

FINANSE/NOWE MOŻLIWOŚCI W KREDYTACH KORPORACYJNYCH

Elastyczne finansowanie



Rozmowa

z **Hansem Koeppenem,**
dyrektorem zarządzającym
Przedstawicielstwa w Polsce
Investkredit Bank AG

– Niska inflacja, spadające bezrobocie i duży wzrost PKB to jednoznacznie sygnały dobrej koniunktury na rynku. W jaki sposób przekłada się to na zainteresowanie kredytami dla firm?
– Bezpośrednio. Obecnie popyt na fi-

finansowanie inwestycji ze strony banków w Polsce wciąż rośnie. Szacuje się go na 70 miliardów złotych rocznie. Oczywiście przy dobrej koniunkturze poprzednie formy finansowania, zwłaszcza te krótkoterminowe są zastępowane bardziej nowoczesnymi instrumentami, jak kredyty długoterminowe i obligacje korporacyjne. Również poziom wymaganych zabezpieczeń jest dużo niższy niż jeszcze kilka lat temu. Ponadto, nowoczesne kredyty są na tyle elastyczne, że możemy odłożyć wymóg spłaty przez pierwszych kilka lat. Zamiast tego, okres spłaty całkowitego zadłużenia w kredycie lub obligacjach przypada na koniec okresu kredytowania.

– Zmiany dotknęły również kredytobiorców?

– Firmy w dużo większym stopniu dbają o swój zewnętrzny rating, który działa jak znak jakości i pozwala pełniej korzystać z możliwości dofinansowania ze stro-

ny banku. Podstawy dobrze opracowanego rating'u to wysoki poziom kapitału własnego, wysokie marże, wysoki zwrot na kapitale i niskie zadłużenie.

– Oferta Investkredit skierowana jest do dużych podmiotów?

– Pierwszą grupą są firmy produkcyjne z obrotami powyżej 40 milionów złotych. W sektorach energetycznym, chemicznym, rafineryjnym oraz infrastrukturze drogowej i w projektach środowiskowych specjalizujemy się w project finance, czyli inwestycjach, w których głównym źródłem spłaty zaciągniętego długu są przepływy pieniężne generowane przez finansowany projekt. Deweloperom na rynku nieruchomości komercyjnych oferujemy długoterminowe kredyty (do 25 lat) mogące posłużyć tak do budowy, jak i zakupu budynków biurowych, hoteli, centrów handlowych czy hal magazynowych. Trzecią grupą są fundusze private

Przedstawicielstwo **Investkredit Bank AG** działa w Polsce od 2002 roku. Sektory do tej pory finansowane to m.in. przemysł farmaceutyczny, elektronika, energetyka, telekomunikacja, produkcja mebli, infrastruktura drogowa, przemysł browarniczy, chemia ciężka, produkcja pojazdów. Centrala Investkredit Bank mieści się w Wiedniu. W 2006 roku doszło do fuzji z Grupą Volksbank, w efekcie bank jest obecny we wszystkich krajach Europy Środkowej i Wschodniej oraz w Niemczech.

equity, którym proponujemy sfinansowanie coraz popularniejszych transakcji lewarowanych (LBO), czyli wykup przedsiębiorstwa za pieniądze pochodzące z kredytu przez kadrę wyspecjalizowaną w zarządzaniu i znającą branżę, a zatem gwarantującą szybki i efektywny rozwój nabywanego podmiotu. Od niedawna finansujemy także polskich eksporterów dużego i kompleksowego wyposażenia np. statków, elektrowni, kotłowni, rafinerii i fabryk.

– Dziękuję za rozmowę.

Przemysław Michalak

Super Lokata

Południowo-Zachodnia SKOK promuje atrakcyjną Super Lokatę o oprocentowaniu nawet do 6, 3%. Motywem przewodnim reklam tego produktu w mediach jest charakterystyczna niebieska świnka - skarbonka. Promocja lokaty wspomaganą jest akcją kuponową (upominek za kupon). Szczegóły oferty oraz dane teledre-sowe można uzyskać poprzez infolinię: 0 801 63 00 00 lub w internecie: www.pzskok.pl

pm

UBEZPIECZENIA/INTER PARTNER ASSISTANCE NOMINOWANY DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006

JAKOŚĆ BUDZĄCA ZAUFANIE



Inter Partner Assistance Polska SA istnieje od 1994 r. Międzynarodowe doświadczenie, wysokie standardy obsługi, szeroki zakres świadczonych usług, innowacyjność oraz konkurencyjność oferty sprawiły, że dziś IPA jest jedną z czołowych firm sektora assistance w Polsce.

Assistance to forma ubezpieczenia gwarantująca udzielenie natychmiastowej pomocy w miejscu, w którym znajduje się ubezpieczony. Znajduje zastosowanie wszędzie: w domu, samochodzie, podróży, w kraju i na końcu świata. Występuje jako dodatek do polis ubezpieczeniowych, produktów gwarancyjnych, produktów bankowych, różnych abonamentów i wielu innych produktów, z którymi stykamy się na co dzień. Cechą charakterystyczną assistance jest pełna, niezmienna gotowość Centrum Operacyjnego do działania oraz standardy obsługi. – Jakość i wielkość zasobów to gwarancja,

że asystor sprostą każdej, nawet wyjątkowo kryzysowej sytuacji. Grupa Inter Partner Assistance daje taką gwarancję. Ostatnim przykładem jest głośna, zakończona sukcesem ewakuacja 5 tysięcy obywateli francuskich z ogarniętego zawieruchą Libanu w czasie izraelskich działań zbrojnych w drugiej połowie lipca br. Na prośbę francuskiego Ministerstwa Spraw Zagranicznych zorganizowaliśmy ewakuację repatriantów przez Turcję do Francji, w tym transport morski, opiekę medyczną, wyżywienie i zakwaterowanie. Zlecenie zostało przyjęte 22 lipca, w sobotę a już we wtorek 2,5 tysiąca repatriantów bezpiecznie zeszło na ląd w tureckim porcie Antalya – mówi **Marta Kaleńska-Jaskiewicz**, prezes zarządu Inter Partner Assistance Polska S.A.

