

COMARCH



# RAPORT ROCZNY 2010



# RAPORT ROCZNY 2010



# SPIS TREŚCI

<b>List Prezesa Zarządu Comarch SA do Akcjonariuszy .....</b>	<b>6</b>
<b>Organy spółki .....</b>	<b>8</b>
Zarząd .....	8
Rada Nadzorcza .....	8
Akcjonariat stan na dzień 31 grudnia 2010 .....	18
Kurs giełdowy akcji Comarch SA (CRM) w 2010 roku .....	18
Akcjonariat stan na dzień 29 kwietnia 2011 .....	19
<b>Historia Comarch .....</b>	<b>20</b>
<b>Comarch w liczbach .....</b>	<b>22</b>
Wybrane dane finansowe .....	24
Plany na 2011 rok .....	29
Portfel zamówień na 2011 .....	29
<b>Grupa Kapitałowa Comarch .....</b>	<b>30</b>
Struktura organizacyjna GK Comarch .....	32
Spółki Grupy Kapitałowej Comarch .....	34
Comarch w Europie Zachodniej. Niemcy – Austria – Szwajcaria – priorytetem Comarch .....	36
Comarch nad Sekwaną .....	38
Comarch w Europie Południowej .....	40
Comarch w Europie Wschodniej .....	41
Comarch w Turcji .....	41
Comarch w Stanach Zjednoczonych .....	42
Nagrody .....	44
Działalność badawczo-rozwojowa Grupy Kapitałowej Comarch .....	46
Pracownicy – najwyższa wartość .....	48
Inwestycje w kapitał ludzki firmy – szkolenia .....	49
Sponsoring i społeczna odpowiedzialność biznesu: sport i kultura .....	50
Polityka jakości .....	55
Kodeks etyczny .....	56
Ład korporacyjny .....	60
Comarch w mediach i social mediach .....	61
<b>Suktura sprzedaży Comarch .....</b>	<b>64</b>
<b>Najważniejsze kontrakty w 2010 roku .....</b>	<b>68</b>
<b>Klienci Comarch na świecie – mapa .....</b>	<b>74</b>
<b>Sektor Administracja Publiczna, Samorządy i Utilities .....</b>	<b>76</b>
<b>Sektor Telekomunikacji .....</b>	<b>84</b>
<b>Sektor Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia .....</b>	<b>94</b>
<b>Sektor ERP .....</b>	<b>104</b>
<b>Sektor Usługi .....</b>	<b>110</b>
<b>Sprawozdanie finansowe .....</b>	<b>118</b>
<b>Opinia niezależnego biegłego Rewidenta .....</b>	<b>122</b>
<b>Dane teleadresowe .....</b>	<b>124</b>



# LIST PREZESA ZARZĄDU COMARCH SA DO AKCJONARIUSZY

Kraków, 29. kwietnia 2011 r.

## Szanowni Akcjonariusze,

W roku 2010 Grupa Comarch odniosła sukces w sprzedaży zagranicznej, kolejny rok z rzędu zwiększyła przychody oraz osiągnęła bardzo dobre wyniki finansowe. W minionym roku przychody ze sprzedaży Grupy wzrosły o 4,4 % i osiągnęły wartość 761,4 mln zł. Grupa uzyskała bardzo dobre rezultaty finansowe na sprzedaży swoich podstawowych produktów i usług, rentowność operacyjna wzrosła z 2 % do 3,3 %, mimo kontynuowanej w 2010 roku restrukturyzacji niemieckiej spółki zależnej Comarch Software und Beratung AG oraz kosztów ponoszonych na rozwój nowych innowacyjnych produktów informatycznych. Zysk operacyjny Grupy wyniósł w 2010 roku 24,8 mln zł, natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy 43,7 mln zł.


W 2010 roku Grupa Comarch z sukcesem kontynuowała konsekwentnie realizowaną od kilku lat strategię wzrostu opartą na własnych produktach i rozwoju działalności zagranicznej. Dzięki szerokiemu portfolio nowoczesnych produktów, sprawnym wdrożeniom systemów informatycznych na całym świecie oraz wysokiej jakości usług marka Comarch jest dobrze rozpoznawana w kraju i na rynkach międzynarodowych. Systemy Comarch obsługują klientów z różnych branż w kilkudziesięciu krajach, nie tylko w Polsce i w Europie, ale również w obu Amerykach i na Bliskim Wschodzie. Grupa Comarch pozyskała w 2010 liczące się na rynku europejskim kontrakty informatyczne o znacznej wartości od wymagających klientów, jak np. niemiecki operator telekomunikacyjny E-Plus. Dalsze umocnienie pozycji rynkowej Comarch jako globalnego dostawcy produktów i usług IT dla międzynarodowych korporacji jest strategicznym celem Grupy na kolejny rok. W tym celu Grupa planuje kontynuować program inwestycji infrastrukturalnych oraz intensywne działania marketingowe w Europie Zachodniej, zwłaszcza w rejonie DACH (Niemcy, Austria, Szwajcaria). Począwszy od 2011 roku Grupa podejmuje również działania biznesowe na nowych rynkach w Europie (Finlandia, Luxemburg) i Ameryce Północnej (Kanada). Na rynku krajowym Grupa pozostaje jednym z największych przedsiębiorstw z branży IT i realizuje dużą ilość projektów informatycznych we wszystkich sektorach gospodarki. W 2010 roku szczególne sukcesy Grupa odniosła w sprzedaży własnych rozwiązań IT dla banków i instytucji finansowych (wzrost przychodów ze sprzedaży o 19,1 mln zł) oraz dla firm telekomunikacyjnych (wzrost przychodów ze sprzedaży o 17,1 mln zł).

W celu utrzymania długoterminowej przewagi konkurencyjnej i wzmocnienia swojej sytuacji rynkowej, Grupa Comarch intensywnie inwestowała w kapitał ludzki, najnowsze technologie i w nowe innowacyjne produkty. Nakłady na prace badawcze przekroczyły 12 % przychodów ze sprzedaży, Grupa przeznaczyła na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwała fundusze europejskie. W ciągu 2010 roku Grupa Comarch zatrudniła ponad 200 nowych pracowników, głównie inżynierów informatyki – pozyskiwanie wysokiej jakości pracowników jest kluczowym elementem dla realizacji zwiększonej ilości kontraktów i dla dalszego rozwoju firmy.

W 2010 roku Grupa Comarch kontynuowała prace nad rozwojem zaplecza produkcyjnego. Na terenie Specjalnej Strefy Ekonomicznej w Krakowie kontynuowane były prace nad piątym budynkiem produkcyjno-biurowym o powierzchni 5228 m<sup>2</sup> oraz rozpoczęta została rozbudowa oddziału Comarch w Łodzi. Kontynuowane były również prace nad budową budynków biurowych i Data Center w Dreźnie oraz w Lille. Po zakończeniu tych inwestycji Grupa Comarch będzie dysponowała wysokiej jakości zapleczem pozwalającym na sprawną realizację prowadzonych przez siebie projektów informatycznych.

Zarząd Comarch SA dokłada starań, aby zapewnić stabilny wzrost wartości Grupy poprzez zwiększanie skali prowadzonego biznesu, innowacyjność oraz stały wzrost efektywności działania, przy jednoczesnym zachowaniu dywersyfikacji i bezpieczeństwa prowadzonej działalności.

Profesor Janusz Filipiak



Prezes Zarządu



# ORGANY SPÓŁKI





## *Prof. zw. dr hab. inż. JANUSZ FILIPIAK*

### **ZAŁOŻYCIEL I PREZES ZARZĄDU COMARCH SA**

Janusz Filipiak jest profesorem doktorem habilitowanym w zakresie nauk technicznych. Profesorem zwyczajnym na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie został w 1997 roku. W latach 1991-98 kierował Katedrą Telekomunikacji AGH. Profesor Filipiak jest autorem ponad stu publikacji z zakresu telekomunikacji i teleinformatyki, autorem sześciu książek z zakresu teleinformatyki (trzy z nich zostały wydane w Stanach Zjednoczonych i w Europie Zachodniej), redaktorem czasopism i konsultantem instytucji krajowych i zagranicznych. Ukończył szkolenie menedżerskie w Japonii. Janusz Filipiak jest również członkiem Komitetu Elektroniki i Telekomunikacji PAN. Od 2010 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu Comarch Software und Beratung AG (dawniej SoftM Software und Beratung AG).



## *Piotr Piątosza*

### **WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR SEKTORA TELEKOMUNIKACJI**

Piotr Piątosza jest absolwentem Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, kierunku fizyka techniczna. Wykształcenie uzupełniał w Niemczech, na Uniwersytecie Johanna Gutenberga w Moguncji. Ukończył również studia MBA – Master of Business Administration Oxford Brookes University i Polish Open University. Z Grupą Comarch związany jest od 1998 roku, w tym czasie pełnił m.in. funkcje dyrektora konsultingu sektora finanse i bankowość oraz dyrektora sektora telekomunikacji. W czerwcu 2006 roku został Wiceprezesem Zarządu. W latach 2009-2010 pełnił funkcję Prezesa Zarządu Comarch Software und Beratung AG. Obecnie jest Wiceprezesem Zarządu tej spółki.



## *Paweł Prokop*

**WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR SEKTORA ADMINISTRACJI, UTILITIES I SAMORZĄDÓW**

Paweł Prokop jest absolwentem Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, Wydziału Elektrotechniki, Automatyki i Elektroniki, kierunku informatyka. Ukończył również program Executives MBA przy Szkole Biznesu Politechniki Warszawskiej. W Comarch SA jest zatrudniony od 1995 roku. W 1996 roku został członkiem Zarządu firmy. Od 2003 roku pełni funkcję dyrektora sektora administracji publicznej, utilities i samorządów.



## *Piotr Reichert*

**WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR SEKTORA FINANSE, BANKOWOŚĆ I UBEZPIECZENIA**

Piotr Reichert zdobył wykształcenie wyższe na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie, na kierunku finanse i bankowość. Posiada również dyplom MBA (Oxford Brookes University i Polish Open University). W Grupie Comarch pracuje od 1998 roku. W latach 1998-2000 pełnił funkcję wdrożeniowca systemów ERP w CI HTS-Comarch SA. W latach 2000-2005 pracował na stanowisku dyrektora Centrum Odpowiedzialności w sektorze finanse i usługi. Od roku 2005 był dyrektorem subsektora odpowiedzialnego za systemy operatorskie oraz lojalnościowe w sektorze finanse i usługi. Funkcję wiceprezesa Zarządu objął w 2007 roku.



## *Zbigniew Rymarczyk*

**WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR SEKTORA ERP**

Zbigniew Rymarczyk jest absolwentem kierunku zarządzanie i marketing Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Z grupą Comarch związany jest od 2000 roku. Od czerwca 2002 roku jest członkiem Zarządu. W latach 2000-2002 pełnił funkcję dyrektora finansowego i wiceprezesa w spółce Comarch Internet Ventures SA, a od kwietnia 2002 roku – funkcję prezesa Zarządu CDN SA. Wcześniej był dyrektorem centrum ASP w firmie CDN SA. Karierę zawodową rozpoczynał w spółce Krzysztof Kapera SA, ASO Mercedes Benz, na stanowisku dyrektora finansowego i głównego księgowego, a następnie członka Zarządu.



## *Konrad Tarański*

### **WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR FINANSOWY**

Konrad Tarański jest absolwentem kierunku finanse i bankowość Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Ukończył studia podyplomowe z zakresu zarządzania finansami na Uniwersytecie Ekonomicznym w Wiedniu oraz z zakresu gospodarki i szacowania nieruchomości na Politechnice Krakowskiej. Od 1999 roku jest zatrudniony w Comarch SA. Początkowo pracował na stanowisku analityka finansowego, od 2001 roku na stanowisku kierownika Działu Finansowego. W 2007 roku objął stanowisko zastępcy dyrektora finansowego Comarch SA i pełnił obowiązki dyrektora finansowego Comarch SA. Od 2008 roku jest wiceprezesem oraz dyrektorem finansowym Comarch SA.



## *Marcin Warwas*

**WICEPREZES ZARZĄDU COMARCH SA, DYREKTOR SEKTORA USŁUGI**

Marcin Warwas jest absolwentem telekomunikacji na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. W Comarch SA pracuje od 1996 roku, kiedy to podjął pracę jako członek Zarządu Comarch Systemy Sieciowe. W latach 1997-1998 pełnił funkcję dyrektora oddziału Comarch SA w Warszawie. Od 1998 roku pracował na stanowisku dyrektora ds. sprzedaży, a w 2007 roku objął stanowisko dyrektora sektora usługi.

## Rada Nadzorcza

### *Elżbieta Filipiak* (PRZEWODNICZĄCA RADY NADZORCZEJ)

ukończyła studia wyższe na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie, kierunek metalurgia o specjalności fizyka metali i metaloznawstwo oraz studia podyplomowe w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie w zakresie zarządzania finansami w przedsiębiorstwie. Wraz z mężem Januszem Filipiakiem są założycielami i głównymi akcjonariuszami Comarch SA. Elżbieta Filipiak posiada również większościowy pakiet akcji Grupa EFI SA, w którym pełni funkcję prezesa Zarządu.

### *Maciej Brzeziński* (WICEPRZEWODNICZĄCY RADY NADZORCZEJ)

ukończył studia wyższe na Wydziale Odlewnictwa Akademii Górniczo-Hutniczej, gdzie następnie pracował naukowo (tytuł doktora inż. na Wydziale Odlewnictwa). W latach 1992-1995 pełnił funkcję prezesa zarządu RBS Katowice. Od 1993 roku Maciej Brzeziński pełni funkcję prezesa zarządu Metimpex Kraków, firmy zajmującej się dystrybucją towarów technicznych, natomiast od 1994 roku pracuje na stanowisku prezesa zarządu Alwit Poland.

### *Maciej Czapiewski*

absolwent Wydziału Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Poznaniu oraz Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Biegły rewident nr 10326/7604. W latach 1997-2005 związany z firmą audytorską HLB Frąckowiak i Wspólnicy Sp. z o.o. Od 2006 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu HLB M2 Audyt Sp. z o.o. Wcześniej uczestniczył w tworzeniu aplikacji wspomagających proces produkcyjny podczas praktyki zawodowej w Rover Body & Pressings, Swindon, Wielka Brytania. Specjalista w zakresie badań sprawozdań finansowych spółek giełdowych, grup kapitałowych oraz analizy finansowej przedsiębiorstw. Od kwietnia 2007 roku do lutego 2008 roku członek Rady Nadzorczej PKO BP SA zaproponowany przez mniejszościowych akcjonariuszy.

### *Wojciech Kucharzyk*

ukończył studia wyższe na Wydziale Elektrotechniki, Automatyki i Elektroniki Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. W latach 1976-1991 pracował naukowo w Instytucie Elektroniki AGH. W roku 1985 pracował w Electrical Engineering Department, Arizona State University w Phoenix, USA na stanowisku Visiting Professor. Od 1992 roku Wojciech Kucharzyk zarządza firmą zajmującą się integracją systemów teleinformatycznych. Ponadto zajmuje się projektowaniem i wdrażaniem systemów w dziedzinie Customer Interaction Management. W latach 1997-2002 kierował zespołem Research and Development Center realizującym zaawansowane projekty informatyczne dla amerykańskiej firmy e-Share Communications, światowego lidera systemów Call Center.



## Anna Ławrynowicz

posiada wykształcenie wyższe techniczne – mgr inż. organizator przemysłu (Wydział Budowy Maszyn Politechniki Poznańskiej). W 1983 roku uzyskała stopień naukowy doktora nauk ekonomicznych na Wydziale Planowania i Zarządzania Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. W 2007 roku uzyskała stopień naukowy doktora habilitowanego w dziedzinie ekonomii, dyscyplina nauki o zarządzaniu na Wydziale Zarządzania, Informatyki i Finansów, Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Od 15 grudnia 1978 roku do 30 października 2008 r. była zatrudniona na Uniwersytecie Technologiczno-Przyrodniczym im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich w Bydgoszczy. Od roku 2000 do 2008 pełniła tam funkcję Kierownika Pracowni Zarządzania i Marketingu w Katedrze Inżynierii Produkcji, a następnie na Wydziale Zarządzania. W latach 1994-1996 była współzałożycielem oraz członkiem Zarządu Comarch z siedzibą w Krakowie, a także dyrektorem oddziału w Bydgoszczy. Od 1997 do 2003 roku była właścicielem i dyrektorem Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości w Bydgoszczy. Od 2005 roku jest członkinią towarzystwa naukowego The Operational Research Society w Birmingham, U.K. Od dnia 1 listopada 2008 roku jest profesorem nadzwyczajnym w Instytucie Przedsiębiorstwa Kolegium Nauk o Przedsiębiorstwie, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Jest autorką ponad 60 prac naukowych polskich i zagranicznych z zakresu informatyki oraz zarządzania.

## Tadeusz Syryjczyk

posiada wykształcenie wyższe techniczne – mgr inż. Elektrotechniki (Wydział Elektrotechniki, Elektroniki i Automatyki w Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie) oraz doktor nauk technicznych w zakresie informatyki. Jest autorem publikacji w zakresie teorii gier i języków programowania. W latach 1971-1980 pełnił funkcje asystenta, starszego asystenta, a następnie adiunkta w Instytucie Automatyki i Elektroniki AGH w Krakowie, natomiast w latach 1981-1989 adiunkta, starszego wykładowcy w Instytucie Informatyki AGH. Od 1987 do 1989 roku pracował w firmie informatycznej ABAKS w Krakowie. Jest współzałożycielem Krakowskiego Towarzystwa Przemysłowego, a od 1989 roku jego prezesem. W latach 1989-1990 i 1991-2001 zajmował się zawodowo polityką. Od 1989 do 1990 roku pełnił funkcję ministra przemysłu, a w okresie grudzień 1998 – czerwiec 2000 ministra transportu i gospodarki morskiej. Tadeusz Syryjczyk w okresie 2003-2007 pełnił funkcję dyrektora w Europejskim Banku Odbudowy i Rozwoju w Londynie (przedstawiciel Polski w Radzie Dyrektorów). W roku 1991 i w latach 2002-2003 pracował indywidualnie, jako konsultant i doradca; od 2007 roku kontynuuje tę działalność.

