

Ανταπόκριση στις ανάγκες τους

Οι πελάτες μας είναι η κινητήρια δύναμη της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας. Η ικανοποίηση των αναγκών τους και η βελτίωση των υπηρεσιών που τους προσφέρουμε είναι κλειδί για την αειφορία μας. Μακροπρόθεσμα, το όραμά μας είναι να προσφέρουμε στους πελάτες διαφοροποιημένα προϊόντα και ολοκληρωμένες λύσεις που θα καθιστούν εφικτές τις αιτήσεις κατασκευές. Οι βραχυπρόθεσμες προτεραιότητές μας είναι να παραδίδουμε τα προϊόντα μας με ασφάλεια και να βελτιώσουμε τη διαδικασία παραγγελιών.

Φιλικότερα προϊόντα

Πιστεύουμε ότι μπορούμε να υποστηρίξουμε τους πελάτες μας με προϊόντα υψηλής ποιότητας και χαμηλών εκπομπών CO₂ μέσα από στενή συνεργασία με τους πελάτες μας, κατανοώντας τις ανάγκες τους και αυξάνοντας αντίστοιχα τη διαφοροποίηση των προϊόντων μας.

Το 2010, παράλληλα με την ετήσια έρευνα των άμεσων πελατών μας, πραγματοποιήσαμε μια ποιοτική και ποσοτική των τελικών χρηστών (συνήθως κατασκευαστές), για να κατανοήσουμε καλύτερα τις ανάγκες τους.

Προϊόντα

Διαθέτουμε ήδη στην αγορά περισσότερα από ένα προϊόντα – ένα σκευμένο τσιμέντο με χαμηλότερο αποτύπωμα άνθρακα και ένα υψηλότερης αντοχής. Το 2011, η γκάμα των προϊόντων μας θα εμπλουτιστεί ακόμα περισσότερο.

Αειφόρες κατασκευές

Μακροπρόθεσμα, θέλουμε να μεταβούμε από την παροχή προϊόντων στην παροχή λύσεων αειφόρων κατασκευών, δηλαδή προϊόντικών συστημάτων και λύσεων που βελτιώνουν την ενεργειακή αποδοτικότητα και μειώνουν το αποτύπωμα άνθρακα. Πιστεύουμε ότι οι αειφόρες κατασκευές έχουν σημαντικές δυνατότητες στην Ελλάδα και, γι' αυτό, σε συνεργασία με κλαδικούς φορείς, ομοειδείς εταιρείες και το Ελληνικό Επιχειρηματικό Συμβούλιο Βιώσιμης Ανάπτυξης συμμετείχαμε στην οργάνωση ενός συνεδρίου για τις αειφόρες κατασκευές.

Η ασφάλεια των πελατών μας

Η ασφαλής παράδοση τόσο του σκευμένου όσο και του χύδην τσιμέντου, είναι πολύ σημαντική για εμάς.

Οι πωλήσεις χύδην τσιμέντου αντιστοιχούν στο 75% περίπου των πωλήσεών μας κατ' όγκο, και μεταφέρονται με σιλοφόρα στους πελάτες έτοιμου σκυροδέματος, με περισσότερες από 110.000 παραδόσεις ετησίως. Το 2010, κάναμε επιθεωρήσεις ασφάλειας σε 812 εγκαταστάσεις πελατών. Οι βελτιώσεις που προσδιορίστηκαν στο πλαίσιο αυτών των ελέγχων θα εφαρμοστούν το 2011.

Στόχος μας είναι να αξιοποιήσουμε περαιτέρω τα συστήματα GPS που τοποθετήθηκαν στα σιλοφόρα μας το 2009. Έχουμε σχεδιάσει και δοκιμάσει μια συσκευή που παρακολουθεί την πίεση του βυτίου των σιλοφόρων, και διασφαλίζει ότι η φόρτωση πραγματοποιείται μόνο όταν είναι ασφαλείς οι συνθήκες.

Το σκευμένο τσιμέντο πωλείται κυρίως σε πελάτες που το παραλαμβάνουν οι ίδιοι από τις εγκαταστάσεις μας. Το 2010, οργανώσαμε μια 3μηνη εκστρατεία ευαισθητοποίησης για τη χρήση μέσων ατομικής προστασίας, την ασφάλιση των φορτίων και την κυκλοφορία των οχημάτων στις εγκαταστάσεις. Τα τελικά αποτελέσματα σε όλες τις εγκαταστάσεις και τα κέντρα διανομής είναι πολύ ενθαρρυντικά. Το 2011 θα συνεχίσουμε τις προσπάθειές μας, για να βελτιώσουμε την ευαισθητοποίηση των πελατών μας στην ασφάλεια.

Βελτιστοποίηση της διαδικασίας "από την παραγγελία στην παράδοση"

Το 2010 ξεκινήσαμε ένα πρόγραμμα για να βελτιώσουμε όλα τα βήματα που εμπλέκονται στη λήψη και την εκτέλεση της παραγγελίας ενός πελάτη. Θεωρήσαμε ότι ήταν απαραίτητο, για να εφαρμόσουμε το πρότυπο OTIFIC (On Time, In Full, Invoiced Correctly-εγκαιρώς, με επάρκεια και τιμολογημένα σωστά) της Lafarge, διαθέτοντας μια αξιόπιστη βάση.

Οι πελάτες και οι εγκαταστάσεις μας

Καλωσορίζουμε τους επισκέπτες στις εγκαταστάσεις μας με ξεναγήσεις και ανοικτές ημερίδες για την ενημέρωσή τους. Οι πελάτες μας είναι πάντα ιδιαίτερα καλοδεχούμενοι. Το 2011 προγραμματίζουμε μια σειρά ανοικτών ημερίδων, οι οποίες θα σχεδιαστούν ειδικά για τους πελάτες.