Poza skalą i jakością, Inter Partner Assistance (IPA) wyróżnia się szerokim wachlarzem oferowanych produktów oraz ich innowacyjnością. To bardzo ważne w dobie stałego wzrostu wymagań obslu-

gowych klientów, a jednocześnie ich segmentacji na mniejsze, specyficzne grupy. Z uwagi na fakt, że IPA Polska świadczy swoje usługi wyłącznie w sektorze B2B, nie konkurując na rynkach detalicznych, wpisuje się elastycznie w założenia marketingowe, oczekiwania merytoryczne i możliwości techniczno-organizacyjne swoich partnerów instytucjonalnych. W ten sposób Inter Partner Assistance Polska wspiera politykę marketingową firm, ich kreatywność produktową, w sumie – konkurencyjność na rynku, sam pozostając w cieniu i ciszy medialnej. – Niewielu beneficjentów końcowych naszych usług słyszało o Inter Partner Assistance, każdy natomiast słyszał np. o PZUŻ, Warcie, Renault czy EFL, naszych partnerach instytucjonalnych. A to właśnie ten beneficjent ocenia jakość usług, przypisując tę jakość – skądinąd słusznie – swojej firmie macierzystej – podkreśla **Marta Kaleńska-Jaskiewicz**, prezes IPA Polska S.A. – Tak, więc firmom dbałym o swój wizerunek zależy na partnerach wiarygodnych – dodaje.

Wysoką pozycję na rynku IPA zawdzięcza przede wszystkim profesjonalizmowi i gwarantowanej jakości usług. – Należymy do AXA – jednej z największych grup finansowych na świecie, a to zobowiązuje do świadczenia usług na najwyższym poziomie. Wiedzę czerpaną z doświadczenia całej Grupy wykorzystujemy od ponad dziesięciu lat – podkreśla **Marta Kaleńska-Jaskiewicz**.

– Wszystkie nasze usługi realizowane są w ścisłym systemie monitorowania jakości i podlegają kontroli z zachowaniem standardu ISO 9001:2000. Zdecydowana większość naszych filii na świecie, w tym pozaeuropejskimi, tak egzotyczne jak Tajwan, Tajlandia czy Kolumbia – w sumie aż 19 z ponad 30 – pracuje sześciu standardzie ISO 9001:2000. Od sześciu lat prowadzimy również najbardziej profesjonalne w naszej branży badania satysfakcji klienta – dodaje.

Jakość Inter Partner Assistance osiąga na trzech komplementarnych obszarach tworzących wspólną politykę jakości-

ciową – Best Practice, AXA Way i ISO 9001:2000. Politykę tę cechuje: orientacja na klienta, nastawienie procesowe, nieustające doskonalenie. IPA Polska SA prowadzi profesjonalne badania satysfakcji klientów od 2000 roku. Od dwóch lat badania obejmują wszystkie sprawy szkodowe (angażujące pomoc sieci usługodawców). Dotyczą zarówno Centrum Alarmowego, jak i sieci. – Nasz poziom jakości jest bardzo stabilny wskaźniki miesięczne są niemal identyczne z rocznymi. W roku 2005 i w pierwszej połowie 2006 95% beneficjentów naszych usług (szkody assistance), wobec 100% objętych badaniem, oceniło naszą jakość jako bardzo dobrą lub dobrą – podkreśla **Marta Kaleńska-Jaskiewicz**.

Wyznaczanie standardów jakościowych, innowacyjność oferowanych produktów i nowatorstwo technologiczne to atrybuty Inter Partner Assistance, które pozwalają utrzymywać spółce pozycję lidera na krajowym rynku.

oprac. mj

MLECZARSTWO/MICHOWIANKA NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006

Jakość tkwi w powtarzalności



Rozmowa

z **Andrzejem Jankowskim,**
prezesem zarządu
Spółdzielni Mleczarskiej
Michowianka

– Nominacja do tytułu nie jest dla Państwa szczególnym zaskoczeniem?
– Cieszy nas kolejne wyróżnienie potwierdzające jakość naszych produktów. Przypomnę, że sam tylko „Twarożek Babuni” produkowany przez nas od 1998 roku wielokrotnie zdobywał uznanie nie tylko w oczach konsumentów, ale i na targach czy w konkursach. Z naj-

ważniejszych wymienilibym Złotą Mleczną Rewię na Międzynarodowych Targach Gdańskich 2005 oraz medale na XIII i XIV targach mleczarskich Mleko-Expo w latach 2004 – 2005. Oczywiście inne nasze wyroby, takie jak Masło Extra czy sery żółte również otrzymały szereg wyróżnień, a Konsumentki Znak Jakości uzyskany w 2003 roku to dodatkowe potwierdzenie uznania dla naszych wyrobów.

– Kolejne zdobywane nagrody są dowodem, że wysoka jakość produktów Michowianki jest powtarzalna.

– Zaufanie konsumentów zdobywa się latami, traci bardzo szybko. Wystarczy, że produkt przestanie spełniać wymagania, za które dotychczas cenili go klienci. Dlatego tak wielką uwagę przykładamy do powtarzalności i wysokiej jakości naszych wyrobów.

– Zapewne pomaga w tym własne laboratorium?

– Celem laboratorium jest badanie parametrów fizyko-chemicznych oraz standaryzacja produktów, oczywiście wszystko w oparciu o normy HACCP. Certyfikat uzyskaliśmy we wrześniu 2004 roku. Laboratorium podzielone jest na trzy komórki: surowcową, chemiczną i mikrobiologiczną.

– Dynamiczny rozwój Michowianki nie byłby jednak możliwy, gdyby nie podjęte inwestycje?

– Na długo przed akcesją Polski do UE zdaliśmy sobie sprawę, że tylko poprzez modernizację zakładu możemy spełnić wymagania nałożone na unijne mleczarnie. Szereg podjętych w tym czasie inwestycji był możliwy w dużej mierze dzięki efektywnemu wykorzystaniu funduszy z programu SAPARD. Dzięki nim sfinansowaliśmy zakup cystem samobierających mleko, pasteryzatora do śmietany oraz budowę nowoczesnej odbieralni mleka zapewniającej komfortowe warunki za-

równo dostawcom mleka, jak i samej spółdzielni. Ze środków z ostatniej transzy natomiast, wybudowaliśmy w ubiegłym roku linię do zagęszczania serwatki. Kiedyś produktu ubocznego, trudnego do wykorzystania, dzisiaj cennego surowca eksportowego, pożądanego w szczególności w krajach azjatyckich. Wykorzystuje się go m. in. do produkcji lodów, odżywek dla dzieci, a także w przemyśle farmaceutycznym.

– Spółdzielnia od lat współpracuje z naukowcami z Uniwersytetu Warmińsko - Mazurskiego.

