

PODZIM 2013

# zaostřeno na průmysl



## téma: Všichni chceme jíst a pít

Vladimír Bartoš, ředitel podpory prodeje, Minerva Česká republika

*Každý z nás má zkušenost s nákupem potravin. Nakupujeme v menších obchodech nebo ve velkých hypermarketech a chováme se různě. Často vyhledáváme levné graficky zvýrazněné akční zboží, někdy si vybereme dražší specialitu, jindy spěcháme a vložíme do košíku potřebné zboží bez zkoumání kvality a ceny.*



Přemýšleli jste někdy, jakou cestu urazí výrobek, než se ocitne ve vašem žaludku? Kolik informací, které musí být včas získány, vyhodnoceny a správně použity, je s tím spojeno? Kolik různých firem a lidí se výrobku musí dotknout? Kolik urazí kilometrů na kamionech pálicích drahou naftu? Jak je možné, že ceny

potravin rostou o tolik pomaleji, když veškeré vstupní náklady jsou mnohonásobně vyšší? Může za to produktivita. Stačí nám méně zdrojů na vyprodukování většího množství výstupů. K produkci potravin potřebujeme pět zdrojů: přírodní zdroje, práci, kapitál, informace a znalosti. Zatímco přírodní zdroje a práce

zdražily, umíme dnes výrazně lépe využívat kapitál, informace a znalosti. Velký podíl na tom mají podnikové informační systémy.

V čem informační systém pomáhá potravinářské či nápojářské firmě? Rozděleme podporu systému do několika oblastí.

>> pokračování na straně 2



## stalo se | stane se...

### 23. října 2013

Očekávaný vývoj automobilového průmyslu v ČR a střední Evropě – 10. ročník, Brno, Holiday Inn

Již osmý rok se Minerva ČR partnersky podílela na konferenci Očekávaný vývoj automobilového průmyslu, kde tradičně prezentuje své zkušenosti a nejen IT odbornost v automobilovém odvětví. Konference se každoročně účastní všichni významní dodavatelé a automobilky podnikající v České republice, ale také na Slovensku. Akce je podporována Sdružením automobilového průmyslu v ČR AutoSAP a slovenským ZAP SR (Zváz automobilového priemyslu).

### 24. října 2013

Setkání uživatelů PaM (Personalistiky a Mzdy) společnosti Minerva ČR a SR, Rožnov pod Radhoštěm  
Letošní setkání uživatelů modulu PaM se uskutečnilo u zákazníka Minervy ČR, který používá pro komplexní řízení podniku oborový ERP systém QAD s modulem PaM. Zákazník, společnost Retigo vyrábějící především špičkové konvektomy pro pro-

fesionální kuchyňská zařízení, sídlí v Rožnově pod Radhoštěm s malebným skanzenem. Na programu, kromě novinek, bylo představeno konkrétní řešení ve společnosti Retigo a účastníci měli možnost si projít výrobu společnosti s odborným výkladem. Setkání se zúčastnily výrobní společnosti z České a Slovenské republiky.

### Říjen - listopad 2013

školení MMOG/LE, Brno, Praha

Podzimní školení standardu MMOG/LE, který je vyžadován u řady dodavatelů automobilových součástek, je poslední v letošním roce. Další školení proběhne v prvním čtvrtletí 2014, opět v Praze a Brně, v kancelářích společnosti Minerva.

### 11.-12. listopadu 2013

Teamwork, Budapešť

Softwarová společnost QAD každým rokem organizuje pro své partnery a distributory konferenci Teamwork. Listopadový Teamwork pro region

EMEA se uskutečnil v Budapešti a účastníci si vyslechli nové trendy ve vývoji ERP QAD a další produktové a technologické novinky. Partnerky konference jsou dlouhodobě technologické a softwarové firmy, které rozšiřují svými nadstavbovými aplikacemi funkcionalitu samotného ERP. Tradičním partnerem je například technologická a databázová firma Progress Software, firma Eagle Europe s řešením automatického sběru dat, nebo společnost Preactor, která v letošním roce prošla akvizicí s německou společností Siemens. Stala se tak samostatnou skupinou divize Industry Automation firmy Siemens a prostřednictvím svých stávajících partnerů poskytuje špičkové APS řešení Preactor pro výrobní podniky. Minerva je jediný Silver Solution Provider pro produkt APS Preactor v České a Slovenské republice.

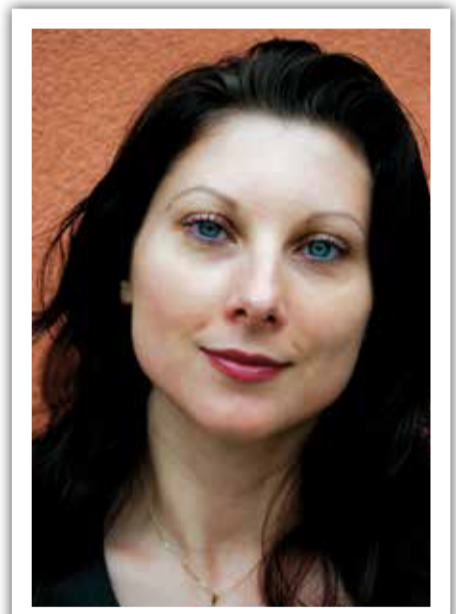
**Sledujte průběžně informace na [www.minerva-is.eu](http://www.minerva-is.eu)**

## úvodník / editorial

Vážení čtenáři,

právě jsme dosáhli kulatého vydání Zaostřeno na průmysl. Děkujeme za Vaši přízeň a přinášíme v magazínu další zajímavá témata. Nosný článek desátého vydání se zabývá procesy v potravinářství. V letošním roce tři naše významné zákazníky oslovila renomovaná analytická společnost IDC s vypracováním case study o nasazení ERP systému. Vybrané části studií najdete v článku magazínu. Celou studii ve strojírské společnosti jsme otiskli v minulém čísle, v tomto vydání si můžete přečíst studii zavedení ERP systému v pekárenském holdingu a do příštího čísla připravíme studii automobilového dodavatele. V příspěvku společnosti QAD autorka vysvětluje, s čím se v dodavatelském řetězci potýkají automobiloví dodavatelé. V anketní části jsme vyzpovídali specialistu na uživatelské rozhraní .NET, který přiblíží široké možnosti tohoto oblíbeného rozhraní. Poradce v průmyslových podnicích přiblížil oblasti, které někteří výrobci poptávají externě.

Přeji vám příjemné a užitečné čtení.



Alena Pribišová, Marketing Manager  
Minerva ČR, a.s.



**Přejete si dostávat  
magazín Zaostřeno  
na průmysl  
v elektronické  
podobě?**

**Napište nám na:  
[redakce@minerva-is.eu](mailto:redakce@minerva-is.eu)**



### Minerva posiluje pozici ve farmaceutickém průmyslu. Ve společnosti Bioveta implementuje oborový systém ERP QAD.

Farmaceutická společnost Bioveta sídlící v Ivanovicích na Hané se zabývá výrobou veterinárních biopreparátů a léčiv. Rozsah činnosti pokrývá také humánní program, divizi dodávek laboratorních zvířat a divizi biologických testací. Pro řízení podnikových procesů vybrala Bioveta ERP systém QAD, který dodá a zavede Minerva Česká republika. QAD splňuje celou řadu přísných požadavků farmaceutického průmyslu, včetně sledování a řízení šarží.

Výběrové řízení na dodávku ERP systému vyhlásila Bioveta v roce 2012 a následně obdržela nabídky od většiny dodavatelů lokálních i světových ERP systémů v České republice různé velikosti, funkcionality a zaměření. Selektaci prováděla komise Biovety na základě odborných kritérií, která pro tento účel stanovila. Komise hodnotila funkcionalitu ERP v odvětví farmacie, zkušenosti dodavatele, realizované projekty, stabilitu dodavatele i nabízeného řešení a neméně podstatně byly praktické prezentace a ukázky jednotlivých dodavatelů. Požadovaná kritéria nejlépe splnila společnost Minerva s ERP systémem QAD.

