

# Case Study

Firmy z **sektora produkcyjnego** to znaczna część odbiorców rozwiązań oferowanych przez SIMPLE S.A., stanowią bowiem aż **27%** obecnych klientów Spółki.

Zintegrowane oprogramowanie do zarządzania doskonale sprawdza się m.in. w takich przedsiębiorstwach, jak: Raiffpol Sp. z o.o., Venita Fabryka Kosmetyków Sp. z o.o., Paczkowskie Zakłady Chemii Gospodarczej Pollena Sp. z o.o., Warszawska Fabryka Dźwigów Translift Sp. z o.o., Disa Sp. z o.o., Andropol S.A., FAM Polska Sp. z o.o., Hanyang Molds Sp. z o.o., Kuźnia Matrycowa Sp. z o.o., Greiner Packaging Sp. z o.o., Tespol Sp. z o.o., Cerkolor Sp. z o.o., Dacpol Sp. z o.o., Ponzio Polska Sp. z o.o., Lubartowska Fabryka Okien Ferno Sp. z o.o.



produkcja maszyn i urządzeń



## Fabryka Obrabiarek RAFAMET S.A. w Kuźni Raciborskiej

Fabryka Obrabiarek RAFAMET S.A. z Kuźni Raciborskiej należy do światowej czołówki producentów obrabiarek specjalnych dla kolejnictwa i ciężkich tokarek karuzelowych. Wyroby RAFAMET S.A. wykorzystywane są przede wszystkim w sektorze kolejowym, energetycznym, maszynowym, lotniczym oraz zbrojeniowym. Od 1994 roku firma działa zgodnie z wymogami norm systemu zarządzania jakością, obecnie wg ISO 9001:2000. Spółka planuje utrzymać wysoką dynamikę wzrostu sprzedaży przy zachowaniu wysokich standardów obsługi klienta. Złożoność relacji, ilość związanych z nimi danych, a także konieczność dużej elastyczności w prowadzeniu kontaktów z klientami sprawia, że zastosowanie narzędzi informatycznych stało się niezbędnym elementem skutecznego zarządzania relacjami z klientem, mającym bezpośredni wpływ na wyniki firmy. W związku z tym Zarząd firmy podjął decyzję o wdrożeniu systemu zarządzania relacjami z klientem, zgodnym z koncepcją Customer Relationship Management (CRM).

Na pierwszym etapie współpracy z wybranym dostawcą takiego rozwiązania, którym okazała się SIMPLE sp. z o.o. z Dąbrowy Górniczej (firma partnerska SIMPLE S.A.) wykonano analizę przedwdrożeniową. Przy współdziałaniu konsultantów SIMPLE dokonano analizy procesów realizowanych w departamentach odpowiedzialnych za działania marketingowe, obsługę technologiczną, sprzedaż, obsługę serwisową i zarządzanie jakością. Efektem analizy była identyfikacja kluczowych wymagań funkcjonalnych wraz z proponowanym sposobem ich implementacji przy wykorzystaniu konkretnego narzędzia, SIMPLE - CRM.

W efekcie analizy przedwdrożeniowej wyodrębniono podstawowe cele wdrożenia SIMPLE - CRM:

- Usprawnienie komunikacji wewnętrznej w przedsiębiorstwie, pomiędzy departamentami: technologii, marketingu, sprzedaży i serwisu.
- Konieczność poprawienia jakości prowadzonych projektów.
- Zmniejszenie kosztów działań administracyjnych w obszarze handlu, zbudowanie centralnej bazy danych o dotychczasowych i potencjalnych klientach poprzez integrację wszelkich źródeł informacji o klientach, wykorzystywanych w przedsiębiorstwie.
- Dostęp do informacji w czasie rzeczywistym i niezależnie od miejsca prowadzenia działalności.
- Udostępnienie mechanizmów prognozowania sprzedaży.
- Identyfikacja źródeł kosztów w zakresie marketingu, sprzedaży i serwisu, a także rentowności poszczególnych klientów (kontraktów) poprzez odpowiednią integrację z systemem transakcyjnym.

Słabą stroną firmy okazała się przede wszystkim wewnętrzna komunikacja pomiędzy departamentami przedsiębiorstwa. Możliwość jedynie „papierowego” lub ustnego delegowania zadań powodowała opóźnienia i często sprawiała, że informacja ulegała przekłamaniam. Brak możliwości śledzenia stopnia realizacji określonego projektu (udział wielu departamentów i osób odpowiedzialnych), uniemożliwiała efektywne planowanie ich pracy. Pracownicy obsługujący tego samego klienta mieli różny, niepełny poziom wiedzy, nie mając pełnej historii działań z nim związanych. Prowadzona korespondencja z klientem była własnością pracownika.



