

## „Rekord” z jakością

**Informatyka | ISO 9001:2000 dla spółki z Bielska-Białej**

**Producent oprogramowania wspomagającego pracę przedsiębiorstw i urzędów, Rekord Systemy Informatyczne otrzymał certyfikat systemu zarządzania jakością ISO 9001. To ukoronowanie pewnego etapu w rozwoju firmy na przestrzeni kilku ostatnich lat, ale i wyzwanie na przyszłość.**

Proces certyfikacji poprzedziła staranna kontrola procedur na każdym szczeblu funkcjonowania firmy. Wdrożenie ISO gwarantuje bowiem, że nie tylko sprzedawany produkt, czy usługa są najwyższej jakości, ale również, że klient i zgłaszane przez niego problemy będą należycie i fachowo załatwione. - Przeszliśmy pomyślnie przez wszystkie etapy przyznawania ISO, dopasowaliśmy procedury obsługi klientów i wdrożyliśmy z powodzeniem cały system - podkreśla **Janusz Szymura**, prezes zarządu Rekord Systemy Informatyczne Sp. z o.o.

Zdobycie certyfikatu jakości to dla rozwijającej się z roku na rok przedsiębiorstwa potwierdzenie osiągnięcia stabilnego poziomu działania. Tym samym, tak ważne obecnie bezpieczeństwo i jakość usług zostały dodatkowo potwierdzone.

Bielska spółka to rynkowy lider, zajmujący się oprogramowaniem wspomagającym zarządzanie urzędami oraz przedsiębiorstwami o profilu produkcyjnym. Przyznanie ISO zbiegło się w czasie z nowymi rozwiązaniami w obszarze systemów dla przedsiębiorstw:

Rekord.ERP i dla samorządów: Ratusz. Przed wszystkim wprowadzony w połowie 2005 roku program LIDER, będący częścią obu pakietów, zdobył pierwszych zwolenników. Wdrożono go m.in. w Urzędzie Miejskim w Świnoujściu oraz w firmach: Inofama S.A. w Inowrocławiu i Seco/Warwick w Świebodzinie.

Dzięki temu rozwiązaniu prezydent miasta, czy burmistrz mają bezpośredni dostęp do pełnej informacji o stanie miasta, czy gminy, a dyrektor firmy do pełnej informacji o stanie jego przedsiębiorstwa. I to za pośrednictwem zwykłej przeglądarki internetowej. Co ważne, generowane informacje są bardzo syntetyczne. Ułatwia to zarządzanie i podejmowanie strategicznych decyzji.

Drugą nowością jest software opracowany do obsługi dostawców i kooperantów: eDostawca. Każdy kooperant, czy też dostawca może otrzymać konto w systemie i uzyskać poprzez Internet dostęp do złożonych zamówień. Poprzez Internet może on przeglądać te zamówienia według ich statusów, potwierdzać wstępnie terminy dostaw oraz sprawdzać ich harmonogram, jak również przekazywać uwagi do osób w firmie zlecającej. Dodatkowo firma zlecająca może z wykorzystaniem eDostawcy publikować wiadomości i dokumenty przeznaczone dla poszczególnych dostawców/kooperantów.

Efektom jest ograniczenie kosztów

związanych z obsługą logistyczną i skróceniem czasu koordynacji dostaw. System funkcjonuje już w firmie Lys Fusion Poland.

Rekord kładzie nacisk na wykorzystanie Internetu i rozwój związanych z nim aplikacji. Dlatego firma kończy



Siedziba spółki

prace nad internetową wersją systemu CRM oraz modułu do obsługi pracowników mobilnych ePrzedstawiciel. - Dziś, nasi partnerzy stawiają nam wyższą poprzeczkę. Aby sprostać nowym wymaganiom stale doskonalimy nasze oprogramowanie i dbamy by otrzymali dokładnie to, co jest im potrzebne - podkreśla prezes Szymura.

Stabilną pozycję spółki doceniły zachodnie koncerny. W tej chwili trwają rozmowy nad przejęciem przez Rekord obsługi i produkcji oprogramowania dla jednego ze znanych producentów samochodów oraz jednego z działających w naszym kraju banków. I to jest najlepsza rekomendacja dla bielskiego producenta oprogramowania.

**Dorota Cicha**

## Satysfakcja klientów najważniejsza

*Rozmowa z **Januszem Szymurą**, prezesem zarządu Rekord Systemy Informatyczne Sp. z o.o.*



**- Jakie znaczenie ma dla Pańskiej firmy wdrożony system ISO?**

- Trzeba tu rozróżnić dwa aspekty. Pierwszy związany jest z naszymi klientami. Wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001 oznacza dla nich wysoki i przewidywalny poziom obsługi. Drugi, istotny jest bezpośrednio dla firmy. Ostatnie lata to dla Rekordu stały rozwój. Doszliśmy do momentu, w którym uporządkowanie wewnętrznych relacji w spółce stało się po prostu konieczne przede wszystkim ze względu na rosnącą liczbę klientów. Zapewnienie im poprawnej wymiany informacji z Rekordelem to priorytet.

**- Jak wygląda komunikacja firmy z klientami?**

- Wykorzystujemy głównie Internet. Na naszej stronie www klienci znajdują informacje o zmianach funkcjonalnych w oprogramowaniu, nowościach i aktualizacjach. Oczywiście załogowani użytkownicy mogą bezpośrednio z naszej strony ściągnąć nowe wersje programów. Komunikacja odbywa się także w drugą stronę. Jeżeli klient spotyka się z niedogodnością, czy problemem w funkcjonowaniu

naszego oprogramowania to może, a nawet powinien skorzystać ze specjalnych formularzy dostępnych na stronie internetowej, tak byśmy mogli podjąć stosowne działania.

**- Rekord działa na rynku już blisko 17 lat. Jak przez ten czas zmieniły się wymagania klientów?**

- Zauważamy tu spory postęp. Oprogramowanie wspierające zagadnienia płac, czy finansowe to już niezbędne minimum, które posiada prawie każdy urząd, czy firma. Obecnie nasi klienci nacisk kładą na kompleksowe rozwiązania obejmujące wszystkie aspekty ich funkcjonowania. Większe niż dawniej znaczenie ma również grafika i układ poszczególnych aplikacji.

Coraz częściej firmy i instytucje oczekują, że system informatyczny wesprze ich bezpośrednią działalność.

**- Obecnie spółka obsługuje ponad 100 urzędów i blisko 300 przedsiębiorstw. Jakie są dalsze plany?**

- Stawiamy przede wszystkim na dalszy rozwój i doskonalenie oprogramowania dla tych dwóch grup odbiorców. W tych obszarach mamy jeszcze sporo do powiedzenia.

Poza tym, niezmiennie poprzez nasze lepsze rozeznanie na rynku, wysoką mobilność połączoną z nabytym doświadczeniem oraz dostępnymi cenami, chcemy umocnić się na dobrej pozycji wśród firm oferujących niezawodne i wygodne w użytkowaniu aplikacje biznesowe.

