



Bohemia Energy

Uzavírání smluv prostřednictvím tabletů přineslo
významné zvýšení výkonu obchodní sítě

Případová studie

Květen 2016



Shrnutí

Společnost Bohemia Energy, největší alternativní dodavatel energií v České republice, úspěšně realizovala přechod od papírových formulářů k plně elektronickému uzavírání nových smluv prostřednictvím tabletů. Inovativní řešení, které pro Bohemia Energy připravila společnost eMan, přineslo významné zvýšení efektivity obchodních zástupců za současného výrazného zrychlení a zlevnění souvisejících procesů. Obdobná řešení eMan rovněž implementuje v dalších významných společnostech působících v oblasti energetiky.

Představení Bohemia Energy a výchozího stavu

Společnost Bohemia Energy je největším alternativním dodavatelem elektřiny a plynu v České republice. Na konci roku 2013 dodávala energii pro více než 500 tis. klientům z řad firem i domácností. Svým zákazníkům Bohemia Energy nabízí úsporu nákladů za energie, která může ve srovnání s dominantními dodavateli dosahovat až 10 procent.

Pro získávání nových klientů Bohemia Energy kromě dalších nástrojů využívá také rozsáhlou síť obchodních zástupců. Komunikace s potenciálními novými zákazníky obvykle probíhá formou osobního setkání přímo u klientů. Během jednání prodejci až doposud používali ceníky, formuláře a další dokumenty v papírové podobě.

Cíl projektu - zefektivnění uzavírání nových smluv

Bohemia Energy neustále hledá nová inovativní řešení. Jednou z výzev, před kterou firma stála, byla snaha překonat limity spojené s tradičním modelem fungování obchodních procesů.

Činnost obchodních zástupců byla zatížena velkým objemem pracovních úkonů vykonávaných jak samotnými obchodními zástupci, tak následně pracovníky backoffice a callcentra. Uzavírání nových smluv se neobešlo bez nutnosti tisknout obrovská množství papírových formulářů, ceníků a dalších materiálů. Veškeré související činnosti byly zdouhavé a náchylné k chybovosti. Celý proces spojený s uzavřením smlouvy byl zkrácen ze 14 dnů na pouhé 2 dny.

Řešení



Jako efektivní řešení situace společnost Bohemia Energy zvolila nasazení nejmodernějších mobilních technologií při uzavírání nových smluv, které stoprocentně nahradí tradiční proces využívající papírové formuláře. Pro realizaci řešení si vybrala společnost eMan, která jako jeden z mála českých dodavatelů mobilních řešení disponovala potřebnými zkušenostmi, znalostmi a know-how.

Mobilní aplikace pro tablety

Stěžejní součástí řešení je mobilní aplikace pro tablety, pomocí které mohou obchodní zástupci vykonávat veškeré činnosti spojené s uzavíráním nových smluv. Prostřednictvím mobilní aplikace prodejce zákazníkovi představí nabídku, vyplní informace o zákazníkovi, který nakonec přímo na displeji tabletu právě uzavíraný kontrakt podepíše.

Vyplněný a podepsaný dokument je vzápětí prostřednictvím internetu automaticky odeslán do příslušné databáze Bohemia Energy. Pokud v dané lokalitě není k dispozici mobilní datové připojení, je datový přenos realizován, jakmile se prodejce s mobilním zařízením dostane k internetovému připojení.

Řešení

Hromadná správa mobilních zařízení (mobile device management)

Bohemia Energy vybavila všech svých téměř 600 obchodních zástupců tablety, na kterých je nainstalována mobilní aplikace Bohemia Energy. Celá flotila tabletů je centrálně spravována prostřednictvím nástroje AirWatch, jehož implementace byla nedílnou součástí celého řešení.



AirWatch je současnou špičkou mezi nástroji pro hromadnou správu mobilních zařízení. Díky jeho implementaci byla zajištěna možnost na dálku řídit aktualizace mobilní aplikace Bohemia Energy a vyřešit otázky spojené s bezpečnostními riziky na mobilním zařízení.

Obchodní zástupci mají na tabletu přístup pouze k aplikaci Bohemia Energy, kalendáři a kalkulačce. Používání webového prohlížeče je omezeno na omezenou množinu domén, do tabletu nelze stahovat a instalovat žádné jiné aplikace. Při ztrátě nebo odcizení je možné tablet na dálku kompletně smazat. Veškerá tato opatření slouží k zajištění maximální bezpečnosti a ochrany firemních dat.

