

Piotr O. Korycki

Pełnomocnik Zarządu d/s Wdrożeń
Blachy Pruszyński



Firma Blachy Pruszyński to największy polski producent stalowych pokryć i przekryć dachowych oraz systemów elewacyjnych w ramach lekkiej obudowy. Nasze przedsiębiorstwo należy do grona firm rodzinnych, działa na polskim i zagranicznym rynku wyrobów budowlanych od ponad

33 lat. Od samego początku naszego istnienia stawiamy na trzy nierozdzielne pojęcia, tj. serwis, jakość oraz gwarancję. Pod hasłem „serwis” kryje się cały proces: od zapytania ofertowego do dostarczenia zamówionego wyrobu budowlanego do Klienta. Jest to proces polegający na zapoznaniu się ze szczegółowymi wymaganiami obiektowymi, wsparciem Klienta pod względem handlowym oraz technicznym. Ponadto przez cały czas trwania realizacji zamówienia monitorowanie stanu jego zaawansowania oraz wprowadzania ewentualnych korekt, o ile takowe są potrzebne.

Doskonała jakość oferowanych wyrobów budowlanych to nasza wizytówka, to efekt takich działań, jak staranna selekcja dostawców materiałów wsadowych, nowoczesny park maszynowy, rozszerzana w sposób ciągły Zakładowa Kontrola Produkcji oraz wysoko wykwalifikowana kadra.

Trzecia część składowa naszej filozofii działania to gwarancja. Jest ona udzielana indywidualnie (obiekto). Nasz partner handlowy po zrealizowaniu zamówienia nigdy nie jest pozostawiony sam sobie. W myśl starej zasady nie jest sztuką zdobyć Klienta, ale sztuką jest na wiele lat utrzymać Go przy sobie.

Daniel Charubin

Dyrektor Logistyki
PERI Polska



Na co dzień w Polsce budowane są budynki mieszkalne, przemysłowe, mosty i tunele oraz obiekty kulturalne. Podczas budowy pracownicy i zarządzający budowlami narażeni są na trudne warunki, jednocześnie odpowiadają za jakość, bezpieczeństwo i trwałość wykonania.

To dzięki ich codziennemu zaangażowaniu oraz doświadczeniu projekty w Polsce są realizowane pomyślnie, pomimo niezwykle napiętych harmonogramów i rosnących kosztów. Dzięki naszym produktom i usługom dokładamy wszelkich starań, aby wspierać naszych Klientów w najlepszy możliwy sposób. Co to oznacza dla nas w praktyce? Każdy projekt w którym uczestniczymy jest inny, ma indywidualne oczekiwania i wymaga specyficznego podejścia w zakresie obsługi i rozwiązań technologicznych. W firmie usługowej jakość obsługi jest pewnym kompromisem pomiędzy efektywnością operacyjną a zmiennością, powodowaną przez naszych Partnerów będących czymś więcej niż tylko otwartym portfelem, który spokojnie sobie leży na końcu łańcucha wartości i czeka na użycie. Nasi Klienci są bezpośrednio zaangażowani w naszą bieżącą działalność, co więcej – stanowią jej centrum. Zaufanie, jakim obdarzają nas Klienci, oznacza, że naszym obowiązkiem jest zawsze dostarczać wysoką jakość. Dotyczy to zarówno produktów, jak i usług. Priorytetem dla nas są pozytywne doświadczenia Klientów budowane w każdym obszarze współpracy z PERI. Duch naszego zespołu jest kluczowym czynnikiem w osiągnięciu tego celu zarówno dziś, jak i jutro, ponieważ bycie liderem jakości nie jest dane raz na zawsze i musi być zdobywane każdego dnia od nowa.

