

MAGAZYN COMARCH

nowe technologie

Nr 3/2005 (03)

www.comarch.pl

TEMAT NUMERU

Strategia partnerska

- ⌘ Sieci partnerskie ⌘ Partnerstwo dla EDI
- ⌘ Program Partnerski Comarch ⌘ Technologia gwarantowana

ROZWIĄZANIA I WDROŻENIA

Dziel i rządź –
sieci sprzedaży

NOWOCZESNE ZARZĄDZANIE

CDN XL –
Innowacyjność
w biznesie

TRENDY I STRATEGIE

Koncentracja na
kliente i wzrost
efektywności



New Technology Trends in Telecommunications

Central & Eastern European **OSS/BSS Seminar 2005**
3–6 listopada 2005 – Hotel Sheraton, Kraków



Czytam aktualnie nienajnowszą już książkę Zygmunta Baumana „Razem, osobno”, w której ten znany polski socjolog analizuje to jak wyglądają współczesne związki między kobietami i mężczyznami. Okazuje się jednak, że współczesne relacje damsko-męskie są oparte na zasadach czysto rynkowych. Nie chodzi do końca o aspekty finansowe, ale o postrzeganie samego emocjonalnego zaangażowania w konkretną relację. Bycie z kimś i poświęcanie się dla drugiej osoby to, wg Baumana, jak granie na giełdzie. Związek trwa dopóki mamy rozsądny zwrot z inwestycji – w postaci romantycznej miłości, poczucia bezpieczeństwa, czy wartości czysto estetycznych. Kiedy tego brakuje, związek się kończy.

Takie są coraz częściej relacje partnerskie, gdzie nie deklaruje się dozogonnej miłości, bo tego być pewnym po prostu nie można. W takim współczesnym partnerskim związku nie bierze się drugiej osoby taką, jaka ona jest w całości z jej zaletami i wadami. Bierze się same jej zalety no i podobnie trzeba się rewanżować oferując tylko swoje dobre strony i zalety. Relacja taka jest jak najbardziej szczerą, bo to, że nie ma wzajemnej wymiany wad, braków i niedociągnięć, nie oznacza, że one nie występują i że o nich się nie wie. Po prostu staramy się, żeby wady i złe strony nie stawały się sednem związku.

Podobnie jest z programami partnerskimi, gdzie firmy łączą się nie dlatego, że kochają się i ślubują sobie dozogonną miłość i wierność, a potem na dowód tego chcą umrzeć za siebie w walce rynkowej, ale dlatego, że w jakiś sposób dzięki wymianie pozytywnych cech dają radę wspólnie uczynić krok do przodu. Jak wiadomo, robienie kroków do przodu, a nie wstecz, nie wszystkim do końca wychodzi. A co robić, żeby wychodziło, to powiedzą koledzy w przedostatnim w tym roku numerze Nowych Technologii.

Grzegorz Błażewicz
Dyrektor Marketingu i PR, Comarch

- 3 Od redakcji
- 4 Spis treści
- 6 Aktualności



10 Sieci partnerskie

Budowanie i utrzymanie partnerskich sieci biznesowych uznawane jest za zadanie trudne i wymagające, równocześnie jednak bardzo opłacalne. Przykłady międzynarodowych koncernów informatycznych, wywodzących się z USA, były pierwszym wyraźnym sygnałem wysokiej efektywności tego modelu biznesowego.



12 Partnerstwo dla EDI

Zastosowanie modelu współpracy, łączącego doświadczenie firmy Comarch oraz znajomość lokalnych rynków przez firmy partnerskie, sprawiły, że wymiana elektronicznych dokumentów staje się coraz bardziej popularna w regionie, a nowoczesna platforma ECOD znalazła zastosowanie już w 13 krajach.

15 Program Partnerski

Partnerzy Comarch odgrywają jedną z najważniejszych ról w dostarczaniu klientom najwyższej jakości produktów oraz zwiększaniu ich satysfakcji. Comarch na co dzień współpracuje z ponad 650 Partnerami handlowymi, którzy reprezentują firmę na lokalnych rynkach.



16 Technologia gwarantowana

Comarch jest najczęściej postrzegany jako integrator i producent oprogramowania, rzadziej kojarzony jest z kompetencjami w zakresie inżynierii infrastruktury. Tymczasem stanowią one filar prawie wszystkich projektów informatycznych, w szczególności tych większych i bardziej złożonych.

WDROŻENIA

18 Dziel i rządź

Wiele oferowanych usług i produktów opiera się na prowizyjnym wynagradzaniu sprzedawców. W przeważającej mierze dotyczy to sprzedaży ubezpieczeń, produktów bankowych, funduszy inwestycyjnych, ale również telefonów, usług internetowych i wielu innych.

21 O e-fakturach słów kilka

Jakie korzyści może odnieść firma dzięki odejściu od fakturowania w formie papierowej? Podstawowe kwestie biznesowe i techniczne związane z e-fakturami – rozmowa z Jackiem Mikusiem, Business Solution Managerem.

22 eSłupsk – szerokopasmowe sieci miejskie w technologii radiowej

System szerokopasmowej szkieletowej sieci miejskiej eSłupsk jest jednym z pierwszych tego rodzaju wdrożeń dla instytucji publicznych na świecie.

24 Sztuka migracji

W Dialog SA zakończył się właśnie trwający prawie dwa lata projekt, w ramach którego operator wymienił system bilingowy wraz z obsługującą go bazą danych i platformą sprzętowo-systemową.

26 Aurum DocumentCare

Większość firm, aby sprostać coraz silniejszej konkurencji i utrzymać swoją pozycję na rynku, musi nadążać za ciągłymi zmianami, udoskonalać i aktualizować produkty. O sukcesie lub porażce firmy decyduje nie tylko asortyment oferowanych usług, ale także sama organizacja – istniejąca infrastruktura, wykwalifikowany personel oraz dostęp do informacji.

34 CDN XL nie tylko w Polsce

Jednym z obecnie realizowanych, strategicznych celów Comarch, jest wyjście z ofertą w zakresie oprogramowania klasy ERP poza granice Polski.

36 Innowacyjność w biznesie

Wprowadzenie kart rabatowych, promocji i „gratisów”, ewidencja i zarządzanie danymi klientów, controlling w finansach i księgowości – to tylko niektóre innowacyjne rozwiązania wprowadzone w ogólnopolskiej sieci salonów fryzjerskich Lovely Look dzięki wdrożeniu systemu CDN XL.

38 Uważnym okiem na oko

Platforma Analityczna w Jeleniogórskich Zakładach Optycznych – pracownicy firmy samodzielnie opracowali oraz wdrożyli koncepcję controllingu.

40 Informatyczne utrzymanie ruchu

System CDN Egeria został uzupełniony o nowy moduł – Remonty i Obsługa Techniczna.

SEKTOR ERP

28 CDN OPT!MA Biuro Rachunkowe

Moduł CDN Biuro Rachunkowe jest niezwykle elastyczny w swojej konfiguracji. W wyjątkowo łatwy sposób pozwala na wprowadzenie dowolnie zdefiniowanego obiegu dokumentów oraz dowolnego modelu współpracy pomiędzy biurem rachunkowym a jego klientami.

31 Informatyka w HR

Szybki rozwój firm i zaostojająca się konkurencja powodują wzrost wymagań wobec rozwiązań informatycznych wspierających zarządzanie kapitałem ludzkim. Najczęściej wybierane są systemy, które oferują zaawansowane rozwiązania kadrowo-płacowe, obsługują proces miękkiego zarządzania personelem, a także gwarantują perspektywę rozwoju i możliwość zmian parametrów.

32 Kompleksowe zarządzanie strukturą sprzedaży

Prezentujemy zintegrowane rozwiązanie Comarch ECOD do zarządzania mobilną strukturą sprzedaży.

TRENDY I STRATEGIE

42 Budowa sieci firmowych

Firmy coraz częściej wykorzystują sieci lokalne i rozległe do zwiększania efektywności organizacyjnej i potencjału dostarczania wartości dla klientów. Nawet małe, czy średnie przedsiębiorstwo może znacząco poprawić swoją konkurencyjność wykorzystując technologie sieciowe.

44 Podobne kultury, odmienne oczekiwania

Comarch zaczął działać na rosyjskim rynku. Wywiad z dyrektorami Przedstawicielstwa firmy Comarch w Moskwie – Jarosławem Bielakiem i Grzegorzem Prosoviczem.

46 Koncentracja na kliencie i wzrost efektywności

Czego mogą spodziewać się polscy użytkownicy systemów ERP w ciągu 3–5 lat? Jaki będzie kierunek rozwoju tych systemów, systemów sensie funkcji i warstwy technicznej?

CDN OPTIMA v 8.6 – system rekomendowany przez Stowarzyszenie Księgowych w Polsce

System CDN OPTIMA firmy Comarch, dedykowany małym i średnim firmom, otrzymał rekomendację Stowarzyszenia Księgowych w Polsce. Nadanie rekomendacji poprzedziła analiza programu przeprowadzona przez audytorów Stowarzyszenia. Potwierdzili oni, docenianą od lat przez Użytkowników, wysoką jakość programu, jego zgodność z przepisami prawa podatkowego oraz Ustawą o Rachunkowości. Stowarzyszenie Księgowych w Polsce, jako największa instytucja zrzeszająca środowisko księgowych, wyznacza standardy prowadzenia rachunkowości, a wydawane przez nie opinie cieszą się dużym uznaniem wśród osób zawodowo zajmujących się rachunkowością i finansami.

Comarch wyróżniony za CDN Egeria

Podczas rozstrzygnięcia konkursu Złote Procesory Teleinfo 2005 Comarch otrzymał wyróżnienie w kategorii Produkt Roku – oprogramowanie – aplikacje biznesowe. Nagrodzonym produktem został System CDN Egeria. Nagrodę główną w tej kategorii zdobył mySAP ERP firmy SAP.

CDN Egeria jest systemem klasy ERP, wspomagającym zarządzanie przedsiębiorstwem produkcyjnym, handlowym i usługowym. System oferuje zrównoważoną funkcjonalność, obejmującą wszystkie istotne obszary działalności przedsiębiorstw.

Dynamiczny wzrost przychodów Comarch

Dynamika wzrostu przychodów Comarch w Q2 osiągnęła prawie 50 proc., a ich wartość wyniosła 102 mln zł. Po dwóch kwartałach przychody Comarch rosną o 30 proc. i osiągnęły 176 mln zł, a zysk netto w pierwszym półroczu jest wyższy niż w 2004 o 52 proc. i wynosi 9,4 mln zł. Spółka podtrzymuje ambitne plany wzrostu na cały rok 2005.

„Wyniki za drugi kwartał uważamy za pozytywne, a portfel zamówień, który posiadamy pozwala optymistycznie patrzeć na wyniki Comarch za cały 2005 rok. Cieszy nas bardzo wyraźny wzrost sprzedaży, szczególnie w sektorze ERP w Polsce. Nie zapominamy cały czas o działalności zagranicznej, która jest dla nas strategicznym elementem działalności. Spodziewamy się do końca roku nowych kontraktów w Amerykach, Europie Zachodniej i na wschodzie Europy. Ważnym wyzwaniem dla nas jest teraz zwiększanie rentowności i pilnowanie kosztów oraz poprawa produktywności w całej firmie.” – mówi Profesor Janusz Filipiak, Prezes Comarch SA.

W Q2 2005 Comarch zanotował kilka znaczących umów, m.in. umowę z ING Bank Śląski na wdrożenie systemu archiwizacji dokumentów, umowę z Multimedia Polska na wdrożenie systemu billingowego, podpisanie umów z BPH na rozbudowę platformy internetowej, podpisanie umowy z NASK na wdrożenie systemów archiwizacji dokumentów i billingowego, umowa z Pekao SA na wdrożenie platformy internetowej Aurum CustomerCare a także ważne umowy na wdrożenie systemu CDN Egeria w administracji publicznej (m.in. Ministerstwo Infrastruktury).

Bardzo dobre wyniki notują spółki w Grupie Kapitałowej Comarch. Interia wygenerowała po raz pierwszy w historii zysk na poziomie 1 mln. zł., a platforma handlu internetowego NetBrokers zwiększyła obroty o 63 proc., do ponad 17 mln. zł.

System wspomagania Comarch dla Raiffeisen Rosja

Raiffeisen Capital w Moskwie i Comarch właśnie zakończyły projekt wdrażania systemu Orlando Portfolio wspierającego funkcje front-to-back office. Priorytetowym zadaniem Comarch było nie tylko szybkie umożliwienie rozpoczęcia pracy z systemem odpowiadającym międzynarodowym standardom zarządzania aktywami, lecz także efektywne dostosowanie systemu do lokalnych wymogów rosyjskiego rynku.

Podpisany kontrakt i udane wdrożenie, a także inne rekomendacje w sektorze finansowo-bankowym w Rosji potwierdziły umacniającą się pozycję Comarch na tamtejszym rynku. Comarch koncentruje się na rynku w Rosji i Ukrainie, oferując tamtejszym firmom pełen zakres usług wspierających nie tylko usługi finansowe, ale także telekomunikacyjne i handlowo-usługowe. Comarch ma siedziby w Moskwie oraz w Kijowie.

„Raiffeisen Group jest strategicznym partnerem Comarch w regionie Europy Środkowo-Wschodniej i jesteśmy bardzo zadowoleni, że firma z tak silną pozycją na rynku korzysta z naszych systemów wspierających biznes” – mówi Jarosław Bielak, Comarch Business Development Manager w Rosji.

Platforma Orlando posiada zaawansowane mechanizmy, które zapewniają bezpieczeństwo systemu oraz zautomatyzowanie pracy front-to-back office, a także gwarantują prawidłową realizację i audyt operacji. Wszystkie wyspecjalizowane rozwiązania dla sektora finansowego, które oferuje Comarch, oparte są na bazach Oracle.

Telekomunikacja dla firm

Comarch wprowadził nową ofertę kompleksowej obsługi telekomunikacyjnej firm. Celem rozwiązania jest znaczące obniżenie kosztów przedsiębiorstwa klienta poprzez utrzymanie optymalnego dla niego systemu telekomunikacyjnego.

W ramach nowego rozwiązania integrowane mogą być dowolne z następujących elementów: Sieci WAN, bezpieczny dostęp do Internetu, centrale telefoniczne, łącza do operatorów telefonii stacjonarnej, telefonia mobilna, telefonia IP (VoIP), Billing.

Jakość rozwiązania gwarantowana jest przez doświadczenie Comarch oraz współpracę z partnerami technologicznymi (Cisco, HP, IBM). Trwają pierwsze wdrożenia nowego rozwiązania, ich rezultatem jest obniżenie kosztów funkcjonowania systemów klientów o 15–35 proc.

Comarch ECOD ma 1000 nowych klientów w Rosji

W ciągu zaledwie 6 miesięcy platforma Comarch ECOD do elektronicznej wymiany dokumentów zdobyła ponad tysiąc nowych klientów na rynku rosyjskim. W Europie Centralnej i Wschodniej Comarch ECOD wykorzystuje już prawie 6000 firm.

Po niespełna roku współpracy na rynku rosyjskim między Comarch ECOD i Korus Consulting, wybranych przez ECR Rosja, stowarzyszenie największych rosyjskich producentów do implementacji projektów elektronicznej wymiany dokumentów (EDI), już ponad 1000 firm w Rosji korzysta ze wspólnego rozwiązania Korus-ECOD. W całej Europie Środkowo-Wschodniej ponad 5 500 klientów przesyła miesięcznie ponad 2,3 mln elektronicznych faktur oraz 4,5 mln zamówień i wszystko wskazuje, że liczba ta będzie ciągle wzrastać.

Korus-ECOD to kompleksowy system zapewniający sprawną realizację projektów elektronicznej wymiany dokumentów (EDI). Platforma ta umożliwia m.in. przysyłanie różnorodnych dokumentów biznesowych, takich jak zamówienia, faktury, raporty o stanach magazynowych, potwierdzenia dostaw, katalogi produktów i cenniki.

Od listopada 2004 r., kiedy sieć handlowa Lenta jako pierwsza zdecydowała się na zastosowanie rozwiązania Korus-ECOD, w ciągu kilku miesięcy rozwiązanie to zdominowało rynek w Rosji i stało się niekwestionowanym liderem pod względem dokumentów przesyłanych drogą elektroniczną. Warto podkreślić, że w tak krótkim czasie na zastosowanie rozwiązania Korus-ECOD w Rosji zdecydowało się już ponad 1000 klientów, w tym największe sieci handlowe jak Makro, Mosmart, Lenta, Auchan, Spar, Ramenka, Rybinskaya czy O'Key oraz firmy dystrybucyjne i produkcyjne, takie jak Eurosib, Gazprom, Procter & Gamble czy Coca-Cola.

Comarch ECOD w Fozzy Group na Ukrainie

Fozzy Group, do której należy największa i najszybciej rozwijająca się grupa sieci handlowych na Ukrainie, podpisała umowę z Comarch na wdrożenie systemu ECOD do elektronicznej wymiany dokumentów. W ramach kontraktu o wartości 3 mln zł Comarch dostarczy systemy w modelu całkowitego outsourcingu. W Europie Centralnej i Wschodniej Comarch ECOD jest wykorzystywany przez ponad 6 tys. firm.

„Z biznesowego punktu widzenia to przełomowy kontrakt na ukraińskim rynku detalicznym, ponieważ w chwili obecnej projekty elektronicznej wymiany dokumentów jeszcze nie działają. Dzięki tej umowie Comarch ma szansę zdobyć znaczny udział w rynku, który się właśnie tworzy” – mówi Paweł Przewięźlikowski, Wiceprezes Comarch SA.

Fozzy Group jest największą i najszybciej rozwijającą się grupą kapitałową na Ukrainie, do której należy m. in. sieć detaliczna Silpo. Firma zatrudnia ponad 9 tys. osób i w sumie posiada ponad 100 punktów detalicznych, które obejmują hipermarkety, dyskonty spożywcze, hurtownie i sieć gastronomiczną. Przychody Fozzy Group w 2004 roku osiągnęły 290 mln USD.

Telekomunikacja: Comarch blisko klientów

Kończy się lato i Comarch dokłada starań, aby być blisko klientów. W drugiej połowie 2005 roku firma będzie uczestniczyła w następujących targach sektora telekomunikacji:

- **ITU Telecom Americas**, Salwador, Brazylia, 3–6 października
- **Telecom 2005**, Las Vegas, USA, 24–26 października
- **TeleManagement World**, Dallas, USA, 7–10 listopada
- **COMTEC**, Drezno, Niemcy, 9–11 listopada
- **Billing IT Telecom**, Moskwa, Rosja, 7–9 grudnia

W trakcie spotkań z Comarch będzie można dowiedzieć się o rozwiązaniach bieżących problemów sektora telekomunikacji, które firma zintegrowała w swoich rozwiązaniach InsightNet (OSS) i TYTAN (BSS).

Więcej informacji na stronie <http://tradefairs.comarch.com/>



„Zawsze jasno” z CDN XL

Comarch podpisuje kolejne kontrakty na wdrożenie systemu CDN XL. O wybrze tego rozwiązania przez firmę WESEM, producenta akcesoriów motoryzacyjnych i rowerowych, zadecydowała przede wszystkim bogata funkcjonalność, automatyzacja procesów biznesowych i rozbudowane możliwości analiz. „System w krótkim czasie usprawnił zarządzanie przepływem dokumentów oraz gospodarką magazynową. Umożliwił sprawne zarządzanie produkcją na każdym z jej etapów, co doprowadziło do zwiększenia wydajności i efektywności firmy. Znacznie poszerzono i udoskonalono procesy przyznawania i kontroli wykorzystania limitów kredytowych oraz procesu zarządzania zapasami. Dzięki systemowi CDN XL zwiększono przejrzystość informacji finansowo-księgowej oraz usprawniono proces egzekwowania należności” – mówi Danuta Hajduk, właścicielka firmy WESEM.

Wesem od ponad dwudziestu lat wytwarza reflektory, akcesoria motoryzacyjne i rowerowe. Zaopatruje polski rynek motoryzacyjny, firmy handlowe nie tylko z Europy, ale i z całego świata. Dostarcza również produkty bezpośrednio fabrykom i montowniom pojazdów. W firmie wdrożony jest system zarządzania jakością w zakresie projektowania, wytwarzania i sprzedaży produktów. Wesem został laureatem konkursu Lider Rynku 2004.



Przetwórstwo Mięsne Lukullus pracuje na systemie CDN XL

W sierpniu 2004 roku zakład przetwórstwa mięsnego Lukullus podjął decyzję o zastąpieniu dotychczasowego oprogramowania systemem CDN XL. Prace nad wdrożeniem systemu, prowadzone przez warszawski oddział Comarch, rozpoczęły się w październiku 2004 roku. Wdrożenie trwało 6 miesięcy i zakończyło się pełnym sukcesem. „Wdrożenie pozwoliło nam usprawnić procesy księgowo i logistyczne oraz uporządkować obieg dokumentów wewnątrz firmy. Integracja systemu CDN XL z używanym przez nas systemem wagowym usprawniła obsługę naszych klientów. Hurtownia danych, będąca jednym z modułów systemu CDN XL pozwala w prosty sposób uzyskiwać Zarządowi aktualne informacje o sytuacji firmy” - powiedział Władysław Lewandowski, główny księgowy zakładu Przetwórstwo Mięsne Lukullus.

Firma Lukullus w Michałowie (woj. mazowieckie) jest nowoczesnym zakładem masarskim, spełniającym wszelkie wymagania weterynaryjne w zakresie przetworów z mięsa. Posiada uprawnienia eksportowe na obszar Unii Europejskiej.

Comarch OSS i BSS w szwajcarskim in & phone

Comarch, globalny dostawca OSS/BSS, został wybrany przez szwajcarskiego operatora GSM in&phone do wdrożenia systemów billingowych i zarządzania sieciami. Koncepcja produktu campusGSM umożliwiła pracownikom wielkich przedsiębiorstw i administracji publicznej mobilność w budynkach i na kampusie – obniża to koszty telekomunikacji oraz powoduje wzrost wydajności i satysfakcji pracowników.

in & phone wybrało rozwiązania Comarch TYTAN Billing System, TYTAN InterPartner Billing, TYTAN Customer Care oraz systemy InsightNet Mediation and Provisioning. Oprogramowanie Comarch umożliwiło lepsze dopasowanie czasowe, ułatwia wylansowanie nowych usług i modeli biznesowych oraz przetwarzanie wzrastającej liczby danych.

