

Ujednolicona komunikacja w handlu detalicznym

Analiza przypadku

Virgin Megastore

Działająca w branży muzycznej i rozrywkowej, gdzie panuje wielka konkurencja, firma Virgin potrzebowała wyjątkowych możliwości komunikacji, aby móc reagować na ciągle zmieniające się zapotrzebowanie rynku. Chciała ona zapewnić każdemu sklepowi na całym świecie takie same szkolenia i poświęcić mu równie dużo uwagi. Dzięki ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft sklepy Virgin Megastore wprowadziły ujednolicony system poczty e-mail, wiadomości błyskawicznych, prowadzenia konferencji i VoIP. Uzyskano proste w obsłudze rozwiązanie zapewniające efektywną komunikację między sklepami. Ujednolicona komunikacja zapewniła ponadto sklepom Virgin Megastore znaczne oszczędności w porównaniu z tradycyjnym sposobem prowadzenia działalności.

„Urządzenie RoundTable firmy Microsoft umożliwia pełną interakcję między ludźmi, niezależnie od tego, czy znajdują się oni w sali posiedzeń, czy tysiąc kilometrów od niej. Wystarczy laptop i kamera wideo”.

Robert Fort, dyrektor ds. informatycznych, sklepy Virgin Megastore w Stanach Zjednoczonych

Analiza przypadku

House of Fraser

Firma House of Fraser, jeden z najpopularniejszych detalistów w Wielkiej Brytanii, chciała poprawić efektywność i sprawność reagowania na trudne warunki ekonomiczne i kryzys finansowy. Wdrożyła program Microsoft Office Communications Server 2007, aby udoskonalić komunikację i współpracę. Obecnie pracownicy firmy poznają nowe sposoby pracy, które ogromnie poprawiły komunikację i szybkość organizowania zadań związanych z wprowadzaniem produktów na rynek, szkoleniami oraz e-learningiem. Uzgadnianie kont na koniec miesiąca — które wcześniej wymagało od kierowników sklepów wyjazdów na spotkania i spędzania dwóch dni poza biurem — teraz przeprowadzane jest przy użyciu narzędzi do wideokonferencji i nie wymaga opuszczenia sklepu, co skutkuje znacznym zmniejszeniem śladu węglowego przedsiębiorstwa.

„Dzięki tym narzędziom podróżujący pracownicy będą mogli na przykład pójść do pokoju w hotelu, połączyć się z Internetem i skorzystać z całkowicie bezpiecznego mobilnego biura wraz z technologią VoIP do rozmów telefonicznych”.

Chris Randall, kierownik ds. usług sieciowych i obsługi detalicznej w firmie House of Fraser



Łączność w handlu detalicznym

W dzisiejszym środowisku handlu detalicznego coraz trudniej jest odnieść sukces. Sklepy i biura firm są często od siebie fizycznie oddalone, co utrudnia komunikację i zapewnienie jednolitej oferty we wszystkich placówkach. Ponadto dostawcy i partnerzy także mają swoje siedziby w różnych miejscach na całym świecie, co zwiększa potrzeby precyzyjnej koordynacji działań logistycznych.

Wyzwania te potęguje dodatkowo rosnąca świadomość klientów na temat kupowanych produktów, która powoduje, że pracownicy sklepów muszą stać się najwyższej klasy ekspertami w dziedzinie każdego sprzedawanego towaru. Klienci oczekują wyższego poziomu obsługi, a z powodu dużej konkurencji na rynku detalicznym mogą dowolnie wybierać sklepy, w których robią zakupy.

Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft® odpowiedzią na wyzwania rynku detalicznego

Technologia ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft zapewnia kierownikom sklepów, wspólnikom i biurom narzędzia potrzebne do efektywnego porozumiewania się. Pozwala im to zapewniać obsługę na wyjątkowym poziomie, szkolić i zatrzymywać najlepszych pracowników oraz rozwijać działalność. Rozwiązania ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft łączą telefonię (VoIP) z istniejącymi infrastrukturami głosowymi i poczty e-mail, zapewniając kompleksowe, niedrogie i skalowalne rozwiązania bezpiecznej poczty e-mail, poczty głosowej, kalendarzy, wiadomości błyskawicznych i konferencyjne.

Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft pozwala detalistom:

- usprawnić komunikację,
- poprawić przejrzystość procesów i kontrolę,
- zwiększyć elastyczność i sprawność działań operacyjnych,
- korzystać ze zgodnej operacyjnie platformy, którą można rozbudowywać.

Platforma ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft łączy programy Microsoft Exchange Server 2007, Microsoft Office Communications Server 2007 i Microsoft Office Communicator 2007, usługę Microsoft Office Live Meeting oraz urządzenia Microsoft RoundTable™, zapewniając doskonałą łączność. Dzięki niej pracownicy mogą komunikować się w dowolnym czasie i miejscu oraz w wybrany przez siebie sposób.

„W przypadku problemów ludzie mogą teraz zawsze mnie znaleźć. Jestem powiadamiany w czasie rzeczywistym; nie muszę ciągle sprawdzać poczty głosowej, a rozmówcy nie muszą wybierać kolejnych numerów, aby się ze mną skontaktować”.

Roger Black, administrator systemów w firmie Giant Eagle

Dobry kontakt ze sprzedawcami

Mobilność i sprawność to podstawowe cechy sprzedawców we współczesnym środowisku detalicznym. Aby odnieść sukces na rynku detalicznym, trzeba utrzymywać niezawodną, stałą komunikację z partnerami i klientami. Ujednolicona komunikacja zapewnia zespołom ds. sprzedaży narzędzia, których potrzebują do utrzymywania kontaktu oraz odpowiednich relacji z klientami i partnerami niezależnie od czasu i miejsca.

Program Microsoft Office Communicator Mobile rozszerza funkcje serwera Office Communications Server 2007 na urządzenia przenośne, umożliwiając dwukierunkową komunikację w czasie rzeczywistym między siedzibami i przedstawicielami, a w efekcie podejmowanie efektywniejszych decyzji biznesowych wspierających działania zmierzające do sprzedaży.

Poprawianie efektywności punktów usługowych

Wiele informacji o produktach jest dostępnych w Internecie, dlatego klienci przychodzą do sklepów znając już podstawowe dane i zadają złożone pytania, na które często trudno odpowiedzieć. Ujednolicona komunikacja umożliwia współpracownikom zajmującym się sprzedażą kontaktowanie się z ekspertami ds. produktów o dowolnej porze. Ich dostępność mogą sprawdzić dzięki informacjom o obecności. Ekspertci mogą od razu odpowiedzieć na najtrudniejsze pytania klientów, korzystając z wiadomości błyskawicznych, telefonii VoIP lub konferencji wideo. Umożliwia to lepszą współpracę i natychmiastową pomoc, a w efekcie zwiększa wyniki sprzedaży i zadowolenie klienta.

Ujednolicona komunikacja firmy Microsoft usprawnia prowadzenie działalności biznesowej na rynku detalicznym (często również umożliwia zatrudnianie w sklepach mniejszej liczby osób), jednocześnie zapewniając klientom wyższy poziom obsługi i wiedzy specjalistycznej. Wyższy poziom obsługi wyróżnia firmy z branży detalicznej na tle konkurencji i umacnia lojalność klientów prowadzącą do sprzedaży w przyszłości.

Dzięki ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft detaliści mogą zapewnić klientom obsługę wykraczającą poza zwyczajną sprzedaż w sklepie. Przy użyciu funkcji federacyjnych programu Communicator 2007 sklepy i producenci mogą wymieniać z klientami bezpieczne wiadomości błyskawiczne, nawet jeśli korzystają oni z usług przesyłania wiadomości błyskawicznych MSN, AOL lub Yahoo!

