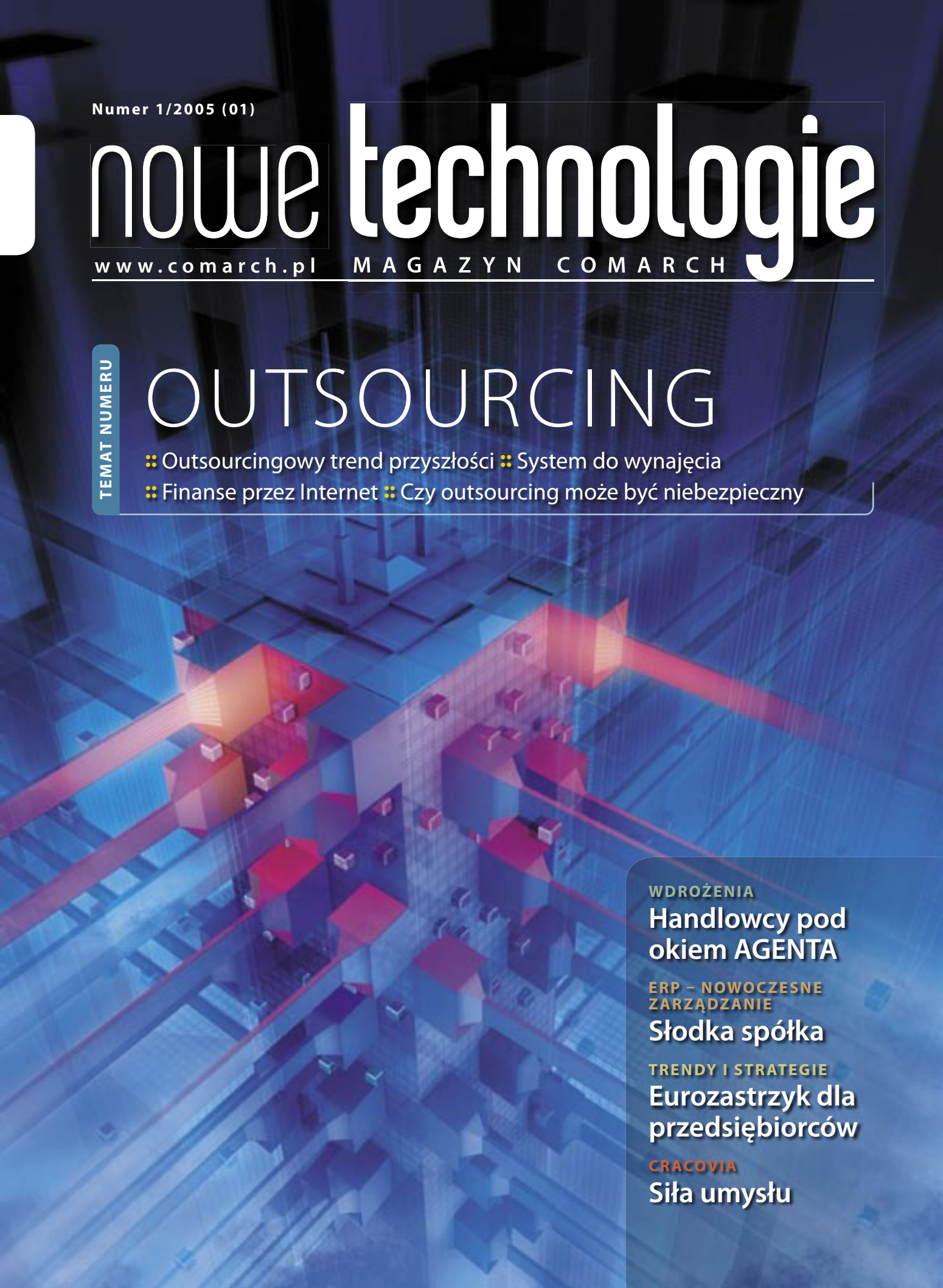
Numer 1/2005 (01)

nowe technologie

www.comarch.pl MAGAZYN COMARCH



TEMAT NUMERU

OUTSOURCING

:: Outsourcingowy trend przyszłości :: System do wynajęcia
:: Finanse przez Internet :: Czy outsourcing może być niebezpieczny

WDROŻENIA
Handlowcy pod okiem AGENTA

ERP – NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE
Słodka spółka

TRENDY I STRATEGIE
Eurozastrzyk dla przedsiębiorców

CRACOVIA
Siła umysłu

Program do zarządzania i księgowości dla małych firm i biur rachunkowych

Teraz CDN OPT!MA

Jedyny program dla firm wyróżniony Godłem Promocyjnym Teraz Polska

Oszczędzaj czas
integracja danych i automatyzacja procesów

Pracuj bezpiecznie
stabilna baza danych

Chroń dane
system blokad dostępu do modułów i funkcji

Wykorzystaj internet
program dostępny również w modelu ASP (CDN Online – **www.comarch.pl/cdnonline***)*

Dopasuj program do swoich potrzeb
dostępne moduły: Faktury, Handel, Księga Podatkowa, Księga Handlowa, Środki Trwałe, Płace i Kadry, CRM, Analizy

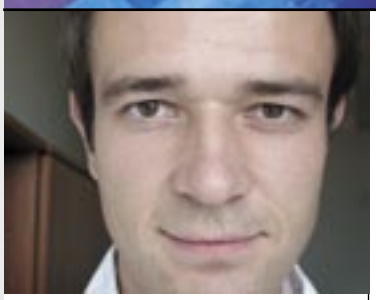
CDN OPT!MA

Zamów **bezpłatną** wersję demonstracyjną

TERAZ POLSKA

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE

www.comarch.pl/cdn, tel.: (12) 614 11 00



Jesteśmy dziećmi ewolucji. Rozwija się Comarch, nadszedł więc czas na odświeżenie naszego kwartalnika. Z przyjemnością oddaję do Państwa rąk pierwszy numer Nowych Technologii – magazynu korporacyjnego Comarch. Poza zmienioną nazwą, charakteryzuje go nieco inna, ulepszona forma graficzna oraz bardziej przyjazna nawigacja. Wartość merytoryczna tekstów pozostaje bez zmian: nadal chcemy przekazywać naszym czytelnikom najbardziej aktualną wiedzę na temat wykorzystania technologii informatycznych, a także pokazywać jak właściwie stosowane oprogramowanie może usprawniać funkcjonowanie przedsiębiorstw oraz zwiększać satysfakcję klientów. W dalszym ciągu magazyn oparty będzie o stałe sekcje tematyczne, obejmujące różne zagadnienia z dziedziny informatyki, analizę wdrożeń i rozwiązań, strategie, trendy oraz opinie ekspertów.

Jak wiadomo, Comarch jest aktualnie na etapie bardzo intensywnych działań badawczo-rozwojowych (R&D), w związku z czym bierze udział w licznych programach badawczych Unii Europejskiej, współpracuje z polskimi uczelniami wyższymi (Centrum Zaawansowanych Technologii Teleinformatycznych) czy rozwija własne, wewnętrzne działy badawcze. Magazyn Nowe Technologie wpisuje się w działalność naukowo-rozwojową firmy i jest emanacją wiedzy i codziennie wykonywanej pracy, która w większości przypadków zasługuje na miano pracy innowacyjnej. Oprócz ukazywania bieżących możliwości wykorzystania technologii informatycznych, będziemy więc również starać się sięgać w przyszłość i analizować możliwe kierunki rozwoju informatyki w poszczególnych branżach.

Magazyn Nowe Technologie posiada również swój anglojęzyczny odpowiednik – Technology Review – który trafia na rynki międzynarodowe. Magazyn koncentruje się tematycznie na sektorze telekomunikacyjnym, odzwierciedlając działalność eksportową firmy. Nowe Technologie w wersji angielskiej można zamawiać przez internetowe strony korporacyjne.

Życzymy Państwu przyjemnej lektury!

Grzegorz Błażewicz
Dyrektor Marketingu i PR, Comarch

3 Od redakcji

4 Spis treści

6 Aktualności

9 Stulecie Cracovii | **PROF. JANUSZ FILIPIAK**
W Cracovii, najstarszej polskiej organizacji sportowej, będziemy dążyć do tego, aby – świętując stulecie – budować klub wyznaczający nowe standardy w polskiej rzeczywistości sportowej.

TEMAT NUMERU

10 Outsourcingowy trend przyszłości
W ostatnich latach można zauważyć wzrost znaczenia usług outsourcingowych w branży IT. Comarch, jako wiodący gracz na rynku, podąża z tą tendencją i może pochwalić się realizacją wielu tego typu kontraktów.

14 System do wynajęcia
Możliwość dzierżawy profesjonalnych, zintegrowanych systemów do zarządzania w technologii ASP wzbudza coraz większe zainteresowanie na rynku. Wynika to z większej świadomości potrzeb informatycznych oraz zmniejszenia obaw o bezpieczeństwo danych, a także z coraz większej dostępności tanich, szerokopasmowych łączy internetowych.

18 Finanse przez Internet
Coraz powszechniejszy dostęp do sieci Internet, nowoczesne technologie w zakresie bezpieczeństwa i ergonomii aplikacji WWW oraz coraz wyższe wymagania klientów – to przyczyny, dla których w ciągu kilku minionych lat Internet przestał być niewiele znaczącym, dodatkowym kanałem dystrybucji usług finansowych.

21 Czy outsourcing może być niebezpieczny
Podczas trwania umowy outsourcingowej podstawowym i najważniejszym zagrożeniem, jakie może się pojawić, jest niedotrzymanie (przekroczenie) gwarantowanych parametrów SLA (Service Level Agreement), które są fundamentem takiej umowy.

WDROŻENIA

22 Handlowcy pod okiem AGENTA
Ile czasu potrzeba na to, aby inwestycja w nowoczesne rozwiązanie informatyczne zaczęła przynosić widoczne korzyści? Okazuje się, że czasem wystarczą zaledwie 3 miesiące.

25 Matuszka Rasija
Grupa konsultantów ECOD w St. Petersburgu i w Moskwie realizuje pełny support dla firm rosyjskich, włącznie ze szkoleniami i podłączeniami do rosyjskiej wersji platformy ECOD.

28 Celina na straży
Już od kilku lat polskie służby celne rozbudowują i modernizują swoją infrastrukturę informatyczną. Rozmowa z Piotrem Pluteckim, Krajowym Koordynatorem Wdrożenia i Eksploatacji systemu CELINA z Izby Celnej w Krakowie.

30 ZEFIR odnowy w administracji
Ponad 50 proc. budżetu państwa w ubiegłym roku pobrano przez system ZEFIR, który został niedawno rozbudowany o nowe rozwiązania. Rozmowa z Andrzejem Ożogiem, Naczelnikiem Wdrażania i Administracji Systemem ZEFIR.

32 Centrum Analityczne Administracji Celnej
Rozmowa z Pawłem Zalewskim, naczelnikiem Centrum Analitycznego Administracji Celnej.

34 Inwestycja w program, inwestycją w przyszłość
Zastąpienie kilku aplikacji funkcjonujących w przedsiębiorstwie zintegrowanym systemem umożliwia mu szybki i stabilny rozwój.

SEKTOR ERP

36 Słodka spółka
O wyborze systemu CDN Egeria zdecydowały między innymi: możliwość objęcia wdrożeniem kluczowych procesów biznesowych przedsiębiorstwa, obsługa wieloodziałowej struktury klienta, wsparcie procesu budżetowania.

38 Controlling w CDN XL
Aby korzystać ze standardowych możliwości Wielowymiarowych Analiz nie potrzeba zaawansowanych prac wdrożeniowych.

TRENDY I STRATEGIE

42 Kiedy dokument przestał być papierem
Szybki i łatwy dostęp do aktualnej i dokładnej informacji może być dzisiaj istotnym wyznacznikiem sukcesu bądź porażki firmy, zwłaszcza w warunkach konkurencyjnej gospodarki. Świadczenie dotychczasowych i wprowadzanie nowych usług powoduje, że muszą one dysponować odpowiednią infrastrukturą.

44 Komputer wykładowcą
E-learning jest dzisiaj bez wątpienia najpopularniejszą formą nauczania na odległość. Swą pozycję zdobył dzięki wysokiej efektywności w przekazywaniu wiedzy, na którą popyt w ostatnich latach wciąż rośnie.

46 Rynek wzbogacony przez Comarch
Comarch jest aktualnie jedną z najbardziej interesujących firm, która dzięki coraz ciekawszym kontraktom ze znanymi firmami telekomunikacyjnymi, staje się coraz bardziej widoczna wśród ustabilizowanych graczy rynkowych w sektorze rozwiązań IT dla telekomunikacji.

48 Po kablu do Unii
Ograniczony dostęp do Internetu nie pozwala w pełni wykorzystać możliwości infrastruktury sieciowej w Polsce.

49 Rewolucja w rachunkowości
Międzynarodowe standardy, do których od przyszłego roku będą musiały dostosować się niektóre polskie firmy, to książka licząca ponad 1000 stron.

50 Eurozastrzyk dla przedsiębiorców
Błyskawiczny przepływ informacji to rzeczywistość, do której zdążyliśmy się już przyzwyczaić. To również jeden z elementów nowej cywilizacji: społeczeństwa informacyjnego, do budowania którego zostaliśmy zobowiązani w ramach członkostwa w Unii Europejskiej.

CRACOVIA

52 Dawno temu w Cracovie
Od trzech lat każdy prawdziwy kibic sportowy utożsamia firmę Comarch z odnoszącą sukcesy Cracovią – najstarszym klubem w Polsce.

55 Siła umysłu
Choć to tylko sport i wiele się może zdarzyć należy mieć oparcie w psychice, w poczuciu własnej wartości i siły.

56 Od „brandingu" głowa nie boli
Cracovia jest w pierwszej lidze, a wszyscy wokół Comarch – klienci, inwestorzy, akcjonariusze, pracownicy wreszcie sama Cracovia i jej kibice – pytają, co nam to wszystko dało.

Wzrost zrównoważony

W 2004 roku przychody ze sprzedaży usług informatycznych Comarch wyniosły **43,9 proc**. Przychody z poszczególnych sektorów były zrównoważone: Telekomunikacja (27,8 proc.), Finanse i Bankowość (17,7 proc.), Przemysł, Handel i Usługi (27,6 proc.), Administracja Publiczna (25,3 proc.). Sprzedaż systemów ERP wygenerowała aż 27 proc. przychodów spółki.

– Oprócz coraz większych przychodów i zysków oraz stabilnego i zrównoważonego wzrostu, niewątpliwie cieszy nas stale rosnąca reputacja firmy i jej rozpoznawalność na rynkach międzynarodowych – mówi Profesor Janusz Filipiak, Prezes Comarch. Celem jest utrzymanie tempa rozwoju firmy na dotychczasowym poziomie 20 proc.

Bezpieczniej w Skawine

8 kamer w miejscach szczególnie niebezpiecznych zainstalowano w Skawinie w powiecie krakowskim. Pod koniec 2004 roku Comarch zakończył tam realizację systemu monitoringu wizyjnego miasta. Głównym założeniem nowego systemu, powstałego dzięki współpracy Comarch, Policji i Straży Miejskiej, jest objęcie monitoringiem wizyjnym niebezpiecznych miejsc i w konsekwencji zapewnienie miastu większego bezpieczeństwa.

CDN Egeria w Pałacu Kultury i Nauki

Pod koniec ubiegłego roku Comarch SA rozpoczął wdrożenie zintegrowanego systemu CDN Egeria w Pałacu Kultury i Nauki. Kontrakt jest realizowany wspólnie z firmą Nextech 1 z Płocka – jest to pierwsze wdrożenie systemu CDN Egeria z firmą partnerską.

Projekt obejmuje instalację 9 modułów z obszarów Finanse/Księgowość, Zarządzanie Personelem, Logistyka i Obszar Wspierania Decyzji (Controlling) dla 25 końcowych użytkowników. Kierownikiem projektu jest Tomasz Tomaszewski – Konsultant Centrum wdrożeń ERP. Zakończenie projektu planowane jest na maj tego roku.

Partner Roku 2004 IBM

Comarch otrzymał tytuł „Partner Roku 2004" w kategorii Producent Oprogramowania na Platformę IBM dla Rynku MŚP podczas dorocznego spotkania firmy IBM Polska z Partnerami Biznesowymi w lutym tego roku.

Nagroda jest wynikiem sukcesu rynkowego uruchomionego w 2004 roku programu Power Club IBM XL. Program nie posiada ograniczeń czasowych i kierowany jest do klientów, którzy potrzebują kompletnego rozwiązania sprzętowo-programowego do obsługi firmy. Wraz z systemami CDN, klienci mają możliwość zakupu markowego sprzętu IBM po najlepszych na rynku polskim cenach. Ta atrakcyjna oferta obejmuje aktualnie oprogramowanie CDN XL i serwery x235 i x255. Rozwiązanie zostało przetestowane w laboratorium IBM pod kątem współpracy z systemami do zarządzania CDN. To dopiero początek partnerskiej współpracy obu firm – obecnie opracowywana jest oferta kierowana na rynek mikro i małych firm.

Nowe centrum kompetencyjne w Niemczech

Wizja „Autostrady Technologicznej A4", na której znajdą się centra produkcji oprogramowania we Lwowie, Krakowie, Katowicach rozszerza się o kolejny ośrodek – Drezno. Otwarcie centrum jest planowane na lato bieżącego roku. Do roku 2007 centrum kompetencji i zasobów ma zatrudniać do 90 informatyków, konsultantów oraz analityków biznesowych.

Projekt podjęty we współpracy z drezdeńskim Uniwersytetem Technologicznym oraz władzami Saksonii ma na celu zwiększenie konkurencyjności firmy na globalnych rynkach IT, a także ułatwi przepływ wiedzy i biznesu pomiędzy spółkami Comarch na wschodzie i zachodzie Europy. Działalność centrum w Dreźnie obejmie zarządzanie produktami i rozwiązaniami, badania i rozwój oraz konsulting wertykalny. Współfinansowane ze środków Unii Europejskiej i funduszy własnych Comarch, centrum będzie integralną częścią programu rozwoju i badań spółki. W ramach „Autostrady Technologicznej A4" Comarch buduje unikalną linię jednostek kompetencyjno-biznesowych usytuowanych wzdłuż autostrady A4. Rozciąga się ona ze Lwowa (rozwój oprogramowania) przez Wrocław (centrum implementacji), Drezno (centrum kompetencji i zasobów), aż do zachodnioeuropejskiej siedziby Comarch we Frankfurcie nad Menem zajmującej się sprzedażą systemów informatycznych na rynkach zachodnich.

„Strefa bezpieczeństwa"

Eksperci Comarch, Clico oraz Check Point Software poprowadzili 20 stycznia w Warszawie seminarium dotyczące rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa informatycznego. Prezentacje dotyczyły m.in. Audytu bezpieczeństwa, Polityki Bezpieczeństwa Informacji, Infrastruktury Klucza Publicznego. Mówiono o metodach przeciwdziałania atakom w sieciach komputerowych, przedstawiono elementy zarządzania i optymalizacji wykorzystania dostępu do Internetu przez pracowników. Zaprezentowano m.in. rozwiązania takie jak: Perimeter, Internal, Web & EndPoint Security.

Mamy Polskiego Mistrza .NET!

Piotr Dobrowolski zwyciężył w ogólnopolskim konkursie, organizowanym przez Microsoft, Ogólnopolskie Mistrzostwa Programistów .NET. Pokonał 1650 osób i został Polskim Mistrzem .NET.

Zwycięzcą konkursu zostaje osoba, która w jak najkrótszym czasie odpowie na jak najwięcej pytań testowych. Dodatkowym utrudnieniem jest fakt, że na jedno pytanie może być kilka poprawnych odpowiedzi. Wszystko odbywa się w Internecie.

Piotr pracuje na stanowisku Główny Projektant ERP International i zajmuje się produktami – CDN OPT!MA i CDN XL. Sukcesy, jakie osiągają te rozwiązania – Godło Promocyjne TERAZ POLSKA, nagroda Microsoft Winning Customers Award w kategorii Small Business Solution of the Year – są potwierdzeniem mistrzowskiej klasy tego zespołu.

Informatycy się grupują

Z inicjatywy Piotra Dobrowolskiego z firmy Comarch, laureata nagrody Ekspert.NET, w październiku 2004 roku powstała organizacja informatyków pod nazwą „Krakowska Grupa Deweloperów .NET".

Grupa stawia sobie za cel wymianę informacji dotyczących technologii Microsoft .NET pomiędzy deweloperami, pracującymi w różnych firmach działających na terenie Małopolski, wyłonienie ekspertów w dziedzinie technologii Microsoft .NET oraz kandydatów na MVP (Microsoft Most Valuable Professional) spośród członków Grupy, a także poprawienie dostępu do informacji zewnętrznych związanych z technologią Microsoft .NET, m.in. poprzez konferencje, seminaria, prezentacje. Krakowska Grupa Deweloperów jest zarejestrowana w organizacji INETA (International NET Association). Pozostałymi inicjatorami Grupy są: Tadeusz Golonka – Dyrektor Regionalny Microsoft w Polsce oraz Joanna Grzywna z VisionSoft. Organizacja jest otwarta na nowych członków i zaprasza do współpracy. Więcej: **www.visionsoft.pl/grupanet** oraz **www.ineta.org**

Lider rynku ERP

Aż 1020 nowych kontraktów zostało zawartych w ubiegłym roku, w tym 267 na system CDN XL i 15 na CDN Egeria, co stanowi globalny udział firmy Comarch na poziomie 27,6 proc. – wynika z raportu dziennika Pulsu Biznesu na temat rynku systemów ERP w 2004 roku.

Ponadto według raportu PB firma Comarch zajęła trzecie miejsce pod względem wartości i wzrostu sprzedaży (o 29 proc.). Sprzedaż sytemu CDN XL w 2004 roku zwiększyła się o ponad 70 proc. Obecnie na programie pracuje ponad 700 firm, m.in. Przedsiębiorstwo Handlu Zagranicznego BUMAR, Przedsiębiorstwo Zaopatrzenia Rolnictwa W. Osadkowski, Hygienika, KREISEL. Zapotrzebowanie na systemy ERP wciąż rośnie. Zbigniew Rymarczyk, członek zarządu Comarch SA zapewnia, że w 2005 roku Comarch planuje dalsze zwiększenie udziału w polskim rynku systemów ERP.

Industry Solution Days

Systemy Business Intelligence były tematem przewodnim XIII edycji Industry Solutions Days. Konferencja, organizowana przez firmę Microsoft, odbyła się 15 marca w Warszawie.

Podczas konferencji producenci i dostawcy oprogramowania zaprezentowali rozwiązania informatyczne bazujące na platformie Microsoft przygotowane z myślą o przedsiębiorstwach handlowych, usługowych oraz produkcyjnych. Prezentacja przygotowana przez naszą firmę – *Comarch Business Intelligence. Technologia jutra w realiach dzisiejszego biznesu* – pozwoliła m.in. odpowiedzieć na pytanie jak wykorzystać informacje, które posiadamy w firmie oraz jak sprawić, aby te informacje pracowały dla nas.

JES & JDS

Rozwiązania Java Enterprise System oraz Java Desktop, koncentrujące się na redukcji kosztów, minimalizacji ryzyka inwestycyjnego oraz bezpieczeństwie, były tematem seminarium organizowanego przez Comarch SA, Sun Microsystems Polska oraz Gdańską Akademią Bankową 8 lutego w Warszawie. Seminarium skierowane było do przedstawicieli rad nadzorczych, zarządów i departamentów informatycznych banków i firm ubezpieczeniowych działających w Polsce. W programie seminarium znalazły się m.in. studia przypadków prezentujące wykorzystanie informatyki i infrastruktury technologicznej u wiodących instytucji bankowo-finansowych na świecie.

Wdrożenie w LOTOSie

Aurum Flota, który umożliwi LOTOSowi oferowanie swoim klientom „karty flotowej", to jeden z najnowocześniejszych produktów Comarch. Jest to kolejny system informatyczny, po systemach lojalnościowych BP PartnerClub oraz podobnym systemie w STATOIL, realizowany przez Comarch w bardzo wymagającym sektorze paliwowym.
Dzięki karcie flotowej klienci korporacyjni i indywidualni LOTOS będą mogli dokonać bezgotówkowych transakcji zakupu towarów i usług na stacjach koncernu, a sama firma uzyska możliwość dynamicznego definiowania polityki sprzedaży i optymalizacji kosztów.

Zyski rosną

Satysfakcjonujące wyniki Comarch są efektem trwającej bardzo dobrej koniunktury na krajowym rynku informatycznym oraz konsekwentnej ekspansji Comarch na rynkach zagranicznych. Przy tempie wzrostu na poziomie prawie 30 proc. i przy wzroście zatrudnienia o 400 osób, na uwagę zasługuje rownież wysoka rentowność spółki, która wynosi 5,5 proc. Aktualnie Comarch zatrudnia ponad 1500 osób. W 2004 roku Comarch zanotowała po raz kolejny wysoki wzrost, przekraczając określane na początku zeszłego roku założenia. Przychody Grupy osiągnęły poziom 329 mln zł, co oznacza wzrost w porównaniu z poprzednim rokiem o 28 proc. Grupa Comarch uzyskała również bardzo wysoką dynamikę wzrostu zysku netto, który osiągnął najwyższy w historii poziom ponad 14 mln zł. Stanowi to wzrost w stosunku do roku poprzedniego o ponad 60 proc. Bardzo istotny, 85 proc. przyrost, zanotowała sprzedaż zagraniczna, która obecnie przynosi spółce 68 mln zł i stanowi ponad 20 proc. całkowitych przychodów.

W 2005 roku Comarch planuje rozwój na poziomie 20 proc., intensyfikację sprzedaży zagranicznej z naciskiem na Europę Centralną i Wschodnią oraz dalsze inwestycje w ludzi, technologię i infrastrukturę.

Targi w Cannes

Targi 3GSM World Congress 2005 w Cannes (14-17.02.2005) były okazją do zaprezentowania flagowych produktów firmy z zakresu technologii OSS/BSS – TYTAN InterPartner Billing, TYTAN Real Time Billing oraz Comarch InsightNet.

Informa Telecoms Group oraz 3GSM World Congress Association znane są na świecie jako organizatorzy największych, międzynarodowych spotkań przedstawicieli telefonii komórkowej. Wydarzenia te przyciągają najważniejsze osoby decyzyjne branży IT i dają możliwość podjęcia rozmowy na temat najnowszych trendów oraz rozwiązań tego sektora.

Kongres 3GSM World był więc okazją nie tylko do wymiany informacji i doświadczeń z przedstawicielami branży IT z całego świata, ale również do nawiązania bardzo cennych kontaktów biznesowych.

Your Partner for Eastern Europe

Podczas hanowerskiego CeBIT oficjalnie uruchomiony został program „Comarch – Your Partner for Eastern Europe". Program ten ma na celu wykreowanie i utrwalenie wizerunku Comarch jako pomostu dla firm zachodnich na rynek wschodni.

Od 10 do 16 marca Comarch był obecny na CeBIT, uznanych w świecie targach wiodących technologii, jako największa firma z Europy Środkowo-Wschodniej. Nasi konsultanci dzielili się wiedzą na temat rozwoju technologicznego Europy Środkowej i Wschodniej oraz służyli radą, jak prowadzić efektywny outsourcing procesów biznesowych w tym regionie. Korzystając z przewagi nad integratorami globalnymi, bliskości geograficznej i kulturowej, a także kosztowej, Comarch chce ułatwić średniej wielkości firmom z Zachodniej Europy wejście w rejony, które do tej pory uważane były za obszary podwyższonego ryzyka – Ukraina, Litwa, Rosja, czy Białoruś. Do takiej wizji rozwoju zachęcały muzyczno-wokalne występy naszych 22-letnich rodaczek robiących karierę za oceanem – grupy ALIZMA.

Targi i imprezy branżowe związane z telekomunikacją

W najbliższym roku Comarch ma przyjemność zaprezentować się na następujących imprezach targowych:

Imprezy w Europie	Termin	Miejsce
3GSM World Congress 2005	14-17.02.2005	Cannes, Francja
CeBIT 2005	10-16.03.2005	Hanower, Niemcy
Billing Systems	05-07.04.2005	Londyn, Wlk. Brytania
Sviaz Expocomm	10-14.05.2005	Moskwa, Rosja
TeleManagement World	16-19.05.2005	Nicea, Francja

Imprezy w USA	Termin	Miejsce
CTIA Wireless 2005	14-16.03.2005	New Orleans, LA
Billing & OSS World 2005	04-06.05.2005	Philadelphia, PA
Supercomm 2005	07-09.07.2005	Chicago, IL
Telecom 2005	22-26.10.2005	Las Vegas, NV
TeleManagement World 2005	07-10.11.2005	Dallas, TX
Comdex 2005	14-16.11.2005	Las Vegas, NV

Imprezy w Ameryce Łacińskiej	Termin	Miejsce
CANTO	19-22.06.2005	St. Kitts
ITU Telecom Americas 2005	03-06.10.2005	Salvador, Brazil

Prof. Janusz Filipiak

Stulecie Cracovii

Młodzież, sport, edukacja

Gdy firma, której jestem prezesem, zaangażowała się w sport, usłyszałem wiele uwag wyrażających rozczarowanie, że Comarch jako firma intelektualna, wiedzy, reprezentująca standardy światowe, zaangażowała się w działalność kojarzącą się z przygłupimi osiłkami, lewą kasą, dopingiem, korupcją, kibolami i przemocą na stadionach. Te komentarze pokazują, jak w Polsce postrzegany jest sport. Moim zdaniem, jako społeczeństwo mamy problem. Daleko odeszliśmy od tradycji greckich i rzymskich, w których akademia i gimnazjon równo rozkładały akcenty na rozwój fizyczny i duchowy, kojarząc zdrowie i piękno ciała z pięknem umysłu.

Pochodną postrzegania sportu jako aktywności społecznej pośledniego gatunku jest zaniedbanie obiektów sportowych, ogólny brak infrastruktury, traktowanie zajęć wychowania fizycznego jako zła koniecznego, pozostawienie organizacji sportowych w rękach postkomunistycznych działaczy.

Kontrastuje to z rolą sportu w rozwiniętych krajach Unii Europejskiej, do której należymy. Analitycy życia gospodarczego, aby pokazać nasze miejsce w Europie, podają zazwyczaj liczbę komputerów i telefonów na stu mieszkańców. Z litości nie podają liczby metrów kwadratowych krytych pływalni i sztucznych nawierzchni sportowych na tysiąc mieszkańców. W Krakowie, europejskim mieście kultury, krytych pływalni spełniających standardy prostej estetyki po prostu nie ma. Nie ma hali sportowej z prawdziwego zdarzenia. Istniejące obiekty, w tym kryte lodowisko Cracovii, są siermiężne i brzydkie.

Z przykrością muszę stwierdzić, że powyższy obraz polskiego sportu nie jest przejaskrawiony. Naprawa sportu wyczynowego i masowego stanie się prędzej czy później szeroko dyskutowanym problemem społecznym. W międzyczasie w Cracovii, najstarszej polskiej organizacji sportowej, będziemy dążyć do tego, aby – świętując stulecie – budować klub wyznaczający nowe standardy w polskiej rzeczywistości sportowej.

