

CRM9000 w Organice Malbork

Malborskie Zakłady Chemiczne "Organika" istnieją na rynku pianki poliuretanowej od 1976 roku. Dziś "Organika" jest wiodącym producentem wysokiej jakości pianki poliuretanowej, wykorzystywanej do wyrobu renomowanych mebli tapicerowanych a jej produkty są znane i cenione zarówno w kraju, jak i za granicą. W swojej ofercie Organika posiada szeroki asortyment pianek poliuretanowych o wysokich parametrach fizyko-mechanicznych, zróżnicowanej elastyczności i wielu możliwościach ich modyfikowania, w tym pianki poliuretanowe i wysokoelastyczne HR, pianki elastycznie wtórnie spieniane, mata izolacyjna PIANOMAT.

Dzięki zastosowaniu nowoczesnej technologii, specjalistycznych maszyn i programów komputerowych oraz innowacyjnych, przyjaznych dla środowiska naturalnego rozwiązań produkcyjnych, Organika świadczy kompleksowe, profesjonalne usługi w zakresie produkcji i doboru pianek tapicerskich.

"Kluczem do sukcesu naszej firmy jest przede wszystkim szczególna troska o zachowanie najwyższej jakości produkowanych wyrobów i świadczonych usług." – mówi Anna Grulkowska, Doradca Zarządu – Dlatego Organika od początku przykładła ogromną wagę do inwestycji w nowoczesne maszyny i urządzenia oraz niezbędne technologie do produkcji najwyższej klasy wyrobów. Właśnie stałe utrzymywanie wysokich standardów, stosowanie nowoczesnych rozwiązań technologicznych oraz najwyższej jakości komponentów i surowców, a także doświadczona kadra menadżerska i wykwalifikowani pracownicy decydują o czołowej pozycji rynkowej naszego przedsiębiorstwa.

Potwierdzeniem najwyższej jakości wyrobów produkowanych w Malborskich Zakładach Chemicznych "Organika" było przyznanie firmie w 1998 roku Certyfikatu Systemu Jakości ISO 9002 oraz rozpoczęcie wdrażania w 2000 roku systemu kompleksowego zarządzania przez jakość – TQM (Total Quality Management).

TQM oznaczało dla Organiki wkroczenie w nową generację systemów informatycznych. Z dniem 1 lipca 2000 roku zostało zakończone wdrażanie nowego Zintegrowanego Systemu Informatycznego klasy ERP System 21 firmy GEAC. Szybko jednak okazało się, że stale zwiększające się wymagania klientów oraz rosnąca rola zarządzania relacjami z klientem w przedsiębiorstwie pociągnęły za sobą konieczność wdrożenia nowoczesnego rozwiązania klasy CRM, które umożliwiłoby firmie efektywne i systemowe zarządzanie pakietem relacji z klientami.

Efektywne rozwiązanie CRM i solidny partner

"Logotec CRM 9000 to nasz pierwszy, prawdziwy CRM. Wcześniej do zarządzania relacjami z klientem służył nam MS Outlook, fax oraz papierowe dokumenty." – wspomina Dariusz Bator Kierownik Działu Informatyki – Tymczasem restrykcyjne procedury Systemu Zarządzania Jakością ISO 9002 wymagały usprawnienia procedur wewnątrz firmy oraz szybszej i bardziej efektywnej obsługi klienta. Dlatego potrzebowaliśmy systemu CRM, który zapewniłby nam wyjątkowo sprawny obieg dokumentów w firmie oraz natychmiastowy dostęp do zawsze aktualnych danych, raportów, zestawień.

Po wnikliwej analizie dostępnych na rynku systemów CRM, Organika zdecydowała się na wdrożenie nowoczesnego, kompleksowego rozwiązania Logotec CRM9000, które doskonale wspomaga funkcjonowanie i wdrażanie systemu zarządzania jakością według norm ISO.

"Wybraliśmy Logotec CRM9000 ze względu na kompleksowy charakter rozwiązania. Nie mniej istotna była dla nas elastyczność aplikacji, możliwość dopasowania jej funkcjonalności do specyficznych, branżowych potrzeb naszego przedsiębiorstwa oraz odpowiednia cena rozwiązania Logotec." – ocenia Dariusz Bator – Przy wyborze braliśmy również pod uwagę kompetencje firmy

wdrażającej.”

