



Softvéroví roboti v sieti predajní NAY pomáhajú zvládať sezónny nápor zákazníkov

„Ľudia majú z automatizácie obavy. Preto sme venovali veľa úsiliu objasňovaniu, že nikoho nemienime prepúšťať, ale že cieľom je naopak tím stabilizovať, vytvoriť predpoklady, aby sme zvládli sezónne nápor, a zároveň zamestnancom umožniť, aby sa mohli venovať práci s vyššou pridanou hodnotou.“

Martin Ohradzanský
NAY & Electro World, CEO

1. POŽIADAVKY

- **Zefektívniť administratívne procesy** a odstrániť úzke miesta.
- **Zlepšiť** spokojnosť a **lojalitu zákazníkov**.
- **Eliminovať chybovosť**, ktorá nevyhnutne vzniká pri manuálnych činnostiach.
- **Znížiť** biznis **riziká**.
- **Zvýšiť spokojnosť zamestnancov** s prácou.

2. RIEŠENIE

- **Procesný audit** a výber vhodných procesov pre robotickú procesnú automatizáciu (RPA) v tandeme s integrátorom, ktorý poskytoval know-know a best practices z iných retailových firiem.
- Nasadenie **softvérovej platformy UiPath**.
- Automatizácia a **optimalizácia vybraných procesov**.

3. VÝSLEDKY A PRÍNOSY

- Zabezpečenie **plynulosti procesov** pri nárazových **nárastoch online predaja** bez potreby najímať brigádnikov.
- **Odstránenie úzkych miest**, ktoré môžu viesť k **zbytočným zdržaniam**, napríklad pri vracaní platieb zákazníkom, pri vybavovaní reklamácií alebo pri overovaní dostupnosti tovaru.
- Skvalitnenie zákazníckych služieb **urýchlením procesov**.
- **Odbremenenie zamestnancov od opakovaných monotónnych činností**, a tým aj zvýšenie ich spokojnosti s prácou.
- **Úspora finančných nákladov na pomocnú pracovnú silu** pri sezónnych výkyvoch predaja.

NAY & ELECTRO WORLD

OBCHOD A SLUŽBY



Obchod so spotrebnou elektronikou bol vždy sezónny, rastúca popularita akcií typu Black Friday, ale taktiež opatrenia počas pandémie, však tradičné výkyvy v dopyte ešte zvýraznili. Vysoká sezónnosť so sebou nesie aj zvýšený nápor na zamestnancov a potrebu najímať brigádnikov, čo prináša nielen zvýšenú administratívnu záťaž, ale aj potrebu rýchleho zaškolenia a adaptácie dočasných pracovníkov.

Sieť elektroobchodov NAY pociťuje v posledných rokoch, vzhľadom k rastúcemu podielu online predaja, najväčšie sezónne kapacitné problémy v back-office a na call centre. Keď sa manažment zamýšľal, ako tento chronický problém riešiť inováčnejšie, na stôl sa zákonite dostala téma automatizácie. Pod vedením generálneho riaditeľa spoločnosti NAY Martina Ohradzanského je totiž digitalizácia už niekoľko rokov súčasťou dlhodobej stratégie firmy. Hlavnou ideou bolo pokúsiť sa zautomatizovať procesy a činnosti, ktoré sú monotónne, práčne, zdĺhavé a počas sezónnych výkyvov vytvárajú na kapacitu stálych zamestnancov najväčší tlak.

Analýza – správna voľba

Spoločnosť NAY sa výraznejšie osmelila vydať sa na cestu automatizácie až po dôkladnej analýze a audite. Špeciálny softvér na počítačoch zamestnancov v administratíve a na call centre sledoval, koľko času im zaberajú vybrané úkony a procesy. Vďaka tomu manažéri rýchlo získali predstavu, ktoré z nich sú časovo najnáročnejšie a kde je potenciál pre zefektívnenie najväčší.

Od začiatku projektu automatizácie spolupracovalo vedenie spoločnosti NAY s odborníkmi spoločnosti Soitron. Rola technologického dodávateľa

prítom nespočívala iba v navrhovaní a nasadzovaní softvéru pre robotickú automatizáciu procesov (RPA). Soitron taktiež spoluvytváral stratégiu, poskytol konzultácie pri výbere vhodných procesov aj návrhy pre ich optimalizáciu.