– Jej efektem są przede wszystkim dwa sery, których jesteśmy jedynymi producentami w kraju. Mam tu na myśli dwukolorowy ser „Dublet” charakteryzujący się łagodnym, lekkim orzechowym smakiem i zapachem oraz „Serce Ser”, który polecamy nie tylko z racji jego wyjątkowego smaku, ale przede wszystkim ze względu na unikalne walory zdro-

wotne. Jest to produkt o podwyższonej zawartości chlorku potasu, a obniżonej zawartości chlorku sodu (sól kuchenna – przyp. red.). Dzięki temu mogą go bezpiecznie spożywać również osoby z nadciśnieniem tętniczym krwi lub mające problemy z przyswajaniem soli.

– Dziękuję za rozmowę.

Klaudia Nalborczyk

Biznes Raport

Redaguje zespół:

Marcin Kałużny, Marta Jastrzęb,
Marta Garbaczevska, Katarzyna Gładzik, Agnieszka Kamolc-Gręda,
Beata Kowalska, Klaudia Nalborczyk,
Grzegorz Król, Przemysław Michalak

Fotokład: DASO

Wydawca: Public PR

40-028 Katowice, ul. Francuska 51/2
tel./fax: 032/258 04 05, 258 20 66
redakcja@biznesraport.com

RYNEK IT/KOMPLEKSOWY OUTSOURCING IT

Jakość usług – kluczem do zadowolenia klienta



Rozmowa
z Wacławem Szarym,
prezesem zarządu
Elektra Sp. z o.o.

– Elektra to firma dostarczająca kompleksowe rozwiązania informatyczne. Jak wygląda współpraca z klientami?

– Jako integrator systemów informatycznych, oferujemy pełen zakres usług konsultingowo-informatycznych dla firm, od analizy aktualnej sytuacji i wskazania mocnych i słabych stron danej organizacji, poprzez zaproponowanie kompleksowego rozwiązania informatycznego: system do

zarządzania – CDN_XL, system CRM, system obiegu dokumentów – SPRAWNE BIURO, serwis www oraz opiekę powdrożeniową.

Klientom gwarantujemy całościową dostawę i usługi na najwyższym poziomie.

Nasi partnerzy to przedsiębiorstwa z różnych branż, firmy handlowe wielodziałowe, firmy produkcyjne, przedsiębiorstwa budowlane, salony samochodowe. Jakość naszych wdrożeń została wielokrotnie potwierdzona referencjami wystawianymi przez zadowolonych klientów.

– Czym się charakteryzuje polityka jakości i jej elementy w Pana spółce?

– Obecnie jesteśmy na etapie przygotowań do wdrożenia systemu ISO.

Konsultanci pracują według wypracowanych przez lata procedur. Jakość wykonywanej usługi oraz zadowolenie klienta jest podstawowym kryterium, które wpływa na ocenę naszych projektów.

Działania i cele, które sobie wyzna-

czamy, aby zagwarantować bezpieczeństwo klienta w zakresie dostarczanych rozwiązań to harmonogramowanie projektów, elastyczność i kompletność dostarczanego rozwiązania. Dbamy o bezpieczeństwo wewnętrzne i zewnętrzne klienta. Gwarantujemy konkurencyjność naszych systemów w przyszłości na rynku krajowym i unijnym.

Stosujemy zasadę zarządzania projektem poprzez cele, ponieważ jest to najbardziej efektywna dla klienta metoda, która w bardzo krótkim czasie daje widoczne efekty i korzystne zmiany w przedsiębiorstwie w procesie wdrożenia zintegrowanego systemu informatycznego, a co za tym idzie prowadzi do widocznego zwiększenia zysku przedsiębiorstwa.

– A kwestie związane z bezpieczeństwem dostarczanych rozwiązań?

– W naszych działaniach na rynku stosujemy zasady polityki bezpieczeństwa informacji i organizacji.

Bezpieczeństwo informacji jest istot-

ne z punktu widzenia każdej organizacji. W zakresie danego systemu gwarantujemy klientom bezpieczeństwo zewnętrzne poprzez routery dostępowe, sprzętowe i softwarowe. Wysokiej jakości zintegrowany system informatyczny, sprzęt oraz odpowiednia jego konfiguracja zapewnia bezpieczeństwo wewnętrzne.

Kolejne ważne czynniki to kontrola logowań zewnętrznych (kontrola IP, identyfikacja usera), kanały VPN oraz działanie systemu i użytkowników w zakresie określonych i ustalonych procedur, wykorzystanie podpisu cyfrowego w procesie obiegu dokumentów w przedsiębiorstwie, systemy internetowe B2B z wykorzystaniem protokołu SSL.

Wszystkie wymienione elementy docelowo mają wpływ na bezpieczeństwo informatyczne przedsiębiorstwa i każdy z elementów jest ogniwem w łańcuchu bezpieczeństwa każdej firmy.

– To nie jedyny elementy które mają wpływ na podnoszenie jakości dostarczanych usług?

– Aby utrzymać wzrostowy trend i zagwarantować rozwój firmy na dynamicznym poziomie, a co za tym idzie zwiększać zakres usług i podnosić ich jakość musimy ciągle inwestować w rozwój.

Te inwestycje to m.in.: szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne, cykliczne konferencje dla klientów organizowane wspólnie z COMARCH SA, pozyskiwanie najnowocześniejszej technologii, realizacja przez nas projektów zagranicznych (Niemcy, Ukraina).

W ostatnim czasie nasz oddział we Lwowie z sukcesem zakończył wdrożenie systemu u jednego z największych producentów pokryw dachowych na Ukrainie.

Ważnym elementem jest akredytacja PARP-u, umożliwiająca świadczenie specjalizowanych informatycznych usług doradczych objętych dofinansowaniem w ramach wsparcia unijnego.

– Dziękuję za rozmowę.

Grzegorz Król

Więcej informacji:

www.elektra.un.pl i www.uninet.com.pl

TELEINFORMATYKA/ NOWA STRATEGIA CISCO SYSTEMS

100 Mb/s w komórce?

Rozmowa
z Pawłem Malakiem,
dyrektorem generalnym
Cisco Systems Poland
Sp. z o.o.

– Cisco Systems od trzech lat jest największym światowym dostawcą technologii, związanych z transmisją głosu, dedykowanych dla biznesu.

– To prawda. Nasza pozycja w segmencie dużych, międzynarodowych korporacji jak i w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw jest silna. Jestem przekonany, że niedawno ogłoszona, globalna strategia Cisco pozwoli na utrzymanie pozycji lidera. Jej podstawowym założeniem jest skoncentrowanie się na czterech obszarach działalności, w których mają być poczynione największe inwestycje.

– Jak to obszary?

