



Softwarové roboty v síti prodejen NAY pomáhají zvládat sezónní nápor zákazníků

„Lidé mají z automatizace obavy. Proto jsme věnovali hodně úsilí vysvětlování, že nebudeme nikoho propouštět, ale že naopak chceme stabilizovat tým, vytvořit podmínky pro zvládnutí sezónních tlaků a umožnit zaměstnancům, aby se věnovali práci s vyšší přidanou hodnotou.“

Martin Ohradzanský
NAY & Electro World, CEO

1. POŽADAVKY

- **Zjednodušení administrativních procesů** a odstranění úzkých míst.
- **Zlepšení spokojenosti a loajality zákazníků.**
- **Odstranění chyb**, které nevyhnutelně vznikají při manuálních činnostech.
- **Snížení obchodních rizik.**
- **Zvýšení spokojenosti zaměstnanců** s prací.

2. ŘEŠENÍ

- **Procesní audit** a výběr procesů vhodných pro robotickou automatizaci (RPA) ve spolupráci s integrátorem, který poskytl know-how a osvědčené postupy z jiných retailových společností.
- Nasazení **softwarové platformy UiPath.**
- Automatizace a **optimalizace vybraných procesů.**

3. VÝSLEDKY A PŘÍNOSY

- Zajištění **plynulosti procesů při nárůstu online prodeje** bez nutnosti najímat brigádníky.
- **Odstranění úzkých míst**, která mohou vést ke **zbytečným prodlevám**, například při vracení plateb zákazníkům, vyřizování reklamací nebo ověřování dostupnosti zboží.
- Zlepšení služeb zákazníkům díky **zrychlení procesů.**
- **Eliminace opakujících se monotónních činností** a tím **zvýšení spokojenosti zaměstnanců** s prací.
- **Úspora finančních nákladů na pomocnou pracovní sílu** při sezónních výkyvech v prodeji.

NAY & ELECTRO WORLD

OBCHOD A SLUŽBY

SOITRON*



Prodej spotřební elektroniky byl vždy sezónní záležitost, ale rostoucí popularita akcí typu Black Friday a pandemická opatření tradiční výkyvy v poptávce ještě prohloubily. Vysoká sezónnost s sebou přináší zvýšený tlak na zaměstnance a potřebu najímat brigádníky, což zvyšuje administrativní zátěž, ale také nároky na jejich rychlé zaškolení a adaptaci.

Řetězec elektroobchodů NAY se v posledních letech kvůli rostoucímu podílu online prodeje potýkal s největšími sezónními problémy s kapacitou v back-officu a call centru. Vedení společnosti se tento chronický problém snažilo řešit inovativně, a tak muselo dojít i na téma automatizace. Pod vedením generálního ředitele společnosti NAY Martina Ohradzanského je totiž digitalizace už několik let součástí dlouhodobé strategie společnosti. Hlavní myšlenkou bylo pokusit se automatizovat procesy a činnosti, které jsou monotónní, pracné nebo časově náročné a stálé zaměstnance kapacitně nejvíc zatěžují právě během sezónních výkyvů.

Analýza – správná volba

Společnost NAY se do automatizace rozhodla pustit až po důkladné analýze a auditu. Speciální software měřil, kolik času tráví zaměstnanci v administrativě a call centru vybranými úkoly a procesy. Manažeři tak rychle zjistili, které procesy jsou časově nejnáročnější a kde je největší potenciál pro zefektivnění.

Od začátku projektu spolupracovalo vedení společnosti NAY s odborníky ze Soitronu. Dodavatel technologií měl za úkol nejen návrh a nasazení softwaru pro robotickou automatizaci procesů (RPA), ale společnost Soitron se zároveň podílela na přípravě

strategie, poskytovala konzultace při výběru vhodných procesů a navrhovala jejich optimalizaci.

Vedle identifikace vhodných procesů bylo důležité, aby zaměstnanci společnosti NAY na všech úrovních pochopili, proč firma zavádí robotiku a co je hlavním cílem. „Lidé mají z automatizace obavy. Proto jsme věnovali hodně úsilí vysvětlování, že nebudeme nikoho propouštět, ale že naopak chceme stabilizovat tým, vytvořit podmínky pro zvládnutí sezónních tlaků a umožnit zaměstnancům, aby se věnovali práci s vyšší přidanou hodnotou,“ vysvětluje M. Ohradzanský.

Nasazení softwarových robotů

Audit ukázal, že jako první je pro softwarovou robotizaci nevhodnější proces zpracování žádostí o zrušení objednávek. Na první pohled se může zdát, že jde o jednoduchou věc. Zaměstnanec ale musí ručně provést několik kontrol v různých systémech (např. ověřit, jestli je zboží už vydané, zaplacené nebo kde se nachází) a pak udělat další kroky.

Pracovníci call centra společnosti NAY vyřizují každý měsíc tisíce žádostí o storno, což zabírá velkou část času, který mají k dispozici. Zavedením softwarové robotizace a automatizace procesů se v call centru podařilo ušetřit až 90 % času, který zaměstnanci dříve trávili vyřizováním zrušených objednávek. Zákazníkům teď díky tomu mohou být k dispozici i pro další požadavky, které robot zpracovat neumí.

