

Commander

Informačný bulletin 2021

Byť jednotkou na slovenskom trhu nám nestačí

Commander Services sa koncom minulého roku postavil pred veľké výzvy. Spoločnosť chcela upevniť svoju pozíciu lídra v danom segmente, zvýšiť podiel na trhu, ale aj obsluhovať B2C segment. Výzvy sa nám podarilo naplniť a sme pripravení na ďalšie.

Aj napriek ťažším časom, ktoré všetkých sprevádzali počas roku 2020, a práve možno aj vďaka nim, museli mnohé firmy hľadať nové riešenia zefektívnenia vlastného biznisu. **Riešenia, ktoré im pomôžu ekonomicky prosperovať**, držať sa nastavenej filozofie a pripraviť plán pre budúce obdobie. A inak to nebolo ani u nás. Sústredili sme sa na zlepšenie pracovných procesov a optimalizáciu nákladov.

Za 15 rokov svojej existencie dosiahol Commander mimoriadne úspechy na slovenskom trhu. Rovnako ako rastie človek, ako dospieva a objavuje nové možnosti, tak aj naša spoločnosť musela dospieť k tomu, aby sa nebála ukázať celému svetu. **Teraz dozrel ten správny čas na expanziu.**

V Commanderi sme vždy verili, že GPS satelitné sledovanie vozidiel a dopravy je prospešná služba. Pomáha v mnohých smeroch a so zvyšujúcou sa mobilitou a pohybom tovaru rastie aj jej dôležitosť. Tento názor umocňoval aj náš narastajúci úspech na lokálnom trhu. Avšak ambície sme mali vždy väčšie. Z tohto dôvodu sme v roku 2020 motivovali aj našich obchodných partnerov, aby sa spolu s nami pozreli za ho-

rizont budúcnosti a podporili nás v snahe **globálneho rozšírenia značky Commander**. Cieľom bolo vytvorenie sieťového efektu poskytovanej služby na zahraničných trhoch. Koncom roku 2020 môžeme povedať, že sme boli úspešní.

Nasledujúci rok bude pre nás možno náročnejší, ale v cieľoch sme ešte smelší. Stojíme pred veľkými výzvami, ktoré prinášajú aj isté riziká. Úspech bude zakotvený v ich kontrole a našej rýchlej reakcii na zmeny. Môžeme preto bez obáv povedať, že prichádza nová éra spoločnosti Commander. Bude postavená na **nových produktoch, inovatívnych platformách a agilnom projektovom prístupe**. Možno aj z tohto dôvodu, a aj trochu symbolicky, dochádza po pätnástich rokoch k zmene v riadení našej spoločnosti. K 1. decembru 2020 u nás **vítame nového CEO Miroslava Bielčika**.

S novými cieľmi, víziami a lídrom ideme v ústrety medzinárodnému fungovaniu.

———— Katarína Dudičová, výkonná riaditeľka

OBSAH

Byť jednotkou na slovenskom trhu nám nestačí	1
Starostlivosť o klientov a hotline	2
Expanzia pod záštitou Deutsche Telekom AG	3
Nová podoba systému CCC	3
Fungovanie v Českej republike	3
POMOCNÍK PRE GPS MONITORING	4
Prečo si vybrať Commander?	6
Riešenia na mieru	6
Tachograf a automatické sťahovanie DDD súborov	7
NOVINKA: Spúšťame vlastný e-shop	7
Štatistické okienko	8
Prestahovanie pobočky do Zvolena	8

Naše sľuby plníme a sme tu pre vás **non-stop**

Pri nadväzovaní spolupráce prechádzame s klientom všetky spôsoby práce s dátami, aby dosiahol želané ciele. Naším sľubom je zníženie nákladov, zvýšenie pracovného nasadenia zamestnancov, zlepšovanie disciplíny a zefektívnenie pracovného času. Tieto sľuby plníme, a to aj vďaka oddeleniu Customer Care – Starostlivosť o zákazníka.