– Pierwszym jest tzw. Emerging Markets. Definiujemy tak kraje szybko rozwijające się, w tym kraje Europy Środkowo-Wschodniej. Drugi, to sektor SMB, czyli przedsiębiorstwa zatrudniające od 50 do 250 osób. Trzecim jest Unified Communications, zintegrowany system łączący i zarządzający sferą komunikacji, całkowicie oparty na sieci IP. I wreszcie, czwarty obszar to usługa Quadruple Play, czyli implementacja rozwiązań Triple Play (szerokopasmowy dostęp do Internetu pozwalający na jednoczesną transmisję danych, głosu i obrazu – przyp. red.) w telefonach komórkowych.

– Nasuwa się wniosek, że Polska stoi u progu dynamicznego rozwoju usług związanych tak z informatyką, jak i telekomunikacją?

– Oczywiście. Na świecie integracja Internetu z innymi mediami i zacieranie się różnic między informatyką, a telekomuni-

kacją są już od dawna bardzo widoczne. W perspektywie kilku lat również w Polsce coraz trudniej będzie znaleźć sprawnie działającą firmę bez efektywnej, wielousługowej sieci integrującej. Innymi słowami nastąpi przekształcenie rynku. Już oferowane są usługi Triple Play czyli dostępu do Internetu, telewizji i telefonu od jednego operatora. Ponadto rozwój telewizji przez Internet nabiera tempa. Wprowadzane są zaawansowane usługi wideo i telewizji na żądanie, które w przyszłości zdominują rynek. W rozwoju tego typu usług widzimy miejsce dla firmy Cisco. Rozwiązania i technologie Cisco mogą być wykorzystane niezależnie od tego, czy na dostarczenie usługi Triple Play decyduje się operator telekomunikacyjny, telewizja kablowa czy zgodnie z prawem drogi lokalny zakład energetyczny lub gazownia.

– Istotnym elementem działalności Cisco Systems jest także realizacja projektów o charakterze społeczno-edukacyjnym. Jak to wygląda w Polsce?

– Dążymy do podniesienia poziomu świadomości technologicznej w społecznościach lokalnych oraz wzrostu efektywności kształcenia środowiska akademickiego, udzielając istotnego wsparcia w postaci wiedzy i doświadczenia w obszarze zaawansowanych rozwiązań technologicznych. Odpowiednio przygotowani pracownicy zajmujący się rozwojem i obsługą sieci są kluczowi dla rozwoju ekonomicznego kraju. Dlatego tak ważne jest kształcenie przyszłych kadr już na poziomie studiów. Stąd program Cisco Networking Academy zainaugurowany na świecie w 1997, a w Polsce w 2000 roku, oferujący studentom możliwość uzyskania wszechstronnej wiedzy teoretycznej i praktycznej w zakresie projektowania, rozwoju i utrzymania sieci komputerowych.

– Dziękuję za rozmowę.

Grzegorz Król

VelaCMS – INTERNETOWA GWIAZDA

Rozmowa
z Robertem Kubiczem,
wiceprezesem zarządu
firmy ESC SA
oraz Michałem Piszczkiem,
kierownikiem działu stron
i aplikacji internetowych

– Najnowszym produktem ESC SA są systemy CMS. Czym się one charakteryzują?

Robert Kubicz: – Dzisiaj w dobie komunikacji, gdzie informacje muszą być szybko przekazywane systemy CMS są w zasadzie niezbędnym narzędziem pracy w każdej firmie. Dzięki nim możemy swobodnie zarządzać treścią znajdującą się na stronie www, na bieżąco ją zmieniać, rozszerzać i aktualizować.

Michał Piszczek: – Do tej pory było tak, że firmy, które zleciły zaprojektowanie swojej strony internetowej otrzymywały produkt z gotowymi, niezmiennymi informacjami. Taki sposób tworzenia stron wykluczał aktualizację danych o firmie.

Przedsiębiorstwo miało do wyboru: po raz kolejny płacić za wprowadzenie nowych informacji albo po prostu nie umieszczać nowych wiadomości na swojej witrynie. VelaCMS zrywa z tym stereotypem.

– Jakie korzyści wynikają z posiadania VelaCMS?

– Główną zaletą jest możliwość zmieniania treści zarówno tekstowej jak i graficznej na stronie www przez osoby nie posiadające specjalistycznej wiedzy. W zasadzie każdy uprawniony pracownik firmy może dodawać i dowolnie komponować informacje o przedsiębiorstwie. Powoduje to znaczne obniżenie kosztów i rzetelność informacji na stronach firmy.

– Dlaczego klienci mieliby wybrać właśnie VelaCMS?

MP: – Najsilniejszymi stronami naszego systemu są przyjazny intuicyjny interfejs, najwyższej jakości kod gwarantujący bezpieczeństwo, wydajność oraz automatyczny system aktualizacji. Lista jest naprawdę długa, ale myślę że dla czytelników bardziej interesujące będzie to, że dla nas CMS to po pierwsze filozofia. Takie systemy się wdraża, a nie tyl-



ko sprzedaje. Vela jeśli ma być skuteczna musi być wpisana w życie firmy.

RK: – Naszym atutem jest też na pewno profesjonalne wsparcie po wdrożeniu. Ponadto system posiada przemysłowe mechanizmy do zarządzania stronami w kilku językach. Każdy z kilkudziesięciu komponentów jest w pełni wielojęzyczny.

– W jakich firmach wdrożono już VelaCMS?

MP: – Do grona naszych klientów należą firmy informatyczne, handlowe, produkcyjne, agencje reklamowe, ale także urzędy i fundacje. Jesteśmy otwarci nie tylko na rynek krajowy, ale i światowy. Zapraszamy również firmy informatyczne do współpracy.

– Jakie plany na przyszłość wiąże ze swoim nowym produktem spółka ESC?

RK: – Chcemy dalej rozwijać system tak, by miał możliwość integracji z wieloma aplikacjami zewnętrznymi. Dążymy do większej kompatybilności z systemami wspierającymi zarządzanie klasy ERP.

– Dziękuję za rozmowę.

Marta Garbaczewska

Kontakt z firmą: www.esca.pl; www.vela.net.pl

Przede wszystkim komunikacja

Katowicka spółka System-1 Numeric od lat zajmuje się kompleksowymi systemami zarządzania przedsiębiorstwem. Głównym narzędziem dla sektora TLS jest oprogramowanie System-1, które po wprowadzonych zmianach znacznie zwiększyło swoje możliwości. Jednocześnie spółka prowadzi konsekwentną politykę jakości opartą na dwóch kluczowych filarach: efektywnej komunikacji we wszystkich obszarach struktury i działalności spółki oraz elastycznym dostosowaniu się do zmieniających się wymagań prawnych.

