



p ípadová studie

LANIKO Praha s.r.o.

HELIOS Orange



HELIOS Orange, informa ní systém i pro servisní firmy

LANIKO je eská obchodní firma, která je na trhu již od roku 1994. Za ínali jsme prodejem, pronájmem a servisem kancelá ské techniky. V dnešních dnech vybavíme vaši kancelá vším pot ebným. Od kopírek, tiskáren, multifunk ních stroj , skener , projektor až po pokladny EET, kávovary a kancelá ský nábytek. Naše pobo ky a servisní techniky najdete po celé republice, od Prahy až po Zlín.

LANIKO Praha s.r.o.

nám stí Hrdin 1034/6
140 00 Praha-Nusle
www.laniko.cz

Sametová revoluce to odstartovala

Po sametové revoluci nastal pro dodavatele zahrani ních stroj a za ízení ráj na zemi. eský a tehdy ješt í slovenský trh byl hladový a v tšinou se zboží prodalo d íve, než p ekro ilo státní hranice. Tento obor rostl živeln , v etn servisních služeb. Ty za aly nabízet nejen speciální autorizované firmy, ale také jednotliví servisní technici, kte í si otev eli dílnu v garáži a opravovali, jak se dalo. Všichni m í práce nad hlavu. ásto se b hem let tyto „garážové“ servisy rozrostly v plnohodnotné servisní firmy. Systémy nebyly. Objednávky na servis, pokud se v bec evidovaly, se zapisovaly do n jakého sešitu a komunikace mezi jednotlivými techniky, nemluv pak mezi techniky a dispe inkem byla ásto velmi chaotická. Bu me up ímní, ve spoust firem to tak probíhá dodnes.

Ale zákazníci byli v 90. letech nenáro ní, poptávka výrazn p evyšovala nabídku, takže se firmy soust edily spíše na kvantitu dodávaného zboží a služeb, než na jejich kvalitu.

I v ekonomické krizi se dár st

Když p íšla ekonomická krize, každý byl rád, že má na výplaty a obchod s kancelá skými stroji m í útlum. Zákazníci, kte í kupovali každý rok nový stroj, najednou zjistili, že jim stroj bez problém funguje i n kolik let. Bylo tedy jasné, že je pot eba to pojmout jinak. Ap íšel nápad:

- > když se neprodává, budeme pronajímat - desítky tisíc m í tehdy volných málokdo, ale pár stovek m sí n , když bylo pot eba, se sehnalo vždycky
- > ukážeme našim zákazník m , jak m žou v tisku šet it - když byly peníze, nikdo ne ešil, jestli si zam stanec v práci vytiskne na barevné tiskárn fotky z dovolené. V krizi si všichni spo ítali, kolik je to stojí.

Ekonomická krize = as na systém

Obchod s kancelá skými stroji tedy stagnoval, ale my jsme stagnovat necht í. Necht í jsme p ežít, cht í jsme se posunout kup edu. Využili jsme proto stagnace konkurence a vytvo íli si n kolik krok náskok. Zažádali jsme o Evropské dotace, které jsme využili na po ízení nového informa ní systému. Vybrali jsme HELIOS Orange a jako dodavatele firmu iKOMPLET s.r.o. Pro ? Protože nám nabídli p esn to, co jsme hledali. Své vlastní specializované moduly pro servisní firmy ServisDispe ink a Smlouvy. V d íli jsme, že díky tomuto p edb hne naši konkurenci o mílové kroky. Budeme mít po ádnou evidenci, zatímco všichni okolo budou stále pracovat s evidencí papírovou. Díky po ízení HELIOS se naše firma udržela a dnes má stále obchodní zástupce i servisní techniky po celé R.

Zákazník až na prvním místě

V servisních firmách bývají zákazníci často navázáni na servisního technika. Na jednu stranu to může vypadat dobře, protože se udržují a upevňují osobní vazby na servisní firmu, na stranu druhou to pro inženýry servisní firmy bývá obtížné. Ne vždy servisní technik úplně ideálně komunikuje s dispečinkem a fakturanty, a tak se často stává, že levá ruka neví, co dává pravá.

