



COMARCH ECOD

DOJRZAŁA FUNKCJONALNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO BEZ KOMPROMISÓW

# COMARCH ECOD AGENT 2.0 W DIAGEO POLSKA

Firma Diageo Polska nawiązała współpracę z Comarch SA w zakresie informatycznego systemu wsparcia mobilnych pracowników sprzedaży – Comarch ECOD Agent 2.0. Projekt pilotażowy, który rozpoczął się w marcu 2010 roku i trwał do czerwca 2010, zakończył się sukcesem i Diageo Polska zdecydowała na objęcie wdrożeniem całej organizacji sprzedażowej w Polsce. Obecnie z systemu Comarch ECOD Agent 2.0 korzystają wszyscy pracownicy Diageo Polska w każdym kanale sprzedaży (tradycyjny, nowoczesny i HoReCa).

# DIAGEO

Diageo to producent i dystrybutor jednych z najbardziej rozpoznawalnych marek alkoholowych na świecie z kategorii alkoholi mocnych, win i piw. W swoim portfolio firma posiada m.in. takie marki, jak: Johnnie Walker, Smirnoff, J&B, Baileys, Cuervo, Tanqueray, Captain Morgan, Crown Royal, wina Beaulieu Vineyard i Sterling Vineyards.

## SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM SYSTEMU COMARCH ECOD AGENT 2.0

Diageo Polska korzystała od roku 2000 z systemu wsparcia sprzedaży wyprodukowanego przez firmę Siebel dla organizacji sprzedażowej Diageo na całym świecie. Korporacyjność rozwiązania sprawiła, że z czasem system zaczął żyć własnym życiem i nie był w stanie nadążyć za specyfiką lokalnego rynku oraz za zmieniającą się rzeczywistością biznesową. Stąd też problematyczne stawało się realizowanie w systemie korporacyjnego standardu zdefiniowanego w Diageo jako 8 steps call – osiem kroków wizyty handlowej. System nie pozwalał na szybką realizację każdego etapu wizyty i nie współpracował interaktywnie z użytkownikiem. Ponadto hermetyczność rozwiązania oraz brak integracji z systemami wewnętrznymi Diageo sprawiły, że system dostarczony przez firmę Siebel przestał zaspokajać podstawowe potrzeby organizacji sprzedażowej Diageo Polska.

## ROZWIĄZANIE

W celu szybkiej realizacji standardu 8 steps call Comarch SA zaproponował wdrożenie systemu Comarch ECOD Agent 2.0. Wdrożenie systemu zostało zrealizowane przy użyciu najnowszych dostępnych na rynku urządzeń firmy HTC – HTC HD2, które są wyposażone w pojemnościowy ekran dotykowy, wspierający posługiwanie się gestami w obsłudze samego urządzenia, jak i aplikacji Comarch ECOD Agent 2.0. Serie kilkunastu spotkań analitycznych zrealizowanych przez Zespół Wdrożeniowy Diageo Polska oraz Zespół Wdrożeniowy Comarch SA zaowocowały wypracowaniem finalnej, wdrożonej funkcjonalności oraz zakresu raportowania dedykowanego dla użytkowników na każdym szczeblu struktury organizacyjnej. W czasie wdrożenia konsultanci Comarch SA pracowali również z samymi przedstawicielami handlowymi w terenie, obserwując jak aplikacja Comarch ECOD Agent 2.0 radzi sobie w rzeczywistych warunkach pracy użytkowników.

## RZECZYWISTOŚĆ PO WDROŻENIU SYSTEMU COMARCH ECOD AGENT 2.0

W chwili obecnej Diageo Polska w całej organizacji sprzedażowej korzysta z zaproponowanego przez Comarch rozwiązania – Comarch ECOD Agent 2.0. Wdrożony system pozwala w całości w sposób



szybki i zdefiniowany przez Diageo Polska realizować standard 8 steps call, wysyłać zamówienia do partnerów handlowych Diageo Polska realizujących zamówienia oraz wykonywać wszystkie inne zadania, zarówno stałe, jak i te definiowane ad hoc. Dodatkowo, dzięki elastycznej architekturze Diageo Polsko uzyskało pewność, że nawet wtedy, gdy zmieni się rzeczywistość rynkowa i pojawiają się nowe obszary biznesu do obsługi, system Comarch ECD Agent 2.0 pozwoli na realizację takich zadań.

Oceniając system Comarch ECD Agent 2.0 w organizacji sprzedażowej takiej, jak Diageo Polska należy pamiętać, że system dostarczany przez Comarch nie działa w próżni i jest wspierany także przez inne produkty zaliczane do rodziny ECD (Comarch ECD Operator, Comarch ECD Business Portal, Comarch ECD Dystrybucja). Daje to możliwość jeszcze lepszego zastosowania systemu poprzez wykorzystanie efektu synergii pomiędzy zintegrowanymi systemami dostarczonymi przez Comarch.

## KORZYŚCI

Wdrożenie systemu Comarch ECD Agent 2.0 przyniosło Diageo Polska następujące korzyści:

- kontrola i zarządzanie całą siecią sprzedaży w Polsce (kanał nowoczesny, kanał tradycyjny, HoReCa),
- obniżenie kosztów obsługi klienta („Moduł Klienci” - cała historia współpracy na urządzeniach mobilnych przedstawicieli handlowych i innych użytkowników),
- optymalizacja pracy przedstawicieli handlowych („Moduł trasówka” - optymalizacja trasówki, szablony tras),
- skrócenie czasu wizyty w punkcie sprzedaży detalicznej bez utraty jakości wizyty oraz przy zachowaniu parametrów

8 steps call ( „Moduł Wizyta” - podpowiadanie zamówień sugerowanych, aktywności handlowe przypisane do typu wizyt w danym kanale sprzedaży),

- eliminacja błędów i braków w raportowaniu („Moduł Raporty” - raporty płaskie i raporty w formie tabel przestawnych, dynamiczne wykresy do raportów),
- przejście na raportowanie elektroniczne („Moduł Raporty” - raportowanie wielowymiarowe w różnych jednostkach raportowych),
- automatyczna wysyłka wygenerowanych zamówień oraz możliwość anulowania zamówień („Moduł Wizyta”),
- wyliczenia marży i narzutu już na etapie generowania zamówienia („Moduł Marża/Narzut”),
- zorientowanie na realizację celów firmy- definiowania targetów sprzedażowych i jakościowych dla całego zespołu sprzedażowego („Moduł Targety”),
- rozbudowana funkcjonalność merchandisingowa („Moduł Merchandising” - badanie visibility produktów własnych vs konkurencja, wykonywania zdjęć półki).

*„Wybór rozwiązania Comarch poprzedzony był etapem wdrożenia pilotażowego, na podstawie którego mogliśmy określić nasze finalne wymagania w stosunku do systemu oraz ocenić sam produkt oferowany przez firmę Comarch. Finalne rozwiązanie wybrane do naszej firmy pozwoli na kompleksową obsługę kanałów sprzedaży, a sam system będzie wspierać pracę przedstawicieli handlowych zgodnie ze standardami pracy obowiązującymi we wszystkich spółkach z grupy Diageo” - mówi **Rafał Stepień**, Sales and Category Development Manager w firmie Diageo Polska.*

