



Kereskedelem

AMIKOR A MICROSOFT DYNAMICS NAV KIMOZDUL AZ IRODÁBÓL

Esettanulmány



A MOBILENAV SEGÍTSÉGÉVEL: 30%-OS KÉSZLETCSÖKKENÉS

Áttekintés

Ország vagy régió: Magyarország

Iparág: nagy- és kiskereskedelem

Az ügyfél

A Herlitz Hungária Kft. a német Herlitz PBS AG első kelet-európai leányvállalataként alakult meg 1992-ben. A kezdetben néhány fős cég mára a hazai papíráru, iskolaszert, iroda- és írószertpiac meghatározó szereplőjévé vált. A társaságnál jelenleg a 15 főállású munkatárs dolgozik, országos disztribúciós hálózatukkal közel 700 ügyfelet szolgálnak ki, közülük mintegy 400 tartozik a négy területi képviselőhöz, akik 2012 augusztusa óta a MobileNAV segítségével veszik fel a megrendeléseket.

Az üzleti cél

A korábban szigetszerűen működő üzleti és ügyviteli alkalmazásokat kívánták integrált vállalatirányítási megoldásra cserélni. Később a területi képviselők megrendelés-felvételéhez kerestek korszerű, online elérhetőséggel működő, és az aktuális árukínálatot tükröző mobil-alkalmazást.

Megoldás

Microsoft Dynamics NAV,
MobileNAV

Előnyök

- **Microsoft Dynamics NAV:** a szolgáltatások testre szabhatóak,
- **MobileNAV:** a bevezetés után jelentősen lerövidültek a kiszállítási határidők,
- a radikálisan lecsökkent raktárkészlet nagymértékű költségcsökkentést eredményezett,
- a beruházási költségek már az első hónapban megtérültek.

„– A 2011-es zárókészlethez képest a 2012-es évet 30%-kal alacsonyabb készletszinttel zárhattuk, ami nagyjából 20 millió forintos megtakarítást jelentett. Kiszámoltuk azt is, hogy mennyi idő alatt térültek meg a MobileNAV bevezetésére fordított kiadások. Magunk is meglepődtünk, amikor bebizonyosodott, hogy már az első hónapban megtérült a beruházás, mivel a területi képviselők egy nap alatt több ügyfélhez jutnak el, így jóval több megrendelést rögzíthetnek.”

Vincze Zoltán, a Herlitz Hungária Kft. ügyvezető igazgatója

Túlzás nélkül állítható, hogy a Herlitz Hungária Kft. életében új korszak kezdődött, amikor 2012 őszén elkezdtek használni a MobileNAV rendszert. Az okostelefonokra és táblagépekre telepíthető applikáció (app) a Microsoft Dynamics NAV integrált vállalatirányítási rendszer kiválasztott (ez esetben a megrendelések felvételéhez szükséges) funkcióit teszi elérhetővé. Mindez ideális megoldást kínál az utazó területi képviselők számára: internet-kapcsolaton keresztül bárholonnan, bármikor elérhetik a precíz rendelésvételhez szükséges aktuális adatokat – a kitöltött megrendelés pedig azonnal bekerül a központi rendszerbe. Az ügyfelek, partnerek is élvezik korszerű szolgáltatás előnyeit, hiszen a megrendelt árucikkekről néhány percen belül visszaigazolást kapnak e-mailben, a termékek pedig már másnap megérkezhetnek a vevő címére.

A MultiSoft Kft. specialistái által kifejlesztett MobileNAV rendszer bevezetése alig több mint két hetet vett igénybe. A Herlitz beruházással kapcsolatos kiadásai a felgyorsult árumozgásnak köszönhetően már az első hónapban megtérültek, raktárkészletük értékét pedig 20 millió forinttal csökkenthették.