W warstwie sportu wyczynowego jest to profesjonalizacja działań w zakresie zarządzania klubem jako przedsiębiorstwem. Dzięki pomocy PriceWaterHouseCoopers, naszych audytorów, udało się zorganizować spotkanie z dyrektorem finansowym Manchester United. Klub ten jest uważany za najlepsze na świecie przedsiębiorstwo sportowe. Będziemy chcieli czerpać z takich wzorów, aby uczynić Cracovię przedsiębiorstwem dochodowym.

W klubie nie tolerujemy gwiazdorstwa. Od zawodników i trenerów Cracovii wymagamy wysokich standardów moralnych i oczekujemy poważnego traktowania swoich obowiązków. Ze swej strony zawodnikom stwarzamy dobre warunki do pracy. Naszym celem jest udział w rozgrywkach europejskich. Nie jest to kaprys osób zarządzających klubem, ale głębokie przekonanie, że w dzisiejszych czasach tylko na forum międzynarodowym weryfikowany jest poziom sportowy. I co równie ważne, tylko tam można znaleźć znaczące pieniądze na finansowanie sportu wyczynowego.

Przez minione dwa i pół roku, od objęcia Cracovii sponsoringiem przez Comarch, skoncentrowaliśmy się na wyprowadzaniu klubu z zapaści sportowej i finansowej. Teraz możemy zająć się upowszechnianiem sportu.

Czemu nie wcześniej? Dwa lata temu, kiedy byliśmy jeszcze w trzeciej lidze, powiedziałem Ryszardowi Niemcowi, dawnemu Redaktorowi Naczelnemu Gazety Krakowskiej, nestorowi krakowskiego sportu, że moim celem jest popularyzacja sportu. Spojrzał na mnie pobłażliwie. Było to mniej więcej wtedy, gdy przegraliśmy mecz z Koroną, ważny dla awansu do drugiej ligi. Redaktor pewnie pomyślał: nie umiesz wygrać w lidze, to zajmiesz się popularyzacją sportu. Z pewnością miał rację – młodzi ludzie potrzebują autorytetów.

Prowadząc szerokie szkolenie młodzieży będziemy dążyć do tego, aby Cracovia była klubem odpowiedzialnym społecznie. Jako klub nie

czujemy się winni przemocy na stadionach i na ulicach. Ale czujemy się współodpowiedzialni za przeciwdziałanie przemocy.

Mówi się, że rozbój dokonywany jest przez pseudokibicow. Tak, to są pseudokibice, ale nie pseudoludzie. A takie postrzeganie pojawia się wielu miejscach. Rozwiązaniem problemu ma być spałowanie.

Nie rozumiałem problemu, dopóki nie spostrzegłem, że znacząca część pseudokibiców na stadionie to dzieci w wieku dwanaście do czternastu lat: pijani, z papierosami, pod wpływem narkotyków. Jeszcze raz: czy to wina klubu, że takie dzieci są i w takim stanie docierają na stadion? Intelektualiści z obrzydzeniem patrzący na sport powinni przyjść i zobaczyć w świetle reflektorów, co to znaczy wykluczenie społeczne. To są dzieci z osiedli o dużym stopniu bezrobocia, których telewizja i film wychowują w atmosferze przemocy, które są ofiarami napięć społecznych powstających na styku bogactwa i nędzy.

Będąc dla tej młodzieży autorytetem, chcemy im pomóc poprzez sport. W okresie poprzedzającym stulecie klubu, przypadające na 2006 rok, znaczącą część aktywności menedżerskiej i środków finansowych poświęcimy na pracę z młodzieżą na krakowskich osiedlach. Do działań tych włączają się krakowscy radni. Do pracy z nami zapraszamy instytucje komercyjne i społeczne. □

Outsourcingowy trend przyszłości

W ostatnich latach można zauważyć wzrost znaczenia usług outsourcingowych w branży IT. Comarch, jako wiodący gracz na rynku, podąża z tą tendencją i może pochwalić się realizacją wielu tego typu kontraktów.

Pod pojęciem outsourcingu nie kryje się określona, zdefiniowana usługa, lecz idea przekazania procesów biznesowych zewnętrznej firmie w utrzymanie. Zakres usług, które mogą być nim objęte jest bardzo szeroki.

Co to znaczy outsourcing

W obszarze IT mówimy o dwóch rodzajach outsourcingu: pełnym oraz częściowym. Pierwszy oznacza przekazanie wszystkich zadań do zewnętrznego, wyspecjalizowanego podmiotu. W tym modelu po stronie klienta występuje manager/dyrektor IT. Jego zadaniem jest nadzorowanie wykonywania umowy zgodnie z parametrami SLA (Service Level Agreement), budowanie polityki firmy w dziedzinie IT oraz nadzór nad jej realizacją.

Drugi model polega na przekazaniu ściśle określonych obszarów bądź procesów.

Na rynku spotykane są także umowy outsourcingowe administracji, gdzie pracownik firmy trzeciej wykonuje zadania administracyjne on-site w siedzibie klienta w pełnym wymiarze czasowym (8 godzin dziennie). W przypadku outsourcingu pełnego jest to usługa on-site – pracownicy są w siedzibie klienta.

Usługą outsourcingową z wyższej półki jest organizacja zapasowego ośrodka przetwarzania danych DRC.

Jest to wynajem przestrzeni w Data Center, opracowanie procedur odtworzeniowych dla systemów, testy dwa razy do roku, usługa zarządzania zmianami w infrastrukturze centrum zapasowego.

Rodzaje usług

Najbardziej popularne usługi outsourcingowe to:

- świadczenie serwisu Hardware oraz elementów sieciowych,
- dostęp do aplikacji w modelu ASP,
- świadczenie usług utrzymania i administracji aplikacji i baz danych,
- świadczenie usług administracyjnych w wydzielonym obszarze infrastruktury (np. administracja farmą serwerów wraz z aplikacją),
- outsourcing WAN (kontraktor odpowiada za negocjacje umów z operatorami i optymalizację sieci),
- usługi hostingu i kolokacji,
- świadczenie usług Help Desku.

Usługami najczęściej świadczonymi przez Comarch są hosting i kolokacja, udostępnianie aplikacji w modelu ASP (ECOD, Casper On-line), serwis sprzętu, outsourcing sieci WAN, usługi administracji aplikacjami, bazami danych i systemami operacyjnymi. Serwis sprzętu jest świadczony w trybie on-site (w siedzibie klienta), zaś usługi administracyjne najczęściej on-line (administracja zdalna).

Podstawy solidnej obsługi

Firma świadcząca usługi outsourcingowe powinna posiadać (w zależności od obszarów) wyspecjalizowaną kadrę inżynierów, narzędzia i zasoby:

- sprzęt zapasowy dla umów serwisowych (współdzielenie zasobów),
- narzędzia programistyczne, certyfikacje i partnerstwo u producentów,
- Data Center pod wynajem lub usługi ASP (współdzielenie zasobów),
- znajomość rynku oraz doświadczenie, co pozwoli na wynegocjowanie korzystnych cen od producentów (efekt skali),
- specjalizowane narzędzia informatyczne (np. oprogramowanie Help Desk).

Przedsiębiorstwo powinno gwarantować stabilność kapitałową i działać według światowych standardów (np. ITIL – IT Infrastructure Library – zestaw standardów, według których należy realizować usługi, budować parametry SLA, a także zarządzać ich realizacją i monitorować). →

Żeby outsourcing się opłacał

Nasuwa się pytanie: kiedy zarząd firmy powinien zdecydować się na hosting, kolokację, a kiedy na pełne powierzenie opieki nad systemem informatycznym firmie zewnętrznej?

Hosting oraz kolokację najczęściej realizuje się w projektach systemów internetowych (np. portale firmowe, portale transakcyjne). 70 proc. firm hostuje/kolokuje swoje portale internetowe. Często umieszcza się także w zewnętrznym centrum danych Centralny Punkt Routingu sieci WAN.

Jeżeli firma nie chce rozszerzać zadań swojego działu IT i obciążać go, powinna przekazać część zadań firmie zewnętrznej.

Hosting i kolokacja pozwalają także na ograniczenie kosztów inwestycyjnych we własne Data Center. Ostatnio zauważalna jest również tendencja do umieszczania nowo zakupionych systemów w Data Center dostawcy. Dzięki temu dostawca odpowiada całościowo za zakupiony system, klient ogranicza się tylko do administracji biznesowej. Dzięki takiemu podejściu klient zyskuje odpowiedzialność dostawcy za cały system (aplikacja, baza, serwery, łącza) oraz jeden „punkt reklamacji" (w przypadku problemu z systemem i podpisaniu np. kontraktu na serwis sprzętu z firmą X, kontraktu na maintenance aplikacji z firmą Y oraz kontraktu na łącza z firmą Z, może wystąpić problem zrzucania odpowiedzialności. Firma Y mówi: „u nas jest OK. Problem leży po stronie sprzętu, proszę dzwonić do firmy X".

Na outsourcing pełny powinna się decydować firma, które chce poważnie obniżyć swoje koszty, wewnętrzne i skupić się na kluczowej działalności.

Podpisanie kontraktu na outsourcing pełny to proces trwający około roku. Należy poddać audytowi infrastrukturę IT firmy, precyzyjnie określić SLA. Są to kontrakty, gdzie proces ofertowy i negocjacje trwają długo i wymagają dużego zaangażowania z obu stron.

Różne modele – różne zalety

Ideą outsourcingu jest przekazanie na zewnątrz tych procesów biznesowych, które nie są podstawą działania spółki, a które są niezbędne do jej funkcjonowania. Przykładowo: firma farmaceutyczna nie musi budować swoich kompetencji IT, ale do sprawnego funkcjonowania potrzebuje usług informatycznych (e-mail, ERP, WWW itd.). Zewnętrzna firma, dzięki efektowi skali oraz współdzieleniu swoich zasobów i doświadczeniu, będzie świadczyć te usługi taniej i lepiej.

Outsourcing pełny powoduje obniżenie kosztów działalności o co najmniej 30 proc., pozwala rozliczać z jakości usług zewnętrznego dostawcę (co nie zawsze możliwe jest wewnętrznie). Outsourcing częściowy pozwala na komfort nierozwijania kolejnego obszaru kompetencji w firmie (np. poznawanie nowej technologii), a co się z tym wiąże szkoleń, certyfikacji, ryzyka rotacji kadry.

Duże znaczenie ma podejście do koncepcji przetwarzania danych przez zewnętrzny podmiot. Jest to temat szeroko dyskutowany w sektorze bankowym: czy należy przekazywać na zewnątrz kluczowe systemy firmy, a jeśli tak, to jakie. Są to w większości zagadnienia regulowane przez podmioty nadzoru takie jak GINB – Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego, GIODO – Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. W sektorze bankowym wszystkie umowy outsourcingowe muszą być zgłaszane i akceptowane przez GINB.

Reasumując, do najistotniejszych zalet outsourcingu zarówno dla usługodawców, jak i usługobiorców zalicza się: niższe koszty, umowę SLA z zewnętrzną firmą, możliwość uzyskania kar umownych w przypadku, kiedy nie są realizowane zapisy SLA, odciążenie działu IT, możliwość skoncentrowania się na kluczowej działalności przedsiębiorstwa, możliwość szybkiej reakcji na wymagania rynku.

Występują także zagrożenia. Najistotniejsze to: dobre sformułowanie parametrów SLA umowy, a także zrozumienie biznesu klienta. Bez tych dwóch elementów trudno o sukces. Wiąże się z tym również potencjalna możliwość uzależnienia się od firmy trzeciej.

Podtrzymywanie Działania Systemów

Dostępność systemu informatycznego (e-mail, WWW, ERP) to czas w którym użytkownicy mogą korzystać z jego usług, wyrażany procentowo w skali roku/miesiąca. Systemy wymagające większej dostępności, to większa inwestycja. Podtrzymywanie działania wymusza zabezpieczenia na kilku płaszczyznach: zasilanie (minimum to UPS i Agregat), hardware, backup, a dla WAN – zapasowe łącza od innego operatora. Koszty zależą od dostępności. Dla 98 proc. inwestycja zwiększa się od 20 proc. do 40 proc. początkowej wartości hardware. Dla 99,5 proc. w skali miesiąca, jest to już minimum podwojenie wartości, gdzie największy koszt to mechanizmy wysokiej dostępności platformy sprzętowej (klastry, failover) i zapasowe łącza. W pewnych obszarach można ich uniknąć, np. korzystając z modelu ASP, gdzie firmy z segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw uzyskują dostęp do oprogramowania ponosząc jednie miesięczny abonament (za użytkownika), mając jednocześnie gwarantowaną dostępność. Platforma CASPER oferowana przez Comarch udostępnia e-mail, WWW oraz oprogramowanie klasy ERP – CDN OPT!MA. Jeśli chcemy spać z poczuciem, że zrobiliśmy wszystko by zapewnić ciągłość działania, należy pomyśleć o Zapasowym Centrum Danych, gdzie odtworzymy systemy w razie wystąpienia katastrofy w Ośrodku Podstawowym (np. powódź). Koszt takiego rozwiązania, to oprócz hardware i łącz – budynek oraz wyposażenie. Zamiast je ponosić, optymalnie jest skorzystać z Data Center wynajmujących powierzchnię. Comarch posiadając dwie lokalizacje Data Center realizuje dla swoich klientów usługę, gdzie jeden z ośrodków pełni rolę Podstawowego, a drugi Zapasowego, co pozwala uzyskać wysoką dostępność redukując koszt inwestycji o połowę.

Adam Pastuszka

Dochodowe „koszty"

Dobrym przykładem outsourcingu, który powoduje obniżenie nakładów na IT w firmie, jest platforma ECOD. Comarch jest operatorem EDI (Electronic Dokument Interchange) z usług którego korzystają duże sieci handlowe w Polsce (Metro, Ahold, Carefour), wymieniając faktury ze swoimi kontrahentami. Aplikacja jest umiejscowiona w Comarch Data Center, a dostawca chcący skorzystać z jej usług nie musi inwestować w serwery, administrację aplikacją, szkolenie. Ponosząc miesięczną opłatę w modelu ASP może z niej korzystać. Redukuje to koszty w granicach 40–50 proc.

Lista przebojów outsourcingu

Najbardziej popularną usługą na rynku jest hosting. Hitem ostatnich dwóch lat jest outsourcing WAN i usług telekomunikacyjnych. Coraz bardziej popularne jest przekazywanie serwisu na zewnątrz.

Niewątpliwie największy obszar do zagospodarowania to outsourcing pełny. Kontrakty realizowane na naszym rynku w dużej mierze zostały „zaimportowane" z central zachodnich koncernów. Na outsourcing najczęściej decydują się firmy, które potrafią liczyć swoje koszty i są świadome korzyści.

Lista obszarów, w których można stosować to rozwiązanie nie jest zamknięta. Można powiedzieć, że będzie się zmieniać wraz z rozwojem informatyki. Przykładem nowego trendu jest na pewno outsourcing WAN czy telekomunikacyjny.

To się po prostu opłaca

Świadomość wśród managementu wysokiego szczebla jest coraz większa. Spowodowane jest to na pewno popularnością tych usług w wysoko rozwiniętych gospodarkach, jak również coraz lepszymi umiejętnościami określania struktury swoich kosztów wewnętrznych. Jeszcze nie tak dawno temu panowało przekonanie, że jeżeli w firmie pięciu pracowników zajmuje się określoną czynnością średnio przez pół godziny dziennie, to koszt jej wykonania wynosi 0 zł. Podczas gdy realnie jest to 2,5 godziny dziennie oraz 50 miesięcznie. Jeżeli zadanie to powierzymy zewnętrznemu specjaliście, jest on w stanie zredukować czas o minimum 50 proc.

Coraz więcej firm decyduje się na przekazywanie w outsourcing nowo wdrażanych systemów, jak również niszowych technologii. Stopniowo usługi będą ewoluowały w stronę outsourcingu pełnego.

Adam Pastuszka,
Business Solution Manager
Outsourcing, Comarch SA

System do wynajęcia

Możliwość dzierżawy profesjonalnych, zintegrowanych systemów do zarządzania w technologii ASP wzbudza coraz większe zainteresowanie na rynku. Wynika to z większej świadomości potrzeb informatycznych oraz zmniejszenia obaw o bezpieczeństwo danych, a także z coraz większej dostępności tanich, szerokopasmowych łączy internetowych.

Coraz więcej Polaków w Internecie

Aż 8,2 proc. mieszkańców Polski w wieku 15 lat i więcej, którzy nie mają jeszcze dostępu do Internetu, planuje go uzyskać w ciągu najbliższego półrocza – wynika z badania TNS Interbus, przeprowadzonego w październiku 2004 roku przez TNS OBOP. W porównaniu do ubiegłego roku liczba zainteresowanych wzrosła z 4,8 proc. Osoby, które planują uzyskać dostęp do sieci to najczęściej młodzi i wykształceni mieszkańcy miast, czyli przyszli lub teraźniejsi pracodawcy oraz pracownicy w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw.

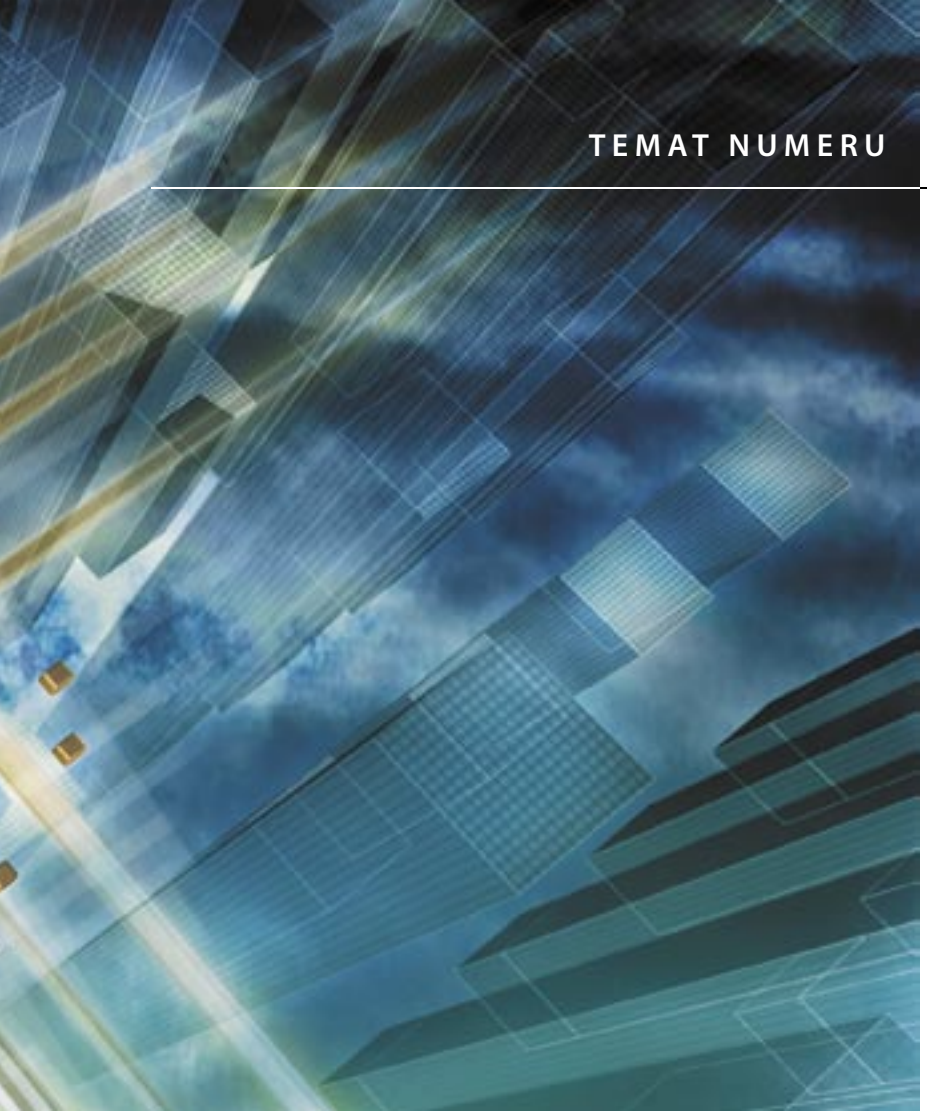
Na przestrzeni ostatniego roku, według badań TNS OBOP, odsetek planujących uzyskanie dostępu wzrósł wśród mieszkańców największych miast (powyżej 500 tys.) o 8,8 punktu procentowego, zaś w małych miastach (do 20 tys.) o 5,8 punktu procentowego.

Outsourcing pod strzechy?

Outsourcing jest obecnie jedną z najszybciej rozwijających się dziedzin.

Dzięki systemowi CDN Online jesteśmy w stanie obsługiwać duże podmioty gospodarcze. Umożliwienie klientowi dokonywania bieżącej analizy sytuacji finansowej firmy jest dużym atutem naszej oferty księgowej.

Piotr Szymański,
Członek Zarządu,
Euro Consulting



Prognozy dotyczące outsourcingu systemów do zarządzania są więc bardzo optymistyczne. Ten optymizm to nie tylko hasła marketingowe; jest on wyraźnie poparty różnego rodzaju badaniami czy sondażami. Coraz lepszą dostępność oraz wykorzystanie Internetu potwierdza na przykład raport firmy badawczej PMR, dotyczący poziomu informatyzacji i korzystania z usług teleinformatycznych w polskich firmach zatrudniających 250 lub więcej osób. Podstawowe przesłanie wynikające z raportu jest następujące: praktycznie wszystkie (99,6 proc.) badane przedsiębiorstwa posiadają dostęp do Internetu (źródło: BiznesNet.pl).

Widać wyraźnie, że świat, w tym też Polska, nie ucieknie przed „globalną wioską", a przedsiębiorcy chcący utrzymać, wzmocnić, bądź podwyższyć swoją pozycję na rynku, będą zmuszeni do wyboru rozwiązań nowoczesnych czy, jak niektórzy je określają, rewolucyjnych. Jednym z czynników stymulujących wzrost znaczenia outsourcingu jest Internet, który staje się coraz bardziej powszechnym i dostępnym narzędziem komunikacji. Jego podstawowe zalety: szybkość dostępu do informacji, możliwość przekazu danych oraz niskie koszty eksploatacji, czynią go jednym z nieodzownych elementów działalności każdego przedsiębiorstwa.

Z dostępu do Internetu korzysta **26,1** proc. Polaków w wieku od 15 do 75 lat – wynika z badań SMG/KRC A Millward Brown Co. Badanie przeprowadzono od lipca do września 2004 r.

Czym jest model ASP?

We współczesnym świecie, w którym trwa nieprzerwany przepływ informacji, utrzymanie ciągłego dostępu do aktualnych danych różnego typu – a także zapewnienie sprzętu i systemów niezbędnych do zarządzania nimi w obrębie jednego przedsiębiorstwa – jest zadaniem trudnym, pochłaniającym wiele zasobów – zarówno ludzkich, jak i technologicznych. Na szczęście istnieje lepszy sposób panowania nad informacjami – usługa ASP.

ASP to skrót od angielskiej nazwy Application Service Providing. Firmy świadczące tego typu usługi – Application Service Providers – oferują dostęp do aplikacji i powiązanych usług na zasadach dzierżawy.

Dostęp do aplikacji realizowany jest poprzez Internet. Użytkownik nie musi kupować licencji, dzierżawi ją. Nie musi też instalować oprogramowania na twardym dysku swojego komputera. Użytkownicy systemu korzystają z oprogramowania w siedzibie klienta poprzez odpowiedni interfejs.

Korzyści bez ryzyka

Usługi ASP są alternatywą nie tylko dla małych i średnich firm z niewielkim budżetem na informatykę, ale także dla dużych przedsiębiorstw. Rozwiązanie to pozwala na uzyskanie bardzo wymiernych korzyści. Podstawowym profitem dla firm, które nie chcą w początkowym okresie działalności przeznaczać dużych kwot na zakup licencji, będzie na pewno brak inwestycji związanych z nabyciem oprogramowania. Klient nie musi kupować licencji, ale ją dzierżawi. Model ASP pozwala na szybkie uruchomienie nowej działalności, gdyż klient nie potrzebuje własnego serwera i sieci, aby korzystać z aplikacji. Zredukowane do minimum zostaje ryzyko inwestycji w technologię nie spełniającą oczekiwań lub nie dopasowaną do potrzeb klienta. Użytkownicy oprogramowania w modelu ASP uzyskują zwykle znaczne oszczędności w porównaniu z wydatkami poniesionymi na zbudowanie podobnego rozwiązania we własnym zakresie. Jednocześnie mogą dokładniej planować koszty oraz obniżyć koszty inwestycyjne, ponieważ opłaty za wynajem systemu są pobierane w cyklu np. miesięcznym. Według badań przeprowadzonych przez International Data Corporation, wpro- →

wadzając model ASP klient może zredukować koszty budowy własnego systemu o 30–70 proc. Do korzystania z wykupionych usług w modelu ASP konieczny jest dostęp do sieci Internet oraz system operacyjny Windows z przeglądarką internetową Microsoft Internet Explorer.

Ponieważ programy znajdują się na serwerach providera, klient ma do nich dostęp z każdego miejsca na świecie i przez całą dobę. Jest to szczególnie korzystne w sytuacji, gdy firma jest rozproszona geograficznie, posiada filie, sklepy, czy też oddziały w wielu lokalizacjach.

Dla kadry zarządzającej przedsiębiorstwem nie bez znaczenia jest także to, że wprowadzenie modelu ASP pomaga efektywnie zarządzać pracownikami, ułatwia stworzenie wirtualnego przedsiębiorstwa. Kadra zarządzająca może się skoncentrować na kluczowych obszarach działalności – dzięki outsourcingowi menedżerowie są uwolnieni od czasochłonnych czynności administracyjnych.

Niekwestionowaną zaletą wdrożenia rozwiązania ASP jest również to, że dane wprowadzone w jednym miejscu są widoczne w czasie rzeczywistym w innym miejscu; przepływ informacji jest natychmiastowy.

Według badań przeprowadzonych przez International Data Corporation wprowadzając model ASP klient może zredukować koszty budowy własnego systemu o 30–70 proc.

Teraz CDN Online

W Comarch aplikacje ASP dostępne są na platformie CDN Online, która oferuje sztandarowe systemy do zarządzania dla małych, średnich i dużych przedsiębiorstw: CDN OPT!MA i CDN XL.

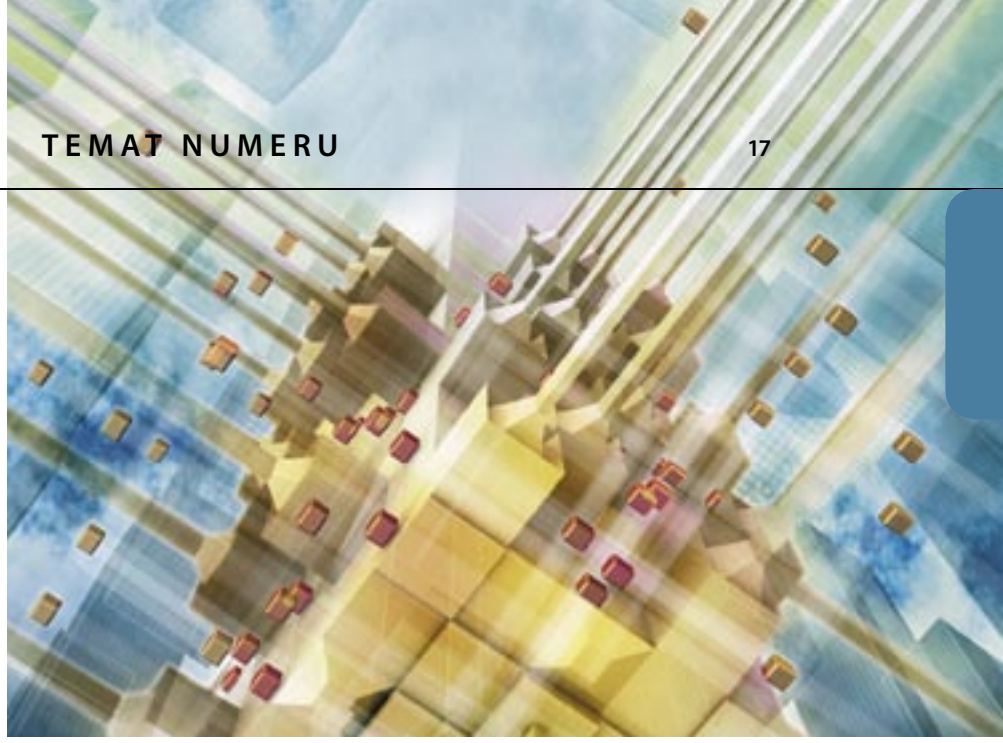
CDN OPT!MA to nowoczesny, zintegrowany system do zarządzania dedykowany zarówno mikrofirmom (zatrudniającym do 10 pracowników), jak i małym firmom (10–99 pracowników) oraz biurom rachunkowym. Odpowiada on potrzebom bieżącego zarządzania firmą oraz prognozowania jej działalności. To system, w którym wszystkie moduły tworzą całość, gdzie zasadą jest „jednorazowe wprowadzanie danych" – dokumenty wprowadzone do programu poprzez jeden moduł są automatycznie dostępne w pozostałych modułach. Pozwala to na znaczne przyspieszenie i zautomatyzowanie pracy przedsiębiorstwa, a kadrze zarządzającej daje możliwość wszechstronnych analiz w oparciu o dane firmy. System współpracuje z urządzeniami zewnętrznymi typu: kasy fiskalne, drukarki fiskalne oraz drukarki etykiet oraz kodów kreskowych.

System CDN OPT!MA jest zdobywcą wielu prestiżowych nagród i wyróżnień. Jest między innymi laureatem Polskiego Godła Promocyjnego TERAZ POLSKA (2004 rok) czy Winning Customers Award w kategorii Small Business Solution of the Year przyznanego podczas ubiegłorocznej konferencji Microsoft dla Partnerów (Microsoft Worldwide Partner Conference 2004.

CDN XL to wielomodułowy, w pełni zintegrowany system informatyczny klasy ERP dedykowany dla średnich i dużych firm handlowych, produkcyjnych i usługowych. Dzięki rozbudowanej funkcjonalności zapewnia pełne wsparcie i automatyzację procesów biznesowych w przedsiębiorstwie. System umożliwia pracę on-line/off-line firmom wielooddziałowym, posiadającym często skomplikowany obieg dokumentów. Oprogramowanie doskonale wspiera pracę akwizytorów, vansellerów, sklepów i oddziałów przedsiębiorstwa. CDN XL pozwala na wykorzystanie nowoczesnych form handlu elektronicznego poprzez współpracę z systemami EDI.

