

## COSMOSLAC-REGATE

# Η ανάγκη για καλό συνεργάτη

Η περίπτωση της CosmosLac αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα όπου η εμπειρία του πελάτη σχετίζεται άμεσα με την επιλογή του συνεργάτη. Ας δούμε με ποιο τρόπο η εταιρεία συνεργάστηκε με τη Regate ακόμη και στο πιλοτικό στάδιο του BizGate.

Η CosmosLac διαθέτει μια μεγάλη γκάμα προϊόντων σε χρώματα, συγκολλητικά υλικά και ειδικά προϊόντα συντήρησης και προστασίας, που καλύπτουν κάθε απαίτηση ποιότητας του χομπίστα και του επαγγελματία.

Η εν λόγω εταιρεία αποτελεί ένα πολύ καλό παράδειγμα μικρομεσαίας οικογενειακής επιχείρησης, με όλες τις αρετές και τα προβλήματα που μπορεί να έχει μια τέτοια επιχείρηση. Όταν την επιχείρηση ανέλαβε η νέα γενιά, βρέθηκαν μπροστά σε μια σειρά από προβλήματα, με πιο χαρακτηριστικό το ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι στην εταιρεία είχαν μεγάλη δυσκολία στο να δεχτούν εκπαίδευση πάνω στη νέα τεχνολογία. Σε αυτό συνέβαλε και το γεγονός της ύπαρξης συγγενικών σχέσεων.

Πριν από έξι χρόνια ο Αχιλλέας Σέγκος ανέλαβε την επιχείρηση ως operations manager και όπως μας λέει ο ίδιος: "Στο γραφείο υπήρχαν έξι-επτά υπολογιστές, εκ των οποίων μόνο ένας είχε Windows, ενώ όλοι οι άλλοι DOS. Μάλιστα, το μόνο σύστημα με πρόσβαση στο Internet ήταν αυτό με τα Windows. Οι υπολογιστές έτρεχαν τη γνωστή λογιστική εφαρμογή Eurofasma, η οποία διέθετε πολλά προβλήματα και ατέλειες, αφού κάποια στοιχεία χρειάζονταν ακόμα και δύο και τρεις ημέρες για να μπορέσουν να βγουν. Αρχίσαμε να αλλάζουμε όλους τους άλλους τομείς της επιχείρησης, όμως όσο αυτό προχωρούσε δη-



μιουργούνταν ένα μεγάλο πληροφοριακό κενό. Για να μπορέσουμε να λύσουμε το πρόβλημα, ήρθαμε σε επαφή με τον dealer μας, ο οποίος μας ενημέρωσε για την ύπαρξη συστημάτων ERP και από τη Singular. Τότε η εταιρεία δεν είχε πολλαπλές προτάσεις στο χώρο, αλλά είχε τη 'βαριά' έκδοση του ERP της, η οποία κόστιζε γύρω στις €60.000, και την πιο 'ελαφριά', που ήταν και πιο προσιτή. Πήραμε επιδότηση για την εγκατά-

σταση και το εγκαταστήσαμε. Εκεί ξεκίνησε το δράμα μας, αφού ο dealer ήξερε να δουλεύει μόνο με Eurofasma και δεν μπορούσε να μας βοηθήσει να περάσουμε στη χρήση του νέου προγράμματος. Ο λόγος είναι ότι ο συνεργάτης μας δεν γνώριζε να λειτουργεί το ERP και έφτασε σε σημείο να το παραμετροποιήσει όπως το Eurofasma, με αποτέλεσμα να μην μπορούμε να κάνουμε αυτά για τα οποία είχαμε πληρώσει".

## Αλλαγή σκηνικού

Συνεχίζοντας, ο κ. Σέγκος μας είπε: "Σε κάποια δεδομένη χρονική στιγμή αναγκαστήκαμε να βρούμε κάποια εφαρμογή παραγγελιοληψίας για τους πωλητές μας. Σε αυτή την περίπτωση ήρθαμε σε επαφή με τρεις εταιρείες, στις οποίες μεταφέραμε ακριβώς τις ανάγκες μας. Ζήτησαμε πολύ συγκεκριμένα πράγματα και οι εταιρείες μας έδειξαν και οι τρεις τα demo τους και, πριν συμφωνήσουμε, τους ρωτήσαμε όλους κατά πόσο μπορούν να παραμετροποιήσουν το σύστημα στα μέτρα και κατά πόσο θα μπορούσαν να έχουν αποκλειστικά έναν άνθρωπο, τον οποίο θα δυσκολεύαμε ιδιαίτερα. Η μόνη εταιρεία που απάντησε θετικά ήταν η Regate. Παρά το γεγονός ότι ήμασταν επιφυλακτικοί, προχωρήσαμε στην υλοποίηση αυτού του έργου. Δύο χρόνια μετά, μπορώ να πω ότι η Regate έχει καταφέρει να φέρει σε πέρας ό,τι μας είχε υποσχεθεί και με το παραπάνω".

