



---

# ESETTANULMÁNY

---

## Integrált értékesítési folyamat-automatizálás a rendeléstől a számlázásig

FOLYAMAT-MENEDZSMENT | AUTOMATIZÁLÁS | HATÉKONY RIPORTING



# történetünk dióhéjban

---

**Az Omixon Biocomputing Kft. (Omixon) egy Innovációs Nagydíj-nyertes magyarországi központú molekuláris diagnosztikai cég,** amely transzplantációs diagnosztikai eszközök fejlesztésével és nemzetközi forgalmazásával foglalkozik.

A cég vezető terméke az **ultramagas felbontású, diagnosztikai célú HoloType humán leukocita antigén (HLA) teszt** és a hozzá kapcsolódó **kutatási célú (HLA Explore) és a klinikai diagnosztikai (HLA Twin) szoftver,** amelyek alkalmasak a **HLA genotípusok gyors meghatározására,** a klinikai döntéshozatal támogatására, illetve **teljes exome- és teljes genom-szekvenálási adatok értékelésére** és így segítségükkel meghatározható a szerv- és szövetátültetések megvalósíthatósága illetve várható sikeressége.

**Az Omixon gyorsan elnyerte mind a HLA kutatói és klinikai közösségének és a véleményvezéreknek a támogatását.**

A cég magasan képzett és erős technológiai háttérrel rendelkező csapata figyelemre méltó ügyfeleket tudhat magáénak, megszerelve a **University of California, a San Francisco Medical Center, a Mayo Clinic, a National Health Service (Egyesült Királyság) és a Francia Nemzeti Vérellátó Szolgálat bizalmát.**



# történetünk dióhéjban

---

## Az alábbiakban néhány üzleti probléma megoldását mutatjuk be részletesebben.

- Az értékesítési rendszer alapjait a Salesforce -ban az Omixon már korán lefektette. Ezáltal a **különböző szakaszokra bontott értékesítési folyamat** (üzleti lehetőségek, ajánlatok, megállapodások,... stb.) a **kapcsolódó megrendelésekkel részletesen követhetővé vált**.
- Miután a megrendelés az ügyfélnek visszaigazolásra kerül, akkor a termékeket ki kell szállítani világszerte a megfelelő országba. Az előállított **érzékeny transzplantációs teszt-készletek csomagolása és szállítása különös gondosságot igényel**.
- **Problémát jelentett**, hogy az értékesítési ügylet lezárását követően az **értékesítők e-mailben egyeztettek a logisztikai részleggel**, azaz manuálisan kezelték a megrendelések követését.

Havi néhány megrendelésénél ez még megfelelően működött, (Excelben össze-szedve és e-mailben továbbítva a részleteket), de a **gyorsan növekvő üzleti forgalom mellett ez a rendszer már nem volt fenntartható**.

Profi megoldásra volt szükség, ami a vevői és az üzleti igényeket is ki tudja elégíteni.

**Reméljük, tapasztalatainkat te is hasznosítani fogod tudni a munkád során!**



**KELLÉNYI ISTVÁN**



**KISS GÁBOR**

ALAPÍTÓK, CRM AUTOMATIZÁCIÓS SZAKEMBEREK

## történetünk dióhéjban

---

# 10X

nőtt a havi szállítási kapacitásunk, mert megfelelő rendszer van a hátunk mögött, ami a beérkező megrendeléseket és a hozzájuk kapcsolódó logisztikai, pénzügyi folyamatokat nagyon hatékonyan tudja kezelni

# 11X

nőtt az árbevétel  
2015 - 2020 között

# Jelentősen nőtt az ügyfélelégedettség

az adminisztrációs hibák csökkenésével  
(elvesztett e-mailek, elvesztett rendelési részletek)

# a kihívás

## ÜZLETI KIHÍVÁSOK

Apró, azonban a megrendelés szempontjából kritikus **információk, részletek néha elvesztek, az ügyfelek pedig feszültek és elégedetlenek voltak** emiatt. Volt aki a késés miatt lemondta a megrendelést.