Pod parasolem ASP

Jak wskazują badania, bezpieczne korzystanie z modelu ASP jest głównym problemem dla firm, które rozpatrują zastosowanie u siebie tego typu rozwiązań. Klient może jednak być spokojny, gdyż w trakcie obowiązywania umowy na korzystanie z pakietu CDN Online, dane jego firmy będą bezpieczne. Comarch, jako dostawca usługi, jest świadomy wątpliwości innych przedsiębiorstw związanych z bezpieczeństwem danych, dlatego wprowadzono wiele zabezpieczeń. Efektem jest wyższe bezpieczeństwo danych przy zastosowaniu ASP niż to, które klient jest w stanie sam sobie zapewnić. Poza tym padła również główna bariera



sprzedaży usług ASP w Polsce – drogie i złej jakości łącza internetowe. W tej chwili dostęp do Internetu oraz jego niezawodność są porównywalne z dostępnością i niezawodnością energii elektrycznej.

Dane przechowywane w Comarch Data Center są zdecydowanie lepiej chronione niż te „przechowywane pod biurkiem". W Comarch Data Center znajduje zastosowanie tzw. mirroring serwerów dodatkowo wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymania napięcia, dane wprowadzane do systemu są chronione przed nieupoważnionym dostępem całą dobę. Archiwizacja danych, również na niezależne nośniki, odbywa się w cyklu 24-godzinnym.

Stawiamy na CDN Online

Oferta Comarch, która pozwala na wynajem aplikacji w modelu ASP, doskonale wykorzystuje trend wzrostowy. Jest to jedyna firma na rynku polskim oferująca zintegrowane systemy do zarządzania w takim modelu. Z miesiąca na miesiąc rośnie grono zadowolonych klientów CDN Online. Aktualnie Comarch obsługuje ponad tysiąc firm w technologii ASP.

Zaangażowanie w projekt CDN Online oraz zdobyte w ciągu trzech lat oferowania systemu w modelu ASP doświadczenie, przynosi wymierne efekty finansowe. W 2004 roku porównaniu z okresem analogicznym dwa lata wcześniej zanotowano ponad 100-procentowy wzrost. Rozwój CDN Online jest również źródłem dużej satysfakcji z sukcesów klientów Comarch, którzy nie bali się zrewolucjonizowania swojej działalności.

Klienci Comarch reprezentują różne branże m.in.: dystrybucja, handel, usługi, produkcja, finanse, bankowość. Rozwiązanie bardzo dobrze sprawdza się w przypadku firm wielooddziałowych, dystrybucyjnych. Dzięki nowoczesnym technologiom informatycznym, opierającym się na możliwości pracy w sieci Internet, CDN Online staje się idealnym oprogramowaniem dla biur rachunkowych oraz ich klientów. Dzięki rozwiązaniom ASP biura rachunkowe oferują swoim klientom dostęp on-line przez Internet do danych finansowo-księgowych. Oprócz redukcji kosztów działania Biura Rachunkowego (w tym kosztów kontaktów z klientami), uzyskuje ono dostęp do zawsze najnowszej wersji oprogramowania i pozbywa się kosztów związanych z obsługą informatyczną firmy.

W 2008 r. liczba danych przesyłanych przez Internet osiągnie szczytową wartość 15 TB/s.

Ruch w Internecie będzie się wzmagał wraz z coraz powszechniejszym dostępem do łącz szerokopasmowych i rosnącym wykorzystaniem bezprzewodowej transmisji danych – powiedział Victor Schnee, szef wykonawczy Probe Group. – *Największego tempa wzrostu spodziewamy się w latach 2005 i 2006.*

Oferta dla każdego

Z rozwiązania korzysta między innymi firma Pabemia, będąca liderem wśród firm zoologicznych w Polsce. Do grona klientów Comarch należą również czołowe polskie biura rachunkowe oraz firmy konsultingowe, takie jak warszawska firma Euro Consulting SA, obsługująca przeszło 400 petentów. Firma ta świadczy na rzecz swoich klientów usługi outsourcingu, oferuje szeroką paletę usług wszelkim podmiotom gospodarczym: od małych działalności gospodarczych prowadzonych przez osoby fizyczne, przez średniej wielkości firmy rodzinne do deweloperów, przedstawicielstwa zagranicznych firm handlowych i oddziałów zagranicznych koncernów.

Z systemu CDN Online korzysta też krakowska firma A.M. Jesiołowscy – Finanse Sp. z o. o., oferująca pełen wachlarz usług księgowych, między innymi badanie sprawozdań finansowych czy opracowanie biznesplanów.

W przypadku wynajmu aplikacji w Comarch niezmiernie istotną kwestią dla klienta jest świadomość, że pracuje zawsze na najnowszej wersji oprogramowania bez konieczności uaktualniania wersji. Jednocześnie przez cały czas obowiązywania umowy na korzystanie z pakietu CDN Online użytkownik objęty jest CDN Asystą i ma dostęp do wszystkich przywilejów, które CDN ASYSTA niesie ze sobą. To swego rodzaju polisa gwarantująca uaktualnienie oprogramowania związane ze zmianami w przepisach prawnych oraz wprowadzeniem nowych funkcji. Pozwala na dostęp do indywidualnych stron internetowych oraz gwarantuje prawo do korzystania z pomocy telefonicznej specjalistów Comarch.

Paulina Wizmur,
Account Manager Sektora MŚP,
Comarch SA

W walce o klienta banki zaopatrują się w skuteczną broń, jaką niewątpliwie są nowoczesne i rozbudowane systemy informatyczne

Finanse przez Internet

Coraz powszechniejszy dostęp do sieci Internet, nowoczesne technologie w zakresie bezpieczeństwa i ergonomii aplikacji WWW oraz coraz wyższe wymagania klientów dotyczące jakości, niskiego kosztu i dostępności usług finansowych – to przyczyny, dla których w ciągu kilku minionych lat Internet przestał być niewiele znaczącym finansowo, dodatkowym kanałem dystrybucji usług finansowych.

Dziś trudno sobie wyobrazić nawet średniej wielkości bank detaliczny czy prężnie działające biuro maklerskie, dla którego samoobsługowy system internetowy nie stanowiłby jednego z najważniejszych narzędzi w walce o klienta na tym niezwykle konkurencyjnym rynku. Niektóre polskie instytucje finansowe zdążyły już wdrożyć kolejne generacje swoich systemów, często zastępując dotychczas stosowane rozwiązaniami całkowicie nowymi – nowocześniejszymi, bezpieczniejszymi, a przede wszystkim obliczonymi na wielokrotnie większą liczbę użytkowników i transakcji.

Niezawodność w każdym calu

Od 1998 roku Comarch nieprzerwanie rozwija własną platformę służącą do świadczenia usług finansowych w kanałach samoobsługowych (WWW, WAP, SMS, telefon). System vIBank doczekał się w tym czasie już trzeciej wersji, opartej na najnowszych, sprawdzonych technologiach, będących światowymi standardami, pozostając jednocześnie systemem niezależnym od platformy sprzętowej, systemu operacyjnego, typu serwera aplikacyjnego, a nawet przeglądarki

internetowej – najnowsza wersja systemu pozwala użytkownikom na korzystanie z kilku popularnych przeglądarek WWW na różnych systemach operacyjnych.

Nowy rozdział – vIBank Corporate

vIBank Corporate to nowa edycja systemu vIBank wyspecjalizowana w obsłudze klientów korporacyjnych (średnie i duże firmy, w których pracuje co najmniej kilka osób uprawnionych do wykonywania operacji na produktach bankowych za pośrednictwem sieci Internet). Jest to nowa jakość obsługi klientów z tego segmentu nie tylko na rynku polskim.

Tradycyjną i nadal najpopularniejszą metodą zdalnego dostępu do rachunków wśród klientów z tego segmentu pozostaje tzw. bankowość elektroniczna,

polegająca na korzystaniu ze specjalnych aplikacji wykonanych w technologii „tłustego klienta", pracujących w trybie offline i łączących się z serwerem banku na żądanie użytkownika.

Opracowanie i udane wdrożenie systemu pracującego w pełni online z wykorzystaniem technologii tzw. „cienkiego klienta" – a zatem uwalniającej od kłopotliwych instalacji oprogramowania na komputerze końcowego użytkownika – wymagało osiągnięcia odpowiedniej dojrzałości przeglądarek internetowych.

System vIBank Corporate oferuje szereg funkcjonalności dedykowanych klientom korporacyjnym. Do najważniejszych z nich zaliczyć należy:

- Łatwość nawigowania i wyszukiwania w dziesiątkach rachunków i lokat oraz tysiącach transakcji bankowych, dzięki elastycznemu mechanizmowi wyszukiwania;
- Możliwość dopasowania funkcjonalności do roli pełnionej w firmie przez konkretnego użytkownika systemu – na tzw. pulpicie użytkownika pojawiają się najczęściej używane przez niego opcje systemu;
- Wyjątkowo elastyczny moduł definiowania schematów autoryzacji zleceń, pozwalający na odzwierciedlenie dowolnie skomplikowanej struktury organizacyjnej firmy;
- Możliwość obsługi grup firm z poziomu jednej strony WWW, przedstawiającej informacje o stanie rachunków wszystkich firm wchodzących w skład grupy;
- Bezproblemową integrację z wieloma systemami finansowo-księgowymi klasy ERP przez wykorzystanie standardowych formatów plików służących do wymiany danych (m.in. ELIXIR, EDIFACT, SWIFT, a także całkowicie swobodnie definiowane przez użytkownika struktury plików.csv);
- Uzupełnienie funkcjonalności transakcyjnej bogatym modułem komunikacyjnym;
- Wysoki poziom bezpieczeństwa, zakładający m.in. wykorzystanie podpisu elektronicznego w oparciu o klucze generowane i przechowywane na kartach mikroprocesorowych. →

Strategia banku, model biznesowy i założona specjalizacja nie pozwalają nam na kosztochłonne inwestycje w tradycyjne kanały dystrybucji. Zgodnie z naszymi doświadczeniami bezpieczeństwo transakcji finansowych, szybkość i mobilność działania oraz wygoda obsługi naszych klientów to jedne z najwyższych wartości, którymi NORD/LB Bank Polska kieruje się w relacjach ze swoimi klientami. Wdrożenie systemu Internet Banking doskonale wpisuje się w tę strategię i będzie odgrywać kluczową rolę w dalszym rozwoju naszej działalności.
Za najistotniejsze korzyści, jakie będzie dawał nowy system uważam:

– Indywidualizację oferty i obsługi klienta – wdrożony system daje możliwość indywidualnego marketingu polegającego na tworzeniu odrębnej oferty, ustalanej na podstawie analizy profilu klienta i zamawianych przez niego produktów;

– Łatwość rozszerzenia oferowanych produktów – przyjęte rozwiązanie już dziś umożliwia obsługę wielu produktów towarzyszących, ale także – na przyszłość – stwarza duże możliwości wzbogacenia oferty produktowej poprzez ten kanał komunikacji, na przykład o negocjowane kursy walutowe;

– Zwiększenie intensywności obsługi klientów – w jednostce czasu większa liczba klientów może korzystać z naszych usług. Wyeliminowany jest tym samym problem kolejek, co jest kluczową sprawą dla banku specjalizującego się w obsłudze klienta korporacyjnego. Usługi internetowe dostarczają dodatkowy komfort, gdyż mogą być świadczone w miejscu wygodnym dla korzystającego – w pracy, w podróży czy w domu;

– Zwiększenie zasięgu geograficznego – dzięki bankowości internetowej nie istnieje bariera odległości. Dla zdematerializowanego okienka bankowego nie ma różnicy, gdzie klient znajduje się w danym momencie, ani z jakiego regionu czy miasta pochodzi. Jest to także szczególnie istotne dla naszych Klientów z zagranicy.

Mimo wprowadzenia systemu bankowości internetowej do naszej oferty, lokalna obecność naszych doradców, w tym ich bezpośredni kontakt oraz codzienne wspieranie naszych klientów w rozwiązywaniu ich problemów oraz towarzyszeniu ich sukcesom jest i będzie nieodzownym elementem strategii naszego Banku.

Zbigniew Karwowski,
Członek Zarządu, odpowiedzialny za informatyzację,
NORD/LB Bank Polska

Decyzja o rozpoczęciu prac nad systemem bankowości internetowej dla klientów korporacyjnych „BusinessNet" w Banku BPH nie była przypadkowa. Poprzedzały ją intensywne analizy dominujących trendów światowych oraz wnikliwe badania gotowości potencjalnych klientów. Naszym celem było dostarczenie klientom nowoczesnego narzędzia bankowości transakcyjnej, wykorzystującego w pełni korzyści płynące z zastosowania technologii internetowych. Chcieliśmy, aby projektowany przez nas system był pierwszym „szytym na miarę" systemem na rynku, który odpowiada na rzeczywiste potrzeby i oczekiwania klientów korporacyjnych. Systemem, w którym oprócz najszerszej gamy krajowych i międzynarodowych produktów transakcyjnych, pełnej i aktualnej informacji, możliwości integracji z dowolnymi systemami FK/ERP, klient otrzymuje także unikatowe rozwiązane w zakresie komunikacji z bankiem. Narzędzie, które pozwoli mu poznać obsługujących go pracowników banku, prowadzić z nimi korespondencję oraz przekazywać dokumenty autoryzowane z wykorzystaniem podpisu elektronicznego. Przeprowadzane przez nas badania satysfakcji użytkowników systemu oraz zadowalające wyniki sprzedaży świadczą, że system znalazł „swoje miejsce" na rynku i miejmy nadzieję wyznaczył nowy standard współpracy przedsiębiorstwa z bankiem.

Dariusz Nalepa,
p.o. Dyrektora Zarządzającego Obszarem
Bankowości Transakcyjnej, Bank BPH

← Nowa twarz Sez@mu

W 2003 roku Bank BPH zdecydował się na modernizację systemu bankowości internetowej Sez@m.

Projekt „Platforma Internetowa" obejmował nowy system zarządzania portalem korporacyjnym Banku (narzędzia CMS), system bankowości detalicznej oraz system internetowej bankowości korporacyjnej.

Istniejące wówczas produkty konkurencyjnych banków były albo próbą dostosowania systemów przeznaczonych dla klientów detalicznych do specyficznych potrzeb użytkowników korporacyjnych, albo kalką stosunkowo ubogich systemów stosowanych za granicą w globalnych korporacjach finansowych.

System BusinessNet, oferowany przez Bank BPH, był pierwszym na rynku polskim systemem internetowym dedykowanym dla klientów korporacyjnych.

Wdrożenie pierwszego etapu zakończono w grudniu 2003 roku, a dziś, po blisko dwunastu miesiącach funkcjonowania, system posiada jeszcze bogatszą funkcjonalność, z której na co dzień korzysta ponad 500 klientów – dużych firm obsługiwanych przez Bank BPH. Strategia tego banku zakłada wykorzystanie systemu BusinessNet jako podstawowego kanału elektronicznego w kontaktach z klientami korporacyjnymi.

vIBank w outsourcingu – to się sprawdza

Większość z rozwiązań informatycznych oferowanych przez Comarch jest dostępna w modelu outsourcingu z wykorzystaniem usług Comarch DataCenter. Dotyczy to również systemu vIBank. Bank, który decyduje się na taką architekturę systemu nie ponosi bezpośrednio wielu kosztów, do których należą m.in. zapewnienie dobrej jakości łącza do Internetu, konieczność tworzenia kopii zapasowych danych, utrzymywania ośrodka zapasowego czy personelu odpowiedzialnego za bieżącą administrację systemem.

W takim właśnie modelu zdecydował się wdrożyć system vIBank Corporate NORD/LB Bank Polska Norddeutsche Landesbank SA. Bank ten należy do Grupy Norddeutsche Landesbank Girozentrale (NORD/LB) i jest ważnym elementem strategii tej grupy na rynku Środkowo-Wschodniej Europy. W odróżnieniu od Banku BPH ma on charakter niszowy i koncentruje się na obsłudze wybranej grupy klientów korporacyjnych, w szczególności na kredytowaniu ich bieżącej działalności i finansowaniu projektów o charakterze inwestycyjnym.

Przed wdrożeniem systemu vIBank NORD/LB nie oferował swoim klientom żadnej metody elektronicznego, samoobsługowego dostępu do produktów bankowych, poprzestając na kanałach tradycyjnych (doradca, telefon, fax).

Po dokładnym przeanalizowaniu sytuacji na rynku systemów bankowości elektronicznej i internetowej podjęto decyzję o wdrożeniu systemu vIBank jako najnowocześniejszego i posiadającego najpełniejszą funkcjonalność,

przy jednoczesnym zapewnieniu rozsądnych kosztów utrzymania.

System oferowany klientom banku jako NORD/LB NET pracuje w dwóch ośrodkach Comarch DataCenter: w Warszawie (ośrodek podstawowy) i w Krakowie (ośrodek zapasowy) na serwerach firmy SUN. Pierwsi klienci korzystają z niego od listopada 2004 roku.

Tomasz Marszał,
Zastępca Dyrektora
Centrum Konsultingu, Comarch SA

Właściwie skonstruowana umowa outsourcingowa przenosi całkowity ciężar odpowiedzialności za funkcjonowanie systemu klienta na firmę realizującą usługi outsourcingu

Czy outsourcing może być niebezpieczny?

Podczas trwania umowy outsourcingowej podstawowym i najważniejszym zagrożeniem, jakie może się pojawić, jest niedotrzymanie (przekroczenie) gwarantowanych parametrów SLA (Service Level Agreement), które są fundamentem takiej umowy.

Etap negocjacji takiego porozumienia pomiędzy usługobiorcą a usługodawcą, poprzedzony etapem dokładnej analizy środowiska usługobiorcy, jest czasem, w którym obie strony dokładnie definiują parametry SLA. Oczywiście ich definiowanie nie jest przypadkowe. Powinno się opierać na wypracowanych standardach oraz oczekiwaniach w stosunku do firmy świadczącej usługi outsourcingowe.

Każda umowa jest indywidualna i jej kształt zależy ściśle od struktur informatycznych klienta oraz jego potrzeb. Profesjonalna realizacja umowy outsourcingowej powinna zacząć się od doboru wykwalifikowanej kadry inżynierskiej, która będzie stanowiła zespół pracujący dla klienta. Powinien on być dobrany w taki sposób, aby zapewnić realizację wszystkich oczekiwań usługobiorcy i SLA jego umowy. Ważnym ogniwem zespołu jest jego kierownik, który poprzez zbudowanie właściwych relacji z klientem, autorytet i odpowiednie zarządzanie jest gwarantem dotrzymania umowy i realizacji jej zapisów. Nie ma nic gorszego, jak niezrozumienie i zła relacja pomiędzy stronami. Firma, którą wybiera usługobiorca do świadczenia usług outsourcingowych, powinna posiadać doświadczenie w realizacji tego typu usług. Usługodawca, realizując wiele umów tego typu, daje pewność usługobiorcy, że przekazuje on swoje zasoby informatyczne lub ich część w profesjonalne ręce, które zapewnią ciągłość działania jego firmy, nie spowodują przestojów systemów informatycznych, co przekłada się wprost proporcjonalnie na prowadzenie podstawowej działalności przedsiębiorstwa i wzrost jego biznesu. Usługodawca z doświadczeniem zapewnia stałość zespołu, świadczącego usługi outsourcingowe. Klient nie musi się niepokoić o to, czy jego pracownicy pójdą na urlop i nie wiadomo, czy będzie miał ich kto zastąpić, nie martwi się o szkolenia pracowników, nie myśli o zagrożeniach, związanych z samowolnym zwalnianiem się kluczowych zasobów inżynierskich. Te problemy zostają niejako przeniesione na usługodawcę i od momentu startu umowy jest to już jego zmartwienie.

Ważnym elementem realizacji umowy jest zapewnienie odpowiednich zasobów sprzętu zastępczego oraz umów serwisowych z producentami sprzętu lub rozwiązań informatycznych.

Klient nie martwi się o to, czy ma np. zapas części zamiennych. Usługodawca poprzez dobrze zdefiniowane parametry SLA w umowach zapewnia ciągłość działania systemów – to on decyduje co zrobić w momencie awarii systemów, w jakim maksymalnym czasie oraz w jaki sposób przywrócić systemy do działania.

Bardzo ważnym elementem podczas realizacji umów outsourcingowych jest również odpowiedni system monitoringu oraz system rejestracji zgłoszeń zdolny do mierzenia parametrów SLA. Czasowa kontrola systemu zgłoszeń przez klienta daje mu pewność, że osoby opiekujące się jego systemami dbają o szybkie usuwanie usterek, realizację zgłoszeń serwisowych, gdyż wiedzą, że dzięki systemowi rejestracji nie da się w zasadzie nic ukryć. Oczywiście trudno pominąć stosowanie procedur jakości i instrukcji celem minimalizacji czasów reakcji na poszczególne zgłoszenia lub awarie w systemach klienta.

Dodatkowym atutem firmy outsourcingowej powinny być wdrożone w jej strukturach procedury jakości ISO i posiadanie certyfikatu jakości ISO 9001. Świadczy to już o ugruntowanej działalności firmy oraz o wypracowanych standardach działania.

Sebastian Kwaśny,
Dyrektor Centrum Infrastruktury,
Comarch SA

Modułowy system ECOD Agent dopasowuje się do potrzeb każdego klienta, a jego zalety są zauważalne już kilka miesięcy po wdrożeniu

Handlowcy pod okiem AGENTA

Ile czasu potrzeba na to, aby inwestycja w nowoczesne rozwiązanie informatyczne zaczęła przynosić widoczne korzyści? Okazuje się, że czasem wystarczą zaledwie 3 miesiące. Po upływie tego okresu handlowcy w firmie Bols zauważyli, że około 20 proc. czasu, który do tej pory przeznaczali na przygotowanie papierowych raportów czy zamówień, mogą wykorzystać na inne działania.

Firma Bols należy do grupy liderów w zakresie produkcji i dystrybucji alkoholu. Produkty firmy dystrybuowane są poprzez hurtownie, sieci handlowe ze wsparciem terenowych sił sprzedaży Bolsa, które z kolei odpowiadają za zaopatrzenie w sklepach, restauracjach, stacjach benzynowych etc. Mając na uwadze dalszy dynamiczny rozwój firmy, Bols zaczął poszukiwać rozwiązania informatycznego, które byłoby odpowiedzialne za wspieranie sprzedaży.

Bols przygotowuje podwórko

Zmiany w firmie rozpoczęto od implementacji podstawowej funkcjonalności systemu SAP R/3 w zakresie finansów, kontrolingu, gospodarki materiałowej, zaopatrzenia, sprzedaży i dystrybucji.

– Po zbudowaniu podstaw w postaci systemu ERP przyszła kolej na unowocześnienie współpracy z odbiorcami naszych produktów – mówi Grzegorz Bojar, dyrektor IT Bols Sp. z o.o. – Robiąc analizy opłacalności wdrożenia takiego systemu nie koncentrowaliśmy się wyłącznie na liczbach, bo finansowe korzyści są często trudno wymierne. Niemniej, ze względu na przewidywaną oszczędność czasu pracy oraz większą wiarygodność i dostępność danych, zdecydowaliśmy się wdrożyć system wspierający pracę handlowców i usprawniający współpracę z hurtowniami.

Firma Bols wyznaczyła priorytety, które musiał spełnić przyszły dostawca oprogramowania CRM. Wdrożenie systemu można było polecić firmie, która posiadała referencje z podobnych projektów w branży FMCG. Istotne było również to, aby przyszły system informatyczny można było sprawnie dostosować do potrzeb i wymogów przedsiębiorstwa zajmującego się produkcją i dystrybucją alkoholu.

Strzał w dziesiątkę

W konsekwencji firma Bols wybrała system ECOD Agent firmy Comarch, dedykowany wszystkim firmom prowadzącym sprzedaż za pośrednictwem przedstawicieli handlowych. Pozwolił on połączyć wsparcie mobilnych sprzedawców z systemem elektronicznego EDI. Dzięki temu można było przesyłać dokumenty handlowe pomiędzy firmą a hurtowniami oraz sieciami handlowymi.

System miał jeszcze jedną zaletę w oczach decydentów z Bols: był zgodny z polityką realizowaną przez tamtejszy dział IT.

Polega ona na tym, że firma decyduje się wyłącznie na wdrażanie dużych rozwiązań informatycznych, które dodatkowo są ze sobą zintegrowane.

Modułowa budowa rozwiązania informatycznego ECOD Agent pozwoliła na dostosowanie go do indywidualnych potrzeb klienta. W wyniku wspólnych działań informatyków, przedstawicieli handlowych →

← oraz kadry zarządzającej powstał najpierw projekt techniczny, a potem całego systemu. W pierwszej kolejności sprecyzowano architekturę rozwiązania, wykorzystane bazy danych i platformy komunikacji oraz sposób integracji nowego systemu z pakietem ERP. Następnie dokładnie analizowano każdą funkcję oraz formularz systemu.

Użytkownicy mobilni systemu (przedstawiciele handlowi) zostali wyposażeni w naręczne komputery IPAQ, które za pośrednictwem Bluetooth wymieniają dane z telefonami komórkowymi, a następnie przekazują informacje na serwery Bolsa.

Elementem, który odróżnia to wdrożenie od innych tego typu, jest sposób jego realizacji. Najczęściej stosowanym modelem dostępu do aplikacji Agent ECOD jest outsourcing. Z racji tego, że firma Bols, kierując się względami bezpieczeństwa, nie chciała przekazywać swoich danych firmom zewnętrznym, cały system został zainstalowany w centrali firmy. Dzięki zastosowaniu platformy Microsoft BizTalk można było wymieniać dokumenty EDI.

Raport od ręki

Jedną z najważniejszych korzyści, jakie pojawiły się po implementacji systemu, była

oszczędność czasu, który handlowcy tracili na przenoszenie danych z papierowych dokumentów do systemu informatycznego.

Wszystkie informacje rynkowe scalane były w tabelach Excel, jednakże nie zawsze dawało to pełen i aktualny obraz sytuacji. Teraz dane spływają automatycznie i są na bieżąco rejestrowane w centralnym systemie oraz uzupełniane o dane napływające od hurtowników.

– Wdrożenie systemu automatycznego przyjmowania zleceń od sieci i hurtowników za pośrednictwem systemu EDI i wysyłania im ta samą drogą oznacza dla nas ogromną oszczędność czasu i pracy – zauważył Grzegorz Bojar. – Także hurtownicy zaczynają dostrzegać plusy takiego rozwiązania i szukają metod automatyzacji pracy po swojej stronie. Dla mniejszych partnerów opracowaliśmy dostęp przez przeglądarkę internetową, umożliwiający między innymi złożenie zamówienia i przejrzenie faktur. Nadal istnieje drugi, papierowy obieg dokumentów. Jednak nowelizacja ustawy o VAT, dzięki której nie jest już wymagany podpis odbiorcy na fakturze, otworzyła przed nami nowe możliwości.

Informatyczna biblioteka danych

Istotna zaletą systemu ECOD Agent jest możliwość analizy obrazu sytuacji na rynku, natychmiastowej reakcji na jego zapotrzebowanie oraz monitorowanie konkurencji. Ta funkcjonalność idzie w parze z strategią firmy Bols, która opiera się na dokładnej penetracji potrzeb i oczekiwań zarówno klientów i konsumentów, jak również usprawnienie współpracy z kontrahentami.

Taki obraz jest budowany na podstawie informacji, które napływają od przedstawicieli handlowych, którzy wysyłają do właścicieli hurtowni zlecenia dostawy od klientów. Również hurtownicy uzupełniają dane w centralnej bazie potwierdzając realizację takich zamówień, czy też dostarczając na przykład aktualne stany magazynowe.

Wszystkie dane, jakie napływają do centrali firmy Bols są odpowiednio segregowane, dzięki czemu upoważnione osoby w każdej chwili mogą poznać sytuację na ogólnopolskim rynku z uwzględnieniem regionów, obszarów, punktów sprzedaży.

ECOD Agent to również swoisty „kontroler" pracy przedstawicieli handlowych. Pozwala bliżej przyjrzeć się ich pracy, np. ile punktów sprzedaży odwiedzili, czym zajmowali się w ciągu dnia.

Sławomir Sajak,
ECOD Sales Director,
Comarch SA

BOLS

Firma BOLS jest trzecim co do wielkości producentem wyrobów spirytusowych; od wielu lat zajmuje też wiodącą pozycję w zakresie dystrybucji markowych alkoholi. Marka BOLS znana była w Polsce jeszcze przed II wojną światową. Po wojnie likiery BOLS sprzedawane były w sieci PEWEX.

Dziś markę BOLS rozpoznaje 94 proc. badanych. Ponad jedna trzecia konsumentów wódek wymienia ją jako pierwszą najbardziej znaną markę wódki. Również 30 proc. konsumentów deklaruje, że BOLS to najczęściej przez nich używana marka.

BOLS produkuje mocne alkohole, takie jak wódki BOLS, Soplica czy Niagara, a także napoje alkoholowe BOLS Fusion. Jednocześnie jest importerem m.in. takich marek, jak koniak Remy Martin, likiery BOLS, Cointreau, Passoa, szampan Piper Heidsieck, szkocka whisky Grant's oraz malt whisky Glenfiddich i Balvenie, bourbon Jim Beam, słynna grecka Metaxa, wina Ernest&Julio Gallo, Carlo Rossi oraz niemiecki Jägermeister.

Rosyjskie firmy wybierają ECOD

Matuszka Rasija

FOT.: ANDREJ OKONETSCHNIKOW

„Szto wy choczetie goworit pa ruski, wybieritie czietyry". To jedna z zapowiedzi, jakie witają przedstawicieli firm dzwoniących do CallCenter ECOD w Comarch. Po wybraniu „czwórki" klient otrzymuje informację o działalności ECOD w Rosji i zostaje przekierowany do rosyjskiego Call Center Comarch, które mieści się w St. Petersburgu i w Moskwie. Tam grupa konsultantów ECOD realizuje pełny support dla firm rosyjskich, łącznie ze szkoleniami i podłączeniami do rosyjskiej wersji platformy ECOD.

Jeszcze na początku 2004 roku Rosja była krajem, do którego Comarch planował wejść ze swoimi usługami. Zaledwie rok później rozpoczęła się realizacja aż 8 projektów w dużych rosyjskich sieciach handlowych; do platformy podłączano po stu producentów miesięcznie. – Świadcząc usługi dla ponad 350 firm (dużych jak Procter & Gamble, Gillette, Danone, Golgate oraz wielu średnich i małych) Comarch stał się w kilka miesięcy największą platformą EDI dla sieci handlowych na tamtejszym rynku – uważa Jacek Mikuś, ECOD Business Solution Manager. – Takiego boomu nikt z nas się nie spodziewał. Zdecydowanie przewyższa on naszą dotychczasową (i tak rekordową) ekspansję w Polsce.

