



CENTRÁLNÍ
MOZEK
FIRMY

www.qi.cz
info@qi.cz

PŘÍPADOVÁ STUDIE SMERO, spol. s r. o.

HLAVNÍ PŘÍNOSY IMPLEMENTACE QI:

- Zrychlení práce ve skladu přinášející **úsporu 1 000 000 Kč** ročně
- Snížení počtu skladových reklamací o polovinu: **ušetřeno až 700 000 Kč** za rok
- O **1/3 více odbavených objednávek** při stejných personálních kapacitách
- **Úspora 2 míst** v účtárně při zvýšení účetních operací

400 milionů Kč
obrat v roce 2018

27
aktivních čteček ve skladu

340
objednávek v průměru
za den

3 400
expedovaných položek
průměrně denně



Začátek implementace:
01/2015

Konec implementace:
01/2016

Počet zaměstnanců:
230

Počet uživatelů QI:
180

Cíle projektu:

1 Zajistit růst firmy při obdobném počtu zaměstnanců: Zefektivněním stávajících postupů zajistit časovou úsporu a nastavením nových procesů zabezpečit podporu firmy do dalších let.

2 Vyřešit problémy s umístěním na skladu: získat aktuální a on-line přehled o zboží.



Tušili jsme, že budeme muset spoustu věcí doprogramovávat, zároveň jsme ale věděli, že úpravy půjdou realizovat,“ říká pan Mazal a dodává, že zásadní roli při výběru sehrálo lidské souznění s implementačním partnerem. Při zavádění systému mělo SMERO vypracovanou tabulku rizik, která jasně definovala některé záležitosti, mimo jiné kladla důraz na řízení klíčových uživatelů. „Díky tomu jsme uchopili rizika tak, že můžu implementaci hodnotit pozitivně,“ popisuje Richard Mazal a potvrzuje, že cíle vytyčené před implementací byly bez výjimky splněny, v některých případech i převýšeny.

Úspora 16 hodin denně na skladových procesech

Před implementací SMERO řešilo problémy s umístěním zboží. „Palety se dávaly, kam jen to šlo. Představte si, že máte jedno paletové místo a na něm uskladněn celý kamion. Ručně se to vedlo v sešitu. Proto jsme byli velmi závislí na odbornosti jednotlivých zaměstnanců, kteří přesně věděli, kde požadované zboží najdou,“ vzpomíná Richard Mazal. S QI se situace výrazně zlepšila, podporuje totiž evidenci jednoho druhu zboží na více lokacích. „To, že je evidence on-line, s sebou nese mnohé výhody. O zboží víme od úplného začátku, kdy se propisuje do konkrétních skladových pozic, až do doby, než ho zabalíme a vydáme k expedici. Čtečky automaticky přenesou informace všem, kteří je ke své práci potřebují,“ říká Richard Mazal. Díky výše uvedeným benefitům zbývají

kapacity na průběžné revize pozic. „Kdybychom tuto přesnou a on-line evidenci v QI neměli, nemohli bychom si kontroly dovolit,“ podotýká jednatel. Zrychlila se i práce ve skladu. „Dříve jsme měli dva programy, které propojoval komunikační manažer. Pokud pracovník převáděl zboží do vychystávacího souboru, nemohl nikdo další dobu pracovat, protože se data exportovala. S QI tato blokáce odpadla. Každý uživatel byl brzděn přibližně 20 minut, což při 50 lidech dělá 16 hodin za den. To znamená v podstatě o dva lidi na plný úvazek méně. Pokud budu pracovat se superhrubou mzdou skladníka v roce, kdy byl systém zaveden, vychází mi úspora 1 000 000 Kč ročně. Při dnešním ohodnocení je výsledek ještě výraznější,“ vypočítává benefit Mazal. I při nasazení QI se počet lidí na vychystávání zboží zvýšil. To, co se na první pohled zdá jako minus, je ale ve skutečnosti výhoda. „Je to dáno tím, že jsme si mohli dovolit zavést další procesy, které by pro nás před implementací QI byly nemyslitelné. Například kontrolu dodávek jsme prováděli pouze namátkově podle našich subjektivních dojmů. Nově jsme ji tedy začali dělat pravidelně a programově. Zadáváme to skrze čtečku jako příkaz,“ vysvětluje Mazal.

