

Beck work.
et al. together.

The way to digital freedom.

Studiu de Caz: **Clini-Lab**

Despre Clini-Lab.

Clini-Lab s-a constituit în Târgu Mureș în anul 1993 cu participarea firmei Diagnosticum, lider de piață în Ungaria. Activitatea companiei constă în importul, distribuția și service-ul aparaturii, consumabilelor și reactivilor de laboratoare medicale.

Compania a evoluat de la an la an și odată cu aceasta au crescut calitatea și numărul produselor furnizate spitalelor bugetare și private. Astfel, cei peste 25 de ani de experiență în furnizarea consumabilelor și aparaturii pentru laborator au adus Clini-Lab în topul companiilor de profil din țară.



Provocările identificate.

Odată cu creșterea diversității de articole comercializate și a numărului de clienți, au început să apară și nevoile de resurse care să răspundă cerințelor clienților. De la doar câțiva angajați în 1993, Clini-Lab a ajuns la 50 de angajați în Târgu-Mureș, respectiv 10 angajați la punctul de lucru din București și reprezentanți teritoriali în Timișoara și Iași.

Lărgirea portofoliului de clienți a însemnat eforturi susținute din partea echipei Clini-Lab care trebuia să răspundă în timp real solicitărilor clienților. Compania nu doar că oferă aparatură de laborator, dar pachetul de servicii include atât training de utilizare, cât și mentenanța acestora. Astfel, solicitările din partea clienților au devenit din ce în ce mai numeroase, iar gestionarea lor s-a îngreunat.

În trecut cererile de mentenanță presupuneau o muncă manuală anevoioasă. Cererile erau preluate prin formulare tipizate pe hârtie, telefonic sau prin email, centralizate în foi de calcul, apoi se verifica dacă solicitantul are contract semnat. Odată identificat ca disponibil, se comunica inginerului de service, care efectua lucrarea, iar la final se întocmea un deviz.

“ Volumul mare de apeluri telefonice, de discuții cu inginerii din teren, cu clienții, era greu de gestionat. Acest lucru producea, până la finalul zilei, o stare de oboseală. Am considerat că acest lucru nu era eficient nici pentru mine, nici pentru colegii mei și trebuia să fac ceva. ” Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

Fiecare solicitare din partea clienților aducea **cinci provocări** pentru Clini-Lab.



Preluarea zilnică a 70-80 de solicitări pe hârtie, email sau telefonic



Verificarea manuală a fiecărui contract de prestări servicii



Prioritizarea solicitării în funcție de tipul problemei tehnice și de disponibilitatea inginerului aflat pe teren



Comunicarea greoaie, prin telefon, cu inginerii responsabili de service și cu clienții, pentru fiecare detaliu al intervenției



Programarea intervenției propriu-zise, întocmirea manuală a devizului și facturarea

Fiecare solicitare era filtrată de directorul tehnic și prioritizată în funcție de tipul problemei tehnice și de inginerii disponibili pe teren. Directorul Tehnic investea până la câteva ore zilnic în a prelua solicitările, a evalua problemele și a identifica soluțiile optime. Aceste ore sunt acum folosite pentru atingerea altor obiective, mai strategice.

În consecință, munca sa de centralizare și clasificare era istovitoare și dificil de delegat, iar randamentul era în mod vizibil scăzut, erorile umane ivindu-se des din cauza volumului mare de lucru.

Clini-Lab avea nevoie de un sistem de centralizare în timp real care să preia din sarcinile directorului tehnic, care să cunoască situația aparatelor, a inginerilor din teren disponibili și care să faciliteze ordonarea lucrărilor necesare. Digitalizarea și **automatizarea fluxului de lucru** au venit ca soluții firești din partea consultanților Beck et al.

Transformarea digitală realizată de Beck et al.

Munca de coordonare aflată în responsabilitatea unui singur angajat a fost preluată în proporție de 80% de platforma dezvoltată de Beck et al. Aceasta permite delegarea sarcinilor și responsabilizarea întregii echipe. Comunicarea este facilitată de platforma accesibilă online pentru echipa de management și prin aplicația mobilă dedicată echipei de ingineri aflați pe teren.

Beck et al. a implementat **JobRouter**, o platformă software pentru **automatizarea proceselor, a managementului documentelor și a datelor**. Pornind de la versiunea standard a platformei, specialiștii Beck et al. au adăugat noi feature-uri care să răspundă nevoilor echipei Clini-Lab. Practic, dezvoltatorii au ținut cont de alte aplicații pe care Clini-Lab le folosea deja, un lucru esențial pentru respectarea fluxului de lucru.

