



informační systém

Jaké zvíře chovat ve firmě

zaměřené na servis a půjčování . . .



... určitě takové, které se Vaší firmě
dobře přizpůsobí.



informační systém, který se Vám přizpůsobí

Obsah

Představujeme Vám informační systém KARAT	5
Patnáct způsobů jak zlepšit chod Vašeho servisu	6
Devět způsobů jak zlepšit chod Vaší půjčovny	15
Výběr z referencí	20
Případová studie – TRUCK TRADE spol. s r. o.	21
Technické informace	28



informační systém

Představujeme Vám informační systém KARAT

KARAT je komplexní podnikový informační systém určený pro řízení středních a velkých výrobních a obchodních společností a rovněž organizací podnikajících v sektoru služeb. Progressivní technologie, modularita, uživatelská flexibilita a v neposlední řadě škálovatelnost – to jsou vlastnosti, díky kterým je KARAT skutečně komplexním informačním systémem. Jeho hlavní předností je lehká přizpůsobivost potřebám podniku, čímž jsou minimalizovány případné vícenáklady při jeho implementaci.

Dlouhodobé zkušenosti s vývojem informačních systémů a řada úspěšně realizovaných projektů jsou zárukou kvality a spolehlivosti. Informační systém KARAT se stává mimořádně užitečným tam, kde hledáte vysoké zabezpečení všech vložených a zpracovaných dat, optimalizaci a zrychlení logistických procesů, podporu řízení a manažerského rozhodování. Povede vás k efektivnímu využívání vašich zdrojů. Informační systém KARAT zajistí dlouhodobé zhodnocení a rychlou návratnost vaší investice.

Samozřejmostí je, že informační systém je rozvíjen v souladu s platnou účetní a daňovou legislativou a českými a slovenskými právními předpisy. Soulad a respektování těchto norem je potvrzován pravidelným auditem.



Patnáct způsobů

jak zlepšit chod Vašeho servisu

**Podívejte se na cesty, které Vám poskytnou lepší přehled
o stavu vašeho podnikání.**

1. Komplexní a efektivní evidence servisních zakázek

- servisní zakázce může předcházet registrace poptávek zákazníka a navazujících nabídek servisní firmy
- evidence návazností dokumentů, možnost jejich postupného generování až do úrovně výsledné zakázky
- servisní zakázka (resp. poptávka a nabídka) může zahrnovat více servisních požadavků na jedno zařízení (požadavky na materiál,

zdroje prováděných operací, technické vybavení a pracovníky servisu)

- jako zdroj lze uvést kooperující firmu
- vytváření položky servisní zakázky pomocí odkazu na případ ze znalostní databáze servisních případů (případně jej modifikovat podle aktuálních podmínek)
- evidence smluvních dokumentů jednotlivých obchodních partnerů v elektronické podobě

- odkazy servisní zakázky na konkrétní dokument z evidence, důležité parametry dané smlouvy se mohou využít pro vyhodnocení
- požadavky servisní zakázky na materiál a zdroje jsou podkladem pro výdej materiálů a odvádění práce (vytváří též předpoklad pro plánování těchto zakázek)

2. Komplexní evidence zařízení

- zařízení (předmět servisu) systém eviduje ve dvou úrovních:
 - » úroveň typů zařízení – skupiny rozlišující výrobce, hlavní dodavatele náhradních dílů, záruční podmínky a podmínky pravidelného servisu
 - » druhá úroveň – konkrétní zařízení charakterizovaná výrobními čísly, ta jsou řazena do skupin podle typů a jejich

evidence popisuje historii provozu (den prodeje, uvedení do provozu, postupné změny majitelů a provozovatelů)

- evidování aktuálního stavu opotřebení (ke každému zařízení lze nastavit specifické upozornění, které je aktivováno při vystavení servisní zakázky, jsou-li splněny podmínky opotřebení, časového intervalu, apod.)