„Ve farmaceutickém průmyslu jsou přísné normy, které musí výroba, sledování a expedice přípravků dodržovat,“ vysvětluje Ing. Petr Vinklár, finanční ředitel společnosti Bioveta, „Systém musí komunikovat s dalšími technologiemi, se kterými pracujeme.“ A dodává: „od nového podnikového systému si primárně slibujeme lepší možnost plánování výroby a lepší přehled o stavu podniku.“

### Minerva ČR se na konci roku 2013 stěhuje do AZ Tower, nejvyšší budovy v České republice

V závěru roku 2013 proběhne stěhování brněnské pobočky Minerva ČR do nejvyšší budovy v České republice dosahující 111 metrů s třiceti podlažími. Minerva v moderních prostorách nové pobočky nabídne vysoký komfort také pro své zákazníky a obchodní partnery při jednáních nebo pořádaných školeních a prezentacích.

Multifunkční budova, zkolaudovaná letos v červnu, nabízí prostory pro kancelářské využití, obchody, restaurace, fitness, zdravotní zařízení i bydlení. Budova, situovaná nedaleko brněnského Jižního centra přezdívaného brněnský „Manhattan“, vyrostla mezi ulicemi Pražákova a Heršpická. Originálně řešená budova je charakteristická dvojím zalomením jednoho ze dvou výškových kvádrů, mezi něž je vložena prosklená výtahová šachta se schodištěm. Zalomení je ve tvaru písmen A a Z, odtud název budovy. Stejně netradiční je i obkladový materiál fasády, který tvoří barevné keramické glazované desky. Fasáda je barevně zajímavě řešená – od zemité okrové barvy, která připomíná zem, po čistě bílou evokující oblaka. Stavitelé AZ Tower se pyšní ekologickou šetrností budovy. Je vybavená řízeným větráním využívající rozdíly v teplotě místnosti podle světových stran. Unikátní je i podpora vytápění a klimatizace za pomoci tepelných čerpadel přivádějících vodu o stálé teplotě z pilotů, na kterých je budova ukotvena. Čtyři sta metrů čtverečních jižní fasády je pokryto solárními panely.



## téma: Všichni chceme jíst a pít

>> pokračování ze strany 1

### Komunikace se zákazníkem

Výrobce potravin si dnes nemůže dovolit opomenout žádného zákazníka. Proto využívá několik prodejních kanálů. Tradiční objednávání mailem a faxem zahrnuje v systému evidenci prodejních objednávek běžnou, k tomu určitou funkcí. Telefonické objednávání je zpravidla obsluhováno call centrem. Zákazníci volají na jediné telefonní číslo, které obsluhuje chytrá telefonní ústředna. Číslo nesmí být nikdy obsazené a zákazníkovi se musí ozvat informovaný rychle reagující operátor. Proto ústředna komunikuje s informačním systémem. Podle telefonního čísla rozezná zákazníka, přepojí jej na správnou operátorku a té v informačním systému rovnou naskočí informace o zákazníkovi potřebné pro rychlé vyřízení objednávky. Přímé objednávání v terénu obchodním zástupcem vyžaduje vybavení zástupce mobilním zařízením, nejčastěji PDA nebo tabletem. Prodejce má v systému naplánované trasy návštěv, eviduje do něj informace o zákaznících, umístění výrobních podniků, konkurenci, projednává případné pohledávky, předává vzorky, dárky, letáky a eviduje objednávky. Elektronické EDI objednávání zahrnuje automatické předávání objednávek, dodacích listů a faktur mezi informačními systémy řetězců a výrobců. Výhodou je rychlost komunikace, bezpracnost a žádné překlepy. Objednávání prostřednictvím B2B internetového portálu zase umožňuje zákazníkovi kdykoli v klidu prohlédnout nabídku svého dodavatele, zobrazit si historii svých odběrů a plateb a jednoduše bez stresu objednat zboží.

Všechny objednávky pak v systému vytvářejí nezávislou poptávku a vstupují do následných procesů cílených na uspokojení zákazníků.

### Cenotvorba

Pro získání a udržení zákazníka je velmi důležitá cena. Ta je vytvářena dynamicky nastavenými vzájemně kombinovatelnými cenovými pravidly. Ve vazbě na výrobek je definována základní cena. Ke skupině výrobků, zákazníkovi, regionu mohou být přiřazeny objemové či množstevní slevy. Časově omezené jsou akční slevy nebo ceny. To vše lze kombinovat sumárními součty nebo kaskádovým postupným propočítáváním za sebe řazených slev. K větším odběrům za definované období motivují zákazníky bonusy. K zavedení na trh nových nebo méně úspěšných výrobků mohou pomoci naturální rabaty: „Pokud objednáš tuto kombinaci zboží, dostaneš zdarma tyto výrobky.“

### Vratné obaly

Chvilí to vypadalo, že jednorázové PET vratné obaly zcela vytlačí. Ekologie však tento trend zastavila. V přepravkách, paletách a lahvích mají výrobci vázané obrovské finanční prostředky. Zálohy za obaly jsou často výrazně nižší než jejich užitná hodnota. Není divu, že se pak ztrácejí. Proto musí informační systém, co nejlépe koloběh vratných obalů evidovat. K zákazníkům a obalům obvykle nastavujeme druh obalu, který rozhoduje o způsobu jeho fakturace a sledování. Rozlišujeme obaly evidenční, zálohové a fakturační.

Již při evidenci objednávky systém dopočítá k výrobku počet vratných obalů, skladník jej může při expedici aktualizovat a systém navyšuje obalové konto zákazníka. Při svozu obalů řidiči dochází naopak k ponižování obalových kont zákazníků.

### Optimalizace rozvozu zboží

Velkou nákladovou položkou v potravinách tvoří doprava. Proto je důležité, aby auto najelo co nejméně kilometrů s co nejvíce tunami výrobků. To je snadné, pokud vezete plný kamion do velkého řetězce. Podstatně hůře se to však zajišťuje, pokud zavážíte mnoho menších zákazníků a ještě vyrábíte různé výrobky v mnoha navzájem vzdálených výrobních závodech.

Snaha o minimalizaci nákladů začíná už při evidenci prodejních objednávek. Je vhodné zařadit menší zákazníky do závozních tras a dnů a směřovat tak poptávky zákazníků na trasu do stejného dne, aby naplnily auto. Objednávky jsou následně nahrávány do modulu, který zajišťuje optimalizaci dopravy prostřednictvím digitálních map a kapacity aut, která jsou k dispozici. Výsledkem jsou nashromážděné dodací listy do přeprav tak, jak je vhodné naložit auta a rozvézt zboží zákazníkům s nejnižšími možnými náklady. Pokud máme holding o skupině firem, může se stát, že objednávku zaevidovala prodávající firma a přímý závoz bude dělat vyrábějící firma holdingu. Systém pak musí na pozadí provést tzv. přepravek mezi vyrábějícím - prodávajícím a prodávajícím - zákazníkem. S ohledem na DPH a Intrastat.

Některé firmy provozují ve snaze snížit náklady na přepravu tzv. sekundární expedici. Výrobce zaeviduje objednávky zákazníků ze vzdáleného regionu, vypočítá trasy, ale nezaváží přímo. Nejprve naloží zboží pro region na velké auto, doveze jej do cross-dockového skladu, kde jej přeloží do menších aut a rozveze koncovým zákazníkům.

Protože menší zákazníci neodebírají celé palety, musí systém organizovat kombinování různého zboží na jednu paletu. Evidence v expedici jsou natolik složité, že se nelze obejít bez identifikace palet, přepravek, kartonů a výrobků čárovými kódy a skladníci musí používat radiofrekvenční terminály, pomocí nichž skenují všechny úkony. Systém pak aktivně kontroluje, zda nedochází k chybě.

