

Usługa „szyta na miarę” na przykładzie firmy BIPROTRANS

Wstęp

Nie ma takiego pojęcia jak *standardowa usługa*. Każda usługa może być różnie postrzegana przez klientów, ponieważ każdy z nich ma odmienne potrzeby. Dlatego też, pomiędzy stronami musi występować bliska współpraca. Brak takiej współpracy powoduje utrudnienia w opracowywaniu należytej oferty, a tym samym spełnieniu oczekiwań klientów. Niezwykle istotną sprawą jest wybór cech wyróżniających, które powinny spełniać poniższe kryteria²:

↳ **znaczenie** – cecha wyróżniająca jest szczególnie istotna w przypadku dostatecznie dużego rynku,

↳ **rozpoznawalność** – cecha wyróżniająca daje wyraźną przewagę nad innymi dostępnymi ofertami,

↳ **komunikatywność** – cechę wyróżniającą można zakomunikować w sposób prosty lub bardzo mocno ją podkreślić.

↳ **wyższość** – cechy wyróżniającej nie można łatwo skopiować,

↳ **dostępność** – wybrany segment klientów będzie gotowy zapłacić za tę cechę i będzie go na to stać. Wyższa cena z powodu wyróżniającej się cechy (cech) będzie rozumiana jako rekompensata za dodatkowe koszty poniesione przez firmę,

↳ **rentowność** – wprowadzenie cechy wyróżniającej przyniesie firmie dodatkowy zysk.

Obsługa klienta jest niezwykle złożoną koncepcją, która odgrywa coraz większą rolę jako środek użytkowania i podtrzymywania różnicowania na rynku. Z uwagi na fakt, że nie ma dwóch takich samych klientów, należy pamiętać, że obsługa musi być dopasowana do potrzeb różnego rodzaju klientów. Kluczową rolę

w budowaniu wartości dla klienta może odgrywać zarządzanie logistyką w całym jego cyklu poprzez wymaganie zadowolenia klientów. Do osiągnięcia tego, firmy powinny strategię logistyczną zorientowaną na rynek i przededefiniować cele obsługi klienta w oparciu o szczegółowe wymagania tych ostatnich. Zatem osiągnięcie *perfekcyjnego zamówienia* powinno stanowić podstawę oceny działalności w zakresie obsługi oraz budowy standardów obsługi³.

Gdy wymagania klienta są w pełni zaspokojone mówimy wtedy o perfekcyjnym zamówieniu. Definicja ta jest oczywiście inna dla każdego klienta, ale zwykle możliwe jest pogrupowanie klientów w segmenty i określenie kluczowych potrzeb tych segmentów w zakresie obsługi. Gdy realizacja wszystkich potrzeb spełnia oczekiwania klienta spełnione jest perfekcyjne zamówienie. „W ten sposób, miernik obsługi możemy zdefiniować jako odsetek przypadków, w których oczekiwania klienta zostały w pełni zaspokojone”⁴. Może on być wykorzystany do pomiaru obsługi na poziomie pojedynczego klienta, oraz na każdym innym poziomie, tj. segmentu, kraju czy centrum dystrybucyjnego. Wskaźnik OTIF (ang. on-time, in-full and error-free), czyli na czas, kompletnie i bezbłędnie jest jednym z często wykorzystywanych mierników jest perfekcyjnego zamówienia. Ostatni element odnosi się do dokumentacji, znakowania, uszkodzeń produktu lub jego opakowania. „Aby obliczyć rzeczywisty poziom usług, korzystając z tej koncepcji, należy śledzić wyniki w poszczególnych składnikach oceny i pomnożyć przez siebie odsetek zaspokojenia wymagań klienta w każdym z trzech elementów. Przykładowo, jeśli rzeczywiste efekty realizacji zamówień w ciągu ostatnich 12 miesięcy przedstawiły się następująco:

Na czas - 90%

Kompletnie – 80%

Bez błędnie – 70%, to rzeczywisty wskaźnik perfekcyjnego zamówienia osiągnąłby wartość:

¹ Dr inż. Monika Kozerska, Politechnika Częstochowska

² Payne A.: *Marketing usług*, PWE, Warszawa 1997, s. 135; za: Sasser W.E., Olsen R.P., Wyckoff D.D.: *Management of Service Operations: Text, Cases and Readings*, Allyn & Bacon, Boston, Mass. 1978, s. 534-566

³ Christopher M.: *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, Warszawa 2000, s. 62

⁴ j.w. op.cit., s. 48

90% * 80% * 70% = 50,4%

Czyli prawdopodobieństwo osiągnięcia perfekcyjnego zamówienia w tym okresie wyniosło jedynie 50,4 procent”⁵.

