

CASE STUDY

NAVERTICA

A BETTER BOTTOM LINE

Konica Minolta

Případová studie

Významným důsledkem pokračující globalizace je změna modelu řízení mezinárodních firem působících v několika zemích a zejména nadnárodních firem působících celosvětově. Řízení takových organizací v rychle se měnícím světě si vynucuje také adekvátní podporu informačním a řídicím systémem.

Tuto podporu lze nadnárodně stěží zajistit nehomogenním informačním systémem sestávajícím z technicky i organizačně různých lokálních subsystémů. Nepružnost takového přístupu je v ostrém rozporu s globálními požadavky flexibilní reakce na tržní situaci, rychlých změn procesů a levného provozu.

Toho si byla vědoma japonská společnost Konica Minolta – výrobce a dodavatel tiskových a dokumentových řešení, která vybrala pro evropské země jednotný systém Microsoft Dynamics NAV.

Profil zákazníka

Konica Minolta je zastoupena v 64 zemích celého světa. Zaměstnává celkem 35 600 zaměstnanců a její výrobky a služby můžeme najít na 14 000 obchodních a servisních místech. Centrálu má v Tokiu, evropská centrála sídlí u Hannoveru a americká v Ramsey (New York).

Například v České republice je Konica Minolta číslo jedna s tržním podílem 43,8 % v prodeji barevných multifunkčních zařízení a číslo jedna s tržním podílem 23,8% v prodeji černobílých multifunkčních zařízení. Podobnou pozici drží Konica Minolta i v některých dalších zemích Evropy.



KONICA MINOLTA



Hlavní cíle řešení

Získat jednotný systém

- Sjednocené procesy
- Jeden systém pro všechny země
- Stejná verze na jedné platformě

Snížit TCO (Total Costs of Ownership)

- Každá pobočka má efektivní a spolehlivý firemní systém
- Celkové náklady na implementaci, údržbu a upgrade jsou minimalizovány
- Snížení nákladů na pracovníky IT útvarů

© 2014 NAVERTICA a.s.

Veškerá práva vyhrazena. Veškeré informace uvedené v tomto dokumentu jsou vlastnictvím NAVERTICA, a.s. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být kopírována, uchovávána v dokumentovém systému nebo přenášena jakýmkoli způsobem včetně elektronického, mechanického, fotografického či jiného záznamu a uveřejněna či poskytnuta třetí straně bez předchozí dohody a písemného souhlasu NAVERTICA, a.s.

Microsoft Partner

Gold Enterprise Resource Planning
Microsoft Dynamics NAV
Microsoft Dynamics AX
Silver Customer Relationship Management
Silver Collaboration and Content

Volba řešení na platformě Microsoft Dynamics NAV

V roce 2000 vedení společnosti ještě pod názvem Minolta Europe (Vienna Office), zodpovědné za rozvoj firmy v zemích východní Evropy, vybralo systém Microsoft Dynamics NAV nejdříve s nativní databází a pozdějším přechodem na Microsoft SQL databázi. Tento ERP systém měl nahradit zastaralé lokální systémy používané v jednotlivých dceřiných firmách (pobočkách) po jejich založení.

Nové jednotné řešení zaručuje lepší procesy uvnitř firmy i navenek vůči zákazníkům.

Obchodní cíle

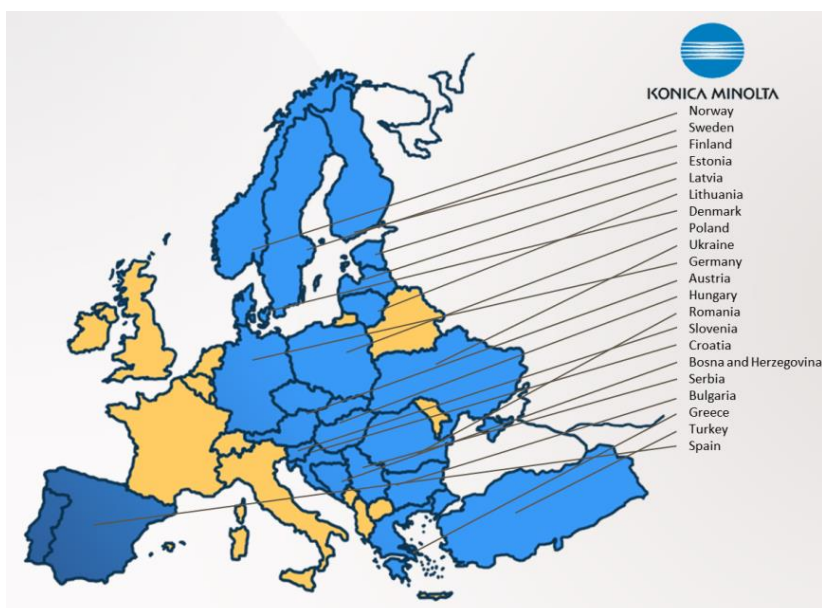
Evropská centrála Konica Minolta Business Solutions (KMBS) stanovila pro tento projekt nazvaný NUS (Navision Uniform Solution) postavený na platformě Microsoft Dynamics NAV jako hlavní cíle:

- Významné snížení TCO – Total Costs of Ownership (minimálně o 30%)
- Standardizovaná podpora typických obchodních procesů bez ohledu na zemi nasazení a z toho vyplývající synergické efekty
- Zrušení lokálních monopolů jak preferovaných uživatelů a pracovníků IT útvarů, tak lokálních partnerů – dodavatelů lokalizovaných řešení
- Dosažení jednoho řešení pro společné problémy jako např. SCM (Supply Chain Management) mezi centrálními evropskými sklady, sklady v jednotlivých zemích atd.