CRM w całej firmie

Malborskie Zakłady Chemiczne „Organika” wybrały System Zarządzania Relacjami z Klientem Logotec CRM 9000. Za wdrożenie tego nowoczesnego, kompleksowego rozwiązania odpowiadała firma Logotec Enterprise S.A.. Wdrożenie objęło niemal wszystkie działy firmy, oprócz stanowisk czysto produkcyjnych. Dziś każdy kierownik czy każdy brygadzysta w Organice ma dostęp do procedur CRM9000, co w istotny sposób wpływa na skuteczność całego rozwiązania oraz umożliwia osobom na kierowniczych stanowiskach lepszą kontrolę wydajności poszczególnych pracowników.

Szybki standard

Logotec Enterprise S.A. przeprowadził wdrożenie wyjątkowo szybko i sprawnie: wystarczyło 6 miesięcy (od stycznia do lipca 2002), aby w tak dużej firmie, jak Organika uruchomić zaawansowaną aplikację CRM9000.

„Szybkie wdrożenie CRM9000 w Organice z wykorzystaniem standardowych procedur było możliwe dzięki elastyczności systemu, który można łatwo dopasować do indywidualnych potrzeb użytkownika. – mówi Dariusz Bator – Obecnie trwa procedura przechodzenia na najnowszą wersję Logotec CRM 9000 Web Edition i dostosowania jej do potrzeb naszego działu handlowego. Web Edition umożliwia dostęp do danych przez przeglądarkę internetową oraz przez urządzenia mobilne. Do końca 2004 roku wdrożone zostaną także procedury WorkFlow. ”

Nowa jakość obsługi klienta

CRM9000 w zintegrowany sposób obsługuje procesy biznesowe zachodzące w takich obszarach działalności firmy jak: marketing, sprzedaż, obsługa posprzedażowa i pozwala na uzyskanie kompletnego obrazu relacji firmy z każdym z jej klientów.

CRM9000 zapewnia dostęp do aktualnej, wyczerpującej informacji o każdym kliencie. Wszystkie dane zgromadzone są w jednej bazie danych, a system zapewnia bardzo sprawny obieg informacji w firmie. Każdy kontakt z odbiorcą jest rejestrowany w systemie, dzięki czemu można łatwo zarządzać relacjami z klientem. Co więcej każda cenna informacja raz wpisana do systemu nigdy „nie ginie” i zawsze pozostaje w firmie, nawet po rotacjach zatrudnienia.

„Wdrożenie nowoczesnego systemu CRM9000 radykalnie zmieniło sposób pracy w naszej firmie: z papierowego na elektroniczny. Zmniejszyło złożoność i koszty działania, a zwiększyło jakość i szybkość świadczonych przez nas usług." – mówi Dariusz Bator.

Sz szczególnie przydatna dla pracowników Organiki okazała się funkcja „Sprawy”, która pozwala na podpięcie różnych dokumentów, notatek, korespondencji każdego pracownika oraz tzw. Biblioteka Dokumentów, gdzie w jednym miejscu zgromadzone są wszystkie powszechnie dostępne dla pracowników dokumenty ogólnie firmowe: zarządzenia, decyzje kierownictwa, instrukcje ISOwskie. Dzięki temu pracownicy nie muszą tracić czasu na poszukiwanie potrzebnych w danej chwili dokumentów.

„Wdrożenie systemu Logotec CRM9000 wpłynęło na poprawę jakości obsługi klientów, dzięki kompleksowej informacji o każdym z nich. Szanujemy czas naszych klientów, dlatego szybka realizacja zamówień i terminowe dostarczanie wyrobu do odbiorcy są jednymi z naszych priorytetów. – mówi Anna Grulkowska – Począwszy od momentu pierwszego kontaktu poprzez produkcję i dostawę nasz Klient może mieć pewność, że wszystkie zlecenia realizowane są najszybciej, jak to tylko możliwe i

zawsze dostosowane są do indywidualnych potrzeb zamawiającego.”

Gwarancja solidności i terminowości

Dzięki nowoczesnemu rozwiązaniu CRM9000 Organika lepiej poznaje potrzeby i gusta klientów, w efekcie czego udało jej się pozyskać licznych stałych odbiorców, w tym wielu wiodących na rynku producentów mebli. Organika jest dziś dla nich wiarygodnym partnerem, gwarantującym jakość, solidność oraz terminowości dostaw oferowanych pianek poliuretanowych.

„Wykorzystując nowoczesną technologię systemu Logotec CRM9000 postawiliśmy kolejny krok ku efektywnemu i systemowemu zarządzaniu przedsiębiorstwem, dbając przy tym o satysfakcję naszych klientów. Dzięki nowoczesnym pakietom programów użytkowych usprawniamy organizację pracy, poprawiamy jakość oferowanego serwisu, zgodnie z procedurami Systemu Jakości ISO 9002 i oczekiwaniami naszych klientów." – podsumowuje Anna Grulkowska.