



# ČESKÁ DISTRIBUČNÍ

## BULLETIN

1. 2011

### Obsah:

Slovo ředitele	1
Česká distribuční se rozhodla získat ISO 9001	1
Česká distribuční zřídila chráněnou dílnu	2
CEDI se rozšíří o kontrolní modul	2
Výsledky kontrol	2
RETAIL SUMMIT 2011	3
Aktualizace databáze	4

## Slovo ředitele

Vážené čtenářky a čtenáři, vážení obchodní partneři,

jsem rád, že Vám mohu představit první číslo bulletinu v roce 2011 a touto formou Vám zprostředkovat informace a novinky z prostředí České distribuční.

Naše hlavní cíle v tomto roce jsou rozšíření služeb adresného doručování, provedení detailního přesčítání schránek, a především se budeme i nadále snažit o to, abyste byli spokojeni s našimi službami, důvěřovali nám a spolupráce byla prospěšná pro obě strany.

Všichni naši klienti budou mít možnost

detailně se seznámit s naším firemním softwarem CEDI, který jsme v posledních letech budovali a postupně zaváděli s mnohamilionovými náklady na všech našich pobočkách a ve všech našich procesech. Díky tomuto programu se nám podařilo výrazně snížit množství systémových chyb v distribuci, o čemž se můžete kdykoli přesvědčit.

V současné době již nabízíme klientům přístup do klientské části našeho interního systému, který umožňuje dohled nad zakázkou.

A co se v bulletinu mimo jiné dočtete? Zmíníme se o rozšíření klientské části in-

terního softwaru CEDI o kontrolní modul, dočtete se o exkluzivní aktualizaci databáze – detailní přesčítání oblastí pro adresné a neadresné doručování v ČR, dále o tom, že Česká distribuční získala certifikát ISO 9001 a mnoho dalšího.

Česká distribuční také pomáhá a mimo jiné zřídila také chráněnou dílnu, kde zaměstnáváme 8 lidí se sníženou pracovní schopností. Ti nemalou měrou přispívají ke zkvalitnění našich služeb.

Věřím, že tento bulletin bude pro Vás přínosem a dozvíte se zde něco, co Vás bude zajímat.

**Petr Sikora**  
**Ředitel společnosti**

## Česká distribuční se rozhodla získat ISO 9001

Společnost Česká distribuční se v rámci zlepšování kvality služeb rozhodla získat certifikát ISO 9001. Vedení společnosti rozhodlo zavést systém managementu kvality společnosti a využívat jej jako nástroj řízení. Stejným důvodem pro toto rozhodnutí je nutnost zajistit další rozvoj, konkurenceschopnost a zabez-

pečení důvěry u zákazníků. Společnosti ve své působnosti zabezpečuje stanovení politiky a cílů kvality, zabezpečuje strukturu a zdroje, dbá na udržování současné výkonnosti a realizuje proces neustálého zlepšování. Cílem je vytvořit takový systém kvality, který zajišťuje splnění požadavků zákazníků a filosofii

je standardizovat, stabilizovat, důsledně řídit a zlepšovat jakost všech procesů společnosti.

### Charakteristika normy

Norma ISO 9001 vydaná v ČR jako ČSN EN ISO 9001:2009 řeší systém managementu kvality procesním přístupem. Uplatnění tohoto přístupu je základní nutností u všech organizací, které mají systém zaveden a následně certifikován. Mezi základní požadavky patří také neustálé zlepšování a spokojenost zákazníka. Pomáhá organizaci identifikovat a uspořádat všechny činnosti, stanovit jasné pravomoci a odpovědnosti za řízení těchto činností a přispívá k celkovému zprůhlednění fungování.

### Analýza spokojenosti zákazníků

Analýzu provádí obchodní ředitel společnosti ve spolupráci se svými přímými podřízenými a dalšími pracovníky společnosti na základě informací poskytnutých zákazníkem a na základě provedení hodnocení. Analýza se provádí 1x za rok a závěry z ní jsou podkladem pro přezkoumání systému kvality managementem.



## Česká distribuční zřídila chráněnou dílnu

Mezi pravidelné aktivity České distribuční patří mimo jiné také pomáhat tam, kde je potřeba. V minulých letech jsme pravidelně přispívali sponzorskými dary na Klinikou dětské neurologie ve Fakultní nemocnici v Ostravě – Porubě. Reagujeme dle potřeb oddělení, na kterém komunikujeme s přednostkou MUDr. Kunčíkovou a jejím personálem. V rámci projektu „Adopce na dálku“ jsme se stali adoptivními rodiči dvou desetiletých chlapců z Ugandy.

Obě děti tak získaly díky České distribuční možnosti se vzdělávat, což je v dnešním světě velmi důležité. Dále jsme pomohli vybavit dětský domov počítači, sponzorovali jsme dětský juniorský lední hokej a mnoho dalšího.

Mezi nejnovější aktivity České distribuční patří zřízení chráněné dílny v prostorách společnosti. Vznikla na základě myšlenky pana ředitele Petra Sikory a funguje od 7. 3. 2011. Zaměstnanci byli vybráni na základě 2

kol výběrového řízení, kdy v prvním kole proběhl osobní pohovor a v kole druhém proběhlo přezkoušení znalostí na PC. Náplní jejich práce je přepisování kontrolních listů a v současnosti již, díky projektu aktualizace databáze, přepisují sčítací formuláře.

I nadále chceme pokračovat v podobných aktivitách a podporovat a rozvíjet další projekty, u kterých budeme mít radost z toho, že můžeme pomoci.

## CEDI se rozšíří o kontrolní modul

Novinka

V říjnu roku 2007 jsme ve spolupráci se společností Raynet začali programovat na míru naší společnosti interní systém CEDI jako nástroj pro zefektivnění procesu neadresné distribuce a adresného doručování. Tento systém měl za úkol sjednotit a procesně zefektivnit vni-

trofiremní i klientskou komunikaci. V současnosti je plně funkční a je využíván většinou našich klientů.

Již od roku 2007 se systém rozšiřuje především na základě požadavků klientů. Můžeme říci, že z cca 70 % je stejný pro každého klienta, ve zbývajících 30 % je uzpůsoben klientům

na míru. Aktuálně finalizujeme možnost plánování kontrol na mapách přímo v systému, zobrazení trvale nedobytných vchodů a aktuálně nedobytných vchodů, hlášení o ukončení distribuce. Ostatní rozšíření se týkají hlavně interních funkcionalit, které pomáhají pracovníkům společnosti.

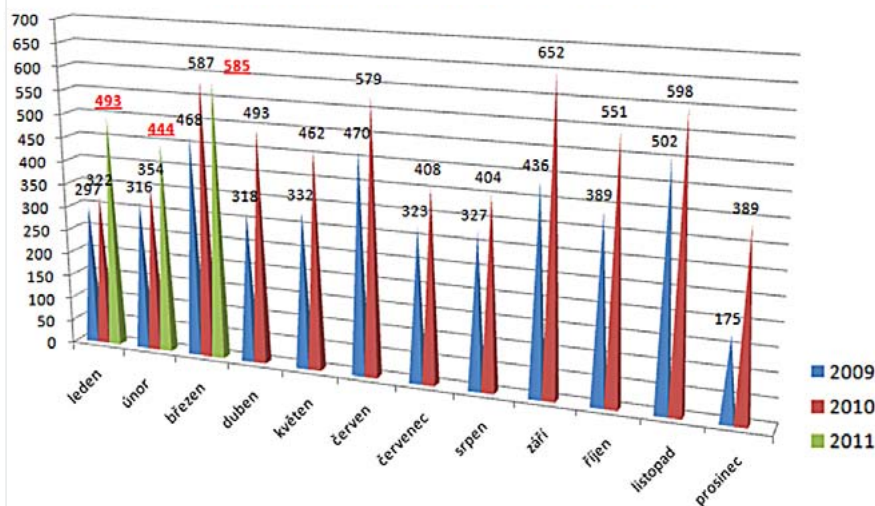
## Výsledky kontrol

Pro neustálé vylepšování služeb nabízí Česká distribuční svým klientům po každé distribuci reklamních materiálů společnou kontrolu roznosu. Kontrola probíhá za účasti klienta i distributora. Smyslem těchto kontrol je zjistit přímým dotazováním občanů v terénu kvalitu roznosu.