**Hogyan kövessük mennyi rendelés van? Milyen fázisban van egy-egy rendelés teljesítése?**

A szállítási cím nem volt mindig egyértelmű, mert **az értékesítés csak az adott ügyfél központi címét rögzítette**, így gyakran csak a szállítás megszervezésekor derült ki, hogy **nem tudjuk, pontosan hova kell kiszállítani a terméket.**

**Mi az oka a késedelmes szállításnak?**

Ha késtünk, **nem mindig volt egyértelmű, hogy a késés miattunk vagy egyéb szállítók teljesítménye miatt történik-e** (pl. a raktár nem készítette el időben az adminisztrációhoz szükséges dokumentumokat, vagy a szállítónál esetleg a repülőtéren rontottak el valamit.)

A **számlázás akadozott**, mert az csak a kiszállítás állapotának pontos ismeretében lehetséges.

## TECHNKAI KIHÍVÁSOK

**Hiányzott egy egységes, áttekinthető és riportolható rendszer** a rendelések követésére.

A vevői rendelések, a belső gyártási megrendelések illetve a kiszállítások azonosítása **nem volt folyamattá szervezve, egyértelműen összehangolva.**



# a megoldás

---

A nemzetközi biotechnológia ipar kihívásaihoz méltó, az üzleti elvárásokat mindenben kielégítő összehangolt és integrált megoldás született.

## ÜZLETI MEGOLDÁSOK

- Létrehoztunk a **Salesforce-on belül egy belső megrendelési folyamatot**, amelyben az igényeket az értékesítés hozza létre és adja le a gyártás és logisztika felé. Ebbe a **kívánt szállítási dátum is bekerült**.
- **Követni kezdtük a belső logisztikai csapat munkáját** is annak érdekében, hogy a hatékonyságot (pl. mennyi idő telik el az árufeladástól a kézbesítésig) **KPI-okkal tudjuk mérni**. (Nyugat Európában elvárás, hogy 24-48 órán belül ki kell szállítani a megrendelést).
- **Belső azonosítót kap minden egyes IPO megrendelés**, ezáltal minden rendelés egyedileg azonosíthatóvá válik.
- Az adott megrendelés **szállításának részletei is felkerülnek az IPO-ra**, így végre **pontosan tudjuk, hogy mit, mikor és hova kell szállítani**.
- **A szállítótól kapott azonosító ('tracking link')** kerül az **IPO-nál egy mezőbe**, így tűpontosan **látszik, hogy áll a megrendelés térben és időben, valamint kinek a hibájából fakad az esetleges késés**.
- **Gombnyomásra, automatikusan jelzi a rendszer az ügyfélnek, hogy éppen mi a megrendelésének az állapota**.
- A megfelelő időpontban a **rendszer jelez a pénzügynek, amikor számlázhatóvá válik a rendelés**, és így időben elkészül a számla.

## TECHNIKAI MEGOLDÁSOK

- Egyedi 'custom objektum'-ot kapcsolunk a Salesforce -ban az értékesítési folyamathoz, és egy ún. **Internal Purchase Order (IPO) modul került a rendszerbe**, ami egy szállítási kérésnek felel meg.
- Összekapcsoljuk a vevői rendelést, a raktár felé leladott rendeléssel és a bejövő és kimenő számlákkal, így ezek **összekapcsolva, folyamatba szervezhetővé és ellenőrizhetővé váltak**.

# eredmények

A letisztult, átlátható, egységes és gyorsabb folyamatoknak köszönhetően **sokkal hatékonyabb lett az értékesítők és logisztikusok munkavégzése.**

## Egyebek mellett...

- követhetővé váltak a rendelések
- **átláthatóbbá váltak a folyamatok**
- mérhetővé vált a logisztika teljesítménye
- **csökkent a reklamációk száma**
- érvényesíthetővé váltak a beszállítók felé jelentkező kárigények
- **számszerűsíthető fejlődést értünk el**
- A szállítási pontosság (az on-time delivery, OTD) folyamata rengeteget fejlődött és átláthatóvá vált az ügyfél számára is.