„Partnerstwo in & phone z Comarch przynosi wiele zalet. Z jednej strony możemy umożliwić klientowi zaoferowanie korzystnych cen dzięki niskim kosztom wdrożenia i eksploatacji, z drugiej – rozwiązania Comarch, oparte na wysokiej elastyczności i integracji, umożliwiają nam szybkie dostosowanie się do potrzeb klienta” – mówi Alois Widmann, Dyrektor Zarządzający in & phone.

in & phone jest nowym na rynku operatorem GSM posiadającym licencję na wdrożenie sieci GSM w Szwajcarii. Skupia się na wielkich klientach z prywatnego i publicznego sektora, jak również na administracji publicznej.

CDN Egeria w Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Gdańsku

Comarch podpisał umowę na dostawę i wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania CDN Egeria i platformy sprzętowej dla Zakładu Komunikacji Miejskiej w Gdańsku Sp. z o.o. W ramach podpisanej umowy Comarch w ciągu 1,5 roku dostarczy dopasowane do potrzeb gdańskiego zakładu rozwiązanie informatyczne dla 120 końcowych użytkowników.

Zintegrowany system informatyczny CDN Egeria będzie miał za zadanie usprawnienie większości procesów zachodzących w Zakładach Komunikacji Miejskiej w Gdańsku w ramach następujących obszarów funkcjonalnych: gospodarki materiałowej, finansów, księgowości, rachunkowości zarządczej, logistyki, sprzedaży i zarządzania środkami trwałymi. W ramach Modułu Eksploatacji systemu CDN Egeria zapewnione będą specyficzne dla ZKM Gdańsk funkcjonalności, tj. tworzenie planów przewozów w oparciu o rozkłady jazdy, planowanie pracy pojazdów i kierujących, bieżące wspomaganie pracy dyspozytora, emisja kart drogowych, ekspedycja pojazdów, współpraca z programem stacji paliw w zakresie ilości tankowanego paliwa, ewidencja i rozliczanie czasu pracy pojazdu i kierującego, zużycia paliwa i innych materiałów eksploatacyjnych oraz rozliczanie planu przewozów.

ZKM w Gdańsku zatrudnia obecnie ponad 1800 osób i z bazą transportową 500 pojazdów jest jednym z największych tego typu zakładów w północnej Polsce.

OSS/BSS Seminar w Krakowie

Comarch, w partnerstwie m.in. z Oracle, SUN i Vanilla Plus, będzie gospodarzem konferencji poświęconej rozwiązaniom informatycznym dla sektora telekomunikacji – głównego wydarzenia tego typu w Europie Środkowo-Wschodniej. Celem konferencji jest wymiana doświadczeń i wizji rozwoju pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku OSS/BSS (Operations Support Systems / Business Support Systems): konsultantami, analitykami, dostawcami usług internetowych i sprzętu, koncernami informatycznymi i operatorami telekomunikacyjnymi. Swoimi doświadczeniami będą dzielić się przedstawiciele takich firm jak Gartner, O2, Oracle, SUN, Logan Orviss, Pierre Audoin Consultants, czy in&phone.

Więcej informacji na stronie www.comarch.com

Comarch został Partnerem Technologicznym międzynarodowej Olimpiady IT

W dowód uznania osiągnięć naszych zawodników w najbardziej prestiżowych międzynarodowych konkursach informatycznych, organizatorem 17 Międzynarodowej Olimpiady Informatycznej (www.ioi2005.pl) w tym roku była Polska. Olimpiada odbyła się w dniach 18–25 sierpnia 2005 r. w Wyższej Szkole Biznesu – National Louis University w Nowym Sączu. Partnerem Technologicznym Olimpiady była firma Comarch, a honorowy patronat nad IOI'2005 objął Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej Aleksander Kwaśniewski.

Zwycięzcami Olimpiady zostali jednocześnie czterej zawodnicy – dwaj z Chin, jeden z USA i jeden z Ukrainy. W pierwszej dziesiątce najlepszych młodych informatyków na świecie znalazł się Polak – Filip Wolski, który zdobył złoty medal Olimpiady. Reprezentanci Polski wywalczyli również dwa srebrne i jeden brązowy medal. O zwycięstwo walczyło 276 zawodników z 70 krajów świata.



Firma Cemet SA wybrała system Comarch CDN Egeria

W lipcu b.r. Comarch podpisał umowę na dostawę i wdrożenie zintegrowanego systemu zarządzania CDN Egeria w firmie Cemet SA. Wdrożenie systemu obejmuje 14 modułów z obszarów: finansowo-księgowego, logistyki, zarządzania relacjami z Klientem, zarządzania personelem oraz obszaru wspierania decyzji (GR, SIK) dla 65 końcowych użytkowników.

Cemet jest spółką akcyjną, działającą w branży transportowej od 1958 roku, specjalizującą się w przewozach materiałów sypkich koleją. Firma oferuje kompleksowe rozwiązania logistyczne dla przemysłu cementowo-wapienniczego, współpracuje z większością cementowni i zakładów przemysłu wapienniczego w Polsce w zakresie transportu i spedycji wyrobów. Od kilku lat rozwija obsługę bocznic kolejowych, a ostatnio także spedycję samochodową. W ramach przedsiębiorstwa funkcjonuje 11 placówek terenowych zlokalizowanych przy cementowniach i zakładach przemysłu wapienniczego. Dzięki największej w Polsce flocie 3000 cementowagonów oraz współpracy z PKP firma dysponuje ogromnymi możliwościami przewozu materiałów sypkich.

Comarch TYTAN w Multimedia Polska

Korzystając z rozwiązań informatycznych Comarch, Multimedia Polska, jako pierwszy operator w Polsce, na skalę komercyjną wprowadził do swojej oferty pakiet usług Triple Play („3 w 1”), czyli telewizję kablową, Internet i telefon pod nazwą handlową multiPAK. Nowa usługa dostępna jest w 5 miastach: Gorzowie Wlkp., Szczecinie, Stargardzie Szczecińskim, Rzeszowie, a od 1 sierpnia również w Gdyni. Sukcesywnie wprowadzana będzie w kolejnych miastach będących w zasięgu sieci. Z potrójnego pakietu usług (multiPAK) korzysta ok. 11 tys. abonentów, a plan na rok 2005 zakłada podwojenie tej liczby.

„Wdrożenia systemów billingowych u polskich firm telekomunikacyjnych traktujemy bardzo poważnie. Tym bardziej, jeśli dotyczą one uruchamiania tak nowoczesnych usług jak TriplePlay, czy wprowadzania innowacyjnych usług dla Klientów. Doskonałym przykładem działalności, którą bardzo chcemy wspierać jest to, co robi firma Multimedia.” – mówi Prezes Comarch SA, Profesor Janusz Filipiak.

Spółka Multimedia Polska, wiodący na polskim rynku operator usług sieci telewizji kablowej, szerokopasmowego dostępu do internetu i telefonii stacjonarnej, zawarła umowę z Comarch w lutym 2005. Na początku sierpnia Comarch zakończył wdrożenie systemów billingowych Comarch TYTAN do obsługi Triple Play.

„W kolejnych fazach wdrożenia system TYTAN zastąpi działające dotychczas trzy różne systemy billingowe rozliczające usługi głosowe oraz system rozliczający usługi CATV w Multimedia Polska. System TYTAN Workflow wesprze wszystkie procesy obsługi klientów, dzięki temu w każdej chwili dostępna będzie informacja na temat stanu realizacji zleceń i zamówień Multimedia Polska SA” – mówi Wojciech Kamieniecki, wiceprezes zarządu, dyrektor generalny Multimedia Polska SA.

Sieci partnerskie

Budowanie i utrzymywanie partnerskich sieci biznesowych – z punktu widzenia historii sektora IT – uznawane jest za zadanie trudne i wymagające, równocześnie jednak bardzo opłacalne, szczególnie w zakresie maksymalizacji sprzedaży. Przykłady międzynarodowych koncernów informatycznych, wywodzących się z USA, były pierwszym wyraźnym sygnałem wysokiej efektywności tego modelu biznesowego.

Już Michael Porter wskazywał na istotną rolę relacji partnerskiej w zwiększaniu sił oddziaływania w modelu „pięciu sił Portera”¹. Przekaz jasno wskazywał, iż model partnerstwa pozwala w efekcie ze znaczną siłą oddziaływać na dostawców, odbiorców i konkurencję poprzez szybki przepływ wiedzy i skomasowanej informacji. Szybka i rzetelna informacja pozwala koncernom IT zyskać przewagę konkurencyjną, a także zwiększyć kontrolę nad procesem zakupowym po stronie potencjalnego klienta.

Silna relacja partnerska pozwala znakomicie wykorzystać efekt skali w zakresie pozyskiwania informacji o potencjalnych kontraktach. Warto tu podkreślić, że sieci partnerskie są często nazywane swoistym „radarem rynkowym”. Działające w sieciach partnerskich organizacje funkcjonują jak radar – nieustannie pozyskują informacje rynkowe poprzez swoje:

- relacje lokalne (najczęściej relacje osobiste),
- własne działania biznesowe (partner często obok produktów koncernu IT posiada ofertę innych, komplementarnych systemów IT czy usług, na które aktywnie poszukuje odbiorców) zmierzające do pozyskania klientów.

Samodzielne zdobycie tych informacji jest dla koncernu IT trudne lub niemożliwe, ze względu na jego skomplikowane struktury organizacyjne (więcej informacji można pozyskać z zagadnienia tzw. wymiarów Astońskich, będących ujęciem teoretycznym komplikacji struktur organizacyjnych poprzez ich formalizację). Innymi słowy, ogromną wartością dodaną w łańcuchu partnerskim jest szybkość pozyskiwania informacji przez partnera, potęgowana jego znajomością lokalnego środowiska biznesowego. Efekt skali rozszerza jeszcze ową wartość dodaną geograficznie poprzez obejmowanie zakresem działania znacznych obszarów.

Utrzymanie relacji partnerskiej, udrażnianie kanału współpracy pomiędzy partnerem a koncernem

IT wymaga współzależności – rozumianej jako działania obustronne i interaktywne. Jednym z poważnych zagrożeń w relacjach koncern – partner jest brak reakcji lub obecność reakcji pozornej po stronie koncernu IT. Posiadający silniejszą pozycję rynkową i lepiej zorganizowany cash flow koncern IT posiada także bardziej skomplikowane procesy decyzyjne i administracyjne oraz złożone struktury organizacyjne. Operujący elastycznie i sprawnie partner przyzwyczajony jest do pozyskiwania kontraktów poprzez szybkie i płynne działania. Kanał koncern – partner musi być w tym działaniu podobny. Współzależność ta budowana jest przede wszystkim poprzez sprawny feedback koncernu w stosunku do partnera (mowa tutaj o wsparciu partnera przy sprzedaży produktów koncernu, szybkie uposażanie partnera w wiedzę i umiejętności tak, aby mógł on rozwijać kontakty handlowe, prowadzić je i sprawnie oceniać ich efektywność). Sieć partnerska, funkcjonująca współzależnie potrzebuje także motywacji do współpracy. Oczywiście jest, iż każdy program partnerski posiada narzędzia³ motywujące partnera do działania. Istotną tutaj wydaje się być przejrzystość systemu motywowania a także oferty handlowej koncernu IT. Rozwiązania informatyczne typu ERP z samej swej natury są elastyczne w rozbudowie i modyfikacjach. Z tego powodu stają się one często trudne do zrozumienia dla partnera. Jasno zdefiniowany produkt, posiadający swoje mocno zarysowane moduły oraz funkcjonalności, zostanie szybciej zaabsorbowany przez sieć partnerską. Innymi słowy, zostanie szybciej zrozumiany a wiedza o jego możliwościach będzie wcześniej gotowa do przekazania potencjalnemu klientowi. Zatem poza sprawną, obustronną wymianą informacji i przejrzystym programem partnerskim należy zadbać o czytelne definicje oferowanych systemów. Im lepiej sprofilowany produkt, precyzyjniej opisany – tym szybsze jego zrozumienie przez partnera a tym samym przez jego rynek i klientów.

Sieć partnerska

Koncepcja działania na rynku, według której skuteczność rynkowa firm opiera się na nawiązaniu partnerskich stosunków z uczestnikami rynku. Koncepcja ta zakłada budowę relacji strategicznych z partnerami w biznesie.

Bez wątplenia partnerski model biznesowy jest najlepszym modelem sprzedaży (dowodzą tego np. DELL, Gateway, IBM i Oracle) ale również bardzo wymagającym i potrzebującym obustronnego kontaktu oraz nieustannego przekazywania wiedzy. W efekcie możliwe jest zgromadzenie dziesiątek firm, ogniw łańcucha partnerskiego, które wykorzystując swój lokalny zasięg i szybkość działania wyposażą koncern IT w informację o potencjalnym kliencie. Warto jednak pamiętać, że ang. partnering (budowanie i utrzymanie kanałów partnerskich) jest tym samym zabiegiem co lobbying – wymaga ciągłego udzielania odpowiedzi, przekonywania do swoich racji, przejrzystego komunikowania a także sprawiedliwego nagradzania. Dobrze jednak osadzona sieć partnerska jest zespołem satelitów, dających przekaz na żywo z gry rynkowej w obszarze Business to Business. Tę właśnie wartość sieci partnerskiej trudno jest przecenić.

Arkadiusz Skuza

Dyrektor Handlowy
Systemu CDN Egeria

1. Więcej: Institute for strategy and competitiveness, www.isc.hbs.edu
2. Firmy, ale także podmioty opiniotwórcze, agencje państwowe, fundacje.
3. Najczęściej są to prowizje od sprzedaży produktów koncernu IT

Partnerstwo DLA EDI



Marcin Rębalski
Key Account Manager,
Comarch

Najlepszy profil partnera, to firma o grupie docelowej klientów zbliżonej do platformy ECOD, mająca ugruntowaną pozycję na danym rynku. Ważne jest także, by firma ta była dobrze postrzegana w danym kraju, mogła pochwalić się licznymi kontaktami oraz referencjami zadowolonych klientów. Poza tym, firma partnerska musi wykazywać się profesjonalnym podejściem do prowadzenia działalności biznesowej oraz elastycznością pozwalającą dostosowywać się do potrzeb klientów.

Dynamiczny rozwój gospodarczy krajów Europy Środkowo-Wschodniej przyczynia się do wzrostu zainteresowania nowoczesnymi rozwiązaniami technologicznymi. Zastosowanie modelu współpracy, łączącego doświadczenie firmy Comarch oraz znajomość lokalnych rynków przez firmy partnerskie, sprawiły, że wymiana elektronicznych dokumentów staje się coraz bardziej popularna w regionie, a nowoczesna platforma ECOD znalazła zastosowanie już w 13 krajach.

Początki współpracy z firmami partnerskimi

Początki platformy ECOD sięgają połowy lat 90-tych, kiedy miały miejsce pierwsze projekty integracyjne związane z wymianą elektronicznych dokumentów w takich firmach jak Procter & Gamble, Unilever czy Makro Cash and Carry. Rosnąca popularność platformy ECOD w Polsce oraz zdobycie pozycji lidera na tym rynku przyczyniły się do rozpoczęcia wdrażania tego rozwiązania w innych krajach Europy Środkowo-Wschodniej. Pod koniec 2004 r. platforma ECOD znalazła

uznanie u pierwszych klientów w Rosji, których liczba w chwili obecnej przekracza już 1500. Rosja to pierwszy kraj, w którym platforma ECOD jest oferowana wspólnie z firmą partnerską (Korus Consulting). Szybki sukces na rynku rosyjskim, gdzie platforma ECOD już po kilku miesiącach stała się najczęściej stosowanym rozwiązaniem EDI, udowodnił, że ten model sprzedaży jest skuteczny. Dlatego też zdecydowaliśmy się go zastosować w innych krajach regionu, w których, podobnie jak w Rosji, obserwujemy dynamiczny rozwój gospodarczy i wzrost zainteresowania nowoczesnymi technologiami.

Dlaczego wybraliśmy ten model sprzedaży

Oferując platformę ECOD mamy świadomość, że dla klienta istotny jest nie tylko sam produkt, lecz także pomoc w jego implementacji oraz bieżące wsparcie. Dlatego też zdecydowaliśmy się powierzyć firmom partnerskim stworzenie Help Desk-ów w ich krajach w lokalnych językach. Ten krok pozwala nie tylko szybciej reagować na potrzeby naszych klientów, lecz także redukuje koszty, które Comarch musiałby ponieść działając w pojedynkę. Inną zaletą współpracy z firmą lokalną jest jej ugruntowana pozycja na lokalnym rynku, przez co Klienci



Diana Gigova
Marketing Manager,
Eltrade
(ECOD Partner
– Bułgaria)

Eltrade działa na rynku bułgarskim już ponad 10 lat i jest uznanym dostawcą oprogramowania i sprzętu informatycznego dla sieci handlowych. Jesteśmy bardzo zadowoleni, że pomyślnie przeszliśmy proces selekcji i zostaliśmy partnerem firmy Comarch w Bułgarii. Dzięki temu możemy już teraz zaspokoić potrzeby naszych klientów, którzy wykazują duże zainteresowanie wymianą elektronicznych dokumentów. Współpraca z Comarch trwa dopiero kilka miesięcy, jednak już teraz widzimy efekty naszej współpracy. Obecnie rozpoczynamy prace nad uruchomieniem projektu w sieci handlowej Elemag.

W ciągu ostatnich 12 miesięcy liczba faktur przesyłanych przez platformę ECOD **wzrosła o 70 proc.** – obecnie nasi Klienci przesyłają miesięcznie 3,6 mln faktur.

mają świadomość, że ECOD to lokalny operator, pozostający blisko klienta. Co więcej, firma partnerska, mając za sobą już kilku- lub kilkunastoletnie doświadczenie w danym kraju, posiada liczne kontakty oraz wiedzę na temat specyfiki prowadzenia działalności na swoim rynku.

Opłacalność

Współpraca z partnerami wiąże się oczywiście z podziałem przychodów uzyskanych ze sprzedaży platformy ECOD w poszczególnych krajach. Okazuje się jednak, że działanie za granicą bez firmy partnerskiej wcale nie jest równoznaczne z większymi przychodami, ponieważ uzyskanie stabilnej pozycji oraz zdobycie zaufania klientów zajęłoby znacznie więcej czasu, który mógłby zostać wykorzystany przez konkurencję.

Sieć partnerów ECOD

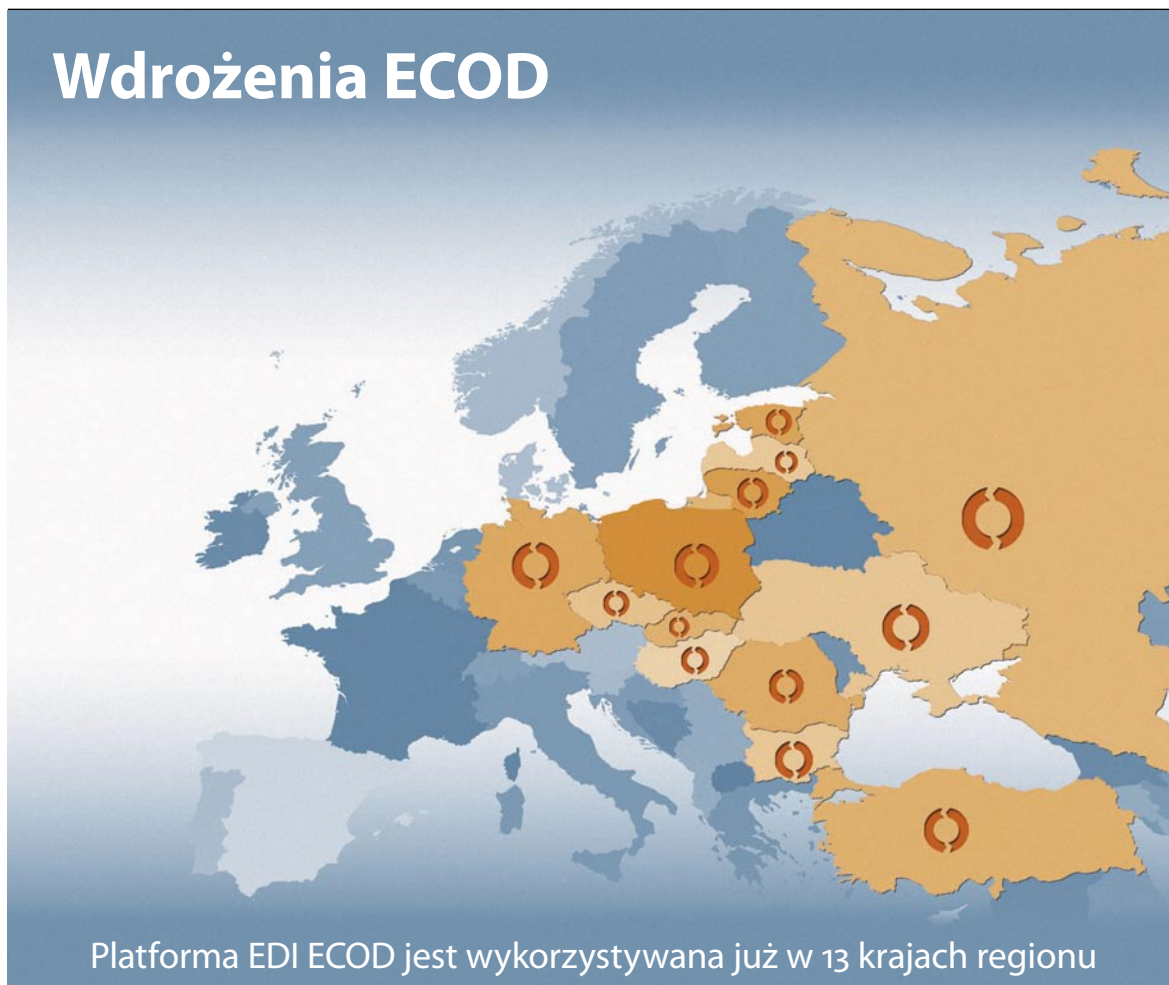
W chwili obecnej Comarch współpracuje z 6 partnerami. Pierwszym z nich był wspomniany już Korus

Consulting w Rosji, zatrudniający ponad 300 pracowników w swoich biurach w Moskwie i St. Petersburgu. Większość z firm partnerskich rozpoczęła swoją działalność w latach 90-tych. Obszar ich działalności to głównie dostarczanie dostosowanych do potrzeb klientów rozwiązań informatycznych, przy czym część z nich specjalizuje się w określonych dziedzinach. Przykładowo, bułgarski Eltrade i węgierski Synergon dostarczają terminale kasowe sieciom handlowym, a estoński Edisoft oferuje rozwiązania upraszczające procedury celne. Korus Consulting tworzy rozwiązania usprawniające zarządzanie przedsiębiorstwem, zaś rumuński Novensys i turecki Probil oprócz

Kraj	Firma partnerska	Osoby odpowiedzialne za rozwój ECOD w firmie partnerskiej	Sprzedawca	Konsultant
Bułgaria	Eltrade	Marin Marinov, Diana Gigova	Marcin Rębalski	Bartłomiej Wójtowicz
Estonia, Litwa, Łotwa	Edisoft	Aleksji Dobrosman, Roman Startsev	Marzena Kowalkowska	Bartłomiej Wójtowicz
Rosja	Korus Consulting	Gregory Gulevskiy	Sławomir Sajak	Jacek Mikuś
Rumunia	Novensys	Mariusz Calae, Cezar Golumbeanu	Marcin Rębalski	Marta Gądek
Turcja	Probil	Deniz Agacayak	Marzena Kowalkowska	Jacek Mikuś
Węgry	Synergon	Peter Horvath	Bartosz Niedzielski	Marta Gądek

Struktura wsparcia partnerów

Wdrożenia ECOD



Platforma EDI ECOD jest wykorzystywana już w 13 krajach regionu

współpracy z sieciami handlowymi, działają także w innych, pokrewnych sektorach rynkowych.

