



# CENTRÁLNÍ MOZEK FIRMY

Cca **2 000**  
vyzkoušených  
typů výrobků  
ročně

Zákazníci  
z **36** zemí

Za rok více než  
**4 000** vydaných  
certifikátů



## Hlavní přínosy implementace QI:

Úspora **1 000 000 Kč ročně** za  
eliminaci nadbytečné agendy

Snížení chybovosti díky **100%**  
odstranění duplicitních evidencí

## Základní údaje:

Začátek implementace:	07/2017
Konec implementace:	04/2019
Počet zaměstnanců:	144
Počet uživatelů QI:	144

# QI: VSTUP DO NOVÉ ÉRY

## Strojírenský zkušební ústav, s. p.

Svým klientům pomáhá od roku 1898, proto se v jeho službách odráží mnohaleté zkušenosti. Nikoho tedy nepřekvapí, že **Strojírenský zkušební ústav** (dále jen SZÚ), který sídlí v Brně, vyhledávají zákazníci z celého světa. Podnik má zahraniční zastoupení například v Kolumbii, Indii, Izraeli, Egyptě i Číně.

SZÚ nabízí služby v oblastech spjatých s uváděním výrobků na evropský i celosvětový trh. Nejčastěji se jedná o tepelná, ekologická, elektrická a mechanická zařízení, různá paliva, ale také spotřební zboží. Výrobčům, dovozcům i exportérům podnik umožňuje v souladu s normami posoudit rozhodující technické parametry produktů, zajišťuje certifikace, odborný dohled i inspekce. SZÚ získalo celou řadu kompetencí od zahraničních subjektů, třeba MCS, CSA, UL, EPA, Flamme Verte nebo DIN CERTCO. Zákazníci tak mají jistotu, že jejich výrobek splňuje všechny potřebné nároky.

## Cíle projektu:

- Implementovat komplexní informační systém: nahradit stávajících pět dílčích řešení jedním a zavést funkce, které původně chyběly (např. zajistit vzdálený přístup i možnost řídit projekty;

dotknout se migrace dat a workflow). Zároveň realizovat kompletní migraci zakázkových dat (nejstarší z roku 1997) z předešlého systému.

- Eliminovat problémy způsobené roztržitostí datové základny a s tím spojené duplicitní evidence: jednotným řešením nahradit komplikované datové přenosy napříč podnikem, informačně propojit pracoviště v Brně, Jablonci nad Nisou i Nitře.

- Optimalizovat vyhodnocování vnitřní efektivitě i jednotlivých zakázek ve volitelných dimenzích: propojit všechny podnikové procesy, a díky tomu zaznamenávat a vyhodnocovat zpětné vazby, signály trhu, potřeby zákazníků i využití interních zdrojů.

## Výchozí stav: roztržitěné řešení s duplicitami

V SZÚ původně využívali pět různých systémů, které nebyly konzistentní a kompatibilní. Řešení také postrádalo komplexnost. „Primární problém byl v přenosu dat, informace se složitě přelávaly z jednoho systému do druhého, a to z provozních důvodů pouze jednou denně,“ vzpomíná Ing. Hana Šmardová, zástupkyně ředitele a ekonomicko-provozní ředitelka. Proto vážla komunikace mezi pracovišti: pro jednotlivé pobočky nebyly v systému k dispozici aktuální záznamy.

Tento fakt výrazným způsobem ztěžoval práci – podnik musel pro komunikaci volit náhradní postupy (telefon, e-mail).

Avizovaná situace byla impulzem pro veřejné výběrové řízení. SZÚ v rámci průzkumu trhu výtýpoval 6 výrobců informačních systémů. „Zásadním kritériem pro výběr bylo splnění podmínek z velmi obsáhlé zadávací dokumentace. Jediný, kdo deklaroval schopnost požadavkům vyhovět, bylo QI,“ upřesňuje Šmardová.

