

nowe technologie

Nr 2/2006 (06)

MAGAZYN COMARCH

ISSN 1734-4212

TEMAT NUMERU

Optymalizacja procesów biznesowych

- :: Optymalne strategie banku
- :: Oblicza Business Process Management :: Nowoczesne modele w firmie

ROZWIĄZANIA I WDROŻENIA

**Finansowanie
wierzytelności**

NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE

**Budżet pod
kontrolą**

TRENDY I STRATEGIE

**W poszukiwaniu
rynków**

Business Intelligence jak w banku

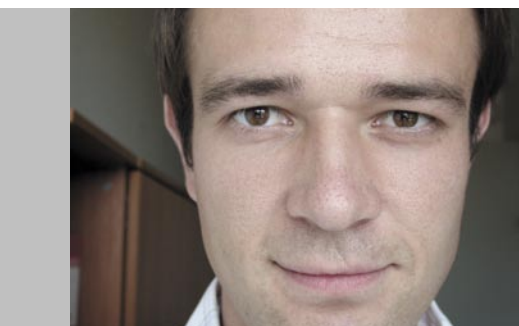
Efektywność i dochodowość banku analizowana w systemie informacji zarządczej opartym na platformie Comarch Business Intelligence.

Bank **DnBNORD** Polska S.A. wykorzystuje rozwiązanie Comarch Business Intelligence oparte na hurtowni danych.

Wdrożenie to jest elementem budowy systemu informowania kierownictwa (ang: management information system), służącego m.in. analizie dochodowości i efektywności banku. System umożliwia sporządzanie precyzyjnych sprawozdań controllingowych dotyczących kredytów, rachunków, prowizji, płatności, transakcji walutowych i innych istotnych z punktu widzenia banku obszarów.

Odwiedź stronę
www.comarch.pl/bi
i umów się na spotkanie z naszym konsultantem.





Na konferencji na temat zarządzania relacjami z klientem, która odbyła się niedawno w Londynie, guru marketingu Philip Kotler miał bardzo ciekawy wykład na temat innowacyjności w biznesie. Całość nowego podejścia zawiera się w *lateral thinking*, które neguje tradycyjny stosunek do kreatywności oparty na myśleniu liniowym. Za podstawę przyjmuje myślenie nieliniowe, nieco przewrotne, które może doprowadzić do wprowadzania na rynek usług i produktów niekoniecznie wynikających z tradycyjnych badań konsumenckich. *Lateral thinking* to innowacja w produkcji, która prowadzi do jego całkowitego przedefiniowania (np. Actimel, Walkman, lalka Barbie) i stanowi opozycję do *vertical thinking* i myślenia liniowego, w efekcie którego powstały takie innowacje jak coca-cola z kofeiną lub bez kofeiny (Lateral Marketing, Philip Kotler, Wiley, 2005).

Innowacje, jakie należy wprowadzić np. w coca-coli, bardzo często są wynikiem opinii klientów – wielu rzeczy jednak klient nie mówi. Klient może usprawnić aktualną ofertę, ale zupełnie nowe produkty prawdopodobnie będą rezultatem wewnętrznej pracy firmy. Współczesne przedsiębiorstwa tej szansy nie zaprzepaszczają. Procesy produkcyjne we współczesnej gospodarce są na tyle sprawne i doprowadzone do takiej perfekcji, że coraz częściej łatwiejsze staje się wprowadzenie nowego produktu na rynek, niż udoskonalanie już istniejącego.

W 1975 roku w Niemczech zarejestrowano 12 tys. nowych marek produktów, w 1995 – 22 tys., natomiast w 2000 roku osiągnęły liczbę 70 tys. (źródło: World Intellectual Property Organization, www.wipo.org). To prawdziwe wariactwo, ale to prawda. Wprowadzanie nowego produktu jest coraz tańsze – coraz efektywniejsze są kanały sprzedaży, operuje się na coraz mniejszych, bardziej niszowych rynkach, które nie wymagają masowej komunikacji i ogromnych wydatków na skuteczne poinformowanie grupy docelowej o nowym produkcie. Wracając jednak do innowacji w myśleniu... dzięki nieliniowemu podejściu wychodzi, że największym na świecie producentem ubrań pod względem ilości sprzedanych sztuk jest producent lalki Barbie. Nikt więcej ubrań nie sprzedaje.

Grzegorz Błazewicz
Dyrektor Marketingu i PR, Comarch

- 3 Od redakcji
- 4 Spis treści
- 6 Aktualności



10 Optymalne strategie banku

Rozwój procesów biznesowych oraz ich optymalizacja odbywa się w banku zawsze w stosunku do długofalowych celów instytucji, które obejmują swoim zasięgiem całość działań firmy. Budowa efektywnej organizacji nie może zatem obejść się bez całościowego spojrzenia na działalność banku.



13 Oblicza Business Process Management

Poczynając od kontroli procesów wykonywanych przez maszyny i ludzi, poprzez kierowanie procesami oraz zastępowanie ludzi – to jedynie widok od zewnątrz na to, co nazywamy Business Process Management. W zależności od tego, gdzie jest zastosowany BPM, ma on zupełnie odmienne oblicza.



16 Nowoczesne modele w firmie

Według Wikipedii Business Process Management (BPM) to działania podejmowane przez firmy w celu optymalizacji procesów biznesowych lub przystosowania ich do nowych potrzeb organizacyjnych. Działania te są zazwyczaj wspomagane przez narzędzia oprogramowania, w rezultacie termin BPM jest używany równolegle w odniesieniu do narzędzi oprogramowania

ROZWIĄZANIA I WDROŻENIA

18 IT Guru

Wdrażanie dużych systemów klasy CRM i ERP jest procesem długotrwałym i skomplikowanym. Jedną z pierwszych decyzji podejmowanych w takich projektach jest dobór zasobów systemu informatycznego, w oparciu o które będzie pracował wdrażany przez nas system CRM lub ERP.

21 Kto rządzi biznesem?

Nowoczesne przedsiębiorstwa nie ustają w optymalizacji swoich operacji. To dążenie nie tylko zwiększa satysfakcję ich klientów, ale również napędza rynek IT. Doskonale można to było śledzić podczas rewolucji zarządzania procesami i rozkwitu narzędzi klasy BPM. Gdzie należy szukać następnej innowacji?

24 Maliny w tym roku obrodziły wcześniej

Trzeciego kwietnia w całej Moskwie zrobiło się bardzo malinowo. Na witrynach sklepowych, billboardach, w prasie, radiu i telewizji temat „Maliny” przeważał do tego stopnia, że nie dało się nie myśleć o wakacjach.

27 Finansowanie wierzytelności

W dojrzałych gospodarkach rynkowych charakteryzujących się wysokim poziomem konkurencyjności, odbiorcy towarów posiadają dominującą pozycję względem dostawców. Dostawcy towarów walcząc o silną pozycję na rynku muszą być bardzo elastyczni w warunkach oferowanych odbiorcom towarów, w tym warunkach finansowania wierzytelności.

SYSTEMY ERP

32 Absolutna integracja danych

Podłączenie do systemu hurtowni poprzez OPT!MA Off-line, rachunkowość przez terminal prowadzona przez biuro rachunkowe, centralne zarządzanie promocjami, śledzenie płatności i obrotów, to tylko kilka z zalet CDN XL wymienianych przez firmę ZPM I. Z. Grabowscy.

36 Wsparcie controllingu

Dobrze wdrożony system informatyczny jest jednym z czynników wspierających rozwój koncepcji Controllingu w przedsiębiorstwie. Bardzo ważne są tutaj zarówno funkcjonalność systemu, jak i zaangażowanie oraz wiedza merytoryczna zespołu wdrożeniowego.

34 Budżet pod kontrolą

System CDN Egeria posiada bogatą historię wdrożeń w jednostkach budżetowych szczebla centralnego. Obecność Comarch w urzędach centralnych rozpoczęło wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego w Ministerstwie Skarbu Państwa.

38 Sukcesy Egerii w mieście

W 2002 roku zespół Zintegrowanego Systemu Informatycznego CDN Egeria rozpoczął pierwsze wdrożenie w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej w Malborku. Wielu sceptyków nie wierzyło w sukces tego projektu.

TRENDY I STRATEGIE

40 W poszukiwaniu rynków

Zagraniczne plany Comarch i perspektywy działania polskich firm IT na arenie międzynarodowej – rozmowa z Profesorem Januszem Filipiakiem, prezesem zarządu Comarch SA.

44 EDI – problemy ekspansji

Rynek usług informatycznych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, ze względu na swój olbrzymi potencjał i dalsze obiecujące perspektywy rozwoju, znajduje się w samym centrum zainteresowań wielu zachodnich korporacji, jak również prywatnych inwestorów.

Kolejne wdrożenie Comarch Portfolio w Rosji

Rosyjska spółka z Comarch Group pod koniec 2005 roku podpisała kontrakt na dostawę licencji, rozwój i wdrożenie systemu zarządzania aktywami Comarch Portfolio (wcześniej znany pod nazwą Orlando Portfolio) z jedną z pięciu największych firm ubezpieczeniowych w Rosji. Jest to kolejny projekt automatyzacji działalności zarządzania inwestycjami firm ubezpieczeniowych przez system Comarch Portfolio.

Comarch Roadshow na uczelniach wyższych

Comarch przeprowadził program rekrutacyjny, skierowany do studentów i absolwentów uczelni wyższych w całej Polsce. Specjaliści Comarch odwiedzili 16 uczelni w 7 miastach w Polsce i za granicą. Cykl spotkań obejmował prezentacje najnowszych rozwiązań IT, dyskusje z ekspertami z Comarch, którzy już odnieśli sukces oraz prezentację Programu Staży 2006 i ofert zatrudnienia w Comarch.

Kampanię skierowaliśmy do studentów i absolwentów kierunków informatycznych lub pokrewnych. Naszym celem jest dzielenie się wiedzą z zakresu nowoczesnych technologii. Oprócz informacji o programie stażowym i ofertach pracy, szczególnie cenna była dla nich możliwość rozmowy i podzielenia się doświadczeniami z rówieśnikami, którzy już odnieśli sukces pracując w Comarch – mówi Marzena Młynarczyk-Rzepa, koordynator projektu.

Znakomite wyniki Comarch w Q1 2006

W pierwszym kwartale 2006 Comarch osiągnął bardzo dobre wyniki finansowe zwiększając przychody o 30 proc. (do poziomu 96,5 mln zł) oraz osiągając rekordowy wzrost zysku netto o 1361 proc. (do 15,4 mln zł). Zysk operacyjny wyniósł 9,5 mln zł (wzrost o 522 proc.). Sprzedaż eksportowa w Q1 2006 stanowiła 1/3 przychodów Comarch. Portfel zamówień na rok 2006 wynosi 305 mln zł i jest o 50 proc. wyższy niż w analogicznym okresie roku ubiegłego.

Znaczny wzrost zysku operacyjnego zaowocował poprawą rentowności operacyjnej z 2,07 proc. do 9,88 proc. Udział sprzedaży eksportowej wyniósł w pierwszym kwartale 2006 roku 27,5 proc., co oznacza znaczny wzrost w porównaniu z analogicznym okresem w roku poprzednim (18,70 proc.).

Ponadprzeciętne wyniki finansowe osiągnięte w pierwszym kwartale są z jednej strony efektem obecnej przewagi konkurencyjnej, ale równocześnie są czynnikiem który umożliwia Grupie Comarch stałą rozbudowę i ulepszanie portfolio produktów oraz pozyskiwanie na rynku pracy najlepszej kadry informatycznej, a więc budowanie przewagi konkurencyjnej na przyszłość – mówi Rafał Chwast, Dyrektor Finansowy, Wiceprezes Comarch.

Comarch wdroży system billingowy w Polkomtelu

Comarch podpisał kontrakt z firmą Polkomtel SA, operatorem sieci telefonii komórkowych Plus i Sami Swoi, na wdrożenie systemu rozliczeń międzyoperatorskich i partnerskich Comarch InterPartner Billing.

We wnikliwym postępowaniu przetargowym wzięła udział cała światowa czołówka producentów systemów billingowych. Procedura obejmowała między innymi wdrożenie pilotażowe, wizyty referencyjne oraz warsztaty merytoryczne. Jesteśmy bardzo zadowoleni z przyznania nam kontraktu, ponieważ polski rynek telekomunikacyjny jest dla nas szczególnie ważny. Dobrą jakość naszych rozwiązań potwierdziliśmy na rynku międzynarodowym, gdzie nasze systemy mają ugruntowaną pozycję – mówi Profesor Janusz Filipiak, Prezes Comarch.

Systemy rozliczeń międzyoperatorskich i partnerskich, obok tradycyjnych systemów billingowych są podstawowym narzędziem operatorów telekomunikacyjnych. System Comarch InterPartner Billing oprócz tradycyjnych rozliczeń międzyoperatorskich może wspierać rozliczenia z dostawcami usług. Produkcyjne uruchomienie Fazy I wdrożenia przewidziane jest do końca bieżącego roku, zaś zakończenie całości projektu planowane jest w maju 2007.

Nowe możliwości CDN OPT!MA

Comarch udostępnił nową wersję CDN OPT!MA, popularnego programu do zarządzania firmą dla małych i średnich przedsiębiorstw. Najważniejszymi zmianami dziesiątej wersji programu jest rozszerzenie funkcjonalności o narzędzia usprawniające zarządzanie gospodarką magazynową, zasobami ludzkimi oraz czasem pracy.

Nowe funkcjonalności to nasza odpowiedź na podnoszoną przez polskich przedsiębiorców kwestię szeroko pojętej polityki zarządzania zasobami przedsiębiorstwa jako kluczowego determinantu wyniku finansowego firmy. Wprowadzone funkcjonalności dodawania zamienników, sprzedaży z wielu magazynów i zarządzania atrybutami towarów znacznie ułatwią pracę firmom korzystającym do tej pory z innego oprogramowania oraz poprawią wygodę i szybkość działania naszych dotychczasowych klientów – mówi Zbigniew Rymarczyk, Wiceprezes Comarch odpowiedzialny za sektor ERP.

Oprócz udoskonalenia zarządzania gospodarką magazynową, CDN OPT!MA ver. 10.0 umożliwia efektywniejsze zarządzanie czasem pracy oraz kontrolę nad działaniami poszczególnych pracowników firmy przy wsparciu modułu CRM. Udoskonalenia objęły też wszystkie pozostałe moduły programu. Więcej informacji o dziesiątej wersji CDN OPT!MA pod adresem: <http://www.comarch.pl/cdn/Wersje>

Hurtownie danych Comarch dla TUiR Warta SA

Comarch zawarł umowę na realizację i wdrożenie hurtowni danych w Towarzystwie Ubezpieczeń i Reasekuracji Warta SA – jednym z największych w Polsce towarzystw ubezpieczeniowych wchodzących w skład międzynarodowej grupy KBC.

Realizacja projektu wdrożenia hurtowni danych jest procesem złożonym szczególnie w tak dużej organizacji jaką jest Warta. Dodatkowym ważnym aspektem wdrożenia jest udostępnienie użytkownikom jak najszybciej wybranych obszarów hurtowni – mówi Robert Stańczak, Dyrektor ds. Oprogramowania i Wdrożeń TUiR Warta SA.

Zauważamy wyraźną tendencję na rynku ubezpieczeń zmierzającą do optymalizacji procesów biznesowych. Hurtownia danych jest pierwszym krokiem pozwalającym na analizę sytuacji i zaplanowanie efektywnych działań. Cieszymy się, że doświadczenie Comarch w tym zakresie zostało docenione przez wiodącego ubezpieczyciela na rynku polskim – mówi Dorota Tokarz, Dyrektor Sprzedaży Sektora Ubezpieczeniowego Comarch.

W pierwszej kolejności hurtownia danych obejmie obszar finansowy spółki, oraz ilościowe dane sprzedażowe i szkodowe. Docelowo hurtownia wspierać będzie całą działalność ubezpieczeniową firmy Warta.

Polscy przedsiębiorcy wybierają systemy Comarch CDN

Comarch podpisuje kolejne kontrakty na wdrożenie własnego oprogramowania klasy ERP w Polsce. W ostatnim okresie na wdrożenie Comarch CDN XL, najpopularniejszego polskiego systemu klasy ERP, zdecydowały się kolejne firmy z sektora przemysłowego: Polifarb-Market, Chemia Lublin oraz Extreme (Convecton).

W pierwszych pięciu miesiącach tego roku sprzedaż licencji na system CDN XL wzrosła o 55 proc. w stosunku do analogicznego okresu w roku poprzednim, łączna sprzedaż CDN XL, CDN OPTIMA i CDN Klasyka wzrosła ponad 30 proc. Na tle konkurencji to bardzo dynamiczny wzrost. Dzięki temu jesteśmy liderem polskiego rynku systemów do zarządzania przedsiębiorstwem, a kolejne podpisywane kontrakty pozwalają myśleć o dalszym zwiększaniu posiadanego w nim udziału – mówi Zbigniew Rymarczyk, Wiceprezes Comarch odpowiedzialny za sektor ERP.

NetBrokers nagrodzony za dynamikę wzrostu

Internetowa Giełda Towarowa NetBrokers zajęła trzecie miejsce w ogólnopolskim rankingu małych i średnich przedsiębiorstw informatycznych Gepardy Biznesu. Jury doceniło znakomitą dynamikę wzrostu przychodów spółki, która w okresie ostatnich dwóch lat osiągnęła wskaźnik 4,44, wartość spółki oceniono na 26,7 mln zł. NetBrokers Sp. z o.o. to wspólne przedsięwzięcie największego polskiego integratora IT – Comarch SA oraz PKM DUDA SA.

Bardzo cieszy nas wyróżnienie przyznane przez Instytut Bankowości Spółdzielczej. Klasyfikacja oparta o dane dotyczące dynamiki przychodów pokazuje dobitnie, że mniejsze spółki, jak NetBrokers, mogą rozwijać się bardzo dynamicznie, jeśli posiadają dobry pomysł, strategię i zarządzanie. Nam udało się połączyć oryginalny pomysł z pozostałymi elementami w dobrze funkcjonującą całość i stąd wynik – mówi Adam Wierzbowski, Prezes Zarządu NetBrokers Sp. z o.o.

Współczynnik zmiany wartości rynkowej NetBrokers określony w rankingu jako wielokrotność 4,4 oddaje dynamiczny rozwój Spółki w badanym okresie (marzec 2003 – marzec 2005), a przychody i wynik netto wzrastały przez cały rok 2005 i pierwszy kwartał roku 2006. Współczynnik wartości księgowej spółki w okresie objętym rankingiem był jeszcze wyższy, wynosząc 6 punktów.

Internetowa Giełda NetBrokers jest największą w Polsce platformą skierowaną do firm działających na rynku rolno-spożywczym. Jej misją jest dostarczanie informacji branżowych oraz oferowanie platformy umożliwiającej składanie ofert handlowych. Spółka, której głównymi udziałowcami są Comarch SA i Polski Koncern Mięsy DUDA SA, ściśle współpracuje z obu firmami również na polu operacyjnym, co umacnia pozycję rynkową firmy.

Comarch największym polskim integratorem systemów IT

Comarch po raz drugi z rzędu zdobył tytuł największego polskiego integratora systemów IT w prestiżowym rankingu Computerworld TOP 200. Odniesienie zwycięstwa było możliwe dzięki doskonałemu wynikowi finansowym osiągniętem przez Spółkę w 2005 roku.

Druga z rzędu wygrana w tak prestiżowym rankingu to dla nas duże wyróżnienie. Jest ona kolejnym potwierdzeniem słuszności realizowanej przez nas strategii. Będziemy się jej trzymać – mówi Prof. Janusz Filipiak, Prezes Zarządu Comarch.

Ranking Computerworld TOP 200 poświęcony polskiemu rynkowi IT ukazuje się od 1995 roku. Raport zawiera zagregowane dane finansowe największych polskich firm informatycznych i telekomunikacyjnych oraz rankingi firm IT świadczących usługi, oferujących szkolenia, producentów sprzętu, dystrybutorów, integratorów.

Kolejne wdrożenie CDN XL

Firma Eco Trade Sp. z o.o. w Gliwicach – polski producent i autor receptur dodatków technologicznych dla branży piekarniczej i cukierniczej – wdrożyła system CDN XL. Wdrożenia dokonała firma KOTRAK BIS, Partner Comarch. Podczas wdrożenia oprogramowania konsultanci zapewnili profesjonalne szkolenia pracowników i administratora, co pozwoliło na szybkie przyswojenie obsługi nowego systemu.

Comarch sponsorem pielgrzymki Papieża Benedykta XVI do Polski

Comarch był jednym z głównych sponsorów pielgrzymki Papieża Benedykta XVI do Polski. W ramach umowy podpisanej z Archidiecezją Krakowską Comarch zapewnił infrastrukturę techniczną niezbędną do obsługi informacyjnej wizyty papieskiej oraz organizacji Mszy Świętej na krakowskich Błoniach.

Jesteśmy zaszczytzeni, że mamy możliwość wsparcia organizatorów pielgrzymki Papieża Benedykta XVI do Polski. Wartości chrześcijańskie są nam bardzo bliskie – mówi Rafał Chwast, Dyrektor Finansowy Comarch.

Mamy Vice Mistrza .NET

Bartosz Pampuch z Comarch został I Vice Mistrzem .NET w drugiej edycji Ogólnopolskich Mistrzostw dla Programistów .NET zorganizowanych przez firmę Microsoft.

Wyniki zostały ogłoszone podczas odbywającej się w Warszawie 11 maja konferencji Developer Days 2006. Zadaniem uczestników Mistrzostw było odpowiedzenie na jak największą liczbę pytań testu internetowego w możliwie najkrótszym czasie. Tegoroczna edycja konkursu po raz kolejny udowodniła nam, że wiedza polskich programistów – zarówno profesjonalistów, jak i osób zajmujących się tą dziedziną hobbystycznie – stoi na bardzo wysokim poziomie – powiedział Ronald Binkowski, Developer & Platform Evangelism Business Group Lead w polskim oddziale Microsoft.

Comarch największym polskim producentem ERP

Comarch został uznany największym polskim producentem oprogramowania do zarządzania firmą w prestiżowym rankingu Computerworld TOP 200. Przychody Comarch tylko z licencji na systemy klasy ERP w 2005 roku osiągnęły rekordowy poziom 34,5 mln zł. W osiągnięciu kolejnego rekordu w roku 2006 pomoże największa w Polsce sieć partnerów, obejmująca ponad 750 firm.

