

# System B2B



## – szybko, łatwo, kompleksowo...

POCH SA jako jedna z nielicznych polskich firm uruchomiła system sprzedaży chemikaliów przez internet. System B2B, bo tak właśnie został on nazwany, umożliwia kompleksową obsługę klienta bez konieczności bezpośredniego kontaktu z POCH SA.

Z Agnieszką Sarkowicz – dyrektorem ds. sprzedaży, i Dominikiem Micułą – kierownikiem Działu Informatyki, a zarazem projektantem i współautorem systemu, rozmawia Mirosław Danch.

### Co właściwie oznacza skrót B2B?

**Agnieszka Sarkowicz:** B2B to inaczej Business to Business, co w naszym przypadku jest elektronicznym systemem sprzedaży odczynników. Istnieje wiele określeń definiujących handel elektroniczny: web-shop, e-commerce czy też właśnie B2B. My postanowiliśmy użyć pojęcia B2B dla podkreślenia faktu biznesowej relacji pomiędzy firmą POCH a kluczowymi klientami, partnerami oraz dystrybutorami, polegającej na możliwości kupowania przez internet.

### Jakie korzyści daje składanie zamówień przez taki system?

**Dominik Micuła:** Każdy elektroniczny system sprzedaży pozwala na składanie i monitorowanie zamówień o dowolnej porze wszędzie tam, gdzie tylko jest dostęp do internetu. Ponadto klienci mają możliwość sprawdzenia cen, warunków handlowych, dostępności towaru oraz terminów realizacji. Do tego należy dodać: dostęp do rozrachunków, historii zakupów oraz pełną charakterystykę chemiczną i jakościową oferowanych produktów wraz z atestami zakupionych pozycji. Wszystko to składa się na kompleksową i pełną informację o relacjach z naszą firmą.

**Agnieszka Sarkowicz:** Zależało nam na udostępnieniu klientom narzędzia, którym będą mogli szybko i łatwo sprawdzić, co i w jakiej cenie mogą kupić, oczywiście przy uwzględnieniu ustalonych wcześniej warunków handlowych. Historia zakupów, rozrachunki czy też możliwość składania zapytań ofertowych to dodatkowe usprawnienia, dzięki którym system B2B może w pełni zastąpić kontakt ze sprzedawcą. Bardzo ważnym elementem są także specyfikacje, atesty jakościowe czy też karty charakterystyk, czyli wszelkie wymagania dotyczące obrotu chemikaliami.

### Właśnie, przecież sprzedaż chemikaliów przez internet nie jest tak prostą sprawą jak np. sprzedaż książek...

**Dominik Micuła:** Tak, dlatego po analizie dostępnych na rynku rozwiązań zdecydowaliśmy się na stworzenie własnej aplikacji, która będzie ściśle zintegrowana z systemem ERP pracującym w POCH. Uznaliśmy, że stworzenie własnego programu będzie najszybszym i najprostszym sposobem realizacji takiego przedsięwzięcia.

### Czyli system B2B pracujący w POCH SA jest rozwiązaniem stworzonym wewnątrz firmy?

**Dominik Micuła:** Pełna funkcjonalność została zaprojektowana i przygotowana w Dziale Informatyki POCH SA, a kluczowym założeniem podczas projektowania było hasło „szybko, łatwo, kompleksowo”. Chcieliśmy maksymalnie uprościć sposób obsługi systemu przy jednoczesnym zachowaniu kompleksowej funkcjonalności. Bardzo dużo uwagi poświę-

cono niezmiernie ważnym elementom systemu, tj. wydajności i szybkości działania. Wielce pomocna okazała się znajomość procesów zachodzących w firmie chemicznej oraz specyfiki dystrybucji chemikaliów.

**Agnieszka Sarkowicz:** Warto dodać, że wdrożenie systemu zostało poprzedzone dużą akcją weryfikacji warunków handlowych u naszych klientów. Akcja ta obejmowała zdefiniowanie rabatów do grup produktowych i dookreślenia wszystkich niezbędnych parametrów towarzyszących transakcjom handlowym – aby wszystko było jasne, cały proces przebiegał płynnie oraz nie wymagał interwencji indywidualnych.

### Czy system osiągnął już pełną funkcjonalność?

**Dominik Micuła:** Tak jak wspomniałem, system jest naszym rozwiązaniem, więc wprowadzanie w nim zmian lub modyfikacji jest sprawą stosunkowo łatwą. Jesteśmy otwarci na sugestie klientów i realizujemy wszelkie zmiany, które naszym zdaniem są zasadne i mogą usprawnić pracę.

Pod koniec ubiegłego roku został wczytany pierwszy pakiet usprawnień, a następny planowany jest już na marzec. Obejme on m.in. kompleksową obsługę przetargów, rozszerzenie wyszukiwarek w obszarze zamówień, oraz możliwość eksportu zamówienia do pliku XML, który będzie mógł zostać wczytany do systemu pracującego po stronie klienta.

**Agnieszka Sarkowicz:** Zależy nam na rozbudowie systemu tak, aby sprostać oczekiwaniom klientów, bo także nasza firma odnosi korzyści z wdrożenia tego rozwiązania. Dzięki temu, że klient nie musi dzwonić i pytać o ceny, obsługa zamówień złożonych poprzez B2B jest dużo prostsza i szybsza. Dlatego uwzględniamy wszelkie rozsądne sugestie rozbudowy i modyfikacji.

### W jaki sposób można uzyskać dostęp do systemu?

**Dominik Micuła:** Na stronach internetowych POCH, pod adresem <http://www.poch.com.pl/b2binfo/>, funkcjonuje portal informacyjny, gdzie dostępne są m.in. regulamin korzystania z systemu oraz formularz zgłoszeniowy.

**Agnieszka Sarkowicz:** Pierwszym krokiem jest wypełnienie formularza zamieszczonego na portalu. Następnie jest on weryfikowany przez odpowiednich doradców klienta, którzy po akceptacji zgłoszenia przekazują klientowi login i hasło dostępu. System jest łatwy w obsłudze, niemniej jednak nasi doradcy mogą przeszkolić klienta w jego firmie, co zalecamy.

Reasumując, nasz system to nie tylko komfort, szybkość, ale i oszczędność.

Dziękuję za rozmowę. □