

TISKOVÁ ZPRÁVA SPOLEČNOSTI MINERVA



KONTAKT: Alena Pribišová, vedoucí marketingu, Minerva Česká republika, a.s.
Tel. +420 543 251 119, GSM: +420 602 154 934
E-mail: marketing@minerva-is.cz, <http://www.minerva-is.eu>

Nové call centrum v United Bakeries usnadňuje dodávky čerstvého pečiva ke spotřebiteli

Praha, 26. srpna 2010

Nové centralizované call centrum s propojením na ERP systém QAD (dříve MFG/PRO) umožňuje urychlení objednávek, větší operativnost při pořizování zakázek, snížení chybovosti a celkovou úsporu kapacit.

Minerva Česká republika vystupující v roli systémového integrátora spolupracovala na dodávce propojení call centra a QAD pro United Bakeries se svým subdodavatelem společností Telefónica O2. Díky aplikaci je okamžitě při zavolání do call centra identifikováno číslo volajícího zákazníka a operátor pracuje v QAD přímo s jeho daty. Aplikace umožňuje zpětně volat zákazníkům přímo z ERP systému.

Subdodavatel Telefónica O2 vytvořil nadstavbu svého call centra, které nyní používá telefonní seznam a další informace přímo z ERP a zabezpečuje předávání volaného čísla zpět do systému. Minerva Česká republika vyvinula nový modul systému QAD, který zabezpečuje integraci call centra se standardním modulem QAD Distribuce. V okamžiku zvonění je telefonní číslo spárováno s příslušným zákazníkem a operátorovi se automaticky spustí v QAD aplikace, která umožňuje zadat nebo upravovat objednávku s vyplněnými údaji o zákazníkovi. Podobně mohou operátoři použít aplikaci při volání – jednoduše si vyberou v ERP systému telefonní číslo zákazníka a to se automaticky vytočí. Nová aplikace vytváří historii volání, jež umožňuje vytváření statistik a vyhodnocení.

Minerva ČR v rámci projektu realizovala řešení situace, kdy má zákazník plánovanou dodávku, ale na příslušný den si ještě neobjednal. Aplikace vyhledá takové zákazníky a předá informaci do call centra, které pak automaticky vytáčí telefonní čísla dle požadovaných priorit se zobrazením detailních informací relevantních pro vyřízení zakázky.

ERP systém QAD do akciové společnosti dodala v roce 2005 Minerva Česká republika. QAD je základní informační systém používaný ve všech závodech United Bakeries. Pokrývá a integruje všechny oblasti, od nákupu, výroby, distribuce po finance. Systém je nasazen v pekárenských provozech v České republice a na Slovensku.



Společnost MINERVA Česká republika je výhradním poskytovatelem podnikových aplikací firmy QAD v ČR a SR a působí také jako distributor QAD ve východní Evropě

Minerva ČR je organizace úzce orientovaná na zákazníka, která pomáhá výrobním a distribučním společnostem zlepšit jejich celkové řízení podniku s větší efektivností, kontrolou a produktivitou implementací informačních systémů. Minerva je schopna svým zákazníkům nabídnout veškeré služby od instalace softwaru a poradenství až po systémovou integraci a e-business řešení světové třídy. Dlouholeté zkušenosti na trhu plánování podnikových zdrojů (ERP) a více než 100 společností užívajících informační systém QAD Enterprise Applications v České republice, na Slovensku, v Maďarsku, v Rumunsku, v Rusku, na Ukrajině a v Litvě potvrzují, že spokojenost zákazníka je pro Minervu ČR závazkem. Více informací naleznete na www.minerva-is.eu.