Ważniejszy od wartości bezwzględnej osiąganych przychodów jest dla nas fakt, że rośniemy kilka razy szybciej niż konkurencja. Dzięki temu rok 2006 zapowiada się jeszcze lepiej niż poprzednie dwanaście miesięcy. W ciągu pierwszych pięciu miesięcy tego roku przychody ze sprzedaży systemów CDN XL, CDN Klasyka i CDN OPT!MA wyniosły już 15,45 mln zł, co oznacza ponad 30 proc. wzrost w stosunku do analogicznego okresu rekordowego roku 2005. Biorąc pod uwagę te dane, realizacja założonego 30 proc. wzrostu sprzedaży w tym roku jest jak najbardziej realna. To będzie kolejny rekord w historii firmy – mówi Zbigniew Rymarczyk, Wiceprezes Comarch odpowiedzialny za sektor ERP.

CDN XL w instytucji finansowej

Zintegrowany system do zarządzania przedsiębiorstwem CDN XL wdrożono w instytucji finansowej, firmie Electus SA w Lublinie. W Electus SA wdrożono moduły finansowo-księgowo- t.j.: Księgowość, Środki Trwałe oraz Kadry i Płace. Dzięki systemowi CDN XL firma Electus SA posiada możliwość pełnej ewidencji księgowej opartej o wielopoziomowy plan kont. Wykorzystanie opisu analitycznego na dokumentach pozwoliło w prosty sposób sporządzić analizy oraz rozkierować koszty związane z określonym typem działania firmy. System umożliwił dokonywanie automatycznych rozliczeń i rozrachunków z kontrahentami.

Electus SA jest wyspecjalizowaną jednostką świadczącą usługi finansowe dla placówek publicznej służby zdrowia, jednostek budżetowych Skarbu Państwa oraz ich kontrahentów.

Spółka kontynuuje działalność Agencji Obrotu Wierzytelnościami Electus Spółka Cywilna, która została założona w 2000 roku. Podstawowym obszarem działalności Spółki jest restrukturyzacja zadłużenia, zakup wierzytelności, poręczenie zobowiązań oraz faktoring.

Specjaliści o wyzwaniach i możliwościach polskich MVNO

Comarch zorganizował warsztaty pt. „Problemy, wyzwania i możliwości MVNO w Polsce”. Spotkanie odbyło się 8 czerwca 2006 w krakowskiej siedzibie Comarch, poprzedzając rozpoczynającą się dzień później konferencję OSS/BSS User Group 2006.

Wirtualni operatorzy sieci komórkowych, czyli MVNO, będą w Polsce wkrótce obecni. Wciąż jednak stoi przed nimi szereg wyzwań, które odróżniają nasz rynek od rynków zachodnich, m.in. konieczność konfrontacji z operatorami stacjonarnymi. Dlatego postanowiliśmy zorganizować warsztaty poświęcone uwarunkowaniom biznesowym działalności MVNO w Polsce bezpośrednio przed OSS/BSS User Group 2006 – największą w Polsce konferencją dla operatorów telekomunikacyjnych z całej Europy – mówi Piotr Piątosa, szef sektora telekomunikacyjnego Comarch.

Podczas warsztatów prowadzonych w siedzibie Comarch w Krakowie, poruszone zostały zagadnienia dotyczące programów CRM, systemów do rozliczeń międzyoperatorskich i partnerskich, modułów platformy OSS oraz BSS transformujących biznes telekomunikacyjny, serwisów dodanych, korzyści z MVNO.

Szczegółową agendę warsztatów oraz więcej informacji o konferencji BSS/OSS User Group 2006 można znaleźć na stronie konferencji: <http://usergroup.comarch.com>

Comarch Business Intelligence w BP Espana

Comarch zbuduje hurtownie danych dla BP Espana, spółki należącej do jednego z największych koncernów paliwowych na świecie. Platforma Comarch Business Intelligence integrować będzie dane odnoszące się do sprzedaży paliwa i produktów dostępnych na poszczególnych stacjach spółki, pozwalając na efektywne zarządzanie informacją i analizę rentowności.

Rozpoczęcie wdrożenia w hiszpańskim oddziale koncernu BP to niewątpliwe wyróżnienie proponowanych przez Comarch rozwiązań opartych o platformę Comarch Business Intelligence. Jesteśmy przekonani, że planowane w nieodległym czasie zakończenie tego wdrożenia stanie się pierwszym przystankiem na drodze podboju rynków Europy Zachodniej. Cieszymy się, że rozpoczynamy ekspansję zagraniczną tego produktu od tak poważnej referencji – mówi Zbigniew Rymarczyk, Wiceprezes Comarch.

Wdrożony system zawierać będzie moduł DataWarehouse Manager, który w oparciu o mechanizmy SQL Server 2005 pozwoli na zautomatyzowanie procesu tworzenia hurtowni danych i uprosi późniejszą administrację. Co bardzo istotne, narzędziem użytkownika końcowego będzie arkusz kalkulacyjny MS Excel łączący się bezpośrednio z obszarami analitycznymi MS OLAP. Zastosowanie tej aplikacji pozwoli na szersze wykorzystanie hurtowni danych w codziennym raportowaniu spółki. Dzięki dynamicznemu połączeniu z hurtownią zostanie znacznie skrócony czas potrzebny na przygotowanie raportów i zestawień.

Rozwiązanie Comarch Business Intelligence wdrożyły również inne duże przedsiębiorstwa, m.in. Enion, Atlantic, PKM Duda i BP Polska.

Cykl szkoleń biznesowych dedykowanych klientom CDN Klasyki

W czerwcu odbył się cykl konferencji, które miały na celu praktyczne przybliżenie i usystematyzowanie efektywnego zarządzania firmą ze szczególnym uwzględnieniem wykorzystywanych w tym procesie narzędzi. Konferencje stanowiły niepowtarzalną okazję do ugruntowania wiedzy popartej wieloletnim doświadczeniem w zakresie zarządzania oraz pozwoliły poznać nowe możliwości, które pozwolą usprawnić i ułatwić realizację założonych celów biznesowych.

Spotkanie przyjaciół, radość dzieci i sportowe emocje, czyli Gala Cracovii

Na Gali z okazji stulecia Cracovii 20 maja wszystko dopisało: od pogody, po ogólne nastroje. Udało się połączyć wielką imprezę rodzinną, rozrywkę, koncerty oraz wydarzenie sportowe.

Wielkie świętowanie Gali 100-lecia rozpoczął o godz. 11:30 hejnał z melodią hymnu Cracovii (autorstwa Maćka Maleńczuka) z Wieży Mariackiej. Były sukcesy sportowe, jak zwycięstwo Cracovii w mini turnieju. Najlepszą akcją tych rozgrywek przeprowadził Paweł Drumlak, który w pojedynku z Nacionalem Montevideo fantastycznie przedryblował kilku zawodników i strzelił wspaniałego gola. Zwycięzcą konkursu drużyn branżowych został zespół Policji. Pokonał on reprezentację Parlamentarzystów Sejmu RP 2:0. Wśród drużyn dzieci najlepsza okazała się niezrzeszona drużyna Oświecenia Krowodrza.

Dzieciaki miały w czasie pikniku prawdziwy Ubaw po Pasy. Czekają na nie mnóstwo atrakcji: ogromny park dmuchanych zjeżdżałni i zamków, punkty malowania twarzy i karykatury. Imprezę zakończył świetny koncert Kroke z Nigelem Kennedy, drugim po papieżu Janie Pawle II najbardziej znanym na świecie kibicu Cracovii.



OPTYMALNE STRATEGIE BANKU

Rozwój procesów biznesowych oraz ich optymalizacja odbywa się w banku zawsze w stosunku do długofalowych celów, które obejmują swoim zasięgiem całość działań firmy. Budowa efektywnej organizacji nie może zatem obejść się bez całościowego spojrzenia na działalność banku.

Optymalizacja w ramach strategii

Niejednokrotnie firmy doradztwa strategicznego podkreślają fakt, że przedsiębiorstwa o spójnej wizji swojego miejsca na rynku tworzą na nim największą wartość. Dobrze zakrojona strategia rozwoju biznesu pociągnie za sobą wyjątkową organizację firmy – strukturę, procesy, informację i ludzi. Bank, który dąży do zwiększenia liczby swoich klientów poprzez innowacje produktowe, będzie potrzebował innej mieszanki tych elementów w porównaniu z bankiem, dla którego ważne jest oferowanie najtańszego na rynku produktu. Procesy w obu tych instytucjach będą z natury rzeczy wyglądały inaczej – inny będzie rozkład odpowiedzialności menadżerów bankowych za poszczególne etapy procesów, niektóre kluczowe dla jednych instytucji procesy mogą w ogóle nie występować u innych. Inne będzie również podejście bankowców jeśli chodzi

o elastyczność wypracowanych procedur, a związki i zależności pomiędzy konkretnymi czynnościami w procesach będą miały różny stopień nasilenia.

Poniższa tabela pokazuje, że różne strategiczne cele banku będą przekładały się na inne pojmowanie optymalizacji w kontekście przepływu czynności w organizacji – co innego będzie oznaczała optymalizacja procesów w instytucji nastawiającej się na innowację, a co innego w banku skupiającym się na osiągnięciu doskonałości operacyjnej. Optymalny proces zawsze jednak będzie oznaczał najpełniejsze wsparcie dla wybranego przez zarząd kierunku rozwoju.

Istotne jest również, że bez względu na strategię rynkową instytucji finansowej, nierozłączną częścią biznesu będzie wsparcie wewnętrznych procesów systemami informatycznymi. W pierwszym przypadku, system informatyczny powinien charakteryzować się wysoką elastycznością oraz automatyzować te czynności, które two-

	Innowacja produktowa	Niski koszt działania
Stopień złożoności	Złożone procesy umożliwiają obsługę skomplikowanej oferty produktowej.	Proste i wysoce efektywne procesy.
Zakres informacji	Procesy wspomagają swobodny przepływ informacji pomiędzy rozłącznymi jednostkami organizacyjnymi banku.	Ścisłe określony zakres, format oraz kierunek przepływu informacji.
Nacisk informacyjny	Procesy ukierunkowane na pozyskiwanie wiedzy eksperckiej i informacji o środowisku zewnętrznym.	Procesy ukierunkowane na efektywny przepływ informacji wewnątrz banku.
Szczebel odpowiedzialności	Procesy pozwalają na przesunięcie decyzyjności na niższe szczeble kierownictwa banku.	Centralnie kierowana instytucja o wysokiej dyscyplinie i kontroli działania.
Zakres odpowiedzialności	Przecinające się procesy powodują naturalne dla banku nałożenie się obowiązków menadżerów bankowych.	Równoległe procesy i dobrze zdefiniowany zakres odpowiedzialności na każdym szczeblu działania.
Elastyczność	Słabsze związki pomiędzy kolejnymi etapami procesu pozwalają na elastyczność w ich formowaniu i modyfikacji.	Zmiana jednej aktywności w procesie bankowym będzie pociągała za sobą zmiany w sąsiadujących czynnościach, a nawet w całym procesie.

Źródło: Opracowanie Comarch

rzą wartość znacznej liczby produktów, pociągając przy tym trudności operacyjne (np. automatyzacja sprzedaży w oddziałach banku przez dostarczenie pełnej informacji o kliencie i ofercie produktowej, czy wsparcie analizy kredytowej klienta w centrali banku). Bank ukierunkowany na efektywność kosztową powinien inwestować w systemy informatyczne automatyzujące całe procesy wewnątrz banku (np. kompletny proces kredytowy od złożenia wniosku aż do monitoringu posprzedażowego). Unikalna strategia banku będzie wymuszała unikalne inwestycje wspierające budowę trwałych kompetencji w zakresie kompletnych procesów.

CRM Sales Management	całościowa obsługa relacji z klientami od momentu przeprowadzenia akcji akwizycyjnej, poprzez uruchamianie programów sprzedażowych (cross i up selling) i budowania programów lojalnościowych, do etapu zakończenia współpracy
CRM Campaign Management	system wspierający cały cykl zarządzania kampaniami marketingowymi: od planowania, poprzez testy, realizację, modyfikację, po badanie efektywności
Credit Process Management	kompleksowy system obsługi części lub całości procesów związanych z obsługą dowolnych produktów kredytowych dla każdego segmentu klientów
Risk Management	platforma systemowa wspierająca pracę analityków kredytowych w zakresie konstrukcji optymalnych strategii oceniających wnioski kredytowe, oceny ryzyka związanego z udzielaniem kredytów oraz analizy portfela kredytowego

Rozwiązania Comarch wspomagające optymalizację procesów w banku

Wsparcie firmy zewnętrznej

Optymalizacja procesów rozumiana niepowtarzalnie w stosunku do każdego banku z osobna nie musi prowadzić do wygładzenia procesów przez ich uproszczenie, ujednoczenie i jednoznaczne ukierunkowanie. Często jest tak, że z usług wykonywanych przez daną jednostkę organizacyjną będą korzystały w różnym stopniu inne jednostki banku. Dobrym przykładem takiej czynności dla wewnętrznych usługobiorców są prace w zakresie obsługi hurtowni danych. Hurtownie danych służą w zasadzie wszystkim jednostkom organizacyjnym i mają swoje miejsce w wielu procesach biznesowych banku – od sprzedaży, przez analizę ryzyka, po zarządzanie zasobami ludzkimi.

Każdy bank jest organizacją wyjątkową w kontekście swoich rozwiązań procesowych, które powstały w wyniku wieloletniej pracy ludzi znających środowisko w jakim funkcjonuje bank. Optymalizacja procesów biznesowych w złożonej organizacji będzie przedsięwzięciem niesamowicie czasochłonnym, jeśli nie zostanie wsparta dobrze opisanymi przykładami z rynku. Duża reorganizacja banku może doprowadzić do znacznej nieefektywności, jeśli nie zostanie podparta funkcjonującym na rynku przykładem. Rzadko jakkolwiek firma doradztwa biznesowego lub strate-

gicznego posiada szczegółową i kompletną wiedzę na temat istniejących na rynku rozwiązań procesowych.

Podpowiedzi firm konsultingowych mogą być bodźcem do rozpoczęcia reorganizacji procesowej, jednak budowa spójnego rozwiązania wymaga dokładnego zdefiniowania czynności oraz ich kolejności, zakresu i formy przekazywanej informacji w ramach prac oraz zdefiniowanie odpowiedzialności za funkcjonowanie etapów. Budowa procesów musi uwzględniać przyszłe działania taktyczne, takie jak: wprowadzanie nowych produktów, uruchamianie nowych kanałów dystrybucji, umowy z partnerami biznesowymi odnośnie pośrednictwa w sprzedaży, dostarczania informacji czy uzupełnienia oferty produktowej. Przyszłością optymalizacji procesowej jest całościowe spójzenie na bank, nie ograniczanie się do kontekstu jednostek organizacyjnych czy funkcjonalnych, takich jak sieć sprzedaży.

Spójna firma

Optymalizacja procesów włączać będzie działalność całego banku, dlatego usługi informatyczne wspomagające integrację systemów wewnątrz banku będą nadal bardzo wartościowe. Nowoczesna architektura systemów informatycznych (np. oparta o SOA – Service Oriented Architecture) może doskonale wspierać budowę

procesów i procedur, które łączą wartość powstającą w różnych jednostkach organizacyjnych banku.

Przykładowo, analiza kredytowa dużego przedsiębiorstwa w ramach sprzedaży kredytu może zostać wykorzystana przez departament sprzedający długoterminowe instrumenty pochodne. Czynność wykonana raz w departamencie analiz kredytowych może zostać udostępniona innym – wydawałoby się na pierwszy rzut oka – nie zainteresowanym jednostkom organizacyjnym, które dokładają kolejną wartość do tworzonego produktu lub usługi. Taki rozwój banku niekoniecznie prowadzi do uproszczenia procesów, ale z pewnością przyczynia się do lepszego wykorzystania pracy wewnątrz instytucji, a zatem optymalizacji procesów. Do sprawnego funkcjonowania złożonych systemów, które wspierają tak przenikającą się organizację, konieczne jest wsparcie partnera, który potrafi uświadomić setki małych udoskonaleń prowadzących do znacznego wzrostu efektywności i wartości całej organizacji. System informatyczny jest nieodzownym elementem modelu biznesowego opartego na optymalizacji procesów biznesowych.

Marcin Górnicki

Business Solution Manager
Centrum Konsultingu
Sektora Finansowego

Oblicza Business Process Management

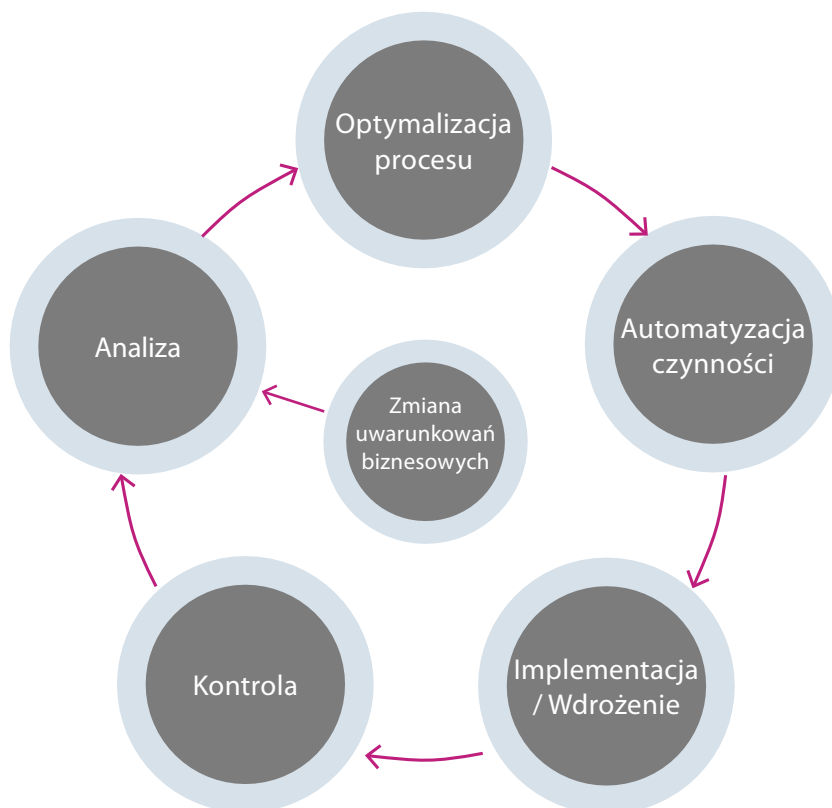
Poczynając od kontroli procesów wykonywanych przez maszyny i ludzi, poprzez kierowanie procesami oraz zastępowanie ludzi – to jedynie widok od zewnątrz na to, co nazywamy Business Process Management.

W zależności od tego, gdzie jest zastosowany Business Process Management, ma on zupełnie odmienne oblicza. Poczynając od kontroli procesów wykonywanych przez maszyny i ludzi, poprzez kierowanie procesami, aż do zastępowania ludzi w wykonywaniu wielu czynności. To jedynie zewnętrzny widok na BPM. Od wewnątrz jest to skomplikowany i mozolny proces budowy i ciągłej poprawy wydajności zarządzania firmą wspomagany oprogramowaniem.

Tak szeroki aspekt zadań, jaki obejmuje BPM, budzi kontrowersje w stosunku do narzędzi wspomagających Business Process Management. Według raportu Gartnera, na świecie istnieje ponad 100 dostawców narzędzi wspomagających BPM. Szeroki aspekt zastosowań oraz specjalizacja powodują, że nawet na poziomie menadżerów IT występuje brak zrozumienia czym właściwie jest i czym być powinien BPM oraz jakie narzędzia potrzebne są do jego sprawnego działania.

Na początku jest człowiek

Dla przedsiębiorstwa, którego nadrzędnym celem jest zwiększenie zysków poprzez zastosowanie optymalizacji i automatyzacji procesów zachodzących w firmie, Business Process Management jest narzędziem do osiągnięcia tego celu. Zwycięstwo nie jest nigdy wydarzeniem jednorazowym, to ciągły proces poprawy, kontroli i udoskonalania procesów w firmie – jedynie takie podejście daje prawdziwe rezultaty.



Cykl życia procesu biznesowego

Do niedawna powszechna była opinia, że samo „skomputeryzowanie” firmy automatycznie przyniesie jej korzyści. Błędym założeniem jest, że nawet najlepsze oprogramowanie samoistnie przyniesie oczekiwany rezultat. Aby usprawnić proces biznesowy należy podeprzeć się wiedzą i doświadczeniem. Na chwilę obecną nie ma oprogramowania, które zastąpiłoby człowieka w tym zadaniu. Zastosowanie narzędzi do projektowania jest więc niezbędne, a symulacje procesów są bardzo przydatne, sedno sprawy tkwi jednak gdzie indziej.

Sektor telekomunikacji od wielu lat wspomaga operatorów telekomunikacyjnych w zarządzaniu procesami wewnątrz firmy. Comarch, od początków swojej działalności, nabywa doświadczeń i wzorców oraz tworzy nowe rozwiązania. Wiedza i doświadczenie jest szczególnie cenne dla nowych graczy na rynku telekomunikacyjnym, takich jak operatorzy MVNO. Pochodzą oni często z poza sektora telekomunikacyjnego i oczekują od dostawców systemów informatycznych, aby nauczyli

ich realizować zadania stojące przed operatorem.

Jak to wprawić w ruch?

Inną wariacją na temat BPM są produkty z dziedziny Workflow. Systemy tego rodzaju automatyzują częściowo proces biznesowy i sterują jego przepływem. Podporą i rdzeniem Comarch BPM jest aplikacja typu Workflow. Początkowo rozwijana była wersja PL/SQL, obecnie rozwijana jest wersja oparta na technologii J2EE. Workflow jest aplikacją z powodzeniem wdrożoną u wielu operatorów telekomunikacyjnych na świecie. Przed każdym jej wdrożeniem trzeba stawić czoła nowym wyzwaniom – biznes każdego operatora jest nieco inny, dlatego też narzędzie musi pozwalać na dowolną konfigurację przejścia procesu biznesowego.