Historia i działalność firmy BIPROTRANS

Firma istnieje od **1968 roku**. Do 1990 r. była to firma państwowa. W 1990 roku biuro przekształcono w firmę prywatną działającą pod nazwą Biuro Projektów i Dostaw Urządzeń Transportu Ciągłego „BIPROTRANS”- S.KULIŃSKI. Od 2012 roku firma jest spółką z o.o.

Udziałowcami **BIPROTRANS-Kuliński Sp. z o.o.** są: Stanisław Kuliński, Liliana Schmitt (córka Pana Kulińskiego) i Zbigniew Glanda.

Od początku swojego istnienia firma pełni funkcję ośrodka wiodącego w branży urządzeń transportu ciągłego ogólnego przeznaczenia będąc autorem:

- dokumentacji konstrukcyjnej, materiałów do projektowania, katalogów zespołów i elementów typowych oraz opracowań typizacyjnych i unifikacyjnych, całego asortymentu urządzeń transportu ciągłego,
- opracowań normalizacyjnych Polskich Norm, norm RWPG i ISO, a w ostatnich latach wdrażania Norm Europejskich do zbioru Polskich Norm.

Firma posiada bogate, kilkudziesięcioletnie doświadczenie i tradycje oraz profesjonalną kadre, co pozwala nam na realizację nowoczesnych rozwiązań projektowych oraz dostaw urządzeń transportu ciągłego i ich systemów dla różnych branż gospodarki.

Szczególnie doświadczenie posiada w wewnątrz-zakładowym transporcie technologicznym oraz pracach załadunkowych i wyładunkowych materiałów masowych luzem i materiałów workowanych.

Firma dostarcza rozwiązania projektowo - konstrukcyjne wraz z montażem "pod klucz" dla urządzeń i maszyn sprawdzonych w najtrudniejszych warunkach eksploatacyjnych i przy transporcie materiałów o różnorodnych własnościach co gwarantuje ich wieloletnią, bezawaryjną eksploatację.

Projektowanie i dostarczanie oparte jest na sprawdzonych rozwiązaniach, a także według indywi-

dualnych życzeń i wymagań odbiorców następujące urządzenia:

- przenośniki taśmowe stałe, przewoźne i przejezdne,
- przenośniki taśmowe o konstrukcji samonośnej,
- przenośniki taśmowe teleskopowe i obrotowe,
- przenośniki śrubowe korytowe i rurowe,
- przenośniki członowe płytowe, korytowe i skrzyniowe,
- przenośniki kubełkowe (wszystkie rodzaje),
- przenośniki zgrzeblowe i zgarniakowe,
- przenośniki kubełkowe okrężne w jednej płaszczyźnie i przestrzenne,
- przenośniki taśmowe kieszeniowe,
- załadowarki i wyładowarki przenośnikowe do materiałów workowanych,
- mieszadła i przesiewacze oraz inne maszyny i urządzenia nietypowe.

Projekty w/w maszyn i urządzeń wykonywane są w systemie komputerowego wspomaganie projektowania przy wykorzystaniu oprogramowania Auto Cad Mechanical oraz Inventor.

Dostarczane przez firmę maszyny i urządzenia pracują głównie w zakładach, obiektach i instalacjach, gdzie w procesie technologicznym transportowane i przeładowywane są duże ilości materiałów sypkich luzem oraz workowanych. Najczęściej są to:

- cementownie i zakłady wapiennicze,
- kopalnie wapienia, kruszyw budowlanych, kamienia budowlanego oraz surowców mineralnych,
- cukrownie,
- huty i koksownie,
- kotłownie, ciepłownie i elektrociepłownie,
- zakłady chemiczne (nawozy azotowe, soda, karbid itp.),
- zakłady przemysłu paszowego,
- zakłady przemysłu płyt wiórowych,
- zakłady kopalnictwa i przetwórstwa rud metali nieżelaznych,
- instalacje odpylania i odsiarczania spalin,
- zakłady utylizacji stałych odpadów komunalnych,
- oczyszczalnie ścieków⁶.

