

nowe technologie

www.comarch.pl
MAGAZYN COMARCH
nr 3/2007 (10)
ISSN 1734-4212

TEMAT NUMERU

WEB2.0

- > blog@bank.pl
- > Idąc naprzód
- > Powered by web2.0 – szanse i zagrożenia
- > Bańka mydlana 2.0

Rozwiązania i wdrożenia

NORDfaktor dla Banku DnB NORD Polska SA

Systemy ERP

W kierunku web2.0 w towarzystwie aplikacji Oracle

Trendy i strategię

Rynek EBPP nowe stare oblicze e-commerce



Świat w zasięgu Twojej ręki

Elektroniczne Centrum Obsługi Dokumentów



ECOD

Z platformy ECOD korzysta 56 największych sieci handlowych, między innymi: Makro, Real, Hypernova, Tesco, Eurocash, Carrefour, Auchan, ponad 6000 producentów i 1500 dystrybutorów z branży FMCG, elektronicznej i farmaceutycznej (Coca-Cola, Pudliszki-Heinz, Stella-Pack, Pliva Kraków) w 13 krajach.

Produkty ECOD to obecnie:

- **ECOD Operator** – automatyczna wymiana informacji i dokumentów handlowych,
- **ECOD Agent** – mobilne wsparcie sprzedaży,
- **ECOD Archiwum** – archiwizowanie elektronicznych faktur i innych dokumentów,
- **ECOD Dystrybucja** – komunikacja i raportowanie z sieci dystrybucji,
- **ECOD Data Share** – aplikacja do robienia analiz i raportowania,
- **ECOD Factoring** – obsługa transakcji finansowanych factoringiem,
- **ECOD Delivery** – planowanie harmonogramów dostaw,
- **ECOD DMS** – skanowanie i zarządzanie obiegiem dokumentów,
- **ECOD Loyalty** – automatyczna wymiana informacji z partnerami biznesowymi i zarządzanie programami lojalnościowymi.

Call Center

tel. +48 12 646 10 40 (pon-pt 7.00 – 20.00)
e-mail: ecod@comarch.pl

www.ecod.pl

Comarch SA

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

www.comarch.pl

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE

Nowe Technologie**Kwartalnik**

numer 3/2007 (10)

Redaktor Naczelny

Daniel Nosiadek

Współpraca

Łucja Burek

Izabela Hanus

Skład

Maciej Urbanek,

Adam Dąbrowski

Korekta

Magdalena Grochala

Projekt, grafiki

Maciej Urbanek

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 „Skleniarz”

ul. J. Lea 118

31-033 Kraków

Nakład:

4 500 egz.

Magazyn Nowe Technologie

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

ISSN 1734-4212



proj. Maciej Urbanek



Niewielu z tych, którzy stale noszą ze sobą gumę do żucia, zdaje sobie sprawę, że zanim wytwór ten trafił do nas jako artykuł spożywczy, jego zastosowanie miało być zupełnie inne. W roku 1850 meksykański generał Antonio López de Santa Anna po klęsce zadanej mu przez Amerykanów w Teksasie trafił do Nowego Jorku, gdzie poznał wynalazcę Thomasa Adamsa. Generał, podobnie jak wielu jego żołnierzy, zamiast tytoniu miał zwyczaj żucia wyciągu z sączyńca (chicle). Adams starał się wtedy znaleźć substytut dla gumy w swym warsztacie, dlatego postanowił wykorzystać ów wyciąg w produkcji zabawek, masek i kaloszy. Próby te kończyły się niepowodzeniem, aż pewnego dnia zrezygnowany Adams sam zaczął żuć ową „niesforną” substancję. W 1870 r. powstała pierwsza na świecie fabryka gumy do żucia, która z kolei dziś stanowi składnik codziennych racji żywieniowych w amerykańskiej armii jako produkt relaksacyjny.

Kiedy w latach 60 minionego stulecia rozpoczęto prace nad wykorzystaniem sieci, w zasadzie nie sposób było przewidzieć, że jej rozwój obejmie swym zasięgiem inne dziedziny aniżeli obszar wojskowości. Internet wyrasta z konieczności zabezpieczenia pracy sieci w celach militarnych. Nikt nie przypuszczał, że zrewolucjonizuje codzienne życie pokolenia przełomu wieków. Pomijając tak istotne rezultaty jak zwiększenie wydajności pracy czy bezpieczeństwa publicznego, najważniejszym efektem rozwoju Internetu wydaje się to, iż obecnie jest on medium najbardziej zacieśniającym stosunki międzyludzkie. Jakkolwiek smutno by to nie zabrzmiało.

W niniejszym numerze przybliżamy zjawisko Web2.0 w kontekście rozważań o przyszłości Internetu oraz już istniejących rozwiązań oferowanych także przez firmę Comarch. Postaramy się odpowiedzieć na pytanie, czy owa nowa technologia okrzyknięta rewolucyjną ma szansę przetrwać. Czy jest to słuszny kierunek, który doprowadzi do Web3.0, 4.0 i tak dalej? Może to po prostu kolejny etap jednej wielkiej rewolucji. Może owa finalna technologiczna „guma do żucia” jeszcze przed nami?

Zapraszamy i życzymy przyjemnej lektury

Redakcja Nowych Technologii

3. Od redakcji

4. Spis treści

6. Aktualności

TEMAT NUMERU

10. blog@bank.pl

Web2.0 w świecie finansów

Web2.0 staje się ofiarą własnej popularności. To było nieuniknione – wszystkie atrakcyjne technologie muszą przejść przez fazę gwałtownego wzrostu zainteresowania – najlepiej oddaje to ukuty przez Gartnera termin *peak of inflated expectation*.

Tomasz Marszał



13. Idąc naprzód

Poza Web2.0 Projekt Comarch VCS

Web2.0 zmienia Internet, wprowadzając oprócz tradycyjnych informacji podejście orientowane na użytkownika - społeczności i bogate, interaktywne treści. Nie zapewnia jeszcze jednak środków do „prawdziwej” współpracy w Internecie, np. jednoczesnej interakcji pomiędzy ludźmi. Oglądanie zdjęć na serwisie Flickr wraz z poznanymi na wakacjach przyjaciółmi nawet z drugiego końca świata, albo robienie zakupów w sklepie Amazon na urodziny mamy wspólnie z całym rodzeństwem niestety nie jest możliwe w dzisiejszym wirtualnym świecie.

Tobiasz Ruch



16. Powered by Web2.0

Szanse i zagrożenia

Rozwój technologii stimuluje coraz śmielsze wymagania użytkowników systemów i odwrotnie – nowe wymagania i trendy dopingują do rozwoju technologii. Każdy nowy trend stwarza szanse do dalszego rozwoju, ale również zagrożenia związane z podążeniem niewłaściwą drogą. Jak jest w przypadku Web2.0? Spróbujemy na to pytanie odpowiedzieć.

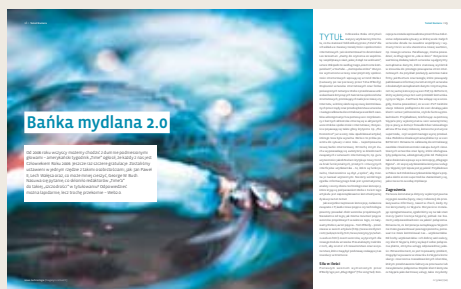
Sławomir Gierek



18. Bańka mydlana 2.0

Od 2006 roku wszyscy możemy chodzić z dumnie podniesionymi głowami – amerykański tygodnik „Time” ogłosił, że każdy z nas jest Człowiekiem Roku 2006. Jeszcze raz szczerze gratulacje. Zostaliśmy ustawieni w jednym rzędzie z takimi osobistościami, jak: Jan Paweł II, Lech Wałęsa oraz, co może mniej cieszyć, George W. Bush. Nasuwa się pytanie, co skłoniło redaktorów „Time’a” do takiej „szczerości” w tytułowaniu? Odpowiedzieć można lapidarnie, lecz trochę przekornie – Web2.0.

Rafał Mrówka



ROZWIĄZANIA I WDROŻENIA**21. Akceleracja działania aplikacji w sieci Internet**

W ostatnich latach nastąpił gwałtowny rozwój aplikacji biznesowych, które dostępne są m.in. poprzez sieć Internet dla masowego odbiorcy. Większość z nas korzysta z bankowości internetowej czy systemów billingowych udostępnianych przez operatorów.

Jacek Urban

24. NORDfaktor

Comarch Factoring dla Banku DnB NORD Polska SA

Dynamika wzrostu przychodówi obrotów polskich faktorów, zarówno tych dużych, jak i małych wskazuje jednoznacznie na coraz większą potrzebę rynku wynikającą w dużej mierze z dynamiki wzrostu gospodarczego połączonej z rosnącą świadomością klientów.

Elżbieta Dziadowiec

26. Sukces Rodzi Sukces

Życiorys Comarch Factoring

Sporo za nami – jeszcze więcej przed. Ostatni rok można bez wątplenia nazwać „rokiem faktoringu” dla wschodzących w tej branży rynków Europy Środkowo-Wschodniej, jak również dla Comarch jako dostawcy kompleksowego rozwiązania faktoringowego.

Elżbieta Dziadowiec

28. Na początku był chaos

Zarządzanie procesowe! Optymalizacja i standaryzacja procesów! Podniesienie ergonomii i efektywności pracy! Jak wdrożyć standardy Business Process Management w instytucji finansowej, w której mnogość produktów, procedur i powiązanych ze sobą systemów przypomina o zawrót głowy?

Anna Wierchucka

30. Rynek jak na dłoni

Polski handel nie ma się czego wstydzić. Wdraża rozwiązania informatyczne znacznie przewyższające te stosowane na zachodzie – mówi Jacek Mikuś, Dyrektor Konsultingu ECOD w Comarch SA, w wywiadzie, który ukazał się w dwutygodniku „Handel” 20 czerwca 2007.

Rozmowę przeprowadziła
Katarzyna Pierzchała

SYSTEMY ERP**32. W kierunku Web2.o**

W towarzystwie aplikacji Oracle

Mówiąc o rozwiązaniach Oracle Corporation w kontekście działalności Comarch, większość z nas ma na myśli bazę danych. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, iż od blisko 10 lat jako firma jesteśmy partnerem aplikacyjnym o dumnie brzmiącym statusie CAP (Certified Advantage Partner). Ten najwyższy poziom partnerstwa dokładnie oddaje tak zakres współpracy, jak i osiągniętych sukcesów w kontekście sprzedaży i wdrożeń aplikacji Oracle.

Krzysztof Wilczyński

34. CDN Egeria w Black Red White SA

Intensywny rozwój i dbałość o satysfakcję klientów spowodowały, że zarząd firmy Black Red White SA, poszukując nowego systemu wspierającego zarządzanie firmą, wybrał system CDN Egeria – rozwiązanie dojrzałe i sprawdzone.

Anna Żabińska

TRENDY I STRATEGIE**35. Business Intelligence**

Nie tylko dla największych

Dynamiczny rozwój systemów Business Intelligence na przestrzeni ostatnich lat sprawił, że docierają one do coraz szerszej rzeszy odbiorców. Wydatnie podnosi to poziom konkurencyjności na rynku i zmusza managerów do poszukiwania jeszcze lepszego i głębszego zrozumienia swoich przedsiębiorstw oraz klientów.

Marcin Choiński

37. Rynek EBPP

Nowe stare oblicze e-commerce

Rewolucyjna koncepcja EBPP, tak spektakularnie ogłaszana największym sukcesem 2001 roku, miała całkowicie zmienić nawyki milionów Polaków w kwestii płacenia rachunków. Idea Electronical Billing Presentation and Realization jest nadal przez wielu analityków rynku uważana za przyszły model relacji producent – konsument.

Rafał Mrówka

40. Google Search Appliance

Wyszukiwarka Intranetu

Czy jeśli czegoś nie ma w Google – to nie istnieje? Paradoksalnie, odpowiedź na to pytanie może być twierdząca, bo jak skorzystać z raportu, którego nie możemy odnaleźć? Jak odszukać potrzebne dane, skoro nie wiemy, w jakim systemie zostały zapisane?

Adam Tymofiejewicz

Dynamiczny rozwój Comarch w pierwszym półroczu 2007 r.

W II kwartale 2007 roku Comarch zanotował rekordowy wzrost przychodów ze sprzedaży wynoszącej 172 mln zł, czyli o 90,4 proc. więcej niż w II kwartale 2006 r. (90,4 mln zł).

W skali półrocza wzrost przychodów ze sprzedaży wyniósł 44,7 proc. (270,4 mln zł w I półroczu 2007 r. wobec 186,8 mln zł w I półroczu 2006 r.). Jest to wynikiem znaczącej wyżki sprzedaży usług własnych, sprzętu komputerowego i oprogramowania obcego. Usługi i software

autorstwa Comarch pozostają najważniejszą kategorią przychodów firmy. Ich łączna sprzedaż w dwóch pierwszych kwartałach 2007 r. wyniosła 158,7 mln zł (wzrost o 27,6 mln zł, czyli o 17,4 proc. w porównaniu do 2006 r.).

– *Osiągnięte przez Comarch wyniki finansowe są potwierdzeniem skuteczności realizowanej przez firmę strategii, która zakłada*

przed wszystkim sprzedaż rozwiązań informatycznych opartych na własnych produktach, wychodzenie ze sprzedażą własnego software'u na rynki zagraniczne i stałe ulepszanie operacyjnej efektywności działania poprzez doskonalenie procedur i racjonalizację kosztów. Wzrost sprzedaży zagranicznej pozostaje jednym ze strategicznych kierunków rozwoju Comarch. Dynamiczny rozwój Comarch i osiągnięte wyniki

finansowe są z jednej strony efektem obecnej przewagi konkurencyjnej, ale równocześnie są czynnikiem, który umożliwia firmie stałą rozbudowę i ulepszanie portfolio produktów oraz pozyskiwanie na rynku pracy najlepszej kadry informatycznej, a więc budowanie przewagi konkurencyjnej na przyszłość – mówi **prof. Janusz Filipiak**, Prezes Comarch.

Comarch podbija rynek faktoringowy

Comarch podpisał dwa kolejne kontrakty na wdrożenie Comarch Factoring w Getin Banku SA oraz w Banku BGŻ SA. Nagrodzony w marcu 2007 przez „Gazetę Bankową” w konkursie „Lider Informatyki Instytucji Finansowych” w ka-

tegorii „Systemy transakcyjne”, Comarch Factoring od 9 miesięcy funkcjonuje już w DnB Nord Bank Polska SA jako NORDfaktor.

– *Kolejne kontrakty na implementację systemu Comarch Factoring pozytywnie wpłyną na tempo roz-*

woju systemu oraz dadzą nam dobrą sytuację w walce o dalsze wdrożenia. Cieszymy się również to, że trafnie przewidzieliśmy silny rozwój rynku faktoringowego w regionie i w odpowiednim czasie podjęliśmy decyzję o uruchomieniu rozwoju systemu

do obsługi faktoringu. Ta sprawdzająca się obecnie prognoza pozwala z optymizmem patrzeć na przyszłość naszego produktu – komentuje **Tomasz Marszał**, Dyrektor Konsultingu Sektora Finansów, Bankowości i Ubezpieczenia, Comarch SA.

Comarch wdroży platformę billingową w TeleYemen

Comarch podpisał umowę z TeleYemen – Yemen International Telecommunications z siedzibą w Sana'a w Jemenie na sprzedaż licencji i wdrożenie modułów platformy billingowej Comarch BSS.

– *Podpisany przez Comarch kontrakt z TeleYemen, obok dotychczas prowadzonych projektów w Jemenie i Zjednoczonych Emiratach Arabskich, stanowi kolejny krok w umacnianiu pozycji Comarch na Bliskim Wschodzie, regionie przeżywającym*

obecnie okres wysokiego popytu na zaawansowane usługi i systemy informatyczne. Comarch w procesie przetargowym stoczył ostrą walkę z trudnymi do pokonania cenowo dostawcami z Indii i Chin, posiadającymi silną pozycję na Bliskim Wschodzie. TeleYemen docenił natomiast zaawansowanie technologiczne oferowanej platformy billingowej Comarch i z uznaniem odniósł się do przedstawionych referencji, stanowiących dowód poten-

cjału wdrożeniowego oraz produkcyjnego Comarch – mówi **Paweł Klęczek**, Dyrektor sprzedaży Telco, Comarch.

Wartość kontraktu Comarch z TeleYemen wynosi około 2 mln \$. Wdrażane przez Comarch w TeleYemen rozwiązanie obejmuje większość modułów platformy Comarch BSS: Billing System, Customer Management, Billing Mediation, InterPartner Billing, Service Provisioning, CashDesk, 3Arts i SelfCare. Rozwią-

zanie Comarch stanowi istotny element strategii rozwoju TeleYemen przyjętej przez Zarząd i Radę Nadzorczą Spółki, zakładającej dynamiczny rozwój bazy klientów, rozpoczęcie świadczenia nowoczesnych, konwergentnych usług teleinformatycznych oraz przygotowanie firmy do nadchodzącej deregulacji jemeńskiego rynku telekomunikacyjnego.

Comarch Asset Management na Ukrainie

Comarch zawarł umowę z ukraińską firmą KINTO na wdrożenie systemu do zarządzania aktywami Comarch Asset Management. KINTO to wiodąca grupa finansowa na Ukrainie, świadcząca usługi pośrednictwa w obrocie papierami wartościowymi oraz zarządzania funduszami inwestycyjnymi.

– *Poszukiwaliśmy kompleksowego rozwiązania, które będzie wspierało szybki rozwój naszego biznesu, szczególnie w zakresie zarządzania aktywami. Ważnym celem wdrożenia systemu Comarch jest również wsparcie efektywnej organizacji naszych procesów wewnętrznych* – mówi **Sergey**

Veremijenko, Dyrektor Wykonawczy firmy KINTO. *Zarządzający rynkiem produktów inwestycyjnych na Ukrainie przyglądają się uważnie sukcesom zachodniego sąsiada. Chcemy opierać się na sprawdzonym rozwiązaniu* – dodaje.

Dzięki bogatemu doświadczeniu nabytemu na krajowym oraz

zagranicznym rynku Comarch mógł zaoferować w pełni dojrzały produkt, który wspomaga zarządzanie w wielu firmach ubezpieczeniowych, asset management oraz funduszach emerytalnych w Polsce i w Rosji.

Comarch wprowadza innowacyjne rozwiązania IT w Carlsbergu Polska

Carlsberg Polska wprowadził innowacyjną formułę sprzedaży i jako pierwszy na polskim rynku FMCG zdecydował się na zmianę polityki współpracy z Dystrybutorami z systemu „exfactory” na formułę odsprzedażową. Zaimplementowane w Carlsberg Polska rozwiązanie ECOD Dystrybucja produkcji Comarch umożliwia bezpośrednią, elektroniczną komunikację z partnerami handlowymi na terenie całego kraju.

– *W ciągu 8 miesięcy głównej fazy wdrożenia zrealizowaliśmy blisko 350 połączeń. Narzucenie tak ogromnego tempa realizacji przedsięwzięcia stało się możliwe między innymi dzięki temu, że dystrybutorzy z łatwością dostrzegali korzyści, z jakimi wiąże się dla nich podłączenie do platformy. Tym bardziej, że obsługa systemu wymaga od dystrybutora minimalnego wysiłku. System wysyła i dostarcza informacje automatycznie, ale przy pełnej kontroli po stronie*

dystrybutora. Niewątpliwie znaczący wpływ na wysokie tempo realizacji miał wybór firmy Comarch, jako partnera do realizacji usługi wdrożenia – mówi **Agata Serwin**, menedżer ds. rozwoju obsługi klientów i logistyki w Carlsberg Polska.

System ECOD Dystrybucja jest częścią Platformy ECOD realizującej szeroko rozumianą komunikację elektroniczną z partnerami biznesowymi w 13 krajach Europy. ECOD Dystrybucja dla Carlsberg Polska jest

największym tego typu projektem integratorskim prowadzonym w Polsce i obejmuje integrację z 450 podmiotami. Zarówno ze względu na ilość podłączanych do systemu dystrybutorów, jak i zakres integracji, ilość przetwarzanych danych oraz zastrzone warunki SLA jest jednym z najbardziej skomplikowanych i innowacyjnych projektów w branży FMCG w Polsce.

Comarch otrzymał ocenę „strong” w raporcie rynkowym Gartnera

Oferta Comarch dla firm telekomunikacyjnych otrzymała ocenę „strong” w raporcie BSS Market Overview and Strategic Scorecard for Vendors (2007), wydanym przez jedną z wiodących firm analitycznych. Comarch, wiodący dostawca systemów IT dla branży telekomunikacyjnej, otrzymał ocenę „strong”

w raporcie rynkowym Gartnera pt. „Dataquest Insight: BSS Market Overview and Strategic Scorecard for Vendors, 2007”.

Gartner ocenił dziewięciu dostawców tego typu systemów przez pryzmat ich produktów lub usług, zrozumienia rynku, strategii oferty, strategii geograficznej i sprzedażo-

wej, uwzględnienia potrzeb rynku, udokumentowanych sukcesów i ogólnej aktywności na rynku.

– *Tak wysoka ocena jest dla nas tym ważniejsza, że dotyczy najmocniejszej strony Comarchu – jakości produktów. Przywiązujemy dużą wagę oraz sporo wysiłku do całego procesu badań, projektowania i roz-*

wijania produktów oraz do struktury naszej oferty. Z jednej strony posiadamy 15-letnie doświadczenie w branży, a z drugiej – wspieramy powstawanie nowych, innowacyjnych linii produktowych – mówi **Piotr Piątosa**, Wiceprezes Zarządu ds. Telekomunikacji, Comarch.

Comarch OCEAN GenRap najbardziej innowacyjną aplikacją raportującą dla MSP

Niemiecka organizacja Initiative Mittelstand skupiająca koncerny medialne i firmy doradcze uznała OCEAN GenRap firmy Comarch za najbardziej innowacyjną aplikację w kategorii narzędzi raportujących dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Comarch otrzymał nagrodę Innovationspreis 2007 ITK. Do konkursu zgłoszono ponad 1200 produktów w 33 kategoriach. Ogłoszenie wyników odbyło się na targach CeBIT. Jury Innovationspreis stanowią niezależni eksperci, redaktorzy z branży technologii informatycznych oraz telekomunikacyjnych.