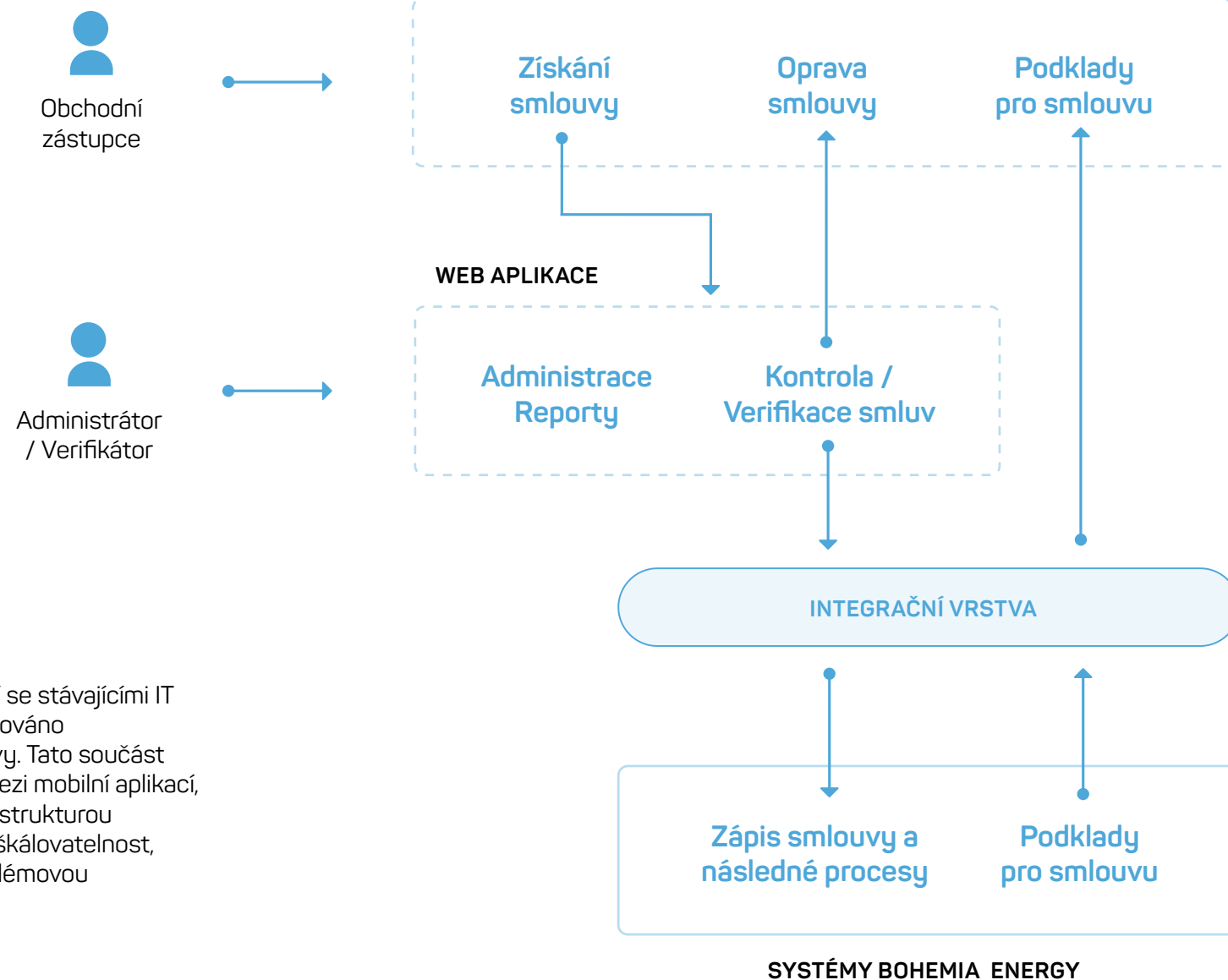
Partnerský portál

Nedílnou součástí řešení je webová aplikace pro správu uzavřených smluv a obchodních zástupců.

Prostřednictvím pohodlného webového rozhraní mohou pracovníci backoffice provádět veškeré činnosti související s procesem uzavírání smluv. Jedná se především o kontrolu kontraktů z hlediska formální správnosti, eliminaci případných překlepů nebo doplnění případných chybějících údajů.