„Vedle pořízení informačního systému pro nás bylo důležité naučit zákazníky, aby nevolali své požadavky na mobilní techniky, ale aby volali na náš dispečink. Byla to dlouhodobá práce, která vyžadovala spolupráci techniků, ale vyplatilo se. Jak nám, tak i zákazníkům,“ popisuje sžívání s novým informačním systémem Simona Jaitnerová, jednatelka firmy LANIKO. Dříve, když měl zákazník problém, volal přímo technikovi na mobil a ten si ne vždy zapamatoval všechny jeho požadavky, natož aby je předal svým kolegům. Dnes volá zákazník na dispečink, tam všechny jeho požadavky zaznamenají a technik se jen podívá do systému a ví, co přesně má udělat.

„Také se nám stávalo, že teprve po několika týdnech, kdy si technik udělal po práci v autě, se na patičkách dostaly všechny servisní a montážní listy a firma odesílala faktury na své zákazníky v době, kdy už si ani nepamatovali, že u nich byl někdo něco opravovat. Vznikala nedorozumění, zákazníci faktury vraceli, muselo se to vysvětlovat a zbytečně se všechno komplikovalo. Proto jsme v novém systému nastavili hlídací systémy, které předají technikovi provizi ze servisního zásahu pouze v případě, že servis provede do určitého dne od nahlášení a že servisní list předá na dispečink nebo naskenuje do systému do dvou dnů,“ popisuje praxi dnešních dní Simona Jaitnerová. „Od této chvíle vše funguje, jak má, a fakturace na zákazníky probíhá naprosto pružně, protože technici o své provize nechtějí přemýšlet.“ Nikdo nic nedohledává a nevyplácí, systém hlídá vše sám podle nastavení. V systému má pak vedení firmy pohledy, které vyhodnocují servisní zásahy dle jednotlivých techniků i dle jednotlivých zákazníků, v etnografickém porovnávání mezi sebou.



„Specializovaný informační systém jsme si poříдили v roce 2007. Pro efektivní práci s daty, především s tím z historie, je pro nás informační systém nezbytný. Pokud totiž chceme, aby naši zákazníci byli spokojeni, musíme mít všechna data podchycena u nás v systému a neotravovat s hloupými a opakujícími se dotazy zákazníka. Dnes si nedokážu představit, že bychom fungovali bez systému. Každý zaměstnanec si dnes uvědomuje, jakou roli v pracovním procesu zastává, jaké jsou nejen jeho povinnosti, ale jaký je jeho přínos pro firmu.“

Simona Jaitnerová, jednatelka

Zákazník má vždycky pravdu, ale...

Často se stává, že volá rozladěný zákazník, který má pocit, že mu neustále servisní firma něco fakturuje. Že jsou u nich servisní technici nepřítomní a že stroj, který se servisuje, za nic nestojí. Díky systému si můžeme jednoduše zobrazit všechny servisní zásahy, všechny dodávky spotřebního materiálu buď za celou historii daného stroje, nebo jen za určité období. Ihned je vidět, kde je pravda a my můžeme zákazníkovi nejen argumentovat, ale i edevším své argumenty podložit doloženými kázny. Že se k nim sice jezdí často, ale protože mají 10 strojů a na každém je maximálně jeden servisní zásah do roka. Nebo že se k nim sice jezdí každý druhý týden, ale jen proto, že stroj hodně zatřívá a objednávají do něj neustále spotřební materiál. S přesnými podklady v rukou můžeme zákazníkovi rozumně argumentovat a zklidnit situaci.

Stejně je to v případě, že se zákazníkovi stroj pokazí a oprava bude dražší, než obvykle. Zákazníci se v té chvíli rozmyšlí, jestli mají investovat spoustu peněz do opravy starého stroje, nebo raději rovnou koupit nový. V té chvíli, pokud máme všechna potřebná data v systému, jsme schopni zákazníkovi jednoduše doložit, která varianta je pro něj výhodnější. V systému vidíme, v jaké fázi životnosti stroj je, jak často se servisuje a jak moc je kazový. Zákazník se pak na základě předložených fakt rozhodne, co je pro něj lepší.