Łączna pula nagród wynosi 150 tys. euro. Comarch jest pierwszą polską firmą wyróżnioną tą nagrodą.

– *Rynek informatyczny w Niemczech jest bardzo dojrzały, więc tym bardziej cieszy wyróżnienie przyznane przez niemiecką organizację – mówi Andrzej Gąsienica-Samek, Dyrektor Centrum Badawczo-Roz-*

wojowego Comarch. – *Ta nagroda potwierdza, że polscy programiści należą do światowej czołówki nie tylko w dziedzinie algorytmiki, ale też w tworzeniu najwyższej klasy oprogramowania – dodaje Gąsienica-Samek, zwycięzca Mistrzostw Świata w Programowaniu Zespołowym z 2003 roku.*

Comarch dla Ministerstwa Finansów

Comarch zawarł umowę na dostarczenie sprzętu komputerowego i świadczenie usług dla warstwy centralnej systemu Poltax.

Umowa dla Ministerstwa Finansów realizowana jest w ramach projektu e-Deklaracje, który dotyczy elektronicznego rozliczania podatków i zapewni kanał komunikacji oraz świadczenia usług dla przed-

siębiorców przez Internet. W ramach umowy zostanie dostarczona infrastruktura sprzętowa klasy enterprise obejmująca: klastrer serwerów bazodanowych, system składowania danych oraz system do archiwizacji danych. Dostarczana infrastruktura w całości oparta jest na technologii IBM i stanowi warstwę centralną dla systemu POLTAX w Mi-

nisterstwie Finansów. Wartość brutto kontraktu z Ministerstwem Finansów to 27,596 mln zł. Dostawa sprzętu, oprogramowania i usług im towarzyszących ma zostać zrealizowana w ciągu trzech miesięcy. Usługi związane z obsługą systemu i sprzętu Comarch będzie świadczył przez 3 lata od momentu zakończenia dostaw.

– *Misją projektu e-Deklaracje jest udoskonalenie obsługi przedsiębiorców, poprzez sprawną komunikację między firmą a urzędem. Uruchomienie warstwy centralnej systemu POLTAX przez Comarch, polski koncern IT, będzie stanowiło znaczący wkład w rozwój polskiej przedsiębiorczości – mówi prof. Janusz Filipiak, Prezes Comarch.*

Oprogramowanie Comarch Asset Management dla Union Investment TFI SA

Comarch zawarł z firmą Union Investment TFI SA umowę na wdrożenie systemu Comarch Asset Management do wspomagania zarządzania aktywami. Union Investment TFI SA to jedno z wiodących towarzystw funduszy inwestycyjnych w Polsce z aktywami w zarządzaniu o wartości ponad 4 mld zł.

– Wdrożenie jednolitego systemu wspomagającego proces zarządzania aktywami pozwoli na automa-

tyzację powtarzalnych procesów operacyjnych, co pozwoli nam jeszcze bardziej skoncentrować się na merytorycznej obsłudze klientów – wyjaśnia Zbigniew Jakubowski, Wiceprezes Zarządu Union Investment TFI SA. Dzięki systemowi Comarch będziemy mogli zautomatyzować takie procesy jak generowanie i składanie zleceń transakcyjnych dotyczących poszczególnych papierów wartościowych, usprawnić zarzą-

danie ryzykiem, a także część rozliczeniową i księgową. Dodatkowym atutem systemu jest możliwość automatycznego generowania raportów zgodnie ze standardami Gold GIPS, co ma niebagatelne znaczenie przy obsłudze klientów instytucjonalnych. – podkreśla **Zbigniew Jakubowski**.

Dzięki bogatemu doświadczeniu nabytemu na rynku krajowym i zagranicznym Comarch mógł zaofero-

wać w pełni dojrzały produkt, który wspomaga zarządzanie w wielu TFI, OFE oraz firmach asset management w Polsce i Rosji. Projekt dla Union Investment zbiega się w czasie z finalizowaniem przez Comarch oferty w zakresie rozwiązań asset management odpowiadającej wymaganiom klientów z Europy Zachodniej.

Comarch uhonorowany Orłem Rzeczypospolitej

Comarch został nagrodzony Orłem Rzeczypospolitej w kategorii firm usługowych i infrastrukturalnych.

– Wiele polskich firm, które mają dobry produkt, odnosi sukcesy i nie ma w tym nic dziwnego. Mamy przecież takie same warunki rozwoju

jak inne firmy w Unii. Otrzymanie Orła Rzeczypospolitej jest jednak dla Comarch ogromnym wyróżnieniem, jak również potwierdzeniem obranej strategii biznesowej. W Comarch stawiamy przede wszystkim na rozwój organiczny firmy, tworzenie własnego

innowacyjnego oprogramowania oraz ekspansję na rynki zagraniczne. Okres, kiedy dla polskich przedsiębiorców słowo eksport brzmiało jak coś z innej planety, a zagraniczni konsumenci omijali polskie towary szerokim łukiem, już dawno minął. Teraz

każdy, kto chce działać i rozwijać się, musi zdobywać oraz umacniać pozycję za granicą, dlatego strategicznymi rynkami są obecnie dla Comarch USA i Niemcy – mówi prof. **Janusz Filipiak**, Prezes Comarch.

Comarch zbuduje e-PUAP

Comarch podpisał umowę z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i Administracji na wykonanie pierwszego etapu budowy systemu informatycznego e-PUAP – Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej. Wartość podpisanego kontraktu wynosi ok. 13,77 mln zł brutto. Projekt e-PUAP jest głównym przedsięwzięciem przewidzianym w Planie Informatyzacji Państwa na lata 2007–2010.

– System e-PUAP wpisuje się w działania Comarch w zakresie projektów e-Government, dzięki którym możliwa będzie realizacja centralnych i regionalnych usług publicznych wymagających dostępu do rejestrów centralnych. Specjalizujemy się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji nowoczesnych systemów informatycznych e-Government dla administracji publicznej, w tym projektów pod klucz. Platforma e-PUAP ułatwi i uprości komunikację osób

fizycznych i prawnych z instytucjami administracji publicznej. Dzięki takiemu rozwiązaniu polski obywatel będzie mógł załatwić sprawę w urzędzie w jednym miejscu, bez konieczności biegania po różnych oddziałach czy pokojach – mówi prof. **Janusz Filipiak**, Prezes Comarch.

Rezultatem projektu e-PUAP będzie stworzenie platformy, na której za pomocą określonych podstawowych elementów (usług) instytucje publiczne udostępnią opcje

oparte na elektronicznych kanałach komunikacji poprzez pojedynczy punkt dostępowy w Internecie. Uruchomiona platforma będzie umożliwiała w przyszłości definiowanie kolejnych procesów obsługi obywatela i przedsiębiorstw, tworzenie kanałów dostępu do poszczególnych systemów administracji publicznej, zarówno centralnej, jak i samorządowej, oraz rozszerzenie zestawu usług publicznych świadczonych elektronicznie.

Comarch i Interia.pl nagrodzone w Londynie

Projekt Platformy Dystrybucji Treści Multimedialnych Fulmido (www.fulmido.pl), wykonany przez firmę Comarch, a wdrożony w Interia.pl, otrzymał pierwsze miejsce w kategorii Best Content / Partner Management Implementation na World BSS Awards, organizowanym przez firmę IIR w Londynie.

Uroczyste ogłoszenie wyników odbyło się w Great Hall of the Honorable Society Of Lincoln's Inn, podczas konferencji i wystawy Billing & Information Management Systems. Innowacyjność i duży potencjał przychodowy to główne cechy projektu, za które Comarch otrzymał prestiżową nagrodę w Londynie.

– Szczególnie podobała nam się holistyczna natura przyjętego przez firmę podejścia i metodologii. Dystrybucja treści multimedialnych przez sieć internetową staje się ważnym oraz rosnącym rynkiem. Udane rozwiązania, takie jak to, będą stały się coraz ważniejsze w świetle wymagań dostawców usług konwer-

gentnych, obejmujących Internet, sieci komórkowe i sieci IPTV – powiedział **Hugh Roberts**, Przewodniczący Panelu Oceniającego BSS Awards, a także Consultant Director Eventów BSS/OSS oraz RM organizowanych przez IIR.

Comarch po raz trzeci z rzędu największym polskim integratorem systemów IT

Comarch po raz trzeci z rzędu zdobył tytuł największego polskiego integratora systemów IT oraz trzecie miejsce wśród największych firm oferujących zintegrowany system

ERP w prestiżowym rankingu Computerworld TOP 200.

– Comarch zdobył tytuł największego polskiego integratora systemów IT po raz trzeci, jest to dla firmy ogromny zaszczyt. Szczegół-

nie cieszy nas w tym rok zajęte przez Comarch trzecie miejsce w kategorii producentów systemów ERP. Oba wyróżnienia w tak prestiżowym rankingu są potwierdzeniem właściwie obranej strategii rozwoju bizneso-

wego. Będziemy się starali, aby rok 2007 zaowocował nagrodami w następnej edycji rankingu Computerworld TOP 200 – mówi **prof. Janusz Filipiak**, Prezes Comarch.

Konferencje dla bankowości detalicznej i korporacyjnej

W dniu 17 kwietnia i 24 maja 2007 w Hotelu InterContinental odbyły się konferencje Comarch dedykowane dla bankowości detalicznej i korporacyjnej. W konferencjach w sumie wzięło udział blisko 120 osób z ponad 30 wiodących banków w Polsce. Obok ekspertów Comarch prezentacje wygłosili zaproszeni goście z: CitiFinacial, BZ WBK, mBanku,

Fortis Banku, DnB Nord Banku oraz Związku Banków Polskich.

– Kontynuując cykl konferencji przeznaczonych dla profesjonalistów z sektora bankowego, tym razem chcieliśmy położyć nacisk na nowe zjawiska, których znaczenie w najbliższym czasie będzie systematycznie rosło. Przykładem takiego nurtu są zmiany w postrzeganiu Internetu przez jego użytkow-

ników określane nazwą Web 2.0. Popularnym zjawiskiem szeroko prezentowanym na konferencji była też wirtualizacja, która dotyczy coraz większej liczby elementów systemów informatycznych. Nie zabrakło również relacji z kilku ostatnich udanych wdrożeń przedstawionych z punktu widzenia klienta – zaproszenie do udziału przyjął m.in. Fortis Bank, który po wdrożeniu kolej-

nej generacji systemu bankowości internetowej pretenduje do miana najbardziej doświadczonego w tym obszarze w Polsce. Miło było nam również gościć przedstawiciela CitiBanku, który opowiadał o wspólnym wdrożeniu systemu Comarch Credit Process Management – wyjaśnia **Tomasz Marszał**, Dyrektor Konsultingu Sektora Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia, Comarch SA.

Sukces konferencji ECOD

W dniu 31 maja 2007 w Westin Warsaw Hotel odbyła się konferencja Comarch „Jak optymalizować procesy biznesowe w firmie dzięki nowoczesnym rozwiązaniom IT” poświęcona jednemu z kluczowych rozwiązań Comarch – platformie ECOD. Obok ekspertów Comarch prezentacje wygłosili zaproszeni goście z PricewaterhouseCoopers, Makro

Cash&Carry Polska S.A., Carlsberg Polska Sp. z o.o., Agros Nova Sp. z o.o., Microsoft Sp. z o.o. W konferencji wzięło udział 120 klientów z wiodących firm w Polsce, m.in. 3M, Danone, Coca-Cola, LG, Lukoil, Masterfoods, P&G, Praktiker, Shell, Unilever i wielu innych.

– Celem konferencji było przedstawienie, w jaki sposób optyma-

lizować procesy biznesowe dzięki proponowanym przez nas nowoczesnym rozwiązaniom, a w szczególności platformie ECOD. Wielkim plusem konferencji były wykłady zaproszonych gości – liderów rynkowych, które stanowiły najcenniejsze, a jednocześnie najbardziej wiarygodne źródło informacji dla przyszłych klientów. Podczas kon-

ferencji konsultanci Comarch zaprezentowali również, jak w praktyce wygląda proces przepływu dokumentów pomiędzy różnymi partnerami. O sukcesie konferencji świadczy bardzo wysoka frekwencja oraz aktywny udział uczestników w dyskusjach – wyjaśnia **Ewa Szajna**, Młodszy Konsultant ECOD, Comarch SA

Comarch atakuje drugie miejsce w rankingu dostawców ERP w Polsce

Według najnowszego raportu IDC Comarch w 2006 roku zwiększył swój udział w rynku sprzedaży ERP do 8,1 proc. Z raportu IDC: „The increase, coupled with the decline in Oracle’s applications revenue, meant that Comarch almost became the number two vendor in the EAS vendor market” wynika, że Comarch

plasuje się niemal ex aequo z Oracle na drugim miejscu.

– Rok 2006 był dla Comarch wyjątkowo udany. Znotowano wzrost przychodów w segmencie ERP na poziomie 15,4 proc. z 12,65 mln \$ do 14,25 mln \$. Analizując wyniki sprzedaży Sektora ERP Comarch za pierwsze 6 miesięcy 2007 roku, możemy

powiedzieć, iż kształtujący się obecnie na poziomie 20 proc. rezultat ma szansę stać się jeszcze lepszy w tym roku. Wzrost rynku w sektorze ERP utrzymuje się na poziomie 6 proc., w tym aspekcie Comarch rozwija się więc dwa razy szybciej niż rynek – mówi **Zbigniew Rymarczyk**, Wiceprezes Comarch.

W roku 2006 Comarch pozyskał rekordową liczbę klientów systemów ERP – 440 przekraczając narastająco 1500 firm. Odnosząc ilość kontraktów podpisanych w 2006 roku do pozostałych dostawców ERP w Polsce, można stwierdzić, iż Comarch jest niekwestionowanym liderem dostawców tego typu oprogramowania.

blog@bank.pl

Web2.0 w świecie finansów

Web2.0 staje się ofiarą własnej popularności. To było nieuniknione – wszystkie atrakcyjne technologie muszą przejść przez fazę gwałtownego wzrostu zainteresowania – najlepiej oddaje to ukuty przez Gartnera termin *peak of inflated expectation*.

NA szczęście – w odróżnieniu na przykład od innego niezwykle popularnego skrótu: CRM – Web2.0 nie stanie się produktem, który trzeba zakupić i wdrożyć, żeby przetrwać na rynku (tak przynajmniej w szczytowej fazie gorączki myślenia o CRM). Web2.0 nie jest też technologią, przynajmniej nie jedną konkretną technologią.

Nie produkt, nie technologia, czyli co?

Najłatwiej zrozumieć znaczenie tego terminu, patrząc na efekty jego działania. Jednocześnie ćwiczenie to pomoże nam dotknąć tego, co w Web2.0 jest najważniejsze, czyli zmiany sposobu używania Internetu przez zwykłych ludzi (mam na myśli ludzi, którzy nie są specjalistami w technologiach komputerowych). Web2.0 prawdziwie demokratyzuje Internet. Aby prowadzić własną stronę, z bogatą multimedialną treścią, aktualizowaną nawet kilka razy dziennie, nie trzeba wiedzieć absolutnie nic o programowaniu. Kilka lat temu było to nie do pomyślenia, nawet wyrafinowane edytory HTML nie uwalniały użytkowników od myślenia o tagach, skryptach i o publikowaniu nowych plików na serwerze. Strony wyglądały rozmaicie w różnych przeglądarkach, ale nawet po opublikowaniu fantastycznie dopracowanej w szczegółach witryny pozostawał kluczowy problem – jak przyciągnąć do niej użytkowników?

Takie i inne podobne problemy rozwiązują technologie składające się na Web2.0. Do publikacji własnej treści wystarczy elementarna znajomość obsługi komputera i przeglądarki. Do promowania własnych treści najlepsze są znajomości – nic nie przyciąga nowych czytelników i oglądających lepiej niż bezpośrednie połączenia z popularnymi blogami, albumami fotograficznymi i profilami w serwisach typu YouTube czy mySpace. Jednoczesne upowszechnianie się stałego szerokopasmowego dostępu do Internetu, fotografii cyfrowej w amatorskim wydaniu oraz prostych w użyciu narzędzi do tworzenia filmów video nie jest przecież przypadkiem. A Web2.0 staje się tego technologiczną konsekwencją i jednocześnie warunkiem koniecznym dalszego rozwoju. Wszystkie te zjawiska istotnie zmieniają mentalność użytkowników. W banku czy firmie ubezpieczeniowej użytkownikami Web2.0 są zarówno klienci, jak i pracownicy. Dlatego nikt nie może sobie pozwolić na całkowite ignorowanie rosnącej popularności Web2.0. Kilka ważnych przykładów, które mogą wpłynąć na zmiany w funkcjonowaniu instytucji finansowych w przyszłości, znajda Państwo poniżej.

Social lending

Serwis zopa.com reklamuje się hasłem *where people meet to lend and borrow money*. Gdyby słowo

meet zastąpić czasownikiem *come*, zdanie to można by zastosować do opisanego funkcji praktycznie każdego komercyjnego banku detalicznego. Ale w tej leksykalnej różnicy tkwi istota zjawiska nazywanego *social lending*. Nie ma klientów – są użytkownicy, partnerzy. Nie ma instytucji – jest wspólnota istniejąca dzięki serwisowi WWW. Nikt nie zarabia na różnicy między oprocentowaniem kredytów i depozytów. Przynajmniej w teorii.

Social lending jest reklamowany jednocześnie jako alternatywna forma inwestowania środków przez ludzi skłonnych zaakceptować wyższe ryzyko oraz jako źródło taniego kredytu dla poszukujących finansowania. Zarówno zopa.com, jak i bardziej rozbudowany, amerykański odpowiednik Prosper.com stają się coraz popularniejszą alternatywą dla tradycyjnych instytucji finansowych.

W trakcie organizowanych przez Comarch konferencji branżowych dyskutowana była realność adaptacji takiego pomysłu na gruncie polskim. Choć dominowało powątpiewanie wynikające z długiej listy przeszkód prawnych i socjologicznych, konwergencja europejskiego rynku finansowego niewątpliwie może stanowić czynnik sprzyjający rozwojowi alternatywnych form bankowości.

Second Life

Na pewno zupełną nowością nie jest już trójwymiarowe środowisko do realizacji niespełnionych marzeń – Second Life. W tym serwisie użytkownicy zmęczeni trudami życia w tzw. realu przeobrażają się w najróżniejsze osoby. Drugie Życie okazuje się popularnym sposobem spędzania czasu – liczba zarejestrowanych postaci (avatarów) dochodzi do 10 milionów, a korzystający z systemu liczeni są już w dziesiątkach tysięcy.

Pojawienie się prawdziwych firm w wirtualnym świecie było tylko kwestią czasu. Lista zastosowań takiej obecności jest praktycznie nieograniczona. Najczęściej wymieniane powody to reklama, rekrutacja pracowników i pomoc techniczna w zakresie oferowanych produktów. Również instytucje finansowe coraz chętniej zakładają własne wirtualne przedstawicielstwa. Palmę pierwszeństwa dzierży Wells Fargo, który zdecydował się na ten krok już w 2005 roku, w dwa lata po uruchomieniu serwisu. Oficjalnie główną motywacją tej obecności jest edukacja przyszłych klientów – uczniów i studentów. Bez wątplenia marketingowy wymiar tej edukacji jest równie ważny, choć mniej podkreślany. Inną formę działalności przyjął First Meta Bank, być może pierwszy prawdziwy bank w tym wirtualnym świecie. Umożliwia on uczestnikom Second Life prowadzenie oprocentowanych rachunków (oczywiście w Linden Dolarach – LS, wymiernych w systemie Lindex na prawdziwe USD po zmiennym kursie oscy-

Rysunek 1. Web2.0 w firmach

Popular bets

- stosuje bądź planuje zastosować
- nie zamierza stosować

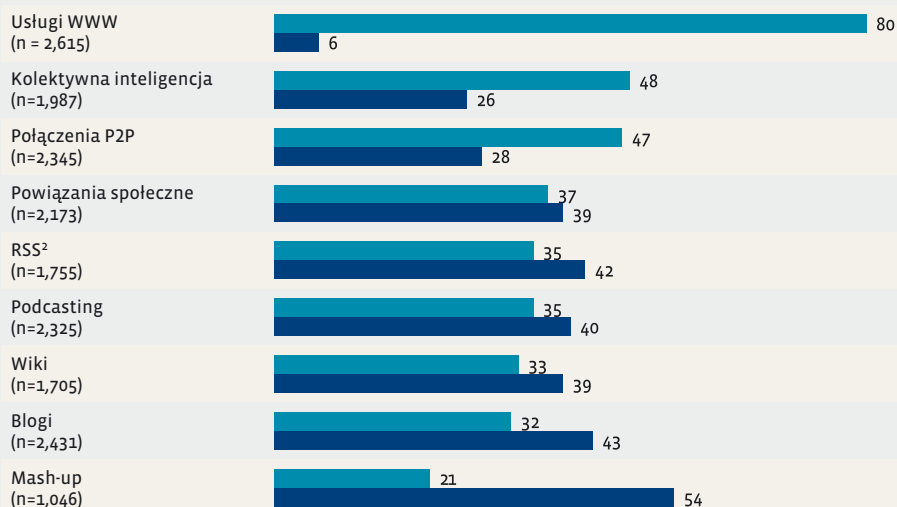
¹ Respondenci, których plany inwestycyjne są nieokreślone, nie występują w tym badaniu; wykluczono tych respondentów, którzy odpowiedzieli „nie orientuję się na tyle, żeby odpowiedzieć” albo „nie wiem”.

² Really Simple Syndication

Źródło: Badanie firmy McKinsey dotyczące technologii internetowych, 2007

% respondentów¹

Czy Twoja firma inwestuje w któryś z wymienionych technologii lub narzędzi Web2.0?



Tomasz Marszał

Comarch SA

Stanowisko: Dyrektor Konsultingu

Sektor: Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

Info: Brał udział w tworzeniu systemu Comarch Internet Banking (dawniej vBank) i kierował jego pierwszymi wdrożeniami. Odpowiedzialny za strategiczne kształtowanie oferty Comarch dla świata finansów.

lującym wokół 270 LS/USD) i korzystanie z kart płatniczych w wirtualnych sklepach.