Popri identifikácii vhodných procesov bolo mimoriadne dôležité od začiatku zamestnancom NAY na všetkých úrovniach vysvetľovať, prečo firma robotizáciu zavádza a čo je jej cieľom. „*Ludia majú z automatizácie obavy. Preto sme venovali veľa úsiliu objasňovaniu, že nikoho nemienime prepúšťať, ale že cieľom je naopak tím stabilizovať, vytvoriť predpoklady, aby sme zvládli sezónne nápor, a zároveň zamestnancom umožniť, aby sa mohli venovať práci s vyššou pridanou hodnotou,*“ vysvetľuje M. Ohradzanský.

Zavádzanie softvérových robotov

Prvý proces, ktorý z auditu vzišiel ako najvhodnejší pre softvérovú robotizáciu, je spracovanie žiadostí o zrušenie objednávok. Stornovanie môže zdanlivo vyzeráť jednoducho. V pozadí však musí pracovník manuálne urobiť viaceré kontroly v rôznych systémoch (napríklad preveriť, či už bol tovar vydaný, či bol zaplatený, kde sa tovar nachádza), na základe čoho následne vykoná ďalšie kroky.

Mesačne vybavujú agenti call centra NAY tisíce žiadostí o storno, čo zaberalo značnú časť ich celkovej kapacity. Zavedením softvérovej robotizácie a automatizácie procesov sa na call centre podarilo ušetriť až 90 % objemu času, ktorý agenti pôvodne spracovaním storní trávili. Vďaka tomu sú dnes zákazníkom dostupnejší pre iné dopyty, ktoré robot nezvládne.

„Po zavedení automatizácie do praxe práca nášho tímu nekončí. S klientom následne spolupracujeme na podpore a ďalšom rozvoji projektu.“

„Naším plánom je teraz rozširovať softvérovú procesnú automatizáciu aj na iné oddelenia a procesy, čiže napasovať robotizáciu všade tam, kde nám vie pomôcť odbremeniť ľudí.“

Martin Ohradzanský
NAY & Electro World, CEO

Obdobne spoločnosť NAY v spolupráci so Soitronom zautomatizovala na call centre proces vybavovania reklamácií v predĺženej záruke a pre nasadenie do ostrej prevádzky pripravila taktiež automatizáciu vybraných administratívnych procesov z oblasti financií a HR. Ide napríklad o kontrolu platieb zákazníkov za tovar, kontrolu a spracovanie faktúr od dodávateľov, kontrolu dochádzky brigádnikov či kontrolu prepočtov stravných lístkov.

Spoločným menovateľom všetkých procesov, ktoré prešli alebo ešte len prejdú automatizáciou, je odstrániť úzke miesta, ale taktiež zvýšiť efektívnosť a spokojnosť ľudí s prácou, prípadne zlepšiť zákaznícke služby.

Nabalovanie lokalít aj procesov

Projekt robotizácie a automatizácie procesov v retailovej sieti NAY je vzhľadom k rozsiahlym a ambicióznym plánom stále v začiatkoch. Vyhodnocovanie rýchlosti návratnosti investícií manažment ešte len čaká, ale očakávania sa pohybujú v závislosti od typu procesu v horizonte od 3 do 20 mesiacov.

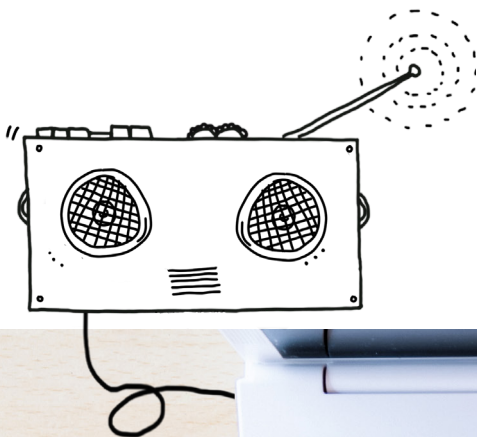
Doterajšie skúsenosti a predbežné výsledky sú však pozitívne. Generálny riaditeľ M. Ohradzanský už dnes môže skonštatovať, že drvivá väčšina zamestnancov nielenže prijala pomoc softvérových robotov pozitívne, ale mnohým akoby dodala nový pracovný impulz.