Od počátku roku, tedy do kw 13, bylo provedeno 1 471 společných kontrol s klienty, z toho bylo 126 pod garanci.

V lednu tohoto roku bylo provedeno 493 společných kontrol. Průměr úspěšnosti byl u nich 94,77 %. V únoru bylo provedeno 444 kontrol, výsledek úspěšnosti byl 95,66 %, a v březnu bylo provedeno 585 společných kontrol s výsledkem 95 %.

**Společné kontroly 2009 / 2010 / 2011**



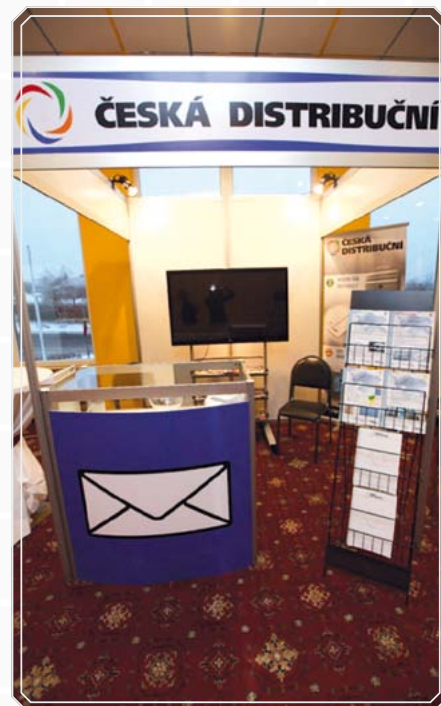


# RETAIL SUMMIT 2011

Letošní ročník konference Retail Summit proběhl 1.–2. 2. 2011 v Top Hotelu Praha a navázal na předchozích 16 ročníků. Hlavní téma konference bylo *Jak přežít? Inovovat!* Již po sedmnácté se zde setkaly špičky českého maloobchodního trhu. O tuto každoroční událost je stále větší zájem. Zúčastnilo se více než 850 členů, kteří intenzivně diskutovali o tom, jak uspět na trhu, který hlavní vlnu globální ekonomické recese sice již překonal, ale nadále bojuje s výzvami na straně poptávky i nabídky.

Česká republika se s krizí vyrovnává poměrně dobře. Velká krize je za námi, ale „normální“ stav již nikdy nenastane. Krize pomalu doznívá a ukazuje se, že naše země je silná a stabilní a ustála ji poměrně dobře. „Růst HDP se pozitivně projevil i na tržbách v maloobchodě, které se po výrazném propadu z roku 2009 v průběhu letošního roku postupně vrátily alespoň do mírného vzestupu,“ řekl ministr průmyslu a obchodu Martin Kocourek.

„Retail summitu se účastnila také Česká distribuční, která měla na místě stá-



nek. Potkali jsme se zde s klienty firm Tesco, Globus, panem Jindrou, zastupujícím Interspar, panem Kolářem, zastupujícím Penny Market, a s mnoha dalšími

klienty. Mnoho dalších klientů se zastavilo na našem stánku,“ řekla obchodní ředitelka České distribuční, Michala Malčíková.



# Aktualizace databáze

Česká distribuční spustila od 3. 1. 2011 detailní (fyzické – přímo v terénu) přesčítání oblastí pro **adresné a neadresné doručování** v ČR. Toto přesčítání bylo rozděleno do dvou fází. V první fázi byly přesčítány všechny obce nad 2 500 schránek a v navazující druhé fázi obce nad 300 schránek. Toto množství činí, pro představu, ve společnosti Česká distribuční 9 760 doručovatelských sektorů, kde jeden sektor čítá v průměru 285 schránek. Celkově bylo fyzicky přesčítáno 2 782 000 schránek.