## Implementace jako příležitost

Zavádění QI, které probíhalo ve třech etapách (analýza procesů; implementace samotná a dohledové období), významně dopomohlo k revizi procesů a jejich lepšímu chápání v praxi. „V průběhu předimplementační analýzy jsme se na sebe museli dívat jako na procesně řízenou firmu. Bylo nutné identifikovat každý dílčí proces, tedy říct si: tento jde odtud až sem, tady navazuje, zde jsou vstupy a zde výstupy. Zohlednění provázanosti procesů jsme pojali jako příležitost k jejich revizi,“ vysvětluje Šmardová.

Po dobu implementace měla každá klíčová osoba přiděleny odpovídající procesy. Starala se hlavně o to, aby vše fungovalo v rámci celku. „To znamená nemít kolem sebe bariéry. Posunulo nás to v řešení jakýchkoliv projektů

na týmové bázi,“ říká Šmardová a pozitivně vnímá i přístup implementačního partnera: „Nemám ráda slovo dodavatel, evokuje mi, že někdo vykoná službu a hned poté od ní dá ruce pryč. Pro dlouhodobější spolupráci si zakládám na kvalitách, jako je férový přístup, otevřenost a schopnost vnímat naše potřeby. Se společností Melzer jsme se vždy domluvili, dohody byly pružně řešené. Takže bych se zastavila na slovu partner, to vystihuje vše.“

## Cíle splněny za 6 měsíců

Již necelý půlrok po implementaci je zřejmé, že QI, které sjednocuje i centralizuje datovou základnu a informačně i procesně propojuje celý podnik, vytyčených cílů dosáhlo. „S QI se stále učíme a postupně zjišťujeme, jak ho používat co neefektivněji. Nicméně se dá říci, že naše očekávání bylo ve všech zásadních aspektech splněno,“ hodnotí ředitel podniku Ing. Tomáš Hruška.

**Ze 100 % se podařilo odstranit duplicity v úkonech i údajích.** „ Díky eliminaci duplicitních evidencí dávají naše data přesné výsledky a odpadá chybovost,“ posuzuje Šmardová a doplňuje další benefit: „Čas a energie lidí mají být investovány do něčeho, co nás posune, ne do nadbytečných činností. Jednu pracovníci jsme uspořili v interních provozních službách, druhou pak v administrativě zakázek. Převedeme je na jiné v současné chvíli uvolněné pozice. Celkovou roční úsporu za odstranění této nadbytečné agenty můžeme kvantifikovat na cca 1 000 000 Kč.“

Stěžejní přínosy SZÚ očekává v oblasti zkušebnictví, pro které byl vytvořen a zaveden specializovaný modul. „Jeho úkolem je chránit naše unikátní kompetence a zabránit možným finančním ztrátám. Nabízíme totiž širokou škálu odborných služeb, které jsou podloženy různými oprávněními, například jde o akreditace a autorizace. Modul automaticky upozorňuje na nutnost obnovit jednotlivá oprávnění vztahující se k danému segmentu trhu,“ říká ředitel zkušebních laboratoří Ing. Michal Manhalter.

V QI lze také sledovat platnost kompetencí ve vztahu k jednotlivým službám, které jsou zařazené do katalogu. „Veškeré zakázky jsou s tímto katalogem propojeny – pokud dojde například ke změně technických norem nebo

evropských směrnic, jsme schopni jednoduše dohledat, kde jsou tyto předpisy použity. Vše evidujeme na jednom místě. Není nutné dívat se do papírových složek, jako tomu bylo dříve,“ upřesňuje Manhalter a dodává: „Další výhodou je možnost tvorby dokumentů, například certifikátů a zkušebních protokolů, které de facto tvoří výsledky naší práce. K tomu jsou použity předem připravené šablony, systém do nich přidává konkrétní data. Pokud se na zakázce něco změní, několika jednoduchými úkony přeneseme tyto informace do všech již rozpracovaných dokumentů.“

## 100% pomoc při operativě

QI přináší přehled nejen nad rentabilitou celého podniku a jeho zahraničního zastoupení, ale také komplexní pohled na reakce trhu. „Nyní máme kvalitní nástroje k vyhodnocování chování trhu i zjišťování potřeb klientů ve vazbě na naše kompetence. Dříve toto možné nebylo: informace se ztrácely u koncových lidí, kteří komunikují se zákazníky – výsledky nekončily v systému, procesy byly zpřetřhané,“ popisuje vedoucí marketingového oddělení Ing. Petr Fait.