Oddelegowana grupa kompetentnych osób z RAFAMET S.A. oraz zespół konsultantów SIMPLE zgromadziła i uporządkowała informacje, co zaowocowało stworzeniem mapy procesów zachodzących w spółce. Procedury wykorzystywane w poszczególnych procesach, do tej pory udokumentowane jedynie w Księdze Jakości, w efekcie prac wdrożeniowych zostały zaimplementowane w systemie w postaci scenariuszy, w których uwzględniono wzorcowe uwarunkowania czasowe poszczególnych etapów oraz kompetencje personelu przedsiębiorstwa w zakresie nadzoru i wykonawstwa.

SIMPLE - CRM jest zintegrowany w RAFAMET S.A. z systemem transakcyjnym SIMPLE - SYSTEM V. Dzięki temu naturalną funkcjonalnością będzie dostępność odpowiednio sformatowanych informacji o dokonanych transakcjach w zakresie realizacji płatności, analiz sprzedaży, wielkości i przedmiotu zrealizowanych zamówień, obrotów magazynowych czy kosztów celowych. Wszystkie informacje dostępne będą z jednego poziomu.

Decyzja o wyborze jednego dostawcy, posiadającego kompleksową ofertę, zapewniła Spółce komplementarność wiedzy i wyeliminowała komplikacje wynikające z konieczności ograniczonej integracji z różnymi systemami i, często z tym związanej, konieczności przenoszenia danych pomiędzy systemami w sposób wsadowy.

Największą korzyścią z wdrożenia SIMPLE - CRM w RAFAMET S.A. jest zmniejszenie kosztów obsługi klientów poprzez usystematyzowanie wiedzy na ich temat, lepsza identyfikacja ich oczekiwań, preferencji oraz dostępność informacji w czasie rzeczywistym i w każdym miejscu działania pracowników RAFAMET S.A.

Dzięki zastosowaniu systemu SIMPLE - CRM, w obszarze marketingu i sprzedaży jest możliwe:

- Efektywne planowanie i zarządzanie działaniami marketingowymi.
- Analizowanie skuteczności prowadzonych kampanii marketingowych i działań handlowych.
- Ewidencjonowanie i analizowanie działania konkurencji.
- Obsługiwanie procesu przygotowania ofert i ich wersji wraz z ich wysyłką opierając się na wykorzystaniu szablonów dokumentów.

W obszarze zarządzania serwisem i obsługi klienta:

- Kontrola okresów gwarancyjnych i działań z nimi związanych (przeglądy, płatności, etc.).
- Obsługa reklamacji.
- Odpowiedni nadzór nad realizacją zgłoszeń serwisowych.
- Efektywne planowanie pracy, dzięki możliwości ustalenia priorytetów zadań do wykonania w kontekście realizacji zobowiązań serwisowych, w tym gwarancyjnych.

W obszarze zarządzania obiegiem dokumentów:

- Spójność dokumentów i pozostałych danych z nimi związanych.
- Wykluczenie dublowania ewidencji dokumentów.
- Uporządkowanie dokumentów w odpowiedniej rejestrze.
- Łatwość dostępu do danych archiwalnych.

System zapewnia przechowywanie dokumentów w postaci elektronicznej, przez co rozwiązuje większość problemów związanych z ich zarządzaniem. Dostęp do przechowywanych dokumentów, nadzorowany przez system zabezpieczeń, możliwy jest z różnych części systemu. W połączeniu z systemem przypomnień ma docelowo ułatwić nadzór nad terminami wynikającymi z odpowiednich dokumentów, np. umów serwisowych.

W obszarze zarządzania jakością Spółka upatruje przede wszystkim zmniejszenia kosztów:

- Utrzymania i doskonalenia systemu.
- Analizy zapisów jakości.
- Gromadzenia i dystrybucji dokumentacji systemu.
- Identyfikacji, nadzoru i eliminowania niezgodności.

W związku z charakterem działalności i szerokim w rozumieniu geograficznym rynkiem zbytu, pracownicy departamentów sprzedaży i serwisu często prowadzą działania poza granicami kraju (Brazylia, RPA, USA, Rosja). W związku z tym, bardzo istotnym założeniem, poruszonym już na etapie wyboru rozwiązania była możliwość korzystania z danych w strukturze rozproszonej. System został tak zaprojektowany, aby docelowo zapewnić dostępność informacji z każdego miejsca na świecie. Funkcja taka będzie realizowana w różnych wariantach, między innymi poprzez zdalne połączenie użytkowników z systemem.