- odkaz na skladovou kartu zařízení (pokud prošlo evidencí skladu) poskytuje pohled na související skladové pohyby
- evidence časové normy jednotlivých operací vybraných servisních akcí (ve vazbě na daný typ zařízení)
- je-li zařízení majetkem firmy, je možné uvést odkaz do evidence majetku

3. Využití znalostní databáze

- opakující se servisní akce (např. garanční technické prohlídky, technické prohlídky a řešení opakovaných závad) lze uložit do znalostní databáze a opakovaně je využívat
- případy ze znalostní databáze obsahují nejen postup a popis řešení, ale i soupis zdrojů (seznam potřebných materiálů, tech-

nického vybavení a prováděných operací včetně časových nároků na práci servisních techniků)

- případy mohou mít alternativy řešení a při použití se mohou upřesňovat a zpět ukládat do databáze

4. Sledování zakázek různých typů

- přiřazení předdefinovaného typu servisním zakázkám pomáhá rozlišovat zakázky (předepsané servisní prohlídky, garanční opravy, opravy běžných závad nebo opravy po havárii hrazené pojistkou)
- rozlišení nejen zjednodušuje zakázkovou evidenci, zlepšuje i přehled zakázek a usnadňuje automatizovanou fakturaci



5. Podpora cenotvorby

- propracovanou podporu cenotvorby (poskytovanou prostřednictvím evidence ceníků – odběratelských i dodavatelských) lze využít v procesech zakázek i v dalších oblastech systému
- odběratelské i dodavatelské ceníky mohou mít charakter běžného nebo partnerského ceníku, ceníky odběratelské mohou mít navíc charakter akční
- ceník (využívaný v dané oblasti) lze zadat jako vlastnost dokladové řady systému a nomenklatury uváděné na dokladech se pak oceňují podle daného ceníku
- v cenících se uvádějí nomenklatury typu materiál, zboží, polotovary, výrobek, nástroj či obal; můžeme zde však také uvést nomenklatury typu obecná (neskladovatelná –

- služba) definující v servisních poptávkách, nabídkách a zakázkách operace pracovníků servisu
- do ceny lze započítat slevu stanovenou procentuálně či absolutně (je možné ji nastavit na úrovni obchodních partnerů, ceníků, nebo na úrovni konečného dokladu)

6. Plánování servisních zakázek

- zdroje (odkazují se na ně požadavky servisních zakázek) představují pracovníci a technické vybavení
- informační systém rozlišuje zdroje podle typu (běžný zdroj, skupinový zdroj, dílčí zdroj skupiny, kooperace a sdílená obsluha)
- každý zdroj má kalendář definující jeho fond pracovní doby (kalendáře mají týdenní cyklus, využívají směny a zavádí výjimky)
- zaplánování příslušného zdroje (rezervace v časovém intervalu kalendáře) je možné provést ručně nebo pomocí funkce automatického plánování
- automatické plánování vyhledá a provede rezervaci zdroje v kalendáři podle nastavených parametrů plánovacího modelu





7. Optimalizace vychystání a výdeje materiálu

- mechanismy rezervace a blokace skladových zásob
 - nastavené blokování varující uživatele při výdeji množství, na které existují potvrzené požadavky; vyšším stupněm blokování je znemožnění výdeje
 - rezervace umožňuje přiřadit materiál danému požadavku ze skladové zásoby (vykrytí tento požadavek objednávkou vydanou)
 - automatická rezervace má nejvyšší váhu na stupnici (neblokovat, měkké blokování, tvrdé blokování, rezervace, automatická rezervace)
- rezervační algoritmus (nastavený jako vlastnost skladu) vymezuje maximální stupeň, který mohou využít doklady s požadavky na materiál tohoto skladu
 - způsob rezervace materiálu pro servisní zakázky se definuje na dokladové řadě (stává se tak vlastností všech zakázek dané řady)
 - spolu s nastavením skladů je tak určeno výsledné chování materiálových požadavků servisu vůči skladům

8. Automatické vystavení objednávek vydaných podle zakázek servisu

- bezprostřední generování objednávek vydaných na požadavky z evidence zakázek
 - obchodní partner (adresát obj.) se v tomto příp. uvádí na servisní zakázce (výchozí hodnota je uvedena na dokladové řadě)
- generování objednávek vydaných se aktivuje pro vybranou skupinu zakázek – obchodní partner se zadává po spuštění funkce

9. Zpětné rozpočítání souvisejících nákladů do skladových cen

- systém předkládá řešení umožňující přesně zatížit skladové položky souvisejícím nákladem
- libovolná povaha souvisejícího nákladu (doprava, clo, balné atd.)
- systém související náklady rozpočítává do skladové ceny položek, do souvisejících nákladů nebo je započítává na sumární skladovou kartu
- několik kalkulačních modelů rozpočítání s možností ruční korekce (v oblasti automatizace)
- rozpočítání souvisejících nákladů lze i zpětně (kdy se skladová cena propadá na úroveň ocenění již realizovaných skladových výdejů)



