



ESETTANULMÁNY

A Reálszisztéma digitális átalakulása

Magyarország legnagyobb Toyota és Lexus gépjármű márkakereskedése két telephelyen nyújt értékesítési, karbantartási, javítási és vizsgáztatási szolgáltatásokat.

Az évente több mint 40 milliárd forintos forgalmat generáló cég 232 főt foglalkoztat, és kiemelt figyelmet fordít az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálására, biztosítva a járművek biztonságát és megbízhatóságát.

Széleskörű tevékenységi körével és több évtizedes iparági tapasztalatával a Reálszisztéma az egyik legelismertebb és legstabilabb márka a magyar piacon.

BEVEZETÉS

A Reálszisztéma digitalizációs törekvései kezdetén számos akadályba ütközött - többek között egy népszerű low-code platform korlátaiba is -, amelyek megnehezítették a folyamatfejlesztést és lassították a projekt előrehaladását.

Hónapokig tartó próbálkozások után a vezetőség úgy döntött, hogy a low-code irányt megtartva, hasonló profilú szoftvergyártó cégek felé fordul segítségért.

Így találtak rá az Orianára, amely rugalmasabb és teste szabhatóbb megoldásokat kínált, mind termékfunktionalitás, mind bevezetési módszertan tekintetében a többi versenytárhoz képest.

A modernizáció az alábbi működési kihívások miatt vált szükségessé:

- Körülményes manuális folyamatok az alkatrészrendelések és a járművizsgáztatás területein.
- A munkafolyamatok átláthatóságának és nyomon követhetőségének hiánya.
- Magas hibaarány és jelentős adminisztratív terhek.
- Kommunikációs nehézségek a telephelyek között.
- Az elszigetelt rendszerek akadályozták a termelékenységet és a jelentéstételt.



ESETTANULMÁNY |
A REÁLSZISZTÉMA DIGITÁLIS ÁTALAKULÁSA

Ügyfél igények Projekt módszertan

CÉLOK ÉS ELVÁRÁSOK

- A meglévő munkafolyamatok egyszerűsítése és digitalizálása a működési hatékonyság javítása és a hibák csökkentése érdekében
- A folyamatok átláthatóságának és nyomon követhetőségének növelése, valamint a rutinfeladatok automatizálása
- Saját kézben lévő fejlesztési kapacitás kiépítése
- Valós idejű adathozzáférés biztosítása
- Az ügyfélélmény új szintre emelése: az ügyfelek elégedettségének növelése a gyorsabb, korszerű szolgáltatásnyújtás révén
- A munkavállalók termelékenységének és elkötelezettségének növelése az adminisztratív terhek csökkentése által
- A folyamatos fejlődés és innováció kultúrájának erősítése

INTEGRÁCIÓS IGÉNYEK

- Call center alkalmazáshoz
- Felhasználó törzsekhez (pl.: Active Directory)
- Saját fejlesztésű kérdőívkezelő rendszerhez
- Az autók törzsadatait tároló rendszerekhez

ALKALMAZOTT IMPLEMENTÁCIÓS MÓDSZERTANOK

Agilis módszertan

A prototípus-alapú agilis módszertan lehetővé tette a gyors iterációt és a folyamatos visszacsatolást, véleményezést.

Munkavégzés közbeni tréning

A helyszíni tanácsadást gyakorlati képzéssel kombináltuk az új rendszer minél gyorsabb elsajátítása érdekében. A közös munka heti rendszerességgel, személyes megbeszéléseken keresztül történt, az IT csapat képviselőivel és a funkcionális terület szakértőivel együtt. (4 órás foglalkozások, heti egy-két alkalommal, workshop-szerűen.)