**- Dziękuję za rozmowę.**

(dc)

## Zaproś swojego przyjaciela

**Finanse | Święteczna oferta PZ SKOK**

*Rozmowa z **Marianem Skutnikiem**, prezesem zarządu Południowo-Zachodniej SKOK*



**- W ostatnim czasie otwarliście Państwo kilka punktów w mniejszych miejscowościach, skąd ta decyzja?**

- Wynika to z dwóch powodów. Po pierwsze działamy w myśl zasady „Nie dla zysku, nie dla miłośierdzia, ale po to by służyć”. A więc również mieszkańcom mniejszych miejscowości gdzie brak placówek świadczących usługi finansowe, bądź ich niewielka liczba praktycznie wyklucza możliwość wyboru oferty. Nie możemy jednak zapominać, że sami jesteśmy firmą działającą w ramach wolnorynkowej konkurencji, więc zagospodarowanie tego rynku wynika także z przesłanek ekonomicznych.

**- Jednak podmiotowe podejście do klienta to naczelną zasadą funkcjonowania PZ SKOK.**

- W bankach często mamy do czynienia z sytuacją, w której odrzucenie wniosku kredytowego przez system praktycznie zamyka klientowi drogę do uzyskania pożyczki. U nas podstawą jest rozmowa, mająca na celu rozeznanie potrzeb, ale i możliwości klienta i wspólne znalezienie rozwiązania. Innymi słowy, w PZ SKOK w pierwszej kolejności liczy się człowiek, a dopiero później jego zdolność kredytowa. Dlatego nasi pracownicy są postrzegani nie tylko jako profesjonalni doradcy finansowi, ale także jako osoby, którym można w pełni zaufać, porozmawiać również o sprawach poza finansowych. Dzięki temu wytwarzają się specyficzne więzi w lokalnych społecznościach. W efekcie często jest tak, że przeniesienie pracownika do innej placówki powoduje w początkowym okresie znaczny spadek obrotów w jego pierwotnym miejscu zatrudnienia.

**- Przywiązanie klientów do firmy jest coraz cenniejsze. Zależą od niego zyski przedsiębiorstwa, a w dłuższym okresie czasu także udział w rynku. Ponadto, może być to istotnym narzędziem służącym pozyskaniu nowych klientów.**

### Południowo-Zachodnia SKOK

powstała w czerwcu 2000 roku we Wrocławiu przy parafii św. Elżbiety. Początkowo liczyła kilkunastu członków, jednak już z końca 2001 roku Kasa liczyła 4 tysiące klientów obsługiwanych w 6 oddziałach na terenie Wrocławia. Obecnie funkcjonują 54 placówki; 13 we Wrocławiu, 35 na Dolnym Śląsku oraz po dwie w województwach: wielkopolskim, lubuskim i na Opolszczyźnie. Kasa prowadzi w nich rozliczenia 20 tysięcy osób. Aktywna przekroczyła już 100 milionów złotych. W tym roku w PZ SKOK wdrożony został system zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2000. Pod koniec czerwca, kierujący firmą niemal od początku istnienia, prezes Marian Skutnik odebrał nagrodę Menedżer Spółdzielca 2005. Oferta PZ SKOK to przede wszystkim nisko oprocentowane pożyczki. W tym również kredyty konsolidacyjne umożliwiające spłatę na korzystnych warunkach zadłużeń w innych instytucjach. Kasa z Wrocławia oferuje także atrakcyjne oprocentowanie lokat terminowych i rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych z gwarancją stuprocentowej wypłacalności do kwoty 22 500 euro. PZ SKOK utrzymuje partnerskie kontakty zarówno z polskimi kasami spółdzielczymi, jak i z uniami kredytowymi w Stanach Zjednoczonych, w szczególności z unią z Tampa na Florydzie. [www.pzskok.pl](http://www.pzskok.pl), infolinia: 0801 630 000

- Zgadza się, ale korzyści są obustronne. Dlatego wyszliśmy z założenia, iż uruchomienie programu „Zaproś swojego przyjaciela” będzie lepszym rozwiązaniem na Święta dla naszych członków, niż nowe produkty finansowe. Te, bowiem już dawno zrosły zaufaniem i doskonale bronią się same - ewentualnie poszerzana jest liczba wariantów w ramach tego samego produktu. Klienci, którzy pomogą PZ SKOK w pozyskaniu nowych członków w zamian otrzymają atrakcyjne nagrody w postaci m.in. wycieczek o znacznej wartości.

**- Dziękuję za rozmowę.**

**Agnieszka Kamolc - Gręda**

*Przed nadchodzącymi Świętami Bożego Narodzenia spróbujmy znaleźć w sobie tę odrobinę wiary w to, że ten czas Świąt nie tylko pozwoli nam zrobić wyjątkowo duże zakupy, spotkać się z rodziną przy wigilijnym stole, pośpiewać kolędy, ale również pozwoli nam spotkać się w cztery oczy z Kimś Wyjątkowym ze Zbawicielem Świata jeśli chociaż trochę w to uwierzę Świat stanie się trochę lepszy.*

*Wesołych, lepszych niż poprzednie, Świąt Bożego Narodzenia*

*życzą Zarząd i Pracownicy PZ SKOK*



Południowo-Zachodnia SKOK

# Efektywne zarządzanie

Rozwiązania IT | System MRP II dopasowany do potrzeb

Rozmowa z **Dariuszem Grześkowiakiem**, prezesem PC Guard S.A.



**- Odpowiednie planowanie zasobów przedsiębiorstwa to wyzwanie, jakiego musi sprostać każda firma. Wobec dużej ilości rozwiązań dostępnych na rynku to na przedsiębiorcę spada konieczność wyboru najlepszego z nich.**

- Wdrożenie systemu informatycznego w firmie już funkcjonującej jest bardzo skomplikowanym, wieloetapowym procesem. Należy go przeprowadzić wyjątkowo skrupulatnie tak, aby wyeliminować ewentualne błędy mogące powstać już we wstępnej fazie wdrożenia. Ich konsekwencje mogą bowiem wielokrotnie przewyższyć wartość samego oprogramowania i znacznie wydłużyć czas instalacji. Żeby ograniczyć to ryzyko do minimum zespół analityków PC Guard opracował dokładną metodologię wdrożenia obejmującą kilka etapów, dla których wyznacza się minimalny zakres działania. Przed instalacją oprogramowania należy ponadto skonfigurować środowisko, w którym system ma funk-

cjonować. Cały proces wdrożenia kończy szkolenie użytkowników oraz testy weryfikujące, sprawdzające również procedury awaryjne.

