



NOWOCZESNY MODEL OBSŁUGI

**rozwiązania SAP
w Centrum Obsługi Klienta RUCH SA**

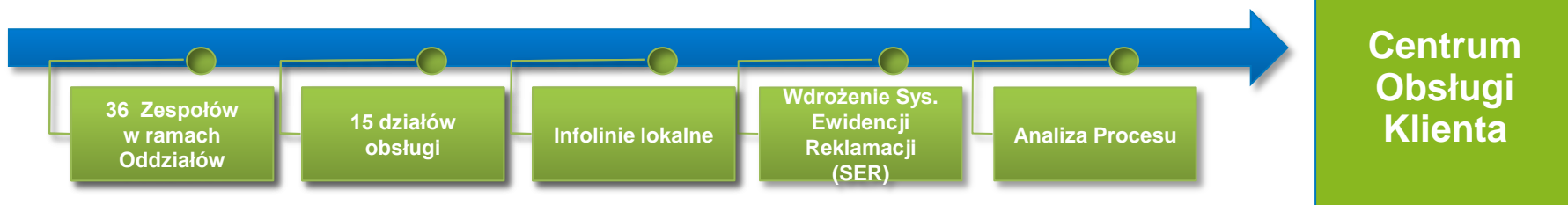
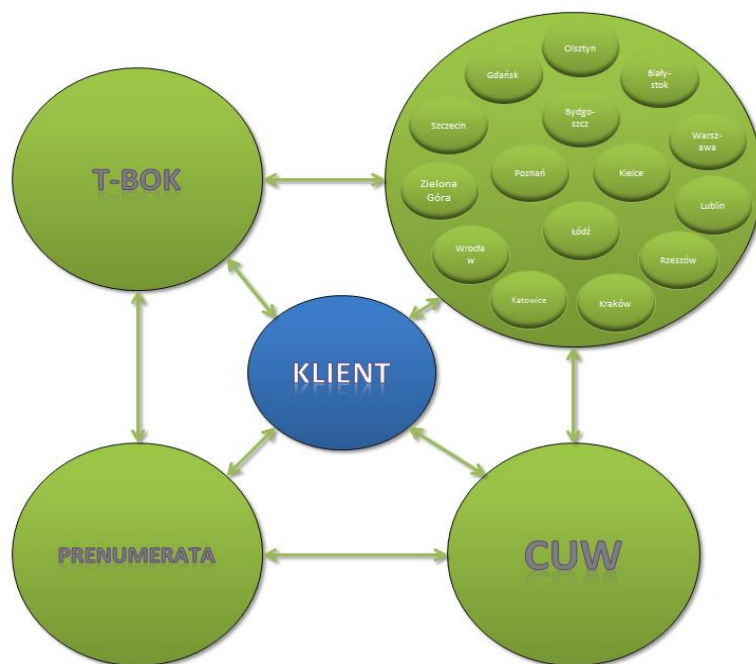


Kilka słów o RUCH S.A.

- RUCH S.A. jest jednym z największych dystrybutorów prasy w Polsce. Miesięcznie obsługuje ponad 11 milionów klientów. Regularnie dostarcza prasę do ponad 22 000 punktów.
- Przez ostatnie cztery lata, po przejęciu firmy przez fundusz Eton Park, RUCH przeszedł jedną z największych restrukturyzacji w historii polskiej gospodarki. Wraz z nowymi bryłami kiosków i nowym logiem wprowadzona została nowa jakość obsługi klienta.
- Duże zmiany dokonywały się również w obszarze informatyki. System obsługi prasy, sprzedaży detalicznej, zamówień i rozliczeń został ujednoczony. Obecnie jest jednym z najbardziej nowoczesnych systemów, za co RUCH otrzymywał nagrody.
- Mając za sobą 95 lat historii RUCH jest nowoczesną firmą z tradycjami, w której miliony Polaków codziennie mogą szybko i wygodnie zrobić zakupy.