## Akcjonariat stan na dzień 31 grudnia 2010 roku

Na kapitał zakładowy Comarch SA składa się 8 051 637 akcji o łącznej wartości nominalnej 8 051 637 zł. Zgodnie z informacją posiadaną przez Comarch SA, na dzień 31 grudnia 2010 roku akcjonariuszami posiadającymi co najmniej 5 % głosów na WZA Spółki są Janusz Filipiak, Elżbieta Filipiak oraz klienci BZ WBK AIB Asset Management S.A.

Akcjonariusze	Ilość akcji	% kapitału zakładowego	Liczba głosów na WZA Spółki	% głosów na WZA Spółki
Janusz Filipiak	2 620 010	32,54	6 192 010	41,16
Elżbieta Filipiak	846 000	10,51	4 230 000	28,12
Pozostali członkowie Zarządu	103 762	1,29	141 362	0,94
Klienci BZ WBK AIB Asset Management S.A., <i>w tym akcje Comarch SA posiadane przez BZ WBK AIB TFI S.A.</i>	2 756 060 1 814 612	34,23 22,54	2 756 060 1 814 612	18,32 12,06
Inni akcjonariusze	1 725 805	21,43	1 725 805	11,46
<b>Razem</b>	<b>8 051 637</b>	<b>100,00</b>	<b>15 045 237</b>	<b>100,00</b>

## Kurs giełdowy akcji Comarch SA (CRM) w 2010 roku (w PLN)



Kurs akcji Comarch SA w ciągu 2010 roku spadł z 95 zł do 84 zł tj. o 11,6 %.

# Akcjonariat stan na dzień 29 kwietnia 2011 roku

## Akcjonariat wg liczby akcji



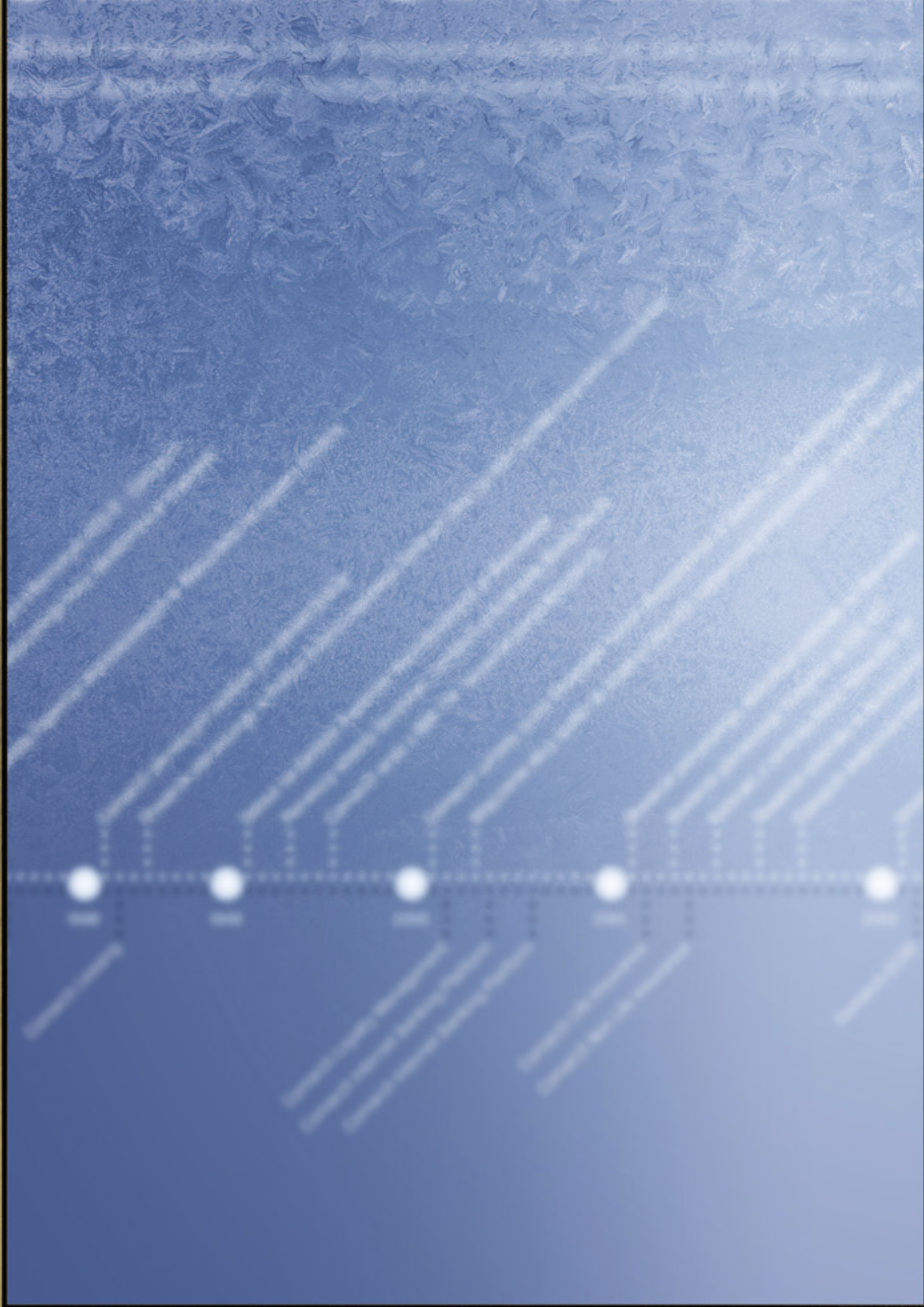
Stan na dzień 29 kwietnia 2011 r.

## Akcjonariat wg liczby głosów



Stan na dzień 29 kwietnia 2011 r.

OWEJ POD WAWEL



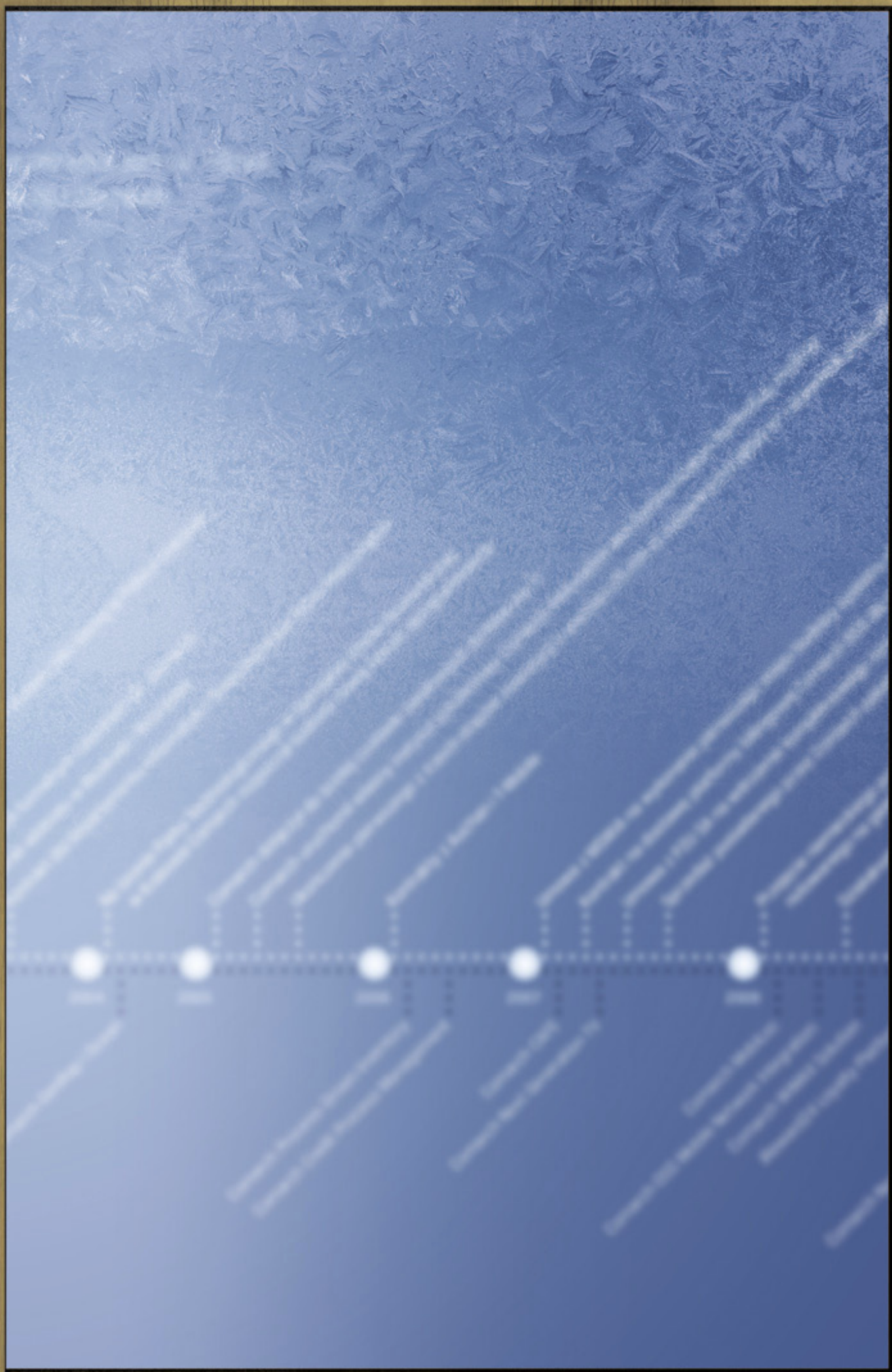
# 18 LAT DOLINY KRZEMOWEJ POD WAWELEM

To, co zrobiliśmy w 1993 roku, to pierwszy, a w tamtych czasach jedyny w tej części Europy, spin-off. W Ameryce na takim modelu biznesowym wykształciły się takie firmy, jak Cisco czy Sun – wspomina profesor Janusz Filipiak. Pokój nr 415, Akademia Górniczo-Hutniczej, Kraków. To właśnie tu rozpoczyna się historia i początek Comarch. Kierownik Katedry Telekomunikacji profesor Janusz Filipiak wraz z 12 swoimi studentami zakładają Comarch.

## FAKTY

## PRODUKTY WŁASNE







# COMARCH W LICZBACH

## Grupa Kapitałowa Comarch – rok 2010 w liczbach

Przychody ze sprzedaży	<b>761,361</b> milion PLN
Zysk operacyjny	<b>24,819</b> milion PLN
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy spółki	<b>43,717</b> milion PLN
Zysk na akcję	<b>5,44</b> PLN
Aktywa	<b>968,105</b> milion PLN
Zatrudnienie (bez pracowników MKS Cracovia SSA)	<b>3 462</b> osoby (wzrost o 6,2 %)



## Wybrane dane finansowe

W 2010 roku Grupa Comarch osiągnęła przychody ze sprzedaży w wysokości 761,4 mln zł (wzrost o 4,4 % w porównaniu do 2009 roku) i 24,8 mln zł zysku operacyjnego (wzrost o 72,7 %). Zysk netto przypadający na akcjonariuszy wyniósł 43,7 mln zł (wzrost o 35,3 %). Rentowność operacyjna wyniosła 3,3 % (w roku poprzednim 2 %), rentowność netto wzrosła z 4,4% na 5,7%. Na dzień 31 grudnia 2010 roku Grupa Comarch (bez pracowników MKS Cracovia SSA) zatrudniała 3 462 osoby, tj. o 202 osoby więcej niż na koniec 2009 roku (wzrost o 6,2 %).

Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2010 roku wzrosła o 8,2 % w stosunku do roku 2009, z poziomu 895,1 mln zł do 968,1 mln zł. Jest to związane głównie ze wzrostem poziomu aktywów obrotowych Grupy Comarch (o 14,9 %). Kapitał własny wzrósł w 2010 roku o 5,4 % w głównej mierze w rezultacie znaczącego wzrostu wartości niepodzielonego wyniku finansowego. Wartość zobowiązań i rezerw na zobowiązania wzrosły o 12,7%.

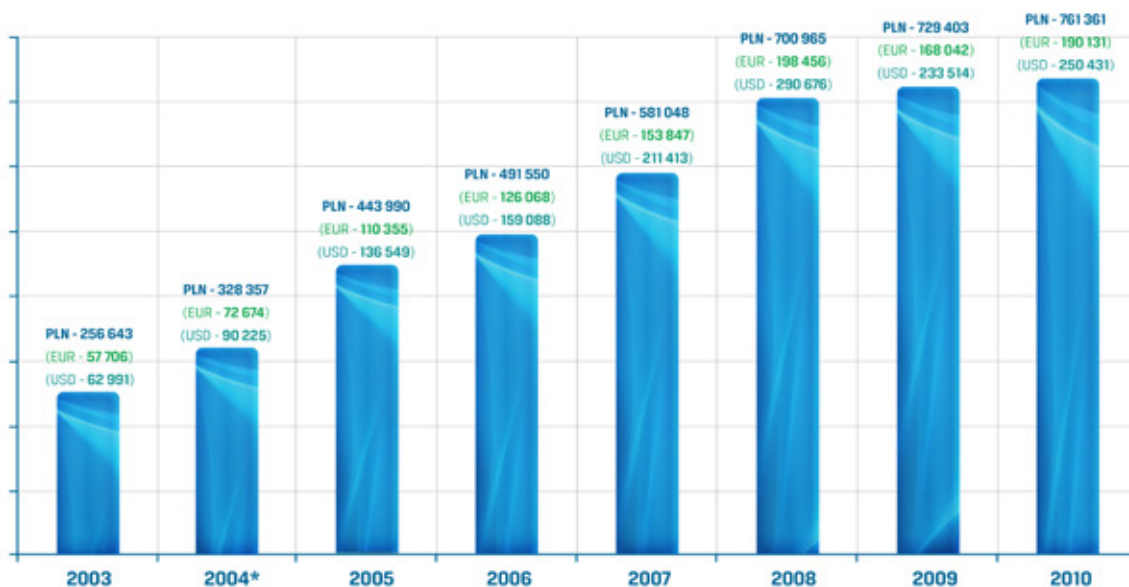
## Skonsolidowane dane finansowe

	2010	2009	2008	2007	2006
Przychody ze sprzedaży	761 361	729 403	700 965	581 048	491 550
Zysk operacyjny	24 819	14 373	45 919	44 006	45 551
Zysk przed opodatkowaniem	24 979	18 465	244 521	45 519	54 572
Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Spółki	43 717	32 306	199 126	42 770	52 760
Zysk na akcję	5,44	4,06	25,01	5,46	7,13
Aktywa	968 105	895 106	915 247	558 489	461 559
Wartość księgowa (kapitał własny na koniec roku)	584 189	554 316	534 174	300 780	256 983

## Podsumowanie 2010 roku

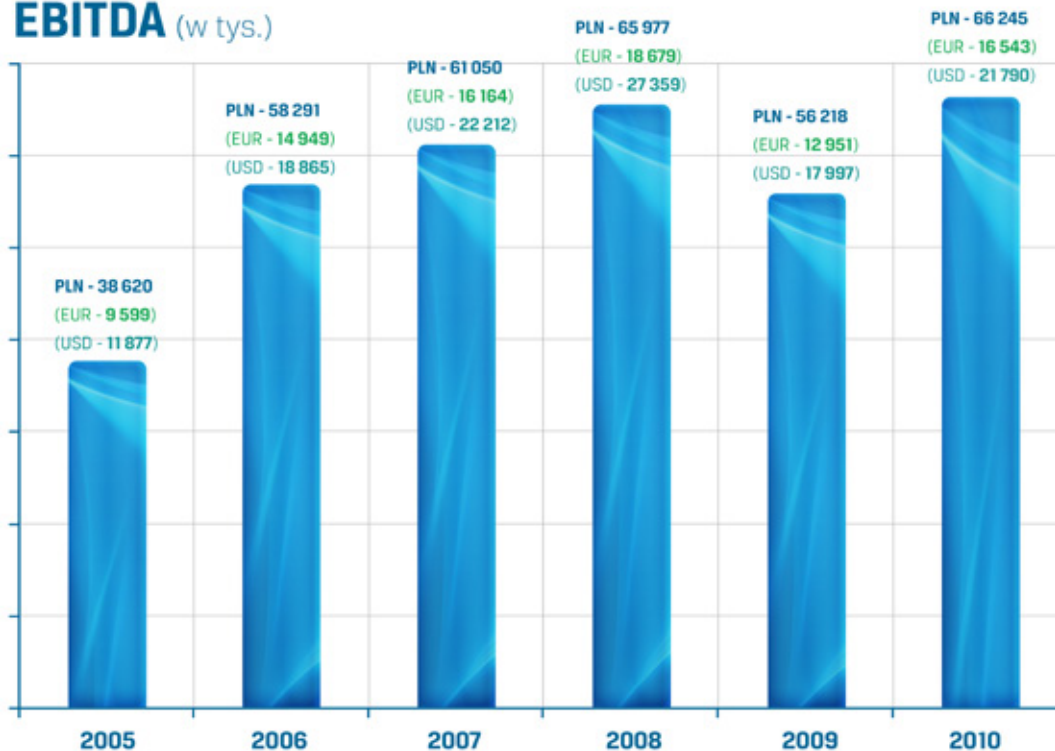
- » Wzrost przychodów ze sprzedaży, zysku operacyjnego i netto w porównaniu do 2009 roku.
- » Bardzo dobre wyniki finansowe na działalności podstawowej, wysoki poziom skonsolidowanego EBITDA.
- » Duży sukces w sprzedaży zagranicznej – pozyskanie referencyjnych kontraktów, wartość umów eksportowych w portfolio zamówień na bieżący rok wzrosła o ponad 50%.
- » Coraz większy udział kontraktów długoterminowych, w efekcie zwiększenia wartości portfela zamówień na kolejny rok o ponad 70%.
- » Wzrost ilości osób zatrudnionych, zwiększona konkurencja na rynku pracy.