Naše oddelenie Customer Care je tu pre všetkých klientov od prvej chvíle. Prvou pomocou, ktorú s klientmi riešime, je práca so systémom Commander Control Car (CCC). Spoločne naplňame systém vstupnými dátami, udeľujeme prístupy zamestnancom a následne zákazníkov školíme.

Úlohou nášho oddelenia je komunikovať so zamestnancami klienta, ktorí systém CCC využívajú a potrebujú jeho výstupy na ďalšiu prácu. Požiadavky používateľov na systém sa líšia od ich pracovnej pozície a náplne práce. V procese zaškolenia, zlepšovania práce so systémom a pri riešení problémov sme vybudovali systém pomocných nástrojov: **hotline linka, školenia, poradenstvo, manuály, osobné stretnutia a individuálne riešenia.**

Jednou z neodmysliteľných častí Customer Care oddelenia je tzv. **hotline**. Linka, na ktorú sa môžete obrátiť kedykoľvek a s hocíjakým problémom, ktorý je spojený so službami Commander Services. Na linke počas dňa aktívne pracuje až 5 ľudí. Operátori sú v kontakte so všetkými internými oddeleniami, obchodnými zástupcami, partnermi a samozrejme klientom.



5 Aktívnych
liniek

50 **370** **1500**

telefonátov
za deň

telefonátov
za týždeň

telefonátov
za mesiac

Pravidelne organizujeme **bezplatné online školenia**, individuálne školenie alebo návštevy technickejšieho charakteru. Špecifické školenia sú vhodným riešením na zefektívnenie práce zamestnancov.



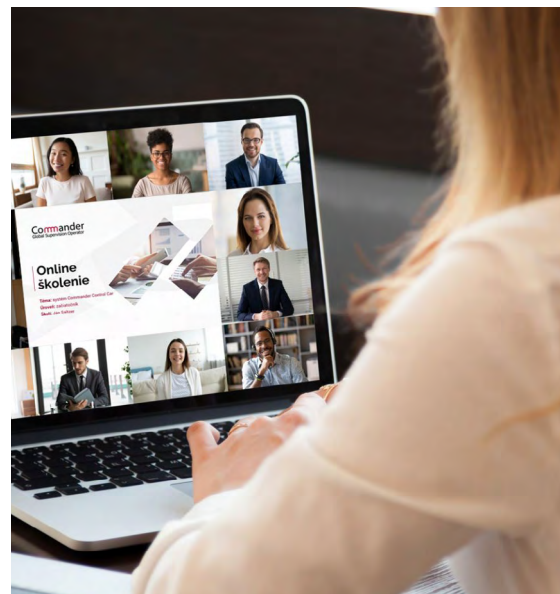
V rámci starostlivosti o klientov venujeme pozornosť aj **poradenstvu**. Poradenskej činnosti predchádza analýza hardware vybavenia monitorovaných vozidiel a preskúmanie spôsobu práce so systémom CCC. Našou úlohou je aj informovať užívateľa o nových funkciách systému. Venujeme sa aj **príprave manuálov a videonávodov** na jeho obsluhu.

Skíbiť možnosti systému s rôznymi podmienkami práce a aktivitami našich zákazníkov nie je jednoduché, ale správne nastavenie systému CCC prináša veľa výhod. Dôležitá je úzka



spolupráca, vzájomná dôvera a spoznanie skutočných potrieb klienta. Systém CCC prispôbujeme a **navrhujeme individuálnu cestu.**

Pri našej práci a v starostlivosti o klientov sa držíme zásady: **Problémy našich klientov sú výzvy, s ktorými im pomôžeme a posunieme sa vpred. Spolupráca je vždy obojstranný vzťah, ktorý je prínosom pre obe zúčastnené strany.**



— Ján Saltzer,
vedúci oddelenia Customer Care

Commander expanduje pod krídlami silného partnera

Commander sa stal súčasťou silnej telekomunikačnej skupiny a napreduje doma aj v zahraničí.