Model obsługi przed wdrożeniem



Cel projekt RUCH Contact Center

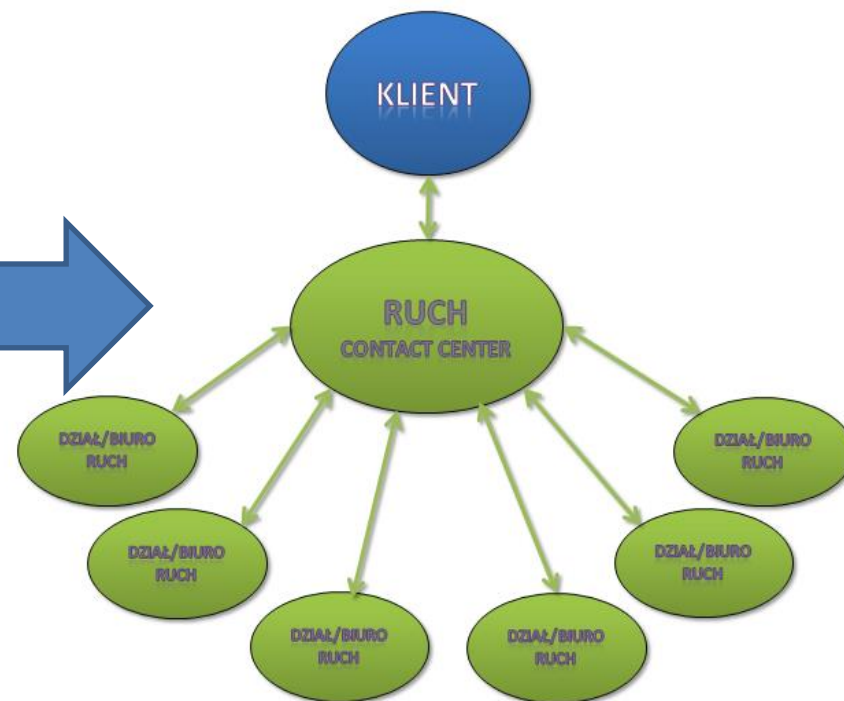
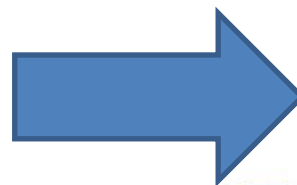
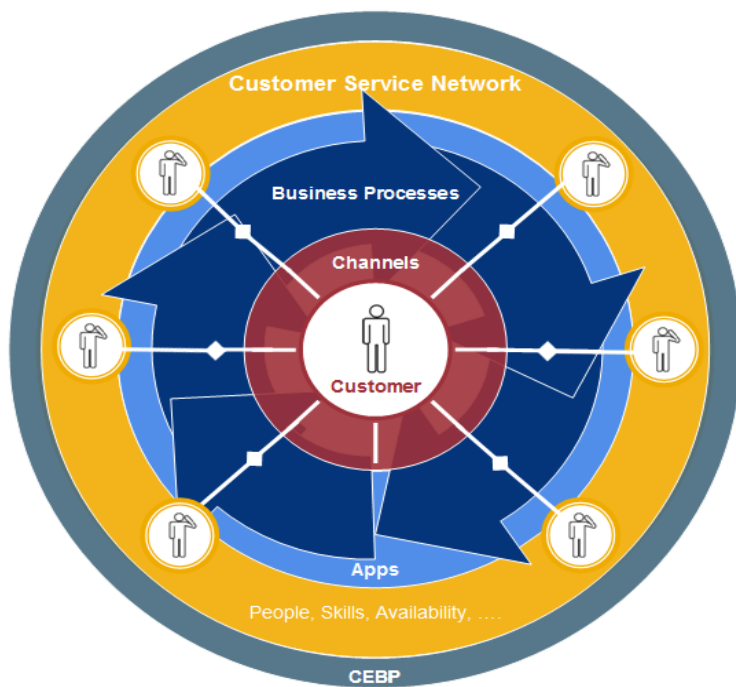
Celem projektu: zbudowanie organizacji obsługującej wszystkie zgłoszenia od klientów RUCH, wraz z zapewnieniem im wsparcia narzędziowego (IT) niezbędnego do zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości procesu.