10. Mechanismy usnadňující výdej materiálu a náhradních dílů

- výdeje servisu (s vazbou na servisní zakázku) můžeme výhodně realizovat přímo z dokladu zakázky
- režim výdeje v aktivním dokladu slouží pro pohodové pořizování položek výdeje v průběhu delšího období (pokud má servisní zakázka dlouhodobý charakter)
- možnost kdykoli aktivní výdejku změnit (uzavřít ji a vygenerovat další)
- režim výdeje – systém vytvoří přehlednou tabulku, do které uživatel doplňuje množství k výdeji (tabulka je pak podkladem pro vygenerování výdejky)
- výdeje servisu realizované přímo z dané zakázky je možné provádět i mimo vazbu na její materiálové požadavky
- servisní výdeje bez podpory přímé vazby na požadavky servisních zakázek je možné realizovat jako běžné doklady systému v agendě servisních výdejů

11. Snadné vedení agendy servisních výkazů

- dokladová agenda servisních výkazů sloužící k odvádění výkonů nabízí několik režimů jejich pořízení
- režim výkazů práce v aktivním dokladu je obdobou funkce výdejů v aktivním dokladu a slouží k odvádění práce v průběhu delšího období (aktivní doklad je možné kdykoli uzavřít a vygenerovat další)
- režim výkazů z plánu je určen pro zaplánované požadavky (programová funkce vytvoří tabulku, do které se doplňují odpracované časy)

- režim výkazů bez vazby na plán slouží k pořízení výkazů práce pro výkony nad rámec zaplánovaných požadavků (umožňuje vytvořit výkazy práce bez rezervace zdrojů)
 - » takto definované operace automaticky nezakládají požadavek servisní zakázky a nepromítají se do procentního vyjádření zaplánování a odvedení zakázky – vstupují do realizace servisní zakázky
 - » servisní výkazy je možné pořizovat jako běžné výkazy práce bez podpory vazby na požadavky servisních zakázek

12. Automatické vystavování zálohových faktur

- systém obsahuje funkci generující zálohovou fakturu k vybrané servisní zakázce
- funkce otevře dialog, uživatel stanoví procento zálohy a zvolí způsob výpočtu DPH (výsledná částka se nabídne jako procento z předběžné ceny nebo z ceny požadavků)



13. Přehledná kontrola realizace servisních zakázek a náběhu nákladů

- monitoring realizace servisních zakázek formou tiskových výstupů orientovaných na servisní zakázky jako celky nebo na jejich položky a požadavky (tiskové výstupy obsahují širokou škálu předdefinovaných filtrů a třídění, které se dají libovolně kombinovat)
- specifickou kategorií je sestava servisních zakázek, které se fakturují výrobci (např. při řešení vad v záruční lhůtě)
- druhou možností kontroly realizace servisní zakázky je zobrazení aktivního pohledu na tabulku, kterou systém vytváří automaticky (podle spotřeby materiálu, vydaných náhradních dílů a podle výkazů práce), pohled umožňuje provádět i některé korektury



14. Podpora automatizované fakturace

- každý požadavek servisní zakázky má vlastnost „Fakturovat“ (ANO/NE), která je využívána při automatickém generování faktur ve dvou režimech
- vystavení faktury pomocí tlačítka na konkrétní servisní zakázce (dojde k vygenerování faktury do dokladové řady faktur systému podle dané zakázky a dalších přednastavených parametrů)
- hromadná fakturace je volba v systému obsahující filtry umožňující vybrat servisní zakázky a obchodní partnery (výstupem je řada, podle zadaného počtu, vygenerovaných obchodních partnerů)
- hromadnou fakturaci je možné uplatnit i pro faktury vystavované výrobcí