Pentru a răspunde nevoilor specifice companiei Clini-Lab, platforma digitală se integrează cu.



Serviciul de **client mail** pentru preluarea comenzilor și pentru comunicare

Evidența **stocului de aparate și piese de schimb** pentru actualizare în timp real



Sistemul de **evidență al contractelor și clienților** pentru verificarea condițiilor contractuale

Calendarul pentru planificarea intervențiilor și a întâlnirilor cu clienți



Hărțile Google pentru vizualizarea adreselor din teritoriu

Soluția digitală dezvoltată de Beck et al. include o aplicație mobilă care este accesată de tehnicienii din teritoriu. Prin intermediul acesteia, tehnicienii sunt informați în timp real despre alocarea unei noi intervenții. Ei primesc informații atât despre client, cât și despre starea aparatului.

Platforma JobRouter permite extragerea de **rapoarte** care pot fi filtrate în funcție de multiple criterii: intervenții alocate inginerilor, motivul respingerii cererii (dacă există), nevoile clienților și sedii. Rapoartele reprezintă o sursă relevantă de informații atât pentru Boardul de Conducere, care are acces la o privire de ansamblu a situației intervențiilor, cât și pentru departamentul de vânzări, care poate oferta clienților în cunoștință de cauză, în funcție de nevoile identificate în raport.

Beck et al. a implementat următoarele facilități de automatizare a proceselor de lucru pentru Clini-Lab.

Automatizarea a adus următoarele **facilități**:



Integrarea aplicațiilor pe care Clini-Lab le folosea deja



Accesarea platformei se face atât pe desktop, cât și prin aplicație mobilă



Facilitarea delegării de sarcini prin doar câteva clickuri



Monitorizarea în timp real a lucrărilor de pe teren



Extragerea de rapoarte în funcție de multiple criterii



Posibilitatea de a întocmi devize și de a emite facturi instant și automatizat

Implementarea.

Beck et al. a **automatizat întreg procesul**, din momentul în care este transmis un mail de solicitare de intervenție din partea clientului, până la emiterea devizului lucrării.

“ Nu ne-am înșelat în privința Beck et al. În urma primei prezentări, am oferit comentariile noastre privind modul în care am vrea să lucrăm împreună și legat de ceea ce ne puteau ei oferi, în funcție de nevoile noastre.

Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

În acest timp, echipa Beck et al. a lucrat îndeaproape cu managerii Clini-Lab, dar și cu angajații direct responsabili de aceste sarcini. Implementarea a constat într-o colaborare de tip **agile**, în care specialiștii au ascultat provocările zilnice și feedbackul echipei Clini-Lab, pentru a ajunge la o versiune particularizată a platformei JobRouter.

“ Am lucrat în etape: după ce foloseam platforma un trimestru, consultam colegii și transmiteam propunerile lor către Beck et al. , iar ei le implementau. În acest mod, am redus din reticența colegilor care nu au înțeles de la început care este obiectivul nostru, mai ales când au văzut că au un cuvânt de spus în dezvoltarea platformei.

Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

Pentru implementarea propriu-zisă Beck et al. a lucrat îndeaproape cu Clini-Lab timp de 3 luni și le-au rămas alături încă 3 luni până au obținut rezultatele pe care și le-au propus.

Provocări.

Cei 25 de ani de când se află pe piață au adus pentru Clini-Lab un număr semnificativ de clienți, dar și o bază de date consistentă. Pentru importul cu acuratețe a datelor, echipa a reorganizat, structurat și actualizat baza de date existentă. Odată actualizată, baza de date facilitează trasabilitatea fiecărui aparat comercializat, cât și intervențiile avute.

O altă provocare pentru Clini-Lab, depășită cu succes, a fost convingerea angajaților de utilitatea platformei. Aceștia se temeau că JobRouter va fi folosit cu scopul de a-i monitoriza minuțios, ceea ce a condus la scepticism, la început.

Neîncrederea a fost depășită cu ajutorul unor prezentări și a unor sesiuni de colectare a feedbackului, care a reunit la aceeași masă dezvoltatorii platformei, managerii companiei și tehnicienii din teritoriu.

Câștigarea încrederii s-a realizat prin întâlniri cu rol de training prin care angajații au înțeles că platforma le va veni în ajutor, atât prin faptul că vor putea urmări îndeaproape starea aparatelor de la clienți, cât și istoricul serviciilor oferite acestora.