## Przychody ze sprzedaży (w tys.)

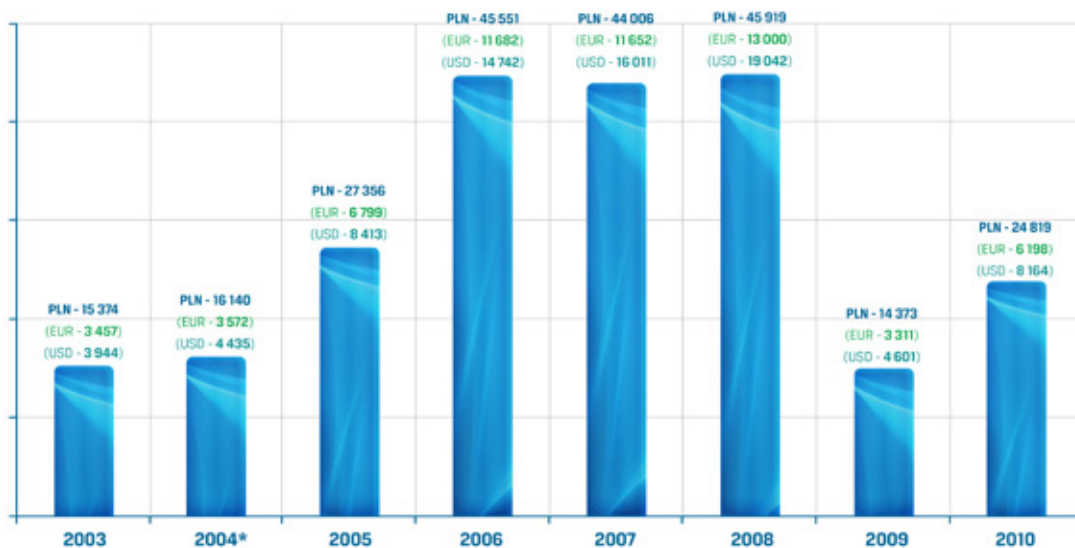


\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## EBITDA (w tys.)

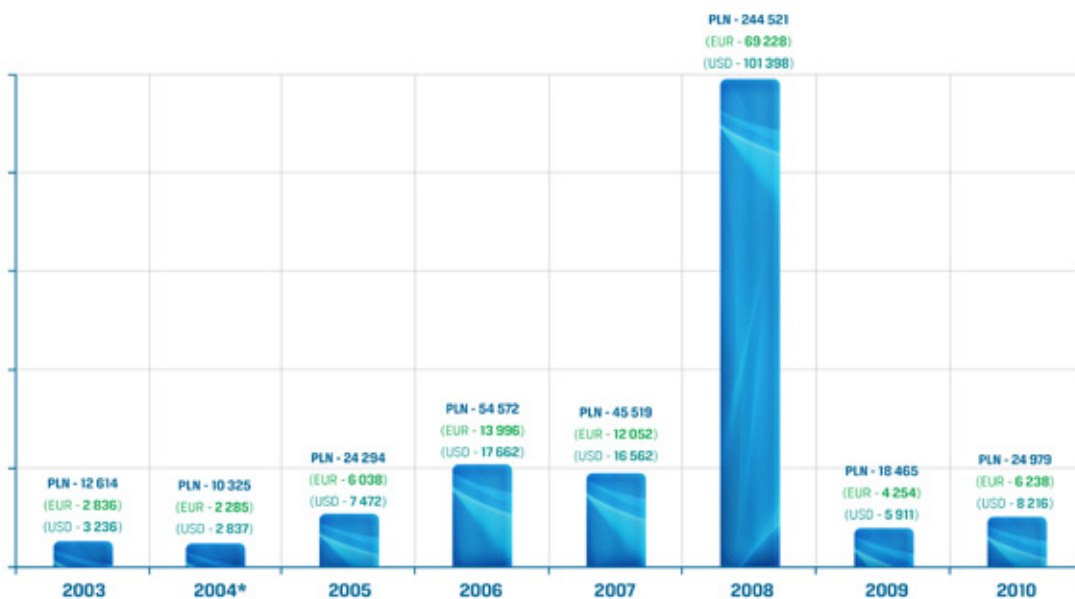


## Zysk operacyjny (w tys.)



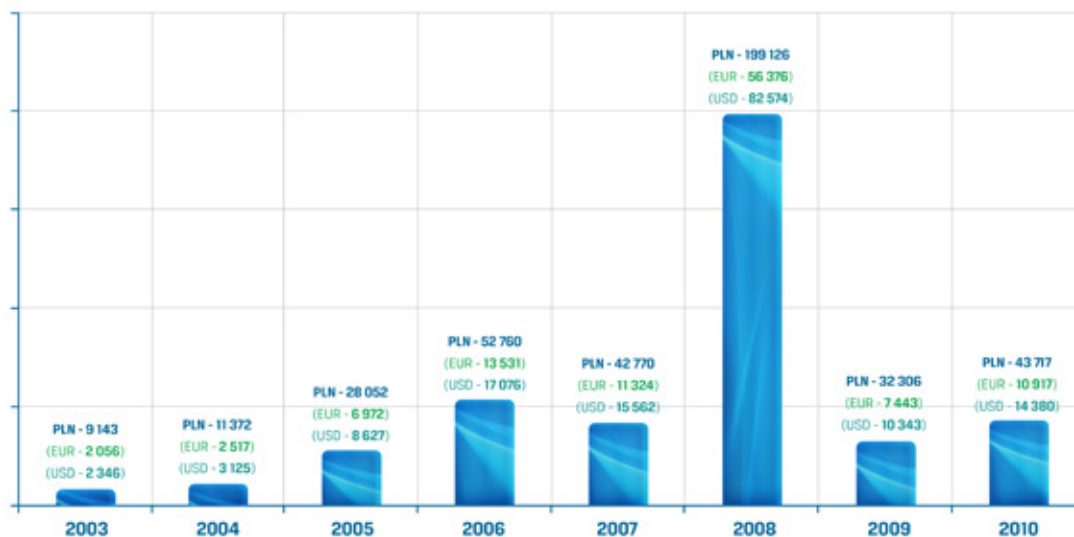
\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Zysk przed opodatkowaniem (w tys.)



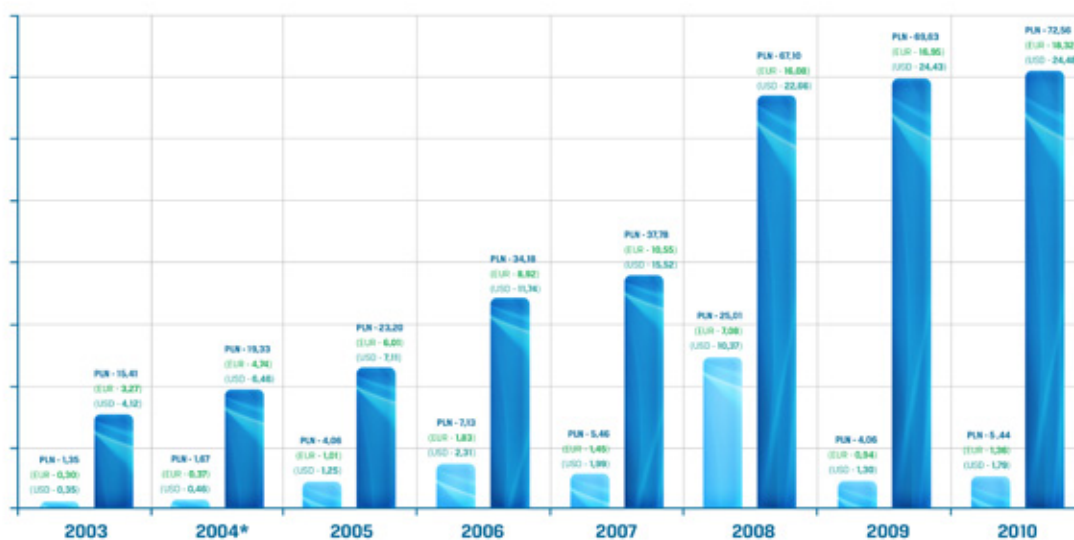
\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Spółki (w tys.)



\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Zysk na akcję    Wartość księgową na akcję (w zł)



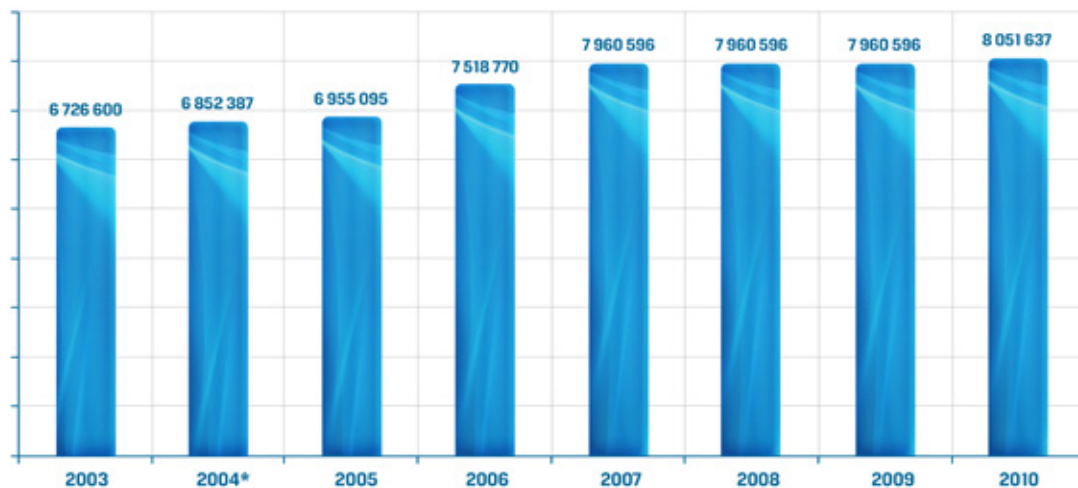
\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Aktywa razem (w tys.)



\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Liczba akcji (w sztukach)



\* dane po uzgodnieniu do MSSF

## Plany na 2011

- » Dalszy rozwój sprzedaży na rynkach zagranicznych, ze szczególnym naciskiem na region DACH.
- » Skuteczna realizacja prestiżowych kontraktów zagranicznych, wypracowanie wartościowych referencji.
- » Rozbudowa infrastruktury Comarch w Europie Zachodniej i w Polsce.
- » Dalsze inwestycje w sektor Medycyna – planowane otwarcie Centrum Diagnostyki Medycznej NZOZ iMed24 w Krakowie.
- » Zakończenie programu restrukturyzacyjnego w Comarch Software und Beratung (SoftM).
- » Przegląd i restrukturyzacja spółek CCF FIZ.
- » Kontrolowany wzrost ilości osób zatrudnionych oraz kontrola poziomu kosztów pracy.

## Portfel zamówień na 2011

Portfel zamówień na rok bieżący wynosił 29 kwietnia 2011 roku 473,4 mln zł i był wyższy o 19,4 % niż w analogicznym okresie w 2010 roku. Wartość portfela zamówień na usługi i software własny wzrosła o 20,9 % do 426,2 mln zł, w efekcie ich udział w sprzedaży ogółem osiągnął wyższy od ubiegłorocznego poziom 90 %. Zwraca uwagę bardzo dynamiczny wzrost udziału kontraktów zagranicznych

w portfelu zamówień – wzrost wynosi 57,3 %. Aktualna wartość portfela zamówień w przekonaniu Grupy odzwierciedla powrót koniunktury w gospodarce polskiej i światowej oraz na rynku IT, a także skuteczność strategii ekspansji zagranicznej realizowanej przez Grupę. Struktura zakontraktowanych na rok bieżący przychodów potwierdza bardzo dobrą sytuację finansową Grupy Comarch.

Portfel zamówień na rok bieżący	Stan na 29 kwietnia 2011 r.	Stan na 30 kwietnia 2010 r.	Zmiana
Przychody zakontraktowane na rok bieżący	473 374	396 502	19,4%
w tym kontrakty zagraniczne	154 048	97 941	57,3%
<i>udział kontraktów zagranicznych</i>	<i>32,5%</i>	<i>24,7%</i>	<i>7,8%</i>
w tym usługi i software własne	426 191	352 616	20,9%
<i>udział usług i software własnych</i>	<i>90,0%</i>	<i>88,9%</i>	<i>1,1%</i>



# GRUPA KAPITAŁOWA COMARCH

## Globalny dostawca rozwiązań IT

Comarch przez ostatnie osiemnaście lat rozrósł się w ponadnarodową sieć spółek zależnych i partnerów na całym świecie. Zatrudnia blisko 3500 najwyższej klasy specjalistów (programistów, informatyków i ekonomistów – absolwentów najlepszych uczelni polskich i zagranicznych), od Chicago po Szanghaj (na terenie Europy, obu Ameryk i Bliskiego Wschodu oraz Azji). Comarch jest notowany na GPW w Warszawie (symbol CMR). Przejmując w 2008 roku niemiecką grupę SoftM, stara się umacniać swoją pozycję na rynkach DACH.

Struktura Grupy Kapitałowej to źródło przewagi rynkowej Comarch i dynamicznego rozwoju firmy. Potencjał Comarch w realizacji prostych wdrożeń, jak również dużych i skomplikowanych projektów informatycznych w ramach międzynarodowej sieci produkcji oprogramowania, leży w: innowacyjności, która jest możliwa dzięki wykorzystaniu doskonałego przepływu informacji w globalnej sieci spółek zależnych i wdrożeń oraz globalnej społeczności liczącej kilkadziesiąt milionów osób, która poprzez realizację projektów

informatycznych dla tysięcy klientów, ma bezpośredni kontakt z technologiami Comarch.

Comarch jest globalnym producentem rozwiązań informatycznych. Jako międzynarodowy integrator i twórca innowacyjnych systemów informatycznych dostarcza rozwiązania dla najważniejszych sektorów gospodarki.

Comarch specjalizuje się w systemach obsługi klientów, systemach zarządzania przedsiębiorstwem ERP, bezpieczeństwie informatycznym, systemach CRM i wsparcia sprzedaży, komunikacji elektronicznej oraz business intelligence. Oferuje również usługi outsourcingu informatycznego i konsultingu. Firma stworzyła całą gamę gotowych produktów, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, tworzy zaawansowane systemy IT na specjalne zamówienia.

## Comarch dziś

Globalna dostawa rozwiązań teleinformatycznych dla:

- » telekomunikacji,
- » finansów, bankowości, ubezpieczeń i rynków kapitałowych,
- » handlu i usług,
- » administracji publicznej i przedsiębiorstw utilities,
- » szkół wyższych i służby zdrowia,
- » infrastruktury,
- » małych i średnich przedsiębiorstw,
- » w obszarze telemedycyny.

**Klienci na 4 kontynentach w ponad 30 krajach**  
**Ponad 3000 zakończonych sukcesem projektów**  
**3500 pracowników na świecie**

## Filary strategii

Comarch realizuje swoją strategię w oparciu o siedem filarów zapewniających stabilny i zrównoważony rozwój:

- » rozbudowa własnych produktów,
- » utrzymywanie wysoko wykwalifikowanych pracowników,
- » dynamiczne zwiększanie sprzedaży zagranicznej oraz R&D,
- » rozwój organiczny
- » dbałość o satysfakcję klientów,
- » właściwa struktura akcjonariatu,
- » zachowawcze zarządzanie finansami,
- » społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR).



# Struktura organizacyjna GK Comarch

## Comarch Spółka Akcyjna, Kraków

### POLSKA

#### CA Consulting SA

Warszawa

(99,90%)

#### SouthForge Sp. z o.o.

Warszawa

(100%)

#### MKS Cracovia SSA

Kraków

(49,15%)

#### Comarch Management

Spółka z o. o.

Kraków

(100%)

#### Comarch Corporate Finance FIZ

(100%)

#### Comarch Management

Spółka z o. o. SKA

Kraków

(73,35% głosów przypada na CCF FIZ; 26,65% głosów przypada na Comarch SA; z akcji nabytych przez Comarch Management Sp. z o.o. SKA celem umorzenia spółka nie wykonuje prawa głosu)

#### CASA Management and Consulting Sp. z o.o. SKA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### Bonus Management Sp. z o.o. SKA

Kraków

(96,45% głosów przypada na CCF FIZ, z akcji nabytych przez Bonus Management Sp. z o.o. SKA celem umorzenia spółka nie wykonuje prawa głosu)

#### Bonus Development Sp. z o.o. SKA

Kraków

(98,25% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### Bonus Management Sp. z o.o. II Activia SKA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### Bonus Development Sp. z o.o. II Koncept SKA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### iMed24 SA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### iFIN24 SA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### iReward24 SA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### Infrastruktura24 SA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

#### iComarch24 SA

Kraków

(100% w posiadaniu Comarch Corporate Finance FIZ)

### AMERYKA

#### Comarch, Inc.

Chicago

(100%)

#### Comarch Panama, Inc.

Panama

(100% w posiadaniu Comarch, Inc.)

