

Messenger

Nic nás nezastaví

V dnešním díle Panoramy chceme představit firmu, jejíž černožluté barvy se staly již téměř samozřejmou součástí našeho života. Kurýrní služba Messenger – synonymum moderní služby na vysoké úrovni – je to splněný sen?



Všechno začalo v červnu roku 1991. Jedním z prvních impulsů, které podnítily budování na našem trhu tehdy jedinečné firmy byl návrat kamaráda současného ředitele společnosti z tříměsíční stáže v Londýně. Tam v té době již kurýrní služba běžně fungovala. Dalším impulsem byla snaha vybudovat firmu, která nebude zcela běžná, kde bude možno uplatnit vlastní nápady, firmu, která bude fungovat na vysoké úrovni kvality tak, aby se západní Evropě nejen vyrovnala. Objektivní podmínky na trhu tento nápad jen podpořily. Do země a zejména do Prahy přicházejí zahraniční společnosti, agentury a privatizace je v plném proudu.

První kroky nebyly snadné, banky se žádosti o úvěr vysmály a tak nezbylo než si půjčit z privátních zdrojů. Z půjčky bylo nakoupeno deset horských kol, deset vysílaček a deset stejno-krojů. Přestože v prvním období nebylo hned toto vybavení plně využito, ukázal se tento tah jako velmi dobrý v momentě, kdy zakázek začalo přibývat. První prostory získala začínající firma v Praze Na Hanspaulce a celý tým tvořili dva kurýři, jedna sekretářka a jeden externista..

Již v prvním období činnosti byly jasně stanoveny firemní standardy. Služby měly být pro zákazníka čitelné, přátelské a maximálně profesionální. To, že tato služba byla v dané době ojedinelá, pomohlo i v oblasti vlastní prezentace a marketingu. Nebyly nutné velké investice do této oblasti a to jak z finančního hlediska, tak

i z hlediska využití lidských zdrojů. Zaměstnanci se plně mohli věnovat rozvoji samotného produktu. Povědomí o službě se šířilo formou doporučení. Mezi prvními zákazníky patřily pobočky zahraničních společností např. White and Case, Procter and Gamble a dalších ale také agentury. Mezi prvními zákazníky byla např. agentura Reuters.

První použití radiového spojení podpořilo



nejen operativnost v terénu ale pomáhalo i k neustálému zvyšování kvality poskytovaných služeb. S příchodem nových zákazníků s novými potřebami a požadavky vznikala neustálý tlak na přizpůsobování se těmto novým požadavkům. Firma proto kladla velký důraz na hledání nových řešení a zároveň byla nucena se rychle učit stále novým postupům a řešením. O vlastní tvrdosti svědčí i nastavené garantované časy doručení, které byly často mnohem tvrdší než jinde v Evropě. V srpnu 1991 bylo doručováno cca 20 zásilek denně a společnost byla připravena na plynulý náběh.

Na jaře roku 1992 přichází první konkurence. Messenger má však v té době již náskok jak v síle pozice na trhu, tak i počtu zákazníků. Paradoxně tak konkurence vyvolává zvýšení aktivity a hledání dalších možností. Rozvoj společnosti je úzce spjat s růstem trhu. Se skokovým růstem v objemu doručovaných zásilek při-

cházejí i první problémy. Je nutno řešit rozvoj technického parku a s tím spojené nároky na spojení. S růstem počtu zaměstnanců je nutno řešit i mnohem více personálních otázek.

V roce 1993 je uveden do provozu první počítač s vlastním programem a začíná se budovat vlastní radiová síť. V této době má již Messenger více než 50 zaměstnanců a doručuje cca 600 zásilek denně. V roce 1994 přichází i první zahraniční spolupráce s německým klientem na doručování „overnight“ zásilek z Německa do Čech.

Na přelomu let 1995/96 končí éra papírové evidence a plně nastupuje počítačová doba s využitím vlastního softwaru. Dochází k „obrovské úlevě“ a vytváří se tak prostor pro další růst společnosti. Systém je neustále zdokonalován, navazuje se na něj i fakturace, vyúčtování a další moduly.

Potřeba většího dispečinku a kvalitnějšího spojení vede firmu v roce 1997 k rozhodnutí přestěhovat se do nových prostor na Strahově. Zvýšení počtu telefonních linek na 20, vede k větší propustnosti a tím k dalšímu růstu nabírání zakázek. Technické zázemí začíná mohutnět a s tím přichází i další strmý růst společnosti. Ten si v roce 2000 vyžádá další změnu prostor. Prudký růst společnosti vyžaduje kromě neustálého zvyšování úrovně techniky, hard- i softwarového vybavení mnohem větší nároky na lidi. Aby byla dodržena základní fi-



lozofie firmy v oblasti kvality, zahajuje v roce 2001 spolupráci se školící agenturou.

