IPC IRISH TECHNOLOGY DAYS

16. - 17.10. 2025

IPC DAY 2025

IPC®

Real Time TECHNOLOGIES

Enterprise Ireland

Practical case study

KPI & quality measurement

Zdeněk Havlín, Manager, Supply Chain

Více ze života O2

O2

Technologický leader

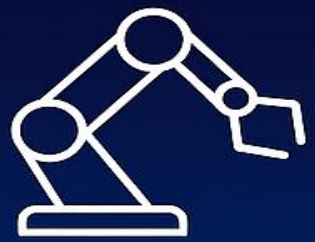
Přinášíme technologie, které zlepšují lidem každodenní život

O_2

RealTime TECHNOLOGIES

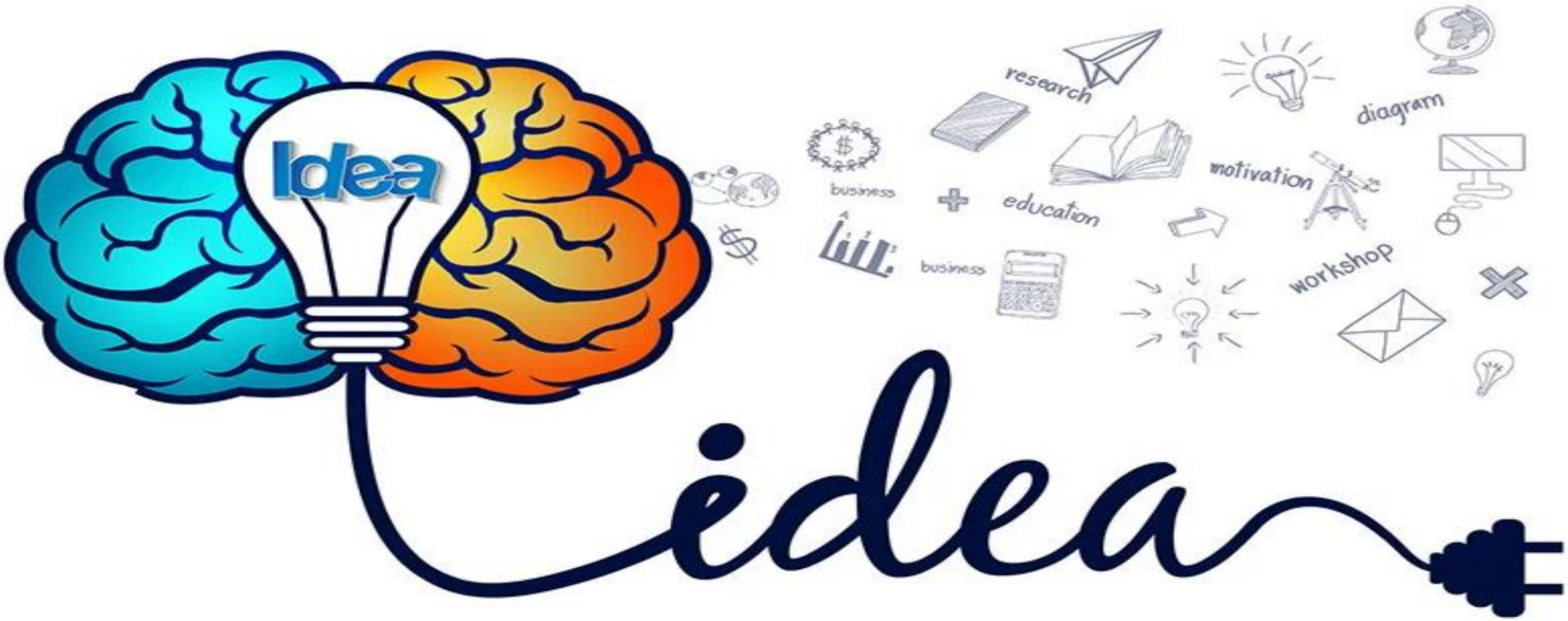
Refurbishment

Servis



Robotika

LSS - LongStoryShort



Náš společný příběh…

17

17 let vzájemné spolupráce aneb máme to v DNA…

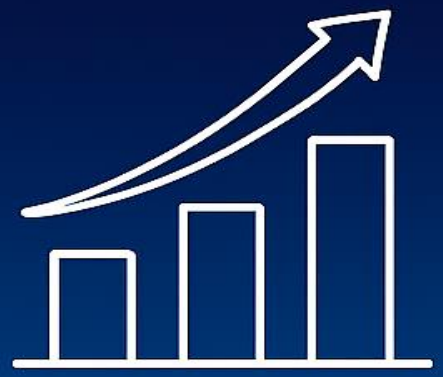
17 let vzájemné spolupráce v číslech…

- **620k + CPE**
- **682t** netto / **996t brutto**
- **57k m3 = 751 HC kontejnerů = 102 mio CZK**

Aby naše planeta zůstala modrá

Svět technologií pro lepší život

V O_2 věříme, že díky technologiím dokážeme my lidé velké věci. Třeba pomoci naší planetě, aby zůstala modrá. Proto jsme si dali velký cíl: přinášet produkty a služby, které pomáhají zákazníkům, firmám i celé společnosti žít zodpovědnější a udržitelnější život.



Měřit

Spoléhat se na průměry a odborný odhad

Co se neměří to nefunguje…

Konkrétní KPI jako záruka kvality aneb nespoléhejte se na průměry…

Logistika a dostupnost

Dostupnost náhradních dílů – % dílů skladem vs. požadované
Průměrná doba dodání dílu – od objednání po doručení
Počet zařízení čekajících na díl – backlog

Servisní výkonnost

First Time Fix Rate (FTFR) – % oprav vyřešených při první návštěvě