Smlouvy, smlouvy a zase smlouvy

Jelikož stroje nejen prodáváme, ale i pronajímáme, máme také evidenci smluv, a už servisních, nájemních i leasingových. Dříve jsme měli smlouvy jen za azeny v šanonech. Když volal zákazník a odkazoval se na smlouvu, požádali jsme ho, aby chvíli setrval na telefonu, a šli jsme hledat smlouvu, nebo mu po nějaké chvíli volali nazpět, až jsme smlouvu našli. Zavedením smluv do systému se nám práce s nimi značně urychlila. Po zadání jména zákazníka se v systému zobrazí všechny jeho smlouvy, jak aktivní, tak i archivní, pokud je potřeba. V systému máme zavedeny všechny potřebné údaje smlouvy a můžeme tak reagovat na zákaznickové připomínky ihned, když volá.

Se smlouvami jsou také spojeny pravidelné fakturace podle smluv. Než se před zavedením HELIOS vyfakturovaly všechny smlouvy, trvalo to většinou několik dní a chybovost byla vysoká. „Máme stovky smluv, a z každé se fakturuje jinak. Z některých dopředu, z jiných zase zpět. Z některých měsíčně, z jiných kvartálně. Každá smlouva má navíc jiné ceny. Když jsme dříve vystavovali na zákazníky faktury ze smluv,





trvalo to n kolik dní a ve fakturách byly asto chyby. Nemluv o tom, že ob as se na n jakého zákazníka zapomn lo a nebylo mu vyfakturováno v bec. Od té doby, co používáme automatickou fakturaci ze systému, je tato práce hotová asi za p 1 hodiny a bez chyb,“ pochvaluje si automatizaci Simona Jaitnerová. Obsluha spustí v systému automatickou fakturaci, a pokud je se zákazníkem domluva, odchází mu elektronická faktura p ímo ze systému. Zbytek faktur se vytiskne a pošle poštou.

„Díky evidenci smluv mohu vyhodnocovat také naše obchodníky. Mám kvartální p ehledy, kde vidím, kolik nových smluv bylo podepsáno, nebo naopak kolik smluv bylo ukon eno. Tyto p ehledy m žu mít bu za celou firmu, nebo za jednotlivé obchodníky. Vidím, kolik odvedli práce, vidím, kolik ze smluv fakturujeme. Jestlí zisky stoupají, nebo naopak klesají,“ vyjmenovává Simona Jaitnerová další p ínos. Díky tomuto p ehledu se jednoduše a dokonce automaticky vypo ítávají provize obchodník m. Automat se dá nastavit pouze na aktivní smlouvy. Systém si poté sám hlídá, když zákazník smlouvu vypoví a z takové smlouvy se p estává obchodníkovi vypo ítávat provize.

Jsme v plusu, nebo v minusu?

Všichni máme rádi ísla, obzvláš když rostou. Je proto pot eba neustále sledovat efektivnost nájemních stroj i servisních smluv. V pr b hu životnosti stroje porovnáváme náklady s výnosy. Jednoduše, jen zobrazením jedné tabulky. M žeme nap íklad porovnávat stejné stroje u jednoho zákazníka, nebo stejné stroje u r zných zákazníků . Odhalit kazový stroj a efektivn ho nahradit.

V p ípad , že kon í platnost smlouvy, systém nás na to dop edu upozorní, abychom m li dost asu jednat se zákazníkem o prodloužení i uzav ení nové smlouvy. Pokud bychom v tuto chvíli nebyli schopni m ít své výsledky, nemohli bychom nic zlepšovat. Je tedy pot eba se rychle a jednoduše dostat k ísl m, která eknou, zda se vyplatí prodloužit smlouvu za stávajících podmínek, nebo je pot eba do budoucna n co zm ínit.

Když to do systému naimportujeme, odstraníme chyby, které vznikaly p íp ísívání

Na HELIOS jsme napojili náš docházkový systém. Nikdo nic ru n nezapisuje, ani nep ípisuje. Všechna data odcházejí automaticky z docházky p ímo do p edzpracování mezd. Je to jednoduché a bez chyb.

Ve firemních vozidlech máme zase GPS jednotky. Díky propojení se systémem HELIOS máme každom sí ní tvorbu knihy jízd prakticky bez práce. Jednoduše pouze data z GPS jednotek naimportujeme do modulu kniha jízd. Díky GPS jednotkám také dispe ink p esn ví, kde se zrovna pohybuje který technik, takže jim m že pružn a efektivn p edávat aktuální požadavky zákazník .

