



**SIMPLE**

R E F E R E N C J E

Wdrożenie oprogramowania **SIMPLE-CRM** w firmie Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o.



Segafredo Zanetti Poland Sp. z o.o. jest częścią międzynarodowej grupy, producenta znanej na świecie marki kawy. W skład grupy wchodzi między innymi: plantacje kawy (Brazylia, Costa Rica), palarnie kawy rozmieszczone w kilkunastu krajach świata, producent automatów kawowych La San Marco oraz franczyzowa sieć sklepów oferujących na całym świecie doskonale, włoskie espresso pod logo Segafredo. Polska spółka w Bochni zajmuje się przede wszystkim produkcją i dystrybucją kawy Mag i Segafredo oraz dzierżawą i sprzedażą automatów kawowych.

Wdrożenie CRM w Segafredo Zanetti zakończyło się w trzecim kwartale 2005 roku. O wyborze oferty SIMPLE Sp. z o.o. zdecydowała wysoko oceniona funkcjonalność oprogramowania, adekwatna do aktualnych potrzeb Segafredo oraz odpowiednie warunki realizacji usług serwisowych i konserwacyjnych:

*„Uczestniczyliśmy w kilku prezentacjach, wiele godzin spędziliśmy na dyskusjach i już prawie byliśmy zdecydowani, kiedy na prezentację zaprosiliśmy firmę SIMPLE Sp. z o.o. (...) Konsultanci firmy SIMPLE ujęli nas swoim profesjonalizmem i podejściem do specyficznych potrzeb naszej firmy. Nie bez znaczenia były również proponowane warunki współpracy powdrożeniowej...”* - mówią pracownicy Segafredo.

Podpisana umowa zakładała wdrożenie większości obszarów funkcjonalnych systemu ERP SIMPLE-SYSTEM V oraz w szerokim zakresie - systemu SIMPLE-

CRM. Jak zwykle, wdrożenie zostało poprzedzone analizą przedwdrożeniową, która miała na celu rozpoznanie potrzeb klienta. Na podstawie spotkań z przyszłymi użytkownikami powstała Karta Wymagań Funkcjonalnych Użytkownika, która stała się podstawowym dokumentem, Na którym miało bazować wdrożenie systemu. Analiza wykazała, że obszar wdrożenia SIMPLE-CRM będzie bardzo szeroki, a niektóre wymagania dalece wykraczały poza typowe dla CRM funkcjonalności. Najważniejszym wymaganiem, które zostało postawione przed systemem była obsługa serwisu ekspresów kawowych i rozbudowana obsługa i nadzorowanie umów dzierżawnych. Poza tym system miał obejmować m.in. obsługę bazy samochodów firmowych, planowanie i śledzenie aktywności pracowników handlowych, windykację należności, funkcje handlowe i marketingowe.

Za najważniejszymi wymaganiami stały najważniejsze problemy, z którymi duża wielooddziałowa firma borykała się do tej pory:

*„Każdy oddział analizowaliśmy osobno. W każdym z nich funkcjonowało inne oprogramowanie magazynowe. To powodowało, że przygotowanie wszelkich zestawień sprzedaży było prowadzone w Excelu i bardzo czasochłonne, a otrzymywane z oddziałów faktury sprzedaży musiały być ręcznie wpisywane do posiadanego przez nas programu finansowo-księgowego”.* - mówi Dyrektor Finansowy, Monika Dutkiewicz.

Nie mając odpowiedniego narzędzia, Spółka wypracowała wprawdzie system raportowania w Excelu, jednak nie było to najbardziej efektywną formą kontroli

## INFORMACJE OGÓLNE

### Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o.