- **optymalizacja procesu**
 - uproszczenie modelu komunikacji i jednoznaczne przypisanie zakresów odpowiedzialności
 - efektywniejsze lokowanie zasobów niezbędnych do obsługi procesu
- **poprawa jakości obsługi Klienta**
 - wdrożenie jednolitego standardu obsługi klienta
 - skrócenie czasu obsługi – poprawa efektywności
 - zachowanie indywidualnego podejścia do klienta
- **uzyskanie pełnej kontroli nad procesem obsługi Klienta**
 - monitoring pracy w dowolnym momencie w trybie on-line
 - repozytorium raportów okresowych
- **redukcja kosztów**
 - zmniejszenie kosztów obsługi procesu
 - elastyczność operacyjna w sytuacji radykalnego zwiększenia obciążenia infolinii bez dodatkowych obciążeń kosztowych

Klienci RUCH



Wizja funkcjonowania obsługi klienta



Dlaczego SAP BCM?

- Spójne środowisko z wdrażanymi systemami w RUCH S.A.
- Zarządzanie rozproszonymi zasobami
- Efektywne wykorzystanie rozproszonej wiedzy
- Spójna obsługa klienta w wszystkie kanały komunikacji

SAP BCM – wartości biznesowe

Lepsza obsługa klienta

Szybszy czas odpowiedzi i zwiększenie jakości obsługi

Spójna obsługa wszystkich kanałów komunikacji

Analiza aktywności i potrzeb klienta

Zwiększenie wewnętrznej wydajności

Zwiększona wydajność konsultantów

Usprawnienie procesów biznesowych i podniesienie ich jakości

Lepsza kontrola działań związanych z obsługą klienta

Niższy TCO

Prosta architektura -niski koszt inwestycji sprzętowych

Niski koszt instalacji, integracji i utrzymania

Niski koszt rozbudowy

Etapy - płynna zmiana modelu

RCC ETAP I

SAP BCM

- wdrożenie call center w ramach SAP BCM
- rozwój SER na potrzeby call center

RCC ETAP II

Centrum Obsługi Klienta

- Struktura i organizacja
- Umowy oparte o success fee
- Kontrola jakości
- Usługi