Marcin Feliks

Dział Doradztwa Technicznego
Austrotherm



Poważne podejście do biznesu, a przede wszystkim do swojego klienta, to oprócz dobrej jakości produktu również tzw. serwis. Doradztwo techniczne jest właśnie taką wartością do-

daną, którą klient zakupuje, decydując się na markowy produkt. Taka właśnie polityka jest realizowana w firmie Austrotherm. Nasz klient wie, że płacąc uczciwą cenę za dobry produkt, może liczyć również na solidne, rzetelne wsparcie techniczne na każdym etapie realizacji inwestycji. Praca naszego Działu Technicznego nie ogranicza się jedynie do wsparcia na etapie wykonania ocieplenia. To również praca z architektami, wykonawcami, hurtownikami, ale także z inwestorami, którzy najbardziej potrzebują solidnej informacji technicznej. Dział Techniczny jest więc mocnym narzędziem i wsparciem dla działu handlowego, który następnie handlowo realizuje wcześniej przygotowane przez Doradców Technicznych obszary inwestycyjne. Serwis techniczny, jaki od wielu lat oferujemy swoim klientom, to kilkadziesiąt szkoleń rocznie dla wykonawców. Są to również częste spotkania z architektami oraz wizyty na budowach, gdzie nasze doświadczenie i wiedza przekładają się na dobre rozwiązania dla inwestora. To właśnie odróżnia firmę Austrotherm od wielu firm branży, że poprzez tak założoną politykę działania nasz klient jest traktowany kompleksowo.

Arkadiusz Krześniak

Business Manager
Ruukki Polska



Jakość to nie pojedyncza cecha produktu, to cały proces rozpoczynający się w momencie projektowania produktu. Z drugiej strony proces ten nie kończy się w momencie produkcji,

a następnie sprzedaży produktu Klientowi. W przypadku produktów naszej firmy, w szczególności płyt warstwowych, pokryć dachowych czy elewacji, poza oczywistymi parametrami technicznymi ważna jest też estetyka – dach i ściana to wizytówka obiektu. Dlatego muszą być właściwie i uważnie zamontowane. Nie zostawiamy więc Klienta z tym tematem samego. Możemy mu polecić firmę wykonawczą, dostarczamy też informacje, jak prawidłowo zamontować dany produkt, jak go serwisować i dbać o jego wygląd, aby przez długie lata zachował również swoje walory wizualne. W razie potrzeby na budowie jest obecny nasz przedstawiciel, który doradza rozwiązania w przypadku napotkania na miejsca trudne. Dla nas oczywiste jest, że serwis posprzedażny stanowi integralną część tego, co nazywamy jakością.

Adam Pykel

Prezes Zarządu
PORT PRASKI



Port Praski to wyjątkowe miejsce na mapie Polski. Świadczy o tym nie tylko niezwykły teren, na którym powstaje, ale także wysoka jakość wykonania każdej inwestycji. Jej gwarancją są oryginalne wykończenia tradycyjnymi materiałami oraz detale architektoniczne wyróżniające budynki spośród innych propozycji deweloperskich. W Porcie Praskim wykorzystujemy innowacyjne rozwiązania oraz nowe technologie, które podnoszą komfort życia mieszkańców. Projekt z jednej strony nawiązuje do tradycyjnych rozwiązań urbanistycznych, a z drugiej jest w pełni nowoczesny. Wszystko to nadaje unikalnego charakteru oraz tworzy przyjazne i bezpieczne miejsce do życia. Przy realizacji inwestycji współpracujemy z rzetelnymi oraz sprawdzonymi wykonawcami, co gwarantuje przyszłym mieszkańcom najwyższą jakość i trwałość.

Procedury kontroli jakości są bardzo dopracowane i restrykcyjne. Jednak w naszej branży produkt doskonałej jakości to nie wszystko, to nieprawidłowa instalacja jest najczęstszą przyczyną reklamacji ze strony klientów. Jako producent nie świadczymy usług montażowych, a jedynie serwis posprzedażowy i gwarancyjny. To trochę wyzwanie, gdyż to niezależni dekarze z całej Polski montują nasze produkty, my zaś obsługujemy ewentualne reklamacje. Dlatego też dział techniczny VELUX poświęca bardzo dużo czasu na szkolenia firm wykonawczych. Szkolimy bezpośrednio na budowie, a także organizujemy specjalne cykle szkoleń, jak Akademia VELUX. Wdrażamy szereg działań, które mają na celu minimalizację błędów instalacyjnych. Stale wdrażamy usprawnienie montażowe, zaś instrukcje są od bardzo wielu lat rysunkowe, każdy etap jest przedstawiony bardzo szczegółowo. Zachęcamy profesjonalistów, aby oni również do nich zaglądali i korzystali z bazy filmów instruktażowych na naszym kanale YouTube.

Andrzej Kaczor

Dyrektor Zarządzający
Soudal Sp. z o.o.