Aplikacja pozwala na automatyzację oraz kontrolę procesu biznesowego w następujących aspektach:

- gromadzenie i przedstawienie danych niezbędnych dla podejmowania decyzji przez pracownika firmy,

- zautomatyzowanie czynności składowych procesu,
- przepływ i archiwizacja danych między uczestnikami procesu,
- rozdział pracy/zadań wynikający ze specjalizacji uczestników.

Gdzie jest optimum?

Narzędzia monitorujące procesy biznesowe są skomputeryzowaną wersją konsultantów wydajności Henrego Forda, którzy przy taśmie montującej pierwsze fordy, stoperami mierzyli czas wykonania poszczególnych czynności przez robotników. Obecnie planuje się rozpoczęcie prac nad nową gałęzią w Comarch BPM, która umożliwi administratorowi systemu szeroką analizę przepływu prac w firmie. Zestawienie danych z historycznych i bieżących instancji procesów biznesowych umożliwi analizę pracy pod względem wydajnościowym i efektywnościowym pracowników, odnalezienie możliwych „wąskich gardeł”, planowanie zapotrzebowania i alokacji zasobów ludzkich, a także czasochłonność i koszty poszczególnych

procesów. Dzięki analizie wydajności poszczególnych pracowników możliwe będzie odnalezienie tych najbardziej efektywnych oraz tych, którzy mają najmniejszą skuteczność. Pozwoli to stworzyć skuteczny system premiowy, gdyż efektywność pracowników nie będzie już kwestią uznaniową, lecz wypadkową ich pracy odnotowanej w systemie. Po wyznaczeniu odpowiednich norm (np. na podstawie średniej) raport wskaże, przez których pracowników nie są one spełniane. Moduł controllingowy umożliwi lepszy wgląd w funkcjonowanie organizacji i wydajności jej pracowników, w efekcie doprowadzając do zwiększenia ogólnej efektywności i zmniejszenia kosztów. Zestawienia zbadają także rozłożenie pracy wewnątrz organizacji, prowadząc do lepszego rozdziału zasobów ludzkich dla poszczególnych obowiązków. Zadania spowalniające cały proces pracy w organizacji, tzw. „wąskie gardła”, zostaną wskazane umożliwiając szybką i skuteczną reakcję. Grupy robocze o relatywnie większym obciążeniu pracą będą mogły zostać odciążone na rzecz tych, w których Comarch BPM Controlling wykaże sytuację marnowania zasobów. Moduł controllingowy umożliwi również ogólny pogląd na całość pracy w organizacji. Zestawienia umożliwią wyliczenie pracochłonności poszczególnych procesów biznesowych oraz ich kosztów, a dane statystyczne na temat nasilenia występowania procesów na przestrzeni czasu, umożliwią planowanie polityki kadrowej i zatrudniania pracowników tymczasowych.

Rozwiązanie na duże problemy

Aby przenieść na aplikacje typu Workflow jak najwięcej zadań, wymagana jest integracja z istniejącymi systemami informatycznymi firmy. Nie jest to proste zadanie, gdyż istniejące środowisko firmy jest heterogeniczne. Integratorzy wykorzystali narzędzia BPM jako szynę pośrednią, służącą przede wszystkim do wymiany danych. Nieco inne wyzwania spowodowały ewolucję narzędzi BPM

w stronę EAI (Enterprise Application Integration). Użycie EAI w czasie projektu podnosi koszty, jednak przy większych projektach staje się niezbędne. Comarch BPM również ewoluje w stronę EAI, ponieważ takie są potrzeby projektów. Obecnie Comarch BPM Workflow integruje systemy informatyczne za pomocą wielu technologii (PL/SQL, Java, Web-Services), w najbliższej przyszłości planowane jest wprowadzenie BPEL. Jest to oparty na XML język definiowania procesów biznesowych opartych na Web Services. Oficjalnym akronimem jest BPEL4WS i oznacza Business Process Execution Language for Web Services (w uproszczeniu używa się skrótu BPEL). BPEL umożliwia podział zadań w „distributed computing environment” (środowisku obliczeń rozproszonych) czy „grid computing” (przetwarzaniu siatkowym), nawet pomiędzy różnymi organizacjami dzięki wykorzystaniu kombinacji Web Services. BPEL został opracowany między innymi przez Microsoft, BEA Systems i IBM. Bazuje na poprzednich rozwiązaniach IBM (WebServices Flow Language) oraz Microsoft (specyfikacje XLANG), zastępując obydwie te standardy.

Aplikacje do zadań specjalnych

Zarządzanie procesami biznesowymi stawia przed dostawcami oprogramowania BPM wysokie wymagania. Z jednej strony podstawowy wymóg – modelowanie i zarządzanie procesami z dowolnej dziedziny, z drugiej strony – stworzona aplikacja ma jak najbardziej odpowiadać wymaganiom poszczególnych klientów. Jak pogodzić wymagania wydawać by się mogło nie do pogodzenia? W Comarch BPM staramy się pogodzić te dwa wymagania, oddzielając warstwę prezentacji do silnika przetwarzania procesów. W aplikacji Customer Care stosuje się dedykowane formatki do kontraktowania czy edycji adresu, nie zawsze jednak takie rozwiązanie się sprawdza. W niektórych zastosowaniach konieczna

jest implementacja, która z czasem przeradza się w produkt. W ten sposób powstał Comarch Workforce Management, który stanowi dodatkowy moduł dla Workflow.

WFM ma zastosowanie w zarządzaniu procesami oraz zasobami ludzkimi np. grupy techników przeprowadzających instalacje/naprawy u klientów indywidualnych. Podstawowym problemem w tego typu działaniach jest zarządzanie dużą ilością zgłoszeń do klientów, koordynacją prac oraz terminów wykonania. WFM wyszukuje dla określonego zadania (np. instalacja internetu) wolnego terminu, dobiera grupę techników uwzględniając ich umiejętności i doświadczenie. Na tym nie kończą się możliwości WFM, sama automatyzacja pewnych procesów nie jest wystarczająca dla klientów. Prawdziwym zyskiem jest optymalizacja doboru terminów i zespołów realizacyjnych. Możemy założyć wiele kryteriów, które będą brane pod uwagę, między innymi oszczędność zasobów ludzkich, paliwa, podniesienie jakości usług. W przyszłości planuje się wprowadzenie sztucznej inteligencji, która pomoże przewidzieć czas zadań i zaplanować zapotrzebowanie na zasoby czy przewidzieć ryzyko. Drugim ważnym celem jest integracja z bazami wiedzy w taki sposób, aby technik w mobilnych urządzeniach miał dostępne podręczniki użytkownika, instrukcje montażu i wszelką pomoc, jaką będzie potrzebował przy wykonaniu zadania.

Quo vadis CBPM?

Comarch Workflow w ciągu ostatnich lat stał się dojrzałym produktem, zdobywając uznanie klientów. Opierając się na zdobytej wiedzy i doświadczeniu oraz wykorzystując najnowsze rozwiązania technologiczne staramy się podążać za potrzebami klientów. Dodając nowe moduły do pierwotnego Workflow dążymy do wypełnienia wszystkich zadań, jakie stoją przed systemem klasy BPM.

Paweł Maksymczak
Product Manager

Nowoczesne modele W FIRMIE

Według Wikipedii Business Process Management (BPM) to działania podejmowane przez firmy w celu optymalizacji procesów biznesowych lub przystosowania ich do nowych potrzeb organizacyjnych. Działania te są zazwyczaj wspomagane przez narzędzia oprogramowania, w rezultacie termin BPM jest używany równolegle w odniesieniu do narzędzi oprogramowania.

Jak sama nazwa wskazuje BPM ma na celu dostarczyć odpowiedzi na jedno z najważniejszych pytań dla firm – w jaki sposób stworzyć mocny i elastyczny trzon organizacyjny tak, aby usprawnić przepływ informacji i nie obciążać systemu niepotrzebnymi procedurami i opóźnieniami w podejmowaniu decyzji. W większości procesy biznesowe firmy są dostosowane do najlepszych praktyk dostarczanych przez zewnętrzne firmy konsultingowe lub wywodzących się z doświadczenia personelu. Wraz z rozwojem firmy, procesy biznesowe także stają się coraz bardziej liczne i złożone. Ponowne projektowanie procesów lub projektowanie jednocześnie z nowo zaistniałymi zmianami w firmie może zapobiec wynikającym komplikacjom. Najczęściej potrzeba ponownego projektowania procesów ujawnia się już na etapie wdrażania aby wspomóc procesy projek-

towe, wykonawcze, monitoringowe i raportowe.

Korzyści

Wprowadzenie nowego systemu informatycznego wspierającego BPM przynosi wiele korzyści. Główną z nich jest skrócenie czasu realizowania zadań poprzez przydzielenie poszczególnych etapów najbardziej kompetentnym pracownikom optymalizując przebieg procesów biznesowych. Przykładem takiej oszczędności jest duża instytucja finansowa, która ograniczyła liczbę etapów niezbędnych do obsługi klienta o 50 proc. zmniejszając tym samym liczbę pracowników zatrudnianych do obsługi klientów o 30 proc. Jednocześnie oznaczało to pięciokrotne skrócenie czasu realizacji i zwiększenie satysfakcji klientów o ponad 30 proc. Głównym czynnikiem tego sukcesu było wprowadzenie systemu BPM. Zautomatyzowany proces na poziomie całej firmy pozwala

użytkownikom skupić się na własnym zakresie kompetencji bez zbędnego poświęcenia uwagi całościowemu systemowi – powoduje to większą wydajność pracowników.

Dodatkowe korzyści płyną z monitoringu i kontroli procesów. Większość systemów dostępnych na rynku posiada wbudowane alarmy i mechanizmy eskalacyjne, które informują menadżerów grupy o nieprawidłowej realizacji zadań i niedotrzymaniu warunków umowy SLA (Service Level Agreement), np. jeśli czas realizacji zgłoszenia klienta VIP przekroczy 72 godziny.

Potencjał raportowania systemu informatycznego stwarza duże możliwości. W oparciu o dane pochodzące z systemu, menadżerowie są w stanie zweryfikować optymalizację procesu, a nawet zaprojektować proces ponownie. Taka funkcjonalność jest również użyteczna gdy zaistnieje potrzeba obserwacji danej ten-

Główna charakterystyka systemu Comarch Business Process Management:

- możliwość oparcia przebiegu prac o dany dział, grupę bezpieczeństwa, zadanie lub ad-hoc,
- możliwość ustawienia alarmów i kroków powiadamiających użytkownika o ważnych terminach,
- pełna historia dokumentów i audytów,
- narzędzia zarządzania systemem umożliwiające zmianę kolejności zadań, utrzymanie kolejności i tabel, modyfikację danych i także obsługę wyjątków,
- zarządzanie raportami umożliwiające monitoring wydajności i potencjalnych problemów zarządzania zasobami, np. kierownicy zespołów mogą łatwo zamienić nieobecnych użytkowników na obecnych i przydzielić odpowiednie uprawnienia tym osobom lub grupom użytkowników,
- wprowadzenie formularzy i korespondencji do systemu poprzez powszechne procesory tekstów,
- wbudowana warstwa o możliwościach integracyjnych poprzez platformy Web Services, JMS, RMI i pliki XML,
- narzędzie do projektowania i zarządzania procesami graficznymi.

(Enterprise Application Integration), które organizują przepływ danych pomiędzy systemami połączonymi wspólnym procesem, także zwane systemami Business Integration Layer (BIL). W zależności od podejścia sprzedawcy oprogramowania, systemy BIL są wbudowane w system BPM lub oferowane jako osobne rozwiązanie z adapterami poszczególnych technologii lub bezpośrednio dla najbardziej znanych systemów na rynku (SAP czy Oracle). Ostatnio pojęcie SOA (Service Oriented Architecture) jest często używane w odniesieniu do technologii integracyjnych. Atrakcyjność SOA polega na luźnym łączeniu systemów obsługi w odróżnieniu od polegania na masywnej magistrali integracyjnej.

Comarch Business Process Management

Comarch Business Process Management to system do projektowania i zarządzania procesami biznesowymi stworzony dla operatorów zgodnie ze standardami i zaleceniami Workflow Management Coalition – międzynarodowej organizacji ustalającej standardy systemów Workflow i BPM. System spełnia potrzeby każ-

dego operatora w zakresie kompleksowego zarządzania, niezależnie od wielkości, ruchu, usług lub ambicji operatora. Comarch Business Process Management jest dedykowany potrzebom każdej firmy zarządzającej zespołami, która ma na celu usprawnić wewnętrzną komunikację i optymalizację procesów.

Comarch BPM został stworzony na podstawie najbardziej zaawansowanej technologii J2EE i funkcjonuje zarówno na bazach danych Oracle jak i Microsoft. Komponenty, takie jak oparty o strony WWW interfejs użytkownika, sprawiają iż jest to system prosty w obsłudze, który ułatwia firmom codzienne zarządzanie procesami. Comarch Business Process Management cieszy się doskonałą opinią klientów na rynku polskim, jak i w Europie, Stanach Zjednoczonych a także Południowej Ameryce. Nasi klienci to operatorzy MSO, MVNO i inne firmy, dla których swoboda w zarządzaniu, adaptacja i optymalizacja pracy odgrywają główną rolę w sukcesie firmy.

Andrzej Przewieźlikowski
Dyrektor Centrum Strategii
i Koordynacji R&D

dencji w firmie, np. gwałtowny wzrost liczby zgłoszeń od danego klienta lub wahania w standardowej reakcji CSR (Customer Sales Representatives) i klientów spowodowane przez zmiany w środowisku (ceny, jakość, itp.). Brak monitoringu i możliwości raportowania znacznie utrudniłyby obserwację tego typu – w wielu przypadkach reakcja byłaby zbyt opóźniona.

BPM versus EAI

W systemach informatycznych często jest stosowana nazwa Business Process Management zamiast Workflow, jednakże istnieje różnica pomiędzy tymi dwoma pojęciami. Workflow odnosi się do części procesu biznesowego wykonywanego w pojedynczym systemie, podczas gdy Business Process Management odnosi się do wszystkich prac łączących wielorakie systemy. Z reguły systemy BPM są wspierane przez oprogramowanie pośredniczące – elementy EAI

Planowanie zasobów systemu informatycznego przy wdrażaniu dużych systemów klasy CRM i ERP

IT Guru

Wdrażanie dużych systemów klasy CRM i ERP jest procesem długotrwałym i skomplikowanym. Jedną z pierwszych decyzji podejmowanych w takich projektach jest dobór zasobów systemu informatycznego (serwery, sieci, narzędzia wspomagające), w oparciu o które będzie pracował wdrażany przez nas system CRM lub ERP.

Pełna weryfikacja prawidłowości dokonanego wyboru jest najczęściej możliwa dopiero przy oddaniu systemu do użytku – dopiero wtedy widzimy, czy system świetnie działający w środowisku testowym równie dobrze sprawdza się w skali przedsiębiorstwa. Jeżeli jednak po uruchomieniu systemu zamiast oczekiwanych gratulacji otrzymujemy lawinę skarg „dlaczego to tak wolno działa?” zaczynamy sobie zadawać pytania – czy możliwe było lepsze dobranie infrastruktury i gdzie został popełniony błąd?

Mam instrukcję

Każdy z liczących się producentów dużych systemów CRM i ERP posiada dokumentację pozwalającą na wstępne skalowanie środowiska IT niezbędnego do pracy systemu. Powstaje pytanie: dlaczego w związku z tym wybór odpowiedniej infrastruktury jest procesem tak skomplikowanym? Decyduje o tym kilka powodów, wśród których można wymienić:

- indywidualność każdego wdrożenia – duże systemy są indywidualnie dostosowywane do wymogów konkretnego klienta. Ilość specyficznych wymagań dla danego projektu jest na tyle duża, że uniemożliwia stałe i z góry określone przygotowanie wymagań technicznych dotyczących na przykład wydajności serwerów czy pojemności baz danych;
- systemy są często uruchamiane w ramach istniejącej infrastruktury – co znacząco utrudnia przewidzenie, jak system zachowa się w rzeczywistych warunkach produkcyjnych. Po wdrożeniu może na przykład okazać się, że mimo zapewnienia w sieci WAN dodatkowej przepustowości na poziomie x kbps na sesję zgodnie z wymaganiami producenta, z powodu braku mechanizmów Quality of Service, aplikacja działa bardzo wolno;
- aspekty psychologiczne – wiedząc, że od prawidłowej pracy nowych systemów zależy najczęściej

funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa, działy IT dokonują inwestycji przewymiarowanych. Mając do wyboru odpowiedzialność związaną z zaburzeniem pracy firmy, będącą skutkiem niedoszacowania zasobów lub znaczące ich przeszacowanie, najczęściej wybierają tę drugą opcję. Efektem jest niepotrzebny wzrost nakładów na wdrożenie.

Zapytam kogoś kto to już robił

Dobór platformy sprzętowej pod wdrażany system jest często uwarunkowany preferencjami klientów, wynikającymi z przyjętych standardów korporacyjnych, nakazujących wybór konkretnego producenta. Jeżeli klient nie ma z góry przyjętych preferencji, pierwszym czynnikiem decydującym o wyborze są rekomendacje przygotowane przez producenta oprogramowania. Z doświadczenia wynika, że najczęściej stosowanym

kryterium wyboru elementów platformy sprzętowej jest stosunek użyteczności wydajności aplikacji pracującej na danym urządzeniu do ceny urządzenia. Pojawia się jednak pytanie: jak uzyskać dane o wydajności aplikacji pracującej na danym urządzeniu przed jego zakupem oraz uruchomieniem funkcjonalności docelowej? Rozwiązaniem najprostszym jest analiza wyników testów wydajnościowych, wykonywanych przez niezależne organizacje takie jak TPC oraz SPEC. Minusem takiego podejścia jest fakt, że testy przeprowadzane przez powyższe organizacje wykonywane są w środowiskach mocno odbiegających od standardów środowiskowych i aplikacyjnych w firmie przygotowującej się do wdrożenia. Stanowi to zagrożenie, że założenia jakie zostały przyjęte w oparciu o zewnętrzne testy wydajnościowe mogą okazać się nieprawdziwe. Alternatywą jest skorzystanie z doświadczeń firm mających duże doświadczenie zarówno we wdrażaniu, jak i utrzymaniu aplikacji, którą planujemy wdrożyć. W oparciu o wiedzę zdobytą w tego typu projektach możliwe jest często precyzyjne ustalenie wymagań dla platformy sprzętowej, niezbędnych do osiągnięcia wymaganej wydajności. Rozwiązaniem najpewniejszym, ale z drugiej strony najkosztowniejszym jest wynajęcie sprzętu lub laboratorium, w oparciu o które możliwe będzie przeprowadzenie wewnętrznych testów wydajnościowych, poprzedzających decyzję o zakupie konkretnego sprzętu.

Serwery uruchomione

Serwery zostały uruchomione, ale z tymi pakietami coś jest jednak nie tak bo okazuje się, że nawet doskonale wyskalowana architektura sprzętowa aplikacji nie zapewnia optymalnych parametrów jej działania. Równie ważnym elementem funkcjonowania systemu jest bowiem tzw. warstwa sieciowa. Optymalne warunki pracy otrzymamy jedynie wówczas, gdy wszystkie elementy, począwszy od struktury sieci LAN, poprzez dobór technologii i protokołów transmi-

sji danych, a na strukturze WAN skończywszy, będą dobrane prawidłowo. Prawidłowo oczywiście nie znaczy maksymalnie zmieścić się w budżecie, prawidłowo znaczy odpowiednio dla danego projektu czy systemu.

Dziś każdy klient o średnio rozwiniętej wiedzy informatycznej jest w stanie zapewnić sobie komunikację, zarówno pomiędzy komputerami czy serwerami w biurze, jak i pomiędzy lokalizacjami swojej firmy. Kupuje w tym celu urządzenia sieciowe (przełączniki, routery, firewalle) powszechnie dostępne na rynku i coraz prostsze w obsłudze. Korzysta z jednej z usług oferowanych przez któregoś z dostępnych operatorów, których oferty są również łatwe do sprawdzenia. Mogłoby się wydawać, że to w zupełności wystarczy. Komputery przecież „się widzą”, pracownicy z różnych lokalizacji mogą się komunikować. Tymczasem, zazwyczaj struktury takie nie pracują dobrze lub są znacząco zbyt drogie w stosunku do rzeczywistych potrzeb klienta. Wiele rzeczy wpływających na optymalizację parametrów i kosztów jest bowiem zwyczajowo pomijanych.

Prawidłowy dobór struktury sieciowej zarówno w zakresie sieci LAN jak i WAN powinien zaczynać się od analizy potrzeb wynikających z aplikacji klienta. To na tej podstawie powinna zostać podjęta decyzja co do wyboru odpowiedniej architektury sieci, właściwego sprzętu, łączy, systemów bezpieczeństwa, systemów głosowych. Warto również skorzystać z usług profesjonalnej firmy, której specjaliści są w stanie, posiadając szeroką wiedzę w zakresie sprzętu i rozwiązań sieciowych, odpowiednio skonfigurować mechanizmy Quality of Service czy bezpieczeństwa. Często bowiem to aspekt prawidłowej konfiguracji sprzętu sieciowego decyduje o optymalizacji jakości rozwiązania oraz jego kosztów.

Coś nowego?

Standardowe podejście do planowania zasobów systemu informatycznego bazuje na wiedzy i doświadczeniu. Chcąc sprawnie uruchomić

system szukamy kogoś, kto wykonywał już podobną instalację i może nam pomóc w dobraniu niezbędnych elementów. Problem jest jednak następujący: często podobne instalacje nie istnieją, a wydawałoby się drobne różnice pomiędzy wdrożeniami w efekcie prowadzą do dużych rozbieżności.

Istnieje jednak rozwiązanie alternatywne polegające na zasymulowaniu docelowego działania systemu informatycznego, obejmującego wszystkie kluczowe aplikacje w firmie. Czy mamy więc zbudować dla celów testowych laboratorium będące odzwierciedleniem obecnego systemu i zaangażować 1000 użytkowników, aby symulowali rzeczywisty ruch w naszej sieci WAN? Nie. Rozwiązanie jest prostsze – wystarczy skorzystać z oprogramowania Opnet IT Guru.