Firma posiada do dyspozycji swoich klientów szeroki wachlarz urządzeń transportu ciągłego dostosowanych do pracy w różnych warunkach eksploata-

⁵Christopher M.: *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, Warszawa 2000, s. 62

⁶ Materiały ze strony internetowej firmy www.biprotrans.pl

cyjnych i transportu szerokiej gamy materiałów w różnych branżach gospodarki. Odbiorcom urządzeń firma BIPROTRANS zapewnia pełny nadzór autorski od wykonawstwa poprzez montaż aż do uruchomienia pod obciążeniem, a także serwis gwarancyjny i pogwarancyjny oraz dostawy części zamiennych.

Realizacja zamówienia – dostawa pod klucz

Od 1991 roku do dziś zrealizowano 833 projekty co nie znaczy że powstało tyle samo urządzeń, ponieważ czasem w skład jednego projektu wchodzi kilkanaście urządzeń.

W ostatnim roku do sierpnia 2011 do sierpnia 2012 zrealizowano 25 projektów, w tym Zakłady Azotowe w Puławach w ramach jednego zlecenia zamówiły 19 urządzeń.

Realizacja zamówienia zaczyna się od przygotowania oferty. Oferta to: projekt, kontrola dostępności części, sprawdzenie cen na rynku, wyszukanie ewentualnych poddostawców. Każde zamówienie jest zamówieniem innym, indywidualnym, wymagającym przygotowania dwóch rodzajów ofert: oferty z typowym rozwiązaniem lub oferty z nietypowym rozwiązaniem. Jest to uzależnione od wymagań klienta. W przypadku oferty typowej jej przygotowanie trwa od 1 do 2 dni. Natomiast przygotowanie oferty tzw. nietypowej jak np. wykorzystanie w projekcie łańcucha kutego, może potrwać nawet do 14 dni. Związane jest to przede wszystkim z pozyskaniem elementów handlowym wykorzystywanych do projektu. Należy przejrzeć oferty z Polski i zagranicy (Niemcy, Szwecja) i wybrać taką, która będzie najlepsza i najtańsza. Przygotowana oferta jest przedstawiana klientowi na drodze przetargu. Jeśli firma BIPROTRANS wygra przetarg następuje ciąg dalszy współpracy czyli wykonanie zamówienia.

W zależności od wielkości zamówienia czas jego wykonania jest różny. Np. Zakłady Azotowe Puławy złożyły ogromne zamówienie na kwotę 2 milionów złotych za całość i jego realizacja trwała ok. jednego roku. Zamówienie Cementowni Ożarów było realizowane etapami i trwało ponad jeden rok. Zamówieniem może być jeden przenośnik lub kilka urządzeń, co wydłuża pracę i czas jego realizacji.

Firma BIPROTRANS zajmuje się dostawą pod klucz, choć sama firma wykonuje projektowe prace konstrukcyjne oraz kontroluje produkcję maszyny/urządzenia we wszystkich jej fazach. Jest za to odpowiedzialny konstruktor, który również zajmuje się uruchomieniem maszyny u odbiorcy.

Firma od lat 90-tych współpracuje z kilkoma podwykonawcami, ale w przypadku zbyt dużego obłożenia tych firm korzysta z innych firm zewnętrznych, które wyszukuje przez Internet. Stali podwykonawcy firmy BIPROTRANS to:

- PATENTUS Spółka Akcyjna,
- FUGOR Sp. Zo.o. Krotoszyn
- WOSTAL Sp. Zo.o. Wolbrom,
- REMKO-POL Koniecpol.
- STOREM Sp. Zo.o. Wolbrom.

To również podwykonawcy są zobligowani do dostarczenia gotowego urządzenia do odbiorcy finalnego. Firmy te zazwyczaj posiadają własny tabor samochodowy, ale jeśli są to bardzo duże maszyny (np. 200metrowe) do przewozu których potrzeba kilku samochodów a nie jednego lub dwóch wtedy podwykonawca wynajmuje firmę z zewnątrz. Za powstanie maszyny oraz za jej dostarczenie do odbiorcy finalnego pod klucz odpowiedzialna jest firma BIPROTRANS, która ma tak skonstruowane umowy z podwykonawcami pozwalające na wykorzystanie ich taboru do przewiezienia maszyny/urządzenia⁷.