Pierwsze produkty Soudal wprowadzone do sprzedaży w Polsce to były piany poliuretanowe, silikon, akryle i masy hybrydowe. Z czasem poszerzyliśmy ofertę o aerozole techniczne, dodatki do betonu oraz kleje produkowane we własnych fabrykach. Nasze produkty bardzo szybko docenili wykonawcy, nie tylko w Polsce, ale i na całym świecie – aktualnie jesteśmy obecni z produktami oraz rozwiązaniami systemowymi w 130 krajach. Od początku inwestowaliśmy w zaawansowane badania, nowoczesne laboratoria, a więc w ciągły rozwój oraz wysoką jakość produktów. Dzisiaj bardzo pomocne w ocenie jakości produktów są niezależne jednostki certyfikujące oraz europejskie normy obowiązujące wszystkich producentów. Soudal spełnia najwyższe kryteria. Nasi eksperci są aktywni i udzielają bezpłatnych profesjonalnych konsultacji zarówno w przypadku pytań pojawiających się ze strony profesjonalistów, jak i klientów indywidualnych.

Zarządzanie jakością jest dla Seleny kluczowym warunkiem uzyskania przewagi konkurencyjnej. Wynika to ze wzrostu wymagań klientów i rynku. Selen koncentruje swoje działania nie tylko na jakości produktów. Ważnym celem organizacji jest doskonalenie procesów zarządzania, w których wszyscy pracownicy czują się odpowiedzialni za podejmowane działania. Zarządzanie jakością jest kompleksowe i obejmuje płaszczyzny organizacyjne i procesy produkcyjne. Głównym celem dla Zarządu jest stworzenie struktury organizacyjnej zdolnej do osiągnięcia określonej jakości i motywacja pracowników do utrzymywania wysokich standardów. Służy temu m.in. wprowadzenie zintegrowanego systemu informatycznego klasy ERP, który zwiększa efektywność procesów i pozwala na ich kontrolę. Obszarem, w którym jakość jest dla Seleny bardzo istotna, jest sam proces zarządzania projektami. Jako organizacja ukierunkowana na ich efektywną realizację wiemy, że umiejętne zarządzanie w tym kontekście jest bardzo ważne pod kątem założonych rezultatów. Stworzenie zamkniętego cyklu P-D-C-A ma wspierać prowadzenie projektów przez odpowiednią konfigurację celów, dopasowanie ich do struktury organizacyjnej oraz do narzędzi stosowanych wewnątrz organizacji.

Witold Sujkowski

Dyrektor Techniczny
Viessmann Sp. z o.o.



Statystycznie – serwisowane i zadbane urządzenia grzewcze potrafią funkcjonować przez lata. Jedyne, co trzeba zrobić, to dbać o ich regularne przeglądy i konserwację. Viessmann, jako jedna z nielicznych w branży, zapewnia swoim klientom serwis i opiekę fachowców przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu. To duże udogodnienie dla klientów, ale warto pamiętać, że kocioł grzewczy, palnik i układ regulacji urządzenia powinny być poddawane przeglądowi co najmniej raz w roku. Taką rutynową kontrolę najlepiej przeprowadzać jeszcze latem, aby uniknąć awarii ogrzewania w sezonie grzewczym. W tym roku przygotowaliśmy dla swoich klientów wyjątkową promocję – dla pierwszych 200 osób, które zgłoszą się na przegląd instalacji grzewczej jeszcze w sezonie letnim, czekają atrakcyjne nagrody: oficjalne gadzety MŚ2018 w pitce nożnej! Promocja obowiązuje w terminie 15.06.2018–31.08.2018.