V plusu o cca 700 000 Kč díky redukci reklamací

Dalším pozitivním jevem, který úzce souvisí s výše zmiňovanou programovou kontrolou dodávek, je snížení počtu skladových reklamací (tedy těch, které

řeší druh a množství dodaného zboží) ze strany klientů. Toto zvyšuje spokojenost a loajalitu zákazníků a zároveň šetří finance. „Do hodnoty reklamace počítáme veškeré činnosti, které do ní vstupují: zákazník zavolá, operátorka mu musí věnovat nějaký čas. Spadají tam také návštěvy obchodníků u zákazníků. Je rovněž potřeba zohlednit pohonné hmoty. Z toho vyplývá, že nás jedna reklamace stojí cca 500 Kč. Před zavedením kontroly dodaného zboží jsme jich ročně evidovali zhruba 1 800–2 000. Dnes je to přes polovinu méně, místo původního 1 000 000 Kč vynaloženého na tyto procesy jsme na 300–400 000 Kč, ušetříme tak 600 až 700 000 Kč,“ vypočítává Mazal. Uvedená úspora vyvolala další přínos: „Meziročně nám marže vzrostla o 2 %. Toto bychom si nemohli dovolit, pokud bychom měli více reklamací. Důvodem je i to, že naši lidé svůj čas využívají efektivněji čili neztrácí ho řešením problémů u zákazníků,“ dodává Mazal.

Preference skladů umožňuje růst

SMERO také díky QI šetří svůj vozový park a náklady na přepravu. Systém umožňuje preferenci skladů – zákazník tedy dostane zboží z pobočky, která je nejbližší místu doručení. V minulosti toto řešení nahrazovalo know-how operátorek, proto občas docházelo k chybám. „Dovolil bych si tvrdit, že s QI jsme na pobočce v Kutné Hoře ekonomicky narostli oproti roku 2015 zhruba o 40 % při stejném stavu: jezdíme těmi samými auty a využíváme totožné prostory,“ říká Richard Mazal.

SMERO, spol. s r. o.

Svým zákazníkům pomáhá již od roku 1998. Od té doby se SMERO, velkoobchod s kancelářskými potřebami, zařadil mezi jedničky ve svém oboru. Společnost vyrostla do 7 poboček a 3 prodejen. Na svém e-shopu nabízí více než 6 000 položek, což ji řadí mezi největší velkoobchody s tímto segmentem v České republice.

SMERO zaměstnává téměř devět desítek handicapovaných lidí. Díky tomuto přístupu umožňuje svým zákazníkům skutečňovat náhradní plnění. „Byly hned dva důvody, proč

jsme se do toho pustili. Rozhodně nám nebylo cizí pomoci lidem se zdravotním problémem. A protože stát podporoval zaměstnavatele zdravotně postižených, začali jsme se na to soustředit,“ říká jednatel a spolumajitel SMERa Richard Mazal.

Zapůsobily dobré reference

V roce 2013 SMERO rozhodlo, že vymění stávající systém. K tomuto kroku přistoupilo, protože chtělo zajistit platformu pro kontinuální růst – a to se stávajícím množstvím lidí. „Potřebovali

jsme eliminovat procesy tak, aby odpadla zbytečná práce,“ vzpomíná pan Mazal. Tomuto požadavku ale původní řešení nestačilo. „Řada problémů se rekrutovala z důvodu, že běželo na platformě DOS. Cítili jsme potřebu přestoupit na SQL,“ podotýká dále.

Velkoobchod nejdříve oslovil několik poradenských firem, které mu pomohly vytvořit ucelenou představu. Poté byla vybrána skupina výrobců informačních systémů. Mezi aktivity, které měly SMERu umožnit lépe poznat jednotlivé produkty, patřily referenční návštěvy, ukázky systémů, konzultace a kalkulace cen. Ze čtyř konkurentů SMERO zvolilo QI. „Neodradilo nás ani to, když jsme na počáteční referenční návštěvě zjistili, že jsme příliš specifictí na to, aby nám stačil základ.



Podchycení administrativních procesů v QI přineslo i další benefity. „Obrátkovost zboží byla kolem 35 dnů, dnes to je 31–32. Dochází také ke snížení skladových zásob,“ vypočítává Mazal.