MultiSoft
Sikerre
programozva



Microsoft Dynamics®



„– A MultiSoft szakemberei az igényfelmérés után a Microsoft Dynamics NAV 4.0 verziójának bevezetését javasolták. A szükséges adatok előkészítése, a bevezetéshez szükséges adaptációs fejlesztések, paraméterezések, valamint a tesztelési időszakban elvégzett oktatás rendkívül gyorsan megtörtént 2006 őszén. A Herlitz elvárásainak megfelelően a számviteli, pénzügyi, számlázási, raktározási, beszerzési és kereskedelmi modulokat telepítették. Végül alig több, mint 2 hónapot vett igénybe a teljes bevezetési folyamat, 2007. január elején már a Microsoft Dynamics NAV-val indultunk.”

Vincze Zoltán,
ügyvezető igazgató
Herlitz Hungária Kft.

ÜGYFÉLPROFIL – HERLITZ HUNGÁRIA KFT.

A Németországban piacvezető Herlitz PBS AG kelet-európai terjeszkedésének első állomásaként Magyarországon alapított leányvállalatot 1992-ben. A kezdetben néhány fős Herlitz Hungária Kft. mára a hazai papíráru, iskolaszer, iroda- és írószerszám meghatározó szereplőjévé vált. Elsősorban a nagykereskedelemmel foglalkozó ügyfelek számára kínálják az anyacég kínálatából kiválasztott 1200-1300 terméket, de a nagyobb kiskereskedőket is fontos partnernek tekintik. A naprakész tájékoztatást a területi értékesítési vezetők, a budapesti képviselők, valamint ügyfélszolgálatuk segíti.

A cégnél jelenleg a 15 főállású munkatárs mellett 3 szerződéses kereskedelmi munkatárs dolgozik, a magyar leányvállalat éves árbevétele 2012-ben megközelítette az 1 milliárd forintot. Országos disztribúciós hálózattal rendelkeznek, közel 700 ügyfelük van, közülük mintegy 400 tartozik a négy területi képviselőhöz, akik 2012 augusztusa óta a MobileNAV segítségével veszik fel a megrendeléseket.

ALAPHELYZET, ELŐZMÉNYEK

A Herlitz Hungária Kft.-nél 2006 végéig az anyavállalattól kapott, német fejlesztésű DOS-alapú rendszert, valamint a különböző cégek által készített, és szintén DOS alapú programrendszereket használták az ügyviteli feladatok megoldására. A szigetyszerű alkalmazások között azonban nem volt direkt adatkapcsolat, így például a raktár, a számlázási, a pénzügyi adatbázisok között manuálisan kellett átmozgatni az adatokat, ami nemcsak lassította a munkát, de jó néhány rögzítési hibával is járt.

„– Rengeteg fontos és pontos adat volt a különböző rendszerekben, és az

ügyviteli folyamatok támogatására létrehozott adatbázisokban, az integráció hiánya miatt mégis nehézkes volt a keresés. Egyre többször fogalmazódott meg, hogy a főkönyvvel, a pénzügyvel, számlázással kapcsolatos adatokat integráltan tudjuk kezelni a raktárkészletekkel és a logisztikai tevékenységgel. Pontosan tudtuk, hogy mit várunk egy hatékony ERP-rendszertől, kikristályosodott igényeink voltak. A német anyavállalatnál SAP-t használnak, de az már első közelítésben is megállapítható volt, hogy számunkra túlságosan nagy bevezetési és üzemeltetési költséget jelentett volna. Kiderült azonban, hogy a Herlitz csehországi leányvállalata a Microsoft Dynamics NAV integrált vállalatirányítási rendszert használja, s mivel kedvező tapasztalatokról számoltak be, kézenfekvőnek tűnt, hogy mi is ezzel dolgozzunk. Az ERP rendszert tehát kiválasztottuk, a kérdés már csak az volt, hogy melyik hazai céget bízunk meg a bevezetéssel.” – foglalta össze az előzményeket Vincze Zoltán, a Herlitz Hungária Kft. ügyvezető igazgatója.