Ostatnio firma Linden Labs ogłosiła zamiar udostępnienia kodu SL na zasadach Open Source. Komentatorzy twierdzą, że powinno to umożliwić konstruowanie prywatnych światów wirtualnych, służących np. do spotkań wewnątrz firmy. Jestem jednak dziwnie spokojny o to, że zwyczaj spotykania się z prawdziwymi ludźmi przy prawdziwym ekspresie do kawy nie zaginie jeszcze przez długie lata.

Facebook

Wybiegając z prognozami rozwoju Web2.0 w nieodległą przyszłość, warto zwrócić uwagę na fenomen serwisu facebook.com. Założony w 2004 roku przez wówczas dwudziestoletniego studenta Harvardu dziś staje się jednym z najpopularniejszych serwisów, przyćmiewając blask niekwestionowanego dotychczas lidera wśród serwisów społecznościowych – myspace.com. Wartość dzieła Marka Zuckerberga szacowana jest dziś na 10 mld USD, a firma prowadząca serwis zatrudnia ponad 300 osób. Te liczby świadczą o tym, że Web2.0 to jednak coś więcej niż marketingowy slogan. O tym, że facebook ma szansę stać się przełomem w rozwoju Internetu, świadczy jednak co innego. Serwis ten umożliwi każdemu zainstalowanie własnej aplikacji WWW w ramach platformy, udostępniając ją wszystkim zarejestrowanym użytkownikom. Oni zaś mogą z tych aplikacji korzystać po to, by wzbogacać swoje profile – dynamiczne strony, które sami tworzą, wypełniając multimedialną treścią i budując powiązania z innymi członkami społeczno-

ści. W ciągu dwóch miesięcy powstało ponad dwa tysiące takich aplikacji, co przerosło oczekiwania samych twórców. Zastosowanie ich w świecie serwisów informacyjnych i finansowych jest oczywiste – użytkownicy z pewnością mile powitają nieograniczone możliwości programowania wyglądu i zachowania systemu prezentującego dane finansowe z rozmaitych rynków.

Podsumowanie

Wobec zjawiska tak niejednorodnego jak Web2.0 trudno o poszukiwanie jedynej słusznej strategii postępowania. Pożądany wizerunek instytucji determinuje w pewnym stopniu jej podejście do nowoczesnych technologii i technik komunikacji. Dla przykładu – nowoczesny bank internetowy, ukierunkowany na ludzi młodych, używających najnowszych osiągnięć techniki na co dzień, może jedynie zyskać na pionierskim wdrażaniu nowinek technologicznych – wycieczek z klientami, obecności w światach wirtualnych. Większość banków ma jednak charakter konserwatywny i takimi chęć je widzieć ich klienci.

Niezdecydowanym proponuję przynajmniej śledzenie na bieżąco postępów w rozwoju technologii i jej zastosowań. Najłatwiej badać to, używając oczywiście Web2.0! Bez większego trudu znajdą Państwo w sieci wiele ciekawych blogów oraz feedów RSS redagowanych przez fascynatów gotowych poświęcić tej tematyce cały wolny czas. Dzięki ich wysiłkowi część tej fascynacji może udzielić się czytelnikowi, a stąd do zdefiniowania potrzeby zastosowania Web2.0 we własnej organizacji jest już całkiem blisko. ◀

Idąc naprzód

POZA WEB2.0 – PROJEKT COMARCH VCS

Web2.0 zmienia Internet, wprowadzając oprócz tradycyjnych informacji podejście zorientowane na użytkownika – społeczności i bogate, interaktywne treści. Nie zapewnia jeszcze jednak środków do „prawdziwej” współpracy w Internecie, np. jednoczesnej interakcji pomiędzy ludźmi. Oglądanie zdjęć na serwisie Flickr wraz z poznanymi na wakacjach przyjaciółmi nawet z drugiego końca świata albo robienie zakupów w sklepie Amazon na urodziny mamy wspólnie z całym rodzeństwem niestety nie jest możliwe w dzisiejszym wirtualnym świecie.

W ŚWIECIE rzeczywistym ludzie skupieni są w rodziny, grupy pracowników itp. Spędzają większość czasu we wspólnotach. Ogólnie rzecz biorąc, ludzie wolą pracować i przebywać w towarzystwie innych osób. Poza tym udowodniono, że społeczności i grupy lepiej radzą sobie z rozwiązywaniem problemów.

Od samego początku celem Internetu była głównie wymiana informacji. Przeglądanie sieci oznaczało, że ktoś siedzi sam przed komputerem, przeszukując zawartość Internetu jedynie dla własnych

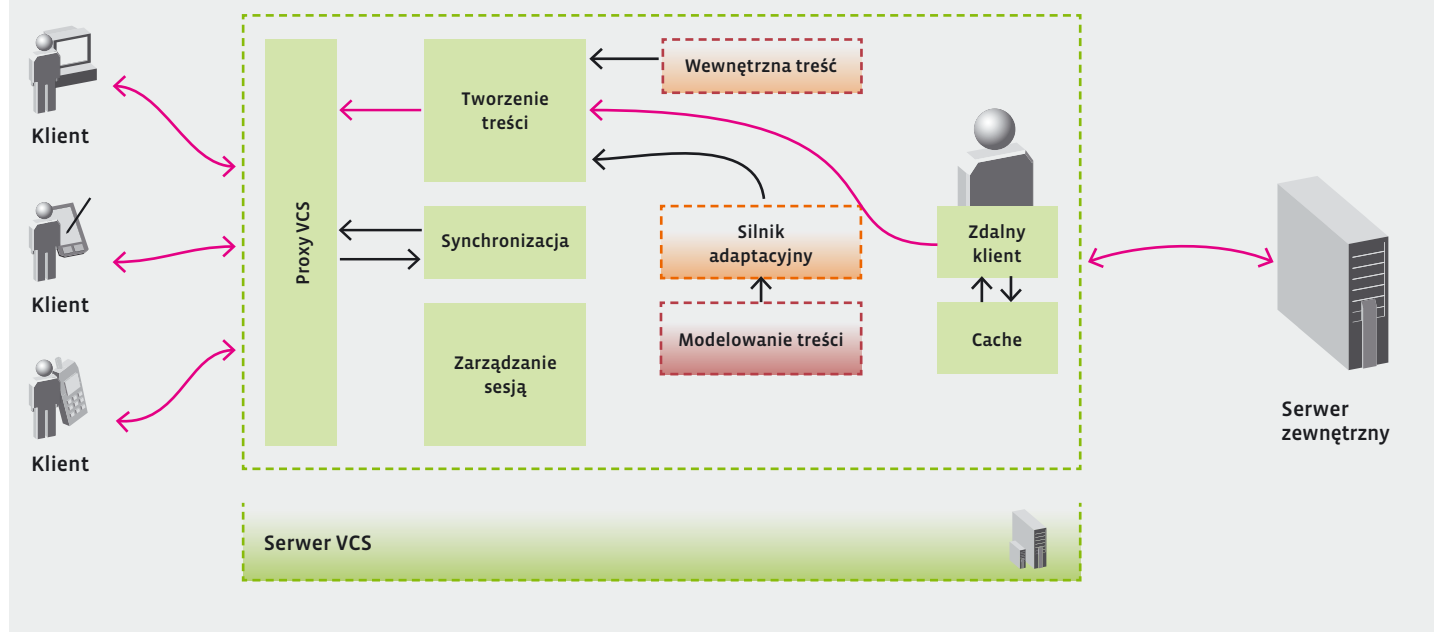
potrzeb. Wraz z rozwojem Web2.0 użytkownicy przestali być jedynie konsumentami informacji (consumers), ale stali się również jej dostawcami (providers), przez co zaczęli być nazywani „prosumers”. Strony WWW zamieniły się obecnie z encyklopedycznego zbioru informacji w przestrzeń obejmującą rozrywkę, interakcje społeczne, komunikację i współpracę. Jednak, podczas gdy znacznie wzrosły możliwości kształtowania świata wirtualnego przez użytkowników, samo przeglądanie sieci nie zmieniło się wcale. Ludzie nadal siedzą samotnie przed komputerami, działając asynchronicznie

poprzez fora, listy mailingowe czy blogi. Potrzeba faktycznej współpracy w czasie rzeczywistym staje się oczywista, kiedy spojrzymy na dużą liczbę założonych już komunikacyjnych sieci równoległych: instant messaging czy chat głosowy, podobnie jak wiele innych, są efektem ludzkiej chęci dzielenia się własnymi doświadczeniami online.

Czynnik społeczny

Podstawowe pytanie, jakie się nasuwa w tym kontekście, brzmi: skoro strony WWW są przeglądane przez tylu ludzi, dlaczego ich nie widać? Jeśli wza-

Rysunek 1. Architektura VCS



jemne społeczne interakcje odgrywają tak ważną rolę w naszym życiu, dlaczego ograniczamy poruszanie się w sieci jedynie do wymiany informacji i oddzielamy ją od sieci komunikacyjnych? W tym miejscu pojawia się koncepcja wspólnego przeszukiwania Internetu. Istnieje już wiele systemów umożliwiających ludziom dzielenie programów działających na ich komputerach, np. konferencje sieciowe czy zdalny pulpit. Jednak żaden z nich nie rozwiązuje problemu przesyłania protokołów prawdziwych społecznych interakcji w kontekście aplikacji przeszukiwania sieci. W tym artykule prezentujemy VCS (Virtual Consulting Services), nowy system służący do wspólnego przeglądania Internetu. Projekt stworzony w oparciu o VCS ma na celu umożliwienie nieposiadającemu żadnych ograniczeń użytkownikowi końcowemu wspólnej pracy na już istniejących zasobach sieci. Jako platforma usługowa VCS wprowadza do wirtualnego świata rzeczywiste więzi społeczne.

Podejście do VCS

VCS jest narzędziem do wspólnego przeglądania dla cienkiego klienta, a więc nie wymaga instalacji specjalnego dodatkowego oprogramowania (aplikacji typu stand-alone czy pluginu) na komputerze użytkownika. Korzystanie z przeglądarki jako środowiska pozwala internaucie na pracę w znajomym programie oraz zwalnia system wspólnego przeglądania z konieczności samodzielnego renderowania zawartości. W efekcie VCS prezentuje się jako

aplikacja przyjazna użytkownikowi, niewymagająca instalacji w czasach, kiedy użytkownicy obawiają się programów szpiegujących czy wirusów wszechobecnych w sieci, a przy okazji nie tworzy żadnych barier dla nowych technologii wspólnego przeglądania.

W celu wsparcia różnych pól aplikacji VCS usiłuje wzbogacić, a nie zastąpić znane nam przeglądanie sieci. Dlatego stosuje on zdarzeniowe, nie zaś obrazowe podejście do synchronizacji dzielonych zasobów sieciowych. Oznacza to, że VCS nie przekazuje do zasobów jedynie obrazów, które widzą wszyscy uczestnicy, ale czynności wykonywane przez poszczególnych użytkowników. Wiąże się to z trzema korzyściami. Po pierwsze zawęża wymagane pasmo przenoszenia, umożliwiając działanie mniejszych urządzeń z wolniejszym dostępem do Internetu. Po drugie zwiększa jakość wyświetlania w czasie trwania sesji, ponieważ zawartość jest renderowana lokalnie na przeglądarce uczestnika. Lokalny rendering wprowadza trzecią i prawdopodobnie największą korzyść. Zawartość stron może być renderowana przy zastosowaniu możliwości i opcji urządzenia, z którego korzysta klient (zob. Rys. 1).

Użytkownicy podczas sesji wspólnego przeglądania stanowią grupę o tych samych uprawnieniach. Wszyscy oni mogą wypełniać formularze, czy niezależnie poruszać się po stronie. Jest to zatem nie tylko możliwe, ale również niezbędne do wprowadzenia sposobów kontroli umożliwiających

działanie nowych metod grupowych interakcji ze stroną internetową lub wirtualnym formularzem. Niektóre pola formularzy powinny być edytowalne jedynie przez określonych użytkowników. Inne mogą być ukryte przed synchronizacją, aby użytkownik mógł wejść w prywatne dane niewidoczne dla innych. Zawartość mogłaby być „oznaczona jako propozycja”, żeby inni uczestnicy sesji mieli szansę wypowiedzieć się pozytywnie lub negatywnie. To tak jakby wypełniać wirtualny formularz ołówkiem. VCS podejmuje pierwszy krok w kierunku odkrywania protokołów interakcji w środowiskach kooperacyjnych w czasie rzeczywistym.

Architektura serwera VCS oparta jest na modułach oraz na proxy. Zachowuje się on jak pośrednik pomiędzy użytkownikami wspólnie przeglądającymi sieć oraz dostawcami zawartości (Rysunek 1). Przeglądanie odbywa się dzięki synchronizacji uczestniczących w sesji klientów oraz poprzez reprezentację pojedynczego klienta w zewnętrznym serwerze z zawartością.

Taka architektura pozwala na łatwą integrację VCS z istniejącym kanałem komunikacyjnym z zawartością.

Aplikacje

Opisane rozwiązanie techniczne umożliwia spójną integrację cech wspólnego przeglądania z istniejącą stroną WWW wraz z nowymi możliwościami. VCS obsługuje szeroką gamę aplikacji

Rysunek 2. Strona internetowa renderowana do urządzenia klienta



cji, a nawet jest w stanie tworzyć nowe działania na stronach.

Chociaż kupowanie przez Internet staje się powszechną praktyką, tradycyjne zakupy wciąż mają decydującą przewagę nad e-commerce: dobra konsumpcyjne często nabywa się w towarzystwie przyjaciół czy rodziny, przez co sam akt robienia zakupów zawiera czynnik społeczny. Zwracając uwagę na tę niedoskonałość wirtualnych sklepów, firmy internetowe mogą zwiększać swoje przychody oraz atrakcyjność. Ponadto, stosując elementy związane ze współpracą, sklep taki staje się bardziej rozpoznawalny w porównaniu z innymi, co przyciąga nowych klientów [Manhart et al., 1998]. W tym obszarze VCS ma trzy zastosowania:

- a) wspólne zakupy z przyjaciółmi, np. szukanie prezentu,
- b) zapewnienie profesjonalnej pomocy ze strony ekspedientki,
- c) budowanie społeczności, w której ludzie pomagają sobie nawzajem w znalezieniu właściwego produktu lub mówią o swoich doświadczeniach, pokazując szczegóły na stronie internetowej.

W obszarze wsparcia klienta wspólne przeglądanie stron może stać się znakomitą i elastyczną alternatywą dla zwykłej gorącej linii helpdesku. Dla firm oferujących skomplikowane transakcje online, takie jak rezerwacja miejsca w samolocie czy zmiana specyfikacji umowy ubezpieczeniowej, odpowiedni dział wsparcia jest niezwykle ważnym punktem sprzedaży. Jednakże call center, najpopularniejszy sposób, w jaki firmy radzą sobie z tą kwestią, są bardzo kosztowne. Ponadto są one nieskuteczne w tym sensie, że nie są wyposażone w żaden dzielony ekran klienta i operatora. Często zdarza się, że klient dzwoniący do helpdesku nie posiada

wystarczającej wiedzy, by dokładnie wytłumaczyć, o jaki problem właściwie mu chodzi. W przeciwnym wypadku po prostu mógłby go wskazać. Stosując techniki wspólnego przeglądania, wsparcie może zostać udzielone bezpośrednio poprzez Internet. Operator i klient dzielą ten sam ekran oraz działają na tej samej stronie. Poza łatwiejszym i o wiele wygodniejszym sposobem załatwiania zgłoszeń, klienci zyskują także większe zaufanie do operatora, co z kolei prowadzi do mniejszej liczby powtarzanych zgłoszeń serwisowych.

Społeczności internetowe są podstawowym elementem Web2.0. W ramach pewnych obszarów zainteresowań miliony ludzi może dzielić się z innymi swoją kreatywnością, doświadczeniami i pomysłami. Współpraca odbywa się niesynchronicznie, np. w formie paneli dyskusyjnych, list mailingowych, blogów, tagów czy komentarzy, natomiast interakcje synchroniczne w sieci są nadal ograniczone i występują w chatach tekstowych i innych rozwiązaniach komunikacyjnych. System VCS pozwala na o wiele bogatsze sposoby współdziałania w internetowych społecznościach. Ludzie mają szansę właściwie obserwować własne działania we wspólnym obszarze zainteresowania. Można sobie wyobrazić taki portal jak Deviantart czy German StudiVZ wzbogacony o technologie wspólnego przeglądania. Członkowie mogą razem oglądać swój profil i zdjęcia, dyskutować na temat swoich wakacji, wymieniać informacje za pośrednictwem chatu głosowego, czy też pomagać sobie nawzajem w odnalezieniu przyjaciół ze szkoły.

Przedstawiliśmy trzy przykłady zastosowania VCS. Dzięki wizualnej prezentacji oraz funkcjonalnościom interakcji, które dają się łatwo indywidualizować, system można stosować w wielu domenach i scenariuszach – o ile tylko bezpośred-

nie współdziałanie na stronie internetowej podnosi jej jakość.

Podsumowanie

VCS jako nowoczesna aplikacja dla wielu różnych domen jest odpowiedzią Comarch na boom związany z Web2.0. Stanowi pomost pomiędzy układami społecznymi w życiu rzeczywistym a światem wirtualnym. Stosowanie VCS oznacza, że łączność nie będzie jedynym współdzielonym elementem. <



Tobias Ruch

Comarch AG

Stanowisko: Senior Software Developer and Project Leader

Sektor: Telco Professional Services

Info: Od początku do końca pracował nad projektem VCS w Dreźnie Comarch Software AG

Powered by Web2.0 – szanse i zagrożenia

Rozwój technologii stymuluje coraz śmielsze wymagania użytkowników systemów i odwrotnie – nowe wymagania i trendy dopingują do rozwoju technologii. Każdy nowy trend stwarza szanse do dalszego rozwoju, ale również zagrożenia związane z podążeniem niewłaściwą drogą. Jak jest w przypadku Web2.0? Spróbujemy na to pytanie odpowiedzieć.

WEB2.0 wdziera się w rzeczywistość systemów informatycznych nieubłaganie, modyfikując jej dotychczasowe schematy. Zmiany objawiają się na każdym poziomie. Nowe wymagania społeczności internetowej wymuszają na systemach oferowanie nowych funkcjonalności. One zaś pociągają za sobą nowe technologie i nowe wymagania dla infrastruktury. Web2.0 to również prawdziwa rewolucja w podejściu do biznesu prowadzonego z wykorzystaniem Internetu.

Nowe podejście, nowe wymagania, nowe technologie

Podstawową zmianą wprowadzoną przez Web2.0 jest inne podejście do użytkownika systemu internetowego. W dotychczasowym świecie funkcjo-

nowały dwa obozy: właściciele serwisów oraz ich odbiorcy. Tradycyjne portale internetowe mają swoje zespoły redakcyjne. Ich zadaniem jest dostarczenie sprawdzonej treści. Odbiorcy portalu mogą ją jedynie przeczytać, lecz w żadnym razie nie mają wpływu na jej zawartość. Co najwyżej mogą dany artykuł skomentować na forum dyskusyjnym, ale i tutaj czuwa moderator, który nie dopuści do pojawienia się wypowiedzi „niepoprawnych politycznie”. Podobnie jest w systemach innych typów, takich jak systemy bankowości internetowej czy systemy intranetowe w dużych korporacjach. W tych przypadkach użytkownicy podążają zgodnie z utartymi schematami, narzuconymi wcześniej przez „oświeconego” administratora biznesowego. Web2.0 przełamuje te barykady i całkowicie zmienia sposób myślenia. Zwykły użytkownik prze-

staje być szarym odbiorcą bez prawa głosu – staje się aktywnym autorem, mającym wpływ na formę i zawartość systemu.

Szanse

Perpetuum mobile bez redaktora? Rzeczą oczywistą jest, iż o atrakcyjności serwisu w dużej mierze stanowi ilość dostępnych w nim informacji, jak również dynamika pojawiania się nowych treści. W tradycyjnym modelu wąskim gardłem były tu możliwości zespołu redakcyjnego. Nowe rozwiązania, takie jak blogi, wiki czy mechanizmy udostępniania multimediów powodują, iż użytkownicy sami mogą rozwijać zawartość serwisów bez konieczności aktywnego udziału właściciela serwisu. Drastycznie zmienia to środek ciężkości zabiegów wymaganych do utrzymania atrakcyjności serwisu. Już nie trzeba

mozolnie budować jego zawartości, aby był atrakcyjny dla użytkowników – teraz wystarczy stworzyć dogodne warunki pozwalające na jego rozbudowę przez samych internautów.

Budowanie lojalnych społeczności. Ponieważ w dotychczasowej rzeczywistości odbiorca nie miał praktycznie wpływu na kształt serwisów i systemów internetowych, jedynym przejawem jego wolności była możliwość rezygnacji z ich używania. Aby temu zapobiec, właściciele zaczęli uciekać się do różnych zabiegów, które miały im pomóc w zatrzymaniu użytkowników. Serwis musiał zawierać najświeższe informacje, być o krok przed innymi. Epoka Web2.0 wnosi tutaj duże zmiany. Dzięki mechanizmom pozwalającym użytkownikom na aktywny wpływ na postać systemu – oni sami stają się współodpowiedzialni za jego zawartość, a w efekcie dużo bardziej do niego przywiązani.

Nowe środki przekazu dla reklamy. W tradycyjnych mediach reklama opierała się na jednostronnym przekazie. Mówimy klientom, jacy jesteśmy dobrzy, a oni wierzą nam (albo i nie) na słowo. Web2.0 daje nam zupełnie nowe możliwości. Zamiast chwalić swój produkt, wydając fortunę na przygotowanie reklam, można udostępnić go do przetestowania użytkownikom, o których wiemy, iż mają poważanie w społeczności. Ich opinie oraz spostrzeżenia będą dużo wiarygodniejsze niż najlepsza reklama.

Konsolidacja, czyli efekt synergii. Web2.0 to również mocny nacisk na integrację i konsolidację. Bardziej niż kiedykolwiek występuje parcie na integrację pomiędzy serwisami, tak aby umożliwić dynamiczną wymianę treści i usług. Sprzyja temu standaryzacja technologii w postaci takich dobrodziejstw, jak specyfikacja portletów oraz możliwość ich zdalnego wywołania.