Firma daje gwarancję na urządzenie przez siebie zaprojektowane na okres od 1 do 3 lat. Jeśli chodzi o serwis pogwarancyjny są zawierane odrębne umowy. Bardzo często na terenie zakładów są służby utrzymania ruchu, które preferują własny serwis. Wiąże się to z przeprowadzaniem szkoleń dla takich służb przez firmę BIPROTRANS. Natomiast obsługa: zamówienia na części jest realizowana przez firmę BIPROTRANS.

Najczęściej wykonywane są projekty:

- przenośników taśmowych,



Rys. 1. Przenośnik taśmowy kieszeniowy
Źródło: Zdjęcie udostępnione przez firmę BIPROTRANS

⁷ Materiały udostępnione przez firmę BIPROTRANS

Przenośniki taśmowe są jednym z najpopularniejszych rodzajów przenośników, jakie są stosowane w przemyśle. Przenośniki taśmowe służą do transportowania różnych rodzajów nosiwa na różnych dystansach. Rozładunek przenośnika taśmowego w zależności od wymagań może odbywać się z bębna napędowego lub na trasie przenośnika poprzez zrzutnie pługowe, wózki bębnowe, a przypadku przenośnika rewersyjnego z bębna zwrotnego.. Stworzone są do przenoszenia materiałów sypkich i innych, choć istnieją rodzaje przeznaczone do cięższych towarów. Najczęściej możemy się spotkać przenośniki taśmowe stałe – jednokierunkowe i rewersyjne, przejazdne, przenośne i przewoźne oraz o konstrukcji samonośnej.

Przenośniki kubełkowe (rys. 2) zwane także podajnikami kubełkowymi, są stosowane przy transporcie pionowym materiałów sypkich takich jak kamień, piasek, gips, żużel ale nie tylko. Przenośniki kubełkowe mają różne rodzaje rozładunku: grawitacyjne (typ I,II) lub ośrodkowe.



Rys. 2. Przykład przenośnika kubełkowego
Źródło: Zdjęcie udostępnione przez firmę BIPROTRANS

Elementy nośne przenośników kubełkowych wykonane są z następujących typów cięgien:

- łańcuch techniczny ogniwoowy,
- łańcuch tulejkowo-rolkowy,
- pas pędny.

Ze względu na wyposażenie przenośniki kubełkowe mogą być typu:

- płytkie- a
- średniogłębokie –b
- grzbietowe (ostrokątne) –c.

Istnieje też możliwość wykonania przenośników typu IIc z elementem nośnym taśmowym. Przenośniki kubełkowe mają wielorakie zastosowanie w przemyśle materiałów budowlanych, spożywczych lub chemicznych. Są zazwyczaj budowane do 30m podnoszenia.

Przenośniki śrubowe zwane ślimakowymi są stosowane do transportu materiałów sypkich, drobnoziarnistych, wilgotnych, lepkich zbrylających się i podlegających wymieszaniu. Mają zastosowanie jako urządzenia dozujące do innych urządzeń. W zależności od rodzaju i konsystencji materiału transportowanego stosowane są wykonania ślimaków : pełny, wstęgowy, kształtowy i łopatkowy. Maksymalny kąt transportu 15 °. Załadunek i rozładunek nosiwa może odbywać się w dowolnych miejscach przenośnika śrubowego. Specjalne wykonania przenośników śrubowych przystosowane są do określonych wymagań dotyczących transportu nosiwa.



Rys. 3. Przenośnik śrubowy wykonany z z materiału KO w ciągu technologicznym zakład produkcyjny WĘGRY

Źródło: Zdjęcie udostępnione przez firmę BIPROTRANS

W przypadku transportu materiałów:

- silnie pyłących stosuje się montowane układy zraszające,
- o podwyższonych temperaturach (do 350 °C) stosuje się specjalnej konstrukcji łożyska środkowe i koryta z płaszczem wodnym
- pod dużymi kątami (30-90°) stosuje się przenośniki z korytami rurowymi,
- spożywczych, toksycznych, silnie ścierających itp.; stosuje się elementy przenośnika wykonane ze specjalnych gatunków materiałów,

- wymagania dozowania, stosuje się człon dozujący i ślimak łopatkowy w części transportowej.

