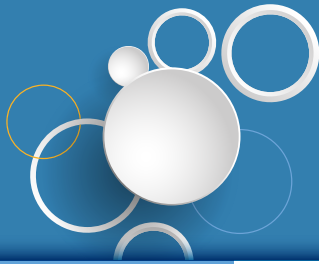


CASE STUDY ΑΡΙΒΙΤΑ



Η ΑΡΙΒΙΤΑ ΕΠΕΝΔΥΕΙ ΣΤΗΝ ENTERSOFT ΓΙΑ
ΝΑ ΕΝΟΠΟΙΗΣΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΕΞΕΛΙΞΕΙ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ
ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MARKETING ΚΑΙ MERCHANDISING

Κλάδος
COSMETICS

Προφίλ Πελάτη

Η Αρίβιτα δημιουργεί και αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες ομορφιάς που προωθούν έναν ισορροπημένο και αρμονικό τρόπο ζωής, με βάση για την ελληνική φύση και την πλούσια βιοποικιλότητά της

Χρήστες

75

Πρόκληση

Να επιτευχθεί ένα υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών μέσω ενός online καινοτόμου λογισμικού

Λύση

Entersoft CRM® &
Entersoft Mobile SFA®

Οφέλη

- Online αποθέματα για πωλητές, αισθητικούς και χρήστες λιανικής
- Λεπτομερή αναλυτικά στοιχεία και κύριοι δείκτες επιδόσεων (KPIs) για τα τελευταία 3 χρόνια
- Online πληροφόρηση ανά σημείο πώλησης και κωδικό είδους
- Απογραφή ανά κωδικό
- Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων CRM (παράπονα, δράσεις εν αναμονή)
- Πλήρης Ενσωματωμένη εκπαιδευτική πολιτική στο σύστημα

“ Η Entersoft κατάφερε να μας βοηθήσει να προσφέρουμε στους πελάτες μας όχι μόνο προϊόντα υψηλής ποιότητας, αλλά και υπηρεσίες ίσης αξίας ”

Γιώργος Γόγονας
IS Project Manager ΑΡΙΒΙΤΑ

Η Εταιρεία

Το 1972, οι ιδρυτές της ΑΡΙΒΙΤΑ, ο Νίκος και η Νίκη Κουτσιανά, ως νέοι φαρμακοποιοί, δημιούργησαν τα πρώτα τους φυσικά καλλυντικά, χρησιμοποιώντας μελισσοκομικά προϊόντα και εκχυλίσματα βοτάνων. Το 1979, ίδρυσαν την εταιρεία ΑΡΙΒΙΤΑ.

Από τότε, αναπτύχθηκαν και διατίθενται στο εμπόριο πάνω από 300 φυσικά προϊόντα για το πρόσωπο, το σώμα και τα μαλλιά. Όλα τους προέρχονται από ελληνικά βότανα, αγνά αιθέρια έλαια και πολλές πράσινες καινοτομίες και ευρεσιτεχνίες.

Το πάθος και το όραμα της εταιρείας οδήγησε στην επέκτασή της, μέσω των προϊόντων της, σε 15 χώρες, όπως η Ισπανία, η Ιαπωνία, το Χονγκ Κονγκ, οι ΗΠΑ, η Κύπρος, η Ουκρανία, η Ρουμανία κ.α.

Η Πρόκληση

Η εταιρεία έπρεπε να ανταποκριθεί γρήγορα και με ακρίβεια στις ανάγκες των πελατών. Το αρχικό λογισμικό που εγκαταστάθηκε το 2009 και ένα εσωτερικό λογισμικό που δημιουργήθηκε το 2013 δεν μπορούσαν να συμβαδίσουν με την πρόοδο της βιομηχανίας. Το όραμα της ομάδας διαχείρισης ήταν να βελτιώσει τόσο την εμπιστοσύνη των πελατών όσο και την εμπειρία του προσωπικού, μέσα από μια λύση που θα βοηθούσε την ΑΡΙΒΙΤΑ να φθάσει σε ένα υψηλότερο επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών της και να καθιερωθεί ως μία καινοτόμος εταιρεία.