Nowa jakość pracy dla użytkownika. Nadejście ery Web2.0 oznacza również bardzo mocny rozwój technologii związanych z interfejsem użytkownika dostępnym przez WWW. Sztandarowym, choć nie jedynym, jest tu przykład technologii AJAX pozwalającej na dynamiczną interakcję z serwerem WWW bez konieczności irytującego przeładowania strony. Wszystkie te dobrodziejstwa sprawiają, iż systemy internetowe stają się coraz szybsze i coraz bardziej ergonomiczne. Powoduje to, iż stanowią już poważną konkurencję w obszarach wymagających skomplikowanych i szybkich formatek użytkownika, w których do tej pory niepodzielnie panowały aplikacje typu desktop.

Zagrożenia

Czy leci z nami pilot? To, co jest największą potęgą Web2.0, stanowi jednocześnie jego piętę achillesową. Oddanie budowania serwisu w ręce użytkowników powoduje z jednej strony niesamowite przyspieszenie jego rozwoju, z drugiej zaś utratę jakiegokolwiek kontroli nad tym procesem. Można powiedzieć, iż założeniem Web2.0 jest to, aby takiej kontroli nie było i społeczność sama oceniała oraz weryfikowała to, co dodali użytkownicy. Niestety, z punktu widzenia wielu instytucji, w tym finansowych lub zaufania społecznego, nie jest to już takie proste. Nie wszyscy rozumieją, na czym polega nowa filozofia publikacji, a trzeba liczyć się ze wszystkim klientami, również tymi konserwatywnymi, dla których to, co pojawia się na stronach właściciela serwisu, jest przez niego autoryzowane. Pewnym rozwiązaniem może być tu cenzura publikowanych treści, jednak po pierwsze wymagałaby ona dużych zasobów ludzkich (lub widocznych opóźnień w publikacji), po drugie cenzurowany serwis może spotkać się ze zdecydowanym sprzeciwem użytkowników. Właściciele nowych systemów muszą na serio zastanowić się nad tym problemem.

Eksplozja wymaga mocy... procesorów. Z punktu widzenia infrastruktury dotychczasowe systemy były łatwiejsze do utrzymania. Jasno rozdzielone role użytkowników przed i za barykadą firewalle ułatwiały utrzymanie bezpieczeństwa systemu, a charakter ruchu internatów, którzy de facto tylko odczytywali informacje z serwerów, pozwalał na znaczne optymalizacje wydajnościowe (na przykład leszowanie zawartości). W dobie Web2.0 systemy muszą być dynamiczne, interaktywne i niezawodne, a zarządzanie uprawnieniami użytkowników, których grupy przenikają się pomiędzy sobą, dużo bardziej skomplikowane. Pociąga to za sobą nienasycony apetyt na moc obliczeniową, dla którego wydajność dotychczasowego sprzętu była jedynie kroplą w morzu potrzeb. Przy budowie systemów nowego typu trzeba brać to poważnie pod uwagę – nawet najlepszy system do niczego się nie nada, jeżeli nie będzie wspierany przez odpowiedni sprzęt.

Czy to wszystko nie jest zbyt skomplikowane? No właśnie. Web2.0 to kraina niesamowitych możliwości, w której wszystko otrzymujemy natychmiast i na wszystko możemy mieć wpływ. Jednak duże możliwości oznaczają również dużo większe wymagania w stosunku do internauty. Należałoby

zadać sobie pytanie, jaki procent internetowego społeczeństwa jest rzeczywiście otwarty na tak duże zmiany? Czy nie okaże się przypadkiem, iż dla przeciętnego użytkownika systemy zgodne z duchem Web2.0 są po prostu zbyt rozbudowane i zawiłe w użytkowaniu? Muszą z tym zmierzyć się instytucje planujące rozbudowę systemów w tym kierunku. Bez analizy grupy docelowej odbiorców i dopasowania do nich charakteru serwisów może okazać się, że ich systemy zamiast do szerokiej rzeszy, trafią do garstki zapaleńców.

Złoty środek?

Web2.0 to kraina niesamowitych możliwości, które dotąd wydawały się nieosiągalne dla systemów internetowych. Zupełnie nowe podejście i wspaniałe ideały społeczności internetowych, które bezinteresownie wymieniają się informacjami. Jednak granica pomiędzy użytecznym i ergonomicznym systemem a dziwołagiem najeżonym nikomu niepotrzebnymi funkcjonalnościami jest bardzo cienka i łatwo się zaciera. Nie ma prostej receptury na dobry system zgodny z Web2.0. Jego twórcy muszą sami znaleźć złoty środek, balansując pomiędzy nowinkami a konserwatyzmem, tak aby zadowolili tych użytkowników, którzy rzeczywiście będą z niego korzystali. <



Sławomir Gierek

Comarch SA

Stanowisko: Consulting Manager

Sektor: Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

Bańka mydlana 2.0

Od 2006 roku wszyscy możemy chodzić z dumnie podniesionymi głowami – amerykański tygodnik „Time” ogłosił, że każdy z nas jest Człowiekiem Roku 2006. Jeszcze raz szczerze gratulacje. Zostaliśmy ustawieni w jednym rzędzie z takimi osobistościami, jak: Jan Paweł II, Lech Wałęsa oraz, co może mniej cieszyć, George W. Bush. Nasuwa się pytanie, co skłoniło redaktorów „Time’a” do takiej „szczodrości” w tytułowaniu? Odpowiedzieć można lapidarnie, lecz trochę przekornie – Web2.0.

TYTUŁ Człowieka Roku otrzymali wszyscy użytkownicy Internetu, co ma stanowić hołd oddany przez „Time’a” dla ich wkładu w masowy rozwój treści i społeczności internetowych. Jak skomentował to dziennikarz Lev Grossman: „mamy do czynienia ze wspólnotą i współpracą o skali, jakiej dotąd nie widziano”; serwis Wikipedii to według niego „kosmiczne kompendium”, a YouTube – „metropolia online”. Wszystkie wymienione serwisy oraz przysięgi społeczności internetowych wpisują się w trend Web2.0 (nazwany po raz pierwszy przez Tima O’Reilly). Większość serwisów internetowych oraz forów poświęconych tematyce Web2.0 przedstawia setki wskazówek dotyczących tworzenia społeczności internetowych, prorokujących nadejście nowej ery Internetu, w której skończą się czasy kontrolowanych przez rządy oraz przedsiębiorstwa serwisów i nastąpi całkowita decentralizacja wszelkich zasobów udostępnianych za pomocą sieci. Użytkownicy z biernych odbiorców zmieniają się w aktywnych uczestników społeczności internetowej. Oczywiście pojawiają się także głosy krytyczne np. „The Economist” już w 2005 roku opublikował artykuł, którego teza była wyraźna: Web2.0 to próba powrotu do sytuacji z 2000 roku – napompowania nowej bańki internetowej. W trochę innym duchu wypowiadają się autorytety w dziedzinach związanych z serwisami internetowymi, np. guru użyteczności Jakob Nielsen krytykuje nowy trend za brak funkcjonalnych, prostych i intuicyjnych interfejsów użytkownika – te, które są funkcjonalne, równocześnie są zbyt „ciężkie”, aby można je nazwać użytecznymi. Niestety wśród tego zgiełku informacyjnego brak jest systematycznej analizy i oceny zbioru technologii oraz koncepcji, które kryją się pod parasolem Web2.0. Celem tego artykułu jest zapoczątkowanie konstruktywnej dyskusji na ten temat.

Jak wszystkie najnowsze koncepcje, zwłaszcza związane z IT, każde nowe pojęcie czy technologia powinny posiadać zbiór wzorców projektowych. Niezależnie od tego, jak można rozumieć pojęcie wzorców projektowych w zakresie tego, co nazywamy Web2.0, autor pojęcia – Tom O’Reilly – przedstawia w swoim artykule (<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>) osiem wzorców, wytycznych dla nowego modelu serwisów. Przeanalizujemy niektóre z nich, aby ocenić ich nowatorstwo oraz wizjonerstwo, które mają być podstawą czekającej nas rewolucji w Internecie.

Siła w ilości

Pierwszym wzorcem wymienionym przez O’Reilly’ego jest „Długi Ogon” (The Long Tail). Kon-

cepcja ta została wprowadzona przez Chrisa Andersona i odpowiada sytuacji, w której wiele małych serwisów działa na zasadzie współpracy i wymiany treści w celu stworzenia nowej wartości, np. nowego serwisu. Parafrazując, można powiedzieć, że długi ogon to „siła w ilości”. Oczywiście wartością dodaną takich serwisów są algorytmy zarządzania danymi, które stanowią wyróżnik w stosunku do prostego powiązania stron internetowych. Za przykład posłużyły autorowi takie firmy jak Overture oraz Google, które powiązały publikowanie informacji na temat innych serwisów z doskonałym zarządzaniem danymi. Innym wymiarem tej samej koncepcji są sieci P2P, np. BitTorrent, który wykorzystuje ten sam protokół komunikacyjny co Skype – FastTrack. Nie wdając się w szczegóły, można powiedzieć, że w sieci P2P niektóre stacje robocze podłączone do sieci działają jako klient i serwer jednocześnie, czyli de facto są przekąźnikami. Przykładowo, telefonując za pomocą Skype’a przy wykorzystaniu sieci wewnętrznej (np. w pracy, w domu) z firewallem bez routowanego adresu IP na stacji roboczej, konieczne jest użycie supernoda, czyli wspomnianego wyżej przekąźnika. Podobnie działa wymiana plików np. w sieci BitTorrent. Oznacza to całkowitą decentralizację zasobów i brak konieczności zakupu dużych i kosztownych serwerów oraz łączy, które obsługiwałyby połączenia, udostępniały pliki itd. Podejście takie doskonale wpisuje się w koncepcję „Długiego Ogona” – im więcej użytkowników korzysta z usługi (np. Skype’a), tym lepsza jest jej jakość. Przykładowo w Polsce na 8 milionów użytkowników Skype’a przypada około 20 000 supernodów. Zastanówmy się, jakie niesie to za sobą implikacje.

Zagrożenia

Pierwsza konstatacja dotyczy wykorzystywania czyjegoś zasobu (łączy, stacji roboczej) do przekazywania informacji, nawet w chwili, kiedy my nie korzystamy ze Skype’a. Oczywiście instalując oprogramowanie, zgodziliśmy się na taki stan rzeczy (patrz licencja Skype’a), jednak nie bierzemy odpowiedzialności za jakość połączenia. Oznacza to, że korporacja zarządzająca Skypem nie może gwarantować pewnego poziomu, ponieważ nie może kontrolować nas – użytkowników. Od liczby użytkowników i ich dobrej woli zależy, czy klient Skype’a, który wykupił sobie połączenia płatne, otrzyma usługę odpowiedniej jakości. Potwierdzeniem, że jest to poważny problem, mogą być wysuwane w stosunku do Skype’a liczne skargi i roszczenia niezadowolonych klientów, którym przedstawiono faktury za przerwane lub niewykonane połączenia. Dopóki klient korzysta ze Skype’a jako darmowej usługi, takie incydenty

są akceptowalne. W sytuacji, gdy w grę wchodzi pieniądze – problem staje się realny. Druga uwaga dotyczy bezpieczeństwa. W tym miejscu warto nadmienić, iż implementacja protokołu FastTrack jest tajemnicą firmy eBay. Oznacza to, że nikt nie wie, jakie funkcje dodatkowo realizuje program Skype. Z tego punktu widzenia trudno sobie wyobrazić możliwość przesyłania poufnych danych z wykorzystaniem tej usługi. Co więcej, dane, które chciałbyś przekazać, będą przesyłane przez inny, obcy komputer, który może z łatwością je przechwycić i wykorzystać. Jak widać, koncepcja „Długiego Ogonia” ma bardzo istotne wady. W przypadku stron i serwisów internetowych wymaga zaufania do jakości danych otrzymywanych z innych źródeł, a w przypadku decentralizacji zasobów – zaufania do użytkowników usługi.

Zarządzanie danymi

Kolejny wzorzec dotyczy zarządzania danymi – „Data is the Next Intel Inside”, który wskazuje, że najważniejszym elementem nowych modeli biznesowych zgodnych z Web2.0 są dane. Zarządzanie danymi staje się kluczową kompetencją firm. Znowu za przykład może posłużyć tu firma Google, która bardziej od algorytmu wyszukiwania strzeże tajemnic związanych z architekturą platformy, zarządzaniem i archiwizacją danych, loadbalancingu itd. Oznacza to, że firmy, w tym wypadku Google, będą posiadać coraz więcej danych na temat użytkowników, które mogą odsprzedać innym firmom do sporządzania ofert marketingowych. Pierwsze precedensy z udziałem Google już ujrzały światło dzienne, kiedy opinia publiczna dowiedziała się o umowie z rządem Chińskiej Republiki Ludowej w zakresie przekazywania danych. Obecnie tworzone są stowarzyszenia oraz ruchy wzorowane na Wolnym Oprogramowaniu i określane mianem Wolnych Danych. Zarządzanie i kontrola danych użytkowników należy do firmy, która udostępnia im używany przez nich serwis. Niezależnie od starań użytkowników i szczerych chęci operatora serwisu, dane te będą zbierane i archiwizowane. Nasuwa się pytanie: jak w takim razie ma wyglądać decentralizacja zarządzania siecią firmowana hasłem Web2.0, skoro nowa jakość oznacza masowe zarządzanie danymi użytkowników?



Rafał Mrówka

Comarch SA

Stanowisko: Dyrektor Centrum Konsultingu

Sektor: Finanse i Usługi

Info: Kierował licznymi wdrożeniami w sektorze finansowym

argumentując, że nikt nie będzie płacił za informacje, jeśli może je mieć za darmo. Oczywiście trudno odmówić zasadności takiego toku rozumowania. Należy się jednak zastanowić, czy rzeczywiście można zastosować tę samą miarę dla Wikipedii i dla encyklopedii Britannica? Jak wszyscy wiemy, Wikipedię może stworzyć każdy, kto ma na to ochotę. Nie liczy się fakt, czy dana osoba ma wystarczające kompetencje w danej dziedzinie, czy też nie. Oczywiście nie oznacza to, że wszystkie informacje w Wikipedii są złej jakości, jednak wartość poszczególnych wpisów bardzo się między sobą różni. Wynika to z braku systemu zarządzania i weryfikacji danych, które są wprowadzane do Wikipedii. Na podobne zarzuty można odpowiedzieć kontrprzykładem – już od dawna programiści, wolontariusze w podobny sposób zaangażowani są w tworzenie Wolnego Oprogramowania. Można jednak dostrzec pewne różnice. Oprogramowanie, w odróżnieniu od opisu pojęć w encyklopedii, wymaga bardziej rygorystycznych procedur wytwarzania. Każdy zespół programistyczny posiada wyznaczonych testerów, których zadaniem jest znalezienie błędów w oprogramowaniu. Jednym słowem, tworzenie oprogramowania musi posiadać odpowiedni system zarządzania jakością, którego brak w przypadku inicjatyw podobnych do Wikipedii. Ostateczna decyzja, którą encyklopedię wybrać, pozostaje w gestii końcowego klienta. Sam na co dzień korzystam z Wikipedii, jednak podczas pracy nad ważnymi dokumentami (np. pracą doktorską) staram się korzystać ze źródeł, które gwarantują jakość podawanych informacji i posiadają w tym względzie niekwestionowany autorytet.

Bierni odbiory

Przedstawione powyżej przykłady oczywiście nie wyczerpują tematyki artykułu, jednak mam nadzieję, że pokazują w trochę innym świetle problematykę Web2.0. Osobiście uważam, że trend ten jest bardzo ważnym krokiem w kierunku rozwoju Internetu, jednak na tym etapie rozwoju może stanowić jedynie element amatorskiego wykorzystania sieci przez jej użytkowników. W przypadku systemów komercyjnych pojawia się problem zarządzania danymi i gwarancji jakości, co w przypadku serwisów Web2.0, ze względu na zaangażowanie użytkowników w budowę usług, jest często niemożliwe. Dodatkowo zastanawia fakt, iż jedynie około 10 proc. użytkowników społeczności wirtualnych, tj. MySpace, aktywnie uczestniczy w „budowie” serwisu, a pozostałe 90 proc. to bierni odbiorcy. Czy rzeczywiście zatem jesteśmy uczestnikami rewolucji? [◀](#)

Mądrość tłumu

Najczęściej wymienianą cechą serwisów Web2.0 jest „Mądrość Tłumu” czyli „Users Add Value”. Sztandarowym przykładem jest porównanie darmowej encyklopedii Wikipedii oraz Britanniki Online. Aktywności Web2.0 prześcigają się w przepowiadaniu końca modelu biznesowego twórców Britanniki,

Akceleracja działania aplikacji w sieci Internet

W ostatnich latach nastąpił gwałtowny rozwój aplikacji biznesowych, które dostępne są m.in. poprzez sieć Internet dla masowego odbiorcy. Większość z nas korzysta z bankowości internetowej czy systemów billingowych udostępnianych przez operatorów. Wzrastająca popularność tego typu aplikacji oraz liczba użytkowników skutkuje częstymi problemami z wydajnością systemów, co dla zwykłego użytkownika objawia się np. wolnym działaniem lub wręcz niemożliwością zalogowania się.

NAJCZĘŚCIEJ stosowanym rozwiązaniem minimalizującym problemy z wydajnością jest rozbudowa farm serwerów obsługujących dany system. W przypadku problemów z przepustowością centralnego łącza do Internetu stosuje się jego rozszerzenie. Obie metody, choć oczywiście skuteczne, mają jednak jedną poważną wadę

– koszty. Alternatywą dla zwiększania wydajności systemu bazującego na mocy serwerów jest wykorzystanie specjalizowanych sieciowych urządzeń akcelerujących. Równie ważne jest to, że urządzenia takie są w stanie znacząco przyspieszyć dostarczanie treści do klienta końcowego, co wpływa na jego satysfakcję.

Jakie były początki?

W latach 90-tych ubiegłego wieku rozpowszechnił się bezpieczny dostęp do systemów internetowych w oparciu o protokół SSL. Przyczynił się do tego przede wszystkim rozwój sklepów internetowych. Obecnie dostęp internetowy do praktycznie każdego systemu przetwarzającego dane poufne odbywa się z wykorzystaniem SSL. Protokół



SSL (mimo pojawiających się luk) został zaakceptowany jako rozwiązanie bezpieczne i wygodne dla każdego użytkownika. Wymiana kluczy oraz szyfrowanie transmisji wykorzystywane w SSL wymaga jednak sporej mocy obliczeniowej, co wiąże się z koniecznością wykonywania przez serwer (oraz klienta) złożonych wyliczeń matematycznych. Szacuje się, że wydajność serwera obsługującego transmisje SSL może być kilkanaście lub kilkadziesiąt razy niższa niż wydajność serwera terminującego zwykłe sesje http. Jest to spowodowane faktem, że procesory ogólnego przeznaczenia nie radzą sobie dobrze z wykonywaniem operacji na bardzo dużych liczbach oraz operacji matematycznych niezakodowanych wprost w instrukcjach podstawowych procesora. W związku z tym prosta implementacja SSL na serwerach webowych powoduje, że marnowana jest większość mocy obliczeniowej tego urządzenia. W takim przypadku musimy stosować serwer kilkukrotnie silniejszy pod względem mocy obliczeniowej niż w przypadku, gdyby terminowane były sesje nieszyfrowane. Rozwiązanie tego problemu zostało znalezione już dawno – to urządzenia specjalistyczne do obsługi SSL. Najczęściej spotyka się dedykowane karty instalowane bezpośrednio w serwerach lub zewnętrzne urządzenia sieciowe. W pierwszym przypadku karta przejmuje całość obsługi SSL, odciążając w ten sposób procesor serwera. Dedykowane urządzenia sieciowe terminują sesje SSL, co powoduje, że serwery webowe terminują zwykłe transmisje http, nie uczestnicząc w szyfrowaniu danych. Oba rozwiązania pozwalają na uzyskanie znaczących oszczędności finansowych.

Drugim problemem, jaki zauważono już w latach 90-tych, była często zbyt mała moc pojedynczych serwerów klasy midrange w stosunku do wymagań aplikacji dostępnych przez Internet. Dochodziły do tego kwestie związane z koniecznością zapewnienia wysokiej dostępności i eliminacji pojedynczych punktów awarii. Stosowanie serwerów high end oraz konfiguracji klastrowych wiązało się najczęściej z radykalnym wzrostem kosztów. Rozwiązaniem okazało się użycie systemów balansujących (sprzętowych lub programowych). Sprzętowe rozwiązania balansujące pozwalają na rozłożenie ruchu na kilka serwerów webowych. Jednak

od strony klienta końcowego jest to niezauważalne – odwołuje się on wciąż do jednego adresu (np. www.ebay.com), nie mając często świadomości, że każda jego sesja może być obsługiwana przez inny serwer fizyczny. Od strony dostawcy aplikacji pozwala to na zastąpienie serwerów klasy high end odpowiednią liczbą serwerów niższej klasy, a co za tym idzie – na obniżenie kosztów systemu. Drugą istotną zaletą oferowaną przez load balancery jest zwiększenie niezawodności systemu. Dobrej klasy urządzenie typu load balancer są w stanie wykrywać nie tylko awarie systemu (np. sytuacje, gdy dane zwracane przez serwer są nieprawidłowe), ale także działać proaktywnie. W przypadku, kiedy liczba sesji obsługiwanych przez dany serwer osiąga pułap, powyżej którego nie można już ich prawidłowo obsługiwać, load balancer zaprzestaje wysyłania na obciążony serwer nowych sesji, przekierowując je na urządzenia mniej wykorzystywane. Także w przypadku awarii serwerów fizycznych system pozostaje wciąż dostępny dla użytkownika końcowego, gdyż ich sesje są przenoszone na serwery pracujące poprawnie.

