

Sartorom, lider de piata in domeniul aparatelor de laborator, a implementat sistemul integrat de gestiune Pluriva ERP pentru controlul distributiei si service-ului echipamentelor

Studiul de caz, pe scurt:

- Clientul: **Sartorom**
- Administrator Sartorom: **Carmen Bittenbinder**
- Numar de utilizatori: **30 de utilizatori ERP**
- Solutia utilizata: **Sistemul integrat de gestiune Pluriva ERP**
- **Solutie ERP implementata in sediul central si in sase puncte de lucru in tara**
- Manager de implementare Pluriva ERP: **Georgian Rosu**
- Anul implementarii: **2013**
- Module Pluriva ERP implementate: **Contabilitate, Financiar, Vanzari, Cumparari, Stocuri, CRM - Oportunitati, Suport - Service, Mențenanta, Proiecte, Parc Auto, Salarizare, Resurse Umane, Business Intelligence.**

Cine este Sartorom?

Sartorom – lider de piata in domeniul aparatelor de laborator.

Sartorom este prima firma de aparate de masura din Romania aparuta dupa 1989, prima firma de aparatura de laborator certificata ISO 9001 si prima firma de echipamente de laborator care ofera si servicii de metrologie si etalonari in regim acreditat ISO 17025. Echipa Sartorom numara 30 de angajati, dintre care unii isi desfasoara activitatea in birourile zonale din tara.



Georgian Rosu, General Manager Pluriva si Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom

Domenii industriale

Segmentele de piata carora se adreseaza Sartorom in prezent sunt diverse, incepand de la traditionala industrie alimentara, la care s-au adaugat in timp institutele de cercetare si universitatile, industria extractiva, si culminand in prezent cu agricultura, unde este lider de piata cu instrumentele germane Pfeuffer, si industria automotive, a constructiilor de masini, a prelucrariilor metalice si a maselor plastice, unde de asemenea are o pozitie fruntașa cu masinile de testare germane Zwick/Roell.

Sartorom organizeaza in mod regulat la sediul din Bucuresti seminarii stiintifice si workshop-uri, care gasesc o larga rezonanta in randul cercetatorilor si a specialistilor din domeniul dezvoltarii si al asigurarii calitatii din industrie.

Certificari Sartorom:

- Acreditare RENAR ISO 17025
- ISO 9001:2008
- ISO 14001:2009
- OHSAS 18001:2007
- Certificat ANPM

In compania Sartorom, aproximativ 30 de utilizatori folosesc in acest moment sistemul Pluriva ERP. Sartorom lucreaza cu peste 50 de furnizori de produse si servicii.

- Website: www.sartorom.ro
- Pagina de Facebook: <https://www.facebook.com/sartorom>

Recomandarea clientului:

Am ales solutia Pluriva ERP in urma vizionarii a peste 30 de sisteme ERP romanesti si internationale. Pluriva este mai mult decat un furnizor de solutii informatice, a devenit un partener pe termen lung al firmei noastre.

Solutia Pluriva ERP, formata din functionalitatile ERP, module, calendar de implementare, pret si servicii, a fost cea mai buna pentru noi, dupa discutii cu mai mult de 30 de furnizori de solutii ERP romanesti si internationale.

Sunt foarte multumita de modul in care colaborez cu echipele de implementare ERP si suport ERP ale Pluriva. Apreciez flexibilitatea reprezentantilor Pluriva in abordarea cerintelor noastre specifice si in rezolvarea lor.
Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom

Ca Manager General, utilizez frecvent sistemul Pluriva ERP – de la sediul firmei sau din alte locatii exterioare – in special pentru a accesa rapoarte in timp real: vanzari, incasari, cereri de oferta primite, oferte trimise, activitati. Folosesc in acest sens fie laptopul, fie accesez sistemul ERP folosind o tableta conectata la Internet.

Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom



Situatia initiala a clientului

Fiecare activitate principala a companiei Sartorom se desfasura initial in cate un program software separat. Exista un program de contabilitate, unul CRM, unul pentru mijloace fixe, salarii, solutie de Business Intelligence, plus fisiere Excel. Aceste programe insulare nu comunicau intre ele, ceea ce genera urmatoarele probleme operationale:

- Lipsa unei viziuni unitare asupra intregii companii.
- Efort dublu sau triplu fata de normal pentru a introduce datele in mai multe sisteme IT folosite concomitent.
- Imposibilitatea de a beneficia de rapoarte integrate la nivel de companie.
- Trasabilitate limitata asupra activitatii angajatilor.
- Fluxuri de business intrerupte.
- Problemele de trasabilitate a modificarilor documentelor si dificultatea in a accesa simultan baza de date: cu aceste probleme se confruntau cei de la Sartorom atunci cand utilizau fisiere XLS – Excel pentru centralizarea informatiilor de business.
- Control redus asupra activitatii oamenilor si imposibilitatea automatizarii unor procese interne.
- Nevoia de a gestiona relatia cu mai multi furnizori de sisteme IT.
- Timp consumat pentru a gasi documentele cautate.