Przyczyn tego pozytywnego efektu jest wiele. Przede wszystkim należy pamiętać o tym, że ECOD jest już dojrzałym produktem, a wchodząc na rynek rosyjski Comarch miał ze sobą siłę mocnych referencji w 15 dużych międzynarodowych sieciach jak np. Metro, Ahold, JMD, Auchan, Carrefour. Ponadto dojrzałość to lepsza funkcjonalność i sprawdzone metody działania, które w Polsce firma wypracowała na własnych błędach. Oczywiście niezaprzeczalny jest również fakt, że Rosja ma gigantyczny potencjał zapotrzebowania na IT oraz ogromne możliwości rozwojowe, jak też to, że Comarch jest marką obecną na tamtejszym rynku już wielu lat. – Dodajmy ten duży potencjał do naszego know-how, który sprawdził się tam w 90 proc., a otrzymamy nasze rosyjskie ECOD-owe Eldorado – zapewnia Jacek Mikuś. →

W momencie uruchamiania ECOD w Rosji, Korus nie posiadał doświadczenia we wdrażaniu systemów EDI. Po około 3 miesiącach, dzięki silnemu wsparciu ze strony Comarch, stworzyliśmy i przygotowaliśmy grupę managerów i konsultantów do świadczenia tego typu usług dla klienta rosyjskiego. Teraz nasz zespół pracuje przy projektach ECOD z firmami, które są liderami rynku FMCG w Moskwie i St. Petersburgu.

Gregory Goulevski,
Director of ECOD Department,
KORUS Consulting

Wizyty w cieniu Kremla

– Początki w Rosji nie były łatwe – wspomina Sławomir Sajak, ECOD Sales Director. – Na jednym z pierwszych spotkań dowiedzieliśmy się, iż nasza konkurencja działa już 3 lata i zrobiła pierwszy projekt, zdobywając znaczącą grupę klientów. Pomyśleliśmy: „pozamiatane…". Jednakże kolejne spotkania z klientami, mocne wsparcie i determinacja działów konsultingu i developmentu pozwoliły na wygranie wszystkich kolejnych leadów.

Osobna kwestia to różnice kulturowe. Po pierwszym biznesowym spotkaniu przedstawiciele Comarch zostali zaproszeni przez swoich rosyjskich partnerów na obiad. Po głównych daniach na stole znalazły się naleśniki z kawiorem i wódka. – Aby interesy mogły iść dobrze musieliśmy stawić temu czoła i… gardła – dodaje Sławomir Sajak.

W tej chwili współpraca układa się bardzo dobrze. Klienci pozytywnie postrzegają zarówno polskie produkty, jak również know-how. Rosja ma gigantyczny potencjał na systemy takie jak ECOD, a rynek FMCG jest tam kilkukrotnie większy niż w Polsce. Sukces ECOD bardzo zależy od ilości finalnych konsumentów w łańcuchu logistycznym, w którym przesyłane są zamówienia i faktury, a tych jest w Rosji ponad 170 mln.

Comarch ECOD + Korus Consulting

Świadczenie usług ECOD wymaga silnej pozycji na lokalnym rynku, możliwości natychmiastowej reakcji i wsparcia w lokalnym języku. Niezwykle istotne są też lokalne referencje oraz długotrwałe, dobre relacje z potencjalnymi klientami. Nie wolno też zapomnieć, że usługa ECOD musi być wspierana gotowością do realizacji złożonych projektów integracyjnych dla najbardziej wymagających klientów. Te wymagania skłoniły nas do współpracy z jedną z najdynamiczniej rozwijających się firm rosyjskich – Korus Consulting.

– Zawarliśmy z Korus prosty układ gwarantujący połączenie potencjału Comarch ECOD z bardzo dobrą, lokalną pozycją Korus – podkreśla Sławomir Sajak. – Wynikiem zaangażowania obydwu stron jest konsekwentne realizowanie założonej strategii i pozytywna ekspansja w obszarze największych sieci rosyjskich.

– ECOD jest szczególnym systemem, o znacznie różnym od innych procesie sprzedaży i wdrożenia – mówi Dennis Sverdlov, Managing Partner, Korus Consulting. – Z jednej strony oznaczało to konieczność dostosowania odpowiednich procedur, z drugiej zaś było naszą przewagą nad innymi firmami próbującymi sprzedawać EDI w Rosji w sposób tradycyjny. Połączyliśmy potencjał rosyjski na EDI ze sprawdzoną technologią Comarch ECOD i dużym doświadczeniem Korus w sprzedaży i wdrażaniu w Rosji. Powstała oferta nie mająca sobie równych zarówno pod względem funkcjonalnym, jak i techniki sprzedaży. W połowie roku 2004 byliśmy jeszcze na etapie organizacji serwisu, dziś największe sieci rosyjskie albo już wdrażają ECOD, albo ustalają spotkania na uruchomienie Systemu z nami.

– W momencie uruchamiania ECOD w Rosji, Korus nie posiadał doświadczenia we wdrażaniu systemów EDI – twierdzi Gregory Goulevski, Director of ECOD Department, Korus Consulting. – Po około 3 miesiącach, dzięki silnemu wsparciu ze strony Comarch, stworzyliśmy i przygotowaliśmy grupę managerów i konsultantów do świadczenia tego typu usług dla klienta rosyjskiego. Teraz nasz zespół pracuje przy projektach ECOD z firmami, które są liderami rynku FMCG w Moskwie i St. Petersburgu. W odpowiedzi na zapotrzebowanie niektórych odbiorców systemu rozpoczynamy także promocję ECOD w pozostałych regionach Rosji i byłych republikach radzieckich. W celu realizacji masowych projektów ECOD w sieciach handlowych stworzyliśmy także Call Center. Pracownicy tego teamu kontaktują się z klientami w celu zapewnienia im podłączenia do danej sieci handlowej za pośrednictwem ECOD. Call Center także przekazuje kontrahentom podstawowe informacje na temat EDI (korzyści, możliwość integracji z systemami ERP klientów, dedykowana funkcjonalność ECOD w poszczególnych rosyjskich sieciach handlowych), a także realizuje z nimi szkolenia z rosyjskich serwisów ECOD. Dzięki temu osiągamy tak wysoką dynamikę pozyskiwania nowych Klientów dla ECOD Rosja.

– W 2004 roku Comarch otrzymał niezwykle interesującą szansę uczestnictwa w przetargu organizowanym przez zrzeszenie ECR Russia – wspomina Jarosław Bielak, Comarch Moskwa. – Dzięki wysokiemu poziomowi wymagań specjalistów reprezentujących interesy potencjalnych klientów, Comarch uznał

za celowe rozwinięcie współpracy z lokalnym partnerem, firmą Korus Consulting, specjalizującą się w oferowaniu i implementacji projektów EDI w Europie Wschodniej. Biorąc pod uwagę skuteczność naszych dotychczasowych działań, jak i utrzymującą się dobrą opinię naszych klientów o uzyskanej przez Comarch i Korus synergii, wybór partnera uznajemy za bardzo efektywny.

Projekty i wdrożenia rosyjskie

– Przed pozyskaniem pierwszych klientów na rynku rosyjskim nasz lokalny partner stworzył zespół dedykowany wyłącznie do obsługi projektów ECOD – mówi Marek Jackowski, ECOD Project Manager w Rosji. – Równolegle z pracami lokalizacyjnymi najbardziej doświadczeni kierownicy projektów ECOD prowadzili intensywne szkolenia z zakresu wsparcia technicznego użytkowników oraz z zarządzania projektami masowych podłączeń EDI.

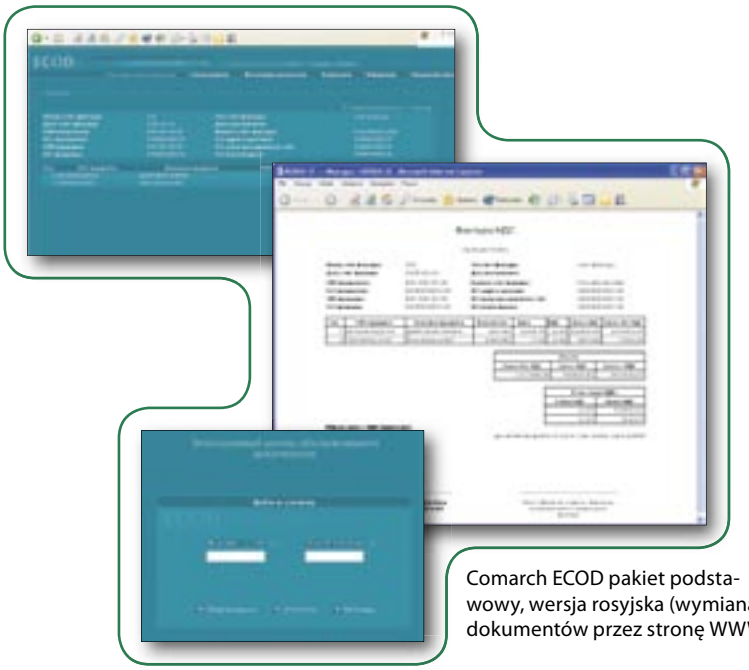
Zespół rosyjski składa się z grupy wsparcia sprzedaży (jej zadaniem jest pozyskiwanie nowych sieci dystrybucyjnych i dużych producentów), grupy kierowników projektów (organizujących projekty masowych podłączeń do ECOD), konsultantów technicznych i biznesowych oraz zespołu Help Desk, którego zadaniem jest szkolenie użytkowników oraz wspieranie ich w codziennej eksploatacji Platformy ECOD.

Rosyjski AGENT

Na rynku rosyjskim Comarch oferuje również system ECOD Agent do wsparcia mobilnych sił sprzedaży. System został już w całości przetłumaczony na język rosyjski. Wszystkie moduły aplikacji pracują w cyrylicy, również samo urządzenie mobilne (system operacyjny) może być zlokalizowane na język rosyjski. System mobilny, podobnie jak ECOD (EDI), jest wspierany na rynku lokalnym przez partnera Comarch – Korus Consulting, który zapewnia szkolenia, instalację oraz wsparcie powdrożeniowe systemu, czyli helpdesk. Systemem zainteresowało się już wiele firm, zarówno wśród dużych koncernów międzynarodowych, jak również wśród lokalnych producentów i dystrybutorów. Comarch prowadzi intensywne rozmowy z wieloma potencjalnymi klientami.

– Specyfika rynku powoduje, iż oferując tego typu rozwiązanie w Rosji trzeba brać pod uwagę również inne kraje – byłe republiki radzieckie, gdyż niejednokrotnie koncerny posiadają tam równocześnie siły sprzedaży – twierdzi Jakub Frankiewicz, ECOD Business Solution Manager. – Powoduje to ciekawy efekt skali: wdrażając rozwiązanie w Rosji stajemy się dostawcą również dla kilkunastu krajów post radzieckich.

Zespół Comarch ECOD



Comarch ECOD pakiet podstawowy, wersja rosyjska (wymiana dokumentów przez stronę WWW)

ECOD AGENT, wersja rosyjska (mobilny system dla przedstawicieli handlowych w Rosji)

Rozmowa z Piotrem Pluteckim, Krajowym Koordynatorem Wdrożenia i Eksploatacji systemu CELINA z Izby Celnej w Krakowie

CELINA na straży

Od kilku lat polskie służby celne modernizują i rozbudowują swoją infrastrukturę informatyczną. Jej podstawowe zadanie to obsługa zintegrowanego systemu celno-podatkowego ICDTS, którego głównym elementem jest moduł deklaracji celnych CELINA – system zlokalizowany w krakowskiej Izbie Celnej.

W momencie przystąpienia Polski do Unii Europejskiej administracja celna przejęła szereg dodatkowych zadań. Do najważniejszych można zaliczyć przyjmowanie deklaracji z zakresu statystyki obrotu towarowego w ramach obrotu wewnątrzunijnego. W celu podniesienia jakości i efektywności obsługi podmiotów gospodarczych zbudowano aplikację INTRASTAT – moduł systemu Celina, oparty na jej architekturze. Kolejnym krokiem w rozwoju systemu jest budowa modułu AES (System Kontroli Eksportu). W celu wdrożenia w życie założeń e-administracji, rozpoczęto również pilotażowe wdrożenie przesyłania deklaracji celnych z wykorzystaniem podpisu elektronicznego.

Piotr Plutecki,
Krajowy Koordynator Wdrożenia i Eksploatacji systemu CELINA

Biorąc pod uwagę wyżej wymienione zadania oraz potrzebę zwiększenia bezpieczeństwa i niezawodności systemu, na początku 2004 roku Izba Celna w Krakowie przeprowadziła przetarg na macierze dyskowe. W ramach przeprowadzonego przetargu najciekawszą propozycję złożyła firma Comarch, która zaprojektowała kompleksową infrastrukturę SAN opartą na technologii FibreChannel i dostarczyła macierze IBM TotalStorage DS4500.

Czy technologia IBM w zakresie pamięci masowych rzeczywiście jest taka innowacyjna?

Z pewnością tak, czego sami doświadczyliśmy instalując macierze DS4500 do systemu CELINA. IBM TotalStorage DS4500 zapewnia niesamowitą wydajność z wykorzystaniem technologii Fibre Channel o szybkości 2 Gb/s. Serwer ten jest w pełni oparty na technologii Fibre Channel i gotowy do podłączenia do sieci pamięci masowej. Do istotnych cech należy zaliczyć bardzo szybki dostęp do danych, zaawansowane funkcje Flash Copy oraz Remote Mirroring, które pomagają zwiększyć poziom bezpieczeństwa danych; Dynamic Volume Expansion, którego celem jest uproszczenie zarządzania

W roku 2003 Izba Celna w Krakowie pobrała:
171 mln zł cła
1 641 mln zł podatku VAT
1 577 mln zł podatku akcyzowego.

danymi. DS4500 jest elastyczny i skalowalny poprzez dodawanie kolejnych półek. W pełni redundantna budowa, wymienialne podzespoły podczas pracy oraz wiele poziomów RAID zapewniają dużą niezawodność i dostępność do danych, co jest szczególnie cenne w przypadku systemu pracującego i wymieniającego dane on-line takiego jak CELINA. Przez cały czas używania nie było żadnego kłopotu z macierzami IBM: macierze dobrze integrują się z systemami używanymi przez Izbę, są szybkie, łatwe w obsłudze i zajmują stosunkowo niedużo miejsca.

Pod koniec roku 2004 nastąpiło rozszerzenie zasobów dyskowych CELINY o kolejne kilka terabajtów.

Szybki przyrost danych w systemie CELINA zmusił nas do dokupienia kolejnych półek z dyskami o pojemności 146 GB. Przy rozszerzeniu macierzy potwierdziły się zapewnienia producenta, że wszelka rozbudowa macierzy serii DS400 jest on-linowa. Jest to bardzo istotne z naszego (celnego) punktu widzenia. Jako służba celna nie możemy sobie pozwolić na jakiekolwiek przestoje. Polska administracja celna obsługuje obecnie najdłuższą granicę EU i odprawy celne muszą odbywać się nieprzerwanie przez 24 godziny na dobę. Biorąc pod uwagę fakt, że obecnie każdy importer ma dowolność w wyborze urzędu, w którym może dokonać odprawy (polski importer może dokonać odprawy w każdym z Urzędów UE i na odwrót importerzy z UE mogą odprawiać się w Polsce), sprawna administracja celna to również korzyść dla Polski. Część pobieranych należności celno-podatkowych z odpraw celnych pozostaje bowiem w kraju bez konieczności odprowadzanie do budżetu UE, tak więc poprawa jakości obsługi podmiotów może sprzyjać zwiększeniu ilości odpraw dokonywanych w Polsce i co się z tym wiąże zwiększeniu dochodu dla budżetu państwa.

Wdrożenie systemu CELINA, w całości prowadzone przez Izbę Celną w Krakowie, to przykład projektu, który jako jeden z niewielu systemów centralnych w Polsce zakończył się sukcesem. Mimo iż system został doceniony przez Unię Europejską, w mediach brakuje informacji na temat całego projektu.

W Polsce z reguły najgłośniej jest o systemach, które nie działają. Brak szumu medialnego poczytam sobie jako sukces Izby Celnej w Krakowie i Ministerstwa Finansów we wdrażaniu systemu.

Zadaniem całego zespołu projektowego było opracowanie założeń pod system, terminowe wdrożenie (w bardzo krótkim 8-miesięcznym okresie), a następnie bieżące utrzymywanie. W międzyczasie dostosowano system do unijnych przepisów celnych, które zaczęły obowiązywać od 1 maja 2004 roku. Jak widać wszystko się udało, system działa, spełnia swoją rolę. Również działania prowadzone przez Ministerstwo Finansów w ramach informatyzacji resortu, umożliwiły szybkie wdrożenie systemu do eksploatacji.

Obecnie system CELINA pozwala na przyjmowanie zgłoszeń celnych oraz deklaracji statystycznych dotyczących obrotu wewnątrzunijnego w ramach podsystemu Intrastat. W systemie wyliczane są i pobierane należności celne oraz podatkowe związane z obrotem towarowym z zagranicą. Dane z systemu Celina wykorzystywane są przez GUS, Ministerstwo Gospodarki i NBP. System współpracuje z systemami unijnymi TQS i ISZTAR, będąc pomocny dla wszystkich podmiotów, które starają się o kontyngenty. W 2004 roku w systemie CELINA zostało zarejestrowanych około 3 mln. deklaracji celnych oraz ok. 2,5 mln. deklaracji statystycznych.

W ubiegłym roku systemy celne, głównie CELINA i ZEFIR, pobrały w sumie około 50 proc. całego budżetu państwa.

Jakie są dalsze plany projektu CELINA?

INTRASTAT

System INTRASTAT jest to system statystyki obrotów handlowych pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej.

System ten, funkcjonując w Unii Europejskiej od 1993 roku, jest narzędziem do przekazywania przez przedsiębiorców w kraju członkowskim Unii Europejskiej informacji o dokonanych przywozach albo wywozach towarów do innych krajów należących do Wspólnoty. Ponadto system INTRASTAT służy do gromadzenia tych danych przez upoważnione do tego organy państwowe, ich kontroli, przetwarzania oraz udostępniania innym uprawnionym podmiotom. Zebrane w ten sposób informacje są następnie porównywane z informacjami zadeklarowanymi przez te same osoby w podatkowych deklaracjach VAT. W Polsce za gromadzenie, przetwarzanie, kontrolowanie i przekazywanie danych odpowiedzialna jest Polska Administracja Celna. Głównym partnerem Polskiej Administracji Celnej w zakresie metodologii w zakresie systemu INTRASTAT i odbiorcą danych jest Główny Urząd Statystyczny.

System INTRASTAT w Polsce obowiązuje od 1 maja 2004 roku.

Na pewno bieżące utrzymanie systemu oraz dostosowywanie do skomplikowanego prawa celnego – zarówno unijnego, jak i polskiego. Jednak najważniejszym zadaniem będzie ogólnopolskie wdrożenie podpisu elektronicznego, który umożliwi elektroniczne przekazywanie deklaracji do Oddziałów Celnych. Wzrost ilości deklaracji podpisanych elektronicznie spowoduje również przyrost danych w systemie i konieczna będzie rozbudowa istniejącej infrastruktury SAN.

Rozmawiała
Marzena Młynarczyk-Rzepa

Rozmowa z Andrzejem Ożogiem, Naczelnikiem Wydziału Wdrażania i Administracji Systemem ZEFIR i jednocześnie Zastępcą Krajowego Koordynatora Wdrożenia Systemu ZEFIR do spraw technicznych z Izby Celnej w Krakowie

ZEFIR odnowy w administracji

W związku z wejściem Polski do Unii Europejskiej zmniejszyła się liczba zgłoszeń i transakcji obsługiwanych przez Systemy Celne, m.in. ZEFIR. Co więc skłoniło Państwa do dokonania inwestycji w infrastrukturę sprzętową szczególnie w dostawę pamięci masowych?

Z dniem 1 maja 2004 roku staliśmy się pełnoprawnym członkiem Unii Europejskiej. Fakt ten w rzeczywistości spowodował znaczące zmniejszenie liczby dokumentów celnych, jednakże sytuacja ta tylko nas zmobilizowała. Za rok 2004 przez System ZEFIR pobrano ponad 50 proc. budżetu państwa. Oczywiście na kwotę tę składają się zarówno opłaty celne (cło, VAT i akcyza od importu) oraz podatek akcyzowy (akcyza krajowa i od nabyć wewnątrzwspólnotowych). Może nie wszyscy wiedzą, że państwa członkowskie, w tym również Polska, 75 proc. pobranego cła odprowadzają do budżetu Unii. Pozostała część odprowadzana jest do naszego budżetu. Widać więc, że w kwestii dokonywania odpraw celnych przez kontrahentów mamy dużą konkurencję. W obecnej sytuacji kontrahent przywożąc towar na terytorium Unii może dokonać odprawy w jednym z 25 krajów członkowskich, a co za tym idzie dokonać tam wpłaty cła, czym zasila budżet danego państwa. Właśnie to wyzwanie, tak duża konkurencyjność i chęć pozyskania jak największej liczby kontrahentów, zadecydowała o wprowadzeniu do Systemu ZEFIR nowych rozwiązań. W ramach przeprowadzonego postępowania przetargowego firma Comarch dostarczyła na potrzeby Systemu ZEFIR klaster serwerów IBM xSeries 455 oraz macierz IBM TotalStorage, składającą się z dwóch nodów DS4500. Infrastruktura ta przeznaczona jest między innymi pod nowo powstający System OSOZ (Ogólnopolski System Obsługi Zabezpieczeń i Pozwoleń).

Andrzej Ożóg,
Naczelnik Wydziału Wdrażania i Administracji Systemem ZEFIR

Rozwiązanie IBM TotalStorage DS4000 jest obecnie jednym z popularniejszych w naszym kraju i w przeważającej mierze cieszy się dobrą opinią klientów. Czy może Pan podzielić się uwagami odnośnie technicznych możliwości nowej platformy?

Prawdę mówiąc docelowy system dopiero zostanie uruchomiony. Z uwagi na jego krytyczną funkcjonalność wymagania, jakie zostały postawione przed dostawcą, były na bardzo wysokim poziomie nie tylko pod względem zaawansowania technologicznego oferowanego rozwiązania. Natomiast na podstawie testów wewnętrznych możemy stwierdzić, że macierze DS4500 zapewniają ogromną wydajność wykorzystując technologię Fibre Channel. Do istotnych zalet należy zaliczyć bardzo szybki dostęp do danych, zaawansowane funkcje Flash Copy oraz Remote Mirroring, które pomagają zwiększyć bezpieczeństwo składowanych danych. Ponadto dostarczone z macierzą oprogramowanie Storage Manager jest narzędziem intuicyjnym, prostym w obsłudze, nie przysparzającym administratorowi większych problemów i dającym duże możliwości jeżeli chodzi o zarządzanie danymi. Ponadto jest to rozwiązanie elastyczne i skalowalne.

Na początku 2004 roku Comarch dostarczył rozwiązanie i zaprojektował kompleksową infrastrukturę SAN opartą na technologii Fibre-Channel i dostarczył macierze IBM TotalStorage DS4500 dla Systemu CELINA.

Na początku ubiegłego roku została zakończona instalacja storage'u IBM w CELINIE. Można powiedzieć, że udaje się nam iść w kierunku unifikacji platformy pod dwa krytyczne systemy celne. Na pewno ma to swoje zalety, jak chociażby administracja i utrzymanie jednolitej platformy. Jednocześnie takie rozwiązanie umożliwia uzyskanie bardziej zaawansowanej funkcjonalności, jak chociażby wirtualizacja posiadanych zasobów.

Wspomniał Pan, że platforma dostarczona przez Comarch jest przeznaczona dla nowego systemu. Jaką funkcję będzie pełnił ten system w obecnej architekturze?

Po pierwsze System OSOZ (Ogólnopolski System Obsługi Zabezpieczeń), o którym wspomniałem na początku naszej rozmowy, budowany jest całkowicie w nowej dla nas technologii. System ten z założenia miał być dedykowany nie tylko dla Systemu ZEFIR, ale dla wszystkich Systemów Celnych między innymi Systemu CELINA, NCTS i innych tych mniej znanych, ale równie kluczowych dla Administracji Celnej. Założenie to zdeterminowało poniekąd rozwiązanie techniczne i poszliśmy w kierunku technologii Web Service. Dlatego też, z uwagi na centralny charakter Systemu, poszukiwaliśmy wydajnej i bezpiecznej platformy sprzętowej.

Po drugie nie jest rzeczą przypadkową, że System ten jest budowany w ramach projektu ZEFIR. System ZEFIR w Administracji Celnej obsługuje obszar związany z finansami, natomiast nowo powstający System OSOZ będzie centralizował jeden z procesów biznesowych związany z zabezpieczeniami kontrahentów. Zostaną w nim scalone, a ściślej mówiąc scentralizowane, wszystkie zabezpieczenia kontrahentów wykorzystywane zarówno przy odprawach, jak i przy wielu innych procedurach celnych czy akcyzowych. Ja porównuję to do małego banku. Proszę mnie nie pytać o wartość wszystkich zabezpieczeń, jaką będzie obsługiwał System OSOZ, myślę jednak, że jest to grubo powyżej 2 miliardów PLN.

Wprowadzenie takiego elementu jak System OSOZ, którego interfejs będzie również dostępny dla samych zainteresowanych posiadających zabezpieczenie generalne w Administracji Celnej, na pewno pozwoli nam konkurować z innymi państwami unii o kontrahenta, a co za tym idzie o wpływy do budżetu.

Co w takim razie z obecną funkcjonalnością Systemu ZEFIR? Czy jego rozwój został zamrożony?

Nic bardziej mylącego. W Systemie ZEFIR, który tak naprawdę stanowi trzon w kwestii przepływu środków finansowych pomiędzy kontrahentem – zarówno tym „wielkim", jak i tym przysłowiowym Kowalskim – a budżetem państwa, również trwają prace rozwojowe. Wcześniej jednak kilka słów o samym systemie. Od 1 stycznia 2003 roku pracuje on jako produkcyjny we wszystkich jednostkach Administracji Celnej. Jest stosunkowo młody, jednak, należy to zaznaczyć, był pierwszym ogólnopolskim systemem w naszej administracji, którego wdrożenie zostało zakończone sukcesem. Swoim zakresem funkcjonalnym obsługuje wszystkie procesy finansowe począwszy od powstania należności do jej odprowadzenia do budżetu poprzez ewentualną egzekucję i likwidację. To jest część taka typowo celna. Jest też zaimplementowana standardowa księgowość budżetowa z kontrolą dyscypliny budżetowej, księgą główna, wydatkami i kosztami itd. Wszystkie te moduły są ze sobą sprzężone zarówno na wspólnej platformie sprzętowo-programowej, jak i w przepływie procesów biznesowych. Aktualnie System ZEFIR, pomimo iż posiada strukturę rozproszoną na poziomy każdej Izby Celnej, poprzez zaimplementowane mechanizmy replikacji stanowi jedną logiczną całość w ramach całego kraju. W systemie pracuje ok. 5000 użytkowników w 15 modułach.

Wracając jednak do rozwoju funkcjonalnego – nie osiedliśmy na laurach, cały czas staramy się wprowadzać udoskonalenia zarówno dla użytkowników, jak i kontrahentów. Można by użyć sformułowania, iż „walka" o kontrahenta trwa na całej linii systemów celnych, nie tylko Systemu ZEFIR. Jeżeli jednak chodzi o ZEFIR to tutaj też staramy się wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów. Obecnie został już przygotowany mechanizm odbierania od kontrahentów dokumentów elektronicznych w formacie XML. Na razie są to tylko deklaracje AKC-3, jednak już zastanawiamy się nad następnymi dokumentami. Teraz kiedy mamy odpowiedni poziom infrastruktury technicznej będziemy również przystępować do realizacji mechanizmu przekazywania kontrahentom danych dotyczących ich wpłat, a także stanie zaległości i wysokości odsetek oraz upływającym terminie zapłaty. Rozwiązanie takie pozwoli kontrahentom lepiej zarządzać własnymi środkami, co przełoży się na ich realne zyski. Każdy zainteresowany kontrahent będzie mógł podać konto e-mail, na które będzie otrzymywał takie informacje w określonym formacie XML.

Reasumując, ZEFIR jest to projekt systemu centralnego w administracji celnej, który można uznać za udany i zakończony sukcesem. Jako instytucja, która zakończyła wdrożenie kolejnego systemu pozytywnie, Izba Celna w Krakowie zaprzecza tezom, iż informatyzacja administracji publicznej zawsze kończy się niepowodzeniem.

Z pewnością tak. Należy jednak zaznaczyć, że na sukces ten pracowało wiele osób. Nasz zespół w głównej mierze składa się z wysokiej klasy specjalistów merytorycznych zlokalizowanych we wszystkich Izbach Celnych oraz w Ministerstwie Finansów. Ja tylko zapewniam im rozwiązania techniczne i wskazuję kierunek, w jakim należy dalej rozwijać System. Współpraca ta, jak do tej pory, układa się wyśmienicie i dzisiaj mamy w pełni funkcjonalny i spójny system nie tylko finansowo-księgowy, ale system efektywnie zarządzający finansowymi procesami biznesowymi, obejmujący swym zasięgiem teren całej Polski.

Rozmawiała
Marzena Młynarczyk-Rzepa

Rozmowa z Pawłem Zalewskim, naczelnikiem Centrum Analitycznego Administracji Celnej

Centrum Analityczne Administracji Celnej

Czy Centrum Analityczne Administracji Celnej jest agendą rządową czy szeroko rozumianym centrum, gdzie będzie można znaleźć istotne informacje niezbędne do podjęcia decyzji?

Jest to nowa komórka powstała niespełna rok temu. Stanowi wydział Izby Celnej w Warszawie, wypełniając zadania centralne stawiane wobec Administracji Celnej w zakresie gromadzenia, przetwarzania, analizowania i udostępniania danych dotyczących obrotów w handlu międzynarodowym.

Tak więc nasza komórka ma się zająć szeroko pojętą analityką biznesową. Ideałem jest dojście do modelu, kiedy na przykład w przeciągu 30 minut będziemy musieli wygenerować niezbędny raport dotyczący podjęcia strategicznej decyzji dla naszego kraju.

Jeżeli mówimy o analizach dla administracji rządowej oraz sektora komercyjnego, to niezbędne są sprawdzone rozwiązania informatyczne. Na początku tego roku Comarch sfinalizował dostawę sprzętu analitycznego IBM DataCenter.