Τα μέλη κάθε τμήματος έπρεπε να έχουν πρόσβαση σε real time data, μέσα από διαδικασίες συγχρονισμού και μιας online πλατφόρμας απλής στη χρήση. Αυτό δεν θα μπορούσε να επιτευχθεί επενδύοντας σε κάποια ανεπαρκή λύση λογισμικού.

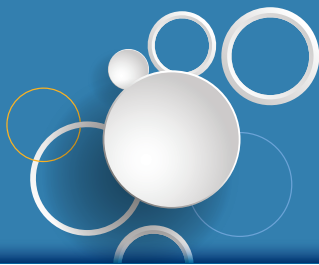
Η Λύση

Η ανάγκη της Αρίβιτα για μια καινοτόμο λύση λογισμικού, που υποστηρίζει τόσο τις απαιτήσεις της επιχείρησης όσο και των πελατών της ήταν ένας βασικός παράγοντας για την επιλογή της. Η Entersoft είχε την τεχνολογία, τη λύση και την τεχνογνωσία για να υποστηρίξει τα τρέχοντα και τα μελλοντικά σχέδια της Αρίβιτα.

Η προτεινόμενη λύση για την Αρίβιτα ήταν το Entersoft CRM & Sales Force Automation (SFA), ιδανικό για δραστηριότητες στον τομέα των πελατών (δηλαδή λήψη παραγγελίας, επιστροφές, merchandising, έλεγχοι, προωθητικές ενέργειες, καταμέτρηση των αποθεμάτων, ερωτηματολόγια για καταναλωτές, παρακολούθηση των τιμών κλπ.), στρατηγική back office και εσωτερικές διαδικασίες (visit planning, εγκρίσεις, ανάλυση του ανταγωνισμού κλπ.). Με τη δέσμευση και τη μεθοδολογία της Entersoft, το αποτέλεσμα ήταν η γρήγορη εφαρμογή του σε 3 μήνες (ξεκίνησε το Μάρτιο του 2015 και παραδόθηκε τον Ιούνιο του 2015). Μέσα σε λίγους μήνες από την εγκατάσταση, όλοι οι αισθητικοί χρησιμοποιούσαν το νέο λογισμικό μέσω iPads στα σημεία λιανικής πώλησης της εταιρείας.

Σήμερα, υπάρχουν 26 χρήστες από το τμήμα πωλήσεων στην Ελλάδα και 14 στην Ισπανία. Επιπλέον, το χρησιμοποιούν 35 αισθητικοί στην Ελλάδα.

CASE STUDY APIVITA



Τα πλεονεκτήματα

Μετά την εγκατάσταση του νέου συστήματος, οι σχετικές ομάδες έχουν όλες τις σημαντικές πληροφορίες οποιαδήποτε στιγμή και σε πραγματικό χρόνο μέσα από μια πλατφόρμα που είναι φιλική προς το χρήστη. Επιπλέον, η ομάδα διαχείρισης έχει όλες τις κατάλληλες πληροφορίες και τα δεδομένα για την καλύτερη λήψη αποφάσεων. Η Ομάδα Πωλήσεων και Marketing είναι τώρα πιο παραγωγική και μπορεί να πραγματοποιήσει περισσότερες συναντήσεις στο ίδιο χρονικό διάστημα.

Επιπλέον, η online λειτουργία της εφαρμογής έχει μειώσει κατά το ήμισυ τον χρόνο που απαιτείται για να ενημερωθεί το σύστημα με νέα δεδομένα. Περισσότερα δεδομένα σημαίνουν και περισσότερες πληροφορίες για την διοίκηση της ομάδας πωλήσεων. Α ναλυτικά στοιχεία, αναφορές, διαδραστικοί πίνακες και κύριοι δείκτες επιδόσεων (KPIs) υποστηρίζουν σε πραγματικό χρόνο τη λήψη μιας τεκμηριωμένης απόφασης, βελτιώνουν την παραγωγικότητα των πωλήσεων και την εμπειρία των καταναλωτών.

