



FlowDog wdrożył dedykowaną platformę

do zarządzania procesami biznesowymi dla Leroy Merlin

Referencje i Case Study



Klient

Leroy Merlin specjalizuje się w sprzedaży produktów i rozwiązań służących polepszaniu warunków mieszkaniowych. Firma rozpoczęła działalność we Francji w 1923 roku. W Polsce działa od 1994 roku, w tej chwili posiada 67 sklepów w całym kraju. Misją Leroy Merlin jest ułatwianie klientom realizacji domów i ogrodów ich marzeń. W myśl tej filozofii sklepy Leroy Merlin to miejsca, w których każdy znajdzie produkty i porady dopasowane do swoich potrzeb i oczekiwań, gdzie dzięki odpowiednio dobranym produktom może realizować swoje marzenia o profesjonalnie zbudowanym i gustownie urządzonej domu, mieszkaniu i ogrodzie.



Leroy Merlin

„Leroy Merlin Sp. z o.o. rekomenduje firmę LoVo Software Sp. z o.o., właściciela platformy FlowDog jako rzetelnego, doświadczonego i kompetentnego dostawcę zaawansowanych i nowoczesnych systemów BPM. W ramach owocnej współpracy zespół LoVo wdrożył kompleksową platformę do zarządzania procesami FlowDog, która przyniosła wymierne korzyści dla pracowników marketów i magazynu. Wdrożenie „szytego na miarę” rozwiązania znacznie przyspieszyło realizację codziennych zadań pracowników oraz zwiększyło kontrolę nad wszystkimi etapami procesu.”





Wyzwania

Klient zgłosił się do nas z przestarzałym i nieefektywnym systemem do zgłaszania reklamacji do magazynu i archiwizacji reklamacji we wszystkich swoich sklepach w Polsce.

Problemy jakie pojawiały się w codziennej pracy to:

- ✓ Nieintuicyjność systemu, w którym nie można było wprowadzać zmian ze względu na sztywne ramy platformy.
- ✓ Oprogramowanie było gotowym rozwiązaniem i jego funkcjonalności nie dało się dopasować indywidualnie pod potrzeby działania firmy.
- ✓ Występowały błędy w przekazywaniu odpowiedzi na zgłoszenia i problemy, przez co czas ich rozwiązywania znacznie się wydłużał.
- ✓ Samo wdrożenie się w obsługę systemu było bardzo skomplikowane i czasochłonne, a pracownicy mieli problemy z nauczeniem się korzystania nowego systemu i jego możliwości.





Rozwiązania

Leroy Merlin wybrało platformę FlowDog do sprawnego zarządzania procesami biznesowymi, w tym procesami reklamacyjnymi. Dzięki naszemu rozwiązaniu uzyskali:

- ✓ Możliwość wymiany informacji w aplikacji pomiędzy każdym z działów w czasie rzeczywistym.
- ✓ Łatwość obsługi i w pełni spersonalizowany proces do ich potrzeb.

Automatyzacji poddane zostało wiele zadań w tym np. anulowanie zgłoszenia dodanego za późno w stosunku do realizacji. Możliwa jest teraz także archiwizacja wszelkich danych. Nasza aplikacja w pełni spełniła oczekiwania klienta, zapewniając dużą elastyczność w możliwości wprowadzania zmian, a także samego rozwoju kolejnych procesów, planowane są już nowe kroki rozwoju z aplikacją FlowDog.

Dzięki systemowi powstaje około:

- ✓ 80-100 zgłoszeń dziennie
- ✓ 400 wpisów

Co zapewnia płynną informację między stronami. Aplikację dla Leroy Merlin można określić jako skończoną i samowystarczającą, która wpłynęła znacząco na jakość wykonywanej pracy w procesie reklamacyjnym.





„Ogromną zaletą wdrożenia jest także zespół FlowDog, który brał udział w projekcie. Zaangażowanie, chęć poznania funkcjonowania naszej branży powodowały, że szybko weryfikowaliśmy możliwości oraz moce przerobowe potrzebne do wdrożenia nowych pomysłów. Współpraca z LoVo charakteryzowała się profesjonalnym i otwartym podejściem do każdego aspektu wdrożenia. Z pełną świadomością możemy polecić LoVo jako godnego polecenia partnera biznesowego, a platformę FlowDog jako narzędzie, dzięki któremu wdrożenie nowych, zautomatyzowanych rozwiązań usprawnia funkcjonowanie dużego przedsiębiorstwa.”





Upraszczamy, przyspieszamy, automatyzujemy
procesy biznesowe w przedsiębiorstwach.