# Struktura organizacyjna GK Comarch

## Comarch Spółka Akcyjna, Kraków

### EUROPA

#### Comarch AG

Drezno

(60,00%)

#### Comarch SAS

Lille

(100%)

#### Comarch R&D SARL

Montbonnot-Saint-Martin

(70,00% w posiadaniu Comarch AG)

#### Comarch LLC

Kijów

(100%)

#### Comarch Software und Beratung AG

Monachium

(80,89% zależna od Comarch AG)

#### OOO Comarch

Moskwa

(100%)

#### Comarch Schilling GmbH

Bremen

(100% zależna od Comarch Software und Beratung AG)

#### Comarch Oy

Helsinki

(100%)

#### Comarch Solutions GmbH

Wiedeń

(100% zależna od Comarch Software und Beratung AG)

#### UAB Comarch

Wilno

(100%)

#### SoftM France SARL

Oberhausbergen

(100% zależna od Comarch Software und Beratung AG)

#### Comarch s.r.o.

Bratysława

(100%)

#### Comarch Swiss AG

Buchs

(100% zależna od Comarch Software und Beratung AG)

### INNE

#### Comarch Middle East FZ-LLC, Dubaj

(100%)

#### Comarch Vietnam Co. Ltd.

Wietnam

(100%)

#### Comarch Software

(Shanghai) Co. Ltd.

Szanghaj

(100%)

*W nawiasach podano udział głosów przypadających na Comarch SA Spółka MKS Cracovia SSA jest spółką zależną od Comarch SA na podstawie MSR 27 pkt. 13*

## Spółki Grupy Kapitałowej Comarch

### COMARCH

Comarch SA specjalizuje się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji zaawansowanych systemów informatycznych, narzędzi programistycznych, narzędzi i infrastruktur sieciowych. Comarch to polski integrator systemów informatycznych i dostawca własnych produktów dla najważniejszych sektorów gospodarki: telekomunikacji, finansów, przemysłu, handlu i usług, małych i średnich przedsiębiorstw oraz sektora publicznego i utilities. Kapitał firmy to akademicki rodowód, wieloletnie doświadczenie i zaufanie klientów. Spółka notowana jest na GPW w Warszawie.

[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

### ZYSKUJESZ CAŁĄ DOBĘ **iFIN24+**

Spółka iFIN24 SA powstała w czerwcu 2008 roku jako część grupy kapitałowej Comarch. iFIN24 prowadzi działalność skierowaną do klientów indywidualnych – umożliwia zarządzanie finansami osobistymi za pośrednictwem portalu usługowego, a także działalność skierowaną do banków i pozostałych instytucji finansowych. Spółka prowadzi niezależną działalność biznesową, korzystając z rozwiązań i procedur Comarch SA (wsparcie zespołów R&D). Infrastruktura iFIN24 umieszczona jest w profesjonalnym Comarch Data Center, co gwarantuje wysoki poziom bezpieczeństwa danych klientów.

[www.ifin24.pl](http://www.ifin24.pl)

### **iReward** 24 LOYALTY SOLUTIONS .PL

Spółka iReward24 SA została utworzona z inicjatywy Comarch w październiku 2008 roku w celu wspierania rozwoju programów lojalnościowych. Oferowana przez spółkę iReward24 Loyalty Platform działa w oparciu o innowacyjny model SaaS (Software as a Service), który pozwala na obniżenie kosztów wdrożenia oraz szybkie uruchomienie programu. Szeroki zakres funkcjonalności i wysoki stopień parametryzacji rozwiązań zapewnia możliwość dostosowania programu lojalnościowego do potrzeb każdego przedsiębiorstwa. Dodatkowym atutem firmy jest to, iż poza doskonałym narzędziem IT proponuje również szeroki pakiet usług konsultingowych oraz analitycznych, pozwalających na efektywne zarządzanie programem lojalnościowym.

[www.ireward24.pl](http://www.ireward24.pl)

### **CA CONSULTING**

Spółka została utworzona z inicjatywy zespołu doświadczonych konsultantów Comarch SA realizujących projekty dla globalnych klientów telekomunikacyjnych oraz administracji publicznej. Należy ona do Grupy Kapitałowej Comarch. Została powołana do istnienia w roku 2004, początkowo jako CIV Sp. z o.o., następnie CA Services SA. W wyniku rebrandingu wiosną 2010 firma spółki została zmieniona na CA Consulting SA. Obecnie spółka prowadzi działalność konsultingową, oferuje szeroki zakres usług związanych z doradztwem zarówno biznesowym, jak i w zakresie architektury IT, nadzorem informatycznym oraz audytem. Firma specjalizuje się zwłaszcza w audycie systemów IT, bezpieczeństwa IT. Ponadto oferuje usługi obejmujące przygotowania dokumentów związanych ze studium wykonalności lub OPZ w Specyfikacjach Istotnych Warunków Zamówienia.

[www.caconsulting.pl](http://www.caconsulting.pl)



Spółka iMed24 SA powstała w kwietniu 2008 roku w wyniku wyodrębnienia z Comarch SA projektu poświęconego rozwiązaniom informatycznym dla medycyny. Oferowany przez iMed24 SA system do zarządzania przychodniami i gabinetami lekarskimi jest połączeniem nowoczesnej architektury i sprawdzonej technologii, dzięki temu może być zastosowany zarówno w pojedynczej, jak i w sieciowej placówce medycznej. Oprogramowanie iMed24 pozwala całkowicie wyeliminować papierową dokumentację medyczną pacjentów. Przy wykorzystaniu modułów do rejestracji on-line, rozliczeń z NFZ oraz części finansowo-księgowej aplikacja wspomaga sprawne zarządzanie placówką ochrony zdrowia. Elektroniczna karta wizyty, e-recepta i e-skierowanie upraszczają pracę lekarzy, a internetowy system rejestracji wizyt sprzężony ze stroną WWW usprawnia kontakt z pacjentem. Oprogramowanie iMed24 cechuje elastyczność i funkcjonalność, a także otwarta architektura oraz możliwość integracji z innymi systemami.

[www.imed24.pl](http://www.imed24.pl)



iComarch24 SA – spółka, zarejestrowana w 2009 roku, w całości związana kapitałowo z firmą Comarch. Oferta spółki iComarch24 skierowana jest do mikro i małych przedsiębiorstw, szukających nowoczesnych rozwiązań wspomagających prowadzenie firmy, a także sprzedaży internetowej. Obsługa narzędzi jest możliwa z praktycznie każdego miejsca, 24 h/dobę, 365 dni w roku. Korzystanie z programów nie wymaga instalacji w środowisku informatycznym firmy, dostępne są one bowiem z poziomu przeglądarki internetowej – szybko, bezpiecznie i wygodnie. Wśród oferowanych produktów znajdują się: iBard24, iKsięgowość24, Comarch iOPT!MA24, Comarch iSklep24, iGaleria24 oraz iFaktury24.

[www.iComarch24.pl](http://www.iComarch24.pl)



SolInteractive to agencja kreatywna. Budujemy komunikację marketingową, która koncentruje się wokół cyfrowych środków przekazu. Obsługujemy naszych klientów całościowo. Jesteśmy doświadczeni, mamy szerokie kompetencje i imponujące zaplecze technologiczne (Studio SolInteractive). Na rynku od 2008 roku, obecnie nasz zespół pracuje w Krakowie i Monachium.

[www.sointeractive.pl](http://www.sointeractive.pl)

## Comarch Software und Beratung AG

Comarch Software und Beratung AG (dawniej SoftM Software und Beratung AG) z siedzibą w Monachium, jest wiodącym dostawcą rozwiązań IT dla małych i średnich przedsiębiorstw. Poprzez swoje kompleksowe rozwiązania IT Comarch Software und Beratung AG pomaga sektorowi małych i średnich firm w optymalizacji procesów biznesowych i uzyskaniu tego, co stanowi o przewadze konkurencyjnej.

Przedsiębiorstwo zostało założone w 1973 roku i obecnie zatrudnia ponad 300 pracowników, obsługujących 3000 klientów. Posiada 13 oddziałów w Niemczech, Austrii i Szwajcarii. Od lipca 1998 roku jest notowane na giełdzie we Frankfurcie. Od listopada 2008 r. większościowym akcjonariuszem spółki został Comarch SA. Flagowymi produktami Comarch Software und Beratung AG są systemy: Semiramis, SharkNex oraz SoftM Suite. 18 czerwca 2010 Walne Zgromadzenie SoftM zatwierdziło nową nazwę - Comarch Software und Beratung AG. Zmiana ta to ostatnia część procesu integracji niemieckiej spółki z Grupą Comarch.

Comarch Software und Beratung AG prowadzi działalność w obszarach:

- » produkcja, sprzedaż i wdrożenia zintegrowanego oprogramowania do zarządzania przedsiębiorstwem,
- » konsulting – doradztwo i wsparcie klienta w wyborze oprogramowania,
- » integracja - produkty i usługi dla infrastruktury IT.

[www.comarch.de](http://www.comarch.de)

# Comarch w Europie Zachodniej

## Niemcy – Austria – Szwajcaria – priorytetem Comarch

– Rynek DACH ma dla Grupy strategiczne znaczenie – mówi prezes Comarch SA i jednocześnie prezes niemieckiej spółki Comarch Software und Beratung AG profesor Janusz Filipiak.

Prawie 30 procent obrotów grupy Comarch pochodzi właśnie z krajów niemieckojęzycznych.

– Comarch współpracuje z niemieckimi firmami, świadcząc rozwiązania dla wszystkich sektorów. Oferowane przez nas produkty są najwyższej jakości – inaczej ciężko byłoby nam konkurować. Przeszkodą dla rozwoju biznesu w Niemczech nie jest hermetyczność rynku, ale tamtejsze prawo pracy – stwierdza prezes Filipiak.

Niemcy nie są jedynym państwem w rejonie DACH (Niemcy, Austria, Szwajcaria), w którym Comarch funkcjonuje. Firma posiada swoje oddziały w każdym z tych państw, a w 2011 roku planuje otwarcie nowego austriackiego oddziału w Innsbrucku.

### COMARCH DLA BRANŻY TELEKOMUNIKACYJNEJ W NIEMCZECH

Szczególnie duży sukces odniósł Comarch w branży telekomunikacyjnej. Trzech mobilnych operatorów: Telefónica O<sub>2</sub> Germany GmbH & Co., T-Mobile, Vodafone D2, działających w Niemczech, korzysta już z rozwiązań spółki. W 2010 dołączył czwarty: E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG. Jest to największa w historii Comarch umowa..

– Zdobycie tych prestiżowych referencji jest dla Comarch strategicznie ważne. Uznanie, jakim obdarzyli nas czołowi gracze na niemieckim rynku telekomunikacyjnym, pomaga nam budować wizerunek firmy stabilnej i godnej zaufania. Projekty u niemieckich operatorów mobilnych i operatorów MVNO/MVNE (Vistream) nadal się toczą, współpraca dynamicznie się rozwija. Jednak to dopiero pierwszy etap budowania przez Comarch silnej pozycji na rynku niemieckim – mówi Piotr Piątosza, wiceprezes i dyrektor Sektora Telekomunikacji Comarch SA oraz wiceprezes Comarch Software und Beratung AG.

Poza dalszym rozwojem współpracy z istniejącymi klientami Comarch zamierza również wejść na rynek dostawców telewizji kablowej, dla których firma posiada dedykowane rozwiązania, jak również na rynek dostawców energii i firm z segmentu M2M (Machine-to-Machine). Platforma M2M cieszy się obecnie bardzo dużym zainteresowaniem wśród operatorów mobilnych z Nie-

mieć. – Wierzimy, że dzięki silnym referencjom i umacniającej się pozycji Comarch, jako dostawcy oprogramowania dla branży telekomunikacyjnej, z czasem staniemy się pierwszym dostawcą, jaki przychodzi na myśl operatorom niemieckim. Konsekwentnie do tego celu dążymy – mówi Jacek Lonc, wiceprezes Comarch AG, odpowiedzialny w Comarch za rynek telekomunikacyjny DACH.

### SEKTOR FINANSOWY

Oprócz branży telekomunikacyjnej firma Comarch oferuje rozwiązania dla świata finansów. Przez ostatnie 2 lata rozwijane były struktury sprzedażowe na ten rynek.

Comarch może poszczycić się osiągnięciami w tym obszarze i zapowiada umocnienie swojej pozycji na rynku niemieckim w sektorze bankowym i ubezpieczeniowym.

– Nasze pierwsze działania skupiły się na analizie specyfiki niemieckiego rynku finansowego. Niemieckie banki, firmy ubezpieczeniowe czy spółki faktoringowe, dla których Comarch posiada szeroką gamę rozwiązań, różnią się od ich polskich odpowiedników. Dlatego pierwszym krokiem było zatrudnienie konsultantów biznesowych. Głównym ich zadaniem było dostosowanie rozwiązań spółki do potrzeb niemieckiego rynku finansowego. Kolejnym zadaniem było wypromowanie naszych rozwiązań poprzez skoordynowane z innymi sektorami działania marketingowe. Przez ostatnie 2 lata Comarch uczestniczył w większości najważniejszych niemieckich konferencji dla banków oraz ubezpieczeń – mówi Jakub Lewandowski, Managing Director Comarch AG.

Widać już pierwsze efekty poczynionych inwestycji. Spółka podpisała dwa kontrakty na wdrożenie systemów Comarch w niemieckich firmach finansowych oraz odnotowuje duże zainteresowanie ofertą. Szczególną popularnością cieszą się systemy centralne dla ubezpieczycieli oraz front-end dla banków. Comarch jest jedynym w Niemczech dostawcą systemu centralnego dla firm faktoringowych, zbudowanego w całości w oparciu o technologie webowe.

– Patrząc optymistycznie na nasze szanse w niemieckich bankach i firmach ubezpieczeniowych. Pomimo dużej ostrożności, z jaką podchodzą do nas nasi partnerzy i klienci, widać, że jesteśmy w stanie zaoferować im wysoką jakość rozwiązań oraz zaangażowanie naszych zespołów wdrożeniowych. Rynek zaczyna doceniać nasze zalety – deklaruje Jakub Lewandowski.



Comarch – Niemcy, Austria, Szwajcaria

### ELASTYCZNA ARCHITEKTURA INNOWACJI ERP

Rynek małych i średnich przedsiębiorstw w Niemczech ma wciąż ogromny potencjał. Firmy coraz chętniej stawiają na rozwiązania innowacyjne, aby zwiększyć swoją konkurencyjność i dostosować się do nowych wyzwań rynku. Podczas, gdy wiele przedsiębiorstw próbuje odnaleźć się w nowej rzeczywistości, inwestując dalej w swoje produkty, które często bazują na mocno przestarzałych technologiach, Comarch wchodzi na rynek z nowoczesnymi rozwiązaniami. Firma od lat mocno inwestuje w R&D, efektem tego jest platforma biznesowa Comarch Altum. Najnowszy produkt wychodzi na przeciw aktualnym trendom, takim jak Business Process Management, Business Intelligence czy rozwiązania typu e-commerce, integrując je w jednym pakiecie z klasycznym ERP dzięki elastycznej architekturze. Kluczowym elementem jest podejście branżowe do biznesu, jest to typowe dla rynku niemieckiego. Comarch Altum koncentruje się obecnie na przedsiębiorstwach handlowych (detalistach), które chętnie szukają nowych rynków zbytu, otwierając sklepy internetowe lub aktywnie biorą udział w aukcjach internetowych. Comarch Altum cieszy się uznaniem niezależnych ekspertów. Obecnie kończą się pierwsze projekty,

nadal rozbudowywane jest centrum kompetencyjne w Niemczech. Jest to szansa zarówno dla produktu, jak i dla firmy.

### WSPÓLNA MARKA

Comarch dokonał integracji w zakresie nazewnictwa w przejętych na rynkach DACH spółkach. SoftM Software und Beratung AG zastąpiono Comarch Software und Beratung AG, szwajcarska spółka córka - Solitas Informatik AG obecnie nazywa się Comarch Swiss AG. W 2009 została przeprowadzona zmiana wiedeńskiej spółki zależnej na Comarch Solutions GmbH.

Zgodnie z uchwałą podjętą w czasie walnego zgromadzenia SoftM Software und Beratung AG 17 czerwca 2010 r. została przeprowadzona rejestracja nowej nazwy spółki. Na początku lipca zarejestrowano zmianę z Solitas Informatik AG na Comarch Swiss AG. Poprzez te działania Grupa Comarch ujednoliciła swój wizerunek na rynku niemieckojęzycznym.

Wraz z ujednoliceniem nazewnictwa spółek Grupy Comarch i zmian produktów pod marką Comarch, firma stała się silnym strategicznie partnerem IT. Funkcjonowanie pod jednym brandem – Comarch – wzmacnia pozycję grupy na globalnym rynku.

Poprzez zmianę nazwy z Solitas Informatik AG na Comarch Swiss AG producent systemu do zarządzania dokumentami – InfoStore odnosi korzyści z zaangażowania Grupy Comarch w temat DMS/ECM. Korzysta z szerokiego wsparcia spółki dla produktu InfoStore zarówno w zakresie zasobów, technologii, jak i transferu know-how. Unifikacja nazw i produktów przyniesie ogromne korzyści.

