



**SIMPLE**

R E F E R E N C J E

Zakup i wdrożenie oprogramowania **SIMPLE-SYSTEM V** to kolejna udana inwestycja firmy **BARWA**.



W marcu 2006 zakończyło się wdrożenie systemu SIMPLE CRM/BPM w firmie **BARWA Sp. z o.o.** z Krakowa.

Firma ta działa na rynku polskim i zagranicznym od przeszło 50 lat. jest producentem wysokiej jakości produktów: kosmetyków do pielęgnacji twarzy i ciała, mydeł toaletowych, specjalnych i gospodarczych, szamponów oraz chemii gospodarczej. Najbardziej znane są serie: Miss, Bebi, Barwy Słońca, Talia Fitness, Barwa Ziółowa. Oferta Barwy to produkty przebadane i atestowane, opracowane w oparciu o najnowsze technologie, zgodnie z obowiązującymi trendami i preferencjami Konsumentów. Dzięki własnemu laboratorium badawczemu opracowywane produkty są wysokiej jakości, skuteczne oraz bezpieczne. Produkty Barwy zostały docenione przez Konsumentów i wyróżnione wieloma prestiżowymi nagrodami na targach i wystawach branżowych. W 2003 r. firma Barwa wdrożyła certyfikowany system zarządzania jakością ISO 9001: 2000.

Potrzebę wdrożenia systemu CRM zauważył Zarząd Firmy. Zakładanym celem było umożliwienie pracownikom szybkiego dostępu do wszelkich danych dotyczących nie tylko klientów i historii współpracy z nimi ale także informacji wewnętrznych dotyczących funkcjonowania firmy. Wybrano rozwiązanie firmy **SIMPLE** ze względu na jego silną integrację

z systemem klasy ERP **SIMPLE SYSTEM V**: *„Potrzeba wdrożenia CRM pojawiła się w związku z chęcią dalszego rozwijania już używanego programu **SIMPLE SYSTEM V** oraz całej Firmy.” - mówią pracownicy Barwy.*

Wdrożenie systemu **SIMPLE CRM/BPM** zostało poprzedzone, zgodnie ze stosowaną w **SIMPLE** metodyką, analizą przedwdrożeniową. Jej celem było zebranie szczegółowych informacji na temat tego, które obszary funkcjonowania firmy mogą zostać objęte wdrożeniem oraz jaki ma być jego zakres.

*„Pierwsza wersja Karty Wymagań Funkcjonalnych Użytkownika została przedstawiona stosunkowo szybko (kilka dni po pierwszym spotkaniu). Jednak z racji Naszych nietypowych wymagań pewne punkty wymagały doprecyzowania lub zmodyfikowania, co wydłużyło czas trwania całej analizy przedwdrożeniowej (...) cały przebieg analizy oceniam pozytywnie. Wszystkie nasze wymagania i wątpliwości zostały dokładnie omówione i doprecyzowane.”* Analiza pokazała, że zakres wdrożenia systemu CRM będzie bardzo szeroki. Najważniejszym wymaganiem postawionym przed systemem była ewidencja, nadzór i analiza prowadzonych akcji promocyjnych. Poza tym system miał obejmować wszelkie dane dotyczące klientów firmy począwszy od danych teleadresowych na rejestrze spraw sądowych skończywszy. Zauważono także potrzebę rejestracji danych „wewnętrznych” związanych z funkcjonowaniem firmy m.in. zaliczek wydawanych pracownikom, upoważnień, delegacji, informacji o przekazanych samochodach służbowych czy sprzęcie biurowym.