15. Propracované možnosti manažerských výstupů a vyhodnocení

- informační systém KARAT obsahuje v technické rovině širokou škálu výstupů
- tvorba vlastních výstupů dle potřeby formou tiskových sestav, grafů a exportů do prostředí MS Office (další úroveň výstupů představují připravené aktivní pohledy a tiskové sestavy s předdefinovanými filtry, kontingenční tabulky a grafy)
- vyhodnocení oblasti servisu využívá všechny tyto techniky a ve svém obsahu i vazby na další moduly systému, tzn. Účetnictví, Fakturace, Evidence obchodních partnerů, Ceníky, Zdroje, Evidence skladů a Objednávky
- informace o servisu lze získat nejen z vlastních evidencí modulu Servis, ale také z pohledu informačního systému jako celku (např. jednou z možností v konfiguraci servisu je nastavení čísla servisní zakázky tak, že se stává analytickým účetním rozměrem – pak lze číslo servisní zakázky využít jako kritérium ve všech účetních evidencích)
- výstupy servisu jsou založeny na vyhodnocování realizace zakázek
- vytvořené sestavy umožňují třídit a agregovat data (podle zařízení, servisní zakázky, obchodního partnera, nomenklatury materiálu, typu servisní operace a podle druhu zdroje servisní operace)
- jedním ze zdrojů servisních operací jsou pracovníci servisu (do vyhodnocení lze zahrnout i kritérium pracovníka, např. objem jeho fakturované práce za určité období)
- podle uvedených kritérií lze data nejen agregovat, ale také filtrovat (shodné filtry jsou definovány na aktivních pohledech vytvořených podle realizace servisních zakázek)
- evidence servisních výkazů a možné napojení servisu na schvalovací procesy Workflow KARAT umožňuje vyhodnocovat servis i podle historie (do této kategorie můžeme zahrnout např. vyhodnocení poruchovosti zařízení, vyhodnocení doby a úspěšnosti servisních zásahů a dalších, které je možné sestavit podle konkrétních požadavků servisní firmy)

Devět způsobů

jak zlepšit chod Vaší půjčovny

1. Komplexní evidence půjčovaného sortimentu

- dělení půjčovaného sortimentu v nadřizované úrovni do typů
- možnost evidence společných vlastností daného typu sortimentu (typ příslušenství, technické informace, vazby pro vyúčtování zá půjček)
- evidence sortimentu nese konkrétní informace o daném sortimentu (z pohledu evidence a z pohledu fakturace)
- lze provést vazbu na skladové jádro, případně na evidenci majetku
- při využívání plánování lze k sortimentu stanovit kalendář (podle něj následně probíhá kapacitní plánování)



2. Propracované mechanismy upozornění a kontrol

- možnost definice upozornění a varování pro jednotlivé položky sortimentu
- typy varování mají nastavitelné parametry a vztahují se k datům, opotřebení nebo obojímu
- lze nastavit, při jaké příležitosti má být varování sděleno uživateli (při pořízení, předání, vrácení)
- řešení pro upozornění na pravidelný servis, výměny provozních kapalin apod.

3. Přehledná a jednoduchá evidence zápůjček

- členění evidence do logických celků (v systému jsou to knihy a řady)
- přidání dokladu do evidence zápůjček probíhá ve velmi krátkém čase (díky předdefinovaným číselníkům a chování jednotlivých druhů zápůjček)
- hlavička zápůjčky nese informace o partnerovi, cenových, dodacích a platebních podmínkách; v položkách jsou pak jednotlivé položky půjčovaného sortimentu
- z každého dokladu zápůjčky lze jednoduše zjistit její stav, případně stav fakturace (pokud probíhá průběžně v době dlouhodobé zápůjčky)

4. Jednoduchá definice spojených dokladů (smlouva, protokoly o převzetí, protokoly předávací)

- pomocí předdefinovaných dokumentů z MS Office (Word, Excel), které umí převzít informace z informačního systému, lze rychle a efektivně vystavit potřebné doklady
- data ze systému se dají v dokumentu libovolně upravovat, následně lze celý dokument přiložit jako přílohu k dokladu zápůjčky
- přístupnost dokladu zápůjčky kdykoliv pro všechny uživatele systému



5. Přehledné kapacitní plánování zápůjček

- v informačním systému KARAT je nadefinován pohled graficky zobrazující vytížení každého evidovaného sortimentu (pohled se dá nastavit, aby data automaticky udržoval aktuální)
- pokud existuje založená hlavička zápůjčky, lze do ní (přímo z přehledu vytížení) přetáhnout jednotlivé položky sortimentu (okamžitá rezervace zapůjčovaného sortimentu)



