

# Pod lupą konkurencji

Jasno wytyczony cel, kompleksowe spojrzenie na prowadzoną działalność biznesową, odważne, konsekwentne decyzje prowadzą do budowania pozycji lidera. Dobrze, gdy w osiągnięciu kolejnych kamieni milowych towarzyszem jest zaufany partner.

O światowych standardach i ich implementacji na rodzimym rynku przy okazji wdrożenia systemu Memcare rozmawiamy z przedstawicielami firmy Koperski: ŁUKASZEM KOPERSKIM, prezesem firmy, BŁAŻEJEM KOPERSKIM, dyrektorem oraz KAMILEM JABŁOŃSKIM, specjalistą ds. digitalizacji. O pierwsze wrażenia z debiutu na polskim rynku pytamy również prezesa Memcare LARSA MARTINSENA oraz dyrektora handlowego Memcare na kraje Europy Środkowo-Wchodniej MATEUSZA GAJEWICZA.

**Jakie macie wrażenia po targach MEMENTO? Dla Memcare były to pierwsze targi funeralne w Polsce, dla firmy Koperski – jedne z wielu.**

**Łukasz Koperski:** Biorąc pod uwagę to, jak długo działamy w branży, trudno nawet określić, który raz pojawiajemy się na targach jako zwiedzający. Niezależnie od tego, czy są to targi polskie czy zagraniczne. Wyjazdy na targi poza granice kraju i kontakt z wielokulturowym podejściem do branży funeralnej dostarcza wielu inspiracji. Uczestnicząc w targach przez wiele lat, mamy przegląd tego, jak zmienia się branża. Jako firma doskonale wiemy, jak duży udział mamy w wielu tych zmianach. Dla nas targi są pewnego rodzaju podsumowaniem tego, co branża ma najlepszego. Uważam, że należę do grupy osób, które miały istotny wkład w rozwój targów branży pogrzebowej w naszym kraju. Nawiązując do współpracy z Memcare, uważam, że firma została dobrze przyjęta na polskim rynku i wywołała poruszenie w branży – między innymi na targach mogliśmy obserwować, że powstały już substytuty tego rozwiązania.

**Lars Martinsen:** Udział w poznańskich targach Memento był dla nas bardzo interesującym i ważnym wydarzeniem. Była to doskonała okazja, aby porozmawiać z naszymi obecnymi i potencjalnymi klientami. Mieliliśmy także przyjemność spotkać wielu ciekawych ludzi związanych z branżą pogrzebową, którzy mogą stać się naszymi partnerami na polskim rynku. Od czasu naszego targowego debiutu doświadczamy rosnącego popytu na nasze usługi. Obserwujemy, że przedstawiciele domów pogrzebowych są coraz bardziej zainteresowani adaptacją do nowej, cyfrowej rzeczywistości i dostrzegają możliwość rozwoju, jaką im to umożliwi. Szczególnie spodobała się oferowana przez nas usługa skierowana do osób będących w żałobie – Memcare Notify. Myślę, że wielu właścicieli domów pogrzebowych,

z którymi rozmawialiśmy na targach, było zaskoczonych tym, jak szybko, łatwo i niedrogo Memcare może pomóc im w zaoferowaniu cyfrowych rozwiązań swoim klientom, a także pomóc w usprawnieniu ich codziennych zadań.



**Łukasz Koperski:** Niezależnie, czy inicjatywa tych zmian wychodzi ode mnie i mojej żony, jako prezesów, od moich synów, czy od naszych współpracowników i pracowników, najważniejsza jest świadomość, jak ważną rolę pełni chęć podnoszenia różnych parametrów jakości w całej firmie, tak by wykorzystać całą jej potencjał

FOTO: SERWIS PRASOWY FIRMY KOPERSKI

ARTYKUL PROMOCYJNY

**Jakie są Wasze pierwsze obserwacje – zakłady bardziej stawiają na swój rozwój (wdrożenie Memcare Partner) czy na dostarczenie dodatkowej wartości klientom (wdrożenie Memcare Notify)?**

**Mateusz Gajewicz:** Domy pogrzebowe mają różne potrzeby Memcare różni się od konkurentów tym, że zawsze je dostrzega, oferując rozwiązania IT zarówno dla osób pogrążonych w żałobie, jak i dla domów pogrzebowych.

