

EPICOR®

Sapa Aluminium w kontakcie z klientem

Integracja systemu CRM w Sapa Aluminium z systemem ERP Epicora zwiększyła efektywność handlowców i poprawiła relacje z klientami firmy.



Firma Sapa Aluminium sp. z o.o. zajmuje się produkcją i sprzedażą profili i komponentów aluminiowych. Zapewnia też pełen proces produkcyjny – począwszy od wyprodukowania profili aluminiowych, poprzez obróbkę mechaniczną, na obróbce powierzchniowej kończąc. Polski oddział Sapa Aluminium należy do koncernu SAPA AB, w której udziały ma norweski koncern ORKLA. Firma należy do liderów w swojej branży, a jej liczne zakłady produkcyjne znajdują się na terenie Europy, jak również w Stanach Zjednoczonych i Chinach.

Oprogramowanie Epicor iScala w Sapa Aluminium pozwoliło na usprawnienie procesów i zwiększenie efektywności firmy. Moduł zarządzania procesami produkcyjnymi oparty na koncepcji MRP II obsługuje zadania produkcyjne, takie jak: produkcja na skład i produkcja na zamówienie. W przedsiębiorstwie obsługa procesów produkcyjnych odbywa się wg zasady just-in-time oraz czynności kontroli jakości.

System zapewnia prognozowanie, tworzenie planów związanych z produkcją profili aluminiowych, czyli rozporządzaniem zasobami i konfiguracją. Realizacja procesu produkcyjnego możliwa jest dzięki połączeniu wielu funkcji, w tym struktury wyrobu gotowego z wieloma poziomami i wariantami montażu oraz modelami kalkulacji kosztów. Moduł zarządzania logistyką zapewnia kompleksową obsługę zadań dotyczących zarządzania zakupami, począwszy od sporządzenia oferty zakupu na podstawie zapasów i kosztów materiałowych, poprzez odbiór towarów, aż po wystawienie faktury.

Decyzja biznesowa

Wraz z rozwojem działalności narastała potrzeba zastosowania narzędzia, które pozwoliłoby zwiększyć efektywność sprzedaży, poprawić relacje z klientami i w ten sposób zwiększyć przewagę konkurencyjną.

„Potrzebowaliśmy oprogramowania, które w szerszym stopniu obejmowałoby działania w obszarze zarządzania relacjami

z klientami i uzupełniało funkcjonalności potrzebne do prowadzenia ewidencji w tym zakresie” – mówi Piotr Birula, dyrektor IT w firmie Sapa Aluminium.

„Ostateczny sukces wdrożenia systemu CRM zależy od dobrej współpracy różnych współdziałających narzędzi, zaangażowania użytkowników oraz procesu szkoleń. W szczególności zależało nam na poprawnej wymianie informacji z systemem iScala firmy Epicor” – twierdzi Kamil Sitarski, kierownik projektów w firmie Sapa Aluminium. – „Obecnie jesteśmy w trakcie realizacji wszystkich funkcji wymiany informacji między systemem CRM a systemem zintegrowanym Scala”.

Wdrożenie zostało starannie przemyślane i przygotowane

„Należy podkreślić, że decyzja o wdrożeniu była decyzją biznesową” – wyjaśnia Kamil Sitarski. „Bez odpowiedniego przygotowania biznesowego wdrożenie nie dałoby nam istotnych korzyści. Zależało nam na tym, by nowe narzędzie pomagało w budowaniu i utrzymywaniu relacji biznesowych, w doradztwie, dostarczaniu wiedzy użytkownikom, ułatwiało przygotowanie odpowiedniej oferty dla klientów, a także poprawiało proces obiegu informacji w przedsiębiorstwie. Zanim jeszcze przystąpiliśmy do wdrożenia, powstała cała koncepcja, w jaki sposób chcemy obsługiwać się informacją o klientach, filozofia współpracy z klientem i gotowe scenariusze wykorzystania narzędzia. Samo wdrożenie i późniejsze korzystanie były już tylko kolejnym etapem realizacji wcześniej ustalonych działań. Dlatego też tak ważna była współpraca nowo projektowanego narzędzia z systemem ERP Scala. Tylko wówczas możliwa jest tak szeroka wymiana informacji i powiązanie ich ze sobą w taki sposób, by wykorzystać wszystkie powstające dzięki nowemu narzędziu możliwości” – mówi Kamil Sitarski.

