

Servis zákazníkom je rozhodujúci

O logistike stavebných materiálov i o preprave ADR produktov sme sa zhovárali s Milanom Čechom, manažérom logistiky spoločnosti Sika Slovensko.

Stavebníctvo je veľmi náročná oblasť podnikania a dodávateľa do tohto segmentu musia veľmi pružne reagovať na požiadavky zákazníkov. V mnohých prípadoch ide zároveň o nebezpečné materiály, kedy treba dbať aj na prísne legislatívne pravidlá.

Rozhovor pripravil Jozef Brezovský

Popíšte, prosím, portfólio vašich výrobkov.

Spoločnosť Sika bola založená pred viac ako 100 rokmi vo Švajčiarsku. Počas svojho pôsobenia sa vyvinula na úspešnú globálnu spoločnosť s popredným postavením v oblasti vývoja a výroby systémov a produktov na lepenie, tmelenie, tlmenie, zosilňovanie a ochrana konštrukcií či už v stavebnom alebo automobilovom priemysle.

Aké sú podľa vás hlavné špecifická logistiky špeciálnych chemických materiálov?

Pri prepravách našich materiálov dodržiavame prísne predpisy a legislatívnu, ktoré platia pre nakladanie a prepravu ADR produktov. Všetci naši dopravcovia dostávajú presné inštrukcie ohľadom zaradenia ADR, balenia a hmotnosti, resp. či sa jedná o podlimitnú zásilek. Sme medzinárodná spoločnosť, preto berieme veľmi vážne nebezpečenstvá pre ľudí či prírodu, ktoré by mohli vzniknúť zanedbaním čo len najmenšieho detailu pri preprave. Okrem toho máme tovary, ktoré sú citlivé na teplotu, ktorá nesmie klesnúť pod 5°C.

Kedže vaše produkty patria pod ADR ako rišete ich skladovanie?

Máme vlastný sklad, ktorého stavebne oddelená časť spĺňa všetky predpisy o skladovaní ADR tovarov. Okrem toho, hlavne v sezóne, využívame podľa potreby služby externého dodávateľa skladovania so skladom pre tovary ADR.

»Neustále optimalizujeme a zdokonalujeme našu logistiku«

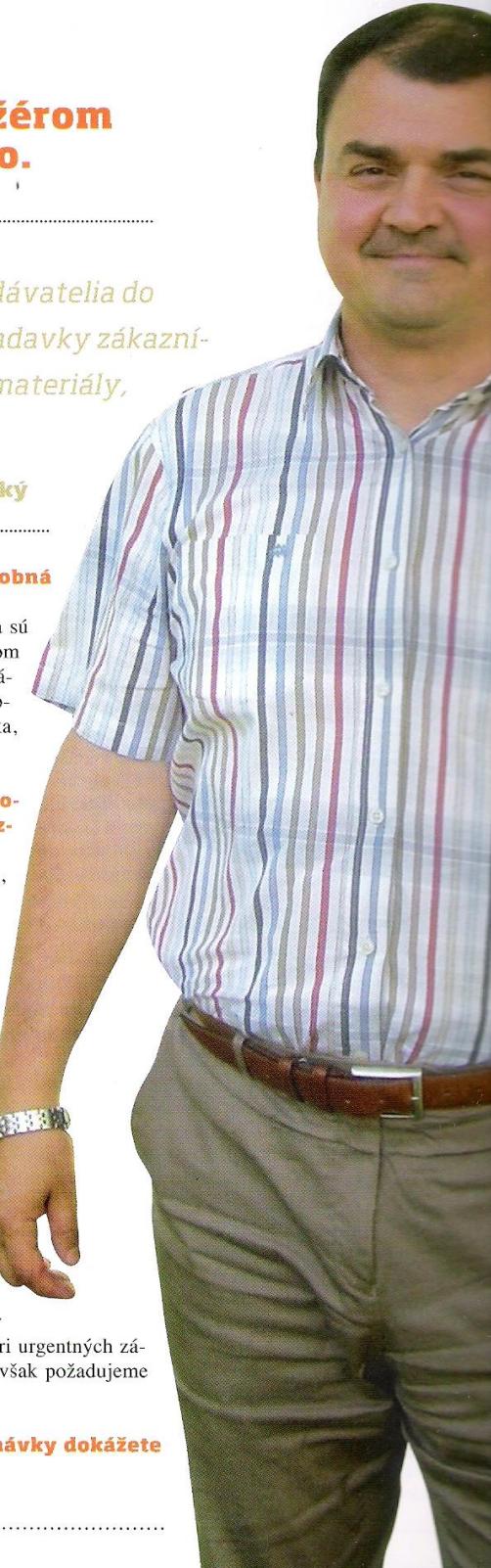
Ako je štruktúrovaná výrobná sieť vašej spoločnosti?

Dcérske pobočky spoločnosti Sika sú vo viac ako 90 krajinách po celom svete. Tovar pre slovenský trh dovážame hlavne zo sesterských výrobných závodov z Nemecka, Rakúska, Čech a Švajčiarska.

Akým spôsobom sú organizované logistické toky k zákazníkom?

Bíznis v stavebníctve je veľmi tvrdý, preto sledujeme požiadavky našich zákazníkov a snažíme sa im vyjsť maximálne v ústrety pri optimálnych nákladoch. Neustále optimali-zujeme a zdokonalujeme našu logistiku. Aj týmto spôsobom dávame najavo našu prozádzanícku orientáciu. Zákazníkom posielame tovar viacerými spôsobmi. Okrem možnosti príť si pre tovar osobne, posielame tovar prioritne zberoucou službou, alebo pri urgentných zásielkach malými dodávkami, kde však požadujeme participáciu zákazníka na doprave.

Do kolkých hodín od objednávky dokážete doručiť tovar?



>Profil:
Milan Čech
 manažér logistiky
Sika Slovensko



Je absolventom Žilinskej univerzity, fakulta Prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov. Od roku 1998 pracoval v špeciálnej spoločnosti Slovfracht Slovakia, najprv ako referent, neskôr ako vedúci oddelenia riečnej dopravy po Dunaji. Po 6 rokoch nastúpil do firmy Wurth International ako Transportmanager. Počas tohto obdobia dokončil vysšie odborné vzdelanie a bol menovaný za súdneho znalca v oblasti dopravy, prepravy a logistiky. Od roku 2013 pracuje v Sika Slovensko.

Náš tovar máme rozdelený podľa ABC XYZ analýzy do skupín. Tovary, ktoré nie sú na sklaede, teda sú na objednávku, posielame až po dodaní na náš sklad. Takto tovar musí náš dodávateľ najprv vyrobiť, čo niekedy trvá 7 dní a niekedy aj 5 týždňov, záleží od dodávateľa a tovaru. Môžeme sa pochváliť, že tovar, ktorý máme skladom dodáme prostredníctvom zbernej služby za 24 hodín kdekolvek na Slovensku. Pokial nám príde zákaznícka objednávka do 11:00 a tovar je skladom, ešte v ten deň expedujeme a na druhý deň je tovar u zákazníka.

Kolko máte na Slovensku distribučných skladov a prečo ste zvolili taký model?

Máme jeden sklad v Bratislave. Podľa našich prepočtov je bytočný iný sklad, nakoľko dokážeme tovar dodáť po celom Slovensku na druhý deň.

Aké požiadavky kladiete na logistických partnerov? Vykonávate aj ich kontrolu?

Spoločnosť Sika Slovensko si zakladá na kvalite predávaných produktov. Rovnako je to aj s poskytovaným servisom. Uvedomujeme si, že v konkurenčnom boji je veľmi dôležitý, až rozhodujúci, profesionálny servis zákazníkom. Ten začína v obchodníkov technickým poradenstvom a končí dodaním tovaru. Preto pri výbere logistických partnerov uplatňujeme rovnaký prístup ku kvalite. Podľa mňa nie je správne tvrdenie o najnižšej cene. Vždy je cena za servis. V našich očiach musí byť vysoký servis a spoľahlivosť za rozumnú cenu. Preto pri výbere dodávateľa logistického procesu zohľadňujeme napríklad aj jeho možnosti prepravy a uskladnenia ADR tovaru, okamžitú informáciu v prípade problémov či meškania dodania z akéhokoľvek dôvodu, jeho flexibilitu pri požiadavke pristaviť ďalšie vozidlo na nakládku v jednom dni. Samozrejme, v ne- poslednom rade kontrolujeme aj termíny dodania, ktoré vyhodnocujeme. Dodávateľ logistických a do-

pravných služieb musí byť minimálne rovnako príznačne orientovaný ako my. Iba v takejto presne definovanej spolupráci dokážeme spĺňať náročné ciele našich zákazníkov.

Akým spôsobom prebieha výmena informácií s vašimi zákazníkmi a dodávateľmi?

Tvrďme, že informácie hýbu svetom, nie peniaze. Ak mám dobré, kvalitné informácie, viem ich premeniť na peniaze. Preto sa snažíme našich zákazníkov informovať o každej zmene dodania či už mailom priamo z nášho systému, alebo operatívne telefonicky. Na druhej strane nám vždy pomôže čo najpresnejšie určenie miesta vykládky, špecifický vykládky a kontaktu na miesto vykládky. Okrem toho, v deň vykládky kontaktuje vodič so zásielkou zákazníka a informuje ho o predpokladanom čase dodania zásiekly. Naši dodávateľia sú na 95 % výrobnej závode spoločnosti Sika. Máme dohodnuté pravidlá, ktoré fungujú. Vždy dostávame potvrdenia objednávok s presnými termínnymi dodaniami.

Je predaj Vašich produktov ovplyvnený sezonosťou? Ako ju riešite s vašimi logistickými partnermi?

Ako výrobca stavebných materiálov ponúkame sortiment na prácu v interiéri aj v exteriéri. Doslova „cítime“ každý výkyv počasia ako dážď, sneženie či mráz. Počas zimy predaj určitých skupín exteriérových materiálov klesá. Týmto podmienkam prispôsobujeme aj stav skladu a poistné zásoby.

Využívate pri distribúcii aj železnici?

Počas posledných rokov sledujeme trend znižovania veľkosti objednávok a na druhej strane zvyšovania ich početnosti. Peniaze v tovare na sklaede nezarábajú. Je cítit' znižovanie skladových zásob v celom portfóliu zákazníkov. Z tohto dôvodu nevyužívame prepravy po SR železnicou. Od nášho dodávateľa Sika Rakúsko so sídlom v Bludenzu pri švajčiarskych hraniciach vozíme tovar pravidelnými železničnými spojmi dva krát týždenne do depa pri Viedni. Tam sa tovar prekladá na návesy a dodáva do nášho skladu.

Ste veľká nadnárodná spoločnosť, teda môžete porovnávať logistiku vo viacerých krajinách. Vidíte rozdiely?

Vo všetkých krajinách platia príslušné Sika pravidlá, aby sa zákazníkovi dostalo rovnakého servisu a kvality. Či je zo Slovenska, či z Nemecka. Spoločnosť Sika Slovensko úzko spolupracuje s kolegami z iných krajín aj na poli logistiky. Vymieňame si skúsenosti a poznatky s cieľom minimalizovať náklady, skladové zásoby a maximalizovať servis zákazníkom. Vždy sa nájdú témy, kde sa učíme navzájom medzi sebou.

A na záver priblížte, prosím, čo v logistike v najbližšej dobre pripravujete.

S našim partnerom na zbernej službe týmto mesiacom spúšťame vyšší level servisu zákazníkom, ktorí dosiahanú v deň dodania SMS notifikáciu s mobilom na vodiča, ktorému môžu kedykoľvek zavolať so žiadostou o informáciu termínu dodania. Po prevzatí tovaru zákazníkom a podpise dodacieho lístu sa tento on-line posielá na server poskytovateľa, kde k nemu máme okamžitý prístup a vieme ho zákazníkovi v prípade potreby poslať v pdf formáte.

»Doslova „cítime“ každý výkyv počasia ako dážď, sneženie či mráz«