

Zefektivnění interních procesů ve vybraném podniku

AUTOR: DANIEL SEDLÁČEK

VEDOUcí PRÁCE: ING. MARTINA HLATKÁ

OPONENT: ING. ONDŘEJ HEPLER



Osnova

- ▶ Cíl práce
- ▶ Výzkumné otázky
- ▶ Metodika práce
- ▶ Současný stav problematiky
- ▶ Navrhovaná řešení
- ▶ Odpovědi na otázky vedoucího a oponenta

Cíl práce

- ▶ Cílem bakalářské práce je provést analýzu současného stavu reklamačních procesů v daném podniku a na základě výsledků procesy zefektivnit

Výzkumné otázky

- ▶ Lze procesy nějakým způsobem zefektivnit?
- ▶ Dochází při průběhu informace v procesních informačních tocích k problémům?
- ▶ Je doba trvání procesů optimální?

Metodika

- ▶ Analýza podnikových materiálů
- ▶ Pozorování
- ▶ Analýza informačních toků
- ▶ Snímkování

Doba zpracování reklamací

- ▶ Interní reklamace (FM)
 - ▶ Cílová doba zpracování: 20 dní
 - ▶ Zákaznické reklamace (KB)
 - ▶ Cílová doba zpracování: 30 dní
 - ▶ Reklamace dodavateli (RB)
 - ▶ Cílová doba zpracování 30 dní
-
- ▶ Cíl: Zrychlit dobu zpracování zákaznických reklamací a reklamací dodavateli

Druh reklamace	Cílová hodnota	Hodnota v roce 2021	Hodnota v roce 2022
FM	20 dní	32 dní	15 dní
KB	30 dní	38 dní	23 dní
RB	30 dní	33 dní	43 dní

Zdroj: Vlastní zpracování

Počet reklamací

- ▶ Interní reklamace (FM)
 - ▶ Možné zlepšení s předpokladem průměru 24 reklamací měsíčně pro rok 2022
- ▶ Zákaznické reklamace (KB)
 - ▶ Možné zhoršení s předpokladem 19 reklamací za měsíc pro rok 2022
- ▶ Reklamace dodavateli (RB)
 - ▶ Možné zhoršení s předpokladem 13 reklamací měsíčně pro rok 2022

Druh reklamace	Počet reklamací 2021	Počet reklamací 2022
FM	362	191
KB	209	146
RB	55	50

Zdroj: Vlastní zpracování

Informační toky

- ▶ Interní reklamace
 - ▶ Hrozí ztráta informací
- ▶ Zákaznické reklamace
 - ▶ Hrozí ztráta informací
- ▶ Reklamace dodavateli
 - ▶ V pořádku, jen zbytečné prodlevy

Výsledky a návrhy opatření

- ▶ Implementace upozorňovacího systému
- ▶ Přepřarování kódů
- ▶ Automatizace činnosti přebírání vadného výrobku ve skladu
- ▶ Přehodnocení dodavatelů

Přepracování kódů příčiny chyby

- ▶ Přepracování kódů pod firemním označením Ursachen
- ▶ Vývoj a nové výrobky = nové příčiny chyby
- ▶ Možnost zpětné aktualizace
- ▶ Pověření pracovníka kvality úkolem přepracování

Kód	Popis
Ursache	TB Ursachen
U-FP-IM	Ursache FuP IM
U-FR	Ursachen Fiber Rope
0001	Zwimen: falsche Drehungszahl
0002	Zwimen: falsches Material
0003	Zwimen: falsche Garnanzahl
0010	Klöppelspulen: Umlenkungen/Ösen/Bremse
0011	Klöppelspulen: falsches Garn verwendet
0020	Maschinenstörung
0090	menschliche Fehlhandlung
0091	Arbeitspapiere fehlerhaft
0095	QSTK fehlerhaft
U-KB-CA	Carrier US (1200)
U-KB-SP	Spediteur
U-MA-AEG	Maschinen Wire Rope Aegy
U-MA-SW	Maschinen Wire Rope Wels
U-WR-KB	KB-Ursachen WR

Zdroj: Vlastní zpracování

Automatizace činnosti přebírání výrobku ve skladu

- ▶ Potřeba automatizace pro plynulejší chod činnosti
- ▶ Zavedení skladu 05 (pro chybné výrobky) do SAP
- ▶ Zabránění ztráty informací
- ▶ Zrušení excel tabulky
- ▶ Nové průvodní štítky s QR kódy

Material	Charge	Bas ism eng enei	Frei verw endb ar	Gesperrt	FM, KB, RB	Umístění
77079	1866567	m		9297	9215334	I01A02, I01B02, I01C02, I01A03, I01B03, I01C03, I02A02, I02B02, I02A03
8120128		ST		184		A33B02
8121502		st		764	9107101	A33B06
79482		kg		134,84	9107142	A33A06
79785		kg		46,56	9107217	A33A03
7360112	1968049	m		1370	9314964	A30B01
7360112	1999935	m		2300	9314964	A34A01
721137	1900748	m	0	670	9216939	A33B01
910095215	1949277	M	0	1000	9217251	A34B03
910095215	1962239	M	0	2300	9217251	A34B04
910095215	1973381	M	0	1185,6	9217251	A34A03
79487		kg		112,68	9107215	NAJIT

Zdroj: Vlastní zpracování

Nová průvodní karta

FM/Chybové hlášení: 9211170

Artikel/Výrobek: 910095121

Aftr.Nr/Zakázka: 1566849

Menge aus/ Množství z: 1000/1470 m

20. 11. 2020

Zdroj: Vlastní zpracování

FM/Chybové hlášení: 9211170

Artikel/Výrobek: 910095121

Aftr.Nr/Zakázka: 1566849

Menge aus/ Množství z: 1000/1470 m



LB 20. 11. 2020

Zdroj: Vlastní zpracování

Průměrné časy činnosti

Činnost	Doba trvání	Oddělení, které vykonává činnost
Cesta na místo předání	40 s	Logistika
Hledání a kontrola FM	15 s	Logistika
Napsání lístku	8 s	Logistika
Cesta zpět	40 s	Logistika
Hledání a komunikace se skladníkem, předání lístku	15 s	Logistika, sklad
Cesta skladníka s materiálem do skladu 05	45 s	Sklad
Hledání paletového místa pro uskladnění	10 s	Sklad
Napsání pozice uložení na lístek	5 s	Sklad
Cesta do kanceláře logistiky	35 s	Sklad
Předání informací a lístku s pozicí uložení	8 s	Sklad, logistika
Otevření dokumentu MS excel	5 s	Logistika
Zápis náležitostí do tabulky	15 s	Logistika
Celkem	241 s	

Zdroj: Vlastní zpracování

Činnost	Doba trvání	Oddělení, které vykonává činnost
Kontrola chybového hlášení	10 s	Logistika
Otevření tabulky MS excel	5 s	Logistika
Vytištění lístku	5 s	Logistika
Hledání a komunikace se skladníkem, předání lístku	10 s	Logistika, sklad
Cestu do skladu 05	35 s	Sklad
Hledání materiálu dle pozice	5 s	Sklad
Cesta do kanceláře logistiky předat informaci	30 s	Sklad
Předání a přijmutí informace o vyskladnění	8 s	Sklad, logistika
Uzavření úkolu v chybovém hlášení	5 s	Logistika
(pokud se jedná o likvidaci odepsání materiálu)	20 s	Logistika
Přeprava materiálu na určené místo + cesta zpět do skladu	70 s	Sklad
Celkem	203 s	

Zdroj: Vlastní zpracování

Nové časy činností

Činnost	Doba trvání	Oddělení, které vykonává činnost
Cesta skladníka s materiálem do skladu 05	45 s	Sklad
Hledání paletového místa pro uskladnění	10 s	Sklad
Systémové uskladnění	4 s	Sklad
Celkem	59 s	

Zdroj: Vlastní zpracování

Činnost	Doba trvání	Oddělení, které vykonává činnost
Cestu do skladu 05	35 s	Sklad
Hledání materiálu dle pozice	5 s	Sklad
Systémové vyskladnění	4 s	Sklad
Uzavření úkolu v chybovém hlášení	5 s	Logistika
(pokud se jedná o likvidaci odepsání materiálu)	20 s	Logistika
Přeprava materiálu na určené místo + cesta zpět do skladu	70 s	Sklad
Celkem	139 s	

Zdroj: Vlastní zpracování

Implementace upozorňovacího systému

- ▶ Vytvořit upozorňovací systém
- ▶ Implementovat do MS Outlook a SAP
- ▶ Zasílání automatických e-mailového upozornění, kdykoliv je řešitel problému na řadě

Přehodnocení dodavatelů

- ▶ Přehodnocení dodavatelů (hodnocení způsobených ztrát, dodržení termínů, komunikace, atd.)
- ▶ V roce 2021 i 2022 nesplněny cílové doby pro vyřízení reklamací

Otázky vedoucího a oponenta

- ▶ Vedoucí:
 - ▶ Jak se staví společnost k Vámi zvoleným návrhům? Budou návrhy implementovány
- ▶ Oponent:
 - ▶ Jsou Vaše návrhy aplikovatelné i pro ostatní výrobní pobočky dané společnosti?



Děkuji za pozornost