**A nyomonkövetési ('tracking') linknek köszönhetően látszott, hogy mikor kerül a számlázható állapotba a rendelés** és így ez is automatikusan elkészülhetett, a megfelelő időben.

**Minden riportolhatóvá, számszerűsíthetővé és ellenőrizhetővé** vált a logisztika és a pénzügyi részleg teljesítményével kapcsolatban. **Érthetővé vált a késések oka, így egyből reagálni tudtunk a megfelelő szállítási fázisban.**

## Gyorsabbá vált a hibák kijavítása.

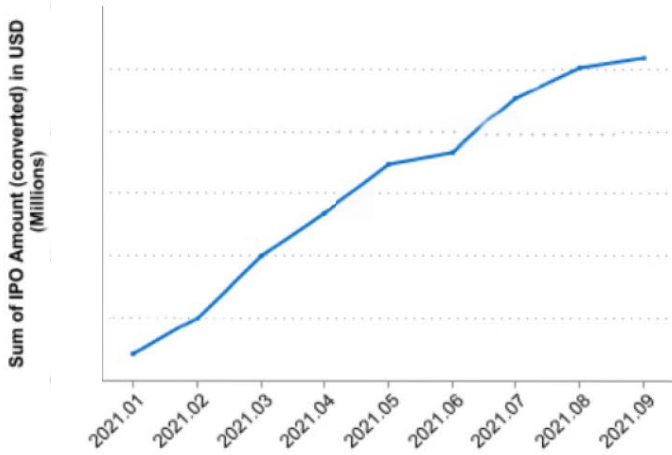
Ha egyértelműen a szállító hibájából fakad a késés, akkor a kártérítési igényeinket egyértelműen érvényesíteni tudjuk.

- Hatékonyabb folyamat-menedzsment és elégedett ügyfelek
- Az ügyfelek a betartott határidőknek köszönhetően sokkal elégedettebbek. **Csökkent a csapaton belüli feszültség a folyamatok átláthatóságának és összehangoltságának köszönhetően.**
- Folyamatosan tudjuk javítani a belső folyamatainkat a mérhetőségnek és a teljeskörű riportolhatóságnak köszönhetően.

