

CASE STUDY

ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ ΜΕ ΤΟ ENTERSOFT BUSINESS SUITE



Κλάδος

Ηλεκτρικά / Ηλεκτρονικά είδη

Προφίλ Πελάτη

Η Αφοί Ματζαρίδη Α.Β.Ε.Τ.Ε δραστηριοποιείται σε πωλήσεις χονδρικής και λιανικής, έχοντας κάτω από την ομπρέλα της τις εταιρείες MAJAR, MATΖΑΡΙΔΗΣ Outlets, το ηλεκτρονικό κατάστημα www.zmart.gr και AUTO TECHNIK.

Χρήστες

16

Πρόκληση

Η άμεση αντικατάσταση της χειροκίνητης εισαγωγής στοιχείων λόγω της αύξησης των πωλήσεων καθώς και η ιδιαίτερα πολύπλοκη διαχείριση του service μηχανημάτων λόγω της μεγάλης γεωγραφικής διασποράς των παραγγελιών

Λύση

Entersoft ERP
Entersoft CRM

Οφέλη

- Κεντρικός έλεγχος όλων των λειτουργιών και ενοποιημένη πληροφόρηση
- Οργανωμένη, ταχύτατη και χωρίς λάθη εξυπηρέτηση παραγγελιών
- Τεκμηριωμένη διαδικασία αναπλήρωσης αποθεμάτων
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών service
- Αξιοποίηση πολύτιμων εργατωρών σε πιο αναβαθμισμένες εργασίες

“ Η συνεργασία με την Entersoft μετρά αρκετά χρόνια και βασίζεται στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην άψογη επικοινωνία μεταξύ μας. Η Entersoft “άκουσε” τις ανάγκες μας, δόμησε ένα σύγχρονο οικοσύστημα που κάνει τη ζωή μας πιο εύκολη και μας προσφέρει εργαλεία υψηλού επιπέδου για τη λήψη αποφάσεων, απαλλάσσοντάς μας από κάθε περιττό φόρτο εργασίας. Μέσα από το ενοποιημένο σύστημα όπου όλα τα υποσυστήματα αμφίδρομα “μιλάνε” μεταξύ τους και συγχρονίζονται αυτόματα με το συνεργάτη 3PL, τα στελέχη μας ανακουφίζονται από τον “πόνο” της χειροκίνητης καταγραφής, ενώ εξασφαλίζεται η ορθότητα και ακρίβεια της πληροφόρησης προς όλα τα κέντρα αποφάσεων. ”

Νικόλαος Ματζαρίδης
Chief Operations Officer, ΑΦΟΙ Ματζαρίδη Α.Β.Ε.Τ.Ε.

Η Εταιρεία

Το 1978, έτος ιδρύσεως της MAJAR ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ ΑΒΕΤΕ, ξεκινά η δυναμική πορεία της εταιρείας, με κύρια δραστηριότητα την πώληση καταναλωτικών και επαγγελματικών προϊόντων/λύσεων στον τομέα των Οπτικοακουστικών (Α/Υ), με υψηλή τεχνογνωσία και εξειδίκευση. Σήμερα αποτελεί κορυφαία εταιρεία διανομής, με σημαντική εξαγωγική δραστηριότητα και κεντρικό άξονα τα προϊόντα τεχνολογίας. Οι στρατηγικές συνεργασίες με κατασκευαστές προϊόντων τεχνολογίας, η ανάπτυξη ενός οργανωμένου συστήματος διανομής, και το συνεχώς αναπτυσσόμενο πελατολόγιο της εταιρείας σε παγκόσμιο επίπεδο, αποτελούν το τρίπτυχο που καθιστά πλέον την MAJAR ένα μοναδικό οικοσύστημα-προορισμό για κάθε επιχείρηση που επιζητά τη διαφοροποίηση μέσα από την προμήθεια προηγμένων τεχνολογιών και λύσεων. Τα τελευταία χρόνια, η εταιρεία εστιάζει σε τεχνολογίες όπως η Ψηφιακή Σήμανση (Digital Signage), η Ρομποτική (Robotics), η Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και το Internet of Things (IoT). Σκοπός της εταιρείας είναι να προσφέρει με αξιοπιστία και ευθύνη σε κάθε επιχείρηση και οργανισμό, μέσω της διαρκούς ανάπτυξης της τεχνογνωσίας της, τεχνολογίες αιχμής τώρα και στο μέλλον.