A felhasználói vélemények szerint a Microsoft Dynamics NAV egyik legfontosabb előnye, hogy a rendszer szolgáltatásai tesztre szabhatóak – ezt az adottságot a Herlitz is szerette volna kihasználni. Olyan, a NAV bevezetésben jártas céget kerestek, amely hiteles referenciák felmutatása mellett nemcsak gyors megvalósítást kínált, hanem a Herlitz egyedi elvárásainak megfelelő fejlesztési feladatok gyors kivitelezését is képes volt rövid határidővel elvállalni.

Több ajánlat összehasonlítása után a MultiSoft Kft.-t választották. A döntési szempontok között kiemelt helyen szerepelt, hogy a bevezetést végző cégnél minél több szakvizsgával rendelkező fejlesztő szakember dolgozzon, valamint az, hogy a bevezetést követően hosszabb távon is fejlesztésekkel és support-

„– Amikor kipróbáltuk az időközben piacéretté vált MobileNAV szolgáltatásait, biztosan látszott, hogy mekkora rugalmasságot kínál a mobileszközökre kifejlesztett úgynevezett „app”. Nem sokat gondolkodtunk, megrendeltük az alkalmazást... Innen kezdve hihetetlen gyorsasággal zajlottak az események – gyakorlatilag két hét alatt bevezettük, és 2012 augusztusa óta nagy megelégedéssel használjuk a MobileNAV-ot.”

Vincze Zoltán,
ügyvezető igazgató
Herlitz Hungária Kft.



tevékenységgel segítsék az ERP rendszer üzemeltetését.

„– A MultiSoft szakemberei az igényfelmérés után a Microsoft Dynamics NAV 4.0 verziójának bevezetését javasolták. A szükséges adatok előkészítése, a bevezetéshez szükséges adaptációs fejlesztések, paraméterezések, valamint a tesztelési időszakban elvégzett oktatás rendkívül gyorsan megtörtént 2006 őszén. A Herlitz elvárásainak megfelelően a számviteli, pénzügyi, számlázási, raktározási, beszerzési és kereskedelmi modulokat telepítették. Végül alig több, mint 2 hónapot vett igénybe a teljes bevezetési folyamat, 2007. január elején már a Microsoft Dynamics NAV-val indultunk.” – mondta az ügyvezető.

EGYEDI IGÉNYEK, RUGALMAS FEJLESZTÉSEK

2006 végén – még a bevezetés előkészítésének fázisában – a raktárkészletek hatékony kezeléséhez szükséges vonalkód-leolvasó alkalmazást, valamint a pénztárgép fekete dobozának és a Dynamics NAV számlázó rendszerének összekötését biztosító egyedi alkalmazást fejlesztettek ki a MultiSoft szakmérnökei. Ennek eredményeként mindkét terület adatai naponta frissülhettek a vállalatirányítási rendszer adatbázisában.

Voltak azonban egészen speciális fejlesztési igények is.

„– A Herlitz árképzési struktúrája egy olyan engedményszerre épül, amit a vállalatirányítási rendszernek is követni kell, hogy számlázáskor minden megrendelőnek érvényesíthessük a számára megállapított, illetve a különböző termékekre vonatkozó árengedményeket. A rendszernek ugyanígy követnie kell a havi, vagy kéthavi akciókat, illetve biztosítani kell, hogy mindig a legkedvezőbb árú terméket kínálhassuk ügyfeleinknek. Mindezek számos egyedi fejlesztési feladatot

jelentettek. Tudni kell, hogy forgalmunk több mint fele a nemzetközi áruházláncok felé történő értékesítésből származik, ebben az üzleti szegmensben egy speciális engedmény- illetve bónusz-rendszer alapján történik az árképzés. Természetesen nagyon fontos, hogy az ERP rendszer képes legyen nyomon követni és kiszolgálni ezt az igényt. Ezen elvárások teljesítése is olyan programozási feladat volt, amit sikeresen oldott meg a MultiSoft, így a rendszer minden hónap végén automatikusan számolja ki, hogy az adott ügyfélnek milyen mértékű visszatérítés jár.” – fogalmazott Vincze Zoltán.