Co jeszcze można zrobić dla poprawy działania systemów internetowych

Działalność systemów webowych (jak i całej sieci Internet) opiera się na protokole IP (i najczęściej TCP). Zasady działania protokołu IP w wersji 4 zostały opisane w dokumencie RFC791 opublikowanym we wrześniu 1981 roku. I choć nie zmieniły się one bardzo od tego czasu, realia są już zupełnie inne. Protokół TCP, w oparciu o który odbywa się m.in. transmisja http, był opracowany do działania na wolnych łączach z dużą liczbą błędów i znaczącą utratą pakietów. W związku z tym posiada on wiele cech niezbędnych przed kilkunastu laty, lecz powodujących obecnie poważne problemy wydajnościowe. Dlatego też, budując duży system internetowy i myśląc o jego optymalizacji wydajnościowej, konieczne jest zejście na poziom stosu TCP/IP. Istnieje kilka podstawowych sposobów na znaczące przyspieszenie dostępu do systemów internetowych, bazujące na optymalizacji TCP/IP:

1. TCP Multiplexing. Użytkownik końcowy, łącząc się z stroną internetową, zauważa, że pojedyncza

sesja http może wygenerować nawet kilkanaście sesji TCP/IP. I o ile on nie ma z tego powodu większych problemów, o tyle w przypadku serwera obsługującego np. 10 000 użytkowników łączy się to z koniecznością nawiązywania oraz obsługi np. 150 000 sesji TCP. Taka skala wpływa już ewidentnie na obniżenie wydajności serwera. Rozwiązaniem jest zastosowanie specjalizowanego urządzenia sieciowego odpowiedzialnego za akcelerację TCP/IP. Urządzenie takie odpowiada za proces nawiązywania/utrzymywania/zrywania sesji z użytkownikami końcowymi, posiadając z drugiej strony tylko kilka aktywnych sesji TCP/IP do serwera webowego. W takiej sytuacji serwer webowy odpowiedzialny jest praktycznie tylko za dostarczanie treści. Pozwala to nawet na **kilkukrotny** wzrost liczby obsługiwanych żądań.

2. Kompresja. Mechanizmy zaimplementowane w protokole TCP/IP pozwalają na kompresję przesyłanych danych. Najczęściej stosowanymi algorytmami kompresji są GZIP oraz Deflate. Wykonywanie kompresji na serwerach posiada jednak ograniczenia związane zarówno z wydajnością (procesory ogólnego przeznaczenia nie są w tym najlepsze), jak i maksymalną wielkością danych możliwych do kompresji. Alternatywą jest przeniesienie kompresji na urządzenia specjalizowane, realizujące ją w oparciu o specjalizowane procesory ASIC oraz nieposiadające praktycznie ograniczeń w stosunku do wielkości kompresowanego obiektu. Nowością jest również powiązanie mechanizmów kompresji oraz tzw. *http chunkingu*. Http chunking pozwala na dzielenie dużych danych na mniejsze porcje – czego rezultatem jest np. przyspieszenie wyświetlania stron WWW.

3. Sterowanie sesjami TCP/IP. Jednym z głównych problemów związanych z TCP/IP jest przestarzały sposób sterowania nawiązywaniem i obsługą sesji TCP/IP. Wbudowany w protokół mechanizm slow-start powoduje, że osiągnięcie optymalnego pod względem szybkości przesyłania strumienia TCP zajmuje kilka rund. Powoduje to, że w początkowym etapie sesji TCP dane przesyłane są znacznie wolniej niż pozwala na to przepustowość, także po nieprawidłowym zerwaniu sesji szybkość transmisji nowej sesji jest mała i odbudo-

wuje się dopiero stopniowo. Zdarza się, że czas odbudowania pełnej prędkości transmisji liczony jest w minutach. Drugim problemem jest niski standardowy czas podtrzymania sesji. W praktyce powoduje to, że choć użytkownik posiada wciąż aktywną sesję w przeglądarce (gdyż np. przeczytanie strony zajmuje 2 minuty), sesje transmisyjne są w tym czasie zrywane z powodu wygaśnięcia czasu jej trwania. Kontynuacja przeglądania strony powoduje więc konieczność ponownego nawiązywania sesji TCP/IP, co z omówionych powyżej względów jest procesem bardzo niepożądanym. Sposobem na uniknięcie tego problemu jest sztuczne podtrzymywanie sesji TCP/IP wykonywane przez specjalizowane urządzenia sieciowe. W efekcie sesje nie wygasają, a dane żądane przez klienta docierają do niego szybciej. Unika się dzięki temu również obsługi nawiązywania i zrywania sesji TCP, co jest bardzo istotne, bowiem procesy te wymagają dużej alokacji zasobów systemowych.

Dodatkowa funkcjonalność

Wiele funkcjonalności opisanych wcześniej może być zaimplementowanych w pojedynczym urządzeniu. Dzięki temu jedna inwestycja umożliwia optymalizację pracy systemu Web na kilku płaszczyznach. Poza omówionymi mechanizmami urządzenia akcelerujące posiadają również inne funkcjonalności istotne dla dostawcy usług. Można wśród nich wymienić m.in.:

1. Caching. Część treści dostarczanej przez systemy ma charakter statyczny (niezmieniający się z czasem i kontekstem). Taka treść może być przechowywana w urządzeniu typu cache i serwowana bezpośrednio z niego bez angażowania w to serwera Web. Mechanizmy stosowane w urządzeniach typu cache pozwalają na przechowywanie najczęściej wykorzystywanych obiektów w szybkiej pamięci DRAM, co znacząco poprawia prędkość dostarczania treści do użytkownika.

2. Bezpieczeństwo Sesje http są sprawdzane pod względem poprawności (np. blokowanie niepoprawnych odwołań URL, inspekcja i blokowanie ataków typu przepełnienie bufora). Możliwa jest również ochrona systemu przed atakami typu DOS (denial of Service) oraz syn flood.

3. Global server load balancing – pozwala na rozproszenie serwerów dostarczających treści poza jedną lokalizację. Np. system rozpoznaje, że użytkownik łączy się ze stroną www.yahoo.com pochodzi z Europy i do jego obsługi przypisywany jest serwer, który obsługuje go najlepiej (np. stojący w kraju, z którego pochodzi użytkownik).

Podsumowanie

Budując nowy system webowy, warto wykonać analizę lub testy wydajnościowe z wykorzystaniem specjalizowanych urządzeń akcelerujących. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że dobrze dobrane i skonfigurowane urządzenia tego typu pozwolą na znaczące obniżenie kosztów inwestycji i przyczynią się do polepszenia jakości dostępu do systemu oferowanego użytkownikowi końcowemu. Także przy rozwijaniu systemów warto zastanowić się, czy kolejna rozbudowa serwerów jest konieczna, czy też postawiony cel można uzyskać potencjalnie mniejszym kosztem. ◀



Jacek Urban

Comarch SA

Stanowisko: Kierownik Działu Konsultingu Bezpieczeństwa i Ochrony Danych

Sektor: Usługi

NORDfaktor

DLA BANKU DnB NORD POLSKA SA

Dynamika wzrostu przychodów i obrotów polskich faktorów, zarówno tych dużych, jak i małych wskazuje jednoznacznie na coraz większą potrzebę rynku wynikającą w dużej mierze z dynamiki wzrostu gospodarczego połączonej z rosnącą świadomością klientów.

Analiza sytuacji

Bank DnB NORD Polska specjalizuje się obecnie w obsłudze dużych i średnich przedsiębiorstw. „Bank stworzony dla firm” stawia na profesjonalny serwis klientów oraz tworzenie i rozwój nowoczesnych produktów finansowych.

Wschodząca gwiazda instytucji finansowych, jaką jest faktoring, zajmuje w ofercie Banku szczególne miejsce. Menedżerowie Banku oraz specjaliści Comarch wspólnymi siłami wypracowali rozwiązanie IT, które zagwarantuje Bankowi pozycję lidera w zakresie oferty finansowania handlu, upraszczając oraz całkowicie automatyzując obsługę faktoringu.

Faktoring od początku był jednym z najmocniej rozwijanych produktów finansowych Banku.

Aby pozyskać klientów i poszerzać ofertę w zakresie finansowania handlu, Bank zdecydował się na wdrożenie nowoczesnej platformy informatycznej dedykowanej do obsługi faktoringu.

Pozycja Comarch na międzynarodowym rynku oraz doświadczenie we wszystkich obszarach rozwiązań IT dla bankowości zadecydowały o nawiązaniu przez Bank długotrwałej i szerokiej współpracy we wdrażaniu, a także rozwoju nowych aplikacji.

Główne wyzwania

Pierwszy tak kompleksowy projekt wdrożenia systemu faktoringowego zrealizowany przez Comarch dla banku DnB NORD wymagał przeprowadzenia szczegółowych analiz oraz – w oparciu o nie – zaprojektowania systemu, który spełni ocze-

kiwania klienta i zdefiniuje nową jakość wśród dostawców rozwiązań IT dla polskiego, a także międzynarodowego rynku faktoringowego.

Największym wyzwaniem, jakim musieli stawić czoła projektanci systemu Comarch Factoring (nazwa stosowana przez Bank: NORDfaktor), był wyścig z czasem. Faktoring coraz bardziej zyskuje na polskim i międzynarodowym rynku dzięki uproszonym procedurom obsługi oraz możliwości uzyskania przez klientów środków na bieżącą działalność. Jednocześnie faktoring należy do grupy zaawansowanych usług finansowych, w przypadku których wymagana jest specjalistyczna wiedza oraz sprawna obsługa skomplikowanych procesów biznesowych. Na te wymagania odpowiedział Comarch, projektując i wdrażając w Banku DnB NORD system do obsługi faktoringu.

Kolejnym oczekiwaniem ze strony przyszłych użytkowników było otrzymanie systemu, który może być w przyszłości rozbudowywany zgodnie z tempem rozwoju biznesu faktoringowego. Faktoring jako usługa coraz popularniejsza i ciągle dynamicznie się rozwijająca nakazuje jeszcze szybszą ewolucję rozwiązań IT w zakresie tego produktu finansowego.

Ostatnim z grupy najważniejszych oczekiwań stawianych systemowi było zapewnienie jego użytkownikowi (Bankowi) przewagi konkurencyjnej na rynku dostawców usług faktoringowych. Klienci faktoringowi, dokonując wyboru dostawcy usług, przykładają szczególną wagę do środków komunikacji, jakie oferuje faktor. Mając to na uwadze, Comarch zaproponował innowacyjne rozwiązanie w zakresie integracji z systemami faktorantów tak, aby zminimalizować zaangażowanie faktorantów oraz pracowników Banku w obsługę transakcji.

Wdrożenie

Projekt wdrożenia systemu NORDfaktor poprzedzony był wdrożeniem systemu bankowości internetowej NORDnet, również autorstwa Comarch. Prace analityczne rozpoczęły się 1 marca 2006 r. Zespół projektowy Comarch wspólnie z zespołem specjalistów ze strony Banku opracował koncepcję wdrożenia aplikacji. NORDfaktor jest pierwszym kompleksowym rozwiązaniem dla faktoringu autorstwa Comarch. Prace analityczno-wdrożeniowe trwały 7 miesięcy, 1 października 2006 r. pracownicy Banku rozpoczęli użytkowanie aplikacji.

Pierwszy etap wdrożenia zakładał uruchomienie podstawowych funkcjonalności faktoringu klasycznego wraz z integracją rozwiązania z systemem bankowości internetowej NORDnet, systemem centralnym Midas, systemem centralnego zarządzania użytkownikami Hades oraz operato-

rem ECOD (obsługa e-faktur). Drugi etap wdrożenia zapewnił poszerzenie funkcjonalności systemu o faktoring odwrotny. Podstawowym założeniem projektu wdrożeniowego było stworzenie rozwiązania umożliwiającego obsługę procesów faktoringowych od początku do końca, przy maksymalnej jej automatyzacji.

Korzyści biznesowe

System NORDfaktor umożliwił Bankowi szerokie i zakończone sukcesem wejście na rynek polskich faktorów. Dzięki pełnej automatyzacji procesu klient może uzyskać środki finansowane nawet w ciągu 60 minut od momentu wysłania do Banku drogą elektroniczną wniosku o wykup.

Najpełniej korzyści biznesowe osiągnęte przez Bank z tytułu użytkowania systemu NORDfaktor obrazują wypowiedzi przedstawicieli Banku:

System pozwala na przejęcie przez bank funkcji monitorowania i administrowania należności, generuje monity, wzywając dłużników do dokonania płatności i udostępnia klientom raporty na temat stanu należności, opóźnień, spłat, a także raporty o dostępnych i wykorzystanych kwotach limitów.

System zapewnia dużą funkcjonalność, umożliwiając obsługę pozastandardową, np. opcje finansowania wierzytelności z pobieraniem odsetek miesięcznie – na koniec każdego miesiąca finansowania, lub z dołu – na koniec okresu finansowania, możliwość dodatkowego finansowania dłużnika po terminie płatności faktury, bez względu na to, czy wcześniej zastosowano dyskonto, czy też nie.

Każda faktura w systemie dostępna jest wraz z informacją o pobranej prowizji, odsetkach, naliczonym podatku VAT od odsetek i prowizji, a także o każdej korekcie oraz wszystkich podstawowych danych związanych z tymi korektami.

Warto też wspomnieć, że system NORDfaktor jest laureatem wyróżnienia w V edycji prestiżowego konkursu tygodnika „Gazeta Bankowa” na najlepszy projekt informatyczny „Lider Informatyki Instytucji Finansowych”. NORDfaktor otrzymał wyróżnienie w kategorii „Systemy transakcyjne”.

Podsumowując, wdrażając system NORDfaktor, Bank zyskał na:

- czasie obsługi transakcji,
- wyeliminowaniu potrzeby tworzenia dodatkowych stanowisk operacyjnych w związku z rozwojem biznesu faktoringowego,
- wzroście dochodu z działalności faktoringowej,
- przewadze konkurencyjnej na rynku dzięki innowacyjnemu rozwiązaniu: moduł do obsługi e-faktur, integracja z systemami klientów, webowy interfejs klientów. ◀

Bank DnB NORD

Bank DnB NORD działa na polskim rynku od 2002 roku. Należy do Grupy Bankowej DnB NORD, utworzonej przez NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale oraz największy bank norweski DnB NORD. Bank obsługujący sektor klienta korporacyjnego ma nowoczesną strukturę organizacyjną opartą na innowacyjnych rozwiązaniach IT. W pełni zautomatyzowana, z informatyzowaną obsługą klienta umożliwia rezygnację z sieci oddziałów.



Elżbieta Dziadowiec

Comarch SA

Stanowisko: Business Solution Manager

Sektor: Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

Info: W Comarch zajmuje się systemami wspierającymi usługi faktoringowe.

Sukces Rodzi Sukces

– ŻYCIORYS COMARCH FACTORING

Sporo za nami – jeszcze więcej przed. Ostatni rok można bez wątpienia nazwać „rokiem faktoringu” dla wschodzących w tej branży rynków Europy Środkowo-Wschodniej, jak również dla Comarch jako dostawcy kompleksowego rozwiązania faktoringowego.

Krótką – długą historią Comarch Factoring

Dynamika wzrostu biznesu faktoringowego łącznie z jednoznacznymi prognozami rynkowymi dla tej branży zostały dostrzeżone i odpowiednio przełożone przez specjalistów Comarch na kierunki rozwoju aplikacji faktoringowej.

Pierwsze kompetencje w faktoringu nasz zespół wdrożeniowy zdobył podczas integracji systemu bankowości internetowej z systemem finansowania handlu Trade-Financing w Banku BPH. Kolejnych doświadczeń nabyliśmy podczas wdrażania systemu kredytowego w spółce Eurofaktor. Ta praktyka stanowiła dla specjalistów Comarch zaledwie „rozgrzewkę” przed pracami konsultingowymi oraz wdrożeniowymi w zakresie opracowania i rozwoju docelowego rozwiązania faktoringowego.

Idea stworzenia pierwszego kompleksowego rozwiązania faktoringowego zrodziła się w 2006 roku. Paweł Bojar – konsultant biznesowy w sektorze Bankowość, Finanse i Usługi – opracował pierwszą wersję rozwiązania faktoringowego dla banku DnB Nord. Analizy w Banku rozpoczęły się 1 marca 2006 r.

Zdecydowanie najmocniejszym elementem wdrożenia systemu NORD-Faktor była integracja

ze wszystkimi rozwiązaniami informatycznymi Banku wdrażanymi przez Comarch, takimi jak: NORDnet (system bankowości internetowej), Hades (system centralnego zarządzania użytkownikami), ECOD (Elektroniczne Centrum Obiegu Dokumentów) oraz systemem centralnym Midas.

To, co zapewniło Bankowi pozycję lidera w zakresie oferty faktoringowej na rynku wschodnioeuropejskim, to niewątpliwie możliwość rozliczania faktur elektronicznych oraz bezpośredniego ich zaciągania z systemów finansowo-księgowych faktorantów (dzięki zastosowaniu ECOD Connectora).

Na szybką popularyzację nowej oferty Banku w zakresie faktoringu wpłynęło też wykorzystanie zasady Single Sign On podczas projektowania interfejsów komunikacyjnych pomiędzy systemem NORD-Faktor oraz NORDnet. Dzięki temu klienci – użytkownicy bankowości internetowej – po jednokrotnym zalogowaniu się do webowej aplikacji mogą obsługiwać swoje produkty faktoringowe.

W marcu br. nasz system NORD-Faktor wdrożony w Banku DnB NORD zdobył uznanie na rynku dostawców rozwiązań IT – został wyróżniony w konkursie zorganizowanym przez „Gazetę Bankową” w kategorii systemy transakcyjne.

Intensywny rok dla faktoringu

Dokładnie rok temu rozpoczęłam pracę w consultingu sektora Finanse i Usługi Comarch. Od początku zajmowałam się rozwojem rozwiązań dla faktoringu. Za priorytet w tej dziedzinie uznałam mocne otwarcie na rynek potencjalnych klientów oraz partnerów Comarch w zakresie projektowania systemów dla finansowania wierzycielności. To był wyjątkowo długi i jednocześnie owocny rok dla rozwoju produktu.

Niesamowicie napięty harmonogram spotkań, działań analitycznych, intensywne prace nad tworzeniem dokumentacji ofertowej oraz zaangażowanie w procesy przetargowe zbudowały łącznie sporą bibliotekę wiedzy o faktoringu i rozwiązaniach faktoringowych.

Comarch Factoring jako system back-endowo – front-endowy, swą komplikacją i zaawansowaniem procesów rozumiany jako system corowy banku/firmy faktoringowej, wymagał dłuższego procesu analizowania zalet i obszarów do rozszerzenia obecnej jego wersji, projektowania rozwoju oraz przekonywania klientów do kompetencji Comarch w tym zakresie.

Jednocześnie świadomość, że rynek faktoringowy Europy Środkowo-Wschodniej jest obecnie na granicy fazy rączkowania oraz intensywnego wzrostu, rozpostarła przed nami szerokie horyzonty w zakresie możliwości ewolucji naszego systemu i jego popularyzacji na rynku.

Roczne prace nad rozwojem aplikacji faktoringowej poskutkowały nakreśleniem zasad produktyzacji systemu oraz analizy rynku faktoringowego.

Rok obfitował w spotkania, prezentacje, warsztaty u naszych klientów (sektor bankowy oraz niebankowe spółki faktoringowe). Spotykając się z uznanymi specjalistami w dziedzinie faktoringu z około 30 instytucji, miałam możliwość poznania różnych spojrzeń na te same zagadnienia, a także zapoznania się z szeroką paletą oczekiwań oraz przewidywań bazujących na ogólnoświatowych i europejskich tendencjach rozwoju tego typu usług finansowych. Te doświadczenia utwierdziły mnie w przekonaniu, że polski, a tym bardziej rosyjski rynek faktoringowy jest jeszcze daleki od standaryzacji charakterystycznej dla dojrzałej fazy rozwoju produktu. Fakt ten stanowił podstawę do rozpoczęcia prac nad opanowaniem – w pierwszej kolejności krajowego – rynku dostawców rozwiązań dla faktoringu, a co za tym idzie proponowania sektorowi finansowemu zaprojektowanych przez Comarch rozwiązań.

Procesy przedofertowe, kolejne kroki postępowania przetargowych oraz negocjacje po dokonaniu przez naszych klientów wyboru oferty Comarch na system faktoringowy oznaczały ciągłe zaangażowanie konsultingu, zespołu produkcyjno-wdrożeniowego, handlu i specjalistów ze strony klientów.

Niemniej zaangażowanie przyniosło oczekiwany efekt w postaci rozpoczętych prac wdrożeniowych oraz finalizacji kolejnych możliwości wdrożeń naszego rozwiązania.

I co dalej?

Pierwsze duże efekty rocznej pracy nie oznaczają „wakacji faktoringowych” dla mnie jako osoby odpowiedzialnej za rozwój oferty w zakresie rozwiązań wspierających finansowanie handlu w sektorze bankowym i finansowym. Zakładam, że stanowi to mocny impuls rozwoju, porządkowania oraz produktyzacji naszego systemu. Szansa rynkowa i spore doświadczenie Comarch w realizacji wdrożeń faktoringowych otwiera przed nami duże możliwości ewolucji systemów corowych dedykowanych obsłudze poszczególnych grup produktowych bankowości korporacyjnej.

Przewidujemy również intensywny rozwój samego rozwiązania Comarch Factoring – poszerzenie możliwości definiowania współpracy z klientem, środków komunikacji, optymalizacji ryzyka biznesowego oraz operacyjnego, jak również rozwój modułu wsparcia sprzedaży.

Od roku nieprzerwanie uczestniczymy w postępowaniach przetargowych na rynkach wschodnich (Rosja, Ukraina), które wzbogaciły nas o wiedzę w zakresie specyfiki tego rynku, jakże odmiennego od polskich realiów. Witalij Piaskowski – konsultant w zakresie Comarch Factoring odpowiedzialny za rynki wschodnie – posiada ponadroczne doświadczenie w rozmowach z największymi bankami Rosji i Ukrainy. Dzięki temu znamy i potrafimy interpretować oczekiwania naszych wschodnich sąsiadów, co przynosi widoczne efekty w postaci umieszczenia Comarch jako oferenta Comarch Factoring na short lists naszych potencjalnych wschodnich klientów.

Niebawem skierujemy naszą ofertę również do mniejszych firm faktoringowych w modelu Application Service Provider, dzięki czemu otrzymają najwyższą jakość w niezwykle atrakcyjnej cenie. Comarch zamierza promować swoje rozwiązanie również w formie planowanych na przyszły rok konferencji faktoringowych oraz licznych publikacji specjalistycznych dzięki nawiązaniu współpracy z jedną z największych i najbardziej prestiżowych polskich uczelni.