## CSR W NIEMCZECH

Działania Comarch w Niemczech skupiają się nie tylko na rynkach finansowych. Firma podejmuje inne przedsięwzięcia, aby

## Comarch nad Sekwaną

**Comarch umacnia pozycję we Francji. Buduje własne data center. Rozwiązania własne Comarch sprawiły, że polska marka stała się stabilnym partnerem biznesowym dla wielu zachodnich klientów, m.in.: Auchan, Bouygues Telecom, France Telecom czy BP.**

### COMARCH DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW Z FRANCJI

Na rynku francuskim w obszarze małych i średnich przedsiębiorstw Comarch rozpoczął działania w roku 2009. Obecnie zatrudnia około 30 osób, głównie konsultantów biznesowych i szefów projektów. Wejście na rynek francuski w tym segmencie zostało poprzedzone miesiącami żmudnych przygotowań, weryfikacji strategii biznesowych i działań administracyjno-prawnych. Wcześniejsze analizy wykazały, iż większość systemów oferowanych przez lokalnych producentów oprogramowania ERP opiera się na relatywnie starych technologiach, w których innowacja kompletnie zatraciła znaczenie. Dodatkowo na rynku francuskim poza kilkoma międzynarodowymi silnymi graczami można zaobserwować spore rozdrobnienie i znaczącą obecność regionalnych producentów, którzy działają w zróżnicowanych modelach biznesowych (sieć partnerska, sprzedaż bezpośrednia, rozwiązania dedykowane, etc.).

*– Szybki rozwój rynku francuskiego przy wykorzystaniu naszych innowacyjnych rozwiązań, a w szczególności Comarch ALTUM, ma spore szanse powodzenia. Potwierdzają to pierwsze działania biznesowe i interesujący początek współpracy – mówi Arkadiusz Iłgowski, dyrektor francuskiego sektora MSP Comarch.*

*– Kryzys na rynku i efekty z tym związane są w tym przypadku istotnym sprzymierzeńcem, gdyż Comarch wpisuje się w ten trend. Firmy, które pomimo kryzysu muszą zainwestować w zmianę istniejącego systemu w celu utrzymania się na rynku, są bardziej skłonne wybrać innowacyjną platformę z wyższym wskaźnikiem ROI. Dzieje się to, nawet kosztem pewnego ryzyka związanego ze świeżą działalnością Comarch na lokalnym rynku – dodaje Iłgowski.*

umocnić swój wizerunek za Odrą. W związku z przejęciem przez Comarch niemieckiej grupy SoftM (obecnie Comarch Software und Beratung) od grudnia 2009 roku spółka wspiera drużynę TSV 1860 z Monachium. Comarch był również organizatorem serii koncertów Comarch Young Europe Experience 2010, uświetniających obchody Roku Chopinowskiego. Frankfurt, Dortmund oraz Monachium gościły Orkiestrę Akademii Beethovenowskiej, która zaprezentowała utwory najwybitniejszych światowych kompozytorów.

### DOBRE PRZYJĘCIE COMARCH ALTUM NAD SEKWANĄ

W sektorze MSP innowacyjna platforma Comarch ALTUM cieszy się sporym zainteresowaniem ze strony klientów, jak i potencjalnych partnerów. Od 2009 roku firma zdobyła 15 klientów w tym wielką markę Auchan, która z powodzeniem wykorzystuje rozwiązanie do zarządzania sprzedażą i logistyką kart zdrapek oraz doładowań telefonów komórkowych w 10 000 punktów sprzedaży na terenie Francji. Platforma Comarch ALTUM jest doceniana za użyte nowoczesne technologie, integrację rozwiązań Business Intelligence i Workflow, jak również za przemyślaną architekturę (true API ułatwiający integrację platformy z systemem już istniejącym). Aktualnie każdy producent oprogramowania może stworzyć swoje własne rozwiązanie do zarządzania, ponieważ używane technologie są ogólnie dostępne. Nie da się natomiast łatwo nabyć kilkunastoletniego doświadczenia w spajaniu innowacyjnych technologii z potrzebami biznesu oraz świetnego zaplecza inżynierskiego Comarch, które potrafi zmienić w sukces biznesowy, nawet najbardziej skomplikowane technicznie rozwiązania.

*– Działalność biznesowa we Francji wiąże się oczywiście z ryzykiem, które jest ściśle monitorowane przez Zarząd spółki, gdyż zaangażowanie międzynarodowe Comarch jest niezmiennie priorytetem. Jednym z największych wyzwań jest aktualnie lokalizacja Comarch ALTUM, tj. stworzenie takiego rozwiązania, które z powodzeniem dopasuje się do potrzeb lokalnych rynków, niemieckiego, francuskiego i oczywiście polskiego – mówi Arkadiusz Iłgowski.*

### WSPÓŁPRACA Z FRANCUSKIM GIGANTEM

Pierwszym międzynarodowym sukcesem Comarch ALTUM było wdrożenie w Auchan, Francja. Współpraca rozwija się od 2006

roku. Comarch został wtedy wybrany na dostawcę rozwiązań telekomunikacyjnych dla początkującego wówczas na rynku operatorów wirtualnych we Francji – Auchan Telecom. Było to dla Comarch ogromne wyzwanie, zarówno na poziomie skomplikowania procesów biznesowych, jak również operacyjnego prowadzenia projektu. Platforma Comarch ALTUM w Auchan wspiera m.in. procesy zakupu, dostawy i dystrybucji produktów do klientów pośrednich oraz finalnych użytkowników telefonii komórkowej A-Mobile. Oprogramowanie zapewnia m.in. obsługę sprzedaży usług telekomunikacyjnych oraz procesy związane z obsługą faktur i księgowością. Sprzedaż kart odbywa się w sieciach handlowych: sklepy Auchan, franczyzy, butiki Relay oraz biura poczty francuskiej. Niemalym wyzwaniem była integracja platformy Comarch ALTUM z istniejącymi już programami IT grupy Auchan.

*– Wdrożenie systemu umożliwiło automatyzację dużej liczby procesów, do tej pory wykonywanych manualnie przez pracowników. Obecnie wszystko dzieje się automatycznie, a my możemy te procesy łatwo konfigurować, sterując ich parametrami. Integracja z dotychczas wykorzystywanymi rozwiązaniami IT, a także z systemami naszych dostawców i odbiorców, pozwoliła znacząco zredukować koszty operacyjne oraz lepiej zarządzać całością procesów biznesowych – mówi Mathieu Abt, dyrektor działu IT w Auchan Group.*

Na tym sukcesie Comarch zbudował fundament pod dalsze działania biznesowe w sektorze MSP we Francji. Zgodnie ze strategią, w chwili obecnej wysiłki firmy koncentrują się na tworzeniu sieci partnerów platformy Comarch ALTUM. Comarch ma w tej dziedzinie spore doświadczenia, gdyż jako lider na polskim rynku z powodzeniem oferuje swoje produkty klientom końcowym poprzez sieć 1000 lokalnych partnerów. We Francji ma ambicje powtórzenia tego sukcesu i stopniowe powiększanie tworzącego się europejskiego ekosystemu partnerskiego wokół platformy Comarch ALTUM.

### COMARCH WSPOMAGA SPRZEDAŻ

Sektor usługi Comarch w 2010 roku rozpoczął działalność we Francji w zakresie kilku nowych kompetencji. Uruchomiono sprzedaż systemów lojalnościowych i campaign management, firma masowo weszła na rynek e-faktur i dokumentów EDI oraz rozpoczęto budowę największego jak dotąd data center w historii Comarch. Powierzchnia budynku serwerowni Comarch we Francji to ponad 2 tys. m<sup>2</sup> – *Jest to bardzo dużo, nawet jak na warunki zachodnie* – mówi Jacek Mikuś, który kieruje francuską częścią sektora usługi Comarch.

Złożone projekty wymagają lokalnie większej liczby specjalistów, menedżerów, wdrożeniowców oraz programistów. Niedawny kryzys dodatkowo zmusił duże firmy zachodnie do poszukiwania nowych, lepszych i bardziej ekonomicznych rozwiązań IT.



*Comarch zaserwował na hanowerskich targach CeBIT nie tylko nowości produktowe, ale także marketingowe.*



– Francja jest bardzo dobrze rozwinięta informatycznie. Francuskie firmy powszechnie korzystają z rozwiązań, które w środkowej Europie są jeszcze science fiction. Dlatego wprowadzając nowe produkty we Francji, Comarch musiał się z tym liczyć. Jest to jednak akurat zaleta, gdy ktoś stawia na innowacyjność. W Polsce, w Rosji przez kilka lat próbowaliśmy wprowadzić nowe rozwiązanie, ale rynek jeszcze nie był na nie gotowy, podczas gdy we Francji technologia ta jest w powszechnym użyciu. To otwiera przed nami duże możliwości. Rynek ma dużo większe potrzeby i projekty są często większe. Zwróćmy uwagę np. na rynek Retail i FMCG. W dużej części ten rynek w Europie to rynek francuskich sieci handlowych i producentów. Comarch sprzedaje dla nich rozwiązania z zakresu e-faktur, e-commerce oraz marketing management. Oczywiście ważnym produktem są też usługi hostingowe i zarządzanie infrastrukturą – opowiada Mikuś.

Najciekawsze są chyba nie poszczególne projekty, które są wdrażane przez Comarch we Francji, ale ich struktura. Często wprowadza się technologię w wielu kanałach sprzedaży jednocześnie w tym m.in. w e-commerce. Należy np. obsłużyć procesy logistyczne dla kilku różnych jednostek biznesowych w firmie. Ponadto z uwagi na wielkość rynku, wiele z tych projektów ma wymiar międzynarodowy. Praktycznie zawsze w projekcie uczestniczy kilka lub kilkanaście krajów, co jest jednym z ciekawszych aspektów przedsięwzięcia.

Najbliższe tygodnie będą dla firmy bardzo ważne. – W retailu jest to czas, kiedy sprzedaż osiąga największe wyniki. Jednocześnie jest to czas, kiedy firmy kupują rozwiązania, przedłużają umowy i planują budżety IT na przyszły rok. Obecnie negocjujemy kilka bardzo dużych projektów na elektroniczną komunikację EDI oraz kilka na obsługę systemu lojalnościowego z wykorzystaniem nowoczesnych technologii multimedialnych – komentuje Jacek

#### Comarch Lille

- » 2200 m<sup>2</sup> » Powierzchnia całkowita
- » 1300 m<sup>2</sup> » Data Center
- » 300 m<sup>2</sup> Powierzchnia biurowa
- » Rozpoczęcie działalności w IV kwartale 2011

Mikuś. – Najważniejsze jest jednak to, że zamierzamy w najbliższym czasie uruchomić nasze data center i udostępnić je lokalnym firmom. Zapoczątkuje to kolejne bardzo duże i ciekawe projekty – dodaje.

#### TELEKOMUNIKACJA PO FRANCUSKU

Historia Sektora Telekomunikacji Comarch we Francji sięga roku 2005 i współpracy z Bouygues Telecom.

– Obecnie jesteśmy już dość dobrze znani głównie dzięki naszym klientom – kluczowym operatorom rynku francuskiego. Bouygues Telecom oraz France Telecom są zainteresowani naszymi platformami OSS, to rozwiązania, które wzbogaciliśmy między innymi dzięki współpracy z prestiżowymi klientami w Niemczech – mówi Jean-Christophe Roulier z francuskiego Sektora Telekomunikacji Comarch.

Comarch jest też coraz lepiej postrzegany przez operatorów „T2”, którzy są zainteresowani rozwiązaniami BSS. W 2010 roku Comarch proponuje na rynku francuskim system zarządzania M2M i policy management, a od drugiego półrocza wszystkie produkty firmy są dostępne w modelu Saas, hostowane bezpośrednio z lokalnego data center Comarch.

## Comarch w Europie Południowej

W październiku 2010, Comarch powołał oddział w Albanii, który wspiera działalność pro-sprzedażową firmy na dynamicznym rynku Bałkańskim. Na chwilę obecną otrzymujemy zapytania z różnych branż, między innymi z sektora telekomunikacyjnego i energetycznego. W przypadku sektora telekomunikacyjnego, warto nadmienić projekty zrealizowane przez Comarch w Czarnogórze dla Crnogorski Telekom (grupa Deutsche Telekom) oraz Telenor Montenegro (grupa Telenor). Kolejnym ciekawym krajem jest Bułgaria, w której Comarch przez kilka lat wspierał projekty IT. Przykładowo bardzo interesujące było wdrożenie rozwiązania Comarch Dealer Management System dla operatora narodowego Vivacom.

Duże znaczenie w regionie Europy Południowej mają projekty finansowane ze środków Unii Europejskiej. Comarch aktywnie bierze w nich udział. Oferuje zarówno rozwiązania pod klucz, jak również gotowe rozwiązania czy dedykowane usługi. Taką aktywność można zaobserwować, między innymi w Albanii, na Cyprze oraz w Macedonii.

W regionie poza bezpośrednim pozyskaniem klienta, Comarch przykładą wagę do rozwoju sieci partnerskiej. Wiąże się to z pozyskaniem i przeszkoleniem partnerów (jakkolwiek zwykle w kontekście konkretnego klienta czy kontraktu), co z kolei zwiększa możliwości dotarcia do lokalnych, unikalnych projektów.

Warta wymienienia jest umowa partnerska podpisana w październiku 2010 z grecką firmą Ergoman, która jest dostawcą rozwiązań pod klucz dla telekomunikacji i IT. Głównym celem tego projektu jest wspólny rozwój biznesu na rynku greckim.

W Europie Południowej jest także obecny produkt Comarch - ECOD (elektroniczny obieg dokumentów) obsługuje on obecnie kilka tysięcy klientów w Bułgarii, Rumunii, Serbii i Chorwacji.

## Comarch w Europie Wschodniej

### Od ponad 7 lat realizacja projektów w Rosji i na Ukrainie

Comarch rozpoczął swoją przygodę z rynkami Europy Wschodniej już w 2004 roku. Pierwsze umowy były związane z obsługą firm specjalizujących się w zarządzaniu aktywami finansowymi w Rosji. Niedługo potem rozpoczęła się realizacja projektów w zakresie zarządzania elektronicznym obiegiem dokumentów oraz zainicjowane zostały pierwsze wdrożenia systemów lojalnościowych.

Obecnie Comarch w Rosji i na Ukrainie obsługuje ponad cztery tysiące klientów, posiada kilkudziesięciu pracowników oraz oddziały w Moskwie, Kijowie i we Lwowie. Najbardziej oddaleni od Polski klienci mają swoje siedziby we Władywostoku nad Oceanem Spokojnym. Dominują użytkownicy z branży handlowej, produkcyjnej, paliwowej oraz finansowej. Ostatnio pozyskany został także znaczący kontrakt z jednym z największych operatorów telekomunikacyjnych na tamtejszym rynku.

Wśród klientów Comarch w Rosji i na Ukrainie są zarówno największe globalne korporacje, takie jak Auchan, Carrefour, Heineken, Metro Group, jak i największe rosyjskie i ukraińskie grupy kapitałowe np. X5 Retail Group (największa firma działająca w branży handlowej w Rosji), linie lotnicze S7 (obok Aeroflotu kluczowy przewoźnik lotniczy), Malina (największy wielopartnerski program lojalnościowy w Rosji), Okko (czołowa sieć paliwowa na Ukrainie).

Pomimo kryzysu gospodarczego, który dotknął także Rosję oraz w szczególności Ukrainę, biznes Comarch na tych rynkach od lat stabilnie rośnie w tempie dwucyfrowym.

## Comarch w Turcji

Dużym i ciekawym rynkiem, na którym działa Comarch, jest Turcja. Prowadzą tam swoje działania międzynarodowe korporacje, takie jak Metro i Carrefour, dla których w innych krajach Comarch realizował z sukcesem wdrożenia. W efekcie, pomimo trudnego startu w 2005 roku, Comarch ECOD jest największą platformą EDI w Turcji, wyprzedzając konkurencję, która miała znaczną przewagę w momencie startu.

Ciekawe efekty oraz perspektywy są związane z programami lojalnościowymi. Największe programy lojalnościowe skupiają blisko 10 milionów użytkowników, a to znaczy, iż istnieje zapotrzebowanie na wydajne systemy lojalnościowe. Comarch podpisał już pierwsze ważne kontrakty w tym obszarze.

Comarch wraz z tureckimi partnerami ubiega się również o projekty rządowe finansowane ze środków Unii Europejskiej.

# Comarch w Stanach Zjednoczonych

**Działający w Stanach Zjednoczonych oddział Comarch, który oferuje rozwiązania w obszarze systemów lojalnościowych i telekomunikacyjnych, coraz częściej wygrywa z największymi amerykańskimi firmami informatycznymi na ich rodzimym rynku.**

## Na rynku amerykańskim najważniejszy jest pomysł

Atrakcyjny ponad 300 mln (liczba ludności) rynek Stanów Zjednoczonych, o ogromnej sile nabywczej i bardzo rozwiniętym segmencie IT, jest jednym z najbardziej interesujących rynków eksportowych dla firm informatycznych z całego świata. Jednocześnie jest najbardziej wymagającym rynkiem IT. W końcu jest to macierzysty rynek takich liderów branży IT, jak Oracle, IBM, HP, Microsoft, Cisco. Klienci w USA mają także często dużo bardziej innowacyjne wymagania i podejście do biznesu niż firmy z Europy czy Azji.

*– Dla Comarch Inc. (spółki córki Comarch SA) wejście dziesięć lat temu na rynek amerykański nie było łatwe. Początkowe trudności w znalezieniu pierwszych klientów na rynku USA wynikały z braku lokalnych referencji i braku zaufania do technologii innej niż amerykańska. Z upływem czasu okazało się, że obydwie problemy są do pokonania – mówi Dariusz Ner, prezes Comarch Inc.*

Receptą na stabilny rozwój Comarch Inc. okazało się znalezienie niszy na rynku IT i zdobycie klienta, który nie podąża wydeptanymi ścieżkami, a który jest zainteresowany niekonwencjonalnymi rozwiązaniami i szuka partnera biznesowego równie otwartego jak on. Dla kilku firm w Stanach Zjednoczonych takim właśnie kontrahentem okazał się polski Comarch.

