

## CASE STUDY

# Union Road Assistance

Η Union Road Assistance παρέχει υπηρεσίες οδικής βοήθειας με πανελλαδική κάλυψη. Ιδρύθηκε το 2009 και έχει έδρα στον Άγιο Δημήτριο Αττικής. Η εταιρεία διαθέτει περισσότερους από 320 εργαζόμενους στην έδρα της και σε οκτώ υποκαταστήματα. Επίσης, έχει στην ιδιοκτησία της πάνω από 120 οχήματα. Ο κύκλος εργασιών ξεπερνά τα 22.000.000 €.

### Οι προκλήσεις

- Διαχείριση πολλαπλών κωδικών προϊόντων
- Ανάγκη για πολλούς και διαφορετικούς τρόπους πληρωμής
- Άμεση ενημέρωση των κεντρικών συστημάτων
- Συνεργασία με υφιστάμενες υποδομές

### Το όφελος

- Απλούστευση διαδικασίας πώλησης επί αυτοκινήτου
- Αυτόματη ενημέρωση ERP και αποθήκης
- Άμεσο monitoring του exvan status όλων των οχημάτων
- Δυνατότητες τεχνικής υποστήριξης πελατών
- Πρόσθετα έσοδα

### Λύση που εγκαταστάθηκε:

Regate Effective – EXVAN

### Υλοποίηση έργου από:

GeniusNet A.E. – GlobaleNet A.E.

# Από την οδική βοήθεια στις πωλήσεις επί αυτοκινήτου

Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης της εταιρείας Union Road Assistance και με στόχο την παροχή υπηρεσιών που θα τη διαφοροποιήσουν από τον ανταγωνισμό, η εταιρεία είδε την ευκαιρία για πωλήσεις υλικών – αναλωσίμων στα οχήματα που καλείται να συνδράμει. Το Regate Effective – EXVAN ήταν η ιδανική λύση.



Εύκολες – απλές βλάβες, όπως ενδεικτικά η αντικατάσταση μπαταρίας στο σημείο της βλάβης, από το προσωπικό της εταιρείας, αλλά και εντός της εργοστασιακής εγγύησης των κατασκευαστών – εισαγωγέων αυτοκινήτων, προσδίδει προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες της Union Road Assistance. Η συγκεκριμένη ανάγκη απαιτεί τόσο ενημερωμένα υπολογιστικά συστήματα (ERP, αποθηκευτικούς χώρους, παραστατικά), όσο και συνεχή διασύνδεση με τα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης. Οι απαιτήσεις για διαχείριση πολλαπλών κωδικών προϊόντων, για πληθώρα οχημάτων – πελατών, η ανάγκη για πολλούς και διαφορετικούς τρόπους πληρωμής, η προϋπόθεση για άμεση ενημέρωση των κεντρικών συστημάτων και οι υφιστάμενες υποδομές, οδήγησε στην αναζήτηση λύσεων για τιμολόγηση επί αυτοκινήτου.

Η Union Road αξιοποιώντας τη λύση Regate Effective – EXVAN κατάφερε να απλοστεύσει τη διαδικασία πώλησης επί αυτοκινήτου. Πιο συγκεκριμένα, ο οδηγός με εύκολη αναζήτηση βρίσκει το είδος προς πώληση, με όλες του τις λεπτομέρειες (περιγραφή, κωδικός, τιμή) και

αφού ολοκληρώσει τη διαδικασία της πώλησης και της είσπραξης ενημερώνει αυτόματα το ERP της εταιρείας και την αποθήκη. Επιπλέον, όλοι οι back office users έχουν τη δυνατότητα αξιοποιώντας το Regate Effective – Administration Suite να έχουν άμεσο monitoring του exvan status όλων των οχημάτων

Το όφελος για την εταιρεία είναι η άμεσα διαθέσιμη και πλήρης αποτύπωση του περιεχομένου του κάθε οχήματος customer service και οι επιπλέον δυνατότητες τεχνικής υποστήριξης προς τους οδηγούς – πελάτες της εταιρείας. Μακροπρόθεσμα το σύνολο των υπηρεσιών επιτόπου τεχνικής υποστήριξης, μπορεί να εμπλουτιστεί, κυρίως σε επίπεδο υλικών – ανταλλακτικών, χωρίς αυτό να διαταράσσει την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης και κυρίως την διαχείριση και διακίνηση των υλικών, μεταξύ κεντρικών αποθηκών, οχημάτων και τελικών χρηστών. Επιπλέον, προσδίδει έσοδα από την εξυπηρέτηση των οδηγών – πελατών και παράλληλα άμεση επίλυση στα συνηθέστερα προβλήματα που προκαλούν ακινητοποίηση λόγω βλάβης ενός οχήματος.



**Η επιτυχημένη υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου, απέδειξε ότι η ορθή και πλήρης κατανόηση της ανάγκης, η χρήση των κατάλληλων εφαρμογών και τεχνολογιών, η ταχύτητα υλοποίησης, η άψογη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων εταιρειών μπορεί να επιτύχει άμεσα και θεαματικά αποτελέσματα στην καθημερινή δραστηριότητα της Union Road Assistance.**

Αθανάσιος Δαρδαμάνης, Διευθύνων Σύμβουλος Globalnet Επικοινωνίες ΑΕΕ & Σύμβουλος Τεχνολογίας και Τηλεπικοινωνιών Union Road Assistance ΕΠΕ.