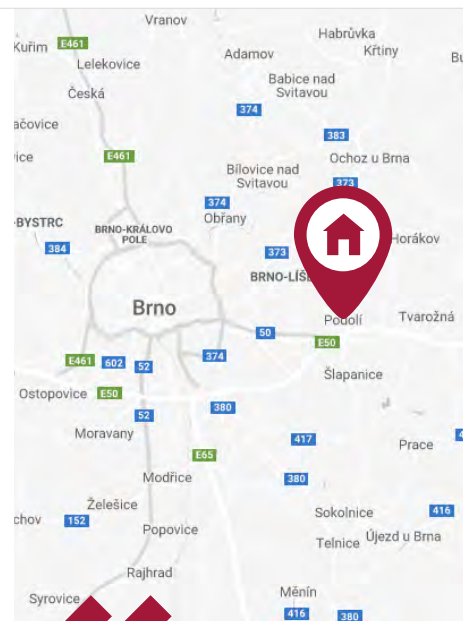
Vo februári 2018 sa Commander Services stal súčasťou európskej štruktúry skupiny Deutsche Telekom AG (DTAG) po tom, ako jej 100% podiel úspešne akvizovala slovenská IT firma PosAm. Podpora a investície celej skupiny sa sústreďujú do rozvoja siete v oblasti IoT, tj. Internet of things, a z tohto dôvodu spoločnosť Commander a charakter jej služieb zapadli do nastavenej stratégie nového partnera.



Krátko po akvizícii podpísal Commander zmluvu o obchodnej spolupráci so Slovak Telekom a zaradil svoje služby do portfólia lídra domáceho telekomunikačného trhu. Zároveň spustil migráciu bezmála **3 000 vozidiel**.

Aktivita spoločnosti na českom trhu bola podmienená prevzatím zákazníckej základne menšieho poskytovateľa All4Car. Zároveň sa rozbehla spolupráca s T-Mobile CZ. Postupne sa naplňa stratégia skupiny Deutsche Telekom Europe v konsolidácii riešení pre monitoring vozidiel na vlastnej softvérovej platforme s vlastnou dátovou konektivitou.

— Michal Bróska,
Chief product officer PosAm



Česko jede!

V Českej republike pôsobí Commander už skoro 17 rokov, ale až teraz dochádza k výraznej expanzii.

Prvou českou pobočkou bolo sídlo v Prahe, ktoré aktuálne doplnila strategicky umiestnená pobočka na Morave. Jej poloha nám umožňuje lepšie prepojenie s centrárou v Bratislave a zároveň poskytuje rýchlejší kontakt a lepšiu starostlivosť pre našich moravských klientov. Najst' nás môžete na adrese **Podolí u Brna 474**. Z Brna, Prostějova, Olomouca, Ostravy, Jihlavy, Znojma, Mikulova, Břeclavi, Svitav, Blanska a ďalších susedných miest je to len na skok.

Rok 2021 bude pre našu pobočku v **Brne zameraný na služby klientom**. Čakajú nás mnohé aktivity a nastavovanie procesov, ktorých cieľom je maximalizovať spokojnosť klientov. Jednou z noviniek budú bezplatné školenia do systému Commander Control Car, ktoré aktuálne prebiehajú v online prostredí. Veríme, že sa situácia čoskoro zlepší a budeme vás môcť privítať aj osobne na našej Brnenskej pobočke. **Tešíme na vašu návštevu.**

— Jan Komárek, vedúci obchodného oddelenia Brno

System CCC a jeho nová podoba

Naším klientom slúži systém Commander Control Car, ktorý aktuálne prechádza redizajnom.

Silnejúci podiel spoločnosti Commander, zvyšujúci sa počet monitorovaných vozidiel a narastajúce nároky na systém nás stavajú pred nové výzvy. Nový systém musí reflektovať momentálne požiadavky našich klientov, brať ohľad na vývoj technológií a spĺňať tie najprísnejšie technické špecifikácie.