RCC ETAP III

SAP CRM

- wdrożenie SAP CRM w procesie obsługowym

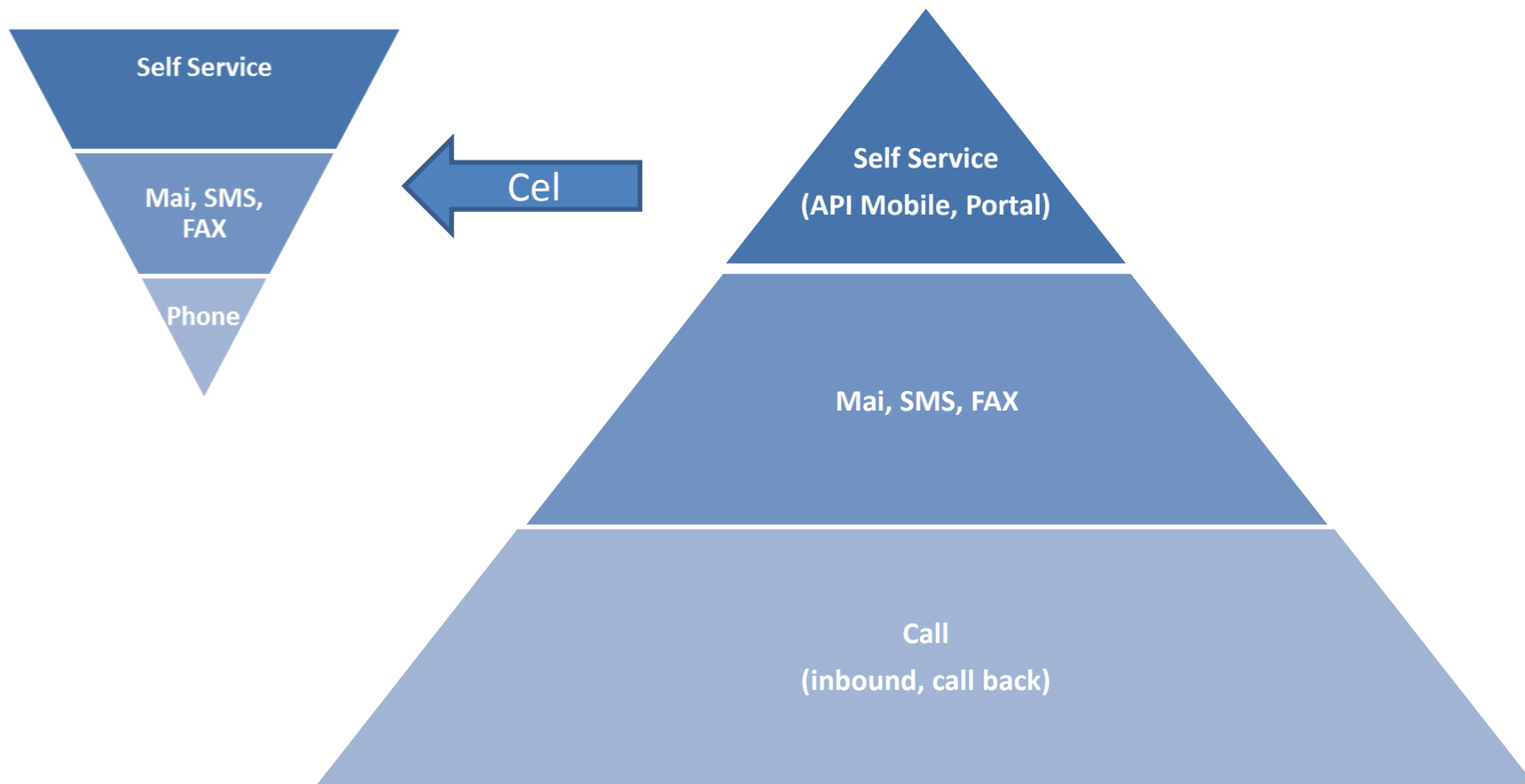
DLACZEGO ETAPY?

- PŁYNNNE PRZEPROWDZENIE ZMIANY POPRZEZ MINIMALIZACJE ZAGROŻEŃ W KOORELACJI Z PRESJĄ CZASU UWZGLĘDNIENIE UZYSKANEGO DOŚWIACZENIA W KOLEJNYCH ETAPACH - ANALIZA EFEKTÓW WDROŻENIA
- DYNAMICZNY ROZWÓJ NOWYCH USŁUG W RUCH S.A. ROZSZERZENIE PROJEKTU O NOWE USŁUGI (POCZTOWE I KURIERSKIE)