Turn around time (TAT) – průměrná doba opravy zařízení
Re-repair rate – % zařízení vrácených k opakované opravě
Servisní SLA dodržení – % případů vyřešených v garantovaném čase

Kvalita a kontrola

Vstupní technická kontrola – % zařízení/dílů, které projdou bez závad
Míra vadnosti dodávek – % vadných kusů v jednotlivých dodávkách
Měření kvality životního cyklu produktu – počet servisních zásahů na jednotku času nebo zařízení

Zákaznická zkušenost

Customer Satisfaction Score (CSAT) – spokojenost zákazníků po servisu (>80 % je považováno za výborné
Net Promoter Score (NPS) – ochota zákazníka doporučit značku
Počet eskalací – % případů, které musely být řešeny nad rámec běžného procesu

Udržitelnost a efektivita

Podíl ekologicky zlikvidovaných zařízení
Podíl repasovaných zařízení z celkového počtu
Papírová stopa servisu – počet digitálně zpracovaných případů vs. papírových

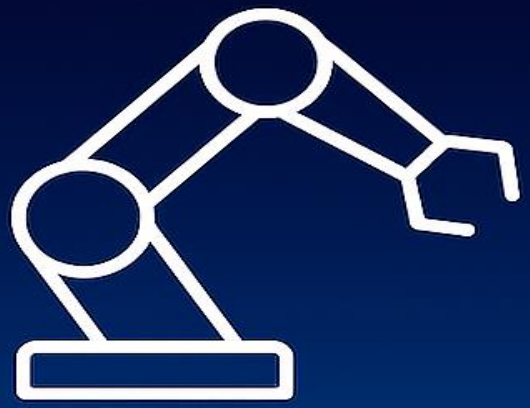
Měnit

Servisovat

Měnit nebo servisovat …

Důraz na kvalitu prováděného servisu zařízení

- 🛠️ **Důvěra v servisní proces – transparentnost a sledovatelnost každého zásahu**
- 📋 **Kvalitní diagnostika – vstupní a výstupní testování zařízení (mitigace sériové chyby)**
- 📈 **Rozhodovací kritéria – kdy je výhodnější zařízení opravit než měnit**
- ♻️ **Dopad na životní cyklus produktu – prodloužení využitelnosti zařízení**
- 🌱 **Udržitelnost – snížení odpadu a uhlíkové stopy**
- 😊 **Zákaznická zkušenost – vyšší spokojenost při rychlé a kvalitní opravě**