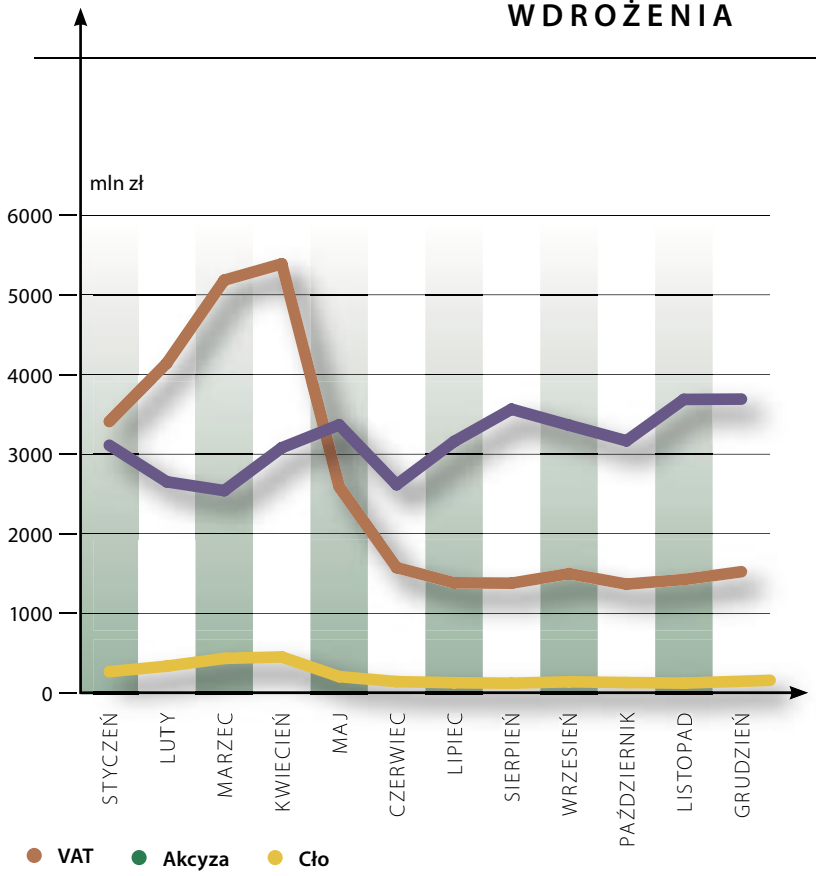
Na początku stycznia z sukcesem zakończyła się dostawa i uruchomienie platformy IBM DataCenter. Platforma składa się z 16-procesorowego serwera xSeries 445 wraz z macierzą IBM TotalStorage DS4400 i systemem operacyjnym MS Windows Serwer DataCenter Edition oraz bazą MS SQL. Konfiguracja ta w początkowej fazie funkcjonowania CAAC ma zapewnić generowanie podstawowych raportów i analiz. Z czasem cały system planujemy dalej rozwijać.

Zapewne jeszcze za wcześnie mówić o wydajności platformy IBM DataCenter…

Istnieje na świecie kilka konfiguracji opartych na MS Windows Serwer DataCenter, w tym konfiguracja IBM, która została dostarczona do naszego Centrum w ramach przetargu. Jak na razie jesteśmy zadowoleni z całej platformy IBM zarówno z serwerów, jak i macierzy DS4400. Potwierdzają się tutaj opinie użytkowników oraz wszelkie benchmarki, że macierze IBM TotalStorage serii DS4000 oparte na technologii FibreChannel 2 GB/Ms zapewniają optymalną konsolidację dużych ilości danych, a w konsekwencji szybszy i bardziej efektywny dostęp do danych i zarządzanie nimi. Do tego oprogramowanie IBM FAST Storage Manager oferuje funkcje FlashCopy, Dynamic Volume Expansion oraz Remote Mirroring. Są one istotną częścią strategii dostępności i ochrony danych. Ponadto macierz DS4400 jest skalowanym serwerem pamięci masowej, tak zaprojektowanym, aby umożliwić rozbudowę w oparciu o początkowe inwestycje. Dzięki temu w miarę wzrostu potrzeb naszej komórki można modernizować tę macierz i uzyskać nawet do 32 TB pojemności.

Dlaczego MS Windows Server DataCenter, a nie na przykład MS Windows Serwer Enterprise Edition?

System Windows Server 2003 DataCenter Edition został opracowany z myślą o przedsiębiorstwach i instytucjach wymagających najwyższego



Wpływy z ceł i podatków pobranych przez administrację celną w 2004 roku

poziomu skalowalności, dostępności i niezawodności. Umożliwia on tworzenie kluczowych rozwiązań w zakresie analitycznych baz danych, a to jest istota działania CAAC. Główną cechą odróżniającą wersję DataCenter Edition od wersji Enterprise Edition jest rozszerzona obsługa wieloprocesorowego przetwarzania danych z wykorzystaniem większej ilości pamięci. Poza tym wersja DataCenter Edition jest dostępna tylko w ramach programu Windows DataCenter Program. Program ten stanowi zintegrowaną ofertę obejmującą sprzęt, oprogramowanie i usługi dostarczane przez firmę Microsoft i zaakceptowanych przez nią dostawców serwerów. W przypadku MS Windows Serwer DataCenter występuje ścisła współpraca firmy Microsoft z producentami sprzętu, niezależnymi dostawcami sprzętu i niezależnymi dostawcami oprogramowania. Taka współpraca powoduje, że firmy te są mocno zaangażowane obsługę techniczną systemu Windows Server 2003 Datacenter Edition, co mieliśmy okazję doświadczyć. W tym właśnie tkwi wyjątkowość tego rozwiązania na tle innych dostępnych obecnie platform. Podsumowując, system DataCenter jest rozwiązaniem unikalnym przeznaczonym do obsługi kluczowych zadań w centrach danych przedsiębiorstw, gdzie analizowane są ogromne ilości danych.

Wspomniał Pan wcześniej, że Centrum Analityczne Administracji Celnej chce się zajmować analityką biznesową. Na czym miałoby to polegać?

Na pewno będziemy chcieli rozwijać nasze centrum zgodnie z najnowszymi trendami w teleinformatyce w oparciu o takie narzędzia jak Business Intelligence czy Decision Support Systems.

Jakie są dalsze plany Centrum?

O szczegółach na tym etapie trudno mówić – plany rozwoju infrastruktury CAAC są w trakcie opracowywania, a ich realizacja uwarunkowana jest wieloma czynnikami nie zawsze zależnymi od nas.

Rozmawiała
Marzena Młynarczyk-Rzepa

Comarch dla Polskiej Administracji Celnej

W 2004 roku Comarch zakończył kilka dużych projektów dla Polskiej Administracji Celnej. Projekty objęły dostawy sprzętu pod centralne systemy celne zlokalizowane w Izbie Celnej Kraków oraz Centrum Analitycznym Administracji Celnej w Warszawie. Wszystkie dostawy oparły się na technologii i produktach IBM: dla wydziału CELINA były to wysokiej klasy macierze IBM DS4500, dla wydziału ZEFIR klaster serwerów Itaniowych IBM xSeries 455 wraz z macierzą DS4500 składającą się z dwóch nodów, a dla Centrum Analitycznego Administracji Celnej specjalna konfiguracja serwera analitycznego IBM DataCenter (16 procesorowy serwer xSeries 445 wraz z macierzą DS4400 oraz systemem operacyjnym MS Windows DataCenter).

Za wyborem technologii IBM stały dwie istotne przesłanki: konkurencyjna cena i wysoka jakość oferowanych rozwiązań. Jako że wszystkie dostawy realizowane były w trybie przetargów nieograniczonych, gdzie o wyborze najkorzystniejszej oferty decydowała cena, nasuwa się wniosek, że z produktami IBM można skutecznie konkurować na rynku. Wysoką jakość technologii potwierdzają sami użytkownicy, gdzie w przeciągu jednego roku pracy macierzy IBM nastąpiła jedna awaria dysku (na kilkadziesiąt sztuk). Ponadto należy zwrócić uwagę, że dostawy realizowane były w „gorącym okresie" przystępowania Polski do Unii Europejskiej. Nikt nie mógł się zastanawiać czy np. centralny system CELINA będzie współpracował z nowymi macierzami czy też nie. Podczas instalacji sprzętu została potwierdzona elastyczność i niezawodność technologii IBM.

Łukasz Waksmundzki
Dyrektor Handlowy, Comarch SA

Zastąpienie kilku aplikacji funkcjonujących w przedsiębiorstwie zintegrowanym systemem umożliwia mu szybki i stabilny rozwój

Inwestycja w program, inwestycją w przyszłość

Dynamiczny rozwój firmy WAMECH pociągnął za sobą konieczność unowocześnienia działającego systemu informatycznego do zarządzania przedsiębiorstwem. Zdecydowano się na zintegrowany system CDN XL.

Rozwój firmy wyznacznikiem potrzeb

Od roku 1993 WAMECH działał na DOS-owych aplikacjach z grupy CDN Klasyka, które wraz z rozwojem firmy musiały ustąpić miejsca nowoczesnemu, zintegrowanemu systemowi do zarządzania przedsiębiorstwem, pracującemu na jednej bazie danych. Decyzje poparte poszukiwaniami na rynku IT wskazały, iż kontynuacja działań z firmą CDN – obecnie Comarch SA – będzie najlepszym rozwiązaniem dla przedsiębiorstwa reprezentującego branżę handlowo-produkcyjną.

Dualizm tych działań, czyli zarówno część handlowa jak i produkcyjna, musiały również znaleźć swoje odzwierciedlenia w sprawnym i skutecznym zarządzaniu przedsiębiorstwem.

Nowy system – system zintegrowany

O wyborze zintegrowanego systemu do zarządzania CDN XL, opartego o bazę Microsoft SQL Server 2000, zadecydowały m.in.:

- aktualna funkcjonalność systemu oraz w przewidywanej przyszłości;
- rozsądna cena zakupu i aktualizacji, elastyczne negocjacje;
- rozpowszechnienie programu i zaufanie do producenta;
- przyzwyczajenie pracowników do pracy z programem CDN i z Partnerem oferującym oprogramowanie;
- opinie znajomych informatyków;
- stały serwis i rozwój funkcjonalny oprogramowania;
- lokalny patriotyzm, czyli popieranie polskiego producenta.

System CDN XL rozwiązał dotychczasowe problemy firmy, która, przy okazji pracy na programach DOS-owych, borykała się z koniecznością współpracy z aplikacjami Microsoft, a jednocześnie zmuszona była do realizacji zapisów w systemie składającym się z kilku niezależnych oprogramowań. Duży asortyment towarowy oraz nie do końca stabilna baza danych nie gwarantowały ciągłości pracy i powodowały liczne problemy w działalności firmy. Przeprowadzone zmiany i zastąpienie kilku aplikacji jednym zintegrowanym systemem do zarządzania CDN XL zaowocowały systematyką i uporządkowaniem dużej bazy danych indeksów towarowych i kontrahentów. Jednolita i przejrzysta baza towarów i kontrahentów stanowi obecnie podstawę i źródło do działań operacyjnych przedsiębiorstwa.

Nowoczesne narzędzie do zarządzania, jakim jest CDN XL umożliwiło

zaplanowanie obiegu dokumentów zgodnie z normami ISO, ułatwiło przygotowywanie i odbieranie ofert do i od kontrahentów.

Współpraca z Internetem, systemem zarządzania jakością, CRM, rozliczeniem produkcji, to tylko nieliczne korzyści, jakie udało się osiągnąć

dzięki wprowadzeniu jednolitego, zintegrowanego systemu do zarządzania produkcją, handlem i obiegiem informacji wewnątrz firmy. W następnym roku planowane jest wdrożenie modułu automatycznego rozliczenia czasu pracy (RCP), modułu Kadry i Płace oraz rozbudowa sklepu internetowego.

W obecnej konfiguracji firma WAMECH pracuje na modułach CDN XL: Sprzedaż, Zamówienia, CRM, Produkcja, Import, Księgowość, Środki Trwałe, Analizy oraz moduł Zamówień Internetowych iZAM.

Wdrożenie

Proces wdrożenia oprogramowania w firmie WAMECH był, i nadal pozostaje, procesem angażującym obie strony: pracowników WAMECH oraz Comarch.

Nie bez znaczenia było wcześniejsze przygotowanie obejmujące:

- rozeznanie aktualnej oferty rynkowej, czyli wybór odpowiedniego oprogramowania spełniającego założenia w zakresie funkcjonalności;
- przygotowanie sprzętu i sieci – odpowiednia infrastruktura komputerowa i sieciowa do wymagań zakupionego oprogramowania;
- właściwe nastawienie pracowników i wdrożeniowców do długotrwałego procesu wdrożenia;
- zaangażowanie obu stron.

Korzyści

Do najważniejszych korzyści wdrożenia zintegrowanego systemu CDN XL opartego o jedną bazę transakcyjną należą:

- uporządkowanie danych asortymentowych, kontaktów z klientami, szybkie dotarcie do informacji i danych finansowych;
- poprawne rozliczenia kosztów produkcji i efektywności pracy;
- lepsza obsługa klienta;
- brak ograniczeń w rozwoju firmy.

Szybki dostęp do informacji to w dzisiejszych czasach jedno ze znamion nowoczesnego i rozwijającego się przedsiębiorstwa. Taki dostęp jest możliwy dzięki wykorzystaniu nowoczesnych systemów wspomagających zarządzanie.

Inwestycja w program jest jednocześnie inwestycją w przyszłość firmy. Dynamiczny rozwój firmy WAMECH, stale poszerzana lista towarów i odbiorców produkowanych wózków oraz możliwość sprawnego dotarcia do kolejnych Klientów, daje gwarancję istnienia i sukcesu na wolnym rynku europejskim.

Piotr Wąsik,
Prezes WAMECH

WAMECH®

Firma WAMECH została założona w 1989 roku w Krakowie jako Zakład Ślusarsko-Mechaniczny WAMECH przez mgr inż. Piotra Wąsika. W początkowym okresie wykonywała prace usługowe na rzecz Zakładów Przemysłu Tytoniowego. Zaprojektowano, wykonano i uruchomiono kilkanaście prototypowych maszyn do transportu tytoniu i pakowania papierosów. Problem transportu wewnętrznego, pojawiający się też w innych zakładach spowodował ukierunkowanie zainteresowań i rozwój firmy w tym sektorze działania. Po kilku prototypowych seriach wózków ręcznych udało się wdrożyć do produkcji seryjnej cały typoszereg wózków dwu i czterokołowych przeznaczonych na potrzeby magazynów. Zdobywanie kolejnych doświadczeń umożliwiło w krótkim czasie poszerzenie gamy oferowanych towarów o wózki specjalistyczne: spawalnicze, biblioteczne, szpitalne, odzieżowe, narzędziowe itp. W asortymencie firmy WAMECH znajduje się obecnie ponad 1000 różnych rodzajów wózków oraz ponad 10 tysięcy kółek i zestawów kołowych. W 2000 roku WAMECH uzyskał certyfikat TÜV-CERT potwierdzający zgodność pracy Zakładu z normą PN-ISO 9001. W poszukiwaniu najlepszych jakościowo kół i zestawów kołowych rozpoczęto w 1994 roku seryjny montaż kół niemieckiej firmy TENTE ROLLEN GmbH – światowego lidera w tej dziedzinie.

Słodka spółka

O wyborze systemu CDN Egeria przez Krajową Spółkę Cukrową S.A. w Toruniu zdecydowały między innymi: możliwość objęcia wdrożeniem kluczowych procesów biznesowych przedsiębiorstwa, obsługa wieloodziałowej struktury klienta, wsparcie procesu budżetowania.

Istotnymi elementami, poza wymienionymi powyżej, były również: szerokie możliwości parametryzacyjne, pozwalające na szybkie dostosowanie do potrzeb centrali i oddziałów, wykorzystanie mechanizmów Systemu Informowania Kierownictwa do weryfikacji prowadzonych działań i sygnalizacji odchyleń oraz zastosowanie najnowszych i unikatowych w skali kraju technologii informatycznych zarówno w zakresie sprzętu, jak i oprogramowania.

System potrzebny od zaraz

Krajowa Spółka Cukrowa Polski Cukier S.A. jako największy koncern w branży cukrowniczej z rozproszoną strukturą poszukiwała systemu gwarantującego wydajną pracę kilkuset użytkowników jednocześnie, przy uwzględnieniu szerokiego obszaru funkcjonalnego w trybie on-line.

Jednym z podstawowych założeń wdrożenia nowego, zintegrowanego systemu zarządzania w KSC S.A. było przygotowanie obligatoryjnej sprawozdawczości dla Spółki. Oznacza to, iż w ciągu trzech miesięcy od podpisania umowy koncern musiał posiadać wdrożony system, pozwalający na zewidencjonowanie wszystkich operacji gospodarczych dotyczących centrali oraz poszczególnych oddziałów. Wdrożenie objęło następujące obszary: finanse i księgowość, controlling, zarządzanie majątkiem trwałym, gospodarka materiałowa, zaopatrzenie oraz sprzedaż.

Comarch zakasa rękawy

Do realizacji projektu został powołany kilkudziesięcioosobowy zespół specjalistów, którego zadaniem było przeprowadzenie przewidzianych umową prac zgodnie z harmonogramem zatwierdzonym przez kierownictwo projektu. W skład zespołu wchodzili także przedstawiciele zewnętrznego audytora – Softtutor S.A., aktywnie uczestniczący w projekcie.

Myślą przewodnią prowadzonych prac było wspólne wypracowanie jednolitych procedur, które z jednej strony zapewnią pełną realizację różnorodnych potrzeb w skali poszczególnych oddziałów, z drugiej zaś będą gwarancją obiektywności i porównywalności ocen realizowanych w poszczególnych oddziałach procesów biznesowych.

Kluczowym elementem prac wdrożeniowych był etap szkoleń blisko 250 użytkowników systemu, prowadzony w siedmiu lokalizacjach w całej Polsce z uwzględnieniem geograficznego rozmieszczenia poszczególnych oddziałów spółki.

W ramach projektu wykonano także migrację danych z systemów dotychczas wykorzystywanych przez oddziały do jednej centralnej bazy

danych oraz przygotowano awaryjne procedury służące wymianie informacji pomiędzy oddziałami a centralą w przypadku braku bezpośredniego połączenia.

Obecnie KSC S.A. wykorzystuje w zaawansowanym zakresie wszystkie moduły systemu, przygotowując się do podsumowania najistotniejszego w roku okresu dla spółki, a mianowicie kampanii cukrowniczej.

Finanse pod okiem CDN Egeria

– Wdrożenie Systemu w KSC S.A. dało możliwość kontrolowania przepływu płatności i rozliczeń w jednej spójnej bazie danych, przy zachowaniu pewnej samodzielności w działaniu przez poszczególne oddziały – stwierdził Artur Olkowicz, Dyrektor Wykonawczy KSC S.A. Dzięki pracy on-line, użytkownicy centrali oraz jednostek terenowych posiadają bieżące informacje o stanie rozrachunków z klientami oraz możliwość prowadzenia analiz finansowych na aktualnych danych. Zastosowanie automatycznych procesów dekretacji czy rozliczeń pozwoliło na znaczne skrócenie czasu ewidencji dokumentów oraz zmniejszenie liczby pomyłek. Dodatkowo system dostarcza analitycznych informacji dotyczących wyników finansowych poszczególnych oddziałów spółki, prezentowanych przy pomocy licznych, predefiniowanych zestawień.

Należy podkreślić, że podczas prac nad planem kont, konsultanci modułu FK, wspólnie z zespołem tematycznym KSC S.A., wypracowali plan kont, którego zaawansowana struktura analityczna w pełni zaspokaja potrzeby formalno-rachunkowe poszczególnych oddziałów oraz zapewnia realizację zgłoszonych potrzeb w zakresie sprawozdawczości controllingowej szczebla centrali.

Funkcjonalność Systemu CDN Egeria w zakresie zarządzania majątkiem trwałym pozwoliła na standaryzację procedur ewidencyjnych w ramach koncernu oraz usprawniła proces naliczania rat amortyzacji i podatku dla dużego wolumenu posiadanego przez Spółkę inwentarza.

Planowanie łatwiejsze, bo zdecentralizowane

Do głównych korzyści z wdrożenia modułu Controllingu w KSC S.A. należą umożliwienie zarządzania procesowego oraz decentralizacja procesu planowania. W działalności spółki wyodrębniono szereg działań łączących się w procesy główne i pomocnicze, na które są automatycznie zbierane koszty oraz przychody. System samodzielnie agreguje dane i umożliwia automatyczne rozliczenie kosztów procesów pomocniczych na procesy główne. W zakresie planowania przyjęto następujący model: cukrownie planują koszty oraz nakłady inwestycyjne, natomiast centrala planuje przychody ze sprzedaży całego koncernu, część inwestycji oraz pozycje bilansowe. Dane o wykonaniu są prezentowane na wielu gotowych raportach na różnych szczeblach agregacji danych (od całej spółki do pojedynczych dokumentów księgowych). System generuje rachunki zysków i strat oraz bilans i umożliwia planowanie cash-flow.

Cukier na jutro, proszę!

Wdrożenie zintegrowanego systemu pozwoliło na ujednolicenie procedur związanych z obsługą zamówień obcych i własnych oraz gospodarki materiałowej w skali całego koncernu. Obecnie wszystkie zapotrzebowania klientów są rejestrowane w systemie i zatwierdzane przez Dział Handlowy w centrali. Podczas definicji obsługi zaopatrzenia wprowadzono podział ze względu na istotność zamawianych materiałów oraz uwzględnienie kwalifikowanych dostawców. Zcentralizowanie decyzji dotyczących zakupów pozwoliło na znaczne ograniczenie kosztów oraz stworzyło możliwości negocjacji korzystniejszych warunków dostaw. Należy podkreślić, iż cały obieg dokumentów w ramach koncernu został oparty na graficznej ilustracji procesów, która jest dostępna we wdrożonej aplikacji.

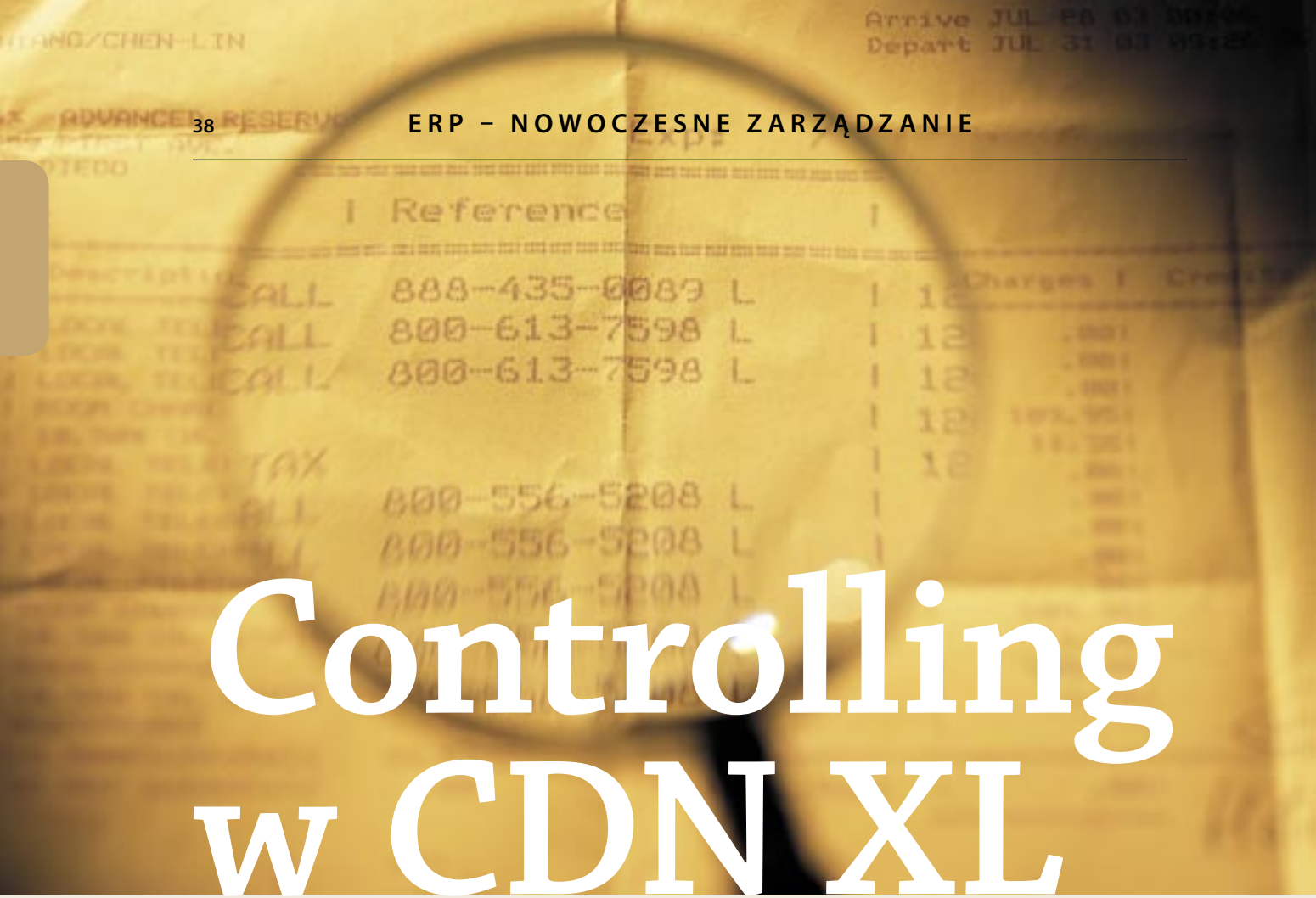
Dzięki wprowadzeniu szczegółowej ewidencji stanów zapasów w kilkudziesięciu magazynach wyrobów gotowych w trybie rzeczywistym, możliwe jest bieżące śledzenie wartości i ilości posiadanego asortymentu przy uwzględnieniu specyfiki koncernu. Obecnie wszystkie oddziały korzystają ze zunifikowanych indeksów towarowych, co pozwala na szybką weryfikację posiadanych zapasów oraz ułatwia prowadzenie analiz i prognoz. Moduł Sprzedaż wspiera prowadzenie elastycznej polityki handlowej, dzięki posiadaniu spójnej i aktualnej informacji o realizowanych transakcjach. Szybka informacja o dostępnym asortymencie, zlokalizowanym w kilkudziesięciu magazynach w całej Polsce, gwarantuje szybką reakcję na zgłaszane zapotrzebowanie oraz pozwala elastycznie reagować na zmiany na rynku.

Krajowa Spółka Cukrowa S.A. w Toruniu powstała w sierpniu 2002 roku. Jest największym w Polsce i dziewiątym co do wielkości producentem cukru w Europie. Udział Spółki w krajowym rynku wynosi blisko 40 procent, a pod względem wysokości sprzedaży i kapitału mieści się w pierwszej setce największych firm nad Wisłą. Od 30 września 2003 roku działa jako jednolity ogólnopolski koncern, w którego skład wchodzi 25 oddziałów, będących wcześniej odrębnymi spółkami akcyjnymi.

A to jeszcze nie koniec…

Pomimo zakończenia wdrożenia i wykonania prac przewidzianych umową, Comarch i KSC S.A. nadal współpracują przy wprowadzaniu kolejnych rozwiązań. Planowane są konsultacje i prace związane z procesem budżetowania oraz świadczenie usług konsultingowo-wdrożeniowych w zakresie zarządzania personelem. – KSC S.A. dysponuje obecnie nowoczesnym, zintegrowanym rozwiązaniem do zarządzania, dostosowanym do profilu działalności przedsiębiorstwa – podkreśla Artur Olkowicz.

Krzysztof Wilczyński,
Dyrektor ds. Konsultingu
CDN Egeria



Controlling w CDN XL

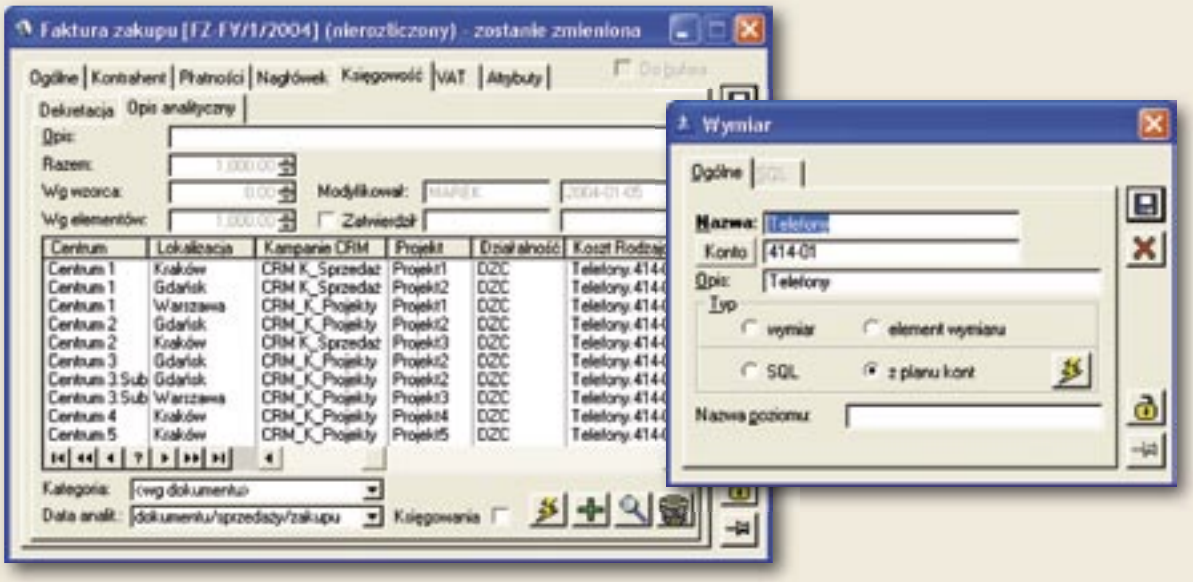
Aby korzystać ze standardowych możliwości Wielowymiarowych Analiz nie potrzeba zaawansowanych prac wdrożeniowych. Wystarczy instalacja i podstawowa parametryzacja modułów: Controlling-Klient oraz Controlling-Platforma Analityczna (obejmujących wbudowaną dziedzinę Analiza Sprzedaży). To tylko jedna z zalet Modułu Controlling, stanowiącego jeden z najważniejszych atutów rynkowych sytemu CDN XL.

Nowatorska koncepcja

System CDN XL wyposażony został w rozbudowany nowoczesny moduł klasy Business Intelligence – moduł Controllingu. W przeciwieństwie do standardowych rozwiązań tego typu, w których analizy rachunkowości zarządczej opierają się o informacje pochodzące z planu kont, w przypadku systemu CDN XL zestawienia controllingowe bazują na danych pochodzących z dokumentów źródłowych (faktur, not, zleceń itd.), będących jednocześnie źródłem informacji finansowych, ilościowych lub jakościowych. Każdy dokument powstający w systemie posiada standardowy zakres danych, takich jak wartości oraz wymiary analityczne, według których wartości te mogą być analizowane. Wartością jest na przykład: przychód, marża, koszt, ilość danego asortymentu itp., zaś wymiarem analitycznym jest kontrahent, akwizytor, operator itd. Oprócz standardowych wymiarów, każdy dokument w systemie CDN XL może być cechowany dodatkowymi, definiowalnymi przez użytkownika, wymiarami analitycznymi uwzględnianymi w Controllingu. Z każdym takim wymiarem można również związać konto księgowe, co pozwala na zautomatyzowanie procesów dekretacji.

