

Проширивање ERP функционалности без додатних ERP лиценци

Пример из великог телекомуникационог предузећа

УВОД

Готово сва предузећа су данас под притиском да смање трошкове. Истовремено многим су потребни бољи системи за брже реаговања на брзе промене у условима пословања.

Овај документ показује како је велики дистрибутер кабловске телевизије, интернета и телефоније пронашао **трошковно ефикасан начине** да прошири постојећу инфраструктуру имплементирајући Omega Workflow Manager апликацију.

ПРИМЕР УПРАВЉАЊА ПРОДАЈОМ

Стање пре увођења Omega WFM апликације

- Клијент користи ERP
- Велика мрежа екстерних партнера: хиљаде њих у неколико земаља

Продаја се одвија на следећи начин:

1. Продајни партнери шаљу спискове могућих купаца (клијената) електронском поштом: њихове адресе, услуга која им је вероватно потребна, контакт детаље итд.

Недостатак: једносмеран процес.

2. Продајно одељење прима спискове у облику великог броја фајлова који се даље ручно обрађују (копирање у ручно обједињавање садржаја фајлова)

Недостатак: спорост.

3. Руководилац продаје шаље електронском поштом радне налоге партнерима који треба да контактирају могуће купце.

Недостатак: спор процес, тешко га је претити у реалном времену.

4. Партнери контактирају могуће купце и по потреби активирају продате услуге и инсталирају потребну опрему.

Недостатак: док год се радни налог не изврши нема повратних информација.

Проблеми

- Подаци из ERP-а нису доступни у реалном времену већини корисника укључених у овај процес.
- Подаци у ERP-у се не ажурирају у реалном времену.
- Моделовање овог процеса у ERP-у би трајало барем 9 месеци.
- Цена ERP лиценци је превисока да би оне биле доступне хиљадама корисника. Због буџетских ограничења ово није била опција.
- Велика количина времена се губи на обједињавање података и обраду електронске поште.
- Повећан одлив клијената због смањеног квалитета корисничке подршке и недостатка података у реалном времену.¹

¹ Извор: анкета о задовољству купаца коју је спровео клијент

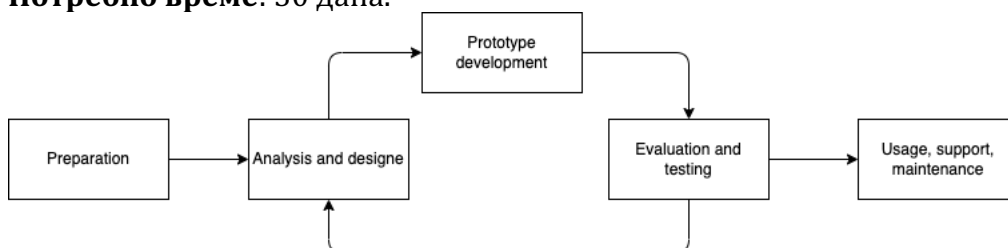
Решење

Брзо развијена прилагођена апликација како би се продајни процес претворио у онлајн процес, интегрисан са ERP-ом.

Како смо то урадили?

1. Спроведена је анализа тренутног начина на који се одвија пословни процес и препознати су проблеми. Прецизно су утврђене одговорности ERP и Omega тима. ERP ће обезбедити улазне податке, пословну логику а Omega апликација интеракцију између учесника процеса. Сходно Омегиној методологији истовремено је почео и развој прототипова апликације. Неки од постојећих Омегиних модула су узети као полазна основа за моделовање пословног процеса. Развијени су и нови, прилагођени модули. Интеграција са ERP-ом је постигнута употребом веб сервиса. Преко 90 % новог решења је развијено без класичног кодирања.

Потребно време: 30 дана.



Слика 1: Omega BD методологија

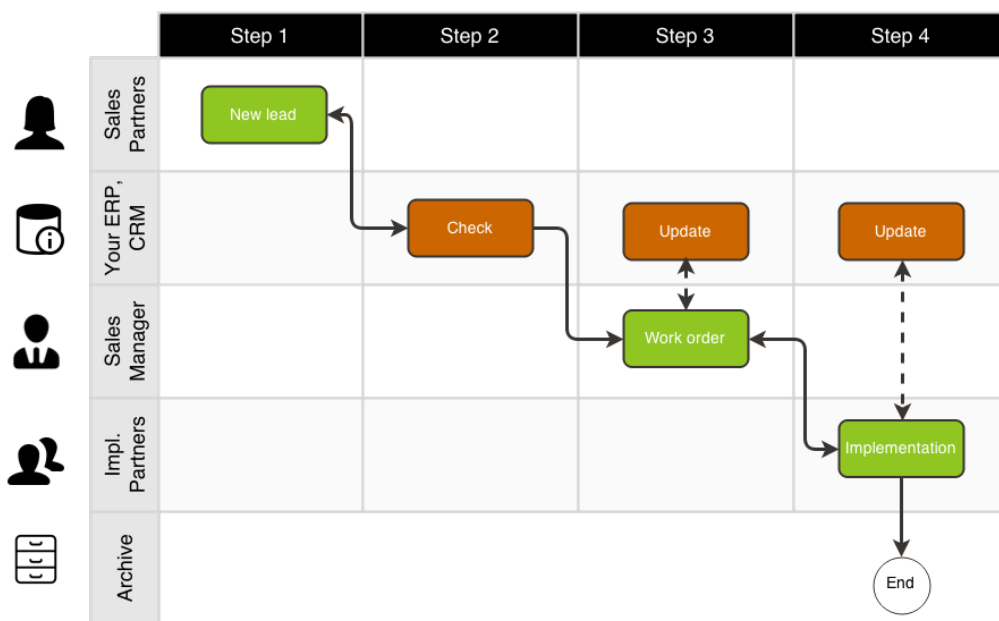
2. Изабрана су одељења и партнери за иницијално увођење новог система. Организоване су онлајн обуке корисника.

Потребно време: 10 дана.

Стање након увођења Omega WFM апликације

1. Продајни партнери шаљу спискове могућих купаца (клијената) кроз Omega WFM апликацију и приступају подацима из ERP-а по потреби. На пример, могу проверити могуће услуге за неког купца на основу његове адресе. На тај начин продаја је ефикаснија и већи број могућих купаца је препознат.

Предност: двосмерни процес.



2. Могући купци препознати у претходном кораку се аутоматски може проследити одговарајућем руководиоцу продаје на основу прикупљених информација.

Предност: аутоматско обједињавање података и њихова обрада у реалном времену.

3. Успешне продаје се претварају у радне налоге и шаљу кроз Omega WFM апликацију партнерима на извршење.

Предност: једноставније праћење процеса.

4. Партнери ажурирају статусе радних налога у реалном времену. Кључне информације се аутоматски прослеђују у ERP.

Prednost: комуникација између различитих одељења у реалном времену.

Закључак

Постојеће ERP функционалности су брзо учињене доступнима широком кругу екстерних и интерних корисника захваљујући Omega WFM развојној платформи. Додатне ERP лиценце нису биле потребне.