



www.izabka.cz

Síť prodejen potravin v Čechách
Praha, Středočeský kraj.

Očekávání od nasazení aplikace
Team assistant:

- Přehledná elektronická evidence smluvních dokumentů
- Jednoduchý náhled na fázi procesu schvalování a podepisování dokumentu
- Rychlé a snadné přidání nové agendy/procesu.

„Vzhledem k požadavku zefektivnit a zpřesnit interní komunikaci ve společnosti jsme hledali flexibilní nástroj, který bude vyhovovat velké většině našich specifických procesů a zároveň bude přívětivý pro uživatele. Aplikace Team assistant nastavila jasná pravidla v komunikaci mezi franšizanty a centrálou. Velkou výhodou aplikace je také šetření nákladů díky jednoduchému vytváření šablon procesů vlastními silami, bez pomoci konzultantů z Neit Consulting“

Jiří Bohuslav, IT manažer
Tesco Franchise Stores ČR a.s.

neit·consulting

Neit Consulting s.r.o.
www.neit.cz

Tesco Franchise Stores ČR a.s.

Systém automatizace podpůrných procesů mezi maloobchodními prodejny a mateřskou centrálou

Společnost Žabka je zavedenou sítí prodejen potravin v Čechách, zejména pak v Praze a Středočeském kraji. Cílem a vizí společnosti je poskytnout zákazníkům snadný a pohodlný nákup, nabízet co nejširší sortiment, aby zde vždy našli to, co zrovna potřebují a zajistit jejich maximální spokojenost s obchody a službami Žabka.

Výzva:

Interní procesy společnosti pro řešení komunikace personálu centrály s prodejny byly založeny převážně na telefonické a e-mailové výměně informací v kombinaci s web aplikacemi. Tento systém však zastaral a nebylo jej možné přizpůsobovat dynamickým změnám ve společnosti. Řízení široké škály interních procesů zahrnujících jak franšizanty na prodejnách, tak interní pracovníky mateřské centrály bylo neefektivní, zdlouhavé a neprůkazné. Bylo potřeba nasadit pro tuto IT oblast informační systém, který by byl velmi univerzální a za rozumné finanční prostředky schopen výhledově pojmout co nejvíce interních procesů.

Řešení:

Pro automatizaci interních procesů byl implementován systém Team assistant. Pilotním procesem v rámci aplikace se stalo zadávání požadavků na opravy v prodejnách a evidence jejich způsobu vyřešení. Celkové řešení mělo za úkol zpřehlednit zadávání požadavků na opravy a zavést lepší informovanost pro franšizanty, jak je s jejich požadavkem nakládáno. Systém měl také internímu technickovi automaticky tvořit seznam incidentů, ze kterého by si mohl technik optimálněji plánovat služební cesty. Přínosy aplikace Team assistant v procesu zadávání žádostí o opravy jsou následující:

- Franšizanti – jasný postup pro zadávání požadavku; přehledná informace, v jakém stavu se požadavek nachází; možnost sledovat postup požadavku; přehled historických požadavků za prodejnu.
- Tesco Franchise Stores – jasné přidělování úkolů zainteresovaným uživatelům a řízení termínů, rychlý přehled o všech žádostech; nastavené termíny pro schválení schvalovateli (zrychlení procesu); rychlé vyhodnocení žádostí jednotlivých prodejen; možnost analýzy využitosti interního technika; historie všech oprav s délkou trvání.