IT Guru jest rozwijanym od 1996 roku specjalistycznym oprogramowaniem pozwalającym na tworzenie wirtualnych środowisk obejmujących routery, przełączniki, serwery, protokoły, a także indywidualne aplikacje. Jedną z jego funkcji jest optymalizacja planowania infrastruktury. W oparciu o IT Guru możliwe jest odwzorowanie rzeczywistego funkcjonowania środowiska IT, a następnie dodanie do niego planowanej aplikacji typu CRM i ERP. W efekcie możliwe jest określenie w środowisku laboratoryjnym efektywności nowej aplikacji oraz rozpoznanie wpływu jaki przyniesie jej uruchomienie na już pracującą infrastrukturę. Jak się to robi?

Efektym wykorzystania IT Guru na etapie planowania infrastruktury jest możliwość bardzo dokładnego określenia potrzebnych zasobów w konkretnym projekcie. Możliwość rzeczywistego przetestowania docelowej architektury eliminuje konieczność zakupu urządzeń o przeszacowanej wydajności. Jednocześnie pozwala na wykrycie większości elementów, których wydajność jest za mała.

Niezwykle użytecznymi narzędziami dostępnymi w IT Guru są moduły NetDoctor oraz AppDoctor wskazujące najbardziej prawdopodobne przyczyny niewłaściwej pracy

Etap I Odwzorowanie stanu istniejącego

IT Guru posiada wbudowaną bazę najczęściej używanych urządzeń takich jak routery, serwery (rzeczywiste typy urządzeń, a nie modele typu generic). Posiada również dane o typach łącz, charakterystykach protokołów oraz najbardziej popularnych aplikacjach. Odwzorowywanie stanu istniejącego jest ułatwione możliwością importu plików konfiguracyjnych z istniejących urządzeń (np. routerów Cisco, Juniper) importu wzorców ruchu (np. z oprogramowania NetFlow).

Etap II Budowa bazy wiedzy o nowej aplikacji typu CRM i ERP

W środowisku laboratoryjnym zbieramy informacje jak wyglądają wymagania sprzętowe od strony serwera, w oparciu o dane z agentów zainstalowanych na serwerach testowych oraz wzorce ruchu zebrane poprzez oprogramowanie typu sniffer (śledzące ruch pakietów w sieci).

Etap III Symulacja rzeczywistego działania

Do symulacji będącej odwzorowaniem obecnego systemu IT dodajemy obiekty odpowiadające nowej aplikacji: serwery, dodatkowy ruch w sieci LAN i WAN, docelową liczbę użytkowników. Efektem jest symulacja rzeczywistości uruchomionej aplikacji, która funkcjonuje w oparciu o istniejącą już sieć WAN i w której równocześnie pracuje kilkuset użytkowników. W oparciu o uruchomioną symulację otrzymujemy informację na temat jakości jej działania, np. czas odpowiedzi serwera, obciążenie procesora, zajętość pasma w sieci. Dzięki temu jesteśmy w stanie zlokalizować tzw. „wąskie gardła” oraz znaleźć rozwiązanie je eliminujące.

Etap IV Optymalizacja

Mając już odwzorowany stan oczekiwany możemy dokonać szeregu symulacji alternatywnych, mających na celu dobór rozwiązania alternatywnego. Czy dwukrotne powiększenie pasma sieci WAN spowoduje dwukrotne przyspieszenie pracy aplikacji? Czy zastosowanie serwera IBM p55A w miejsce serwera HP rx7640 poza obniżeniem kosztów wpłynie znacząco na pracę aplikacji? Co się stanie gdy dodamy dodatkowo 47 użytkowników poza zakładaną na początku liczbę?

sieci/aplikacji oraz sugerujące sposoby rozwiązania problemu. Dzięki nim możliwe jest znalezienie rzeczywistego miejsca występowania problemu, co pozwala na uniknięcie sporów kompetencyjnych, np. serwer działa prawidłowo, to na pewno jest wina sieci. Dodatkowo, często rzeczywiste źródła problemu są trudne do znalezienia. W jednym z wdrożeń IT Guru wykazał, że przyczyną złej pracy aplikacji jest błędny parametr TCP na jednym z serwerów. Przyczyną wskazywaną przez konsultantów była za mała przepustowość sieci WAN. W efekcie uniknięto kosztów rozbudowy sieci, wykonując jedynie rekonfigurację serwera.

Czy to działa?

IT Guru jest oprogramowaniem, z którego korzystają największe firmy na świecie, zarówno producenci (m.in. HP, Cisco, Boeing), operatorzy (AT&T, France Telcom, PTC Era), jak i klienci końcowi (CitiCorp, Visa International, DHL). Wśród opisów efektów uzyskanych dzięki wdrożeniu IT Guru znaleźć można m.in.:

- SunTrust Bank – 40 proc. poprawienie czasu odpowiedzi aplikacji, 19 proc. zmniejszenie ilości problemów zgłaszanych do Help Desk,
- JP Morgan – zapobieżenie przeciążeniu sieci, które nastąpiłoby

po dodaniu 3,5 mln nowych użytkowników. Szacowane straty wyniosłyby 1,2 mln USD na dzień.

Dobrym porównaniem metod planowania zasobów, przy uruchamianiu dużych systemów, jest wdrożenie nowego systemu finansowego w FleetBoston (siódma instytucja finansowa w USA). FleetBoston został poddany restrukturyzacji organizacyjnej, na którą nałożyło się uruchomienie nowego systemu w ponad 1500 lokalizacjach. Poprzedni system informatyczny opierał się na pracy 10 konsultantów zewnętrznych, których rolą było profilowanie użytkowników oraz zasobów i badanie zachowania aplikacji w środowisku rzeczywistym. Przy wdrażaniu nowego systemu, przy znacząco większej jego funkcjonalności i złożoności, zdecydowano się na użycie IT Guru. Efektem było wykonanie pracy realizowanej poprzednio przez 10 konsultantów w oparciu o 2 pracowników działu IT FleetBoston. Zaoszczędzono dzięki temu 2mln USD na samych kosztach zatrudnienia konsultantów zewnętrznych oraz dodatkowo skrócono pracę o cały rok.

Czy to dla mnie?

IT Guru jest oprogramowaniem zalecanym przy wdrażaniu dużych i skomplikowanych systemów lub w projektach, w których niezwykle ważna jest minimalizacja czasu uruchomienia. Ze względu na koszt oprogramowania (kilkadziesiąt tysięcy USD), dopiero przy tego typu wdrożeniach oszczędności związane z jego wykorzystaniem mogą wielokrotnie przewyższyć koszt jego zakupu. Jednak również w małych projektach inwestycje związane z IT Guru mogą być opłacalne – dzieje się tak w przypadku, gdy potencjalne straty przedsiębiorstwa, związane z opóźnieniem lub błędami w produkcyjnym oddaniu aplikacji, mogą znacznie przekroczyć nakłady związane z jego zakupem.

Jacek Urban
Business Solution Manager

Kto rządzi biznesem?

Nowoczesne przedsiębiorstwa nie ustają w optymalizacji swoich operacji. To dążenie nie tylko zwiększa satysfakcję ich klientów, ale również napędza rynek IT. Doskonale można to było śledzić podczas rewolucji zarządzania procesami i rozkwitu narzędzi klasy BPM (ang. Business Process Management). Gdzie należy szukać następnej innowacji?



Grzegorz Kot
Senior IT Architect

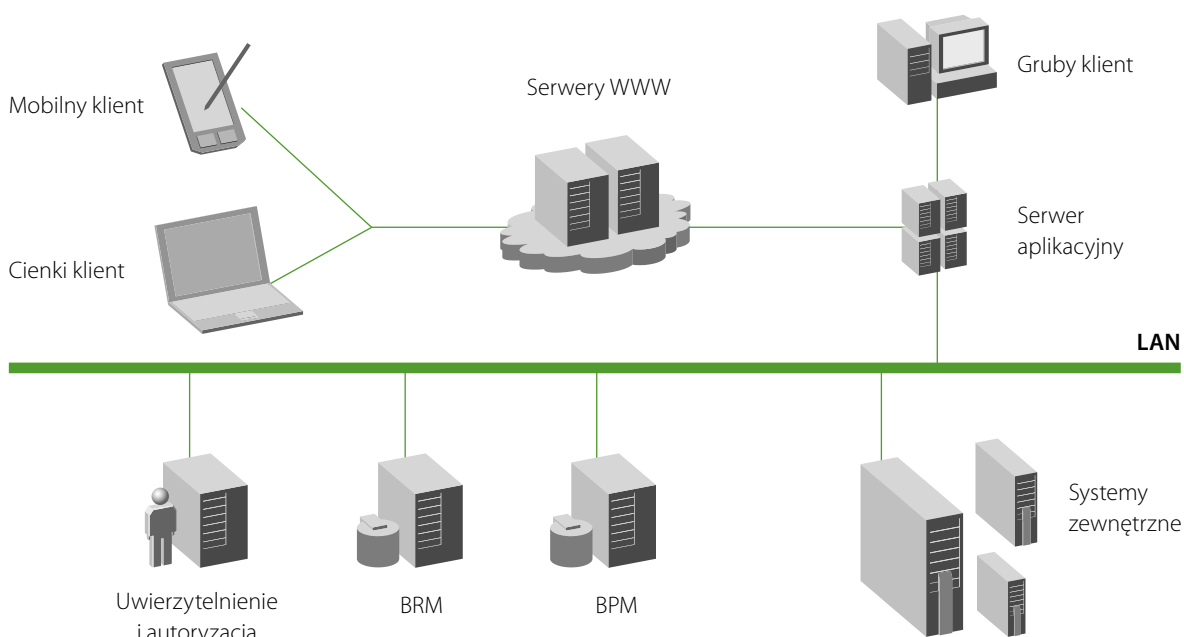
Początki BRM

W latach dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku bardzo popularna była metoda podnoszenia jakości poprzez reorganizację procesów biznesowych (ang. Business Process Reengineering). Opierała się ona o staranną analizę i modelowanie istniejących procesów, wyszukiwanie miejsc, gdzie funkcjonowały one wyjątkowo nieefektywnie, proponowanie zmian, a następnie wdrażanie nowych procesów w modelu „Big Bang”. Jedynym praktycznym sposobem na wymuszenie działania pracowników według nowych procesów było zaimplementowanie ich w systemach informatycznych i udostępnienie jako jedynego narzędzia pracy.

Systemy te (nazwane od najpopularniejszego ich zastosowania „workflow management systems” – systemy zarządzania przepływem pracy) ewoluowały, przekształcając się z czasem w platformy zarządzania procesami

biznesowymi (ang. BPM – Business Process Management), które zostały wyposażone w narzędzia do graficznego modelowania procesów i interfejsu użytkownika, uniwersalne motory wykonywania procesów, komponenty do integracji procesów z systemami zewnętrznymi, czy monitorowania i raportowania. W tych procesach zapisywano całą wiedzę przedsiębiorstwa na temat jego biznesu.

Z biegiem czasu to, co było zaletą BPM – enkapsulacja logiki biznesowej – przestało pasować do nowoczesnej architektury IT. Narzędzia do zarządzania procesami biznesowymi nie są tak przyjazne użytkownikom biznesowym jak im obiecywano i w praktyce jakiegokolwiek w nich modyfikacje wykonywane są bądź to przez dział IT bądź przez dostawcę. Tak więc zaczęto szukać pomysłu na wydzielenie przynajmniej części logiki biznesowej z procesów. W ten sposób zaczęła się historia narzędzi klasy Business Rule



Architektura rozwiązania

Management (ang. zarządzanie regułami biznesowymi).

Narzędzia te spełniają szerokie spektrum zadań, od najprostszych, gromadzących biznesowe parametry procesów implementowanych w motorach BPM, poprzez obsługujące konstruowanie podstawowych reguł, aż po dedykowane, konfigurowalne motory algorytmicznego przetwarzania danych wejściowych i automatycznego podejmowania decyzji.

Przykład architektury

Jako przykład pokażemy architekturę opartą o trzy elementy – silnik BPM do modelowania i wykonywania procesów, silnik Business Rule Management jako repozytorium reguł biznesowych, wspierających procesy decyzyjne, oraz aplikacje użytkowników.

Definicje procesów tworzone i modyfikowane są przez personel techniczny klienta bądź też przez dostawcę, wymagając jednak nieco więcej technologicznych umiejętności niż zarządzanie regułami, które w dużym zakresie mogą być modyfikowane przez administratorów biznesowych. Reguły używane są w defi-

nicjach procesów dla automatyzacji podejmowania decyzji, ograniczając ręczny udział konsultanta tylko do wątpliwych przypadków.

Interfejs użytkownika jest oddzielony od silników BPM i BRM, a swoją elastyczność zawdzięcza bezpośredniemu powiązaniu z parametrami procesów i reguł. Wszelkie zmiany w definicjach procesów (przede wszystkim parametry procesu i ich dostępność w poszczególnych krokach) czy reguł (listy wyboru, warunki, automatyzacja decyzji) są widoczne natychmiast w interfejsie użytkownika.

Na powyższym rysunku przedstawiona jest logiczna koncepcja umieszczenia poszczególnych elementów rozwiązania w infrastrukturze IT przedsiębiorstwa.

Rolę pośrednika pomiędzy aplikacją użytkownika a procesami, regułami i danymi pełni serwer aplikacyjny, który poza odpowiedzialnością za synchronizację zapisu i odczytu danych ma również zadanie integracji z zewnętrznymi systemami i platformami middleware, poprzez dedykowane komponenty integracyjne.

Aplikacja kliencka komunikuje się z serwerem aplikacyjnym poprzez

wymianę plików XML, dodatkowo kompresowanych dla optymalizacji wykorzystania łączy telekomunikacyjnych, co jest szczególnie istotne przy pracy w terenie.

Wykorzystanie serwera aplikacyjnego pozwala ujedynolicić dostęp do danych, procesów i reguł dla różnych technologii wykonania aplikacji klienckiej, która może być dostępna np. w wersji WWW i aplikacji napisanej w Delphi. Z doświadczenia wynika, że klienci w obszarach biznesowych o małych dostępnych przepustowościach sieci wybierają aplikację „grubego” klienta, dzięki której wymieniane z serwerem są praktycznie tylko dane, bez specyfikacji interfejsu użytkownika, co z kolei ma miejsce w przypadku interfejsu HTML.

Uwierzytelnienie i autoryzacja użytkowników wyniesione są do zewnętrznego systemu, który dostarcza informacje na temat profilu zalogowanego użytkownika oraz pilnuje wygasania nieużywanych sesji. Każde odwołanie się aplikacji (czy to w technologii WWW czy „grubego” klienta) do systemu jest autoryzowane w tym zewnętrznym serwerze AAA. Pozwala to na włączenie aplikacji do ogólnofir-

Przykłady BRM w Comarch

Projektanci Comarch dawno już zwrócili uwagę na korzyści wynikające ze stosowania konfigurowalnego silnika ewaluacji reguł. Mamy więc w naszym portfolio kilka produktów klasy BRM, specjalizowanych w różnych branżach i różnych zastosowaniach.

Produkty BRM	Charakterystyka
Comarch Data Processing Server	Regułowy silnik przetwarzania masowego, stosowany w systemach telekomunikacyjnych do ładowania i wyceny rekordów EDR.
Comarch FireFly Reasoning Engine	Regułowy silnik korelacyjny, wykorzystywany m.in. w systemie Comarch Network Management do podejmowania decyzji o zgłoszeniu alarmu.
Comarch Scoring Engine	Konfigurowalny silnik ewaluacji tzw. kart scoringowych, wykorzystywany m.in. w Comarch Credit Management do oceny wiarygodności klienta podczas przetwarzania wniosku kredytowego.
Moduł Administracji Biznesowej systemu Comarch Credit Management	Repozytorium reguł biznesowych i parametrów procesów, umożliwiające dostrajanie działania systemu do zmieniających się warunków rynkowych i regulacji prawnych.

mowego schematu SSO (ang. Single Sign-On).

W zależności od cech konkretnych silników BPM i BPR, BPR może być wykorzystywany bezpośrednio z BPM, lub też wykorzystanie obu może być scentralizowane w serwerze aplikacji.

Podstawowe cechy

Taka architektura, dzięki dekompozycji rozwiązania na poszczególne komponenty i akumulacji wieloletniego doświadczenia w tworzeniu aplikacji biznesowych, posiada szereg zalet:

- możliwość dostosowania architektury fizycznej i logicznej do wymagań przedsiębiorstwa,
- wysoki poziom bezpieczeństwa i możliwość implementacji SSO dzięki zewnętrznemu komponentowi AAA,
- oparcie rozwiązania o sprawdzone silniki BPM i BRM – dzięki temu przekazujemy ich producentom odpowiedzialność za aktywne

zaangażowanie się w procesy standaryzacyjne (np. Oracle jest członkiem-założycielem WfMC – The Workflow Management Coalition) i implementowanie istniejących i powstających standardów,

- niskie koszty utrzymania, dzięki przejściu od dostawcy szeregu zadań przez dział IT oraz administratorów biznesowych,
- uspojnienie reguł biznesowych stosowanych w procesach decyzyjnych przedsiębiorstwa, które wcześniej mogły być realizowane przez oddzielne jednostki organizacyjne, bez żadnej synchronizacji,
- elastyczność integracji z systemami zewnętrznymi – dzięki scentralizowaniu interakcji z systemami zewnętrznymi w jednym komponentie (serwerze aplikacyjnym) łatwo jest zarządzać zarówno zakresem funkcjonalnym, jak i technologiami integracji,

- udostępnienie zarówno sterowania procesem jak i projektu interfejsu użytkownika pozwala na elastyczną integrację rozwiązania w infrastrukturze przedsiębiorstwa; dzięki temu niewielkim kosztem można przygotować dla wybranych zadań, realizowanych przez pracowników mobilnych, interfejs WAP, SMS lub STK.

Inwestujemy w BRM

Czy narzędzia BRM rozwiążą ostatecznie problemy działów biznesowych z uzyskaniem odpowiedniej elastyczności i „zwinności” infrastruktury IT w nadążaniu za zmieniającymi się warunkami rynkowymi? Prawdopodobnie nie. Będą jedynie kolejnym krokiem na niekończącej się drodze optymalizacji.

Czy pozwolą usamodzielić się działom biznesowym i modyfikować systemy wspierające biznes własnoręcznie? Prawdopodobnie znowu nie. Podobnie jak użytkownicy biznesowi nie modelują sami procesów w platformach BPM, ani nie konstruują sami zapytań SQL, choć i jedno narzędzie i drugie miało być początkowo skierowane do nich. Tak jak prawo Moore’a nie oznacza, że dzisiejsze zadania będziemy za kilka lat wykonywali w ułamku czasu przeznaczanego na nie obecnie, a raczej, że w tym samym czasie będziemy wykonywali zadania o wiele bardziej złożone, tak platformami BRM, tak jak obecnie BPM, zarządzać będą nadal działy IT, zostawiając biznesowi prace koncepcyjne.

Nie oznacza to naturalnie, że sama koncepcja nie spełni oczekiwań. Udostępniając osobny moduł do zarządzania logiką podejmowania decyzji, umożliwi specjalizację administratorów biznesowych, a także zestandaryzowanie podejmowania decyzji w aplikacjach nieprocesowych, skazanych dotąd na egzystencję w odosobnieniu, na własny sposób implementując reguły biznesu. Tak więc, mając już mocną ofertę dla BPM, inwestujemy w BRM, i niecierpliwie wyglądamy kolejnych innowacji.

Grzegorz Kot
Senior IT Architect

Maliny

w tym roku obrodziły wcześniej

Trzeciego kwietnia w całej Moskwie zrobiło się bardzo malinowo. Na witrynach sklepowych, billboardach, w prasie, radiu i telewizji temat Maliny przeważał do tego stopnia, że nie dało się nie myśleć o wakacjach. Przyczyniła się do tego bardzo głośna kampania marketingowa największego w Rosji punktowego programu lojalnościowego.



Marcin Kościak
Dyrektor Działu Konsultingu
Programów Lojalnościowych

Już od samego początku pomysł na uruchomienie programu lojalnościowego z ciekawymi partnerami wydającym punkty lojalnościowe skazany był na biznesowy sukces. Podłączenie do jednego systemu największych rynkowych graczy z branż masowych takich jak: telekomunikacja – „Vypelkom”, restauracje – „Rosinter”, apteki – „36,6”, stacje paliw – „TNK-BP”, supermarkety – „Ramstor” pozwoliło oczekiwać dużego zainteresowania ze strony potencjalnych uczestników programu. Dzięki tak dobranym partnerom uczestnicy mogą w bardzo łatwy i szybki sposób gromadzić punkty lojalnościowe,

by wymieniać je następnie na atrakcyjne nagrody.

Wszystko to, co najlepsze

Przygotowania do uruchomienia programu rozpoczęły się ponad rok przed jego uruchomieniem. W początkowej fazie skupiono się na opracowaniu założeń biznesowych dla wielopartnerskiego programu lojalnościowego. Kluczowe zagadnienia związane z grupą docelową, strategią komunikacji oraz partnerami analizowane były w oparciu o sprawdzone rozwiązania z rynku Europy Zachodniej oraz Stanów Zjednoczonych. Nie bez znaczenia dla opracowywanej stra-



tegi były plany rozwojowe Comarch dla systemu Comarch Loyalty Management. Podstawowym założeniem strategicznym dla organizatora było motto:

Wykorzystać wszystko to, co najlepsze w obecnych programach lojalnościowych, przy jednoczesnym wyznaczaniu nowych trendów.

Comarch Loyalty Management

Comarch Loyalty Management jest zaawansowanym zestawem aplikacji biznesowych, o szerokiej funkcjonalności, przeznaczonym zarówno dla prostych, jak i zaawansowanych programów lojalnościowych. System wyróżnia się elastycznością, ergonomicznym interfejsem użytkownika i łatwością operacji. Skalowalna architektura gwarantuje dopasowanie rozwoju programu lojalnościowego do tempa wzrostu firmy.

Comarch Loyalty Management to nie tylko oprogramowanie, ale i rozwiązanie biznesowe. System ma budowę modułową. Podstawowa funkcjonalność – Moduł Administracji Biznesowej – może być uzupełniona dodatkowymi: B2C, B2B, logistyki, DataWarehouse, czy Contact Center.