### Jak na neplatiče

Dalo by se říci, že kdo neplatí, tomu nebudeme dodávat. Ve vysoce konkurenčním prostředí je to však nereálné. Proto se rozmáhá dodávka za hotové. Informační systém musí rozpoznat hříšného zákazníka, upozorňovat na něj již při evidenci objednávky, aby mohl být při každé příležitosti upomínán. A při expedici musí kromě dodacích listů připravit i podklady pro platbu v hotovosti. Pokud rozvážející řidiči mají PDA, všechny podklady dostávají na trasu elektronicky. Při předávce zboží pak jen zaktualizují dodací list, zaevidují vrácené obaly a na mobilní tiskárně vytisknou dodací list a pokladní doklad. Až předají hotovost dispečerovi, systém musí zkontrolovat a spárovat platby s fakturami.

### Nízké zásoby = nízké náklady

Jak při proměnlivé poptávce dosáhnout správných zásob pro pokrytí požadavků zákazníka? Klíčem je řízení poptávky a plánování výroby a nákupu. V systému máme historii prodeje výrobků zákazníkům v čase. Pokud na tyto informace nasadíme statistické algoritmy a dokážeme výpočty ovlivnit dalšími předpoklady, získáme prognózy prodeje po výrobcích v čase. Tyto prognózy vstupují do plánování výroby a nákupu. Výsledkem je dle receptur, zásob, rozpracovanosti a materiálu na cestě podrob-

ný výpočet požadavků na dokoupení a dovyrobení chybějících zásob – tedy plán nákupu a výroby rovněž optimalizovaný v čase. Výroba a nákup pak jen reagují na daný plán a samozřejmě detailně jej optimalizují dle výrobnosti na jednotlivých linkách a momentální kondici dodavatelů. Pravidelně opakované prognózování prodeje a přeplánování zajistí rychlou reakci výroby a nákupu na změny poptávky.

### Kde zaskladnit velké objemy surovin a výrobků

Velké obraty zásob se neobejdou bez velkých skladů. Je však nutné skladovat efektivně. Manipulace se zásobami a chlazené prostory jsou provozně drahé. Proto najdeme v potravinářských firmách velké řízené sklady. Nejčastěji se setkáváme s výškovými regálovými sklady (průjezdné uličky pro vysokozdvizné vozíky s regály po obou stranách), s kanálovými sklady (dlouhé kanály, do nichž se zasouvají palety) a s přesuvnými regály (paletové pozice obsluhované zaskladňovací deskou). V každém případě je nutné optimalizovat skladové operace. Pokud se nejedná o plně automatizovaný bezobslužný sklad, musí optimalizaci provádět ERP systém. Vyžaduje to zmapování skladu včetně stanovení vstupních, vychystávacích, mixovacích a jiných zón, nastavení zaskladňovacích a vyskladňovacích strategií a vybavení skladníků radiofrekvenčními terminály. Všechny palety musí systém označovat čísly manipulačních jednotek v čárovém kódu nejčastěji na etiketách ve standardizovaném SSCC formátu. Při skenu paletové etikety systém dle zaskladňovacích pravidel vypočítá nejhodnější úložné místo a načtením cílového místa skladník potvrdí ukončení manipulace. Naopak při vyskladňování skladník naskenuje číslo přepravní trasy a systém jej směřuje do zdrojových paletových pozic pro požadované palety. Ještě před tím může vyžadovat po skladníkovi namixování více výrobků na jednu paletu. Opět systém vytiskne etiketu pro označení mixované palety a pak dává na radiofrekvenčním terminálu skladníkovi pokyny pro seskládání zboží ze zdrojových palet. Skladník postupně potvrzuje mixování jejich skenováním.

### Dosledovatelnost šarží

Díky pečlivému označování a skenování šarží při příjmech z nákupní objednávky, při výdeji do výroby, při hlášení práce a skladových pohybech ve výrobě, při zaskladňování, mixování palet a při expedici je systém schopen kontrolovat zákazníky požadované expirace výrobků a je schopen zajistit dopřednou i zpětnou dosledovatelnost. Zeptejte se výrobce na historii šarže výrobku, který jste zakoupili v obchodě! Musí být schopen dohledat všechny pohyby s danou šarží i její původ napříč výrobou až k dodavatelům.

Je toho mnoho, co musí informační systém v potravinářské nebo nápojářské firmě zajistit. Zdaleka ne všechno je otázkou standardní funkcionality a jednoduchého nastavení. Hodně věcí je nutné podrobně analyzovat a dovyvinout na míru konkrétním požadavkům daného zákazníka. Pokud to však dotáhneme do úspěšného konce, výrazně zvýšíme produktivitu firmy. Vždyť se jedná o stovky až tisíce údajů denně, které je nutné evidovat, vyhodnocovat a využívat při řízení navazujících kroků.



## téma: Tři významné zákazníky Minervy ČR oslovili analytici z IDC se spoluprací na případové studii

Mezinárodní analytickou společnost IDC, která vytváří analýzy, studie a výzkumy z různých oblastí po celém světě, není třeba nijak dlouze představovat. Minerva s IDC dlouhodobě spolupracuje v oblasti IT (produktové analýzy, každoroční analýzy ERP trhu apod.) včetně divize zabývající se výzkumy ve výrobním prostředí, Manufacturing Insights.

Oslovení zákazníky Minervy jsou z různých výrobních segmentů: United Bakeries jsou jedničkou pečárenského trhu v České republice. Zásobují spotřebitelský trh zejména čerstvým pečivem – rohlíky, chlebem, dále cereálními výrobky, jemným pečivem i trvanlivými výrobky pod značkami Delta a Odkolek. Unex Holding je významnou strojírenskou společností působící se svými závody v České a Slovenské republice. Produkce Unexu se soustředí na odlitky, výkovky, svařence a těžké ocelové konstrukce. Senior Flexonics Czech patří do nadnárodní skupiny dodavatelů automobilového průmyslu. Vyrábí pro Renault a Ford ocelové a hliníkové trubky. Postup zpracování byl shodný ve všech třech případech a studie se zpracovávaly současně. Nejdříve byli zástupci jednotlivých firem osloveni dotazníkem, který se soustředil na klíčové momenty projektu. Ve druhé fázi došlo na osobní dotazování. Minerva v závěru projektu předala ocenění za spolupráci na case study Implementace ERP systému QAD, foto viz. níže.



Zleva: Ing. Helena Pašková, Manager IT ve společnosti United Bakeries s Petrem Koptíkem, předsedou představenstva Minerva ČR

### Výtah ze studií:

Proces implementace nového systému QAD ERP byl mimořádně náročný. Předchozí zkušenosti Minervy s potravinářstvím a s centralizačními procesy v nadnárodních společnostech se však v nejsložitějších fázích implementace ukázaly jako velmi užitečné. Minerva se osvědčila jako silný a spolehlivý partner United Bakeries. Implementace systému QAD ERP společností Minerva umožnila United Bakeries dosáhnout jednoho ze svých hlavních pracovních cílů: centralizovaného řízení mezinárodní skupiny. Společnost United Bakeries dokázala standardizovat podnikové procesy, sjednotit svou databázi a získat podporu pro sofistikované logistické procesy.

[United Bakeries]

Nový systém ERP poskytl UNEXu přesnější informace o dostupných zdrojích společnosti a disponibilních výrobních kapacitách, což přineslo mnohem rychlejší odezvu v komunikaci s obchodními partnery a zákazníky, než tomu bylo před implementací. Množství informací získaných ze systému se zvýšilo a umožnilo sofistikovanější analýzu dat, což vedlo k vyšší efektivitě činnosti. Hlavní přínosy systému ERP



Zleva: Ing. Pavel Šubař, výkonný ředitel ve společnosti Minerva ČR a Ing. Martin Vladík, vedoucí útvaru IT ve firmě Unex Holding

QAD spočívají ve větší flexibilitě UNEX Holdingu na trhu a ve snížení nákladů. Implementace IT řešení společnosti Minerva splnila očekávání UNEX Holdingu a navíc ověřila, že je možné začlenit nové akvizice, například na Slovensku, bez negativního vlivu na chod firmy. Úspěšná implementace ERP QAD v hlavním výrobním závodě UNEXu v Uničově, jež vyústila pro UNEX Holding partnerstvím s Minervou v rámci implementace systému QAD v dalších dvou výrobních závodech společnosti, ukazuje, že Minerva má odborné znalosti a schopnosti provést bezproblémové a úspěšné implementace ERP ve výrobním oboru.