Według zarządzających Sapa Aluminium, zmiany organizacyjne są istotniejsze niż samo narzędzie, które ułatwia jedynie realizację zadań. Wszystkie obecne procesy i korzyści związane z wykorzystaniem systemu CRM wynikają z zaplanowanych przez firmę działań.

Wybór systemu

Na rynku dostępnych jest wiele systemów, jednak dla firmy Sapa Aluminium warunkiem podstawowym była wygoda pracy z narzędziem i jego intuicyjność. Równie ważne były możliwości połączenia nowego systemu CRM z już działającym oprogramowaniem firmy Epicor.

„Zależało nam na tym, by system był dobrze zintegrowany z posiadanym przez nas systemem iScala” – twierdzi Kamil Sitarski. „Ostatecznie zdecydowaliśmy się na rozwiązanie iScala CRM, bazujące na technologii Microsoft, które nie jest narzędziem drogim i jednocześnie dającym nam pokąźny zakres funkcjonalności. Ponadto rosnąca liczba wdrożeń była dla nas dodatkową wska-

Platforma sprzętowa

Baza danych systemu CRM przechowywana jest na serwerze SQL. „Obecnie wykorzystujemy do tego celu starszy serwer HP ML 570G2 6GB RAM 4xXeon 2,5 GHz, Windows 2003 Ent, SQL 2005 ST” – twierdzi Łukasz Baszkiewicz, kierownik Działu Serwisu IT. „Docelowo bazy CRM zostaną przemiegrowane do klastra serwerów bazodanowych, który utworzą dwa HP RX3600 – 2 x Itanium 2, 12 GB RAM, Windows 2003 ENT, SQL 2008 ENT z bazami na macierzy HP EVA 4000 w sieci SAN” – dodaje. Sam serwer CRM jest zainstalowany na osobnej maszynie. W przeszłości stosowany był do tego celu cały serwer, jednak wykorzystanie zasobu mocy obliczeniowej znajdowało się na tak niskim poziomie, że zaplanowano jego wirtualizację. Obecnie jest to już serwer ML 110 G5 X3220 z 3 GB RAM, Windows 2003 R2 ST, który pełni rolę serwera TEST_VMware.

Docelowo zwirtualizowanych zostanie 17 serwerów różnego przeznaczenia i uruchomionych na 6 serwerach BL460c 2x Xeon 5160. Natomiast dane przechowywane będą w sieci SAN na macierzach EVA 4000 i MSA 2312fc. Środowisko testowe również będzie w pełni zwirtualizowane.

„Zamknięcie tego projektu przewidujemy na koniec października 2009 r.” – mówi Łukasz Baszkiewicz.

„Po tym terminie Sapa Aluminium będzie w pełni wykorzystywać możliwości wirtualizacji i konsolidacji serwerów. Korzystamy wciąż jeszcze z darmowej wersji VMware Server 1.9 (wersje 2.x okazały się mniej wydajne niż wersja 1.x). Serwer CRM jest jedną z maszyn wirtualnych” – dodaje.

Platformą systemową dla CRM jest Windows 2003 R2 ST z 2 GB RAM, jednak nie jest to ostateczne rozwiązanie, bo docelowo serwer ten hostowany będzie na VMware vSphere 4+. Serwer CRM współpracuje z serwerem Exchange 2003 ENT. Platformą dla tego serwera jest BL460c 2 x Xeon DC 5160 z systemem Windows 2003 ST. Bazy Exchange umieszczone są w sieci SAN na macierzy EVA 4000.

Oprócz tego CRM jest zintegrowany z systemem ERP: Epicor iScala 2.3 SR1. „Należy w szczególności pochwalić wkład polskiej firmy Metack, której narzędzia pozwoliły na pełną integrację systemu Scala z CRM w Sapa Aluminium” – podkreśla Łukasz Baszkiewicz.

zówką, przemawiającą za wyborem tego właśnie oprogramowania” – uzasadnia wybór Kamil Sitarski.

„Natywność” rozwiązania zapewnia także naturalną integrację z oprogramowaniem Outlook. Alternatywą dla Outlooka jest szeroki dostęp do informacji z każdego miejsca świata poprzez przeglądarkę.