Największy nacisk położony został na zwiększenie efektywności prowadzonych kampanii krótko- i długoterminowych. Stąd też istotną rolę w strategii odgrywa odpowiednio zdefiniowana segmentacja uczestników. Dedykowane narzędzie bazujące na Comarch Smart Analysis pozwala na stworzenie wzorców zakupowych oraz zachowań uczestników programu, by na tej podstawie przygotować personalizowane i dedykowane promocje i oferty.

Indywidualne traktowanie

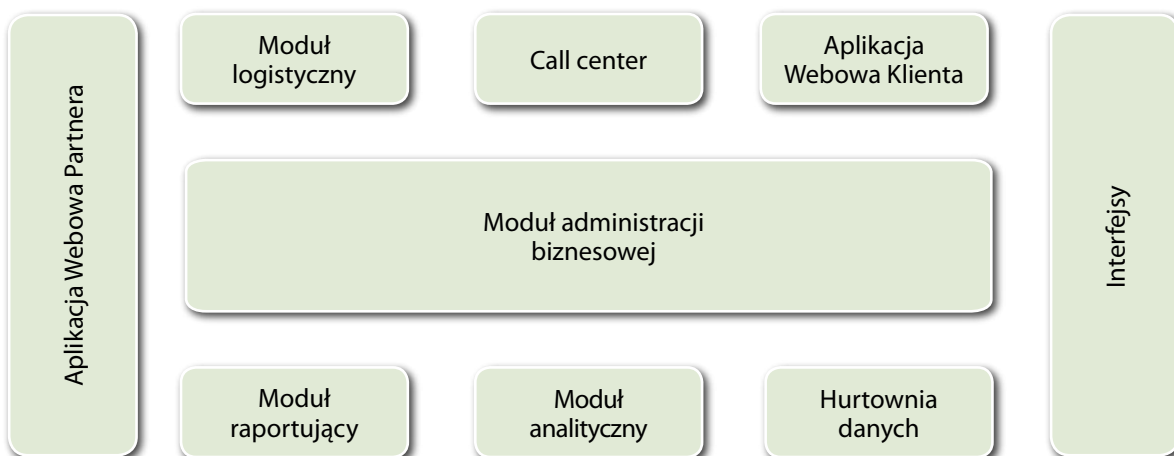
Już od pierwszego dnia eksploatacji systemu, zdefiniowane zostały automatyczne komunikaty prezentowane uczestnikom przez wszystkie dostępne kanały komunikacyjne. Dzięki takiemu mechanizmowi możliwe jest stymulowanie uczestników oraz kreowanie poczucia indywidualnego traktowania dla każdego uczestnika z osobna. Według niezależnych ekspertów zajmujących się prowadzeniem i konstruowaniem programów lojalnościowych, to właśnie dobrze zaprojektowana i realizowana strategia komunikacji odegra kluczową rolę w programie lojalnościowym „Malina” i zadecyduje o jego sukcesie. W kolej-

nym etapie przewidziane jest również uruchomienie analiz Best Next Offer w oparciu o zgromadzone dane transakcyjne. W ten sposób spełnione zostanie kluczowe założenie organizatora – automatyzacja procesów biznesowych.

Partnerzy

Nie bez znaczenia dla długookresowego sukcesu koalicyjnego programu lojalnościowego jest odpowiednie dobranie partnerów. Obecni partnerzy, dzięki podobnie zdefiniowanej grupie docelowej oraz uzupełniającym się nawzajem ofertach, przyczynią się do stworzenia bazy danych transakcyjnych charakteryzujących preferencje zakupowe klientów oraz wzorce zachowań. Dzięki temu, segmentacja oraz przeprowadzane promocje będą jeszcze bardziej efektywne.

Dla początkowej fazy projektu wybrano 5 kluczowych partnerów, z którymi uczestnicy mają najczęstszy kontakt. Operator telefonii komórkowej, popularna sieć restauracji, sieć supermarketów, stacji benzynowych oraz aptek zasilają szczegółowymi danymi transakcyjnymi system lojalnościowy każdego dnia.



System Comarch Loyalty Management

Twardy orzech do zgryzienia

To, co dla biznesu było dobre, okazało się być twardym orzechem do zgryzienia dla działu informatyki organizatora programu „Malina”. Integracja wielu systemów transakcyjnych oraz bardzo krótki harmonogram spędził sen z powiek zespołu projektowego przez trudne pięć miesięcy projektu. Różnorodność prowadzonego przez partnerów biznesu, a co za tym idzie różnorodność systemów transakcyjnych, wcale nie ułatwiły etapu integracji. Kolejny raz zespół specjalistów Comarch udowodnił, że etykieta „najlepszego globalnego dostawcy systemu lojalnościowego”

znalazła się w Comarch nie przypadkowo. Doświadczenie zdobyte podczas wielu wdrożeń koalicyjnych programów lojalnościowych na całym świecie, przyczyniło się do sprostania niezmiernie trudnemu zadaniu, jakie postawił zamawiający przed zespołem analityków, programistów i wdrożeniowców Comarch. W tak krótkim czasie udało się wdrożyć zintegrowane rozwiązanie lojalnościowe znane już na świecie pod nazwą Comarch Loyalty Management. W tym samym czasie, równolegle biegło wdrożenie aplikacji Comarch ContactCenter, B2C WebPortal oraz Comarch Logistic. Uruchomienie wszystkich tych części rozwiązania jednocześnie, pozwoliło sprostać wielkiemu zainteresowa-

niu programem od samego początku. Na szczególną uwagę zasługuje wdrożenie aplikacji do zarządzania logistyką nagród, kart lojalnościowych oraz materiałów reklamowych. Przy kilku milionach uczestników zamawiających nagrody, otrzymujących karty lojalnościowe dla siebie oraz swoich rodzin, a jednocześnie wielu partnerach realizujących część logistyczną, skuteczne zarządzanie logistyką bez specjalistycznej aplikacji jest wręcz niemożliwe. Pomimo dużego nacisku na elektroniczne kanały komunikacyjne realizowanego przez Comarch ContactCenter, realizacja zamówień klientów na nagrody i karty lojalnościowe musi być realizowana przez podmioty zewnętrzne. Aktywna komunikacja z klientem oraz kontrola nad wszystkimi procesami z jednego miejsca w systemie, były kluczowymi założeniami projektu „Malina”, jakie Comarch postawił sobie jako cel główny – cel w 100 proc. zrealizowany dzięki szerokiemu pakietowi aplikacji dodatkowych z rodziny Comarch CRM. Dotychczasowy rozwój programu „Malina” zaledwie po niespełna trzech miesiącach eksploatacji przerósł oczekiwania wszystkich uczestników projektu i dobrze wróży na przyszłość. Nie pozostaje nic innego jak trzymać kciuki i życzyć sukcesu jego operatorowi.

Niezbędne elementy programu lojalnościowego

- **Cel** – jasne zdefiniowanie problemu, z którym się borykamy w walce z konkurencją.
- **Rozwiązania** – ustalenie zasad realizowania obranej strategii.
- **Segmentacja** – rozpoznanie grup docelowych dla programu lojalnościowego.
- **Plan komunikacji** – stworzenie mechanizmu zarządzania informacjami trafiającymi do klientów (sposób, czas, zawartość).
- **Promocje i nagrody** – stworzenie efektywnej strategii nagradzania klientów za ich lojalność.
- **Analiza** – analizowanie efektywności promocji w powiązaniu z analizą zachowań klientów.
- **Ocena i wnioski** – na podstawie analiz przebiegu programu lojalnościowego, w celu stworzenia bardziej efektywnych promocji w przyszłości.

Marcin Kościak

Dyrektor Działu Konsultingu Programów Lojalnościowych

Comarch Factoring – nowoczesna platforma do zarządzania finansowaniem wierzytelności



Finansowanie wierzytelności

W dojrzałych gospodarkach rynkowych, charakteryzujących się wysokim poziomem konkurencyjności, odbiorcy towarów posiadają dominującą pozycję względem dostawców. Dostawcy towarów walcząc o silną pozycję na rynku muszą być bardzo elastyczni w warunkach oferowanych odbiorcom towarów, w tym warunkach finansowania wierzytelności.

Możliwość zaakceptowania długich okresów finansowania wierzytelności przez dostawcę często decyduje o możliwości współpracy oraz o jakości relacji dostawcy z odbiorcą towaru. Dla polskich firm duże zmiany w zakresie zarządzania wydłużonymi okresami finansowania wierzytelności przyniósł okres transformacji gospodarczej w latach dziewięćdziesiątych. Następnym wyzwaniem w zakresie wydłużonego okresu finansowania było wstąpienie Polski do Unii Europejskiej. Unijni odbiorcy często stosują w rozliczeniach z dostawcami odraczanie płatności nawet do 120 dni. Wydłużone okresy finansowania niosą ze sobą konieczność rozbudowy komórek zajmujących

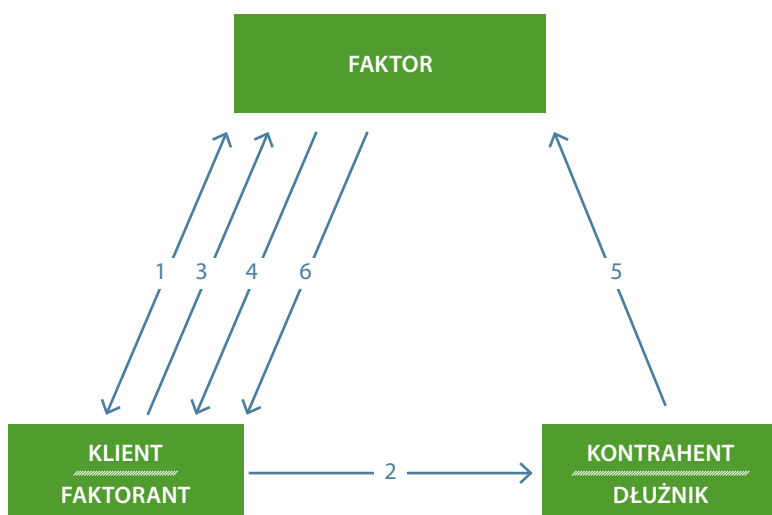
się monitorowaniem terminowości spłat faktur, rozpoznawaniem sytuacji finansowej kontrahenta, etc. W efekcie przedsiębiorstwa-dostawcy ponoszą dodatkowe koszty obsługi płatności, a przede wszystkim stają przed problemem zachowania płynności finansowej.

Rozwój faktoringu

Rozwiązaniem powyższych problemów, które idealnie wpisuje się w potrzeby dostawców jest usługa finansowania wierzytelności – faktoring – oferowana przez faktora, tj. banki lub przez wyspecjalizowane instytucje finansowe (firmy faktoringowe), często powiązane z bankami, ale występujące jako niezależne podmioty.

Oprócz finansowania oferują one inne usługi, w tym prowadzenie rozliczeń, monitorowanie spłat, inkaso wierzytelności, czasami pomoc w windykacji. W przypadku faktoringu pełnego faktor godzi się na przejęcie ryzyka wypłacalności dłużnika.

Wartość usług dodatkowych, często początkowo niedoceniana przez przedsiębiorców, jest szczególnie wysoka dla małych firm o niewielkim zatrudnieniu, dla których każda dodatkowa osoba zajmująca się księgowością czy windykacją jest dużym obciążeniem kosztowym. Przejęcie tych funkcji przez wyspecjalizowany podmiot w dużym stopniu może pomóc w ograniczeniu kosztów stałych.



1. Podpisanie umowy faktoringowej
2. Sprzedaż towaru
3. Przesłanie dokumentu świadczącego o powstaniu wierzytelności do faktora
4. Finansowanie wierzytelności
5. Spłata wierzytelności
6. Rozliczenie wierzytelności

Schemat operacji realizowanych w ramach finansowania wierzytelności

Umowa faktoringu jest dwustronną umową zawartą między dostawcą (faktorem/klientem) a faktorem, zgodnie z którą dostawca przenosi na faktora własność wierzytelności wynikających z umowy sprzedaży dóbr (towarów i usług) kontrahentom (dłużnikom). W ramach tej umowy faktor wykonuje szereg usług, np:

- finansowanie dostawcy,
- prowadzenie rozliczeń związanych z wierzytelnościami,
- inkaso i windykacja wierzytelności,
- przejęcie ryzyka wypłacalności dłużnika.

Szybki rozwój faktoringu w Polsce powoduje, że coraz więcej banków włącza do swojej oferty usługi finansowania wierzytelności.

Podstawowe czynności wykonywane w ramach usług faktoringu to:

- zawarcie umowy faktoringowej, definiującej zasady współpracy między instytucją finansową a faktorem, tj. wysokość kredytu (najczęściej odnawialnego), minimalna/maksymalna wysokość pojedynczej transakcji, okres ważności umowy, etc.,
- uruchomienie środków po przedstawieniu faktury, z której wierzytelność została scedowana na instytucję finansową. Faktor

wypłaca około 70–90 proc. zaliczki, pozostawiona kwota stanowi zabezpieczenie przed ryzykiem (tzw. fundusz gwarancyjny),

- naliczanie i pobieranie prowizji od realizowanych transakcji,

Faktoring to rodzaj działalności finansowej, polegającej na wykupie nieprzeterminowanych wierzytelności przedsiębiorstw, należnych im od odbiorców z tytułu dostaw towarów lub usług, połączonej z finansowaniem klientów oraz świadczeniem na ich rzecz dodatkowych usług.

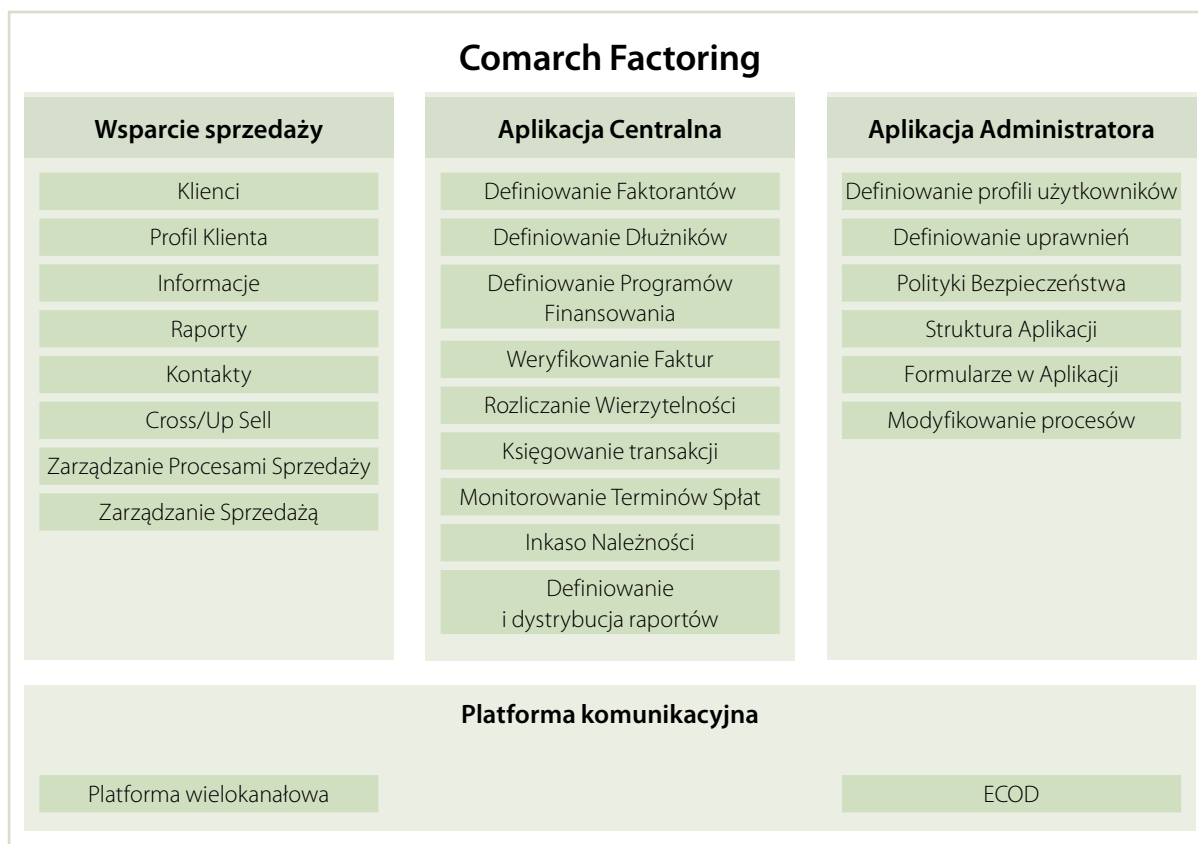
- monitorowanie realizacji spłat przez dłużników. W terminie wymagalności dłużnik spłaca fakturę. Jeśli środki od dłużnika (odbiorcy) nie wpłyną na rachunek banku, kieruje on swoje roszczenia do dostawcy (w przypadku faktoringu niepełnego, z regresem) lub samodzielnie dochodzi roszczeń bezpośrednio od dłużnika (w przypadku faktoringu pełnego, bez regresu).

Rodzaje umów faktoringowych

W zależności od tego, czy przejęcie ryzyka wypłacalności dłużnika wchodzi w zakres usługi, czy też nie, mówimy o umowach faktoringu pełnego (właściwego) i niepełnego (niewłaściwego):

- **faktoring niepełny** – faktor finansuje sprzedaż i dokonuje w imieniu dostawcy inkasa należności. W przypadku gdy odbiorca nie zapłaci, faktor ma prawo zwrócić się do swojego klienta o zwrot wypłaconych wcześniej środków pieniężnych;
- **faktoring pełny** – faktor przejmuje na siebie pełne ryzyko wypłacalności dłużnika i należności od odbiorcy będzie dochodził we własnym imieniu.

W Polsce większość zawieranych umów ma charakter faktoringu niepełnego. Faktoring pełny wiąże się z wyższym kosztem i bardziej złożonymi formalnościami. Zawarcie umowy jest poprzedzone dokładnym badaniem sytuacji finansowej objętych umową odbiorców. Pewnym kompromisem są umowy w formie mieszanej, w których ryzyko jest podzielone pomiędzy faktora i jego klienta. Odbywa się to poprzez określenie limitu odpo-



Funkcjonalność rozwiązania Comarch Factoring

wiedzialności faktora wartościowo (ogółem, jak i wobec poszczególnych odbiorców) lub procentowo (np. do 50 proc. wartości faktury).

Stosowane metody finansowania wierzytelności dostawcy powodują kolejny podział umów na faktoring dyskontowy i zaliczkowy. W pierwszym, po przedstawieniu faktury następuje wypłata środków z dyskontowanej sumy pomniejszonych o pobrane z góry opłaty, prowizje faktora i odsetki za cały okres od dnia wykupu do daty płatności faktury oraz dodatkowe zabezpieczenie transakcji w postaci funduszu gwarancyjnego, na którym deponowana jest część należnych klientowi środków. Fundusz ten służy zabezpieczeniu mogących się pojawić roszczeń faktora. W drugim przypadku, po przedstawieniu faktury faktor wypłaca zaliczkę, która jest rozliczana w późniejszym terminie – najczęściej w momencie wymagalności lub spłaty wierzytelności przez odbiorcę. Odsetki nie są pobierane

z góry, ale naliczane za rzeczywisty okres korzystania z finansowania (tak jak przy kredycie), aż do zapłaty przez dłużnika, są płatne najczęściej raz w miesiącu. Może to być korzystne dla odbiorcy, gdy płaci przed terminem określonym na fakturze – skracany jest wówczas okres finansowania i zapłaci mniejsze odsetki.

Wadą faktoringu zaliczkowego jest księgowanie wypłacanych zaliczek jako zobowiązań wobec faktora (wzrasta wówczas poziom zadłużenia dostawcy), podczas gdy w przypadku faktoringu dyskontowego następuje sprzedaż należności (zmiana struktury aktywów) i mamy do czynienia z finansowaniem pozabilansowym.

Comarch Factoring

W toku wieloletniej współpracy z największymi w Polsce instytucjami finansowymi, Comarch opracował kompleksowe rozwiązanie umożliwiające sprawne zarządzanie usługami

faktoringowymi – Comarch Factoring. Rozwiązanie pozwala na całościową obsługę klientów korzystających z usług banku lub wyspecjalizowanej instytucji faktoringowej, wspierając:

- proces sprzedaży usług faktoringowych (akwizycja nowych klientów, generowanie okazji sprzedażowych – cross/up sell, budowanie programów retencji),
- definiowanie w systemie warunków umowy (dane faktoranta, opcjonalnie dłużników programu finansowania),
- rozliczanie wierzytelności (weryfikacja zgodności faktur z warunkami umowy, naliczanie dyskonta/oprocentowania i prowizji, generowanie przelewu na rachunek faktoranta); unikalną funkcjonalnością systemu jest obsługa elektronicznych faktur dzięki zastosowaniu platformy ECOD,
- księgowanie transakcji,
- rozliczanie spłat wierzytelności (księgowanie spłat, monitorowanie

terminowości spłat, naliczanie odsetek karnych, etc.),

- obsługę faktur w postaci papierowej oraz elektronicznej (w oparciu o nowoczesną platformę EDI – ECOD),
- komunikację z klientami przez różne kanały komunikacji: Internet, e-mail, fax, telefon.

