

## Případová studie

# Salesforce pomáhá Kofole konkurovat největším světovým výrobcům nealkoholických nápojů

Kofola je jedním z neznámějších a nejoblíbenějších nealkoholických nápojů ve střední Evropě. V rámci regionu se stala hlavním rivalem Coca-Coly i Pepsi. Počátky značky se datují do Československa roku 1959. Hlavně v posledních letech Kofola prošla výraznou expanzí: dostala se na zahraniční trhy v zemích jako je Rumunsko, Polsko, Chorvatsko nebo Litva.



## Cílem Kofoly bylo vybudovat call centrum s osobním přístupem a rychlým zpracováním objednávky

Dříve Kofola pro všechny své značky využívala externí call centra, ve kterých zpracovávala telefonické objednávky od zákazníků z České republiky a Slovenska. Důvodů, proč nás Kofola oslovila k analýze svých byznysových potřeb, bylo více: externí call centrum mj. neumožňovalo přímý přístup k informacím o prodejcích a zákaznících, včetně jejich sběru, snižování nákladů, ani k informacím interním. Na základě analýzy pak vzešlo rozhodnutí vytvořit nové call centrum s vlastními zaměstnanci a efektivnějším provozem.

Mezi požadavky Kofoly patřilo například to, že se hovory přijaté v call centru musí ihned převést na objednávky (což si žádalo propojení objednávkových dat s dalšími systémy používanými ve výrobním procesu, včetně SAP) a systém na základě objednávek musí umět sledovat klíčové ukazatele výkonnosti (KPI). Kromě toho bylo nutné snížit časovou náročnost při zpracování každé objednávky.

Kofola také chtěla každému zákazníkovi přidělit jeho vlastního operátora call centra a tím mu poskytnout

více personalizované služby. Osobnější přístup si žádal přehled o zákaznických datech až dva roky nazpět. Společnost současně požadovala, aby nový systém poskytoval flexibilní a účinný management call centra a aby jej v budoucnu nebyl problém rozšířit o další funkce.

## Jaké bylo navržené řešení implementace:

- Salesforce Lightning Service Cloud
- Propojení s platformou SAP
- Propojení již vyvinutého CTI systému s PBX systémem Kofoly
- Propojení se systémem Limigo využívaným obchodními zástupci

Nové reporty – standardní reporting doplněný o nové funkce pro manažery či supervisory call centra, kteří tak mají přehled o telefonátech v reálném čase, kolik hovorů už bylo zpracováno a kolik jich čeká na vyřízení, stav operátorů (přestávky a pauzy na oběd) apod.

Aplikace v Javě k exportování dat ze SAPu do Salesforce, řízená pomocí Salesforce

→ Nástroj pro práci s libovolnými položkami, které se exportují ze SAPu a převedou pro formát Salesforce

## Jako probíhal proces implementace Salesforce?

Kofola jsme navrhli systém, který zkombinoval telefonickou platformu PBX se systémem řízení zákaznických vztahů v Salesforce. Díky tomu lze sbírat informace o příchozích hovorech a přidávat je k údajům o zákaznících i objednávkách. Nový systém navíc umožňuje přidělit každému klientovi call centra jeho operátora, od čehož si Kofola slibovala zkvalitnění služeb zákazníkům i vyšší efektivitu call centra. Díky novým funkcím řízení vztahů se zákazníci v Salesforce umožňuje nový systém shromažďování různých dat o zákaznících (mj. včetně informací o tom, jak často chtějí být svým operátorem kontaktováni). Ke sledování a přiřazování operátorů call centra zákazníkům jsme připravili speciální plánovač.

## Co Kofola přinesla implementace?

Od zavedení nového systému se Kofola podařilo výrazně zvýšit počet objednávek, který jsou zástupci call centra schopni vyřídit. Náklady jsou přitom nižší, než tomu bylo

u externího call centra. Kofola aktuálně zvládá zpracovat 1500 až 2000 objednávek denně, s možností zvýšit tento počet až na 3000 objednávek. Call centrum stíhá vyřídit 3700 až 4200 hovorů denně, což je dvakrát až třikrát více oproti bývalému systému. Call centrum s pouhými 30 zaměstnanci díky tomu obstarává 25–30 % příjmů celé společnosti.

Nový systém zároveň umožnil lepší komunikaci mezi call centrem a obchodními týmy. Jestliže je například obchodní zástupce na cestách, může se pomocí zprávy snadno spojit s operátorem call centra a objednat u něj určitý produkt. Data o objednávkách i hovorech se automaticky exportují do datového úložiště Kofoly přímo v call centru. Je tedy možné je dále analyzovat a zohledňovat při dalších postupech a vylepšeních.



## Hlavní přínosy:



**Schopnost pracovat se systémy, které klient používá, a propojit je s novými, často velmi odlišnými systémy**



**Velmi dobré pochopení klientova byznysu**



**Tvorba snadného uživatelského prostředí pro koncové uživatele**

**Chcete podobné řešení?**

**Solitea | Salesforce**

+420 770 196 124 [info@aspectworks.com](mailto:info@aspectworks.com)

[awsolutions.cz](http://awsolutions.cz)