Ve spolupráci se společností Soitron automatizovala NAY i proces vyřizování reklamací v prodloužené záruce prostřednictvím call centra a připravila také

„Po zavedení automatizace práce našeho týmu nekončí. S klientem následně spolupracujeme na podpoře a dalším rozvoji projektu.“

„Naším plánem je nyní rozšířit softwarovou automatizaci procesů na další oddělení a procesy, tedy použít robotizaci všude tam, kde nám může pomoci odlehčit lidem.“

Martin Ohradzanský
NAY & Electro World, CEO

automatizaci vybraných administrativních procesů v oblasti financí a lidských zdrojů způsobem, který umožnil jejich nasazení v ostrém provozu. Jde například o kontrolu plateb zákazníků za zboží, ověřování a zpracování faktur od dodavatelů, dohled nad docházkou brigádníků nebo přepočítávání hodnoty stravenek.

Společným jmenovatelem všech procesů, které prošly nebo teprve projdou automatizací, je odstranění úzkých míst, ale také zvýšení efektivity a spokojenosti lidí s prací jako takovou nebo zlepšení služeb poskytovaných zákazníkům.

Rozšíření o další lokality i procesy

Projekt robotizace a automatizace procesů v maloobchodní síti NAY je vzhledem k rozsáhlým a ambiciózním plánům pořad v plenkách. Návratnost investice musí management teprve posoudit, ale očekávání se pohybují od 3 do 20 měsíců v závislosti na typu procesu.

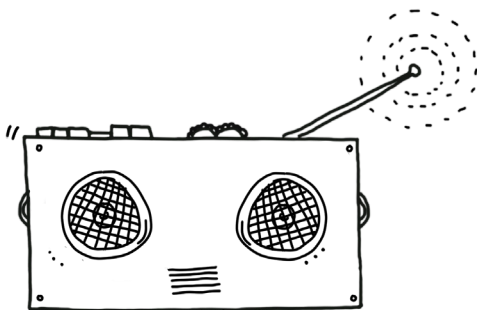
Dosavadní zkušenosti a předběžné výsledky jsou ale pozitivní. Generální ředitel M. Ohradzanský může už teď konstatovat, že naprostá většina zaměstnanců přijala pomoc softwarových robotů pozitivně a mnohým z nich dodala tato změna i nový pracovní impuls.

„Naši lidé začali sami přicházet s návrhy, jak procesy dále optimalizovat a vylepšit,“ vysvětluje. Výsledkem spolupráce s konzultanty Soitronu byl mimo jiné i seznam procesů vhodných k automatizaci, ale padaly i návrhy na úpravy organizace řízení a optimalizaci procesů.

Automatizace mezitím dál běží. Přibývají do ní nové procesy a některé z nich se vedle Slovenska a České republiky v automatizované podobě zavádějí i na nových lokalitách. Například automatizace zpracování zrušených objednávek usnadní práci pracovníkům call centra i prodejcům a v konečném důsledkulepší i služby poskytované zákazníkům. Jedním z hlavních cílů automatizace je totiž zlepšení péče o zákazníky a zvýšení jejich loajality – ať už zkrácením čekací doby, poskytováním lepších informací nebo zaváděním nových možností samoobsluhy.

Odvážné vize

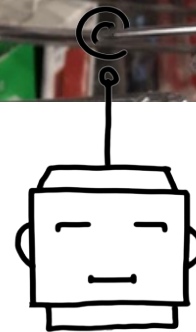
„Dosavadní zkušenosti nám ukázaly, co softwarová automatizace procesů dokáže. Naším plánem je nyní rozšířit tento koncept i na další oddělení a procesy, tedy aplikovat robotizaci všude tam, kde nám pomůže odlehčit lidem práci,“ vysvětluje M. Ohradzanský. Jako procesy, se kterými bude robot v síti prodejen NAY v budoucnu pomáhat, zmiňuje například





kontrolu dostupnosti zboží a závazných objednávek pro dodavatele, nábor a odchody zaměstnanců a také logistiku centrálního skladu, kde se dá automatizovat řada administrativních úkonů.

Díky automatizaci by společnost NAY chtěla zvládat i ty největší špičky v poptávce pouze s kmenovými zaměstnanci v call centru, obchodech, skladech a back-officu bez nutnosti nabírat brigádníky. „Jsem přesvědčen, že to dokážeme, budeme efektivnější, zvýšíme naši dlouhodobou konkurenceschopnost a vytvoříme podmínky pro další růst a silnější pozici na trhu,“ dodává generální ředitel společnosti NAY.



NAY a.s.

Společnost je největším specializovaným prodejcem elektroniky na Slovensku s tržním podílem přibližně 25 %. Na trhu je od počátku 90. let. Její historie je zajímavá zejména proto, že byla založena bez dědictví vyspělého trhu, z něhož by mohla čerpat zkušenosti. Díky tomu má lví podíl na utváření dnešního maloobchodního prostředí nejen na Slovensku, ale v celém

středoevropském regionu. V současné době má společnost NAY a.s. 39 prodejen NAY na Slovensku a 40 prodejen Electro World v České republice.

www.nay.sk
www.electroworld.cz

SOITRON, člen skupiny SOITRON Group

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, kybernetické bezpečnosti, datových center, IoT řešení, IT outsourcingu, komunikačních a síťových řešení, IT supportu a poradenství. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – VOID Security Operations Center.

Soitron je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.