Portál slouží rovněž k administraci obchodních zástupců. Webová aplikace nabízí detailní informace o jednotlivých členech obchodního týmu, aktivitu jednotlivých prodejců lze sledovat na přehledných mapách. Aplikace je schopná rovněž odhalit jejich případné nepoctivé chování, řešení efektivně přispívá k eliminaci fraudů.

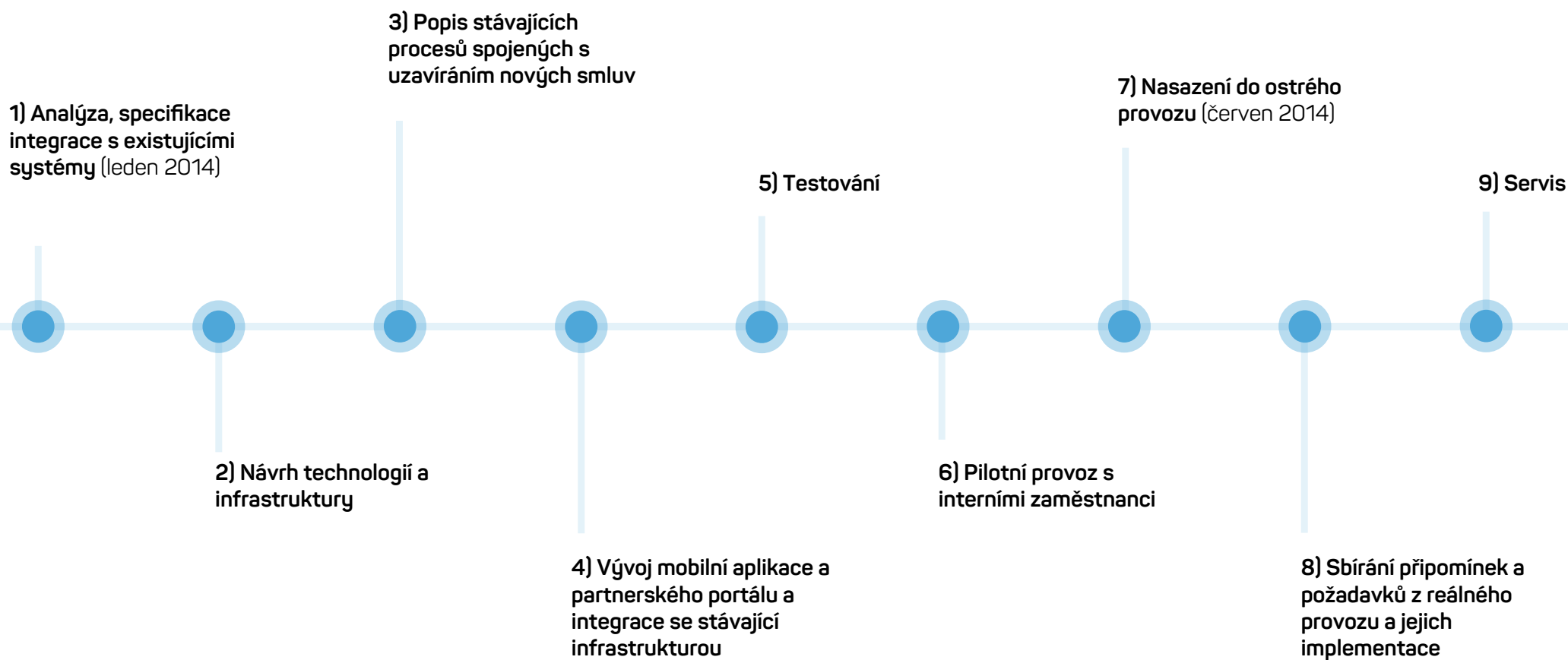
Řešení



Integrační vrstva

Propojení všech součástí řešení se stávajícími IT systémy společnosti bylo realizováno prostřednictvím integrační vrstvy. Tato součást řešení se stará o výměnu dat mezi mobilní aplikací, partnerským portálem a IT infrastrukturou Bohemia Energy s důrazem na škálovatelnost, rychlost, bezpečnost a bezproblémovou rozšiřitelnost v budoucnu.

Postup implementace



Co realizace projektu přinesla

Výsledky nasazení řešení do provozu předčila očekávání zadavatele. Přestože se jednalo o průkopnické a v českém prostředí dosud nerealizované řešení, podařilo se dosáhnout velmi dobrých výsledků.