„Naši ľudia začali sami prichádzať s podnetmi, ako procesy ešte viac optimalizovať a vylepšiť,“ vysvetľuje. Zo spoločného úsilia s konzultantmi Soitronu vzišiel nielen zoznam procesov vhodných pre automatizáciu, ale taktiež návrhy pre organizačné zmeny riadenia a pre procesnú optimalizáciu.

Automatizácia procesov medzitým napreduje ďalej. Do „rodiny automatizovaných“ pribúdajú nové procesy a niektoré z tých, ktoré už fungujú v ostrej prevádzke, sa zavádzajú na nové lokality, okrem Slovenska aj do Českej republiky. Napríklad automatizácia spracovania zrušených objednávok uľahčí prácu nielen agentom call centra, ale odbremení aj pracovníkov na predajniach – a v konečnom dôsledku tiež zlepší zákaznícke služby. Jedným z hlavných cieľom automatizácie je totiž zlepšiť aj starostlivosť o zákazníkov a zvyšovať tak ich lojalitu – či už skrátením čakania, lepším informovaním, alebo zavedením nových možností samoobsluhy.

Odvážne vízie

„Doterajšie skúsenosti nám ukázali, čo všetko softvérová automatizácia procesov dokáže. Naším plánom je teraz rozširovať tento koncept aj na iné oddelenia a procesy, čiže napasovať robotizáciu všade tam, kde nám vie pomôcť odbremeniť ľudí,“ vysvetľuje M. Ohradzanský. Z procesov, ktoré v budúcnosti v sieti predajní NAY pomôže zvládať robot, zmieňuje napríklad kontrolu dostupnosti tovaru a záväzných objednávok na dodávateľov, nábor a odchody





zamestnancov a taktiež logistiku centrálného skladu, kde môžu viaceré administratívne úkony prebiehať automatizovane.

Víziou spoločnosti NAY je vedieť vďaka automatizácii zvládnuť s kmeňovými zamestnancami na call centre, na predajniach, v skladoch a v back-office aj tie najväčšie špičky dopytu iba s kmeňovými zamestnancami, bez potreby naberat brigádnikov. „Som presvedčený, že to dokážeme, budeme efektívnejší, zvýšime dlhodobú konkurencioschopnosť a vytvoríme predpoklady pre ďalší rast a posilňovanie pozície na trhu,“ dodáva generálny riaditeľ spoločnosti NAY.

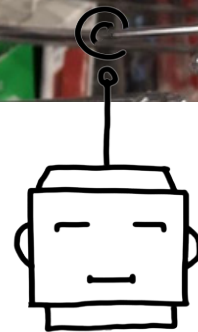


NAY a.s.

Spoločnosť je najväčším špecializovaným maloobchodným predajcom elektroniky v Slovenskej republike s trhovým podielom približne 25 %. Na trhu pôsobí od začiatku 90-tych rokov minulého storočia. Jej história je zaujímavá najmä z toho pohľadu, že vznikala bez dedičstva vyspelého trhu, z ktorého by mohla čerpať skúsenosti. Aj vďaka tomu mala levý podiel na vytvorení dnešnej podoby maloobchodu nielen

na Slovensku, ale v celom stredoeurópskom regióne. Momentálne má spoločnosť NAY a.s. na Slovensku 39 predajní NAY a 40 predajní Electro World v Českej republike.

www.nay.sk
www.electroworld.cz



SOITRON, člen skupiny SOITRON Group

Spoločnosť Soitron je stredoeurópsky integrátor, ktorý pôsobí na IT trhu od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, kybernetickej bezpečnosti, dátových centier, IoT riešení, IT outsourcingu, komunikačných a sieťových riešení, IT supportu a poradenstva. Do portfólia spoločnosti patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá – Mosy a služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti – VOID Security Operations Center.

Soitron je členom skupiny Soitron Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.