2010-ben a Herlitz Hungária Kft. átszervezése miatt egy külső céget bízott meg a raktározási és logisztikai feladatok ellátásával – a megváltozott folyamatok lekövetéséhez újabb fejlesztésekre volt szükség. A MultiSoft munkatársai elkészítették és üzembe állították az Microsoft Dynamics NAV és a külső cég saját raktárkezelési rendszere közötti adatkommunikációt biztosító interfész-csomagot.

ÁTMENET A TELEPÍTETT RENDSZERRŐL A MOBILENAV-RA

A Microsoft Dynamics NAV szolgáltatásai a megfelelő adaptálás és fejlesztések után tökéletesen megfeleltek a Herlitz igényeinek, mivel az egyes modulok immár közös adatbázisból dolgoztak. Az adatintegráció eredményeként nemcsak jelentősen felgyorsultak az ügyviteli adminisztrációs folyamatok, hanem megszűntek például a hibás adatrögzítésből származó problémák is.

A 2010-es fejlesztések idején azonban elindult egy olyan együttműködés is, amelynek eredményeként alapvetően átalakult a Herlitz Hungária rendelés-felvételi gyakorlata.

„– Több, mint féléves tapasztalat után bátran állíthatom, hogy nagyon egyszerűen kezelhető a rendszer, kifejezetten praktikus kényelmi funkciói is vannak. A MobileNAV letisztult kezelőfelületén nagyon logikus felépítésben kizárólag azok a célirányosan leválogatott funkciók jelennek meg, amelyek a területi képviselők munkájához kellene.”

Vincze Zoltán,
ügyvezető igazgató
Herlitz Hungária Kft.



„– A raktározási és logisztikai modul beüzemelése idején a MultiSoft szakemberei bemutattak egy olyan, akkor még fejlesztési fázisban lévő mobilalkalmazást, ami azonnal felkeltette az érdeklődésünket. Az évek óta tartó jó partnerkapcsolatnak köszönhetően kikérték a véleményünket, a bétaváltozat használatakor tapasztaltak alapján elmondtuk, hogy felhasználói szempontból milyen részfejlesztéseket tartanánk szükségesnek. Amikor aztán kipróbáltuk az időközben piacéretté vált MobileNAV szolgáltatásait, biztosan látszott, hogy mekkora rugalmasságot kínál a mobil-eszközökre kifejlesztett úgynevezett „app”. Nem sokat gondolkodtunk, megrendeltük az alkalmazást... Innen kezdve hihetetlen gyorsasággal zajlottak az események – gyakorlatilag két hét alatt bevezettük, és 2012 augusztusa óta nagy meglepéssel használjuk a MobileNAV-ot.”– mondta Vincze Zoltán.

A kéthetes bevezetési időszakban a MultiSoft szakértői bemutatták a rendszer működését, telepítették MobileNAV applikációt a kiválasztott eszközökre, és még az egy napos oktatás is belefért. A Herlitz négy területi képviselője néhány óra alatt elsajátította az alapvető tudnivalókat – azóta tabletekkel járják az országot, és a korábbiaknál jóval nagyobb időhatékonysággal végezhetik el a megrendelések adminisztrációs munkáit.

UTAZÓ TERÜLETI KÉPVISELŐK ÁLMA

„–A korábbi gyakorlat szerint a területi képviselő felkereste az ügyfeleket, akik sorra vették, hogy milyen árucikkekre lenne szükségük. A rendelésvétel rögzítése papíron történt: a képviselőnk felírta, hogy melyik cikkszámából mennyit rendel az ügyfél, majd telefaxon elküldte a kitöltött formanyomtatványt, vagy telefonon bediktálta az adatokat az ügyfélszolgálat munkatársának. Ez

eléggé körülményes és időigényes volt, ráadásul számos hibalehetőséggel járt – hiszen a fax gyakran nehezen olvasható, a telefonon bediktált számok pedig félrehallhatóak voltak. Néhányszor problémák adódtak abból is, hogy a vevő nem azt kapta, amit szeretett volna, de az is megtörtént, hogy az adott termék már nem volt raktáron. A MobileNAV bevezetése óta nem fordultak elő ilyen tévesztések, mivel minden adatunk percrekész.” – mondta az ügyvezető.