Doba, která byla před nasazením řešení potřebná pro zpracování nové smlouvy od podpisu u zákazníka až po doručení podepsané papírové podoby smlouvy, byla zkrácena ze 14 dnů na pouhé 2 dny. Urychlení této fáze bylo jedním z klíčových kritérií pro hodnocení úspěšnosti celého projektu.



Přes revoluční systém uzavírání smluv prostřednictvím tabletů naši obchodní zástupci během prvních 6 měsíců uzavřeli více než 40 tisíc nových smluv.

Jiří Písařík,
Jednatel společnosti Bohemia Energy



Nasazení řešení pro uzavírání nových smluv prostřednictvím mobilní tabletové aplikace za současného upuštění od používání papírových formulářů společnosti Bohemia Energy přineslo celou řadu benefitů.

Přínosy řešení:

- Zrychlení procesů spojených s uzavřením smlouvy z původních 14 dnů na pouhé 2 dny (doba mezi podpisem smlouvy a zahájením dodávek energie).
- 99 % obchodních procesů probíhá v digitální podobě.
- Zefektivnění procesů, snížení nákladů na backoffice.
- Úspora nákladů na tisk a distribuci papírových dokumentů (objednávkové formuláře, ceníky, obchodní podmínky aj.).
- Velké snížení chybovosti díky zapisování vstupních dat v elektronické podobě.
- Větší transparentnost a možnosti kontroly fungování sítě obchodních zástupců.
- Významné snížení prostoru pro vznik fraudů v případě nepoctivého chování obchodních zástupců.
- Standardizace obchodních procesů díky tomu, že jsou prodejci vedeni celým procesem uzavírání smlouvy mobilní aplikací.
- Podrobné reporty slouží jako podpůrný nástroj pro další zefektivňování obchodní sítě.
- Vyšší komfort vyplňování smluv pro obchodní zástupce.

Rychlá fakta



Mobilní aplikace

Vyvinuto pro tablety s OS Android.
Nasazeno na 700 tabletech



Mobile Device Management

Použito přední světové řešení AirWatch



Získaná ocenění

IT Projekt roku 2014
Internet Effectiveness Awards 2014



Délka realizace 1. etapy

7 měsíců



Spuštění ostrého provozu

Červen 2014



Náklady na realizaci

Jednotky mil. korun



Počet uzavřených smluv

190 tisíc smluv (stav v květnu 2016)