## INFORMACJE OGÓLNE

### Barwa Sp z o.o.

#### RODZAJ DZIAŁALNOŚCI

- produkcja kosmetyków do pielęgnacji twarzy i ciała
- produkcja mydeł toaletowych
- produkcja szamponów
- produkcja środków czystości

#### GEOGRAFIA DZIAŁALNOŚCI

- rynek polski
- rynek zagraniczny

#### WDROŻONE SYSTEMY

- **SIMPLE-BUSINESS**
- **SIMPLE-SYSTEM V**  
moduły: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy
- **SIMPLE-CRM**

#### KORZYŚCI

- oszczędność czasu i redukcja kosztów
- poprawienie efektywności pracy
- uproszczenie procedur komunikacji wewnątrz przedsiębiorstwa
- szybsze pozyskiwanie informacji o klientach
- usprawnienie obsługi prowadzonych akcji promocyjnych

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





# REFERENCJE



Zarząd przedsiębiorstwa Barwa Sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

Wdrożenie rozpoczęła instalacja systemu oraz konfiguracja jego podstawowych elementów struktury organizacyjnej firmy, użytkowników, uprawnień. Przeniesiono podstawowe dane kontrahentów z systemu SIMPLE SYSTEM V, skonfigurowano terminarz. Dzięki temu już po kilku pierwszych spotkaniach, po krótkim szkoleniu, pracownicy mogli rozpocząć, w podstawowym zakresie, bieżącą pracę w systemie. Takie rozwiązanie, stopniowego przekazywania do użytkownika kolejnych elementów systemu, pozwoliło na bieżącą weryfikację czy system funkcjonuje zgodnie z oczekiwaniami. Wszelkie wnioski i sugestie pojawiające się podczas pracy w systemie były uwzględniane na bieżąco, podczas kolejnych spotkań z konsultantem. Dzięki ogromnej elastyczności i możliwości konfiguracji, każde takie spotkanie sprawiało, że system był w jeszcze większym stopniu dostosowany do wymagań i oczekiwań użytkowników. Po zakończeniu pierwszego etapu wdrożenia przystąpiono do prac nad kolejnymi wymaganiami klienta. W pierwszej kolejności umożliwiono rejestrowanie spraw sądowych prowadzonych przeciwko dłużnikom. Rejestr ten obejmuje zarówno informacje o etapie postępowania sądowego jak i wszelkie informacje finansowe koszty sądowe, odsetki, opłaty egzekucyjne a także dane dotyczące spłat zadłużenia. Po zakończeniu prac związanych z obszarem windykacji, przystąpiono do konfiguracji systemu pod kątem obsługi samochodów firmowych oraz sprzętu biurowego. Osoba odpowiedzialna za nie otrzymała

nie tylko spójną bazę urządzeń ale przede wszystkim możliwość rejestracji ważnych zdarzeń związanych z ich obsługą i użytkowaniem. Umożliwiono rejestrację historii użytkownika danego urządzenia, rejestrację przeglądów oraz ubezpieczeń dzięki czemu system przypomina, z odpowiednim wyprzedzeniem, o konieczności ich przedłużenia. W systemie pojawiła się baza delegacji oraz wydawanych pracownikom w związku z nimi zaliczek. Dzięki niej wiadomo kto i kiedy był na delegacji, kiedy ją rozliczył oraz jaka była kwota rozliczenia.

Przy implementacji wspomnianych rejestrów zaliczek, delegacji czy informacji o eksploatacji samochodów wykorzystano dodatkowe obiekty systemu. SYSTEM SIMPLE CRM pozwala na ich definiowanie na podstawie wymagań klienta to użytkownik określa jakie pola, o jakich nazwach mają zostać użyte. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż pracownicy BARWY, po przeszkoleniu, tworzą je samodzielnie. W ten sposób utworzono m.in. „terminarz” sprawozdań dla GUS w którym zapisywane są dane o terminach, kiedy należy złożyć dane sprawozdanie. Mając zarejestrowane takie dane system przypomina wybranym osobom w odpowiednim terminie o konieczności przygotowania sprawozdania.