Procedura wyboru partnera

Wybierając partnera w danym państwie mamy świadomość, że będzie on reprezentował naszą firmę za granicą. Dlatego też dużo uwagi poświęcamy na wybór odpowiedniego partnera.

Proces selekcji rozpoczynamy od wyboru grupy firm, których profil i grupa docelowa są odpowiednie dla platformy ECOD. Następnie wysłaliśmy do zrobienia kilka zadań, np. analizę potencjalnych konkurentów czy przygotowanie listy potencjalnych klientów ECOD. Na tym etapie zwracamy szczególną uwagę nie tylko na jakość wykonanych zadań, lecz także na terminowość i otwartość na współpracę. Ostatnim krokiem w procesie selekcji jest wybór wąskiej

Międzynarodowy zasięg ECOD zapewnia system łączy międzyoperatorских z popularnymi światowymi standardami EDI, lokalne instalacje, lokalizację językową i wsparcie lokalnego Partnera lub oddziału Comarch.

grupy firm, z którymi spotykamy się w ich siedzibach i – po indywidualnej rozmowie – wybieramy najodpowiedniejszą firmę partnerską.

Ostatnie sukcesy współpracy z partnerami

JTI (Japan Tobacco Industry) – wielki koncern tytoniowy działający w Turcji – producent marek Caem, Winston i Mild Seven, zaczął wymianę elektronicznych dokumentów poprzez ECOD z Carrefour i Metro. Na potrzeby tej

firmy rozszerzyliśmy funkcjonalność platformy ECOD o możliwość zarządzania lokalnym procesem workflow poprzez ECOD Connector.

RIMI Baltic to jedna z największych sieci handlowych działająca w państwach nadbałtyckich, mająca ponad 160 sklepów różnej wielkości. Firma ta obecnie korzysta z projektu pilotażowego, w którym wymienia elektroniczne dokumenty ze swoimi dostawcami. Następnie RIMI planuje podłączenie do platformy ECOD kilkuset swoich dostawców, z którymi zamierza wymieniać oprócz zamówień także faktury.

Elemag – sieć handlowa w Bułgarii zamierzająca podłączyć 200 swoich dostawców do platformy ECOD, z którymi planuje wymianę zamówień, faktur i awiz wysyłki. Warto zaznaczyć, że sklepy Elemag zaopatrywane są w terminale kasowe przez Eltrade.

Bartłomiej Wójtowicz
Business Solution Manager

Program Partnerski

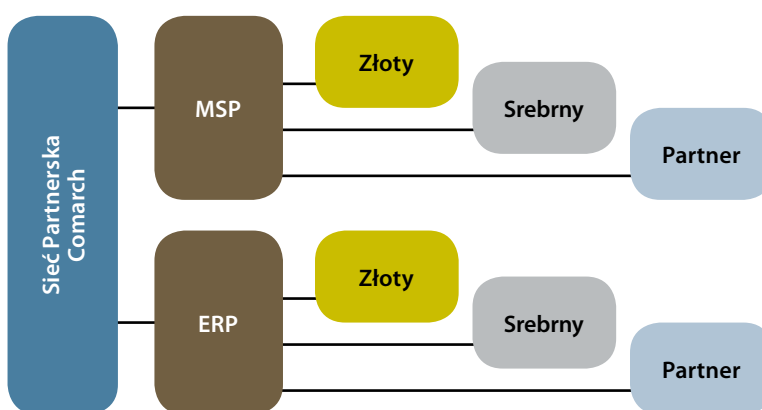
Partnerzy Comarch odgrywają jedną z najważniejszych ról w dostarczaniu klientom najwyższej jakości produktów oraz zwiększaniu ich satysfakcji. Comarch na co dzień współpracuje z ponad 650 Partnerami handlowymi, którzy – jako niezależne firmy – reprezentują firmę na lokalnych rynkach. Taka struktura jest najlepszym z możliwych rozwiązań, zapewniając komfort i znakomitą obsługę klienta.

Partnerzy Comarch mają swoje siedziby praktycznie w każdym mieście Polski (także w małych i średnich miastach), stąd ich czas reakcji na zapytanie klienta jest ograniczony do minimum. Żadna inna struktura firmy, opierająca się na scentralizowanej lub rozproszonej na oddziały logistyce i wsparciu klienta, nie jest w stanie być tak efektywna jak sieć kompetentnych partnerów znajdujących się „tuż za rogiem”.

Comarch stale szkoli i wspiera Partnerów, zarówno pod kątem oferowania klientowi najlepszych rozwiązań jak i odpowiadania na pytania aktualnych użytkowników. W tym celu partnerzy mają m.in. zapewniony dostęp do telefonicznego wsparcia ze strony najlepszych specjalistów Comarch, organizowane są szkolenia z zakresu systemów CDN oraz inne, dotyczące np. dotacji unijnych. Także w tym zakresie Partnerzy są w stanie wspierać i doradzać Klientom.

Partnerzy Comarch mogą uzyskać dwie specjalności w zakresie produktów CDN – specjalność MSP (produkty CDN Klasyka, CDN OPTIMA) oraz specjalność ERP (produkt CDN XL). W obu tych specjalnościach Partnerzy mogą zdobywać statusy, w prosty sposób pozycjonujące ich pod względem kwalifikacji i uzyskiwanego poziomu przychodów.

Taka struktura jest czytelna zarówno dla klientów jak i Comarch, a jednocze-



śnie motywuje Partnerów do osiągnięcia wyższych statusów. Potencjalny klient może w prosty sposób zdecydować i wyszukać odpowiedniego dla siebie Partnera kierując się jego kompetencjami, które są odzwierciedlone w statusie.

Partnerzy Comarch to firmy kilku- lub kilkunastu osobowe, w większości specjalizujące się w sprzedaży oraz obsłudze systemów do zarządzania. Ogromna wiedza i doświadczenie firm pozwalają na sprawną obsługę klienta od zbadania potrzeb, poprzez przygotowanie oferty i sprzedaż, aż do opieki i utrzymania systemu w późniejszym okresie. Partnerzy – w ramach CDN ASYSTA – są odpowiedzialni także za dostarczanie nowych wersji programów. Comarch dba o to, aby każdy klient używający systemów CDN był

pod stałą „opieką” jednego Partnera. W rezultacie Partner zna specyfikę i potrzeby klienta, a w przypadku ewentualnych problemów są one szybko i sprawnie rozwiązywane.

Współpraca Comarch z Partnerami została zdefiniowana w Programie Partnerskim Comarch, wprowadzonym na rynek w kwietniu 2004 roku. Jej głównym efektem było między innymi wprowadzenie czytelnych statusów i ich pozycjonowanie. Informacje które otrzymujemy z rynku świadczą o tym, że zostało to bardzo dobrze przyjęte przez klientów. Program Partnerski Comarch będzie na pewno rozwijany w niedalekiej przyszłości, z korzyścią dla klientów i dla Partnerów.

Paweł Jachyra

Dyrektor Sprzedaży MSP

Comarch w sieciach partnerów

Technologia gwarantowana

Comarch jest najczęściej postrzegany jako integrator i producent oprogramowania – udział w programach partnerskich takich dostawców narzędzi i platform programistycznych jak Oracle czy Microsoft znacząco wzmacnia kompetencje i pozycję firmy. Jednak Comarch rzadziej jest kojarzony z kompetencjami w zakresie inżynierii infrastruktury IT. Tymczasem stanowią one filar prawie wszystkich projektów informatycznych, w szczególności tych większych i bardziej złożonych.

Infrastruktura IT

Comarch od początku swojej działalności rozwijał kompetencje inżynierskie. W drugiej połowie lat dziewięćdziesiątych powstały pierwsze działy technologiczne firmy oraz centra technologii w dziedzinie systemów operacyjnych i serwisu sprzętu. Firma zdobywała kompetencje w dziedzinie wdrożeń sieci i bezpieczeństwa. Obecnie posiada silnie

rozwinęte centrum oferujące całą gamę rozwiązań i usług infrastruktury sieciowej i sprzętowej. Kompetencje firmy potwierdzają liczne nagrody i wyróżnienia, m.in. „Sieciowa firma ostatniego dziesięciolecia w Polsce” w kategorii Integrator przyznana przez czytelników miesięcznika NetWorld.

Przy wyborze specjalizacji lub partnerstw, które będą rozwijane, firma kieruje się możliwościami rozwoju

w danej dziedzinie. Sieć partnerów zapewnia Comarch dostęp do najbardziej zaawansowanej wiedzy oraz do najnowszych technologii sprzętowych i programistycznych stworzonych na świecie, których firma nie byłaby w stanie zdobyć samodzielnie przez bardzo długi czas. Obecnie Comarch dysponuje kompetencjami związanymi z wieloma technologiami producentów rozwiązań sprzętu i oprogramowania.



cializację Wireless LAN oraz Network Management, współpracuje również z innymi producentami. Do największych z nich należą m.in. 3Com Corporation, Aways i Nortel Networks.

Podstawą prawie każdego projektu jest platforma serwerowa. W tym zakresie najwięksi i najstarsi partnerzy Comarch to Sun Microsystems (poziom partnerstwa Datacenter), z platformą Solaris, Hewlett-Packard (poziom Enterprise) z platformą HP-UX, IBM dla platformy AIX oraz OS/400. Firma jest autoryzowanym partnerem serwisowym, legitymującym się statusem Sun Service Manager.

Kompetencje Comarch dotyczące rozwiązań backup-u i archiwizacji danych są rozwijane przez partnerstwo z firmą Symantec (dawniej Veritas Software).

Kompetencje dotyczące infrastruktury IT, zdobyte dzięki programom partnerskim zostały wykorzystane w budowie i utrzymaniu ośrodków Comarch Data Center w Krakowie i w Warszawie. Gwarantuje to dostarczenie klientom kompleksowej usługi na najwyższym poziomie. Comarch dostarcza tysiące urządzeń sprzętowych i sieciowych, które wdraża, instaluje i integruje w dostępnym środowisku, konfiguruje oraz serwisuje swoim klientom.

Oprogramowanie komputerowe

W dziedzinie software'u Comarch realizuje pełny zakres projektów, projektowania systemów na indywidualne zamówienie, poprzez integrację systemów, po ich testowanie.

Posiadane certyfikaty i partnerstwa pozwalają na realizację projektów integracyjnych w środowiskach heterogenicznych, w których zastosowanie rozwiązań o wysokiej dostępności, spełniających rygorystyczne warunki parametrów SLA (Service Level Agreement) jest standardem.

Kompatybilność produktów Comarch z platformą Microsoft oraz kompetencje w zakresie rozwiązań tej firmy budowane są od wielu lat – Comarch posiada status Microsoft

Gold Certified Partner, legitymuje się certyfikatami MCSE (Microsoft Certified System Engineer) oraz wieloma ścieżkami kompetencyjnymi i certyfikatami kompatybilności produktów.

Gwarancja udanych implementacji produktów Oracle jest zapewniona przez status Comarch jako Oracle Certified Advantage Partner. Comarch dwukrotnie z rzędu otrzymał na międzynarodowym spotkaniu partnerów nagrodę Oracle International ISV Award.

Comarch buduje zaawansowane rozwiązania oparte o systemy wysokiej dostępności (High Availability): Sun Cluster, HP Service Guard, IBM HACMP, Veritas Cluster.

W dziedzinie bezpieczeństwa Comarch opiera się na swoim dziesięcioletnim doświadczeniu oraz na współpracy z najlepszymi instytucjami certyfikującymi. Firma wykształciła inżynierów z certyfikatem CISSP, który jest potwierdzeniem najwyższej wiedzy w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych. Comarch należy również do grona najlepszych specjalistów w branży audytów systemów informatycznych – inżynierowie Comarch posiadają tytuły CISA.

Ponadto firma może pochwalić się wysokimi poziomami partnerstwa z producentami systemów bezpieczeństwa. Dotyczy to m.in. doświadczenia z produktami firm Check Point Software Technologies, Internet Security Systems (statusy partnerstwa na poziomie Gold), Trend Micro (status Premium), Juniper Network oraz RSA Security (szerokie kompetencje).

Czy wysokie poziomy partnerstwa z producentami sprzętu i oprogramowania systemowego są firmie Comarch potrzebne? Czy Comarch będzie dalej inwestował w tej dziedzinie? Odpowiedź jest oczywista. Comarch posiada wszechstronną paletę rozwiązań, bez których infrastruktura w firmie nie może istnieć. Dzięki temu dysponuje silną przewagą konkurencyjną w obszarze oferowania kompleksowych rozwiązań dla firm z każdego sektora gospodarki.

Sebastian Kwaśny

Dyrektor Centrum Infrastruktury

W ostatnich latach Comarch wzmocnił swoje kompetencje w każdej dziedzinie infrastruktury IT. Wdraża sieci LAN, WAN, MAN, posiada kompetencje w dziedzinie budowy sieci bezprzewodowych, kształci inżynierów posiadających kompetencje i certyfikaty producentów sieciowych.

Firma jest partnerem Cisco Systems na poziomie Silver, posiada inżynierów poziomu CCIE (Cisco Certified Internetwork Expert), spe-

Dziel i rządź

Systemy prowizyjne stale nam towarzyszą. Wiele oferowanych usług i produktów opiera się na prowizyjnym wynagradzaniu sprzedawców. W przeważającej mierze dotyczy to sprzedaży ubezpieczeń, produktów bankowych, funduszy inwestycyjnych, ale również telefonów, usług internetowych i wielu innych.

Jak zadbać o właściwą obsługę sieci sprzedaży, procesu naliczania prowizji i wypłat wynagrodzeń? Kluczowe znaczenie ma jednolite spojrzenie na sprzedaż i próba maksymalnego wykorzystania potencjału sił sprzedażowych.

Skuteczne zarządzanie siecią sprzedaży składa się z kilku elementów, takich jak:

- ⌘ definiowanie kanałów dystrybucji, struktur sprzedażowych i pozyskiwanie nowych sił sprzedażowych,
- ⌘ określenie produktów i usług oferowanych przez zdefiniowane kanały,
- ⌘ zbudowanie spójnej polityki prowizyjnej dla całej sieci sprzedaży,
- ⌘ sprawne naliczanie prowizji na podstawie danych produkcyjnych,
- ⌘ obsługa rozliczeń z punktami sieci sprzedaży,
- ⌘ raportowanie wyników.

Zanim przejdziemy do opisywania wymienionych procesów, wróćmy

na moment do historii systemów prowizyjnych w Polsce.

Zaczęło się od ubezpieczeń

Firmy ubezpieczeniowe, ze względu na charakter oferowanych produktów i usług, jako pierwsze wykorzystwały i rozwinęły własne sieci sprzedaży. Ubezpieczenia, wymagające profesjonalnej obsługi i bezpośredniego kontaktu z klientem, skazane były na sprzedaż bezpośrednią poprzez rozbudowane sieci agencyjne. Obecnie, pomimo pojawienia się nowych kanałów dystrybucyjnych, takich jak: bancassurance (sprzedaż polis przez bank), internet czy telefon, sprzedaż wykorzystująca bezpośrednią sieć sprzedaży stanowi nadal główne źródło przychodu firmy ubezpieczeniowej.

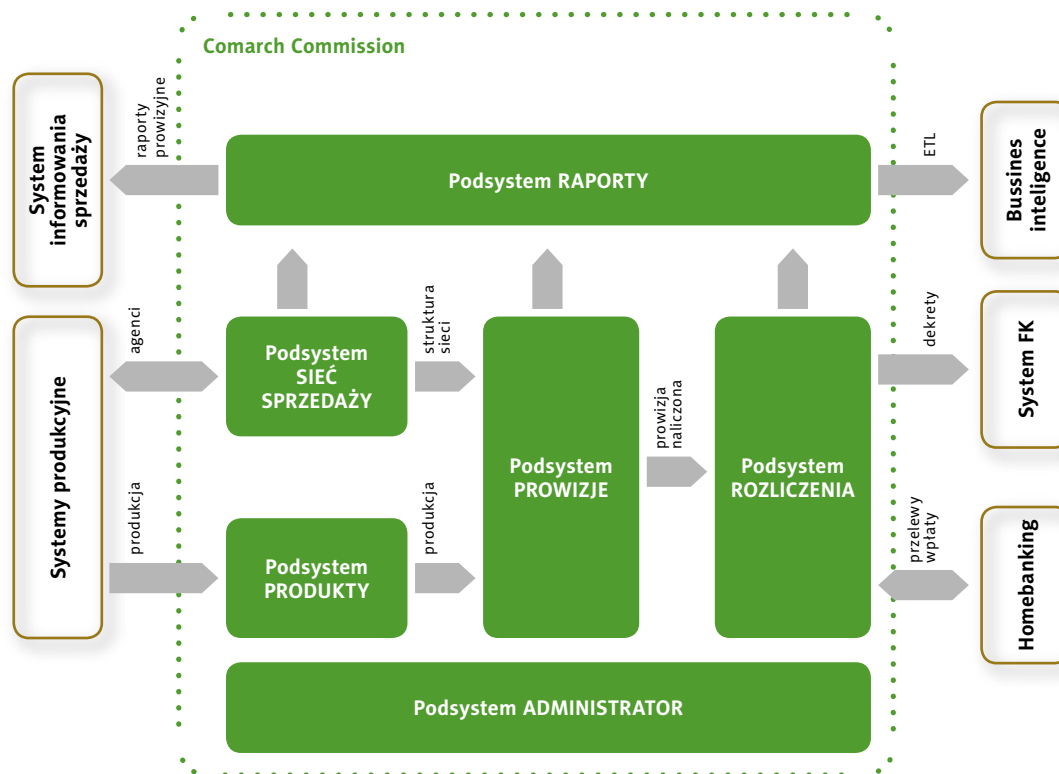
Największe firmy ubezpieczeniowe posiadają sieci sprzedaży liczące nawet 20 000 agentów. Przy takiej ilości agentów mogą wystąpić dwa główne problemy:

- ⌘ konieczność budowania wielopoziomowych struktur,
- ⌘ nadużycia, oszustwa i wyludzenia przez agentów.

Rozwiązaniem pierwszego problemu było wprowadzenie licznych stanowisk menadżerskich: od dyrektora sprzedaży, poprzez dyrektora regionu, oddziału, menadżera zespołu, agenta i pośrednika. Drugi problem, który urosł do olbrzymich rozmiarów, został przedstawiony w ostatnim pakiecie ustaw ubezpieczeniowych z roku 2004. Firmy ubezpieczeniowe natomiast wcześniej wprowadziły zasady wynagrodzeń uzależnione od jakości portfela polis agenta, a nie jedynie od wygenerowanego przez niego przychodu.

Banki również dostrzegły szanse

Pomimo, iż większość usług i produktów bankowych nadal jest sprzeda-



Schemat połączeń Comarch Commission z innymi systemami

wana w oddziałach, banki zauważyły nowe możliwości biznesowe, związane głównie z:

- możliwością sprzedaży wybranych produktów (np. karty kredytowe) za pośrednictwem sieci doradców klienta,
- możliwością sprzedaży własnych produktów z wykorzystaniem sieci pośredników (np. kredyt ratalny na zakup produktu oferowany w sklepie).

Nowe możliwości zachęciły banki do zainteresowania się systemami prowizyjnymi. Często banki wyznaczają do obsługi sieci sprzedaży odrębne spółki pośrednictwa finansowego.

Dlaczego sprzedawca sprzętu RTV usilnie próbuje nas namówić na wykorzystanie „bezpłatnego” kredytu przy zakupie telewizora? Sprawa jest dla niego bardzo opłacalna, my kupujemy „na kredyt” a on otrzymuje odpowiednią prowizję od banku.

Wszystko razem?

Możliwość wykorzystania już istniejących sieci dystrybucji do sprzedaży produktów obcych, jak również możliwość redukcji kosztów, spowodowały, że firmy zaczęły wykorzystywać outsourcing sieci sprzedaży do wyspecjalizowanych podmiotów. Szczególnie znaczenie outsourcingu widoczne jest w dużych grupach kapitałowych oferujących szereg produktów i usług finansowych.

Idealna sytuacja ma miejsce, gdy do danej grupy kapitałowej należy towarzystwo ubezpieczeń posiadające rozbudowaną sieć sprzedaży. Daną sieć można wykorzystać do sprzedaży wszystkich produktów danej grupy: od ubezpieczeń zaczynając, przez produkty banków, funduszy inwestycyjnych, po leasing.