**- Dla potencjalnego użytkownika najważniejsze są jednak korzyści płynące z zainstalowania wysokiej klasy systemu ERP takiego jak Graffiti.**

- System ERP jest zbiorem tysięcy procedur i funkcji pozwalających na odpowiednie zaplanowanie działań biznesowych. Wdrożony w całości umożliwia zarządzanie przedsiębiorstwem na wszystkich poziomach: operacyjnym, taktycznym i strategicznym. Konstrukcja Graffiti opiera się na kilku podstawowych modułach. Pierwszy, SML pozwala na sprawny obieg informacji pomiędzy wszystkimi działami firmy oraz na zarządzanie relacjami z klientami. Drugi, moduł Fabryka to przede wszystkim funkcjonalność produkcyjna, kontrola jakości i gospodarka remontowa. Kolejny, Ekonom to księgowość, narzędzia na użytek kontrolingu, budżetowania, symulacji - jednym słowem wszystko to, co składa się na warstwę określaną jako business intelligence.

Moduł Wypłata zarządza procesami związanymi z gospodarką kadrowo-płacową. I wreszcie najbardziej czuły i złożony mechanizm,

jakim jest planowanie długoterminowe, nad którym czuwa moduł o tej samej nazwie.

W praktyce, Graffiti staje się krwiobiegiem i jednocześnie układem nerwowym firmy. Korzyści, o których mowa to przede wszystkim wartości biznesowe. Wzrastają m.in.: wydajność pracy, efektywność wykorzystania posiadanych zasobów materiałowych, terminowość dostaw. Zmniejsza się natomiast zapotrzebowanie na kapitał obrotowy i skraca się czas obsługi klienta. System likwiduje tzw. wąskie gardła istniejące w każdej firmie. W efekcie, po wdrożeniu Graffiti pojawia się możliwość wypracowania nawet o 50% wyższego zysku.

**- Gdzie Graffiti znajduje zastosowanie?**

- System może z powodzeniem pracować zarówno w małych i średnich firmach, jak i w dużych zakładach zatrudniających ponad tysiąc osób. Jednak taki podział wydaje się nieco sztuczny. Skłaniałbym się raczej do rozstrzygnięcia problemu: w czym system ERP ma pomóc firmie i czy Graffiti jest adekwatny do zgłaszanych przez klienta potrzeb. Oczywiście dzięki naszej elastyczności jesteśmy w stanie dopasować ofertę do wymagań i możliwości finansowych kontrahenta. Atutem Graffiti

**PC Guard S.A.** z siedzibą w Poznaniu funkcjonuje od 2000 roku. Od początku firma wprowadza innowacyjne rozwiązania informatyczne pozwalające na efektywne zarządzanie przedsiębiorstwem. Obecnie profil działalności PC Guard opiera się na rozbudowie Graffiti - nowoczesnego systemu klasy MRP II/ERP własnego autorstwa. Spółka projektuje, tworzy, wdraża i serwisuje również wszelkie moduły specjalne, dostosowane do potrzeb poszczególnych użytkowników. PC Guard świadczy także usługi w zakresie przepływu informacji i optymalizacji procesów biznesowych w firmie oraz techniczną obsługę infrastruktury sieciowych przedsiębiorstw. Uzupełnieniem oferty jest dystrybucja, wdrażanie i serwis systemu Symfonia, przeznaczonego dla mniejszych podmiotów gospodarczych. PC Guard współpracuje również z uczelniami, w zakresie prowadzenia wykładów i laboratoriów. Od niedawna firma notowana jest na warszawskiej giełdzie. PC GUARD S.A., ul. Janickiego 20, 60-542 Poznań, tel. (61) 84 34 266 www.pcgard.pl, biuro@pcguard.pl

ti jest również cena. Nasz system pod tym względem jest wyjątkowo konkurencyjny. Jednocześnie jego funkcjonalność jest porównywalna z rozwiązaniami oferowanymi przez innych, zwłaszcza zachodnich producentów.

**- Na rynku informatycznym funkcjonuje jednak opinia, że oprogramowanie tych ostatnich jest jednym z najlepszych.**

- Staramy się pokazywać, że wcale nie odbiegamy od standardów zachodnich. W każdej debacie staramy się kierować dyskusję na zawartość merytoryczną oprogramowania i jego funkcjonalność. Tak naprawdę trudno ocenić system ERP zanim zacznie w pełni funkcjonować w firmie. Dlatego, naszym praktycznie jedynym sposobem dotarcia do nowego klienta jest zadowolenie poprzedniego. Postanowiliśmy ponadto, zerwać z wizerunkiem firmy lokalnej, stąd m.in. decyzja o wejściu PC Guard na warszawską giełdę. Jest to także naturalna konsekwencja filozofii

przyjętej przez spółkę. Chcemy, bowiem być firmą dla każdego, wsłuchującą się i odpowiednio reagującą na potrzeby całego polskiego rynku, a nie tylko gigantów. Przecież motorem napędowym gospodarki są przede wszystkim firmy zatrudniające 100-300 osób, osiągające roczne obroty na poziomie 10 do 100 milionów złotych. Sądzę, że PC Guard ma i narzędzia i legitymację by ten właśnie rynek zagospodarować. Łakomie spoglądamy również na rynek dużych przedsiębiorstw i choć mamy duże sukcesy we wdrożeniach w tym segmencie, zdajemy sobie sprawę, że konkurencja zwłaszcza ze strony zagranicznych dostawców jest bardzo silna. Nie wykluczamy również dalszej ekspansji. Wielce obiecujący pod tym względem wydaje się być rynek niemiecki. Szczególnie w kategorii małych i średnich przedsiębiorstw.

**- Dziękuję za rozmowę.**

**Przemysław Michalak**

# Przyjazna prywatyzacja

Przewozy pasażerskie | Milionowe inwestycje w poznańskim PPKS

Rozmowa z **Bogdanem Zastawnym**, kierownikiem Państwowego Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Poznaniu



**- Z końcem roku powinna zapaść decyzja rozpoczynająca w praktyce prywatyzację PPKS.**

- Procedura sprzedaży PKS-u rozpoczęła się już w ubiegłym roku. Jednak ze względów proceduralnych ofertę trzeba było wycofać. Nowy przetarg na kupno przedsiębiorstwa w trybie bezpośrednim wojewoda wielkopolski rozpiął 8 marca 2005r. Ze zgłoszonych ośmiu ofert wyłoniono do dalszych rozmów trzech inwestorów. Z najlepszym z nich, 13 września podpisano pakiet socjalny. Tego samego dnia wojewoda parałofał tekst prywatyzacyjny. Obecnie czekamy na ostateczną - pozytywną decyzję Ministerstwa Skarbu Państwa w tej sprawie. Jestem przekonany, że powinna zapaść jeszcze w tym roku, zwłaszcza, że dokumenty prywatyzacyjne od trzech miesięcy znajdują się w poznańskiej delegaturze ministerstwa.

