



Automatyzacja procesu sprzedaży,

kalkulatora ofert oraz kontroli jakości pracowników.

Referencje i Case Study





Klient

Grupa Eden Springs – lider na rynku dostaw wody, zatrudnia ponad 13 tysięcy pracowników w Polsce i Europie.

Przed wdrożeniem FlowDog, firma napotykała szereg wyzwań. Najważniejszym z nich były nieuporządkowany proces sprzedaży oraz konieczność ręcznego tworzenia ofert, umów i zamówień, co generowało znaczne obciążenie dla działu handlowego. Dodatkowo, brakowało spójnego systemu umożliwiającego generowanie ofert i tworzenie skompilowanych wyliczeń. Kontrolowanie pracy handlowców oraz działu zajmującego się jakością obsługi klienta było niemożliwe. Dodatkowym problemem było rozproszenie dokumentów w różnych miejscach i systemach, co utrudniało i spowalniało codzienną pracę.

„FlowDog (LoVo Software), jako partner Eden Springs, dostarczył nam rozwiązania, które przekształciły sposób, w jaki firma działała dotychczas. Współpraca z FlowDog jest wyjątkowo efektywna, co przekłada się na wiele wymiernych korzyści w zakresie procesów takich jak proces sprzedaży (generowanie ofert, zamówień), kalkulator ofert i kontrola jakości pracowników call center.”





Wyzwania

Wdrożenie FlowDog miało na celu automatyzację trzech kluczowych procesów. Pierwszym z nich był proces sprzedaży, obejmujący generowanie ofert i umów. Następnie, platforma FlowDog została wykorzystana do kontroli jakości pracy pracowników call center. Trzeci proces, który został objęty wdrożeniem, to kalkulator ofert. Wszystkie te funkcjonalności zostały w pełni dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta, zapewniając spersonalizowane rozwiązania dla firmy Eden Springs. Wdrożenie wszystkich funkcjonalności zajęło niecałe 6 miesięcy.

www.flowdog.io



A close-up photograph of a person's hands pouring clear water from a glass pitcher into a tall glass. The person has light pink nail polish. The background is a blurred indoor setting with a green plant on the left and a light-colored wall. The scene is set on a dark wooden table.

„Na szczególną uwagę zasługuje wskazanie następujących aspektów tego projektu: **Wysoka jakość współpracy z pracownikami FlowDog:** Zespół FlowDog wykazał się doskonałym zrozumieniem potrzeb Eden Springs oraz dostarczył spersonalizowane rozwiązania. **Szybkość reakcji na zgłoszenia:** FlowDog zaimplementował nowe rozwiązania w krótkim czasie, co przekłada się na efektywność czasową projektu. Dzięki temu nasza firma mogła szybko czerpać korzyści z nowych narzędzi i usprawnień.”



Rozwiązania



FlowDog zapewnił pełną kontrolę nad procesami, gromadząc wszystkie dane i dokumenty w jednym systemie – dostęp zarówno przez przeglądarkę internetową, jak i aplikację mobilną dla pracowników.



Dzięki automatyzacji procesu przygotowywania ofert, umów i zamówień, FlowDog przynosi oszczędności czasowe i finansowe. **Dział handlowy może efektywnie generować większą liczbę ofert i umów** w krótszym czasie, co przekłada się na zwiększenie wydajności działu.



Wraz z zaawansowanym raportowaniem i analizą danych, **FlowDog dostarcza narzędzi do monitorowania efektów pracy**. Użytkownicy mogą w łatwy sposób generować raporty i analizować dane, co pozwala na lepsze zrozumienie wyników i podejmowanie trafnych decyzji.

Kluczowe korzyści

Wśród kluczowych korzyści dla firmy możemy wymienić:

Zwiększenie procentu odesłanych, podpisanych zamówień dzięki prostocie procesu akceptacji. Zwiększenie wydajności działu handlowego po poprzez automatyzację procesów generowania ofert, umów i zamówień. Spersonalizowane umowy dostarczane klientom w kilka minut, co przyspiesza proces i zwiększa zadowolenie klientów. Możliwość kontrolowania, monitorowania i analizy działań i wyników dzięki modułowi raportowemu.



