

Metzgerei Haller:

Cyfrowa transformacja
obsługi zamówień



Case Study

„Na początku zawsze jest się sceptycznym, gdy wprowadza się coś nowego, ale system wspierany przez AI od firmy callicon znacznie przekroczył wszystkie nasze oczekiwania.”

– Christian Haller

O firmie Metzgerei Haller

Metzgerei Haller to pełna tradycji firma rodzinna, założona już w roku 1896 i dziś z powodzeniem prowadzona przez 4. i 5. pokolenie. Zatrudniając 85 pracowników, firma wyspecjalizowała się w produkcji wysokiej jakości wyrobów mięsnych i wędliniarskich. Obsługuje wymagające portfolio klientów – od klasycznej gastronomii i hotelarstwa, przez handel spożywczy detaliczny, po placówki społeczne, takie jak stołówki, kliniki i domy opieki. Regionalna dostawa odbywa się w promieniu około 70 kilometrów od głównej siedziby. Ponieważ produkty podlegają surowym wymogom świeżości, a klienci często zamawiają z krótkim wyprzedzeniem, obsługa zamówień stanowi proces kluczowy dla działalności firmy. Każde opóźnienie lub błędne zamówienie na etapie administracyjnym bezpośrednio wpływa na efektywność produkcji i dalszą logistykę.



Wyzwania: granice procesów ręcznych

„Obsługa zamówień jest w gruncie rzeczy kluczowym instrumentem naszej działalności”

- Christian Haller

Podobnie jak wiele firm rzemieślniczych, Metzgerei Haller przyjmuje zamówienia klientów za pośrednictwem tradycyjnych kanałów, takich jak telefon, automatyczna sekretarka, faks i e-mail. Taki sposób przyjmowania zamówień powodował, zwłaszcza w sezonie wzmożonego ruchu, ogromne obciążenie działu obsługi. Każdej nocy wpływało regularnie 70 do 80 zamówień, które trzeba było wcześniej rano uprzednio ręcznie przejrzeć, odsłuchać i wprowadzić do systemu. Dodatkowo przedstawiciele handlowi rejestrowali zamówienia często dopiero po południu, co prowadziło do opóźnień w produkcji i logistyce.

Ten ręczny proces wiązał się ze znacznym nakładem pracy i ryzykiem. Nagrania na automatycznej sekretarce z silnym akcentem gwarowym lub niedokładne informacje typu „pieczeń wieprzowa jak zawsze” regularnie prowadziły do nieporozumień i błędów przy wprowadzaniu danych. Dodatkowo rosnący niedobór wykwalifikowanych pracowników utrudniał znalezienie personelu do tych powtarzalnych zadań administracyjnych, przez co dotychczasowy zespół był stale mocno obciążony. Konieczna była strategiczna zmiana, aby zwiększyć efektywność i trwale obniżyć wskaźnik błędów.



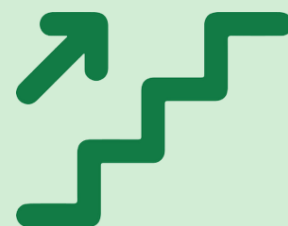
Wyniki i rezultaty biznesowe

Dzięki digitalizacji procesów Metzgerei Haller osiągnęła znaczącą transformację wskaźników operacyjnych. Nakład pracy personelu biurowego zmniejszono o 25 do 30 %. Obecnie już około 70 % wszystkich zamówień jest przetwarzanych automatycznie za pośrednictwem portalu AI, przy czym połowa tych cyfrowych zamówień wpływa bezpośrednio przez mobilną aplikację Order App++.



Wpływ ekonomiczny i jakościowy jest znaczący:

- **Zwrot z inwestycji (ROI):** Inwestycja w pełni się zwróciła już w ciągu pierwszych miesięcy i nadal generuje oszczędności.
- **Wskaźnik błędów:** Dzięki wspieranej przez AI i zautomatyzowanej obsłudze zamówień wskaźnik błędów obniżono niemal do zera.
- **Koszty personalne:** Automatyzacja umożliwia obsługę niezależną od konkretnych pracowników, co zabezpiecza działalność firmy w czasach niedoboru kadr, zwłaszcza dzięki aplikacji Order App++.
- **Skupienie na sprzedaży:** Zaoszczędzony czas w dziale obsługi jest teraz wykorzystywany na aktywną opiekę nad klientem oraz strategiczny rozwój relacji biznesowych.



„Patrząc wstecz – czy to z perspektywy przedstawicieli handlowych, firmy, czy naszych pracowników: każdy czerpie korzyści z tego systemu. Trzeba szczerze powiedzieć, że dziś nikt nie chciałby już się bez niego obyć.” - Christian Haller

Rozwiązanie: portal callicon KI-Order Portal i aplikacja Order-App++

Aby umożliwić osiągnięcie tych rezultatów, Metzgerei Haller wdrożyła portal callicon KI-Order-Portal w połączeniu z aplikacją Order App++. To oparte na chmurze rozwiązanie służy jako centralne, przyjazne w obsłudze narzędzie do rejestrowania zamówień i zarządzania nimi – zarówno dla klientów, jak i pracowników. Aplikacja jest niezależna od platformy i kompatybilna ze wszystkimi popularnymi urządzeniami (Windows, iOS, Android), a dzięki trybowi offline umożliwia składanie zamówień o każdej porze.



Istotnym elementem rozwiązania jest własna aplikacja zamówieniowa Haller, która – zamiast anonimowej platformy – wzmacnia obecność marki Metzgerei Haller. Dzięki otwartym interfejsom (API) system został płynnie zintegrowany z istniejącą architekturą ERP. Sercem

rozwiązania jest zintegrowany portal KI-Order Portal: zorientowana na przyszłość technologia rozpoznaje treść, sprawdza niejasności i koryguje je w zamówieniach jeszcze przed importem danych. Zamówienia mogą być przyjmowane przez całą dobę, a portal callicon KI-Order Portal na bieżąco sprawdza informacje pod kątem wiarygodności. Dopiero po pomyślnej walidacji zamówienia klientów są przekazywane do działu wysyłki.



Ta zautomatyzowana kontrola zapewnia obsługę 24/7, która działa niezawodnie nawet w szczytowych okresach przy dużych wolumenach zamówień. Ten cyfrowy filtr gwarantuje, że do produkcji trafiają wyłącznie poprawne dane, co zapobiega błędom produkcyjnym.

„Dzięki rozwiązaniu callicon eliminujemy z firmy element improwizacji i możemy jeszcze szybciej oraz lepiej dostosowywać się do potrzeb klientów, zachowując przy tym efektywną i rentowną produkcję.” – Robert Hutter