**- Prywatyzacja z reguły, wśród pracowników, budzi obawy i niepokój, co do ich dalszej obecności w firmie.**

- To prawda, dlatego tak ważnym elementem rozmów z wyłonionym inwestorem było wynegocjowanie korzystnego pakietu socjalnego. Podpisane porozumienie gwarantuje utrzymanie zatrudnienia na obecnym poziomie przez okres czterech lat. Zapewnia to dodatkowo naturalną wymianę pracowników, związaną na przykład z odejściami na emeryturę, a nie poprzez zwolnienia grupowe. Dzięki temu nasi pracownicy wyczekują nadejścia inwestora bardziej z nadziejami niż z obawami.

**- Umowa z kontrahentem obejmuje również plan inwestycyjny.**

- W rzeczywistości spodziewane inwestycje to był zasadniczy powód decyzji o prywatyzacji. Skala planowanych przez PPKS inwestycji wykluczyła bowiem, jakiegokolwiek inne źródło finansowania, w tym także kredyt bankowy. Jego wartość przekroczyłaby cały majątek PPKS.

W ciągu trzech lat na terenie gospodarowanej przez nas działki w Poznaniu powstanie zupełnie nowy dworzec autobusowy oraz centrum handlowo-usługowe o powierzchni 50 tysięcy metrów kwadratowych, czynne 24 h na dobę. Szacujemy, że liczba osób odwiedzających nowy kompleks wzrośnie nawet o 50%. Obiekty tego typu od lat funkcjonują w całej Europie Zachodniej z powodzeniem łącząc profesjonalną obsługę pasażerów z typowo handlowymi działaniami. Nie

ma więc powodów, dla których takie rozwiązanie nie mogłoby się sprawdzić w polskich warunkach. Ponadto, zgodnie z logiką uzasadnione jest wyprowadzić z centrum miasta stację obsługi technicznej pojazdów, co również znalazło się w umowie z inwestorem. W przyszłym roku chcemy także nabyć nowe, komfortowe autobusy. Na ten cel planujemy wydać 6 milionów złotych, z tą różnicą, że środki te pochodzą z własnego, wypracowanego w latach ubiegłych zysku. Inwestycja obejmie zarówno pojazdy duże, przewidziane na najbardziej popularne trasy, jak i niewielkie, które będą obsługiwać połączenia cieszące się mniejszym zainteresowaniem pasażerów. Ostateczną decyzję ułatwi nam wdrożony w tym roku elektroniczny system wyliczania rentowności przewozów pozwalający również na elastyczne zmiany w rozkładzie jazdy.

**- Komfort podróżowania to także kwestia bezpieczeństwa.**

- Oczywiście i to szeroko rozumianego. Nie chodzi tu tylko o to, że przejazd nowoczesnym autobusem zmniejsza ryzyko awarii, czy wypadku drogowego. Równie ważne jest poczucie pewności pasażera, że tak jemu, jak i jego bagażowi nic nie grozi. Proszę zauważyć, że dużo trudniej o to w pociągach, gdzie kradzieże i roboje są powszechnie znanym zjawiskiem. Tym tłumaczyłbym fakt, że podróżni, coraz częściej wybierają autobus, w którym cały czas nad



Obecny dworzec PPKS Poznań

bezpieczeństwem czuwa kierowca. Obserwujemy to przede wszystkim na trasach międzyregionalnych.

**- Zmiany w przedsiębiorstwie zbiegają się z jubileuszem.**

- Jak wszystkie PKS-y obchodzimy w tym roku 60-lecie istnienia. Zresztą ten rok pod wieloma względami był dla nas szczególny. Otrzymaliśmy szereg wyróżnień, zresztą najwięcej w naszej dotychczasowej historii. Za najcenniejszy uznaję tytuł Lidera Rynku 2005, przyznany nam jako najlepszej firmie świadczącej usługi w zakresie prowadzenia publicznej komunikacji autobusowej.

Nie mniej ważnym wydarzeniem w życiu firmy było wdrożenie, w lipcu, certyfikatu jakości zgodnego z normą ISO 9001:2000. Jesteśmy również laureatem programu gospodarczo-konsumenckiego Solidna Firma 2004. Ponadto, po raz kolejny osiągnięciem wzięwyszy pod uwagę wyższkę cen paliw i liczbę blisko 1,6 mln sprowadzonych z zagranicy aut.

**- W chwili jubileuszu ważne jest pytanie o przyszłe kierunki rozwoju?**

- Obecnie w Polsce funkcjonują 173 PKS-y. Myślę, że to zbyt wiele. Dużo z nich to małe przedsiębiorstwa z przestarzałym taborem i infrastrukturą. Jestem przekonany, że na rynku przewozów, w ciągu dwóch lat nastąpi daleko idący proces konsolidacji. Szczególnie ważny będzie tu rok 2007 kiedy w Polsce zaczną obowiązywać, w myśl ustaleń akcesyjnych, europejskie zasady dopłat do biletów ulgowych. Przy czym trafiają one do najlepszych PKS-ów, gwarantujących najwyższy standard obsługi, a nie do tych najtańszych. Obawiam się, że przegrani zwłaszcza mniejsze przedsiębiorstwa staną na krawędzi bankructwa. W tej sytuacji naturalne staną się fuzje lub przejęcia, najpierw tras, a później majątku i pracowników. W efekcie na rynku przewozów przeważą według różnych szacunków, od 30 do 40 PKS-ów.

**- Dziękuję za rozmowę.**

**Agnieszka Kamolc-Greda**

# Windykacja - raport specjalny

Wierzytelności | Agencje Finansowo-Prawne

Rozmowa

z radcą prawnym

**Tomaszem Kosoniem,**  
dyrektorem generalnym  
Dolnośląskiej Agencji  
Finansowej

- Na rynku wierzytelności panuje duża konkurencja. Wybór właściwego partnera to poważne zadanie. Na co należy zwrócić szczególną uwagę?

- Najistotniejsze dla klienta to jakość oferowanych usług. Bardzo ważne by dopasować się do potrzeb oraz oczekiwań zleceniodawcy. Musi on mieć pewność, że firma zareaguje właściwie na każdy jego problem, a także będzie w stanie dotrzeć do

każdego miejsca na terenie kraju, aby zrealizować zlecenie. Naturalnie bardzo ważne jest funkcjonowanie zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami prawnymi i moralnymi. Umowy, jakie przedkłada się klientom powinny być napisane prosto i czytelnie. Nie mogą zawierać żadnych ukrytych kosztów. Co więcej, kontrahent nie może ponosić ryzyka finansowego. Wynagrodzenie za podjęte działania winno być uzależnione od wyników, a nie od przeprowadzonych czynności.

Reasumując, klient musi zwrócić uwagę na trzy zasadnicze elementy: wiarygodność, poziom obsługi i skuteczność firmy windykacyjnej.

- Jaki pakiet usług powinna oferować profesjonalna firma obsługująca wierzytelności?