Zkrácení procesů spojených s uzavřením smlouvy

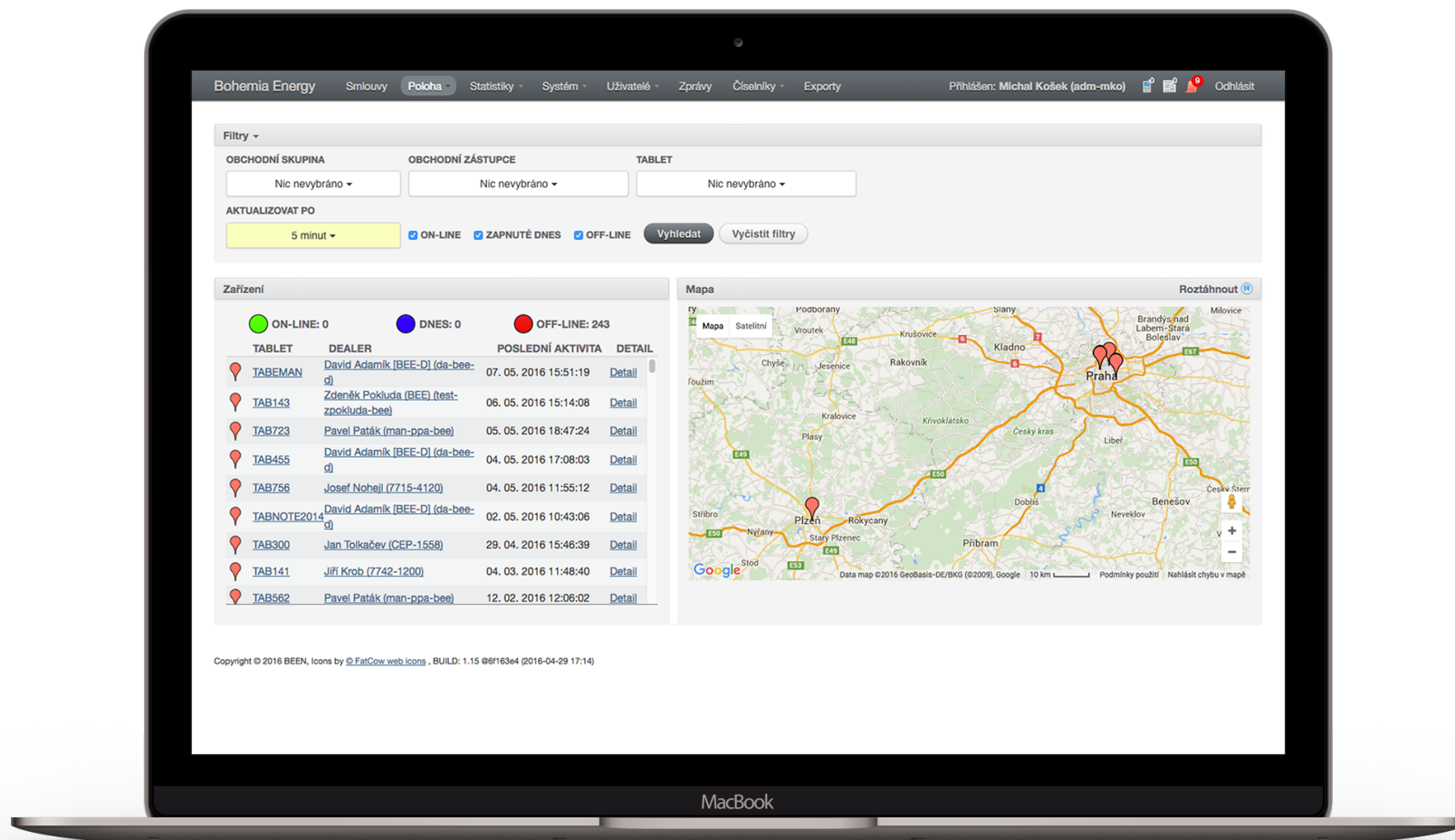
Z původních 14 dnů zkráceno
na 2 dny



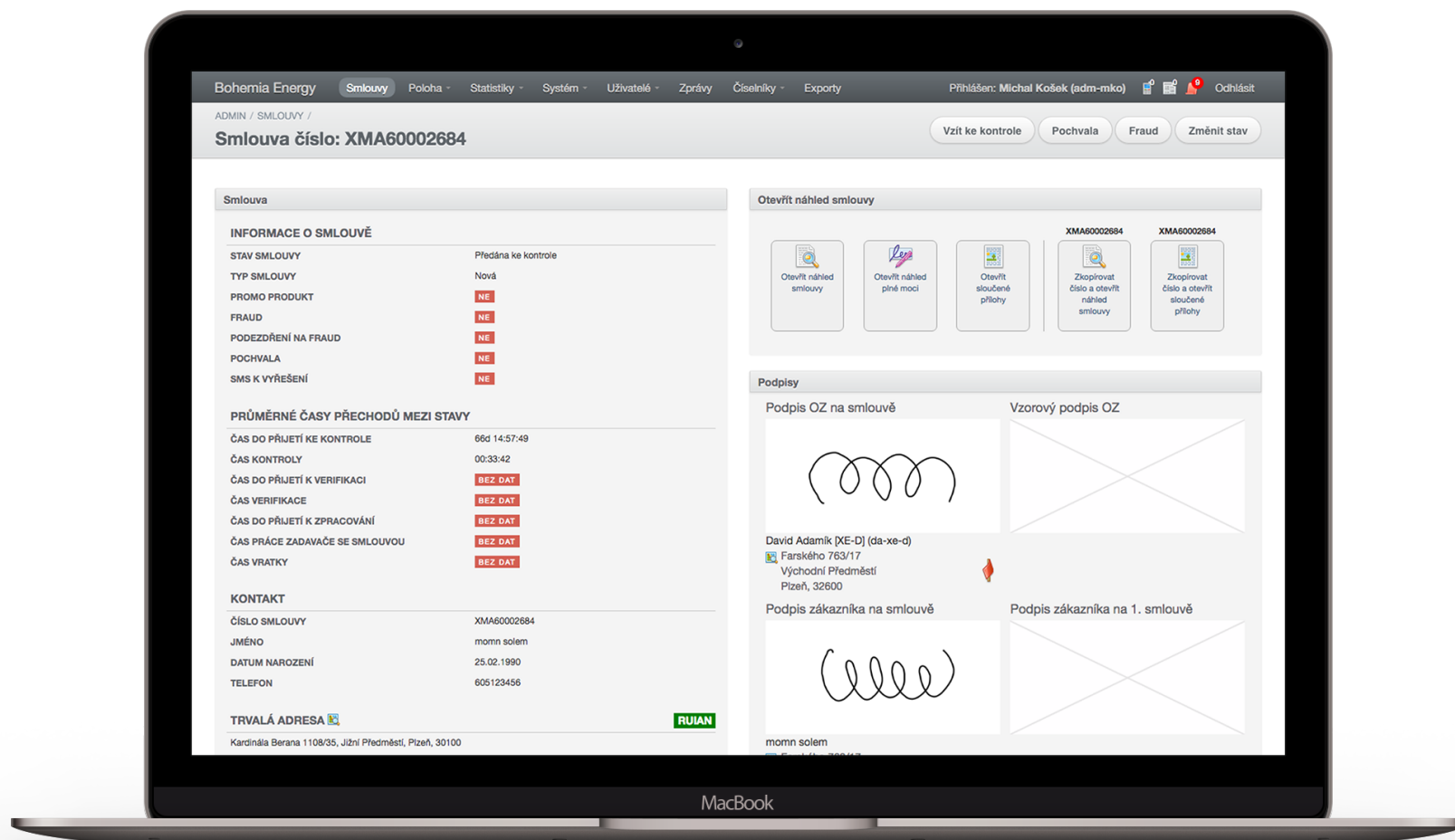
Návratnost investice

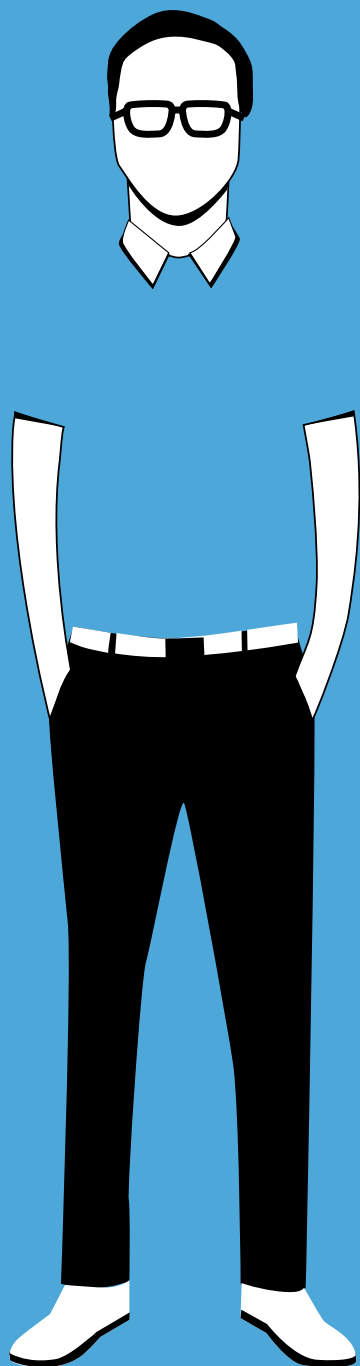
< 2 roky

Screenshots



Screenshots





O společnosti eMan

Společnost eMan je předním českým poskytovatelem mobilních řešení. Nabízíme služby v oblasti zakázkového vývoje mobilních aplikací, mobilních a responzivních webů a webových aplikací. Společnost byla založena v roce 2004.

Jsme mobilní specialisté. Vyvíjíme mobilní aplikace pro všechny hlavní mobilní operační systémy – Android, iOS a Windows Phone. Rovněž poskytujeme služby v oblasti hromadné správy mobilních zařízení (mobile device management).

Naše aplikace získaly řadu ocenění – Mobilní aplikace roku, WebTop100, Internet Effectiveness Awards nebo IT Projekt roku.

Mezi naše klienty patří například Škoda Auto, Honeywell, E.ON, Bohemia Energy, MND, Česká pojišťovna, NN Pojišťovna, UNIQA pojišťovna, Česká spořitelna, IDC, Autodesk a další."

eMan s.r.o.
V Olšinách 16/82
100 00 Praha 10
Česká republika

Tel.: +420 222 202 222
E-mail: info@eman.cz
www.eman.cz

Společnost eMan je členem skupiny JABLOTRON GROUP.