Często widzimy, że domy pogrzebowe zaczynają od Memcare Notify, a wkrótce decydują się na nasz drugi produkt – Memcare Partner. Na pewno wpływają na to dobre doświadczenia płynące z korzystania z systemu Notify.

**Firma Pogrzebowa Koperski od wielu lat jest jednym z liderów we wdrażaniu innowacji w branży pogrzebowej. Dlaczego ważne jest wdrożenie rozwiązań cyfrowych?**

**Kamil Jabłoński:** Myślę, że naturalną potrzebą rynku funeralnego jest innowacja. Branża jest często identyfikowana jako tradycyjna. To daje duże pole do manewru. Bardzo wiele rozwiązań możemy wprowadzić i udoskonalić, co zresztą jest mocno powiązane ze strategią naszej firmy na najbliższe lata. Ta świadomość konieczności wkraczania w kolejne wymiary, czy to świata wirtualnego, czy standaryzacji pewnych procesów, to podstawa dla kolejnych kroków w rozwoju firmy. Jednym z nich jest właśnie rozpoczęcie współpracy z Memcare.

**Błażej Koperski:** Tak jak powiedział Kamil – rynek, który balansuje na granicy tradycji i pewnych

**Myślę, że naturalną potrzebą rynku funeralnego jest innowacja. Branża jest często identyfikowana jako tradycyjna. To daje duże pole do manewru. Świadomość konieczności wkraczania w kolejne wymiary, czy to świata wirtualnego, czy standaryzacji pewnych procesów, to podstawa dla kolejnych kroków w rozwoju firmy**



FOTO: SERWIS PRASOWY FIRMY KOPERSKI

**Błażej Koperski:** Rozwój firmy to nie pojedyncze zrywy, ale konsekwentne decyzje wyznaczające kierunek

konwenansów, bywa często trudnym podłożem dla innowacji. Niemniej jednak daje ogromne możliwości ich wprowadzania. Gdyby podsumować ostatnie lata mojej pracy w firmie, to z pewnością byłyby to działania związane w dużej mierze z wyznaczaniem nowych kierunków, czy to w zakresie implementowania innowacji, czy wdrażania w naszej branży światowych standardów. Przykładem był choćby rebranding naszej firmy czy inwestycje w park technologiczny produkcji trumien, zarządzanej przez mojego brata Wiktora. I tu dochodzimy do ważnej kwestii – wszystkie te zmiany muszą następować równolegle. Rozwój firmy to nie pojedyncze zrywy, ale konsekwentne decyzje wyznaczające kierunek.

**Kamil Jabłoński:** Dokładnie, firma jest jednym organizmem. Często bardzo skomplikowanym. Nawet jeśli w skład kompetencji przedsiębiorstwa wchodzi taka liczba usług jak w przypadku firmy Koperski, to nie powinno powstrzymywać go przed innowacjami. Spójne wdrażanie usprawnień w całej firmie to klucz do sukcesu. Potrzeby cyfrowe naszych klientów rozwijają się, i chcąc za nimi nadążyć, tak naprawdę musimy je wyprzedzać. Rozwiązania, które staną się normą za 5 lat, a wierzymy, że takie narzędzia jak Memcare Notify będą wkrótce codziennością, my wdrażamy w życie już dzisiaj. Brzmi to trochę jak bardzo prosta recepta na bycie innowacyjnym liderem rynku (śmiech), ale w rzeczywistości jest to efekt bardzo ciężkiej pracy, często podporządkowania całych struktur firmy pod dyktando nowych rozwiązań. Nie jest to łatwe, ale ma ogromne znaczenie dla rozwoju rynku.