W amerykańskim sektorze telekomunikacji Comarch zdobył kontrakt z State of Washington Department of Information Services

na dostarczenie systemu OSS oraz z WildBlue Communications Inc., dostawcą Internetu satelitarnego, działającym na terenie całych Stanów Zjednoczonych.

W przypadku systemów lojalnościowych Comarch, biorąc pod uwagę sukcesy w Europie, skupił się na branży lotniczej oraz paliwowej. Decyzja ta okazała się trafna, gdyż firmie udało się zdobyć znaczących klientów właśnie w tych obszarach. Tymi klientami są między innymi wiodąca amerykańska linia lotnicza, uznawana za najbardziej innowacyjną na tamtym rynku JetBlue Airways oraz bardzo duża sieć stacji benzynowych. Referencje te pozwoliły na skuteczne rozszerzenie zakresu działania Comarch w obszarze systemów lojalnościowych. W chwili obecnej podpisane są kolejne cztery duże kontrakty za oceanem, między innymi z jednym z większych operatorów telekomunikacyjnych oraz bankiem.

*– Amerykański oddział Comarch jest szczególnie dumny ze współpracy z JetBlue Airways. Jest to jedna z najbardziej innowacyjnych linii lotniczych w Stanach Zjednoczonych. To dzięki tej współpracy marka Comarch stała się powszechnie rozpoznawana za oceanem – tłumaczy Dariusz Ner, prezes Comarch Inc., „ChiefMarketer” (opiniotwórczy magazyn marketingowy w USA) w swoim niedawnym artykule podkreślał fakt, że Comarch jako jedyny potrafił sprostać wysokim wymaganiom stawianym przez JetBlue.*

## Europejskie doświadczenia kartą przetargową

Doświadczenia i referencje z kontynentu europejskiego (również te z krajów na wschód od Polski) dały Comarch przewagę biznesową na konkurencyjnym rynku IT za oceanem. W Stanach Zjednoczonych i Kanadzie obecnie wyraźnie zauważalny jest trend do coraz powszechniejszego wprowadzania nowego modelu programów lojalnościowych zwanych „koalicjami”. Polega on na tworzeniu i zarządzaniu programem lojalnościowym poprzez odrębną instytucję niezależną od partnerów wchodzących w skład programu. Rozwiązanie takie jest już bardzo dobrze znane Comarch z wdrożeń w Europie.

*– Do niedawna firmy z referencjami z innych regionów świata miały trudności z zaistnieniem na rynku amerykańskim z powodu ograniczonego zaufania przedsiębiorstw do technologii, które były stosunkowo mało spopularyzowane w Stanach Zjednoczonych. Jednakże w ostatnim czasie obserwujemy zmianę podejścia i obecnie europejscy dostawcy rozwiązań informatycznych postrzegani są w Stanach Zjednoczonych jako ci, którzy mają bardziej innowacyjne i sprawdzone rozwiązania, a co za tym idzie w ich doświadczeniach szuka się tzw. „best practices”, które mogą być przeniesione na rynek*

*amerykański* – tłumaczy Marcin Kościak, odpowiedzialny za biznes lojalnościowy w USA.

Polska technologia IT nie odbiega od najwyższych standardów światowych, a oryginalne podejście przy budowaniu rozwiązań informatycznych jest doceniane przez wymagających partnerów zza oceanu.

*– Niekonwencjonalne podejście do biznesu i innowacyjne produkty Comarch dały nam sporą przewagę nad konkurencją w dobrze zdefiniowanych obszarach rynkowych, na których się skoncentrowaliśmy. Dlatego też optymistycznie postrzegamy dalszy rozwój działalności Comarch w USA – mówi Dariusz Ner, prezes Comarch Inc.*



*Grupa Kapitałowa Comarch w Stanach Zjednoczonych ma swoją spółkę w Chicago*

# Nagrody

## RZECZPOSPOLITA: COMARCH NAJBARDZIEJ INNOWACYJNĄ FIRMĄ 2010

Comarch kolejny rok z rządu zdobył statuetkę najbardziej innowacyjnej firmy 2010 z Listy 2000 polskich przedsiębiorstw w rankingu „Rzeczpospolitej” i dodatku „Dobra firma”. Krakowska firma na działalność badawczą-rozwojową wydała niemal 11 % (w 2008 r. 19 %) swoich przychodów z 2009 r.

## COMARCH ZDOBYWCĄ TYTUŁU ODPOWIADA INWESTOROM

Comarch został wyróżniony tytułem Odpowiada inwestorom. W organizowanej przez dziennik ekonomiczny „Puls Biznesu” i portal pb.pl akcji Inwestor oceniano czy spółka udziela odpowiedzi inwestorom indywidualnym i czy robi to sprawnie.

## STRONA WWW COMARCH ZDOBYŁA E-DIAMENT FORBES&ONET.PL ORAZ ŻŁOTĄ WIZYTÓWKĘ ZUMI.PL

E-diamant Forbes&Onet.pl 2011 dla najlepszej firmowej strony internetowej w województwie małopolskim oraz wyróżnienie w rankingu Diamenty Forbes 2011 w kategorii firm o poziomie przychodów powyżej 250 mln PLN w województwie małopolskim zdobył Comarch. E-diamenty Forbesa&Onet.pl to nagrody dla firm, które mają najlepiej rozwinięte witryny korporacyjne. Podczas oceniania stron WWW brane były pod uwagę: prezentacja produkty/ usługi, wykorzystanie e-rozwiązań, możliwości zakupu, dokonanie płatności elektronicznych oraz funkcjonalność serwisu.

## COMARCH FINALISTĄ KONKURSU ŻŁOTA STRONA EMITENTA 2010

W IV edycji konkursu zorganizowanego przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych Comarch znalazł się w grupie trzech spółek z indeksu sWIG80, które mogą poszczycić się najlepszymi stronami internetowymi z istotnymi informacjami dla inwestorów i akcjonariuszy.

## COMARCH ZDOBYWCĄ DUŻEJ PERŁY POLSKIEJ GOSPODARKI

Comarch kolejny raz został wyróżniony przez Instytut Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk oraz redakcję magazynu Polish Market certyfikatem w rankingu polskich przedsiębiorstw i uzyskał tytuł Perła Polskiej Gospodarki w kategorii perły duże.

## MISTRZ BIZNESU

Comarch otrzymał wyróżnienie Mistrz Biznesu w kategorii Telekomunikacja i IT przyznawane przez kapitułę magazynu ekonomicznego „Businessman.pl”.

## COMARCH ZDOBYWCĄ IBM CENTRE OF TECHNICAL EXCELLENCE

Centrum biznesowe infrastruktury IT Comarch w Monachium otrzymało nagrodę IBM Centre of Technical Excellence (CoTE). Wyróżnienie zostało wręczone na konferencji PartnerWorld Leadership IBM 2011, która odbyła się w Orlando na Florydzie. Nagroda przyznawana jest partnerom biznesowym IBM, którzy zdobyli wysokie kompetencje w dziedzinie sprzedaży i technologii.



## COMARCH CENIONYM PRACODAWCÓW

Comarch SA znalazł się w prestiżowym gronie Idealnych Pracodawców 2010. W ogólnopolskim badaniu przeprowadzonym przez firmę Universum, wśród blisko 8 tysięcy specjalistów, Comarch zajął 9. miejsce spośród 100 firm sklasyfikowanych w kategorii IT.

## COMARCH W RANKINGU BOOK OF LIST 2011 – IT&TELECOMS

II miejsce Integratorzy Systemów komputerowych (Przychód z integracji systemów 231 mln zł w 2009 roku).

III miejsce Producenci oprogramowania, Computer Software Producers (Przychód ze sprzedaży własnego oprogramowania 168 mln zł w 2009 roku).

III miejsce Top Investors in Special Economic Zones – Najwięksi inwestorzy w specjalnych strefach Ekonomicznych (Krakowski Park Technologiczny, wielkość zainwestowanego kapitału w SSE 213,5 mln zł w 2009 roku).

### COMARCH WŚRÓD GIEŁDOWYCH SPÓŁEK 2010 ROKU

W badaniu polskich spółek giełdowych przeprowadzonym wśród specjalistów rynków kapitałowych na zlecenie dziennika ekonomicznego „Puls Biznesu” Comarch znalazł się na 11 pozycji i zdobył 71 punktów na 80 możliwych. 50 analityków giełdowych, 68 doradców inwestycyjnych i 62 maklerów oceniło wszystkie notowane na warszawskim parkiecie spółki.

### LIDER MAŁOPOLSKI 2010 – NAJLEPSZE PRZEDSIĘWZIĘCIE ROKU W MAŁOPOLSCIE

Kapituła Stowarzyszenia Gmin i Powiatów Małopolski przyznała tytuł Najlepszego Przedsięwzięcia Roku w Małopolsce – Lider Małopolski 2010. W tym roku laureatem konkursu została MKS Cracovia SSA za Stadion im. Józefa Piłsudskiego. Comarch jest współwłaścicielem i sponsorem MKS Cracovia.

### PROFESOR NOMINOWANY DO DEMES 2010 W KATEGORII SPORT & BUSINESS

Janusz Filipiak prezes Comarch, sponsor i prezes klubu MKS Cracovia SSA oraz TSV 1860 otrzymał nominację do Nagrody Biznesu Sportowego – DEMES 2010 w kategorii SPORT & BUSINESS.

### COMARCH WŚRÓD NAJLEPSZYCH FIRM PRACUJĄCYCH DLA SEKTORA FINANSOWEGO

Comarch znalazł się wśród najlepszych w głównej kategorii specjalistycznego rankingu „Miesięcznika Finansowego BANK”.

### BANKIER.PL I KAPITUŁA V KONGRESU GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ NAGRADZAJĄ BIOMETRIĘ COMARCH

Wdrożona w 2010 przez Comarch biometryczna metoda logowania i autoryzacji transakcji w serwisie internetowym bankowości korporacyjnej Pekao SA została doceniona przez Kapitułę V Kongresu Gospodarki Elektronicznej, w konkursie Projekt Roku oraz przez kapitułę konkursu Złoty Bankier, gdzie zdobyła nagrodę w kategorii innowacja Roku 2010.

### ROZWIĄZANIE COMARCH NGNP OTRZYMAŁO NAGRODĘ NEXT GENERATION NETWORK LEADERSHIP AWARD.

Nagrodę przyznał „NGN Magazine” w kategorii Network Technology w uznaniu dla innowacyjności rozwiązania.

### I MIEJSCA REGIONAL FORBES CSR AWARDS DLA COMARCH

Comarch został zdobywcą pierwszego miejsca w Regional Forbes Corporate Social Responsibility Awards w województwie małopolskim. Uroczyste wręczenie nagród firmom społecznie odpowiedzialnym odbyło się podczas gali Forbes&TAURON Biznes Forum.



### „HIT ROKU 2010” GAZETY BANKOWEJ DLA COMARCH MOBILE BANKING

System Comarch Mobile Banking otrzymał rekomendację Gazety Bankowej w trzeciej edycji konkursu „Hit roku 2010 dla instytucji finansowych” w kategorii Rozwiązanie. Tym samym systemy Comarch zostały zauważone trzeci rok z rzędu. W poprzednich latach wyróżnienia otrzymały Comarch Contact Center oraz Comarch CAFE.

### MICROSOFT PARTNER OF THE YEAR 2010

Comarch został nagrodzony tytułem Microsoft Partner of the Year 2010 w kategorii ISV (Independent Software Vendor), za wysoką sprzedaż licencji Microsoft w 2010 roku.

### COMARCH OPTIMA NAJLEPSZYM PROGRAMEM DLA PRAWNIKÓW

Comarch OPTIMA zajął pierwsze miejsce w raporcie, podsumowującym polski rynek komercyjnego oprogramowania i innych płatnych narzędzi IT dla prawników, sporządzonym przez „Gazetę Finansową”.

### COMARCH SERVICE QUALITY MANAGEMENT UZNANY ZA PRODUKT ROKU 2010

25 marca 2010 Comarch już po raz trzeci został nagrodzony Złotą Anteną. W tym roku za Comarch Service Quality Management w kategorii „Produkt roku 2010 – rozwiązanie dla operatorów”.

### PARTNER ROKU 2010 IBM

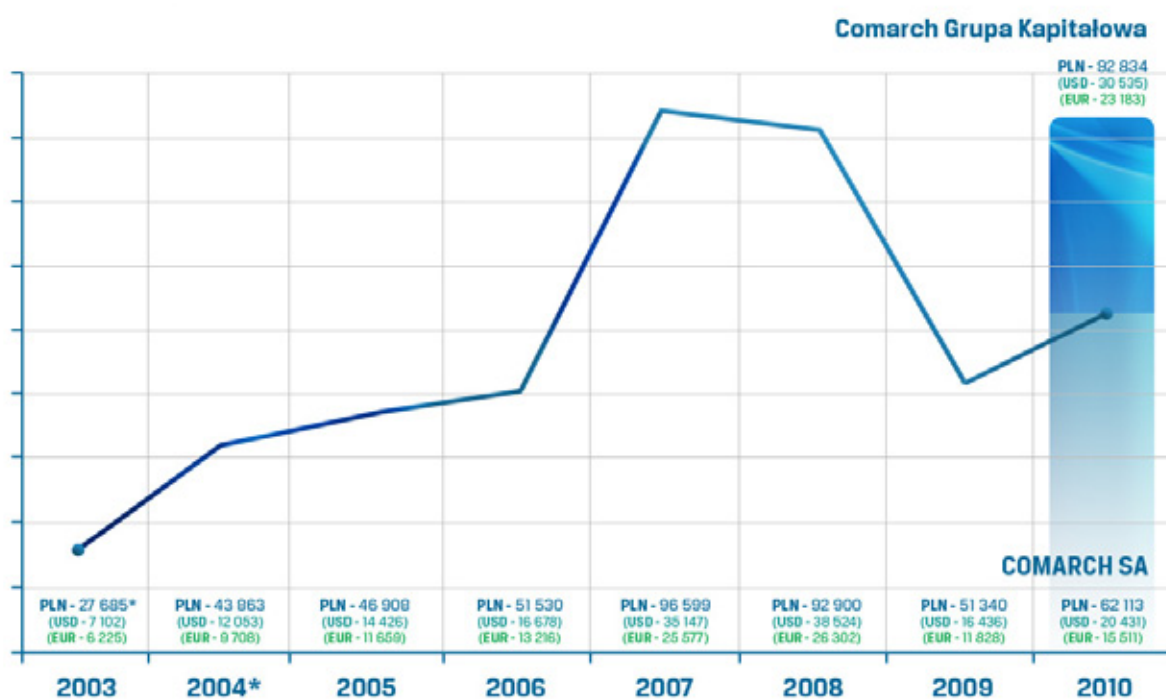
Comarch został nagrodzony przez IBM Polska tytułem Partnera Roku 2010 w kategorii największej sprzedaży rozwiązań IBM dla rynku MSP.

## Działalność badawczo-rozwojowa Grupy Kapitałowej Comarch

Comarch jest firmą opartą na wiedzy i posiadającą szerokie doświadczenie w tworzeniu specjalistycznego oprogramowania oraz rozwiązań w zakresie IT dla kluczowych sektorów gospodarki. Większość produktów, które sprzedaje Comarch powstaje wewnątrz spółki. Jej imponujące możliwości w zakresie ciągłych

być następnie wykorzystana do przygotowania standardowego programu. W rezultacie owocuje to wyższą rentownością poszczególnych kontraktów oraz rozszerzeniem bazy klientów. Nakłady na prace badawczo-rozwojowe w 2010 roku osiągnęły 92 834 tys. zł i przekroczyły tym samym 12 % przychodów ze sprzedaży Grupy

### Nakłady na badania i rozwój w latach 2003-2010 (w tys.)



\* dane po uzgodnieniu do MSZF

innowacji opierają się na wykorzystaniu długoletniego doświadczenia, rozwijaniu zasobów ludzkich (1100 ekspertów w kilkunastu centrach badawczo-rozwojowych na świecie) oraz na inwestycjach finansowych wynoszących corocznie od kilku do kilkunastu procent przychodów.

Polityka Comarch SA zakłada prowadzenie prac badawczo-rozwojowych związanych z wdrożeniem nowych produktów oraz standaryzacją od samego początku ich przygotowania dla klienta. Dzięki temu, o ile nawet produkt został przygotowany na potrzeby konkretnego klienta, część lub całość oprogramowania/ kodu może

Kapitałowej Comarch przeznaczył na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie.

Obecnie realizowane są projekty dofinansowane w ramach **7 Programu Ramowego**:

- » Marrying Ontology and Software Technology (MOST) – Koordynator.
- » Advanced Data Mining and Integration Research for Europe (ADMIRE).
- » Net-centric Information and Integration Services for Security Systems (NI2S3).

W 2010 roku Comarch SA rozpoczął realizację nowego projektu Opracowanie Innowacyjnej Platformy dla przedsiębiorstw do raportowania strategicznych analiz rynkowych (Market Research Analysis) w ramach **Przedsięwzięcia IniTech**. Projekt realizowany jest na podstawie umowy o dofinansowanie zawartej z **Narodowym Centrum Badań i Rozwoju** (NCBiR).

Comarch finansuje część swoich projektów R&D, wykorzystując fundusze unijne oraz krajowe.