– Sprawny przepływ informacji oraz ich uporządkowanie ma dla nas kluczowe znaczenie – mówi Lidia Pabiańczyk-Leśnik, prezes System-1 Numeric Sp. z o.o. Na wszystkich etapach wdrażania software'u System-1 odbywa się ciągła wymiana informacji i doświadczeń pomiędzy spółką a kontrahentem. Już na początku następuje weryfikacja ocze-

kiwań oraz szkolenia administratora i personelu, aby możliwie jak najdokładniej dopasować system do potrzeb i sposobu działania danego przedsiębiorstwa oraz jak najefektywniej wykorzystać jego możliwości. Lepsza komunikacja i planowanie pracy firmy związana jest także z jej kompleksową informatyzacją. Numeric zakłada, bowiem również sieci komputerowe oraz buduje infrastrukturę informatyczną od sprzętu po urządzenia fiskalne, czytniki i rejestratory. – Wszystko po to, aby współpraca pomiędzy poszczególnymi modułami systemu zapewniła naszym kontrahentom większą oszczędność czasu oraz umożliwiła poświęcenie uwagi pozostałym obszarom funkcjonowania przedsiębiorstwa – podkreśla prezes. Poszczególne moduły systemu już na etapie wdrażania są dopasowywane ściśle do potrzeb i oczekiwań klienta, a współpracę między nimi zapewnia technologia klient-serwer. System-1 gromadzi informacje w jednej bazie danych, do

której dostęp możliwy jest z dowolnej liczby stanowisk połączonych z serwerem w sieci lokalnej lub poprzez Internet. – Uporządkowanie przepływu dokumentów jest istotnym elementem zarządzania firmą, dlatego staramy się znaleźć dla naszych klientów takie rozwiązania, które pozwolą im ograniczyć wielokrotnie wprowadzanie tych samych danych – mówi Lidia Pabiańczyk-Leśnik.

Spółka stara się również dokonywać ewaluacji oraz wyciągać wnioski płynące z informacji zwrotnych i uniwersalizować je. Wiąże się to ze zmianami prawnymi oraz potrzebami rynku. Kontrahent kupując takie narzędzie jak System-1 lub urządzenia cyfrowe oczekuje ich zgodności z normami prawnymi. – W takiej sytuacji konieczna jest elastyczność i terminowość wprowadzanych zmian i uaktualnień oraz monitorowanie zmian, dlatego obszar ten stał się jednym z filarów naszej polityki jakości – podkreśla prezes.

Agnieszka Kamolc-Gręda

OBSŁUGA NAZIEMNA/KRK AIRPORT SERVICES INWESTUJE W JAKOŚĆ

USŁUGI NA NAJWYŻSZYM POZIOMIE



Rozmowa

**z Wiesławem Mardoszewem,
prezesem zarządu
KRK Airport Services Sp. z o.o.**

– KRK Airport Services istnieje 11 lat. Jak doszło do powstania spółki?

– W 1995 roku Zarząd Polskich Linii Lotniczych LOT podjął decyzję o wydzieleniu ze struktury przedsiębiorstwa jednostek zajmujących się obsługą naziemną na lotniskach regionalnych, między innymi w Krakowie-Balicach. W wyniku tej decyzji w sierpniu 1995 r. powstała spółka z ograniczoną odpowiedzialnością LOT-USŁUGI LOTNISKOWE w KRAKOWIE (angielska wersja nazwy – LOT HANDLING CRACOW Ltd – przyp. red.). W 2001 roku 50% udziałów Spółki objęło Przedsiębiorstwo Państwowe Porty Lotnicze. W roku 2005 sprzedano pozostałe udziały należące do PLL LOT SA i od tej pory jedynym właścicielem Spółki pozostaje PPL. W styczniu 2006 r. zmieniona została nazwa firmy na KRK Airport Services Sp. z o.o.

– Spółka działa na rynku handlingowym. Proszę wyjaśnić, co wchodzi w zakres tego typu usług?

– Termin usługi handlingowe w nazewnictwie lotniczym oznacza usługi naziemne świadczone na rzecz linii lotniczych. Nasza sfera działalności to kompleksowa obsługa zarówno pasażerów, w tym odprawa biletowo-bagażowa, jak również samolotów, czyli sprząkanie, zaopatrzenie pokładowe oraz obsługa techniczna tzw. liniowa. Szczegółowy zakres usług ustala się indywidualnie z każdym przewoźnikiem. Tani przewoźnicy, którzy stanowią obecnie około 50% naszych kontrahentów, zazwyczaj rezygnują z części usług, np. sprząkania samolotu.

– KRK Airport Services to również obsługa cargo.

– Oczywiście, świadczymy także kompleksową obsługę cargo na rzecz linii lotniczych, firm spedycyjnych oraz klientów indywidualnych. W ramach tej usługi oferujemy między innymi: magazynowanie towarów w imporcie i eksporcie, obsługę materiałów niebezpiecznych i wartościowych VAL oraz obsługę towarów łatwopsujących się.

– Specyfika usług handlingowych wymaga szczególnej dbałości o jakość?

– Celem nadrzędnym spółki jest zaspokojenie potrzeb klientów oraz zdobywanie ich zaufania. Stale podnosimy jakość na-

szych usług. Posiadamy wdrożony Zintegrowany System Zarządzania Jakością ISO 9001: 2000, Ochroną Środowiska ISO 14001: 2004 oraz BHP OHSAS i PN-N 18001, które stanowią gwarancję dla naszych klientów. Certyfikaty te obejmują całą działalność w zakresie obsługi pasażerów i ich bagażu, obsługi towarów, samolotów na płycie lotniska, zaopatrzenia w materiały wyposażenia pokładowego oraz obsługi liniowej samolotów, jak również utrzymania zaplecza technicznego dla sprzętu lotniskowego.

Ponadto posiadamy Certyfikat Agenta Obsługi Naziemnej nr PL-6H/05, w oparciu o który prowadzimy działalność, a także Certyfikat PART 145 uprawniający naszą Spółkę do wykonywania obsługi technicznej samolotów.

– Jak w praktyce wygląda realizacja założeń polityki jakości?