Życzymy naszym klientom zadowolenia oraz rozwoju biznesu faktoringowego wielokrotnie przewyższającego i tak już korzystne prognozy rynkowe. Sobie natomiast życzymy jak najlepszego wykorzystania szansy rynkowej. <

Zaledwie po 7 miesiącach prac analityczno-wdrożeniowych Comarch uruchomił podstawowy zakres funkcjonalny systemu faktoringowego NORD-Faktor. Był to zdecydowany akcelerator rozwoju biznesu faktoringowego Banku, który zgodnie z najnowszymi trendami bankowości oparł ten rozwój na nowoczesnych rozwiązaniach IT zapewniających mu multikanalową komunikację z klientami oraz pozwalających na rezygnację z otwierania sieci placówek.

Intensywne procesy przetargowe, postępowania ofertowe oraz wielomiesięczne rozmowy z klientami zaowocowały niemal jednoczesnym sfinalizowaniem dwóch kontraktów niezwykle istotnych z punktu widzenia rozwoju systemu faktoringowego.

Pierwszy z nich to kontrakt na wdrożenie pełnego rozwiązania back-endowego (księgowanie, rozliczenia) oraz front-endu klienckiego i bankowego w Getin Banku (w pierwszym półroczu br. Bank wykupił faktury na łączną kwotę 354,93 mln zł, powiększając tym samym udział w rynku o ok. 3 proc.). W ramach tego wdrożenia Comarch dostarczył Bankowi również system do zarządzania użytkownikami oraz bezpieczeństwem.

Drugi kontrakt to umowa na wdrożenie pełnego rozwiązania Comarch Factoring (back- i front-end) oraz rozwiązań wspomagających DRACO (zarządzanie użytkownikami) i SOPEL (System Obsługi Podpisu Elektronicznego) w banku BGŻ SA.



Elżbieta Dziadowiec

Comarch SA

Stanowisko: Business Solution Manager

Sektor: Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

Info: W Comarch zajmuje się systemami wspierającymi usługi faktoringowe.

Na początku był chaos

Zarządzanie procesowe! Optymalizacja i standaryzacja procesów! Podniesienie ergonomii i efektywności pracy! Jak wdrożyć standardy Business Process Management w instytucji finansowej, w której mnogość produktów, procedur i powiązanych ze sobą systemów przyprawia o zawrót głowy?

ABY prowadzić i zarządzać firmą w warunkach silnej konkurencji na rynku, należy wykazać się wyjątkową dbałością o procedury oraz procesy biznesowe, ich wydajność i koszty obsługi.

Rynek usług finansowych to samonapędzająca się maszyna, która podnosi coraz wyżej poprzeczkę w zakresie jakości, transparentności i mnogości oferowanych usług.

Zarządzanie procesami biznesowymi, ich optymalizacja i standaryzacja staje się obecnie wymogiem w sprawnie działającej organizacji, nie zaś luksusem i innowacyjnością.

Chaos

W Europie Business Process Management jest stosowany przez 41 proc. firm (wg badań FileNet), w Polsce – według badania archITec – przez 16 proc. przedsiębiorstw.

Wykorzystanie BPM nie jest skorelowane z branżą – odsetek firm wykorzystujących technologię jest zbliżony w ubezpieczeniach, ban-

kowości, telekomunikacji, przemyśle i waha się od 13 do 19 proc. Perspektywy nie są też specjalnie obiecujące: tylko 8 proc. ankietowanych firm planuje zakup i wdrożenie technologii BPM w ciągu najbliższych dwóch lat. Najczęstszymi obszarami zastosowań technologii BPM są obsługa klienta (82 proc.), administracja (75 proc.) i księgowość (73 proc.). W produkcji zaledwie w 5 proc. ankietowanych firm procesami steruje system BPM.

Firmy, które już korzystają z tych rozwiązań, oceniają je jako bardzo zaawansowane. Korzyści wymieniane przez ankietowanych to usprawnienie procesów w przedsiębiorstwie (18 proc. badanych), redukcja kosztów (9 proc.) oraz poprawa dostępności dokumentów (9 proc.).

Ponad połowa (55 proc.) badanych przedstawicieli firm nie potrafi jednak wskazać żadnych korzyści wynikających ze stosowania technologii BPM albo odmawia odpowiedzi (12 proc.). Aż 43 proc. ankietowanych nie potrafi ocenić, czy ma jakieś obawy związane ze stosowaniem BPM. 9 proc. badanych obawia się przygotowania i wdro-

żenia systemu oraz bezpieczeństwa informacji (źródło: idg.pl).

Pierwszy krok – Business Process Management

Każdy proces w banku czy innej instytucji finansowej składa się z wielu czynności koniecznych do wykonania przez użytkowników. Szczególnie wyraźnie widać to przy analizie procesów kredytowych. Począwszy od przedstawienia propozycji oferty klientowi, przez przyjęcie wniosku i dokumentów, weryfikację danych oraz wnioskodawców, przygotowanie umowy, postawienie środków do dyspozycji i późniejsze rozliczenia, użytkownicy zmuszeni są do rejestrowania swoich czynności w wielu systemach, które często nie są ze sobą w żaden sposób powiązane. To z kolei oznacza wielokrotne wykonywanie tych samych czynności, jak np. uzupełnianie danych klienta. Dodatkowo późniejsza obsługa administracyjna kredytów wymaga działań zgodnych z procedurami bankowymi (rejestracja zabezpieczeń, wyliczenie poziomu rezerw,

raportowanie i sprawozdawczość zewnętrzna oraz wewnętrzna). Należy również wspomnieć, że sprzedaż tego samego produktu w różnych placówkach jednej instytucji może mieć zupełnie inny przebieg, a to stawia naszą organizację w niekorzystnym świetle.

Brak standaryzacji procesów poprzez zarządzanie nimi, jak również brak powiązania elementów procesu za pomocą silnika workflow może znacznie wydłużać cały proces, a także zwiększać ryzyko operacyjne i kredytowe. Dodatkowo brak kontroli oraz dowolność interpretacji procedur przez pracowników naraża cały proces na błędy w obsłudze i brak przestrzegania standardów. Trudno również mówić w takim przypadku o próbie optymalizacji kosztów działalności instytucji finansowej, ponieważ np. zwiększenie wolumenu portfela kredytowego w wyniku zintensyfikowanej akcji sprzedażowej może wiązać się z koniecznością zwiększenia zatrudnienia.

Modelowanie procesów, nadawanie im odpowiedniej formy służy odwzorowaniu za pomocą przyjętych symboli procedur postępowania zachodzących w każdej organizacji, w tym również instytucji finansowej. Celem Business Process Management jest gruntowne udokumentowanie procesów, jak również ich analiza pod wcześniej określonym kątem, stanowiąca podstawę do ich późniejszego udoskonalenia (optymalizacji i standaryzacji). Może być ono również wykonane dla potrzeb diagnostycznych w celu znalezienia przyczyn występujących błędów (np. tak zwanych wąskich gardeł) lub ich dostosowania do zmieniających się wymogów organizacyjnych i rynkowych. Modelowaniem procesów można się także posłużyć przy projektowaniu nowych, dotychczas nieopisanych procesów, np. podczas dodawania do oferty sprzedażowej nowych produktów.

Krok dalej – ład: Platforma Integracyjna

Sama reorganizacja i standaryzacja procesów może okazać się jednak niewystarczająca. Pracownicy nadal bowiem będą borykali się z koniecznością logowania do wielu systemów, posiadania wnikliwej wiedzy w zakresie kolejności i poprawności

wykonywanych czynności, a sama firma zmuszona będzie do organizowania dużej liczby szkoleń bez gwarancji zminimalizowania dzięki nim ryzyka operacyjnego.

Biorąc pod uwagę powyższe, koniecznością staje się wdrożenie w organizacji Business Process Management, a w konsekwencji również implementacja zoptymalizowanych procesów w jednej Platformie Integracyjnej, która będzie łączyć wiele aplikacji w jeden proces workflow.

Korzyści z wdrożenia Platformy Integracyjnej to przede wszystkim:

- Standaryzacja i optymalizacja procesu: Business Process Management zapewnia szczegółową analizę dotychczasowych procedur, której wynikiem są zoptymalizowane i ustandaryzowane procesy.
- Monitorowanie procesu: Platforma Integracyjna rejestruje każdy krok w ramach procesów, jak również każdą czynność użytkownika.
- Automatyzacja pewnych działań: Platforma Integracyjna ma wbudowane wszelkie kalkulatory. Integracja poprzez szynę SOA zapewnia wymianę niezbędnych informacji pomiędzy różnymi systemami, bez konieczności ich powtarzania oraz ingerencji użytkownika.
- Zwiększenie ergonomii pracy: użytkownik platformy jest prowadzony przez cały proces biznesowy. Zaimplementowany workflow wskazuje kolejność koniecznych do wykonania zadań. Dodatkowo mechanizm single sign on eliminuje potrzebę logowania się do wielu systemów.
- Zmniejszenie ryzyka operacyjnego: platforma integracyjna, dzięki silnikowi workflow, zapewnia jej użytkownikowi podpowiedzi, jakie czynności i w jakim systemie należy wykonać w celu realizacji pełnego procesu. Ma również wbudowane mechanizmy sprawdzania uprawnień i podwójnej akceptacji tych czynności (maker-checker).
- Podniesienie bezpieczeństwa systemowego: moduły bezpieczeństwa umożliwiają między innymi globalne zarządzanie użytkownikami, ich prawami i rolami w procesie oraz politykami bezpieczeństwa.

Zdanie sobie sprawy z konieczności zmian w organizacji sprawi, że wdrożenie zarządzania procesowego nie będzie jedynie kosztem i dodatkową pracą.

Nie można wdrożyć BPM bez wcześniejszego uświadomienia sobie potrzeby jego posiadania. Zarządzanie procesowe to przede wszystkim kultura korporacyjna. Każdy członek naszej organizacji musi widzieć wymierne korzyści dla siebie. Zmiana sposobu myślenia o danych procedurach, pojmowania ich jako całości procesu wraz z wizją osobistych korzyści to klucz do sukcesu.

Podobnie platformy integracyjnej nie należy traktować jedynie jako kolejnej aplikacji informatycznej. Obecnie każdy system jest przede wszystkim biznesem – narzędziem do generowania zysków, inwestycją, która w krótkim czasie zacznie się zwracać. Połączenie nowej kultury korporacyjnej w obszarze procesów w niej zachodzących wraz z wdrożeniem narzędzia biznesowego, które te procesy usprawni, może stać się przysłowiowym czarnym koniem w wyścigu o przewagę konkurencyjną. ◀



Anna Wierzchucka

Comarch SA

Stanowisko: Consulting Manager

Sektor: Finanse, Bankowość
i Ubezpieczenia

Rynek jak na dłoni

Polski handel nie ma się czego wstydić. Wdraża rozwiązania informatyczne znacznie przewyższające te stosowane na zachodzie – mówi Jacek Mikuś, Dyrektor Konsultingu ECOD w Comarch SA, w wywiadzie, który ukazał się w dwutygodniku „Handel” 20 czerwca 2007, str. 22. Rozmowę przeprowadziła p. Katarzyna Pierzchała

Comarch jest wiodącym dostawcą rozwiązań i usług informatycznych na polskim rynku. Mocną pozycję zbudowaliście m.in. dzięki opracowaniu własnego systemu ECOD, zgodnego ze standardem EDI. Czas realizacji zamówienia przez hurtownię czy magazyn centralny, lub generalnie przez dostawcę, można dosłownie przeliczyć na pieniądze. Nieobecność produktu na sklepowej półce to wymierna strata. Dlatego tak ważna jest szybkość wymiany dokumentów. Co oferujecie handlowcom, którzy zdecydują się na ECOD?

Platforma Comarch ECOD to jedno z wielu rozwiązań opracowanych przez naszą firmę. Paleta produktów choćby samego sektora Finanse i Usługi w Comarch jest na tyle szeroka, że trudno odnosić pojedynczy z nich to sukcesu całej firmy. Niemniej jednak to jeden z kluczowych produktów, dzięki któremu zdobyliśmy duże zaufanie na rynku

FMCG. Odpowiadając na pytanie o czas dostawy i szybkość wymiany dokumentów powiem krótko. Czas to pieniądz. Kto lepiej, dokładniej i szybciej potrafi reagować na zapotrzebowanie rynku ten zarabia więcej. Wszyscy wiemy, że można produkować mniej niż wskazuje na to popyt. Jeszcze gorzej jest produkować na potęgę a sprzedawać mało. Jeden przykładowy dokument „raport magazynowy” wysłany z sieci handlowej do dostawcy określa dokładną potrzebną na dany termin wielkość produkcji poprzez pryzmat optymalnego magazynu. Raport sprzedaży definiuje strategię firmy. Szybkie zamówienie i szybka jego realizacja rozwiązuje problem bezwładności całej sieci dystrybucyjnej, z jaką mamy do czynienia w FMCG. Te wszystkie informacje są kluczowe dla każdego mądrze zarządzającego producenta. Proszę sobie wyobrazić, że można je pozyskiwać w mozole nie-

dokładnej, długoterminowej i szcztąkowej informacji papierowej albo zlecić to Platformie takiej jak ECOD, która zrobi to za nas znacznie lepiej, on-line i szeroko. Firmom, które zdecydują się na ECOD oferujemy dostęp do tych właśnie informacji poprzez odpowiedni pakiet narzędzi dostosowany do ich potrzeb, wymagań i możliwości technicznych. Mały producent w zupełności zaspokoi się on-line’owym serwisem dostępnym przez szyfrowane i zabezpieczone WWW. Średni otrzyma proste i podstawowe narzędzia a duży komplet zaawansowanych systemów do wyszukanych funkcjonalności EDI i wokół EDI.

W Internecie dostępny jest program WebEDI. Po co więc decydować się na Wasze płatne rozwiązanie?

Pytanie zasadnicze, co ja mogę zrobić z tym darmowym oprogramowaniem? Proszę spróbować

przez nie wysłać fakturę do Auchan, Carrefoura, czy Makro. Proszę zarchiwizować tam e-fakturę bez papieru i zaprosić Urząd Skarbowy na kontrolę. Proszę mnie źle nie zrozumieć, ale rola formatki EDI-WWW w Platformie EDI to jakiś 1% lub mniej. Operator EDI w zasadniczy sposób powinien zapewnić kompleksowy i działający serwis. On musi być skuteczny. Inaczej praca na takich narzędziach to strata zamówień i strategicznych danych logistycznych, przy których miesięczny koszt operatora EDI jest pomijalny. Dodam jeszcze, że mamy takie projekty, gdzie dostawcy nie płacą nam za serwis EDI i również mają to bezpłatnie. W tych projektach za całość prac płacą sieci. Wszystko zależy od warunków biznesowych. Niemniej jednak doświadczenie mi mówi, że w biznesie nie ma nic za darmo. To jest chyba dobra odpowiedź na to pytanie.

W jakich sieciach sklepów można spotkać Wasze rozwiązanie elektronicznego przepływu dokumentów?

Praktycznie we wszystkich. W Polsce mamy ich 56. Są wśród nich najwięksi jak Makro, Real, Tesco, Biedronka, Carrefour, Auchan, Eurocash, Leroy Merlin, Żabka, Selgros a także firmy logistyczne jak Raben, Mc-Lane i wiele innych. Po drugiej stronie wymienia z nimi dokumenty już 7 tysięcy producentów takich jak Carlsberg, Grupa Żywiec, Coca-Cola, Procter&Gamble, Unilever a także wiele średnich i małych firm. Dodam jeszcze, że Comarch ECOD działa już aktywnie w 13 krajach. W Rosji, na Ukrainie, na Węgrzech, w Bułgarii, wszędzie tam nasi Klienci mogą robić elektroniczny biznes poprzez znane im, te same narzędzia z naszej Platformy.

Wydaje się, że oferowanie prostego systemu przepływu dokumentów już nie wystarcza polskim handlowcom. Oczekują więc jakiejś wartości dodanej. Jakie rozwiązania pojawiły się już na polskim rynku?

Dokładnie tak. Systemy EDI zapewniają szereg funkcjonalności. Początek jest zazwyczaj prosty – elektroniczne zamówienie. Potem paleta obsługiwanych dokumentów się rozrasta, w miarę jak Klienci dostrzegają jak duże korzyści wynikają z tej formy komunikacji biznesowej. Wraz z nimi wzrasta zapotrzebowanie na produkty dodatkowe, gwarantujące producentom jeszcze szersze wyjście na elektroniczny rynek. Obecnie z uwagi na zwiększenie się zaufania rynku do ustawy o e-fakturach mogą śmiało powiedzieć, że mamy boom na rozwiązania dodatkowe gwarantujące bezpieczną i zgodną z ustawą obsługę i archiwizację e-faktur. Nie są to już systemy EDI ale całkiem inne narzędzia, ściśle z nimi związane. Rodzina produktów Comarch

ECOD zawiera obecnie osiem niezależnych systemów obsługujących potrzeby Klienta wokół standardowych procesów EDI. Są to zaawansowane narzędzia analityczne, rozbudowane katalogi produktów, systemy factoringowe, rozwiązania EBPP (czyli płatności za masowe faktury przez internet), struktury integratorskie, systemy archiwizujące czy dodatkowe aplikacje do nadzoru trackingu transakcji. Jesteśmy dopiero na początku długiej drogi – rynek ten ma olbrzymie możliwości.

Z jakimi firmami konkurujecie na polskim rynku, jeśli chodzi o EDI i inne rozwiązania dla handlu?

Jest kilku operatorów w Polsce oferujących komunikację elektroniczną. Oprócz Comarch są to m.in. Infinite, Edison, Xtrade. W rozwiązaniach dla handlu lista firm, dostarczających narzędzia IT jest bardzo długa.

Czym w najbliższym czasie Comarch zaskoczy polski handel? Jakie macie plany odnośnie tego sektora?

Polski handel to bardzo dynamiczny i nowoczesny już rynek. W związku z powyższym jest to bardzo szerokie pytanie. Mogę powiedzieć, że strategia firmy zakłada bardzo ścisłą integrację produkowanych rozwiązań. Jest to bardzo ważne. Niewiele jest takich firm w Polsce jak Comarch, które mają tak szerokie kompetencje. Nasi konkurenci składają oferty łączone z innymi firmami na rozwiązania, które Comarch dostarcza w pakiecie jako jedna firma. Nie muszę tłumaczyć, jakie to ma znaczenie dla Klientów, poczynając od kosztów a kończąc na supportcie. Nawiązując do powyżej opisanego przykładu, proszę znaleźć operatora EDI, który oferuje jeden z najlepszych na rynku systemów lojalnościowych. Proszę znaleźć firmę, która wdraża zaawansowane narzędzia w większości polskich banków i jednocześnie robi elektroniczny factoring i ma tak szerokie kompetencje w FMCG. Mówiąc konkretnie o handlu posiadamy rozwiązania dla rynków, które dopiero się tworzą. Jeszcze kilka lat temu sprzedawanie elektronicznego archiwum było by bez sensu. My mieliśmy gotowe narzędzia czekające na uprawomocnienie stosownych ustaw. Dzięki temu weszliśmy na rynek szybko i zdecydowanie zapewniając Klientom dobre wsparcie techniczne. Obecnie na tym rynku przewidujemy duży wzrost narzędzi analitycznych oraz VMI (Vendor Managed Inventory). Niektóre firmy już korzystają z tych rozwiązań dostarczonych przez naszą firmę.

Jaka przyszłość czeka handel jeśli chodzi o rozwiązania informatyczne?

Myślę, że polski handel nie ma się czego wstydzić. Rozwija się bardzo dynamicznie w kontekście roz-

wiązana informatycznych i ośmielę się powiedzieć, że w niektórych zakresie znacznie przewyższa rozwiązania zachodnie. Wynika to z prostego faktu, że informatyka w zachodnim FMCG wdrożyła się w epoce VAN-ów i dużo starszych narzędzi. W Polsce handel od razu wszedł mocno w szyfrowany Internet i szeroką gamę gotowych i nowoczesnych rozwiązań. Myślę, że w swoim czasie na naszych doświadczeniach podobnie wybiją się firmy z Ukrainy, Bułgarii, Rumunii. Abstrahuję oczywiście od tego, że rynek informatyczny u nas jest niewielki w porównaniu z tym w Niemczech. Niemniej jednak często spotykam się z faktem, że do naszego Klienta przyjeżdża delegacja z niemieckiej czy francuskiej centrali i jest zdziwiona skalą, zakresem i funkcjonalnością wdrożenia. O wyborze narzędzi informatycznych dla polskiego handlu często zresztą decydują zachodnie centrale firm. To one wybierają lokalne rozwiązania. Myślę, że przyszłość nasza jest mocno skorelowana z tym, co dzieje się i będzie się działo u naszych zachodnich kolegów. Kończymy fazę konsolidacji, wchodzimy w etap wyszukanych narzędzi optymalizacji logistyki. Taka też będzie przyszłość zarówno polskiego handlu jak i firm informatycznych dostarczających dla niego rozwiązania. <



Jacek Mikuś

Comarch SA

Stanowisko: Dyrektor Centrum Konsultingu ECOD

Sektor: Usługi

Info: Centrum Konsultingu ECOD zarządza rozwojem Platformy, m.in. planuje i koordynuje rozwój 8 produktów wchodzących w skład całej usługi oraz zarządza eksportem ECOD do 13 krajów CEE

W kierunku Web2.0

W TOWARZYSTWIE APLIKACJI ORACLE

Mówiąc o rozwiązaniach Oracle Corporation w kontekście działalności Comarch, większość z nas ma na myśli bazę danych. Warto jednak zwrócić uwagę na fakt, iż od blisko 10 lat jako firma jesteśmy partnerem aplikacyjnym o dumnie brzmiącym statusie CAP (Certified Advantage Partner). Ten najwyższy poziom partnerstwa dokładnie oddaje tak zakres współpracy, jak i osiągniętych sukcesów w kontekście sprzedaży i wdrożeń aplikacji Oracle.