Decyzja prosto z monitora

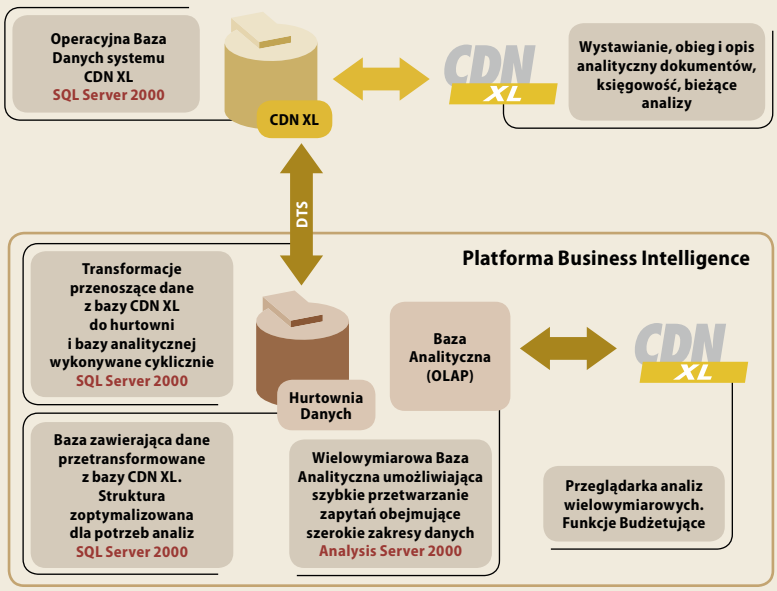
Definiowalne wymiary analityczne pozwalają na ograniczenie ilości kont analitycznych na planie kont tylko do tych, które są niezbędne dla odpowiedniej sprawozdawczości. Równocześnie cała gama innych wymiarów umożliwia tworzenie wielodziedzinowych i wielowymiarowych analiz bez konieczności odzwierciedlenia tych wymiarów w strukturze planu kont. Dane z dokumentów, poprzez operacje transformacji (Data Transformation Services), trafiają do Hurtowni Danych i bazy analitycznej, w której dostępne są już konkretne dziedziny (kostki) analityczne.



Dzięki takiej budowie CDN XL dostarcza kadrze zarządzającej pełnego zestawu niezbędnych informacji do podejmowania strategicznych decyzji bez konieczności czekania na zaksięgowanie dokumentów, czy raporty księgowości sprawozdawczej. Jednocześnie tworzenie raportów i zestawień nie obciąża bazy operacyjnej (transakcyjnej) systemu CDN XL.

Logiczne części całości

Struktura modułu podzielona jest logicznie na kilka części: Moduł Klienta Controllingu (część operacyjna) i Moduł Controlling-Platforma Analityczna obejmujący standardowo dziedzinę analiz wielowymiarowych – Analizy Sprzedaży wraz z Płatnościami Sprzedaży oraz, jako opcje, kolejne dziedziny analiz: Wyniki Operacyjne (Przychody i Koszty), Analiza Płatności, Analiza-Magazyn oraz Dodatkowe Koszty Sprzedaży. Część operacyjna Controllingu do procesów budżetowania i tworzenia rozbudowanych zestawień i wielowymiarowych analiz wymaga Platformy Analitycznej i wybranych dziedzin analiz.



Część operacyjna modułu Controlling obejmuje definicje słowników i parametrów (które są również definiowalne w Module Administracji) koniecznych do poprawnej pracy tego modułu oraz funkcje operacyjne wykorzystujące te ustawienia. Część konfiguracyjna obejmuje m.in. definicje struktury firmy (w zakresie praw, kosztów i podległości) wraz z obiegiem dokumentów, definicje dodatkowych wymiarów analitycznych, kategorii finansowych, dokumentów, a także schematów opisów analitycznych, konfigurację podzielnika wynagrodzeń oraz automatycznych transformacji danych (DTS).

Funkcje operacyjne związane z tą częścią modułu to:

Zlecenia wewnętrzne

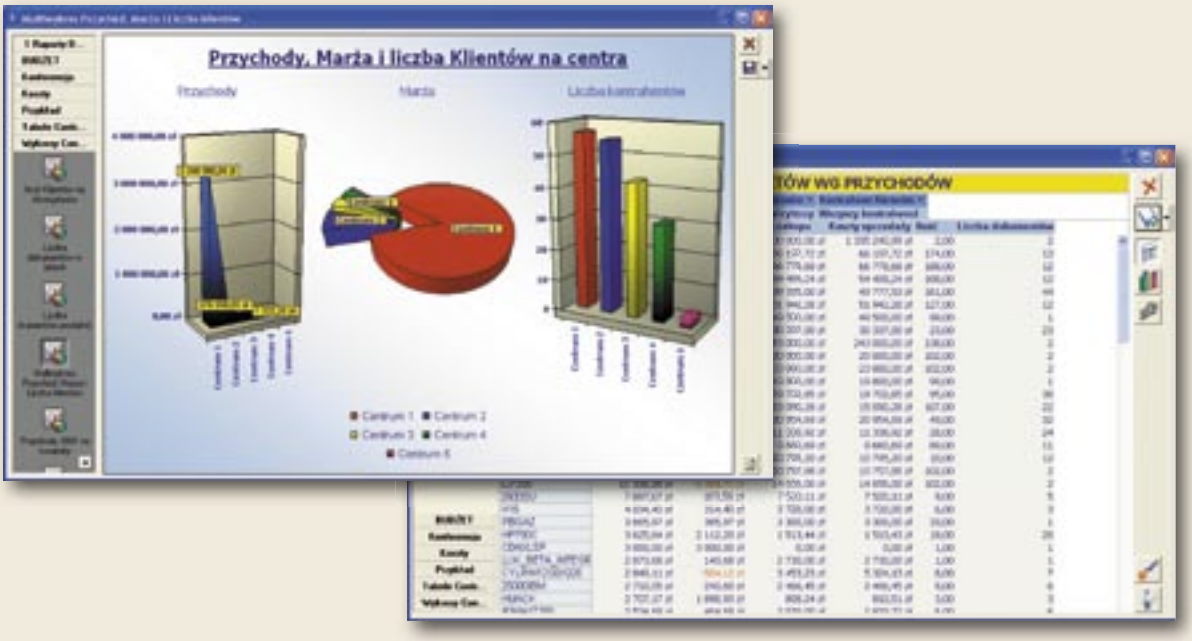
System pozwala na tworzenie i ewidencję zleceń realizowanych pomiędzy centrami, a poprzez opis analityczny – ewidencji wartości, które są między nimi przekazywane.

Podzielnik wynagrodzeń

Umożliwia szczegółowy podział kosztów związanych z wynagrodzeniem każdego pracownika. Wypełnienie i powiązanie podzielnika z listą płac pozwala na rozdysponowanie tych kosztów wg podzielnika.

Opis analityczny dokumentów

System pozwala na automatyczny, półautomatyczny lub odręczny →



← opis analityczny dokumentów źródłowych, uwzględniając także dodatkowe – definiowalne – wymiary analityczne. CDN XL Controlling umożliwia analizowanie dokumentów nieopisanych analitycznie, dokumentów będących na dowolnym etapie takiego opisu, a także dokumentów jeszcze niezatwierdzonych, będących w buforze.

Obieg Dokumentów – Skrzynka Pracownika

W systemie CDN XL istnieje możliwość zamodelowania obiegu dokumentów podlegających opisom analitycznym. Każdy operator dysponuje swoją skrzynką, do której trafiają dokumenty, których opisy analityczne powinny zostać przez niego uzupełnione. Możliwe jest również wieloetapowe opisywanie dokumentów przez różnych pracowników firmy. W każdym przypadku można zdefiniować warunki, które muszą być spełnione, aby dokument znalazł się w skrzynce pracownika oraz warunki, po spełnieniu których dokument skrzynkę opuści. Elektroniczny obieg dokumentów pozwala zapewnić kompletność opisu analitycznego wszystkim dokumentom wprowadzonym do systemu.

Księga Raportów

System CDN XL wyposażony został w Księgę Raportów pozwalających zdefiniować zestawienia i analizy wykorzystujące dane zawarte w bazie analitycznej. Pozwala na definiowanie wielowymiarowych zestawień z wykorzystaniem kilku wbudowanych przeglądarek analitycznych. Podstawową jest przeglądarka CDN XL operująca na strukturach drzewa i wykorzystująca mechanizmy zagłębiania się na kolejne poziomy różnych ścieżek wymiarów (drill&down). Inne to możliwości wykorzystania funkcji dostępnych w komponentach pakietu Microsoft Office – tabel przestawnych oraz wykresów.

Analizy tworzy się tu prostą metodą przeciągnij i upuść (drag&drop). Tak zdefiniowane zestawienia zapisywane są w Księdze Raportów oraz mogą być publikowane np. na stronach WWW w wewnętrznym portalu informacyjnym firmy. Analizy mogą uwzględniać również dokumenty niezatwierdzone – będące w buforze.

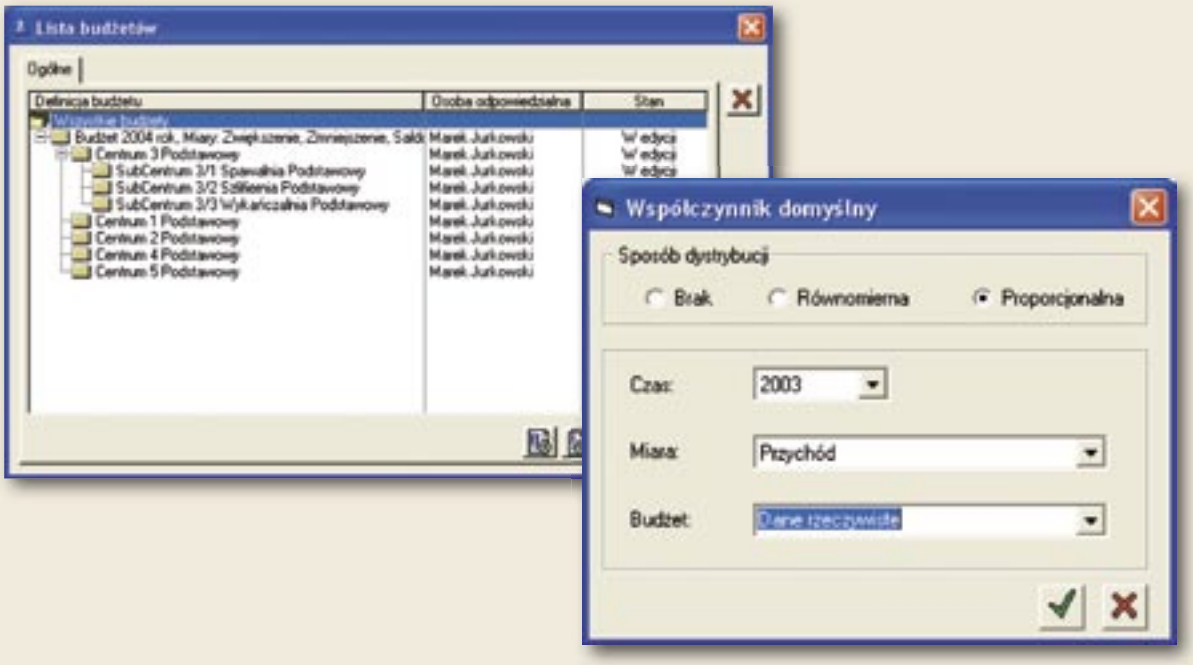
Księga raportów pozwala na grupowanie takich zestawień wraz z przypisaniem uprawnień czy hasła koniecznego do ich uruchomienia. Fizycznie analizy danych odbywają się na dedykowanym do tych celów serwerze OLAP (OnLine Analytical Processing), dzięki czemu nie obciążają one pracy operacyjnej firmy.

Budżetowanie

Mechanizmy budżetowania dostępne są z poziomu Klienta Controllingu Operacyjnego i wymagają Controllingu Platformy Analitycznej. Pozwala to na interaktywną analizę danych oraz wykorzystanie mechanizmów budżetowania. Budżety mogą być tworzone zarówno dla danych finansowych, jak i ilościowo-jakościowych. System wspomaga również procesy budżetowania wg wybranych wymiarów mających podlegać takim procesom (np. struktura firmy, projekt, dział, rodzaj kosztów itd.).

W module Controllingu istnieje możliwość tworzenia wielu wariantów budżetów, jak również budżetów cząstkowych (np. budżety kwartalne), które są automatycznie i na bieżąco scalane do budżetów nadrzędnych oraz do globalnego budżetu firmy.

Mechanizm tworzenia budżetów obejmuje unikalną funkcjonalność określenia domyślnego współczynnika rozpływu wartości dla budżetowanego wymiaru. Pozwala to na automatyzację i znaczne uproszczenie procesu tworzenia budżetów w przedsiębiorstwie.



Część analityczna modułu Controlling opiera się o:

- **Hurtownię Danych** – agregującą i unifikującą dane pobierane za pośrednictwem mechanizmów DTS (Data Transformation Services) z bazy operacyjnej CDN XL. Hurtownia danych może integrować w sobie również informacje pobierane z innych niż CDN XL podsystemów operacyjnych działających w przedsiębiorstwie.
- **Wielodziedzinową i Wielowymiarową Bazę Analityczną (OLAP)** – ściśle współpracującą z Hurtownią Danych i czerpiącą z niej dane do analiz. Są one zorganizowane w wielowymiarowe dziedziny (kostki) analiz. Dostęp do nich zapewnia Księga Raportów wraz z przeglądarkami analiz zawarte w module Controlling – Klient. Dostępne są następujące dziedziny analiz:

Dziedzina Analiza Sprzedaży

Dotyczy sprzedaży towarów i usług – raportuje wartość i koszt własny sprzedaży, uzyskane marże, ilości sprzedanych towarów i klientów, z którymi zostały zawarte transakcje itd. Dziedzina wzbogacona jest o kolejne elementy, takie jak: Jednostki Miary, Rabaty Promocje, Upusty i Płatności Sprzedaży. Analizowane miary można przeglądać dowolnie „przecinając" je wszystkimi dostępnymi wymiarami standardowymi oraz wymiarami zdefiniowanymi przez użytkownika. Kostka pobiera dane z dokumentów, które są związane ze sprzedażą towarów i usług (faktur, paragonów, wydań zewnętrznych, dokumentów a'vista itd.).

Dziedzina Dodatkowe Koszty Sprzedaży

Standardowo obejmuje koszty kredytowania sprzedaży i zakupów, koszty transportu i koszt zakupu. W odróżnieniu od standardowej miary koszt zakupu, kwota korekty kosztów rozbijana jest tutaj pomiędzy dokumenty, których dotyczy.

Dziedzina Wyniki Operacyjne (Przychody i Koszty)

Raporty Przychodów i Kosztów są oparte o wymiar systemowy: Kategorie Finansowe. Odpowiednie zaprojektowanie drzewa kategorii daje możliwość szczegółowej analizy wyniku finansowego firmy (Przychody/Koszty) w praktycznie dowolnym przekroju. Dodatkowym elementem jest raportowanie specyficznych elementów kategorii finansowych tzw. Nie-Kosztów i Nie-Przychodów. Raporty Przychodów i Kosztów można tworzyć wg wszystkich wymiarów standardowych oraz wszystkich wymiarów dodatkowych – zdefiniowanych przez Użytkownika.

Dziedzina Płatności

Kostka Płatności obejmuje Płatności Bieżące, Płatności Historyczne i Płatności Sprzedaż. Analizy opierają się na dwóch podstawowych miarach: Zobowiązania i Należności oraz miarach kalkulowanych m.in. Średnich Stanach i Rotacjach Należności i Zobowiązań.

Dziedzina Magazyn

Łączy Magazyny Bieżące, Magazyny Historyczne i Sprzedaż. Pozwala analizować ilość i wartości księgowe magazynu, Przychody, Ilości Sprzedane, Średnie Wartości Księgowe Magazynu, Rotacje czy Średnią Sprzedaż i Dni Zapasów.

Marek Jurkowski
Product Manager CDN XL,
Comarch SA

Kiedy dokument przestał być papierem

Szybki i łatwy dostęp do aktualnej i dokładnej informacji może być dzisiaj istotnym wyznacznikiem sukcesu bądź porażki firmy, zwłaszcza w warunkach konkurencyjnej gospodarki. Świadczenie dotychczasowych i wprowadzanie nowych usług powoduje, że muszą one dysponować odpowiednią infrastrukturą, wykwalifikowanym personelem, a przede wszystkim dostępem do właściwej informacji.

Różne oblicza dokumentu

Wszystkie korporacje kontrolują w pewnym stopniu najważniejsze dla nich informacje, na przykład o klientach czy dane finansowe. Są one zwykle przechowywane w formie strukturalnej w bazach danych. Jednakże większość informacji (70–90 proc. nawet w najbardziej zautomatyzowanych przedsiębiorstwach) pozostaje w formie niestrukturalnej np. faksy, dokumenty papierowe, raporty komputerowe, dokumenty elektroniczne. W wielu przypadkach dokument jest produktem: polisa ubezpieczeniowa, wyciąg z konta karty kredytowej, nota odsetkowa, czek, potwierdzenie zapłaty. Często dokumenty te są generatorami kolejnych transakcji i reprezentują jedyny prawny zapis, na podstawie którego powstaje transakcja lub jest nim autoryzowana.

W wielu organizacjach dokumenty są już archiwizowane. Teraz, wykorzystując nowoczesne technologie, można nimi również zarządzać. Takie systemy ułatwiają współdzielenie informacji i pozwalają pracować wielu osobom na tych samych dokumentach. Ponadto uzyskuje się możliwość pełnej kontroli wersji dokumentów i gwarancję bezpieczeństwa przechowywanych informacji. Korzyści wynikające z używania systemów zarządzania dokumentami to przede wszystkim wyższy poziom obsługi klienta, lepsze relacje z partnerami handlowymi oraz redukcja ryzyka i ewentualnych kar.

Koniec ery papieru

W momencie nasilenia się procesów biznesowych wiele przedsiębiorstw stanęło, a wiele jeszcze stoi, przed strategiczną decyzją: co z taką sytuacją zrobić?

Od lat forma papierowa sprawiała nie jednej firmie i jej pracownikom wiele mniejszych lub większych problemów, uniemożliwiając jednocześnie sprawne i efektywne zarządzanie dokumentami. Zagubienie dokumentu lub celowe przetrzymywanie go w wiadomym dla siebie miejscu czy nawet rozlana kawa powodowały opóźnienia w realizacji zadań procesów lub całkowicie eliminowały niezbędne z poziomu firmy zdarzenia lub akcje. Z doświadczenia klientów wiemy także, że niektóre z nich powodowały niewyobrażalne i nieodwracalne straty finansowe i biznesowe.

Jaka technologia?

Te fakty stały się podstawą do poszukiwania technologii i tworzenia rozwiązań pozwalających na zmianę formy na elektroniczną, jak i zarządzania nią w sposób bardziej efektywny i optymalny kosztowo.

Na obecnym etapie nie ma już pytań: czy wdrażać, bo to jest oczywiste. Teraz wiele firm stoi przed innym zagadnieniem: kiedy wdrażać i jakie rozwiązanie?

Wybór technologii zaczyna się od odpowiedzi na szereg pytań: Czego oczekuję? Jaka technologia pozwoli na realizację celów krótkoterminowych i długoterminowych? Co jest ważne: technologia, partner (rozwiązania), dostawca technologii (producent)? Jakie korzyści tak naprawdę pojawią się korzyści z wdrożenia rozwiązania?

Z punktu widzenia przyszłych profitów firmy najbardziej istotna wydaje się odpowiedź na ostatnie pytanie.

Korzyści nie podlegają dyskusji

Główną miarą korzyści z inwestycji jest określenie strategicznych celów wdrożenia oraz zwrotu z inwesty-

cji, który ma bezpośredni wpływ na wyniki przedsiębiorstwa.

Podstawowe obszary, których poprawa działania wpływa na usprawnienie działalności w każdej branży, to:

- redukcja zarządzania dokumentami papierowymi;
- usprawnienie obiegu dokumentów rozumiane jako minimalizacja kosztów osobogodzin związanych z odszukiwaniem dokumentów oraz poprawa jakości dostarczanych dokumentów (dokumenty rzeczywiste bez przekłamań);
- redukcja kosztów zatrudnienia związanego z zarządzaniem dokumentami papierowymi;
- redukcja kosztów zawiązanych z możliwością zagospodarowania przestrzeni po dokumentach papierowych;
- usprawnianie procesów biznesowych, co powoduje możliwość podejmowania szybszych decyzji operacyjnych, taktycznych oraz strategicznych (lepsze ceny kupna/sprzedaży energii);
- redukcja kosztów związanych z asystą techniczną, szkoleniami oraz dostępem do krytycznych dla funkcjonowania zakładu dokumentów;
- zwiększenie zaufania i satysfakcji klientów poprzez szybki czas obsługi.

Dodatkowo niemierzalne korzyści to także:

- konieczność używania dokumentów ogólnie zatwierdzonych w firmie (redukuje możliwość powstawania błędów, ponieważ system zmusza użytkowników do używania zatwierdzonego procesu obiegu dokumentów);
- redukcja dodatkowych kosztów szkoleń zakresu poznawania procesów lub procedur;
- wprowadzanie nowych technologii i zabezpieczeń przechowywania i przetwarzania danych (np. podpis elektroniczny, szyfrowanie dokumentów);
- wzrost wartości rynkowej firmy;
- standaryzacja procesów (zgodna ze strukturami korporacyjnymi firmy, umożliwia korzystanie z przygotowanych procesów i obiegów dokumentów, łatwe porównywanie efektywności w poszczególnych obszarach, działach, krótko terminowy wpływ na kształt obiegu i procesu, co pozwala na szybkie przystosowanie się zmian strategii lub procedury).

Poprzez zastosowanie niektórych narzędzi zmiana procesu lub procedury trwa maksymalnie kilka minut, i to bez możliwego udziału programistów. Pozwala to na minimalizowanie czasu wprowadzania nowych pomysłów biznesowych opartych na działaniach wewnętrznych firmy

Najbardziej widocznym efektem wprowadzenia rozwiązań będzie 70-procentowa redukcja personelu zajmującego się zarządzaniem papierowymi dokumentami. Inne to 66-procentowa redukcja czasu związanego z odszukiwaniem odpowiednich informacji i dokumentów, czy też 10–20-procentowe zmniejszenie czasów przestoju poprzez dostęp do krytycznych dla firm dokumentów.

Czego potrzebuję?

Wybór odpowiedniej technologii nie jest skomplikowany. Znacznie bardziej istotne jest zdecydowanie się na właściwe rozwiązanie, czyli przygotowanie infrastruktury, organizacji i pomysłu na wykorzystanie stworzonego systemu. W związku z tym pojawia się pytanie: czy korzystać z własnej infrastruktury (zakup rozwiązania), czy z usług pozwalających na realizację swoich celów (outsourcing)? Żaden z klientów ani dostawców rozwiązań nie jest w stanie rzetelnie odpowiedzieć bez szczegółowej analizy wszystkich kosztów dla obu przypadków.

Outsourcing w modzie

Opierając się na wieloletnim doświadczeniu Comarch w realizowaniu rozwiązań dla klientów, można stwierdzić, że w większości przypadków usługi outsourcingowe są dla firm optymalne kosztowo. Mają podstawowo zaletę: zmniejszają ryzyko inwestycji dla firm, przenosząc je na dostawców rozwiązań.

Samym dostawcom pozwalają na budowanie bardziej otwartych rozwiązań i optymalizację cenową oferowanych usług. Poprzez zmniejszenie kosztów inwestycji przy każdym nowym projekcie dla jednego klienta (zakup i tworzenie nowej infrastruktury), usługi outsourcingowe, również w obszarze zarządzania dokumentami i procesami, stają się atrakcyjne dla klientów.

Elektroniczna przyszłość dokumentu

Zmiana formy przekazywania informacji stanie się koniecznością. Mimo iż, w naszym mniemaniu, papier nie zostanie całkowicie wyeliminowany, to jednak zostaje coraz częściej zastępowany poprzez dokumenty elektroniczne. W związku z tym każda z firm będzie zmuszona do korzystania z dokumentów elektronicznych i znalezienia rozwiązania informatycznego do obsługi takich obiektów.

Już teraz wiele korporacji, sieci handlowych wymusza na swoich kontrahentach korzystanie z informacji przekazywanej w tej formie lub przez obrazy dokumentów generowanych ze swoich systemów. Prawie wszystkie wielkie firmy korzystają już w jakimś stopniu z systemów zarządzania lub obiegu dokumentów.

Dodatkowo, w sytuacji, kiedy istnieje możliwość podpisywania i szyfrowania dokumentów elektronicznych, nie ma odwrotu od systemów zarządzania nimi w postaci obrazów lub w postaci formatów dostępnych z wielu aplikacji biurowych (Word, Excel, Acrobat).

Dla firm, które musza się znaleźć w nowej sytuacji prędzej czy później powinien to być jedyny argument przesądzający o tym, że powinny myśleć już o sposobie realizacji tych potrzeb, to znaczy o poszukiwaniu rozwiązania. Nie dotyczy ono jednak wszystkich firm, gdyż wiele ma już w swoich strategiach określone rozwiązania na najbliższe miesiące lub lata, które pozwalają na zaimplementowanie potrzeb z zakresu archiwizacji i zarządzania dokumentami.

Jarosław Branczewski,
Business Solution Manager,
Comarch SA

Komputer wykładowcą

E-learning jest dzisiaj bez wątpienia najpopularniejszą formą nauczania na odległość. Swą pozycję zdobył dzięki wysokiej efektywności w przekazywaniu wiedzy, na którą popyt w ostatnich latach wciąż rośnie. Niebagatelną rolę odegrał również rozwój technologii multimedialnych oraz Internetu, który jest najważniejszym medium w publikowaniu szkoleń e-learningowych.

Elektroniczne przekazywanie wiedzy

Wykorzystanie nowoczesnych technik bazujących jednocześnie na tekście, grafice, dźwięku, animacji oraz sekwencjach wideo przyczyniło się do popularyzacji przekazywania wiedzy za pomocą elektronicznych środków przekazu. Obecnie e-learning obejmuje takie techniki nauczania jak:

- Web-based training,
- Computer-based training,
- Virtual classroom.

Wybór techniki zależy przede wszystkim od celu, adresatów szkoleń oraz możliwości technicznych.

E-learning dla każdego

Obecnie nie występuje już żaden obszar działalności edukacyjnej, w którym nie można zastosować kursów e-learningowych.

Ich uczestnikami mogą być uczniowie szkół i uczelni wyższych, dla których e-learning może stanowić uzupełnienie zajęć prowadzonych tradycyjnie lub, jak w przypadku uniwersytetów wirtualnych, może być jedyną formą zdobywania wiedzy.

Zdalne szkolenia zdobywają coraz większą popularność w sektorze publicznym, gdzie dzięki mocnemu lobbingowi Unii Europejskiej coraz częściej spotykane są platformy e-learningowe. Ogromna ilość urzędników, którzy muszą nieustannie uczestniczyć w procesie kształcenia i podnoszenia kwalifikacji jest motorem napędowym dla rozwoju e-learningu w tym sektorze.

Jednakże najprężniej rozwijającym się rynkiem dla kursów zdalnych są organizacje i przedsiębiorstwa komercyjne, które coraz częściej sięgają po tego typu rozwiązania z przyczyn czysto ekonomicznych. Szkolenia e-learningowe są jedynym rozwiązaniem w przypadku masowych szkoleń pracowników, na przykład: podczas wprowadzania nowych wewnętrznych systemów informatycznych w POS lub centrali, nowych procedur obsługi klienta w salonach firmowych, standardów jakości lub produkcji, szkoleń handlowych (nowe produkty/usługi) dla przedstawicieli handlowych w terenie. Analogicznie, masowe szkolenia dla klientów, przykładowo podczas wprowadzania nowych produktów na rynek, wydają się być idealnym polem do popisu dla multimedialnych szkoleń e-learningowych.

Dodatkową korzyścią osiągniętą poprzez zastosowanie nowoczesnej platformy e-learningowej jest stworzenie bazy wiedy posiadanej przez pracowników: wiadomo, kto powinien być przeszkolony z jakiego zakresu, znany jest poziom wiedzy każdego pracownika.

Szybko, tanio, efektywnie

Praktycznie nieograniczona ilość kursantów uczestniczących w szkoleniu jednocześnie, pozwala na szybkie przekazanie wiedzy, co jest niemożliwe w przypadku tradycyjnego nauczania. Do kursu można przystąpić w dowolnym dla zainteresowanego czasie i miejscu, a szkolenie nie powoduje oderwania pracownika od obowiązków zawodowych. Wymierne i oczywiste oszczędności osiągane przez wyeliminowania kosztów dojazdów i zakwaterowania w miejscu szkolenia mogą sięgać setek tysięcy złotych. Gdy doliczy się do tego koszty sal wykładowych i honoraria wykładowców, to w przypadku dużych organizacji oszczędności mogą sięgać nawet milionów złotych. To bardzo istotna rewolucja, mając na uwadze fakt, iż tradycyjne szkolenia przeprowadzane dla całych działów skutecznie mogą zdezorganizować pracę w firmie. W przypadku kursów e-learningowych można pozwolić sobie na podzielenie wszystkich uczestników na grupy, bez wpływu na koszt przeprowadzanego szkolenia.

Indywidualne szkolenia

Jedno szkolenie może być wykorzystane wielokrotnie: nowi pracownicy przechodzą przez ten sam zestaw szkoleń i kursów, korzystając z dokładnie takich samych materiałów szkoleniowych jak inni pracownicy. Dzięki temu możemy być pewni, że zakres publikowanego materiału jest zawsze identyczny i taka sama porcja wiedzy jest przekazywana każdemu pracownikowi według jednolitych i spójnych zasad. Pozwala to w łatwy sposób utrzymać wysoki i jednolity poziom wiedzy pracowników.

Śledzenie wyników testów sprawdzających pozwala na udoskonalenie materiałów szkoleniowych, a tym samym podnosi jakość wiedzy przyswajanej przez kursantów.

Zgodnie z przewidywaniami analityków już w 2005 roku odsetek szkoleń przeprowadzanych za pośrednictwem Internetu przekroczy 70 proc. wszystkich szkoleń organizowanych dla pracowników.

Sala wykładowa na biurku

Aby wziąć udział w kursie użytkownicy nie muszą opuszczać miejsca pracy. Dostęp do materiałów jest łatwy i powszechny, tak aby kursant w dogodnym dla siebie czasie mógł powrócić do materiałów kursowych i zweryfikować bądź utrwalić posiadaną wiedzę. Wszystkie materiały szkoleniowe zgromadzone są w jednym miejscu, co z kolei przyczynia się do łatwiejszego przyswajania wiedzy.

Szkolna wyprawka

Do przeprowadzania szkoleń e-learningowych niezbędny jest odpowiedni sprzęt oraz oprogramowanie. Najprostszą formą elektronicznego przekazywania wiedzy jest dystrybucja kursów, szkoleń, prezentacji na płytkach CD uruchamianych na komputerach kursantów. Wadą tego typu rozwiązania jest brak informacji zwrotnej dotyczącej postępów w nauce oraz wyników testów sprawdzających. Bardziej zaawansowanym technologicznie i za razem dającym większe możliwości rozwiązaniem jest dystrybucja materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy e-learningowej. Dodatkowo zastosowanie nowoczesnych technik multimedialnych wpływa na zwiększenie efektywności szkoleń poprzez dostęp do repozytorium wiedzy, słowników, list dyskusyjnych, FAQ, chat.