Rozwiązania



Proces sprzedaży:

- ✓ Tworzenie indywidualnych szablonów maili,
- ✓ Dodawanie skanu podpisu, który automatycznie generuje się na dokumentach.
- ✓ Aktualizacja bazy danych klientów
- ✓ Generowanie umów dla klientów na podstawie wypełnionego formularza
- ✓ Możliwość dodawania niestandardowych umów
- ✓ Przekierowywanie określonych umów do przełożonego w celu akceptacji
- ✓ Możliwość samodzielnego przekazywania dokumentów do akceptacji przez handlowca
- ✓ Wysyłanie umów lub zamówień do autoryzacji klienta za pomocą maila z wcześniej zdefiniowanym szablonem wiadomości.
- ✓ Powiadomienia dla klienta w postaci maila i SMS-a z linkiem do akceptacji dokumentu oraz dodawania komentarzy, z automatycznym odrzuceniem po określonym czasie.
- ✓ Powiadomienia dla handlowca z odpowiedziami od przełożonego lub klienta, z możliwością dokonywania decyzji lub anulowania umowy lub zamówienia.

Rozwiązania



Kalkulator ofert:

- ✓ Przeniesienie wyliczeń i parametrów z pliku Excel do kalkulatora FlowDog.
- ✓ Importowanie listy punktów dostaw do oferty.
- ✓ Możliwość kopiowania i edycji ofert.
- ✓ Ścieżka akceptacji zależna od określonych poziomów.
- ✓ Handlowiec ma możliwość wyboru akceptującej osoby spośród grupy przełożonych.

Wśród elementów innowacyjności możemy wyróżnić:

- ✓ Podpisywanie zamówień przez klientów z wykorzystaniem mechanizmu opartego o połączenie wiadomości SMS, e-mail oraz generowania skrótów cyfrowych dokumentów.
- ✓ Autorski mechanizm umożliwiający w pełni automatyczne przygotowywanie i generowanie umów i zamówień formacie PDF.
- ✓ Autorska technologia LowCode/ NoCode umożliwiająca wdrożeniowcowi jednocześnie tworzenie struktury danych oraz ekranów interfejsu użytkownika.

Zrealizowane cele

Wśród głównych celów zrealizowanych zgodnie z oczekiwaniami klienta możemy wymienić m.in.



Zgodność z celami i oczekiwaniami:

Wdrożenie FlowDog w pełni spełniło założenia, cele i oczekiwania Klienta. Umowy generowane z szablonów FlowDog są bardzo łatwe do przygotowania i podpisania zarówno ze strony użytkownika jak i Klienta końcowego, który poprzez kliknięcie w link akceptuje warunki umowy/zamówienia; Dzięki temu wzrósł procent odesłanych, podpisanych umów; szybka reakcja klienta „tu i teraz” (aktualnie ponad 90% zwracanych podpisanych umów vs 80% przed wdrożeniem FlowDog).



Efektywność czasowa:

Całość projektu trwała około 6 miesięcy. Procesy były wdrażane po kolei. Co daje nam około 7-8 tygodni na wdrożenie jednego procesu.



Efektywność finansowa:

Wdrożenie FlowDog przede wszystkim wpłynęło na podniesienie jakości i efektywności pracy działu handlowego, dzięki automatyzacji procesów generowania ofert, umów i zamówień pracownicy obsługują o 40% więcej zamówień niż przed wdrożeniem FlowDog, co przyczyniło się bezpośrednio do zwiększenia sprzedaży.



Zadowolenie klienta:

Ścieżka obsługi klienta została zautomatyzowana i przyspieszona. Obecnie klienci otrzymują spersonalizowaną umowę w kilka minut po rozmowie z przedstawicielem handlowym i mogą na nią reagować natychmiastowo zgłaszając ewentualne uwagi, lub też natychmiastowo akceptować i przechodzić do realizacji zamówienia.



Efektywność operacyjna:

Przed wdrożeniem procesy były znacznie bardziej spowolnione, generowały błędy i pomyłki po przez manualne działania, ponadto nie było możliwe kontrolowanie, monitorowanie i analiza działań i wyników. Dodatkową korzyścią z wdrożenia FlowDog jest moduł raportowy, umożliwiający w trybie on-line monitorowanie ilości i jakości pracy poszczególnych Zespołów Sprzedaży a także do poziomu każdego Handlowca / Użytkownika. Dzięki temu, że mamy zebrane i zarchiwizowane wszystkie umowy i zamówienia w jednym narzędziu, możemy podejmować decyzję zarówno w oparciu o stan aktualny ale także historyczne dane.

„To doskonały przykład udanej współpracy z partnerem, który dostarcza innowacyjne i dostosowane do potrzeb klienta rozwiązania typu low code. Serdecznie rekomendujemy współpracę z FlowDog (LoVo Software) jako rzetelnego i nowoczesnego dostawcę rozwiązań technologicznych.”

Mariusz Niewiadomski

Customer Care Director Poland & Baltics at Eden Springs.