Společnost Česká distribuční provádí pravidelné standardní aktualizace databáze 2x ročně. Tato aktualizace byla však exkluzivní a výjimečná tím, že se v terénu sesbíraly všechny dostupné informace na konkrétních adresných bodech. Tzn. informace o aktuálním stavu schránek (domácností), firemních schránek, odpíračů reklam, o nedobytných vchodech, hromadně distribuovaných vchodech, nových zástavbách a nebo naopak zrušených sídelních jednotkách. Sběr proběhl v přesně stanoveném termínu – do 4. 3. 2011 – tedy podobně, jako probíhalo Sčítání lidu, domů a bytů 2011.

Konkrétní změny v databázi, na základě které provádíme neadresné nebo adresné doručování, budeme oznamovat od 1. 6. 2011, do distribuce se pak promítnou 2.–3. 7. 2011.

Podrobnější informace nám poskytl pan Mgr. Jan Senohrábek, manažer geo-marketingu.

## Jaký je rozdíl mezi standardní a touto exkluzivní aktualizací databáze?

Standardní aktualizace probíhá dvakrát ročně. Jednou za půl roku se uzamkne aktualizace a posbírají se data z terénu. Zjistíme, jaký je stav z posledních databází, které máme k dispozici (Český statistický úřad, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo práce a sociálních věcí atd.). Na základě těchto dat se udělá oficiální záznam z databází a záznam z terénu. Porovnáním těchto databází vznikne číslo, které se zveřejní. Nevýhoda je, že se aktualizují jednotlivá území

postupně, nemusí tedy dojít na celou republiku. Exkluzivní aktualizace probíhala v rámci 10 dnů do 4. 3. 2011, kdy distributoři přesčítali všechny obce nad 300 schránek. Takto jsme přesčítali celou republiku k rozhodnému datu, tedy v jeden okamžik. S těmito daty se dále pracuje v tzv. volné databázi, kam bude

Českého statistického úřadu, kde je nejbližší údaj počet bytů (ten není s počtem schránek jedna ku jedné). Tato data nemůžeme přejímat vzhledem k tomu, že na jednotlivých schránkách jsou důležité údaje pro doručovatelskou činnost. Tyto údaje se týkají odmítačů reklam, trvale nedobytných vcho-



správce centrální databáze přidávat každý den jakoukoli novou informaci z terénu.

## Jak aktualizace probíhala?

Jako první započala fáze příprav – připravovala se databáze v našem centrálním informačním systému, připravovaly se formuláře, které byly předány regionálním vedoucím, poté následoval poslední briefing a trénink distributorů. Data sbírali distributoři, regionální vedoucí a vedoucí oblastní. Kontrola byla prováděna oblastními i regionálními vedoucími. Tato kontrola byla namátková po jednotlivých adresných bodech. Následoval hromadný přepis dat do zdigitalizovaného formuláře, pak byla data nasčítávána do jednotlivých distribučních sektorů a postupně budou předávána klientům v aktualizovaných distribučních plánech.

## Jaká data se sbírala?

Nemůžeme přejímat data např. od

dů, vchodů, ke kterým se lze dostat, ale jde o trvale vybydlený dům, a nedobytných vchodů v okamžiku distribuce. Dále jsme sbírali informace, jestli se jedná o novostavbu nebo starou běžnou zástavbu. Přesně se také evidovaly firemní schránky. Pokud byla na jedné schránce uvedena i firma, evidovala se duplicitně.

## Co přinese tato aktualizace klientům?

Tato data budou sloužit také klientům. Ke klientům půjdou zpřesněná, očištěná od informací o odmítačích reklam a trvale nedobytných vchodech. Bude jim nabídnuta také aktuální databáze firemních schránek nebo nové zástavby. Česká distribuční dokáže získat informaci až k 1 adresnému bodu. Výhoda pro klienta je ta, že na takto malé územní jednotce může zjistit možnou nekvalitu a může se lépe zaměřovat na svou cílovou skupinu. Umožní mu pečlivě vybírat jednotlivé sektory, kde chce oslovit koncového klienta.