Beata Toboła
Dyrektor Działu Rozwoju Produktowego
SELENA SA

Beata Toboła



Dyrektor Działu
Rozwoju Produktowego
SELENA SA



Zarządzanie jakością jest dla Seleny kluczowym warunkiem uzyskania przewagi konkurencyjnej. Wynika to ze wzrostu wymagań klientów i rynku. Selen koncentruje swoje działania nie tylko na jakości produktów. Ważnym celem organizacji jest doskonalenie procesów zarządzania, w których wszyscy pracownicy czują się odpowiedzialni za podejmowane działania. Zarządzanie jakością jest kompleksowe i obejmuje płaszczyzny organizacyjne i procesy produkcyjne. Głównym celem dla Zarządu jest stworzenie struktury organizacyjnej zdolnej do osiągnięcia określonej jakości i motywacja pracowników do utrzymywania wysokich standardów. Służy temu m.in. wprowadzenie zintegrowanego systemu informatycznego klasy ERP, który zwiększa efektywność procesów i pozwala na ich kontrolę. Obszarem, w którym jakość jest dla Seleny bardzo istotna, jest sam proces zarządzania projektami. Jako organizacja ukierunkowana na ich efektywną realizację wiemy, że umiejętne zarządzanie w tym kontekście jest bardzo ważne pod kątem założonych rezultatów. Stworzenie zamkniętego cyklu P-D-C-A ma wspierać prowadzenie projektów przez odpowiednią konfigurację celów, dopasowanie ich do struktury organizacyjnej oraz do narzędzi stosowanych wewnątrz organizacji.

Krzysztof Wypych
Dyrektor handlowy
VELUX Polska



O jakość produktów VELUX, a także ich prawidłowy montaż, dbamy w zasadzie od zawsze. W procesie wytwarzania kontrolujemy ją na każdym etapie produkcji, a także końcu linii.

Procedury kontroli jakości są bardzo dopracowane i restrykcyjne. Jednak w naszej branży produkt doskonałej jakości to nie wszystko, to nieprawidłowa instalacja jest najczęstszą przyczyną reklamacji ze strony klientów. Jako producent nie świadczymy usług montażowych, a jedynie serwis posprzedażowy i gwarancyjny. To trochę wyzwanie, gdyż to niezależni dekarze z całej Polski montują nasze produkty, my zaś obsługujemy ewentualne reklamacje. Dlatego też dział techniczny VELUX poświęca bardzo dużo czasu na szkolenia firm wykonawczych. Szkolimy bezpośrednio na budowie, a także organizujemy specjalne cykle szkoleń, jak Akademia VELUX. Wdrażamy szereg działań, które mają na celu minimalizację błędów instalacyjnych. Stale wdrażamy usprawnienie montażowe, zaś instrukcje są od bardzo wielu lat rysunkowe, każdy etap jest przedstawiony bardzo szczegółowo. Zachęcamy profesjonalistów, aby oni również do nich zaglądali i korzystali z bazy filmów instruktażowych na naszym kanale YouTube.

Maciej Baranowski



Kierownik Działu Wsparcia Technicznego Fibar Group SA



Już od samego początku istnienia naszej marki – FIBARO – przykładamy ogromną wagę nie tylko do jakości naszych urządzeń, ale także do wszystkich procesów produkcyjnych, sprzedażowych oraz gwarancyjnych. Będąc producentem rozwiązań smart home i działając w branży Inter-

netu Rzeczy (ang. Internet of Things), rozpatrujemy jakość na kilku płaszczyznach, do których należą: design, jakość produktu, software oraz obsługa klienta i serwis. W tym ostatnim przypadku nasze centrum pomocy stara się działać równie responsywnie jak nasze urządzenia. Klienci mogą zgłaszać swoje problemy z konfiguracją systemu zarówno telefonicznie, mailowo, jak i pisząc na forum, a także przez media społecznościowe. Przewagą naszego serwisu jest to, że klienci w wielu przypadkach nie muszą odsyłać produktów czy czekać na wizytę instalatora, ponieważ część napraw i konfiguracji możemy wykonać zdalnie z poziomu systemu. Znacznie przyspiesza to proces serwisowy i przekłada się na zadowolenie klientów.

Andrzej Kaczan



Prezes Zarządu Mostostal Kraków SA



Konstrukcje wykonywane przez krakowską oraz kleszczowską Wytwórnę Konstrukcji Stalowych oraz wszystkie montaż realizowane przez spółkę od lat cechują się wysoką jakością. Liczba zgłoszeń reklamacyjnych z roku na rok zmniejsza się dzięki wysokiej staranności wykonania

zadań inwestycyjnych oraz stałemu nadzorowi Biura Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a zwłaszcza Działu Kontroli Jakości. W przypadku gdy w realizacji zdarzają się usterki, nad ich szybkim usunięciem czuwa Dział Gwarancji i Reklamacji. Serwis realizuje swoje zadania w oparciu o umowne ustalenia z Klientem, gdzie określone są okresy gwarancji i terminy usunięcia wad.