Wsparcie sprzedaży

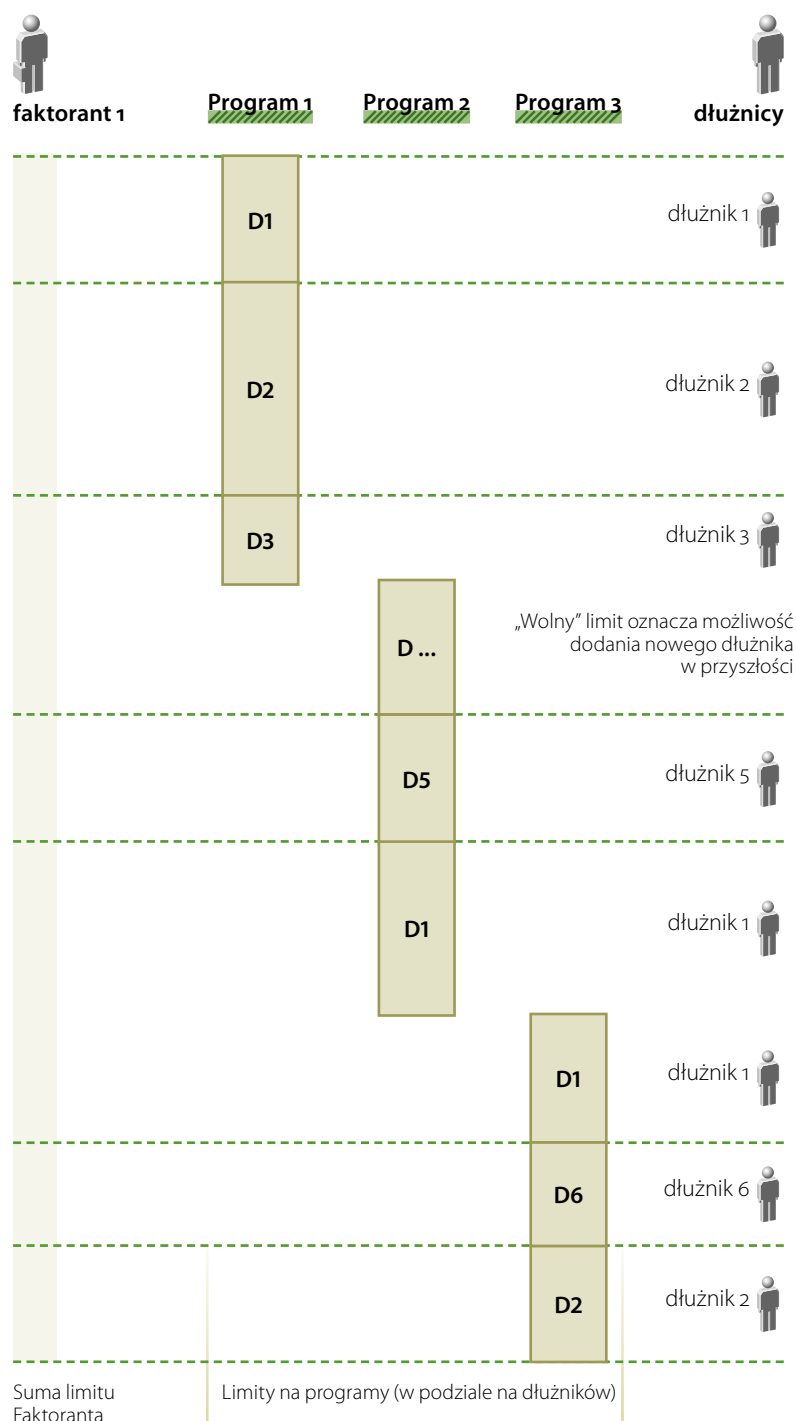
Comarch Factoring wyposażony jest w nowoczesną aplikację typu Front End dedykowaną dla sprzedawców, która umożliwi sprawne zarządzanie sprzedażą, zarówno z poziomu pojedynczego sprzedawcy, jak i pracowników na stanowiskach kierowniczych odpowiedzialnych za zarządzanie sprzedażą z poziomu oddziałów i centrali.

Aplikacja pozwala zarządzać danymi klientów dotychczasowych i potencjalnych oraz wykorzystywać je w procesie sprzedaży. Dane klientów mogą być wprowadzane do systemu bezpośrednio przez sprzedawców, jak i pracowników back office lub automatycznie importowane z zewnętrznych baz danych.

W aplikacji można budować segmenty i profile klientów, wykorzystywane następnie w procesie sprzedaży i później w obsłudze posprzedażowej. Zarządzanie klientami odnosi się do faktorantów (dostawców towarów) i do dłużników (odbiorców towarów).

Pozostałe funkcjonalności modułu Wsparcia Sprzedaży obejmują:

- portal wewnętrzny – umożliwiający przekazywanie informacji sprzedażowej w czasie rzeczywistym (tj. uaktualnione opisy produktów i usług, formularze umów i wniosków, taryfa opłat i prowizji, etc.),
- contact management – sprawne zarządzanie kontaktami z klientami, archiwizowanie kontaktów, przekazywanie kontaktów pomiędzy sprzedawcami i kanałami komunikacji,
- generowanie okazji sprzedażowych – akcje cross i up selling, prezentowane sprzedawcom i analitykom w trakcie pracy w kontekście danego klienta, system wspiera



Comarch Factoring umożliwia łatwo obsługiwać wiele programów finansowania

- również programy retencji dochodowych klientów,
- zarządzanie procesami sprzedażowymi – w aplikacji pracownik faktora dysponujący odpowiednimi prawami ma możliwość modelowania procesami sprzedaży, które obejmują zarówno pracowników

- front office realizujących bezpośrednio sprzedaż, jak i pracowników back office wspierających sprzedaż,
- zarządzanie sprzedażą – obejmuje modyfikowanie struktury sprzedaży (np. uruchamianie nowych zespołów sprzedażowych, modyfikowanie istniejących zespołów),

budowanie celów sprzedażowych z poziomu centrali i ich dystrybucję do oddziałów, zespołów sprzedażowych i poszczególnych sprzedawców, monitorowanie wyników sprzedaży i generowanie raportów sprzedażowych.

Aplikacja Centralna

Aplikacja Centralna pozwala sprawnie obsłużyć transakcje faktoringowe od momentu zdefiniowania faktora, dłużników i programu finansowania do momentu rozliczenia spłaty wierzycielności przez dłużnika i naliczenia premii sprzedawcom lub rozpozyczenia procesu windykacji.

Należy podkreślić, że w przypadku standardowej transakcji system może rozliczyć wierzycielność z faktury automatycznie bez udziału pracowników faktora. Aplikacja wyposażona jest w rozbudowany mechanizm alertów i powiadomień, który pozwala na natychmiastowe przekazywanie informacji o nieprawidłowościach do zdefiniowanych pracowników.

Aplikacja Administratora

Elementem systemu Comarch Factoring znacząco wyróżniającym go od innych rozwiązań na rynku jest aplikacja administratora, dzięki której faktor może samodzielnie bez udziału firmy informatycznej modyfikować funkcjonalność systemu w zależności od potrzeb biznesowych. Pracownik faktora na stanowisku administratora biznesowego ma możliwość samodzielnie:

- definiować nowe profile użytkowników systemu i przypisywać im odpowiednie uprawnienia,
- definiować politykę bezpieczeństwa,
- definiować i modyfikować formularze wykorzystywane w aplikacji oraz modyfikować strukturę systemu.

Pracownik na stanowisku administratora technicznego ma możliwość modyfikowania procesów biznesowych w systemie na podstawie zmian wymaganych przez nowe potrzeby biznesowe.

Internetowa platforma komunikacyjna

Comarch Factoring daje faktorowi szerokie możliwości komunikowania się z klientami (faktorantami). Przede wszystkim klienti mają dostęp do systemu przez nowoczesną platformę internetową. Dzięki temu mogą przysłać faktury w postaci elektronicznej do faktora w celu uruchomienia finansowania wierzycielności zgodnie z programem finansowania, mają nieustanny dostęp do listy faktur już sfinansowanych i oczekujących na sfinansowanie.

Korzystając z tej platformy faktor może przysłać klientowi różne powiadomienia usprawniające współpracę, odnoszące się bezpośrednio do transakcji, np. o akceptacji lub odrzuceniu faktury, prośbę o uzupełnienie danych na fakturze, etc. lub stanowiące dodatkowe usługi, np. raporty o spłatach poszczególnych dłużników, analizę sytuacji finansowej w wybranym sektorze lub określonego dłużnika, etc.

ECOD

Platforma ECOD jest modulem komunikacyjnym systemu Comarch Factoring. ECOD (Elektroniczne Centrum Obiegu Dokumentów) pozwala tysiącom klientów na wymianę dokumentów w formie elektronicznej. Również użytkownicy faktoringu mogą z niej korzystać wymieniając m.in. faktury, potwierdzenia faktur, zamówienia, czy propozycje terminów płatności. Klienci mogą mieć dostęp do usługi faktoringu poprzez stronę webową.

Alternatywą do tego rozwiązania jest integracja systemu ERP z platformą ECOD. Pozwoli to na automatyczne przetwarzanie elektronicznych dokumentów. Dokumenty te będą bezpośrednio trafiać z systemu ERP do systemu Comarch Factoring.

Dzięki temu rozwiązaniu klient redukuje błędy we wprowadzanych dokumentach, przyspiesza logistykę, a co za tym idzie – zwiększa konkurencyjność swojej firmy.

Korzyści

W Polsce następuje dynamiczny rozwój usług faktoringowych. Obroty branży faktoringowej w 2005 roku wyniosły ponad 14,2 mld złotych. Polski Związek Faktorów szacuje, że w 2006 roku obroty polskich instytucji faktoringowych będą jeszcze wyższe.

Instytucje finansowe posiadające ambicje odgrywania znaczącej roli na rynku faktoringowym będą musiały nieustannie rozbudowywać swoją ofertę usług faktoringowych – będą potrzebowały w tym celu nowoczesnego systemu.

Rozwiązaniem, które wychodzi naprzeciw takim właśnie potrzebom jest Comarch Factoring. System jest rozwiązaniem nowej generacji przynoszącym wiele korzyści poprzez umożliwienie:

- zautomatyzowania czynności realizowanych w ramach operacji faktoringowych i tym samym znacznego obniżenia kosztów operacyjnych, skrócenia czasu obsługi klientów i wyeliminowania potencjalnych błędów;
- łatwego i szybkiego wprowadzania nowych programów finansowania dopasowanych do segmentu klienta samodzielnie przez pracowników faktora, bez konieczności angażowania firmy zewnętrznej. Dzięki temu zostają poniesione niskie koszty utrzymania systemu;
- stosowania elektronicznych faktur i ograniczenie obsługi faktur w postaci papierowej, co ma swoje odzwierciedlenie w skróceniu czasu obsługi i obniżeniu kosztów;
- obsługi wszystkich typów faktoringu zagranicznego;
- skutecznej obsługi dłużników, którzy nie mają podpisanej umowy z faktorem. Jest to możliwe dzięki zastosowaniu platformy ECOD.

Paweł Bojar

Business Solution Manager
Centrum Konsultingu
Sektora Finansowego

Absolutna integracja danych

Podłączenie do systemu hurtowni poprzez OPT!MA Off-line, rachunkowość przez terminal prowadzona przez biuro rachunkowe, centralne zarządzanie promocjami, śledzenie płatności i obrotów – to tylko kilka z zalet CDN XL wymienianych przez firmę ZPM I.Z. Grabowsky.

Zakład Przetwórstwa Mięsnego Izabela i Zbigniew Grabowsky Sp. j. w Ościężynie, powiat gryficki w województwie zachodniopomorskim, jest nowoczesnym przedsiębiorstwem, które swój sukces zawdzięcza kulturowaniu najlepszych polskich tradycji masarniczych. Firma od ponad dziesięciu lat jest prowadzona przez małżeństwo Izabelę i Zbigniewa Grabowskich. Przedmiotem działalności zakładu jest skup zwierząt rzeźnych, przetwórstwo mięsa oraz hurtowa i detaliczna sprzedaż jego przetworów.

Przetwórstwo i produkcja wyrobów odbywa się w nowoczesnym zakładzie produkcyjnym położonym niedaleko granicy z Niemcami. Surowe normy sanitarno-higieniczne obowiązujące w trakcie procesu przetwórstwa, zachowany pełen cykl chłodniczy oraz specjalistyczny transport samochodowy to warunki, które pozwalają utrzymać wysoki standard działalności. Firma przykłada wielką wagę do ochrony środowiska naturalnego. Posiada własną oczyszczalnię ścieków i zakład przerobu odpadów

poubojowych. Obecnie przeprowadzana jest modernizacja zakładu zgodnie z surowymi wymogami Unii Europejskiej.

Oczekiwania

W związku z rozwojem firmy i wzrostem konkurencyjności na rynku przetwórstwa branży mięsnej regionu zachodniopomorskiego Firma ZPM I.Z. Grabowsky rozpoczęła poszukiwanie systemu do zarządzania przedsiębiorstwem. Najważniejszymi cechami jakie były brane pod uwagę podczas wyboru oprogramowania były:

- bogata funkcjonalność,
- całkowita integracja informacji wprowadzanych do systemu,
- zachowanie bezpieczeństwa danych,
- zaspokojenie wszelkich potrzeb związanych z raportowaniem w zakresie produkcji i sprzedaży wyrobów mięsnych w zakładzie,
- usprawnienie współpracy z partnerami handlowymi,
- połączenie w jedną całość sieci sklepów i hurtowni,

- ciągły rozwój produktu idący w parze z trendami światowego oprogramowania ERP,
- nowoczesność, intuicyjność i ergonomiczność.

Właściele firmy przez pewien czas poznawali funkcjonalności różnych systemów klasy ERP, ale to właśnie na CDN XL zwrócili szczególną uwagę. Decyzję o zakupie tego właśnie zintegrowanego systemu do zarządzania przedsiębiorstwem podjęto już w 2004 roku.

Kosz pełen korzyści

Wdrożenie systemu pozwoliło w ZPM I.Z. Grabowsky zautomatyzować wiele procesów biznesowych, począwszy od rejestrowania zamówienia, koordynacji procesu produkcyjnego, związanej z nim gospodarki magazynowej, po sprzedaż wyrobów gotowych. System przede wszystkim umożliwił zdalną pracę na danych w oddziale. Moduł OPT!MA Off-line pozwolił na podłączenie do systemu naszej hurtowni (oddział w innym mieście) bez wykorzystania łącza internetowego.

wych. Taka integracja pozwala m.in. na centralne zarządzanie promocjami, śledzenie płatności, obrotów etc. – mówi Izabela Grabowska, właściciel ZPM I.Z. Grabowscy w Ościęcinie.

System oferuje również rozbudowane możliwości analiz sprzedażowych i raportowania. Dzięki nim prognozowane są działania związane z zakupami i sprzedażą określonego typu asortymentu w firmie i oddziałach. Kolejny sukces zastosowanych funkcjonalności to m.in. zwiększenie kontroli nad przepływami finansowymi oraz znaczne poszerzenie możliwości raportowania i analizowania danych związanych z rozliczeniami wobec kontrahentów.

Stabilność systemu znacznie usprawniła procesy wystawiania dokumentów handlowych i ich obiegu. Integracja bazy danych to jeden z największych sukcesów eliminujących pomyłki, przyspieszających pracę, oraz polepszających komunikację w ZPM I.Z. Grabowscy.

Dodatkowo podczas wdrożenia Firma zbudowała nowoczesną infrastrukturę informatyczną opartą na rozwiązaniach firmy Microsoft (Windows 2003 Server, MSSQL Server 2000, serwer terminali).

Rachunkowość przez terminal

Dzięki zastosowaniu usługi Frame Relay TPSA i usług terminalowych Microsoft możliwa stała się zdalna obsługa księgową prowadzona w trybie on-line przez zewnętrzne biuro rachunkowe na systemie CDN XL.

Biuro rachunkowe obsługuje swoich klientów korzystając z CDN OPT!MA w wersji dla biur rachunkowych, ale w codziennej pracy wykorzystuje również system CDN XL. Naszego strategicznego klienta: Zakład Przetwórstwa Mięsnego I. Z. Grabowscy, obsługujemy on-line z wykorzystaniem usług terminalowych. Pracujemy bezpośrednio na jego bazie danych unikając w ten sposób podwójnego wprowadzania olbrzymiej ilości dokumentów. Koncentrujemy się na sprawdzaniu



Zakład Przetwórstwa Mięsnego Izabela i Zbigniew Grabowscy Sp. j. w Ościęcinie

Przysmaki spod znaku „ZPM I.Z. Grabowscy” zdobyły sobie uznanie wielu smakoszy, którzy cenią niepowtarzalny, znany na całym świecie smak polskich wędlin. Oprócz współpracy z wieloma hurtowniami i instytucjami zbiorowego żywienia „ZPM I.Z. Grabowscy” rozwija własną sieć sprzedaży detalicznej, która gwarantuje najwyższą jakość sprzedaży zawsze świeżych produktów oraz pozwala na bezpośrednią komunikację ze swoimi klientami. Wysoka jakość i walory smakowe produktów z Ościęcina zostały docenione nie tylko przez wymagających klientów, ale i przez specjalistów – członków jury wielu konkursów. Nagrody i tytuły o najwyższej randze dla firmy i jej wyrobów zbierane są na takich konkursach jak: „Konsumencki Znak Jakości”, „Agro Pomerania”, „Polagra Ford”, „Złoty Topór”, „Mercurius Gedanensis Targów Przetwórstwa i Produktów Żywnościowych Polfood”, „Konkurs o Złotą Stalkę”, Tytuł „Solidna Firma 2005”.

poprawności zarejestrowanych dokumentów, prawidłowym ich zaksięgowaniu oraz dostarczeniu właścicielom informacji finansowych w najkrótszym możliwym czasie – informacji tak niezbędnych w prowadzonym przez nich biznesie – mówi księgowy firmy rachunkowej. Obie firmy z dużym sukcesem obsługuje firma PrimaCo ze Szczecina, Integrator Comarch.

Sukcesy i Perspektywy

Nasza firma pracuje w systemie trzy zmianowym przez 24h na dobę. Specyfika branży powoduje, że większość dokumentów handlowych wystawianych jest w porze nocnej. Dzięki nowoczesnej architekturze informatycznej, stabilnemu oprogramowaniu, nasz system działa nieprze-

rwane od roku – podkreśla Izabela Grabowska.

Obecnie siedziba ZPM I.Z. Grabowscy, która pracuje na CDN XL integruje się ze swoją hurtownią poprzez moduł CDN OPT!MA Off-line. W niedalekiej przyszłości PrimaCo i ZPM I.Z. Grabowscy planują rozszerzyć ten model o sieć firmowych sklepów detalicznych.

Jesteśmy przedsiębiorstwem nowoczesnym, ukierunkowanym na dynamiczny rozwój – dlatego planowany jest dalszy rozwój systemu i dołączanie do niego kolejnych obszarów działalności firmy – dodaje Izabela Grabowska.

Anna Iwan
Konsultant CDN XL

CDN Egeria wspiera planowanie i nadzór nad finansami publicznymi

Budżet pod kontrolą

System CDN Egeria posiada bogatą historię wdrożeń w jednostkach budżetowych szczebla centralnego. Obecność Comarch w urzędach centralnych rozpoczęło wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego w Ministerstwie Skarbu Państwa (początek wdrożenia miał miejsce w 1998 roku).

Poprzez kolejne projekty (Ministerstwo Gospodarki, Ministerstwo Spraw Zagranicznych, Narodowy Bank Polski oraz Agencja Rynku Rolnego), które realizowane były w oparciu o rozwiązania dostępne w systemie CDN Egeria, firma Comarch zdobywała cenne doświadczenia w sektorze publicznym.

W efekcie w oferowanym systemie pojawiało się coraz więcej dedykowanych modułów, realizujących zadania charakterystyczne dla jednostek sektora publicznego. Jednym z takich właśnie modułów jest Planowanie i Budżetowanie.

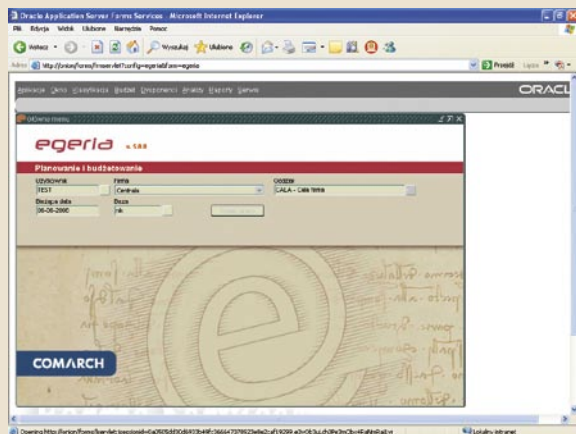
Zakres funkcjonalny modułu Planowania i Budżetowania obejmuje obecnie ogół zagadnień związanych z:

- opracowaniem planu budżetu jednostki (z uwzględnieniem planów dysponentów niższego stopnia oraz kolejnych etapów planowania),
- obsługą korekt i decyzji zmieniających plan wykonawczy w trakcie roku,
- kontrolą realizacji planu w zakresie budżetu jednostki na dany rok i środków nie wygasających,
- sprawozdawczością budżetową i raportowaniem wraz z możliwością generowania plików .dbf

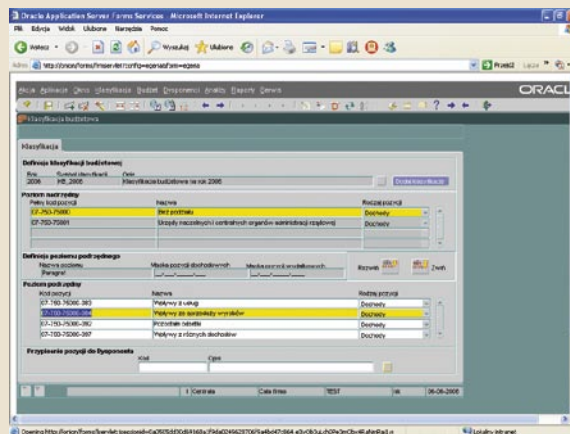
(zgodnie z rozporządzeniem ministra finansów w sprawie sprawozdawczości budżetowej z dnia 19 sierpnia 2005 roku),

- możliwością planowania zadań w ramach obsługiwanej budżetu,
- możliwością raportowania w zakresie środków zaangażowanych.