Η Πρόκληση

Η ανάγκη εκσυγχρονισμού των εσωτερικών υποδομών της εταιρείας προέκυψε από την ταχύτατη εξέλιξη των επιχειρηματικών της δραστηριοτήτων, με άμεσο μέλημα την εξοικονόμηση χρόνου από διαδικασίες που απορροφούσαν πολύτιμες εργατωρές, και με στόχο μεγαλύτερη, περισσότερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση.

Το υπάρχον σύστημα μηχανογράφησης πρώτης γενιάς αδυνατούσε να ανταποκριθεί στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις της Αφοί Ματζαρίδη, ενώ η εκτίναξη των πωλήσεων απαίτησε την άμεση αντικατάσταση της χειροκίνητης εισαγωγής στοιχείων με πλήρως αυτοματοποιημένες διαδικασίες και στόχο τον έλεγχο της καθημερινής



CASE STUDY

ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ ΜΕ ΤΟ ENTERSOFT BUSINESS SUITE



λειτουργίας ολόκληρης της επιχείρησης. Επιπρόσθετα, η διαχείριση του service μηχανημάτων, η δυσκολία του οποίου εντεινόταν λόγω της μεγάλης γεωγραφικής διασποράς των παραγγελιών που εξυπηρετεί η επιχείρηση, στηριζόταν αποκλειστικά σε ατομικές σημειώσεις και μνημονικές ικανότητες των στελεχών.

Εν γένει, οι διαδικασίες στερούνταν κεντρικού ελέγχου και επίσημης καθοδήγησης, ενώ η εμπλοκή πολλών ανθρώπων με πολλαπλές επικοινωνίες, οδηγούσε σε αναπόφευκτα λάθη.

Συνοπτικά οι περιορισμοί και οι προκλήσεις που έπρεπε να αντιμετωπιστούν ήταν:

- Διασύνδεση με την 3PL εταιρεία για τη διεκπεραίωση των παραγγελιών
- Διασύνδεση του εταιρικού website με το πληροφοριακό σύστημα για την αποτύπωση πωλήσεων και αποθεμάτων
- Ιστορικοποίηση της ήδη διογκωμένης βάσης με 17 οικονομικές χρήσεις
- Διαχείριση επιστροφών και tracking μηχανημάτων για service από οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας
- Η μετάβαση από τη χρήση excel σε ένα ενοποιημένο περιβάλλον εργασίας με αυτοματισμούς

Περιγραφή της λύσης

Η αξιολόγηση του κατάλληλου συνεργάτη στηρίχθηκε στο τρίπτυχο: **Αυτοματοποίηση - Ταχύτητα - Ευελιξία.**

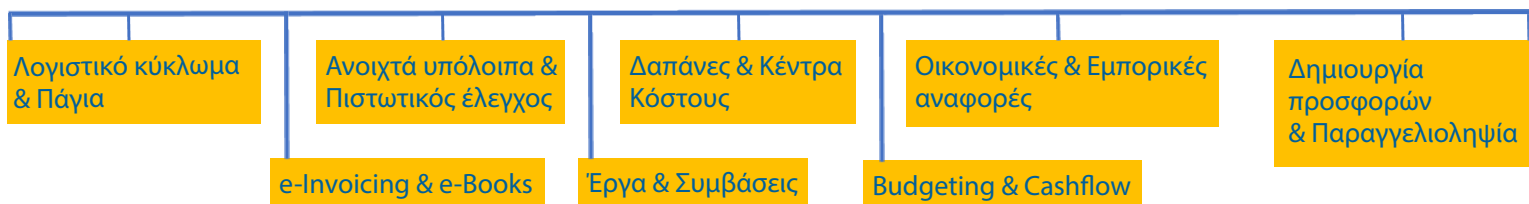
Οι βασικοί πυλώνες στους οποίους στηρίχθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός της εταιρείας ήταν :

