

Monitoring vozidiel

INFORMAČNÝ BULLETIN III.

2010

Rastieme s Vami, technické oddelenie pod tlakom, zmeny pre Vašu spokojnosť

10.11.2010

Jazda na plný plyn.

Väčšina ľudí sleduje v tejto dobe televíziu, odpočívajú alebo večeria. Čo sa deje na technickom oddelení v Commandery ?

Sledujú šum na parkovisku a kolega s IT utráca poznámku, „Ideme, ideme na plný plyn“, „Musím ísť dorobiť tú TTS“, „inak sa zbláznime“. V commandery sa svieta a na parkovisku to vypadá ako na mravenisku. „Potrebujeme technika“ poznamenám a premýšľam nad tým, že sa nám na dva inzeráty nepodarilo zohnať ďalšieho technika, ktorý by stačil našim chlapcom. Máme dobrý team, technikov práca baví a snažia sa ju dorobiť dobre. Nepozerajú na čas, pod-

mienky, dážď, situáciu na cestách. Sú to zlatý chalani. Ešte keby sme mali aspoň jedného alebo dvoch.

Od začiatku roku sme prijali už dvoch technikov. Poslednú dobu som na technikov počul veľa chvály. Niekedy sa niečo i nepodarí, a tak sa občas trápim a musím im vysvetlovať, že musia radšej urobiť o jednu montáž menej ale kvalitne. Sú to mladí chlapci a majú radosť keď je klient spokojný, keď ich pochváli a tak sa niekedy stane, že „poradoxne“ preto aby boli klienti spokojní niečo urobia rýchlo a zle. Za posledné dva mesiace sa po kontrole novo namontovaných áut, 8 opravovalo, ale i tak je to z celkovej počtu 843 nových áut v systéme 1,05 % oprávne-

ných výjazdov. Musíme to zlepšiť sme zvyknutý my i klienti na 100% prácu, a tiež na 100% servis. Je dôležité, že sledujeme spokojnosť klientov a TTS (Trouble ticket system) nám to všetko povie a spočíta.

Zmeny na technickom oddelení, nový PP protokol, školenie technikov, TTS a malá reorganizácia to zlepši. Už sú vidieť prvé výsledky.

Ešte 12 servisov a sme zase v „normále“. Premýšľam a musím sa ticho diviť. 84,3 montáží na jedného technika. Ďakujem Vám chlapci za klientov... že to stíhate, ešte trochu ten servis, tých 12 servisov a budú všetci spokojní. Ďakujem i klientom, že sú niekedy zhovievaví. Tá HOT- LINE a TTS to zlepši. „Makáme“.. -MV-



HOT – LINE, Občas sa i zasmejeme

1.11.2010

Podme sa pozrieť, čo sa vlastne deje za telefonným číslom **+421 918 918 888**. V priebehu posledných mesiacov sme premýšľali ako zaistiť spokojnosť našich klientov.

Hot-line dostala prvých pracovníkov a team, ktorý sa bude starať o Vašu spokojnosť, povedie ich **Kristína Sedláková**. Filozofia HOT –Line naväzuje na firemný a tak jej hlavnou úlohou je prijímať všetky telefonáty a starať sa o klientov. Právomoc pracovníkov hot-line boli nastavené tak, aby mohli kedykoľvek na ktoromkoľvek oddelení či pracovníka odovzdať požiadavky klienta a stať sa zástupcom klienta. Kontrolovať, či sa požiadavka rieši a v akom je štádiu. HOT-LINE má za úlohu do 15 minút informovať späť klienta tak, aby vedel čo sa deje s jeho príaním a ako bude vyriešené. Ciele, ktoré sme nastavili sú skoro nemožné, ale radi prekonávame sami seba. Do 15 minút spätná väzba by sa

snaď mala stihnúť, polemizovali sme na porade a keď som hovoril s odborníkmi, tak sa smiali a povedali, že to je nemožné. Uvidíme, ako sa s tým popasujú naši kolegovia. Buďte na nich dobrý :-) budú Vám pomáhať.