Na větší agendu méně lidí

Jako největší úsporu související se zavedením QI označuje pan Mazal tu, která se týká call centra. Zásadní posun zde přinesla zakázkově vyvinutá funkcionalita na podporu přenosů dat mezi QI a e-shopem, díky ní se zlepšil proces objednávání zboží. „V minulosti jsme tento přenos prováděli pomocí komunikačního manažera, obdobně jako při jeho využití ve skladu. Komunikace probíhala jen na stisknutí tlačítka a do bývalého systému se přenesla pouze některá data. Zbytek pak musela doplnit a zkontrolovat některá pracovníce. Díky automatické komunikaci mezi QI a e-shopem toto celé odpadá. Pro nás to znamená méně práce, ale také eliminaci chybivosti. Proto jsme mimo jiné mohli začít maximálně podporovat prodej přes web. Pro srovnání uvedu, že dnes evidujeme přes e-shop 52 % přijatých objednávek, v roce 2015 tvořily webové objednávky jen 33 %.“ Zároveň jsou vyřešeny i telefonické a e-mailové požadavky. Kdykoliv je obsluha přijme, dochází automaticky ke změně stavu objednávky přijaté na potvrzenou a současně se zboží blokuje na skladě.

Druhá, velmi významná skutečnost je centralizace call centra. „V roce 2015 jsme měli call centrum na každé pobočce. To s sebou neslo organizační úskalí.

Na každé jsme vedli nadkapacitu, abychom vykrývali dovolené, pracovní neschopnosti a podobně. Zaměstnávali jsme tedy celkem 12 pracovních a ty denně zpracovaly 250 objednávek. Dnes je to při stejném počtu lidí 350 za den a v sezóně nezřídka i 500,“ popisuje pan Mazal.

Zefektivnění SMERO pociťuje také v účtárně. „I při markantním nárůstu účetních operací se počet zaměstnanců v tomto oddělení snížil o dva. Jednalo se o přirozené odchody, ve většině případů se snažíme uplatnit zaměstnance jinde v rámci firmy,“ zdůrazňuje Mazal.

Lepší predikce i přehled

Z pohledu managementu je klíčovým přínosem přehled o financích. „V oblastech, jako jsou ekonomika firmy a cash flow, máme s QI dostatek informací za relativně krátký čas. Relativně krátký proto, že některé věci nemůžete mít dřív již z principu, například kvůli datům z tankovacích karet CCS. Vždy pětadvacátý den v měsíci tak získáváme přesný přehled o nákladech z předcházejícího měsíce. Vidíme, jak jsme dopadli a dokážeme jasně predikovat, jak se nám bude dařit další období. Díky tomu můžeme snadněji korigovat obchodní plán. Z pohledu vedoucí pozice je to velký přínos. Toto dříve nebylo možné,“ říká jednatel.

SMERO chce růst i nadále a také v budoucnu mu k tomu bude pomáhat QI. „Vidíme velký potenciál rozvoje s QI, a to hlavně v rámci skladů a dopravy,“ doplňuje pan Mazal.

Další přínosy řešení v QI:

Aktuální informace o toku zboží a jeho umístění

Zavedení kontroly pozic a dodávek zboží bez výrazného navýšení stávajících kapacit

Efektivní využívání času díky eliminaci reklamací

Nárůst marže o 2 %

Úspora nákladů na přepravu

Zrychlení obrátkovosti zboží

Úbytek práce i chybivosti v call centru

Přímá podpora prodeje přes e-shop

Lepší plánování díky aktuálnímu ekonomickému přehledu

„S původním systémem jsme obrazně řečeno pádlovali, díky přechodu na QI a technologii SQL jsme ale získali motor. Naše práce je efektivnější – firma roste, ale počet obchodních zástupců zůstává stejný.“

Richard Mazal, jednatel a spolumajitel společnosti SMERO



Informační systém QI ve SMERO, spol. s r. o., naimplementovala Adaptica a. s.

Rozsah řešení

PERSONALISTIKA A DOCHÁZKA	ORGANIZACE A ŘÍZENÍ	PROCESY A WORKFLOW	DMS	PROJEKTY
CRM A MARKETING	PRODEJ A NÁKUP	POKLADNÍ PRODEJ	SKLADY	KVALITA
DOPRAVA	FINANCE	MZDY	MAJETEK	ÚČETNICTVÍ
SYSTÉMOVÉ FUNKCE	E-KOMUNIKACE	QI MOBILE		