



**CENTRÁLNÍ
MOZEK
FIRMY**

www.qi.cz
info@qi.cz

PŘÍPADOVÁ STUDIE UHS JAKOS, a. s.



Začátek implementace:	Konec implementace:
05/2012	04/2013
Počet zaměstnanců:	Počet uživatelů QI:
23	12

Cíle projektu:

1 Zavést flexibilní řešení: získat systém, který se přizpůsobí situaci ve firmě a zohlední nově vznikající požadavky.

2 Usnadnit vyhodnocování výsledků: a to jak v rámci celé společnosti, tak jednotlivých středisek.



UHS JAKOS, a. s.

Společnost UHS JAKOS z Uherského Hradiště prodává, servisuje i pronajímá vysokozdvizné vozíky, dále nabízí bateriové pohony, různé druhy filtrů a další příslušenství. Na trhu je téměř 30 let, přičemž se od roku 2014 stala součástí oficiální dealerské sítě manipulační techniky společnosti Toyota. Jakožto certifikovaný partner tak poskytuje efektivní servis výrobků této světové značky.

Mezi zákazníky UHS JAKOS se řadí například AVX Czech Republic, známá octárna OKL, ŠKODA AUTO, recyklační ekologické centrum REC Group, Siemens či ABB. Pro některé klienty UHS JAKOS zajišťuje specializovanou techniku určenou pro manipulaci s objemnými a těžkými předměty nad 50 tun. Více informací najdete na www.uhsjakos.cz.

Elasticita jako důležitý aspekt

Výměnu informačního systému UHS JAKOS provedl de facto za pět minut dvanáct. Původně využívaný software, který společnost vyvíjela svépomocí, přestával po 20 letech zvládat nápory dat. „Vznikaly chyby, které se těžce dohledávaly. Management i zaměstnanci cítili, že se situace napíná. Obávali jsme se ztráty informací i kolapsu celého systému. Proto jsme se rozhodli jednat,“ vzpomíná ředitel UHS JAKOS Ing. Vladimír Horák.

Výběrového řízení se zúčastnily tři firmy. Společnost nejvíce oslovila nabídka QI. „Primárně nás zaujalo, že se jedná o elastický systém, který se nám ze své podstaty dokáže přizpůsobit. Věnujeme se totiž servisu a ten musíme poskytovat pružně. Určenou pracovní náplň obvykle každý den doplňují aktuální požadavky zákazníků.

Vše tedy řešíme za pochodu, u nás se neplánuje tak důsledně jako ve výrobě,“ vysvětluje Horák.

Implementace jako příležitost ke změně struktury firmy

Zavádění QI proběhlo bez zásadních problémů: UHS JAKOS plynule přestoupil z původního systému na nový. „Vše šlo podle plánu. Sice se vyskytovaly drobné potíže, implementační partner společnost M.I.S.S. ale vždy reagoval pružně a ochotně, což pro nás bylo důležité,“ říká Horák a dodává, že implementace byla zároveň jedinečnou příležitostí přeorganizovat UHS JAKOS na čtyři střediska. Největší je Servisní

středisko, dále se jedná o Obchodní středisko, Středisko bateriových pohonů a Centrum filtrů. „Bez QI by vyhodnocování a tvorba analýz za jednotlivá oddělení vznikaly velmi pracně a komplikovaně. Určitě bych je nemohl dělat každý měsíc jako nyní, dříve totiž data nebyla propojená. Díky QI se k těmto informacím dostanu jednoduše a komfortně,“ porovnává situaci Horák.

Systematické vyhodnocení obchodních případů

Každé ze středisek se liší svým zaměřením, navíc má odlišné typy zákazníků a dodavatelů. „QI nám umožňuje pracovat s klienty i dodavateli systematicky. Pod každým obchodním případem se ukládá veškerá komunikace, kalkulace i další nabídky. Všechny specifické skupiny můžeme vyhodnocovat jak v kontextu jednotlivého střediska, tak celé firmy,“ říká Horák.

Pro UHS JAKOS je devizou internetový obchod QI Shop, který byl k původnímu řešení doplněn v roce 2017. „Zavedli jsme specifický systém slev.

Pokud zákazníkovi poskytneme heslo, může si na QI Shopu zobrazit ceny, které jsou určeny speciálně pro jeho kategorii. Nastavování těchto údajů do internetového obchodu pro nás není práce navíc, protože se všechny propisují přímo z QI, které automaticky přiřazuje slevy jednotlivým zákazníkům,“ popisuje Horák.

Servisní prohlídky pod dohledem

Těžiště činnosti UHS JAKOSu spočívá v servisu a údržbě, protože u každého prodaného zařízení je společnost povinná provádět pravidelné garanční prohlídky ve stanoveném termínu. Pokud by se tak nestalo, zboží by ztratilo záruku. „Zpravidla nás zákazníci na prohlídky upozorňují. Zároveň si je hlídáme sami s pomocí QI, které nám každý měsíc poskytuje plán. Tento seznam zahrnuje i sestavu náhradních dílů. Montér tak přesně ví, jaký olej, filtry nebo další součástky k servisu potřebuje,“ vysvětluje Horák.