S dispe inkovou navigací p ímo k zákazník m

Dispe inková navigace je návazné ešení firmy iKOMPLET, které se dá napojit na HELIOS. Slouží k organizování cest technik k zákazník m. Auto, které je osazené naviga ním p ístrojem, umož ůje oboustrannou komunikaci mezi technikem na cest a dispe inkem. Technik se v bec nestará o problémy s cestou, tu plánuje a optimalizuje dispe er. Jak to funguje v praxi? Zákazník zavolá sv j požadavek na dispe ink. Dispe er na map zkontroluje, který technik je v lokalit daného zákazníka a jaký je jeho harmonogram. Poté mu nov zplánovaný servisní zásah odešle rovnou do navigace v jeho aut .



Co na nový systém íkali zam stnanci?

Byli jsme p ípraveni na zm nu, kterou s sebou po ízení informa ního systému p ínese. My jsme se na tu zm nu vlastn t šili, protože nám bylo jasné, že pokud chceme jako spole nost dál r st, všechno zvládat na jední ku, zákazník m odevzdávat špi kovou práci a nezbláznit se z toho, pot ebujeme kvalitní informa ní systém, který spousta v cí ud lá automaticky za nás, bude nás hlídat a vést. Sou asná nabídka výrazn p evyšuje poptávku a zákazníci jsou náro ní. Právem cht jí za své peníze dostávat perfektní služby. Díky systému HELIOS máme po ádek ve svých firemních datech a zákazník m se m žeme v novat na 100%.

Bezpapírová budoucnost

Technologie jdou dop edu mílovými kroky i v našem odv tí. Budoucnost vidíme v bezpapírové kancelá í, i když stoprocentní to asi nikdy nebude. Každopádn í v tomto trendu vidíme p íležitost, nikoliv hrozbu. Tisknout se bude vždy, i když mén . Proto klademe p edevším d raz na kvalitu a dobrou cenu. Sami využíváme aplikaci Sken-iK, pro elektronickou evidenci dokument . Tato aplikace, op t od našeho implementátora, firmy iKOMPLET, nám umož ňuje p íkládat naskenované dokumenty p ímo k daným doklad m v HELIOS, a to navíc pomocí árových kód . Veškeré pot ebné informace jsou uloženy v árovém kódu, takže už nehrozí, že by zam stnanci omylem p í adili naskenovaný dokument n kam jinam a my ho museli zdlouhav hledat.

Co HELIOS p ínesl vedení spole nosti?

HELIOS samoz ejm nabízí velké množství vizuálních výstup dat. A už jsou to grafy, kontingen ní tabulky, nebo Dataskop (sdružené uživatelské p ehledy), je to ideální zp sob, jak ukázat lidem p esn to, co pot ebují vid t. Díky Nástroj m p ízp sobení si m žeme v tšinu úprav, dokonce i složit jší programové, d lat sami. Jsme samostatní a zbyte n nezvyšujeme náklady.

- Díky automatické fakturaci ze smluv ušet íme každý m síc více než 10 hodin práce
- V HELIOS jsme vytvo ili centrální dispe ink pro všechny naše pobo ky. Máme vše na jednom míst - evidenci stroj , evidenci instalací, historii servisních zásah , v etn ým n náhradních stroj . Vše provázané, v etn evidence smluv a jejich expirace
- Úsporu n kolika hodin asu každý m síc také p ínesl automatické na ítání stav stroj do HELIOS – stroje, které jsou umíst né u zákazník , odesílají pravideln e-maily s daty (stavy po ítadel, blížící se servisní zásahy, nutnost doplnit toner í jiný spot ební materiál). Tyto informace se nyní automaticky na ítají do modulu ServisDispe ink. Na základ toho se pak vystavují zákazník m faktury, nebo plánují servisní zásahy



K dnešnímu dni mají všechna zastoupení firmy LANIKO p es 2000 spokojených zákazník , o které pe ňuje zkušený tým technik a obchodních zástupc .



iKOMPLET s.r.o., Šárka 21, Prost jov, 796 01
www.ikomplet.cz
tel.: 582 302 030, e-mail: dispecink@ikomplet.cz

HELIOS 
Software, který ídí