[Unex Holding]

Díky oborové funkcionalitě ERP systému, zvýšil SFC své dodavatelské možnosti pro všechny partnery v rámci dodavatelského řetězce, a prokázal tak své schopnosti dokonalého plánování materiálu a dodavatelských procesů, díky kterým lépe plní podnikatelské cíle. SFC zkrátil průměrný obrát zásobování o osm dní a snížil čas potřebný na měsíční inventuru zásob o 30 procent. Zkrátil navíc neproduktivní dobu, přesčasy a neplánované pracovní směny o 15 procent díky zlepšení v plánování výroby. SFC také ušetřil více než 15 % nákladů spojených s pronájmem vratných obalů.

[Senior Flexonics Czech]

Zjednodušení a standardizace podnikových procesů vedly pro United Bakeries k zeštíhlení prostředků a nižším logistickým nákladům. Společnost je navíc nyní pružnější a je schopna rychleji reagovat na potřeby trhu a požadavky svých zákazníků. United Bakeries již zaznamenaly pozitivní reakce svých zákazníků na možnost využití nového call centra a intuitivního B2B modulu pro podávání objednávek.

[United Bakeries]

ERP systém QAD implementovaný společností Minerva ČR přinesl společnosti UNEX Holding více přesnějších informací ze všech oblastí. Od sledování výroby, výrobních a provozních nákladů, manipulace s materiálem až po lidské zdroje. Díky QAD, který je schopen poskytnout přesnější informace o dostupných zdrojích společnosti a skutečných výrobních kapacitách, Unex získal mnohem rychlejší odezvu při komunikaci s podnikatelským prostředím.

[Unex Holding]

Společnost Senior Flexonics Czech (SFC), dodavatel automobilových součástek pro firmy Renault a Ford, dosáhla nejvyššího dodavatelského hodnocení díky zavedení QAD Enterprise Applications. SFC získala jako dodavatel hodnocení úrovně A, stanovené směrnicí MMOG/LE (Materials Management Operations Guideline/Logistics Evaluation), což je hodnotící nástroj, který měří a zlepšuje plánování materiálu a efektivitu logistiky v rámci výrobních zařízení a dodavatelského řetězce.



Zleva: Petr Koptík, předseda představenstva Minerva ČR s Ing. Jaroslavem Majzlíkem, Manažerem IT ve společnosti Senior Flexonics Czech

Nový systém ERP umožňuje přístup k podnikovým informacím z jednoho místa (např. platební transakce a upomínky), výrazně rychleji a uživatelsky vstřícnějším způsobem, než to bylo možné dříve. Systém ERP QAD také poskytl nové náhledy na dostupná data a jejich následnou analýzu. QAD pomohl zlepšit integraci a vztahy s maloobchodními řetězci díky rozvoji komunikace na bázi elektronické výměny dat (EDI) a zrychlit pořizování objednávek díky call centru. Systém se využívá také jako zdroj dat pro další aplikace používané ve společnosti (např. intranet).

[Senior Flexonics Czech]

Nový systém ERP také přinesl díky efektivnějšímu provozu UNEX Holdingu určité snížení nákladů. Poté, co UNEX Holding hodnotil proces implementace, uvědomil si, jak velký význam měla pro úspěšnou implementaci podpora ze strany managementu. Důležitým faktorem byl také výběr zkušených členů implementačního týmu. UNEX zjistil, jak důležitá byla komunikace s uživateli o novém systému ERP, jeho výhodách a procesech implementace.

[United Bakeries]

Nový systém ERP také přinesl díky efektivnějšímu provozu UNEX Holdingu určité snížení nákladů. Poté, co UNEX Holding hodnotil proces implementace, uvědomil si, jak velký význam měla pro úspěšnou implementaci podpora ze strany managementu. Důležitým faktorem byl také výběr zkušených členů implementačního týmu. UNEX zjistil, jak důležitá byla komunikace s uživateli o novém systému ERP, jeho výhodách a procesech implementace.

[Unex Holding]

„S využitím aplikací QAD se nám vrátila značná část investic,“ prohlásil Jaroslav Majzlík, IT manažer společnosti SFC. „Díky QAD a profesionální realizaci projektu konzultanty společnosti Minerva prokazuje naše firma trvalá zlepšení v kvalitě našich služeb, a to nám umožňuje dosáhnout výkonnosti světové třídy. Využíváme QAD ke zvýšení efektivity, a díky spolupráci s firmou Minerva, zavádíme inovativní procesy, které vedou k lepší spokojenosti zaměstnanců i zákazníků.“ Minerva úzce spolupracovala s SFC na inovativním řešení sběru dat pomocí čárových kódů v oblasti logistiky a výroby. Díky tomu je teď SFC schopna shromažďovat a zobrazovat reálná data z procesů plánování podnikových zdrojů, která jsou přetřansformována na grafická zobrazení, ukazující obchodnímu oddělení práci odvedenou jednotlivými zaměstnanci. Podle tvrzení společnosti má tato vizualizace okamžitý motivační dopad na výkonnost, jelikož dělníci se nyní mohou podílet na snižování neproduktivní pracovní doby.

[Senior Flexonics Czech]



## Přečteno jinde

IAC Group v ČR rozšiřuje výrobu o odlehčené stropní panely

Americký výrobce automobilových součástek International Automotive Components Group (IAC Group) vyvinul v Česku panel stropu se sníženou hmotností a dvojnásobnou účinností tlumení hluku v interiéru automobilu. Na investice spojené s tímto projektem firma dostala počátkem roku 2013 dotaci 21,5 milionu Kč z operačního programu Podnikání a inovace. IAC Group má v Česku čtyři závody včetně vývojových pracovišť a kancelář v Mladé Boleslavi při automobilce Škoda Auto. Dvě továrny v obci Přeštice vyrábí stropní panely a od roku 2012 i dveřní výplně, závod Hodonín přístrojové desky a závod Zákupy interiérové izolační díly. „Pro následující dva roky získala společnost potřebný počet nových zakázek tak, aby plně využila své výrobní kapacity ve všech závodech v České republice,“ uvedla firma. IAC dodává z Česka své výrobky automobilkám Audi, Volkswagen, Daimler, Škoda Auto, BMW, Land Rover, General Motors (Opel), MAN a Porsche, některé prostřednictvím partnerů Lear, Grupo Antolin, Johnson Controls a SAS Auto-systemtechnik.

[prumysl.cz, Autofox]

Opel sa spojí s automobilovou divíziou PSA v Európe

Americká automobilka General Motors a jej francúzsky partner PSA Peugeot Citroën plánujú v rámci svojej aliancie vytvorenie spoločného podniku v Európe, ktorý by spojil nemeckú značku Opel s automobilovými aktivitami PSA. Informovali o tom v piatok francúzske noviny La Tribune. Spoločný podnik by podľa novín spojil Opel, ktorý je súčasťou GM, s automobilovou divíziou PSA či jej priemyselnou časťou. PSA a GM začiatkom roku oznámili dohodu o vytvorení globálnej strategickej aliancie. Predpokladajú, že aliancia prinesie ročnú úsporu okolo dvoch miliárd dolárov. GM v rámci dohody získala v PSA sedempercentný podiel. PSA Peugeot Citroën je po nemeckom Volkswagene druhým najväčším výrobcem áut v Európe. Firma pôsobí i v Česku, kde má spoločný podnik TPCA s japonskou automobilkou Toyota, na Slovensku má fabriku pri Trnave.

