

«ЭРКАФАРМ» оптимизировала работу с заказами при помощи Starfish OMS



группа компаний

Группа компаний «ЭРКАФАРМ» (erkapharm.com) – основана в 1994 году. На сегодняшний день в группу входит более 360 аптек в 12

регионах РФ, работающих в различных форматах от дискаунтеров до фарммаркетов.

«ЭРКАФАРМ» включает в себя несколько аптечных сетей: «Доктор Столетов», «Озерки», «Хорошая аптека», «Народная аптека» и «Аптека №1». Общее число сотрудников ГК «ЭРКАФАРМ» – более 3500 человек.

По итогам 2015 года ГК «ЭРКАФАРМ» входит в ТОП-3 крупнейших российских сетей (по данным отраслевого издания *Vademecum*).



Цели и задачи проекта

В рамках стратегии повышения качества дистанционного обслуживания возникла задача оптимизировать работу call-центра в части оказания консультаций и приема заказов.

До момента реализации проекта заказы принимались по телефону через офисную АТС с фиксацией информации в системе «1С:Предприятие». Перегруженный интерфейс «1С» доставлял сложности в работе, особенно новым сотрудникам, из-за чего росло время оформления заказа. Было необходимо разработать принципиально новый интерфейс, который позволил бы операторам быстро консультировать по наличию и доступности препаратов в аптеках и формировать заказ. В дополнении, офисная АТС не позволяла гибко распределять звонки, что приводило к их частичной потере. А отсутствие статистики и записи разговоров не позволяло понимать ситуации по количеству и качеству обработки звонков.

Для достижения поставленных целей было принято решение о внедрении двух продуктов – системы управления заказами Starfish OMS и контакт центра Naumen Contact Center.

Ход проекта

Проект стартовал с разработки прототипов интерфейсных форм заказа. На этом этапе требовалось создать простые и понятные формы, с минимальным количеством функциональных элементов. Было важно чтобы при работе в новой системе сотрудник совершал минимум операций за короткий промежуток времени.

Интерфейсные формы разрабатывались в системе Starfish OMS. Взаимодействие между ними осуществляется через движок бизнес процессов, являющийся частью системы. Для отображения актуальной информации по товарным остаткам и стоимости препаратов настроили подключение к базе данных имеющейся ERP-системы. В завершении проекта выполнили работы по интеграции Starfish OMS с контакт центром Naumen Contact Center.

Результат

В процессе обработки звонка оператор выясняет потребность клиента и выбирает аптеку для формирования заказа. При выборе аптеки учитывается критерий либо с наиболее низкой стоимостью, либо ближайшая от географического расположения клиента. Далее оператор осуществляет поиск препаратов и добавляет их в корзину. При наличии карты лояльности,

оператор вводит её номер и сообщает стоимость заказа с учетом скидки. Сформированный заказ автоматически передаётся в ERP-систему.

Новый процесс обработки заказов минимизирует ошибки при работе с системой и сокращает время обслуживания заказа в 4 раза.

В планах развития проекта обсуждается добавление новых функциональных процессов и отчетов.



Сизова Ольга Александровна
Директор департамента информационных технологий
ГК «ЭРКАФАРМ»

Специфика работы e-commerce в аптечном бизнесе сильно отличается от традиционного retail, поэтому нам не подходили «коробочные» продукты. Мы искали платформу, которая позволила бы сейчас решить частную задачу и в дальнейшем автоматизировать новые процессы не зависимо от их сложности.