Początkowo system Comarch Commission powstał jako moduł systemu produkcyjnego dla ubezpieczeń Subrea. Rozwijał się wraz z rozwojem

rynku sieci sprzedaży, a następnie został wydzielony jako osobny system umożliwiający obsługę sieci sprzedaży banków, firm leasingowych czy spółek dystrybucyjnych. Co ciekawe, system znalazł również zastosowanie w sektorze telekomunikacyjnym, jako system zarządzający i rozliczający sieci dealerów.

Poniżej przedstawiamy krótki opis działania systemu Comarch Commission, wspierającego wszystkie wymienione na początku artykułu procesy biznesowe.

Sprzedawca sprzedawcy nierówny

Zagnieżdżone struktury sprzedażowe to jeden z licznych problemów związanych z zarządzaniem siecią sprzedaży. Kolejny związany jest z wprowadzeniem tzw. wielowymiarowych struktur sił sprzedaży, umożliwiających umieszczenie jednego agenta w różnych kanałach dystrybucji i w różnych

rolach. Dodatkowo wszystkie punkty sprzedażowe, niezależnie od kanału dystrybucji czy miejsca w strukturze, łączone są w grupy, kampanie marketingowe lub inne struktury w celu zwiększenia efektywności.

System Comarch Commission wyposażony jest w moduł umożliwiający sprawne zarządzanie wielowymiarowymi strukturami sił sprzedaży. Moduł ten oferuje między innymi:

- ⚙️ prowadzenie zbiorczego rejestru punktów sprzedaży,
- ⚙️ wsparcie procesu zawierania umów pośrednictwa,
- ⚙️ definiowanie kanałów dystrybucyjnych, struktur sprzedaży, grup agentów,
- ⚙️ definiowanie reguł segmentacji agentów do grup i struktur,
- ⚙️ zarządzanie wielowymiarową strukturą sieci poprzez umieszczanie agentów w sieci, automatyczną segmentację na podstawie reguł, przemieszczania agentów w obrębie sieci itp.

Skąd brać dane?

Większość danych sprzedażowych znajduje się w systemach produkcyjnych. Stąd pojawiła się idea obliczania prowizji właśnie w systemach produkcyjnych. Jednakże sprawdza się to jedynie w przypadku występowania jednego systemu produkcyjnego zbierającego wszystkie dane sprzedażowe. Problem pojawia się przy licznych systemach produkcyjnych lub w przypadku spółki dystrybucyjnej.

Sukces wdrożenia systemu Comarch Commission opiera się na założeniu, że będzie miał on możliwość zbierania wszystkich danych produkcyjnych dla sieci sprzedaży. Wówczas sensowne jest wprowadzanie zaawansowanych algorytmów prowizyjnych premiujących sprzedawców za całość ich portfela.

W systemie Comarch Commission wprowadzono następujące narzędzia pozwalające na integrację danych produkcyjnych w jednym miejscu:

- ⚙️ możliwość zastosowania narzędzi ETL (Extraction, Transformation, Loading) do zbierania danych z wielu systemów, transformowania

ich do jednolitego formatu i ładowania do systemu prowizyjnego,

- ⚙️ możliwość importowania plików zawierających dane sprzedażowe z formatów takich jak: XML, XLS, DBF itp.,
- ⚙️ możliwość bezpośredniej integracji z systemami produkcyjnymi.

Obiad z prezesem

Najistotniejszym elementem dobrej polityki prowizyjnej jest zbudowanie jednolitych procedur wynagradzania sprzedaży. Ze względu na częste oszustwa agentów proste mechanizmy naliczające procenty od wartości sprzedaży zdewałowowały się.

Zaawansowane algorytmy prowizyjne premiują agentów posiadających stabilny i jakościowo dobry portfel klientów. Często również podstawą wynagrodzenia nie jest bezpośrednia prowizja od sprzedaży, lecz pensja wypłacana na podstawie wyników za dany okres. Dodatkową nagrodą może być telefon służbowy, ryczałt na samochód, ubezpieczenie na życie, wycieczka czy... obiad z prezesem!

System Comarch Commission pozwala na definiowanie zaawansowanych algorytmów prowizyjnych umożliwiających kalkulację wynagrodzenia na różnych poziomach:

- ⚙️ prowizja za pojedynczą transakcję,
- ⚙️ wynagrodzenie za sprzedaż konkretnego produktu,
- ⚙️ wynagrodzenie za wyniki ilościowe i jakościowe agenta (kariera agenta),
- ⚙️ wynagrodzenie za wyniki całej struktury lub grupy agentów,
- ⚙️ premie i bonusy dla menadżerów i dyrektorów,
- ⚙️ korekty i zwroty prowizji.

Dla każdego z wyżej wymienionych poziomów istnieje możliwość definiowania warunków przyznania prowizji, jak również uzależnionych od wielu czynników formuł obliczeniowych.

Pieniądze, pieniądze ...

Bardzo ważnym elementem dobrego zarządzania siecią sprzedaży jest jej sprawne rozliczanie. Dotyczy to nie

tylko wystawiania faktur, przelewów i raportów prowizyjnych, ale również prowadzenia konta agenta i możliwości wstrzymania wypłat w przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości.

System Comarch Commission posiada moduł rozliczania sieci sprzedaży umożliwiający między innymi:

- ⚙️ prowadzenie konta agenta i bieżącą kontrolę zobowiązań i należności,
- ⚙️ możliwość wystawiania / rejestrowania faktur prowizyjnych,
- ⚙️ możliwość poleceń przelewu za pomocą systemu typu HomeBanking,
- ⚙️ możliwość integracji z systemem FK w celu automatycznego księgowania wypłaconej prowizji.

Jak to wszystko połączyć?

Pomyślnie wdrożenie systemu prowizyjnego wymaga odpowiedniego połączenia wyżej opisanych elementów. Ilustruje to schemat połączeń Comarch Commission z innymi systemami (str. 19).

Korzyści

Wdrożenie jednolitej obsługi zarządzania siecią sprzedaży i polityką prowizyjną oraz wsparcie właściwego systemu informatycznego przynosi korzyści krótko- i długofalowe.

Korzyści krótkofalowe:

- ⚙️ integracja wielu kanałów sprzedaży w jednym systemie prowizyjnym,
- ⚙️ prowadzenie spójnej polityki prowizyjnej dla całej sieci dystrybucji,
- ⚙️ całościowe raportowanie sprzedaży,
- ⚙️ oszczędność czasu kadry kierowniczej.

Korzyści długofalowe:

- ⚙️ ulepszenie portfela klientów,
- ⚙️ zwiększenie wydajności i optymalizacja kosztów sił sprzedaży,
- ⚙️ zwiększenie przychodów poprzez sprzedaż produktów obcych.

Jakub Lewandowski
Business Solution Manager

Podstawowe kwestie biznesowe i techniczne związane z e-fakturami – rozmowa z Jackiem Mikusem, Business Solution Managerem

O e-fakturach słów kilka

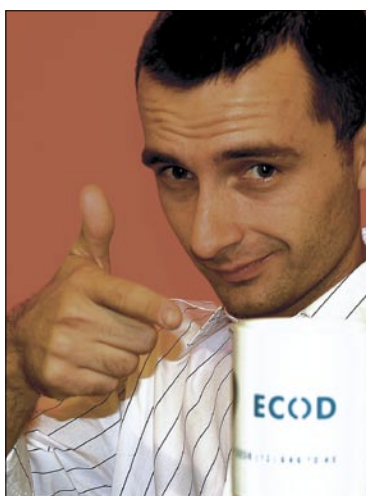
Jakie zalety niosą ze sobą e-faktury jako takie? Jakie korzyści może odnieść firma dzięki odejściu od fakturowania w formie papierowej?

Fakturowanie w formie elektronicznej ma szereg ważnych zalet:

- ⌘ całkowita rezygnacja z wysyłania papieru, czyli oszczędność czasu i środków na czysto mechanicznej czynności drukowania i wysyłania,
- ⌘ automatyczna archiwizacja,
- ⌘ znacznie krótszy czas wysyłania faktury elektronicznej,
- ⌘ automatyczne przesyłanie potwierdzenia dostarczenia i statusu poprawna/do poprawienia.

W większości firm (głównie w sieciach handlowych) przetwarzanie błędnych faktur jest bardzo pracochłonne. Powoływane są do tego całe zespoły, a proces trwa zwykle bardzo długo i generuje dodatkowe koszty operacyjne (np. rachunki za rozmowy telefoniczne w celu wyjaśnienia błędów). Bywa, że proces obsługi błędnej faktury liczy się w godzinach lub nawet dniach. Żeby odjąć skalę zjawiska, należy to pomnożyć przez 100 tys. (to średnia miesięczna ilość faktur w dużej sieci handlowej) i przez odsetek błędnych faktur (często sięgający 30–40 proc.)- wynikiem jest czas pracy liczony w etatach.

Faktura elektroniczna, prawnie uznana za ważny dokument, przechodzi przez proces weryfikacji automatycznie. W jednej z największych sieci handlowych w Polsce, korzystającej z systemu ECOD, dzięki zastosowaniu technologii weryfikacji i dopasowywa-



Jacek Mikus
Business Solution Manager

nia dokumentów, odsetek błędnych faktur spadł do 4 proc. Korzyści są zatem oczywiste. Poza tym, oszczędzamy lasy.

Jakie są zalety e-faktury z systemu EDI w porównaniu do e-faktury opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym?

Po pierwsze, należy zauważyć, że obydwie mogą wystąpić jednocześnie. Po drugie, z reguły wspomnianej w rozporządzeniu (autentyczność i integralność systemu EDI) wynika, że podpis elektroniczny jest niepotrzebny. Jest jednak wielu przedsiębiorców, którzy nie do końca rozumieją tę sytuację. Spotkałem się z największymi sieciami w naszym kraju korzystającymi z EDI i proszę mi wierzyć, nie ma jednoznacznego zrozumienia istniejących możliwo-

ści i obowiązków przedsiębiorców. Z drugiej strony należy przyznać, że we wrześniu zaczęliśmy w jednej z sieci handlowych masowy projekt związany z fakturami elektronicznymi. W następnej kolejności spodziewamy się znacznego wzrostu ilości wdrożeń systemów EDI. Na pytanie co jest lepsze – podpis elektroniczny czy EDI – jest tylko jedna odpowiedź: EDI. Alternatywą jest wykorzystanie EDI oraz podpisu elektronicznego, ponieważ wszystko można podpisać cyfrowo. EDI dodaje swoją unikalną wartość: masową komunikację elektroniczną, translację i gwarancję.

Jakie działania musi podjąć firma aby sobie zapewnić właściwe przechowywanie e-faktur, a organom podatkowym – natychmiastowy i pełny dostęp do nich, zgodnie z rozporządzeniem?

W rozumieniu naszym i naszych Klientów (20 sieci w Polsce i 5 tys. dostawców) oznacza to przesłanie plików faktur pocztą elektroniczną na żądanie Urzędu Skarbowego. Jest to proste do zrealizowania. Dodatkowym wymaganie jest obowiązek przechowywania faktur przez 5 lat. W tym wypadku ECOD może być również przydatny: Comarch posiada centralny system archiwalny, przez który przechodzi ponad 3 mln elektronicznych faktur miesięcznie.

Dziękuję za rozmowę.

Rozmowę przeprowadził
Radosław Czyrnek

eSłupsk

Szerokopasmowe sieci miejskie w technologii radiowej

System szerokopasmowej szkieletowej sieci miejskiej, oparty na technologii radiowej – eSłupsk, jest jednym z pierwszych tego rodzaju wdrożeń dla instytucji publicznych na świecie. Dzięki wdrożonej sieci szerokopasmowej, miasto Słupsk zyskało wysokiej jakości medium, które usprawnia pracę urzędów i innych jednostek samorządowych i szkolnych, a w przyszłości umożliwi dalszy rozwój.

Ostatnie lata przynoszą nowe rozwiązania z zakresu transmisji danych w technologii radiowej. Doskonalone są również rozwiązania istniejące na rynku od dawna. Obecnie znacznie większą uwagę zwraca się na zaniebane aspekty, takie jak bezpieczeństwo i sposób zarządzania siecią. Sukcesywnie zwiększa się także dostępna przepustowość.

Wszystko to sprawia, że technologia radiowa staje się obecnie jedną z najszybciej rozwijających się strategii realizacji transmisji danych. Obecna w różnych środowiskach na świecie, staje się również obiektem zainteresowania polskich firm i instytucji.

Projekt eSłupsk

Jednym z pierwszych tego typu wdrożeń technologii radiowej dla instytucji publicznych na świecie był projekt eSłupsk. Comarch, wspólnie z Zespołem Zadaniowym przy Urzędzie Miasta Słupsk, Cisco Systems

(grant rzeczowy w sprzęcie) oraz lokalnymi podwykonawcami (WMC Net) opracował i wdrożył system szerokopasmowej szkieletowej sieci miejskiej.

Projekt eSłupsk obejmuje swoim zasięgiem praktycznie całe miasto. W ramach projektu podłączonych zostało 29 instytucji użyteczności publicznej. Szkielet sieci transmisji danych opiera się na połączeniach światłowodowych łączących 6 lokalizacji. Pozostałe lokalizacje wykorzystują połączenia radiowe w strukturze gwiazdy rozproszonej. Światłowody zostały połączone za pomocą switchy Cisco Catalyst 3560 48 10/100 PoE z wykorzystaniem modułów typu GLC-LH-SM. W Centralnym Punkcie Sieci (CPR) zainstalowano ruter serii 2691, który odpowiada za politykę kierowania ruchem. Na urządzeniu tym znajdują się również terminowe wirtualne kanały VPN, stworzone dla poszczególnych lokalizacji połą-

czonych poprzez radiowe urządzenia – WLAN. W każdej z lokalizacji podłączonej za pomocą WLAN zainstalowane są routery Cisco serii 1712.

Infrastruktura radiowa

Radiowa sieć WLAN łączy 23 lokalizacje na terenie miasta. Połączenia te działają w strukturze punktowej w wydzielonych, publicznych pasmach częstotliwości nazywanych zakresem IMS (Industrial, Medical, Scientific band) i wykorzystujących częstotliwości z zakresu od 2,4 GHz do 2,4835 GHz. W ramach tej częstotliwości możliwe jest uzyskanie 54 Mb/s szybkości transmisji danych przy użyciu standardu 802.11g zdefiniowanego przez Instytut IEEE. Zaprojektowana sieć radiowa oparta jest na urządzeniach Cisco Systems typu Bridge Aironet 1310 wraz z antenami AIR-ANT3338 służącymi do połączeń na większe odległości oraz z antenami AIR-ANT2410Y-R do połączeń „krótkich”. W ramach sieci



www.eslupsk.pl

WLAN wydzielono i udostępniono dwa publiczne punkty dostępu do Internetu – Hot-Spoty. Punkty te zostały zintegrowane z całą siecią umożliwiając mieszkańcom darmowy dostęp do Internetu.

Telefonia IP

W ramach powstałej infrastruktury sieciowej wdrożony został system telefonii IP, składający się z serwera MSC-7825, Voice Gateway-a opartego na platformie Cisco 2651 i zintegrowanego z istniejącą centralą telefoniczną oraz telefonów IP typu 7912, 7940 i 7970. Część telefonów zainstalowanych w Ratuszu Miejskim zastąpiła telefony stacjonarne. Pozostałe telefony zostały rozmieszczone w poszczególnych lokalizacjach objętych siecią, umożliwia-

Dział Konsultingu Telekomunikacji

Dział Konsultingu Telekomunikacji stanowił odpowiedź firmy Comarch na potrzeby i oczekiwania klientów. Dynamicznie zmieniająca się sytuacja na rynku telekomunikacyjnym wymusza ciągłą obserwację i reakcję na zmiany, w sposób umożliwiający proponowanie naszym klientom rozwiązań najbardziej optymalnych jakościowo i kosztowo.

Konsulting Telekomunikacji jest działem w strukturach firmy Comarch zajmującym się szeroko pojętym projektowaniem i doradztwem w zakresie rozwiązań transmisji danych. Grupa inżynierów – konsultantów technicznych, definiuje i opracowuje projekt sieciowy zaczynając od ustalenia z klientem kształtu projektu. Na tym etapie proponujemy optymalne rozwiązania, określamy poziom bezpieczeństwa i strukturę kosztów. Kolejne etapy to stworzenie projektu sieci pod indywidualne wymagania Klienta oraz dopracowanie szczegółów związanych z wdrożeniem. Takie podejście do projektu daje naszym Klientom gwarancję najwyższego poziomu jakości i obsługi proponowanych rozwiązań.

jąc bezpłatne połączenia w ramach sieci. Dzięki telefonii IP możliwe również będzie organizowanie bezpłatnych telekonferencji, oraz wykonywanie szybkich połączeń przy wykorzystaniu zaimplementowanej książki telefonicznej.

Informatyka dla rozwoju

Dzięki wdrożonej sieci szerokopasmowej Miasto Słupsk zyskało wysokiej jakości medium, które usprawnia pracę urzędów i innych jednostek samorządowych i szkolnych, a w przyszłości umożliwi dalszy rozwój.

Ważnym elementem całości projektu była poprawa wizerunku Urzędu jako instytucji oraz zwiększenie dostępności dla społeczeństwa lokalnego. Słupsk jest jednym z pierwszych miast w Polsce posiadającym własną platformę informatyczną.

Comarch w dalszym ciągu wspiera inicjatywę Słupska wykonując prace administracyjno-serwisowe oraz świadcząc usługi konsultingu technicznego. W mieście powstało już wiele projektów, których celem jest informatyzacja urzędu – zamiana tradycyjnej formy map, kartotek i innych dokumentów na elektroniczną oraz usprawnienie ich obiegu. W najbliższej przyszłości planowane są kolejne etapy procesu.

Marcin Pepaś

Konsultant Wiodący
Dział Infrastruktury IT

Sztuka migracji

W Dialog SA zakończył się właśnie trwający prawie dwa lata projekt, w ramach którego operator wymienił system bilingowy wraz z obsługującą go bazą danych i platformą sprzętowo-systemową.

W 2003 r. Dialog SA stanął u progu projektu migracji aplikacji bilingowej Comarch TYTAN 5 do wersji 6 – systemu o całkiem odmiennej architekturze, działającego na innej niż dotychczas platformie sprzętowo-systemowej oraz z inną wersją serwera baz danych. Projekt wymiany systemu bilingowego rozpoczął się wiosną 2003 r. Tak naprawdę były to jednak trzy jednoczesne projekty, z których każdy zagrażał ciągłości działania firmy i wymagał oddzielnego zespołu specjalistów. Trwająca prawie dwa lata migracja zakończyła się sukcesem.

Zmiany nieuniknione

Wdrożenie w Dialog SA miało bardzo szerokie podłoże biznesowe i techniczne. W ciągu kilku lat po wdrożeniu systemu TYTAN 5, konkurencja między

operatorami znacznie się zaostrzyła. Efektem tych zmian było m.in. regularne zwiększanie liczby dostępnych usług, specyficznych pod względem bilingowym.

Wiele zmieniło się po wprowadzeniu rozliczeń usług transmisji danych. Nie bez znaczenia był również fakt, że z miesiąca na miesiąc zwiększała się liczba taryf, czyniąc rozliczenia coraz bardziej skomplikowanymi. Uwzględnianie nowych funkcjonalności doprowadziło do sytuacji, w której system obrósł w ogromną liczbę nowych modułów, aplikacji pomocniczych, skryptów itp., co utrudniało jego utrzymanie.

Niezależnie od rozwoju funkcjonalności, system był coraz bardziej obciążony przez wzrost liczby usług, co prowadziło do wzrostu wolumenu

danych do przetworzenia. „Wzrost obciążeń wiązał się także z rosnącym udziałem rozliczeń z partnerami biznesowym, oferującymi za pośrednictwem sieci Dialogu usługi dodatkowe. Takie rozliczenia powodują zazwyczaj wydłużanie się rekordów bilingowych, a więc podnoszą wymagania odnośnie mocy obliczeniowej” – tłumaczy Leszek Siwek, dyrektor generalny ds. operacyjnych w Telefonii Dialog SA., który wcześniej pełnił w firmie funkcję dyrektora Departamentu Systemów IT i Bilingu.

Nic nie wskazywało na osłabienie trendów rynkowych, dlatego zarząd postanowił działać jak najszybciej. „Zaczęliśmy się zastanawiać nad tym, czy system w ówczesnej postaci w ogóle nadaje się do dalszego wykorzystania. Rynek podpowiadał, że

trzeba będzie poszukać alternatywy, która zapewni nam możliwość wzrostu w warunkach ciągłych zmian. TYTAN 5 był systemem, który wdrażaliśmy w zupełnie innych realiach rynkowych” – mówi Leszek Siwek.

Większa część logiki systemu TYTAN 5 miała formę procedur składowanych PL/SQL działających w środowisku serwera baz danych Oracle 8. Miało to swoje konsekwencje dla skali wydajności systemu. Problemem zaczęła być także infrastruktura. Jeden z najwydajniejszych na rynku w momencie zakupu, serwer HP Superdome z procesorami PA-RISC i macierz HP XP 512 posiadały ograniczenia wydajności, która po kilku latach użytkowania w Dialog SA została praktycznie wyczerpana.

Potrzeba

Migracja systemu bilingowego Tytan z wersji 5 do wersji 6, obejmująca zmianę architektury aplikacji, serwera baz danych, systemu operacyjnego i platformy sprzętowej.

Cel

Budowa strategicznej platformy biznesowej, pozwalającej oferować nowe usługi i wspomagać obsługę klientów bez ograniczeń wydajności, skalowalności oraz niezawodności.

System w przebudowie

Zmiana konfiguracji systemu polegała w pierwszym stopniu na wyłączeniu komponentów odpowiedzialnych za operacje wymagające intensywnych obliczeń poza motor bazy danych. „W systemie TYTAN 6 za przetwarzanie danych odpowiada wydzielony, wysokowydajny moduł DPS – Data Processing System, napisany w całości w języku C. DPS wykonuje agregację danych, kojarzy je z taryfami, nalicza upusty itp. W DPS jest

także wydzielony proces, który odpowiada za tworzenie faktur. W nowej wersji baza danych nie wykonuje logiki aplikacyjnej – jest jedynie magazynem danych” – tłumaczy Paweł Kłęczek, dyrektor handlowy ds. systemu TYTAN w Comarch SA.