Vývoj ERP systému a postupná cesta k celoevropskému řešení

Jako generální dodavatel celého projektu byla vybrána společnost NAVERTICA a.s. Řešení NUS bylo v letech 2003–2004 vyvinuto a implementováno ve východní Evropě, konkrétně v Polsku, Maďarsku, Rumunsku, Slovinsku, Chorvatsku, Litvě, Lotyšsku a Estonsku a v roce 2004 pak i v České republice.

Evropská centrála Konica Minolta sídlící u Hannoveru následně rozhodla o zavedení jednotného systému Microsoft Dynamics NAV pro celou Evropu (výjimku tvoří pouze Německo, Francie, Velká Británie a země Beneluxu, kde je využíván jako ERP systém SAP). V návaznosti na toto rozhodnutí založila Konica Minolta vlastní Kompetenční centrum (Competence Center), od roku 2011 s kapacitou 40 pracovníků. Hlavní činností centra ve vztahu k ERP systému bylo jeho zavádění a údržba (1st level) u jednotlivých poboček ve spolupráci s hlavním dodavatelem NAVERTICA a.s., zajišťující především vývoj, podporu a údržbu (2nd level).



Projekt NUS tak přešel do další fáze, ve které kromě rozšíření řešení na další evropské země, pokračoval vývoj a postupný upgrade systému u stávajících poboček.

Projekt byl realizován v Polsku, Maďarsku, Slovinsku, Chorvatsku, Rumunsku, Litvě, České republice, Norsku, Švédsku, Finsku, Ukrajině, Lotyšsku, Estonsku, Dánsku, Maďarsku, Srbsku, Bulharsku, Španělsku, Portugalsku, Turecku, Slovensku, Rakousku, Řecku, Bosně a Hercegovině, přičemž každá země dostala legislativní lokalizaci.

Hlavní přínos společnosti NAVERTICA a.s. spočívá v naplnění jednoho ze stanovených cílů – sjednotit podnikové procesy v pobočkách Konica Minolta ve všech pobočkách jednotlivých zemí a to díky vývoji a implementaci jednotného ERP systému na platformě Microsoft Dynamics NAV.

Klíčové bylo také naplnění cílů v oblasti snížení TCO (Total Costs of Ownership), kdy každá pobočka získala efektivní a spolehlivý firemní systém. Snížily se celkové náklady na jeho implementaci, údržbu a upgrade. Díky jednotnému systému mohla být také centralizována správa IT a tedy sníženy náklady v této oblasti.

Popis řešení

Zásadní změny se s novým jednotným systémem dotkly celé oblasti servisu – řízení servisních smluv, předmětů servisu, plánování servisních zakázek, fakturace. Zákaznické úpravy jednak významně rozšířily vyjmenované funkčnosti, jednak doplnily funkčnosti mobilního servisu a prodeje, SCM s celokoncernovou působností a reportování k evropské centrále se systémem SAP. Microsoft Dynamics NAV je v jednotlivých pobočkách nasazen jako komplexní podnikový informační systém, s funkcionalitou: finance & účetnictví, banka, majetek, nákup, prodej a fakturace, sklady a servis.

Řešení generálního dodavatele společnosti NAVERTICA na platformě Microsoft Dynamics NAV sjednotilo obchodní procesy společnosti Konica Minolta v Evropě.

Hlavním realizačním procesem v pobočkách Konica Minolta je servisní činnost – příjem servisních zakázek přes dispečink nebo automatizovaně přímo z jednotlivých zařízení, opravy zařízení, preventivní prohlídky, řízení servisních techniků, řízení náhradních dílů a dodávka spotřebního materiálu. Přitom existuje celá řada způsobů, jakým zákazník dodané multifunkční zařízení může používat a platit: prodej, pronájem, leasing, zápůjčka, repasy, zpětné odkupy, atd. Velmi častá je také komplexní péče o dodané zařízení i o zákazníka jako takového: dodávky toneru, papíru, různé způsoby sdružených plateb atd.

Dodané řešení NUS je komplexním zákaznickým řešením a podporuje všechny procesy v jednotlivých pobočkách Konica Minolta. Nutno přiznat, že zákazník je na bezchybném provozu NUS v reálném čase zcela závislý a nemůže bez něho fungovat. Tato závislost vyžaduje vysoké nároky na spolehlivost systému i spolehlivost dodavatele ve všech zemích, kde bylo řešení implementováno.

