

# Z chemią do Internetu

POCH jako pierwsza polska firma chemiczna wdrożyła system obsługi klienta przez Internet.

MONIKA TOMKIEWICZ

Sprzedż przez Internet jest czymś powszechnym. Sprzedaje się tak książki, ubrania, telewizory, jedzenie i usługi. Ale żadna polska firma nie sprzedawała tym sposobem – jak do tej pory – chemikaliów. POCH z Gliwic, jak inne firmy z tej branży, przyjmowała do tej pory zamówienia faksem lub drogą mailową. Powodowało to konieczność ręcznego przepisywania i wprowadzania zamówień do systemu ERP. „Wspólnie z Zarządciem doszliśmy do wniosku, że wdrożenie platformy B2B nie tylko usprawni obsługę klienta, ale także pozwoli powiększyć przewagę nad konkurencją” – mówi Dominik Micuła, dyrektor IT w POCH.

## Obopólne korzyści

Platforma została zaprojektowana i wdrożona przez dział IT firmy. Działa od 2007 r. i cieszy się większym zainteresowaniem niż zakładano. Przewidywano bowiem, że po dwóch latach przez Internet odczynniki będzie zamawiało 20% klientów, a na dzień dzisiejszy jest to prawie 30%. Kluczowym aspektem wdrożenia było przekonanie klientów o korzyściach dla nich płynących. Ponieważ są one oczywiste, rośnie liczba tych, którzy chętnie wykorzystują platformę do składania zamówień. Dzięki temu, że część klientów sama składa zamówienia, samodzielnie sprawdza dostępność produktów, ceny, rabaty i stan realizacji zamówień, firma odnosi wymierne korzyści. „Symulowana oszczędność czasu pracy Działu Obsługi Klienta to co najmniej 150 dni w roku uzyskane na samym wprowadzaniu zamówień do systemu” – mówi Dariusz Panek, zastępca dyrektora IT. Znacznie więcej czasu oszczędza się jednak na ograniczeniu konsultacji telefonicznych z klientami, które teraz są konieczne tylko w wyjątkowych przypadkach.

Liliana Sowa pracująca na stanowisku Specjalisty ds. Obsługi Klienta mówi, że – odkąd dział platforma

i rośnie liczba korzystających z niej klientów – praca w dziale obsługi bardzo się zmieniła. „Obsługa zamówień złożonych przez Internet jest nieporównywalnie szybsza i łatwiejsza niż tych tradycyjnych. Dzięki temu możemy poświęcić więcej czasu na doskonalenie obsługi klienta poprzez poprawę kluczowych wskaźników, takich jak np. OTIF” – mówi Liliana Sowa. Zadowoleni są również klienci. Andrzej Jońca-Jasiński z Politechniki Wrocławskiej – która kupuje produkty POCH – ma porównanie, ponieważ w część potrzebnych chemikaliów zaopatruje się także u zachodnich dostawców. Serwis POCH ocenia lepiej. „Ich system nie jest tak sztywny. Na bieżąco reagują na potrzeby klientów. Wczoraj zadzwoniłem do DOK z prośbą o dostęp do zrealizowanych faktur bezpośrednio z poziomu rozrachunków. W ciągu

## 50%

**o tyle - odkąd działu B2B skrócił się czas realizacji zamówień na towary dostępne w magazynie.**

godziny dane mogłem podglądać tam gdzie chciałem” – opowiada.

Implementacja platformy B2B w POCH to jednak nie tylko lepsza obsługa klientów, przy jednoczesnym zmniejszeniu nakładów pracy. To także lepsze zarządzanie towarami i szybsza realizacja zamówień. Odkąd dział B2B, czas realizacji zamówień na towary dostępne w magazynie skrócił się aż o ok. 50%. Platforma jest w pełni zintegrowana z systemami CRM i ERP, dzięki czemu np. oferty handlowe sporządzane w systemie CRM pojawiają się automatycznie w B2B. Platforma ma być dalej rozwijana. „Nie ma nic gorszego niż stać w miejscu. Dlatego system jest stale wzbogacany o nowe funkcjonalności. W najbliższym czasie planujemy udostępnić kompleksową obsługę przetargów, a w niedalekiej przyszłości wprowadzimy opcje planowania zakupów przez klientów, którą zintegrujemy z planowaniem produkcji” – deklaruje Dominik Micuła.

## Odwrócone proporcje

Dział IT w POCH dał się już poznać jako doskonale wspierający działania i realizujący potrzeby biznesu. Kiedy zarząd zaczął potrzebować dokładniejszych analiz obszaru finansów, produkcji, magazynowania i sprzedaży, a tabelki w Excelu przestały być wystarczające, w firmie wdrożono system Business Intelligence. „Wcześniej korzystaliśmy z modułu raportowania w systemie ERP. Ale zarządzanie naszymi danymi za pomocą tych narzędzi okazało się trudne. Dopiero wdrożenie hurtowni danych pozwoliło objąć całość zagadnień. Obecnie jesteśmy w stanie szybko wykonać nawet nietypowe analizy, wspierające podejmowanie decyzji w tak dynamicznych warunkach rynkowych” – wyjaśnia Tomasz Kania, kontroler finansowy w POCH. Raz bowiem należy przeanalizować obciążenie godzinowe w działach, a innym razem np. zużycie materiałów. Bez profesjonalnego narzędzia dział kontrolingu musiał ciągle tworzyć nowe raporty i angażować w te działania IT.

Dzięki wdrożeniu narzędzia BI wszystkie potrzebne statystyki i raporty dostępne są w prosty sposób z jednego miejsca. System pokazuje też trendy i pomaga handlowcom, a zarząd ma teraz za pomocą kliknięcia jednym przyciskiem gotową informację np. na temat tego jak mają się wyniki uzyskiwane przez handlowców do oczekiwanych przez nich. Szczegółowość analiz, bogata wiedza sprzedażowa, kontrola magazynów, ocena rotacji i analiza nieprawidłowych zachowań zapasów – to jedynie część wymienianych przez dział kontrolingu funkcjonalności i możliwości analitycznych, które pozyskał. „W analizie produkcji możemy zejść do poziomu zleceń, widzimy czy wykorzystujemy w pełni możliwości danej linii produkcyjnej” – mówi Tomasz Kania. I dodaje, że bez takiego narzędzia dział kontrolingu poświęcał wcześniej 90% czasu pracy na przygotowanie danych, a jedynie 10% na ich analizę i wyciągnięcie wniosków. Wdrożenie BI odwróciło proporcje. ▀

## Finalista konkursu



**Dominik Micuła**  
dyrektor IT w POCH

Dzięki temu, że część klientów sama składa zamówienia, samodzielnie sprawdza dostępność produktów, ceny, rabaty, i stan realizacji zamówień, firma odnosi wymierne korzyści. Oszczędność czasu pracy Działu Obsługi Klienta to co najmniej 150 dni w roku uzyskane na samym wprowadzaniu zamówień do systemu.