6. Jednotné a propracované přehledy a tiskové sestavy pro vyhodnocení zápůjček

- široká škála výstupů v technické rovině, uživatel může vytvářet vlastní výstupy dle potřeby formou tiskových sestav, grafů a exportů do prostředí MS Office
- další úroveň představují připravené aktivní pohledy a tiskové sestavy s předdefinovanými filtry, kontingenční tabulky a grafy
- vyhodnocení oblasti půjčovny využívá všechny tyto techniky a také vazby na další moduly systému (např. Účetnictví, Fakturace, Evidence obchodních partnerů, Ceníky, Zdroje, Evidence skladů a Objednávky)
- informace jsou tak přístupné nejen z evidencí modulu Půjčovna, ale i z pohledu informačního systému jako celku
- například v případě půjčovny se nastavení čísla zakázky stává analytickým účetním rozměrem (číslo lze pak využít jako kritérium ve všech účetních evidencích)

7. Nastavení typů zápůjček s parametry

- systém rozděluje jednotlivé typy zápůjček do knih a řad a definuje pro ně odlišné chování:
 - » různé jednotky pro tvorbu prodejní ceny (hodiny, dny, měsíce)
 - » předdefinice společných limitů opotřebení
 - » definice různých typů fakturace
 - » uvedení návazností na ostatní evidence systému
- » místo pro ukládání (zálohových) faktur
- » vazba na ceníky případně i smlouvy
- » zda daný typ zápůjčky má definován oběh dokladů a postupy schvalování
- » v neposlední řadě nastavení povinnosti vyplnění jednotlivých polí při pořizování konkrétní zápůjčky



8. Variabilní fakturace

- nastavení fakturace dle požadavků konkrétní zápůjčky
 - » jednorázová fakturace při vrácení půjčovaného sortimentu
 - » průběžná fakturace, využíváno při dlouhodobých zápůjčkách
- podle zadané doby zápůjčky a parametrů fakturace (sazba za jednotku fakturace, sazba za plánované opotřebení) systém připraví podklady pro průběžnou fakturaci
- průběžná fakturace může být prováděna:
 - » měsíčně k datu převzetí nebo k 1. dni v měsíci
 - » kvartálně k datu převzetí nebo k 1. dni v kvartálu
- automatické vystavení faktury každý měsíc či kvartál
- při vrácení sortimentu a zadání data vrácení, konečného stavu, opotřebení, předem nespécifikovaných nákladů (poškození)

systém vygeneruje podklad pro poslední vyúčtovací fakturu se zohledněnými předchozími platbami a parametry při vrácení

- složení jistiny (kauce) při zapůjčení sortimentu je samostatnou záležitostí (kauce nemá charakter zálohy a je při vrácení sortimentu v plné výši vyplacena zpět)

9. Napojení na ostatní moduly IS KARAT a využití všech jeho silných stránek

- modul Půjčovna je součástí komplexního systému KARAT, proto se jeho efektivita naplno využije ve spojení s ostatními moduly informačního systému
- základem je napojení na modul Organizace evidující jednotlivé partnery a jejich podmínky obchodu (k bližšímu upřesnění dochází evidencí smluv)
- využití propracované cenotvorby s moduly skladového jádra a ceníků (běžné, partnerské, akční) je velmi významné

- efektivní využití řízeného oběhu dokladů a schvalování pomocí modulu Workflow je vhodné pro firmy s více zaměstnanci (jednotlivé fáze zápůjčky jsou rozděleny mezi různé lidi)



Výběr z referencí

z oblasti servisu a půjčoven



TRUCK TRADE spol. s r. o.

Společnost byla založena v roce 1994 a zabývá se prodejem a servisem nákladních automobilů, návěsů a přívěsů. Od roku 1999 je autorizovaným dealerem nákladních vozidel značky DAF.

Sídlo společnosti: Brno
www.trucktrade.cz



CYKLO WORLD a. s.

Největší servis a testovací centrum horských kol, hardtailů a silničních kol v rámci sítě největšího prodejce jízdních kol v České republice.

Sídlo společnosti: Brno
www.cykloworld.eu

Případová studie

Úspěšné řešení v půjčovnách



Společnost TRUCK TRADE spol. s r. o. byla založena v roce 1994 a zpočátku se soustřeďovala na poskytování profesionálních služeb v oblasti prodeje nákladních vozidel a jejich servis v jihomoravském regionu. Postupem času se centrála společnosti v Brně–Modřicích rozrostla o další pobočky na Moravě s cílem rozšířit kvalitu svých služeb i do dalších moravských oblastí.

V současné době patří firma TRUCK TRADE k nejvýznamnějším prodejním a servisním dealerům značky DAF v České republice se širokým portfoliem služeb. Mezi doplňkové služby, které

TRUCK TRADE poskytuje, patří pronájem tahačů a valníků, a to jak dlouhodobý, tak krátkodobý a v neposlední řadě také prodej náhradních dílů, ať už značky DAF či unifikovaných dílů pro nákladní vozidla ostatních značek.