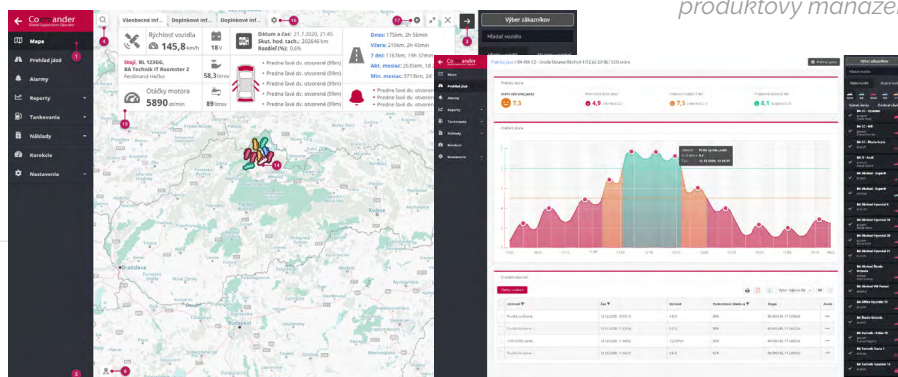
Hneď na začiatku celého procesu sme prehodnotili prvotný zámer vystavať nový systém, ktorý by len kopíroval aktuálny. Vďaka kvalitnému tímu vývojárov a analytikov sme zmenili stratégiu. Začali sme s podrobným rozpracovaním funkcií. Naša detailná práca a dôraz na analýzu sa oplatil. Môžeme povedať, že tento rok sa nám podarilo zrýchliť vývoj enormným spôsobom. Rok 2020 sa v oblasti vývoja nového

systemu CCC zameril na funkcionality: **identifikácia vodičov, spracovanie ľvcan, automatické importy, nová a prehľadnejšia mapa, nový dizajn funkcionality Good driving a prístupy.**