Wymiana systemu bilingowego była nie tylko projektem technicznym, ale również biznesowym. „W wersji 6 wydajność nie ogranicza naszych decyzji biznesowych – możemy np. stosować taryfy dynamiczne, czego nie dało się wykonać w wersji 5 TYTAN. Mamy także możliwość łatwego definiowania pakietów usług i wspólnego rozliczania dowolnych zestawów usług – łącznie z usługami oferowanymi przez naszych partnerów. Taryfy zdefiniowane za pomocą nowego narzędzia są bardziej czytelne – łatwiej je optymalizować, grupować itd.” – mówi Leszek Siwek.

Migracja z wersji 5 do wersji 6 systemu TYTAN miała jeszcze jeden istotny wymiar. TYTAN to wprawdzie system oferowany jako produkt gotowy, jednak w przypadku Dialogu liczba modyfikacji w aplikacji podstawowej czyniła go tak naprawdę systemem stworzonym „pod klucz” zgodnie z indywidualną specyfikacją klienta. Przenoszenie do nowego systemu funkcji wytworzonych specjalnie na potrzeby Dialog SA, okazało się wyzwaniem nawet dla Comarch SA – autora obu wersji aplikacji. „Dialog SA, jak żaden inny klient, silnie zmodyfikował funkcjonalność systemu TYTAN. W momencie planowania procedur migracyjnych i eksportu danych do nowej bazy mieliśmy z tym bardzo dużo pracy” – mówi Paweł Kłęczek.

Sztuka migracji

Dane wejściowe dla bilingu powstają w procesie mediacji. W systemie TYTAN 6 mediacja odbywa się w ramach opisanego wyżej modułu DPS. Projekt został rozpoczęty od zmiany tej części systemu – umożliwiło to istotne zmniejszenie obciążenia starego serwera. W kolejnym etapie migracja objęła elementy systemu odpowiedzialne za konfigurację taryf. Następną była faza

Nie ma takiego aspektu systemu bilingowego, którego byśmy w ramach projektu nie zmodyfikowali. Zmieniła się filozofia systemu, jego architektura, zakres funkcjonalny, możliwości rozbudowy, skalowalność, wydajność, wygląd interfejsu użytkownika...

Leszek Siwek
dyrektor generalny
ds. operacyjnych
w Telefonii Dialog SA,
wcześniej
dyrektor Departamentu
Systemów IT i Bilingu

złudnego przenoszenia procesów biznesowych między aplikacjami. Równolegle odbywały się testy migracji danych ze starej do nowej bazy. „Dialog postawił nam bardzo wysokie wymagania jeśli chodzi o przeniesienie danych historycznych. Firma chciała zachować spójność analiz i raportów opartych na danych. Z drugiej strony, czasu na próby konwersji danych mieliśmy mało – tak naprawdę było to jedynie kilka dni w miesiącu” – tłumaczy Dariusz Jędraszek, dyrektor Działu Produkcji Systemu TYTAN w Comarch SA w Krakowie.

System TYTAN był początkowo rozwijany przez Comarch wyłącznie na platformę Solaris – wersja 5 dla systemu HP-UX powstała tylko na potrzeby Dialogu. Przystępując do projektowania systemu TYTAN 6 Comarch założył, że platforma nie powinna być ograniczeniem dla klienta. Obecnie oferuje system na kilkunastu platformach – wszystkich ważniejszych systemach Unix, Linux oraz Windows. Aby ułatwić tworzenie jednolitej aplikacji dla wielu platform, Comarch stworzył w TYTAN 6 warstwę abstrakcji, która ukrywa specyfikę systemu i sprzętu przed wyższymi warstwami aplikacji.

Tekst ukazał się w kwartalniku **Sun Magazine** (numer Lato), pod tytułem „Wielka przesiadka”

Zarządzanie dokumentami

Aurum DocumentCare

W dzisiejszych czasach większość firm, aby sprostać coraz silniejszej konkurencji i utrzymać swoją pozycję na rynku, musi nadążać za ciągłymi zmianami, udoskonalać i aktualizować produkty. O sukcesie lub porażce firmy decyduje nie tylko asortyment oferowanych usług, ale także sama organizacja – istniejąca infrastruktura, wykwalifikowany personel oraz dostęp do informacji.

W warunkach gospodarki rynkowej informacja ma szczególne znaczenie dla zdobycia silnej pozycji na rynku. Aktualna i dokładna informacja decyduje o jakości obsługi klienta, jakości produktu, szybkości podejmowania decyzji oraz efektywności organizacji.

Wszystkie korporacje posiadają pewien stopień kontroli nad najważniejszymi dokumentami zawierającymi informacje o klientach, czy wyniki finansowe. Dane te są przechowywane w formie strukturalnej w bazach danych. Jednak większość informacji pozostaje w formie niestukturalnej: fakсы, dokumenty papierowe i elektroniczne, raporty komputerowe. Składają się one na 70–90 proc. informacji w najbardziej nawet zautomatyzo-

wanych przedsiębiorstwach. Często dokumenty papierowe stanowią produkt: polisy ubezpieczeniowe, wyciąg z konta karty kredytowej, nota odsetkowa, czek.

W dzisiejszych czasach wiele firm poszukuje sposobów na zamianę dokumentów papierowych, przysparzających wielu problemów, opóźnień, w formę elektroniczną. Należy zwrócić także uwagę, że oprócz wyboru technologii istotne jest przygotowanie infrastruktury, organizacji i pomysłu na wykorzystanie nowego systemu.

Obecnie dzięki wykorzystaniu nowoczesnych technologii można skutecznie zarządzać dokumentami, m.in. poprzez współdzielenie informacji umożliwiające równo-

czesną pracę nad dokumentami wielu osobom, pełną kontrolę wersji dokumentów, gwarancję bezpieczeństwa przechowywanych informacji. Przyczynia się to do powstania wielu korzyści: lepszy stopień obsługi klienta, lepsze relacje z partnerami handlowymi, redukcja ryzyka i ewentualnych kar.

Aurum DocumentCare firmy Comarch to właśnie rozwiązanie tego typu. Pozwala ono na osiągnięcie szeregu strategicznych korzyści dzięki powiązaniu informacji i treści z odpowiednimi procesami biznesowymi, oraz poprzez integrację z innymi firmowymi systemami informatycznymi, jak np. ERP, CRM, SCM. Umożliwia to sprawne zarzą-

Dotychczasowe wdrożenia systemu Aurum DocumentCare

Polkomtel, PTC, PTK Centertel (PR Dept.), Telefonía Dialog, Bank Handlowy, Citibank, PTE Bankowy, Lucent Technologies, Vatenfall Poland, Credit Suisse Life&Pension (PTE and Life), Agencja Rynku Rolnego, NAGROL, WOLA-INFO SA, Ukrainian Mobile Communication, Ahold Central Europe, Philips Lighting.

Obecnie realizujemy wdrożenie w ING Bank, NASK.

- ⌘ przygotowanie dokumentów do skanowania i archiwizacji papierowej,
- ⌘ pobieranie obrazów, faktur i plików elektronicznych,
- ⌘ klasyfikacja, indeksowanie (automatyczne, półautomatyczne lub ręczne),
- ⌘ wprowadzanie danych do archiwum,
- ⌘ dystrybucja dokumentu,
- ⌘ wyszukiwanie i wyświetlanie dokumentów,
- ⌘ realizacja zadań związanych z dokumentami,
- ⌘ uaktualnianie danych.
- ⌘ obniżenie kosztów tworzenia nowych przepływów zadań oraz kosztów tworzenia systemów,
- ⌘ połączenie procesów webowych/ekstranetowych z procesami korporacyjnymi,
- ⌘ usprawnienie i standaryzacja procesów biznesowych,
- ⌘ pełna kontrola posiadanych informacji,
- ⌘ ułatwione i szybsze wprowadzanie na rynek nowych produktów,
- ⌘ redukcja kosztów,
- ⌘ lepsza jakość obsługi klienta,
- ⌘ zwiększenie zaufania i satysfakcji klienta,
- ⌘ zwiększenie wartości rynkowej firmy.

Systemy zarządzania dokumentami realizowane były przez Comarch w następujących technologiach: FileNet – grupa produktów linii Panagon, FileNet – grupa produktów linii P8, Oracle – Oracle Workflow, Oracle – Comarch Archive System, Lotus Notes – Comarch Logos.

Wdrożenie systemu przyczynia się do usprawnienia działań organizacji w wielu obszarach:

- ⌘ poprawa zarządzania dokumentami papierowymi i ich obiegiem,

Zastosowanie systemu umożliwia redukcję czasu odszukania odpowiednich dokumentów do 66 proc., czasu przestoju poprzez dostęp do krytycznych dla zakładu dokumentów do 10–20 proc.

Do tej pory skutecznie wdrożyliśmy systemy z zakresu archiwizacji i zarządzania dokumentami w wielu firmach.

Marzena Oleszczuk
Marketing & PR

dzanie informacją w całej organizacji, automatyzację i optymalizację procesów biznesowych oraz dostęp do wszelkich informacji niezbędnych do podejmowania trafnych decyzji. System dostosowuje się do potrzeb indywidualnego klienta, jego infrastruktury technicznej oraz konkretnych procesów biznesowych. Poprzez kontrolę całości zasobów informatycznych, powiązanych z nimi procesów biznesowych oraz głęboką integrację z systemami IT funkcjonującymi już w organizacji, system ten ułatwia zarządzanie firmą.

W rozwiązaniach opartych o system DMS (Document Management System) realizowane są następujące działania:

Zarządzanie dokumentami – proces kontroli i organizowania dokumentów w przedsiębiorstwie, najczęściej oparty o przeznaczone do tego celu oprogramowanie. Obejmuje migrację treści i dokumentów do formy elektronicznej, zarządzanie obiegiem dokumentów i ich repozytoriami, systemami dostarczającymi dokumenty i treści (systemy wspomaganie zarządzania, ERP) oraz systemami dostępu do informacji.

CDN OPT!MA

Biuro Rachunkowe

PIERWSZA ODSŁONA

Moduł CDN Biuro Rachunkowe jest niezwykle elastyczny w swojej konfiguracji. W wyjątkowo łatwy sposób pozwala na wprowadzenie dowolnie zdefiniowanego obiegu dokumentów oraz dowolnego modelu współpracy pomiędzy biurem rachunkowym a jego klientami. Merytoryczna obsługa i rozliczenia podatkowe tworzone dla klienta mogą zawierać swobodnie zdefiniowane etapy kontroli poprawności ich wykonania, co zagwarantuje bezbłądność ostatecznych zestawień, raportów, ewidencji i deklaracji podatkowych.

Od początku lat dziewięćdziesiątych, wraz z wprowadzeniem do polskiego systemu podatkowego podatku od towarów i usług, potocznie nazywanego podatkiem VAT, rozliczenia finansowe i podatkowe firm oraz osób prowadzących działalność gospodarczą stały się złożone i znacznie bardziej skomplikowane. Olbrzymia część przedsiębiorców zaczęła decydować się na oddawanie swoich rozliczeń podatkowych w ręce wyspecjalizowanych biur rachunkowych oraz

doradców podatkowych. Szybki i stabilny rozwój rynku usług księgowych w Polsce trwa do dnia dzisiejszego a ciągle zmieniające się przepisy prawa podatkowego w dalszym ciągu nakłaniają sporą część właścicieli firm do przekazania swoich rozliczeń specjalistom.

Elementem niezbędnym w pracy każdego biura rachunkowego lub kancelarii podatkowej jest skutecznie działające oprogramowanie komputerowe. Firma Comarch będąca

jednym z największych polskich producentów systemów komputerowych, od początku współpracuje z biurami rachunkowymi, a w jej ofercie zawsze pojawiały się rozwiązania skierowane do tych specyficznych odbiorców. Już od dłuższego czasu w ofercie związanej z programem CDN OPT!MA, biura rachunkowe i doradcy podatkowi mogą znaleźć wersje modułów przystosowane do specyfiki prowadzenia rozliczeń większej ilości klientów. Dla rynku biur rachunkowych przygo-

towywane są również inne elementy oferty handlowej. Bardzo korzystną propozycją pod względem finansowym są pakiety CDN OPTIMA Doradca Podatkowy, zawierające zestawienia modułów najczęściej wykorzystywanych w rozliczeniach klientów. Dodatkowo pakiety te są odpowiednio zróżnicowane, co umożliwia swobodne dostosowanie ich do potrzeb każdego biura rachunkowego i wybór takiego rozwiązania, które najlepiej zaspokoi wymagania funkcjonalne.

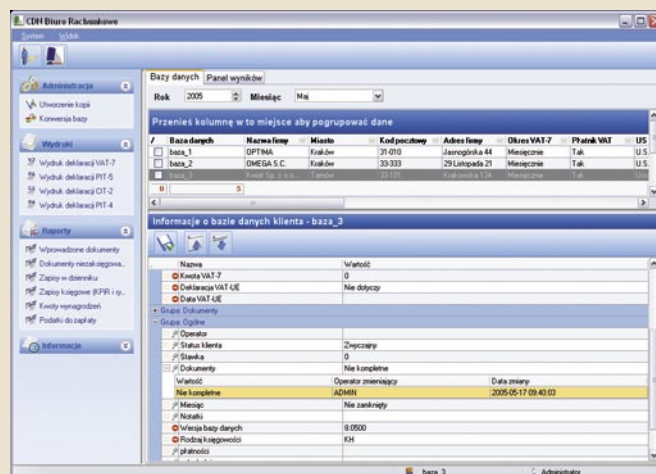
Na początek – oferta handlowa

Propozycje związane z ofertą handlową nie są jedynymi jakie firma Comarch kieruje na rynek biur rachunkowych. Współpraca pomiędzy firmą Comarch a działającymi na tym rynku biurami rachunkowymi i kancelariami podatkowymi znajduje swoje odzwierciedlenie również w produkowanych programach. Bardzo cenne i szeroko stosowane przez Comarch są wszelkiego rodzaju sugestie oraz uwagi uzyskane od klientów.

Począwszy od pierwszej wersji program CDN OPTIMA posiadał kilka ważnych cech, które pasują do modelu pracy i biznesu jaki reprezentują biura podatkowe. Jednym z takich założeń jest zintegrowanie wszystkich elementów programu. Dzięki pełnej integracji danych oraz zasadzie jednokrotnego ich wprowadzania do programu, użytkownik, a w szczególności biuro rachunkowe może zaoszczędzić czas jaki byłby potrzebny na kilkakrotne wprowadzanie tej samej informacji. Skuteczność działania i rentowność biura rachunkowego można podnieść poprzez wykorzystanie procesów automatycznego księgowania dokumentów jak również dzięki innym narzędziom automatyzującym większość procesów związanych z rozliczeniem finansowym klienta. Istotnym założeniem programu CDN OPTIMA jest troska o bezpieczeństwo informacji przetrzymywanych w bazie danych. Dla biur rachunkowych ochrona danych jest bardzo istotna, szczególnie gdy dotyczy danych klientów. Narzędzia służące tworzeniu kopii bezpieczeństwa oraz zasada transakcyjności zapisów, chroniąca program CDN OPTIMA przed wprowadzeniem niepełnych bądź błędnych informacji, są elementami z jakich bardzo skutecznie mogą korzystać użytkujące program biura rachunkowe i doradcy podatkowi.

Kolejny krok – ścisła współpraca

Krokiem, który jeszcze bardziej zacieśnił współpracę Comarch z biurami działającymi w Polsce na rynku usług księgowych było wspólne tworzenie i premiera CDN OPTIMA 8.5. W tej wersji programu po raz pierwszy na polskim rynku został wprowadzony specjalny, dedykowany moduł CDN Biuro Rachunkowe. Wprowadzenie nowego modułu potwierdza fakt, iż rynek biur rachunkowych jest niezwykle ważnym rynkiem docelowym, na który kierowany jest program CDN OPTIMA. W pracach nad tym modulem sprawdziła się nie tylko skuteczność współpracy firmy Comarch z kancelariami podatkowymi ale również



umiejętność dostosowania tworzonego programu do rzeczywistych potrzeb oczekujących na program klientów.

Moduł CDN Biuro Rachunkowe jest niezwykle elastyczny w swojej konfiguracji. W wyjątkowo łatwy sposób pozwala na wprowadzenie dowolnie zdefiniowanego obiegu dokumentów oraz dowolnego modelu współpracy pomiędzy biurem rachunkowym a jego klientami. Merytoryczna obsługa i rozliczenia podatkowe tworzone dla klienta mogą zawierać swobodnie zdefiniowane etapy kontroli poprawności ich wykonania, co zagwarantuje bezbłądność ostatecznych zestawień, raportów, ewidencji i deklaracji podatkowych. Sposób pracy, zakres obowiązków oraz ograniczenia dostępu dla każdego pracownika korzystającego z modułu CDN OPT!MA, wprowadzane są w niezwykle łatwy i intuicyjny sposób. Dodatkowo każdy operator ma możliwości definiowania własnego narzędzia pracy, tak aby było ono jak najlepiej dostosowane do jego osobistych preferencji.

Niezwykle ważną w pracy modułu jest możliwość przedstawienia informacji płynących z większej liczby baz danych. Wszystkie zestawienia i raporty danych prezentowane w nowym module mogą przedstawiać porównanie ich wartości dla dowolnej liczby klientów. Zakres informacji jaki użytkownik może uzyskać w module

CDN OPT!MA Biuro Rachunkowe jest praktycznie nieograniczony, ponieważ mogą one dotyczyć wszelkich informacji jakie znajdują się w bazie danych klienta. Sposób konfiguracji tego zakresu jest oparty na bardzo czytelnych i prostych w obsłudze atrybutach, opisujących dowolną cechę klienta. Prezentacja interesujących danych odbywa się w sposób umożliwiający użytkownikowi dalszą pracę z pomocą tabel przestawnych, pomagających grupować, sumować, zliczać lub sortować przedstawione wyniki. Dodatkowo większość tabel z wynikami można automatycznie przesyłać do programu Microsoft Excel.

Kolejnym elementem wpływającym na skuteczność tego rozwiązania jest zapamiętywana historia zmian poszczególnych danych. Daje ona możliwość sprawdzenia jak kształtowała się wartość wszystkich znajdujących się w module informacji. Wartości niektórych cech mogą być określone w odniesieniu tylko do konkretnego miesiąca księgowego co umożliwia kontrolę powtarzających się operacji księgowych i ich wyników w powiązaniu z odpowiednim okresem rozliczonym dla klienta.

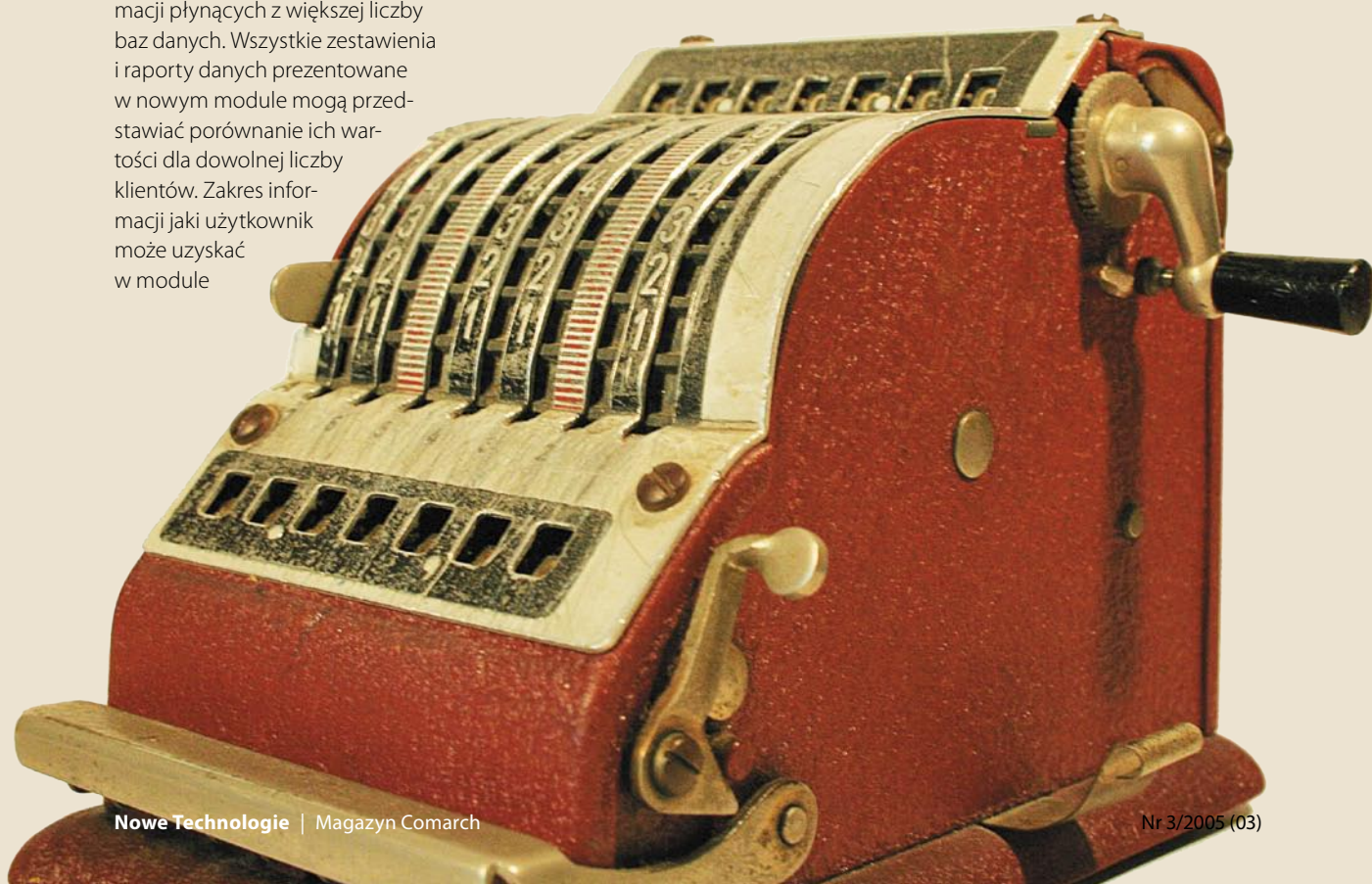
Dodatkowe możliwości

Dodatkowymi funkcjami obsługiwanymi przez nowy moduł CDN OPT!MA Biuro Rachunkowe są operacje seryjnego drukowania deklaracji podatkowych. Użytkownik może w ten sposób zaoszczędzić czas jaki poświęca co miesiąc na wydruk deklaracji, których nierzadko może być nawet po kilka dla jednego klienta. Podobne narzędzia znajdujące się w module pozwalają na tworzenie kopii bezpieczeństwa i konwersji baz danych dla większej ilości klientów lub dla wszystkich klientów znajdujących się w bazie CDN OPT!MA.