α) η αποτελεσματική και χωρίς λάθη **διαχείριση** του τεράστιου όγκου εμπορευμάτων (συμπεριλαμβανομένων και των εισαγωγών από το εξωτερικό) **β)** η ορθή **δρομολόγηση** των παραγγελιών σε Ελλάδα και 24 χώρες σε όλο τον κόσμο **γ)** η **διασύνδεση** με το ηλεκτρονικό κατάστημα **δ)** η **επίβλεψη** της διαδικασίας service μηχανημάτων που βρίσκονται εντός εγγύησης **ε)** η **ηλεκτρονική διασύνδεση** με τη 3PL.

Η επιλογή της Entersoft και συγκεκριμένα των λύσεων **Entersoft Business Suite (ERP και CRM)** σε συνδυασμό με την ευελιξία παραμετροποίησής τους καθώς και το επίπεδο τεχνογνωσίας των στελεχών, παρέδωσαν ένα αποτέλεσμα που δικαίωσε τους ιθύνοντες για την επιλογή τους.

Η χρήση out of the box επιχειρηματικών μοντέλων συνέθεσαν ένα προηγμένο πληροφοριακό σύστημα, με σύγχρονες αυτοματοποιημένες διαδικασίες που εξοικονομούν χρόνο, μειώνουν το λειτουργικό κόστος, διασφαλίζουν την ορθότητα των δεδομένων και υπόκεινται σε κεντρικό έλεγχο.

Συγκεκριμένα, μέσω του **Entersoft Business Suite** αναβαθμίστηκε η λειτουργία **Εμπορικής και Οικονομικής Διεύθυνσης** σε όλους τους τομείς :



Επιπλέον, μέσα από στοχευμένες εργασίες **βελτιστοποίησης της Βάσης Δεδομένων**, αφενός το λειτουργικό περιβάλλον δεν επιβαρύνεται πλέον από τα συσσωρευμένα ιστορικά στοιχεία πολλών ετών, αφετέρου επιτεύχθηκε σημαντική βελτίωση στην ευκολία και την ταχύτητα πρόσβασης των χρηστών στα ιστορικά αυτά στοιχεία (off-line) για οποιοδήποτε οικονομικό έτος.

CASE STUDY

ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ ΜΕ ΤΟ ENTERSOFT BUSINESS SUITE



Επιπρόσθετα η Entersoft υλοποίησε:

Διασύνδεση με την εταιρεία 3PL με αυτοματοποιημένη διεκπεραίωση των παραγγελιών, αποστολή παραστατικών και ενημέρωση των στελεχών για ολόκληρο τον όγκο της λιανικής. Μέσω αμφίδρομης αυτοματοποιημένης επικοινωνίας, το σύστημα τροφοδοτεί με παραγγελίες το WMS της 3PL, η οποία με την ολοκλήρωση των ενεργειών της ενημερώνει αυτόματα το κεντρικό σύστημα (Entersoft Business Suite) για να ξεκινήσει η τιμολόγηση. Η ίδια λογική αμφίδρομης αυτοματοποιημένης επικοινωνίας εφαρμόζεται και στις αγορές-πωλήσεις-ενδοδιακινήσεις. Επιπρόσθετα διασφαλίζεται η διαδικασία των **αντικαταβολών** με αυτοματοποιημένη αντιστοίχιση παραγγελίας-πληρωμής, που στο προηγούμενο περιβάλλον γινόταν χειροκίνητα, ενώ η εταιρεία ενημερώνεται πλέον άμεσα για να προβεί στις αντίστοιχες ενέργειες σε περίπτωση **απώλειας/έλλειψης/μη εντοπισμού** παραγγελίας ή πελάτη αντίστοιχα.