Możliwość samodzielnego tworzenia dodatkowych kartotek systemu spotkała się z dużym uznaniem ze strony użytkowników: „Wdrożenie systemu w tym obszarze (kategorie) pozwoliło na usystematyzowanie pewnych

*„Wdrożenie systemu w tym obszarze (kategorie) pozwoliło na usystematyzowanie pewnych informacji oraz umożliwiło szerszy dostęp do nich. Ponadto prowadzenie zapisów w systemie pozwoliło na wyeliminowanie zapisów w formie papierowej. Ten obszar będzie cały czas rozwijany w kierunku przygotowania pewnych gotowych raportów (...).*

– pracownicy Barwa Sp. z o.o.

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





**SIMPLE**

# R E F E R E N C J E

Zarząd przedsiębiorstwa Barwa Sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

informacji oraz umożliwiło szerszy dostęp do nich. Ponadto prowadzenie zapisów w systemie pozwoliło na wyeliminowanie zapisów w formie papierowej. Ten obszar będzie cały czas rozwijany w kierunku przygotowania pewnych gotowych raportów(...). W trakcie wdrożenia pojawił się szereg pomysłów na wykorzystanie obszaru Kategorii, które na bieżąco były realizowane. Między innymi przygotowano następujące kategorie: Rejestr upoważnień, inwentaryzacji, obciążeń, delegacji inne. (...) Podobnie jak w innych obszarach, również w tym przypadku wdrożenie przyczyniło się do szybszego pozyskiwania informacji na temat współpracy z klientami. Ponadto pozwala dyscyplinować pracowników pod względem częstotliwości i jakości wykonywanych kontaktów do klientów. System w tym obszarze pozwala m.in. monitorować delegacje pracowników a także wypłacone i nie rozliczonych zaliczki."

Ostatnim elementem, będącym zarazem kluczowym wymaganiem stawianym systemowi Simple CRM była obsługa prowadzonych akcji promocyjnych. W tym zakresie CRM ściśle współpracuje z systemem ERP - SIMPLE SYSTEM V. W systemie CRM rejestrowane są szczegóły prowadzonych akcji termin obowiązywania, lista produktów (pobierana wprost z systemu ERP) objętych akcją, ustalone ceny bądź rabaty. Określany jest także klient bądź klienci, których dotyczy prowadzona akcja. System pozwala na wskazanie konkretnej firmy (w przypadku promocji indywidualnych), centrali (dzięki zapisowi relacji pomiędzy klientami w promocji

będzie uwzględniony nie tylko wskazany klient ale także wszystkie jego oddziały czy przedstawicielstwa) bądź określenie, że jest to promocja „ogólna” dotycząca wszystkich klientów. W ostatnim przypadku umożliwiono dodatkowo powołanie się na klasyfikację odbiorców zdefiniowaną w systemie ERP. Pozwala to na skierowanie akcji np. do wszystkich klientów zaklasyfikowanych tam jako „Sieci handlowe”. Zarejestrowane w CRM dane dotyczące trwających promocji są z kolei uwzględniane podczas wystawiania dokumentów sprzedaży w systemie SIMPLE SYSTEM V. Następuje automatyczna weryfikacja czy wskazany produkt (i klient) jest objęty jedną z trwających promocji i jeżeli tak, automatycznie aktualizowana jest cena i/lub przyznany rabat. W systemie CRM użytkownicy mają dostęp do zbiorczej listy wszystkich dokumentów sprzedaży w których została uwzględniona dana promocja co pozwala na jej bieżącą analizę. Wcześniej dane dotyczące promocji były uzupełniane ręcznie. Zastosowane w tym zakresie rozwiązanie nie tylko ułatwia wystawianie dokumentów. Przede wszystkim umożliwia szybki podgląd wszystkich dokumentów sprzedaży, w których została uwzględniona dana promocja a także kosztów poniesionych w związku z jej prowadzeniem, a co za tym idzie pozwala na szybką analizę przychodów i nakładów poniesionych w związku z prowadzeniem akcji promocyjnych.