Αυτό είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα για κάθε πτυχή μιας συμφωνίας πώλησης, από την οικονομική πολιτική μέχρι το χρόνο παράδοσης. Συμπερασματικά, όλες οι ομάδες που συμμετέχουν μπορούν να έχουν όλες τις σχετικές πληροφορίες γρηγορότερα και με μεγαλύτερη ακρίβεια.

Μετρήσιμα οφέλη



-50% μείωση χρόνου
λόγω της σταθερότητας
της εφαρμογής

+20% 
στον αριθμό
επισκέψεων



-60% στο χρόνο
προετοιμασίας των πωλητών



-40%
στο χρόνο ανάλυσης
των οικονομικών στοιχείων
του πελάτη



-70% στο χρόνο καταχωρήσεων
CRM δεδομένων

“Χρησιμοποιώντας τη λύση της Entersoft, η ομάδα πωλήσεων έχει στα χέρια της όχι μόνο ένα ισχυρό εργαλείο για τις παραγγελίες, αλλά ως επί το πλείστον ένα CRM που μπορεί να βοηθήσει τους ανθρώπους των πωλήσεών μας να εξυπηρετήσουν ακόμα και τον πιο απαιτητικό πελάτη ανά πάσα στιγμή.

Πιο συγκεκριμένα έχουμε οργανώσει την πληροφορία από τις επισκέψεις που πραγματοποιούνται καθημερινά στους πελάτες σε ποσοτικά αλλά και ποιοτικά χαρακτηριστικά. Επίσης έχουμε πλέον μηχανισμό για να δημιουργείται πρόταση παραγγελίας βάση των ιστορικών στοιχείων.

Επιπλέον, ο Διευθυντής Πωλήσεων έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται σωστότερα τον εβδομαδιαίο και μηνιαίο κύκλο επισκέψεων και πωλήσεων για όλη την ομάδα. Το μάρκετινγκ έχει πλέον άμεσο feedback για την κατάσταση της αγοράς και η συνεργασία τους με την ομάδα πωλήσεων είναι αποτελεσματικότερη”

Γιώργος Γόγονας
IS Project Manager APIVITA

ΣΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΛΙΑΝΙΚΗΣ, ΟΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΟΙ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΘΕΣΗ ΝΑ:

- Εισάγουν παραγγελίες μέσω του iPad με ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο προς τα Κεντρικά Γραφεία
- Παρακολουθούν την επίτευξη των στόχων τους
- Συμβουλεύονται τις αναφορές των online πωλήσεων
- Εισάγουν λεπτομέρειες CRM του τελικού πελάτη

Η ΟΜΑΔΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΤΩΡΑ:

- Λεπτομερείς πληροφορίες κατά τη διάρκεια της παραγγελίας (Αποθέματα, καθυστερήσεις, αγορές ανά κωδικό προϊόντος)
- Αυτοματοποίηση της εμπορικής πολιτικής
- Καταγραφή CRM των πελατών μέσω της συλλογής δεδομένων
- Άμεση πληροφόρηση για τις ενέργειες του κάθε πελάτη (Υπόλοιπα, εκκρεμότητες σε πραγματικό χρόνο, ιστορικά στοιχεία)
- Ταχύτερες διαδικασίες παραγγελίας
- Γρήγορη & Εύκολη πληροφόρηση στο Marketing για την εικόνα της εταιρίας στην αγορά
- Λήψη φωτογραφιών μέσω iPads του υλικού προώθησης του ανταγωνισμού και αποστολή του στο τμήμα μάρκετινγκ