

OBSŁUGA SIECI

55 punktów handlowych

CASE STUDY



NEONET



ZEME
TECHNOLOGIES

NEONET S.A. – JEDEN Z LIDERÓW SPRZEDAŻY W BRANŻY RTV-AGD

15 lat

na polskim rynku



2700

zatrudnionych pracowników



300

salonów na terenie całego kraju

**NEONET**

Czerpiemy satysfakcję z zadowolenia naszych Klientów, ale także z dbałości o środowisko. Czujemy się za nie odpowiedzialni, dlatego segregujemy odpady i zarządzamy elektrośmieciami, przestrzegając zasad recyklingu. Naszym celem jest **pozycja najlepszego**, w ocenie Klientów, sklepu RTV, AGD, IT w Polsce i Europie. Stawiamy na nowoczesne rozwiązania, które w maksymalny sposób wpływają, na jakość i komfort zakupów.

NEONET S.A.



DWA ETAPY OSZCZĘDNOŚCI:

Bezpośrednie: **PIENIĄDZE** -
dążymy do obniżenia kosztów
poprzez wybór najtańszych
odbiorców, którzy działają lokalnie;



Pośrednie: wdrożenie procesu, który
pomoże zaoszczędzić **CZAS**.

- Nowoczesny panel klienta, który ułatwia zgłoszenie wywozu odpadów i zapewni kontrolę nad ilością
- Łatwy obieg dokumentów KPO



WYNIKI WDROŻENIA USŁUGI: 9% NIŻSZE KOSZTY BEZPOŚREDNIE, **NEONET** 6 GODZIN OSZCZĘDNOŚCI MIESIĘCZNIE

Przed wdrożeniem	Po wdrożeniu ZEME	KORZYŚCI
Jeden odbiorca obsługiwał wiele (30+) sklepów w kilku województwach.	Korzystanie z lokalnych odbiorców.	- koszty niższe o 9%, - szybsza reakcja na odbiory poza harmonogramem - wspieranie lokalnych gospodarek
Raportowanie ilości odbiorów i kosztów na koniec miesiąca niedostosowane do oprogramowania Klienta.	Dostosowanie formatu miesięcznych raportów do wymogów importu do systemu ERP Klienta.	Skrócenie czasu poświęcanego przez pracownika centrali o 6 godzin miesięcznie.
Potwierdzenia odbioru podpisywane na papierze przez sklepy.	Wdrożenie automatycznych potwierdzeń odbioru we wszystkich lokalizacjach.	Skrócenie czasu odbioru oraz mniejsza ilość dokumentów do procesowania przez centralę (potwierdzenia papierowe).
Wyjaśnianie problematycznych sytuacji (brak odbioru, opóźnienia) wymagało dużo czasu od centrali i sklepów.	Wprowadzenie procedur komunikacji ZEME (automatyczne przypomnienia mailowe, proaktywne informacje o spodziewanych opóźnieniach, bezpośredni kontakt z centralą, Sklepami i RKS-ami).	Niższe zaangażowanie czasowe centrali, sklepy zadowolone z obsługi (średnia ocen 9,6/10).

USPRAWNIENIE PROCESU ODBIORU ODPADÓW, ZADOWOLENIE SKLEPÓW I ODBIORCÓW

NEONET

Wprowadzenie objętych wdrożeniem zmian spowodowało:

1.

9% oszczędności
kosztów bezpośrednich

2.

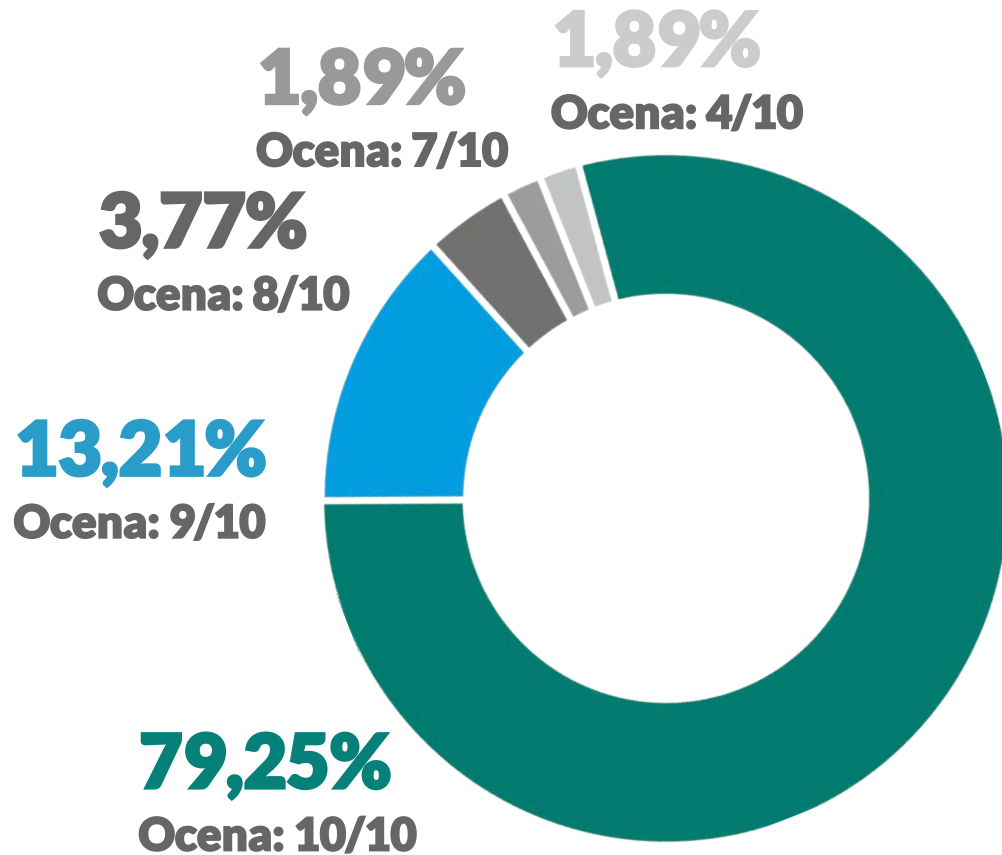
Oszczędność czasu
centrali o **6 godzin**
miesięcznie

3.

Sklepy zadowolone ze
współpracy (**poziom**
zadowolenia >95%)

ŚREDNIA ZADOWOLENIA Z ODBIORCÓW:

NEONET



Poziom zadowolenia Sklepów z odbiorcy

Tylko 1 sklep ocenił swojego odbiorcę poniżej uznanych przez nas za akceptowalne 7/10. Odbiorca został zmieniony.

92% sklepów oceniło współpracę z odbiorcą na 9 lub 10/10.

OCENA ZEME PRZEZ CENTRALĘ NEONET

NEONET

„Współpracę z ZEME oceniamy naprawdę wysoko. Pomimo, że pierwszy miesiąc współpracy wypadł w grudniu, który jest najbardziej wymagającym miesiącem od początku świadczyli usługi terminowo i zgodnie ze wszystkimi ustaleniami.

We współpracy z kontrahentem chwalimy sobie również oszczędność czasu poświęcanego na gospodarkę odpadami z naszej strony. Oszczędność ta była możliwa dzięki pomysłowości i rozwiązaniom technologicznym naszego partnera. Rekomendujemy współpracę z ZEME.”

Zbigniew Machowiec, Dyrektor ds. Zakupów Centralnych



ZEME
TECHNOLOGIES
YOUR WASTE GOES DIGITAL