činnosti, které dříve muselo provádět několik pracovníků pomocí různých komunikačních prostředků do jednoho přehledného komunikačního kanálu, což nám umožňuje soustředit se na nejdůležitější aspekt našeho podniku: prodej. Dřívější neustálé telefonáty a maily zabíraly příliš mnoho prostředků.“ Popisuje Jozef Robel.

Microsoft

Snadná implementace

A jak dlouho vlastně trvá implementace Office365 Retail?

Nasazení řešení předcházela diskuse s managementem společnosti o komunikačních potřebách pobočkové sítě a managementu samotného a od jeho startu až k počátku používání uběhly zhruba tři týdny. Během tří týdnů docházelo k přírůstkovým konzultacím a hodnocení jednotlivých funkcí tak, aby vše odpovídalo reálným požadavkům firmy.

A co implementace na jednotlivých prodejnách?

Vzhledem ke cloudové povaze Office365 Retail byla implementace pro 35 poboček překvapivě snadná – instalace na všechny prodejny pobočkové sítě proběhla v průběhu jediného dne. S ohledem na uživatelskou přívětivost řešení se nestalo problémem ani školení personálu, které je často kamenem úrazu.

„Během jednoho měsíce se nám podařilo výrazně urychlit a zpřehlednit vnitropodnikovou komunikaci. Ačkoli jsme měli původně z přechodu na jiný model komunikace strach, nyní musíme říci, že tak plynulý a rychlý přechod jsme opravdu nečekali“ hodnotí implementaci pan Robel.

Další implementace po vlastní ose

Vzhledem k jednoduchosti Office365 a velkému množství veřejně dostupných materiálů není neobvyklé, aby v další správě, úpravách a rozvoji pokračoval zákazník sám.

„Dodavatel řešení po úvodní implementaci a provozu vyškolil dva z našich zaměstnanců, kteří mají nyní na starosti správu a další rozvoj systému dle našich potřeb – čas od času sice potřebujeme konzultovat větší úpravy. Je třeba říci, že možnost používat systém, který si můžeme poměrně jednoduše rozvíjet sami, je pro nás velmi cennou záležitostí“ uzavírá Jozef Robel.