Hlavní přínosy řešení

Hlavním přínosem implementovaného řešení bylo na jedné straně zjednodušení hlavních realizačních procesů v jednotlivých pobočkách Konica Minolta, na druhé straně pak zrychlení a zkvalitnění služeb pro zákazníky. Vedení Konica Minolta si uvědomuje, že její informační systém je jednou z jejich hlavních konkurenčních výhod a bez takového systému, jaký má nyní k dispozici, by stěží získalo takový tržní podíl, jaký nyní má. Konec konců to je i hlavní důvod, proč evropské vedení Konica Minolta rozhodlo o nasazení NUS do dalších evropských zemí.

Implementovaný informační systém se stal jednou z hlavních konkurenčních výhod Konica Minolta, který zároveň umožnil získat aktuální tržní podíl.

- Nasazením systému Microsoft Dynamics NAV došlo ve všech pobočkách k výraznému zlepšení z hlediska řízení procesů, zejména servisu, prodeje a logistiky
- Určité dílčí funkčnosti Microsoft Dynamics NAV vytvořené individuálně v některé zemi v předchozí fázi byly zajímavé i pro ostatní země a po zahrnutí do NUS jim napomohly v zefektivnění procesů
- Došlo ke sjednocení většiny funkcionalit. Příčinou případných odlišností jsou odlišné legislativní podmínky v jednotlivých zemích

- Čas (a tím i náklady) potřebný pro údržbu a podporu systémů v jednotlivých zemích se snížil
- Významné snížení TCO – Total Costs of Ownership (minimálně o 30%)
- Standardizovaná podpora typických obchodních procesů bez ohledu na zemi nasazení a z toho vyplývající synergické efekty
- Bylo naimplementováno jedno řešení pro pohyby zboží mezi centrálními evropskými sklady a sklady v jednotlivých zemích.

Specifické prvky řešení

Informační systém MS Dynamics NAV je ve společnosti Konica Minolta integrován s podpůrnými systémy dle specifických požadavků jednotlivých poboček:

- CSRC, IDQM, ePro, Print Fleet – jde o sběr dat z kopírovacích strojů prostřednictvím serverů třetích stran. Například jsou vzdáleně odečítána počítadla, detekovány alarmy a následně vytvářeny pokyny k servisním úkonům
- ECON – objednávkový systém KM sloužící ke komunikaci s koncovým zákazníkem. Systém umožňuje mimo jiné zadávání požadavků na závozy spotřebního materiálu
- Datová komunikace pro závozy spotřebního materiálu (např. europapír). V informačním systému jsou vytvářeny požadavky a elektronicky odesílány externím společnostem pro realizaci pravidelných/ nepravidelných závozů spotřebních materiálů
- CRM Pivotal, Falcon – napojení na obchodní informační systémy s pravidelnou obousměrnou replikací údajů (zákazníci, kontakty, objednávky, historie, smlouvy, ...)
- EDI HQ ordering system – interní objednávkový systém. Jde o automatizovaný systém EDI komunikace, objednávání zboží a náhradních dílů komunikující s centrálním SAP Head quarter systémem
- GEBRÜDER WEISS, Czechofracht – komunikace a správa externí logistiky
- Click Schedule – grafický plánovač servisních úkonů. Jde o samostatnou robustní aplikaci zajišťující prvotní automatizované přiřazení zakázek a následné přeplánování.
- Komunikace mobilních techniků – L-Mobile, NVR Mobile technician. Jde o napojení na externí aplikace pro mobilní techniky pracující v terénu a sběr pořízených dat zpět do informačního systému
- dataPoint – ukládání údajů do úložiště na Sharepointu KM
- E-fakturace – generování PDF dokumentů s možností automatizovaného zasílání koncovým zákazníkům, případně vytváření podkladů pro systém správy dokumentů ISDOC 602
- Datový sklad – BW, SAP BI – datová replikace podkladů pro vyhodnocení a sledování provozních ukazatelů - Business Warehouse, a korporátní SAP BI pro centrální sběr dat.

NAVERTICA a.s.

Společnost NAVERTICA působí na trhu podnikových informačních systémů od roku 1990. Je stabilním dodavatelem komplexních systémů na bázi Microsoft Dynamics NAV/ AX, Dynamics CRM, informačních portálů (na bázi Microsoft SharePoint) a systémů managementu (např. ISO 9001, 14001, 20000, 27001). Cílem firmy je nejen dodávka systému, ale zejména zlepšení hospodářského výsledku zákazníka využíváním dodaného řešení. Odvětvová řešení NAVERTICA jsou kromě České a Slovenské republiky implementována a podporována také u zákazníků v mnoha evropských zemích, v jižní Africe a v USA.

Šumavská 15, 602 00 Brno, CZ TEL +420 541 425 911 FAX +420 541 425 999

Kladenská 53/68, 160 00 Praha 6, CZ TEL +420 225 433 225 FAX +420 541 425 999

Bohrova 1, 851 01 Bratislava, Slovensko TEL +421 2 68 206 200 FAX +421 2 68 206 210

29 11th Ave, Rivonia, 2128 Sandton, South Africa TEL +27 11 234 8833