

## Starter Sp. z o.o.



*"Comarch CDN XL to sprawdzone narzędzie do obrabiania dużej ilości informacji, która przepływa przez firmę. Powiązanie go z systemem pracującym w naszym Centrum Zgłoszeniowym sprawiło, że w jednym systemie mamy wszystko, co jest nam potrzebne do efektywnego zarządzania przedsiębiorstwem. Otrzymaliśmy więc nie tylko sprawny system ERP, ale i wartość dodaną w postaci zintegrowania wszystkich procesów biznesowych, w tym związanych z rachunkowością oraz z*

*kontaktami z klientami i podwykonawcami."*

– mówi Jakub Cegięła, Kontroler Finansowy

### O firmie

Firma **Starter Sp. z o.o.** została założona 20 czerwca 2000 r. przez automobilklub niemiecki ADAC, automobilklub holenderski ANWB oraz PZM Autotour. W roku 2002 do grona udziałowców dołączyła organizacja sieciowa ARC Europe. Mimo, że Starter powstał niedawno, już odgrywa ważną rolę na polskim rynku motoryzacyjnym.



Domeną działalności Startera są szeroko rozumiane usługi Assistance. Począwszy od Assistance drogowego, przez Assistance medyczny, a skończywszy na Assistance domowym. Niezależnie od pory roku lub dnia udzielamy pomocy w razie awarii samochodu, wypadków komunikacyjnych, nagłych zachorowań, zatrzaśnięcia drzwi w domu lub innych nieszczęśliwych zdarzeniach. W każdym przypadku staramy się pomóc szybko i profesjonalnie. Każdego roku niesiemy pomoc blisko 40.000 razy.

Starter jest jedyną w Polsce firmą Assistance drogowego, która systematycznie inwestuje i skutecznie rozwija koncepcję utrzymania mobilności swoich klientów poprzez usprawnianie ich pojazdów na miejscu zdarzenia. Starter jako jedyna firma w Polsce posiada własną sieć samochodów patrolowych wyposażonych w specjalistyczne narzędzia i urządzenia diagnostyczne.

Nowoczesne Centrum Zgłoszeniowe Startera jest przygotowane do 24-godzinnej, telefonicznej obsługi zgłoszeń od użytkowników samochodów osobowych, dostawczych i ciężarowych.

Starter posiada certyfikat ISO 9001:2000 potwierdzający wysoką jakość prowadzonych w firmie procesów. Ten aspekt działania poddany jest stałej obserwacji oraz monitoringowi poprzez okresowe audyty operacyjne.

### Sytuacja biznesowa przed implementacją systemu - wyzwania



W ciągu ostatnich kilku lat skala działalności firmy znacznie wzrosła i stało się jasne, że dotychczasowo wykorzystywane aplikacje nie były w stanie sprostać coraz bardziej skomplikowanemu modelowi biznesowemu oraz uniemożliwiały sprawne rozliczenie umów z Klientami.

W Starter Sp. z o.o. narosło wiele problemów, które wymagały kompleksowego rozwiązania.

Najpoważniejszymi były:

- zapanowanie nad precyzją rozliczeń usług. Rozliczenia te są bardzo skomplikowane, ponieważ firma współpracuje z bardzo dużą liczbą różnych podwykonawców w konsekwencji, nie ma jednego scenariusza ich rozliczania.
- brak zintegrowania posiadanego systemu finansowo-księgowego z aplikacją używaną przez Centrum Zgłoszeniowe, gdzie następowała rejestracja zgłoszenia (sprawa), która skutkowałą koniecznością rozliczenia oraz zaewidencjonowania kosztów związanych z jej obsługą. Dział finansowy radził sobie wykorzystując MS Excel. Niestety proces ten wymagał dużego nakładu pracy i czasu.
- obowiązujący w Starter model podatkowy – finansowy (ze względu na specyfikę działalności) narzucony przez wymogi prawno- podatkowe (VAT) wymagał częstych korekt deklaracji. Proces ten był realizowany – „ręcznie” (nie był wspierany w żaden sposób przez posiadany system).
- Ze względu na powyższe niemożliwe było monitorowanie rentowności poszczególnych kontraktów realizowanych dla klientów.

W konsekwencji w kwietniu 2008r. Zarząd podjął decyzję o zmianie systemu zarządzania.

Zdecydowały o tym takie cechy systemu jak:

- otwartość aplikacji (możliwość integracji z innymi systemami działającymi w firmie),
- automatyzacja procesów,
- model wsparcia technicznego i merytorycznego (duża ilość partnerów wdrożeniowych) gwarantujący bezpieczeństwo działania,
- polski produkt, spełniający polskie wymagania prawne,
- bogata funkcjonalność.