Różne potrzeby – różne sposoby

Standardowo oferuje się możliwość przeprowadzania szkoleń e-learningowych:

- Synchronicznych – zdalnie prowadzonych przez trenera/nauczyciela: chat, audio/video konferencja;
- Asynchronicznych – przeprowadzanych indywidualnie przez każdego uczestnika w dowolnym czasie.

Dużym atutem platform e-learningowych jest śledzenie procesu szkolenia oraz kontrola jego wyników. Dystrybucja szkoleń jest podstawowym, lecz nie jedynym, zadaniem platformy. Nieocenione możliwości daje zastosowanie platformy e-learningowej w procesie zarządzania edukacją oraz budowania kultury edukacyjnej w organizacji. Funkcjonalności związane z tworzeniem optymalnej ścieżki szkoleniowej dla pracowników firmy i drzewa szkoleń dla różnych działów firmy (np. różne ścieżki szkoleń dla działów sprzedaży, obsługi klienta, przedstawicieli handlowych mogą zawierać te same elementy), wpływają na stałe podwyższanie wiedzy pracowników oraz jakości pracy.

Czy to ma przyszłość?

Popularyzacja e-learningu jako metody nauczania niewątpliwie wpływa korzystnie zarówno na funkcjonalność oferowaną przez platformy, jak również na jakość kursów oferowanych przez firmy deweloperskie. Ponadto coraz łatwiejszy dostęp do Internetu oraz obniżanie cen

1.

2.

3.

Szkolenia e-learningowe w standardzie SCORM autorstwa Comarch:
1. Szkolenie z umiejętności miękkich
2. Symulator aplikacji komputerowej
3. Szkolenie z procesów

sprzętu komputerowego przyczyni się do jeszcze większej popularyzacji szkoleń multimedialnych.

Dzisiaj trudno jest znaleźć uczelnię wyższą nie posiadającą rozwiązań opartych o szkolenia e-learningowe. Analogicznie na rynku komercyjnym w najbliższych miesiącach spodziewać się można jeszcze większego zainteresowania tematyką szkoleń e-learningowych wśród organizacji, które dbają o rozwój swoich pracowników oraz kontrahentów, jednocześnie obniżając koszty prowadzonej działalności.

Marcin Kościak,
Business Solution Manager,
Comarch SA

Rynek wzbogacony przez Comarch

Comarch jest aktualnie jedną z najciekawszych firm, która mimo tego, że na rynkach globalnych dopiero dojrzewa, to dzięki coraz ciekawszym kontraktom ze znanymi firmami telekomunikacyjnymi (np. O_2 Germany), staje się coraz bardziej widoczna wśród ustabilizowanych graczy rynkowych w sektorze rozwiązań IT dla telekomunikacji – wynika z raportu przygotowanego przez firmę IDC.

W październiku 2004 roku największa na świecie firma analityczna IDC opublikowała osobny raport o firmie Comarch, badając jej strategię i pozycję jako globalnego gracza na rynku systemów klasy OSS/BSS. Jest to pierwszy w historii IDC raport poświęcony osobnej firmie z rejonu Europy Centralnej i Wschodniej.

Okres dojrzewania

Według raportu i analizy opracowanej przez Elizabeth Rainge, specjalistkę z działu zajmującego się systemami dla firm telekomunikacyjnych i firmami oferującymi takie rozwiązania, Comarch jest nie tylko jednym z najciekawszych przedsiębiorstw, które umacniają swoją pozycję wśród głównych graczy na rynku rozwiązań IT dla telekomunikacji – w kontekście coraz to nowszych firm z rejonu Europy Środkowej, które chcą wejść na światowe rynki informatyczne, jest również przykładem największego sukcesu.

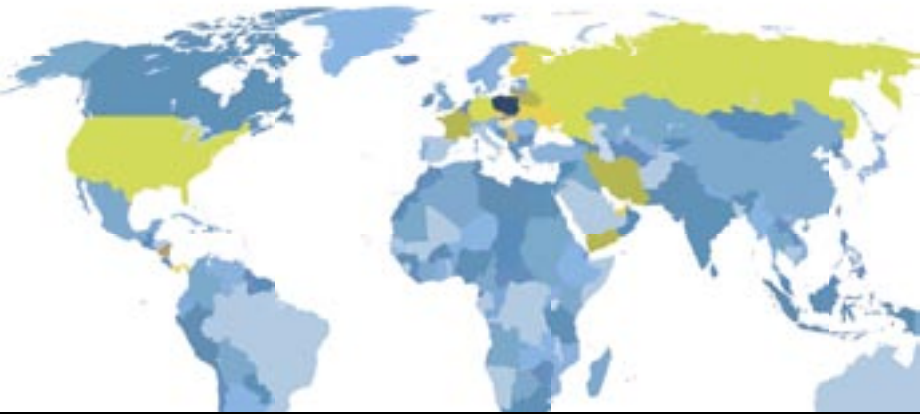
Comarch, mocno osadzony w lokalnym rynku Europy Środkowo-Wschodniej, z bardzo dobrymi referencjami i siecią oddziałów, byłby atrakcyjnym kąskiem do przejęcia dla niejednego z amerykańskich dostawców systemów OSS/BSS, który chciałby zaistnieć na tych rynkach.

Systemy firmy są najlepiej przystosowane do wdrożeń w firmach telekomunikacyjnych małej i średniej wielkości. Wciąż potrzebna jest praca nad rozwojem potencjału do obsługi wdrożeń u operatorów na skalę ponadnarodową. Niemniej jednak doświadczenia, które zdobywa aktualnie Comarch, pozwalają z optymizmem patrzeć na jego dalszy rozwój.

Jednym z najważniejszych elementów w rozwoju spółki pozostaje aktualnie wzmacnianie rozpoznawalności, w szczególności na rynkach Ameryki Północnej, a w mniejszym stopniu w Europie Zachodniej. Mimo iż Comarch jest spółką publiczną, co podnosi poziom zaufania potencjalnych klientów, to wciąż sukces i znajomość konkretnych rynków geograficznych pozostaje krytycznym czynnikiem w dalszym rozwoju firmy. Nie zmienia to faktu, że Comarch, już na tym etapie, może być podawany jako przykład, w jaki sposób firma z byłego bloku postkomunistycznego, oferująca nowe technologie i wysoko wyspecjalizowane systemy informatyczne, może odnieść sukces na bardzo konkurencyjnych rynkach światowych, na których obecni są wszyscy najważniejsi światowi gracze z poszczególnych segmentów rozwiązań informatycznych.

Z ziemi włoskiej do Polski

Comarch wciąż pracuje nad dalszym dynamicznym wzrostem, przedzierając się do coraz wyższej półki operatorów telekomunikacyjnych. Firma zaczynała od dostawców Internetu, obecnie szeroko współpracuje z operatorami telefonii komórkowej. Istotnym czynnikiem, w odniesieniu do coraz wyraźniejszego sukcesu w Europie Centralnej, było dla Comarch pozycjonowanie się jako globalnego dostawcy systemów informatycznych. Mimo tego, że główne wysiłki marketingowo-sprzedażowe koncentrują się wokół flagowego systemu billingowego TYTAN, aktywność związana z systemem do zarządzania sieciami InsightNet pozwala generować dodatkowy biznes. Strategia Comarch nie jest jednak sztywna, ale dostosowana do potrzeb lokalnych rynków, na których jest obecna. Na tych, które są najbardziej konkurencyjne firma pozycjonuje się jako dostawca oprogramowania z naciskiem na pojedyncze rozwiązania, natomiast dla mniejszych dostawców i na mniej zaawansowanych rynkach, Comarch prezentuje całą kompletną ofertę dla operatorów telekomunikacyjnych. W 2004 roku można było zauważyć wyraźny nacisk na dostarczanie systemów dla operatorów



Comarch :: Polska :: Finlandia :: Niemcy :: Rosja :: USA :: Zjednoczone Emiraty Arabskie
Wdrożenia :: Białoruś :: Czarnogóra :: Finlandia :: Francja :: Iran :: Jemen :: Litwa :: Niemcy :: Nikaragua :: Panama :: Republika Czeska :: Rosja :: Słowacja :: Ukraina :: USA :: Węgry

komórkowych, co ma odzwierciedlenie w poważnych referencjach w tym sektorze, jak i w coraz większej ilości zapytań ofertowych krążących po rynku, które trafiają również do Comarch.

Comarch mierzy w Europę Zachodnią, Wschodnią, Bliski Wschód, Afrykę i Amerykę Środkową i Północną. Nowo pojawiające się biura zagraniczne wciąż wspierają rozszerzający się zasięg geograficzny spółki.

Oprócz systemów dla telekomunikacji, Comarch posiada również inne produkty m.in. systemy ERP lub inne wspierające zarządzanie przedsiębiorstwami. Jednak to właśnie rozwiązania dla telekomunikacji są od początku oferowane na rynkach międzynarodowych. Podstawą strategii w sektorze telekomunikacyjnym było zdobycie dobrej reputacji na Zachodzie. Z tym doświadczeniem spółka powraca teraz do swojego własnego regionu i z dosyć dużą łatwością sprzedaje swoje systemy firmom telekomunikacyjnym.

Geografia to specjalizacja

Mówiąc o rynkach docelowych w odniesieniu do Comarch, istotnego znaczenia nabiera geografia. Zgodnie z trendami rynkowymi, priorytetowym celem działań handlowych są operatorzy komórkowi. Jednak segmentacja rynkowa Comarch wciąż się rozwija, co w połączeniu z podejściem usługowo-produktowym, daje właściwe efekty. Taka sytuacja jest charakterystyczna dla szybko rosnących firm informatycznych, które ciągle poszukują rejonów specjalizacji.

Pozycjonowanie i konkurencja

Na rynkach globalnych Comarch konkuruje z największymi i najbardziej doświadczonymi dostawcami systemów billingowych takimi jak: Amdocs, Intec, Portal. Na rynku zarządzania sieciami konkurencją są: HP, OpenView, Agilent czy Micromuse. Pomimo tego, że firma może dysponować pewną przewagą konkurencyjną wynikająca ze struktury kosztów, nie jest to jednak główny wyróżnik w jej działalności, ponieważ koszty w Polsce stale rosną, czyniąc firmy informatyczne coraz mniej konkurencyjne cenowo.

Aby utrzymać ten punkt przewagi, Comarch otwiera biura badań i rozwoju np. na Ukrainie.

Jednak prawdziwa przewaga spółki wynika ze stosunkowo nowej generacji oferowanych rozwiązań wspieranych przez konkretne produkty.

To odnosi się szczególnie do systemu InsightNet, wyposażonego w bardzo innowacyjne elementy oraz do systemu TYTAN, który ma bardzo poważne zalety w przypadku wdrożenia u małej i średniej wielkości operatorów telekomunikacyjnych. Jego implementacja u małych i średnich operatorów może być dużo łatwiejsza i elastyczniejsza niż wdrażanie ogromnych systemów np. firmy Amdocs. Tak czy inaczej, pozycjonowanie Comarch dopiero się kształtuje wraz z tym, jak firma staje się coraz bardziej rozpoznawalną marką na rynkach międzynarodowych.

Dzisiaj Comarch jest wschodzącą, ale już doświadczoną firmą. Z czasem nabyta wiedza zdobywana poza rynkami europejskimi powie znacznie więcej i określi jej rolę na rynku systemów dla telekomunikacji.

Podróż do przyszłości

Comarch posiada atrakcyjny zestaw produktowy, doświadczenie oraz strukturę kosztową, która daje jej przewagę teraz i w przyszłości; zwłaszcza w momencie, kiedy operatorzy telekomunikacyjni stają się bardzo wrażliwi na punkcie wydatków i kosztów, również tych związanych z informatyką. W takim kontekście w pełni zintegrowane rozwiązania, które posiada firma są jednym ze sposobów na obniżanie kosztów. Co więcej, przedsiębiorstwo dysponuje również znacznie większymi możliwościami pracy i osiągania sukcesu na rynku europejskim niż przeciętny amerykański start-up. I najważniejsze: bezpośrednie doświadczenie zdobywane przez Comarch na różnych rynkach geograficznych oraz umiejętność dostosowywania się do nich, może być jednym z najważniejszych czynników przy otwieraniu drzwi do kolejnych rynków i segmentów rynkowych.

Zagrożenia, czyli wyzwania

Comarch występuje na rynkach, gdzie konkurencja jest niezwykle ostra, a progi wejściowe są postawione z reguły bardzo wysoko. Jednak konsekwentne budowanie strategii i zdobywanie nowych, ciekawych klientów, może być czynnikiem, który będzie sprzyjał dalszemu rozwojowi spółki. Wyzwania, które stoją przed firmą to dalsza strukturalizacja portfolio produktów, specjalizacja w rozwiązaniach, które firma oferuje, rozwijanie relacji partnerskich z największymi światowymi dostawcami takimi jak HP, IBM, Sun, budowanie wiedzy i zdobywanie doświadczenia na rynkach lokalnych oraz dalsze działania zmierzające do budowania wyraźnej obecności na rynkach globalnych.

Opracował **Grzegorz Błażewicz** na podstawie raportu IDC, OSS/BSS Vendor Profile: Comarch, Elizabeth Rainge, Październik 2004

Ograniczony dostęp do Internetu nie pozwala w pełni wykorzystać możliwości infrastruktury sieciowej w Polsce

Po kablu do Unii

Jaki jest stan dostosowania polskiej infrastruktury teleinformatycznej (pod względem technologicznym) do standardów unijnych? Co to oznacza w praktyce – gdzie jesteśmy?

Ogólny stan infrastruktury sieciowej operatorów telekomunikacyjnych nie jest zły. Rynek operatorów telekomunikacyjnych rozwija się dynamicznie, sporo inwestuje się w ATM i MPLS, Polska posiada również rozbudowaną sieć światłowodową. Dużo gorsza sytuacja jest w zakresie infrastruktury dostępowej do abonentów, szczególnie w obszarach o niskim zaludnieniu. Problemem jest również udostępnianie taniego szerokopasmowego dostępu do Internetu dla użytkowników indywidualnych. W tym obszarze mamy spore zaległości w stosunku do UE. Co prawda pojawiają się pomysły typu: dostęp poprzez sieci WLAN, szerokopasmowe sieci miejskie, Internet w gniazdku 230 V, dostęp do Internetu po łączach VSat, ale poza spektakularnymi informacjami o uruchomieniu danej usługi, ich dostępność jest niewielka. I kwestia najważniejsza, ceny usług są wyższe niż w UE.

Co i gdzie jest jeszcze do zrobienia?

Dużo do zrobienia mają instytucje samorządowe i rządowe w zakresie udostępnienia infrastruktury dostępowej do Internetu, zresztą jest to wymóg UE. Musimy poczynić starania w zakresie rozbudowy infrastruktury dla abonentów. Koszty z tym związane są niechętnie

Mariusz Juranek, Dyrektor Centrum Konsultingu Telekomunikacyjnego

pokrywane przez operatorów. Sporo jest również do zrobienia w zakresie wspierania rozwoju lokalnych dostawców Internetu. Ich rozwój wymusi poszukiwanie przez operatorów ogólnokrajowych nowych rozwiązań i technologii, a co za tym idzie obniżenie cen.

Które technologie sieciowe są „unijnie" najważniejsze i dlaczego?

Nie ma technologii „unijnych", co najwyżej są różnice w standardach wynikające z różnych komitetów standaryzacyjnych (ANSI-USA, ITU-Europa). Technologie dostępne w UE (xDSL, FrameRelay, ATM, MPLS, ISDN, WLAN, GSM/GPRS, Ethernet, VSat) są dostępne i u nas. Które są najważniejsze? To jest uzależnione jedynie od potrzeb użytkownika, inna technologia jest potrzebna domowemu użytkownikowi, a inna w dużej korporacji czy w portalu internetowym. Istotne jest jednak, aby udostępniały jak największy zakres usług.

Jak może wyglądać polska teleinformatyka w 2005 i 2010 roku?

W 2005 raczej nie będzie można zauważyć znacznej różnicy. W sieciach operatorskich rozwijać się będzie VPN; MPLS stanie się alternatywą dla FrameRelay i ATM. Dla użytkowników, zwiększy się procent korzystających z Internetu (np. w oparciu o WLAN), powstaną procedury komunikacji mieszkańców z portalami samorządowymi w ramach e-Government. W 2010 roku, biorąc pod uwagę rozwój sieci komputerowych w ostatnich 10 latach, zakres tych zmian może być olbrzymi. Moim zdaniem najbardziej rozwiną się technologie mobilne (GPRS/GSM, UMTS, WLAN) do stopnia pozwalającego pojedynczemu użytkownikowi na pełne wykorzystanie zasobów usługowych sieci.

Czy mamy szanse stać się „internetową Koreą" w Europie (mieliśmy już być Japonią)?

Nie, raczej nie. Do momentu, kiedy nasze potrzeby w tym zakresie będą wystarczające aby motywować rynek do takiego rozwoju, wspominana „internetowa Korea" będzie krok dalej.

Tekst ukazał się w magazynie **Networld**

Międzynarodowe standardy, do których od przyszłego roku będą musiały dostosować się niektóre polskie firmy, to książka licząca ponad 1000 stron

Rewolucja w rachunkowości

Księgowych, zatrudnionych w polskich spółkach giełdowych, czeka niełatwe zadanie. Od 1 stycznia przedsiębiorstwa notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych muszą sporządzać skonsolidowane sprawozdania finansowe (dotyczące grup kapitałowych) zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej (MSSF). A te różnią się znacznie od polskich zasad rachunkowości. W dodatku nie wszystkie standardy zostały już przetłumaczone na język polski.

Obowiązek stosowania MSSF wynika z dyrektywy unijnej z 2002 roku i został uwzględniony w najnowszej nowelizacji polskiej Ustawy o rachunkowości. Data jego wprowadzenia dla wszystkich spółek giełdowych to 1 stycznia 2005 roku. Dotychczas międzynarodowymi standardami rachunkowości posługiwały się w Polsce dwie grupy firm. Pierwsza to przedsiębiorstwa emitujące akcje na zagranicznych giełdach – decydowały się na ten krok z własnej woli, chcąc być bardziej „przejrzyste", np. dla inwestorów w Londynie. Do drugiej grupy należały spółki-córki zachodnich grup kapitałowych, które musiały sporządzać dla swoich central wewnętrzne raporty według MSSF, przekształcając sprawozdania wykonane według polskich reguł. Jak bardzo różnią się oba systemy i co z tego wynika? – Podczas gdy polska Ustawa o rachunkowości liczy kilkadziesiąt stron, międzynarodowe standardy składają się na ponadtysiącstronicową książkę – mówi Rafał Chwast, wiceprezes i dyrektor finansowy firmy Comarch, która jako spółka giełdowa musi wdrożyć MSSF. – Już to sugeruje, że różnice są znaczne, co będzie na pewno mieć wpływ na wyniki spółek. Nie ma jednak jednoznacznej odpowiedzi na pytanie czy będą one lepsze, czy gorsze. Dostosowanie do MSSF dla każdej spółki może mieć inny wynik. W przypadku Comarch są wyższe niż wg polskich standardów. Czy polskie spółki giełdowe miały wystarczająco dużo czasu, aby przygotować się do czekającej je rewolucji w księgowości? Rafał Chwast twierdzi, że w porównaniu z wdrażaniem innych aktów prawnych – tak:
– W tym przypadku nic nie stało się z dnia na dzień. Przedsiębiorcy zostali powiadomieni o wszystkim z dużym wyprzedzeniem i mogli przygotowywać się stopniowo do konieczności raportowania według standardów międzynarodowych. Przez dwa lata musieli wskazywać obszary, w których mogą pojawić się różnice (np. kwestie związane z leasingiem). Następnie, przy okazji sprawozdania za pierwsze półrocze 2004 roku, trzeba było podać konkretne wartościowe różnice między danym wynikiem finansowym a tym, który powstałby przy zastosowaniu MSSF. Z raportu firmy doradczej PricewaterhouseCoopers „2005 – Przygotowani czy jeszcze nie?" na temat przygotowania spółek giełdowych do stosowania nowych zasad rachunkowości, sporządzonego na podstawie badań przeprowadzonych między marcem a majem tego roku, wyłania się jednak nie najlepszy obraz. Dokument, do którego dotarliśmy, wskazuje, że planowanie „konwersji" rozpoczęła mniej niż połowa polskich spółek, zaś ok. ½ zamierza podjąć takie działania dopiero pod koniec roku. Jak zaznacza Mirosław Szmigielski, dyrektor w dziale audytu i doradztwa księgowego PricewaterhouseCoopers, na tym tle znacznie lepiej wypadają spółki z innych krajów UE.

Beata Chomatowska
Dziennik Polski

€urozastrzyk dla przedsiębiorców

Szybka transmisja danych, błyskawiczny przepływ informacji to rzeczywistość, do której zdążyliśmy się już przyzwyczaić. To również jeden z elementów nowej cywilizacji: społeczeństwa informacyjnego, do budowania którego zostaliśmy zobowiązani w ramach członkostwa w Unii Europejskiej.

Rozwój społeczeństwa informacyjnego

W społeczeństwie informacyjnym, charakteryzującym się m.in. przygotowaniem i zdolnością do użytkowania systemów informatycznych, istotne jest skomputeryzowanie i wykorzystanie usług telekomunikacji do przesyłania i zdalnego przetwarzania informacji. Zarządzanie informacją, jej jakość, szybkość przepływu są zasadniczymi czynnikami konkurencyjności zarówno w przemyśle, jak i w usługach. W obszarze przedsiębiorczości konieczne staje się stosowanie zintegrowanych systemów do zarządzania zasobami firmy. Technologie informatyczne są więc szczególnie istotne dla podmiotów gospodarczych funkcjonujących na coraz bardziej konkurencyjnym rynku, a zastosowanie ich realizuje podstawowe cele polityki społeczeństwa informacyjnego.

Daje to również ogromne szanse rozwoju w sektorze ICT (Technologie Informacyjno-Komunikacyjne), gdyż około 10 proc. budżetu pomocowego jest przeznaczona na projekty dotyczące społeczeństwa informacyjnego, w tym dotyczące właśnie ICT.

Istotnym czynnikiem, który wpływa na wsparcie pomocowe rozwoju sektora ICT, jest konieczność nadrobienia ogromnego dystansu, jaki dzieli kraje europejskie od USA, gdzie proces zaawansowania technologii informatycznych w skali globalnej jest o wiele bardziej posunięty.

Środki pomocowe z Unii Europejskiej mają przyspieszyć proces wyrównywania stopnia nasycenia technologii informatycznych w społeczeństwie,

i dotyczy to zarówno przemysłu, handlu, jak również administracji rządowej oraz lokalnej (urzędów, placówek dydaktycznych itp.).

Jednym z najważniejszych celów w budowie społeczeństwa informacyjnego jest osiągnięcie przewagi konkurencyjnej przez przedsiębiorstwo w XXI wieku. Można to osiągnąć m.in. poprzez skuteczne wykorzystanie nowoczesnych technologii, w tym nowoczesnego oprogramowania do zarządzania klasy ERP.

Aktualnie na systemy ERP składa się pełna gama rozwiązań wspomagających zarządzanie przedsiębiorstwem we wszystkich jego obszarach. Platforma na bazie której działają systemy ERP została rozszerzona poza tradycyjne komputery osobiste. Dzisiaj systemy obsługi mobilnych handlowców działają na komputerach podręcznych (PDA) i telefonach komórkowych, a hurtownie danych wspierające proces strategicznego planowania wykorzystują najnowsze 64-bitowe serwery.

W ramach programów pomocowych UE istnieje wiele form finansowania i inicjatyw na rzecz społeczeństwa informacyjnego, a w tym ICT. Najważniejsze to: Inicjatywa Europa, programy wspólnotowe (np. 6. program ramowy, eContent), fundusze strukturalne, programy Phare.

Fundusze strukturalne i Phare – dotacje dla ICT

W ramach funduszy strukturalnych dla Polski, Unia Europejska przeznaczyła obecnie około 13 mld euro. W kolejnych latach (2007–2013) możemy spodziewać się kwoty znacznie wyższej, tj. około 50–70 mld euro.

Wynika to z faktu, iż w przypadku Wspólnoty pomoc nie kończy się wraz z akcesją, ale jest kontynuowana aż do wyrównania dysproporcji w rozwoju jej członków.

Dla przykładu: w latach 2004–2006 największe dotacje otrzymują Hiszpania, Włochy i Niemcy. Jest to pomoc około 3 razy większa niż zaoferowana Polsce.

Z badań przeprowadzonych przez Agencję Badań Rynku OPINIA wynika, że z bezzwrotnej pomocy w latach 2004–2006 skorzysta w sumie ponad 60 proc. polskich małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP), które zamierzają przeprowadzić inwestycje informatyczne. Aż 11 proc. z nich chce wykorzystać w tym celu fundusze unijne.

Programy pomocowe na zakup systemu ERP

2.3 Inwestycyjne SPO WKP	3.4 Mikro ZPORR	2.2.1 Innowacje SPO WKP	1.5 Artykuły rolne SPO Rolnictwo	Dotacje inwestycyjne PHARE 2002
Od 10 tys. PLN do 1250 tys. PLN	Do 50 tys. €	Bez ograniczeń	Od 100 tys. PLN do 20 mln PLN	Od 2 tys. € do 50 tys. €
30%, 40%, 50%	30%, 40%, 50%	45,55,65 i 30%, 40%, 50%	Do 50%	40% i 50%

Programy pomocowe na doradztwo w zakresie IT

2.1 Doradztwo SPO WKP	Doradztwo PHARE 2002	3.4 Mikro ZPORR
Od 2,5 tys. PLN do 250 tys. PLN	Od 1,5 tys. € do 10 tys. €	Do 5 tys. €
50% i 100%	Do 50%	30%, 40%, 50%

Przedsiębiorcy z sektora MŚP uważają obecnie dotacje UE za najbardziej atrakcyjną formę finansowania inwestycji w informatyzację. Dlaczego? Ponieważ dotacje są bezzwrotne.

Comarch pomaga

Od początku 2003 roku Comarch skupia się na pozyskiwaniu dotacji z funduszy przed- i poakcesyjnych na dofinansowanie zakupu produkowanego przez siebie oprogramowania.

Dwa lata temu firma korzystała z dotacji unijnych z funduszy Phare 2000, Phare 2001 dla klientów kupujących i wdrażających systemy CDN. Działania Comarch skupiały się wokół programów związanych z informatyzacją firm sektora MŚP: „Fundusz Dotacji Inwestycyjnych" oraz „Innowacje i technologie dla rozwoju przedsiębiorstw". Blisko 60 klientów Comarch otrzymało dotacje wynoszące łącznie ponad 264 000 Euro.

Również w latach 2004–2006 małe i średnie przedsiębiorstwa w Polsce mogą ubiegać się o dofinansowanie kosztów zakupu systemu Comarch, jego kolejnych modułów oraz usług wdrożeniowych z programów Phare i funduszy strukturalnych, a także zakup innego specjalistycznego oprogramowania, zakup sprzętu komputerowego, budowę sieci wewnętrznej (intranetu, extranetu), e-Learning, wdrożenie aplikacji e-Biznes.

Comarch posiada akredytacje do dwóch programów doradczo-szkoleniowych Phare 2002/2003, z których istnieje możliwość refundacji kosztów usług wdrożeniowych dotyczących systemów Comarch. Są to: „Dostęp do innowacyjnych usług doradczych" i „Technologie informatyczne dla przedsiębiorstw". Firma posiada także akredytację do realizacji usług doradczych w ramach funduszy strukturalnych, SPO WKP, działanie 2.1.

Kto może ubiegać się o dotacje?

O dotacje mogą ubiegać się małe i średnie przedsiębiorstwa zarejestrowane w Polsce, czyli takie, które:

- Zatrudniają średniorocznie od 10 do 249 pracowników;
- Osiągnęły przychód netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz operacji finansowych nieprzekraczający 50 mln euro lub suma aktywów w bilansie na koniec poprzedniego roku obrotowego nie przekroczyła 43 mln euro;
- Inny przedsiębiorca nie posiada w nich więcej niż 25 proc. udziałów, akcji, wkładów lub prawa do zysku lub głosów na zgromadzeniu wspólników.

Firma zatrudniająca do 10 pracowników, mająca przychód ze sprzedaży do 2 mln euro w świetle nowej ustawy to **mikroprzedsiębiorstwo**.

Przepis na dotację

Przedsiębiorwstwo, które stara się o dotacje, powinno w pierwszej kolejności przeprowadzić analizę potrzeb rozwojowych w oparciu o strategie i plany, następnie wyodrębnić i wybrać projekty do finansowania, optymalizując jednocześnie wybór pod kątem zawartości różnych programów wsparcia.

Koniecznymi etapami w ubieganiu się o dotacje są:

- Wnikliwie zapoznanie się z Wytycznymi dla Wnioskodawcy – procedury, płatności itp.;
- Zgromadzenie niezbędnych załączników, np. aktualny KRS, inne wg listy załączników;
- Przygotowanie wniosku (w tym zakresie oferujemy mocne wsparcie naszych konsultantów);
- Przed złożeniem wniosku sprawdzenie jego poprawności, np. w Regionalnej Instytucji Finansującej lub Punkcie Konsultacyjno-Doradczym (10 bezpłatnych godzin konsultacji dla MŚP);
- Złożenie wniosku w wyznaczonym terminie w Regionalnej Instytucji Finansującej w swoim województwie.

Droga do sukcesu nie jest prosta, ale warto ją przejść z pomocą konsultantów Comarch i Sieci Partnerów Comarch.

Jolanta Mieszczyk,
Główny Konsultant
ds. Dotacji Unii Europejskiej

Dawno temu w Cracovie

Od trzech lat każdy prawdziwy kibic sportowy utożsamia firmę Comarch z odnoszącą sukcesy Cracovią – najstarszym klubem w Polsce. Ten finansowo-biznesowo-sportowy mariaż łączy przede wszystkim osoba profesora Janusza Filipiaka – twórcy Comarch i potęgi sportowej popularnych „Pasów". Pomimo działania na różnych polach oba podmioty mają ze sobą wiele wspólnego.

Z trybun na boisko

Początki Cracovii sięgają 6 czerwca 1906 roku. Wówczas do Krakowa na piłkarski mecz przyjechali lwowiacy. Przeciwko zorganizowanym już w klub sportowy Czarnym, wystąpiła ekipa zwana „Przodownikami", lub od nazwiska jej założyciela „drużyną Szeligowskiego". Brakowało natomiast rywala dla drugiej lwowskiej ekipy – Koła Gimnastyczno-Sportowego IV Gimnazjum. Dlatego naprędce, wśród widzów wybrano grupę piłkarzy. Byli to studenci Uniwersytetu Jagiellońskiego i uczniowie III Gimnazjum im. Jana III Sobieskiego, którzy zmierzyli się z lwowiakami, przegrywając 0:2. I ta właśnie przypadkowo zebrana drużyna, zwana roboczo „Akademikami", dała początek Cracovii.