Przebieg wdrożenia

„Najwięcej czasu zabrało nam przygotowanie się do wdrożenia” – mówi Piotr Birula. „Zaczęliśmy od segmentacji – podziału klientów i stworzenia specjalnie w tym celu narzędzi dla tego procesu. Następnie rozpoczęliśmy szkolenia wprowadzające dla pracowników działu handlowego” – dodaje.

Pełnej segmentacji klientów dokonano w marcu 2008 roku.

„Cztery miesiące zajęło nam dokonanie podziału klientów” –

wspomina Kamil Sitarski. „Obecnie jest to proces ciągły i trwa już ponad rok. Segmentacja każdego klienta składa się z dwóch etapów. Pierwszy, wstępny wykonywany jest na podstawie kontraktu handlowca i podstawowych informacji uzyskanych podczas rozmów. Drugi etap w ujęciu rocznym segmentacji to weryfikacja przyjętych założeń na podstawie historii klienta: zysku z handlu z nim, terminowości, rentowności transakcji” – dodaje.

Przejście z wersji 3.0 systemu na 4.0 wynikało z konieczności obsługi przez system wielu kampanii prowadzonych w tym samym czasie. „Dość szybko okazało się, że będziemy prowadzić przynajmniej dwie kampanie systemu zintegrowanego iScala” – twierdzi Kamil Sitarski.

„A multikampanijność zapewniała dopiero wersja 4.0 systemu CRM” – dodaje.

Wdrożenie najnowszej wersji 4.0 rozpoczęto w listopadzie 2008 r. W styczniu zakończono pomyślnie etap migracji do wersji 4.0 i przeszkolono pracowników do korzystania z niej. W kolejnym miesiącu udało się zakończyć konfigurację księgi sprzedaży, jednej z naj-istotniejszych baz danych przechowywanych przez system. Także w lutym dokonano wprowadzenia klientów i porządkowanie danych o klientach.

W marcu br. rozpoczęto integrację systemu ze standardowym modułem iScala connectivity. Wtedy też pojawiły się problemy z integracją z wieloma kampaniami iScala, które ostatecznie udało się pokonać dzięki integratorowi firmy Metack. „W rozwiązaniu problemów współpracy między Scala connectivity a systemem CRM pomogli nam specjaliści z firmy informatycznej UM Data, partnera Epicor oraz firmy Metack” – mówi Piotr Birula. „Dzięki nim udało się rozwiązać wszystkie problemy i ostatecznie start systemu nastąpił w lipcu 2009 r.” – puentuje.

Jednocześnie właściwa współpraca obydwu systemów była warunkiem koniecznym udanego wdrożenia.

„Nie widzę przyszłości przed systemami takimi jak ERP czy CRM,





które nie pozwalają na integrację lub integracja z nimi jest utrudniona” – twierdzi Piotr Birula.

Budowa i działanie

W systemie zrealizowano bazę wiedzy o klientach, bazę informacji o działaniach konkurencji oraz ewidencję pracy handlowców. Kolejny moduł, menedżer przepływów, realizuje rozbudowane funkcje delegowania i monitorowania podwładnych. Oprogramowanie CRM połączone jest z systemem ERP iScala, przechowującym m.in. informacje o zamówieniach klienta i dostępnych zapasach magazynowych. System ERP zintegrowany jest z koleją z systemem do zarządzania elektronicznym obiegiem dokumentów Doc-link amerykańskiej firmy Altec. W systemie tym rejestrowane są zakupy, faktury i inne dokumenty księgowo, a także w kolejnych miesiącach planowana jest rozbudowa systemu o elektroniczny przepływ kolejnych dokumentów.

Jedną z ważnych funkcji systemu jest proces segmentacji klientów. Podział ten odbywa się ze względu na kilka kryteriów, m.in. przychody uzyskane z handlu z tym klientem, terminowość płatności, wiarygodność i zaawansowanie w procesach prognozowania popytu, jak również rentowność tych operacji. W efekcie informacja ta pozwala ocenić, którzy klienci są dla firmy najbardziej wartościowi i zasługują na szczególną uwagę. Pozwala także z góry zaplanować pracę z klientem, oferując mu atrakcyjne marże dla wybranych grup produktów, lub w przypadku ważniejszych klientów – zaproponować skoordynowane działania promocyjne, umożliwiające rozwój sprzedaży nowych produktów.

