

KTÓRE ASPEKTY WPŁYWAJĄ NA ŚWIADOME BUDOWANIE CUSTOMER EXPERIENCE?



W KONTAKCIE OSOBISTYM

dr inż. Grzegorz Lichocik
Prezes DACHSER w Polsce

– Wyróżnikiem DACHSER-a na rynku jest jakość działania sieci. W konsekwencji to ona jest wyznacznikiem satysfakcji klientów. Z jednej strony wynika ona z transparentności naszych procesów, a z drugiej z łatwości w kontakcie z naszymi pracownikami. Podstawą naszych relacji z klientami jest przede wszystkim kontakt osobisty, a systemy informatyczne wspomagające relacje stanowią ważne, choć jedynie dodatkowe, źródło informacji. Struktura organizacyjna naszych oddziałów sprzyja tej komunikacji. Klienci kontaktują się tylko z jednym – swoim – oddziałem, a cały proces komunikacji z innymi krajami następuje już wewnątrz organizacji. Celowo nie wchodzimy w tanie rozwiązania call center, bo te informacje klienci mogą otrzymać bezpośrednio z naszej platformy eLogistics do zdalnego zarządzania dostawami. Zapewnia ona dostęp do wszystkich informacji dotyczących przewozów, a także bezpośrednio połączenie z naszymi systemami zarządzania transportem i magazynem. Współpracujący z nami przedsiębiorcy mają dzięki temu pełną wiedzę i kontrolę nad logistyką ich towarów. Platforma umożliwia składanie zleceń, dobór optymalnych produktów i usług z oferty DACHSER dla konkretnych dostaw, pozwala określić koszt zlecenia, ale też uzyskać informację o przesyłce w czasie rzeczywistym czy też dokładnie monitorować procesy magazynowe. Jako jedyni na rynku dysponujemy pełną informacją o każdej palecie w naszej sieci w całej Europie w czasie rzeczywistym. Osobnym źródłem uzyskania pomocy bądź bardziej szczegółowych danych jest dział Customer Service, w którym klient kontaktuje się tylko z jedną osobą, od której uzyskuje pełną informację. Przejrzysty obraz prowadzonych przez nas działań i znaczne usprawnienie przepływu informacji przekładają się na wysoki poziom zadowolenia przedsiębiorców ze współpracy z firmą DACHSER.



CZTERY FILARY

Tomasz Piłatowicz
Dyrektor Handlowy
ELOKON Logistics

– Mogę wymienić cztery filary, które są podstawą budowania pozytywnych doświadczeń klienta ze współpracy z naszą firmą. Pierwszy z nich to poszerzenie wiedzy potencjalnych i obecnych klientów poprzez prowadzenie prelekcji na konferencjach branżowych. W czasie takich spotkań omawiamy zalety systemów wspomagających oraz systemów

bezpieczeństwa dedykowanych dla flot wózków widłowych, pokazujemy praktyczne rozwiązania służące podniesieniu bezpieczeństwa i wydajności pracy w magazynach. Drugim filarem są wizyty u klientów. Podczas tych wizyt proponujemy dedykowane rozwiązania techniczne, które zapewnią bezpieczniejszą pracę w magazynach lub na wydzie-

lonych powierzchniach w zakładach produkcyjnych. Kolejną kwestią to proponowanie dwutygodniowych testów urządzeń na obiektach. Przeprowadzenie takich testów umożliwiamy bezpośrednio przed podjęciem przez klienta decyzji o zakupie całego systemu. To rozwiązanie pozwala na optymalne dopasowanie aplikacji do konkretnych potrzeb zamawiającego. Czwartym i ostatnim filarem, który mogę tu wymienić, są regularne dzielenie się wiedzą oraz pozyskiwanie informacji o innowacjach w branży. Staramy się to robić poprzez uczestnictwo w najważniejszych europejskich targach logistycznych LogiMAT. Również w tym roku był to obowiązkowy punkt naszego programu wystawienniczego.



DOBRCZE ZAPAMIĘTANI

Adrian Bładowski
International Forwarding
Manager
Mainfreight Poland

„Ludzie mogą zapomnieć, co powiedziałeś, mogą zapomnieć, co zrobiłeś, ale nigdy nie zapomną tego, jak się dzięki Tobie poczuli” (Maya Angelou, 1928–2014, jedna z największych poetek-aktywistek na rzecz praw obywatelskich czarnoskórej ludności w USA, aktorka i reżyserka).