Aktualnie w kontaktach międzyludzkich obserwujemy pokoleniową zmianę, w tym także zmianę zasad współpracy i wykorzystywanych w niej narzędzi. Następuje wyraźne przesunięcie w kierunku komunikacji elektronicznej, coraz większego znaczenia nabiera zarządzanie wiedzą, a od pracowników przedsiębiorstwa oczekuje się współpracy w kontekście konkretnego, dobrze zdefiniowanego zadania. Taka sytuacja generuje szereg nowych wyzwań, którym dotychczas stosowane rozwiązania informatyczne nie mogą już do końca sprostać. Problemy, jakie napotykamy, dotyczą m.in. wciąż stosunkowo niewielkiej integracji wykorzystywanych aplikacji, ograniczonej funkcjonalności aplikacji portalowych – często publikujących dane z jednego źródła – czy też braku narzędzi umożliwiających budowę środowisk wspierających pracę grupową.

Cechą wspólną oferowanych obecnie przez Oracle, a wdrażanych przez Comarch rozwiązań jest podporządkowanie prowadzonych prac rozwojowych projektowi „Fusion”. Celem tych działań jest przygotowanie m.in. platformy aplikacyjnej, która będzie oferowała z jednej strony szerokie funkcjonalności biznesowe, także w kontekście ERP, a z drugiej rozwiązania technologiczne pozwalające na zaimplementowanie takich standardów, jak SOA czy Web 2.0. W tym zakresie na uwagę zasługuje certyfikacja najnowszych wersji aplikacji Oracle e-Business Suite 11i oraz R12 z rozwiązaniami należącymi do rodziny produktów Oracle Fusion Middleware, dzięki której jesteśmy w stanie dostarczyć klientom posiadającym lub planującym wdrożenie Oracle e-Business Suite szereg interesujących rozwiązań i produktów tej klasy.

Do głównych możliwości zaliczyć możemy:

- ▶ ponad 300 wbudowanych w najnowszą wersję pakietu ERP Web Service'ów i predefiniowanych modeli biznesowych,
- ▶ dostępność blisko 1000 gotowych API,
- ▶ rozbudowaną obsługę mechanizmu Single Sign-On dla wersji 11i oraz R12 Oracle e-Business Suite,
- ▶ zarządzanie użytkownikami wielu aplikacji przy wykorzystaniu Oracle Internet Directory,
- ▶ wykorzystanie portali korporacyjnych do dostępu do danych zgromadzonych w pakiecie Oracle EBS i aplikacjach zewnętrznych,
- ▶ wbudowane mechanizmy i narzędzia klasy Business Intelligence, poprzez wykorzystanie Daily Business Intelligence Enterprise Edition.

W kontekście Web2.0 na szczególną uwagę zasługuje Oracle WebCenter Suite, który znacznie posze-

rza możliwości wykorzystywanego dotychczas Oracle's Enterprise Portal. Oracle WebCenter Suite oprócz wsparcia dla pracy grupowej agreguje też i prezentuje określoną zawartość, m.in. systemu ERP, w formie atrakcyjnego, mocno personalizowanego interfejsu dostępnego zarówno w ramach firmy, jak i dla jej partnerów biznesowych.

Poniżej wymieniono kilka istotnych informacji, w tym dotyczących technologii i narzędzi dostępnych wraz z Oracle WebCenter Suite:

- ▶ integracja zawartości aplikacji, m.in. Oracle e-Business Suite przy wykorzystaniu standardu JSR168/WSRP i narzędzi typu Oracle Portlet Faktory,
- ▶ integracja systemów zarządzania treścią, takich jak Oracle Content DB, Oracle Enterprise Content Management poprzez standard JSR170,
- ▶ wykorzystanie technologii Ajax dla aplikacji Web2.0, udostępniającej szybko i atrakcyjny interfejs w powiązaniu z Oracle's Application Development Framework (ADF) oraz Java Server Faces (JSF),
- ▶ wsparcie dla takich narzędzi i technologii, jak: Wiki, RSS, Fora dyskusyjne, Chat,
- ▶ wielokanałowy dostęp do udostępnianych treści (przeglądarka, komunikacja głosowa, wiadomości tekstowe).

Na koniec warto dodać, że aktualnie szerokie kompetencje konsultingowe i wdrożeniowe w zakresie aplikacji Oracle posiadają centra sektora APUS realizujące szereg projektów integratorskich zarówno w kraju, jak i za granicą (m.in. wdrożenie pakietu Oracle e-Business Suite w Policji Albańskiej dla ponad 400 użytkowników końcowych). ◀



Krzysztof Wilczyński

Comarch SA

Stanowisko: Dyrektor Konsultingu

Sektor: Administracja Publiczna, Utilities i Samorządy (APUS)

CDN Egeria w Black Red White SA

Intensywny rozwój i dbałość o satysfakcję klientów spowodowały, że zarząd firmy Black Red White SA, poszukując nowego systemu wspierającego zarządzanie firmą, wybrał system CDN Egeria – rozwiązanie dojrzałe i sprawdzone.



Anna Żabińska

Comarch SA

Stanowisko: Business Solution Manager

Sektor: Administracja Publiczna, Utilities i Samorządy (APUS)

Info: Konsultant programu Egeria. Obecnie Konsultant w sektorze Usługi, bierze udział w projektach ECOD Dystrybucja dla Agros Nova, Colgate-Palmolive.

COMARCH podpisał umowę na dostawę i wdrożenie Obszaru Zarządzania Personalem systemu CDN Egeria dla Black Red White SA. W ramach podpisanej umowy Comarch dostarczy dostosowane do potrzeb BRW SA rozwiązanie informatyczne dla 35 końcowych użytkowników.

Black Red White SA, spółka wyłącznie z polskim kapitałem, jest nowoczesnym, dynamicznie rozwijającym się przedsiębiorstwem, specjalizującym się w produkcji mebli oraz frontów meblowych. Wysoka jakość wyrobów uzyskana dzięki zastosowaniu najnowocześniejszych technologii i wysokich kwalifikacji pracowników sprawiła, że w krótkim czasie firma stała się znaczącym producentem w branży meblarskiej.


Projekt obejmuje implementację pełnej funkcjonalności modułu Ewidencja Kadrowa i Płace, jak również Modułów Bazowych (Administrator Użytkownikami Aplikacji, Centralny Słownik Systemu, Centralna Kartoteka Kontrahentów, Księga Główna).

Implementacja zakupionych modułów zapewni firmie pełną obsługę kadrowo-płacową na jednej bazie danych w instalacji wielofirmowej. Mechanizm obsługi wielofirmowości, obejmujący 15 spółek grupy, pozwoli na pełną separację danych poszczególnych pracowników oraz stosownie do potrzeb przedsiębiorstwa separację lub integrację danych firmowych. Podstawową zaletą przyjętego

rozwiązania jest możliwość współniwania wybranych danych (np. składników płacowych) oraz prostej wymiany danych (np. danych osobowych pracowników) pomiędzy poszczególnymi spółkami partnerskimi.

System umożliwi między innymi ewidencję pracowników zatrudnionych na umowy o pracę oraz cywilnoprawne, z zachowaniem pełnej historii od przyjęcia do zwolnienia. W ramach obsługi spraw pracowniczych projekt uwzględni generację kalendarzy czasu pracy według różnych systemów, ewidencję bilansu czasu pracy (możliwa rejestracja wejścia/wyjścia z czytników RCP) i definiowalnych absencji. Umożliwia też tworzenie definiowanych składników płacowych, wyliczanie i wypłatę wynagrodzeń oraz ich przesyłanie za pomocą home bankingu do systemów bankowych, raportowanie do ZUS, US, GUS. System pozwoli również na ewidencję stażu pracy, uprawnień oraz danych o badaniach lekarskich.

Na uwagę zasługują fakt, iż w ramach projektu nastąpi migracja danych do systemu CDN Egeria z aż 5 różnych systemów kadrowo-płacowych, z których do tej pory korzystały spółki wchodzące w skład grupy Black Red White SA.

Umowa dotycząca wdrożenia modułów Obszaru Zarządzania Personalem została podpisana w lipcu, a już pojawiły się plany zakupu kolejnych rozwiązań wchodzących w skład systemu. 

Business Intelligence

Nie tylko dla największych

Dynamiczny rozwój systemów Business Intelligence na przestrzeni ostatnich lat sprawił, że docierają one do coraz szerszej rzeszy odbiorców. Wydatnie podnosi to poziom konkurencyjności na rynku i zmusza managerów do poszukiwania jeszcze lepszego i głębszego zrozumienia swoich przedsiębiorstw oraz klientów.

Dane a wiedza

Wraz z działalnością każdego przedsiębiorstwa powstają tysiące dokumentów zawierających cenne dane operacyjne. Przekształcenie tych danych w informację, a następnie w wiedzę i dostarczenie jej odpowiednim osobom w stosownym czasie jest niezbędne w procesie podejmowania optymalnych decyzji na każdym szczeblu zarządzania. Bez względu na wielkość i branżę, dogłębna wiedza o przedsiębiorstwie pozwala szybko i skutecznie budować silną pozycję na rynku. Wszelkie oprogramowanie umożliwiające realizowanie powyższych celów przyjęło się nazywać mianem Business Intelligence. Systemy tego rodzaju stały się w ostatnich latach jedną z najdynamiczniej rozwijających się gałęzi przemysłu IT, ze względu na olbrzymie korzyści i kilkusetprocentowe ROI, jakie przyniosły na całym świecie firmom, które zdecydowały się na ich wdrożenie.

Kto ma, a kto potrzebuje BI

Zatem, skoro zyski z implementacji Business Intelligence są tak niezaprzeczalne, dlaczego wśród swoich systemów informatycznych nie posiadają go jeszcze wszystkie przedsiębiorstwa? Problemem obecnych na rynku rozwiązań jest cena oraz

stopień skomplikowania, które sprawiają, że jedynie najbogatszych stać na ich wdrożenie. To jednak średnie i małe przedsiębiorstwa są najbardziej narażone na wszelkie zmiany i zagrożenia ze strony rynku i tak naprawdę to one w największym stopniu potrzebują rozwiązań, które pozwolą im szybko i trafnie analizować zaistniałą sytuację oraz odpowiednio na nią reagować.

Firmy, które nie dysponują wielkimi budżetami i zasobami, mają specyficzne dla siebie wymagania w stosunku do wykorzystywanego oprogramowania. Idealne rozwiązanie przeznaczone na ten rynek powinno oferować optymalne współczynniki 'Time to Value' oraz 'Total Cost of Ownership'. Koszt i zarazem czas poświęcony na jego wdrożenie, oraz utrzymanie musi być minimalny. Rozwiązanie takie powinno być maksymalnie intuicyjne i proste dla użytkowników nieposiadających wiedzy technicznej, lecz jednocześnie oferować szeroką funkcjonalność pozwalającą realizować odpowiednie cele biznesowe.

Nowe stare rozwiązania

W ostatnim czasie światowi giganci oprogramowania Business Intelligence, ze względu na rosnące nasycenie rynku dużych przedsiębiorstw, zaczęli



Marcin Choiński

Comarch SA

Stanowisko: Business Intelligence Solution Architect

Sektor: Administracja Publiczna, Utilities i Samorządy (APUS)

poszukiwać nowych obszarów zbytu dla swoich produktów. Sporym zainteresowaniem z ich strony cieszy się obecnie właśnie sektor małych i średnich przedsiębiorstw, które, według wielu analityków, będą w niedalekiej przyszłości głównym odbiorcą rozwiązań klasy BI. Pierwszym produktem skierowanym na rynek SMB (ang. Small and Medium Business) był przedstawiony w lutym tego roku Crystal Decisions Standard Edition firmy Business Objects. Microsoft planował wydanie swojego rozwiązania Office PerformancePoint Server 2007 na okres letni, jednak na razie ukazała się tylko wersja CTP 3 (Community Technology Preview). Szybszy od potentata z Redmond okazał się Oracle, który w czerwcu zaprezentował Oracle Business Intelligence Standard Edition One. Wszystkie wymienione produkty charakteryzuje niższa niż w przypadku rozwiązań klasy Enterprise cena oraz silne zorientowanie kampanii marketingowych na rynek małych i średnich przedsiębiorstw. W rzeczywistości nie są to zupełnie nowe produkty. W dużym stopniu to rozwiązania Business Intelligence obecne już od pewnego czasu na rynku jako pakiety dla dużych przedsiębiorstw, lecz z odpowiednio ograniczoną funkcjonalnością. Nie były one tworzone z myślą o specyficznych potrzebach mniejszych korporacji, a jedynie zostały do tych potrzeb w pewnym stopniu dostosowane. W przypadku największych dostawców często mamy także do czynienia z rozwiązaniami, które są połączeniem wielu różnych technologii wykupionych, bądź przejętych wraz z firmami trzecimi. Objawia się to niejednokrotnie niekonsekwencją i niejednorodnością różnych komponentów jednego produktu, co może rodzić wiele trudności dla użytkowników.


OCEAN nowych możliwości

Warszawski dział R&D Comarch prowadzi obecnie zaawansowane prace nad kompleksowym rozwiązaniem OCEAN Business Intelligence, które wychodzi naprzeciw wymaganiom nie tylko tych największych i najbogatszych przedsiębiorstw. Wykorzystuje ono innowacyjność rewolucyjnej technologii nowej generacji Business Intelligence – OCEAN GenRap, która przez ostatnie cztery lata była od podstaw rozwijana w warszawskim oddziale przez najlepszych specjalistów w Polsce. System OCEAN Business Intelligence jest szybki i prosty

we wdrożeniu oraz utrzymaniu. Zapewnia także niespotykaną do tej pory łatwość użytkowania poprzez nowatorski interfejs danych typu 'drag and drop'. W odróżnieniu od innych narzędzi dostępnych na rynku nie jest to jedynie metoda wizualnego tworzenia zapytań języka SQL, lecz innowacyjny interfejs pozwalający stworzyć dowolnie skomplikowane zestawienie, koncentrując się jedynie na celu biznesowym, a nie na wykorzystywanej technologii. Umożliwia to zaoszczędzenie czasu, pracy i pieniędzy, ponieważ większość kosztownych analiz i modyfikacji raportów może zostać wykonanych przez osoby znające jedynie standardowe pakiety biurowe, bez potrzeby zlecania tych zadań wyspecjalizowanym działom IT lub firmom trzecim.

OCEAN Business Intelligence zapewnia swoim użytkownikom pełną gamę funkcjonalności typowych dla rozwiązań klasy BI. Główne jego komponenty to moduł kokpitów managerskich (ang. Dashboards), repozytorium dokumentów oraz designer raportów, wszystkie dostępne dla użytkowników poprzez przeglądarkę internetową. Rozwiązanie zapewnia niezwykle szerokie możliwości, począwszy od raportowania operacyjnego, po monitorowanie kluczowych wskaźników wydajności przedsiębiorstwa (ang. Key Performance Indicators) i wielowymiarowe analizy danych OLAP.

Skorzystają klienci

Rywalizacja o nowych, mniejszych nabywców rozwiązań BI będzie z biegiem czasu jeszcze większa, z czego najbardziej skorzystają klienci, którym dostarczane będą coraz lepsze i bardziej dostosowane do ich potrzeb produkty. Oferta zachodnich potentatów skierowana na rynek SMB rozmią się jednak w dużym stopniu z oczekiwaniami polskich odbiorców. Wynika to między innymi z faktu odmiennego rozumienia pojęcia małych i średnich przedsiębiorstw w Stanach Zjednoczonych i Europie Zachodniej, które w naszym kraju odpowiada raczej firmom dużym i średnim. OCEAN Business Intelligence z pewnością jest bardzo interesującą propozycją, szczególnie dla polskich przedsiębiorstw, ze względu na swoją innowacyjność, zorientowanie na specyficzne potrzeby rynku oraz doskonałe zrozumienie rodzimych realiów przez firmę Comarch. 



Rynek EBPP

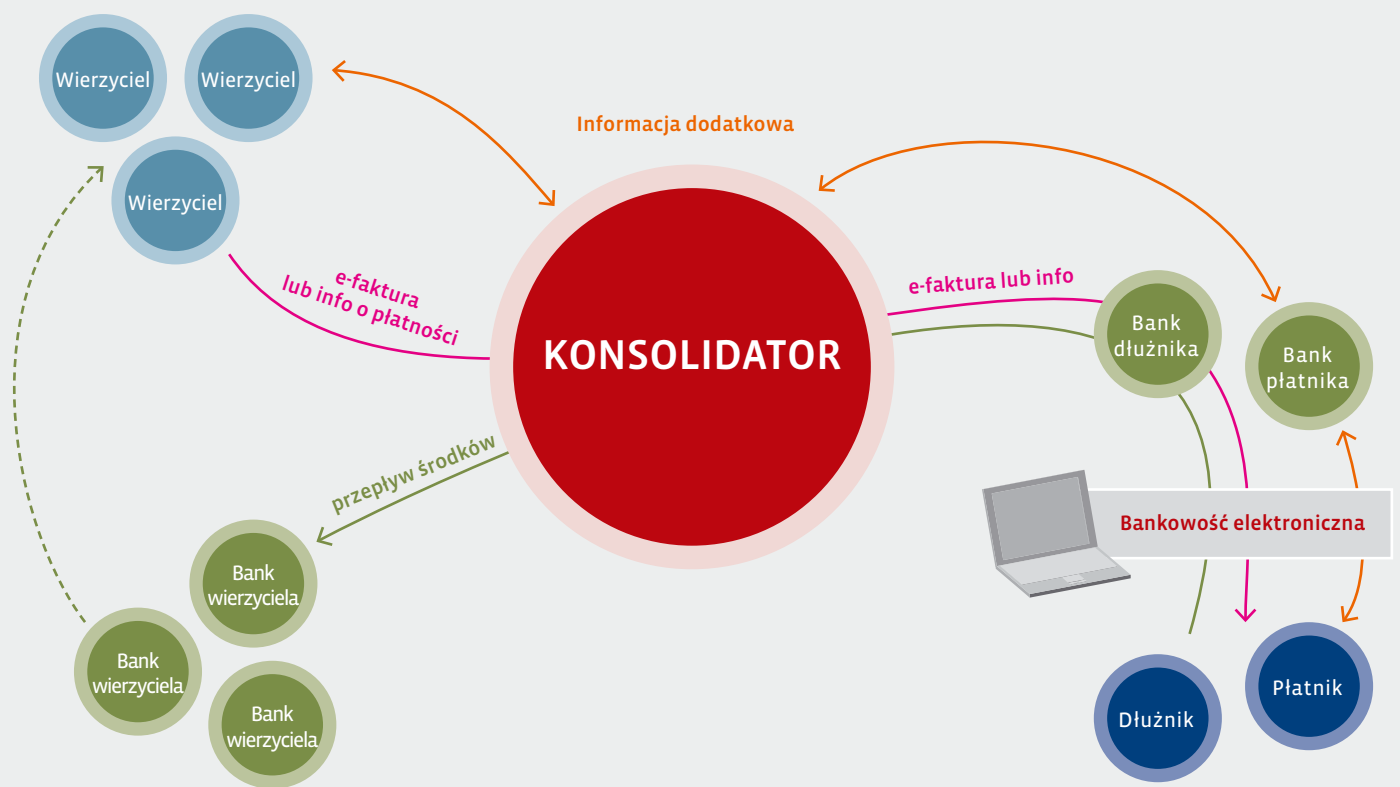
nowe stare oblicze e-commerce

Rewolucyjna koncepcja EBPP, tak spektakularnie ogłaszana największym sukcesem 2001 roku, miała całkowicie zmienić nawyki milionów Polaków w kwestii płacenia rachunków. Idea Electronical Billing Presentation and Realization jest nadal przez wielu analityków rynku uważana za przyszły model relacji producent – konsument.

WYSTARCZY dodać, że około 13,5 mln gospodarstw domowych w Polsce płaci ponad 800 mln rachunków rocznie, aby dojść do wniosku, że EBPP musi stać się głównym kanałem obsługi płatności. Należy jednak zadać sobie pytanie, co wynika z lekcji wyniesionych z początkowych niepowodzeń wdrożenia EBPP w Polsce. Musimy przyrzeć się także, jakie wnioski płyną z analizy usług EBPP oferowanych na dojrzałych rynkach Europy Zachodniej oraz Stanów Zjednoczonych.

W pierwszej kolejności przeanalizujemy postępowanie wdrożenia usług EBPP na rynku polskim. Jedne z pierwszych tego typu produktów do użytku klientów indywidualnych udostępnił BillBird oraz BillNet. Na początku powstał serwis „Moje

Rachunki”, który w pewnym zakresie realizował założenia EBPP. Niestety większość inicjatyw podejmowanych na początku 2001 roku bazowała na współpracy z jedną instytucją finansową (najczęściej bankiem), która oferowała możliwość płacenia rachunków jedynie za pomocą konta danego banku oraz w ograniczonym zakresie wierzycieli. Dodatkowo powstawało wiele portali i serwisów internetowych bezpośrednio związanych z jednym podmiotem – wystawcą faktur. Oba podejścia posiadają wiele istotnych wad. Do najważniejszych z nich należą konieczność zapamiętania identyfikatorów oraz haseł do wielu serwisów, brak spójnej prezentacji aktualnych płatności oraz brak integracji z systemem bankowym. Niezależnie od uruchamianych usług dużą barierą stano-

Rysunek 1. Relacje pomiędzy bankami, wierzycielami i płatnikami

wiło upowszechnienie dostępu do Internetu oraz zaufanie użytkowników do bezpieczeństwa udostępnianych serwisów.

Obecnie większość czynników niezależnych od dostawców usług EBPP uległa znaczącej poprawie. Badania pokazują, iż ponad 30 proc. gospodarstw domowych posiada przynajmniej jeden komputer oraz korzysta z Internetu. Szacuje się, że w 2010 roku współczynnik ten będzie wynosił 55 proc. Obecnie wszystkie banki oferujące usługi dla klientów instytucjonalnych oraz indywidualnych umożliwiają dostęp do rachunków klientów poprzez serwisy internetowe. Banki podają liczbę 3,7 mln użytkowników aktywnie wykorzystujących usługi bankowości internetowej. Po pierwsze oznacza to, że społeczeństwo w Polsce posiada odpowiedni poziom edukacji, pozwalający na efektywne wykorzystanie usług finansowych udostępnianych w Internecie. Druga konstatacja dotyczy zaufania użytkowników do wykorzystywanej technologii, co umożliwiła zniesienie bariery socjologicznej związanej z poczuciem bezpieczeństwa w realizowanych transakcjach finansowych.

