



Tisková zpráva · Presseinformation · Press Release

Po epidemii je STILL ČR silnější

Změna je život

Praha, červen 2020 - „Na začátku jsme vše vnímali velmi negativně, protože se i nás začala týkat vládní opatření, která omezila naše práva v takovém rozsahu, jako nikdy před tím v novodobé historii. Ale bylo úžasné sledovat, jak všichni občané, STILLáky nevynímaje, dokázali v náročné situaci pochopit nutnost opatření a adekvátně tomu přizpůsobit aktivitu,“ **hodnotí Branislav Timko**, jednatel společnosti STILL ČR, který u svých kolegů vnímal úžasnou snahu poprat se s danou situací a hledat možnosti, jak zajistit plynulý chod ve firmě. „Potvrdilo se, že co nás nezlomí, to nás posílí. Nyní vidím společnost STILL ČR daleko silnější, než byla před koronavirovou epidemií. Otevřeli jsme okna naší kreativity a věci, které jsme si dříve nedokázali představit, byly pro nás tou správnou výzvou. Pustili jsme se do nich s vervou.“

Branislav Timko tvrdí, že čas od času rád využívá možnost práce z domova: „Člověk se může na řešení konkrétních témat lépe soustředit, což v kanceláři nebývá možné. Ale čeho je příliš, toho je příliš. Pro svou práci potřebuji osobní kontakt s kolegy a zákazníky, abych vnímal atmosféru a náladu lidí, s nimiž komunikuji. A to je při práci z domova téměř nemožné. Takže – hurá do kanceláře!“

Pomohla virtuální komunikace

Ani firmě STILL ČR se nevyhnuly otázky personální optimalizace vzhledem k zásadně snižující se poptávce po produktech a službách. Proto firma využila dostupné formy vládní podpory, které aplikovala na nejvíce postižených odděleních. Především se jednalo o oddělení mobilního servisu.

Lucie Svašková z oddělení marketingu a HR k nové situaci poznamenala: „Kolegové začali prezentovat a prodávat použitou manipulační techniku přes WhatsApp a prodejci a manažeři se se svými zákazníky scházeli virtuálně. Abychom se přiblížili našim



Tisková zpráva · Presseinformation · Press Release

- 2 -

Změna je život

zákazníkům, rozjeli jsme na webu funkci Live Chat. Naše interní porady probíhaly přes Skype nebo Microsoft Teams a zavedli jsme tzv. MKT Live, kde mají všichni kolegové možnost vidět a slyšet, co se v tuto chvíli děje v marketingu nového." Provoz musel být přizpůsoben rovněž u mobilní myčky, která začala kromě mytí manipulační techniky také dezinfikovat vše do čtyřmetrové výšky a dvoumetrové šířky.

Prioritou byla ochrana zákazníků

V souvislosti se zavedením nouzového stavu vedení servisního oddělení STILL ČR neprodleně přijalo kromě opatření na ochranu zaměstnanců i kroky k nastavení servisních služeb. Cílem bylo v maximální možné míře podporovat zákazníky a provozuschopnost vozíků STILL.

„Následující pracovní den po vyhlášení nouzového stavu jsme začali v našem servisním týmu zjišťovat ochranná opatření u našich zákazníků a podle toho jsme aktualizovali plány tak, abychom se jim přizpůsobili," **vysvětluje Ondřej Kratina**, manažer servisního dispečinku STILL ČR. „Protože všichni pracovníci servisního oddělení pracovali z domova, bylo nutné přistoupit na jiný způsob komunikace. Upravili jsme četnost porad v servisním úseku na dvě denně (probíhaly formou konferenčního hovoru), abychom si předávali aktuální informace jak od našich zákazníků, tak v rámci firmy. Na základě těchto informací dostávali servisní technici instrukce, jak bude u jednotlivých zákazníků fungovat servisní činnost. To zároveň kladlo nároky na rychlé vybavení ochrannými pomůckami (rouškami, desinfekcí, rukavicemi) nejen techniků, ale bylo třeba myslet také na desinfekci vozíku po servisním zásahu."

Díky nově vzniklé situaci došlo též k odhalení některých neefektivností. Například se ukázalo, že řada pracovníků nemá ve správný čas správné množství a správnou kvalitu

Tisková zpráva · Presseinformation · Press Release

- 3 -

Změna je život

informací. Proto vznikl report, s nimž bude servisní oddělení určitě pracovat i v budoucnu.

Příležitost pro změny k lepšímu

Pro zákazníky bylo také nutné zajistit včasné dodávky náhradních dílů, což se díky nasazení pracovníků v centrálním skladu v Německu a Brně a velice dobře nastaveným procesům podařilo na sto procent.

„Naše pružná dodavatelská síť umožňuje množství výkyvů v dodávkách náhradních dílů řešit v řádu hodin. V případě výpadku dodavatele umíme velice rychle najít dodavatele jiného, takže zákazník žádný problém nepocítí,“ zdůrazňuje Ondřej Kratina a dodává, že řada zákazníků v těchto dnech odsunula kvůli ochranným opatřením termíny servisních návštěv, což bude po uvolnění opatření znamenat pro techniky opravdovou výzvu. „Nicméně jsme tuto krizi přijali zároveň jako velkou příležitost k prověření zaběhnutých postupů. Přestože jsme obstáli dobře, poučili jsme se a některé věci jsme začali dělat jinak – ještě lépe než před krizí. Naši servisní technici jsou stále plně vybavení a připravení plnit veškeré servisní úkony v jakýchkoli časech.“

Otevírají se nové možnosti

Podle **Tomáše Hnízdila**, obchodního ředitele společnosti STILL ČR, se teprve v dalším průběhu roku uvidí, jak se jednotlivá opatření na trhu projeví. Zákazníci museli některé investice přesunout, ale na druhou stranu se objevily nové možnosti u firem, které investice neměly v plánu, ale nová situace jim to umožnila.

„Naše oddělení pracovalo z domova, a kdo nepracoval na projektech, čerpal dovolenou. Musíme být připraveni na to, abychom byli ve správný čas u zákazníků, až otevrou



Tisková zpráva · Presseinformation · Press Release

- 4 -

Změna je život

provozy a začnou plánovat nové investice," je přesvědčen Tomáš Hnízdl a dodává, že pro pracovníky obchodního oddělení je nejdůležitější a také nejzábavnější osobní jednání, na které se už všichni těší.

Využili jsme naší připravenosti

Hned na začátku koronakrize byly rovněž citelně zasaženy oba segmenty – pronájem strojů (STR) a použité stroje (UT). Většina rozpracovaných obchodních případů byla zmrazena, v horším případě přímo zrušena. Část STR zákazníků využila flexibility STR smluv a pronájem přerušili. Na druhou stranu rostla část odvětví těžící z nové situace. „V těchto případech jsme využili naší připravenosti a obratem jsme zákazníkům dodávali pronájemní i repasované stroje. Aktuálně dochází k částečnému oživení poptávky především v oblasti repasovaných strojů, kde zákazníci oceňují rychlé dodání kvalitního stroje za rozumnou cenu," dodává na **závěr David Rieger**, manažer oddělení pronájmu a prodeje použitých strojů společnosti STILL ČR.

Firma **STILL** nabízí řešení vnitropodnikové logistiky a inteligentní kombinace vysokozdvížných vozíků, skladové techniky, softwaru, služeb a servisu. Aktivity zakladatele firmy Hanse Stilla, který se v roce 1920 pustil do podnikání s obrovskou mírou kreativity, podnikatelského nadšení a kvality, rychle přerostly v celosvětově známou a silnou značku.

Německá společnost má v České republice zastoupení od roku 1991. Již desítky let se řadí k nejdůležitějším dodavatelům vysoko- i nízkozdvižných vozíků, plošinových vozíků, tahačů, nejmodernějších systémů intralogistiky a po více než 25 letech se právem pyšní vlastním střediskem, 200 zaměstnanci a stabilním managementem. Navíc



Tisková zpráva · Presseinformation · Press Release

- 5 -

Změna je život

se může pochlubit i zcela unikátním projektem mobilního mycího zařízení manipulační techniky – mobilní myčka vozíků. Tento výrobek v roce 2018 získal ocenění Technická a technologická inovace roku 2018. Klíčem úspěchu celé společnosti jsou vysoce efektivní produkty, které sahají od specifických komplexních nabídek pro malé a velké provozy v různých oborech až po počítačové logistické programy pro řízení skladů a materiálových toků. Navštivte STILL také na internetu: www.still.cz, [Facebooku](#), [YouTube](#) nebo [LinkedIn](#).