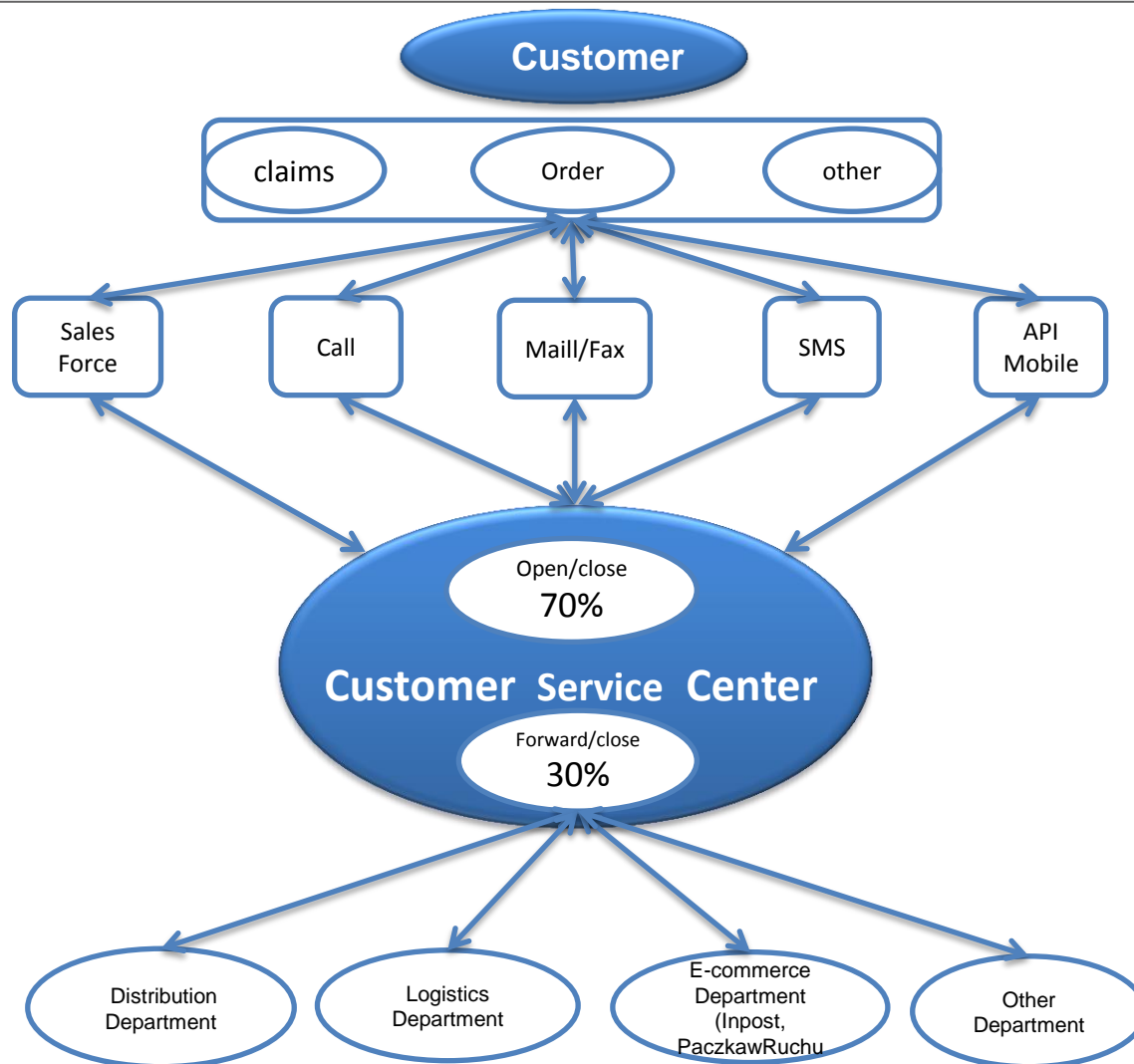
Podstawowy zakres obecnej działalności COK