MOBILENAV: RENDELÉS- FELVÉTEL BÁRHONNAN, BÁRMIKOR

„– Több, mint féléves tapasztalat után bátran állíthatom, hogy nagyon egyszerűen kezelhető a rendszer, kifejezetten praktikus kényelmi funkciói is vannak. A MobileNAV letisztult kezelőfelületén nagyon logikus felépítésben kizárólag azok a célirányosan leválogatott funkciók jelennek meg, amelyek a területi képviselők munkájához kellene. Gyakorlatilag ugyanazt a folyamatot kell lépésről-lépésre végigvinni, mint amit korábban, a papíralapú megrendeléseknél már megszoktak. A MobileNAV felületén megjeleníthetik az ügyfél adatait, azonnal tudnak ajánlatot adni és megrendelést felvenni, tájékoztathatják az ügyfelet, hogyan állnak a nyitott ügyei. Néhány kattintással megnézhetik például, hogy az ügyfélnek van-e aktuális, vagy lejárt tartozása van – ezt korábban csak telefonon keresztül lehetett ellenőrizni. A rendelésvételknél fontos, hogy mindig az aktuális raktárkészlet látható, s ha a keresett termék éppen nincs raktáron, akkor a képviselő azt is látja, hogy mikor érkezik be a következő szállítás, illetve látja az árakat, és azt is, ha akcióban van a termék. Így sokkal gyorsabban felvehető a megrendelések, sokkal hatékonyabban dolgozhatnak a

kollegák. A képviselőknek nagy területeket kell bejárni, nem mindegy, hogy mennyi időt töltenek el egy-egy ügyfélnél. Mivel a tableten nagyon gyorsan kitölthető a megrendelés, rengeteg időt megtakaríthatnak, s végül egy munkanapon belül akár két-három ügyféllel többet tudnak felkeresni.” – foglalata össze röviden az eddigi tapasztalatokat Vincze Zoltán.

A VALÓSÍDEJŰ ADATRÖGZÍTÉS ELŐNYEI

Túl azon, hogy a területi képviselők hatékonyabban dolgozhatnak, jelentősen csökkent a központi ügyfélszolgálat leterheltsége. „– Az ügyfélszolgálatnál lényegesen lecsökkent az elírásokból, félrehallásokból eredő hibák száma, hiszen az adatok automatikusan kerülnek a rendszerbe. A MobileNAV bevezetése óta feleannyit csörög a telefon, mint korábban, hatékonyabb lett a központban dolgozók munkája, mivel az ügyfélszolgálatos kollégáknak sokkal több idejük van a napi ügyekkel foglalkozni. Érezhetően csökkent az irodaszerköltésünk, hiszen jóval kevesebb faxpapírt használunk, és számunkra nagyon fontos, hogy jelentősen növekedett az ügyfelek elégedettsége is, mivel a rendelésvétel után néhány percen belül a rendszer automatikusan e-mailben elküldi a visszaigazolást. Amikor a megrendelés befejeztével a képviselő ráklikkel a „lezárva” gombra, akkor a kitöltött formanyomtatvány azonnal megjelenik a NAV adatbázisában – bár a budapesti központban már az adatbevitel közben is látszik, ahogyan a képviselő kitölti az egyes sorokat.” – mondta az ügyvezető.