Kolejne wersje programu będą bardzo mocno rozbudowywać ten moduł co pozwoli jeszcze dokładniej dostosować to rozwiązanie do potrzeb biur rachunkowych i kancelarii podatkowych. Ważnym aspektem rozwoju modułu CDN OPT!MA Biuro Rachunkowe pozostanie ścisła współpraca z biurami rachunkowymi, późniejszymi użytkownikami programu.

Maciej Wróbel

Product Manager CDN OPT!MA



Informatyka w HR

Ciągłe zmiany w otoczeniu, szybki rozwój firm i zaostrzająca się konkurencja powodują wzrost wymagań wobec rozwiązań informatycznych wspierających zarządzanie kapitałem ludzkim. Najczęściej wybierane są systemy, które oferują zaawansowane rozwiązania kadrowo-płacowe, obsługują proces miękkiego zarządzania personelem, a także gwarantują perspektywę rozwoju i możliwość zmian parametrów.

Nowe wymagania, nowe możliwości

W warunkach wzrastającej konkurencji kadra zarządzająca na co dzień stara się zapewnić organizacji zasoby optymalne do jej prawidłowego działania i rozwoju. Znacznie więcej uwagi przykłada się obecnie do zarządzania najcenniejszym kapitałem firmy – ludźmi. Dlatego coraz ważniejsze jest wsparcie, jakie może zapewnić dobry system informatyczny, zwiększający efektywność zarządzania, którego funkcjonalność znacznie wykracza poza podstawową obsługę kadrowo-płacową.

Jakość, nie ilość

Duża ilość rozwiązań informatycznych dostępnych na rynku polskim promowana jest jako idealne dla przedsiębiorstw o określonym stanie zatrudnienia. Tymczasem rozwiązania te różnią się znacznie zakresem funkcjonalnym. Wskazane jest, aby dokładnie przyjrzeć się potrzebom oraz planom rozwojowym przedsiębiorstwa i pod tym kątem sprawdzić możliwości oferowanego systemu. Nowoczesne systemy do zarządzania kapitałem ludzkim są bardzo elastyczne i zdobywają uznanie użytkowników m. in. ze względu na obsługę tzw. miękkich zagadnień.

Rosną wciąż wymagania wobec oprogramowania wspierającego obszar human resources zarówno ze strony kierownictwa, jak i pracowni-

ków niższego szczebla. Menadżer HR wykorzystuje narzędzie informatyczne w procesie definiowania stanowisk, w kompleksowej ocenie okresowej, czy w dopasowaniu kandydatów i pracowników do konkretnych stanowisk w oparciu o kompetencje. Analizuje informacje bieżące i historyczne, ma też możliwość prognozowania. System informuje go o przewidywanych rozbieżnościach między planem a stanem zatrudnienia, podpowiada zmiany wynikające ze ścieżek kariery, planuje szkolenia. Dobre systemy informatyczne spełniają nie tylko potrzeby kierownictwa, ale i pozostałych pracowników.

Dużo polskich przedsiębiorstw dostrzegło już możliwości wynikające z zastosowania rozwiązań intranetowych. Właśnie tutaj tkwi potencjał, który warto wykorzystać w procesie zarządzania kapitałem ludzkim. Uwzględnione w niektórych systemach tzw. kioski intranetowe umożliwiają wskazanym użytkownikom bezpieczny dostęp do określonej części informacji zawartych w systemie. Niezależnie od umiejscowienia biura, dostęp do danych urlopowych, czy zestawienia możliwych do odbycia szkoleń możliwy jest przez intranet przy zachowaniu bezpieczeństwa i poufności danych osobowych.

Stała zgodność z prawem

Dysponując szerokim zakresem funkcjonalnym, zaawansowany system ob-

sługuje nawet najbardziej skomplikowane „przypadki” kadrowo-płacowe. Wyjątki szczególne, specyficzne przepisy dla zakładów pracy chronionej, czy też instytucji państwowych to zagadnienia, które znajdują rozwiązanie w funkcjonalności oprogramowania. Aktualizowany na bieżąco, zgodnie ze zmieniającymi się przepisami prawnymi i interpretacjami urzędów, system jest więc także źródłem aktualnych informacji.

Jak wybrać?

Dopracowana polityka personalna i dbałość o wewnętrzny PR wymagają odzwierciedlenia w systemie informatycznym. W takim przypadku sprawdzić się zapewne narzędzie z rozbudowanym modułem obsługującym „miękkie” zagadnienia, rozszerzone o rozwiązanie intranetowe. Ważna jest także elastyczność systemu. Ciągłe zmiany w otoczeniu biznesowym firm, szybki ich rozwój i zaostrzająca się walka konkurencyjna powodują wzrost potrzeb i wymagań wobec rozwiązań informatycznych. Wybór pada więc zwykle na oprogramowanie, które spełnia nie tylko obecne wymagania przedsiębiorstw, lecz gwarantuje także możliwość implementacji nowych rozwiązań w przyszłości.

Liliana Haduch

Product Manager CDN Egeria
Zarządzanie Personelem

Kompleksowe zarządzanie strukturą sprzedaży

Prezentujemy Państwu zintegrowane rozwiązanie Comarch ECOD do zarządzania mobilną strukturą sprzedaży. Przedstawiamy rozwiązanie mobilne dla przedstawicieli handlowych oraz wymiany dokumentów elektronicznych z partnerami biznesowymi.

Firma Comarch posiada w swojej ofercie dwa moduły rozszerzające funkcjonalność CDN XL. Pierwszy z nich – Moduł ECOD, pozwala na wymianę elektronicznych dokumentów w standardzie XML/ECOD. Dzięki niemu, klient będzie mógł się wymieniać ze swoimi partnerami biznesowymi następującymi dokumentami: zamówienie, faktura sprzedaży, faktura zakupu, korekty do faktur. Drugi moduł – CDN XL Agent, wspomaga handlowców w sprzedaży w terenie.

Cel:

- ❖ Usprawnić proces analizy i raportowania działań przedstawicieli.
- ❖ Zredukować koszty obsługi papierowych zamówień i faktur.
- ❖ Przyspieszyć logistykę procesu zamawiania i sprzedaży jak również napływ informacji z rynku odnośnie oferty produktowej.
- ❖ Umożliwić łatwą komunikację z CDN XL.

Nieodzownym elementem współpracy partnerów biznesowych jest wymiana dokumentów handlowych.

Dotychczasowo wiązało się to z ręcznym wprowadzaniem dokumentów do systemu. Na podobnej zasadzie pracowali mobilni przedstawiciele handlowi. Raportowanie sprzedaży, wykonywane przez przedstawicieli handlowych, oparte było o papierowe raporty przesyłane faksem do kierowników regionalnych, którzy następnie okresowo, ręcznie wprowadzali te dane do odpowiednich formularzy i przesyłali je dalej do centrali firmy. Proces taki generował wiele błędów oraz wydłużał czas raportowania. Utrudnione były również procesy analizy sprzedaży, komunikacja z systemem sprzedażowym i wspomaganie działalności trademakingowej przedstawicieli handlowych. Dużym problemem było również szybkie i bezbłędne rozliczanie przedstawicieli z powierzonych im zadań.

Rozwiązanie:

- ❖ System Comarch ECOD Agent.
- ❖ Platforma komunikacyjna Comarch ECOD Operator.

Comarch ECOD jest obecnie jedyną w Polsce platformą integrującą rozwiązania typu SFA i EDI. Umożliwia komunikację i obsługę procesów zachodzących w działach sprzedaży firm z branży produkcji, handlu i usług.

CDN XL Agent to zaawansowane narzędzie wspomagające pracę organizacji sprzedaży opartych o przedstawicieli handlowych. Kompleksowe narzędzie obejmuje aplikacje dla wszystkich szczebli zarządzania strukturą sprzedaży i marketingu w firmie.

Comarch ECOD Operator to największe w Polsce rozwiązanie B2B, dedykowane dla usprawnienia współpracy pomiędzy partnerami procesu handlowego. System zapewnia transmisję opartą o polskie standardy komunikacyjne ECR (www.ecr.pl) i możliwość współpracy jednego dostawcy z wieloma sieciami/partnerami handlowymi. Comarch ECOD Operator jest dostępny w kilku wersjach, począwszy od podstawowych usług dostępnych z poziomu strony internetowej, do indywidualnych i bardzo zaawansowanych systemów

EDI. Platforma posiada łącza międzyoperatorские pozwalające na komunikację z kontrahentami korzystającymi z usług innych operatorów. Rozległa struktura geograficzna platformy sięga poza granice kraju, z usług ECOD korzystają firmy o charakterze międzynarodowym. Struktura biznesowa ECOD obejmuje zarówno największe sieci handlowe jak i mniejsze sieci dystrybucyjne, sklepy detaliczne oraz ponad 5500 firm-producentów z branży: FMCG, farmaceutycznej czy elektrotechnicznej.

Nowością w ofercie Comarch jest zintegrowanie rozwiązania operatorskiego ECOD z systemem wspomagającym mobilną sprzedaż typu Sales Force Automation – CDN XL Agent. Takie rozwiązanie umożliwia wyposażenie przedstawicieli handlowych producenta w system ułatwiający zbieranie zamówień ze sklepów detalicznych i przekazywanie ich elektronicznie do wskazanych dystrybutorów – hurtowni za pośrednictwem infrastruktury operatorskiej ECOD (system ECOD w kieszeni handlowca). Jest to całkowita nowość na rynku polskim – System EDI (elektroniczna wymiana dokumentów) oraz SFA (wsparcie sił sprzedaży) w jednym kompleksowym systemie zarządzania sprzedażą firmy.

Wynik:

- ⌘ Korzyści operacyjne: zmniejszenie kosztów obsługi zamówień detalicznych, szybsze i dokładniejsze raportowanie i analizowanie sprzedaży, kontrola działań przedstawicieli handlowych.
- ⌘ Korzyści strategiczne: zawężenie współpracy z dystrybutorami/hurtowniami, usprawnienie procesów logistycznych.

Częsty problem menadżera rozległej struktury sprzedaży to brak aktualnych i pozbawionych błędów danych sprzedażowych. Rozwiązaniem tego problemu może być system wspomagający mobilną sprzedaż.

Maciej Siczek
Business Solution Manager

Comarch ECOD

Comarch SA jest globalnym producentem i dostawcą innowacyjnych systemów informatycznych dla przemysłu, handlu, sektora telekomunikacyjnego, instytucji finansowych i banków. Firma ma w swojej ofercie całą gamę gotowych produktów, tworzonych przez zespół certyfikowanych inżynierów.

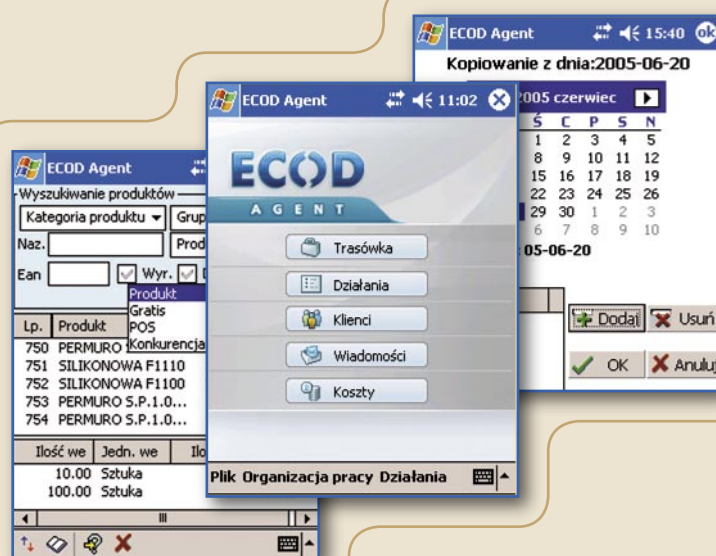
Comarch to jedna z największych polskich spółek giełdowych z branży IT. Spółka od lat realizuje czołowe projekty integratorskie. Comarch ECOD jest jedyną w Polsce platformą łączącą rozwiązanie SFA i EDI oraz największym polskim operatorem ruchu dokumentów elektronicznych EDI. W chwili obecnej ponad 3500 firm korzysta z jej usług.

Potrzeby biznesowe

- ⌘ SFA, Sales Force Automation rozwiązania mobilne dla wsparcia sił sprzedaży,
- ⌘ EDI wymiana dokumentów elektronicznych w strukturach dystrybucyjnych o różnej skali,
- ⌘ integracja międzysystemowa.

Korzyści

- ⌘ rozwiązania automatyczne w wersji stacjonarnej oraz w wersji mobilnej (dla przedstawicieli handlowych),
- ⌘ sprawne zarządzanie tysiącami dokumentów w formie elektronicznej,
- ⌘ zmniejszenie błędów,
- ⌘ oszczędność czasu,
- ⌘ efektywne zarządzanie strukturą sprzedaży, zamówień i magazynowania,
- ⌘ elastyczny monitoring i zarządzanie zdarzeniami.



CDN XL

nie tylko w Polsce



Jednym z obecnie realizowanych, strategicznych celów Comarch, jest wyjście z ofertą w zakresie oprogramowania klasy ERP poza granice Polski.

Strategia: ERP za granicą

Fundamentem, na jakim budowane są plany w tym zakresie, jest sukces systemu CDN XL w naszym kraju. Jest on po raz kolejny najlepiej sprzedającym się systemem ERP na polskim rynku. Ugruntowana pozycja wśród krajowych klientów oraz rosnący udział w rodzimym rynku stawiają CDN XL w roli idealnego kandydata do wejścia na rynki zagraniczne.

Realizacja: CDN XL International

Krajami, do których adresowane są międzynarodowe wersje systemu CDN XL w pierwszej kolejności, są Ukraina, Słowacja oraz Niemcy. Ukraina oraz Słowacja są krajami, w których dużo inwestują polskie firmy będące naturalnymi klientami nowych wersji flagowego systemu ERP autorstwa Comarch. Mimo, iż wartość rynku ERP u naszych połu-

dniowych i wschodnich sąsiadów nie jest wielka, to mają one duży potencjał. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że Comarch jest już obecny w tych krajach. Głównym argumentem przemawiającym za zaangażowaniem na rynku niemieckim jest jego wartość. Ponadto wiele firm niemieckich działających w Polsce korzysta z systemu CDN XL w krajowych oddziałach. Niejednokrotnie pojawia się zainteresowanie wdrożeniem tego systemu także w centrali, za zachodnią granicą. Intensywny rozwój oddziału Comarch w Dreźnie pozwoli na zbudowanie mocnego zaplecza dla wdrożeń w Niemczech.

Wybór rynków docelowych predestynuje języki w jakich CDN XL jest przygotowywany. Są to zatem ukraiński, słowacki oraz niemiecki. Oferta została uzupełniona o wersję angielską, jako uniwersalną. Planuje się przygotowanie również wersji rosyjskiej, która pozwoli uzupełnić ofertę na Ukrainie, gdzie wciąż duża

część firm działa na oprogramowaniu w języku rosyjskim. Dodatkowo taka wersja systemu CDN XL otworzy bramy do rynku Rosji.

Ze względu na obszerną funkcjonalność systemu, proces jego tłumaczenia został podzielony na dwa etapy. Pierwszy etap to tłumaczenie funkcjonalności podstawowej, pozwalającej jednakże na pełną obsługę podstawowych procesów biznesowych w firmach handlowych. W skład wersji podstawowej wchodziły moduły: Sprzedaż, Zamówienia, CRM i Administracja. Drugi etap to przygotowanie wersji pełnej obejmującej pozostałe moduły CDN XL. Z wersji międzynarodowych zostały wyłączone moduły wykorzystujące system CDN OPT!MA, czyli Place i Kadry oraz CDN OPT!MA Oddział.

Obecnie dostępne są wersje: angielska (w pełnej funkcjonalności) oraz ukraińska (w funkcjonalności podstawowej). Do końca 2005 roku wersja ukraińska będzie poszerzona o bra-

kujące moduły i stanie się kompletna. Trwają także prace nad wersjami słowacką i ukraińską. Jeszcze w bieżącym roku obie zostaną udostępnione w podstawowej funkcjonalności. Przyszły rok przyniesie dalsze prace rozwojowe związane z wersjami słowacką i niemiecką. Udostępnienie pełnych funkcjonalnie wersji na rynku Niemiec i Słowacji planowane jest na połowę 2006 roku. W tym czasie planuje się także udostępnienie rosyjskiego CDN XL w podstawowej funkcjonalności.

Wszystkie międzynarodowe wersje CDN XL będą aktualizowane równoległe do rozwoju wersji podstawowej systemu. Można zatem liczyć na to, że systematycznie będą się ukazywać nie tylko duże wersje CDN XL, ale także wszystkie uaktualnienia (tzw. Hot Refresh) udostępniane polskim klientom.

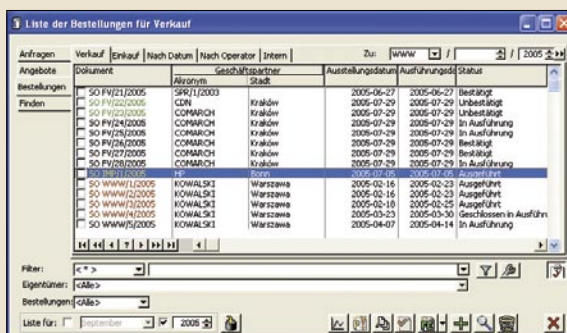
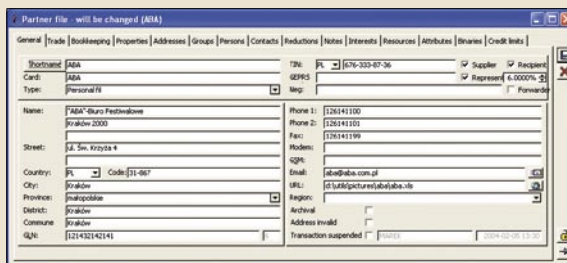
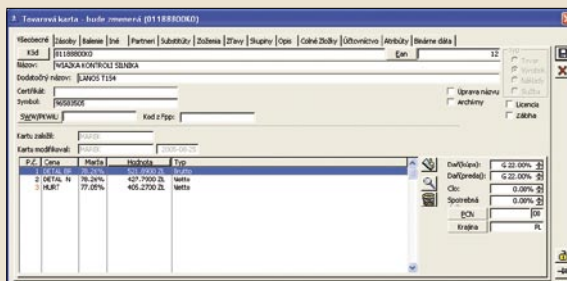
Szansa: Nowe możliwości

Międzynarodowe wersje CDN XL to ogromna szansa na wykorzystanie sprawdzonego i pewnego rozwiązania oraz na rozwój systemu wraz z rozwojem firm klientów Comarch. Wciąż rosnąca liczba przedsiębiorstw inwestujących za wschodnią, czy południową granicą, nie musi już szukać oprogramowania, które pozwoli im obsłużyć zagraniczne oddziały. Można powiedzieć, że CDN XL rozwija się wraz z rozwojem firm użytkujących ten system.

Docelowym rynkiem CDN XL za granicą są nie tylko oddziały polskich firm. To także firmy lokalne, działające w poszczególnych krajach, do których kierowany jest flagowy system ERP autorstwa Comarch.

Profil firm, którym będzie oferowany międzynarodowy CDN XL, jest taki sam jak w Polsce – są to firmy handlowe, usługowe oraz produkcyjne z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. W obsłudze takich właśnie przedsiębiorstw najlepiej sprawdza się CDN XL i na tym polu Comarch może się pochwalić ogromnym doświadczeniem.

Należy podkreślić, że wszystkie wersje językowe będą się rozwijały razem



z wersją podstawową, zatem funkcjonalność systemu oferowana za granicą będzie stale poszerzana. Już teraz CDN XL jest systemem elastycznym pozwalającym na głębokie dostosowanie do specyficznych potrzeb klienta. Klienta nie tylko polskiego, ale także ukraińskiego, a wkrótce słowackiego czy niemieckiego.

Planowane poszerzenie sieci Partnerów Comarch, tak aby działała ona we wszystkich wymienionych krajach zapewni odpowiedni poziom wsparcia zarówno podczas wdrożenia systemu, jak i podczas jego utrzymania już po zakończeniu wdrożenia. Oddziały Comarch funkcjonujące na wszystkich rynkach, na które kierowany będzie CDN XL są dodatkowym gwarantem wysokiej jakości usług świadczonych na wszystkich etapach życia systemu informatycznego

u klienta. Budowany jest także zespół konsultantów, których zadaniem będzie wspieranie użytkowników CDN XL działających za granicą.

Przyszłość: Sprawdzonego partnera na nowym rynku

Współpraca z Comarch w zakresie wdrażania i utrzymania oprogramowania ERP to pewność i stabilność. Stały rozwój systemu CDN XL, sprawdzona sieć partnerska, wysoki poziom usług czy wsparcie w realizacji ambitnych projektów – to dzień dzisiejszy. Obok ciągłego doskonalenia współpracy z klientami w kraju, Comarch proponuje również wspólne działania poza jego granicami – to jest nasze jutro.

Zespół Projektowy B2

lovely look

salon fryzjerski

CDN XL Innowacyjność w biznesie

Wysyłanie sms-ów i e-maili do klientów, wprowadzenie kart rabatowych, promocji i „gratisów”, ewidencja i zarządzanie danymi klientów, controlling w finansach i księgowości – to tylko niektóre innowacyjne rozwiązania wprowadzone w ogólnopolskiej sieci salonów fryzjerskich Lovely Look dzięki wdrożeniu systemu CDN XL.