Firma Mainfreight powstała w Nowej Zelandii w 1978 r., kiedy jej założyciel, Bruce Plested, z kilkoma tysiącami dolarów nowozelandzkich w kieszeni i jednym autem ciężarowym rozpoczął budowanie marki. Już wtedy miał

świadomość, jak istotnym elementem jest budowanie trwałych relacji z klientami. Podstawą organizacji są 3 filary, które determinują wszelkie działania naszych zespołów – stawiamy na wspólnotę, pracę zespołową i świadomą postawę prokliencką. Rozwiązania oferowane naszym klientom są dostosowane do ich potrzeb, a także do realiów rynku. Nasz klient wraz z ofertą cenową otrzymuje od Mainfreight rozwiązania, które wykraczają poza standardowe usługi transportowe – chcemy, aby czuł, że jest dla nas ważny. Czynnikiem decydującym o tym, czy zostaniemy dobrze zapamiętani, są między innymi: czas odpowiedzi na zapytanie, szybkość i jakość reakcji w sytuacji kryzysowej, serwis i obsługa każdego zlecenia oraz to, w jaki sposób rozwiązujemy problemy. Jednym z haseł przyświecających naszemu podejściu do współpracy jest: „easy to deal with...”. Chcemy, aby klient zapytany o tak, jak się z nami współpracuje, mógł bez zastanowienia odpowiedzieć: „Łatwo!”.



ZNAĆ I ROZUMIEĆ

Jan Brachmann
Prezes Zarządu
Seifert Polska

– Aby dostarczać swoim klientom doświadczeń, jakich wymagają, czy też takich, które przekraczają ich oczekiwania, trzeba ich koniecznie znać i rozumieć. My znamy i rozu-

miemy naszych klientów. Zasady budowania relacji proklienckich *wyssałiśmy niejako z mlekiem matki*, jesteśmy bowiem spółką-córką Grupy Logistycznej Seifert,

wiarygodnej marki z ugruntowanym, ponad 70-letnim, doświadczeniem. I myślę, że w naszym przypadku z Customer Experience jest jak z *kindersztubą*, którą wnosi się z domu.

Nasze działania Customer Experience są tożsame ze strategią Grupy. Z naszym DNA, filozofią, a ich swoisty kręgosłup wyznacza kadra zarządzająca Seifert Polska. Od 20 lat mam szczęście współpracować z profesjonalistami świadomymi wagi i konsekwencji Customer Experience. Już na etapie rekrutacji zwracamy uwagę na tę

trudną do przecenienia „umiejętność zawodową”, która przejawia się szacunkiem i zaangażowaniem w zapewnienie klientowi standardów, oraz proklienckie projekty. Poprzez dostarczanie klientom pozytywnych doświadczeń, odmiennych niż te, które oferuje konkurencja, dbamy o ich lojalność, prowadzącą chociażby do powtarzalności ich decyzji czy też pozytywnej rekomendacji. Cieszy nas, że w efekcie z częścią klientów pozostajemy w relacji już od 20 lat, wiele firm do nas powróciło. Strategiczni klienci

widzą w nas partnera swojego rozwoju i swoich sukcesów. Przy tej okazji z zadowoleniem dodam, że odnotowujemy również liczne – równie satysfakcjonujące – powroty pracownicze. Jesteśmy właśnie po zakończeniu cyklicznych badań efektywności działań Customer Experience za pierwsze półrocze br., z których wynika, że poleciliby nas aż 97% naszych klientów. Rzecz jasna badania te służą nam równocześnie do stałej diagnozy obszarów deficytowych oraz optymalizacji działań klientocentrycznych.



OD POCZĄTKU CX

Marcin Kozłowski
Dyrektor Zarządzający
Baumalóg

– Gdy zwraca się do nas klient, który chce usprawnić proces produkcyjny lub magazynowy, zanim zaproponujemy konkretne rozwiązanie, zawsze staramy się w jak największym stopniu poznać procesy przedsiębiorstwa oraz oczekiwany efekt. Posiadając wiele lat doświadczeń, kompetentną załogę oraz własne biuro konstrukcyjne, jesteśmy w stanie zaoferować rozwiązania „szyte na miarę”, o wysokim stopniu efektywności i możliwości integracji z innymi maszynami ciągu technologicznego. Już na początkowym etapie rozmów

proponujemy zainteresowanym klientom wizyty referencyjne w firmach korzystających z naszych rozwiązań, by pokazać, jak w praktyce działają oferowane przez nas systemy, i umożliwić zapoznanie się z opiniami samych użytkowników. Będąc świadomym dostawcą niejednokrotnie skomplikowanych systemów magazynowo-transportowych, świadczymy profesjonalne usługi serwisowe oraz przywiązujemy szczególną wagę do kwestii szeroko pojętej kultury technicznej, bezpieczeństwa oraz autodiagnostyki z możliwością zdalnego dostępu do sterowania.