Στη συνέχεια ο κ. Σέγκος αναφέρθηκε στην εφαρμογή Bizegate: "Το βασικότερο πλεονέκτημα της εφαρμογής είναι ότι μπορεί να τη χειριστεί ακόμη και ο πιο αδαής χρήστης. Σε αρκετές περιπτώσεις οι πλέον αδαείς είναι οι πωλητές, αφού δεν είναι καθόλου απαραίτητο να προέρχονται από το χώρο της τεχνολογίας. Από τη στιγμή που αυτοί μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Bizegate, εμείς έχουμε καλυφθεί και με το παραπάνω".

## Τα πλεονεκτήματα αρχίζουν να φαίνονται

Περνώντας στο κομμάτι της χρήσης της εφαρμογής, ο κ. Σέγκος μας ανέφερε: "Για να μπορεί μια εφαρμογή να είναι τόσο απλή και γρήγορη, χρειάζεται πολλή δουλειά από πίσω, τόσο από εμάς όσο και από το συνεργάτη μας. Έτσι αναγκαστήκαμε να αλλάξουμε την κωδικοποίηση των προϊόντων μας, εντασσοντάς τα σε κατηγορίες. Αυτό μας οδήγησε σε ένα πλήρες re-engineering της επιχείρησης. Αλλάξαμε τους κωδικούς, τις περιγραφές, ώστε να είναι πιο κατανοητές στους πωλητές, φτιάξαμε κατηγορίες προϊόντων. Αυτό μας οδήγησε σε μια δενδροειδή κατάσταση των προϊόντων, που διευκόλυνε τη δημιουργία reports. Το πιο σημαντικό, όμως, προήλθε από την ανάγκη συνεργασίας του Bizegate με το ERP μας. Αυτό μας οδήγησε στην ανεύρεση νέου συνεργάτη

για το ERP, καθώς ο παλιός που είχαμε δεν μπορούσε να μας καλύψει. Σε αυτό μας βοήθησε πάρα πολύ η Regate και σε έξι μήνες είχαμε ένα καταπληκτικό σύστημα ERP".

### Αποτιμώντας τα οφέλη

Το επόμενο στάδιο είναι η αποτίμηση των οφελών που έχει φέρει το Bizegate. Ο κ. Σέγκος αναφέρει σχετικά: "Το βασικότερο πλεονέκτημα που αποκομίσαμε από τη συνεργασία μας είναι ότι βελτιωθήκαμε πρώτα ως προς τις εσωτερικές δομές μας και στη συνέχεια να βγούμε προς τα έξω, δηλαδή τους πωλητές. Το σύστημα Bizegate αποτελεί μια ιδανική λύση για τη μικρομεσαία επιχείρηση, αφού με αυτό τον τρόπο θα αναγκαστεί να κτίσει δομές Ένα από τα πιο ενδιαφέροντα σημεία αφορά στη

δημιουργία εταιρικής κουλτούρας ακόμη και με τους πωλητές, που συνήθως είναι οι εργαζόμενοι με το μικρότερο δέσιμο με την εταιρεία. Μια εφαρμογή όπως το Bizegate, τους φέρνει πιο κοντά στην εταιρεία, αφού πλέον αρχίζουν να αντιλαμβάνονται το πώς λειτουργεί η εταιρεία". Περνώντας σε πιο πρακτική αποτίμηση, ο κ. Σέγκος επισημαίνει: "Πιστεύω ότι μέσω του Bizegate έχουμε βελτιώσει τις πωλήσεις μας κατά ένα 7% με 10% και αυτό είναι απολύτως μετρήσιμο. Το όφελός μας, ειδικότερα από τις αλλαγές δομών, είναι μεγαλύτερο, αλλά ακόμα δεν είναι μετρήσιμο".

### Η επιχείρηση γίνεται mobile

Ολοκληρώνοντας, ο κ. Σέγκος μας είπε: "Ένα από τα ζητούμενά μας ήταν να έχουμε πρόσβαση στο

Bizegate οποιαδήποτε στιγμή, ακόμα και όταν είμαστε στον πελάτη. Μάλιστα, θέλαμε αυτό να γίνεται με μια σχετικά κομψή συσκευή και όχι με κάποιον υπολογιστή. Εδώ μπαίνει στο 'παικνίδι' η πλατφόρμα Blackberry. Η Regate κατάφερε να φέρει όλη τη λειτουργικότητα του Bizegate στο κεντρικό πλήκτρο της συσκευής. Μάλιστα, στη mobile εκδοχή της εφαρμογής έχουμε προσθέσει εξειδικευμένα reports, στα οποία έχει πρόσβαση μόνο το management. Με αυτό τον τρόπο έχω τη δυνατότητα πρόσβασης στις τιμές κόστους μου ανά πάσα στιγμή, καθώς και να γνωρίζω ποια είναι η καλύτερη τιμή που μπορώ να κάνω στον πελάτη. Αυτό που έχει καταφέρει η Regate είναι να περάσει όλη την επιχείρηση στο Blackberry και έτσι να έχω πλήρη εικόνα του τι συμβαίνει ανά πάσα στιγμή".