4.06.1906 roku. Przodownicy-Czarni, krakowska drużyna w szkolnych mundurkach

Za datę powstania klubu uznaje się 13 czerwca 1906 roku. Tego dnia w krakowskim dzienniku „Nowa Reforma" ukazał się anons o treści: „Akademicki Klub Footballistów (gra w piłkę nożną) zawiązuje się w Krakowie. Ćwiczenia w grze w piłkę nożną rozpoczną się w środę 13 bm. Uprasza się wszystkich, którzy chcą do tego klubu należeć o przybycie do parku dr. Jordana w środę o godz. 6 wieczorem przed pawilonem. Nie wątpimy, że tak zdrowy sport, jakim jest piłka nożna znajdzie wielu zwolenników wśród młodzieży akademickiej".

Nazwę Akademicki Klub Footballowy Cracovia (za jej pomysłodawcę uważa się Józefa Lustgartena) przyjęto jednogłośnie na zebraniu w szatni przed rozpoczęciem Turnieju Jesiennego, w którym na Błoniach wzięło udział 16 zespołów.

Początkowo Cracovia grała w barwach Krakowa – białe koszulki z niebieska szarfą lub niebieskie z biała szarfą.

Biało-Czerwoni przed meczem z Czarnymi we Lwowie. Od lewej stoją: Kucz, P. Polak, Słowiński, Bałabuszyński, M. Polak, Jachieć, Kelner. Klęczą: Szeligowski, Marszałek, Stoeger, Gawędzki, Tyralski

Dopiero w 1907 roku najstarszy polski klub zagrał w strojach w biało-czerwone pasy, które stały się znakiem firmowym Cracovii. Było to wynikiem problemów organizacyjno-finansowych, które zmusiły do fuzji dwa ówczesne czołowe kluby krakowskie – Cracovię i „Biało-Czerwonych". Ciekawostką jest fakt, że w październiku tego samego roku doszło do przejściowego połączenia Cracovii z Wisłą, przy czym Wisła miała być rezerwowym zespołem „Pasów".

Pierwsza klasa wśród footballistów

W 1910 roku Cracovia wstąpiła do Austriackiego Związku Piłki Nożnej, a po świetnym meczu z reprezentacją Austrii (8 maja 1911 roku) otrzymała tytuł drużyny I klasy austriackiej. W tym samym roku Cracovia z jej prezesem red. Kopernickim stała się współzałożycielem autonomicznego Związku Polskiego Piłki Nożnej. W tym czasie piłkarze „Pasów" potykali się nie tylko z krajowymi rywalami, ale jak równy z równym mierzyli się z zagranicznymi klubami jak m.in.: Troppauer Sportverein, Admirą Wiedeń, Monsori Budapeszt, Union Berlin VfB Drezno, Rapid Wiedeń.

W roku 1912 drużyna posiadała już własne boisko u wylotu Błoń, na którym rozgrywano regularne zawody. Dwa lata później Cracovia wygrała I Mistrzostwa Galicji, które następne zostały przerwane wskutek wybuchu wojny, w chwili gdy „Pasy" praktycznie już przesądziły o obronie tytułu.

Na turnieju noworocznym w Paryżu (1923 rok). Od lewej: Styczeń, Synowiec, Cikowski, Kałuża, Mielec, Fryc, Kogut, Reyman III, Poiel, Gintel, Sterling

I wojna światowa spowodowała poważne ograniczenie kontaktów piłkarskich, ale już od 1916 roku Cracovia znowu rozgrywała wiele spotkań z drużynami wojskowymi i zagranicznymi, dysponując bardzo silnym składem. Do najwybitniejszych piłkarzy pionierskiego okresu należeli: bramkarz Józef Lustgarten (pierwszy wykonujący robinsonady), obrońca Ludwik Gintel, pomocnik Stanisław Cikowski napastnicy Stanisław Szeligowski, Antoni Poznański, Stanisław Mielecha, Leon Sperling i legenda polskiej piłki – Józef Kałuża.

Konkurencja? A co to takiego?

Pierwsze lata powojenne to okres świetności „Pasów", zaliczanych do grona najlepszych drużyn w odrodzonej Polsce. Jeszcze przed rozpoczęciem I Mistrzostw Polski Cracovia zanotowała bardzo dobre rezultaty z najlepszymi wówczas klubami europejskimi – Wackerem Wiedeń (3:2, 0:2), Simmeringiem (4:3, 6:1), Admirą Wiedeń (4:4, 1:3), Kispestem Budapeszt (1:0, 2:4), Ujpestem Budapeszt (2:1), MTK Budapeszt (0:1). W 1921 roku „Pasy" nie miały sobie równych w I mistrzostwach Polski, wygrywając 7 spotkań przy jednym remisie i zdobywając mistrzostwo kraju.

Mistrz Polski 1937. Od lewej stoją: Krężel, Kopeć, Madrygał, Pawłowski, Szmagier, Grunberg, Chudzik, Żiżka, Góra. Siedzą od lewej: Pająk, Zieliński, Kossak, ST. Malczyk, kier. Sekcji Wawrzecki, Korba, Szeląga, Zembaczyński, Doniec

Aż 7 piłkarzy „Pasów" (Gintel, Styczeń, Cikowski, Synowiec, Mielech, Kałuża i Sperling) wystąpiło w pierwszym oficjalnym meczu międzypaństwowym z Węgrami w Budapeszcie. W następnych latach wielu piłkarzy Cracovii zakładało koszulkę z orzełkiem na piersi.

W latach 1922–25 klub nie reprezentował okręgu krakowskiego w finałach mistrzostw Polski, a w roku 1926 zajął w swojej grupie eliminacyjnej 2. miejsce. W tym czasie „Pasy" rozegrały szereg meczów międzypaństwowych w tym Z Realem Madryt, Valencią, Sevillą (3:2), FC Barceloną (1:1), Admirą Wiedeń (4:3, 2:0), Aarhus GF (6:1), Nuenrberger SV (9:1), Galia Club Paris (7:1).

Mistrzowie boiska

W konflikcie między PZPN a liga piłkarską utworzoną przez 14 klubów, Cracovia stanęła po stronie PZPN i weszła w skład ligi. Dopiero rok później dołączyła do polskiej ekstraklasy, odgrywając w niej czołowe role.

„Pasy" zdobyły mistrzostwo Polski w latach 1930 i 1932. W 1934 roku Cracovia została wicemistrzem, by w następnym niespodziewanie opuścić szeregi pierwszoligowców.

Poza polska czołówką Cracovia była tylko rok, a jej powrót okazał się triumfalny – w 1937 roku zdobyła kolejne mistrzostwo Polski. Do najlepszych piłkarzy okresu międzywojennego należy zaliczyć: napastników Kałużę, Sperlinga i Korbasa, łączników Ciszewskiego, Kisielińskiego, Mysiaka, Górę i Gruenberga oraz obrońcę Gintela.

Pozbawiona własnego stadionu, który w okresie okupacji został zajęty przez władze niemieckie, Cracovia rozgrywała konspiracyjne zawody na peryferyjnych boiskach, biorąc udział w okupacyjnych mistrzostwach Krakowa. Pomimo wielu osłabień w roku 1943 zajęła w nich pierwsze miejsce.

→

Czekając na renesans

Po wojnie „Pasy" znów należały do elity polskiej piłki. W 1948 roku wznowiono rozgrywki w Polsce, przebiegające pod dyktando dwóch krakowskich drużyn: Cracovii i Wisły. W dodatkowym spotkaniu wyłaniającym mistrza Polski „Pasy" pokonały odwieczną rywalkę 3:1, zdobywając swój piąty tytuł mistrza Polski. Kolejny sezon przyniósł tytuł wicemistrzowski. Następne lata to powolny upadek zasłużonego klubu. Pozbycie się rutynowanych piłkarzy, reorganizacja polskiego sportu, a przede wszystkim nieprzychylność władz państwowych spowodowały, że Cracovia w 1954 roku doznała goryczy degradacji do II ligi. Krótkotrwałe pobyty w I lidze były przeplatane latami gry w drugiej, a nawet trzeciej lidze. Chwile radości przysparzali kibicom juniorzy zdobywając trzykrotnie mistrzostwo Polski (1959, 1990, 1991). W Cracovii występowali tak znani piłkarze jak: Tadeusz Parpan, bracia Jabłońcy, Władysław Gędłek, Tadeusz Gliwas, Henryk Rybicki, Czesław Szeliga, Henryk Bobula, bracia Różankowscy, Janusz Kowalik, Andrzej Rewilak, Krzysztof Hausner, Andrzej Turecki, Mirosław Kubisztal, Tomasz Rząsa.

11.09.1966 roku. Cracovia – Wisła 2:1, obchody 60-lecia

PRZEGLĄD SPORTOWY

Katowice przegrywają z Budapesztem 3:13!

CRACOVIA MISTRZEM PIŁKARSKIM POLSKI

Wisła zdobyła wicemistrzostwo

Gotowi?... Na start!

Nowa era Cracovii

Pojawienie się w klubie profesora Filipiaka spowodowało odrodzenie Cracovii. Dwa awanse w ciągu dwóch lat pod wodzą trenera Stawowego, pozwoliły wrócić „Pasom" na należne im miejsce w polskiej piłce. Cracovia, będąc beniaminkiem w ekstraklasie, po pierwszej rundzie zajmuje wysokie szóste miejsce. Jednak w miarę jedzenia apetyt rośnie i już się mówi w klubie o chęci gry w europejskich pucharach. Jest to możliwe, ponieważ „Pasy" prezentują ciekawy i atrakcyjny dla oka futbol. Zawodnicy są doceniani zarówno przez dziennikarzy, jaki i futbolowych specjalistów. Powołania do reprezentacji Polski dostali Arkadiusz Baran, Łukasz Skrzyński i Marcin Cabaj. Słowa uznania piłkarze usłyszeli z ust szefa wyszkolenia Interu Mediolan Aldo Monteneriego.

Klub jest oceniany jako stabilny finansowo i prowadzący przemyślaną politykę finansowo-kadrową. Prezes klubu profesor Filipiak zapowiada występy w Europie i mistrzostwo Polski, a słów nie rzuca na wiatr. Stadion wypełnia się po brzegi kibicami spragnionymi oglądać popisy swoich ulubieńców – Piotra Bani, Pawła Nowaka, Marcina Bojarskiego, Pawła Drumlaka i spółki.

Robert Halastra

Przed meczem z Czarnymi we Lwowie – 1.07.1907 roku

Siła umysłu

Tradycyjny już przejazd z Panem Bronkiem – taksówkarzem z Krakowa – utwierdził mnie w przekonaniu, że jego wiedza o naszym klubie jest imponująca. To właśnie po kolejnej rozmowie z fanem Cracovii postanowiłem odczekać kilka kolejek ligowych, by podzielić się z Państwem rozważaniami na temat psychiki.

Nikt nie wątpi, że psychika jest istotnym elementem decydującym o zwycięstwie. Czy można się tego nauczyć? Czy tak rzeczywiście jest, że odnosimy się do psychiki w momentach triumfu? Jak wiele jej zawdzięczamy? Jak wpływa na nasze dokonania?

Wrócę do naszego zespołu, który w imponujący sposób rozpoczął ubiegłoroczny sezon ligowy. Już wtedy mieliśmy do czynienia z elementem psychiki, poczuciem, że może być pięknie, że jesteśmy w stanie zrobić furorę i w kolejnych spotkaniach być na szczycie.

Lecz w niedługim czasie, po okresie entuzjazmu, nastąpiło załamanie. Seria porażek spowodowała, że w drużynie pojawiło się zwątpienie, czy to, co robimy ma słuszny kierunek (brak doświadczenia u wielu młodych zawodników mógł tak właśnie zadziałać).

Wielokrotnie mamy do czynienia z sytuacją, że gdy drużyna przegrywa, pojawiają się głosy (często uzasadnione), by zmienić to, co źle funkcjonuje. Lecz akurat w naszym przypadku w meczach przegranych nie brakowało słów pochlebnych odnośnie stylu (częste transmisje CANAL+) czy naszej przewagi w meczu. Niestety, punkty gromadziły inne zespoły.

Ma rację Pan Bronek, że po czymś takim wiele zespołów traci wiarę

w to co robi, i często nie może się podnieść i zmienić zły stan rzeczy.

Czy w takich przypadkach powinno się odnosić do sprawdzonych wzorców w innych dyscyplinach? W skokach narciarskich wielką rolę odegrał psycholog Adama Małysza, bo w mit bułki z bananem trudno mi uwierzyć. W sytuacji zespołu piłkarskiego jest to jednak bardziej skomplikowane. Należałoby dotrzeć do wnętrza psychiki każdego z członków drużyny i postawić sobie pytanie: czy naprawdę akurat tu należy upatrywać słabych wyników drużyny?

Całe szczęście w Cracovii mamy osoby, które potrafią to wszystko ogarnąć i zapanować nad chwilowym niepowodzeniem. Trener, mimo ciągłego stresu, obawy o wyniki następnych spotkań, o własną pracę, nie zatracił się i nie zmienił podejścia do stylu i gry zespołu. Wytrwałość i konsekwencja w działaniu musiały przynieść satysfakcję – nam, prezesom i przede wszystkim kibicom, którzy mimo porażek cały czas nas też wspierali – BRAWO!

Bo choć za styl nie dostaje się punktów, w naszej psychice pozostało coś więcej niż ostatnia seria dobrych wyników: jest świadomość, że łatwo znaleźć się na dole w przypadku braku koncentracji, ale również posiedliśmy wiarę, że potrafimy grać efektownie i efektywnie. Trzeba być konsekwentnym w działaniu, a na wynik warto poczekać nawet nieco dłuższy czas.

I choć to tylko sport i wiele się może zdarzyć należy mieć oparcie w psychice, w poczuciu własnej wartości i siły, z szacunkiem i rozsądnym podejściem dla drużyny przeciwnej, a sukces wtedy może wówczas trwać dużo dłużej – czego nam wszystkim życzę.

Paweł Drumlak,
pomocnik Cracovii

Od „brandingu" głowa nie boli

Minęły już ponad dwa lata od momentu, kiedy w lipcu 2002 roku z Profesorem Filipiakiem zapakowaliśmy się do samochodu, wrzuciliśmy do bagażnika sztalugę oraz baner Comarch i pojechaliśmy na ul. Kałuży na pierwszą konferencję prasową z Cracovią. Prezes Filipiak ogłosił na niej, że firma Comarch zostaje sponsorem głównym Cracovii.

Od tego momentu zaczyna się historia, która wszyscy znamy: Cracovia pnie się w górę, a Comarch wraz z gminą miasta Kraków staje się głównym akcjonariuszem klubu i przeznacza na jego rozwój coraz więcej pieniędzy. Dzisiaj Cracovia jest w pierwszej lidze, a otoczenie Comarch – klienci, inwestorzy, akcjonariusze, pracownicy oraz sama Cracovia i jej kibice – pytają, co nam to wszystko dało i po co to było.

Sponsoring sportu czy inwestowanie

Sponsoring sportowy, jako główna forma marketingu sportowego, jest zorientowany przede wszystkim na sponsora. Sponsor to człowiek, który przychodzi do klubu, rzuca dużą kasę – najczęściej w ustabilizowany klub, osiągający świetne wyniki – zmienia nazwę drużyny na nazwę swojej firmy, a następnie czeka na to, co się stanie. Zasada działania jest prosta i przejrzysta: są dobre wyniki – daje więcej, gdy wyniki są poniżej oczekiwań, dopływ gotówki zostaje odcięty. Comarch nie sponsoruje Cracovii, ale w nią inwestuje. Bierze odpowiedzialność za to, jak klub jest zarządzany, a także pośrednio za wyniki sportowe. Inwestor wiąże się na długi okres czasu. Comarch jest z Cracovią prawie jak kibic – na dobre i na złe. Inwestowanie jest zorientowane na podmiot, w który się inwestuje.

Budowanie marki – czyli profesorowe „brandowanie"

W dzisiejszych czasach rozpoznawalna i wartościowa marka to podstawa w każdym biznesie. Jest to wizerunek i reputacja firmy jako całości, na który składa się zestaw opinii na temat strategii firmy, jej pracowników, produktów oraz usług. Marka, jako wartość niematerialna firmy, jest tym bardziej ważna w kontekście usług i produktów, które oferuje Comarch, a które, oparte na know-how i specjalistycznej wiedzy, zwykle nie są dostarczane w postaci materialnej. Decyzja o zakupie produktu, którego nie widać, w dużej mierze zależy właśnie od pozycjonowania i wartości marki.

Marka Comarch jako firmy technologicznej kojarzona jest aktualnie z nowoczesnością, profesjonalizmem, specjalizacją, odwagą, młodością, zorientowaniem na potrzeby klienta. Jest to bardzo dobry brand na rynku polskim oraz coraz wyraźniejszy na rynkach w Europie Zachodniej.

Połączenie Comarch z Cracovią, której zestaw skojarzeniowy opiera się na tradycji, kulcie oraz typowych sportowych wartościach: młodości, rywalizacji, dynamizmu, ambicji, tworzy bardzo ciekawy poznawczo melanż, który uważany jest za unikatowy w Polsce. Spora część pozytywnego wizerunku szczęśliwego małżeństwa firmy informatycznej i klubu sportowego bierze się również z efektywnie wprowadzonych w klubie metod zarządzania.

W środowisku biznesowym inwestycja w Cracovię jest postrzegana często również jako kolejne udane wyzwanie, którego podjął się Comarch. Firma zwycięsko wyszła z założonego i konsekwentnie realizowanego celu strategicznego sprzedaży swoich produktów za granicę, wielokrotnie zmieniając postrzeganie Polski i Polaków na rynkach międzynarodowych. Aktualnie podejmuje próbę przemodelowania funkcjonowania polskiego sportu i atmosfery wokół niego. Comarch udowadnia, że klubami sportowymi można efektywnie zarządzać oraz że nie muszą być kojarzone z jaskiniami przekrętów i niejasnych interesów.

W skład marki danej firmy wchodzi również kultura korporacyjna wewnątrz przedsiębiorstwa. Cracovia zagościła już na stałe w świadomości pracowników firmy i pozytywnie wpłynęła na ich integrację. Zasadniczo, jedynymi elementami w Comarch, na które Cracovia nie ma wpływu, są pensje zatrudnionych w firmie oraz funkcjonowanie systemów informatycznych wdrożonych u klientów.

Comarch musiał, bo chciał

Do momentu, kiedy Comarch nie był związany z Cracovią, liczba propozycji sponsorowania różnorakich imprez kulturalnych i sportowych, które otrzymywałem na skrzynkę e-mail, sięgała kilkunastu dziennie. Najciekawsze propozycje były i nadal są wspierane. Jednak od momentu mocnego wejścia w Cracovię, liczba niezbyt ciekawych ofert drastycznie spadła. Coraz mniej osób dzwoni i mówi, że może w końcu Comarch by coś zasponsorował, dał na coś. Dzisiaj takich zdań nie słyszymy. Dlaczego tak się stało?

Od firmy tej wielkości i skali działalności, jakie reprezentuje Comarch, wymaga się zaangażowania w działalność prospołeczną. Otoczenie spółki od dłuższego czasu oczekiwało wyjścia Comarch na zewnątrz i otwarcia swoich drzwi. Jednakże w przypadku dotowania różnego rodzaju imprez problem tkwi w tym, że nie są one cykliczne, zwykle trafiają do zbyt zróżnicowanych grup docelowych i w związku z tym ciężko oprzeć o nie budowę marki. Dzięki relacji z Cracovią i włączeniu jej w grupę kapitałową, misja społeczna Comarch jest bardzo poprawnie realizowana i sądząc po licznych opiniach z zewnątrz, przynosi ona dobre efekty.

Budowanie społeczności Comarch

Nie zgadzamy się z myśleniem, że kibice Cracovii to nie jest grupa docelowa Comarch i nic dzięki Cracovii nie sprzedamy. Z pewnością nie da się sprzedać systemu informatycznego na stadionie w przerwie meczu (choć pewnie niektórzy kierownicy sprzedaży w Comarch nie zgodziliby się z tym stwierdzeniem), jednak Comarch to Grupa Kapitałowa, w której są podmioty pokrywające bardzo szeroki zakres społeczeństwa. Mamy portal Interia, z którego korzysta regularnie ponad 6 mln użytkowników indywidualnych, mamy platformy elektronicznej sprzedaży jak NetBrokers, z której korzystają setki firm handlujących żywnością, a sam Comarch posiada systemy informatyczne obsługujące ponad 40 tys. małych i średnich przedsiębiorstw. Cracovia jako klub sportowy i jej kibice dołączają do tej wciąż rosnącej społeczności ludzi powiązanych przez Comarch. Jest to bardzo ważny element; może niezauważany do końca w kontekście inwestycji w Cracovię, szczególnie dzisiaj, kiedy budowanie kontaktów i dotarcie do właściwych ludzi (business networking) staje się podstawą robienia interesów. To nie jest przesada, bo dzisiaj wiemy, że dzięki futbolowi udało się nam poznać wiele osób, do których dotarcie wcześniej było niemożliwe. W praktyce zaś możliwość zaproszenia klienta na mecz piłki nożnej jest doskonałą alternatywą w porównaniu do nudnego siedzenia i rozmawiania o biznesie w restauracji. Piłka uruchamia emocje, prawdziwie zbliża ludzi i wzmacnia lojalność. Jednak tak samo, jak przybyło klientów firmie Comarch dzięki Cracovii, Cracovia ma również wielu nowych kibiców dzięki Comarch. To ci ludzie, którzy do tej pory byli kibicami firmy.

Public Relations lepsze niż reklama

Inwestycja w Cracovię może być traktowana jako działanie typu Public Relations (PR). Dlaczego? Ponieważ jest ono nakierowane na budowanie marki, a nie na przypominanie o niej. Świadomość istnienia marki leży w gestii reklamy i powinny korzystać z niej tylko bardzo ustabilizowane i znane podmioty. Comarch jest wciąż firmą, która ewoluuje. Wraz z ewolucją jej struktury, zmienia i ubogaca się jej marka. Dzięki Cracovii wizerunek Comarch i jej reputacja przeobraża się powoli od firmy elitarnej, zamkniętej, intelektualnej, w kierunku firmy otwartej i przyjaznej. Cracovia natomiast, dzięki skojarzeniom z bardzo nowoczesnym przedsiębiorstwem jak Comarch, znacznie szybciej przechodzi proces rewitalizacji. Można sobie wyobrazić jak kształtowałby się wizerunek Cracovii, gdyby inwestorem klubu została jedna ze śląskich kopalni.

Comarch mógłby śmiało przeznaczyć 4,5 mln zł, które wydaje na Cracovię, na niezbyt intensywną kampanie reklamową, która trwałaby cały rok i objęłaby prasę, radio i telewizję. Budżet reklamowy tego rzędu nie jest jednak imponujący, szczególnie w porównaniu do masowych wydatków na reklamę operatorów komórkowych. Warto jednak zaznaczyć, iż przy ogromnej ilości reklam, która się aktualnie pojawia na każdym kroku, byłoby bardzo trudno przebić się do świadomości klientów. Co więcej, reklama ma coraz większe problemy z kreatywnością, a jej nadmiar powoduje, że praktycznie nie jest ona zauważana.

W tym kontekście pokazywanie firmy poprzez sport jawi się jako bezpretensjonalne i naturalne. Budowanie marki poprzez PR i inwestowanie w Cracovię to bezinwazyjne wchodzenie do umysłu klienta i trwałe zajmowanie tam miejsca. Dzięki Cracovii Comarch stopniowo rozwija i buduje zainteresowanie firmą, jej produktami, filozofią i strategią rozwoju wśród grup, gdzie do tej pory nie był zauważany. To właśnie ten efekt jest najbardziej widoczny. W ciągu dwóch lat, od kiedy firma jest z Cracovią, staliśmy się znani w najdalszych zakątkach Polski.

Czy można mówić o zwrocie z inwestycji w Cracovię?

Mówienie o zwrocie z inwestycji w działalność sportową jest dosyć trudne, gdyż nie ma opracowanych odpowiednich wskaźników. Monitoring prasy, z którego korzystamy w Comarch, a który ustawiony jest również na wyszukiwanie tekstów z hasłem Cracovia, w miesiącach październik i listopad, wykazał ponad 1500 artykułów prasowych, w których pojawia się nazwa klubu sportowego. Trudno dokładnie stwierdzić, na jakim poziomie następuje połączenie i kojarzenie marki Cracovii i Comarch, w przypadku, kiedy tekst nie jest opa-

trzony zdjęciem z zawodnikiem z logo na piersi czy nazwa Comarch nie jest wzmiankowana przy okazji (abstrahując od drużyny hokejowej, której nazwa jest dwuczłonowa). Można jednak przypuszczać, że po bardzo mocnej akcji PR po wejściu Cracovii do ekstraklasy, procent takich osób jest znaczny. Szacujemy również, że dla klubu sportowego Cracovia ekwiwalent reklamowy (Advertising Value Equivalency), czyli kwota, którą trzeba by wydać na reklamę w prasie, która zajęłaby tyle samo, co teksty o klubie pisane przez dziennikarzy, nie jest niższa niż 2–3 mln zł rocznie. To oczywiście nie jest wiarygodny i ostateczny wskaźnik efektywności działań, bo takich wskaźników w Public Relations nie ma. Pewne jest jedno, że Comarch nigdy nie osiągnąłby takiej rozpoznawalności jak obecnie przez działania reklamowe i prawdopodobnie nie udałoby się to również z żadnym innym klubem na taką skalę jak z Cracovią.

Badania wizerunku Comarch, które otrzymałem w połowie ubiegłego roku, wskazują na stały trend wzrostowy, który trwa od prawie trzech lat. Wejście Comarch w Cracovię nie zmieniło więc w żaden sposób postrzegania firmy, a wręcz wzmocniło go i dało nowy impuls do jego kształtowania.

Co na to inwestorzy?

Zastanawialiśmy się kiedyś z jednym z dziennikarzy, w jaki sposób porażki i wygrane Cracovii mogą wpłynąć na zachowanie kursu akcji Comarch na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Okazało się, że nie ma to większego przełożenia, bo z jednej strony pozytywne emocje po wygranej Cracovii mogą wzbudzać popyt na akcje, jednak z drugiej wygrana powoduje wypłatę premii dla zawodników, przez co jest mniej pieniędzy w kasie klubu. Tutaj nie ma się więc co doszukiwać żadnych większych zależności. Pewne jest natomiast to, że w kontekście początkowych uwag, iż Comarch „bawi się w Cracovię" za pieniądze akcjonariuszy mniejszościowych, aktualnie nauczyliśmy się mówić o inwestycji w klub sportowy w sposób przekonywujący. Inwestorzy przyjmują kolejne decyzje związane z klubem przez aklamację. Efekt jest taki, że Cracovia, z punktu widzenia inwestorów, jest postrzegana jako normalny podmiot gospodarczy, który robi biznes i pomaga w robieniu biznesu Comarch.

Ryzyko wpisane w sport

Sport jest oparty na podejmowaniu ryzyka. W ten sposób sport i biznes są bardzo blisko ze sobą związane. W biznesie bardzo często posługuje się metaforami obowiązującymi w rywalizacji sportowej. Strategia podchodzenia i przygotowywania się do meczów, rozgrywania bezpośrednich potyczek, bardzo przypomina to, co dzieje się w biznesie. Różnica pojawia się jednak w jednej, bardzo ważnej kwestii. Otóż sport jest mniej przewidywalny, co jest związane głównie z czynnikiem ludzkim: kontuzje, choroby zawodników, niewiedza co do wyniku rywalizacji. To ryzyko, oczywiście stanowi poważne zagrożenie dla inwestycji w sport, ale trzeba to ryzyko właściwie rozumieć. Porażki Cracovii nie dominują świadomości Comarch. Mamy tutaj psychologiczny odpowiednik finansowego „hedgingu", czyli zabezpieczenia się przed ryzykiem. Jeśli przegrywa Cracovia, zawsze można pomyśleć o sukcesach Comarch w biznesie.

Nie rozmawiamy o pogodzie

Inwestycja w Cracovię bardzo ułatwiła również bieżące kontakty biznesowe na płaszczyźnie interpersonalnej. Dzisiaj menedżer Comarch, który jedzie na spotkanie z nowym człowiekiem, nie rozmawia na dzień dobry o pogodzie. Tematem numer jeden jest zawsze Cracovia (zwykle dlatego, że pyta o to osoba, z którą się spotykamy). Z rozmowy o klubie płynnie przechodzi się do rozmów o biznesie. A po spotkaniu? Sprawa jest jasna. Nie ma lepszego na świecie gadżetu, prezentu, który można podarować partnerowi biznesowemu, niż oryginalna koszulka piłkarska. Tym lepszy jest to prezent, jeśli to jest koszulka Cracovii.

Grzegorz Błażewicz,
Dyrektior Marketingu i PR,
Comarch SA

Nowe Technologie
Kwartalnik
numer 1/2005 (01)

Redaktor Naczelny
Grzegorz Błażewicz

Redakcja
Marzena Młynarczyk-Rzepa

Projekt graficzny i skład
Łukasz Dąbrowski

Grafika
Michał Kita

Wydawca
ComArch SA
Al. Jana Pawła II 39a
31-864 Kraków
tel.: (12) 64 61 000
fax: (12) 64 61 100
e-mail: marketing@comarch.pl
www.comarch.pl

Infolinia: 0 801 33 44 55

Druk
Drukarnia Legra
ul. Rybitwy 15a
30-716 Kraków

Nakład:
4 000 egz.

Magazyn Nowe Technologie
jest wydawnictwem bezpłatnym dostępnym w subskrypcji. Artykuły publikowane w niniejszym wydawnictwie mogą być kopiowane i przedrukowywane za wiedzą i zgodą redakcji. Nazwy produktów i firm wymienione w niniejszym wydawnictwie są znakami handlowymi i nazwami towarowymi odpowiednich producentów.

Najchętniej kupowany system **ERP**

Wg raportu dziennika Puls Biznesu (nr 18, 26.01.2005 r.)

CDN XL to kompleksowy, w pełni zintegrowany system informatyczny klasy ERP. Zapewnia pełne wsparcie we wszystkich obszarach działalności gospodarczej przedsiębiorstwa, począwszy od planowania pracy, sterowania zakupami i magazynem, a skończywszy na wytworzeniu i sprzedaży produktów, towarów i usług. Jest dedykowany średnim i dużym przedsiębiorstwom produkcyjnym, handlowym i usługowym.
Obecnie z systemu korzysta ponad 700 firm.

CDN XL

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE

TERAZ POLSKA

www.comarch.pl/cdn , tel. (012) 614 11 00

Systemy informatyczne
to więcej niż zaufanie

ComArch od ponad dziesięciu lat dostarcza swoje systemy i rozwiązania dla sektora **finansowo-bankowego**. Klientami firmy są **największe banki** w Polsce, **fundusze inwestycyjne** oraz **firmy ubezpieczeniowe i leasingowe**.

ComArch specjalizuje się w integracji bankowych systemów informatycznych, zarządzaniu aktywami, obsłudze kredytów, business intelligence, outsourcingu oraz w bankowości elektronicznej.

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE

www.comarch.pl