Przenośniki śrubowe znajdują zastosowanie m.in. w przemyśle materiałów budowlanych, spożywczych, przetwórczym i wydobywczym. Ich małe gabaryty sprawiają, że są funkcjonalne i cieszą się dużą popularnością wśród klientów. Przenośniki śrubowe transportują materiały w kierunku poziomym, pochylonym lub pionowym. Przenośniki śrubowe występują w różnych długościach. Mogą mieć od kilku do 100m długości. Szczególnie często stosuje się je w przemyśle spożywczym i przetwórczym. w przemyśle cementowym i pochodnych.

Często realizowane są zlecenia na mieszadła. Ostatnio realizowano projekt mieszadła dwuwałowego dla Elektrowni Połaniec (rys. 4). Podwykonawcą mieszadła była firma Storem Wolbrom.

Rys. 4. Mieszadło dwuwałowe



Rys. 4. Mieszadło dwuwałowe

Źródło: Zdjęcie udostępnione przez firmę BIPROTRANS

W ramach zamówienia klienta wykonano dodatkowo ogrzewanie. Instalację grzewczą wykonała firma PPHiU Jaxa Racibórz. Dystrybucją zajęła się firma Storem Wolbrom.

Klienci i konkurenci

Klienci pozyskiwani są poprzez:

- stałe firmy- duże biura projektowe, gdzie składane są oferty do klienta końcowego. Są to następujące firmy:
 1. PROCHEM Warszawa,
 2. BIPROCENTWAP Kraków
 3. AMK Kraków

4. PROACEM Kraków
5. BIPROKWAŚ Gliwice
6. PROZAP Puławy

Firmy te prowadzą duże inwestycje, a jako podwykonawcę zapraszają do współpracy firmę BIPROTRANS. Ostatnio Prochem budował całą fabrykę nawozów sztucznych na Węgrzech a firma BIPROTRANS wykonała urządzenia technologiczne. Firma BIPROTRANS dzięki pośrednikom zrealizowała kilka zleceń (zazwyczaj były to części wyposażenia zakładów) zagranicznych. Oprócz wspomnianego na Węgrzech były jeszcze inwestycje w Arabii Saudyjskiej, Iranie i na Białorusi.

- bezpośredni kontakt na terenie kraju i nie tylko za pośrednictwem strony internetowej. Ostatnio firma brała udział w przetargu na Litwie, gdzie konkurowała z firmami z Kanady, Niemiec i Litwy. Niestety nie wygrała tego przetargu. Zazwyczaj powodem przegrania przetargu jest cena, choć czasem wygrywa firma tylko odrobinę tańsza. W Polsce jest duża konkurencja w tej branży. Jest ok. 100 firm, które można znaleźć w Internecie. Natomiast niektóre z nich obsługują tylko rynki lokalne, lub nie mają należytego doświadczenia w świadczeniu tego typu usług. Firm BIPROTRANS działa na terenie całej Polski i zagranicą, jak już wcześniej wspomniano.

Firmy, dla których BIPROTRANS wykonywała projekty zazwyczaj przy kolejnych inwestycjach wracają do niej.

Wnioski

Specyfika firmy Biprotans, która jedynie zajmuje się projektowaniem, a resztę czynności zleca na zewnątrz jest świetnym przykładem na to, że da się „uszyć usługę na miarę” nie posiadając ogromnego zaplecza do tego, tylko będąc bardzo dobrze zorganizowanym. Ponadto firma nie jest duża, a na rynku radzi sobie bardzo dobrze realizując ogromne zamówienia w Polsce i za granicą pomimo dużej konkurencji.

Streszczenie

Artykuł zawiera szczegółowy opis realizacji zamówienia w firmie Biprotans – usługa „szyta na miarę”, bo każdy klient ma inne wymagania, którym należy

sprostać. Ponadto opisano historię i działalność firmy projektowej Biprotrans, jej klientów i konkurentów.

Abstract

The paper contains a detailed description of the implementation of the contract in the company Biprotrans - service "tailor-made", because every customer has different requirements that must be met. They also describe the history and activities of the project Biprotrans, its customers and competitors.

Literatura

1. Payne A.: *Marketing usług*, PWE, Warszawa 1997
2. Sasser W.E., Olsen R.P., Wyckoff D.D.: *Management of Service Operations: Text, Cases and Readings*, Allyn & Bacon, Boston, Mass. 1978
3. Christopher M.: *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, Warszawa 2000