ERP u fryzjera

Firma Lovely Look Sp. z o. o. działa w Polsce od roku 1997. Początkowo salony działały pod marką Essanelle, a w roku 2002 nazwa zmieniła się na Lovely Look. Sieć nowoczesnie wyposażonych salonów świadczy o wysokiej jakości usług fryzjerskich w przystępnych cenach. 24 salony mieszczą się w centrach handlowych: Real, M1, Auchan, Tesco, Geant w całej Polsce. Spółka zatrudnia ponad 270 osób i jest największą spółką branży fryzjerskiej w Polsce. Miesięcznie obsługuje ok. 30.000 klientów we wszystkich salonach. Ponadto, firma posiada własną Akademię fryzjerską, kontroluje jakość usług przez sieć Menadżerów Regionalnych, stale wzbogaca swoją ofertę usług, produktów i promocji celem sprostania i przewyższenia oczekiwań klientów. Ciągły rozwój Firmy Lovely Look sprawił, że firma rozpoczęła poszukiwania systemu informatycznego klasy ERP,

umożliwiającego zarządzanie rozbudowaną siecią salonów fryzjerskich.

Balayage problemów

Firma zbudowała własną, ogólnopolską sieć salonów świadczących usługi fryzjerskie o najwyższej jakości i dostosowanych do aktualnych trendów mody. Dalszy rozwój determinował podjęcie decyzji o wdrożeniu zintegrowanego systemu komputerowego. Wprowadzenie nowego programu miało służyć:

- ⌘ lepszemu kontroli funkcjonowania salonów,
- ⌘ obniżeniu kosztów księgowości (mniej papierów, zgodne raporty kasowe, automatyzacja przelewów, samodzielne generowanie rachunku wyników),
- ⌘ stworzeniu marketingu bezpośredniego dzięki bazie danych klientów.

Przed wdrożeniem systemu do zarządzania firmą każdy salon posiadający odrębną kasę fiskalną prowadzony

był w oderwaniu od pozostałych, brakowało informacji dotyczącej rzeczywistego stanu kasy we wszystkich salonach jednocześnie. Wypełnianie dziennego raportu kasowego w każdym salonie odbywało się na kartce papieru, a do księgowości docierało w różnych terminach nie dając pełnego i ciągłego obrazu o przychodach sieci.

Nieefektywna polityka zarządzania magazynami uniemożliwiała właściwe, zgodne z potrzebami zaopatrzenia salonów w odpowiednie środki i narzędzia do ich utrzymania i funkcjonowania. Bolączką stał się również brak bazy klientów, co w obecnym czasie, na tak konkurencyjnym rynku branży fryzjerskiej, uniemożliwiało utrzymanie i zachęcanie klientów do dalszego korzystania z usług salonów. W księgowości funkcjonował rozbudowany plan kont zastępujący analitykę. W finansach brakowało narzędzi do kontrolowania kosztów i przychodów salonów.

Opinia samego Prezesa

W trakcie procesu decyzyjnego trwającego 2 miesiące, Lovely Look porównał oferty i sposób podejścia wielu firm informatycznych.

Wybraliśmy CDN XL i firmę Comarch kierując się:

- dobrą marką i opinią prężnie rozwijającego się dostawcy oprogramowania,
- widoczną troską o stałe udoskonalanie oprogramowania, dostosowywania do nowych norm, przepisów,
- bardzo dobrym stosunkiem jakości do ceny,
- elastycznym podejściem Comarch do problematyki firmy – powiedział prezes Lovely Look, **Tomasz Bączyk**.

W pierwszej fazie zakupu zintegrowanego systemu do zarządzania firmą CDN XL wdrożono moduły: Księgowość, Kadry i Płace, Sprzedaż, CRM, Controlling, tak, aby maksymalnie wykorzystać potencjał systemu. Zastosowanie standardowych funkcjonalności takich jak: promocje, atrybuty, controlling, ECOD, API, umożliwiło zdefiniowanie, ewidencję i obsługę jednolitych dla sieci usług, „gratisów” i wielowarstwowych promocji. CDN XL działa w Lovely Look on-line w całej Polsce dzięki zastosowaniu technologii Citrix pozwalającej na pracę on-line przez łącze klasy Neostrady.

Klient specjalny

– klient z rabatem

Dzięki wprowadzonym technologiom uzyskano:

- możliwość logowania się pracowników do systemu w oparciu o 5-cio cyfrowy kod,
- wybór klienta i usługi po kodzie EAN (obsługa kart) oraz tworzenie listy klientów „specjalnych”,
- możliwość dodawania nowych klientów wraz z zestawem nietypowych informacji.

Do systemu wprowadzono specjalny atrybut – bon klientki. Klienci po przyjeździe do salonu otrzymują kartę rabatową z odpowiednio przypisanym do siebie numerem. Karta – bon

lovely look salon fryzjerski

W ciągu ostatnich 3 lat Lovely Look Sp. z o.o. zwiększyła średnie przychody salonu o 50 proc. osiągając wskaźniki efektywności zgodne ze światowymi standardami branży. Plany na następne lata zakładają inwestycje w budowanie rozpoznawalnej marki, dalsze poprawianie efektywności i zdecydowany wzrost przychodów i liczby salonów. Spółka opiera swą strategię o budowanie własnej sieci sprzedaży w odróżnieniu do podejścia franczyzowego. Lovely Look chce również być głównym aktorem przyszłej konsolidacji tej bardzo rozdrobnionej branży. Strategicznymi partnerami rozwoju Lovely Look są Wella Polska i Londa Kosmetyki należące do grupy Procter & Gamble, światowego lidera produktów szerokiej dystrybucji. Ponadto Spółka współpracuje z firmą Polkomtel w zakresie wysyłki SMS-ów do klientów.



umożliwiła pracownikom ewidencję w systemie danych o kliencie, częstotliwość wizyt, badanie satysfakcji, zbieranie punktów gratisowych. Wszystkie te dane zgromadzone w systemie są następnie wykorzystywane do zarządzania informacją o kliencie, a tym samym umożliwiając budowanie polityki lojalnościowej.

Pełna automatyzacja i łatwość obsługi

Wdrożenie CDN XL zautomatyzowało wiele procesów związanych z działalnością sieci. System wyposażono w funkcję identyfikacji użytkowników oraz rejestrowania i raportowania wystawianych przez nich dokumentów, pod względem typu, daty wystawienia i wartości. Program sprawdza poprawność danych klienta, wylicza i kontroluje punkty przy wydawaniu „gratisów”. Z czasem wprowadzono dedykowaną funkcjonalność umożliwiającą automatyczne wysyłanie SMS-ów czy e-maili po każdej wizycie klienta oraz przy wprowadzaniu

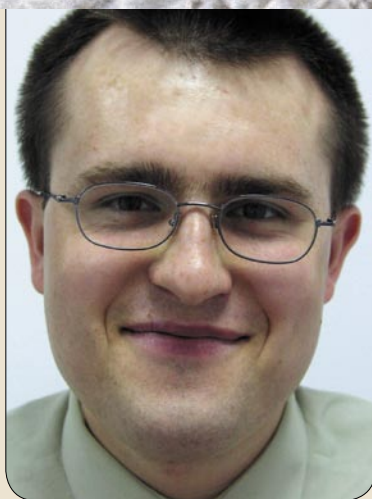
nowych promocji czy nowości. Warto również wspomnieć o dużej ergonomiczności programu ułatwiającej kadrze, która do tej pory nie miała do czynienia z systemami komputerowymi, poruszanie się po systemie. Zastosowano szereg list rozwijalnych, pół wyboru, check box-ów przy wprowadzaniu i wyszukiwaniu danych jak również czytelne przyciski usług, czytanie kodów kreskowych towarów, obsługę kas fiskalnych i wyświetlanie informacji dotyczących ceny za usługi oraz kwoty do wydania przy płatności.

Zastosowanie modułu księgowości i controllingu umożliwiło bieżącą kontrolę nad zarządzaniem finansami i usługami oraz zastosowanie automatycznego, rozbudowanego opisu analitycznego przychodów i kosztów sieci. Firma pozbyła się konieczności zlecenia prowadzenia ksiąg rachunkowych biurom podatkowym i tworzenia na bieżąco rachunku zysków i strat. Jak czytamy na stronach www salonów: „Spółka Lovely Look jest najnowocześniejszą spółką w swojej branży w Polsce dzięki innowacyjnemu wdrożeniu systemu informatycznego klasy ERP CDN XL firmy Comarch SA. Wdrożenie to stało się wizytówką Comarch SA jak również zostało wyróżnione przez firmę Microsoft”.

Anna Iwan

Assistant Product Manager

Uważnym okiem na oko



Tomasz Widz
Starszy Konsultant
Centrum Wdrożeniowego ERP

Spojrzenie na budżet

Pracownicy firmy samodzielnie opracowali oraz wdrożyli koncepcję controllingu. Jej charakterystyczną cechą jest budżetowanie zadaniowe. Każda komórka budżetuje zadania, które można podzielić na „własne” oraz obce. Zadania własne to koszty za które komórka jest odpowiedzialna, natomiast obce – to zadania centralne, w ramach których koszty są budżetowane dla innych komórek. Odrębnym zagadnieniem jest proces planowania, który jest realizowany przez wybrane jednostki organizacyjne. Planowanie jest rozumiane jako sporządzanie planów ilościowych. Ilościowy plan sprzedaży jest przeliczany na plan produkcji, który z kolei stanowi podstawę planowania zużycia materiałów oraz planu zakupów. Plany w powiązaniu z budżetami zadaniowymi łączą się w całościowy budżet przedsiębiorstwa.

Problemem z jakim JZO się zetknęło było tworzenie oraz łączenie poszczególnych planów ze sobą, przeliczanie ich na dane wartościowe (wartości przychodów oraz kosztów) oraz łączenie z budżetami (np. planowanymi kosztami działalności marketingowej, czy też pomocniczej). Koordynacją tworzenia planów oraz finalnym łączeniem ich w budżet przedsiębiorstwa zajmował się dział controllingu. Dział ten zajmował się również raportowaniem na temat realizacji planów/budżetów dla poszczególnych komórek (budżety działów, realizacja planów sprzedaży, produkcji, zakupów, zużycia) oraz raportowaniem dla zarządu (plan sprzedaży, sprawozdania finansowe). Wymienione wyżej czynności były pracochłonne i generowały duże ilości błędów. Firma posiada obecnie trzy różne systemy informatyczne obsługujące jej działalność podstawową.

Pod controllingową lupą

Po etapie analizy potrzeb oraz rozpoznania rynku zapadła decyzja o wdrożeniu Platformy Analitycznej. Narzędzie to miało pełnić rolę systemu wspomagającego budżetowanie oraz tworzenie raportów. Jako wykonawcę projektu wybrano firmę Comarch. Po etapie analizy przedwdrożeniowej wykonawca przedstawił propozycję rozwiązania w zakresie tzw. Aplikacji Wprowadzania Budżetów (AWB). Zakładało ono rozbudowę znanego na rynku systemu wspomagającego controlling – CDN Egeria Controlling. System ten został jednak uzupełniony o funkcjonalności realizujące specyficzne potrzeby JZO (m.in. rozbudowane drzewo asortymentów).

Obecnie AWB służy do zdecentralizowanego planowania oraz budżetowania. Umożliwia przygotowanie kompleksowego budżetu firmy łącząc plany cząstkowe (m.in. sprzedaży, produkcji, zużycia, zakupów, inwestycji) oraz przeliczając je na plan finansowy. System ponadto zarządza słownikami Hurtowni Danych (w tym hierarchiami), zasadami jej zasilania oraz raportami zaawansowanymi (sprawozdania finansowe, analizy wskaźnikowe).

Trzonem rozwiązania jest Hurtownia Danych, która pobiera dane z systemów biznesowych JZO: Comnet-Firma (baza Oracle, FK, GM, Zakupy, NZ, Sprzedaż), Izostyle (baza Oracle, Produkcja Recepturowa oraz Sprzedaż), a także z systemu obsługującego produkcję magazynową (aplikacja na bazie Paradox) oraz AWB. Dane w Hurtowni Danych są zgrupowane w obszary: Sprzedaż, Controlling, Produkcja, Należności i Zobowiązania, Zużycie, Stany Magazynowe, Ruchy Magazynowe Soczewek. Hurtownia danych łączy dane z wykonania z danymi planistycznymi (dane ilościowe i wartościowe z różnych obszarów) oraz wylicza raporty zaawansowane.

Wdrożenie Oracle Business Intelligence Discoverer składało się z: konfiguracji warstwy metadanych (End User Layer), realizacji szkoleń

JZO sp. z o.o.

JZO sp. z o.o. jest firmą zlokalizowaną w Jeleniej Górze, której podstawową działalnością jest produkcja soczewek okularowych. W ofercie znajdują się: soczewki mineralne oraz organiczne, prasówki, półfabrykaty oraz uszlachetnienia. Przedsiębiorstwo zajmuje się również dystrybucją materiałów dla użytkowników, optyków oraz producentów soczewek. Specyfika działalności powoduje że firma posiada w ofercie wiele asortymentów (ok. 100 000 pozycji w obrocie bieżącym, a w ofercie wielokrotnie więcej).



oraz przygotowania raportów. System działa w architekturze trójwarstwowej w oparciu o Oracle Application Server. W efekcie możemy szybko oraz łatwo tworzyć raporty z hurtowni. Jako zaletę rozwiązania można wymienić możliwość porównywania wykonania z wieloma wersjami budżetów. Discoverer oraz Hurtownia Danych wspólnie zarządzają zbiorem snap-

shotów (tabele z preagregowanymi danymi) przyspieszającymi uzyskiwanie wyników z najczęściej zadawanych zapytań. Ich odświeżanie zachodzi w nocnym cyklu ładowania Hurtowni Danych.

Tomasz Widz

Starszy Konsultant
Centrum Wdrożeniowego ERP

Nowy moduł CDN Egeria ROT



Informatyczne utrzymanie ruchu

W ostatnim numerze Nowych Technologii prezentowany był nowy moduł Zintegrowanego Systemu Informatycznego CDN Egeria – Produkcja. Na łamach bieżącego numeru prezentujemy moduł Remonty i Obsługa Techniczna.

Czy mogę monitorować pracę i koszty serwisu?

Przez długi czas przedsiębiorstwom produkcyjnym wystarczała informatyzacja jedynie części administracyjnej – z dużym naciskiem na automatyzację procesu sprzedaży, księgowania, czy zarządzanie zasobami ludzkimi. Inne natomiast informatyzowały dodatkowo dział produkcji. Z uwagi na specyfikę procesów produkcyjnych przedsiębiorstwa często wybierały rozwiązania niszowe, bądź tworzyły własne, izolowane systemy wyłącznie na potrzeby działu produkcji.

Od kilku lat można zauważyć wyraźny wzrost zapotrzebowania (wynikający częściowo ze zmiany sytuacji ekonomicznej zakładów produkcyjnych) na zintegrowane sys-

temy zarządzające produkcją wraz z pozostałymi elementami systemu, które posiadają możliwości analizy informacji zbiorczych, obejmujących całokształt działalności przedsiębiorstwa. Naturalnym, kolejnym krokiem jest wdrażanie systemów klasy CMMS (ang. Computerised Maintenance Management System) – czyli Systemu Zarządzania Utrzymaniem Ruchu.

System taki powinien obejmować następujące funkcjonalności:

- ⌘ ewidencję obiektów technicznych,
- ⌘ gospodarkę remontową,
- ⌘ utrzymanie ruchu,
- ⌘ serwis.

Implementacja powyższych funkcjonalności pozwoli m.in. na:

- ⌘ zarządzanie posiadaniem majątkiem trwałym (a nie tylko ewidencjonowanie),

- ⌘ minimalizowanie nieplanowanych przestoju (zapobieganie awariom, a nie jedynie ich usuwanie),
- ⌘ poprawę ciągłości produkcji,
- ⌘ wydłużenie czasu życia maszyn, urządzeń oraz pozostałych zasobów,
- ⌘ optymalizację magazynów części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych,
- ⌘ planowanie i analizę kosztów obsługi posiadanych zasobów.

Wszystko to jest możliwe dzięki ROT

Nowy moduł Remonty i Obsługa Techniczna (ROT) uzupełnia dotychczasową funkcjonalność systemu CDN Egeria o wymienione wyżej elementy i jest w pełni zintegrowane z całością systemu.

W katalogu obiektów technicznych ewidencjonowane są rodzaje i typy obiektów, zaś dla nich rejestrowane są dane o wzajemnych powiązaniach, parametrach diagnostycznych, czynnościach obsługowych, częściach zamiennych i materiałach eksploatacyjnych.

Elastyczność słowników katalogu pozwala na obsługę bardzo różnorodnych obiektów – począwszy od maszyn i urządzeń w zakładach produkcyjnych, poprzez elementy sieci ciepłowniczej czy wodociągowej, aż po budynki, pojazdy oraz inne elementy majątku trwałego, wymagające tego typu obsługi. Ponadto od konfiguracji zależy m.in. częstotliwość zdarzeń diagnostycznych, czy obsługowych – mogą być ustalane jako zdarzenia stałe bądź zależec od bieżących zdarzeń (np. czynność obsługowa może być uzależniona od wyniku diagnostyki).

Ewidencjonując poszczególne obiekty możemy zarejestrować szczegółowe informacje na ich temat m.in. strukturę obiektu oraz jego powiązania z innymi obiektami oraz bieżące informacje o planowanych i zaistniałych działaniach diagnostycznych i obsługowych.

W module planowane są również czynności diagnostyczne i obsługowe wraz z możliwością określenia ich priorytetu, rodzaju i statusu (słowniki) oraz parametrów czasowych, kosztowych i budżetowych.

Zlecenia mogą być generowane na podstawie planów (wtedy większość parametrów zlecenia rejestrowana jest automatycznie), bądź ręcznie. Każde zlecenie może składać się z etapów i/lub czynności. Ze zleceniami powiązane są również generowane na ich podstawie zamówienia oraz związane z nimi dokumenty magazynowe i faktury.

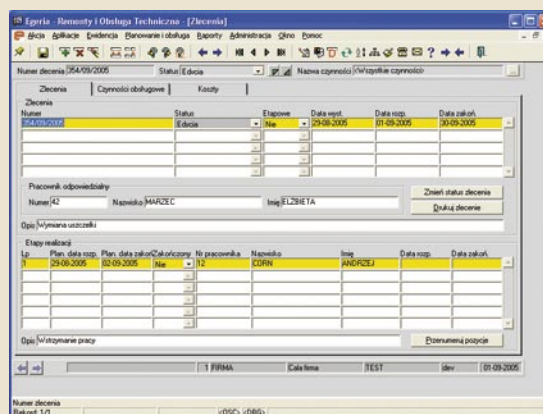
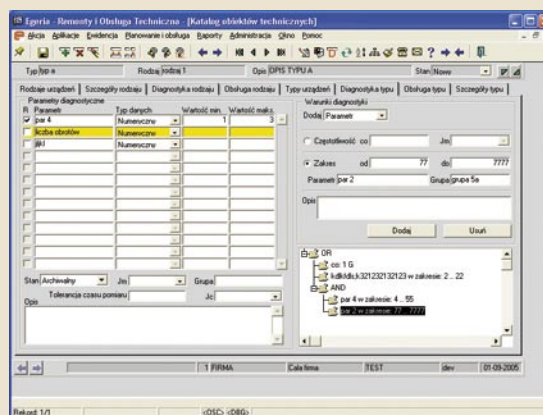
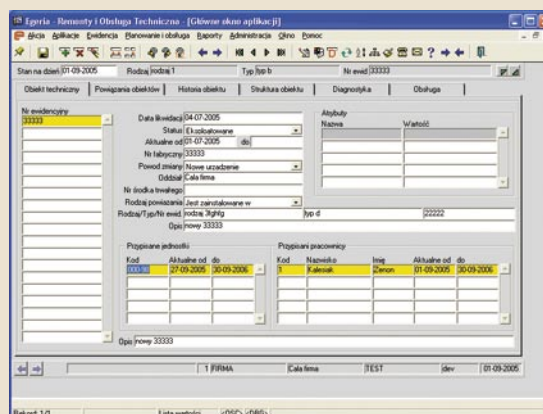
Podobnie jak inne elementy systemu moduł oferuje pakiet standardowych raportów pozwalających na wielopoziomą analizę poszczególnych procesów. Dzięki wykorzystaniu Obszaru Wsparcia Decyzji istnieje możliwość tworzenia raportów i analiz zgodnych z bieżącymi potrzebami użytkowników.

CDN Egeria doskonalsza

ROT rozszerza funkcjonalność CDN Egeria w następującym zakresie:

- pozwala na planowanie, obsługę i rozliczenia związane z utrzymaniem ruchu w zakładach produkcyjnych, komunalnych czy transportowych,
- umożliwia racjonalniejsze zarządzanie zasobami ludzkimi i magazynami technicznymi,
- dzięki integracji z controllingiem wspiera zarządzanie budżetowaniem remontów i utrzymania ruchu oraz rejestrację rzeczywistych danych o czasochłonności poszczególnych działań i ich kosztach,
- uzupełnia funkcjonalność modułu Środki Trwałe w zakresie obsługi majątku przedsiębiorstwa.

Wszystkie wymienione cechy wskazują że moduł ROT, jako element Zintegrowanego Systemu Wspomagającego Zarządzanie CDN Egeria, może być interesującym rozwiązaniem



zaniem dla firm które chcą skutecznie zarządzać własnymi zasobami oraz poprawiać jakość i wydajność produkcji. Również te firmy, które chcą otrzymywać dane o faktycznych kosztach obsługi lub opłacalności określonych działań mogą sięgnąć po to narzędzie.

Agnieszka Gałuszka

Starszy konsultant Systemu CDN Egeria

Rozmowa z Marcinem Pepaśem, Konsultantem Wiodącym w Dziale Infrastruktury IT

Budowa sieci firmowych

Firmy coraz częściej wykorzystują sieci lokalne i rozległe do zwiększenia efektywności organizacyjnej i potencjału dostarczania wartości dla klientów. Nawet małe, czy średnie przedsiębiorstwo może znacząco poprawić swoją konkurencyjność wykorzystując technologie sieciowe.

