

# Přední česká logistická firma

Jak jsme zbavili dispečery opisování e-mailů  
a uvolnili půl pracovního dne za 4-8 týdnů?

<b>1/2 dne</b> navíc pro tvůj tým - každý den	<b>80-90 %</b> objednávek zpracováno automaticky bez zásahu dispečera	<b>4-8 týdnů</b> od prvního callu po funkční řešení	<b>400-600 tis. Kč</b> ušetřeno ročně na mzdových nákladech
---	---	---	---

## Situace před nasazením

Dispečeri (1-2 lidé) každý den ručně otevírali e-maily s objednávkami a přepisovali je do TMS systému Prytanis. Každý zákazník posílal objednávky v jiném formátu - PDF, tabulky, plain text, obrázky faktur, Excel tabulky. Zpracování jedné objednávky trvalo 5-10 minut.

Problém	Dopad na firmu
20-50 objednávek denně	2-4 hodiny čistého přepisu
Ve špičkách nestíhali vše zpracovat	Backlog, objednávka až další den
Chyby: překlepy, špatná PSČ, termíny	Reklamace, zbytečná komunikace
Hrozba: nábor dalšího člověka jen na přepis	Náklad 400-600 tis. Kč/rok navíc
Dispečeri místo operativy „datlovali“	Ztráta hodnoty, frustrace týmu

## Bod zlomu

**„Platíme člověka za copy-paste práci. To musí mít řešení.“**

- Jednatel společnosti

Rostoucí objem objednávek při stejném počtu lidí začal způsobovat zpožděné reakce a zhoršoval zákaznickou zkušenost. Reálně hrozilo, že firma bude muset nabrat dalšího dispečera jen kvůli přepisu. Firma začala aktivně hledat automatizaci - ne jen lepší organizaci práce, ale skutečné technologické řešení. Oslovila coalbrain.

## Jak jsme to vyřešili?

<b>1</b>	<b>Analýza vstupů</b>	Zmapovali jsme všechny typy objednávek: PDF, e-mail, Excel tabulky, obrázky faktur, různé formáty od různých zákazníků.
<b>2</b>	<b>Nastavení na míru</b>	Systém jsme nakonfigurovali podle firemních procesů a pravidel - ne genericky, ale s respektem ke specifickým pravidlům zpracování objednávek. Nejde o „učení“ systému - jde o jeho přesné nastavení.
<b>3</b>	<b>Napojení na systémy</b>	Integrace na SMB Share a TMS Prytanis přes API. Objednávka vstupuje automaticky bez zásahu dispečera.
<b>4</b>	<b>Ladění přesnosti</b>	Iterativní zpřesňování: každá výjimka a okrajový případ se promítl do konfigurace. Včetně automatických převodů jednotek (tuny → kg, km → m). Výsledek: 80–90 % objednávek plně automaticky.
<b>5</b>	<b>Předání týmu</b>	Školení dispečerů, dokumentace a aktivní podpora v prvních týdnech. Žádná „černá skříňka“ - tým ví, jak systém funguje.

## Výsledky

Metrika	Před	Po
Čas zpracování 1 objednávky	5-10 minut	<b>desítky sekund</b>
Podíl automatického zpracování	0 %	<b>80-90 %</b>
Chybovost dat (překlepy, PSC)	Vysoká	<b>Výrazně snížena</b>
Uvolněná kapacita dispečerů	0 h/den	<b>Půl pracovního dne navíc</b>
Odhadovaná úspora mzdových nákladů	—	<b>Ušetřeno 400-600 tis. Kč/rok</b>
Reakce na objednávku zákazníka	Hodiny / další den	<b>Téměř okamžitě</b>

## Lidský rozměr

Dispečer dřív dělal	Dnes dělá
Opisoval e-maily do systému	Řeší výjimky a nestandardní situace
Doháněl backlog ze špiček	Komunikuje se zákazníky proaktivně
Data entry bez přidané hodnoty	Optimalizuje trasy a vytížení

**První reakce:** Lehká nedůvěra - bude to vůbec fungovat? **Po pár týdnech:** Velká úleva. Strach ze ztráty práce se nepotvrdil - jen změna náplně práce.

### Řešíte podobnou situaci ve své firmě?

Domluv si nezávaznou 30minutovou konzultaci a podíváme se na to společně.

[info@coalbrain.cz](mailto:info@coalbrain.cz) | [+420 606 739 850](tel:+420606739850) | [coalbrain.cz](https://coalbrain.cz)