

Vállalati portál és web áruház az Oracle EnterpriseOne (JD Edwards) standard megoldásaival

A JDE portfóliójában megtalálható a Customer Self Service modul alkalmazásba vétele utat, piacot nyit az internetes kereskedelem világába. Lehetőséget ad a vállalkozásnak, hogy megjelenjen az interneten a szokásos üzleti tájékoztatással (web portál az Oracle Application Server-rel), másfelől internet alapú kereskedelmet tesz lehetővé meglévő és jövőbeni partnerekkel.

Mi a CSS (Customer Self Service, azaz Vevő önkiszolgálás)

A Vevő igénye, hogy valós időjű, 24 órás támogatásban tudjon vásárolni (a nap bármely szakában, bárhol) és információt kapjon a rendelések állapotairól. Ezt élő, egész napos támogatásként nyújtani túl költséges a legtöbb vállalkozásnak. Sokan külső vevőönkiszolgáló megoldást keresnek, de a rosszul integrált rendszerek gyakran több kárt okoznak mint hasznot. Hogy igazán hatásosak legyenek, az önkiszolgáló megoldások, egyszerűen navigálhatónak, és naprakésznek kell lenniük. Erre kínál megoldást a **JD Edwards EnterpriseOne Customer Self Service**. Biztosítja a valós idejű információ cserét a vállalkozás és partnerei között az év 365 napján, a nap 24 órájában költséghatékony módon.

A vevőkiszolgálás legyen kényelmes és felügyelt

Oracle JD Edwards EnterpriseOne Customer Self Service-ének másik önkiszolgáló alkalmazásokkal összehasonlítva egyedülálló, mert irányított hozzáférést biztosít a vállalkozás meghatározott információihoz, ami meghatározott, definiált szabályokon alapul (Csak azt lát a vevő, amit engedünk neki). A vevőknek rendelkezésre álló alkalmazások korlátozott funkciókkal hozzáférhetőek, míg alkalmazottaink ugyanazokat az alkalmazásokat használják a mindennapi üzleti tevékenységeik során. Nincs adat másolás és nincs az információ batch-letöltése más alkalmazásba, azaz képes a rendszer valós időjű információt biztosítani.

Testreszabott hozzáférés

A portál felismeri a vevőt és megjeleníti a saját beállításait, melyek az adott vevő számára hasznosak, fontosak. Hogy egyszerűbben tudjon rendelni hozzáfér a termék katalógusokhoz, rendeléssablonokat határoz meg és elérhető a vevő számára a készlet információ. A saját szervezeti információikat látják és kezdeményezhetnek változtatást, követni tudják a rendelések és számlamérlegek státuszát, termékinformációt tudnak lekérdezni.

Valós idejű válasz

Mivel az alkalmazások a vállalkozás ERP rendszeréből táplálkoznak (meghatározott korlátokkal), így a vevő által látott logisztikai és pénzügyi információk napra készek, valós idejűek.

A vevők számára a vállalati információkhoz való gyors és gazdaságos hozzáférés - akármikor és

bárhol, amikor szükségük van az adott információra – által könnyűbbé tesszük azt, hogy nálunk vásároljanak. E mellett, mentesítjük a kereskedőinket, így hatékonyabban tudnak koncentrálni összetettebb kérdésekre, hogy további erősebb vevőkapcsolatokat tudjanak építeni.