Practical case study

Teplota

Vzdušná vlhkost

Statická elektřina

CO_2

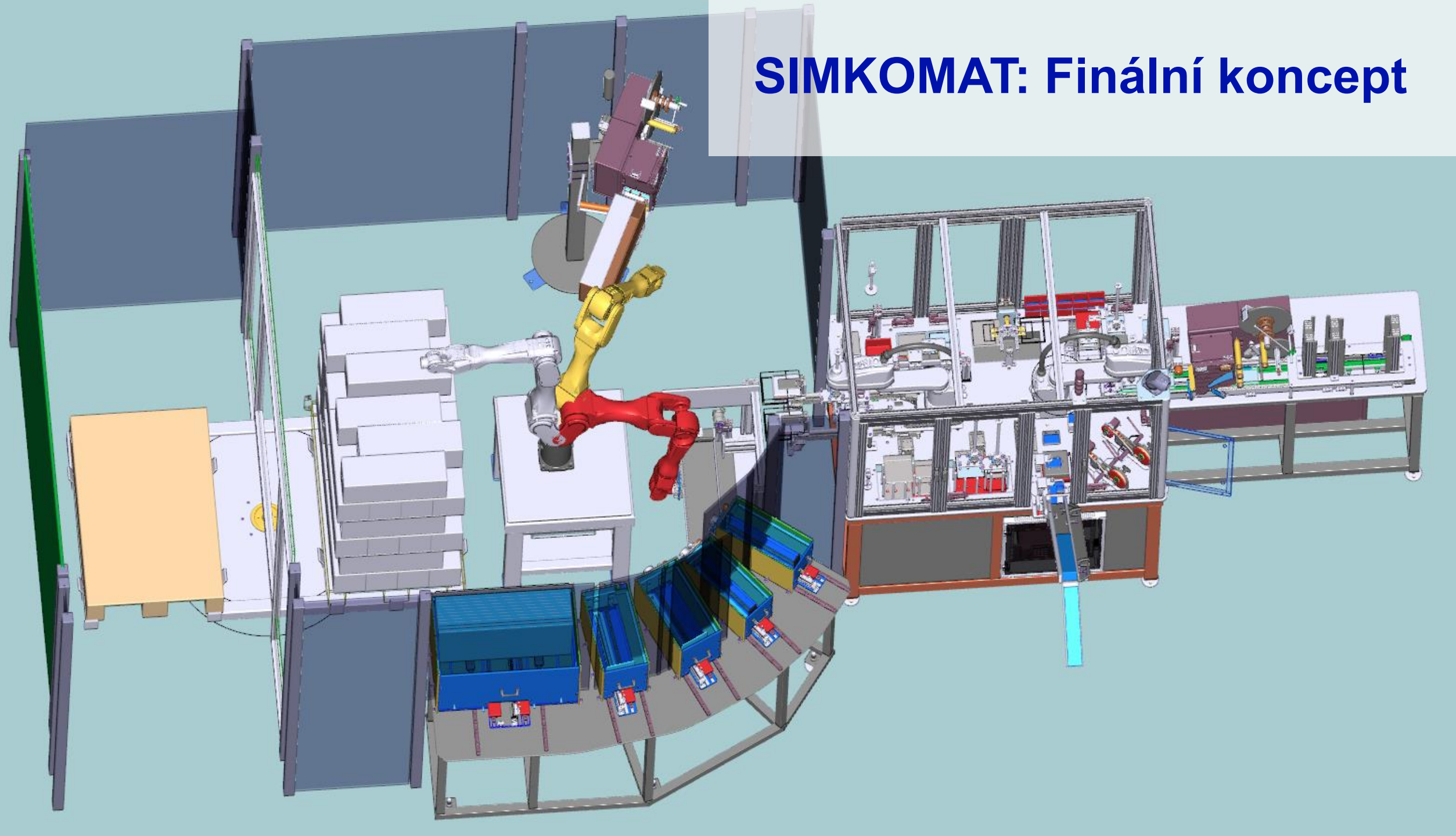
Spotřeba elektrické energie

Proudění vzduchu

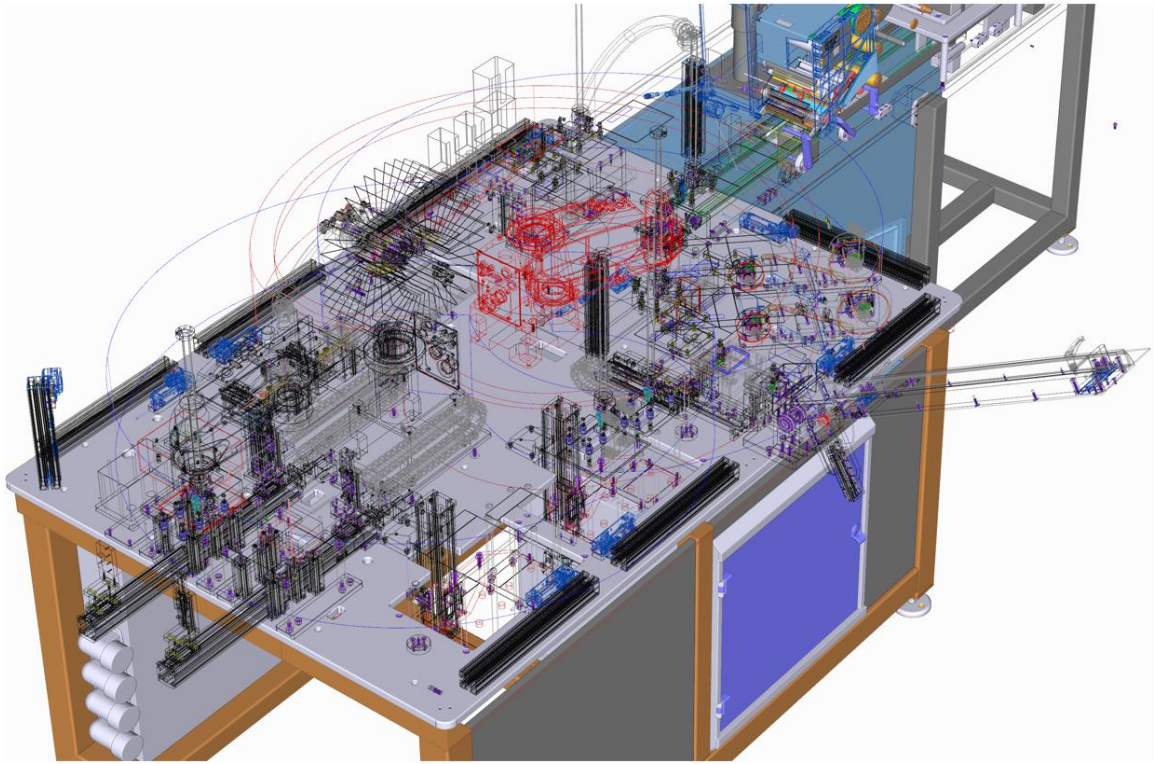