[eTrend]

Teva mieri na japonský trh

Izraelský koncern Teva Pharmaceutical Industries, najväčší výrobca generických liekov na svete, ohlásil akvizíciu majoritného podielu spoločnosti Taiyo Pharmaceutical Industry. Portfólio produktov spoločnosti Taiyo tvorí viac ako 550 generických verzií liečiv z rôznych terapeutických oblastí. „Táto akvizícia umožní Teve naplniť strategický cieľ, v rámci ktorého sa chce stať vedúcim hráčom na rýchlo sa rozvíjajúcom trhu s generickými liekmi v Japonsku,“ uviedol na adresu obchodu prezident a generálny riaditeľ skupiny Teva Shlomo Yanai.

[eTrend]



# ze stránek QAD.com: Developing Work Instructions for Supply Chain Management

Terry Onica, Director of Automotive, QAD. The author would like to acknowledge her peer members of the Automotive Industry Action Group (AIAG) Materials Management Operations Guideline/Logistics Evaluation for contributions to this article.

## Work instructions that are developed and maintained with best practices in mind will ensure a company can meet the requirements of its customers.

Many quality and supply chain standards and guidelines in the automotive industry require organizations to document specific processes, including ISO 9001, ISO/TS 16949 and the Materials Management Operations Guideline/Logistics Evaluation (MMOG/LE). Work instructions provide a recognized and consistent method to address these requirements. While most organizations ensure robust documentation for the quality function, often they do not ensure this same discipline for the supply chain function. This article will highlight some key best practices for developing work instructions for supply chain processes.

## Work Instruction Development and Best Practices

Work instructions must be developed for all supply chain processes including capacity planning, production planning, scheduling, packaging and labeling, customer and supplier Electronic Data Interchange (EDI) handling and communications, performance monitoring, transportation, shipping, and receiving.

Work instructions provide guidance on how to perform specific tasks. Since the process might be new to the employee, it is important that work instructions are documented with the correct level of detail in very clear, simple terms. Work instructions are used to:

- Train current employees on new processes
- Train new or back-up employees on existing processes
- Provide guidance on how to troubleshoot and solve problems

The development of a work instruction is best completed with direct input from the employee who performs the task. Usually, this person best knows the process and problems encountered. Employee participation helps to ensure that the documentation is accurate and that future improvements will be suggested upon review. It is always best to have someone from another function, who is not familiar with the task being documented, test the work instruction to ensure it is written to the right level of detail. Some subject matter expertise input from areas such as engineering, customer service, or IT may be required depending on the complexity and scope of the work to be performed.

The quality department in an organization can be a helpful resource for assistance in developing work instructions for the supply chain

functions. The supply chain function should consider getting the quality department's assistance so any existing applicable documentation can be leveraged.

It is important to remember that the employees referencing the work instructions may have different backgrounds and varying degrees of skills and qualifications. For example: An employee may have experience with one customer, but not another customer.

- An employee may be familiar with accessing certain business systems, but not as familiar with others.
- One employee may have been with the company for years, while the next employee may be a recent hire.
- One employee may have extensive experience in supply chain, while another may have been transferred into supply chain from another function.

Work instructions should be reviewed and validated at least once a year. This annual review should occur in a specified work cycle. However, it is management's responsibility to ensure that work instructions are immediately reviewed and updated in a timely manner whenever a process or the business changes warrant, for example, when a new customer comes on board or a new or upgraded planning system goes live. Additionally, whenever an internal or external corrective action is issued, the work instruction should be reviewed immediately to ensure that insufficient process documentation was not the root cause of the problem and to include any lessons learned.

Components of a Detailed Work Instruction  
The supply chain function should ensure the following components are included in work instructions as applicable:

- Purpose: The overall intent of the work instruction.
- Job function(s) responsible: Who is responsible and what job functions are impacted by the work instruction.
- Definitions and acronyms: Words or abbreviations that the reader may not understand
- Related customer compliance: Which customer supply chain compliance criteria are impacted, for example proprietary customer guidelines or Material Management Operations Guideline/Logistics Evaluation (MMOG/LE).
- Customer specific requirements and references: References, websites, portals, and systems should be included in the document in areas where they are applicable such as EDI, packaging and labeling, capac-

ity, containers, transportation, shipping, engineering change control, or traceability.

- Guidance: How the work should be accomplished, including the steps to be performed, the sequence, and measurements to be conducted.
- Related forms: Reference other applicable documentation, such as standard operating procedures, related work instructions, RASIC charts, or how to use websites to request a password, contact the help desk, or initiate a corrective action, for example.
- Related metrics: Customer, internal, or supplier metrics that may be impacted by the process.
- Errors and contingencies: Steps to take in the event of a failure, such as an EDI error or a "down" condition such as power loss or natural disaster, should either be included or referenced in the work instruction.
- Document version control: A summary log including the date modified, what was updated, and by whom

It is also important to leverage, where possible, any customer documentation. For example, if a customer has a process for using their EDI portal or capacity system, refer to the customer's documentation for the steps. In the overall work instruction for the process, include a link to the location where the customer documentation is stored, rather than recreating the customer documentation.

## Supply Chain Versus Quality Perspective in Work Instructions

At first glance, it is a common misunderstanding for organizations to assume that quality work instructions will cover supply chain functions. Typically, most do not fully cover what is needed. Employees often forget that the approaches from which the processes will be examined are different.

To illustrate how the supply chain function would view a process from a different perspective than quality function, let's examine contingency procedures as an example.

As a result of the quality management process, most organizations already consider issues such as natural disasters, labor shortages, illness, key equipment, or field failures within their contingency plans. However, the supply chain function also needs to consider what would constitute a significant failure, especially if it impacts the organization's ability to meet customer forecast or ship requirements, including sub-supplier supply chain issues.

Consider the following example:

An Advanced Shipping Notice (ASN) sent to a customer that is rejected would be considered a failure, as the customer has no knowledge of quantity and timing of what was shipped. Consequently, the customer cannot properly assess the impact that the shipment will have on production. This is especially important in a just-in-time environment. It is also important to the organization, as this could negatively impact the organization's delivery/service rating. Subsequently, the work instruction should include monitoring timely and accurate ASNs. The contingency procedure should include the steps to correct and send the customer a corrected ASN.

Supply chain functions might want to ask the following questions to ensure that the organization has properly documented these processes:

- What controls are in place to ensure ASN accuracy?
- What process is in place to ensure ASN timeliness?
- Has the contingency plan been documented in the event the ASN cannot be sent through the normal process?
- Does the contingency plan include details on how to resume normal operations?
- Is there a way to process ASNs through a back-up source such as a third party EDI backup provider, sister site, or customer application in the event the primary systems are down?
- In the event the ASN cannot be sent, does the contingency plan include the customers' instructions on how to communicate the shipping information?
- Is the ASN contingency plan easily accessible to all employees both on- and off-site?
- Are appropriate personnel on all shifts trained on the ASN contingency plan?

In addition to a failed ASN, the contingency plan work instruction should also include other critical IT failures for Customer EDI Forecasts/Schedules or other EDI data, Enterprise Resource Planning (ERP) systems, bar code scanners, sub-supplier electronic communications (EDI/Web), and any other pertinent systems.

## Conclusion

Work instructions for the supply chain function should be developed with all of these points in mind. Therefore, remember that work instructions are written for employees who have minimal knowledge about the organization, its customers, and even its supply chain. A good work instruction is one that a child could understand.

## NEW Produktové novinky

**QXtend – moderní univerzální nástroj pro komunikaci mezi aplikacemi QAD**

Vladimír Karpecki, senior konzultant

U podnikových aplikací bývá často potřeba zajistit komunikaci mezi jednotlivými moduly nebo aplikacemi dané aplikační sady a komunikaci mezi aplikacemi dané aplikační sady a externím světem.