**Co Was przekonało do partnerstwa z Memcare? Czy decydując się na współpracę, kierowaliście się intuicją czy realnymi oczekiwaniami i potrzebami klientów?**

**Błażej Koperski:** W tym miejscu musimy się odwołać do ważnej dla nas kultury całej organizacji. Fakt, innowacje są ważne, jednak niemniej ważna jest dla nas tradycja i wieloletnie doświadczenie całej rodziny. Jedną z bardzo ważnych wartości, która po latach stała się normą, a kierował się nią zarówno mój tata, obecny prezes, jak i mój dziadek – założyciel firmy, jest szczerą chęć współpracy z ludźmi reprezentującymi pewien profesjonalizm. To nie tylko postawa, która stawia nas w szeregu z godnymi zaufania partnerami, ale również środek zapobiegawczy wielu niepowodzeniom. Wprowadzenie „zewnętrznego” podmiotu w struktury firmy – a to w pewnym stopniu dzieje się przy tej konkretnej współpracy – jest ryzykowne, zawsze budzi pewne wątpliwości i stres z tym związany. Wybierając firmę, która daje się poznać od pierwszego spotkania, która działa na rynku międzynarodowym i reprezentuje sobą rzadko spotykane w branży wartości, takie jak otwartość, konsekwencja czy partnerska atmosfera – od pierwszego dnia współpracy redukuje problemy i bariery.

**Kamil Jabłoński:** Tak jak wcześniej wspominałem – tworząc innowacje, czasami trudno oprzeć się o realne potrzeby klientów. Jednak analizując to, jak ewoluowała nasza komunikacja z klientami w ostatnich latach, jestem pewien, że kolejne kroki są nieuniknione.



FOTO: SERWIS PRASOWY FIRMY KOPERSKI

Kamil Jabłoński: Potrzeby cyfrowe naszych klientów się rozwijają, i chcąc za nimi nadążyć, tak naprawdę musimy je wyprzedzać. Rozwiązania, które będą normą za 5 lat, my wdrażamy w życie już dzisiaj

Nie bez wpływu na naszą decyzję było podejście zespołu Memcare i fakt, że zespół zaczynając od samej góry, od zarządu, przez programistów, kończąc na osobach skupionych na rozwoju usługi, ma ogromne doświadczenie w budowaniu podobnych narzędzi. Myślę, że rozwijając wypowiedź Błażeja – chcemy pracować z firmami, które przypominają nas. My mamy doświadczenie w swojej branży, a Memcare w swojej. Tym samym szanse na powodzenie rosną.

**Co to partnerstwo oznacza, biorąc pod uwagę specyfikę branży pogrzebowej?**

**Błażej Koperski:** Jest to na pewno kolejny mocny akcent w naszej działalności, który odbije się na całej branży. Tworzenie tego typu produktów to trochę podążanie za potrzebami klienta. To nie jest łatwe, bo klientem domu pogrzebowego jest każdy. Możliwość przyglądania się potrzebom klientów i wyciągania wniosków na temat rynku sama w sobie jest pewnego rodzaju innowacją w naszej branży. Im więcej firm o „start-upowym” charakterze pojawi się w naszej branży, tym – w mojej opinii – większe możliwości pojawią się dla całej branży. Doświadczaliśmy na własnej skórze, że bardzo często ta przysłowiowa „jedna jaskółka” może zmieniać cały rynek w mgnieniu oka. Tak było wtedy, kiedy sprowadzaliśmy pierwsze jaguary pogrzebowe do Polski, tak było wtedy, kiedy pracowaliśmy z agencją kreatywną UVMW. Przyjemnie być pod lupą konkurencji – daje to możliwość modelowania całej branży prostymi, odważnymi decyzjami.