GAZDASÁGI ELŐNYÖK – GYORS MEGTÉRÜLÉS

A MobileNAV bevezetése óta jelentősen lerövidültek a kiszállítási határidők – a délután két óráig beérkező megrendeléseket már

másnap megkapják az ügyfelek. Ennek köszönhetően a Herlitz Hungária Kft. radikálisan lecsökkenthette raktárkészleteit, ami nagymértékű költségcsökkentést eredményezett. „– A 2011-es zárókészlethez képest a 2012-es évet 30%-kal alacsonyabb készletszinttel zárhattuk, ami nagyjából 20 millió forintos megtakarítást jelentett. Kiszámoltuk azt is, hogy mennyi idő alatt térültek meg a MobileNAV bevezetésére fordított kiadások. Magunk is meglepődtünk, amikor bebizonyosodott, hogy már az első hónapban megtérült a beruházás, mivel a területi képviselők egy nap alatt több ügyfélhez jutnak el, így jóval több megrendelést rögzíthetnek.” – foglalta össze az előnyöket Vincze Zoltán, a Herlitz Hungária Kft. ügyvezető igazgatója.

PARTNERINFORMÁCIÓ

A 20 éves MultiSoft Számítástechnikai Kft. vállalatirányítási és CRM ügyfélkapcsolat-kezelési rendszer bevezetésével, testre szabásával és fejlesztésével foglalkozik. 2005-ben elnyerte a Microsoft Magyarország legeredményesebb Navision partnere kitüntető címet, majd az elkövetkezendő három évben egymás után Kiváló Business Solutions Partner lett. 2009-ben és 2010-ben is bekerült a világ legsikeresebb Microsoft Dynamics partnereinek 5%-át tömörítő President's Club-ba. A MultiSoft lokalizálta az incadea autókereskedelmi bővítményt – amely a világ legnagyobb Microsoft Dynamics NAV add-onja –; a bérbeadás-kezelési bővítményt; valamint gyártó cégek és az élelmiszeripar számára fejlesztett ki speciális Microsoft Dynamics alapú megoldásokat. Ezen kívül számos horizontális bővítményt (házipénztár, kontrolling, stb) fejlesztett és integrált a vállalatirányítási rendszerhez. 2011 novemberétől újabb termékkel – a Microsoft Dynamics NAV

vállalatirányítási rendszer mobil eszközökön elérhető megoldásával (MobileNAV) – egészült ki a MultiSoft portfóliója. Az alkalmazást olyan cégek részére fejlesztette ki a MultiSoft, amelyek az irodán kívül dolgozó kollégák számára is biztosítani akarják a távoli munkavégzést. Jelenleg a legtöbb – 200 feletti – magyarországi referenciával rendelkező Microsoft Dynamics partner.

TOVÁBBI INFORMÁCIÓK

Amennyiben további információkat szeretne megtudni arról, hogy a Microsoft Dynamics miként tudná vállalkozását segíteni a versenyben és a növekedésben, látogasson el a www.microsoft.com/hun/dynamics oldalra!

Amennyiben további információt szeretne megtudni a MultiSoft Számítástechnikai Kft.-ről, látogasson el a www.multisoft.hu oldalra!

Amennyiben további információt szeretne megtudni Herlitz Hungária Kft.-ről keresse fel a www.herlitz.hu oldalt!

A MICROSOFT DYNAMICS

A Microsoft Dynamics termékcsalád integrált, teljes körű üzleti alkalmazásokat kínál a kis-, közép- és nagyvállalatok számára. Alkalmazásaink átfogóan optimalizálják a vállalatok stratégiai folyamatait a pénzügy, az adatelemzés, a humán erőforrások, a projektvezetés, az ügyfélkapcsolat-kezelés, a helyszíni szervizelés, az ellátásilánc-kezelés, az e-kereskedelem, a termelésirányítás és a kiskereskedelem területén.

További információ:

www.microsoft.com/hun/dynamics

Az esettanulmány kizárólag tájékoztatási célt szolgál.
A MICROSOFT NEM VÁLLAL KIFEJEZETT VAGY
VÉLELMEZETT FELELŐSSÉGET EBBEN AZ
ÖSSZEFOGLALÓBAN.

Megjelenés: 2013. március

Alkalmazott szoftverek és szolgáltatások

- Microsoft Dynamics NAV
- MobileNAV