#### RODZAJ DZIAŁALNOŚCI

- Produkcja i dystrybucja kawy
- Dzierżawa i sprzedaż automatów kawowych

#### GEOGRAFIA DZIAŁALNOŚCI

- rynek sprzedaży w Polsce
- rynek międzynarodowy

#### WDROŻONE SYSTEMY

- SIMPLE-CRM
- SIMPLE-SYSTEM V  
obszary: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy

#### KORZYŚCI

- wyższy poziom obsługi klientów
- stała kontrola i analiza wielu złożonych procesów biznesowych
- usprawnienie wymiany danych
- błyskawiczny dostęp do informacji
- oszczędność czasu i redukcja kosztów
- uporządkowanie organizacyjne wewnątrz przedsiębiorstwa
- uporządkowanie kontaktów z klientami dostawcami i podwykonawcami
- usprawnienie procesu windykacji

**SIMPLE**

ul. Ciepłaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





# REFERENCJE



Zarząd firmy Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o. zdecydował o wdrożeniu rozwiązania opartego o **SIMPLE-CRM** i **SIMPLE-SYSTEM V**.

nad rozliczaniem i weryfikacją rentowności setek umów dzierżawnych podpisywanych w każdym z oddziałów firmy w całej Polsce. Podobnie ważny problem stanowiła obsługa serwisowa ekspresów do kawy. Brak centralnego rejestru zawierającego pełną historię każdego urządzenia komplikował życie pracownikom firmy, którzy mieli utrudniony dostęp do potrzebnych im informacji.

Rozpoczęło się wdrożenie, spotkania wdrożeniowe odbywały się w centrali Segafredo Zanetti Poland w Bochni. Czasami prace nie wymagające spotkania z użytkownikami wykonywane były zdalnie z siedziby SIMPLE. Wdrożenie rozpoczęło się od obszarów, w których obecna wtedy wersja SIMPLE-CRM mogła sobie już na wstępie dobrze poradzić (bez konieczności jej modyfikacji). Zaczęto więc od podstawowych elementów wprowadzenia spójnej bazy klientów, możliwości rejestracji spraw windykacyjnych, podstawowych elementów obsługi handlowej i marketingowej. Zdefiniowano tzw. raporty przedstawicieli, które okazały się niezbędnym narzędziem służącym do planowania oraz śledzenia wykonywania prac przez pracowników handlowych. Do tej pory raporty takie przygotowywane były ręcznie. Wdrożenie pozwoliło na ich przeniesienie do systemu, który automatycznie generuje gotowe zestawienia prezentujące informacje w niezbędnych dla użytkownika układach. W chwili obecnej wiadomo na bieżąco, co dana osoba robiła w danym dniu, jakich klientów odwiedziła i jaki był cel wizyty. Jak mówi Dyrektor Finansowy Monika Dutkiewicz:

*„Naszą działalność możemy analizować ze wszystkich stron. Muszę powiedzieć, że na nasze potrzeby i zgodnie z naszymi sugestiami firma SIMPLE stworzyła zupełnie nowe raporty, a o kolejnych już myślimy. Dzięki systemowi CRM mogę na bieżąco właściwie 'widzieć', co robi pracownik na drugim końcu Polski”.*

Równocześnie z opisanymi wyżej pracami, rozpoczęto konfigurację systemu pod kątem obsługi sporej bazy pojazdów służbowych. Osoba zajmująca się logistyką w firmie otrzymała spójną bazę umożliwiającą nie tylko ewidencję samych pojazdów ale przede wszystkim, wszystkich ważnych zdarzeń dotyczących każdego pojazdu. Krok po kroku przybywały kolejne możliwości: śledzenie historii korzystania z pojazdu przez poszczególnych pracowników, rejestracja przeglądów rejestracyjnych oraz polis ubezpieczeniowych z możliwością powiadamiania odpowiedniej osoby o konieczności ich przedłużenia, rejestracja napraw pojazdów z możliwością sięgnięcia do historii napraw danego pojazdu, co pozwala niejednokrotnie zaoszczędzić sporych wydatków (np. w chwili gdy przy kolejnej awarii tego samego elementu nikt w firmie nie pamięta, że był on już kiedyś naprawiany i nadal jest na gwarancji). Dzięki elastyczności SIMPLE-CRM podczas jego wdrożenia możliwe było stworzenie zbiorów danych (obiektów) zgodnych z wymaganiami użytkownika. Każde pole opisujące dane zdarzenie otrzymywało wymaganą nazwę, a zapisane w systemie informacje były

*„Naszą działalność możemy analizować ze wszystkich stron. Muszę powiedzieć, że na nasze potrzeby i zgodnie z naszymi sugestiami firma SIMPLE stworzyła zupełnie nowe raporty, a o kolejnych już myślimy. Dzięki systemowi CRM mogę na bieżąco właściwie 'widzieć' co robi pracownik na drugim końcu Polski.”*

– Monika Dutkiewicz,  
Dyrektor Finansowy, Segafredo  
Zanetti Poland sp. z o.o.

