

# Jak zwiększyć sprzedaż B2B w dobie dynamicznych zmian rynkowych – czynniki sukcesu



Firma: Invena

Branża: Armatura kuchenna i łazienkowa



## Klient

Invena, funkcjonująca na rynku od 30 lat, specjalizująca się w branży armatury kuchennej i łazienkowej. Stawiając na funkcjonalność i ciekawy design, odpowiada na zróżnicowane zapotrzebowanie na rynku budowlanym i wyposażenia wnętrz. Cieszy się uznaniem zarówno instalatorów, architektów, jak i użytkowników końcowych korzystających z licznych produktów w codziennych, domowych czynnościach. Jej produkty cechują się niezawodnością, trwałością, uniwersalnością – te trzy cechy są priorytetem! Ich znaczenie poznaliśmy podczas wypraw Marka Kamińskiego.

## Dlaczego wdrożenie automatyzacji w back office w Invena?

Invena, świadoma rozwoju technologicznego i pozytywnych korzyści robotyzacji procesów back office, rozważyła automatyzację już wcześniej. Samodzielnie były realizowane workflow procesów w systemie ERP, jak np. tworzenie raportów. Jednak wyznaczona 5-letnia strategia firmy przyczyniła się do decyzji o wdrożeniu automatyzacji procesów jako najbardziej efektywnego środka do jego realizacji bez konieczności zatrudniania nowych osób w różnych działach (jak np. księgowość, czy dział obsługi klienta). Aktywnie rozpoczęto poszukiwania technologii i sprawdzonej firmy outsourcingowej, która wesprze rozwój biznesu. Wzrost dostępności i niski próg wejścia w technologię był bodźcem determinującym znalezienie odpowiedniego partnera – software house. Dzięki ekspertom Pirxon S.A. i rekomendacji wdrożenia automatyzacji na technologii Microsoft365, najbardziej optymalnej kosztowo i efektywniej, przy posiadanych już licencjach Microsoft, pierwszy z robotów RPA został wdrożony w niecałe 2 miesiące.

„ Jesteśmy firmą zdigitalizowaną, informatycznie mocno stoimy systemowo, a robotyzacja była dla nas naturalnym krokiem. W tej podróży szukaliśmy profesjonalnej firmy, która wesprze nas w automatyzacji back office i wdroży Roboty RPA. Eksperci Pirxon po analizie naszych potrzeb zaproponowali wdrożenie Roboty z zastosowaniem Microsoft Power Automate, z uwagą na niewielkie koszty licencji (około 2 tysięcy zł rocznie), sporo narzędzi i możliwości jakie dają w ramach licencji, jak również z powodu łatwej integracji naszego ERP opartego o framework Microsoft. A co również istotne przedstawili wytyczne umożliwiające efektywną pracę wewnętrznego Zespołu Projektowego, co przelożyło się na bardzo szybkie wdrożenie Roboty. ”

Marek Pionkowski  
Szef projektu robotyzacji w Invena

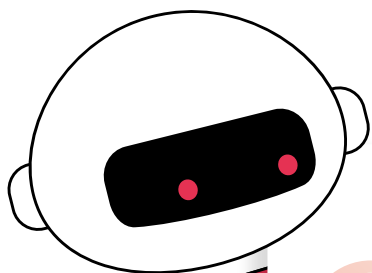
## Przetłamanie obaw pracowników

Zapewnienie Zarządu i Kadry managerskiej o braku redukcji zatrudnienia i chęci wdrożenia automatyzacji jako narzędzia do usprawnienia procesu przetłamało początkowe obawy pracowników związane z utratą pracy przez pracowników back office, jak również jakością pracy robota. Decyzja o automatyzacji była również podyktowana chęcią generowania wzrostów i realizowania projektów, w których będą zaangażowani ludzie, a robot będzie wykonywał monotonną powtarzalną pracę.