Je vhodné, aby řešení těchto potřeb bylo založeno na otevřených standardech (XML, webové služby, SOAP, WSDL), bylo flexibilní tak, aby vyhovovalo různým požadavkům a pokud možno bylo

jednoduché pro využití.

V případě QAD aplikací tyto požadavky řeší nástroj QXtend. Je alternativou ke standardnímu rozhraní CIM, které převyšuje využitím moderních technologií i flexibilitou. QAD standardně využívá QXtend pro synchronizaci dat mezi doménami QAD ERP, pro komunikaci mezi některými moduly nebo aplikacemi QAD (MSV/PSV, QAD Alerts a další) a pro

komunikaci s některými aplikacemi třetích stran, například oboustranná komunikace s MS Excel s využitím nástroje Excelerator. Pro tyto účely je QAD QXtend součástí instalace a jeho využití je bezplatné. QAD rovněž umožňuje i bezplatné využití QXtendu pro komunikaci s aplikacemi partnerů. QAD QXtend zajišťuje komunikaci s produkty třetích stran v prostředí zákazníka. Pro tyto potřeby je nut-



# Případová studie: United Bakeries zvýšila konkurenceschopnost s ERP QAD

Autor: Jan Petrůj, Craig Simpson, IDC Manufacturing Insights

## O společnosti United Bakeries

Skupina United Bakeries je jednou z předních organizací na pekárenském trhu nejen v České republice, ale také v celé střední a východní Evropě. Skupina vznikla sloučením v té době největších českých pekárenských společností, Delta Pekárny a Odkolek. Celkový obrat United Bakeries činil za rok 2011 (celkem za Českou republiku a Slovensko) 3,720 miliardy Kč s 2099 zaměstnanci a 15 výrobními závody (z toho dva jsou na Slovensku).

## Výběr systému a požadavky na nové řešení

V průběhu roku 2006 vznikla sloučením firem Delta Pekárny a Odkolek skupina United Bakeries. Jednotlivé společnosti měly dva různé místní systémy ERP, z nichž si ani jeden nedokázal poradit s předpokládanou budoucí změnou v podnikových procesech. Cílem podniku bylo standardizovat a centralizovat všechny aspekty systému a podnikové procesy.

Cílem bylo získat ERP systém, který by splňoval náročné požadavky skupiny. Společnost Delta Pekárny v rámci výběrového řízení oslovila devět významných IT firem. Skupina hledala partnera, který již má zkušenosti s potravinářským průmyslem a je schopen dodat systém, který zvládne všechny procesy a přitom by se jednalo o centralizované řešení, které lze dále přizpůsobovat.

Existence centralizovaného řešení byla velmi důležitým požadavkem, protože společnost chtěla řídit svých tehdy 15 výrobních závodů v České republice a 5 na Slovensku centrálně. United Bakeries (tehdy Delta Pekárny) si společnost Minerva vybraly zejména proto, že její IT řešení bylo centralizované, ale také proto, že společnost byla schopna upravit software podle konkrétních potřeb zadavatele. K dalším klíčovými aspekty, které podpořily rozhodnutí United Bakeries spolupracovat s firmou Minerva, patřila záruka dokončení implementace systému a předchozí zkušenost Minervy s potravinářským průmyslem i s centralizačními procesy v nadnárodních společnostech.

## Do průběhu implementace vstoupila fúze

První část implementace byla provedena ve slovenském výrobním závodě a systém byl do provozu uveden 1. května 2006. V České republice byl systém uveden do běžného provozu k 1. lednu 2007, což byl také den, k němuž byla fúzí oficiálně založena skupina United Bakeries. Spuštění systému v České republice byl jedním z nejnáročnějších kroků v celém projektu, protože počet výrobních zařízení, které bylo nutno řídit, byl mnohem vyšší - patnáct závodů oproti pěti na Slovensku. Minerva Česká republika, jež implementaci prováděla, působila také jako systémový integrátor. Jelikož bylo zvoleno centralizované

řešení, bylo nutno nastavit technologii způsobem, který zajišťuje, že v případě výpadku jednoho výrobního serveru budou informace okamžitě k dispozici ze zálohy. Důraz kladený na spolehlivý systém záloh byl opravdu velký. Systém zahrnuje tři fáze systémové zálohy pro případ výpadku serveru. Bezchybný provoz je pro podnik United Bakeries absolutně zásadním aspektem.

## Fúze ovlivnila implementaci

Situace ohledně implementace byla unikátní, protože fúzí obou společností byla zasažena celá řada aspektů. Organizační struktura a řídicí procesy firmy se v průběhu stanovení působnosti projektu měnily, což s sebou neslo následné vlivy na nastavení parametrů systému a na centralizaci registrů. Zároveň

Bakeries i Minerva mají k dispozici veškeré nezbytné odborné znalosti a prostředky.

## Zvýšení konkurenceschopnosti

Tři roky po zavedení nového systému ERP společnost United Bakeries zřídila centrální systém pro shromažďování objednávek a přijímání objednávek od svých partnerů prostřednictvím centralizovaného call centra. O rok později už United Bakeries umožnily svým partnerům podávat objednávky v business-to-business (B2B) modulu na firemní internetové stránce, čímž se celý proces ještě zjednodušil. United Bakeries požadují bezproblémový nonstop provoz a tomuto požadavku podléhají všechny uzavřené smlouvy o úrovni služeb SLA (s Minervou i dalšími partnery). Společnost Minerva splnila v souvislosti s SLA

šeného implementátora, který si poradí i s nestandardními situacemi. Implementace systému ERP byla v celé společnosti United Bakeries významnou změnou, která byla ovlivňována probíhající fúzí, což kladlo další nároky na jednotlivé klíčové zaměstnance, u nichž v průběhu implementace docházelo ke změně rolí. V tomto ohledu šlo o velmi náročný proces.

## Prínosy QAD v pekárenském prostředí

Proces implementace nového systému QAD ERP byl mimořádně náročný. Předchozí zkušenosti Minervy s potravinářstvím a s centralizačními procesy v nadnárodních společnostech se však v nejsložitějších fázích implementace ukázaly jako velmi užitečné. Minerva se osvědčila jako silný a spolehlivý partner United Bakeries. Implementace systému QAD ERP společností Minerva umožnila United Bakeries dosáhnout jednoho ze svých hlavních pracovních cílů: centralizovaného řízení mezinárodní skupiny. Společnost United Bakeries dokázala standardizovat podnikové procesy, sjednotit svou databázi a získat podporu pro sofistikované logistické procesy.

Zjednodušení a standardizace podnikových procesů vedly pro United Bakeries k zefektivnění prostředků a nižším logistickým nákladům. Společnost je navíc nyní pružnější a je schopna rychleji reagovat na potřeby trhu a požadavky svých zákazníků. United Bakeries již zaznamenaly pozitivní reakce svých zákazníků na možnost využití nového call centra a intuitivního B2B modulu pro podávání objednávek.

Nový systém ERP umožňuje přístup k podnikovým informacím z jednoho místa (např. platební transakce a upomínky), výrazně rychleji a uživatelsky vstřícnějším způsobem, než to bylo možné dříve. Systém ERP QAD také poskytl nové náhledy na dostupná data a jejich následnou analýzu. QAD pomohl zlepšit integraci a vztahy s maloobchodními řetězci díky rozvoji komunikace na bázi elektronické výměny dat (EDI) a zrychlit pořizování objednávek díky call centru. Systém se využívá také jako zdroj dat pro další aplikace používané ve společnosti (např. intranet).