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





**SIMPLE**

## R E F E R E N C J E

Zarząd firmy Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o. zdecydował o wdrożeniu rozwiązania opartego o **SIMPLE-CRM** i **SIMPLE-SYSTEM V**.

prezentowane w zdefiniowanych i modyfikowalnych przez użytkownika zestawieniach.

Wraz z konfiguracją systemu prowadzone były szkolenia dla najbardziej zainteresowanych użytkowników, którzy już po kilku spotkaniach samodzielnie rozpoczęli pracę w systemie.

Równoległe z wdrożeniem CRM w opisanych wyżej obszarach, trwały prace projektowe i programistyczne mające na celu dostosowanie SIMPLE-CRM do złożonych wymagań postawionych przed nim w zakresie obsługi serwisu i umów dzierżawnych. Przygotowywana kolejna nowa wersja systemu wzbogaciła w tym zakresie swoją standardową funkcjonalność i wkrótce zajęła w Segafredo miejsce poprzedniej. Od tej chwili rozpoczęła się więc ważniejsza część wdrożenia, która miała na celu realizację głównych wymagań użytkownika. Wdrożenie w tym zakresie przeplatało się niejednokrotnie z dokładną analizą wymagań określonych przed wdrożeniem w ramach analizy przedwdrożeniowej. Czasami okazywało się, że do nowej wersji systemu konieczne jest wprowadzenie kolejnych funkcjonalności oraz usprawnień funkcjonalności już istniejących. Niektóre wymagały modyfikacji standardowych funkcjonalności, a niektóre realizowane były przez konsultantów na zasadzie tworzenia dodatkowych funkcjonalności dedykowanych dla Segafredo.

W systemie pojawiła się baza ekspresów sprzedanych, lub wydzierżawionych i serwisowanych przez Segafredo. W zakresie wymiany danych opisujących każdy ekspres SIMPLE-CRM

Współpracował z SIMPLE-SYSTEM V, w którym zapisano dodatkowe informacje niezbędne do prezentacji również z poziomu CRM.

*„Do funkcjonalności CRM musieliśmy dodać nawet obsługę typowo magazynowych dokumentów zapisywanych w SIMPLE-SYSTEM V. Użytkownik korzystając z CRM nie musieli wchodzić do systemu ERP, aby np. przesłać ekspres z jednego magazynu na drugi lub wygenerować inne dokumenty magazynowe czy też faktury. CRM dodatkowo rozszerzył pewne funkcje systemu ERP. Rozwiązanie stworzone specjalnie dla Segafredo wprowadziło do SIMPLE-CRM ważne usprawnienie umożliwiające jeszcze lepszą i prostszą wymianę danych z innymi systemami niekoniecznie produkcji SIMPLE”.* - Mówi konsultant zajmujący się wdrożeniem SIMPLE-CRM w Segafredo Zanetti Poland.

Obecnie każde zlecenie serwisowe realizowane przez dowolny oddział firmy jest zapisywane w jednej centralnej bazie SIMPLE-CRM. W związku z tym użytkownicy mają szybki dostęp do aktualnej i pełnej historii każdego urządzenia, wiedzą jakie naprawy, kiedy i przez kogo zostały wykonane (wraz z informacją na temat tego, jakie części zostały zużyte, jakie koszty poniesione). Ze zleceń serwisowych automatycznie generowane są dokumenty magazynowe np. dokumenty wydania towarów z magazynu lub faktury. W systemie funkcjonuje też możliwość wydawania urzędzeń zastępczych oraz pilnowania czy zostały zwrócone na czas.

W systemie istnieje zintegrowany rejestr umów dzierżawnych podpisanych z klientem przez każdy z oddziałów firmy

*„Nasi pracownicy przestali dublować pewne czynności, dzięki czemu można ich delegować do innych zadań (...) już teraz wyraźnie widać zmniejszenie się ilości korespondencji papierowej, jej znaczna część przesyłana jest drogą elektroniczną. (...)*

*Są to widoczne oszczędności. Poza tym, dzięki posiadaniu dokładnej informacji, a dodać tu trzeba, że system CRM jest ściśle zintegrowany z SIMPLE SYSTEM V, poprawiła się ściągłość należności. W tym przypadku oszczędzamy czas i pieniądze.”*

– Dyrekcja Firmy

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





# R E F E R E N C J E

Zarząd firmy Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o. zdecydował o wdrożeniu rozwiązania opartego o **SIMPLE-CRM** i **SIMPLE-SYSTEM V**.