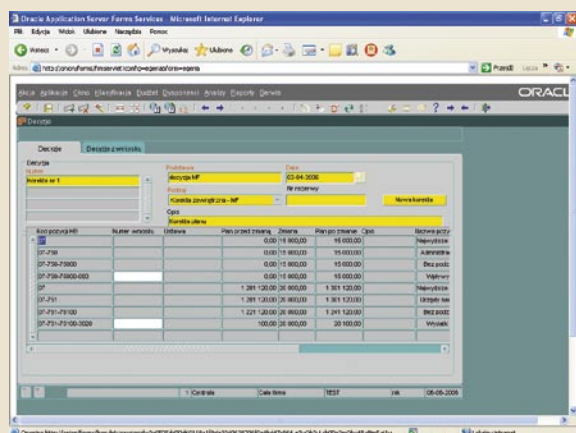
Jak wcześniej zazaczyłem moduł Planowanie i Budżetowanie powstał w ramach rozwiązania „pod klucz”, stając bazą dla oferowanych u kolejnych klientów modułów dedykowanych. Rezultatem takiej drogi rozwoju produktu było ściśle osadzenie go



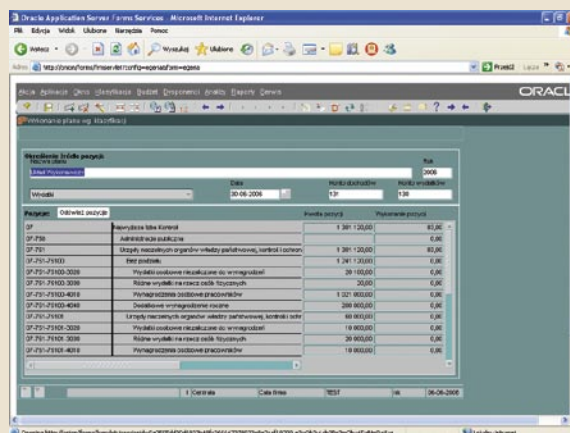
Formatka startowa modułu Planowanie i Budżetowanie



Wprowadzanie i modyfikowanie klasyfikacji budżetowej



Wprowadzenie decyzji o zmianie planu



Zestawienie pokazujące wykonanie planu

w realiach zagadnień związanych z zarządzaniem finansami jednostki budżetowej. Każde kolejne wdrożenie modułu związane było z fazą analizy potrzeb użytkowników – praktyków. W ubiegłym roku dojrzałe, przemyślane rozwiązanie weszło w skład standardowej wersji systemu CDN Egeria.

Wprowadzenie modułu do standardu systemu CDN Egeria nie oznaczało końca ewolucji jego funkcjonalności. Zmiany w otoczeniu prawnym oraz informatyzacja sektora publicznego powodują, że w zakresie rozwiązań obsługujących finanse publiczne systemy informatyczne – aby być użytecznymi – muszą się nieustannie i dynamicznie zmieniać. W tym roku główne prace podjęte w zakresie rozwoju modułu Planowanie i Budżetowanie skoncentrują się na pełniejszym zintegrowaniu rozwiązania z Informatycznym Systemem Obsługi Budżetu Państwa „TREZOR” (realizowanym dla Ministerstwa Finansów przez

Comarch) oraz wprowadzeniem funkcjonalności rozszerzających możliwości sporządzenia i kontroli realizacji budżetów zadaniowych.

Istotnym uwarunkowaniem, z którym spotykały się zespoły projektowe wdrażające moduł Planowanie i Budżetowanie było zróżnicowanie organizacji służb zajmujących się wykonaniem budżetu jednostki i jego kontrolą. Różnice w organizacji tych służb (biur, departamentów, wydziałów) oraz w podziale kompetencji między nimi wymuszały wprowadzenie do oferowanej aplikacji dużej liczby mechanizmów konfiguracyjnych. Wymóg ten wyznacza kolejny kierunek rozwoju modułu, rozwój w stronę większej elastyczności i możliwości konfiguracyjnych rozwiązania.

Waldemar Pieńkowski
Business Solution Manager

Wsparcie Controllingu

Dobrze wdrożony system informatyczny jest jednym z czynników wspierających rozwój koncepcji Controllingu w przedsiębiorstwie. Bardzo ważne są tutaj zarówno funkcjonalność systemu, jak i zaangażowanie oraz wiedza merytoryczna zespołu wdrożeniowego.

Początek współpracy

Na przykładzie wdrożenia systemu CDN Egeria Controlling w spółce ZEORK SA chciałbym przybliżyć zagadnienie roli systemów informatycznych w bieżącej pracy działów Controllingu oraz zmian jakościowych, jakie niesie ze sobą wdrożenie systemu informatycznego.

W połowie 2005 roku podjęta została decyzja o informatyzacji procesów controllingowych w firmie ZEORK SA. W wyniku przetargu zdecydowano się na wybór systemu Egeria Controlling – było to podyktowane zaletami systemu, takimi jak: możliwość integracji z dowolnym systemem finansowo-księgowym oraz jego wyjątkową elastycznością, dzięki której świetnie dopasowuje się on do specyfiki przedsiębiorstw o różnych profilach działalności. Nie bez znaczenia były kompetencje oraz wiarygodność dostawcy – firmy Comarch SA.

Po wdrożeniu

W wyniku implementacji systemu wyeliminowana została konieczność

dwufazowego planowania. Opierając się na danych historycznych można obecnie stworzyć pierwszą wersję planu spółki w ciągu zaledwie kilku godzin. Jest to zarazem plan jednostek organizacyjnych i rodzajów działalności. Równocześnie planista ma możliwość skorzystania z danych pobieranych z modułów środków trwałych, gospodarki magazynowej oraz kadrowo-płacowego. Bardzo cenna jest dedykowana funkcjonalność importu danych z arkuszy Excel, która umożliwia wstępną obróbkę danych a następnie przeniesienie tak otrzymanych danych do systemu Egeria Controlling – może mieć to niebagatelne znaczenie np. podczas tworzenia planu taryfowego na potrzeby Urzędu Regulacji Energetyki. Używając tak zaawansowanych narzędzi planiści nie koncentrują się już na pozyskiwaniu danych lub sprawdzaniu ich spójności ponieważ zapewnia to system.

Dodatkowo Egeria Controlling umożliwia bezpośrednią kontrolę nad kosztami najważniejszych działań podejmowanych przez Zakłady Rejonowe – poprzez zestawienia stan-

dardowych raportów, jak również możliwości tworzenia sprawozdań i raportów przez użytkowników.

Za pomocą systemu możliwe stało się uzyskanie bardzo specyficznych raportów – takich jak np. koszty własne obrotu i dystrybucji. System Egeria Controlling poprzez swoją integrację z wyspecjalizowanymi aplikacjami do raportowania (w przypadku ZEORK jest to Business Objects) umożliwia dostęp do takich informacji jak:

- ilość i wartość dostaw aparatury kontrolno – pomiarowej dla Rejonowych Zakładów Energetycznych (RZE),
- bilans strat energetycznych w RZE,
- raporty typu G.10.4,
- specyficzne dla spółki wersje rachunku wyników (tzw. rachunek w układzie ZEORK).

Mając lepszą świadomość kosztów w jednostkach oraz szybszy do nich dostęp, w naturalny sposób środek ciężkości przesuwa się w kierunku bardziej zaawansowanych zagadnień – takich jak analiza danych i symulacje biznesowe.

W dalszej perspektywie zakładowana jest decentralizacja procesu planowania (przypisanie roli planistów dla kierowników poszczególnych komórek organizacyjnych) – wraz ze zwiększeniem dyscypliny budżetowej nakładanej na jednostki organizacyjne. W przyszłości występować będzie sprzężenie pomiędzy procesem planowania a odpowiedzialnością za jego realizację. W nadzorowaniu tej ostatniej może pomóc funkcjonalność informowania kierownictwa (za pomocą e-maila) o przekroczeniach limitów budżetowych. Jest to bardzo pomocne narzędzie egzekwowania dyscypliny budżetowej.

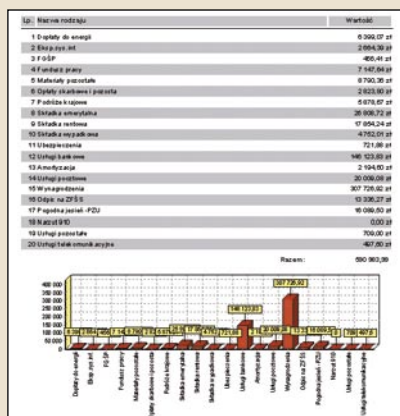
Niewątpliwie wdrożenie systemu Egeria Controlling przyczyniło się do istotnej zmiany jakościowej pracy działu Planowania i Analiz w ZEORK SA. Klient uzyskał dojrzałą platformę planistyczno – analityczną, która określa kierunek rozwoju procesów controllingowych w spółce. Ważną zaletą systemu jest jego otwartość na dalszy rozwój w kierunku rozwiązań klasy Business Intelligence. W ramach rozwoju systemu możliwa jest m.in. jego integracja z systemami bilingowymi spółki – a co za tym idzie dostęp do kompleksowych analiz procesów sprzedażowych – bardzo istotnych z perspektywy klienta.

Janusz Maruszczyk
Kierownik projektu

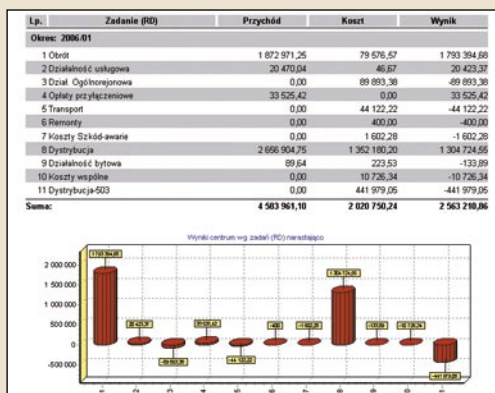


Zakłady Energetyczne Okręgu Radomsko Kieleckiego SA to istniejąca od 1928 roku spółka Skarbu Państwa. ZEORK działa na terenie województw: świętokrzyskiego, znacznej części województwa mazowieckiego oraz części małopolskiego i łódzkiego, obsługując ponad 734 tys. klientów. Spółka posiada czteroprocentowy udział w krajowym rynku energii elektrycznej. W jej skład wchodzi 11 Rejonowych Zakładów Energetycznych oraz kilka zakładów obsługujących pozostałe obszary działalności spółki.

Struktura sieciowa firmy oraz specyfika branży energetycznej determinowały wysoką złożoność procesów planistycznych. Planowanie odbywało się w dwóch fazach – pierwotne przygotowanie planu spółki – spójnego z planem taryfowym na potrzeby Urzędu Regulacji Energetyki oraz wtórne rozłożenie planu spółki na plany zakładów rejonowych. Cały proces zajmował około 6 tygodni. Dodatkowo opierając się na arkuszach Excel dział Planowania i Analiz (koordynator procesu) skazany był na dużą ilość czynności pomocniczych, związanych z obsługą tego procesu (przenoszenie danych pomiędzy arkuszami, dodatkowe obliczenia itp.). Bardzo dokuczliwy był problem tzw. korekty – konieczność powtarzania wszystkich przeliczeń po każdej zmianie danych wejściowych.



Rys.1. Przykładowy raport kosztów własnych dot. obrotu energią elektryczną.



Rys.2. Przykładowa prezentacja graficzna kosztów Zakładu Energetycznego w podziale na rodzaje działalności – element standardowych raportów systemu.

Kolejne wdrożenia CDN Egeria w sektorze komunalnym.

Sukcesy Egerii w mieście

Kiedy w 2002 roku zespół Zintegrowanego Systemu Informatycznego CDN Egeria rozpoczął pierwsze wdrożenie w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej w Malborku wielu sceptyków nie wierzyło w sukces tego projektu. Firmy informatyczne dziwiły się, że Comarch próbuje zdobywać trudny i już w znacznym stopniu zajęty rynek.

Przedsiębiorstwa energetyczne nie mogły zrozumieć dlaczego firma z Malborka podjęła ryzyko wyjścia poza krąg sprawdzonych dostawców. Obserwatorzy kręcili głowami, ale nie spodziewanie dla wszystkich – poza samymi zainteresowanymi – projekt zakończył się sukcesem.

Wkrótce potem Comarch podjął się realizacji kolejnego wdrożenia w tej branży, ale tym razem w większym przedsiębiorstwie – EC Sydkraft Słupsk i tu również projekt zrealizowany został z powodzeniem. Nie jesteśmy aż tak nieskromni aby twierdzić, że jest to zasługa wyśmienitego produktu i wysokiej klasy specjalistów Comarch. Sukces zawdzięczamy ciężkiej, wytężonej pracy obu stron, konstruktywnemu podejściu do pojawiających się problemów (nie ma co ukrywać

– na początku było ich niemało), wiedzy oraz doświadczeniu zespołu realizacyjnego.

Pracownicy – wtedy jeszcze grupy Comarch – zostali starannie dobrani i przeszkoleni pod kątem tych projektów, natomiast przedsiębiorstwa ciepłownicze skierowały do nich kadrę z dużym doświadczeniem merytorycznym oraz przygotowaniem informatycznym. Na potrzeby tych pierwszych projektów stworzono nowy moduł Biling ciepła, umożliwiający ewidencję danych istniejącej sieci ciepłowniczej, rejestrację odczytów, fakturowanie i obsługę klientów końcowych. Ponadto udoskonalono pod kątem wymagań branżowych funkcjonalności obszaru Finanse – Księgowość oraz raportowania, będącego elementem

Obszaru Wsparcia decyzji a zwłaszcza Controllingu – umożliwiając analizę danych o kosztach wytworzenia i dystrybucji ciepła do sporządzania wniosków taryfowych.

Im dalej tym łatwiej

Ponieważ pierwsi odważni dostrzeżli korzyści biznesowe wynikające z implementacji systemu i zlikwidowali wiele nękających ich dotychczas problemów pojawiły się kolejne przedsiębiorstwa zainteresowane ofertą Comarch. Po przekroczeniu magicznej granicy liczników, przyłączy i legalizacji także Comarch miał coraz więcej do zaoferowania. Nie tylko w zakresie rozwijania nowych funkcjonalności, ale również rosnącej wiedzy problemowej, dotyczącej produkcji i sprzedaży ciepła oraz meryto-

ryki projektów realizowanych dla sfery budżetowej.

W związku z dobrymi opiniami po wdrożeniach w ciągu kolejnych lat (2004–2005) Comarch podpisał i zrealizował szereg umów w branży ciepłowniczej i w branżach pokrewnych – zarówno na wdrożenie zintegrowanego systemu CDN Egeria, jak i w kilku przypadkach wybranych modułów (głównie Controllingu).

Nowe wyzwania, nowe światy

Wsluchając się w słowa Ludwiga Wittgenstein (1889–1951): „Spoczywanie na laurach jest niebezpieczne jak spoczywanie zimą na śniegu” zaczęliśmy się rozglądać za nowymi możliwościami i wyzwaniami – nie poprzestając na pierwszym rozwiązaniu dla branży ciepłowniczej. Na pierwszy ogień poszedł Zakład Dróg i Zieleni w Gdańsku i ten projekt zaowocował nowymi, specyficznymi rozwiązaniami: umożliwiającymi rozliczanie mandatów (w tym współpracę z urządzeniami przenośnymi PSION), obsługę zajęcia pasa drogowego oraz udoskonalenie procesu budżetowania i rozliczania.

Wkrótce spodziewane są kolejne kontrakty w zakładach dróg w innych miastach Polski.

Ponadto w roku 2005 rozpoczęto implementację systemu w dwóch dużych Zakładach Komunikacji Miejskiej w Gdańsku i Gdyni. Te projekty – będące obecnie w trakcie realizacji – owocują specyficznymi rozwiązaniami dla branży transportu miejskiego oraz uszczegółowieniem funkcjonalności modułu Remontów i Obsługi technicznej pod kątem obsługi technicznej taboru.

Przełom lat 2005/2006 zdaje się potwierdzać mocną pozycję Comarch na rynku przedsiębiorstw komunalnych. System CDN Egeria został wybrany m.in. przez przedsiębiorstwa:

1. Elektrociepłownia Chorzów ELCHO
2. Miejska Energetyka Ciepła Sp. z o.o. w Pile

CDN Egeria dostała się na studia wyższe

Comarch podpisał kontrakt z Uniwersytetem Gdańskim na dostawę zintegrowanego systemu zarządzania uczelnią. Rozwiązanie oparte o system CDN Egeria dla 200 użytkowników będzie całkowicie zintegrowane z innymi systemami informatycznymi działającymi na Uniwersytecie.

To pierwsze tak kompleksowe wdrożenie systemu CDN Egeria w uczelni wyższej. Mamy nadzieję, że nasze autorskie rozwiązanie pozwoli na znaczne usprawnienie obsługi danych przyczyniając się do oszczędności czasu i pieniędzy. Nie bez znaczenia jest również krótki termin realizacji kontraktu, który pozwoli Uczelni przez cały czas działać bez zakłóceń – mówi Tomasz Nakonieczny, Dyrektor Regionalny Comarch w Gdańsku.

Podpisany kontrakt obejmuje wdrożenie 21 modułów z obszarów: finansowo-księgowego, zarządzania klientem, zarządzania personelem, logistyki oraz rozwiązania wspierające procesy zarządzania w przedsiębiorstwie (Generator raportów, Controlling, System Informowania Kierownictwa) i Bussines Intelligence wraz z narzędziami do budowy hurtowni danych. Zakończenie I etapu wdrożenia planowane jest jeszcze w tym roku, całość do końca roku 2007.

3. Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Stargardzie Szczecińskim

4. Enion SA

5. Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Rybniku

Z ostatnimi wdrożeniami Egerii związane są nowe moduły i funkcjonalności systemu czyli – przede wszystkim – Billing Wody, ale również dedykowany do obsługi różnorodnych procesów Moduł Obsługi Spraw. Ponadto ciągle rozwijane i udoskonalane są już istniejące moduły systemu.

Najbliższe plany rozwojowe zakładają nie tylko realizację kilku kolejnych modułów, ale również rozbudowę już istniejących o funkcjonalności oczekiwane przez pozyskanych i pozyskiwanych klientów, w tym również z grupy przedsiębiorstw komunal-

nych. Również funkcjonalności internetowe czy intranetowe, umożliwiające udostępnianie wybranych danych są rozbudowywane i udoskonalane z uwzględnieniem potrzeb branży. Poza – coraz popularniejszym już – internetowym kioskiem spraw pracowniczych czy rejestracją zapotrzebowań za pomocą intranetu planowana jest budowa e-BOK'a czyli Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, umożliwiającego realizację znacznego odsetka kontaktów z klientami i odbiorcami za pomocą strony WWW. Te i inne rozwiązania plasują system CDN Egeria wśród liderów rozwiązań dla firm komunalnych i powodują stale rosnący wzrost zainteresowania rynku tym produktem.

Agnieszka Gałuszka
Starszy Konsultant CDN Egeria

Zagraniczne plany Comarch i perspektywy działania polskich firm IT na arenie międzynarodowej – rozmowa z Profesorem Januszem Filipiakiem, prezesem zarządu Comarch SA.

W poszukiwaniu rynków

Comarch rok temu zapowiedział ekspansję na rynki zagraniczne z rozwiązaniami innymi niż telekomunikacyjne. Jakie są teraz doświadczenia firmy na tym polu?

Za granicą rozpoczęliśmy sprzedaż naszego systemu lojalnościowego. Wdrażamy już to rozwiązanie u klienta międzynarodowego – Niemcy, Francja, wkrótce Stany Zjednoczone. Następna grupa produktów to system ECOD – jako operator jesteśmy obecni w Rosji, chcemy także wejść do Czech i Słowacji. Jeżeli chodzi o nasze systemy zarządzania aktywami – oprogramowanie Comarch

Portfolio – widzimy zainteresowanie w Rosji, a także w innych krajach Europy Środkowo Wschodniej. Rozwiązania ERP (CDN XL) zamierzamy sprzedawać w Niemczech. W Europie Zachodniej chcemy ponadto oferować usługi outsourcingowe.

Wspominał Pan, że jedną z istotnych korzyści integracji z Unią Europejską jest możliwość udziału polskich firm w projektach badawczych, współfinansowanych z budżetu UE.

W tym roku Comarch osiągnie łącznie ok. 14,5 mln zł dofinansowania z tego tytułu. Z rozmaitych źródeł – funduszy

strukturalnych w Polsce, w Niemczech. Przykładowo, jesteśmy koordynatorem europejskiego projektu stworzenia systemu wykrywania nadużyć we wszelkich systemach gospodarki elektronicznej. To jest projekt badawczy, który ma się przerodzić w projekt produkcyjny. Technologie, które zostaną w jego ramach stworzone znajdą zastosowanie w produktach Comarch – np. systemach billingowych, lojalnościowych, rozwiązaniach dla bankowości elektronicznej. Projekt realizowany jest w międzynarodowym otoczeniu, co ma wpływ na lepszą roz-



łyby ciężaru tej produkcji. Jest to swobodnego rodzaju dopalacz. Wszystkie firmy europejskie, które prowadzą produkcję mogą i powinny z tego korzystać.

Dostawcy IT od zawsze narzekają na kurczące się marże...

Na podstawie różnych raportów analitycznych i własnych doświadczeń widzimy, że cena za tzw. „osobodzień informatyka” systematycznie spada od trzech, czterech lat. Cena za usługę informatyczną spada teraz globalnie – w Unii Europejskiej czy Stanach Zjednoczonych. Podam przykład – szukamy pracowników np. we Lwowie. Zatrudniamy informatyka, który na początku niewiele umie. Po jakimś czasie zdobywa trochę więcej doświadczenia i wtedy jego zarobki wynoszą ok. 300–400 dolarów. Po roku, dwóch będzie umiał tyle samo co Polacy, Niemcy czy Amerykanie i jednocześnie jego zarobki pójdą do góry. Jednocześnie podaż pracowników z Ukrainy i nasza presja na Zachód powoduje, że płace w Europie Zachodniej spadają. Na skutek globalnej konkurencji informatyk w Chinach, Korei, Polsce, Hiszpanii, Francji czy USA będzie zarabiał tyle samo. Jesteśmy w fazie dochodzenia do tej sytuacji.

Czy proces offshoringu będzie miał się gdzie przesunąć?

Niedługo już raczej nie. Samo posiadanie zasobów ludzkich – i to tańszych – przestaje być trwałym czynnikiem przewagi konkurencyjnej. To może być rok, dwa, trzy.

Czy mnożenie przez Comarch zagranicznych centrów rozwoju przekłada się na jakieś bardzo wymierne korzyści – takie których nie można osiągnąć w Polsce?

Koszt pracownika ujednocila się wszędzie. Tak więc głównym założeniem biznesplanu nie jest to, że we Lwowie czy Wilnie jest tańsza praca. Po prostu szukamy diamentów i te „złoża” muszą być rozległe. Jeśli ktoś chce mieć dobrych ludzi to musi ich wykształcić. Zacząłem budo-

wać firmę z grupą dziesięciu studentów. Większość z nich jest w tej chwili menadżerami wysokiego szczebla. Każdego pracownika trzeba wychować, nauczyć, wdrożyć. Uważam, że takie podejście jest elementem przewagi Comarch. Jest jednocześnie elementem, który można postrzegać jako czynnik ryzyka, bo są to duże koszty.