Kouř

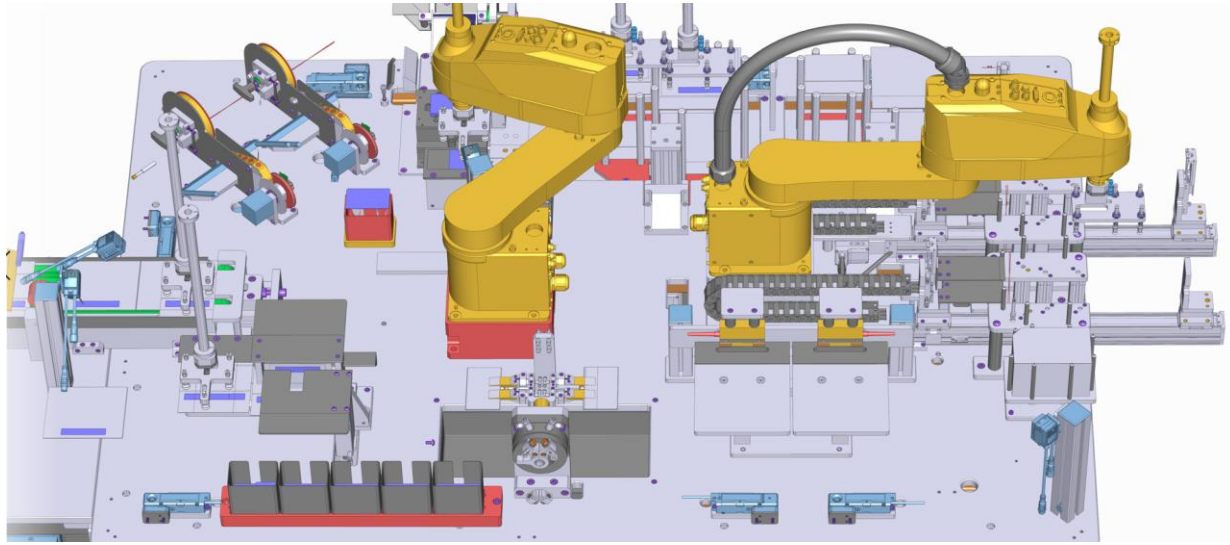
O_2 ROBOTICS

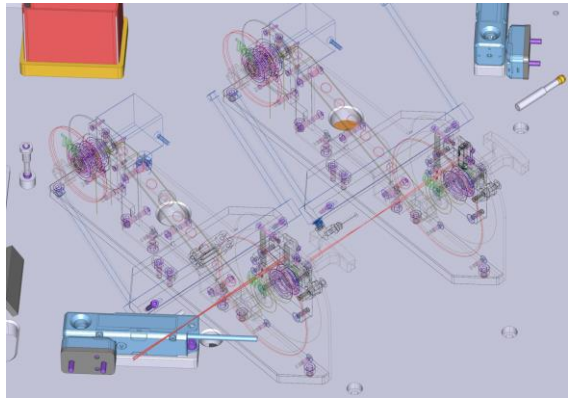
SIMKOMAT: Finální koncept

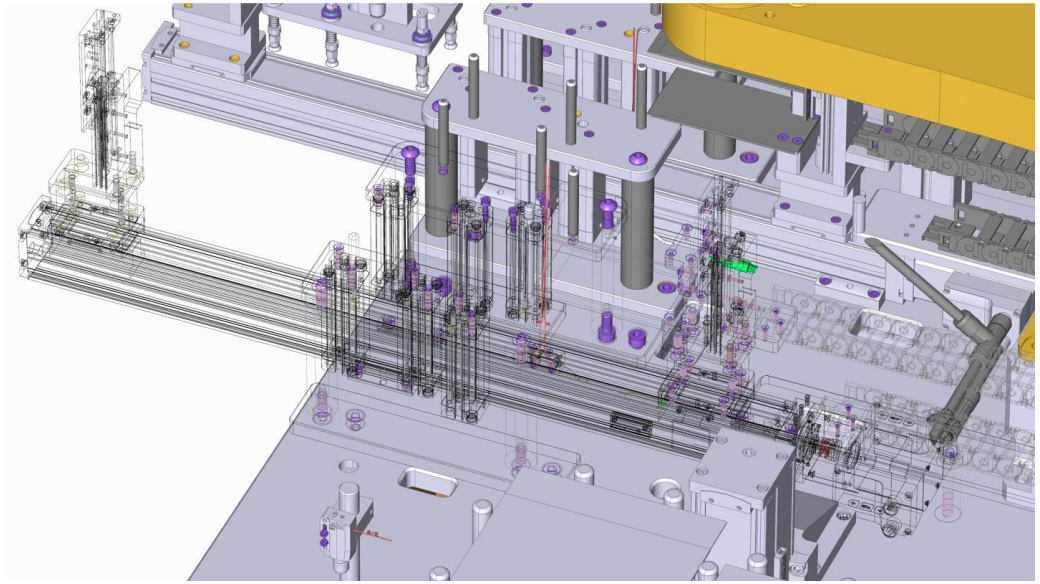


SIMKOMAT: Řešení konstrukčního detail designu

