

Модерно мобилно CRM решение държи Walmark пред конкуренцията

“Партнираме си с Balkan Services по CRM решението повече от 4 години. Всяка година добавяме допълнителна функционалност, като нашият партньор ни предоставя пълна поддръжка чрез адекватни, адаптивни и специално пригодени решения. Въпросът за нас е каква допълнителна функционалност да добавим и какви подобрения да извършим, а не дали Balkan Services могат да се справят.”

Десислава Райчинова, управител

Walmark, a.s. е основана през 1990 в Тринец, Чехия, и е най-бързо развиващата се компания за здравеопазване в ЦИЕ, предлагаща на потребителите най-добрите опции за здравеопазване чрез култура на иновации и възможности.

Компанията е № 1 независим производител на витамини, минерали и хранителни добавки в Централна и Източна Европа. През 2012 Mid Europa Partners – най-големият независим инвеститор в региона с проекти в Централна Европа и Турция, придоби 50% от Walmark a.s.

Walmark навлиза на българския пазар през юли 2006 г. и сега е лидер на пазара за хранителни добавки. Българският клон, „Walmark България“, предлага богата гама от хранителни добавки и продукти без рецепта чрез добре развита дистрибуторска мрежа.



Решението обхваща всички необходими операции, извършвани от търговските и медицинските представители в движение и от персонала в back - office. Мобилният модул на решението поддържа устройства с iOS, Android и Windows Phone.

Мобилната част се използва от търговските и медицинските представители за извършване на всички необходими операции при посещения на аптеки и лекарски кабинети.

Техният маршрут е предварително зададен и те могат да получават актуална информация за всички задачи и дейности. Първо, търговският представител получава GPS координатите на всички зададени аптеки и лекарски кабинети/болници и те автоматично се въвеждат в системата. Решението е интегрирано с Google Карти. На мобилното устройство търговският/медицинският представител получава списък с назначените му аптеки/лекарски кабинети заедно с всички свързани данни.

Фокусирайки се върху аптеките, търговският представител: Записва часа и GPS координатите на всяко посещение, взема поръчки, указва дистрибутора/склада за доставка, изчислява бонус продукти на място, получава информация и се грижи за частично доставени или недоставени поръчки, извършва и регистрира различни мърчандайзинг дейности – прави снимки, събира собствените продуктови списъци и тези на конкурентите, регистрира цени, проверява мърчандайзинг стандартите, предоставя брошури и мостри и др.

Фокусирайки се върху лекарските кабинети, медицинският представител: Избира между два типа посещения – индивидуални и групови посещения/събития, регистрира всички извършени дейности в системата – предоставени брошури и рекламни материали, оставени мостри, направени презентации, получена обратна връзка и др.

Back Office частта се използва за проследяване на всички дейности на търговските представители, управление на отношенията с дистрибуторите/складовете, управление на продуктите, аптеките, лекарските кабинети, промоциите, ценообразуването, политиките и др. и включва множество конкретни справки за продажби.

ОБОБЩЕНИЕ НА ПРОЕКТА

Компания
Валмарк България ЕООД

Индустрия
Хранителни добавки, фармация

Дейности на компанията
„Валмарк България“ предлага на българския пазар следните марки: Проензи (здраве на опорно-двигателната система), Простенал и Уринал (нарушения на пикочните пътища), MiniMartians (детско здраве), Гинкоприм (кръвообращение), Иделин Белиема и Синулан.

Покритие на пазара
България

Потребители
Back Office решението се използва от отдел продажби и регионалните мениджъри. Мобилното решение се използва от търговските представители и регионалните мениджъри.

Процеси за подобряване
Мениджмънтът отделя много време за оперативни задачи. Необходима е единна база данни за всички клиенти и лекари. Трудно се изготвят справки за взети поръчки, обработени поръчки и направени подаръци по дистрибутор, клиент и търговски представител. Има вероятност за човешки грешки в продажбения процес. Необходима е автоматизирана връзка с дистрибуторите.

Предизвикателства при внедряването
Разпределяне на човешки ресурси и време. Преосмисляне на свързаните вътрешни процеси и задаването им като отделни стъпки в определен ред. Вътрешно рекламиране на новото решение и особено сред крайните потребители. Избор на най-подходящото мобилно устройство, което да отговори на специфичните изисквания на търговските представители.

Ползи
Мениджмънтът на компанията отделя по-малко време за оперативни задачи. Значително подобрение на ефективността на търговските представители. Съкратено време за взимане на поръчка. Повишен приход на компанията. Подобрено таргетиране на клиентите. Решението предоставя пълни възможности за отчитане и анализ на дейностите на търговските представители.

WALMARK