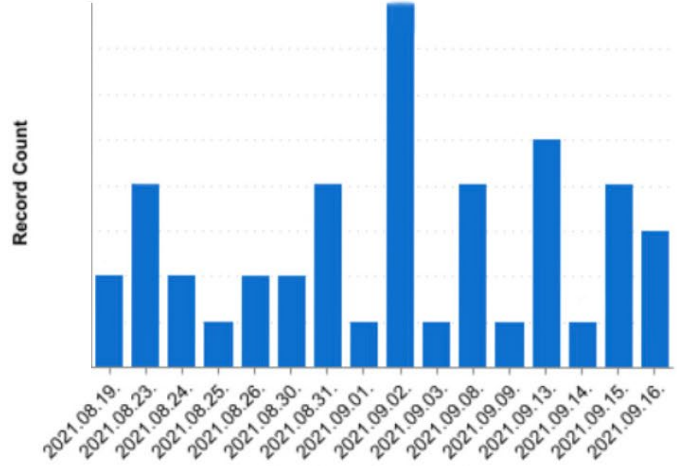


# eredmények

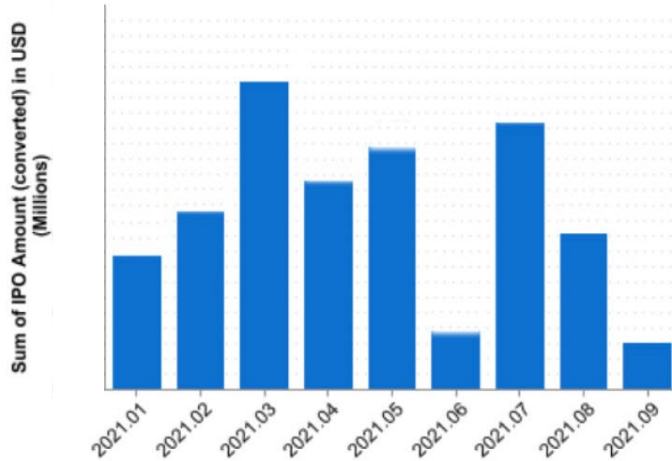
2021 Cumulative Revenue -Actual



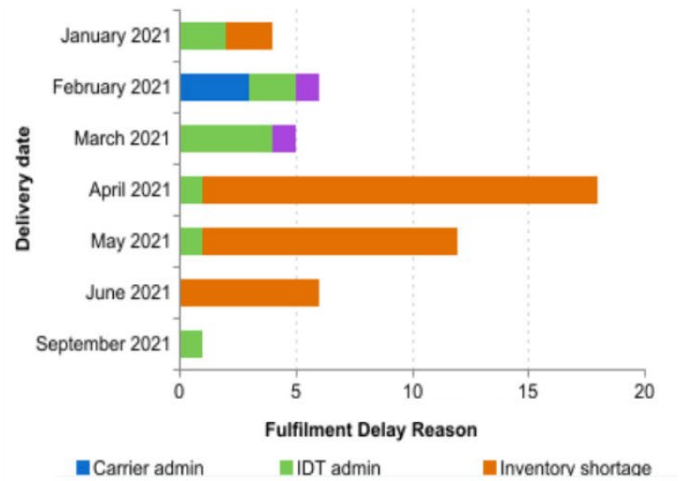
Number of IPOs activated in the last 30 days



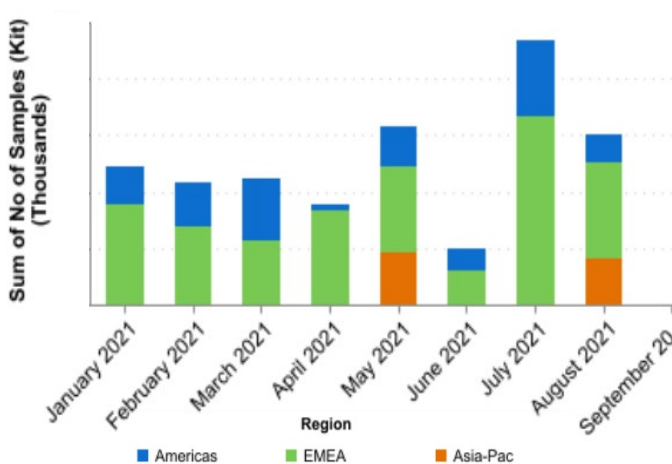
Delivery date



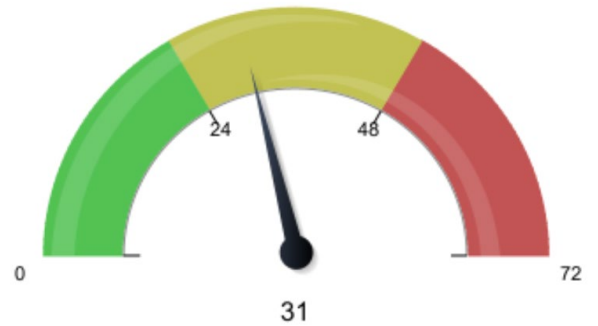
Number of shipments



Delivery date



Average Fulfilment Delay



Minden riportolhatóvá, számszerűsíthetővé és ellenőrizhetővé vált a logisztika és a pénzügyi részleg teljesítményével kapcsolatban.



## tetszett a történetünk?

---

Több ügyfél? Igen. Hatékonyabb folyamatmenedzsment? Igen. Növekvő profit? Igen. Miközben még több új szerződés születik? Igen. Mindez ahol lehet, automatizálva, hogy kizárhassuk a hibalehetőségeket? Pontosan.

**NE HABOZZ FELKERESNI MINKET, HA  
BÁRMILYENKÉRDÉS MERÜLT FEL  
BENNED A TÉMA KAPCSÁN!**

**BESZÉLNI SZERETNÉK VELETEK**



**TELEFON**

+36 1 550 7120

**EMAIL**

hello@bitmist.com

**IRODA**

BitMist  
Tarcali utca 2/b.  
1113 Budapest