Część projektów badawczo – rozwojowych jest dofinansowanych z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach **Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka Działanie 1.4 – 4.1**, należą do nich:

- » Nowoczesna platforma informatyczna usprawniająca wytwarzanie aplikacji biznesowych w modelu SaaS.
- » Platforma internetowa Galeria Handlowa.
- » Zautomatyzowana wymiana informacji pomiędzy operatorami telekomunikacyjnymi.
- » Bezpieczny System Autoryzacji Transakcji Internetowych Oparty o Urządzenie Zewnętrzne.
- » Implementacja środowiska obsługującego narzędzia analizy efektywności zarządzania portfelami instrumentów finansowych.
- » System Comarch Finanse Mobilne.
- » System zarządzania relacjami z klientem.
- » Wdrożenie innowacji w systemach IT do zarządzania procesem faktoringowym.
- » Nowoczesne kompleksowe interfejsy dla systemu elektronicznej wymiany danych.
- » Zaawansowana Platforma do Zarządzania Informacjami Marketingowymi.
- » Innowacyjna platforma mobilnego wsparcia sprzedaży ECOD Agent 3.0.
- » Platforma do raportowania i obsługi kanału dystrybucji tradycyjnej ECOD Dystrybucja 3.0.
- » Interaktywny personalizowany graficzny interfejs dla systemu ERP Comarch OPT!MA.

### **CENTRA BADAWCZO-ROZWOJOWE COMARCH W EUROPIE:**

- » **Polska** (Kraków, Warszawa, Katowice, Wrocław, Poznań, Łódź, Gdańsk)
- » **Niemcy** (Hanower, Monachium, Brema, Drezno)
- » **Austria** (Kirchbichl)
- » **Szwajcaria** (Buchs)
- » **Francja** (Grenoble, Lille)

## *Współpraca z ośrodkami naukowymi*

Comarch aktywnie współpracuje z ośrodkami naukowymi przy realizacji projektów badawczo-rozwojowych finansowanych zarówno ze środków unijnych, jak i krajowych. Kontakt ze światem nauki pozwala na wymianę doświadczeń w obu kierunkach, co wspomaga innowacyjność. Takie połączenie to z jednej strony komercjalizacja wyników prac badawczych, z drugiej okazja dla Comarch na stały kontakt ze środowiskiem akademickim.



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**COMARCH**

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO



Fundusze Europejskie – dla rozwoju innowacyjnej gospodarki



## Pracownicy – najwyższa wartość

„Comarch uczestniczy w europejskim procesie poszukiwania talentów. Wyzwaniem jest znalezienie odpowiedniego kandydata i zmotywowanie go do najwyższej jakości pracy. Comarch – w celu przyciągnięcia przyszłych pracowników na wczesnych etapach ich kariery – ściśle współpracuje z uczelniami krakowskimi oraz z kilkoma najlepszymi uczelniami w Polsce. Szansą są uczelnie z Drezna (Niemcy), Grenoble (Francja) i Innsbrucku (Austria). Każde z istniejących w Europie centrów badawczo-rozwojowych Comarch będzie rozwijane poprzez pozyskiwanie młodych ekspertów”.

Profesor Janusz Filipiak

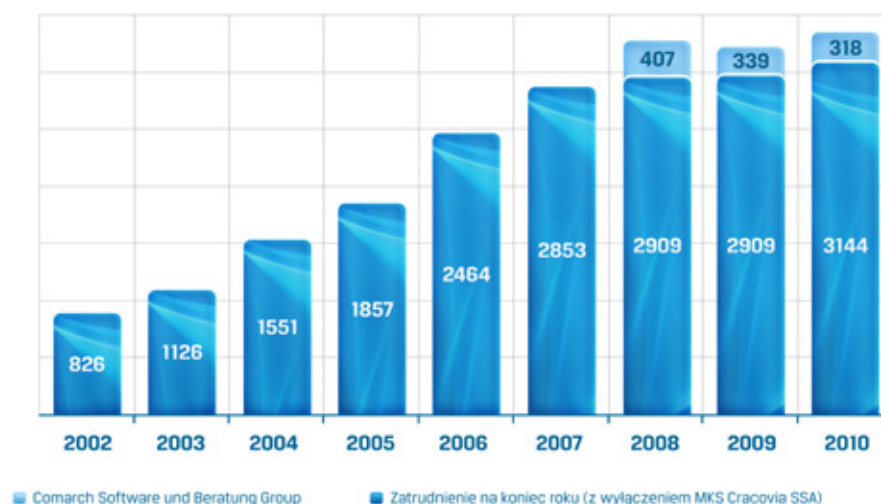
- » Blisko 3500 pracowników w Polsce i na świecie
- » Zatrudnionych w Krakowie – 59,50%
- » Z wykształceniem wyższym – 79%
- » Studenci uzupełniający wykształcenie – 15,7%
- » Zatrudnionych w Polsce absolwentów AGH – 21,4%
- » Średnia wieku w GK – 30 lat

## Ceniony pracodawca

Comarch od wielu lat regularnie zwiększa zatrudnienie i jest nie tylko jednym z większych, ale również jednym z wyróżnianych co roku przez studentów i specjalistów pracodawców na polskim rynku IT (według rankingów przygotowywanych przez Universum Polska). Tę pozycję Comarch zawdzięcza bardzo interesującym projektom, przy których pracują zatrudnieni w firmie, oraz szerokiej gamie pozazawodowych propozycji dla pracowników.

Comarch daje pracownikom możliwość szkoleń – zewnętrznych oraz wewnętrznych, prowadzonych w ramach działającego w firmie Centrum Szkoleniowego. Pracownicy korzystają z pakietu socjalnego: prywatnej opieki medycznej oraz nowoczesnego Centrum Sportowo-Rekreacyjnego, w skład którego wchodzi basen, siłownia i sauny. Comarch dba też o integrację zatrudnionych osób, które każdego roku

## Zatrudnienie Grupa Comarch



mogą uczestniczyć w wielu cyklicznych wydarzeniach organizowanych dla nich i ich rodzin. Przedsiębiorstwo docenia też pracowników związanych z nim od lat, przygotowując dla osób z dziesięcioletnim stażem uroczystą galę wręczenia pamiątkowych medali za zasługi dla firmy. W 2010 roku Zarząd Comarch wyróżnił w ten sposób 32 osoby.

## Największy program stażowy w branży IT

Od 2003 roku Comarch prowadzi latem program stażowy – obecnie największy taki program w branży IT w Polsce. W ramach stażu firma zaprasza do swoich oddziałów studentów kierunków informatycznych i ekonomicznych,

którzy pracują w grupach nad realnymi projektami, pod okiem doświadczonych ekspertów z Comarch. W 2010 roku w programie stażowym wzięło udział 210 studentów, z których 73 proc. związało się z firmą także po stażu.

## Inwestycje w kapitał ludzki firmy – szkolenia

Centrum Szkoleniowe, wchodzące w skład grupy kapitałowej, działa od roku 1996, prowadzi i organizuje szkolenia w kraju i za granicą.

Oferta Centrum obejmuje specjalistyczne kursy informatyczne na różnym poziomie zaawansowania. Tematyka szkoleń jest bardzo szeroka :

- » programowanie;
- » projektowanie aplikacji;
- » systemy operacyjne;
- » relacyjne bazy danych;
- » pakiety biurowe;
- » grafika komputerowa;
- » obsługa i konfiguracja sieci Cisco;
- » aplikacje wspomagające zarządzanie;
- » systemy ERP Comarch;
- » zarządzanie projektami (PMI, SCRUM, PRINCE 2).

Uzyskanie przez Centrum certyfikatu jakości z serii ISO 9001:2000 daje gwarancję jakości świadczonych przez Centrum Szkoleniowe usług szkoleniowych.

Wykładowcy Centrum Szkoleniowego Comarch są ekspertami w swoich dziedzinach. Ich bogata wiedza poparta jest kilkuletnią praktyką w zakresie szkoleń informatycznych. Wiadomości merytoryczne uzupełnione są profesjonalnym, pedagogicznym wykształceniem z zakresu efektywności i technik nowoczesnego nauczania.

Wykładowcy posiadają certyfikaty uwierzytelniające ich kompetencje zawodowe:

- » OCP – Oracle Certified Professional

- » MCSE – Microsoft Certified System Engineer; MCT – Microsoft Certified Trainer
- » Certified Lotus Instructor
- » Linux Certified Professional i Linux Certified Administrator
- » CCNP – Cisco Certified Network Professional

Centrum Szkoleniowe Comarch realizuje także projekty szkoleniowe dofinansowane z Unii Europejskiej dla pracowników Comarch oraz dla przedsiębiorców mikro, małych, średnich i dużych firm na terenie całego kraju.

**W ramach podnoszenia kompetencji swoich pracowników** w ciągu dwóch ostatnich lat przeszkolonych zostało **1188** pracowników Comarch z 34 różnych umiejętności interpersonalnych, w tym:

- » „Comarch MBA - profesjonalny menadżer”,
- » „Akademia PMP - zarządzanie projektami”,
- » „Język angielski w biznesie”.

W 2010 roku 1049 pracowników Comarch ukończyło szkolenia z 40 różnych tematów obejmujących tematykę ICT.

Centrum Szkoleniowo – Konferencyjne Comarch to przestrzeń, elegancja, proste formy i funkcjonalność. Jego główną część stanowi **dwanaście sal szkoleniowych i konferencyjnych** o łącznej powierzchni prawie dwóch tysięcy metrów kwadratowych. Wśród nich znajduje się **przestronne Atrium, sala konferencyjna na 80 osób** oraz **sale przeznaczone do prac w mniejszych zespołach**. Każde z pomieszczeń wyposażone jest w najwyższej klasy sprzęt audiowizualny i dostęp do Internetu, co gwarantuje atrakcyjną i profesjonalną obsługę szkoleń, warsztatów oraz konferencji naukowych i branżowych.



Centrum Konferencyjno – Szkoleniowe Comarch

## Sponsoring i społeczna odpowiedzialność biznesu: sport i kultura

**Grupa Kapitałowa Comarch od początku swojego funkcjonowania szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując ideę stworzenia szerokiej platformy komunikacji, na gruncie której promowane będą sport oraz najnowsze technologie IT.**

Cele CSR definiuje X rozdział Kodeksu etycznego Comarch. W rozdziale *Biznes społecznie odpowiedzialny* czytamy: „W ramach działalności na rzecz sportu głównym przedmiotem zaangażowania społecznego Grupy Kapitałowej Comarch jest MKS Cracovia SSA – najstarszy w Krakowie klub sportowy, który uczestniczy w profesjonalnych ligach i zawodach w kilku dyscyplinach – najważniejsze to piłka nożna oraz hokej na lodzie. Grupa Kapitałowa Comarch jest także szeroko zaangażowana w propagowanie sportu wśród młodzieży. Grupa Kapitałowa

Comarch zapewnia swoim pracownikom stały i bezpłatny dostęp do centrum rekreacji, wybudowanego na terenie jej działalności, zachęcając swoich pracowników i ich rodziny do aktywnego trybu życia. Drugą ideą szeroko propagowaną przez Grupę Kapitałową Comarch jest popularyzacja wiedzy dotyczącej najnowszych technologii IT. Rokrocznie około 200 studentów kierunków informatycznych odbywa trzymiesięczne staże letnie w Comarch, które umożliwiają młodym ludziom z całego świata poznanie najnowocześniejszych rozwiązań IT w biznesie. Grupa Kapitałowa Comarch wspiera także polską naukę, uczestnicząc w konferencjach naukowych i współfinansując je. Trzecim elementem działalności społecznej Grupy Kapitałowej Comarch jest sponsoring wydarzeń kulturalnych.”

### *Mistrz Polski w hokeju na lodzie oraz nowoczesny stadion*

Od 2001 roku Comarch sponsoruje najstarszy klub sportowy w Polsce – MKS Cracovię SSA, który prowadzi działalność sportową w kilku dyscyplinach sportowych, z których najważniejszymi są piłka nożna oraz hokej na lodzie. Celem inwestycji w spółkę jest promocja marki Comarch. To element

strategii marketingowej Grupy Comarch, której głównym założeniem jest kreowanie wizerunku Comarch jako integratora pierwszego wyboru dla dużych i średnich firm w Polsce.

Celem działalności CSR nie jest osiąganie dochodów, a budowanie zaufania do marki oraz propagowanie wśród



*Drużyna Comarch Cracovia Mistrzem Polski w hokeju na lodzie*

## MKS Cracovia SSA. Najstarszy klub sportowy w Polsce



Cracovia założona w 1906 roku jest najstarszym polskim klubem sportowym. Drużyna piłkarska to pięciokrotny mistrz Polski (1921, 1930, 1932, 1937 i 1948). Drużyna hokejowa również wielokrotnie zdobywała tytuły mistrzowskie (1937, 1946, 1947, 1948, 1949, 2006, 2008, 2009, 2011). Klub posiada rzesze wiernych kibiców na całym świecie. Cracovia jest postrzegana jako kultowy klub sportowy, uważana powszechnie za jedną z najcenniejszych marek w polskiej piłce nożnej. Najznakomitszym sympatykiem Cracovii był Papież Jan Paweł II. Comarch SA posiada 71550 akcji i głosów na WZA MKS Cracovia SSA, co stanowi 49,15% udziału w kapitale zakładowym Spółki. Zgodnie z brzmieniem (Art. 3 pkt 37 ust. d) Ustawy o rachunkowości, z uwagi na fakt, iż większość członków Rady Nadzorczej MKS Cracovia SSA jest wybierana przez Comarch SA, MKS Cracovia SSA jest spółką zależną od Comarch SA.

młodych ludzi pasji do sportu, zdrowego trybu życia, przestrzegania zasad fair play. Prezes Comarch, profesor Janusz Filipiak wyraża przekonanie, że tylko prywatni inwestorzy są w stanie oczyścić sport z korupcji i oszustw, a dzięki temu są w stanie stworzyć w naszym kraju profesjonalne drużyny na światowym poziomie.

W ciągu 9 lat trwania mecenatu piłkarska drużyna Cracovii z drugoligowca stała się klubem grającym w ekstraklasie.

### NOWY STADION CRACOVIA W LICZBACH

- » 15 016 miejsc
- » 26 Sky Boxów
- » 472 miejsca na trybunie VIP
- » Pełne zadaszenie trybun
- » Biometryczna identyfikacja kibiców
- » Najnowocześniejszy monitoring w Polsce



Kibice Cracovia podczas meczu na nowowzbudowanym stadionie MKS Cracovia SSA

Hokeiści Pasów stanowią obecnie trzon Reprezentacji Polski w hokeju na lodzie. W 2010 zwyciężyli w II Rundzie Pucharu Kontynentalnego i awansowali do półfinału rozgrywanego we Francji.

W sezon 2010/2011 drużyna hokeja Comarch Cracovia została po raz dziewiąty mistrz polski (czwarty raz, gdy sponsorem jest Comarch).

Wspierając seniorski sport, Comarch nie zapomina o dzieciach i młodzieży. Co roku różne grupy trampkarzy i juniorów plasują się na wysokich pozycjach w swoich kategoriach wiekowych. Comarch sprawuje mecenat nad Szkołą Mistrzostwa Sportowego, w której młodzież szlifuje swoje talenty, aby w przyszłości zasilić kadrę Cracovii.

## Monachijskie Lwy z Comarch



W sezonie 2010/2011 Comarch został głównym sponsorem niemieckiego TSV 1860 München, najstarszego, legendarnego, bawarskiego klubu piłki nożnej. Współpraca z TSV trwała od grudnia 2009 roku i jest efektem przejęcia przez Comarch niemieckiego producenta oprogramowania dla małych i średnich przedsiębiorstw, a notowanego na giełdzie we Frankfurcie SoftM. Brand Comarch pojawił się na koszulkach zawodników oraz ozdobił stadion olimpijski oraz Allianz Arena. Monachijskie przedsięwzięcie to historyczna, pierwsza tego typu umowa i współpraca pomiędzy polskim, a zagranicznym klubem.

W lutym 2010 roku na zaproszenie Comarch przedstawiciele klubów Ekstraklasy oraz władze PZPN złożyli dwudniową wizytę w Monachium. Spotkanie miało na celu zapoznanie się z zasadami organizacji meczów i procedurami bezpieczeństwa na Allianz Arena.

Rok 2010 to m.in. czwarte miejsce w Polsce juniorów starszych, powołania trzech zawodników do pierwszej reprezentacji w piłce nożnej oraz dwóch do U-23 – reprezentacji Polski złożonej z zawodników młodszych niż 23 rok życia. Także w sekcji hokeja odbudowywane są schematy szkolenia wśród najmłodszych.

Rozwój Cracovii przebiega dwutorowo zarówno od strony sportowej, jak i infrastruktury. Mało nowoczesne obiekty klubu zmieniły się w profesjonalny kompleks sportowy, w skład którego wchodzi otwarty jesienią 2010 roku stadion, który spełnia wszystkie wymogi UEFA i FIFA, hala z lodowiskiem, centrum treningowe, a wkrótce także atrakcyjne centrum rekreacyjne, tzw. Cichy Kącik.

*– Mogliśmy obejrzeć z bliska cały obiekt, zobaczyć punkt, w którym znajduje się centrum dowodzenia Allianz Areną. Bezpieczeństwem na obiekcie zarządza niemiecka policja i jest to główna różnica między meczami w Niemczech i w Polsce. To była bardzo pożyteczna wizyta i kilka rozwiązań, które widzieliśmy, będziemy chcieli zastosować na naszym nowym stadionie – mówi wiceprezes MKS Cracovia SSA Jakub Tabisz.*

9 października 2010 kibice z Niemiec i z Polski zasiedli na trybunach nowo otwartego stadionu Cracovia, przy ul. Kałuży w Krakowie, aby obejrzeć towarzyski mecz dwóch drużyn sponsorowanych przez Comarch: krakowskiej Cracovii oraz drużyny TSV 1860 tzw. „Monachijskie Lwy”.