Colaborarea Clini-Lab cu Beck et al.

Compania a pornit colaborarea cu Beck et al. în urma unei negocieri extinse, în cadrul căreia reprezentanții Clini-Lab au primit **consultanță** corespunzătoare nevoilor lor specifice.

Directorul de Marketing, István Jakab, a apreciat abordarea profesionistă a echipei Beck et al., care a demonstrat încă de la început utilitatea concretă a platformei:

Beck et al. au fost cei care au inițiat legătura noastră, dar la început nu eram pregătiți pentru o colaborare, nu ne gândisem să deținem un astfel de software. Discutând despre soluția pe care o oferă JobRouter, am considerat că ar aduce un plus de productivitate și că ar ajuta mult departamentul de service și pe cel de vânzări.

Am lucrat foarte bine, ceea ce am zis am și făcut. Beck et al. au simțit și ei importanța lucrurilor pe care le vrem și a fost o muncă comună, prin care am reușit să facem ceva care contează, pentru noi.

Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

Colaborarea Beck et al. cu furnizorul de aparate de laborator s-a desfășurat pe parcursul a 6 luni. În primele 3 luni, a fost introdusă prima versiune a platformei, în timp ce următoarele luni au fost dedicate colectării și implementării feedbackului din partea echipei Clini-Lab.

Rezultate și beneficii.

Platforma a adus noi beneficii, pe care Clini-Lab nu le luase în considerare în etapa de inițiere. JobRouter permite sortarea bazei având drept criteriu seria de înregistrare a aparatelor de analize și astfel se poate face trasabilitatea aparatelor uzate moral și fizic, cât și urmărirea intervențiilor tehnice desfășurate în trecut.

Aceste informații sunt un real ajutor pentru echipa de tehnicieni care deține acum toate datele necesare pentru rezolvarea intervențiilor mai rapid, dar și pentru echipa de vânzări, care știe ce aparate necesită înlocuire sau actualizare și unde sunt necesare investiții în relația cu clienții.

Am obținut lucruri la care nu ne-am gândit prin dezvoltarea acestei aplicații. Putem vedea traseul și istoricul aparatului. Pentru volumul mare de clienți pe care îl avem, acest lucru este esențial, deoarece ne permite să fim exacti și corecți în relația cu aceștia.

Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

Odată implementată platforma JobRouter, rezultatele nu au întârziat să apară.

- ✓ Alocarea sarcinilor de lucru și comunicarea acestora se face în timp real
- ✓ Munca manuală a fost eliminată în proporție de 80%
- ✓ Timpul total de lucru al echipei tehnice a fost eficientizat cu 25%
- ✓ Timpul alocat redactării devizelor a fost redus cu 100%
- ✓ Durata de 5 zile necesară redactării de rapoarte a fost redusă la un click
- ✓ Într-un singur an, platforma a procesat automat 20.000 de pași
- ✓ Eroarea umană a fost redusă la minim
- ✓ Identificarea contractelor se face doar cu un click
- ✓ Echipa de vânzări își cunoaște mai bine clienții datorită trasabilității aparatelor
- ✓ Echipa de tehnicieni este la curent cu toate intervențiile efectuate deja
- ✓ Planificarea mai bună a intervențiilor a condus la o planificare mai bună a stocurilor de piese de schimb
- ✓ Departamentul de vânzări poate oferta în funcție de nevoile clienților identificate în rapoartele extrase de JobRouter

Datorită platformei dezvoltate de Beck et al, Directorul Tehnic al Clini-Lab se bucură de reducerea sarcinilor de lucru, prin redistribuirea acestora către echipă. Dacă până la implementarea automatizării, de Directorul Tehnic depindea bunul mers al intervențiilor de pe teren, în prezent JobRouter permite alocarea acestora de alți membri ai echipei și înștiințarea în timp real a reprezentanților teritoriali.

Astfel, a fost eliminată munca manuală de preluare, prioritizare, alocare a solicitărilor, cât și de înștiințare a reprezentanților teritoriali privind intervențiile. Dacă înainte coordonarea intervențiilor reprezenta o misiune dificilă, care dura ore întregi zilnic pentru Clini-Lab, acum - cu doar câteva click-uri - timpul de lucru a fost redus cu câteva ore în fiecare zi.

În total, au fost economisite 2 luni și jumătate pe an, din munca unui angajat. Înainte de implementarea soluției JobRouter, Clini-Lab luase în considerare angajarea a încă trei persoane pentru a prelucra în timp util solicitările clienților. În prezent, persoana desemnată reușește să facă față solicitărilor zilnice fără a fi nevoie de muncă manuală.