Navíc, ačkoli implementace již skončila, pro další rozvoj systému ERP QAD stále je potenciál a prostor. Ve své současné podobě systém zvyšuje efektivitu pracovních činností United Bakeries a podporuje firemní program zefektivňování a konsolidace. Úspěšná implementace systému QAD ERP v United Bakeries jasně ukazuje, že společnost Minerva má zkušenosti a schopnosti provádět rozsáhlé implementace charakterizované vyšším počtem výrobních závodů a rozsáhlou sítí odběratelů a dodavatelů.



s probíhajícími změnami podnikové struktury a procesů, které vyplynuly z fúze, byly prováděny složité zkoušky a kontroly neporušenosti dat v rámci závěrečného auditu systému před zahájením běžného provozu, díky čemuž byla implementace ještě náročnější.

Poté, co skupina United Bakeries implementační proces vyhodnotila, bylo výrobcům jasné, že zásadní je výběr samostatně motivovaných zkušených členů implementačního týmu. Projekt byl naprostou prioritou z hlediska pracovníků United Bakeries, kteří se implementaci účastnili – členů týmu. Je zřejmé, že lidský aspekt a složitost dané situace mají prvořadý význam, protože pokud projekt nebudou podporovat lidé, procesy a celková organizační struktura, bude projekt odsouzen k nezdaru. Úspěšná implementace ukázala, že United

všechny požadavky United Bakeries a reagoje na žádosti United Bakeries do půl hodiny bez ohledu na to, kdy je žádost podána. To představuje výjimečnou reakční dobu.

## Zkušenosti United Bakeries z projektu

Pro United Bakeries byl velmi důležitým faktorem výběr zkušených členů implementačního týmu. Společnost United Bakeries také zjistila, že při fúzi dvou nezávislých firem je maximálně důležité rozhodnout, které procesy jsou pro nově vzniklou společnost zásadní a podle toho upravit implementaci. Pokud by se mělo ukázat, že jakékoli prvky systému nejsou správně nastaveny, je lepší spuštění systému odložit než pokračovat dále se systémem, který nevyhovuje požadavkům. Důležitý se ukázal i výběr zku-

né zakoupení licencí dle rozsahu integrace.

QXtend tvoří tři produkty:

- QXtend Inbound (QXI) pro import dat do QAD aplikací
- QXtend Outbound (QXO) pro export dat z QAD aplikací
- QGen nástroj pro mapování obrazovek QAD do QDocs schémat pro QXtend

Pro komunikaci QXtend používá standardní metody komunikace tj. webové služby (SOAP) či případně přenos souborů (pouze QXO) a standardní dokumenty QDoc tj. XML dokument s definovanou strukturou odpovídající standardu SOAP obsahující data pro komunikaci s QAD prostřednictvím QXtend.

Pro vlastní načtení příchozích zpráv nabízí QXtend Inbound dvě rozhraní:

- UI API, které používá mapování uživatelského rozhraní funkcí pro vstup údajů. Takto vytvořené mapy se nazývají QDoc a pro standardní funkce jsou k dispozici. Pro nové či upravené funkce je možné mapy vygenerovat pomocí nástroje QGen.
- SI - Service Interface API - zpracovává zprávy přímo přes AppServer, nepoužívá uživatelské funkce jako vstup, pro každou zprávu musí být vytvořena

vlastní komponenta, která obsahuje i potřebnou aplikační logiku. Tyto komponenty jsou pro nejdůležitější funkce součástí QAD, pro ostatní je možné je v případě potřeby dovyvinout. Tento způsob komunikace je rychlejší, ale vyžaduje existenci podpory v QAD nebo další vývoj - proto se využívá nejčastěji pro kritické zprávy.





## ANKETA: Zeptali jsme se...

Ing. Ivo Janík (www.ergonis.cz) působí v České republice jako poradce průmyslovým podnikům v otázkách podnikových procesů a při výběrových řízeních na ERP systémy. Zeptala jsem se, jak konkrétně jeho práce s podniky vypadá.

### S jakou oblastí podnikání se na Vás obrazejí průmyslové podniky nejčastěji? Jsou to dílčí části projektů nebo celkové řízení projektu?

Setkávám se s oběma možnostmi. Záleží na tom, zda firma plánuje větší investici do oblasti IT. Toto rozhodování má vždy mnoho faktorů, např. spokojenost se současným systémem a jeho dodavatelem, chystané změny v oblasti produktů a obchodu, možnost uvolnit dostatek prostředků a podobně. Zlepšení je možno v určitém rozsahu dosáhnout oběma způsoby, ať už velkou investicí, či drobnými změnami. Znáám případ, kdy se celá firma divila, jaké možnosti jejich stávající systém má. Kupodivu se jednalo o funkce, které si firma v poplatcích za licence platila, ale od doby zavedení systému je nikdy nevyužila.

### Z jakého důvodu právě tyto oblasti chtějí svěřit osobě - poradci mimo svůj podnik? Nemají ty pravé odborníky, čas nebo mají jiný důvod?

V mnoha případech tak zpočátku učinit nechtějí. Obvykle mají odborníky, kteří vyhovují jejich potřebám, ať už v oblasti IT, logistiky, výroby apod. Problémem však bývá nalézt osobu, která má přesah mezi všemi těmito oblastmi a navíc by měla dostatečnou kapacitu pro řízení velkého projektu. U prací menšího rozsahu tam vidím spíše absenci nezávislého pohledu zvenčí.

### Jak taková spolupráce obvykle vypadá?

Je to hodně o osobních kontaktech a o komunikaci. Moje filozofie spočívá v tom, že chci se všemi zákazníky komunikovat osobně, chci o všem vědět. Nemám v úmyslu budovat velkou konzultantskou firmu. Mám snahu vše dělat osobně, všechno si „prožít“. Tento přístup s sebou přirozeně nese limity v počtu zákazníků, obratu a podobně. Na druhé straně umožňuje nabídnout něco „exkluzivního“. Ne každý zákazník to samozřejmě vnímá

stejně jako já. U těch, kde dojde k synergii, se pak může jednat o dlouhodobou spolupráci.

### Co můžete jako nezávislý poradce firmám přinést?

Představitelé firem nejčastěji oceňují nezávislost na vztazích a zvyklostech ve firmě. Dále je to dlouhá řada zkušeností z českých i zahraničních firem v oblasti řešení pro výrobu, obchod i logistiku a také korektní vztahy s mnoha dodavateli IT. V neposlední řadě individuální přístup s ohledem na historii, cíle a personální možnosti firmy.

### Jak je měřitelný Váš přínos pro společnost, která si Vaše služby objedná?

Všichni víme, jak obtížné je tyto věci komplexně vyčíslit. Zákazníci většinou rozumí tomu, že osoba nezávislá na vztazích a zvyklostech ve firmě, se zkušenostmi z mnoha jiných podniků a znalostmi z oblasti IT, může sama o sobě být přidanou hodnotou, novým impulsem. Toto je samozřejmě možné vyčíslit i v penězích – firmy

nemusí přijmout pracovníka do stálého pracovního poměru, se všemi souvisejícími náklady. Mohou omezit objem činností, objednaných přímo u dodavatelů IT řešení, jejichž sazby jsou většinou vyšší než moje. Důležitý je i způsob, jak zákazníkům účtuji moji práci – dohodneme cíl mé činnosti, termín a cenu. Zákazník má potom jistotu, že jestli k němu přijedu dvakrát nebo pětkrát, cena zůstává stejná.

### Využívají podniky Vaše služby opakovaně nebo se jedná spíše o jednorázovou spolupráci?

Vše vychází z mé snahy věnovat se každému zákazníkovi osobně a velmi podrobně. V některých případech dochází k vytvoření přátelského vztahu, jindy se jedná pouze o splnění určitého dílčího úkolu. Osobně preferuji první variantu, záleží ale vždy hlavně na zákazníkovi. Na druhou stranu i pro mě je inspirující přijít do nové firmy, do nového prostředí, do kontaktu s novými lidmi.