Διασύνδεση με το εταιρικό e-Shop με αμφίδρομη επικοινωνία με το Entersoft Business Suite για την ορθή αποτύπωση των αποθεμάτων στο ηλεκτρονικό κατάστημα, αλλά και την εκκίνηση της διαδικασίας τιμολόγησης όταν ολοκληρωθεί η ετοιμασία της παραγγελίας.



Ηλεκτρονική αποστολή παραστατικών σε αντικατάσταση της προηγούμενης χειρόγραφης και χρονοβόρας διαδικασίας, με αποτέλεσμα και την κατακόρυφη μείωση στα λειτουργικά κόστη (χαρτί, μελάνι, συντήρηση εκτυπωτών).



Διαχείριση service προϊόντων: Η εκτίναξη των παραγγελιών αλλά και η μεγάλη γεωγραφική διασπορά των αιτημάτων για service, απαίτησε την εισαγωγή της διαδικασίας **FIFO εντός 24 ωρών** για την παρακολούθηση των επιστροφών και των ανταλλακτικών βάσει σειριακού αριθμού, αποδεσμεύοντας το λογιστήριο και το εμπορικό τμήμα από την προγενέστερη (και απαραίτητη) εμπλοκή τους στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων. Κατά συνέπεια, καταργήθηκαν οι χειρόγραφες σημειώσεις που προκαλούσαν αργοπορία, λάθη και δυσφορία στην εξυπηρέτηση και αντικαταστάθηκαν από αυτοματοποιημένη διαδικασία προτεραιοποίησης με κεντρικό έλεγχο και εγκεκριμένες κατευθύνσεις διαχείρισης συμβάντων.



Διασύνδεση με τηλεφωνικό κέντρο όπου μέσα από το **Entersoft CRM/CTI** καταγράφεται με λεπτομέρεια όλη η επικοινωνία με τον πελάτη (από το άνοιγμα της καρτέλας πελάτη και ζήτηση προσφοράς έως την πώληση). Η χρήση της εφαρμογής γίνεται σε μεγάλη ένταση καθώς αποτελεί χρυσωρυχείο πληροφορίας για όλο το **Pipeline** αλλά και το status κάθε πελάτη, με την άντληση όλων των δεδομένων να γίνεται με μία μόνο κίνηση.



Διαδικασία track & trace για την αυτοματοποιημένη ενημέρωση των πελατών αναφορικά με το status των παραγγελιών τους.



Τέλος, το σύστημα στηρίζει τη λήψη αποφάσεων σε σχέση με το επίπεδο των απαιτούμενων παραγγελιών αναπλήρωσης, με βάση τα στοιχεία που προκύπτουν από τη ζήτηση των ειδών από όλα τα κανάλια πώλησης.

CASE STUDY

ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ

ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ
ΤΗΣ ΑΦΟΙ ΜΑΤΖΑΡΙΔΗ ΜΕ ΤΟ
ENTERSOFT BUSINESS SUITE



Ποιοτικά οφέλη



Ενοποιημένη και αξιόπιστη πληροφόρηση
σε όλα τα σημεία του οικοσυστήματος ERP-WMS-3PL με αυτόματες ενημερώσεις



Εξειδικευμένα reports
συγκεκριμένων προδιαγραφών αναφορικά με πωλήσεις, αγορές, ενδοδιακινήσεις, αντικαταβολές



Αυτοματοποίηση
επαναλαμβανόμενων και χειροκίνητων διαδικασιών



Ευκολία στη διατμηματική επικοινωνία



Περισσότερος έλεγχος στις καθημερινές λειτουργίες
βάσει συγκεκριμένων κεντρικών οδηγιών



Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών

Ποσοτικά οφέλη



85%

Αύξηση παραγωγικότητας



90%

Μείωση λαθών



95%

Εξοικονόμηση
διαχειριστικού χρόνου



90%

Μείωση λειτουργικού κόστους



93%

Ταχύτητα εισαγωγής
δεδομένων



96%

Ταχύτητα εξυπηρέτησης (service)