„ Nu mă mai ocup cu înregistrarea lucrărilor, de alocarea lor. Acestea sunt introduse de secretare, iar eu am un board pe care îl văd la începutul zilei și nu la sfârșitul ei. Alocările sunt văzute de fiecare reprezentant teritorial, în timp real.

Zsolt Porkoláb, Director Tehnic

Aplicația de telefon, care este practic versiunea mobile a platformei JobRouter, a dus la eficientizarea exponențială a timpului tehnicienilor din teritoriu, datorită flexibilității pe care o oferă. Astfel, platforma a contribuit semnificativ la scalabilitatea business-ului.

„ Conform informațiilor din platformă, într-un an s-au procesat aproximativ 20.000 de pași. Ca urmare a diminuării volumului de muncă, unele activități au fost reduse de la un nivel de zile până la nivelul unui click. Un task banal precum scrierea de email-uri consuma aproximativ 2,5 luni pe an din munca unui angajat, iar acum se rezolvă instant printr-un click în platformă.

Dan Bența, IT Project Manager la Beck et al. Services

Principalele beneficii aduse de soluția implementată de Beck et al. sunt.

- ✓ Munca este distribuită eficient întregii echipe
- ✓ Timpul câștigat este investit în îmbunătățirea relației cu clienții și în atingerea obiectivelor strategice
- ✓ Fluxul de informații a fost optimizat
- ✓ Prioritizarea sarcinilor de lucru este mai eficientă
- ✓ Timpul de așteptare al clienților a fost redus
- ✓ Extinderea rețelei de reprezentanți în teritoriu
- ✓ Ofertarea către clienți răspunde mai bine nevoilor lor
- ✓ Costurile au fost reduse datorită eliminării erorilor



Perspective de viitor.

Colaborarea cu Beck et al. a demonstrat echipei Clini-Lab potențialul pe care soluțiile digitale le au în eficientizarea fluxului de lucru și în atingerea obiectivelor strategice. În viitor sunt așteptate noi schimbări cu scopul de a îmbunătăți serviciile oferite clienților.

Platforma și aplicația mobilă dezvoltate de Beck et al. au transformat modul de lucru pentru întreaga echipă a Clini-Lab. Cu doar câteva click-uri, Directorul Tehnic obține o privire de ansamblu a situației zilnice, tehnicienii din teritoriu primesc toate detaliile necesare unei intervenții, iar departamentul de vânzări poate oferta conform nevoilor clienților. Deși poate părea că JobRouter reduce din interacțiunea umană, aceasta reunește întreaga echipă în atingerea obiectivelor strategice.

Un obiectiv pe termen scurt este perfecționarea platformei JobRouter, care se află în continuă dezvoltare și este actualizată constant conform cerințelor Clini-Lab. Astfel, echipa identifică și comunică periodic dezvoltatorilor lucrurile pe care le-ar găsi utile în momentul utilizării.

Schimbarea modului de lucru a permis Clini-Lab să își dezvolte rețeaua din teritoriu într-un mod structurat, transformând compania într-un model de business scalabil. Colaborarea cu Beck et al. este considerată o reușită, de aceea Clini-Lab are în vedere extinderea platformei și în alte direcții.

Obiectivele pe termen lung ale Clini-Lab constau în digitalizarea mai multor procese, printre care managementul stocurilor și managementul relației cu clienții.

Planurile de extindere a soluțiilor digitale au trecut din registrul viitorului, în cel al prezentului, întrucât cei doi parteneri se află în etapa de identificare a nevoilor concrete. În acest sens, Clini-Lab are în vedere digitalizarea managementului stocului. Aflată în continuă expansiune, este de așteptat ca vânzările să crească, iar odată cu acestea să crească și nevoile de monitorizare a stocului.

Obiective viitoare.



Transformarea digitală
pentru noi procese
existente în companie



Perfecționarea
platformei JobRouter



Creșterea sustenabilă
a vânzărilor prin digitalizarea
managementului stocului

Despre **Beck et al.**

Beck et al. reprezintă firma care oferă consultanță, implementare și suport pentru accelerarea digitalizării documentelor și proceselor, prin intermediul consultațiilor IT din echipă.

Beck et al. Services

Adresă: Str. Cometei, nr. 17, 400493
Cluj Napoca, Romania

Tel: +40 (364) 566 988
e-mail: office@bea-services.ro
Internet: www.bea-services.ro

Beck work.
et al. together.