Situatia echipamentelor industriale?

Din cauza acestor softuri insulare, anumite rapoarte foarte importante lipseau, pur si simplu. Spre exemplu, nu exista o situatie clara a echipamentelor vandute si inchiriate clientilor. Daca un manager avea nevoie neaparat de o astfel de situatie, el trebuia sa caute in mai multe locuri: dosare, contracte, documente contabile, eventual chiar in fotografii. Acest lucru ingreuna munca prin activitati de rutina ce conduceau la rezultate uneori incomplete.

Dezvoltarea continua a business-ului Sartorom a acutizat aceste probleme si a condus spre necesitatea gasirii si implementarii unui sistem ERP cu ajutorul caruia sa fie organizate corect fluxurile integrate si care sa permita un management eficient al documentelor interne.

Cautarea unei solutii ERP

Primii pasi ai procesului de cautare a unui sistem ERP i-am facut in urma cu zece ani. Am analizat peste 30 de solutii ERP in perioada 2010-2012: ne-am intalnit cu vendorii, am asistat la prezentari, am cerut conturi demo.

Pana sa ma intalnesc cu cei de la Pluriva, incadram solutiile ERP vizionate in doua categorii: fie prea scumpe pentru bugetul unei companii romanesti, fie neatisfacatoare din punctul de vedere al functionalitatilor, al integrarii fluxurilor de business.

Ne-am lovit si de rigiditatea unor furnizori ERP, ce nu au intelese cat de important este sa ne pastram fluxurile de business create de-a lungul timpului. Stim foarte bine evolutia pielei de ERP, cum s-au modificate de-a lungul timpului solutiile si preturile.

Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom

Atunci cand discuti cu peste 30 de furnizori de solutii ERP, acumulezi experienta in alegerea unei astfel de solutii, poti sa „citesti” imediat un program ERP, de la primele ecrane vizionate, de la primele cuvinte rostite de catre consultanti.

Dan Mateescu, Manager IT, Sartorom

Solutia ERP cautata de managementul Sartorom trebuia sa indeplineasca peste 30 de criterii foarte importante. Printre acestea, se numarau:

- Sa fie o solutie suficient de matura pentru a acoperi fluxurile de business ale companiei, asa cum s-au definit de-a lungul anilor: servicii de metrologie, vanzari, distributie.
- Sa acopere cerintele de business stabilite in caietul de sarcini.
- Sa fie usor de folosit de catre cei 30 de utilizatori din companie.
- Sa ofere transparenta in firma, adica sa aiba un sistem performant de analize si rapoarte de business.

Prima intalnire dintre reprezentantii Sartorom si cei ai Pluriva a durat peste patru ore. Au urmat mai multe intalniri, in care managerii Sartorom au explicat ce asteptari au ei de la eventuala colaborare cu Pluriva si ce fluxuri isi doresc sa se implementeze, iar reprezentantii Pluriva ERP au prezentat modul in care solutia ERP functioneaza si ii poate ajuta in controlul activitatii si in eficientizarea fluxurilor de business.

Am apreciat foarte mult prezentarile sustinute de catre consultantii Pluriva ERP, ca fiind bine concepute, la obiect, puternic legate de provocarile de business carora noi le cautam rezolvarea.

Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom



Sistemul Pluriva ERP in compania Sartorom

Primim intotdeauna feed-back valoros de la echipa de consultanti Pluriva, ce beneficiaza de experienta acumulata la zeci de clienti din diferite domenii de activitate.

Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom

Prin implementarea sistemului integrat de gestiunea Pluriva ERP, Sartorom a renuntat la softurile insulare utilizate. Aplicatia Pluriva este acum utilizata in toate departamentele companiei, contabilitate, vanzari, service, marketing, HR, auto, de toti cei aproximativ 30 de utilizatori ERP ai firmei: si la sediul central si in cele sase puncte de lucru din tara. O particularitate a acestei implementari o constituie nomenclatorul de produse format din peste 80.000 de produse pentru care se gestioneaza ofertele de la diversi furnizori.