Kvalitativní posun přináší používání DMS a workflow. V maximální míře totiž došlo k elektronizaci dokumentů a s tím související úspoře manuální práce zaměstnanců. Zmizela většina papírů, odpadla administrativa a během pro podpis ode dveří ke dveřím. Management i pracovníci navíc mají dohled nad všemi informacemi napříč pobočkami. Výrazným benefitem je možnost vzdáleného přístupu k datům: „Vidím stav, který je skutečně aktuální. Vše mohu schvalovat třeba na cestách,“ dodává Šmardová.

## Řídit i projektově

QI umožňuje SZÚ lépe řídit projekty a určovat jejich směřování. „Postrádali jsme informace o interních nákladech. QI nám toto dovoluje postavit jinak, například už jen tím, že vedeme a vyhodnocujeme záznamy o skutečně odpracovaných hodinách našich zaměstnanců,“ doplňuje Šmardová.

Díky výše uvedeným přínosům nyní může nově vzniknout plnohodnotné obchodně-marketingové oddělení. „O zákazníky chceme pečovat komplexně jako SZÚ, doposud byl klient většinou navázán na konkrétního pracovníka. S informacemi z QI je možné toto změnit,“ vysvětluje Fait.

QI je také platformou, která pomáhá efektivněji spravovat a řídit lidské zdroje. „Dříve jsme měli formalizované dokumenty, které bez většího využití končily ve složkách, zaměstnance jsme tedy jen evidovali. Nyní na to máme živé procesy a pracovníky podle nich vedeme. Vše bude propojené se systémem odměňování i plány osobního rozvoje,“ dodává Šmardová.

## Další přínosy řešení v QI:

- Sjednocení a centralizace datové základny
- Propojení podnikových procesů a jejich optimalizace
- Podpora týmové práce napříč celým podnikem
- Snadný přístup k jednotným a aktuálním datům
- Ucelený pohled na zakázky z jednoho místa (také z hlediska platných norem)
- Přehled nad platnostmi akreditací a autorizací
- Jednoduchá tvorba smluv, certifikátů a protokolů
- Přehled nad rentabilitou všech poboček a zahraničního zastoupení
- Komplexní informace o chování trhu
- Odbourání většiny papírové agentury
- Úspora času při získávání informací a administrativě
- Podstatné zvýšení efektivity operativního řízení díky vzdálenému přístupu a elektronickému schvalování
- Detailní pohled na aktivity celého podniku
- Lepší strategické plánování
- Snadnější vyhodnocování marketingových a obchodních aktivit
- Umožnění podmínek pro vznik obchodně-marketingového oddělení
- Cílenější řízení lidských zdrojů



„Z mé pozice oceňuji hlavně jednotnou datovou základnu poskytující jedinou verzi pravdy. A dále snadnou dostupnost údajů z různých částí systému. Udělali jsme obrovský krok kupředu, co se týká možnosti získávání informací pro vedení společnosti. Navíc zavedení QI u nás nastolilo novou éru efektivně podporující týmovou práci. Chci dodat, že za produktem QI vidím i lidi – protože bez součinnosti, profesionality a také určité empatie pracovníků firmy Melzer by to nešlo.“  
Ing. Tomáš Hruška, ředitel SZÚ

### Rozsah řešení:

Rozsah řešení:		PERSONALISTIKA A DOCHÁZKA	ORGANIZACE A ŘÍZENÍ	PROCESY A WORKFLOW	DMS
PROJEKTY	CRM A MARKETING	PRODEJ A NÁKUP	SKLADY	TPV A KALKULACE	NÁŘADÍ
KVALITA	SERVIS A ÚDRŽBA	DOPRAVA	ZKUŠEBNICTVÍ	FINANCE	MZDY
MAJETEK	ÚČETNICTVÍ	BI	SYSTÉMOVÉ FUNKCE	E-KOMUNIKACE	QI MOBILE

Informační systém QI ve Strojírenském zkušebním ústavu, s. p., naimplementoval Melzer, spol. s r. o.