DŁUGOTRWAŁA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Tomasz Kur
Dyrektor Działu Obsługi Klienta
Seito

– Reprezentuję firmę świadczącą usługi outsourcingu w dziedzinie logistyki wewnątrzzakładowej, magazynowej oraz obsługi procesów produkcyjnych „in house”. To branża wymagająca szczególnego zaufania między klientem a usługodawcą. Klient przekazuje przecież pod naszą opiekę procesy niezbędne do prawidłowego funkcjonowania całego przedsiębiorstwa, a w przypadku logistyki magazynowej pełną ich obsługę. Dlatego też niezmiernie ważne jest budowanie współpracy w oparciu o jednoznacznie rozumiane przez obie strony formy komunikacji. Już na etapie pierwszych spotkań z potencjalnymi klientami precyzyj-

nie definiujemy zakresy odpowiedzialności każdej ze stron, schematy komunikacji, metody raportowania wyników, jak również sposoby rozwiązywania ewentualnych problemów. Organizujemy regularne spotkania z klientami, podczas których omawiamy uzyskane rezultaty oraz prezentujemy perspektywy dalszej współpracy, włączając w to potencjalne obszary optymalizacji. Dodać jeszcze trzeba, że wdrożenie naszych usług to dla nas proces, który rozwijamy w ścisłej współpracy z klientem, jednak ponosząc za niego całkowitą odpowiedzialność. Takie podejście sprawia, że z naszymi klientami utrzymujemy długotrwałe i dobre relacje.

AUTOMATYCZNE SYSTEMY MAGAZYNOWE

-  Wzrost efektywności produkcji
-  Oszczędność powierzchni magazynowej nawet do 80%
-  Łatwy i szybki dostęp do składowanych materiałów i narzędzi
-  Skrócenie czasu operacji logistycznych
-  Integracja z maszynami ciągu technologicznego
-  Wzrost bezpieczeństwa w procesie magazynowania
-  Integracja z systemami klasy WMS i ERP
-  Elastyczność – konstrukcja odpowiadająca wymaganiom klienta



TwinTower® do składowania blach



TwinTower® zintegrowany z wycinarką laserową



TwinTower® do składowania długich



Układnica magazynowa do składowania matryc



O FIRMIE

Baumalog Sp. z o.o. jest polską firmą inżynierską, konstruującą oraz wytwarzającą automatyczne systemy magazynowe i transportowe wykorzystywane w wielu gałęziach przemysłu. Firma działa na rynku od 2011 r. Z jej rozwiązań korzystają klienci z Polski, Europy jak i całego świata.

Baumalog jest również autoryzowanym dealerem włoskiej firmy Modula – producenta automatycznych regałów windowych.



WARTOŚCI WYRÓŻNIAJĄCE MARKE

- własne biuro konstrukcyjne – możliwość dostosowania parametrów urządzeń i maszyn do indywidualnych potrzeb klientów,
- kompleksowa obsługa – od doradztwa, poprzez przygotowanie koncepcji, konstrukcję, wytwarzanie, po uruchomienie i serwis,
- funkcjonalność, ekonomiczność i elastyczność rozwiązań.



RYNEK DOCELOWY

Klientami firmy są głównie przedsiębiorstwa sektora metalowego i stalowego, używające w procesach produkcyjnych materiałów o dużych gabarytach i masach jak arkusze blach, matryce oraz dłuższe typu profile, pręty czy rury.

W ofercie Baumalog znajdują się również regały windowe Modula, do magazynowania drobnych artykułów, wykorzystywane w wielu branżach m. in. przedsiębiorstwach sektora samochodowego, centrach dystrybucyjnych czy branży e-commerce.



1. REGAŁY AUTOMATYCZNE MonoTower i TwinTower

Regały automatyczne MonoTower i TwinTower przeznaczone są do składowania elementów dłużycowych (pręty, profile, rury itd.) oraz arkuszy (blach, płyt, laminatów itd.) i wielu innych artykułów o dużych masach i wymiarach.