– System jakości wprowadzony w naszej spółce wynika z praktyki działalności firmy. Wszelkie procedury są rozwiązaniem zadań i problemów, z którymi zetknęliśmy się podczas naszej wieloletniej pracy w sektorze usług lotniskowych. Obecnie nie wyobrażam sobie pracy bez procedur jakościowych. Stale podnosimy standard oferowanych przez nas usług dbając o profesjonalne szkolenia personelu, jak również unowocześniając i modernizując bazę sprzętową, która w naszym wypadku jest

KRK Airport Services Sp. z o.o. powstała w 1995 roku na bazie działu zajmującego się obsługą naziemną, wydzielonego ze struktur PLL LOT. Od początku istnienia firma stawiała na wysoki standard świadczonych usług. Dbałość o jakość, stała modernizacja bazy sprzętowej oraz umiejętność dostosowania się do zmiennych warunków rynkowych sprawiły, że obecnie KRK Airport Services jest liderem w branży usług handlingowych w Polsce.

najważniejsza.

– O jakim sprzęcie mówimy?

– Dysponujemy najnowocześniejszymi urządzeniami na rynku. Jest to specjalistyczny sprzęt do obsługi lotniskowej. Od roku 1995, czyli od początku istnienia spółki stale inwestujemy w zakup tego sprzętu. Niektóre decyzje w tym zakresie podyktowane były specyficznymi zadaniami. Tak było w przypadku specjalistycznej platformy typu Ambulift przeznaczonej do przewozu osób niepełnosprawnych, która została przez nas zamówiona specjalnie do obsługi samolotu papieskiego podczas ostatniej pielgrzymki Ojca Świętego Jana Pawła II, która dzięki dobrej kondycji Naszego Ojca Świętego nie musiała być wykorzystana.

– Najnowszy nabytek KRK Airport Services to dwa nowoczesne autobusy lotniskowe Co-bus 3000 blackline edition?

– To pierwsze tego typu autobusy w Polsce, wyposażone w klimatyzowaną kabinę dla pasażerów. Decyzję o wymianie taboru autobusów na egzemplarze posiadające klimatyzację podjęliśmy po to,

by zwiększyć komfort pasażerom oczekującym na wejście na pokład samolotu. Do końca marca przyszłego roku zamierzamy wymienić pozostałe autobusy na egzemplarze takie jak te.

– A największe wyzwanie organizacyjne?

– Największe dla nas przedsięwzięcie logistyczne związane było z obchodami 60. rocznicy wyzwolenia obozu koncentracyjnego w Oświęcimiu. W ciągu trzech dni musieliśmy obsłużyć dodatkowo 133 operacje czarterowe samolotów z przywódcami państw świata na pokładzie przy niezmiennym ruchu rejsów rozkładowych. Obsługa tego wydarzenia zakończyła się pełnym sukcesem.

Jednakże najbardziej prestiżowymi zadaniami wykonywanymi przez naszych pracowników były kilkakrotne przygotowania do obsługi powitań, jak i pożegnań Ojca Świętego Jana Pawła II, a także obsługa ostatniej pielgrzymki do Polski Papieża Benedykta XVI. Obsługa powyższych rejsów pozostanie naszą chlubą.

– Dziękuję za rozmowę.

Marta Jastrząb

ODLEWNICTWO/NOWE KOTŁY W OFERCIE FAKORY

Dobre perspektywy dla żeliwa



Rozmowa ze

**Zbigniewem Owczarczykiem,
prezesem zarządu Odlewni
Żeliwa FAKORA MOC Sp. z o.o.**

– W październiku FAKORA MOC wprowadzi na rynek dwa kotły na paliwo stałe o mocy 10 i 15 kW przeznaczone do ogrzewania mniejszych powierzchni. To nowość w ofercie?

– Podjęliśmy decyzję o wprowadzeniu takich kotłów z dwóch powodów. Po pierwsze już w 2007 roku w Polsce będą obowiązywać restrykcyjne normy unijne związane z emisją spalin do atmosfery również z indywidualnych kominów. Oznacza to, że wszystkie urządzenia grzewcze nie spełniające tych wymagań będą musiały zostać wycofane z użytku. Z drugiej strony nasze obserwacje rynku budowlanego pokazują, że o ile jeszcze do niedawna stawiano domy o powierzchni 250-300 m², o tyle w tej chwili zaczynają dominować rozwiązania do 150-170 m². Naszą odpowiedzią na takie zapotrzebowanie rynku jest właśnie seria kot-

łów KZ-Eko o mocy 10, 15 i 20 kW. Oczywiście w naszej ofercie pozostaną również kotły KZ-R o mocy 25-75 kW.

– A urządzenia o większej mocy?

– Myślimy także o produkcji kotłów o mocy powyżej 100 kW adresowanych do odbiorców instytucjonalnych. Proszę pamiętać, że w Polsce pracuje kilkaset tysięcy kotłów starego typu o podobnych osiągach z samej tylko Fakory. Urządzenia te często mają po kilkadziesiąt lat i choć wciąż są sprawne, to znacznie ustępują wydajnością, sprawnością cieplną, bezpieczeństwem ekologicznym i przede wszystkim komfortem użytkowania nowoczesnym kotłom, które są wyposażone w palniki retortowe i automatyczny podajnik paliwa.

– To znaczy?

– Kocioł retortowy łączy w sobie zalety tradycyjnych żeliwnych kotłów węglowych z łatwością obsługi, jaka dotąd była dostępna tylko użytkownikom drogich w eksploatacji kotłów na paliwa płynne. Z pojemnego zasobnika paliwo jest automatycznie dostarczane podajnikiem śrubowym do paleniska retortowego. W efekcie użytkownik w zależności od wielkości zasobnika uzupełnia jego zawartość raz na 3-7 dni. Oczywiście w kotłach zastosowaliśmy elektroniczny system sterowania zapewniający

utrzymanie żądanej temperatury w domu.

– Jaki rodzaj paliwa stosowany jest w tych piecach?

– KZ-R i KZ-Eko to żeliwne kotły wodne niskotemperaturowe, przeznaczone do ogrzewania wody w instalacjach c.o. oraz wytwarzania ciepłej wody użytkowej. Podstawowym paliwem jest węgiel kamienny asortymentu ekogroszek o granulacji 5-25 mm. Alternatywnie można stosować pellet drzewny o granulacji 8-20 mm, przy czym zużycie tego rodzaju paliwa jest większe niż ekogroszku. Dodatkowy ruszt segmentowy umożliwia awaryjne rozpalenie kotła w przypadku przerw w dostawie energii elektrycznej. Jest to bardzo ważne, szczególnie w rejonach wiejskich gdzie takie przerwy pojawiają się dość często.

– Rosnące ceny gazu i oleju opałowego powodują, że część użytkowników rezygnuje z nich na rzecz kotłów na paliwa stałe. Tutaj jednak silną konkurencją są piece stalowe?