V roce 2007 společnost obsloužila více než 11 600 servisních zakázek, jejichž počet se neustále zvyšuje. Mezi nejvýznamnější zákazníky patří přední čeští autodopravci, např. H.A.S. spol. s r.o., JAPO – autodoprava s.r.o., KANTEK & sons spol. s r.o., Milan Křížek – autodoprava, ZPS – TRANSPORT, a.s. a další.



Od nepropojených aplikací k integrovanému systému

Rozhodnutí pořídit do společnosti nový informační systém nastalo na počátku roku 2006 spolu s rozvojem dalších poboček. Ve firmě existovalo několik specializovaných aplikací, které spolu vzájemně nekomunikovaly. Vystavované doklady proto vyžadovaly další ruční zpracování pro potřeby stávajícího informačního systému. Na základě těchto překážek začalo vedení společnosti zvažovat přechod na ucelený informační systém, který by duplicitu činností odstranil.

Vzhledem k tomu, že autorizovaný dealer nákladních vozidel DAF musí respektovat nařízení a předpisy výrobce vozidel DAF, nizozemské společnosti DAF TRUCKS N. V., závisel výběr nového informačního systému do určité míry i na

mateřské organizaci. Cílem bylo vybrat řešení, které by zaručovalo bezproblémovou výměnu dat včetně jednotných výstupů a sestav.

„Jakkoliv se to zdá překvapivé, tak oblast prodeje a servisu aut, potažmo nákladních vozidel, představuje v rámci obecně dostupných systémů pořád ještě neprobádanou oblast,“ uvádí Dušan Vysočan, marketingový manažer společnosti. „V naší firmě fungovaly pro nás dvě klíčové aplikace, které bylo potřeba nahradit moderním informačním systémem se současným zachováním jejich funkcionality. Na tom jsme trvali, a proto byl výběr nového informačního systému pro naši společnost značně omezen.“

Dobré zkušenosti rozhodly

Na základě dlouhodobých dobrých zkušeností se stávajícím informačním systémem ISO od společnosti KARAT Software se vedení firmy rozhodlo znovu právě pro spolupráci s tímto dodavatelem. Vladimír Šeliga, IT specialista společnosti, k tomu dodává: „V době, kdy jsme informační systém vybírali, neexistovalo na trhu příliš mnoho řešení, která by nám vyhovovala. Pro KARAT jsme se rozhodli na základě dobrých zkušeností s produktem, který u nás ve firmě fungoval, dále již nebylo třeba hledat.“ Nový informační systém tedy musel integrovat funkcionalitu specializovaných řešení pro automobilový průmysl a zároveň přinést nové možnosti pro budoucí rozvoj společnosti.

Průběh a úskalí implementace

V září roku 2006 se společnost rozhodla pro informační systém KARAT s cílem rozjet ostrý provoz od ledna 2007. Na samotnou implementaci a testování tak zbývaly pouhé čtyři měsíce. „Překvapila nás již samotná předimplementační fáze, a to svou obsáhlostí. Kdybychom tušili, že je předimplementační analýza pro následný provoz a užívání systému KARAT tak důležitá, věnovali bychom jí více času a ušetřili si mnoho problémů, které následně vznikaly při testování a v ostrém provozu,“ říká Vladimír Šeliga a dodává: „Popsali jsme důkladně činnosti, které denně provádíme a zjednodušeně ty, s nimiž se setkáváme jen občas. Některé jsme bohužel zapomněli zanalyzovat vůbec a z toho posléze pramenily naše problémy.“

K pozitivním rysům projektu patřila intenzivní spolupráce klíčových uživatelů s konzultanty dodavatele

a jejich nefinanční zainteresovanost na úspěchu implementace. Všem pracovníkům byly podrobně vysvětleny důvody přechodu na nový informační systém a výhody, které jim implementace přinese při jejich každodenní práci. Vedení firmy nezastíralo ani obavy z náročnosti projektu a obtíže, které se při zavádění nového systému mohou vyskytnout.

Všichni zaměstnanci během implementace prošli školením a měli možnost si nový systém vyzkoušet v testovacím režimu, který byl zahájen od počátku roku 2007. Paralelně s ním byly dopracovávány některé moduly, jako např. CRM a některé další specifické záležitosti. Na závěr byly vyhodnoceny připomínky uživatelů z testování a od dubna 2007 pak byl s tříměsíčním zpožděním spuštěn ostrý provoz.

Servis přímo na míru

Základním požadavkem firmy TRUCK TRADE na nový informační systém byl modul Servisu, který společnost KARAT Software ušila zákazníkovi přímo na míru. Podkladem všech požadavků jednotlivých uživatelů pro nový modul byla zkušenost s aplikací zaměřenou pouze na problematiku autoservisu a také striktní vymezení procesů, které byly ve společnosti zaběhnuté a neměnné. Vladimír Šeliga k tomu dodává: „Požadavky na nový modul Servisu byly zcela jasně dané, společnost KARAT Software se jim musela přizpůsobit a tento modul vytvořit na naše procesy ve firmě. Samozřejmě jsme se museli v určitých bodech systému KARAT přizpůsobit, protože ne všechny možnosti komplexního ERP řešení jsou plně totožné se specializovanou aplikací vytvořenou a dlouhá léta stavěnou jen pro autoservis.“

Jak se řídí servisní zakázky

Nosnou funkcionalitu IS KARAT ve společnosti TRUCK TRADE poskytl výše zmiňovaný modul Servisu. Samotným servisním oddělením firmy prošlo za rok 2007 přes 11 600 zakázek. V servisních zakázkách se tedy soustřeďuje nejvíce informací, s nimiž musí umět KARAT pracovat. Z tohoto důvodu byl na tento modul kladen největší důraz.

Samotná servisní zakázka představuje určitý souhrn informací. Každý vůz, který prochází ve společnosti autoservisem, je přijímán servisním technikem, který v systému KARAT založí příslušnou servisní zakázku. Vozidlo je zaevidováno s určitými parametry, například pod SPZ s jednoznačným číslem karoserie VIN. Technik musí dále doplnit údaje o stavu vozidla, roku výroby, počtu najetých kilometrů, stavu paliva v nádrži atd.

Všechny tyto náležitosti jsou dané zákonem a není možné je opomíjet. V databázi se také soustřeďují další nutné informace pro zamezení případných budoucích sporů při výdeji vozidla po opravě zákazníkov.

Další záložka servisní zakázky slouží k uvedení požadavků zákazníka. Servisní technik zaznamená druh servisní prohlídky (např. standardní servisní prohlídku vozu v záruční době), požadavek na opravu po havárii či jiný úkon a uvede textovou poznámku případu, tj. specifikaci servisních zásahů, které majitel vozu požaduje.



Jak se realizuje nákupní objednávka a odbavení zakázky

V případě, že není požadovaný díl na skladu, je nutné jej pod příslušným kódem objednat přes specializovanou aplikaci mateřské společnosti DAF. Každou noc zpracovává KARAT stav skladu a jednotlivých položek, které sleduje mj. i podle výdeje množství na zakázky. Tyto stavy posléze automaticky odesílá specializovaná aplikace MDI (Managed Dealer Inventory) na centrálu společnosti DAF v Nizozemí pro potřeby porovnání. Systém data vyhodnotí a na základě výsledků navrhne objednávku pro nákup náhradních dílů a materiálu.

Tento návrh objednávky KARAT zpětně přijme a odešle jej do příslušného modulu, který je posléze zkontrolován odpovědným pracovníkem. Ten může dále jednotlivé položky upravovat či navýšo-

vat jejich počet. Jakmile je objednávka v systému odsouhlasena, MDI automaticky objedná příslušné náhradní díly a materiál. Cílem této úzké spolupráce systémů KARAT a MDI je minimalizace skladových zásob společnosti, odstranění položek, které dlouho leží na skladu a zároveň uspokojení maximálního počtu zakázek.

Jakmile mechanik práci na zakázce ukončí, servisní technik je schopen příslušnou zakázku uzavřít a vyfakturovat ji klientovi. Tak jako se účetnictví musí řídit příslušnými zákony a pravidly, i průběh servisní zakázky a příslušné dokumentace musí respektovat legislativu, a to zejména občanský a obchodní zákoník. Jakmile je zakázka zaevidována, vytiskne se zakázkový list, který má charakter smlouvy o dílo. Klient je ve-

den jako objednatel příslušné služby, společnost TRUCK TRADE se jako zhotovitel zavazuje, že provede dílo v rozsahu popsaném v zakázkovém listě. Proto bylo nanejvýš důležité, aby informační systém uměl takto se zakázkou pracovat a evidovat veškeré zákonem stanovené parametry včetně podrobné dokumentace servisního případu.