Korzyści płynące z wdrożenia systemu CRM zaczęły pojawiać się od samego początku pracownicy dzięki szerszemu

*W trakcie wdrożenia pojawił się szereg pomysłów na wykorzystanie obszaru Kategorii, które na bieżąco były realizowane. Między innymi przygotowano następujące kategorie: Rejestr upoważnień, inwentaryzacji, obciążeń, delegacji inne. (...) Podobnie jak w innych obszarach, również w tym przypadku wdrożenie przyczyniło się do szybszego pozyskiwania informacji na temat współpracy z klientami. Ponadto pozwala dyscyplinować pracowników pod względem częstotliwości i jakości wykonywanych kontaktów do klientów. System w tym obszarze pozwala m.in. monitorować delegacje pracowników a także wypłacone i nie rozliczone zaliczki."*  
– pracownicy Barwa Sp. z o.o.

**SIMPLE**

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl





# REFERENCJE



Zarząd przedsiębiorstwa Barwa Sp. z o.o. zdecydował o zakupie licencji na oprogramowanie **SIMPLE-SYSTEM V** w obszarach: finanse – księgowość, majątek trwały, obrót towarowy, kadry i płace, analizy oraz **SIMPLE-CRM**.

dostępowi do wszelkich danych dotyczących obsługi klienta mogli znacznie poprawić efektywność swojej pracy. Zaczęli mniej czasu poświęcać na odszukiwanie potrzebnych danych, znacznie uproszczono procedury wymiany informacji pomiędzy nimi. Rejestracja i możliwość łatwego dostępu do pełnej historii obsługi klienta pozwoliła na poprawienie jakości jego obsługi, co zgodnie z zasadą mówiącą, iż pozyskanie nowego klienta jest kilkakrotnie droższe niż utrzymanie obecnego, w prosty sposób prowadzi do redukcji kosztów.

Integracja z systemem SIMPLE SYSTEM V pozwoliła na uzyskanie dostępu do danych tam gromadzonych informacji o sprzedaży, kosztach, należnościach, itp. Przekrojowe analizy danych gromadzonych w obu systemach (CRM i ERP) pozwalają na szybszą reakcję na zmiany zachodzące na rynku. To tylko kilka z korzyści jakie przyniosło wdrożenie systemu SIMPLE CRM firmie BARWA, ale już na ich podstawie można stwierdzić, że wdrożenie to zakończyło się sukcesem.

Konsultant odpowiedzialny za wdrożenie systemu CRM w Barwie podsumowuje je następująco: *„Wdrożenie przebiegało w miłej atmosferze. Osoby odpowiedzialne za wdrożenie ze strony Barwy cechowały nie tylko wysokie kompetencje ale także chęć do współpracy i świadomość korzyści jakie może nieść ze sobą wdrożenie systemu tej klasy. Te czynniki, jak i wiele innych, sprawiły, że wdrożenie przebiegało wyjątkowo sprawnie.”*

Także pracownicy Barwy dobrze ocenili współpracę z firmą SIMPLE: *„Pozytywnie oceniam współpracę z konsultantem pod kątem jego dostępności, gotowości do pracy, zaangażowania. Zgłaszane problemy były stosunkowo szybko rozwiązywane, w zależności od stopnia trudności zgłoszonego problemu. Nigdy Nasze uwagi nie pozostawały bez odpowiedzi. (...) proces wdrożenia należy ocenić pozytywnie. Jeśli chodzi o współpracę z firmą SIMPLE, to układała się pomyślnie”.*

*„Pozytywnie oceniam współpracę z konsultantem pod kątem jego dostępności, gotowości do pracy, zaangażowania. Zgłaszane problemy były stosunkowo szybko rozwiązywane, w zależności od stopnia trudności zgłoszonego problemu. Nigdy Nasze uwagi nie pozostawały bez odpowiedzi. (...) proces wdrożenia należy ocenić pozytywnie. Jeśli chodzi o współpracę z firmą Simple, to układała się pomyślnie”.*  
– pracownicy Barwa Sp. z o.o.

## SIMPLE

ul. Cieplaka 19  
41-300 Dąbrowa Górnicza  
tel./fax: +48 32 262 60 22  
www.simplesoftware.pl