Akú silnú technickú podporu dostala hot-line nový systém TTS (Trouble Ticket system), ktorý vytvoril náš vývoj a veríme, že bude pomáhať nielen v zrýchlení celého procesu servisu ale i v rýchlosti odpovede klientovi, čo sa deje s jeho požiadavkami. Veríme, že Vaša spokojnosť bude stúpať a budete nás i naďalej nielen chváliť, ale i doporučovať. Sme si vedomý, že je stále čo zlepšovať i napriek tomu, že žiadna konkurenčná firma NEPOSKYTUJE TAKÚTO SLUŽBU ako Commander team.

7.11.2010 02:30 hod.

„HOT LINE, Commander, ako Vám môžeme pomôcť? Po chvíľke prípravy celej vety sa ozvalo „Asi som sa opil...“, auto tu nemám ...“ a chvíľka ticha kedy kolegyňa už očakávala tu najhoršiu vetu o krádeži, bola nakoniec zaskočená „Neviem kde mám auto, som ho stratil“. Úprimnosť za úprimnosť. Kolegyňa sa zachovala profesionálne a po dlhom rozhovore sa podarilo zistiť informácie, ktoré viedli k nájdeniu vozidla. Hneď na to sa ale rozosmiala. Snaď to nebude často, čo keď práve niekto potreboval pomoc pri krádeži, alebo pri nehode. Tentokrát sme sa i zasmiali. -KS-



VO VNÚTRI TOHOTO ČÍSLA :

Rastieme s Vami, Technické oddelenie pod tlakom |
HOT- LINE , zmeny k spokojnosti |

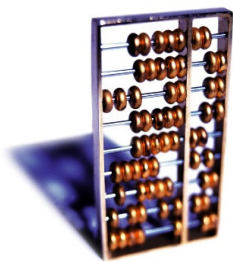
Ententýky, dva špendlíky teraz to padlo na techniky | 2

Školenie, úspechy obchodníkov - Baví nás baviť sa pri | 2

Vývoj, spýtali sme sa za Váš | 3

Bludný kruh, smutné Intermetzzo | 3

Prepojenie na systém ABRA SOFTWARE | 4



Ententýky, dva špendlíky teraz to padlo na techniky

Príbehy klientov sú niekedy úsmevné a povzbudia nás.

Zrazu máme hotových viac zakázok, stíhame termíny. Je to neuveriteľné. Pochvalu na systém som počul už v rôznych formách, ale táto je tiež pekná.

Montujeme klimatizácie a každý deň sa pred koncom pracovnej doby vracali naši technici na firmu a hrali na náš divadlo. Doslova. Utáhaní tvrdili ako sa snažia a ako majú veľa práce. Dokonca som premýšľal, že budeme musieť ďalšieho. A potom som stretol známeho zo Žiliny.

Hovorili sme o práci a ja som mu rozprával aké máme sta-

rošti. Že nechcem brať nových technikov, pretože nikto nevie či ich užívať i zajtra.

Pozorne ma počúval a potom sa začal smiať, jasne a chodiť „za päť minút celá“ na firmu. Tak jo , tí moji to robia tiež. Mám radu.

Nikdy som nepočul o monitorovaní áut, a tak som bol v rozpakoch. Zavolať som bol som prekvapený, keď som videl čo všetko za informácie môžem mať za pár euro. Neváhal som a nechal som namontovať niekoľko technických áut.

Jednoducho bola to zábava sledovať kolegov ako sa začínajú mračiť a si, keď nám Váš obchodník ukazoval systém.

A ako mávnutím kúzelným prúťkom klesli kilometre a stúpila produktivita. No a dnes už nikto nechodí „nariekať“ za päť minút tri, že toho mal veľa. Teraz máme všetko hotové. Začíname mať iné starosti, asi budeme musieť zohnať viac zakázok inak máme o dvoch technikov navyše.

Ale ono to pôjde, čas na zákazku sa skrátil o 20% , to budeme môcť predávať lacnejšie. A mám pre Vás klienta...

... stále dokola

Stále dopredu ...

Stále niečo nové ...

Poradenstvo

Profesionalita

Poctivá práca

Priateľstvo

Pomoc

Filozofia zostáva ...

Stále vypredané, školenie sa osvedčilo

Stále jediný na trhu uskutočňujeme školenia na systém Commander Control Car zdarma. A každý druhý piatok nám klienti dokazujú, že sme urobili dobre. Slovom divadelného klasika by sa dalo povedať. Stále vypredané.

Sme veľmi radi, že máme plno. Každých 14 dní naplniť školenie je naozaj zaväzujúce a tak sme premýšľali či by to nešlo robiť ešte inak, lepšie. Systém dnes vie toľko vecí, že sa nám zdá jeden deň školenia málo. Mnoho informácií naraz môže niektorých nových klientov úplne zahltiť, a tak zvažujeme myšlienku rozdeliť školenie na začiatočníkov a pokročilých. Tak by sa nám podarilo školenie lepšie zaceliť. Budeme sa snažiť aby čas strávený na školeniach u nás bol efektívny, príjemný a iný. Nechceme aby ste sa na školeniach nudili ale aby ste si odniesli potrebné informácie.

Ďakujeme Vám za Vašu dôveru, ďakujeme že nám každý druhý piatok pripomínate, že naša práca je dôležitá.

Baví nás, baviť sa pri práci

Pozrite sa pod pokrievku obchodného oddelenia

Máme svoju prácu radi.

Milujeme ju - Preto sme najlepši.

Na obchodnom oddelení je stále živo. Je vidieť, že nás práca baví.

Robíme to s láskou, nie je to len predaj, je to poslanie.

Naši obchodníci si už dávno vyskúšali, že systém je veľmi užitočný a je samozrejme motivujúce, keď Vám zákazník poďakuje alebo dokonca doporučí ďalšiemu klientovi.

Musím Vám ale prezradiť tajomstvo.

Pre obchodníkov bola už dávno spustená súťaž o svetový rekord v predaji. Najlepší mesačný predajný výsledok sa eviduje a je odmenený ceduľou. Posledný rekord v predaji za mesiac bol už po niekoľkokrát v tomto roku prekonaný a tak sa v zasadačej miestnosti stalo pravidlom, že u vyhlásení mesačných výsledkov je vidieť a hlavne počuť zaujímavý rituál. Pokiaľ je rekord v predaji prekonaný, dá sa stará dola a namiesto nej sa zavesí ceduľa nového Commanderáckeho rekordmana. To všetko v sprievode veľmi známej skladby od skupiny Queen. Možno zostávame celý život malými deťmi, ničmenej si to užívame. -MV-



Commander
Global Supervise System Operator

Vývoj. Boli sme na vývoji a pýtali sa za Vás



IT, Kto to tu nič nerobí ?

Štandardná otázka, ktorá dokáže priviesť do varu IT oddelenie, kde je celý deň za normálnych okolností ticho a klud. Nemohol by som robiť túto prácu, nevydržal by som to.

Martin Kotyk má ruky plné práce. Neustále sem všetci chodia a pýtajú sa, či vieme toto a tamto. Ako to teda je ? Prečo ešte nemáme cestovné príkazy.

Moc dobrá otázka, sme sa Martin a odpovedá: „To nemôžem povedať, to by sme do bulletinu napísať nemohli.“

Nie vážne, chceme to vedieť!

V posledných mesiacoch sa toho udialo veľmi veľa. I keď bol cestovný príkaz na priorite jeden, stále sem padajú žiadosti o pomoc. Poslednú dobu iba hasíme.

Čo hasíte ? Čo je prioritou teraz ?

Kríza nás naučila tomu, čo sa po nás chce. Bezchybné služby. A tak sa priority menia podľa potreby zákazníkov, niekedy nám z toho ide hlava kolom. Ale držíme sa. Commander hrozne rastie a vedenie si váži referencie našich klientov. Keď denne nepríde aspoň jedna požiadavka na systém na HOT Line, že o nás počuli od známych, je celý nesvoj. Takže sa stavala nová HOT Line, a Rekonštrukcia technického oddelenia, tiež nebola sranda. A tak sme boli zahltený požiadavkami nie len od obchodníkov, ale i od HOT Line, aby sme im pomohli, z technického oddelenia, aby HOT Line dostala TTS a už si

myslím že to funguje bezchybne. Všetci v firme vedia o tom, čo klient chce. To nás dost' zdržalo. A technické oddelenie pomaly prechádza od odstraňovania chýb na prevenciu. To je revolúcia, poznáte to sami, sme sa: „Až Vám zavolá technik, že Vám to asi nejde, budete sa diviť. A my sme boli pri tom. Preto sa vývoj a údržba zdržali. Sedíme tu dvanásť aj pätnásť hodín denne. Teraz chvála pánu bohu, už je prioritou zase Cest'ák. Teraz už zase vidíme svetlo na konci tunela.“

Potrebuje klud na prácu, takže sa rozhodlo, že prvých päť vecí, na ktorých robím sa nemení a všetko ostatné sa od teraz dáva až za ne.

A aké teda priority sú teraz ?

Cestovný príkaz, údržba systému, drobné zmeny v DTB, mapy zobrazenie informácií, Slovnafat automatické prepojenie, a prepojenie na ekonomický software. To je naša priorita.

Martin Kotyk
Vedúci IT
Kozorožec

Jeho záujmom je fotografie, gitara, bicykel, šport a práca.

V commandery pracuje už viac než štyri roky.

Commander
Global Supervision Operator



Bludný kruh, smutné intermezzo

Keď obchodníci vládnu

„Viete, ale my tých obchodníkov potrebujeme. My si nemôžeme dovoliť ich kontrolovať.“ „Oni pracujú a majú ťažkú prácu“ „Bez nich by sme skrachovali“

Všetci sa pozrime na to ako to vypadá v politike, ako to vypadá na svete. Ale možno, že nevieme ako to vypadá u nás doma, a určite nevieme ako to vypadá u nás vo firme. „Dobráci“ do politiky, do obchodu, na svet nepatria. Prečo ?

Smutné. Nedávno som zažil v jednej firme príbeh, ktorý mi dal odpovede. Systém sa páčil a majiteľka premýšľala nad tým ako to urobiť. Toľko práce by mi to ušetrilo, knihy jász, spotreby, zostavy a papierovanie.

Problémy s chorobou manžela ju nie naďalej postavili pred problémy, ktoré každodenne musela riešiť. Bola jeho pravou rukou, to áno, ale predsa len chod firmy

nie je účtovníctvo. Rozmýšľal som ako pomôcť a nakoniec sme sa dohodli. Splatnosť fakturácie sa predĺžila na takú dobu, aby si systém na seba zarobil a navrhl sme to skúsiť. Na dve autá.

Mal som dobrý pocit, že pomoc, ktorú prinášame je dôležitá. Uvidíme. Zanedlho sa dostavili prvé výsledky. Telefón, a tak som vyrazil na firmu. Smutný, sa začal rýsovať príbeh, ktorý by som už nikdy necheal počuť. „Pán Dudon, prečo mi to urobili ? Prečo ? Keď sa tu, o nich staráme a zaisťujeme im všetko, prácu, mzdu, telefóny... Všetko... My ručíme svojou hlavou, máme zodpovednosť za nich a ich rodiny... Včera prišiel kamión a potrebovali sme ho vyzložiť. Bola som tu ja, skladník a traja obchodníci. Všetci odišli, že majú dohodnuté schôdzky.“

A viete, čo oni... odišli domou ! Nepomohli nám. Neverila som systému a tak som chcela od Vás vysvetlenie.

Pozreli sme sa späť a chcelo sa mi plakať. Muži neplačú, ale keď som ukazoval majiteľke, ako prebiehajú obchodné schôdzky, trvajúce 5 minút, a ako autá jazdia od bazénu k nákupnému centru, na tenisové kurty, celý deň tak mi bolo do plaču. Vyhodíte ich, musíte ich vyhodíť. Veď Vás zneužívajú. Nič nerobia. Koľko sa toho predalo ? „Moc nie, viete je kríza...“ „Nemôžeme ich vyhodíť, to málo čo prinesú nás ešte drží nad vodou.“

A tak som sa zbalil a odišiel. „Dobráka každý okradne. Smutný som odchádzal na firmu a bol som rád, že náš šéf je dobrák. Ale keď za ním prídem, že potrebujem nový notebook tak povedal: „Máš notebook, funguje, ešte musíš vydržať. Všetko musí byť v rovnováhe“. Už som pochopil to slovo „rovnováha“.

Do politiky, na tento svet „dobráci“ patria, akurát sa obávam o tu rovnováhu. Veď ich ostatní pri prvej príležitosti okradnú.

Ani systém Vám nepomôže k rovnováhe, keď chciete Vy sami.
-MV-

**Systém,
používajte na
všetkých
úrovniah
riadenia ale
hlavne ho
používajte Vy
sami.**

Commander Systems, s.r.o.

Rožňavská 7, Bratislava 831 04

Ekonomy a HR department : +421 915 990 336

Obchodník Marek Kulhánek : +421 905 422 702

Obchodník Ing. Vladimír Dudon : +421 908 187 082

Obchodník Ing. Krisztián Káli : +421 917 460 381

Obchodník Matej Križák : +421 908 666 690

HOT- Line Kontrolór kvality : +421 918 918 888

Telefón : SK+421 2 4463 71 16, CZ+420 226 293 502

Commander Systems, s.r.o.

Krivá 18, Košice 040 01

Ved. Pobočky Mgr. K. Čuntová : +421 919 674 103

Obchodník Igor Novák : +421 905 270 701

Obchodník Ing. J. Krahenbielová : +421 902 303 443

Obchodník Milan Stanko : +421 904 967 208

Obchodník Zdenko Brenner : +421 905 757 539

Technické oddelenie : +421 918 918 888

Commander Systems, s.r.o. je spoločnosťou, ktorá sa za posledné štyri roky pevne usadila na trhu monitorovania vozidiel a jej cieľom je stať sa leaderom na trhu. Je spoločnosťou s jasne nastavenou filozofiou, zázemím a vytýčeným cieľom. Vieme kam ideme a ako toho dosiahnuť. Budeme radi, keď budete spokojní a budete nás odporúčať. Pokiaľ budete nespokojní, prosíme Vás, dajte to vedieť nám. Budeme robiť všetko preto, aby sme Vás presvedčili, že chceme byť najlepší.

Riaditeľ spoločnosti : michal.vodicka@commander.sk

Ekonomy manager : natalia.balazova@commander.sk

Technické oddelenie : servis@commander.sk

Hot-line : **+421 918 918 888**

Prvý ekonomický software, ktorý vidí budúcnosť

ABRA Software, riaditeľ p. David Rožek si pochvaľuje

P. David Rožek

Riaditeľ spoločnosti ABRA SOFTWARE.

Už dlho premýšľame či je dobré prepojiť systém s ďalším informačným systémom, napríklad monitorovanie vozidiel. Prečo ?

Pretože musím dobre pripraviť klienta na to, aby si zaistil predovšetkým 100% dáta pred automatickým spojením týchto programov. Ekonomika, účtovníctvo a dane nie sú žiadna sranda a tak je potrebné mať všetko na 100% úrovni. Už dlho sledujeme monitorovaciu spoločnosť a pýtame sa našich klientov. Na základe našich informácií sme sa rozhodli pre Commander Systems, s. r. o.

Commander je spoločnosť, ktorá garantuje, dnes, najlepšie služby na trhu a systém CC je pripravený na účtovné uzávierky.



Korekcia tachometru je uzávierka, ktorá je podobná inventúre, či uzávierke fakturácie alebo pokladne. Pružnosť s ako Commander poskytuje služby je úctyhodná a môžeme povedať, že nás inšpiruje k lepšej práci. Preto sme sa rozhodli prepojiť systémy. Pretože získame spokojnejšieho klienta.

Ono Vás to poteší, keď raz kliknete a automaticky sa načítajú knihy jász do ABRY. A bude všetko hotovo. Tomu hovorím služba budúcnosti. Rozhodli sme sa a vsadili na budúcnosť. Naši klienti ocenia také-

ho partnera a ja verím, že to ocenia i klienti, ktorí už dnes používajú systém. Budúcnosť je na dosah.

Aplikácia knihy jász je umožnená do všetkých modulov ABRY tak, aby mohla poskytovať tieto služby pre všetky sektory a klientov.

I my môžeme Commander niečo naučiť a veríme, že prepojenie môže všetkým stranám iba prospieť.