– To prawda, aczkolwiek myślę, że szczyt zainteresowania tym asortymentem mamy już za sobą. Zastosowanie żeliwa w budowie kotła zapewnia jego dużo większą trwałość. Piece często pracują w trudnych warunkach, np. stoją w zawilgoconych piwnicach, co czyni je podatnymi na korozję. Wytrzymałość kotłów stalowych

Odlewnia Żeliwa FAKORA MOC Sp. z o.o. działająca od 2005 roku jest kontynuatorem tradycji odlewniczych sięgających w łodzi 1866 roku. Obecnie firma jest jedynym w kraju producentem nowoczesnych, przyjaznych dla środowiska żeliwnych kotłów grzewczych na wszystkie rodzaje paliw, tj. węgiel, koks, gaz i olej opałowy, jak również dekoracyjnych grzejników c.o. (typ Retro). FAKORA MOC oferuje także najwyższej jakości odlewy tzw. małej architektury (ławki parkowe, słupki żeliwne, komplety ogrodowe). Odrębną pozycję stanowią odlewy na potrzeby przemysłu maszynowego. Spółka we wrześniu otrzymała nagrodę gospodarczą Prezydenta Miasta Łodzi „Łódź Proponuje” oraz nominację do tytułu Jakość Roku 2006 organizowanego przez Redakcję Biznes Raportu i Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A.

pod tym względem jest kilkukrotnie niższa niż żeliwnych. Oczywiście można zastosować stal szlachetną, ale takie rozwiązanie jest dużo bardziej kosztowne. Kolejną kwestią to montaż pieca. Kotły stalowe to konstrukcja jednorodna, co ma niebagatelne znaczenie w przypadku urządzeń o dużej mocy. Nie ma możliwości zamontowania takiego pieca bez wyburzenia ścian. Tymczasem kotły żeliwne mają budowę segmentową, co pozwala na złożenie urządzenia w miejscu pracy.

– FAKORA MOC przywiązuje dużą uwagę do jakości swoich wyrobów?

– Większość naszych produktów to kotły c.o. i grzejniki, odlewane w wysokiej jakości żeliwa szarego. Co ważne, również do produkcji pozostałego asortymentu stosujemy ten sam materiał. Dysponujemy wydziałem mechanicznym wyposażonym w maszyny i urządzenia pozwa-

lające na wszechstronną obróbkę i wykończenie wyrobów. Ponadto posiadamy własne biuro projektowe i laboratorium na bieżąco monitorujące zarówno jakość surowców, jak i gotowych produktów. W zakresie wdrażania nowych rozwiązań współpracujemy z Instytutem Chemicznej Przeróbki Węgla z Zabrze. W efekcie nasze kotły mają wydajność na poziomie 90% i to przy minimalnej emisji spalin do środowiska naturalnego. Piece posiadają certyfikat CE oraz są objęte 10-letnią gwarancją. Wiele z naszych wyrobów zdobyło szereg nagród branżowych i wyróżnień na targach. Jednak najważniejsze jest uznanie w oczach klientów, a to zdobywamy nie tylko w Polsce, ale i na wymagających rynkach skandynawskich oraz w Wielkiej Brytanii i Niemczech.

– Dziękuję za rozmowę.

Przemysław Michalak

MOTORYZACJA/ANDORIA – MOT NOMINOWANA DO TYTUŁU JAKOŚĆ ROKU 2006

Dywersyfikacja oferty i nowe rynki zbytu

Andrychowska fabryka od lat kojarzona jest z produkcją wysokiej jakości silników diesla oraz komponentów dla branży motoryzacyjnej. Pierwsza wysokoprężna jednostka napędowa opuściła mury zakładu już w 1948 roku. Obecnie rozpoczęto produkcję nowoczesnego silnika wysokoprężnego ADCR spełniającego wymagania obowiązującej od 1 października 2006 r. normy środowiskowej EURO 4. Począwszy od 2002 roku Andoria – Mot z powodzeniem rozwija współpracę z największymi firmami motoryzacyjnymi z Europy Zachodniej i Ameryki.

– Producenci z Niemiec, Szwecji, Finlandii, Wielkiej Brytanii czy Irlandii są zainteresowani obniżeniem kosztów, stąd tendencja do przenoszenia produkcji na wschód. Współpraca z naszą firmą pozwala im te cele osiągnąć – mówi Tadeusz Starowicz, prezes zarządu Andoria-Mot Sp. z o.o. – Naszym atutem jest to, że jesteśmy w stanie dopasować

fela zamówień poprzez rozwijanie równolegle innych gałęzi produkcji, m.in. komponentów dla motoryzacji i przemysłu maszynowego. – Własna, nowoczesna odlewnia



Gazela 2

żeliwa pozwala nam na produkcję głowic i bloków silnikowych, obudów skrzyń biegów, obudów sprzęgieł, obudów kół zamachowych czy pomp wody jak również różnego rodzaju kół, tarcz hamulcowych oraz części dla przemysłu motoryzacyjnego. Produujemy ok. 12 tysięcy ton odlewów rocznie. Odlewy w zależności od potrzeb formowane są ręcznie bądź maszynowo. Stajemy się również znaczącym producentem wałów korbowych na rynek krajowy i zagraniczny. Oczywiście wszystkie komponenty są najwyższej jakości, czego dowodem jest chociażby znak A dla naszych wałów korbowych przyznawany przez Mercedes tylko nielicznym na świecie producentom tego elementu. Docelowo zamierzamy produkować 100 tysięcy wałów rocznie – mówi prezes.



Silnik diesla produkowany w Andrychowie

produkcję do konkretnych wymagań klienta. Oczywiście wszystko dzięki systematycznym inwestycjom w modernizację linii produkcyjnych i całego parku maszynowego, które dodatkowo pozwalają na zwiększenie wydajności oraz jakości oferowanych silników – dodaje.

W skład Grupy Kapitałowej Andoria-Mot, wchodzi spółki z o.o.: Andoria-Mot, Odlewnia Motoryzacyjna, Zakład Mechaniczny „Andoria” oraz Andoria – Diesel. Działania Grupy koncentrują się na dywersyfikacji port-

ów i rynków zbytu mają na celu zapewnienie Grupie stałego, dynamicznego rozwoju również na wypadek załamania ogólnej koniunktury w którymkolwiek z sektorów jej działalności. – Chcemy w ten sposób uniknąć losu WSW Andoria SA, której upadłość była skutkiem przede wszystkim uzależnienia jej od jednego tylko odbiorcy jakim był Daewoo Motor Polska w Lublinie. Kłopoty finansowe kooperanta były początkiem końca dawnej Andorii – zauważa prezes Starowicz.