## Rozwiązanie



Za wdrożenie systemu Comarch CDN XL w Starter Sp. z o.o. odpowiadała spółka **IT Advisor** z Poznania. Projekt nie był prosty ze względu na specyfikę działalności przedsiębiorstwa oraz nasze wytyczne i oczekiwania. Jednak dzięki zastosowanej metodyce wdrożenia, zalecanej przez Comarch został zakończony w terminie przy zakładanym budżecie.

Projekt zakładał wykonanie interfejsu łączącego system Comarch CDN XL z systemem Centrum Zgłoszeniowego. W tym celu wykorzystano wbudowany w **Comarch CDN XL** mechanizm programistyczny API, umożliwiający zapis danych pochodzących z innych aplikacji. Interfejs ten posiada duże możliwości konfiguracyjne pozwalające nam zmapować wymagania i specyfikę umów z naszymi klientami.

Dla ewidencji zdarzeń pochodzących z aplikacji Centrum Zgłoszeniowego wykorzystano moduł zamówień Comarch CDN XL, w którym rejestrują się automatycznie wszystkie zdarzenia oraz usługi realizowane do ich obsługi (naprawa, holowanie, hotel itp.). Takie zdarzenia (zamówienia sprzedaży) stanowią podstawę do wystawienia faktur sprzedaży oraz są one elementami wymiaru opisu

analitycznego dokumentów kosztowych rejestrowanych w dziale finansowo – księgowym.

Przy wykorzystaniu funkcjonalności Modelowania Procesów w **Comarch CDN XL**, w określonych przypadkach, kiedy rejestrowane koszty dotyczą miesięcy już „zamkniętych” pod względem rozliczeń VAT, system automatycznie generuje faktury wewnętrzne. Funkcjonalność ta wspomaga proces korygowania deklaracji VAT.

Dzięki zaimplementowaniu w/w funkcjonalności możliwe było przygotowanie systemu raportującego rentowność poszczególnych zdarzeń oraz ocenę zyskowności poszczególnych kontraktów obsługiwanych przez Starter Sp. z o.o.

IT Advisor Sp. z o.o. to firma, która charakteryzuje się dużą fachowością i właściwym podejściem do klienta. To, co nas najbardziej zaskoczyło to ciekawy sposób i etapy wdrożenia systemu, a także wymuszenie zaangażowania pracowników naszej firmy do aktywnego udziału w tym projekcie. Sprawne dokumentowanie każdego etapu projektu, pozwoliło na bieżąco śledzić proces wdrożenia. Konsultanci IT Advisor to profesjonalny, fachowy, kompetentny i godny polecenia zespół wdrożeniowy.

## Korzyści

Zarząd spółki oraz pracownicy widzą duże korzyści z inwestycji, mimo krótkiego czasu jaki upłynął od startu systemu:

- poprawiono i uporządkowano sposób rozliczeń z klientami,
- zmniejszono kwotę zaległych płatności o ok. 15%,
- zapewniony szybki dostęp do informacji o firmie, klientach i partnerach i kontraktorach,
- dzięki integracji i automatyzacji wszystkich procesów biznesowych i danych – został zaoszczędzony czas poświęcany na ich wprowadzanie i wyszukiwanie,
- skrócenie czasu przygotowania raportów i rozliczeń z tytułu VAT z 7 dni do 2 dni.

Wdrożenie nowego, zintegrowanego systemu informatycznego **Comarch CDN XL** w Starter Sp. z o.o. nie tylko przyniosło korzyści związane z zapewnieniem dostępu do zawsze aktualnych informacji. Umożliwiło także rozpoczęcie prac nad kolejnymi przedsięwzięciami, w tym m.in. nad uruchomieniem nowej aplikacji CRM oraz Centrum Zgłoszeniowego. Przygotowania są już mocno zaawansowane. Wszystkie te rozwiązania będą jednak w pełni integrowane z Comarch CDN XL stanowiącym fundament systemu zarządzania naszej firmy.

### Dane klienta:

Starter sp.z o.o.  
Ul. Bałtycka 6  
61-013 Poznań  
[www.starter24.pl/PL/](http://www.starter24.pl/PL/)



### Firma wdrażająca:

IT Advisor Sp. z o.o.  
ul. Św. Wincentego 7,  
61-003 Poznań  
[www.itadvisor.pl](http://www.itadvisor.pl)

