

## PŘÍPADOVÁ STUDIE ZÁKAZNÍKA SPOLEČNOSTI SAP



**„Nasazením SAP Business One v naší společnosti jsme dosáhli lepších výsledků při plnění obchodních zakázek v požadovaném termínu a množství. Dochází k plynulejšímu odbavování obchodních případů a jsme schopni lépe reagovat na požadavky našich zákazníků. Prostřednictvím SAP Business One se nám podařilo docílit optimalizace interních procesů a zefektivnění naší práce. Díky systémové podpoře plánování nákupu se také zjednodušil a zpřesnil celý proces nákupu a došlo k optimalizaci skladových zásob.“**

Jan Kupský, jednatel společnosti ALFAVARIA Group s. r. o.

### PŘEHLED



#### Název společnosti

ALFAVARIA Group s. r. o.

#### Sídlo

Liberec

#### Odvětví

Obchod, služby

#### Produkty, služby

Industriální nářadí a příslušenství, servis

#### Pozice na trhu

Systémový dodavatel v oblasti služeb a dodávek industriálního nářadí

#### Počet zaměstnanců

26

#### Obrat

100 000 000,- Kč

#### Export do zemí

Slovenská republika

#### Hardware

HP

#### Software

SAP Business One, Versino Distribution Factory™, SAP CRM Anywhere

#### Operační systém

Microsoft

#### Databáze

Microsoft SQL

#### Počet uživatelů

22

## ALFAVARIA Group s. r. o.

Společnost ALFAVARIA Group s. r. o. vznikla v roce 1996 a od svého vzniku se zabývá dodávkami industriálního nářadí a příslušenství pro průmyslová odvětví a do řemeslných oblastí. V roce 2003 došlo k rozšíření působnosti na území Slovenské republiky založením AlfaVaria Slovensko s. r. o.

Zákazníky velmi ceněnou devizou je rozsah a nabídka úzce specializovaných služeb a jejich balíčky spojené s dodávkami výrobků, které jsou individuálně přizpůsobeny požadavkům a profilu zákazníka. Společnost je certifikována dle ISO 9001.

### Důvody, které vedly k uvažování o změnách v informačním systému

Hlavním důvodem k pořízení nového informačního systému byl trvale rostoucí objem zakázek a administrativy spojené s jejich vyřizováním. Důraz byl dále kladen na maximální zpřehlednění a vyladění procesů ve společnosti oproti původnímu stavu, a to od prvotního kontaktu se zákazníkem až po poprodejní servis. Tato potřeba se dotýkala všech oddělení, od nákupu přes prodej, expedici a servisní středisko. Původně používaný systém těmto představám zcela nevyhovoval a jeho další rozvoj již prakticky nebyl možný. Od první myšlenky na výměnu informačního systému ke spuštění poptávkového řízení uběhlo přibližně půl roku.

## **Situace před implementací řešení od SAP**

Před nasazením SAP Business One jsme používali systém, který, ač byl v mnohém našim požadavkům uzpůsoben, nebyl již schopen dále reflektovat nové požadavky plynoucí ze změn ve vztazích s našimi zákazníky. Především nebylo prakticky možné vést kompletní obchodní agendu, zcela scházel modul pro řízení vztahů se zákazníky. Účetnictví pak bylo vedeno v samostatné aplikaci, která nebyla s obchodní a skladovou částí nijak provázána. Dalším problémem, který jsme byli nuceni řešit, byla situace, kdy dodavatel původního softwaru nebyl dostatečně pružný v komunikaci a nejevil přílišnou ochotu reagovat na naše aktuální potřeby.

## **Příklady zjednodušení procesů a administrativy**

Implementací řešení SAP Business One jsme docílili především plynulejšího odbavování obchodních případů. Zcela odpadly tzv. papírkové metody, které se staly před nasazením nového informačního systému nešvarem všech oddělení společnosti. Velmi pozitivně si ceníme sdíleného přístupu k jednotně uloženým informacím, ke kterým se naši pracovníci dostanou pohodlně a jednoduše, a mohou tak pružně reagovat na požadavky klientů. Ve spoustě případů odpadla nutnost některé z dokladů tisknout a následně je v tiskové podobě archivovat. Díky systémové podpoře plánování nákupu se také zjednodušil a zpřesnil celý proces nákupu a optimalizace skladových zásob.