Jedną z prób ratowania

Andorii SA był montaż i sprzedaż samochodu „Lublin”. Te doświadczenia Grupa wyko-

samochołów prowadzona jest na terenie całego kraju poprzez własną sieć dealerską, przy której zlokalizowano serwisy gwarancyjne i pogwarancyjne.

– Gazele

wyróżniają się łatwą w obsłudze solidną konstrukcją. Uniwersalne podwozie pozwala na wykorzystanie całej gamy rozwiązań wychodzących naprzeciw oczekiwaniom klienta – mówi prezes. Przewagę nad konkurencją

w tym segmencie zapewnia Andorii wersja z napędem na cztery koła. Rozwiązanie to spotyka się z dużym zainteresowaniem, jako że ta wersja Gazeli jest w stanie dojechać do celu znajdującego się w trudnych warunkach. Dlatego też model ten może być wykorzystywany przez służby medyczne, energetyczne czy też leśne.

Produkty z andrychowskiej fabryki zdobywają także od kilkunastu lat uznanie wśród klientów zza wschodniej granicy Polski. Obecnie Andoria-Mot współpracuje z dwiema czołowymi firmami – GAZ-em w Niżnym Nowogrodzie i UAZ-em w Uljanowsku.

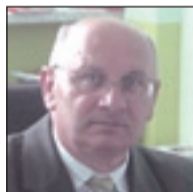
Przemysław Michalak



rzystuje również dzisiaj z tą różnicą, że podstawą oferty stanowi „Gazela”.auta te w krótkim czasie zdobyły uznanie kierowców w Polsce i zagranicą. Sprzedaż

Andoria-Mot Sp. z o.o. powstała w lutym 2002 roku, jako spółka córka Wytwórni Silników Wysokoprężnych „Andoria” S.A., której tradycje sięgające 1945 roku dziś kontynuuje. Firma oferuje silniki wysokoprężne, zespoły napędowe, prądotwórcze i pompy, odlewy żeliwne, usługi obróbki mechanicznej, części zamienne, samochody GAZELA, LUBLIN 3 i HONKER. Andoria-Mot Sp. z o.o. została nominowana do tytułu Jakość Roku 2006 w programie organizowanym przez Biznes Raport i Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A.

Najwyższa norma



Rozmowa

z Franciszkiem Przebindowskim, pełnomocnikiem ds. zarządzania jakością Andoria-Mot Sp. z o.o.

– Andoria-Mot w roku 2004 wdrożyła System Zarządzania Jakością ISO/TS 16949:2002, potwierdzony certyfikatem BVQI. To najwyższy możliwy do uzyskania certyfikat w branży motoryzacyjnej.

– ISO/TS 16949:2002 jest specyfikacją techniczną, która ujednolica systemy jakości w branży motoryzacyjnej: amerykańskie – QS-9000, niemieckie – VDA 6.1, francuskie – EAQF i włoskie – AVSQ oraz uszczegóławia wymagania ISO 9001 w obrębie światowego przemysłu motoryzacyjnego. Specyfikacja została opracowana przez członków International Automotive Task Force (IATF), organizacji zrzeszającej między innymi BMW, Daimler Chrysler, Fiat, Ford Motor Company, General Motors, PSA Peugeot-Citroen, Renault i Volkswagen. W pracach nad stworzeniem nowej specyfikacji zaangażowani byli także japońscy producenci pojazdów. Wdrożenie i certyfikacja ISO/TS 16949 daje nam doskonały argument nie tylko potwierdzający spełnienie wymagań jakości-

ciowych, ale i ułatwiający pokazanie producentom pojazdów, że nasza firma jest zdolna do produkcji w oparciu o najwyższe standardy.

– A dodatkowe korzyści?

– To przede wszystkim podniesienie kwalifikacji pracowników, wypracowanie efektywnego systemu zarządzania produkcją, zwiększenie wydajności, efektywności i skuteczności procesów oraz wzrost wiarygodności przedsiębiorstwa na rynku producentów w przemyśle motoryzacyjnym.

– W praktyce jednak, ostatecznym miernikiem jakości jest poziom zadowolenia klienta?

– To prawda, dlatego staraliśmy się zdiagnozować ewentualną wadę zanim jeszcze dojdzie do błędów na jakimkolwiek etapie produkcji. Pracują nad tym wszyscy pracownicy mający wpływ na jakość finalnego produktu, od najwyższego kierownictwa poprzez projektantów, konstruktorów, technologów do osoby odbierającej gotowy wyrób. W konsekwencji w zasadzie eliminujemy reklamacje, czy skargi ze strony naszych kontrahentów.

– Wpływ na to ma również współpraca z dostawcami?

– Oczywiście, zanim podpiszemy umowę dokonujemy odpowiedniej oceny ewentualnego dostawcy. Obowiązuje zasada, że im bardziej kluczowy dla jakości naszego produktu surowiec tym wnikliwsza ocena. Dodam, iż preferujemy dostawców gwarantujących poziom jakości wyrobów i usług potwierdzony wdrożonym systemem

zarządzania jakością ISO/TS, minimum ISO 9000:2000 oraz wynikami badań laboratoriów akredytowanych w Polskim Centrum Akredytacji.

– Spółka wciąż jednak pracuje nad dalszym podnoszeniem jakości produktów.

– Ciągłe doskonalenie osiągnięć wewnątrz organizacji jest wpisane zarówno w misję, jak i strategię spółki. Zresztą nie może być inaczej, jeżeli chcemy spełniać rosnące wymagania naszych obecnych klientów, czy pozyskiwać nowych. Dlatego w firmie prowadzimy nieustanny nadzór nad wszelkimi procesami realizowanymi w ramach zarządzania. Tylko ich systematyczny przegląd i analiza pozwalają nam na podjęcie skutecznych działań korygujących, zapobiegawczych i doskonalących. Celem jest uzyskanie takiej jakości oferowanych wyrobów i usług, aby zadowolenie klienta było lepsze od oczekiwanego. Siłą napędową procesu doskonalenia jest zaangażowanie najwyższego kierownictwa, wyrażające się systematyczną oceną skuteczności i efektywności procesów.

– Jaka jest tu rola personelu?

– Zatrudniamy osoby o wysokich kwalifikacjach, które swoją wiedzą i doświadczeniem gwarantują bardzo dobre wykonanie produktu lub usługi. Ponadto szkolimy pracowników z nowoczesnych technik i zagadnień jakości tak, by wykonywali swoje zadania zawsze o jeden poziom wyżej w stosunku do wymagań dla danego stanowiska.

– Dziękuję za rozmowę.

Przemysław Michalak