Segafredo Zanetti Poland. Dzięki temu, że współpracuje on z systemem ERP, użytkownicy są w stanie śledzić czy poszczególni klienci wywiązują się z zobowiązań, które wzięli na siebie podpisując umowę. Tak więc, bez zbędnej zwłoki użytkownik jest w stanie powiadomić klienta o niewywiązaniu się z umowy oraz może podjąć decyzję o nałożeniu na niego określonej kary umownej. Analizując informacje zapisane w systemie można w prosty sposób dowiedzieć się, którzy klienci przynoszą firmie największe zyski oraz którzy są nierentowni i notorycznie nie wywiązują się z podpisanymi umowami. Zarząd firmy jest w stanie również dowiedzieć się, które oddziały firmy najlepiej, a które gorzej radzą sobie w zakresie dzierżaw ekspresów do kawy.

Po pewnym okresie czasu, gdy większość wymagań użytkownika została już zrealizowana, przyszedł czas na szkolenie użytkowników, tym razem wszystkich, którzy docelowo mieli pracować w SIMPLE-CRM. Szkolenia prowadzone były przez konsultanta SIMPLE silnie wspieranego przez tych pracowników Segafredo, którzy z systemem zapoznawali się już na bieżąco od początku wdrożenia.

Podsumowując, wdrożenie systemu Simple CRM w firmie Segafredo Zanetti Poland nie było łatwe - wdrożenie objęło wiele obszarów funkcjonowania wielo-oddziałowego przedsiębiorstwa, a stawiane wymagania nie należały do najprostszych. Jak się jednak okazuje zarówno konsultanci, jak i sam system sprościli wyzwaniu - wdrożenie zakończyło się sukcesem.

Segafredo odnosi spore korzyści z wdrożonego systemu. Błyskawiczny dostęp do informacji skutkuje wyższym poziomem obsługi klienta, poprawą rentowności współpracy, usprawniono proces windykacji, ograniczono papierowy obieg dokumentów oraz znacznie ulepszono dostęp do wielu informacji o klientach, ekspresach, umowach, samochodach służbowych, zleceniach serwisowych i innych zapisywanych obecnie w jednej centralnej bazie danych, która wprowadza porządek i spójność informacji. Dyrekcja firmy tak wypowiada się o korzyściach z wdrożenia systemu:

*„Nasi pracownicy przestali dublować pewne czynności, dzięki czemu można ich delegować do innych zadań (...) już teraz wyraźnie widać zmniejszenie się ilości korespondencji papierowej - jej znaczna część przesyłana jest drogą elektroniczną. (...)*

*Są to widoczne oszczędności. Poza tym, dzięki posiadaniu dokładnej informacji, a dodać tu trzeba, że system SIMPLE-CRM jest ściśle zintegrowany z SIMPLE- SYSTEM V, poprawiła się ścisła należność. W tym przypadku oszczędzamy czas i pieniądze”.*

Nie da się ukryć, że również CRM - produkt firmy SIMPLE skorzystał na tym wdrożeniu - niektóre wymagania klienta były na tyle uniwersalne, że rozszerzyły standardowe możliwości funkcjonalne kolejnej wersji systemu - funkcjonalności dostępnych teraz dla nowych użytkowników w standardzie SIMPLE-CRM.



*„Każdy oddział analizowaliśmy osobno. W każdym z nich funkcjonowało inne oprogramowanie magazynowe. To powodowało, że przygotowanie wszelkich zestawień sprzedaży było prowadzone w Excelu i bardzo czasochłonne, a otrzymywane z oddziałów faktury sprzedaży musiały być ręcznie wpisywane do posiadanego przez nas programu finansowo-księgowego.”*

– Monika Dutkiewicz,  
Dyrektor Finansowy, Segafredo Zanetti Poland sp. z o.o.

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl