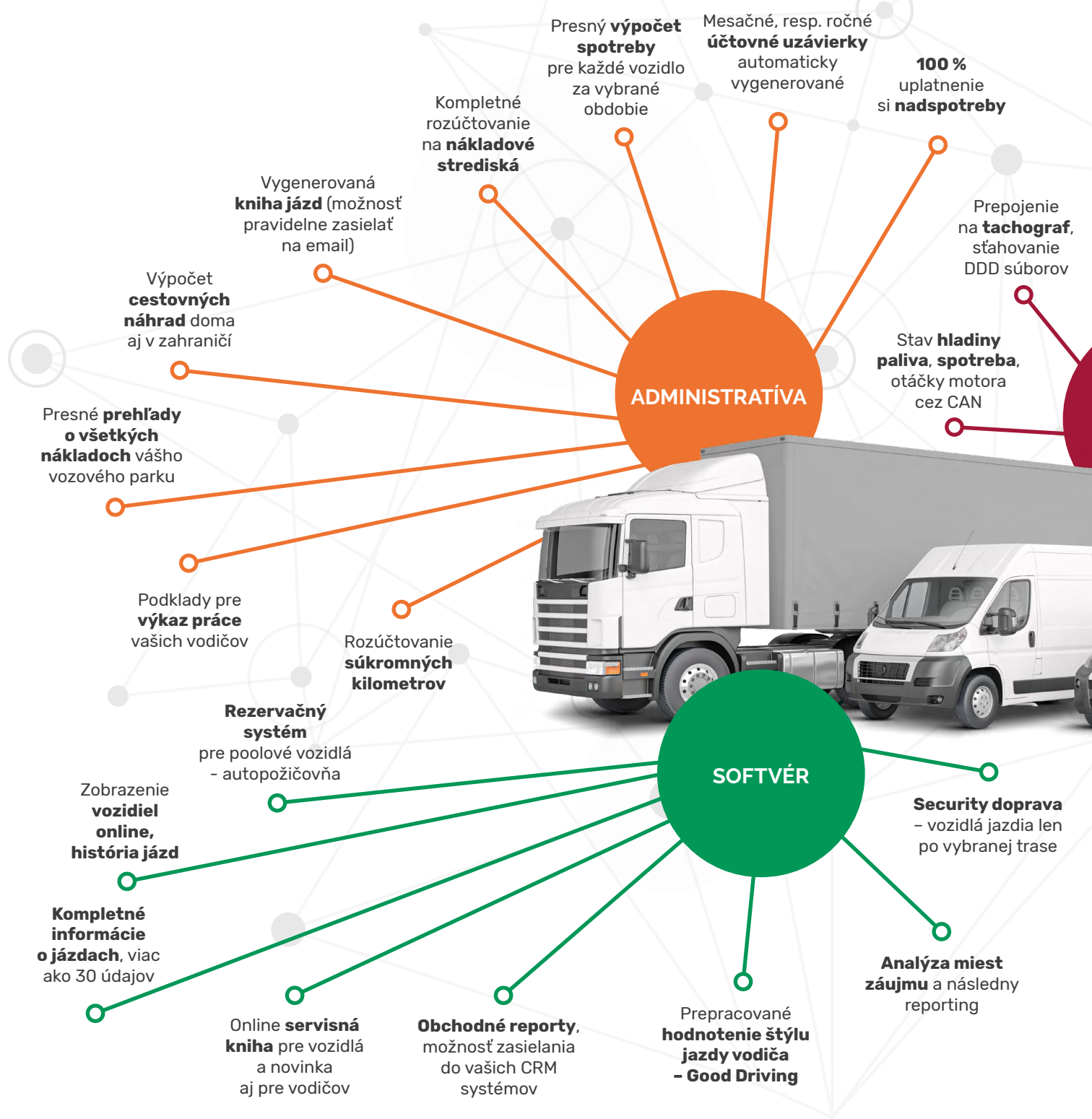
System budujeme od nuly a pripravujeme platformu, ktorá zvládne poňat až **500 000 vozidiel**. Nové základy, iná štruktúra, presnejšie algoritmy, užívateľsky prispôsobený dizajn, intuitívnosť a hlavne príprava na ďalšie inovácie. Dôraz kladieme pri vývoji na klienta a jeho pohodlie.

Aktuálne nový systém CCC V3 využívajú už prví klienti. Ich spokojnosť je predzvesťou skorého uvedenia do ostrej prevádzky.

— Andrej Kozelka,
produktový manažer



Monitoring vozidiel pridaná hodnota pre každého z vás



Otázka smerujúca k našim obchodníkom:

Prečo si vybrať Commander Services?

Odpoveď sa skrýva hneď v niekoľkých premenných, ktoré vás zaručene presvedčia.



1. Individuálny prístup: Všetky potreby našich klientov riešime na osobnom stretnutí. Nepredávame riešenie cez telefón alebo e-mail, uprednostňujeme osobný kontakt.

2. Non-stop pomoc 24/7/365: Nemysliteľnou súčasťou našich služieb zákazníkom je tzv. hotline. Linka, ktorá je tu pre vás nepretržite aj počas nočných hodín či sviatkov. Na linke sú vám k dispozícii naši operátori, ktorí aktívne zdvíhajú telefóny a odpovedajú na elektronickú poštu.

3. Vlastný tím IT a technici: IT a technické oddelenie navzájom spolupracujú a dopĺňajú sa, aby zaručili dokonalý súlad a fungovanie GPS jednotiek a systému CCC. Naši technici namontovali už viac ako 50 000 GPS jednotiek a celkovo obslúžili cez 70 000 automobilov.

4. Bezplatné školenia: Pravidelne organizujeme bezplatné školenia do systému CCC, ktoré môžu prebiehať v skupine alebo aj individuálne. Aktuálne sa vám pravidelne prihovráame aj novou formou online školení a prednášok.

5. Prepojenie systémov: Klientom ponúkame možnosti prepojenia všetkých už využívaných systémov s monitoringom vozidiel. Automatizujú sa výstupy údajov o tankovaní, tvorba zostáv a vyučovaní, zabezpečujú sa prepojenia s ERP systémami (SAP a iné), logistickými systémami (APK SPED) až k automatickému sťahovaniu DDD súborov z tachografu.

6. Mobilná aplikácia: Vynuli sme vlastnú mobilnú aplikáciu, ktorá je prehľadná, intuitívna a jej funkcionality oceníte pri kontrole vozového parku. Pracuje s dátami v reálnom čase.

7. Kvalitný hardware: Od roku 2009 spolupracujeme so spoločnosťou Teltónica, ktorá sa už 20 rokov zaoberá vývojom a výrobou GPS zariadení.

8. Riešenia šité na mieru: Individuálny a osobný prístup je pre nás prioritou číslo jedna. Sme si vedomí, že každé odvetvie a klient má špecifické potreby, a preto si vyžaduje aj špeciálny prístup.

— Radoslav Fečko,
vedúci obchodného oddelenia
Bratislava



Riešenia na mieru

Ako pristupujeme k spracovaniu požiadaviek klienta?

Príprava riešení na mieru a prispôbovanie funkcionalít presne pre daného klienta je našou silnou stránkou. Smelo môžeme povedať, že Commander patrí k **absolútnej špičke v customizovaných riešeniach pre klientov v oblasti monitorovania**. Dnes už nestačí len vidieť polohu objektu, ale potrebujeme zbierať, triediť, implementovať a vyhodnocovať dáta, a to aj vo viacerých systémoch. V našom portfóliu klientov máme veľké spoločnosti, bankové inštitúcie, ale aj menšie firmy zo špecifických odvetví.

Celý proces prípravy riešení na mieru je rozdelený na viacero fáz:

- podnet od klienta cez obchodného zástupcu,
- príprava zadania priamo s klientom,
- podrobná analýza súčasného stavu,
- návrh riešenia.

Po schválení návrhu prechádzame k vývoju. Každá inovácia a požiadavka je po otestovaní zapracovaná do systému CCC. Náš systém je tak doslova pretkaný rôznymi integráciami od prepojení na import PHM, cez prepojenia na tretie strany, rôzne účtovne programy a rozhrania, kde sa klient sám rozhoduje a nastavuje, aké dáta chce zbierať.

Zárukou kvality je **interný tím vývojárov, roky skúseností a široké portfólio spokojných klientov**. Kto patrí medzi spokojných klientov a aké riešenia sme pre nich pripravili?

Prezradíme vám TU



Riešenia na mieru v praxi

Radi sa venujeme výzvam v podobe riešení šitých na mieru klienta. Medzi najzaujímavejšie patria:

- 1. pokročilá možnosť filtrovania vozidiel na mape**
 - klient vidí vozidlá na mape online, bez potreby obnovenia stránky a zdĺhavého načítania.
- 2. servisná knižka vodiča**
 - špecifická požiadavka klienta, ktorý potrebuje mať rýchly a efektívny prehľad o vodičoch, termínoch ich lekárskej prehliadky, absolvovaní BOZP či referenčných skúšok. Jednoducho sa tak vyhne pokutám za nedodržanie nariadení.



Viete, ako na tachograf?

Podľa Nariadenia komisie (EÚ) č. 581/2010 sa dopravným podnikom stanovuje povinnosť sťahovať a ukladať údaje zaznamenané digitálnym tachografom. A to v lehote 90 dní, v prípade údajov z karty vodiča 28 dní.

Spoločnosť Commander poskytuje službu, ktorá prácu s tachografom výrazne uľahčí. **Základom je sťahovanie údajov, ktoré prebieha online a šetrí čas aj finančné prostriedky.** Už nie je nutné sledovať termín sťahovania dát, dohadovať čas úkonu či hľadať osobu, ktorá fyzicky zabezpečí stiahnutie údajov. Prejdite jednoducho na automatizovaný proces. Takýmto spôsobom sťahuje údaje z tachografu už viac ako 500 vozidiel, ktoré sú pod našou správou.

Okrem sťahovania DDD-súborov poskytujeme v súvislosti so sťahovaním dát z tachografu aj službu **identifikácie vodiča cez tacho-kartu vodiča.** Na základe aktívnej karty vodiča v tachografe je meno vodiča automaticky priradené k jazde zaznamenatej v systéme CCC. Ušetríte čas aj peniaze. Službu identifikácie vodiča **poskytujeme našim zákazníkom bez ďalšieho navýšenia ich stávajúceho mesačného paušálu.**

— Ján Saltzer,
vedúci oddelenia Customer Care



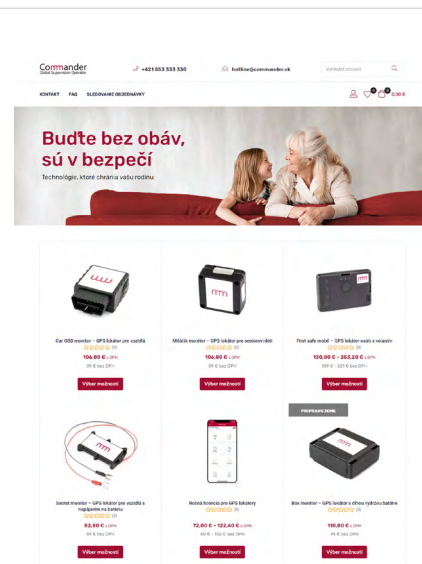
ELEKTRONIKUS
ÚTDÍJSZEDÉSI
RENDSZER

3. integrácia prepojenia na maďarské mýto

• veľký záujem klientov z oblasti kamiónovej dopravy viedol k vývoju integrácie na maďarský E-toll. Po rokovaniach priamo so zástupcami spoločnosti sa zrealizovalo rozšírenie našich služieb a integrácií. Aktuálne už jazdia po cestách vozidlá, ktoré túto funkciu využívajú a fungujú bezproblémovo. Elektronický výber mýta je vďaka nášmu riešeniu jednoduchý, automatizovaný a efektívny.

4. riešenie pre drevárske spoločnosti

• klienti, ktorí vozia drevo na píly Biocel Paskov, Mondi SCP, Mayr-Melnhof Holz, mali špecifické požiadavky. Tieto píly majú vystavané dispečerské pracoviská, kde sledujú jazdy prepravcov od nakládky až po následné vyloženie dreva. Až na základe objemu a dĺžky trasy ich vyplácajú. Vznikla mobilná aplikácia Commander Wood, kde si vodič sám pri nakládke zvolí terminál, na ktorý drevo vezie a okamžite začína dátový tracking vozidla danou pílou.



Internetový obchod z GPS sveta

Už viac ako 15 rokov funguje spoločnosť Commander Services v oblasti telematiky. Prečo nevyužiť naše skúsenosti, vybudované partnerstvá a vedomosti a nespovedkovať inovátnve riešenia aj bežným spotrebiteľom?

„V roku 2020 sme sa odhodlali k odvážnemu kroku – chceme osloviť nový segment na trhu. Týmto segmentom sú koncoví zákazníci, pre ktorých sme pripravili ponuku zaujímavých a overených produktov z oblasti GPS monitoringu.“

— Vladimír Dudon,
obchodný riaditeľ

Náš e-shop nájdete na oficiálnej stránke a na úvod vám prináša päť produktov. Zjednodušene môžeme povedať, že ide o rôzne druhy GPS lokátorov, ktoré sa medzi sebou líšia v spôsobe použitia, veľkosti a samozrejme v prídavných funkciách.

Finančné okienko 2019

A náš výhľad na rok 2020

Z pohľadu čísiel sa vždy pozeráme na bilanciu s odstupom dvoch rokov. Rok 2019 bol pre Commander opäť prelomový aj z pohľadu čísiel. Tržby našej spoločnosti dosiahli 5,6 mil. EUR. Toto číslo predstavuje až 11 % nárast oproti predchádzajúcemu roku a je záväzkom na rok nasledujúci. Rekordný bol aj prevádzkový zisk pred započítaním odpisov EBITDA, ktorý oproti roku 2018 narástol o 9 %. Môžeme pokojne povedať, že finančné výsledky v roku 2019 boli pre nás povzbudivé a dosiahli sme ich aj napriek konkurenčnému prostrediu, tlaku na znižovanie poplatkov a medziročnému nárastu mzdových nákladov o takmer 14 %.

Z obchodného pohľadu bol rok 2019 najúspešnejší v celej histórii našej spoločnosti. Vďaka našej neutíchajúcej snahe prinášať našim zákazníkom stále lepšie služby a produkty sme tento rok predali a nainštalovali takmer 9 600 palubných GPS jednotiek. Plánovanú zahraničnú expanziu na český trh, ktorú sme začali realizovať už na konci roka 2018 prostredníctvom nákupu zákaznickeho kmeňa spoločnosti All4Car, sme v tomto roku dokončili a celá snaha vyvrcholila založením zahraničnej pobočky našej spoločnosti v Prahe. V roku 2020 sme otvorili v rámci Českej republiky ďalšiu pobočku v Brne.

Napriek tomu, že rok 2020 je značne ovplyvnený pandemiou Covid-19, veríme, že ho spolu s našimi zákazníkmi úspešne zvládneme a výzvam budeme čeliť spoločne.

— Martin Lukáč, finančný riaditeľ

Commander na novej adrese

Pobočka Banská Bystrica je presťahovaná do Zvolena

V posledných dvoch rokoch zažila spoločnosť Commander Services expanziu. Rozšíril sa počet pobočiek, vstúpili sme na český trh a získali strategické partnerstvá. Jednou zo zmien bolo aj presťahovanie pobočky v Banskej Bystrici na strategickejšiu adresu.

V našej dočasne zriadenej pobočke Banská Bystrica, ktorá sa nachádzala v priestoroch budovy pneuservisu ARS, sme sa s vami stretávali pri debatách o GPS monitorovaní od roku 2016. Pôvodne išlo o prechodné sídlo, ale ako sa hovorí, dočasné riešenia sú tie najtrvácnejšie! Nakoniec sa Bystrica stala našim domovom na celé štyri roky.

Aktuálne môžem potvrdiť, že k 1. 10. 2020 sa banskobystrická pobočka presťahovala do nových, modernejších a strategicky výhodnejších priestorov v meste Zvolen. Nachádza sa priamo v centre, v budove bývalej Tatrabanky, kde sa s vami budeme veľmi radi stretávať, nielen pri osobných konzultáciách, ale aj na odborných školeniach.

Našu presťahovanú pobočku nájdete na novej adrese: **Commander Services s.r.o., Jozefa Kozáčka 5, 960 01 Zvolen**. Veríme, že jej strategická lokalita bude klientom vyhovovať, nové priestory poskytnú kolegom príjemné pracovné prostredie a celkovo prinesie nové príležitosti na rozvoj.

— Milan Bakša, vedúci pobočky Zvolen



SK centrála Bratislava
Žitná 23, 831 06 Bratislava

ČR centrála Brno
Podolí 474, 664 03 Podolí u Brna

Pobočka Košice
Popradská 56/D, 040 11 Košice

Pobočka Praha
Nuselská 318/116, Michle, 140 00 Praha

Pobočka Žilina
Závodská 24, 010 01 Žilina

Pobočka Zvolen
J. Kozáčka 5, 960 01 Zvolen