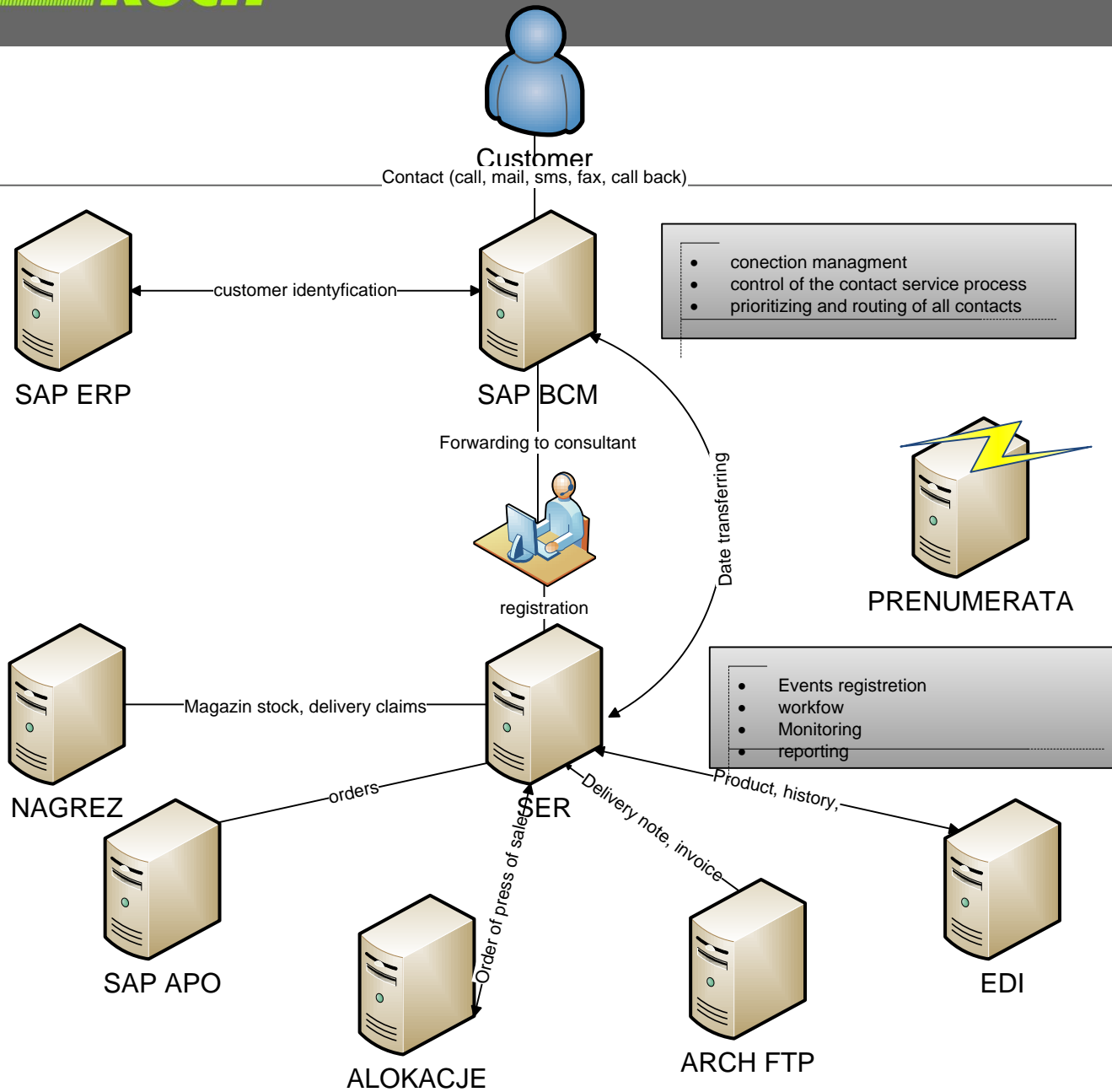


Kanały komunikacyjne



Proces obsługi klienta





Kierunki rozwoju

Wdrożenie SAP CRM

Rozwój kanałów komunikacji mobilnej

Płynne przejście do samoobsługi

Automatyzacja procesów obsługi jako element optymalizacji kosztowej

Dane kontaktowe

RUCH S.A. - Lider małego formatu i usług!

www.ruch.com.pl

www.prenumerata.ruch.com.pl

www.paczkawruchu.pl

www.nexto.pl

Tomasz Makarski

tomasz.makarski@ruch.com.pl,

508-041-224

Partner wdrożeniowy:

Finnsoft Sp. o.o. | ul. E. Ciołka 11a lok.314 | 01-445 Warszawa (Poland)

M: +48 605 171 112 | T: +48 22 46 36 428 | F: +48 22 46 36 430



Dziękuję!