812
ΕΛΕΓΧΟΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
ΣΕ ΕΡΓΟΤΑΞΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Για να εκτιμήσουμε τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών μας, αναθέσαμε σε ανεξάρτητη εταιρία ερευνών τη διενέργεια έρευνας στους πελάτες σακευμένου τσιμέντου, η οποία έγινε τον Οκτώβριο - Νοέμβριο 2010. Η έρευνα είχε στόχο να αξιολογήσει τη συνολική ικανοποίηση με τον Ηρακλή, τη σύγκριση με το επίπεδο ικανοποίησης με ανταγωνιστές και να προσδιορίσει τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ικανοποίηση του πελάτη. Η μελέτη ήταν ποσοτική, μέσω προσωπικών συνεντεύξεων βάσει δομημένου ερωτηματολογίου, σε ένα δείγμα 220 ερωτηθέντων, οι οποίοι παρείχαν 294 απαντήσεις (ορισμένοι από τους ερωτηθέντες αξιολόγησαν περισσότερους από έναν προμηθευτή). 56% των ερωτηθέντων εμπόρων θεωρούν τον Ηρακλή ως τον καλύτερο τους προμηθευτή. Με βάση τα λεπτομερή ευρήματα της έρευνας σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών, αναλάβαμε δράση σε βελτιστοποίηση των διαδικασιών, όπως στην παραγγελία και την παράδοση.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΧΥΔΗΝ ΤΣΙΜΕΝΤΟ

**Πόρτλαντ
CEM I 42,5 N**

Είναι ένα τσιμέντο Πόρτλαντ πρώιμης αντοχής ειδικά κατάλληλο για έργα πολιτικού μηχανικού, οικοδομικά έργα, έτοιμο σκυρόδεμα και προϊόντα σκυροδέματος, όπου απαιτείται γρήγορη αφαίρεση των καλουπιών .

CEM I 52,5 N

Είναι ένα τσιμέντο Πόρτλαντ υψηλής πρώιμης αντοχής ειδικά κατάλληλο για ευκολότερο πρώιμο ξεκαλούπωμα και προκατασκευασμένα προϊόντα σκυροδέματος, όπου απαιτείται γρήγορη αφαίρεση των καλουπιών

**Σύνθετα Πόρτλαντ
Λευκό CEM II / A - L 52,5 N**

Κατάλληλο για εφαρμογή σοβά (2η στρώση) καθώς και για όλες τις εφαρμογές σκυροδέματος, που απαιτείται λευκό χρώμα.

CEM II / A - P 42,5 N

Τσιμέντο Πόρτλαντ ειδικά κατάλληλο για έργα πολιτικού μηχανικού, οικοδομικά έργα, έτοιμο σκυρόδεμα και προϊόντα σκυροδέματος. Σε σύγκριση με το τσιμέντο CEM I είναι ανθεκτικό στα θειικά άλατα και έχει χαμηλή θερμότητα ενυδάτωσης.

CEM II / B-M (P-W-L) 42,5 N

Τσιμέντο Πόρτλαντ ιπτάμενης τέφρας - ποζολάνης ειδικά κατάλληλο για έργα πολιτικού μηχανικού, οικοδομικά έργα, έτοιμο σκυρόδεμα και προϊόντα σκυροδέματος. Σε σύγκριση με το τσιμέντο CEM I είναι ανθεκτικό στα θειικά άλατα και έχει χαμηλή θερμότητα ενυδάτωσης.

**Ποζολανικά
CEM IV / B (P-W) 32.5 R**

Ποζολανικό τσιμέντο ιπτάμενης τέφρας - ποζολάνης ειδικά κατάλληλο για όλες τις οικοδομικές εφαρμογές (έργα πολιτικού μηχανικού, οικοδομικά έργα, έτοιμο σκυρόδεμα και προϊόντα σκυροδέματος) και ανταποκρίνεται πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις των κατασκευών για αντοχή και μεγάλη διάρκεια ζωής. Σε σύγκριση με το τσιμέντο CEM I είναι ανθεκτικό στα θειικά άλατα και έχει χαμηλή θερμότητα ενυδάτωσης.

**Ειδικού τύπου
MC 22,5 X**

Κατάλληλο για όλες τις γενικές οικοδομικές χρήσεις (κτίσιμο, σοβάτισμα, γέμισμα δαπέδων, κλπ).

Τύπου IV/55 (με ανθεκτικότητα στα θειικά άλατα)

Τσιμέντο Πόρτλαντ ειδικά κατάλληλο για ακραίες συνθήκες, με υψηλή συγκέντρωση θειικών αλάτων. Το τσιμέντο τύπου IV/55 έχει πολύ υψηλή ανθεκτικότητα στα θειικά άλατα.

ΠΡΟΪΟΝΤΑ - ΣΑΚΕΥΜΕΝΟ ΤΣΙΜΕΝΤΟ



Athlos

Το σακευμένο τσιμέντο Athlos είναι κατάλληλο για όλες τις γενικές οικοδομικές χρήσεις (κτίσιμο, σοβάτισμα, γέμισμα δαπέδων, κλπ).



Basis

Το προϊόν Basis είναι ένα τσιμέντο Πόρτλαντ ιπτάμενης τέφρας - ποζολάνης ειδικά κατάλληλο για έργα πολιτικού μηχανικού, οικοδομικά έργα, έτοιμο σκυρόδεμα και προϊόντα σκυροδέματος.

Λευκό τσιμέντο

Το λευκό τσιμέντο CEM II / A-L 52,5 N είναι κατάλληλο για εφαρμογή σοβά (2η στρώση) καθώς και για όλες τις εφαρμογές σκυροδέματος που απαιτείται λευκό χρώμα.