- Przede wszystkim należy doradzać zleceniodawcy, wybierając i przedstawiając dla niego najlepsze rozwiązania. Moim zdaniem pełna

obsługa klienta obejmuje działania przed powstaniem zaległości, poprzez factoring, windykację lub wykup za gotówkę wierzytelności, aż do całkowitej obsługi prawnej przedsiębiorcy.

- Preferuje Pan nazywanie swojej firmy agencją finansowo-prawną a nie firmą windykacyjną. Czy są między nimi jakieś różnice?

- Oczywiście. Dotyczą wachlarza oferowanych usług. Windykator jedynie odzyskuje należności. Natomiast agencja finansowo-prawna, jaką jest Dolnośląska Agencja Finansowa, poza windykacją, daje klientom szeroki zakres rozmaitych usług, jak choćby wspomniany wykup wierzytelności za gotówkę, czy wywiad gospodarczy. Rozbudowana infrastruktura agencji umożliwia kompleksową obsługę, z prawną włącznie. DAF w tym celu ściśle współpracuje z Kancelarią Radcy Prawnego Zdzisława Pieniżka, byłego sędziego sądu apelacyjnego.

**Dolnośląska Agencja Finansowa** istnieje od 2001 roku. Wysoką skuteczność zawdzięcza wysoko wykwalifikowanej kadry. W działaniach kieruje się zasadami uczciwości, lojalności oraz wzajemnego zaufania. Oferuje pełny pakiet usług finansowych i prawnych w zakresie obsługi wierzytelności - od wykupu wierzytelności za gotówkę, po monitoring należności. Promuje program szybkiego finansowania przedsiębiorstw z wykorzystaniem wyłącznie polskiego kapitału. W styczniu 2006 roku zakończył proces wdrażania ISO 9001:2000. Ponadto, DAF planuje otworzyć 20 placówek terenowych w największych polskich miastach. [www.daf.wroclaw.pl](http://www.daf.wroclaw.pl)

- A jakie korzyści osiąga klient?

- Poprawę płynności finansowej, zmniejszenie liczby trudnych do odzyskania należności, jak również kosztów prowadzenia działalności. Najważniejsze, że zleceniodawca otrzymuje czyste i jasno sprecyzowane zasady współpracy, z pełnym poszanowaniem obowiązującego prawa.

Ponadto, reprezentujemy interesy naszych klientów przed sądami i urzędami, przygotowując m.in. dokumenty, czym znacznie przyspieszamy działania sądowe. DAF jest bardzo skuteczny, także w przypadku wierzy-

telności po umorzonych egzekucjach komorniczych. Choć często współpracujemy z komornikami, to nie krepujemy nas sformalizowane zasady działania i jesteśmy znacznie bardziej mobilni.

- Bardzo często przedsiębiorcy obawiają się zbyt wysokich kosztów windykacji.

- Niepotrzebnie. W swojej praktyce DAF udowadnia, że wcale nie musi tak być. Stałym klientom zapewniamy skuteczną windykację już za 2-4 % wartości wierzytelności. I przyjmujemy w zasadzie każde zlecenie.

- Dziękuję za rozmowę

Beata Kowalska

# Bezpieczeństwo w pakiecie

Rynek ubezpieczeniowy | Kompleksowa obsługa brokerska

Rozmowa ze

**Zbigniewem Stolarzem,**  
prezesem Korporacji  
Ubezpieczeń  
Przemysłowych  
Broker - Service  
Sp. z o.o.

- Zadaniem agenta ubezpieczeniowego jest sprzedaż produktów Towarzystwa, które reprezentuje. Czym w takim razie zajmuje się broker ubezpieczeniowy?

- Naszym podstawowym zadaniem jest rozpoznanie i ocena ryzyka ubezpieczeniowego. Pozwala to na umiejętne dopasowanie produktów ubezpieczeniowych do indywidualnych potrzeb klienta. Oferta brokerska musi być również elastyczna z uwagi na możliwości finansowe potencjalnego ubezpieczonego. Brokera można porównać w uproszczeniu do doradcy inwestycyjnego działającego na rynku kapitałowym. Po wstępnej analizie możliwości finansowych klienta nakreśla plan mający na celu maksymalizację zysków i często minimalizację strat, przy uwzględnieniu określonego ryzyka. Praca agenta ubezpieczeniowego przypomina natomiast działania maklera giełdowego przyjmującego i realizującego zlecenie.

- Jakie korzyści daje współpraca z brokerem?

- Dynamika rynku ubezpieczeń i szeroki wachlarz możliwości powodują dezorientację i uniemożliwiają osobom niebędącym fachowcami w branży podjęcie optymalnej decyzji. Brokerzy spełniają niezastąpio-

ną rolę nie tylko jako profesjonalni reprezentanci ubezpieczeniowego, ale są przede wszystkim doradcami z zakresu i sposobu zawierania umów ochrony ubezpieczeniowej. Zwłaszcza w zakresie wyeliminowania nieścisłości w warunkach umowy.

Ponadto, posiadacz polisy ma gwarancję pełnego monitoringu ubezpieczenia, z naszej strony, również w trakcie jej trwania. W przypadku zmiany stanu faktycznego w przedmiocie ubezpieczenia może mieć pewność, że w czasie funkcjonowania kontraktu w pełni kontrolujemy zmiany zachodzące zarówno u niego jak i u ubezpieczycieli. W efekcie w razie potrzeby następuje odpowiednia modyfikacja zakresu ochrony. Dzięki tym działaniom minimalizujemy ryzyko wystąpienia sporu w procesie rozszerezenia odszkodowawczego.

- Do jakich podmiotów skierowana jest oferta Broker Service

- Specjalizujemy się w obsłudze dużych firm w przemyśle m.in.: chemicznym, petrochemicznym, energetycznym, itp. Specyfika tych firm implikuje ograniczoną ofertę ubezpieczycieli. W pierwszej kolejności należy zabezpieczyć mienie od zdarzeń losowych, kradzieżowych, transportowych itp. Osobnym rozdziałem jest bezpieczeństwo inwestycji, a także szeroko rozumiane ubezpieczenia finansowe. Ponadto, przygotowujemy programy wszelkiego rodzaju ubezpieczeń na życie obejmujące także fundusze inwestycyjne. Coraz istotniejszą rolę odgrywają polisy BI (Business Interruption). Są to pośrednie ubezpieczenia utraty zysku. Zapewniają kompensację strat finansowych wynikłych z przestoju funkcjonowania firmy spowodowanego zdarzeniem losowym.

Standardowo obejmują: pożar, uderzenie pioruna, wybuch, upadek statku powietrznego.

Wzrost roszczeń kierowanych do rad nadzorczych i zarządów spółek kapitałowych to z kolei przyczyna rosnącej popularności ubezpieczeń Odpowiedzialności Cywilnej Członków Władz Spółek Kapitałowych D&Q.