Większe możliwości dla kierowników sklepów

Ujednolicona komunikacja zapewnia kierownikom sklepów łatwy dostęp do ważnych informacji, nawet gdy znajdują się oni z dala od biur. Mogą dzięki niej szybciej odpowiadać na pytania dostawców, lokalnych sklepów i centrali. Poza tym usprawnia ona działanie całego sklepu, zapewniając pracownikom wgląd w informacje o dostępności kierownika w czasie rzeczywistym, a także udostępnia najlepsze sposoby komunikacji, takie jak konwersacje głosowe, poczta e-mail lub wiadomości błyskawiczne.

„INFRASTRUKTURA ZAPEWNIŁA CZŁONKOM ZESPOŁU NARZĘDZIA SZYBKIEGO REAGOWANIA NA ZMIANY ORAZ DOSTĘP DO INFORMACJI, KTÓRYCH POTRZEBUJĄ DO PODEJMOWANIA DECYZJI O ZNACZENIU KRYTYCZNYM”.

Mike Yorworth, dyrektor ds. technologii i architektury grupy, Tesco

Ujednolicona komunikacja zapewnia kierownikom lepszy wgląd w procesy zachodzące w łańcuchu dostaw oraz umożliwia bezpieczną komunikację z partnerami i dostawcami za pomocą wybranej przez nich metody. Oprócz automatycznej archiwizacji wiadomości e-mail i błyskawicznych zapisywane są także konferencje audio i wideo, tak aby można było odwoływać się do nich później oraz zachowywać zgodność z przepisami.

Poprawa komunikacji w przedsiębiorstwie i szkolenia pracowników

Branża detaliczna ciągle zmagą się z dużą rotacją pracowników. Dla sukcesu firm z tej branży niezwykle ważne jest utrzymanie ciągłości działania i stałego poziomu mimo rotacji bez ponoszenia zbędnych kosztów. Technologie ujednoliconej komunikacji firmy Microsoft ułatwiają szkolenie nowych pracowników, ponieważ umożliwiają prowadzenie szkoleń audio i wideo, które można archiwizować, a następnie wielokrotnie wykorzystywać.

WEDŁUG NIEZALEŻNEJ AGENCJI ANALITYCZNEJ IDC DO 2009 ROKU NA CAŁYM ŚWIECIE BĘDZIE 878 MILIONÓW PRACOWNIKÓW MOBILNYCH (OK. 27% SIŁY ROBOCZEJ).

Ujednolicona komunikacja poprawia także komunikację w przedsiębiorstwie. Osoby znajdujące się w różnych miejscach na świecie mogą przekazywać sobie informacje na temat szybko zmieniających się produktów i usług, współpracując ze sobą zdalnie za pomocą funkcji konferencji wideo oprogramowania Office Live Meeting oraz urządzeń RoundTable. Dzięki temu wszyscy uczestnicy widzą pozostałe osoby biorące udział w konferencji, do prowadzenia której nie trzeba korzystać z kosztownych systemów do konferencji wideo ani angażować informatyków.

Informacje uzupełniające

Więcej informacji o tym, jak ujednolicona komunikacja firmy Microsoft może usprawnić prowadzenie działalności na rynku detalicznym i zwiększyć jej efektywność, znajduje się w witrynie www.microsoft.com/poland/uc.

© 2008 Microsoft Corporation. Wszelkie prawa zastrzeżone. Niniejszy dokument został opracowany wyłącznie dla celów informacyjnych. FIRMA MICROSOFT NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI — WYRAŻNYCH ANI DOROZUMIANYCH — DOTYCZĄCYCH NINIEJSZEGO PODSUMOWANIA. Microsoft i RoundTable to zastrzeżone znaki towarowe lub znaki towarowe firmy Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach. Nazwy istniejących firm i produktów wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi odpowiednich właścicieli.

ujednolicona komunikacja