Licentiere: OnPremise, Sartorom a achizitionat licentele Pluriva ERP pentru un numar nelimitat de utilizatori.

Module Pluriva ERP implementate: Contabilitate, Financiar, Vanzari, Cumparari, Stocuri, CRM - Oportunitati, Suport - Service, Mantenanta, Proiecte, Parc Auto, Salarizare, Resurse Umane, Business Intelligence.

Solutia pentru Vanzari

Unul dintre cele mai complexe fluxuri de vanzari implementat in compania Sartorom este cel care urmareste relatia cu clientii inca de la introducerea lor ca „Oportunitati” in Modulul Oportunitati – CRM si pâna la facturare si incasare. Pasii fluxului, automatizati cu ajutorul sistemului Pluriva ERP sunt: inregistrarea cererilor de oferta, crearea ofertelor, ofertarea, trimitera ofertelor, inregistrarea comenzilor, calcul necesare aprovisionare, comenzi furnizori, generare NIR, emitere si inregistrari facturi si avize. La fiecare activitate noua din acest flux, persoanele responsabile sunt notificate prin email cu privire la modificarea statusului documentului.



Ce contine Dosarul Clientului?

In acest moment, managementul Sartorom a obtinut trasabilitatea completa intre clienti, comenzi si facturi. Trasabilitatea fluxului continua pana la transmiterea in contabilitate a informatiilor privind facturile emise si incasate.

Dosarul Clientului, functionalitatea Pluriva ERP disponibila in Modulul Vanzari, este accesat frecvent de catre reprezentantii Sartorom pentru gestionarea relatiei cu clientii si pentru ca ofera accesul centralizat la istoricul relatiei comerciale: Informatii de contact, Informatii privind termenul de plata agreat, Sold, Incasari, Persoane de contact, Activitati efectuate in cadrul contractelor de service si suport, Cereri oferte primite, Oferte trimise, Contracte, Comenzi, Facturi, Avize, Mijloace fixe detinute, Taskuri efectuate, Taskuri programate si Documente atasate. Pe baza informatiilor cuprinse in Dosarul Clientului, pot fi gestionate rapid cererile de oferta sau comenziile primite de la clienti.



Printre cele mai utilizate rapoarte obtinute din Modulul Vanzari este cel de urmarire si analiza comparativa a actiunilor reprezentantilor de vanzari: activitati, oferte, comenzi, facturi, incasari. Un alt raport foarte util este cel in timp real cu privire la facturile neincasate. Acest raport in timp real ofera toate dimensiunile principale de analiza: Agent de vanzari, Produse, Tipuri de produse, Categorii de produse, Perioada, Marja sau Profit.

Rapoarte Pluriva ERP, bazate pe informatii in timp real, sunt usor de configurat de catre utilizatorii aplicatiei, intrucat functioneaza intr-un mod asemănător cu sistemul „Pivot” din Excel.

Prin implementarea Pluriva ERP, a fost creat un flux de aprobat la pretul de vanzare. In functie de valoarea discount-ului, exista unul sau mai multe niveluri ierarhice de aprobat a reducerii. Cei care trebuie sa aprobate ofertele sunt anuntati automat prin email referitor la introducerea unei oferte noi, avand informatii detaliate despre aceasta, pentru a lua decizia: client, pret, reducere, produse.

Solutia CRM

Implementarea Modului Oportunitati – CRM ofera managementului Sartorom transparenta dorita asupra procesului de cautare clienti noi: activitati efectuate de reprezentantii de vanzari, activitati programate, intalniri, mesaje comunicate, cereri de oferta gestionate si progres al vanzarilor. Trasabilitatea incepe de la introducerea unui potential client nou in sistem si continua pana la facturare si incasare.

Solutia pentru Departamentul de Service

Departamentul de service Sartorom este format din opt persoane: ingineri de service si coordonatori. Membrii departamentului au de efectuat taskuri zilnice, pe care si le gasesc in Modulul Suport al Pluriva ERP – Sarcinile Mele sau Cereri de Preluat. Aceste taskuri provin din mai multe surse: planuri de mentenanta pentru echipamente, cereri de interventii din partea clientilor sau contracte de service. Managerii de service urmaresc activitatatile efectuate pentru indeplinirea acestor taskuri si beneficiaza de rapoarte pe mai multe dimensiuni: ingineri service, echipamente, aparate, activitatii sau contracte. Planul de mentenanta genereaza automat, prin email si in sistemul ERP, cereri de interventie catre tehnicienii de service responsabili de echipamente.