## Automatyzacja pracy w dziale obsługi klienta

Celem wdrożenia robota w dziale obsługi klienta, kluczowego dla biznesu firmy, była możliwość wygenerowania czasu pracowników na zadania związane z realizacją planu sprzedaży i rozwój sprzedaży B2B, przygotowywaniem ofert dla klientów, czy innymi projektami ważnymi z punktu widzenia firmy. Natomiast zadania czasochłonne, monotonne i żmudne, jak otwieranie faktury, sprawdzanie na stronie kuriera czy towar dojechał, wpisywanie daty, zatwierdzanie, wysyłanie faktury na maila do klienta albo jej druk, gdy klient nie realizuje faktur elektronicznych zostały powierzone Robotowi RPA. Robot pracujący w dziale obsługi klienta wspiera 4 pracowników działu, weryfikując, zatwierdzając i wysyłając lub drukując faktury dla klientów po ustaleniu ich statusu sprzedaży i sprawdzeniu odbioru towaru przez kontrahenta. Na koniec swojej pracy Robot, po wykonanym cyklu generowania faktur, wysyła do pracowników raport wygenerowanych faktur wraz z podaniem przyczyny otwartych jeszcze zadań.



## Co robi Robot?

### Proces biznesowy:

Zatwierdzanie i wysyłanie/drukowanie faktur

Odczytanie listy faktur

Otwarcie faktury i odczytanie jej danych

Sprawdzenie statusu wysyłki do klienta na stronie kuriera

Rejestracja daty dostawy

Zatwierdzenie faktury

Wysłanie faktury elektronicznej na adres mailowy klienta

Wydruk faktury (jeżeli klient nie przyjmuje faktur elektronicznych)

Przygotowanie i wysłanie raportu przetworzonych faktur do wskazanej listy adresatów

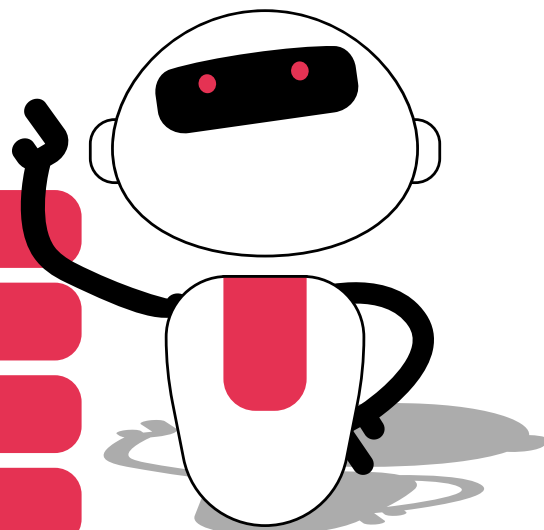
## Robot realizuje:

**8 CZYNNOŚCI** na każdy dokument

**50 KLIKNIĘĆ** na każdy dokument

**4 000 KLIKNIĘĆ** dziennie

**960 000 KLIKNIĘĆ** rocznie



## 90% przyspieszenie realizacji procesu w dziale obsługi klienta i więcej

W rynku tradycyjnym manualną obsługę procesu realizowało 4 pracowników działu obsługi klienta po ok. 2-3 h dziennie (co łącznie składało się na 1 etat). Robotowi te same czynności zajmują ok. 1 h dziennie. Przyspieszenie realizacji procesu dzięki wdrożeniu Roboty RPA o 90% to znacząca korzyść dla firmy. Dzięki pracy Roboty znacznie szybciej rozpoczyna się cykl pozyskiwania płatności od klienta, ponieważ szybciej jest wystawiana faktura, co umożliwia bieżące kontrolowanie spływu należności i limity kredytowe na danym kliencie. Dodatkowo wpływa to również na usprawnienie pracy pracowników terenowych, ponieważ na bieżąco mają dostęp do informacji o aktualnym limicie klienta, kontrolując go i dostosowując do obecnego stanu kolejne działania.