- Kiedy należy podjąć współpracę z brokerem?

- Nawiązanie współpracy z profesjonalnym doradcą to niezwykle istotny krok w procesie zabezpieczania mienia, należności i obrotu każdej firmy. Jest to zarówno kwestia świadomości, jak i potrzeby. W zasadzie już na samym początku, na etapie tworzenia zrębów danej spółki, czy działalności członkowie zarządu powinni pomyśleć o ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej. To oczywiście dopiero wstęp do właściwego zadbania o bezpieczeństwo, czy to inwestycji, czy bieżącej działalności danego przedsiębiorstwa. Jesteśmy otwarci na możliwość współpracy na każdym etapie prowadzonej działalności.

- Jak wygląda realizacja zlecenia?

Pierwszym krokiem jest udzielenie brokerowi pełnomocnictwa. Następnie przytoczona już identyfikacja i ocena ryzyka, budowa programu. Na takiej podstawie występujemy w imieniu klienta z zapytaniem ofertowym do poszczególnych towarzystw ubezpieczeniowych, które są zobligowane na nie odpowiedzieć, czasami wspólnie, mówimy wtedy o koasekuracji.

Każde Towarzystwo posiadające zezwolenie na działalność ma prawo przedstawić ofertę, ale nie zawsze może być ona przyjęta. Musimy uważać na to, co firma ubezpieczeniowa nam prezentuje i jaką ofertę składa.

**Korporacja Ubezpieczeń Przemysłowych**

**„Broker-Service” Sp. z o.o.**, z siedzibą w Oświęcimiu pojawiła się na rynku w 1992 roku jako jedna z pierwszych w branży. Od początku istnienia usługi świadczone są przez profesjonalnych brokerów ubezpieczeniowych posiadających zezwolenie na prowadzenie działalności wydane przez PUNU. Obecnie, spółka specjalizuje się w ubezpieczeniach przemysłowych dla renomowanych podmiotów gospodarczych. Kompleksowa obsługa brokerska oferowana przez korporację obejmuje przygotowanie programu ubezpieczeń z uwzględnieniem specyficznych potrzeb klienta, optymalny wybór firm ubezpieczeniowych, negocjacje korzystnych warunków umowy, reprezentowanie ubezpieczonych przy likwidacji szkód, a także pełny monitoring przebiegu ubezpieczenia. O profesjonalizmie spółki świadczą rekomendacje udzielone przez klientów. Wśród nich znajdują się m.in. Rafinerie: Czechowice S.A., Trzebinia S.A., Jasło S.A. Glimar w.u., Naftobudowa S.A., ZCHO Sarzyna, Organika AZOT Jaworzno S.A., Orlen Oil Sp. z o.o., FM Glinik S.A., ŚCCH Serca w Zabrze i wiele innych.

Na podstawie udzielonych odpowiedzi sporządzamy raport zawierający opracowanie poszczególnych ofert, ich analizę, porównanie oraz nasze propozycje i rekomendacje dotyczące transferu ryzyka. Tak zaakceptowane sprawozdanie jest punktem wyjścia do pracy zmierzającej bezpośrednio do ubezpieczenia firmy. Po zawarciu umowy o świadczenie usług brokerskich, przystępujemy do bezpośrednich negocjacji warunków ubezpieczenia. Zwieńczeniem tej pracy jest podpisanie polisy ubezpieczeniowych, choć dla nas to dopiero początek, bowiem w całym okresie

trwania umowy monitorujemy jej przebieg i wykonanie.

- Czy korzystanie z usług brokerskich pociąga za sobą dodatkowe koszty?

Klient nie płaci większej składki niż w przypadku zawarcia umowy bezpośrednio z Towarzystwem Ubezpieczeniowym. Przeciwnie, składka ulega zazwyczaj zmniejszeniu, a zakres ochrony niejednokrotnie zostaje znacznie poszerzony, a z chwilą wystąpienia szkody ma po swej stronie profesjonalną pomoc.

- Dziękuję za rozmowę.

Dorota Cicha

## Gold Drop nagrodzony

Znany producent środków czystości firma Gold Drop z Limanowej została Laureatem XI edycji Konkursu Polskiej Nagrody Jakości w kategorii „małe i średnie organizacje produkcyjne”. Nagrodę przyznał Komitet Konkursowy Polskiej Nagrody Jakości za wdrożenie zasad TQM we wszystkich aspektach i sferach działalności organizacyjnej.

Zdobyty tytuł potwierdza wysoką i niezmienną jakość produktów Gold Drop, o parametrach spełnia-

jących wymagania marki godnej zaufania. Jest to również podkreślenie, że współpraca z odbiorcami, kontrahentami i klientami firmy jest oparta na zasadach fair play.

TQM, inaczej Kompleksowe Zarządzanie Jakością, to koncepcja ukierunkowana na zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klientów. Realizowana jest poprzez zaangażowanie wszystkich pracowników w realizację strategii organizacji jak również w proces ciągłego doskonalenia.

(pm)

## Arpex - profesjonalna dystrybucja

Elektroniczny System Wymiany Faktur (EDI), nowoczesne oprogramowanie do zarządzania firmą, biuro handlowe w Chinach i nowe wzory przywożone z największych targów branżowych w Europie i świecie. Do tego 17 milionów sztuk produktów sprzedawanych rocznie w Polsce i u naszych południowych sąsiadów. To krótka charakterystyka doskonale zorganizowanego producenta i dystrybutora gadżetów oraz materiałów dekoracyjnych.

Gliwicki Arpex, to modelowy przykład wymiennicę zorganizowanej sieci dystrybucyjnej. Produkty dostarczane przez firmę są obecne w zasadzie wszędzie. Rocznie, spółka rozprowadza ponad 17 mln sztuk wyrobów. Oczywiście, taka skala działalności nie byłaby możliwa bez profesjonalnego podejścia do zarządzania. - Część osób uważa, że nasza branża z balonikami, ozdobami i strojami Świętego Mikołaja nie jest zbyt poważna. To oczywiście nieporozumienie. Bez względu na rodzaj sprzedawanego pro-

duktu liczy się niezmiennie solidność firmy, dobra organizacja, wspaniali ludzie, którzy chcą się realizować w pracy zawodowej. To nam się udało osiągnąć - podkreśla Adam Jurkiewicz, współwłaściciel firmy Arpex FH.

Rynek ozdób i gadżetów zmienia się niezwykle dynamicznie. Każdego roku wymianie ulega blisko 25% asortymentu, co przy ogólnej liczbie 3 tysięcy wyrobów w ofercie Arpex-u tworzy niebagatelną operację. - Oczekiwania naszych odbiorców: dużych sieci handlowych, hurtowni, sklepów patronackich, agencji reklamowych i innych wymagają od nas bardzo perspektywicznego podejmowania decyzji. Obecnie planujemy i projektujemy kolekcję na Boże Narodzenie 2006. Profil tegorocznej oferty ustaliliśmy już dawno w ubiegłym roku! - mówi Adam Jurkiewicz.