Powyższe analizy prowadzą do oczywistych wniosków. Infrastruktura i świadomość technologiczna społeczeństwa polskiego jest na wystarczającym poziomie, aby było możliwe uruchomienie

usługi EBPP, która poprzez integrację wielu podmiotów oraz instytucji finansowych pozwoli na osiągnięcie odpowiedniej masy krytycznej użytkowników, a co za tym idzie – sukcesu przedsięwzięcia.

Należy zwrócić uwagę, iż warunkiem koniecznym sukcesu musi być współpraca wielu podmiotów, co jednoznacznie wskazuje na konieczność budowania usługi EBPP w modelu pośrednim, w którym krytyczną rolę stanowi konsolidator. Rolą konsolidatora jest integracja oraz zarządzanie procesem przepływu dokumentów oraz płatności pomiędzy użytkownikami usługi:

- Bankami płatników – podmiotami, które udostępniają swoim klientom usługę bankowości elektronicznej.
- Masowymi wierzycielami – dla których EBPP stanowi usługę eliminującą obrót faktur papierowych, a co za tym idzie redukującą koszty z tym związane. Dodatkowo poprawie ulega jakość obsługi klienta.
- Płatnikami – dla których EBPP to usprawnienie sposobu dostarczenia i płatności rachunków za usługi.

Proces przedstawiający relacje pomiędzy powyższymi podmiotami prezentuje rysunek 1.

Sukces wdrożenia usługi EBPP musi bazować na założeniu, iż każdemu uczestnikowi procesu oferowane są wyraźne korzyści wynikające z zastosowania oferowanego systemu. Podstawowe korzyści dla uczestnika – banku to:

- zwiększenie oferty produktowej dostępnej przez kanał internetowy, zachęcanie klientów Banku do wykorzystania tańszego kanału kontaktu,
- zwiększenie liczby klientów,
- możliwość realizacji strategii cross-selling oraz up-selling,
- poszerzenie wachlarza produktów o moduły dodatkowe: e-faktura, archiwum itd,
- pozyskanie większej ilości danych o kliencie, co umożliwia przeprowadzenie lepszej segmentacji.

Użytkownik-wierzyciel jest kolejnym beneficjentem wykorzystania usługi EBPP, zyskującym na:

- zmniejszeniu kosztów związanych z obsługą dokumentów papierowych,
- popiepszeniu jakości obsługi klientów,
- bezpiecznym kanale komunikacyjnym z klientem, który może stanowić wsparcie dla procesów sprzedażowych,
- zwiększeniu efektywności narzędzi kontroli cashflow oraz instrumentów płatniczych,

- e) optymalizacji procesów biznesowych w firmie poprzez zastosowanie mechanizmów workflow, e-faktury, archiwum.

Kluczowym użytkownikiem platformy EBPP, którego zachowanie zadecyduje o sukcesie wdrożenia, jest klient końcowy posiadający rachunek w banku uczestniczącym w procesie oraz będący odbiorcą usług podmiotu-wierzyciela. Korzystając z platformy EBPP, użytkownik-dłużnik może liczyć na następujące ułatwienia:

- a) większość zobowiązań firmy lub gospodarstwa domowego jest obsługiwana poprzez elektroniczne kanały obsługi klienta,
- b) udostępniona zostaje możliwość zwrotnej komunikacji z wierzycielem, np. w celu złożenia reklamacji,
- c) otrzymane rachunki mogą być przechowywane w postaci e-faktury,
- d) możliwość integracji z dostępnymi systemami księgowymi, przez co zmniejszają się koszty związane z ich obsługą,
- e) spójna informacja dotycząca zobowiązań w jednym miejscu i bez konieczności logowania się do kilku systemów.

Powyższa analiza czynników sukcesu wdrożenia platformy EBPP jasno wskazuje, iż kluczowym elementem jest uruchomienie platformy przez niezależnego konsolidatora-integratora. Podmiot jest odpowiedzialny za udostępnienie platformy dla klienta końcowego, a także integrację z wierzycielami oraz bankami. Doświadczenia rynków europejskich oraz amerykańskich wskazują, że jest to jedyny model pozwalający na uzyskanie krytycznej liczby klientów, zapewniających powodzenie przedsięwzięcia.

Większość najważniejszych podmiotów oferujących usługi EBPP na rynku amerykańskim to instytucje powołane przez banki, które w ten sposób zachęcają klientów końcowych do założenia konta w ich instytucjach finansowych. Przykładowo największy konsolidator BillingZone jest częściowo własnością PNC Bank Cop. Citicorp uruchomił usługę EBPP skierowaną przede wszystkim do klientów instytucjonalnych poprzez C2it. Popularny serwis eMoneymail jest własności Bank One. Na uwagę zasługują przedsięwzięcia, które działają niezależnie od instytucji finansowych, w tym banków. Naj-

popularniejszy z nich to PayPal. Bazując na bazie klientów serwisów aukcji internetowych, tj. eBay, właściciele serwisu PayPal skierowali swoją ofertę do wszystkich użytkowników tychże portali, mając na początku działalności nawiązane relacje z 121 wierzycielami oraz z 150 instytucjami świadczącymi usługi finansowe.

Jakie wnioski wynikają z powyższych analiz? Co warunkuje sukces wdrożenia platformy EBPP? Oczywiście nie można udzielić prostej odpowiedzi na tak postawione pytania, jednakże istnieje co najmniej kilka istotnych elementów powodzenia przedsięwzięcia:

- ▶ Najważniejsze – model biznesowy. Należy unikać rozwiązań direct-billing, szukając usług bazujących na koncepcji konsolidatora-integratora.
- ▶ Należy uwzględnić poziom edukacji klienta końcowego oraz dostępność technologii dla odpowiedniej masy krytycznej użytkowników.
- ▶ Usługa powinna być odpowiednio targetowana (patrz PayPal) w celu jasnego wskazania korzyści płynących z jej wykorzystania. Oznacza to, że instytucje powinny odróżniać ofertę dla klientów instytucjonalnych oraz indywidualnych.
- ▶ Firma podejmująca się uruchomienia usługi EBPP musi spełniać trzy warunki: posiadać relacje z instytucjami finansowymi umożliwiające integrację poszczególnych podmiotów, mieć odpowiednie zaplecze techniczne pozwalające na integrację z heterogenicznymi systemami księgowymi wierzycieli oraz możliwość dotarcia z ofertą usługi do odpowiedniego segmentu klientów.

Konstatacja wynikająca z ostatniego warunku wskazuje, że firmy posiadające w ofercie usługi integratorskie oraz odpowiednią liczbę klientów z segmentów FMCG oraz finansowego powinny być zainteresowane uruchomieniem platformy EBPP w modelu operatorskim. Dodatkowo ciekawą alternatywą dla tradycyjnego kanału dystrybucji usługi poprzez banki oraz wierzycieli byłoby udostępnienie jej na jednym z popularnych portali internetowych, co pozwoliłoby dotrzeć z ofertą do odpowiedniego segmentu klientów. Jest o co walczyć – agencja Forrester szacuje, że rynek usług EBPP w 2010 roku urośnie o 75 proc. i będzie wynosił 16 mld USD. ◀



Rafał Mrówka

Comarch SA

Stanowisko: Dyrektor Centrum Konsultingu

Sektor: Finanse i Usługi

Info: Kierował licznymi wdrożeniami w sektorze finansowym

Google Search Appliance wyszukiwarka Intranetu

Czy jeśli czegoś nie ma w Google – to nie istnieje? Paradoksalnie, odpowiedź na to pytanie może być twierdząca, bo jak skorzystać z raportu, którego nie możemy odnaleźć? Jak odszukać potrzebne dane, skoro nie wiemy, w jakim systemie zostały zapisane?

JAK DUŻO stworzyłeś dzisiaj dokumentów? Ile prezentacji przygotował Twój kolega? Ile raportów powstało wczoraj w firmie? Ta liczba jest ogromna, sięga kilkuset tysięcy i ciągle rośnie. Dla utrudnienia, materiały te składowane są w różnych miejscach – na komputerach, laptopach, serwerach plików, w bazach danych.

Jak wyszukiwać potrzebne informacje w tym gąszczu danych? Jak szybko i łatwo dotrzeć do interesującej nas prezentacji bądź raportu? Istnieje kilka rozwiązań tego problemu, jednym z nich jest Google Search Appliance (GSA) – wyszukiwarka Google'a instalowana w Intranecie firmy. To żółte pudełko z oprogramowaniem, które montuje się w serwerowi (Rysunek 1).

Integracja

Kolejne dokumenty zapisywane są na serwerach plików. Nowi pracownicy wraz z ich telefonami kontaktowymi wprowadzani są do bazy danych. Informacje produkcyjne umieszczane są w różnych systemach (np. ERP). Dodatkowo pani Krystia z księgowości woli zapisywać pewne dane w Excelu, a Krystian z działu marketingu preferuje prezentację w PowerPoint. Pomocą w integracji różnych źródeł i typów danych jest GSA, który zapewnia funkcjonalność umożliwiającą integrację danych, co zaprezentowano na Rysunku 2.

Źródła danych

Google Search Appliance integruje wiele źródeł danych:



Rysunek 1. Google Search Appliance

- » serwery Web,
- » serwery plików (np. samba),
- » bazy danych (MySQL, Oracle, Sybase, MS SQL, IBM DB2),
- » serwery proxy,
- » Lotus Domino,
- » inne systemy (poprzez moduł OneBox).

Jak widać, GSA może posłużyć jako integrator zasobów różnych źródeł danych. W tym miejscu należy podkreślić, że urządzenie Google'a bardzo dobrze radzi sobie z indeksowaniem serwerów Web, tzn. jego domyślną funkcjonalnością jest przeszukiwanie tego typu źródła danych. Przeszukiwanie to odbywa się poprzez zdefiniowanie adresu początkowego URL i szablonu (ang. pattern), który musi być spełniony przez odkrywane linki na stronie, aby było możliwe zindeksowanie zasobów.

Formaty danych

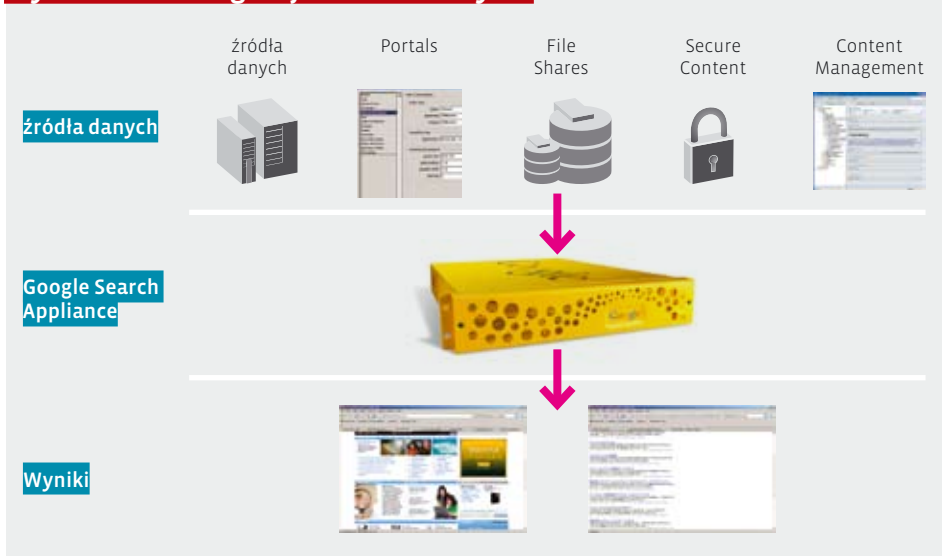
Google Search Appliance wspiera 220 różnych formatów plików (<http://www.google.com/enterprise/gsa/fileformats.html>). Dzięki wsparciu dla tak dużej liczby obsługiwanych plików możliwe jest indeksowanie niemalże każdego dokumentu.

Ponadto GSA w trakcie procesu budowania indeksu tworzy wersję tekstową, tzw. wersję „cached”, z każdego pliku, który może być wykorzystany przez systemy zewnętrzne.

Wyszukiwanie

Spółeczeństwo informacyjne to termin określający społeczeństwo, w którym informacja jest szczególnie ważnym źródłem niematerialnym, równoważnym lub cenniejszym od dóbr materialnych. Firmy w takim społeczeństwie opierają się przede wszystkim na innowacyjności, którą osiągają poprzez gromadzenie danych. Jednakże, aby zebrane dane były użyteczne i tworzyły wartość dodaną, istotną jest możliwość łatwego wyszukiwania potrzebnych informacji, aby je przetwarzać i zamieniać w konkretne rozwiązania. Łatwość wyszukiwania może zostać osiągnięta poprzez zastosowanie przyjaznego i prostego w obsłudze interfejsu użytkownika.

Rysunek 2. Integracja źródeł danych



www.google.com

Interfejs GSA jest taki sam jak w dobrze znanej przeglądarce internetowej – www.google.com, dzięki czemu obsługa staje się dużo prostsza, a wdrożenie do pracy nowego pracownika nie wymaga poświęcenia czasu na naukę obsługi interfejsu.

Sprawdzanie pisowni

Wyszukiwarka GSA automatycznie sugeruje poprawki dotyczące pisowni, dzięki czemu użytkownik nie przeoczy wyników z powodu literówek i innych błędów. Sprawdzanie pisowni oparte jest na statystykach zgromadzonych danych w indeksie.

Grupowanie wyników

Przeglądanie wyników jest proste i czytelne dzięki inteligentnemu grupowaniu dokumentów znajdujących się w tych samych, wąskich podkatalogach. Dzięki temu użytkownik otrzymuje pogrupowaną kolekcję wyników, które można łatwiej przeglądać.

Podsumowanie stron

Wynikami wyszukiwania są nie tylko odnośniki do źródeł, ale także dynamicznie wygenerowane wycinki pokazujące zapytanie w kontekście strony. Zapewnia to łatwiejsze przeszukiwanie wyników.

Podświetlanie słów z zapytania

Podświetlanie słów z zapytania to bardzo przydatna funkcjonalność, która pojawia się w buforowanych kopiach. Dzięki temu użytkownik może szybko i sprawnie odnaleźć fragmenty tekstu, w których znajdują się wyrazy lub zwroty z zapytania.

Sortowanie wg daty

Niektóre dane (np. raporty) są „czułe” na datę ich zamieszczenia w systemie. Dla odbiorcy końcowego pomocne może być posortowanie danych wg daty.

Bezpieczeństwo

Dla każdej firmy ważnym zagadnieniem jest bezpieczeństwo gromadzonych danych, dotyczy to również wyszukiwarki tychże danych. Dla zapewnienia bezpieczeństwa Google Search Appliance posiada możliwość autoryzowania się w trakcie indeksowania zasobów, a także zapewnia bezpieczeństwo dla wyświetlanych wyników. Funkcjonalność zabezpieczenia źródeł danych delegowana jest do systemów, które te dane udostępniają.

Rysunek 3 przedstawia schemat wyświetlania publicznych i zabezpieczonych wyników.

Indeksowanie

W trakcie przeszukiwania źródeł danych przez GSA może pojawić się potrzeba autoryzowania dostępu do danego systemu, dlatego wyszukiwarka ta wspiera taką funkcjonalność dzięki:

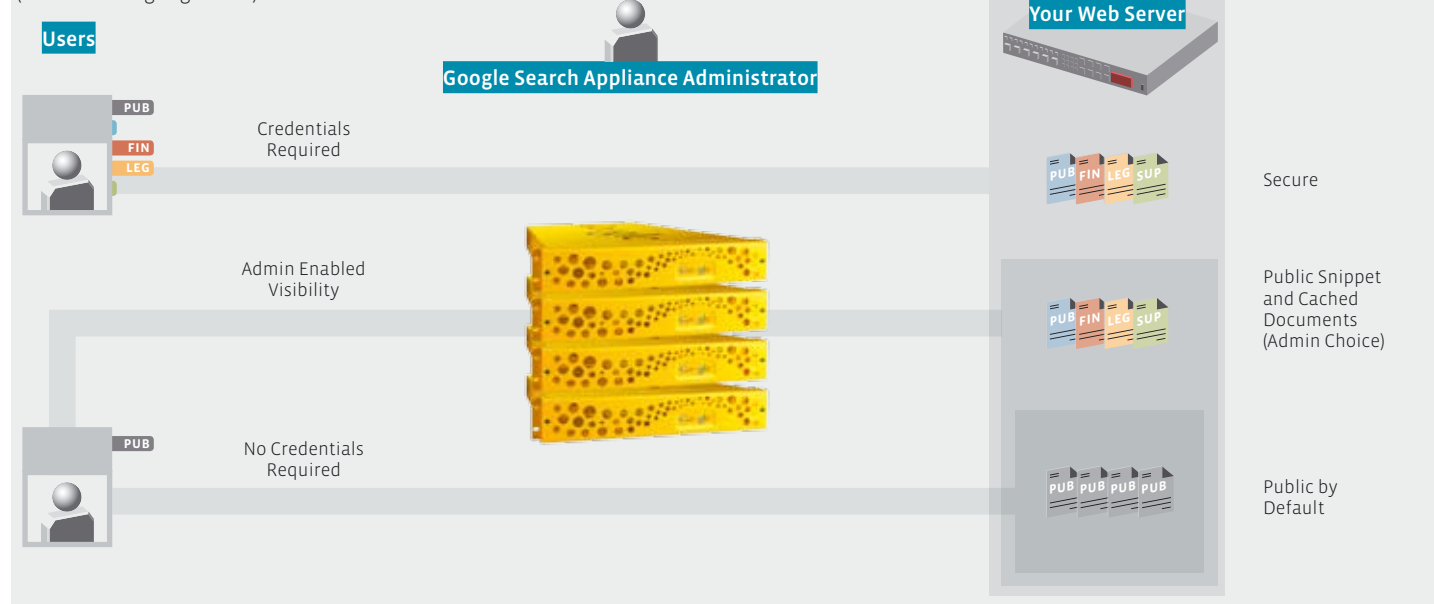
- » możliwości zdefiniowania odpowiednich użytkowników (np. dla serwera plików),
- » autoryzacji poprzez formularze Web,
- » zastosowaniu Cookies.

Prezentowanie wyników

Urządzenie GSA wspiera autoryzację i uwierzytelnianie użytkowników dla prezentowanych wyników poprzez zastosowanie: uwierzytelniania HTTP, NTLM v1 i v2, SSO (Single Sign On), interfejsu API do zabezpieczonych treści (SAML), certyfikatów x509 dla klientów, bezpieczeństwa Lotus Domino.

Rysunek 3. Bezpieczeństwo wyświetlanych wyników

(źródło: www.google.com).



Uwierzytelnianie Autoryzacja

HTTP	-	x
NTLM	-	x
SSO	x	x
Certyfikat x500	x	-
SAML	x	x
LDAP	x	-

Tabela 1.

Funkcjonalności bezpieczeństwa zostały zaprezentowane w Tabeli 1.

Należy zwrócić uwagę na to, że GSA zapewnia bezpieczeństwo dla wyników wyszukiwania. Za zabezpieczenie treści odpowiedzialne są systemy, w których przechowywane są dane.

Rozwój

Współpraca Comarch z Google pozwala rozwijać wyszukiwarkę GSA. Ze strony Google'a możemy się spodziewać kolejnych ulepszeń prezentowanego rozwiązania, które dadzą możliwość integracji większej liczby źródeł danych i typów plików. Ponadto cały czas prowadzone są prace poprawiające jakość algorytmu wyszukiwania danych.

Wartość dodana Comarch

Comarch jako partner Google'a zapewnia wartość dodaną dla Google Search Appliance, która składa się z:

- ▶ Konsultacji

▶ Wdrożenia rozwiązania:

- ▶▶ Analizy zasobów (źródeł) klienta
- ▶▶ Integracji systemów
- ▶▶ Dostosowywania rozwiązania do potrzeb klienta

▶ Wsparcia:

- ▶▶ Technicznego
- ▶▶ Funkcjonalności
- ▶ Innych (np. integracja wyszukiwarki z Web serwisem klienta).

Podsumowanie

Wyszukiwarka Google Search Appliance to rozwiązanie umożliwiające łatwe wyszukiwanie potrzebnych danych, które mogą być przechowywane w różnych systemach (serwery Web, serwery plików, bazy danych, inne systemy). Integracja źródeł danych i obsługa wielu formatów plików (około 220) daje duże możliwości do wykorzystania tego rozwiązania jako narzędzia do zebrania danych firmy w jednym miejscu, a następnie przetwarzania ich.

Wyszukiwanie potrzebnych dokumentów, raportów czy prezentacji to główna funkcjonalność GSA, a interfejs jest dobrze znany większości, jeśli nie wszystkim użytkownikom Internetu. Dzięki łatwej obsłudze i wysokiej trafności wyników jest to bardzo popularne rozwiązanie.

Obecnie wartością dodaną, jaką oferuje Comarch przy wdrożeniu GSA, jest integracja i dopasowanie konfiguracji do potrzeb klienta. Myślę, że zastosowania i możliwości stworzenia własnych funkcjonalności są ogromne i zależą jedynie od naszej kreatywności oraz pomysłowości. ◀



Adam Tymofiejewicz

Comarch SA

Stanowisko: Produkt Manager w Centrum Konsultingu Infrastruktury IT.

Info: Zajmuje się rozwiązaniami IT: Data Center, Rozwiązania sieciowe i telekomunikacyjne.



Proces kredytowy może być znacznie łatwiejszy


Z **Comarch Credit Process Management** procedury kredytowe trwają tak krótko jak to tylko możliwe. Nasze rozwiązanie zwiększa jakość obsługi klienta oraz umożliwia podejmowanie decyzji kredytowych szybko, tym samym minimalizując niedogodności dla klienta. Korzyści biznesowe to głównie redukcja kosztów operacyjnych związanych z automatyzacją procesu kredytowego – od wstępnej oferty do wypłaty kredytu i monitoringu spłaty. **Comarch Credit Process Management** zwiększa konkurencyjność dzięki zróżnicowanym kanałom dystrybucyjnym oraz możliwości modelowania na bieżąco procesu kredytowego.

Comarch Credit Process Management

Więcej na:

www.finance.comarch.pl


COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE



On przed chwilą upewnił się,
że wypłata wpłynęła na czas

Comarch Internet Banking

Bankowość internetowa bez ograniczeń



Ona właśnie zapłaciła rachunki
za mieszkanie i media

Więcej na:

www.finance.comarch.pl

COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE