

TABLET MÍSTO PAPÍRU, ROBOT MĚŘÍCÍ PODLAHY. FIRMY SE UČÍ BÝT SMART

VÝROBNÍ FIRMY I ŘEMESLNÍCI NA KONFERENCI FIRMA 4.0 UKÁZALI, JAK DIGITÁLNÍ TECHNOLOGIE USNADŇUJÍ PODNIKÁNÍ. A RADILI, JAK JE JEŠTĚ VYLEPŠIT.



Zdigitalizované papírování šetří čas například v autoservisech. Protokoly se už nemusí podepisovat technici na zádech a zákazník dostane report do e-mailu.

Foto: Shutterstock

Zuzana Keményová
zuzana.kemenyova@economia.cz



Když člověk přijde do bratislavské restaurace U Zlatého bažanta, prakticky všechno ohledně objednávky zastane jeho chytrý mobil. Aplikace v telefonu sama pozná, u kterého stolu zákazník sedí a na displeji rovnou vidí nabídku menu i s cenami. Takže si může hned po usednutí objednat on-line a pak rovnou i on-line zaplatit. Nemusí čekat, až si ho všimne obsluha a přijde s účtem.

To je jedna z chytrých digitálních služeb, které nyní poskytuje společnost Mastercard a představila ji účastníkům konference Firma 4.0. Akce, kterou pořádala Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR se konala minulý týden v novém sídle ČSOB v pražských Radlicích a zaměřila se na to, jak digitalizovat kancelář a jak celkově udělat firemní byznys více „smart“.

„Teď například testujeme rychlé posílání peněz mezi lidmi. Jdete třeba s někým na oběd a chcete mu ihned v reálném čase poslat částku na pár kliknutí v mobilní aplikaci a bez ověřovacího kódu. Případně si někdo v reálném čase může vyžádat peníze od vás,“ popisoval Richard Walitza z Mastercard. Stejně tak je možné v některých kioscích platit přes QR kód nebo si v restauraci objednat a zaplatit jídlo dopředu.

„Obchodník se pak nebojí jídlo připravit, protože ví, že objednávka je už zaplacená,“ vysvětlil Walitza. Banka může také pomoci aplikace v mobilu poznat, že je klient například na letišti a nabídnout mu VIP salonek při čekání na let nebo službu zrychleného odbavení.

Automechanik má místo formulářů jen tablet

Cestou výrazné digitalizace, zrychlení a zjednodušení služeb se kromě bank ve velkém vydávají i průmyslové firmy. Jednou z nich je například Škoda Auto, která na konferenci představila, jak využívá tablet při servisních prohlídkách svých vozů. Chytrá služba začíná ještě před tím, než auto vůbec fyzicky do servisu dorazí.

„Vozy Škoda jsou schopny hlásit svůj stav servisu. Mechanik se tak může podívat na část dat o autě, i když ho ještě nemá přímo u sebe. Technik se tak může na prohlídku připravit,“ přiblížil Eduard Werner z vedení servisních systémů ve Škodě Auto.

Poukázal na to, že právě příjem do servisu je chvíle, kterou musí obchodník dobře využít. V tu chvíli se

FIRMY A CHYTRÉ TECHNOLOGIE

75 %

firem či podnikatelů využívá aspoň jednu moderní technologii. Nejčastěji to bývá internet věci, on-line marketing či cloud.

83 %

podnikatelů a firem investuje do modernizace firmy.

80 %

firem a podnikatelů má o digitalizaci alespoň nějakou představu.

41 %

firem investuje do digitalizace. O něco více firmy s vyšším obrátem.

Průzkum Firma 4.0 provedla společnost IPSOS pro AMSP ČR mezi majiteli, jednatelem, ředitelem nebo IT ředitelem 101 podnikatelských subjektů do 250 zaměstnanců v listopadu 2019.

totiž firma dostává do přímého kontaktu se zákazníkem a tento čas by měla co nejlépe využít.

Místo aby servisní technik vytáhl tužku a desky s formuláři, má v ruce jen tablet. Přihlásí se do aplikace, kde přímo vidí zákazníky objednané na daný den, čísla jejich registračních značek, VIN kódy, kontaktní údaje, platnost technické kontroly a mnoho dalších údajů. Na místě tak už nemusí nic vyplňovat.

Tabletem pak může vyfotit reálný stav vozu a informace odeslat dál. Protokol o prohlídce je možné vytisknout a zákazník získává report třeba do e-mailu nebo do mobilu.

„Výrazně tím šetříme čas. Příjem vozu do servisu trvá v průměru 30 minut. Zavedením tabletu, který komunikuje se systémem obchodníka, jsme ušetřili sedm minut. Je to sedm minut navíc, v nichž můžeme se zákazníkem trávit čas a věnovat se jeho potřebám místo nesmyslného papírování. Tablet je velký pomocník, papír dostává za uši. Pryč je doba, kdy se protokoly o prohlídkách podepisovaly na zádech technika,“ vtipkoval Werner.

Rada firmám: zjednodušte své weby

Pavel Kučera z leasingové společnosti Volkswagen Financial Services poukázal na fakt, že se výrazně mění myšlení Čechů a že čím dál tím více chtějí nakupovat on-line. Z pohodlí virtuálního prostředí si sjednávají leasing, aniž by navštívili kamennou prodejnu, on-line podepíší smlouvu a pak už jim jen domů přivezou nový vůz.

„Klienti se často dívají také na reverzní kalkulačku. Tedy místo aby si nejprve vybrali auto a pak nastavili splátky, podle výše splátek si vyberou vhodné auto,“ podotkl Kučera.

Zdůraznil také, že firmy by měly věnovat velkou pozornost svému webu. Právě ten totiž často rozhoduje o tom, jestli společnost uspěje a jestli zákazník získá.

„I my nyní předěláváme stránky do jednoduchých stručných odkazů. Zákazník na nich musí umět rychle dohledat informace. Lidé nechtějí na webu číst dlouhá slohová cvičení. Chtějí rychle najít, co potřebují, a k tomu si přečíst maximálně dvě věty. Ostatní už dořeší případně po telefonu,“ podotkl Kučera. Velikou budoucnost spatřuje v mobilních aplikacích, které podle jeho zkušeností rychle překonávají klasické webové vyhledávání.

Většina zákazníků Volkswagen Financial Services totiž na jejich firemní stránky přichází právě z mobilu nebo tabletu. „Ten vztah je ale na úrovni minut. Buď zákazník do několika minut zjistí o produktu, co potřebuje, nebo odchází,“ upozornil Kučera. Poradil také, že IT pracovníci by neměli sedět samostatně

ve svém oddělení, ale měli by pracovat v jednom prostoru přímo s obchodníky. „Ne že budou sedět někde v zavěšené místnosti a programovat. Obchodníci a programátoři musí spolupracovat, bavit se spolu o tom, co vytvářejí,“ vysvětloval Kučera.

Místo řemeslníka změní podlahu robot

Výrazný vývoj v oblasti digitalizace zaznamenávají také řemeslné služby, například podlaháři. Používají digitální měřáky vlhkosti, díky čemuž se mohou precizně zaměřit na podklady podlah, které jsou nejdůležitější částí jejich práce.

Služby podlahářů v Česku dnes vypadají i tak, že ke klientovi přijede technik a doprostřed místnosti postaví robota. Ten změří kompletně celou podlahu, zašle objednávku do firmy a zákazníkovi už přijde domů podlahu v balících. Sám si ji pak může poskládat.

„Říkáte si, že podlaháři nebudou mít co jíst. Ale není tomu tak. Hlavní je totiž podklad pod podlahou, který musí připravit profesionál,“ vysvětlil Josef Voborník, podlahář a administrátor odborného webu Videopodlahy.cz.

Když už je osobně u zákazníka, vyfotí si místnost do mobilu a vše se automaticky odešle na centrálu. „Přijedu do firmy a už nemusím papírovat, nic vyplňovat. Ušetří mi to spoustu času. Samozřejmě že i dnes hodné podlahářů pořád používá tužku a papír, ale je to o tom, jestli se chcete někam posunout nebo ne,“ dodal Voborník.

A digitalizace zasahuje čím dál více i do kanceláří a dalších firemních prostor. Na konferenci se proto prezentovalo mnoho společností, které se zaměřují právě na chytré kanceláře a často pracují s virtuální realitou.

Zasedačka může být virtuální a lidé nemusí cestovat

Například společnost Virtual Lab z Českých Budějovic představila virtuální zasedací místnost. Člověk si nasadí brýle pro virtuální realitu, v rukou drží speciální ovladače a rázem se ocitá v digitální zasedačce, kde se může potkat se svými kolegy, psát na tabuli nebo zde představit svou prezentaci. Nemusí tak kvůli jednomu mítnku cestovat například do jiného města či státu.

Listopadový průzkum, který si k tématu nechala Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR vypracovat mezi 101 firmami a podnikateli, ukázal, že 83 procent z nich investuje do modernizace firmy, ale do digitalizace obecně jich investuje pouze necelá polovina, konkrétně 41 procent. Alespoň jednu moderní technologii ale využívá 75 procent malých a středních firem.