Jakość wyrobów i szybki serwis sklepowy to wizytówka firmy, która z niewielkiego dystrybutora ozdób do lodów i drinków w latach 90-tych, dzięki ogromnej pracy i wspaniałej atmosferze w zespole urosła do liczącego się w branży partnera biznesowego.

Trzykrotny wzrost obrotów, od 2000 roku, bardzo sprawne kanały dystrybucji i spore doświadczenie handlowe pozwoliły rozszerzyć profil spółki. Od niedawna w firmie funkcjonuje nowy dział: motoryzacja, który zajmuje się kosmetykami do pielęgnacji samochodów. - W branży ozdób i gadżetów powoli osiągamy stabilizację. Dystrybuujemy artykuły zróżnicowane cenowo od bardzo tanich, aż do kategorii premium, czyli brandu „Party Time”. Natomiast inwestycje, które poczyniliśmy w systemy informatyczne i nowoczesny sprzęt komputerowy umożliwiają nam efektywne działanie także w przypadku innych produktów. Stąd nowy dział motoryzacyjny. Na razie badamy możliwości tego rynku i bacznie mu się przyglądamy. To jest nadal kwestia rozwoju, podobnie jak rosnący eksport - podkreśla A. Jurkiewicz.

Firma zdobyła szereg ogólnopolskich nagród i wyróżnień, posiada nieganne opinie bankowe oraz firm konsultingowych, a podstawową dewizą jest solidność i rzetelność w obrocie handlowym oraz ciągle kontrolowana jakość produktów.

Magdalena Marzec

## Second-Hand - jedno z lepszych rozwiązań

Rozmowa ze Zbigniewem Maryniakiem, prezesem CPU Service s.j.



Podstawą działalności spółki jest dystrybucja markowego sprzętu typu mainframe z drugiej ręki. To bardzo specyficzny rynek?

- Sprzęt profesjonalny różni się od klasycznych komputerów klasy PC tym, że starzeje się znacznie wolniej. Ponadto, wymaga ciągłości, czyli musi wspierać wszystkie stare rozwiązania softwarowe jest to tzw. „zasada 100 % kontynuacji”. Innymi słowy nie można sobie pozwolić na gwałtowne zmiany w technologii mainframe. Ponadto, mówimy tu o sprzęcie, którego koszt w przypadku nowych urządzeń to często setki tysięcy, czy miliony złotych, a macierze, czy serwery amortyzują się w okresie około trzech lat.

Pojawia się jednak pytanie, czy po tym stosunkowo krótkim czasie rzeczywiście zachodzi konieczność wymiany urządzeń na nowe. Mówiąc bardziej obrazowo, jeżeli w firmie nie wzrosła gwałtownie liczba danych, którymi trzeba w profesjonalny sposób zarządzać, bezpieczniejszym i przede wszystkim wielokrotnie tańszym wyjściem w takiej sytuacji jest skorzystanie z rozwiązań second handowych. Korzystając z naszej oferty klient otrzymuje sprzęt tej samej jakości i klasy, co posiadany, jednak z poprawionymi parametrami przy kosztach dziesięciokrotnie niższych. Efekt osiągnięty w ten sposób można porównać do upgrade'u znanego z technologii PC.

- Inwestycja w mainframe nawet używany to wciąż wysokie

koszty. Gdzie w takim razie trafia Państwa oferta?

- W tym segmencie rynku występuje naturalny podział. Dla części firm współpraca z nami to uzupełnienie ich potrzeb w zakresie sprzętu mainframe. Mam tutaj na myśli spółki giełdowe, banki, telekomunikację oraz duże zakłady przemysłowe.

Natomiast dla mniejszych przedsiębiorstw używane markowe serwery, czy macierze dyskowe to często jedyna możliwość nabycia takiego sprzętu.

- Czy można już mówić o nasyceniu polskiego rynku w tym segmencie?

- Niekoniecznie. Na Zachodzie funkcjonuje ogromna liczba firm zajmujących się wyłącznie obrotem używanego sprzętu komputerowego, podczas gdy w Polsce jest to zaledwie kilka podmiotów. W praktyce, CPU Service jest jedyną firmą w kraju działającą na taką skalę przy tak wąskiej specjalizacji. Co ważne mówimy tu o rynku perspektywicznym, bowiem markowy sprzęt, nawet używany charakteryzuje się z reguły lepszymi parametrami i przede wszystkim wyższą trwałością niż urządzenia z niższej półki.

- Zanim jednak trafi do klienta wymaga odpowiedniego przygotowania.

- Oczywiście. W pierwszej kolejności dokonujemy gruntownej renowacji tego sprzętu. W razie konieczności wymieniamy wszelkie zużyte lub budzące wątpliwości części. Następnie urządzenia sprawdzane są przy użyciu specjalnych testów. Tak przygotowany sprzęt, objęty jest 12 miesięczną gwarancją. Oczywiście, świadczymy również serwis pogwarancyjny, wielokrotnie tańszy od tego, jaki oferują producenci sprzętu.

- Dziękuję za rozmowę  
Magdalena Marzec

## System w zasięgu ręki

SYSTEM-1 to sprawdzone przez klientów zintegrowane rozwiązanie informatyczne wspierające obsługę przedsiębiorstw. Rozwijająca do oprogramowanie katowicka spółka Numeric System 1, wprowadza na rynek nowy moduł zwiększający funkcjonalność systemu. Aplikacja do obsługi przedsiębiorstw produkcyjnych pojawi się już na początku 2006 roku. Jednocześnie firma nadal aktywnie wspiera obsługę internetową przedsiębiorstw oraz outsourcing systemu.

Zintegrowany system wspierający zarządzanie firmami SYSTEM-1 opracowano w Poznaniu. Numeric System 1 od lat, jako jeden z poważniejszych partnerów producenta, wdraża i rozwija jego możliwości. Obecnie, to rozwiązania można wdrożyć we własnej infrastrukturze informatycznej lub, co ciekawe, można nabyć jedynie prawo do korzystania z niego. - Dajemy klientowi możliwość wyboru. Opcjonalnie system możemy umieścić

na naszym serwerze. Klient korzysta z pełnej wersji łącząc się z programem przez Internet. Oznacza to dostęp do bieżącej informacji o stanie przedsiębiorstwa 24 godziny na dobę oraz niższe koszty wdrożenia - podkreśla Lidia Pabiańczyk - Leśnik, prezes zarządu Numeric System 1 Sp. z o.o.

To nie koniec nowości. Już niebawem dotychczasowym klientom spółki zaprezentowany zostanie nowy moduł obejmujący część produkcyjną przedsiębiorstw. - Od pewnego już czasu z rozmów z klientami i rozeznania na rynku wynikało, że taki moduł jest bardzo potrzebny. Dlatego podjęliśmy prace w kierunku stworzenia w pełni funkcjonalnej aplikacji. Teraz jesteśmy gotowi by przekazać ją klientom - mówi prezes Pabiańczyk.