## Jak zmieniała się Invena i praca pracowników po wdrożeniu automatyzacji RPA?

Przede wszystkim jest to usprawnienie pracy pracowników i wygospodarowanie czasu na ważniejsze działania przekładające się na realizację planu biznesowego firmy i przychody. Zmieniło się postrzeganie robotyzacji przez różnych pracowników firmy, od początkowych obaw o stanowiska pracy po optymizm wynikający ze wzrostu komfortu i efektywności pracy własnej oraz bezbłędnej pracy robota. Bezbłądność obsługi procesu w wykonaniu Roboty RPA zniwelowała problemy czynnika ludzkiego i ich konsekwencje, zarówno dla osób z działu obsługi klienta, jak również księgowości. Praca Roboty przekłada się zatem na pozytywny aspekt funkcjonowania firmy w różnych działach. W bardzo krótkim czasie, bo w niecałe 2 miesiące zwrócił się koszt wdrożenia robota, co jest bardzo dobrym wskaźnikiem rentowności i efektywności (ROI). Przy stale rosnących kosztach zatrudnienia pracownika (kosztach bezpośrednich, szkoleniach, kosztach chorobowych, urlopu, zarządzania pracownikiem itp.), koszty Roboty RPA są stałe i łatwe do zaplanowania w budżecie. Dodatkowo, co bardzo istotne, w ciągu 2 miesięcy Robot swoją bezbłądnością przekonał do siebie pracowników, przełamał ich obawy i stał się członkiem zespołu pracowniczego. Obecnie pracownicy nie wyobrażają sobie swoich stanowisk pracy bez automatyzacji Robotami RPA.

## Robotyzacja i co dalej?

Pozytywny odbiór i dostrzeżenie wielu korzyści robotyzacji przez Pracowników, Zarząd i Radę Nadzorczą sprawiło, że robotyzacja procesów back office i usprawnienia różnych stanowisk pracy dzięki automatyzacji są teraz na mapie strategii cyfrowej Inveny!

*„Będę polecał robotyzację do zastosowania wszędzie, gdzie się tylko da... w powtarzalnych manualnych procesach, bo każdego dnia dostrzegamy jak to pomaga zarówno pracownikom, jak i całej organizacji. ”*

Marek Piontkowski  
Szef projektu robotyzacji w Invena

Pracownicy, zachwyceni efektami pracy pierwszego wdrożonego Robota, dostrzegli ogromny potencjał w robotyzacji, taktując ją jako stały nieodzowny element swojej pracy i wskazują kolejne procesy do najpilniejszej automatyzacji. Te priorytetowe obszary dotyczą zarówno kolejnych procesów w dziale obsługi klienta, jak również obszaru finansowo-księgowego, jak np. Roboty RPA na dekretację faktur, wystawianie korekt dla klientów, zamówienia z eksportu, wystawianie dokumentów magazynowych do zatwierdzonych reklamacji, rejestr ministerstwa finansów dotyczący wystawiania faktur między podmiotami gospodarczymi itp.

*„Pirxon to dobry partner biznesowy, o czym przekonaliśmy się już podczas profesjonalnej, przejrzystej i bieżącej współpracy przy wdrażaniu pierwszego robota. Współpraca układa się bardzo dobrze i stała się impulsem do wdrażania kolejnych robotów w wykonaniu Ekspertów Pirxon. Wspólnie realizujemy strategię robotyzacji i w kolejnych latach planujemy jej rozwój. ”*

Marek Piontkowski  
Szef projektu robotyzacji w Invena

## Rezultaty:

- 90% przyspieszenie realizacji procesu w Dziale Obsługi Klienta
- Robot RPA pomaga 4 Pracownikom Działu Obsługi Klienta
- ROI – zwrot z wdrożenia Robota w 2 m-ce
- 100 % Bezbłądność obsługi procesu
- Szybszy cykl pozyskiwania należności od Klientów
- Bieżąca informacja o limicie kredytowym Klienta
- Przełamanie początkowych obaw pracowników
- Wpisanie robotyzacji do strategii rozwoju firmy
- Wdrażanie kolejnych Robotów RPA automatyzujących procesy w Dziale Obsługi Klienta i Księgowości