**ESETTANULMÁNY |
A REÁLSZISZTÉMA DIGITÁLIS ÁTALAKULÁSA**

Digitalizált folyamatok Szállított megoldások

Alkatrész beérkezés lekérdezés

Raktár felé intézett kérdések adott alkatrészek beszerzésének beérkezési idejéről

Alkatrész rendelés

Különböző típusú alkatrészek rendelése, nyomon követése, résztvevők értesítése

Call center szerviz bejövő hívás

Bejövő hívások menedzselése, feladatok tovább osztása, további folyamatok indítása

Garancia előzetes vagy méltányossági jóváhagyás

Garanciális ügyek jóváhagyása és társrendszerbe adminisztrálása és nyomon követése

Garancia elszámolás

Elszámolhatósági vizsgálat, normál vagy előzetesen jóváhagyott esetben

Lakatos káryanag begyűjtés

Ügyfél és biztosító felől érkező információk ellenőrzése és nyomon követése

Tárolt gumi előkészítés

Érkező ügyfél tárolt gumijának előkészítése időpontra

Autó visszaadása ügyfélnek

Ellenőrző lista autó átadás előtt, szerviz és recepció közötti kommunikáció támogatása

Műszaki tanácsadás

Tanácsadási kérdések nyomon követése, ráfordítás limit figyelővel

Lakatos kéretlen ajánlat

Szervizben észlelt új hibák javításának ajánlat-összeállítása és ügyfél felé kommunikálása

Műszaki-Eredet vizsga kérés

Új és használt autók vizsgáztatásának folyamata

Proforma és autóbeérkezés

Új autó érkezése; értékesítő, átvevő telephely, ügyfél közti kommunikáció vezérlése, pénzügyi ellenőrzéssel

Új dolgozó beléptetése

Beléptetés körüli feladatok vezérlése és nyomon követése: munkaügyi feladatok, jogosultságok és eszközök kiosztása, IT beléptetés, oktatás

ESETANULMÁNY | A REÁLSZISZTÉMA DIGITÁLIS ÁTALAKULÁSA

Összegzés

Az Oriana és a Reálszisztéma együttműködése során elért eredmények bizonyítják a sikeres digitális transzformáció lehetőségét a KKV szektorban.

A projekt egyik legnagyobb eredménye, hogy a Reálszisztéma IT csapata a bevezetés ideje alatt megtanulta használni az új rendszert, képessé válva arra, hogy saját maguk digitalizálják a folyamataikat, és átvegyék az üzemeltetést is.

Testreszabott megközelítésünk tökéletesen illeszkedett a megrendelő igényeihez, a közös munka eredményeként pedig 14 kritikus folyamat került digitalizálásra, mindössze négy hónap leforgása alatt. Az agilis módszertan és a munkavégzés közbeni tréningek kombinációja lehetővé tették a rendszerismeret korai elsajátítását és a gyors adaptációt, kiépítve ezzel azt a kívánt belső kompetenciát, amely révén a vállalat megerősíthette a folyamatos fejlődés és innováció iránti elkötelezettségét.

A Reálszisztéma büszke lehet vezetőségének tájékozottságára, mely tiszta célkitűzéseket eredményezett; valamint munkatársaik elhivatottságára, mely megoldásorientált gondolkodásmódjukkal együtt meghozta számukra a digitalizációs áttörést.



„Úgy érezzük, hogy az Oriana megoldásával szilárd alapot teremtettünk a jövőbeni digitalizációs terveinkhez.”

Szabó Zoltán,
Műszaki igazgató

A PROJEKTRŐL SZÁMOKBAN

Alkalmazott termék: Oriana Workflow Rendszer

INDULÓ FELHASZNÁLÓ-SZÁM*:	ÁTLAG MEGTAKARÍTÁS HETENTE**:	KONZULTÁCIÓ/WORKSHOP ÓRÁK SZÁMA:
30	60 ÓRA	96
BEVEZETÉS IDŐTARTAMA:	MEGVALÓSÍTOTT FOLYAMATOK:	INTERFÉSZEK SZÁMA:
4 HÓNAP	14	4

*rendszer kiterjesztésével folyamatosan bővül
**30 felhasználóval számolva, hetente 2 óra / fő megtakarítási idő feltételezése mellett