KULCSFONTOSÁGÚ JELLEMZŐK

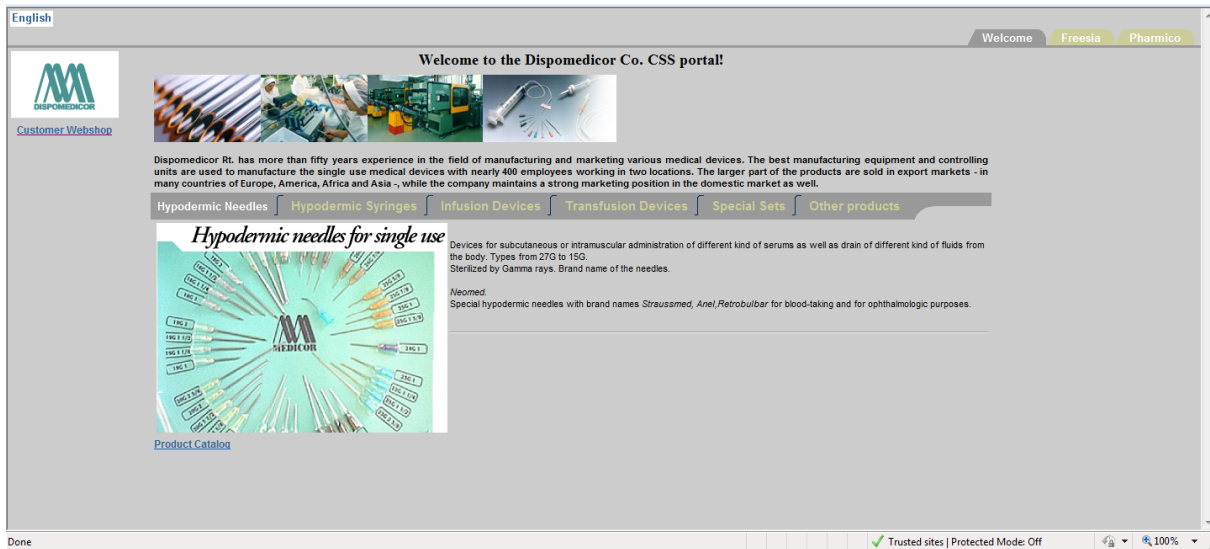
- Csökkenthető a rendszeres szolgáltatói költségek
- Bővíthető a vevőszolgálat lehetőségei
- Szabad „kereskedő”, vevőszolgálatot 7 x 24 x 365.
- Rendelésinformáció
- Rendelés rögzítés és áttekintés
 - Rendeléssablonok
 - Termékkatalógusok
 - Készlet elérhetőség
 - Rendelésstátusz
 - Szállítás nyomkövetés
 - Előrejelezett ögzítés és rissítés
 - Számlák
- A Testreszabható figyelmeztetések
- A vevők megbízható, részletes számlainformációt kap
- Egyéb ezelési és jótállási kéréseket online kezelése

Esettanulmány

A Dispomedicor Zrt-nál fogalmazódott meg az az igény, hogy legfontosabb vevőjük on-line hozzáféréssel tudjon a vállalatirányítási rendszerben a rendelésállományához és számlainformációjához hozzáférni. Természetesen a vállalkozás igénye volt a fenti kommunikáció biztonságos kivitelezési igénye is.

A vállalkozás már a bevezetés során megvásárolta a **JD Edwards EnterpriseOne Customer Self Service** modulját.

A kialakítás során felépítettünk egy un. DMZ (Demilitarizált zóna) parkot a megfelelő tűzfal és egyéb biztonsági szabályoknak megfelleően, mely a vállalati és internet kapcsolat biztonságos megvalósításáért felel. Kialakítottuk a szükséges portál környezetet, melyet SSL titkosítással láttunk el. Ezen a portálon valósul meg a vállalkozás üzleti bemutatása (portfólió, kapcsolat,...), termékeinek és egyéb szolgáltatásainak felsorolása (grafikus megjelenítése, termékkatalógus letöltés, ...).



Ezután telepítettük fel a CSS modul alkalmazásokat. A megfelelő paraméterezések – portál és ERP beállítások – után elindult a vállalkozás internetes web áruháza. A felhasználás során nem csak standard megoldásokat, hanem a vállalkozás üzleti igényeinek megfelelő egyedi fejlesztések is megjelennek az on-line vevőkiszolgáló felületén.