## **Jak se projeví na kontaktu společnosti se zákazníky**

Pracovníci obchodního oddělení nyní mohou velmi rychle reagovat na požadavky zákazníků díky informacím, které jsou průběžně zaznamenávány k jednotlivým obchodním zakázkám. Nově se například nákupní oddělení stará o průběžné doplňování termínů k jednotlivým položkám zakázky a tak mají všichni – jak obchodníci tak zákazníci – vždy aktuální informace o stavu a termínech plnění jejich objednávek.

## **Co přináší uživatelům**

SAP Business One přináší všem uživatelům rychlý a pohodlný přístup k aktuálním informacím, na základě kterých se mohou dle svých kompetencí pružně rozhodovat. Naši obchodní zástupci v terénu získali díky možnosti vzdáleného přístupu do systému výkonný nástroj na podporu a řízení svých každodenních aktivit.

## **Jak se projeví implementace na kontaktu s koncovým odběratelem**

Nasazení SAP Business One příznivě ovlivňuje naše vztahy s obchodními partnery, zejména v oblasti plynulosti dodávek a plnění dodacích termínů. SAP Business One nám umožňuje pružně a rychle reagovat na požadavky našich zákazníků což v konečném důsledku vede ke zvyšování kvality našich služeb.

## **Výběrové řízení**

Vzhledem k tíživé potřebě řešit náhradu informačního systému jsme cíleně oslovili vybrané dodavatele informačních systémů, které se nám zdály pro naši společnost vhodné. Ve výběru jsme měli jak domácí, tak zahraniční systémy a dodavatele. Jednání probíhala v průběhu několika měsíců, kdy jsme poznávali jednotlivé systémy a zároveň jsme si sami ujasňovali naše hlavní potřeby a priority.

## **Hlavní kritéria při výběru nového informačního systému byla stanovena tato:**

- integrace všech procesů v rámci jednoho systému,
- výrazná podpora obchodu a práce s obchodními partnery,
- podpora marketingu a poprodejní péče,
- možnost snadného zavedení e-Commerce a vzdáleného přístupu pro obchodní zástupce,
- snadné ovládání a přívětivé uživatelské rozhraní pro všechny uživatele,
- systém, který bude schopen aktivně informovat uživatele,
- budoucí ochrana našich investic ze strany výrobce a dodavatele,
- kompetence implementačního partnera,
- cena.

Nakonec jsme vsadili na mezinárodní produkt a zkušenosti v kombinaci s lokální podporou a přizpůsobením. Naše volba padla na řešení SAP Business One doplněné o procesní rozšíření pro distribuční firmy Versino Distribution Factory™, které nejlépe splnilo naše představy a výběrová kritéria. Svoji roli také sehrála skutečnost, že mnozí z našich zákazníků řešení od SAP také používají a do budoucna se tak otevírá možnost vzájemného propojení mnoha našich aktivit i po této stránce.

## **Partner společnosti SAP**

Celý projekt dodávky, implementace a následné podpory u nás zajišťuje firma Versino CZ, s.r.o., která je také dodavatelem procesně přizpůsobeného rozšíření SAP Business One pro distribuční společnosti – Versino Distribution Factory™.

## **Implementace**

Celá implementace nového informačního systému trvala od zahájení přípravných prací zhruba šest měsíců. Systém nyní rutinně využívá 22 uživatelů včetně 6 obchodních zástupců v terénu. Délka a průběh implementace byla ovlivněna snahou optimalizovat naše interní procesy na základě možností SAP Business One a definitivně vymítit tzv. systém tužka – papír, což přinášelo zejména z počátku jisté obtíže. Díky aktivní podpoře ze strany klíčových uživatelů a dodavatele jsme však proces přechodu na nový informační systém, a leckde i nový způsob práce, úspěšně zvládli.

