

CASE STUDY



Fabricante

Microsoft Dynamics CRM





"50% de redução de tempo Atendimento ao Cliente interno"

Case Study

Brazil Kirin

Fabricante

Microsoft Dynamics CRM

"um Centro de serviços compartilhados deve fornecer um serviço de alta qualidade para uma variedade de clientes internos. Foi quando nós nos perguntamos como uma solução CRM poderia nos ajudar".

Guilherme Lacerda Bruns, Diretor de gestão da Brasil Kirin

Necessidades de negócios

A Brasil Kirin é uma subsidiária da Kirin Holdings Company, um dos maiores grupos de bebidas do mundo sediada no Japão, com mais de 46.000 funcionários que trabalham para 270 empresas em 15 países. Com uma história começando no final dos anos de 1800, o nome original da Kirin era Japan Brewery Company. Hoje, o grupo fabrica e distribui um número enorme de bebidas alcoólicas e refrigerantes - incluindo as famosas cervejas Kirin e Ichiban Shibori - bem como administra empresas do setor alimentício e de restaurantes, além de divisões de engenharia e logística.

Como a segunda maior cervejaria do Brasil, a Brasil Kirin opera 13 fábricas e emprega 11.000 pessoas. Ela distribui produtos a partir de 25 dos próprios centros e também trabalha com 200 revendedores para fornecer produtos a cerca de 600 mil varejistas, tudo sob a nova e emocionante campanha de marketing "Viva a sua sede".

Tais operações extensas precisam de sistemas e processos de negócios sofisticados as apoiando, executados a partir dos Centros de serviços compartilhados (SSC) existentes. Como a área da empresa responsável pelas Finanças, pelos Recursos humanos (RH), pelos Contratos e pelo Faturamento, os clientes são os funcionários da Kirin no Brasil. Após a realização de uma auditoria para identificar a melhor forma de desenvolver o SSC, a Kirin entrou em uma parceria com uma empresa de consultoria para ajudá-la a mapear todos os requisitos e os processos que o SSC realiza. Guilherme Lacerda Bruns, Diretor de gestão da Brasil Kirin SSC comentou: "examinamos nossas operações em todo o país a fim de compreender as percepções dos clientes internos, que foram atendidos pelo Centro de serviços compartilhados".

A empresa percebeu que havia uma série de desafios e necessidades não satisfeitas a ser resolvida. A produtividade do SSC poderia ser

melhorada; o Centro recebeu um grande volume de chamadas sem registro integral da consulta e executou um processo de pedido de informações que não permitiu uma qualidade elevada para a informação a ser registrada. Alguns clientes internos não tinham a percepção mais positiva do SSC, algo que estava em desacordo com a visão do Centro. Guilherme disse: "um Centro de serviços compartilhados deve fornecer um serviço de alta qualidade para uma variedade de clientes internos, dos quais todos têm prioridades diferentes e exigem diferentes níveis de suporte. Foi quando nós nos perguntamos como uma solução CRM poderia nos ajudar".



"A ferramenta determina o tempo necessário para resolver a solicitação de suporte, permite o gerenciamento avançado de informações a serem disponibilizadas e aumenta os níveis de produtividade do SSC"

Eber Gustavo, Consultor de projetos na AlfaPeople

O processo de avaliação teve início imediatamente para identificar uma solução transformacional que poderia ajudar a Brasil Kirin a gerenciar e atender às necessidades dos clientes internos. A gestão do SSC e o departamento de TI identificaram e selecionaram uma parceira global da Microsoft, a AlfaPeople, para implantar a Microsoft Dynamics CRM, devido à profunda experiência na implementação de projetos semelhantes para outras empresas internacionais e à facilidade de integração que seria fornecida.

Solução

Project implementation of Microsoft Dynamics CRM lasted six months, including an extensive testing phase. "The tool determines the time needed to address the support enquiry, allows advanced management of information to be available and increases productivity levels of the SSC" says Eber Gustavo, Project Consultant at AlfaPeople, who was part of the implementation team.