Všechna servisovaná zařízení jsou evidovaná v QI. Každý kus má svou kartu se stanovenými technickými parametry. U všech lze sledovat historie oprav i údržby a naplánované garanční i servisní prohlídky. Přínosem

je zamezení tvorby duplicitních dat, všechna zařízení jsou totiž v QI definovaná pouze podle výrobního čísla.

Veškeré informace se propisují do formuláře Vykazování servisních zásahů. „Původní systém sice obsažoval modul, s jehož pomocí jsme zpracovávali a sledovali servisní zásahy. Vyhodnocování například s ohledem na mzdy ale bylo téměř nemožné. Nyní se na data můžeme dívat z různých pohledů. Jednoduše dohledáme historii konkrétního vozíku a vyhodnotíme použití náhradních dílů. Ve výsledku pak zjistíme, kolik zákazníkova oprava stála, a v návaznosti na to mu můžeme nabídnout výhodnější alternativu,“ shrnuje Horák. Funguje to i z druhé strany: „Víme, který zásah pro nás byl příznivý, a u kterého jsme naopak šli do minusu.“ Díky podkladům z QI společnost také ví, co jí konkrétní montér přináší a kolik za něj může fakturovat.

V neposlední řadě QI zohledňuje požadavky společnosti Toyota, se kterou UHS JAKOS spolupracuje od roku 2013. Jedná se například o již avizovanou evidenci servisovaných zařízení. „Na popud Toyoty se také pouštíme do důsledného sledování práce montérů. S pomocí QI máme přehled o každé dovolené, zakázce i servisním zásahu. Lépe se nám organizují lidské kapacity,“ doplňuje Horák.



Oprava, nebo likvidace?

Vyhodnocovat náklady a výnosy potřebuje UHS JAKOS také u vlastních zařízení, která pronajímá. „Vozíky máme zařazené jako kalkulační jednice, což nám umožňuje pohodlné nastavení jejich nákladové ceny. Díky informacím z QI dokážeme lépe rozebrat výsledky rentability každého pronájmu. Pokud najdeme anomálii, například špatně nastavené sazby, můžeme problém projednat se zákazníkem,“ vysvětluje Horák.

QI také pomáhá při rozhodování. „Na místní poměry pronajímáme velké vozíky s nosností 8–10 tun. Oprava tohoto typu rozhodně není v řádu tisícikorun, musíme proto neustále vyhodnocovat, zda má smysl tato zařízení držet. Potřebujeme mít jistotu, že se nám ještě vyplatí,“ dodává Horák.

Flexibilní systém pro budoucnost

K bezproblémovému chodu společnosti dopomáhá i zavedení QI do skladů: položky jsou evidované přes čárové kódy, vše je pokryto wifi. Díky tomu lze zboží průběžně vychystávat. Všechny skladové operace jsou tak rychlejší.

UHS JAKOS postupně rozšiřuje celé QI řešení v závislosti na svých potřebách a požadavcích partnera Toyota. Díky této flexibilitě se s QI počítá také v budoucnu: „Naším cílem je například elektronizace montážních listů. 85 % servisních zásahů se totiž odehrává u zákazníka, proto chceme, aby technici vykazovali vzdáleně prostřednictvím tabletů,“ doplňuje Horák.

Klíčové přínosy řešení v QI:

Zastřešení a propojení dat čtyř oddělení

Komfortní a rychlý přístup k informacím z různých pohledů

Snadnější sledování a vyhodnocování obchodních případů

Automatizované nastavení cen v rámci internetového obchodu

Pohodlná distribuce aktuálních cen zákazníkům

Přehled o servisovaných zařízeních

Důsledný dohled nad prohlídkami různých typů

Zamezení vzniku duplicit v datech

Vyhodnocování servisních zásahů a práce montérů

Jednodušší adaptace na požadavky partnera Toyota

Přesné nastavení ceny za servisní zásahy i pronájmy techniky

Snazší posouzení návratnosti opravy

Zrychlení skladových operací



„Pokud budete mluvit s našimi vedoucími pracovníky, každý vám řekne, že situaci před a po implementaci QI nelze srovnávat. Je to jako když celý život jezdíte na kole a poté sednete do audi.“

Ing. Vladimír Horák,
ředitel společnosti UHS JAKOS

Rozsah řešení

ÚČETNICTVÍ	FINANCE	MZDY	MAJETEK
SKLADY	PRODEJ A NÁKUP	QI SHOP	CRM A MARKETING
ORGANIZACE A ŘÍZENÍ	QI PORTÁL	SYSTÉMOVÉ FUNKCE	SERVIS A ÚDRŽBA