SYSTEM-1 to narzędzie informatyczne klasy ERP wspierające zarządzanie przedsiębiorstwem. Obejmuje: księgowość, gospodarkę materiałową, zarządzanie zasobami ludzkimi, obsługę kontrahentów, obsługę zleceń, analizy zarządcze i controlling oraz obsługę ta-

boru samochodowego. Sercem systemu jest centralna baza danych. Dzięki takiemu rozwiązaniu unika się wielokrotne wprowadzanie do systemu tych samych danych, a poprzez tworzenie wieloprzekrojowych analiz można szybko podejmować strategiczne dla firm decyzje. Zaletą jest tu obniżenie kosztów operacyjnych. - System jest każdorazowo dopasowywany do indywidualnych potrzeb klientów. To podstawowa kwestia przy wdrożeniu i późniejszej efektywnej pracy - podkreśla prezes.

Spółka Numeric System 1 działa na rynku od 1988 roku. Swoją ofertę kieruje do szerokiego kręgu odbiorców. Specjalizuje się w systemach informatycznych dla firm transportowych, z powodzeniem wdrożyła system w ponad 100 przedsiębiorstwach w całym kraju m.in. PKS, Orlen Transport.

Numeric, swoim klientom zapewnia także doradztwo informatyczne, dostarcza sprzęt komputerowy oraz kasy fiskalne w myśl zasady kompleksowej obsługi.

Dorota Cicha

## W trosce o bezpieczeństwo klienta

Towarzystwa Ubezpieczeniowe (TU) oferują ogromną liczbę nieustannie ewoluujących produktów ubezpieczeniowych. Co więcej, te same ubezpieczenia oferowane przez poszczególnych ubezpieczycieli różnią się między sobą nie tylko ceną, ale i zakresem ochrony. Duża dynamika rynku i zmienna polityka TU powoduje, iż przedsiębiorcom nie jest łatwo wybrać produkt, który z jednej strony byłby stosunkowo tani, a z drugiej skutecznie chroniłby ich przed konkretnymi zagrożeniami. Tak właśnie narodziła się profesja brokera ubezpieczeniowego - pośrednika, który w przeciwnieństwie do agenta nie reprezentuje TU, lecz działa na rzecz i w interesie swojego Klienta.

Korporacja Brokerów Ubezpieczeniowych „PROTEKTOR” Sp. z o.o. działa na rynku od 1995 r.

- Doświadczenie zebrane podczas tego okresu wykorzystujemy w jednym celu - by skutecznie re-

prezentować interesy naszych klientów w kontaktach z ubezpieczycielami - mówi Mirosław Trzeciak, prezes zarządu Protektor Sp. z o.o.

PROTEKTOR po analizie zagrożeń, z jakimi styka się przedsiębiorstwo opracowuje kompleksowy program ubezpieczeń ściśle dopasowany do potrzeb danego klienta. Może się na niego składać ubezpieczenie floty pojazdów, maszyn, budynków, odpowiedzialności cywilnej, przewożonego ładunku (tzw. cargo), gwarancje ubezpieczeniowe i wiele innych. Po wyborze programu rozpoczynają się rozmowy z wybranymi TU, podczas których ustalane są warunki ubezpieczeń oraz negocjowane optymalne stawki. - Każdorazowo przedstawiamy klientowi wiele wariantów ubezpieczeń o różnym zakresie ochrony. Wskazujemy mocne i słabe strony każdej opcji, niekiedy przestrzegamy przed wyborem tańszych alternatyw, które nie gwarantują realnej ochrony ubezpieczeniowej. W końcu pomagamy podjąć decyzję, które rozwiązanie naj-

piej zabezpieczy interesy mocodawcy i zminimalizuje zagrożenie - mówi Maciej Gnatowski, manager Departamentu Ubezpieczeń Gospodarczych.

Zawarcie ubezpieczenia rozpoczyna kolejny etap - kompleksową obsługę klienta. W jej ramach prowadzony jest monitoring wszystkich czynnych umów ubezpieczenia, wznawianie wygasających ubezpieczeń, nadzór nad terminami płatności rat, renowacja umów i in. Na tym rola K.B.U. Protektor jednak się nie kończy. - Jesteśmy do dyspozycji klienta w momencie, kiedy najbardziej tego potrzebuje, w sytuacji zaistnienia szkody ubezpieczeniowej. To wówczas można poznać prawdziwą wartość brokera - mówi Monika Pietrzak, dyrektor Departamentu Likwidacji Szkód. - Siedem dni w tygodniu służymy klientom fachowym doradztwem i przeprowadzamy go przez niejednokrotnie trudny proces dochodzenia praw do wypłaty odszkodowania, a w razie potrzeby walczymy o jego interesy na drodze sądowej. Zespół specjalistów wsparty przez

rzeczoznawcę monitoruje terminowość procesu likwidacji szkody interweniując w przypadku zaniżenia odszkodowania bądź odmowy jego wypłaty. Na życzenie klienta organizujemy też i przeprowadzamy zbycie pozostałości pojazdów po szkodach całkowitych - dodaje.

PROTEKTOR, chcąc utrzymać najwyższy standard jakości obsługi i sprostać rosnącym wymaganiom klientów, nawiązał współpracę z czołowym europejskim brokerem - grupą EOS RISQ. - Nasza praca pozwala klientom na bezpieczne i komfortowe prowadzenie interesów bez konieczności poświęcania na ubezpieczenia więcej czasu, niż jest to konieczne. Najlep-

szym świadectwem jakości naszej obsługi jest stale zwiększające się grono klientów z różnych branż, począwszy od sektora usług finansowych poprzez przedsiębiorstwa budowlane i firmy transportowe, na zakładach produkcyjnych kończąc. Serdecznie zapraszam do skorzystania z szerokiego wachlarza naszych usług, które nie obciążają klienta żadnymi kosztami - zachęca Mirosław Trzeciak.

Katarzyna Gładzik

### BIZNES RAPORT

Redaguje zespół:

Marcin Kaluźny, Przemysław Michalak, Beata Kowalska, Dorota Cicha, Agnieszka Kamolc-Gręda, Magdalena Marzec, Katarzyna Gładzik

Fotokład:

Darek Sobuła Studio DTP

Wydawca:

Public PR

40-028 Katowice, ul. Francuska 51/2

tel./fax: 032 / 258 98 10, 258 98 11

redakcja@biznesraport.com

### K.B.U. „PROTEKTOR”

Biuro Zachodnie Sp. z o.o.

ul. M. Konopnickiej 6/2;

60-771 Poznań

tel./fax: (61) 865 80 05,

fax: (61) 865 89 95

e-mail: biuro@protektor.poznan.pl