Chcete se nás na něco zeptat? Pošlete nám své dotazy na adresu [anketa@minerva-is.eu](mailto:anketa@minerva-is.eu) a tři vybrané odměníme dárkem



## ANKETA: Zeptali jste se...

Reagujeme na zájem uživatelů o možnosti rozhraní ERP systému .NET. Uživatelé rozhraní .NET je standardním rozhraním ERP systému QAD, jsou však v povědomí všechny možnosti práce s tímto rozhraním? Zeptala jsem se kolegy Václava Máchy, který je .NET Garant Programátor ve společnosti Minerva ČR.

### Aplikace QAD už několik let nabízí svým zákazníkům .NET UI, tedy uživatelské rozhraní .NET. Co bys o tomto prostředí mohl obecně říct?

Aplikace QAD je stejně jako většina větších ERP systémů aplikací s vícevrstvou architekturou, kde prostředí .NET je vrstvou prezentační. To znamená tou vrstvou, ve které uživatelé s aplikací pracují. Nižší vrstvy jako jsou komunikační, aplikační a databázová.

### Mohl bys rozdělit možnosti úprav v .NET rozhraní na ty, které provádí dodavatel a které může provést vyškolený uživatel zákazníka sám?

Ano mohl, ale v tomto případě samozřejmě nejvíce záleží na schopnostech IT specialistů zákazníka, kteří námi dodávaný systém spravují a udržují. Obecně ale platí, že úpravy „logiky chování“ jednotlivých programů v aplikaci, či v jejím jádru, nebo nastavení základních procesů většinou provádí dodavatel. Nicméně nejčastějšími formami uživatelských úprav v rozhraní .NET, které může provádět i vyškolený specialista zákazníka jsou tvorby tzv. metrik, prohlížení, sbírek prohlížení a reportů. Ve všech těchto funkcích systému

je cílem nabídnout uživatelům přesně takový pohled na data v systému, které pro svou práci potřebují, ať už jde o top management společnosti, klíčové uživatele v jednotlivých oblastech anebo koncové uživatele systému.

### Projev se změny v nastavení prohlížení jen u konkrétního uživatele nebo u všech uživatelů, kteří využívají stejný proces?

Obojí je pravda. V případě, že jde o změnu databázového dotazu typu přidání nebo odebrání pole, sdílí se tato změna mezi všemi uživateli sdílející toto konkrétní prohlížení. Nicméně stále platí, že konkrétní skupiny uživatelů nebo i jednotlivci mohou využívat svá vlastní prohlížení, byť obdobně. Navíc je možné si každé prohlížení nebo jejich sbírku zařadit do svých oblíbených položek, kde se každému uživateli uchovává jeho individuální nastavení, jako jsou předem definované filtry, pořadí a viditelnost sloupců, anebo celkový vzhled.

### Existuje nějaká připravená sada těchto prohlížení, které si zákazníci v případě zájmu mohou objednat?

Ano existuje, v našem globálním implementačním balíčku máme již připravená řešení pro jednotlivé oblasti i pro specifické moduly. Jak už jsem však zmínil, implementační týmy se snaží dodat zákazníkům na míru přesně to, co potřebují hned v průběhu implementace, kde například tyto předpřipravené vzory nadále upravují či rozšiřují.

### Mohou vytvořená prohlížení suplovat funkcionalitu?

Díky interaktivitě systému funkcionalitu samu o sobě nikdy nesupluje, nýbrž vždy rozšiřují. Abych uvedl několik příkladů - z prohlížení úkolů ve Workflow lze snadno kliknutím na úkol přejít do konkrétního údržbového programu, ve kterém svůj úkol uživatel rovnou provede, v metrikách se červenou barvou diagnostikuje oblast s problémy v datech, kde kliknutím projde do sbírky, nebo do konkrétního prohlížení. Tam pak příčinu najde. Pomocí dalšího provázání si rovnou problémovou oblast zobrazí. Snadno, rychle a efektivně.

### Lze na základě prohlížení vytvořit samostatný modul?

Ano, i to je možné. Například právě zmíněné Workflow je takovýmto modulem vytvořeným za pomoci prohlížení a možností provázání na jednotlivé cílové programy. Dokonce i tvorba některých uživatelských procesů vychází z tohoto principu – vytvoření klíčových sbírek prohlížení, ze kterých se lze pomocí provázání dále navigovat v systému.

### Další možnosti rozšíření uživatelského rozhraní .NET jsou tzv. pluginy. Můžeš upřesnit, o co se jedná a k čemu je mohou zákazníci využít?

Plugin je pro aplikaci QAD.NET zásuvným modulem nebo rozšířením s dodatečnou funkcionalitou, který nějakým způsobem ovlivňuje chování a vzhled koncové aplikace. Mohou to být zásadní systémové moduly jako Reporting Framework, DMS,

nebo moduly uživatelských funkcí a údržbových programů jako Plánování a Rozvrhování nebo konstrukční TPV. Dále pluginy rozšiřují architekturu o nové prvky, ale také pluginy, které ať už vizuálně nebo nevizuálně upravují koncovou aplikaci. Jako příklad pluginu rozšiřující stávající architekturu lze uvést plugin BIRT (Business Intelligence Reporting Tool), který přidává do rozhraní .NET možnost náhledu na reporty přímo v QAD, kde mimo jiné nabízí uživateli funkce digitálního podepisování souborů PDF, automatizaci e-mailingu a faxování, konverzi do jiných typů dokumentů atd. Pluginy údržbových programů jsou pak ty, jejichž ovládání přesahuje standardní možnosti klasických programů, kde lze s daty pracovat zcela interaktivně, a které zároveň nabízí rychlejší ovládání díky interaktivnímu propojení na ostatní moduly v systému. A nakonec jsou tu pluginy bez vizuální formy, jenž například autorizují uživatele k použití funkcí jako jsou například přílohy v DMS, nebo automatizují určité procesy v aplikaci, či jinak integrují aplikace třetích stran. Jde o poměrně širokou škálu úprav.

### Jaké jsou ještě další možnosti .NETu v rozšíření možností standardního rozhraní pomocí pluginů?

Toto prostředí plně integrovat s jinými aplikacemi, zvyšovat uživatelský komfort na maximální představitelnou úroveň, vizualizovat a prezentovat klíčová data uživateli v nepřeberném množství forem a hlavně zjednodušovat a urychlovat procesy a práci se systémem, což je náš klíčový cíl.



Minerva Česká republika je úzce orientovaná na zákazníka a strategicky se zaměřuje na podnikové aplikace pro výrobní a distribuční podniky s cílem zlepšit jejich celkové řízení podniku s větší efektivitou, kontrolou a produktivitou díky implementaci informačního systému. Minerva poskytuje svým zákazníkům všechny služby od implementace softwaru, poradenství při optimalizaci podnikových procesů až po systémovou integraci, e-business řešení světové třídy a outsourcing. Na Slovensku

působí Minerva Slovensko se sídlem ve Zvolenu, kde má několik desítek zákazníků. Minerva ČR má své zákazníky také v Rusku, na Ukrajině, v Maďarsku či Rumunsku. Celkem obsluhuje více než 150 výrobních a distribučních společností. Systém QAD Enterprise Applications je nezávislými analytiky dlouhodobě hodnocený jako oborově zaměřený ERP systém s nejkratší dobou implementace a nízkými celkovými náklady na vlastnictví (TCO). Pružná a otevřená architektura řešení poskytuje solidní výchozí bod pro růst podniku. QAD Enterprise Applications je dostupný v 26 jazykových verzích.



NEPRODEJNÉ  
Vydavatel: Minerva Česká republika, a.s.  
Dukelská 21, 370 01 České Budějovice  
Tel.: 386 351 870  
e-mail: redakce@minerva-is.eu  
www.minerva-is.eu

PODZIM 2013 | Č. 10

Magazín o informačních technologiích a výrobních podnicích

Vedoucí vydání: Alena Pribišová  
Jazyková korektura: Jana Hanáková  
Grafický vzhled: Minimax studio  
Registrace u MK: MK ČR E 18772  
Náklad: 2700 ks  
Autorkou nepodepsaných článků je Alena Pribišová