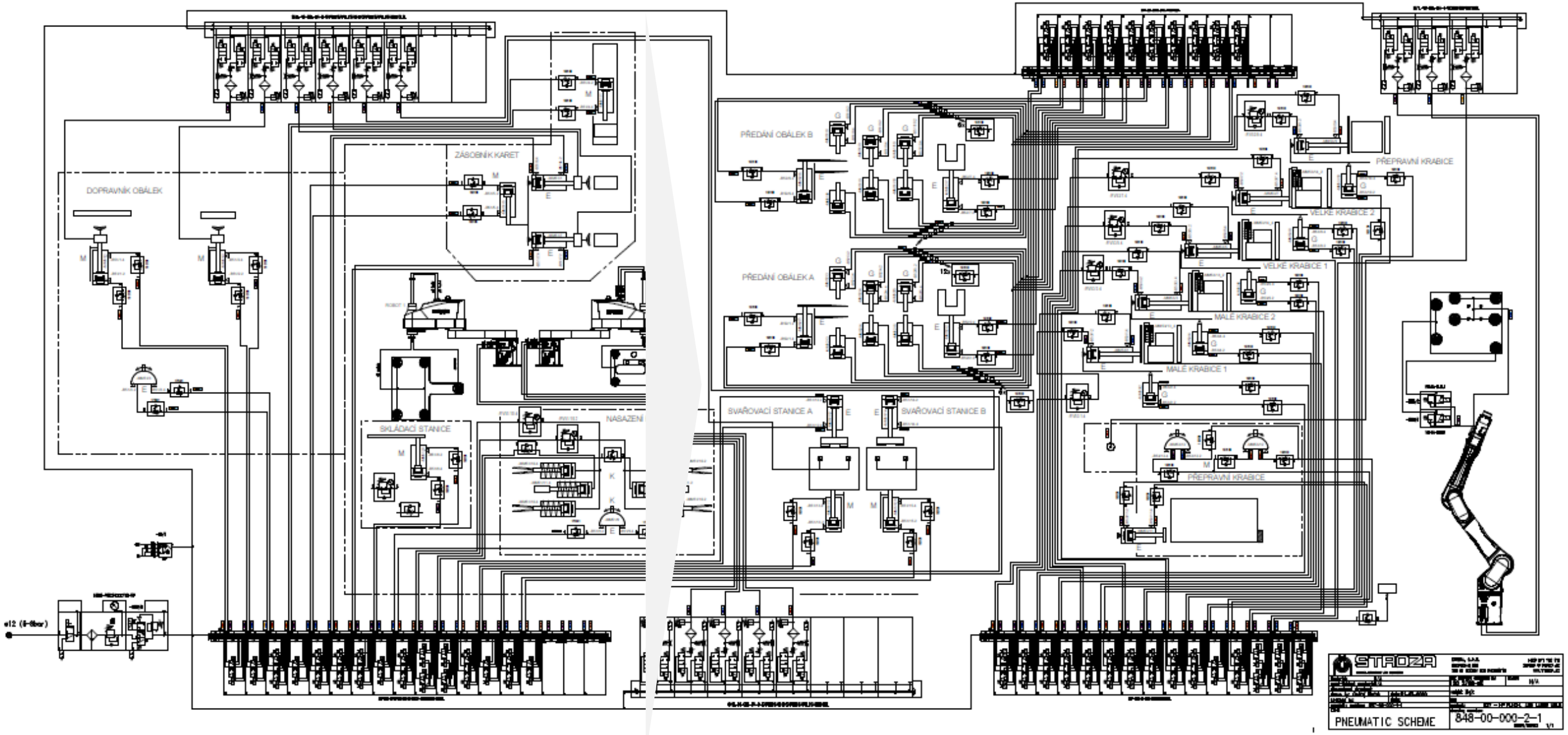








SIMKOMAT: Detail



Je třeba myslet na bezpečnost, rizika, tech. zázemí…

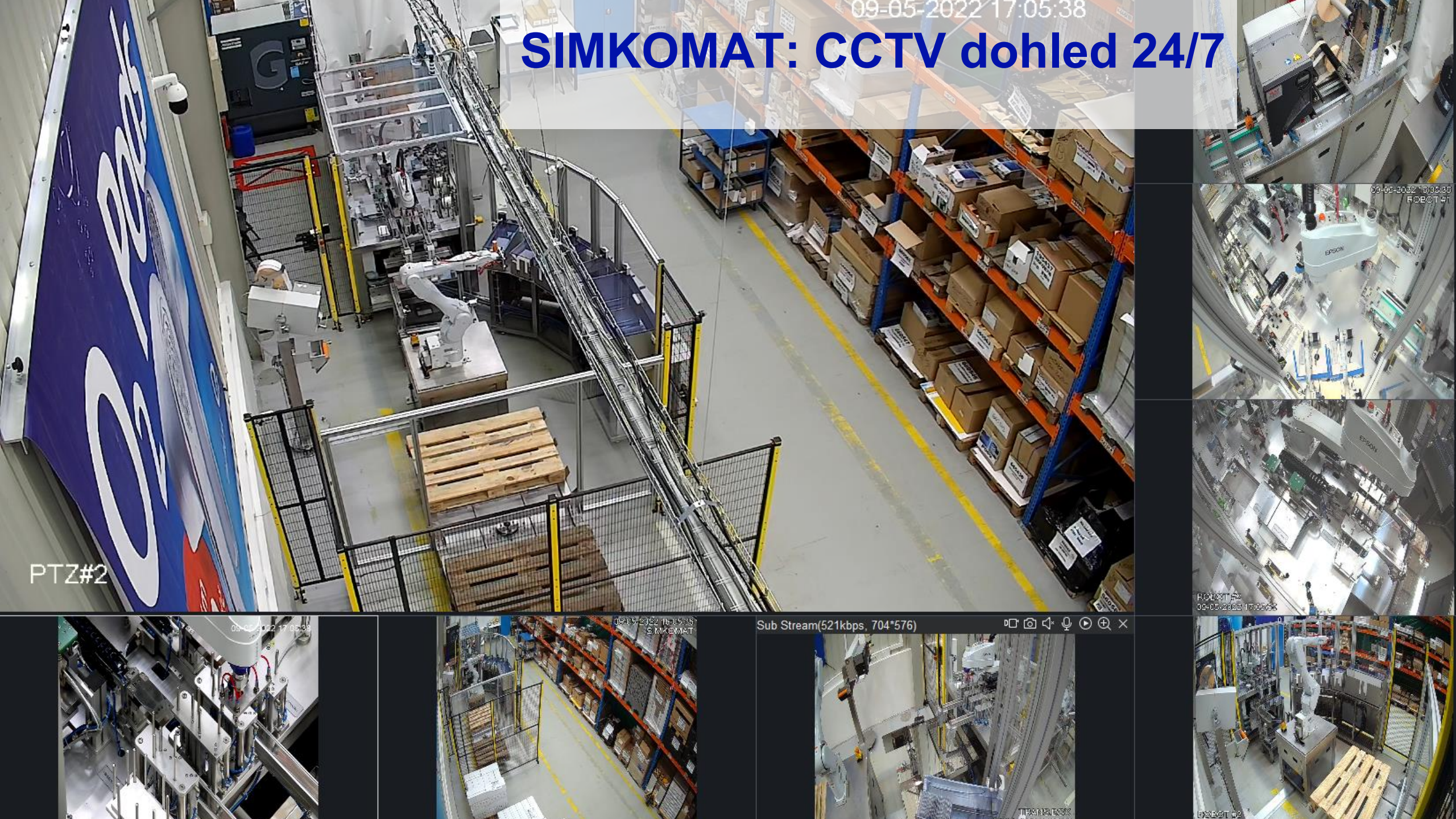
Mezi hlavní rizika patří…

1. Suboptimální výkon vlivem nekvalitních komponent / infrastruktury
2. Zneužití dat
3. Nedostatečná redundance (plán B?)

Mitigace rizik…

1. Kvalitní a zabezpečená síť
2. Zálohování
3. Adekvátní technické zázemí + měření fyz. veličin

SIMKOMAT: CCTV dohled 24/7



Promo video výsledného řešení

https://youtu.be/UkqLGLHNCyQ

O_2 ROBOTICS

Q&A

Zdeněk Havlín
Manager, Supply Chain

Více ze života