***Jak zbudowane są sieci firmowe?
Czy istnieją różne sieci do różnych zastosowań?***

O zagadnieniach sieci firmowych można mówić co najmniej w dwóch płaszczyznach. Najprostszy podział dzieli je na sieci lokalne (LAN – Local Area Network) i rozległe (WAN – Wide

Area Network). Jedne i drugie służą do transmisji danych, mają jednak rzecz jasna różne przeznaczenie i różne właściwości. Sieci LAN służą do obsługi jednej lokalizacji lub grupy budynków zlokalizowanych blisko siebie, sieci WAN łączą użytkowników oddalonych od siebie.

Istnieje kilka modeli budowy sieci lokalnych, generalnie jednak LANy składają się z trzech warstw: rdzeniowej (służącej jedynie do szybkiego przesyłu pakietów danych, bez obciążania funkcjami dodatkowymi), dystrybucyjnej, w której zawarta jest cała inteligencja sieci (podział na seg-

menty, np VLAN, mechanizmy jakości, itd.), oraz dostępowej, do której dołączane są już poszczególne komputery. W zależności od wielkości i przeznaczenia sieci, poszczególne warstwy są różnie rozbudowane; w mniejszych sieciach często spotyka się scalanie dwóch warstw w jedną (najczęściej rdzeniowej z dystrybucyjną).

Jakie urządzenia są niezbędne do zbudowania sieci firmowej?

Podstawowym urządzeniem w sieci LAN jest przełącznik (switch), który generalnie odpowiada za przełączanie pakietów. Urządzenia te są jednak bardzo różnicowane pod względem funkcjonalności, wydajności i skalowalności, ponieważ różne przełączniki stosuje się w różnych warstwach sieci LAN. W warstwie rdzeniowej znajdują zastosowanie urządzenia charakteryzujące się przede wszystkim dużą wydajnością transmisyjną, warstwa dystrybucyjna opiera się na przełącznikach, które dostarczają maksimum potrzebnych funkcji (ruting, firewall, IDS, itp.), warstwa dostępowa wyposażona jest w switche o dużej gęstości portów Ethernet.

Zagadnienie budowy sieci WAN jest tematem przynajmniej tak rozległym jak sama sieć – im większa sieć, tym bardziej skomplikowane zadanie. Istnieje wiele technologii i rodzajów architektury sieci WAN – trudno w kilku słowach wyczerpać ten temat. Podstawowe właściwości sieci WAN to: transmisja danych (realizowana zwykle w oparciu o routery i łącza transmisyjne), bezpieczeństwo przesyłu danych (szyfrowanie, firewall), administracja i zarządzanie siecią (systemy dedykowane). Routery są urządzeniami podstawowymi w budowie sieci WAN. Zapewniają przesyłanie pakietów danych poprzez łącza transmisyjne, mogą mieć również zintegrowane funkcje typu firewall, szyfujące, jakościowe – QoS i inne. Jeśli istnieje konieczność zapewnienia wyższego poziomu poufności danych, stosuje się dedykowane urządzenia typu firewall, ewentualnie szyfrowanie danych. Problem administracji i zarządzania

siecią można rozwiązać na dwa sposoby: można wdrożyć specjalistyczne systemy służące do takich zadań i delegować własny personel, lub też skorzystać z usług outsourcingowych firm, które profesjonalnie zajmują się takimi pracami. Outsourcing zresztą staje się coraz bardziej popularny w odniesieniu do omawianego zagadnienia, szczególnie w aspektach sieci rozległych.

Jakimi zasadami powinno się kierować przedsiębiorstwo przy wyborze sprzętu do swojej sieci IT?

Trzeba wspomnieć kilka istotnych spraw. Po pierwsze należy określić stopień bezpieczeństwa inwestycji, jaki chcemy osiągnąć. Wiąże się to z kilkoma elementami: jakością sprzętu, możliwości jego rozbudowy, gwarancja serwisowa, oferowane wsparcie techniczne, stabilność producenta. Generalnie warto zainwestować w sprzęt renomowanej firmy, szczególnie w większych sieciach, gdyż daje to gwarancję jakości i bezpieczeństwa. Warto również zachować konsekwencję w podjętych decyzjach. Sieci jednorodne, zbudowane w oparciu o sprzęt jednego producenta, działają lepiej. Możliwe jest zastosowanie wszystkich dostępnych mechanizmów, które często nie są standardami otwartymi a rozwiązaniami poszczególnych firm. Poza tym w takich przypadkach często można osiągnąć bardzo atrakcyjne warunki cenowe.

Czy istnieją jakieś różnice w kablach stosowanych do budowy sieci wewnętrznych, które pozwalałyby twierdzić, że jeden kabel jest lepszy od innego? Jakie są parametry kabli?

Istnieje kilka standardów stosowanych kabli. Oczywiście różnice w nich istnieją i są bezpośrednio związane z rozwojem technologii. Na przestrzeni ostatnich lat, powstał szereg standardów z rodziny 802.3. Obecnie stosowane są głównie kable miedziane (popularna „skrętka”) kategorii 5 i 6 pozwalające na uzyskanie prędkości transmisji w sieci lokalnej na poziomie od 100 MB/s do 1 GB/s. Przy większych

instalacjach stosowane są również kable światłowodowe. Okablowanie różni się między sobą szeregiem parametrów, które można skupić w kilku grupach: technologia wykonania (światłowod, miedź), tłumienność, wytrzymałość (różne również wśród grupy kabli miedzianych). Rodzaj kabla, jaki należy wykorzystać jest determinowany przez sposób wykorzystania i miejsce przeznaczenia.

Jakie oprogramowanie jest niezbędne do zarządzania siecią lokalną? Czy wystarczy aplikacje dostarczane wraz ze sprzętem, czy też należy zaopatrzyć się w jakieś dodatkowe programy?

W prostych sieciach często wystarczy posłużyć się aplikacjami dostarczonymi ze sprzętem. Można również wykorzystać dostępne powszechnie narzędzia open source, takie jak Cacti, MRTG, czy Nagios. Wymagają one jednak pewnego zasobu wiedzy i doświadczenia w konfiguracji i obsłudze. W większych instalacjach sieciowych zwykle stosuje się jednak profesjonalne narzędzia administracyjne, takie jak HP Open View, Tivoli czy CiscoWorks. Pozwalają one na zaawansowaną analizę procesów sieciowych oraz aktywną ochronę sieci. Umożliwiają również zdalną rekonfigurację urządzeń, symulację ich działania, jak również inwentaryzację.

Jakie oprogramowanie jest niezbędne do zarządzania siecią rozległą?

W zakresie sieci rozległych sytuacja przedstawia się podobnie jak w przypadku sieci LAN. Główna różnica polega na tym, że zwykle producenci oprogramowania dedykują osobne moduły do różnych zakresów. Należy więc wybrać odpowiedni dla każdego rodzaju sieci czy aspektu sieciowego. Dla przykładu istnieją osobne moduły: WAN, LAN, Security, WLAN, itp.

Dziękuję za rozmowę.

Rozmawiał
Radosław Czyrnek

Wywiad z Naczelnym Dyrektorem Przedstawicielstwa firmy Comarch w Moskwie Jarosławem Bielakiem oraz Dyrektorem Departamentu Konsultingu Orlando Portfolio Grzegorzem Prosoviczem

Podobne kultury, odmienne oczekiwania

Skuteczna działalność każdego przedsiębiorstwa inwestycyjnego, banku, depozytariusza, funduszu inwestycyjnego na dzień dzisiejszy nie jest możliwa bez programów komputerowych. Wymagania, przedstawiane przez uczestników rynku finansowego oraz efektywność użytkowa, rosną w szybkim tempie.

Większość oprogramowania jest dostarczana z Zachodu. Najczęściej jest to rdzeń aplikacji, który krajowe firmy dopasowują do lokalnych warunków (ustawodawstwo, standardy, realizowanie indywidualnych zadań). Mimo to, wielu zagranicznych producentów, po zbadaniu lokalnych warunków, zaczyna działać na rosyjskim rynku samodzielnie, skutecznie pokonując konkurentów. Dzisiaj taką próbę podjęła polska firma Comarch, która jest specjalistą w dziedzinie tworzenia oprogramowania typu front-office i back-office. Do jej zarządu zwróciliśmy się z kilkoma pytaniami.

Rozmowę prowadzi Olga Gorkina.

Olga Gorkina: Wejście na nowy rynek nie jest prostym zadaniem. Zawsze istnieją różnice związane z stopniem rozwoju, poziomem konkurencji, tradycjami oraz innymi czynnikami. Rosyjski rynek finansowy nie jest wyjątkiem. Z jakimi trudnościami oczekujecie Państwo

spotkać się w Rosji i jak bardzo jesteście przygotowani, żeby im sprostać?

JB | Ma Pani rację, wejście na nowy rynek nie jest prostym zadaniem, ale jesteśmy doświadczoną i dynamicznie rozwijającą się firmą, dlatego nie unikamy takich wyzwań. Przede wszystkim uwzględniamy różnice w kierunkach i priorytetach rozwoju przedsiębiorstw naszych klientów w Rosji, różnice w rosyjskich strategiach konkurencji, kulturze, tradycjach i ustawodawstwie. Podobieństwo kultur pozwala nam skutecznie nawiązywać i rozwijać relacje z klientami, którzy z kolei mają szacunek do wiedzy i doświadczenia naszych specjalistów. Mamy szacunek do tego, czego od nas oczekują klienci. Zauważamy dużo podobieństw między rosyjskim rynkiem finansowym, a innymi, na których zdobywaliśmy doświadczenie. Dotyczy to różnych aspektów – raportowania, wzrastającego zainteresowania wspólnymi metodami inwestowania w porównaniu do trady-

cyjnych lokat bankowych oraz instrumentami finansowymi, dostępnymi dla firm. Klienci Comarch, którzy pracują w Europie Zachodniej, zwracają dużą uwagę na swoją ofertę w dziedzinie funduszy inwestycyjnych. Dotyczy to pojemności strukturalnej funduszy, ich możliwości inwestycyjnych oraz atrakcyjności oferty wynikającej z kombinacji funduszy, zastosowania schematów oszczędnościowych i polityki prowizyjnej. Popularnym w Rosji jest wykorzystywanie standardów efektywności zarządzania GIPS (Global Investment Performance Standards) i metodologii obliczeń ryzyka VaR (Value At Risk), oraz międzynarodowych standardów rachunkowości. Jednak standardy te bardzo różnią się od reguł stawianych rosyjskim specjalistom. Oprócz tego, rosyjscy klienci są zainteresowani bardziej zaawansowanymi, strategicznymi narzędziami inwestycyjnymi (derywaty oraz narzędzia strukturalne), dla których oferujemy niezależne programy, wyprodukowane przez

Comarch. Wszystkie oferowane przez nas systemy dla wspomnianych wyżej narzędzi są w pełni dopasowane do warunków lokalnych. To oznacza spełnienie wszystkich wymagań księgowych, wyceny i raportowania, które są regulowane przez НАУФОР, ФСФР, Минфином РФ i inne organizacje.

Automatyzację jakich dokładnie kierunków działań organizacji kredytowych i firm inwestycyjnych możecie Państwo zaproponować?

GP | Rozpatrujemy dwa główne aspekty: automatyzacja procesu inwestycji oraz automatyzacja obsługi klienta. W pierwszym przypadku to oznacza udoskonalenie przygotowania rozporządzeń, określenie rozwiązań zarządzania projektowaniem wzorów portfeli, automatyczny podział rozporządzeń dla wielu portfeli, realizowanie tzw. „straight-through processing”, tzn. automatyzacja procesu, począwszy od wysyłki rozporządzeń brokerom i na giełdę przez importowanie transakcji, kończąc na ich finalnym rozliczeniu. Jeżeli chodzi o obsługę klientów, kluczowym wydaje się stały dostęp do sprawdzonych danych i możliwość tworzenia seryjnych raportów w każdym momencie. Wspominając automatyzację, nie można zapomnieć o innych pracochłonnych operacjach, np. określeniu portfela i efektywności, przeprowadzanych na podstawie notowań, czy automatycznym importowaniu notowań z giełd i innych systemów, z jednoczesną zmianą limitów inwestycyjnych na różnych poziomach zarządzania aktywami i portfelami.

Jakie firmy (pod względem obrotów, ilości podpisanych umów, ilości produktów i usług, użytkowanych przez pojedynczego klienta), wg Państwa, mogą się stać użytkownikami systemów Comarch?

GP | Rozmiar przedsiębiorstwa nie jest głównym warunkiem przydatności systemu. Wśród naszych klientów są przedsiębiorstwa zarządzające jednym, jak i setkami portfeli, co w zasadzie wpływa na ilość rejestrowanych operacji. W przypadku jednego port-

fela, przewaga wynikająca z systemu, polega na uporządkowaniu procesu zarządzania i wykorzystywania analitycznych narzędzi systemu. W przypadku dużych portfeli, najważniejszym atutem jest automatyzacja obsługi portfeli klientów, a przede wszystkim procesu tworzenia rozporządzeń i przygotowania indywidualnych raportów klientów. Według mnie, najważniejszym warunkiem powodzenia oferowanego przez nas rozwiązania jest przygotowanie organizacyjne oraz strategiczna dojrzałość firmy. Ważna jest wiara kierownictwa w sukces przedsiębiorstwa i wynikająca z tego decyzja o szybkim jego rozwoju.

Jakie są zasady funkcjonalnej organizacji Państwa systemu?

GP | To pytanie bezpośrednio dotyczy podejścia Comarch do obsługi przedsiębiorstw zarządzających aktywami. Pojemność funkcjonalności systemu zapewnia kompleksową obsługę organizacji. Dotyczy to procesu nabycia środków (funkcji rejestracji klientów, rejestru wypłat oraz przychodów, i inne), wykonania pomocnej funkcji dla kierownictwa na etapie projektowania portfeli, tworzenia zamówień i transakcji przez back-office i obsługi księgowej. System znajduje zastosowanie we wsparciu wyceny portfeli, analiz i raportów tworzonych dla odrębnych portfeli, jak i całej firmy. Wdrożenie można prowadzić modułowo, polepszając warunki i efektywność pracy w kolejnych oddziałach firmy. Wybór podejścia za każdym razem jest analizowany razem z klientem, w celu dostosowania wsparcia informatycznego do jego strategii rozwoju.

Na jak znaczne obniżenie ryzyka może liczyć klient, wdrażając systemy Comarch?

JB | Największe ryzyko wynika z braku specjalistycznych kompetencji biznesowych i braku możliwości technologicznych i systemów IT. Najważniejszą zaletą Comarch są ludzie – 1500 wysoko wykwalifikowanych specjalistów, wykorzystujących zaawansowane systemy i technologie,

w tym wielu byłych pracowników urzędów finansowych i przedsiębiorstw międzynarodowych. Duże doświadczenie nabyte podczas wdrożeń systemów, rozwijaniu procesów i strategii dla setki międzynarodowych organizacji finansowych, umożliwia nam kontynuowanie i doskonalenie naszego rozwiązania. Wynikiem naszej działalności jest nagroda „Pioneer of Technology”, wręczona Comarch na Międzynarodowym Forum w Dawos w 2000r. Specjaliści Comarch co roku uczestniczą w prawie 200 projektach wdrożeniowych dla przedsiębiorstw i instytucji w Europie, na Bliskim Wschodzie, w Afryce i Amerykach. Firma świadczy też usługi konsultingu biznesowego, pomagając klientom w opracowywaniu modeli organizacyjnych i optymalizacji procesów biznesowych.

Jak organizujecie Państwo pomoc techniczną? Na czym kończą się projekty wdrożeniowe?

GP | Pomoc techniczna jest bardzo ważnym elementem, zmniejszającym ryzyko kosztowe, związane z naprawą i czasem reagowania na zapotrzebowania modyfikacji systemu. Comarch oferuje kilka możliwości obsługi technicznej, w tym lokalną pomoc oraz pełny outsourcing obsługi serwisowej i baz danych, wraz ze zdalną obserwacją stabilnej pracy wdrożonego systemu. W zależności od struktury organizacji klienta oraz jego oczekiwań, możemy współpracować z działem IT, szkolić administratorów systemów i rozwiązywać wszystkie zadania bez aktywnej pomocy specjalistów klienta. Zwracamy uwagę nie tylko na reguły bezpieczeństwa i wewnętrzne procedury firmy, ale i na wymagania ze strony inwestorów i firm, związanych z naszym klientem wspólnym kapitałem. Mamy nadzieję na możliwość przedstawienia oferty Comarch większości aktywnych uczestników rosyjskiego rynku kapitałowego.

Bardzo dziękuję za rzeczowe odpowiedzi. Szczерze życzymy sukcesu na rynku rosyjskim.

Kierunek rozwoju systemów ERP

Koncentracja na kliencie i wzrost efektywności

Czego mogą spodziewać się polscy użytkownicy systemów ERP w ciągu 3–5 lat? Jaki będzie kierunek rozwoju tych systemów, w sensie funkcji i warstwy technicznej?

Rozwój systemów ERP jest, rzecz jasna, stymulowany bezpośrednio poprzez potrzeby klientów, wykorzystanie nowych technologii oraz zmiany w modelach prowadzenia biznesu. Coraz większa konkurencja na rynku (w różnych branżach) powoduje często jawną już walkę o klienta. Z mojego punktu widzenia rozwój funkcjonalny systemów ERP będzie jeszcze mocniej koncentrował się na zdobyciu i pozyskaniu klienta. To już nie tylko CRM, ale bezpośrednie powiązanie z wykorzystaniem coraz efektywniejszych platform analitycznych. Moduły Business Intelligence będą mocno rozwijały się w kierunku profilowania indywidualnej oferty dla rozpoznanego klienta. Analizy profili osobowości, koszyka zakupów, preferencji zakupowych przeniosą się ze sklepów internetowych do rozwiązań „ładowych”. Technikalnia w tym przypadku to wg mnie mocny rozwój obecnych analiz data mining-owych, wprowadzanie nowych algorytmów dla analiz rozmytych zbiorów danych, powszechniejsze użycie metod matematycznych dla modelowania obiektów biznesowych i wykorzystywanie np. rozwiniętych systemów ekspertowych, czy algorytmów genetycznych do wsparcia procesów generowanych w przedsiębiorstwach. Kolejny element to coraz mocniejsze i powszechniejsze wykorzystanie internetu. Boom na tego typu rozwiązania miał się zacząć już parę lat temu i jak zwykle lokalna adaptacja nowych technologii przesuwają się w stosunku do przewidywanego czasu hossy. Jednak systemy ERP coraz

mocniej będą automatycznie wymieniały informacje między sobą, udostępnią sprawne mechanizmy działań na elektronicznych rynkach, być może zmieniając zupełnie sposoby prowadzenia biznesu również dla małych firm, czy też nie nazwanych – rozproszonych klientów. Mamy podpis elektroniczny, pojawiają się pierwsze rozwiązania wykorzystujące radiową identyfikację. Jeśli ceny technologii RFID drastycznie spadną, może ona zrewolucjonizować sposoby wykorzystania systemów ERP. Oczywiście kolejnym elementem jest rozwój funkcji związanych z logistyką zaopatrzenia, zarządzaniem łańcuchem dostaw – technologie, które wraz z szerszym dostępem do internetu wydają się mieć wreszcie szansę „zejść pod strzechy”. Oczywiście można rozważać kolejne wątki kierunków rozwoju od pełnej automatyzacji procesów produkcyjnych po planowanie i optymalizację procesów biznesowych, jednocześnie trzeba pamiętać, że jedną z najważniejszych cech systemu ERP jest kompleksowość takiego rozwiązania, pozwalającą osiągnąć szybki, mierzalny efekt – obniżenie kosztów operacyjnych, poprawę organizacji i efektywności firmy. Systemy ERP coraz mocniej będą dopasowywane za pomocą standardowych narzędzi do potrzeb coraz mniejszych firm. Kierunkowe działanie to jak największa automatyzacja pracy czysto operacyjnej – zastępowanie człowieka w szablonych procesach.

Marek Jurkowski
Dyrektor Konsultingu



Nowe Technologie

Kwartalnik

numer 3/2005 (03)

Redaktor Naczelny

Grzegorz Błażewicz

Redakcja

Radosław Czyrnek

Izabela Hanus

Daniel Kordel

Projekt graficzny

Łukasz Dąbrowski

Okladka

Michał Kita

Wydawca

Comarch SA

Al. Jana Pawła II 39a

31-864 Kraków

tel.: (12) 64 61 000

fax: (12) 64 61 100

e-mail: marketing@comarch.pl

www.comarch.pl

Infolinia: 0 801 33 44 55

Druk

Drukarnia Legra

ul. Rybitwy 15a

30-716 Kraków

Nakład:

4 000 egz.

Magazyn Nowe Technologie jest wydawnictwem bezpłatnym dostępnym w subskrypcji.

Artykuły publikowane w niniejszym wydawnictwie mogą być kopiowane i przedrukowywane za wiedzą i zgodą redakcji.

Nazwy produktów i firm wymienione w niniejszym wydawnictwie są znakami handlowymi i nazwami towarowymi odpowiednich producentów.



Najchętniej kupowany system **ERP**

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

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

CDN
XL

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE



zrównoważona funkcjonalność gwarancją stabilnego rozwoju

” *Jakość systemów informatycznych decyduje o sukcesie przedsiębiorstw. Jesteśmy świadomi tej odpowiedzialności*

Janusz Filipiak
Prezes Zarządu Comarch



CDN Egeria jest nowoczesnym, **polskim systemem klasy ERP II**, wspomagającym zarządzanie przedsiębiorstwem. System oferuje zaawansowaną funkcjonalność, obejmującą wszystkie obszary działalności przedsiębiorstw **produkcyjnych, handlowych i usługowych**. Jest uniwersalnym narzędziem gwarantującym stabilny rozwój każdej firmy a także na tyle elastycznym, by zaspokoić jej nawet najbardziej specyficzne potrzeby.

Narzędzie oparte jest na najnowszej wersji bazy danych Oracle, co daje gwarancję bezpieczeństwa i dalszego, stabilnego rozwoju tej technologii w przyszłości.

Funkcjonalność systemu obejmuje obszary: Finanse - Księgowość, Zarządzanie Personelem, Logistyka, Produkcja, Zarządzanie Klientem i Obszar Wspierania Decyzji.