Tomasz Grela



Prezes Zarządu Aluprof SA



Jakość to w moim odczuciu poziom doskonałości produktów oraz ich zdolność do zaspokojenia potrzeb klientów. Oznacza to, że tak, jak zmieniają się potrzeby klientów, tak zmienia się sama jakość. Nasze działania cechuje duża elastyczność i indywidualne podejście do każdej realizacji,

a to moim zdaniem gwarantuje wysoką jakość oferowanych przez nas produktów i usług. Jesteśmy dużą firmą z tradycjami, zatrudniającą ponad 2 tys. osób pracujących w 4 zakładach na terenie Polski. Łatwo sobie wyobrazić, że szybkość naszej reakcji i możliwość wsparcia technicznego są na bardzo wysokim poziomie. Wysoka jakość produktów aluminiowych Aluprof jest zasługą całego zespołu pracowników, a w dużej mierze pracy działu konstrukcyjnego, który opracowuje rewolucyjne konstrukcje nowych produktów, uwzględniając uwagi i wskazówki użytkowników. W tej chwili śmiało można powiedzieć, że nie ma w Polsce architekta, inwestora, wykonawcy generalnego itp., który nie znalazłby marki Aluprof i nie znalazłby jej jakości.

Grzegorz Cabaj



Dyrektor Serwisu i Modernizacji Schindler Polska Sp. z o.o.



Jakość i długa żywotność naszych wind i schodów ruchomych to nie tylko zasługa szwajcarskiej technologii, ale przede wszystkim serwisu. Kreujemy najwyższe standardy obsługi poprzez szybki

czas reakcji i maksymalną dostępność. Wyróżnia nas największa w kraju, własna sieć serwisowa, wspierana przez globalne centra kompetencyjne, zbudowana z doskonale wyszkolonych konserwatorów i specjalistów. W ramach naszych pakietów serwisowych proponujemy wybór kompleksowych i elastycznych rozwiązań, uwzględniających zarówno naprawy, jak i działania prewencyjne. W erze digitalizacji jednakowo ważnym atutem współczesnego serwisu jest jego interaktywność. Oferujemy cyfrową platformę, łączącą klientów, urządzenia, obsługujących je techników, a także użytkowników, w której wszystkie potrzebne informacje udostępniane są w czasie rzeczywistym. Dane diagnostyczne zebrane z setek tysięcy urządzeń peryferyjnych i czujników przesyłane są do chmury, w której zachodzi dogłębna ekspertyza i analiza informacji. Intelligentny algorytm przewiduje potencjalne problemy umożliwiając ich rozwiązywanie zanim faktycznie wystąpią.

Dariusz Nastarowicz

Dyrektor Techniczny Immergas Polska



Ostatnie 20 lat w branży grzewczej to przede wszystkim ogromny skok techniczny i technologiczny. W tym czasie przeszliśmy od tradycyjnego atmosferycznego kotła grzewczego do kotła

kondensacyjnego, którego obowiązek stosowania, przede wszystkim ze względu na zużycie gazu, z małymi wyjątkami, został wpisany do europejskich i polskich przepisów prawnych. Cały czas też widzimy intensywny rozwój urządzeń typu pompy ciepła czy tzw. urządzeń hybrydowych. Oprócz zmian technicznych w urządzeniach, obserwujemy zmianę w oczekiwaniach użytkowników końcowych. Nasz klient stał się bardziej świadomy i wymagający, a ze względu na coraz bardziej zaawansowane technicznie urządzenia, oczekuje w obszarze obsługi posprzedażowej profesjonalnej wiedzy technicznej i najwyższych standardów. Biorąc to wszystko pod uwagę, Immergas Polska stworzyła nowy system obsługi posprzedażowej, będący nowatorskim rozwiązaniem w branży. Jego podstawą są 3 poziomy zabezpieczenia serwisowego dla klienta o jasno określonych standardach pracy, gdzie to sam użytkownik może zdecydować, komu zlecić obsługę serwisową. Do tej zmiany przygotowaliśmy się 3 lata. System działa od roku i na podstawie opinii zarówno klientów, jak i serwisantów możemy powiedzieć, że zmiana ta była konieczna, a sieć obsługi posprzedażowej Immergas to dziś najnowocześniejszy system obsługi posprzedażowej na rynku techniki grzewczej w Polsce.