„Planujemy by system CRM współpracował również ze sklepem internetowym i zarządzanym z poziomu oprogramowania iScala magazynem wirtualnym” – mówi Kamil Sitarski. „Korzystając z tego oprogramowania klienci mogą dokonywać zakupów z wykorzystaniem Internetu, wybierając dostępny asortyment kształtowników, lub zgłaszając zapotrzebowanie na wybrany produkt. System ten obsługuje także alokację na klienta” – dodaje. Z nowego systemu CRM korzysta, poza handlowcami, także wiele innych działów: dział zarządzania wartością klienta (CVM – Customer Value Management), dział marketingu i public relations, dział techniczny i dział kontroli jakości. Informacjami zawartymi w CRM-ie posługuje się również dział finansów, który może śledzić dane dotyczące poszczególnych klientów

– aktualne poziomy kredytywania, ich zaległości płatnicze i ogólny poziom obrotów. „W najbliższych miesiącach planujemy włączenie do pracy w CRM-ie działu zakupów, by tak samo jak handlowcy o klientach, zakupowcy mogli gromadzić dane o swoich dostawcach i wykorzystać CRM-a do rozwijania współpracy z nimi” – twierdzi Kamil Sitarski. Ponadto firma Sapa Aluminium prowadzi działalność poza granicami kraju i jej pracownicy mogą również korzystać z systemu, wykorzystując te informacje. W sumie ponad 50 osób czerpie dane z systemu.

Korzyści z wdrożenia

System działa produkcyjnie w firmie Sapa Aluminium zaledwie od kilku miesięcy, ale już teraz widać pozytywne skutki jego obecności w organizacji.

„Stale udoskonalamy jeszcze narzędzie, ale już teraz widzimy korzyści z jego wdrożenia zarówno dla klientów, jak i handlowców” – mówi Piotr Birula. „To co robimy korzystając z systemu, wiąże się bezpośrednio z naszą strategią” – dodaje.

Obecnie z CRM korzystają wszyscy handlowcy. Ma to szczególne znaczenie dla pracowników mobilnych, którzy poprzez Internet mogą w każdej chwili zdobyć informacje o kliencie, który do nich dzwoni, albo gdy planowane jest spotkanie z nim lub nawet w jego trakcie. Baza danych będzie zawierać m.in. dane o realizacji założonego budżetu dla tego klienta, zamówienia bieżące i historyczne oraz ewentualne opóźnienia w terminach płatności, wszystkie notatki, raporty z poprzednich wizyt, złożone klientowi oferty czy wybraną korespondencję mailową. Szybki i wygodny dostęp w jednym miejscu do informacji pozwoli zaoszczędzić czas pracowników. Narzędzie służy także do zarządzania grupami sprzedawców. Rejestr wizyt u klientów pozwala na sprawdzanie aktywności poszczególnych handlowców. Szef grupy sprzedaży może również sprawdzić jaką część budżetu zrealizowano, monitorować zestawienia projektów. Dane przydają się też działowi jakości, który sprawdza reklamacje, śledzi poprawność zamówień działu zakupu, zbiera informacje od dostawców.

„Rejestrowanie wizyt handlowych, zakładanie klienta, a także monitorowanie przepływów odbywają się obecnie bez papieru, a nawet bez e-maili. Wszystkie te informacje znajdują się w systemie, dzięki czemu łatwiej do nich dotrzeć” – twierdzi Kamil Sitarski. Dodatkową korzyścią jest możliwość wysyłania życzeń imiennych i świątecznych do klientów poprzez korespondencję seryjną w systemie, co jest wykorzystywane przez dział PR.

„W najbliższej przyszłości planujemy rozbudowanie możliwości raportowych systemu, bo w obecnej formie uzyskujemy ich za mało” – mówi Piotr Birula.

„Praca z CRM-em i ulepszanie jego możliwości to proces ciągły, co chwilę pojawiają się nowe pomysły wykorzystania możliwości zintegrowanego CRM-a w codziennej pracy” – dodaje Kamil Sitarski.

EPICOR®

Epicor Software Poland Sp. z o.o.

Al. Jana Pawła II 80

00-175 Warszawa

Tel. 022 435 11 35

Mail: info@epicor.pl