The easy-to-manage Microsoft Dynamics CRM is now fully integrated and utilised by the entire SSC, registering all employee requests for attention which are scheduled and approved in a portal. This portal centralises all the business-specific processes to ensure the highest standards of service are provided in response and to ensure business continuity.



Guilherme commented: "Microsoft Dynamics CRM caught my attention because the solution is friendly, easy-to-use and more well-known amongst our internal customers. Creating a portal as a key part of the project was a crucial factor in us choosing Microsoft and working with AlfaPeople. The implementation time was also much lower than solutions provided by other companies."



"A Microsoft Dynamics CRM me chamou a atenção porque a solução é intuitiva, fácil de usar e bem conhecida entre os nossos clientes internos. A criação de um portal como uma parte fundamental do projeto foi um fator crucial para que escolhêssemos a Microsoft e trabalhar com a AlfaPeople. O tempo de implementação também foi muito menor do que o das soluções fornecidas por outras empresas".

Guilherme Lacerda Bruns,
Diretor de gestão da Brasil Kirin

Benefícios

Melhoria da satisfação do cliente interno

O principal desafio foi o de fornecer uma assistência de qualidade a partir de serviços centralizados para os funcionários e para verificar a satisfação dos clientes internos. Com a Microsoft Dynamics CRM, tornou-se possível melhorar a gestão da multiplicidade de processos realizados pelas áreas Financeira, de Recursos humanos (RH), de Contratos e de Faturamento e dar um salto qualitativo com relação ao serviço prestado aos clientes internos.

Resultados eficientes

Com a entrega da Microsoft Dynamics CRM, o SSC da Brasil Kirin pode apoiar plenamente os 4.000 funcionários com as respectivas consultas. Os indicadores mostram que, depois de implementar a ferramenta, as funções aumentaram a produtividade total em 30% e a taxa de novos funcionários necessários foi reduzida em 10%.

Gestão de custos

Os estudos de processos e serviços e uma maior produtividade significava que o SSC poderia reduzir a necessidade de recrutar novos funcionários e, por isso, a empresa pôde cortar o orçamento operacional.

GLOBAL OFFICES

AlfaPeople - Headquarters
Teghlholm Allé 13
2450 København SV.
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info@alfapeople.com

AlfaPeople Germany
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 Herford
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
info.de@alfapeople.com

AlfaPeople Chile
Avda. Nueva de Lyon 072
Oficina 801, Piso 8
Providencia, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062
Email: info.cl@alfapeople.com

AlfaPeople Costa Rica
Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax +506 2233 3238
Email: info.cr@alfapeople.com

AlfaPeople India
Landmark Tower, 4th Floor,
Plot No. 2, Ashok Marg,
C - Block, South City - I
Gurgaon - 122001, India
Phone: +919811089731
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople
United Arab Emirates
Sidra Tower (1503)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com

AlfaPeople United Kingdom
Century House
100 Oxford Street
W1D 1LL, **London**
United Kingdom
Phone: +44 2072 551 228
Email: info.uk@alfapeople.com

AlfaPeople Switzerland
Hohenbühlstrasse 2
8152 Glattbrugg
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

AlfaPeople Colombia
Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki - Ofi 401
Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

AlfaPeople Guatemala
5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel
Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

AlfaPeople India
South Office
#26/1, 1st floor,
Regus gem business centre,
Ibis hotel, Bommanahalli,
Hosur road, **Bangalore** - 560068
Phone: +918040980841
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople Brazil
Av. Maria Coelho Aguiar, 215
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP
CEP: 05805-000
Phone: +55 (11) 3741-5181
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople US
Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor **New York**
NY 10174
Phone: +1 (917) 368-8088
info.us@alfapeople.com

AlfaPeople Mexico
Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +52 5265 6030
Email: info.mx@alfapeople.com

AlfaPeople China
Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@alfapeople.com

AlfaPeople Saudi Arabia
King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road - **Jeddah**
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com