CASE STUDY



BRASIL KIRIN
FORÇA DE RESPEITO

Fertigung

Microsoft Dynamics CRM

AlfaPeople



„Verringerung des internen Zeitaufwands für Kundenservice um 50 %"

Case Study
Brazil kirin
Fertigung
Microsoft Dynamics CRM

„Ein Shared Service Centre muss einen hochwertigen Service für verschiedenste interne Kunden bieten, die alle unterschiedliche Prioritäten und haben und die ein individuelles Maß an Unterstützung benötigen. An diesem Punkt stellte sich uns die Frage, inwieweit eine CRM-Lösung uns unterstützen könnte."

Geschäftsanforderungen

Brazil Kirin ist ein Tochterunternehmen der in Japan ansässigen Kirin Holdings Company, einem der weltweit größten Getränkehersteller mit über 46.000 Mitarbeitern in 270 Unternehmen und 15 Ländern. Kirin wurde im späten 18. Jahrhundert als Japan Brewery Company gegründet. Heute produziert und vertreibt die Gruppe eine enorme Anzahl von alkoholischen und nichtalkoholischen Getränken - einschließlich der berühmten Kirin- und Ichiban-Biere – und führt Lebensmittelunternehmen und Restaurants sowie Technik- und Logistikabteilungen.

Als zweitgrößte Brauerei in Brasilien betreibt Brazil Kirin 13 Fertigungsstätten und beschäftigt 11.000 Mitarbeiter. Das Unternehmen vertreibt Produkte über 25 eigene Logistikzentren und arbeitet mit 200 Wiederverkäufern zusammen, um ca. 600.000 Einzelhändler zu beliefern. Um dieses Thema zu intensivieren hat Brazil Kirin eine neue aufregende Marketingkampagne „Live your thirst" (Lebe Deinen Durst) gestartet.

Ein solch umfangreiches Unternehmen erfordert hochentwickelte Geschäftssysteme und -prozesse, die über das vorhandene Shared Services Centre (SSC) ausgeführt werden. Als zuständiger Geschäftsbereich für Finanzen, Personalverwaltung, Verträge und Rechnungslegung betreut das SSC die brasilianischen Mitarbeiter von Kirin. Nach einem Audit bezüglich der Frage, wie das SSC am besten weiterentwickelt werden konnte, ging Kirin eine Partnerschaft mit einem Beratungsunternehmen ein, das Kirin dabei unterstützen sollte, alle Anforderungen und Prozesse des SSC auszuarbeiten. Guilherme Lacerda Bruns, Managing Director des Brazil Kirin SSC kommentiert: „Wir haben unsere Geschäftsvorgänge im gesamten Land untersucht, um zu verstehen, wie das SSC von seinen internen Kunden wahrgenommen wird."

Das Unternehmen erkannte rasch, dass es eine Reihe von unerfüllten Anforderungen und Herausforderungen gab, die es zu lösen galt. Die Produktivität des SSC konnte verbessert werden. Ins Besondere viele Anfragenohne vollständige Dokumentation bearbeitet wurden. Ebenfalls führte Brazil Kirineinen einleitenden Anfrageprozess aus, der zu keiner Aufzeichnung hochqualitativer Informationen resultierte. Einige interne Kunden hatten keine besonders positive Auffassung des SSC, was seinen Zielen widersprach.

Der Evaluierungsprozess begann bald darauf mit dem Ziel, eine transformative Lösung zu finden, die Brazil Kirin bei der Verwaltung und Erfüllung der Anforderungen interner Kunden unterstützen würde. Aufgrund seiner detaillierten Erfahrung bezüglich der Implementierung ähnlicher Projekte für andere internationale Unternehmen und die einfache Integration wählten das SSC-Management und die IT-Abteilung den globalen Microsoft-Partner AlfaPeople für die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM aus.

AlfaPeople



„Das Tool berechnet die Zeit, die für die Bearbeitung einer Supportanfrage erforderlich ist, ermöglicht eine fortgeschrittene Informationsverwaltung und erhöht die Produktivität des SSC",

Eber Gustavo, Project Consultant bei AlfaPeople

Lösung

Das Projekt zur Implementierung von Microsoft Dynamics CRM dauerte sechs Monate, einschließlich einer umfassenden Testphase. „Das Tool berechnet die Zeit, die für die Bearbeitung einer Supportanfrage erforderlich ist, ermöglicht eine fortgeschrittene Informationsverwaltung und erhöht die Produktivität des SSC", sagt Eber Gustavo, Project Consultant bei AlfaPeople und Mitglied des Implementierungsteams.

Das einfach zu bedienende Dynamics CRM ist nun vollständig integriert und wird von allen Mitarbeitern des SSC verwendet, um Mitarbeiteranfragen für die weitere Bearbeitung zu registrieren, die über ein Portal geplant und genehmigt werden. Dieses Portal zentralisiert alle geschäftsspezifischen Prozesse, um einen hohen Servicestandard bezüglich der Beantwortung zu gewährleisten und die geschäftliche Kontinuität sicherzustellen. Lacerda Bruns erläutert: „Ich wurde auf Microsoft Dynamics



CRM aufmerksam, weil es sich um eine benutzerfreundliche, einfach zu verwendende und unter unseren internen Kunden bekanntere Lösung handelt. Die Einrichtung eines Portals als Schlüsselkomponente des Projekts war ein wichtiger Faktor, warum wir Microsoft ausgewählt haben und mit AlfaPeople zusammenarbeiten. Der Zeitaufwand der Implementierung war etwas geringer als bei Lösungen, die in anderen Unternehmen implementiert wurden. "

AlfaPeople



"Kostenmanagement Dank der Prozessstudien und Service- und Produktivitätsverbesserungen konnte das SSC den Bedarf an neueingestellten Mitarbeitern verringern, so dass das Betriebsbudget gekürzt werden konnte. "

Guilherme Lacerda Bruns,
Managing Director

Vorteile

Verbesserte interne Kundenzufriedenheit

Die größte Herausforderung bestand darin, den Mitarbeitern mittels des SSCs eine hochqualitative Unterstützung zu bieten und die Zufriedenheit der internen Kunden zu prüfen. Mit Microsoft Dynamics CRM ist es nun möglich, eine Vielzahl von Prozessen in den Bereichen Finanzen, Personalverwaltung, Verträge und Rechnungslegung besser zu verwalten und eine große Veränderung in Bezug auf die Qualität des Services für interne Kunden zu erreichen.

Effiziente Ergebnisse

Durch die Implementierung von Microsoft Dynamics CRM kann das SSC von Brazil Kirin die Anfragen von 4.000 Mitarbeitern nun vollständig bearbeiten. Kennziffern zeigen, dass die Gesamtproduktivität seit der Implementierung des Tools um 30 % gestiegen und der Bedarf an neuen Mitarbeitern um 10 % gesunken ist.

Cost management

Process studies and service and productivity improvements meant that the SSC could reduce the need to recruit new employees and so the operations budget was able to be cut back.

AlfaPeople

GLOBAL OFFICES

AlfaPeople - Headquarters
Teglholm Allé 13
2450 København SV.
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info@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 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 Germany
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 **Herford**
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
info.de@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 US
Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor **New York**
NY 10174
Phone: +1 (917) 368-8088
info.us@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 Colombia
Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki – Ofi 401
Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@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 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 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 China
Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@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 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 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

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