FOTO: SERWIS PRASOWY FIRMY KOPERSKI

Lars Martinsen: Obserwujemy, że przedstawiciele domów pogrzebowych są coraz bardziej zainteresowani adaptacją do nowej, cyfrowej rzeczywistości i dostrzegają możliwość rozwoju, jaką im to umożliwia

## Nawet jeśli w skład kompetencji przedsiębiorstwa wchodzi taka liczba usług jak w przypadku firmy Koperski, to nie powinno powstrzymywać go przed innowacjami. Spójne wdrażanie usprawnień w całej firmie to klucz do sukcesu

**Lars Martinsen:** Cieszymy się, że już na początku działalności udało nam się pozyskać tak profesjonalnego partnera. Współpraca z firmą Koperski, która jest ważnym graczem w polskim przemyśle pogrzebowym, potwierdza, że nasze rozwiązania mają potencjał by funkcjonować również w Polsce. Klienci firmy Koperski mają teraz możliwość skorzystania z naszego unikalnego rozwiązania informacyjno-pamiątkowego, które będzie używane przez tysiące rodzin w Polsce w nadchodzących latach. Jesteśmy pewni, że oferując wiodące na świecie cyfrowe rozwiązanie dla swoich klientów, firma Koperski osiągnie silną przewagę konkurencyjną.

### Plany na rok 2019?

**Lars Martinsen:** W 2019 roku Memcare skoncentruje się na ulepszeniu oferowanych rozwiązań. Będziemy nadal mocno koncentrować się na pozyskiwaniu nowych partnerów zarówno w Polsce, jak i na wielu nowych rynkach.

**Łukasz Koperski:** Działania na rzecz środowiska pogrzebowego, otwartość, jawność, etyka, transparentność – o to dbamy zawsze, i będziemy dbać w 2019 roku. Nieustannie będziemy dążyć do wdrażania innowacji. Współpraca z Memcare to na pewno kolejny kamień milowy w naszej historii. Dążymy bowiem do cyfryzacji wielu obszarów firmy. W ostatnich latach tendencja rozwoju firmy mocno przyspieszyła – ma to związek z dużym udziałem moich synów w decyzjach firmy, ale też z możliwościami, które pojawiają się na rynku. Planujemy nowe inwestycje, rozbudowę przestrzeni, rozszerzanie wachlarza usług czy inwestycje we flotę specjalistycznych pojazdów. To wszystko dzieje się, jest naturalną konsekwencją założeń, którymi kierują się od lat, a którymi kierował się również mój ojciec – założyciel firmy. Tak jak on przekazał mi firmę wiele lat temu, tak i my teraz przygotowujemy się do pełnego przekazania firmy następnemu pokoleniu. To duże wyzwanie, które realizujemy powoli, łącząc tradycyjne wartości i nasze doświadczenie z nowoczesnym podejściem naszych synów do metod zarządzania biznesem, kreowania jego wizerunku czy wdrażania nowinek technologicznych. Naszym nadrzędnym celem jest praca



Mateusz Gajewicz: Domy pogrzebowe mają różne potrzeby, Memcare różni się od konkurentów tym, że zawsze je dostrzega, oferując rozwiązania IT zarówno dla osób pogrążonych w żałobie, jak i dla domów pogrzebowych

FOTO: SERWIS PRASOWY MEMCARE

nad możliwie optymalnymi rozwiązaniami dla naszych klientów i nas samych, tak by tworzyć trudne do podrobienia połączenie usług, wartości i doświadczeń – chcemy rozwijać się w tempie, które daje nie tylko wymierne efekty, ale też satysfakcję.

Niezależnie, czy inicjatywa tych zmian wychodzi ode mnie i mojej żony, jako prezesów, od moich synów, czy od naszych współpracowników i pracowników, najważniejsza jest świadomość, jak ważną rolę pełni chęć podnoszenia różnych parametrów jakości w całej firmie, tak by wykorzystać cały jej potencjał – stawać się liderem i kreować swój wizerunek na arenie międzynarodowej. Takie możliwości dla naszej branży również istnieją, wymagają jednak przełamania pewnego schematu, który od lat układał się w branży. ☺

Rozmawiała: KATARZYNA SUPA

Wdrażaj z nami cyfrowe rozwiązania – zapraszamy do kontaktu:



Memcare Technologies Sp. z o.o.  
Al. Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa  
☎ +48 608 149 074  
✉ info@memcare.com  
www.memcare.pl