Solutia de HR

Cu ajutorul Modulelor Resurse Umane si Portal Angajat, utilizatorii Sartorom pot gestiona online cererile de concediu: introducerea, verificarea, validarea si aprobatia cererilor de concediu se realizeaza direct in sistemul Pluriva ERP. Cererile de concediu completeate online in Portalul Angajat Pluriva ERP ajung automat la managerii responsabili, pentru aprobatia lor. Acestea se conecteaza in Modulul de Resurse Umane pentru a raspunde cererilor. Cu ajutorul organigramei implementate in aplicatia Pluriva ERP, au fost desemnate persoanele ce trebuie sa aprobze cererile de concediu. Tot in sistemul ERP sunt centralizate documentele de HR ale tuturor angajatilor: contracte, acte de identitate, adeverinte, cereri.

Solutia pentru Parcul Auto

Cu ajutorul Modulului Parc Auto este gestionata flota auto Sartorom, formata din aproximativ 30 de vehicule: Vehicule, Soferi, Custodii, RCA, CASCO, Km parcursi, Alerta. Vehiculele sunt monitorizate cu ajutorul unei solutii de monitorizare prin GPS.



Beneficiile implementarii sistemului Pluriva ERP

Pluriva ERP este o aplicatie matura, ce ne ajuta sa ne eficientizam si sa controlam fluxurile de business. Prin utilizarea ei zilnica in toate departamentele companiei, ne-am dat seama ca versiunea 4.0 a aplicatiei Pluriva ERP a fost conceputa, dezvoltata si implementata plecand de la analiza corecta a business-ului romanesc, a modului in care-si desfasoara activitatea companiile din Romania. Modulele ERP ale aplicatiei Pluriva sunt integrate nativ, ceea ce ne ofera oricand o viziune unitara asupra intregii companii.

Dan Mateescu, Manager IT Sartorom

Beneficiile implementarii sistemului Pluriva ERP

Cei 30 de utilizatori Pluriva ERP din compania Sartorom accesea online sistemul ERP, folosind mai multe tipuri de dispozitive IT: laptopuri, calculatoare desktop, tablete si telefoane mobile. Colegii din departamentele de vânzari & service se conecteaza frecvent in sistem din afara firmei. Ei fie acceseaaza informatii importante pentru activitatea lor, fie chiar completeaza date „din teren”.

Carmen Bittenbinder, Administrator Sartorom



- Maximizarea veniturilor obtinute din activitatea de service, printr-un management eficient al oportunitatilor de service pe echipamentele aflate in baza de date: pe baza baza planurilor de mentenanță definite in Pluriva ERP, a calendarului de revizii și a comunicării periodice cu clientii.
- Ordine și transparenta in managementul documentelor operationale: contracte, comenzi, oferte, facturi, procese verbale, garantii etc. Miiile de documente generate lunar de către compania Sartorom sunt înregistrate și gestionate cu ajutorul sistemului Pluriva ERP, locul unde documentele pot fi gasite de către cei care au drepturi in acest sens.

Beneficii suplimentare

- Decizii de business bine documentate, conform rapoartelor centralizate privind situatia Sartorom: cash flow, buget, rapoarte obtinute din sistemul ERP – solutia Pluriva Business Intelligence (BI).
- Informatii complete, obtinute printr-un singur click, referitor la relatia comerciala cu clientii Sartorom – conform Dosarului Client, ce ofera intr-un singur ecran urmatoarele informatii cheie: Sold, Incasari, Persoane de contact, Activitati efectuate in cadrul contractelor de service si suport, Cereri oferte primite, Oferte trimise, Contracte, Comenzi, Facturi etc.
- Obtinerea automata a unor rapoarte esentiale pentru business, fara a mai fi nevoie sa se genereze aceste rapoarte din departamentul contabil. Managementul Sartorom obtine automat, din rapoartele incluse in module, urmatoarele informatii: profitabilitatea fiecarui angajat, facturi nesoldate, vanzari, incasari, datorii.
- Integrarea automata in Modulul Contabilitate a datelor si informatiilor generate de modulele operationale vanzari, oportunitati, mijloace fixe, salarizare, HR, mentenanta, proiecte, aprovizionare si stocuri.