## **Hlavní výhody, zlepšení, dosažené cíle**

Za hlavní výhody systému SAP Business One považujeme jeho snadné ovládání a přizpůsobení se našim potřebám. Díky tomu, že jsou v systému všechny informace uloženy na jednom místě a jsou mezi sebou logicky provázány, a navíc jsou velmi snadno přístupné, máme neustále k dispozici aktuální údaje o stavu všech obchodních zakázek a jejich plnění, dostupnosti jednotlivých skladových položek a plánech nákupu. Ve velmi krátké době po nasazení SAP Business One se nám podařilo dosáhnout výrazného zlepšení v oblasti plnění dodávek v požadovaných termínech a množstvích. Zavedli jsme nový systém vyskladňování zboží, který umožňuje velmi průkaznou kontrolu nad dodávkami položek jednotlivých zákaznických objednávek. Nemalou úsporu nám také přináší optimalizace skladových zásob a zefektivnění v oblasti plánování nákupu.

## **Řešení a faktory úspěchu**

Projekt nasazení nového informačního systému v naší společnosti zahrnuje dodávku SAP Business One a procesně přizpůsobeného rozšíření pro distribuční společnosti Versino Distribution Factory™ od společnosti Versino CZ, s.r.o. Součástí dodávky je také webové rozhraní pro naše obchodní zástupce SAP CRM Anywhere. Během nasazování nového systému jsme si ověřili, že při dodržování pravidel a stanovených postupů pro používání nového informačního systému budeme mít k dispozici aktuální a přesná data pro řízení společnosti. Tento přístup se následně pozitivně odráží ve vazbě na požadavky řízení kvality dle normy ISO 9001. Spolupráci s implementačním partnerem hodnotíme kladně. Firma Versino CZ, s.r.o. nepůsobila na projektu od jeho počátku, nicméně se dokázala rychle zorientovat ve vzniklé situaci a úspěšně projekt implementace převzít a dokončit. Pozitivně hodnotíme ochotu a schopnost implementačního partnera vycházet vstříc našim požadavkům a schopnost aktivně se spolupodílet na dalším rozvoji naší společnosti.

## **Zhodnocení přínosů projektu pro zákazníka**

Nasazení SAP Business One a Versino Distribution Factory™ hodnotíme jako krok správným směrem. Získali jsme výkonný a flexibilní nástroj, který výrazně zvýšil systémovou podporu naší obchodní činnosti a zefektivnil práci v rámci celé firmy.

SAP Business One a Versino Distribution Factory™ můžeme doporučit obchodním firmám, které hledají komplexní řešení, které s nimi poroste i do budoucna.

## **Plány zákazníka do budoucna**

Do budoucna plánujeme implementovat on-line propojení SAP Business One s naším internetovým obchodem a nasazení SAP Business One na podporu našich aktivit na Slovensku. Naše společnost prochází obdobím rozšiřování obchodních aktivit a začínáme se poohlížet i po dalších zahraničních trzích, kde budeme opět spoléhat na systémovou podporu SAP Business One a Versino Distribution Factory™.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP ČR, spol. s r.o.**

Pekařská 621/7

155 00 Praha 5

T +420 257 114 111

F +420 257 114 110

E [info.czech@sap.com](mailto:info.czech@sap.com)

[www.sap.com/cz](http://www.sap.com/cz)

CZ-SST-AWG

© 2007 SAP ČR, spol. s r.o. Všechna práva vyhrazena. SAP, mySAP, SAP Business Suite, SAP NetWeaver a ostatní produkty a služby SAP zde zmíněné, jakož i jejich příslušná loga, jsou obchodními známkami nebo registrovanými obchodními známkami SAP AG v Německu a v některých jiných zemích na celém světě. Všechny ostatní názvy produktů a služeb, které jsou zde zmíněny, jsou obchodními známkami příslušných společností.

Údaje obsažené v tomto dokumentu slouží pouze pro informační účely. Specifikace národních produktů se mohou lišit. Tyto materiály se mohou změnit bez předchozího upozornění. Tyto materiály jsou poskytovány společností SAP AG a jejími dceřnými společnostmi (SAP Group) pouze pro informační účely, bez prohlášení záruky jakéhokoli druhu a SAP Group nebude zodpovědná za chyby nebo opomenutí v těchto materiálech. Jediné záruky na produkty SAP Group jsou ty, které jsou uvedeny ve specifických záručních ujednáních.

[www.sap.com/cz/contactsap](http://www.sap.com/cz/contactsap)