

# Komplexnost služeb je dnes nutností

V dnešní době hraje na poli logistiky stále větší roli schopnost poskytnout zákazníkovi skutečně komplexní servis, zahrnující nejen moderní skladové hospodářství a efektivní dopravu, ale i tzv. value added services (služby s přidanou hodnotou). O nutnosti myslet dopředu a být schopen rychle a flexibilně zareagovat na nové příležitosti i o náročné výzvě, kterou před společnost ESA s.r.o. postavil nový zákazník, hovoří Marko Vlachynský ze společnosti ESA s.r.o.



Nový sklad ESA v Jažlovicích



Sídlo společnosti Pelikan Hardcopy CZ s.r.o.

■ **ESA s.r.o. nedávno otevřela nové skladové prostory v Jažlovicích. Co mohou vaši zákazníci od nového areálu očekávat?**

Náš nový sklad v areálu ProLogis v Říčanech – Jažlovicích byl vybudován tak, aby splňoval nároky i nejnáročnějších zákazníků. Jedná se o skladové prostory třídy A, jež zaručují vysokou kvalitu vybavení i poskytovaných služeb. Pro skladování zejména suchého i chlazeného zboží zde nabízíme 6 600 m<sup>2</sup> skladové plochy, která bude na jaře příštího roku rozšířena na 9 500 m<sup>2</sup>. To vyjádřeno v paletových pozicích znamená přibližně 6 500 až 11 000 paletových míst, přičemž standardní výšku paletového místa 180 cm je možno uzpůsobit dle potřeb zákazníka. K dispozici je 20 ramp pro příjem a výdej zboží, sklad je vybaven sprinklery, další protipožární technikou a moderními zabezpečovacími prostředky, například kamerovým systémem. Samozřejmostí je moderní manipulační technika a náš vlastní skladový systém WMS, který umožňuje propojení s informačním systémem zákazníka.

■ **Nebylo otevření nových prostor v dnešních „těžkých časech“ příliš velkým rizikem?**

Naše společnost v tomto regionu poskytuje logistické služby již 20 let. Předchozí prostory pře-



stávaly vyhovovat a bylo tak nutné najít vhodnější areál. Současná doba nepřináší jen potíže, ale zdravým firmám také nové příležitosti k rozvoji. Využili jsme tedy současně široké nabídky a příznivějších cen na trhu logistických nemovitostí a po pečlivé rozvaze zvolili ProLogis. Velkou roli přitom hrálo také umístění skladů ve vzdálenosti 200 m od dálnice D1. To se shodou okolností projevilo jako velké plus i v případě výběrového řízení našeho nejnovějšího zákazníka.

■ **O jakou zakázku se konkrétně jedná?**

Jsem rád, že mohu oznámit uzavření smlouvy o poskytování komplexního logistického servisu pro společnost Pelikan Hardcopy CZ s.r.o., pobočku známého švýcarského výrobce, který ve svém závodě v Kyjově vyrábí tonery a inkoustové náplně do tiskáren. Úspěch v tendru nás těší tím spíše, že na přípravu nabídky a navržení portfolia poskytovaných služeb jsme měli prakticky jen pár týdnů.

■ **Co všechno jste tedy byli schopni novému zákazníkovi nabídnout?**

Při každé nabídce se nejprve především ptáme, jaké jsou zákaznické potřeby. V tomto případě bylo nejdůležitější rychle nalézt řešení pro skladování a distribuci produktů, protože prakticky ze dne na den přestal fungovat centrální distribuční sklad v Německu. Projekt je specifický v tom, že zadání bylo poskytnuto jen ve velice hrubých rysech a zákazník očekával od partnera nejvhodnější a nejlevnější řešení. Proces je nastaven od toku zboží z Číny, konsolidaci kontejnerů v Hamburku a následně dodání do centrálního skladu. Finální a nejdůležitější část je dodat zboží zákazníkům v rámci EU. Naše společnost využila k řešení vlastní pobočku HTS v Německu, a tím získala konkurenční výhodu. Od 1. srpna běží počáteční čtyřměsíční implementační fáze, během níž vykrystalizuje bližší, konkrétní podoba naší spolupráce do budoucna.

■ **Jakými fázemi musí zakázka projít?**

Postup je u zakázek víceméně standardní – nejdříve vytvoříme implementační tým, ve kterém jsou zastoupeni odborníci z naší společnosti i od zákazníka. Pak provedeme detailní popis všech činností v logistickém řetězci a navrhne procesy a manuály pro připravovanou zakázku. Jako další krok následují úpravy systému WMS podle konkrétních požadavků daného projektu a definování komunikačního rozhraní mezi systémy obou společností. Pro účely kontroly a hodnocení je pak velice důležité definovat KPI (klíčové parametry výkonnosti a kvality poskytovaných služeb).

■ **Jaký informační systém budete využívat?**

Během již zmíněné prvotní fáze budou objednávky přijímány a zpracovávány v systému klienta, přičemž ESA si povede evidenci ve svém vlastním systému, což znamená, že veškeré údaje budou vedeny paralelně. Na konci zkušebního období převedeme veškerou evidenci na náš vlastní systém, tak abychom mohli již na příjmu scanovat výrobní šarže a dodrželi FEFO systém při vyskládňování.

■ **Zmínil jste, že budete poskytovat komplexní servis – co to všechno zahrnuje?**

Společnost Pelikan Hardcopy CZ s.r.o. hledala v České republice zejména skladové prostory

a také partnera, který jí zajistí distribuci a některé další přidané služby spojené s blistrováním zboží. Zákazník přesune část svého výrobního procesu pro blistrování produktů přímo do našeho skladu. To zákazníkovi umožní zajistit distribuci kompletního sortimentu zboží z jednoho místa. Na samém začátku bude mít v našem novém areálu v Jažlovicích uskladněno přibližně 1 700 palet, k dispozici bude mít i vychystávací linku do kusovek, ze které budou pracovníci na ploše 250 m<sup>2</sup> vychystávat zboží z asi 1 000 lokačních pozic. Během prvních čtyř zkušebních měsíců bude v našem skladu přítomen i zástupce kyjovského výrobního závodu, který pomůže sladit všechny procesy tak, aby fungovaly k úplné spokojenosti zákazníka.

Další významnou součástí naší spolupráce bude zajišťování distribuce. I když zákaznickova výroba probíhá v České republice, produkce je ve formě balíkových zásilek distribuována do celé Evropy – Německa, Rakouska, Itálie a dalších zemí. V databázi máme přibližně 500 aktivních adres, na které má být zboží doručováno.

■ **Jaké další služby jste schopni pro firmu Pelikan Hardcopy CZ zajistit?**

Budeme mimo jiné odpovědět za vyzvedávání kontejnerů s materiálem a zbožím, které přichází do Hamburku například z Číny, konsolidaci zboží a jeho rozvoz do evropských skladů (20 % do České republiky, 80 % do Německa). Vedle toho jsme samozřejmě připraveni poskytovat další činnosti jako VAS přímo v našem areálu v Jažlovicích – zatím je naplánováno vkládání jednotlivých tiskových kartridží do igelitových sáčků, vkládání tonerů do kartónových krabic, polepování krabic etiketami a tak dále. ESA bude také zajišťovat veškerý obalový materiál pro skladované a distribuované zboží, tisk etiket a adresových štítků. Navíc budeme zajišťovat dopravu zboží z Kyjova do skladových prostor v Jažlovicích.

■ **Co podle Vás bylo nejsilnějším argumentem, který přesvědčil klienta, aby si ve výběrovém řízení vybral právě vaši firmu?**

Nejdůležitější je schopnost převzít odpovědnost za celý logistický řetězec a stát se pro zákazníka opravdovým partnerem, který nejen plní požadavky, ale přichází také s vlastními nápady a inovacemi. Efektivní logistický 3PL provider pro klienta znamená nejen výrazné zvýšení kvality logistických procesů, ale zároveň i konečnou finanční úsporu. Při výběru partnera hrála jistě významnou roli i cena – díky našim zkušenostem a prověřeným řešením jsme schopni nabídnout služby na rozumné cenové úrovni. Nabídli jsme také okamžitě dostupnou kapacitu v moderně vybaveném areálu příhodně umístěném kousek od Prahy a přitom přímo na dálnici směrem na Kyjov. V neposlední řadě je důležité, že jsme připraveni rychle reagovat na změny a růst zároveň s klientem – to je klíčové pro úspěšnou budoucnost. ■

RLN



New ESA warehouse in Jažlovice

## Complexity of Services is a Must

ESA, s. r. o. has recently opened a new warehouse in ProLogis in Říčany – Jažlovice that has been built to meet requirements of even the most demanding clients. It offers class "A" warehouse space having capacity of 6,600 m<sup>2</sup> to be extended to 9,500 m<sup>2</sup>. It means 6,500 to 11,000 pallet positions. The warehouse is equipped by fire protection technology as well as other advanced safety equipment and WMS designed by ESA to enable connection to the client information system.

An important role in warehouse selection was played by its situation about 200 m from D1 highway. That has appeared to be an advantage also in case of the tender organised by the latest client, Pelikan Hardcopy CZ, s. r. o., a Swiss manufacturer of toners and ink printer cartridges.

Pelikan Hardcopy CZ, s. r. o. was looking for warehouse space and a partner who would be responsible for distribution and some other services connected with blister packaging. It means the client transfers a part of its production process for blister packaging directly to ESA warehouse. It allows the client to

distribute its complete assortment from a single spot. In addition to that ESA is naturally ready to provide other services such as VAS right in Jažlovice.

An initial four-month phase, during which a more detail and specific form of mutual cooperation will be defined, started on 1 August 2010. This phase includes formation of an implementation team (in which professional representatives of ESA and the client will work), adaptation of WMS in accordance with specific requirements of the particular project and definition of a communication interface between the information systems of both the companies. In the initial phase orders will be accepted and processed within the client system, while ESA will keep parallel records in its system.

The strongest argument in favour of ESA was its ability to assume responsibility for the whole logistic process and become a real partner to the client that not only fulfils requirements but comes with own ideas and innovations. Last but not least it is important ESA is ready to react to changes quickly and grow together with its clients – that is the key to successful future. ■

RLN