V dalších letech je postupně precizován systém komunikace. Vlastní mobilní síť nahrazuje klasické vysílačky, které se stávají pouze komunikačním doplňkem. Klientům je umožněno on-line sledování zakázek což umožňuje lepší kontrolu časů, lidí i lepší dohledatelnost.

V současnosti Messenger doručuje zhruba 2500 – 3000 zásilek denně a během vánoc až 5000 zásilek denně. Firma má cca 2000 klientů a dnes působí již v pěti městech republiky. Řadí se tak k vyšší evropské úrovni v tomto oboru.

A jak vidí budoucnost své firmy její provozní ředitel a zároveň spolujednatel David Voverka? – „Do budoucna nepředpokládám již tak strmý nárůst v počtu zakázek, prostor pro růst tu však určitě je. Motivací růstu je pro nás hlavně vymýšlení stále nových aktivit a služeb s vyšší přidanou hodnotou, které zajistí stabilitu společnosti. To je ostatně obsaženo i v našem firemním hesle – Nic nás nezastaví“ - ale jak s úsměvem dodává „dopravní policii se to občas daří“.

A co říci o zakladatelích a zároveň spolujednatelích firmy? Oni sami toho o sobě moc nenamluví a prezentují spíše firmu, která jak říkají, je úspěchem nejen jejich, ale všech, kteří se na jejím budování podíleli a nadále podílejí. Jejich sen se tedy splnil.

Každý z bratrů si po střední škole prošel různými zaměstnáními - David Voverka /1968/ v gastronomii, bratr Aleš Voverka /1963/ např. u filmu. Styk s mnoha lidmi jim dal nejen řadu kontaktů ale i cenných zkušeností, které se v začátcích podnikání hodily. ■

-arg-

Autoři fotek: profesor VŠUP Pavel Štech a jeho studenti, Vojtěch Vlk & Ondřej Hošť.

Messenger courier service

In today's Panorama we would like to present a company whose black-and-yellow colours have almost become a natural part of our lives. Messenger courier service: a synonym for first class modern services. Is it a dream that has come true?

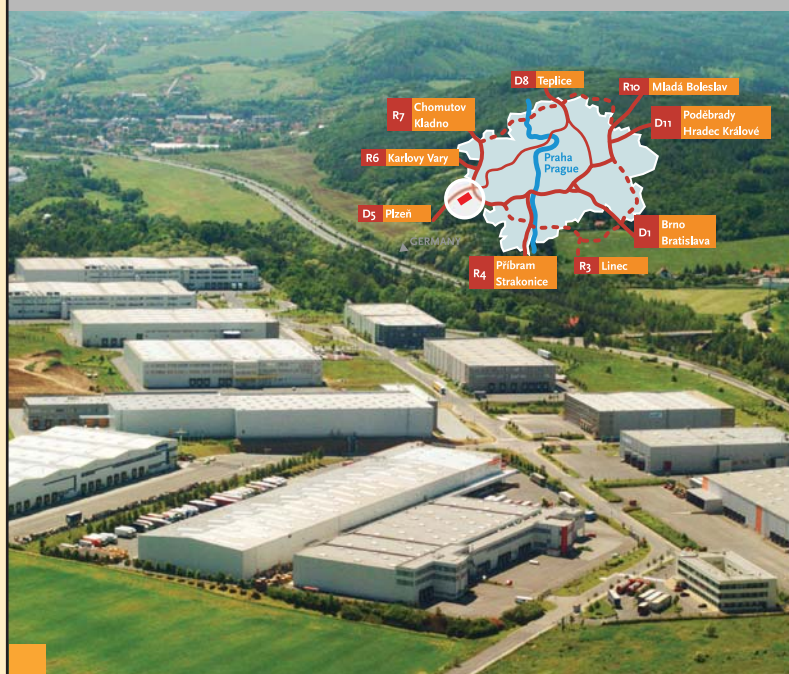
At present Messenger delivers about 2,500 – 3,000 consignments a day, and up to 5,000 consignments a day in the Christmas season. The company has about 2,000 clients and today operates in five cities. It ranks among higher standard European companies in the industry.

The dream has come true for the operating manager and at the same time co-owner of the company, David Voverka. And what does he think about future prospects? – “I don't expect such a dynamic growth of the number of consignments in the future, but there is certainly a room for growth. Our growth is motivated mainly by our effort to continue to come up with new activities and services with higher added value, which will secure the company's stability. That is after all expressed in our company slogan: “Nothing will stop us”. But the traffic police still does sometimes”, he adds with a smile. ■



Business Park Rudná

SKLADOVÉ, VÝROBNÍ A KANCELÁŘSKÉ PROSTORY K PRONÁJMU



Tel.: 234 703 333
www.businessparkrudna.cz

 King Sturge