Půjčovna pro všechny

Dalším modulem, který společnost KARAT Software tvořila pro TRUCK TRADE na míru, byla Půjčovna. „Snažíme se Půjčovnu prezentovat jako alternativu operativního leasingu. I když dané vozidlo není v režimu leasingu, pro zákazníka jde z hlediska nákladů o podobnou situaci,“ vysvětluje Dušan Vysočan. Výhoda půjčování je nesporná. Autodopravce, který získá zakázku, k níž nedisponuje příslušným vozovým parkem, má možnost si potřebná vozidla zapůjčit a zakázku tímto plně uspokojit. Má tak předem jasně definováno, kolik jej bude půjčení vozidel stát a je tudíž schopen si veškeré náklady přesně odhadnout. Modul Půjčovna umí samozřejmě vytvořit smlouvu o zápůjčce, předávací protokol a podklady pro fakturaci.

„Původně jsme začínali se třemi vozidly, které jsme nepotřebovali nijak zvlášť evidovat, a které plnily funkci náhradního vozidla, když k nám zákazník přijel s opravou. Postupem času se díky rostoucímu zájmu o tuto službu funkce půjčovny rozrostla a bylo potřeba začít vést celou příslušnou agendu,“ uvedl Dušan Vysočan.

Implementace modulu Půjčovna probíhala zároveň s implementací základních funkcí systému. V současnosti se v něm nalézá více jak 40 vozidel.

Řízení vztahů se zákazníky

Oblast CRM byla na počátku pro uživatele systému novinkou. Vzhledem k tomu, že ale pracují s velkým počtem klientů, začali tuto funkcionalitu aktivně využívat. „Momentálně máme v modulu CRM evidováno přibližně 4 500 kontaktů, z toho je asi 2 000 aktivních, s nimiž naši obchodníci pracují. Každý z nich má možnost se do těchto kontaktů podívat a řídit své vlastní obchodní případy,“ komentuje využití modulu Dušan Vysočan.

Kontakty do systému vkládají nejen uživatelé, získávají se také od externího dodavatele, který na základě přesně vymezených výběrových podmínek vytváří databázi na míru. Ta musí být propojitelná s informačním systémem KARAT a příslušná data použitelná v modulu CRM.

Veškeré realizované aktivity v rámci obchodu musí být podle pravidel společnosti evidovány. V systému lze tedy dohledat jednotlivé interakce obchodníků s klienty a zjistit jejich úspěšnost. Pro společnost navíc zůstávají zachovány všechny podrobné informace o obchodních případech, což je v případě odchodu některého z obchodníků velmi cenné.

Pokryté oblasti informačního systému
KARAT Enterprise:

- Finance a účetnictví
- Majetek
- Sklady a odbyt
- Ceníky
- Servis
- Půjčovna
- CRM
- Personalistika a mzdy
- Sekretářka

Počet uživatelů: 30 současně pracujících, 56 pojmenovaných, dvousměnný provoz

Platforma: Databáze: Sybase ASE
Operační systém DB Serveru: Linux





informační systém

Technické informace

Název:	Informační systém KARAT
Výrobce:	KARAT Software a.s.
Jazyk aplikace:	čeština, slovenština, angličtina
Distributor:	KARAT Software a.s. a autorizované partnerské společnosti
Řešení pro:	střední a větší společnosti, řádově desítky uživatelů
Zaměření:	obchod, služby, servis, výroba
Charakter:	komplexní podnikový informační systém
Uživatelské prostředí:	grafické prostředí MS Windows
Platforma:	Intel (x86), RISC
Operační systém – server:	MS Windows Server, UNIX (Sun Solaris, IBM AIX atd.), Linux
Operační systém – klient:	MS Windows
Databázová architektura:	Client/Server
CASE nástroje pro vývoj:	KARAT Modeler
Podporované DB servery:	MS SQL Server, Sybase Adaptive Server Enterprise, Sybase Adaptive Server Anywhere

Pokryté oblasti:

- účetnictví a výkazy
- finance
- majetek
- personalistika a mzdy
- skladové hospodářství
- nákup
- prodej
- marketing a obchod – CRM
- plánování a řízení výroby
- manažerské řízení a rozhodování
- specializovaná řešení (WorkFlow, Řízení projektů, apod.)

www.karatsoftware.com

