



# Automatyzacja procesów biznesowych

w firmie z sektora sieci sklepów wielkopowierzchniowych,  
obejmująca reklamacje, zarządzanie projektantami, instalatorami  
oraz zbieranie zapytań dotyczących oferty.

Referencje i Case Study







# Klient

OBI to sieć marketów na europejskim rynku budowlanym, powstała w 1970 roku w Niemczech. Należy do grupy Tengelmann Group. Świadczący usługi projektowania pomieszczeń i montażu zakupionych w markecie artykułów.

Mamy przyjemność współpracować z firmą LoVo Software Sp. z o.o. (FlowDog) od dwóch lat. Przez ten czas udało nam się zrealizować wspólnie wiele zaawansowanych projektów IT, które znacząco usprawniły naszą pracę już w kilku obszarach działalności.

**OBI**<sup>®</sup>




# Wyzwania

Firma borykała się z różnymi wyzwaniami dotyczącymi zarządzania projektantami, pracownikami instalacyjnymi oraz brakiem zautomatyzowanego procesu reklamacji i obsługi zapytań dotyczących oferty fotowoltaiki. Do głównych wyzwań należały m.in.

- konieczność ręcznych prac podczas wprowadzania m.in. dostępności na stronie internetowej, brak integracji z rzeczywistym kalendarzem, z którego korzystają wykonawcy,
- ograniczenia w zakresie planowania spotkań,
- brak automatycznych powiadomień dla klientów,
- brak weryfikacji wykonalności spotkań,
- brak statystyk z przeprowadzonych spotkań, z rezerwacji i anulacji, co utrudniało analizowanie pracy,
- brak jednolitego systemu umożliwiającego szczegółowe śledzenie przebiegu zlecenia,
- brak automatycznych ankiet i powiadomień dla klientów,
- brak możliwości monitorowania reklamacji,
- brak komunikacji ze stronami procesu,
- brak automatyzacji powiadomień oraz informacji o statusie realizacji zapytań wpływających do systemu.







**Dostarczenie przez FlowDog funkcjonalności przygotowanych pod naszą codzienną pracę wpłynęło na automatyzację i lepszą jakość prac.** Na podkreślenie zasługuje również fakt, że wszystkie moduły są dostarczane na jednej platformie FlowDog, a dzięki zaawansowanemu zarządzaniu uprawnieniami użytkowników, dostęp do poszczególnych aplikacji posiadają wyznaczeni pracownicy.

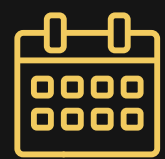
**OBI®**



# Rozwiązanie



Dzięki wdrożeniu rozwiązania FlowDog firma odnotowała wiele korzyści, w tym:



## **Możliwość centralnego zarządzania kalendarzem projektantów.**

FlowDog umożliwił skuteczniejsze planowanie spotkań, a dzięki statystykom dotyczącym zarezerwowanych, wykonanych i odwołanych spotkań, firma zyskała lepszą kontrolę nad swoimi działaniami oraz możliwość lepszego planowania przyszłych działań.



## **Proces reklamacji został w pełni zautomatyzowany,**

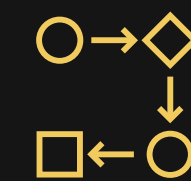
co pozwoliło na skuteczniejszą kontrolę i komunikację między wszystkimi stronami procesu, a także przyczyniło się do redukcji przeterminowanych reklamacji.



**FlowDog tworzy również ranking wykonawców** na podstawie ocen i innych parametrów, co ułatwia wybór najlepszego wykonawcy.



**Pełen monitoring** czy wykonawcy lub ich zespoły dołączają załączniki do zrealizowanych zleceń, a system bieżąco informuje o ewentualnych opóźnieniach, na przykład gdy wykonawca nie potwierdza rozpoczęcia pracy w wyznaczonym terminie. Wykonawca może również przypisywać zlecenia do różnych zespołów, a system wysyła automatyczne ankiety i w przypadku braku odpowiedzi nawiązuje kontakt z klientem, co pozwala na gromadzenie danych i statystyk w jednym miejscu.



**Zautomatyzowanie procesu zarządzania zainteresowaniem ofertą fotowoltaiki** poprzez gromadzenie w jednym miejscu wypełnionych formularzy zainteresowania oraz automatyczną wysyłkę wiadomości SMS w celu dalszej obsługi klienta.





**Od początku współpracy cały zespół FlowDog wykazuje się dużym zaangażowaniem i profesjonalizmem,** służąc pomocą i dostarczając interesujące propozycje rozwiązań technologicznych, ale także terminowością realizacji wyznaczonych zadań.

Każdemu kto potrzebuje rzetelnego dostawcy technologicznego i przede wszystkim firmy, która realnie zautomatyzuje działania i dostarczy w pełni funkcjonalne narzędzie serdecznie polecamy LoVo Software Sp. z o.o. (FlowDog).

**OBI**<sup>®</sup>