Na czym polega przedsięwzięcie w Dreźnie?

W Dreźnie chcemy mieć ludzi, którzy będą naszymi wdrożeniowcami, konsultantami, programistami lokalizującymi rozwiązania Comarch na rynek niemiecki. Jeśli chcemy poważnie myśleć o działalności w Niemczech to musimy zatrudniać Niemców, aby zapewnić klientom należyty poziom obsługi. W Dreźnie dzięki współpracy z Uniwersytetem Technicznym na stażach mamy teraz 17 osób – studentów oraz absolwentów. Z tej grupy ok. 8 osób znajdzie zatrudnienie w tamtejszym oddziale Comarch, m.in. przy lokalizacji i wdrażaniu oprogramowania CDN XL. W Dreźnie chcemy też rozwijać część produktów billingowych. Przygotowujemy z tamtejszym Uniwersytetem Technicznym także pierwsze projekty badawcze. Na razie jest zbyt wcześnie aby mówić o szczegółach.

Jak wyglądają perspektywy działalności Comarch na niemieckim rynku ERP?

Na 2006 rok przyjęliśmy skromny, ale konkretny plan, sprzedaży oprogramowania CDN XL w Niemczech za 4 mln zł. Dla części średnich firm (200–500 osób) SAP jest często zbyt drogi. Widzimy więc teraz pewne otwarcie niemieckiego rynku. Wszystko zależy od tego czy uda nam się tam wejść z dostatecznie dużym tempem w wielu wymiarach – wsparcia, lokalizacji, wdrożeń.

Co chwila branżę IT obiegają informacje o fuzjach, przejęciach – także na polskim rynku. Comarch stoi z boku tych procesów konsolidacyjnych. Czy to oznacza,

poznawalność naszej marki. To kolejna korzyść.

Musimy, chcemy i mamy możliwość pozyskiwać środki z Unii Europejskiej, żeby finansować rozwój nowych produktów. Marże ze sprzedaży istniejących rozwiązań kurczą się. Nie tylko dla Comarch, ale dla wszystkich firm europejskich – producentów oprogramowania czy elektroniki. Unia Europejska doszła do wniosku, że jeśli firmy z obszaru UE mają konkurować z dostawcami z Azji czy Ameryki, to tego typu dofinansowanie musi istnieć. Przy spadających marżach firmy które produkują, nie udźwignę-

że osiągnęliście już zakładany poziom kompetencji we wszystkich obszarach w jakich zamierzacie działać?

W tej chwili Comarch zatrudnia ponad 1900 osób. Jeśli chodzi o produkty mamy ich kilkaset. Żeby pozyskać technologie w przypadku Comarch nie ma sensu akwizycja. Podobnie sytuacja wygląda jeśli chodzi o rynek w Polsce. Jesteśmy obecni praktycznie we wszystkich dużych miastach – Kraków, Katowice, Wrocław, Poznań, Warszawa, Łódź, Gdańsk. Jesteśmy w wielu segmentach weryfikalnych. Właściwie nie ma co kupić. W zeszłym roku mieliśmy 330 mln zł, w tym roku przekroczyliśmy 400 mln zł. Bez zakupów zwiększyliśmy sprzedaż o 70 mln zł, więc nie są nam potrzebne akwizycje. Z pewnością sens miałyby jakiś zakup zagraniczny, ale do takiej inwestycji nie jesteśmy na razie przygotowani.

Czy Comarch jest na sprzedaż?

Nie, na razie nie jest. Przyznaję, że parę dużych firm z branży składało nam propozycje zakupu Comarch.

A ewentualne fuzje w Polsce?

Z Tomaszem Sielickim, szefem Computerlandu, czasem rozmawiamy o takiej transakcji. Ale zarówno on, jak i ja wiemy, że taka fuzja nie będzie miała miejsca.

Czy oferowanie usług w modelu ASP to przebrzmiały hit sprzed lat, czy też da się obecnie na tym zarabiać?

Jeśli chodzi o oprogramowanie rachunkowe to ten biznes bardzo dobrze się rozwija. Biura rachunkowe zamiast instalować aplikacje u siebie korzystają z nich poprzez nasz serwer. Przychody z tej działalności jeszcze nie decydują o wynikach Comarch – w tym roku wyniosą ok. 700–800 tys. zł. W modelu ASP świadczymy także usługi dla jednego z operatorów MVNO w Niemczech.

Czy trudniej działa się na Wschodzie czy na Zachodzie?

Biznes nigdzie nie jest prosty. Dla nas w tej chwili najważniejsze są rynki

zachodnie. Europa wkrótce będzie musiała masowo wymieniać przestarzałe systemy IT, tworzone często jeszcze w latach 70-tych. Na razie otwarcie dużego frontu prac nie nastąpiło bo organizacje właściwie boją się za to zabrać i koncentrują się na dorabianiu do tych systemów np. internetowych interfejsów.

Po co producenci oprogramowania „schylają się” po niskomarkowe kontrakty sprzętowe – np. na dostawę pracowni internetowych dla szkół?

Złożoność tego projektu jest stosunkowo niewielka. Trzeba rozwiązać bardzo dużą ilość komputerów do szkół, zainstalować lokalną sieć, zainstalować sprzęt, przeszkolić ludzi. Operacja jest natomiast bardzo skomplikowana logistycznie. Poza tym producenci PC nie są w stanie tego zrobić. Trzeba mieć mocne finansowanie. Takich linii kredytowych banki im nie dadzą. Resort edukacji przecież nie płaci z góry.

Czy projekty typu Ocean GenRap tworzący po to aby nie pozwolić nudzić się utalentowanym programistom czy widzicie realne szanse zrealizowania na takim oprogramowaniu?

Raportowanie jest najbardziej czasochłonną czynnością przy wdrażaniu systemów informatycznych. Trzeba znać struktury danych itd. Ocean to nowa generacja takich narzędzi do tworzenia raportów dla osób, które nie znają technologii informatycznych. Ocean GenRap ma się rozwinąć w poręczne narzędzie klasy Business Intelligence. Na razie oferujemy go jako uzupełnienie naszych aplikacji dla przedsiębiorstw. Przygotowujemy się także do masowej sprzedaży Ocean GenRap, także przez internet.

Biorąc pod uwagę to, co się teraz dzieje w Polsce – obecne zawirowania polityczne – czy budzi to Pana niepokój jako przedsiębiorcy?

Nie chcę komentować czy ta sytuacja polityczna jest lepsza czy gorsza. Powiem tak – czy jest marsz równości w Poznaniu czy go nie ma, to raczej na nasz biznes nie ma wpływu.

A czym Panu podpadli Chińczycy? Często w Pana wypowiedziach powraca ten temat – „podpatrz, rozbiorą na części, skopiują”. Chodzi zarówno o sprzęt jaki i oprogramowanie. Czy działalność firm z tego kraju stanowi jakieś zagrożenie dla europejskich czy amerykańskich dostawców IT?

Sprawa braku szacunku do własności intelektualnej w Chinach jest powszechnie znana. Możliwość wyegzekwowania swoich praw, w przypadku ich naruszeń jest w tym kraju praktycznie żadna. Nawet Microsoft nie mógł dać sobie z tym rady. Tym bardziej Comarch nie miałby dostatecznego potencjału aby ścigać się z chińskimi firmami, ale na szczęście akurat dla nas problem ten nie jest zbyt palący.

Podam przykład z innego podwórka – my jako inwestor przejęliśmy wszystkie prawa do barw, znaków itd. klubu piłkarskiego Cracovia. Ten kto nam sprzedał prawa jest teraz oburzony, że nie może teraz z tego swobodnie korzystać. Tak więc i w Polsce świadomość wartości niematerialnych i prawnych jest słaba.

Polskość marki pomaga Wam w biznesie czy przeszkadza?

Niestety wciąż trochę przeszkadza. Przykładowo – rozmawiam z członkiem zarządu jednego z dużych telekomów europejskich, który chwali złożoną przez nas ofertę zarówno jeśli chodzi o jakość, jak i cenę. W pewnym momencie słyszę – „...Oferta jest dobra, ale jak ja pójde na zarząd i powiem, że informatyczna firma z Polski ma wdrażać u nas system o krytycznym znaczeniu dla funkcjonowania naszego biznesu?...”. To jest właśnie problem znajomości marki. Poza tym Polska nie słyńie w świecie jako kraj o bogatych tradycjach w zakresie wysokich technologii.

Profesor Janusz Filipiak
Prezes Zarządu Comarch SA

Artykuł ukazał się w magazynie „Computerworld”, grudzień 2005

Business Intelligence nie kopie

Informacje o 2 milionach odbiorców energii elektrycznej codziennie gromadzi, przechowuje, segmentuje i analizuje jeden system – Comarch Business Intelligence

Jeden z największych dystrybutorów energii elektrycznej w Polsce, spółka **ENION** wdrożyła system Comarch Business Intelligence w celu umożliwienia skutecznej analizy prowadzonych działań sprzedażowych, kontroli należności i działań windykacyjnych i konstruowania optymalnych planów taryfowych. Wiarygodna informacja dostarczana i analizowana jest przez ponad 200 pracowników za pomocą narzędzi BusinessObjects. Projekt jest elementem strategii przygotowania firmy do uwolnienia rynku energii dla odbiorców indywidualnych.

Odwiedź stronę www.comarch.pl/bi
i umów się na spotkanie z naszym konsultantem.



EDI – problemy ekspansji

Rynek usług informatycznych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej, ze względu na swój olbrzymi potencjał i dalsze obiecujące perspektywy rozwoju, znajduje się w samym centrum zainteresowań wielu zachodnich korporacji, jak również prywatnych inwestorów. Wysoka dynamika rozwoju sektora usług informatycznych w tej części Europy, posiada także swoje odzwierciedlenie w strukturze PKB takich krajów jak Polska, Czechy, Węgry czy Słowacja.



Bartosz Niedzielski
CE Account Manager

EDI boom

Rzecz ta zatem wydaje się być o tyle istotna, że jeszcze nie tak dawno, usługi zaawansowanej technologii IT nie wytwarzały nawet 1 proc. PKB w tych krajach, a dzisiaj sięgają już kilku procent. W Polsce, na przestrzeni ostatnich dwóch lat, obserwujemy wyraźny boom na usługi informatyczne, świadczone zarówno przez podmioty krajowe, jak i zagraniczne, w zakresie tzw. elektronicznej obsługi wymiany dokumentów. Elektroniczna wymiana dokumentów (ang. EDI – Electronic Data Interchange) to usługa wysoko zaawansowanej technologii IT pozwalająca, w kontaktach handlowych na znaczne zredukowanie czasu wymiany informacji oraz wyeliminowanie konieczności posługi-

wania się materiałami drukowanymi. Dokumenty handlowe typu faktury, zamówienia, czy różnego rodzaju raporty, które do tej pory wymieniane były pomiędzy partnerami biznesowymi w formie papierowej, teraz można przysyłać w formie dokumentów elektronicznych (e-mail), za pomocą odpowiednio skonstruowanych platform i systemów informatycznych z zastosowaniem teletransmisji danych. Mimo, że na rynku Europy Środkowo-Wschodniej tego typu rozwiązania stanowią jeszcze pewne novum, to sama idea elektronicznej wymiany dokumentów jest już sprawą odległej przeszłości. Pochodzi ona bowiem dokładnie z roku 1968, kiedy to Ed Gilbert (starszy sierżant armii amerykańskiej) wraz z grupą pracowników Office of Facilitation (Biuro



Udogodnień) zdecydowali się utworzyć tzw. U.S. Transportation Data Coordinating Committee (Komitet Koordynacji Danych Przewozowych USA), którego głównym zadaniem była dbałość o jakość wymiany danych pomiędzy przedsiębiorstwami. W tym samym czasie firmy w USA takie jak General Motors, Sears czy K-Mart zaczynają budować pierwsze własne systemy elektronicznej wymiany danych dla swoich najważniejszych kooperantów i podwykonawców. Tak zapoczątkowany zostaje okres EDI w kontaktach handlowych. Na gruncie europejskim rozwiązania EDI pojawiły się po raz pierwszy w latach 80-tych. Początkowo w Anglii, gdzie zaobserwowano dynamiczny rozwój tego typu rozwiązań (na poziomie 70 proc. rocznie), a następnie w Niemczech, Francji,

Szwecji oraz na terenie Włoch. Realna wartość dodana, jaką dostrzeżono przy zastosowaniu EDI, zarówno w zakresie wzrostu stopnia efektywności zarządzania firmą jak i optymalizacji jej procesów wytwórczych, przyczyniła się do dalszej jego popularyzacji i stała się wyznacznikiem konkurencyjności dla wielu firm.

Okres prosperity

W Polsce pierwszą firmą, która zdecydowała się wdrożyć rozwiązanie EDI we własnym przedsiębiorstwie były tyskie zakłady Fiat Auto Poland. Miało to miejsce na początku 1996 roku. Za przykładem Fiata poszły też inne firmy, szczególnie z sektora motoryzacji i bankowości. Jednak okres prosperity, jeśli mowa o zastosowaniu i pełnym wykorzystaniu rozwiązań EDI,

miało miejsce po roku 2000. Wówczas to, ze względu na coraz bardziej postępujące procesy gospodarczej liberalizacji naszego kraju, co jak wiemy spowodowane było etapem naszych przygotowań w sprawie przystąpienia Polski do Unii Europejskiej, został zwiększony zakres otwartości naszej gospodarki w stosunku do pozostałych krajów Europy. Problematyka przesyłania informacji, skupiająca się nade wszystko na elektronicznej wymianie dokumentów w standardzie EDI, stanowić zaczęła wysoki poziom zainteresowania wielu firm informatycznych w Polsce, co zaowocowało pojawieniem się w ich ofertach handlowych rozwiązań z zakresu EDI. Dzisiaj większość dużych sieci handlowych w Polsce, m.in. TESCO, Carrefour, Ahold, Makro Cash&Cary, Selgros, Plus Discount czy Real wykorzystują system EDI w kontaktach handlowych (B2B) ze swoimi dostawcami. Użytkownikami platform EDI, ułatwiających przebieg procesów biznesowych, jest również wiele firm z branży motoryzacyjnej, farmaceutycznej, paliwowej, chemicznej, budowlanej, alkoholowej, energetycznej, transportowej oraz FMCG i DIY. Ścisłe kontakty handlowe, które są utrzymywane przez te firmy ze swoimi zagranicznymi klientami, dystrybutorami oraz dostawcami powodują, że stosowanie EDI jako nowoczesnej technologii i metody współpracy staje się warunkiem koniecznym.

Silna konkurencja

Rynek EDI w Polsce szybko się nasycił, dlatego wiele firm z naszego kraju, już od pewnego okresu czasu, stara się na trwałe zaistnieć na terenie innych państw Europy Środkowo-Wschodniej, w tym: Węgier i Czech. Problem jednak tkwi w tym, że zarówno Węgry, jak i Czechy są krajami znacznie lepiej rozwiniętymi nie tylko pod względem gospodarczym, ale także informatycznym. Rozwiązania EDI są obecne na rynkach węgierskim i czeskim od przeszło 10 lat. Pomimo tego, że kraje te pod względem zajmowanego obszaru i liczby ludności są znacznie mniejsze od Polski, to konku-

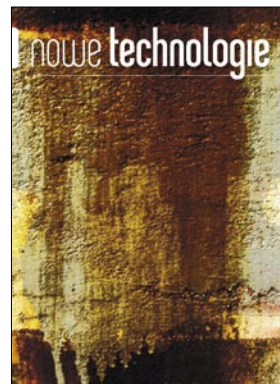
renca wcale nie jest mniejsza. Każda polska firma, w zakresie świadczenia usług EDI, będzie musiała tam stawić czoła takim potentatom, jak: węgierski MATAV i Ediport oraz czeski EDITEL. MATAV od 1996 roku świadczy usługi w zakresie EDI na Węgrzech. Jest spółką w pełni kontrolowaną (choć władze państwowe posiadają prawo do tzw. złotej akcji) przez niemiecki Deutsche Telekom. MATAV wraz z Ediportem kontroluje ponad 70% rynku EDI na Węgrzech. Rozwiązania MATAV są obecne w większości hipermarketów, m.in. w Metro, Tesco, Praktiker, OBI, a także w sektorze FMCG, motoryzacyjnym i wielu innych. Natomiast gospodarka czeska, która jest uważana za jedną z najstabilniejszych i najlepiej rozwiniętych gospodarek spośród wszystkich krajów postkomunistycznych, sprzyja utrwalaniu silnej pozycji rynkowej czeskiej firmy EDITEL, która jest wiodącym graczem na rynku EDI w Republice Czeskiej. Firma powstała w 1994 roku i na dzień dzisiejszy dostarcza swoje rozwiązania do ponad 1600 firm na terenie Czech. EDITEL od ponad roku należy do Central European E-Business Service Group PXP Software AG. Grupa PXP, z siedzibą w Wiedniu, to jeden z najważniejszych dostawców oprogramowania i systemów dla biznesu w regionie Europy Centralnej. Działalność grupy obejmuje takie kraje jak: Austria, Węgry, Czechy, Polska oraz Słowacja. EDITEL systemy elektronicznej wymiany dokumentów podobnie, jak wcześniej wspomniany MATAV, dostarcza do sektora sieci handlowych, sektora FMCG, sektora motoryzacji i transportu. Polskie firmy informatyczne mają zatem nie lada orzech do zgryzienia, jeśli mowa o możliwości świadczenia usług w zakresie EDI na terenie tych państw. Oprócz silnej konkurencji, pojawia się jeszcze szereg innych barier (szczególnie tych nieintencjonalnych), utrudniających możliwość łatwego wejścia na te rynki.

Dość powszechna jest obecnie opinia, że język nie stanowi dzisiaj większej bariery wejścia na jakikolwiek rynek w krajach europejskich, albo w ogóle znajomość języka angielskiego

jest bardzo rozpowszechniona. Nie mniej jednak, pewnym zaskoczeniem dla wielu firm z Polski może być fakt, że na Węgrzech angielski de facto nie jest zbyt znany (pomijając przedstawicielstwa dużych firm zachodnich w Budapeszcie). Węgrzy bowiem częściej posługują się językiem niemieckim niż angielskim. Na potwierdzenie tych słów, zachęcam do przeglądnięcia stron internetowych firm węgierskich, które znacznie częściej zawierają niemieckie wersje językowe niż angielskie. Jednak głównym problemem, w zakresie rozpoczęcia podboju rynku EDI na Węgrzech i w Czechach, jest centralizacja ośrodków decyzyjnych wielu firm, co jest przyczyną korporacyjnych rozwiązań w zakresie IT w poszczególnych krajach. Posługując się przykładem wspomnę tylko, że znane sieci handlowe na Węgrzech takie jak Grupa REWE czy Delhaize, pomimo tego, że mają swoje przedstawicielstwa w Budapeszcie są zarządzane z centrali w Niemczech. Zatem osoby, pracujące przykładowo dla Delhaize Group w Budapeszcie nie mają większej (żeby nie powiedzieć żadnej) mocy decyzyjnej, dlatego że decyzje, np. w zakresie implementacji rozwiązań EDI, są podejmowane na szczeblu centralnym, w siedzibie głównej firmy. Podobna sytuacja dotyczy węgierskiego TESCO, które jest zarządzane z centrali w Pradze, gdzie mieści się siedziba TESCO na kraje Europy Środkowo-Wschodniej. Francuski zaś Auchan jest zarządzany z centrali we Francji. Jeśli chodzi o Czechy to sprawa wygląda bardzo podobnie, chociaż rzeczą wartą podkreślenia jest fakt, że w stolicy Czech – Pradze – zlokalizowane są oddziały (centrale) wielu firm na kraje Europy Środkowo-Wschodniej.

Bartosz Niedzielski
CE Account Manager

* W artykule wykorzystano informacje zawarte w książce P.M.C Swatmana, zatytułowanej „Integrating Electronic Data Interchange Into Existing Organizational Structure and Internal Application Systems”, wydanej w Curtin University of Technology w Perth, w roku 1993.



Nowe Technologie

Kwartalnik

numer 2/2006 (06)

Redaktor Naczelny

Grzegorz Błażewicz

Redakcja

Izabela Hanus

Layout

Łukasz Dąbrowski

Skład

Maciej Urbanek

Grafika

Magdalena Majkowska-Tracz

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:

4 500 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.

Zapomnij o dokumentach papierowych

ECOD – platforma Electronic Data Interchange (EDI) o międzynarodowym zasięgu umożliwiająca automatyczną wymianę informacji i dokumentów handlowych.

- **ECOD Archiwum** – przechowywanie danych w wersji elektronicznej
- **ECOD E-fakturowanie** – automatyczne przetwarzanie dokumentów elektronicznych
- **ECOD Dystrybucja** – elektroniczna komunikacja i raportowania danych

W celu uzyskania dodatkowych informacji prosimy o kontakt:

Call Center

tel. +48 12 646 10 40 (pon-pt 7:00 – 20:00)

e-mail: ecod@comarch.pl

Comarch S.A.

ul. Jana Pawła II 39 a
31-864 Kraków, Polska

Z platformy ECOD korzysta 56 największych sieci handlowych, między innymi: Makro, Real, Albert, Hypernova, Tesco, Biedronka, Eurocash, Carrefour, Auchan, Żabka, ponad 6500 producentów i 1500 hurtowni z branży FMCG, elektronicznej i farmaceutycznej (Coca-Cola, Pudliszki-Heinz, Stella-Pack, Pliva Kraków) w 13 krajach.



Business Intelligence jest sexy

Roczna sprzedaż ponad 19 milionów sztuk biustonoszy, stringów, bokserek i innego rodzaju bielizny jest analizowana za pomocą Systemu Comarch Business Intelligence.

Największy polski producent bielizny, firma **atlantic** wdrożyła system Comarch Business Intelligence do kompleksowej analizy i kontroli sprzedaży swoich produktów w Polsce i w Europie Centralnej. Zintegrowany system firmy Comarch jest istotnym elementem efektywnej strategii ekspansji rynkowej, który umożliwia ograniczanie kosztów sprzedaży i kompleksowe zarządzanie całym łańcuchem logistycznym.

Odwiędź stronę www.comarch.pl/bi i umów się na spotkanie z naszym konsultantem.