

Prípadová štúdia Predaj a servis strojov a zariadení



Komplexnosť SAP umožnila spoločnosti Jungheinrich integrovať všetky podnikové procesy do jedného informačného systému. Procesy, ktoré sa predtým vykonávali oddelene, má teraz na starosti jediný systém s jednotným užívateľským rozhraním. Firma sa tak zbavila dvojitej a v niektorých prípadoch až trojitej evidencie kľúčových informácií.

V SKRATKE

Zhrnutie

Jungheinrich spol. s r.o. pôsobí 10 rokov na slovenskom trhu v oblasti manipulačnej a skladovej techniky. Zaoberá sa predajom, prenájmom a servisom vysokozdvížných vozíkov, regálových systémov a ďalšej techniky súvisiacej s poskytovaním komplexných služieb v oblasti internej logistiky a skladovej manipulácie. Spoločnosť používa SAP Business One.

Odvetvie

Predaj a servis strojov a zariadení

Web

www.jungheinrich.sk

Kľúčové potreby

- Integrácia servisných činností do jedného IS
- Integrácia procesu predaja a nákupu

Riešenia a služby

SAP® Business One

Implementačný partner

ADVAN, s.r.o. (od 1. júla súčasť spoločnosti SOFTIP, a.s.)

Ako dostať podnikové procesy pod jednu strechu

Podnikový informačný systém SAP Business One je vyváženou platformou pre malé a stredné podniky

Spoločnosť Jungheinrich spol. s r.o., dcérska firma Jungheinrich AG, poskytuje služby v oblasti manipulačnej techniky. Hlavnou činnosťou spoločnosti je predaj, prenájom a servis manipulačnej techniky a regálových systémov, ktoré sa využívajú pri skladovaní a manipulácii s tovarom. Spoločnosť vlastní najväčšiu prenájomnú flotilu na Slovensku.

Zákazníkom dodáva jednotlivé mechanizmy ako aj komplexné riešenia systémom „na kľúč“. Na dodané zariadenia poskytuje servisné služby v rámci celého Slovenska, čím zabezpečuje ich maximálne vyťaženie. Zvláštnosťou je, že interné výkony si jednotlivé nákladové strediská vzájomne fakturujú.

SAP Business One je komplexný informačný systém, ktorým spoločnosť SAP reaguje na potreby malých a stredných podnikov. Poskytuje IT podporu pre riadenie nákupu, predaja, servisných činností, aktivít obchodných zástupcov, finančného účtovníctva, styku s bankou, skladov a kmeňových dát.

Pred zavedením SAP Business One

Materská spoločnosť Jungheinrich AG, ktorá používa systém SAP R/3, sa koncom roku 2004 rozhodla, že v jednotlivých regionálnych pobočkách zavedie SAP Business One, aby s nimi mohla efektívnejšie spolupracovať. Implementáciu systému na Slovensku robila firma ADVAN, s.r.o., Žilina.

Riadenie firemných procesov v spoločnosti Jungheinrich sa dovedty realizovalo pomocou troch oddelených systémov. IS SPIN mal na starosti účtovníctvo, prijaté faktúry, bankové operácie a správu majetku. Na skladové hospodárstvo a vydávanie faktúr firma používala nemecký systém JAF a na tvorbu daňových dokladov (tlačové formuláre) a evidenciu servisných zásahov aplikáciu MS Excel. Jednotlivé systémy neboli navzájom prepojené.

Čo Jungheinrich očakával od SAP

Primárnym cieľom implementácie SAP Business One bolo zjednotiť podnikové procesy pod jeden informačný systém a integrovať do neho aj servisné činnosti a databázu servisovaných klientov. Okrem toho firma požadovala prepojiť celý systém predaja s nákupom a finančným účtovníctvom a zaradiť do informačného systému prenájom strojov a zariadení spolu s fakturáciou týchto služieb.

Od zlúčenia podnikových procesov do jedného systému si spoločnosť Jungheinrich sľubovala, že bude môcť viesť kompletnú evidenciu každého zariadenia podľa sériového čísla – od jeho nákupu až po údržbu a servis. Sprehľadnenie procesov malo zjednodušiť fakturáciu interných výkonov medzi jednotlivými úsekmi, ako aj sledovanie nákladov po jednotlivých strediskách, resp. podľa skupín materiálov.

Ako prebiehala implementácia

Po nasadení SAP Business One prešlo riadenie dovedty oddelených podnikových procesov pod jeden informačný systém. Dôležitým prínosom bola aj integrácia servisných činností do spoločného informačného systému, vďaka čomu spoločnosť Jungheinrich už nemusí viesť dvojité databázy zákazníkov. Jednou z najťažších úloh pri implementácii bolo odstránenie tejto duplicity.

S rovnakým problémom sa implementátor musel vyrovať aj v prípade prepojenia sériových čísel predaných zariadení s databázou klientov, keďže preklopenie existujúcich dát do nového systému sťažovalo pomerne veľké množstvo duplicitných údajov.

Ďalším kľúčovým momentom bola integrácia procesov predaja a nákupu. SAP Business One eviduje zákaznícke objednávky v objekte Zákazka, kde sa automaticky generujú aj nákupné objednávky. V ďalšom kroku nasleduje príjem objednaného stroja na sklad a zaevidovanie jeho sériového čísla. Až potom môže dôjsť k dodávke a fakturácii. Celý proces je prepojený jedinečným sériovým číslom, pomocou ktorého sa identifikuje dané zariadenie a automaticky generuje jeho karta pre potreby servisných činností – riadenie a evidenciu servisných hlásení, spôsob riešenia problému a fakturácie zásahu.

Vďaka presnému sledovaniu aktivít technikov môže manažment vyhodnocovať úspešnosť servisných činností. Pomocou špeciálneho nástroja integrovaného do prostredia SAP, ktorý spoločnosti poskytla jej materská firma, môže faktúrovať aj interné výkony a kontrolovať náklady a výnosy jednotlivých stredísk. Tento nástroj zároveň podporuje prenájom zariadení a fakturáciu tejto služby.

Čo priniesol SAP Business One

Kľúčovým prínosom SAP Business One je integrácia predtým oddelene riadených procesov do jedného informačného systému. Spoločnosť sa zbavila dvojitého a v niektorých prípadoch dokonca až trojitého zadávania kľúčových údajov. Nemenej dôležitým prínosom je evidencia servisných hlásení a zásahov priamo v novom systéme namiesto nepružného spravovania tejto agendy v aplikácii MS Excel.

Štandardizácia procesov výrazne znížila riziko „personálnej“ závislosti firmy – pri odchode či zmene pracovníka potrebuje oveľa kratší čas na jeho zaškolenie. Systém navyše vzhľadom na prepojenie jednotlivých procesov neumožňuje vytvárať hrubé chyby.

Okrem jednotného transakčného systému uľahčuje firme Jungheinrich činnosť aj integrovaný systém výkazníctva postavený na dátovom sklade a technológii OLAP, ktorá umožňuje flexibilné zobrazovanie ľubovoľných údajov.