CECHY:

- ładowność na półkę do **5000 kg**,
- maksymalna długość półki **15 m**,
- **modułowa budowa** umożliwiająca rozbudowę już istniejącego systemu (np. zmianę wysokości),
- integracja sterowania z systemami klasy **ERP i WMS**,
- możliwość budowy regału **na zewnątrz budynków**,
- **różne warianty** umiejscowienia punktów dostępowych (okna dostępne na różnych kondygnacjach, stacje odbiorcze umiejscowione z dwóch stron regału itd.).

KORZYŚCI:

- **oszczędność** powierzchni magazynowej,
- **wykorzystanie** dostępnej **wysokości** hali,
- prosty i **szybki dostęp** do składowanych artykułów,
- **łatwy załadunek i wyładunek** składowanych artykułów,
- **uniwersalność** (ładowność na półkę do 5000 kg, długość półki do 15 m),
- możliwość **integracji z maszynami** ciągu technologicznego m. in. wycinarkami oraz wykrawarkami.

PRODUKTY

2. SYSTEM SKŁADOWANIA Z UŻYCIEM UKŁADNICY MAGAZYNOWEJ

System przeznaczony jest do składowania arkuszy blach, profili, rur, prętów oraz innych materiałów o dużych gabarytach lub masach – może pomieścić do kilku tysięcy ton stali. Złożony jest z wieloczołowej stalowej konstrukcji umożliwiającej składowanie materiałów znajdujących się na ruchomych półkach.

System eliminuje wykorzystywanie wózków widłowych do transportu materiałów między gniazdami ciągu technologicznego, co istotnie zwiększa wydajność oraz znacząco podnosi poziom bezpieczeństwa pracy. Układ może być wyposażony w wiele stacji załadunkowo-rozładunkowych umożliwiających załadunek materiałów do magazynu oraz ich transport do maszyn ciągu technologicznego. Dodatkowo do składowania bardzo dużych ilości materiałów dłużycowych firma wprowadziła do oferty **magazyn komorowy**.



CECHY:

- ładowność na półkę do **5000 kg**,
- maksymalna długość półki do **12 m**,
- wysokość układu **do 20 m**,
- długość układu do kilkuset metrów,
- opcjonalne wyposażenie w stacje wyjeżdżające poza obrys budynku,
- możliwość budowy magazynu samonośnego, gdzie struktura nośna jest jednocześnie konstrukcją, do której mocowana jest elewacja budynku,
- integracja sterowania z **systemami klasy ERP i WMS**,
- możliwość **autonomicznej pracy systemu**, bez udziału operatora.

3. REGAŁY WINDOWE MODULA

Baumalog jest wyłącznym dealerem regałów windowych Modula w Polsce. Firma zapewnia doradztwo, sprzedaż, montaż oraz serwis.

Regały Modula przeznaczone są przede wszystkim do składowania drobnych i lekkich artykułów – różnego rodzaju produktów przemysłowych, komponentów, opakowań, części zamiennych czy narzędzi. Regały Modula zapewniają maksymalną powierzchnię składowania przy wykorzystaniu dostępnej wysokości hali, zwiększając wydajność, szybkość oraz dokładność procesów magazynowych.

Dostępne są różne modele regałów windowych Modula, które różnią się wielkością, pojemnością, konfiguracjami okien dostępowych oraz opcjonalnymi akcesoriami. Dotychczasowa oferta powiększyła się o model **Slim** wyróżniający się uniwersalnością i kompaktowym rozmiarem. Modułowa konstrukcja regałów pozwala rozbudowę w przyszłości już istniejącego systemu.

CECHY:

- ładowność na półkę do **990 kg**,
- maksymalna długość półki do **4100 mm**,
- wysokość konstrukcji regału **do 16 m**,
- możliwość wyposażenia regału w **wewnętrzne lub zewnętrzne** okna dostępne z podwójnym lub pojedynczym poziomem odbioru,
- możliwość wyposażenia regału w okna na różnych kondygnacjach (regał spełnia rolę windy),
- w pełni funkcjonalne oprogramowanie sterujące **Modula WMS** dostępne w różnych opcjach,
- integracja sterowania z **systemami klasy ERP i WMS w tym SAP**,
- szeroka gama wyposażenia opcjonalnego (**wskaźnik laserowy, listwa diodowa itd.**).