*Mecz przyjaźni sponsorowanych przez Comarch drużyn „Pasy” kontra „Monachijskie Lwy”*

## Comarch Young Europe Experience 2010 w Niemczech

W ramach programu sponsoringowego Comarch Young Europe Experience 2010, orkiestra Akademii Beethovenowskiej gościła w trzech niemieckich miastach – Frankfurcie, Dortmundzie oraz Monachium. Koncertami uświetniła obchody Jubileuszowego Roku Chopinowskiego.

Z okazji dwusetnej rocznicy urodzin Fryderyka Chopina, Orkiestra Akademii Beethovenowskiej zaprezentowała dzieła polskiego kompozytora oraz utwory Ludwiga van Beethovena i Siergieja Prokofiewa. Patronem tych wydarzeń, sponsorowanych przez dostawcę technologii informatycznych Comarch, był jeden z najbardziej znanych współczesnych kompozytorów – Krzysztof Penderecki.

Głównym elementem programu koncertów był I koncert fortepianowy e-moll Chopina, który wykonała najmłodsza polska profesjonalna orkiestra symfoniczna. W ramach koncertów zaprezentowane zostały również dwa balety – „Twory Prometeusza” Ludwiga van Beethovena oraz „Romeo i Julia” Siergieja Prokofiewa.

Orkiestra Akademii Beethovenowskiej to studenci i absolwenci wielu europejskich akademii muzycznych (w Krakowie, Paryżu, Brukseli, Stuttgartu, Karlsruhe oraz z Gazu). Koncertuje pod batutą uznanych polskich dyrygentów, m.in. Krzysztofa Pendereckiego. Podczas niemieckiej trasy koncertowej orkiestrą kierował Michał Krauz, a partie solowe na fortepianie wykonywał rosyjski pianista, Aleksander Korbin.



## Comarch dla Last Night of the Proms

Zgodnie z tradycją, Comarch już po raz 9. sponsorował „Last Night of the Proms” w krakowskim wydaniu – czyli koncert inspirowany najważniejszym wydarzeniem życia muzycznego Wielkiej Brytanii.

Oryginalny „Last Night of the Proms” – uroczysty koncert w Royal Albert Hall, podczas którego wykonywane są m.in. słynne utwory brytyjskie, jest zakończeniem dorocznego londyńskiego festiwalu *Promenade Concerts* odbywającego się w lipcu, sierpniu i wrześniu.

W roku 1996 Krakowskie Towarzystwo Przemysłowe, którego współzałożycielem i obecnym prezesem jest Tadeusz Syryjczyk – członek Rady Nadzorczej Comarch, postanowiło zorganizować koncert „Last Night of the Proms” w polskich realiach. Powodzenie koncertu w Krakowie skłoniło Towarzystwo do nadania imprezie charakteru cyklicznego. Dzisiaj „krakowskie Promsy” mają już swoją tradycję. – *Wystąpiło przed naszą publicznością ponad 30 solistów z Polski i z zagranicy, wysłuchaliśmy kilkanaście polskich premier muzyki zagranicznej, a koncert, początkowo dedykowany Brytyjczykom pracującym w Polsce, przekształcił się w doroczne*

**COMARCH**  
*Sponsor koncertu*

Rozwiązania IT dla:  
**Finanse**  
**Administracja**  
**Handel**  
**Telekomunikacja**  
Mikro, małe, średnie przedsiębiorstwa

Najbardziej innowacyjna polska firma.  
Pionier. Technologia w Forum Ekonomiczne w Davos.  
Globalny dostawca biznesowych rozwiązań IT obsługujących kompleksowo relacje z klientami i optymalizujących działalność operacyjną oraz procesy biznesowe.  
Głęboka wiedza sektorowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych.  
[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

spotkanie międzynarodowej i polskiej wspólnoty biznesowej oraz melomanów – mówią organizatorzy.

Jak zapewniają organizatorzy „Last Night of the Proms in Cracow” jest koncertem innym niż wszystkie: łączy najwyższy poziom artystyczny ze spontanicznym zachowaniem publiczności, która chóralnie śpiewa pieśni z ostatnich utworów programu. Publiczność wciągana jest do zabawy przez dyrygenta, zachowuje się mniej

formalnie, czemu pomagają otrzymane chorągiewki i kapelusze; sprzyja temu także udekorowanie sali.

Podczas XV edycji koncertu w Operze Krakowskiej wystąpili m. in: Sally Wilson – mezzosopran (Australia), Christian Lindberg – puzon (Szwecja), Orkiestra Akademii Beethovenowskiej, Chór Opery Krakowskiej pod batutą Marka Fitz-Geralda (Wielka Brytania).

Comarch był w 2010 roku brązowym sponsorem Last Night of the Proms in Cracow.

## Comarch dla Fundacji Postępu Telekomunikacji

Grupa Kapitałowa Comarch jako partner Fundacji Postępu Telekomunikacji przekazuje darowizny pieniężne na rzecz działań kierowanych przez fundację. FPT powstała w połowie lat 90. Specjalizuje się ona w realizowaniu projektów o tematyce teleinformatycznej. Prowadzi działalność szkoleniową na rzecz uczelni wyższych i szkół średnich oraz firm, dla których organizuje specjalistyczne szkolenia, kursy, wykłady, seminaria naukowe i konferencje na

różnym poziomie zaawansowania obejmujące szeroką tematykę z dziedziny informatyki, telekomunikacji, zarządzania projektami, komunikacji itp. W ramach wspierania rozwoju technologii IT firma zaopatrzyła także Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej w Krakowie w zestawy komputerowe. Natomiast Śląski Uniwersytet Medyczny otrzymał od Comarch licencję terminalową CAL firmy Microsoft. Darowiznę dostała także Ochotnicza Straż Pożarna.

## Pracownicy o wielkich sercach

Firmę odpowiedzialną społecznie budują świadomi i chętni do pomocy pracownicy, którzy we własnym gronie organizują akcje wspierające potrzebujących. Tradycją w Comarch stały się już przedświąteczne zbiórki darów i pieniędzy przeprowadzane co roku przed Bożym Narodzeniem. W 2010 roku pracownicy Comarch pomogli podopiecznym Fundacji AGAPE, Fundacji Niesiemy Nadzieję, Domu Samotnej Matki we Wrocławiu i Zespołu Opiekuńczo

– Wychowawczego nr 4 w Sosnowcu – Zagórz. Pracownicy nie zapominają też o zwierzętach, o czym w 2010 roku przekonało się jedno ze schronisk dla zwierząt w Łodzi.

Z inicjatywy pracowników Comarch przekazał także w ubiegłym roku MacBooka jednej z podopiecznych Fundacji Bliżej Człowieka. MacBook trafił do uczennicy – mieszkanki Rajskiej Wioski – i służy jej pomocą w nauce i przygotowaniach do wymarzonych studiów.

## Wizyty edukacyjne

Corocznie Comarch w swojej krakowskiej siedzibie gości studentów, środowiska naukowe, delegacje zagraniczne, media. Spotkania mają charakter edukacyjny. Wizyty obejmują m.in.: zwiedzanie Centrum Szkoleniowo-Kongresowego, spotkanie z ekspertem Comarch (prezentacja i dyskusja; warsztaty), prezentację aplikacji Comarch na Microsoft Surface, wizytę w data center. W 2010 roku Comarch odwiedziły m.in.: delegacje naukowców z Wielkiej Brytanii, Chin, Holandii, Stanów Zjednoczonych, Austrii, Przewodniczący Rady Federacji Rosyjskiej – wyższej izby parlamentu rosyjskiego Siergiej Mironow.

przedmiotów jak: księgowość, rachunkowość, ekonomia, handel, zarządzanie czy przedsiębiorczość. Współpraca z instytucjami edukacyjnymi to nie tylko zapewnienie im zaplecza technicznego poprzez udostępnianie oprogramowania Comarch, ale też ciekawe inicjatywy i projekty edukacyjne.

Istnieje również możliwość zaproszenia eksperta Comarch, który podczas konferencji naukowej, projektu związanego tematycznie z działalnością Comarch przeprowadzi prelekcję na uczelni.

Comarch umożliwia szkołom i uczelniom wyższym korzystanie z bezpłatnych wersji edukacyjnych oprogramowania Comarch OPTIMA i Comarch CDN XL, Comarch Altum. Oprogramowanie może być przeznaczone do prowadzenia działań dydaktycznych z takich

## Polityka jakości

Comarch kładzie szczególny nacisk na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Działania podnoszące tę wartość podejmowane są w celu zaspokojenia wzrastających i ściśle określonych oczekiwań klientów działających na rynku krajowym i międzynarodowym.

Dzięki ciągłym pracom nad doskonaleniem i rozwojem Systemu Zarządzania Jakością, Comarch uzyskał certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania zgodnego z wymaganiami norm EN-ISO 9001:2008 Systemy Zarządzania Jakością, EN-ISO 14001:2004 Systemy Zarządzania Środowiskowego, PN-N 18001:2004 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, ISO/IEC 27001:2005 Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji oraz PN-N 19001:2006 Wewnętrzny System Kontroli (WSK). Certyfikat wydany został przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC).

System Zarządzania Jakością zapewnia właściwą, systemowo administrowaną realizację wszystkich procesów biznesowych

mających wpływ na jakość produktów i usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane pod względem skuteczności i efektywności, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań klienta. Wysoka jakość produktów i usług wspierana jest ciągłą troską o środowisko oraz o bezpieczeństwo pracowników i dostawców.

Stosowanie zasad systemów wdrożonych w Comarch przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy firmą a klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek Comarch w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności firmy w obszarach jakości oferowanych produktów i usług, oddziaływania na środowisko, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych oraz kontroli w obrocie towarami podwójnego zastosowania.





# Kodeks etyczny

## I. Najwyższe standardy etyczne

Grupa Kapitałowa Comarch jest przekonana o wadze przestrzegania w ramach swoich praktyk obowiązujących uregulowań, przepisów prawnych i postępowania, zgodnie z wyznaczonymi sobie standardami etycznymi.

Jako lider rynku IT Europy Centralnej Comarch czuje się zobowiązany do promowania etyki oraz pragnie dołączyć do grona czołówki światowej pod względem odpowiedzialności korporacyjnej, przestrzegania praw człowieka i ochrony środowiska. Odpowiedzialność za osiągnięcie tego celu spoczywa na wszystkich pracownikach firmy Comarch.

Niniejszy Kodeks Etyki został zatwierdzony przez Zarząd Grupy Kapitałowej Comarch, który zobowiązuje się do regularnej oceny

przebiegania zasad zawartych w kodeksie oraz aktualizowania jego treści na podstawie uzyskanych wniosków.

Kodeks odzwierciedla wartości etyczne, jakim firma Comarch hołduje i jakich chce przestrzegać. Stanowi on dla pracowników Grupy Kapitałowej Comarch wzorzec postępowania w stosunku do współpracowników, przełożonych oraz klientów, partnerów i społeczności lokalnych, zarówno w relacjach biznesowych, jak i okołobiznesowych.

Niniejszy kodeks jest rozpowszechniany i popularyzowany poprzez działania sekcji PR Comarch SA.

## II. Misja Grupy Kapitałowej Comarch

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SUKCES NASZYCH KLIENTÓW

Comarch jest globalnym dostawcą biznesowych rozwiązań IT obsługujących kompleksowo relacje z klientami i optymalizujących działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza sektorowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych. Comarch od początku swojej działalności kładzie nacisk na dostarczanie najwyższej jakości aplikacji i profesjonalnych usług, tak by mogły być optymalnie wykorzystane w codziennej działalności klientów. W tym wymiarze Comarch osiągnął mocną pozycję jako dostawca kompletnych rozwiązań informatycznych. Celem Grupy Kapitałowej Comarch jest dostarczanie innowacyjnych rozwiązań informatycznych wszystkim kluczowym sektorom gospodarki. Dla naszych klientów na terenie Stanów Zjednoczonych, Europy i Bliskiego Wschodu pracuje blisko 3500 doświadczonych specjalistów i konsultantów. Bazując na najnowocześniejszych technologiach, wiedzy na temat trendów rynkowych i poczuciu odpowiedzialności,

zrealizowaliśmy dotychczas ponad 3000 kompleksowych wdrożeń. Z oprogramowania Comarch korzysta ponad 60 000 firm w kraju i za granicą. Jesteśmy dumni z faktu, iż wielu naszych międzynarodowych klientów i analityków uważa Comarch za doskonały przykład prężnej firmy informatycznej z Europy Centralnej, która skutecznie podbija rynki globalne. Strategia rozwoju naszych produktów wspierana jest przez nakłady inwestycyjne na badania i rozwój (ponad 13 procent przychodów za 2008 rok), także na rynku międzynarodowym. Koncentrując swoje wysiłki na propagowaniu wiedzy, Comarch organizuje programy badawczo-rozwojowe oparte na współpracy konsultantów, analityków i klientów. Ideą tych programów jest upowszechnianie wiedzy oraz weryfikowanie naszej wizji rozwoju nowych technologii, z uwzględnieniem trendów rynkowych. Strategicznym punktem działalności Comarch jest wykorzystywanie zróżnicowanych doświadczeń i wiedzy pracowników firmy poprzez świadczenie pełnego zakresu usług informatycznych – od konsultingu, przez wdrożenia indywidualnych rozwiązań, aż po outsourcing.

## III. Wartości, jakim hołduje Grupa Kapitałowa Comarch

Zarówno w relacjach wewnętrznych, jak i zewnętrznych ze swoimi interesariuszami Comarch hołduje uniwersalnym wartościom, promując: uczciwość, pracowitość i sumienność w wykonywaniu powierzonych zadań, jakość i innowacyjność jako cele postawione indywidualnie własnej pracy, otwartą współpracę

dla dobra wspólnego, budowanie i utrzymywanie zaufania wśród współpracowników i partnerów biznesowych, a także szacunek, wyrozumiałość i pomoc, bez względu na zajmowane stanowisko czy różnorodność poglądów.

## IV. Dbalność o najwyższe standardy pracy

Grupa Kapitałowa Comarch szanuje i przestrzega międzynarodowych standardów dotyczących praw człowieka oraz międzynarodowych standardów pracy, traktując je jako fundamentalne i powszechne.

Respektuje i realizuje przepisy prawa pracy oraz bezpieczeństwa i higieny, a także dba, by pracownicy zawsze byli traktowani zgodnie z mającymi zastosowanie wymogami.

Przestrzega zakazu dyskryminacji ze względu na: rasę, status społeczny, pochodzenie etniczne, religię, upośledzenie, inwalidztwo,

pleć, orientację seksualną, związek lub przynależność polityczną, wiek czy stan cywilny. Gwarantuje wolność poglądów, sumienia i religii oraz swobodę przekonań i wypowiedzi.

Grupa Kapitałowa Comarch promuje pracę zespołową wolną od jakichkolwiek uprzedzeń i świadomie czerpie siłę i wartości wynikające ze zróżnicowania swoich pracowników. W zamian dokłada wszelkich starań, by zapewnić swoim pracownikom godziwe i regularnie wypłacane wynagrodzenie, możliwość rozwoju, ciekawe i ambitne wyzwania oraz bardzo dobre warunki pracy.

## V. Brak tolerancji dla korupcji, uczciwa konkurencja

Grupa Kapitałowa Comarch przestrzega zasad uczciwej konkurencji, zapobiegania przekupstwu, nielegalnym płatnościami i korupcji.

Obowiązkiem pracowników Grupy Kapitałowej Comarch jest unikanie działalności prowadzącej do konfliktu interesów, czyli przyjmowanie i oferowanie prezentów w ramach prowadzenia działalności biznesowo-handlowej. Nie wolno płacić ani proponować

Grupa Kapitałowa Comarch chroni prawa autorskie swoich pracowników, a także, w relacji do międzynarodowych standardów, szanuje własność intelektualną jako dobro indywidualne, bezpieczne od nadużyć.

Przestrzega zakazu pracy dzieci poniżej 15. roku życia, pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych, przymusu psychicznego i fizycznego oraz znieważania, a także zakazu dotyczącego molestowania seksualnego, a miejsce pracy uznaje za wolne od tego typu praktyk.

łapówek lub nielegalnych świadczeń urzędnikom państwowym, ani przedstawicielom partii politycznych, w celu zawarcia lub zachowania transakcji. Pracownicy Comarch nie mogą czerpać jakichkolwiek korzyści ani pomagać w osiągnięciu korzyści z istniejących okazji, jakie mogą powstać w wyniku wykorzystania informacji lub stanowiska w firmie.

## VI. Partnerstwo w biznesie

### RELACJE Z KLIENTEM

Najważniejszymi zasadami Grupy Kapitałowej Comarch są: odpowiedzialność za sukcesy klientów oraz szacunek i otwartość na ich potrzeby. Comarch dostarcza swoim klientom innowacyjne produkty IT o najwyższej jakości, co uzyskiwane jest jako efekt wysokich umiejętności, doświadczeń i kompetencji pracowników, współpracy z wiodącymi ośrodkami badawczymi i naukowymi zarówno w Polsce, jak i za granicą oraz dokłada wszelkich starań, aby dostarczone rozwiązania IT spełniały najwyższe standardy i oczekiwania klientów.

### KONTAKTY Z KLIENTEM RZĄDOWYM

W zakresie kontaktów z klientami sektora publicznego (administracja centralna i samorządowa, spółki komunalne, spółki Skarbu

Państwa, publiczne zakłady opieki zdrowotnej) stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz.U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655 z późn. zmianami). Przepisy te regulują sposób porozumiewania się z zamawiającym w trakcie trwania postępowania przetargowego, zakres czynności, jakie mogą być podejmowane przez strony postępowania, oraz środki ochrony prawnej.

### BEZPIECZEŃSTWO W BIZNESIE MIĘDZYNARODOWYM

Grupa Kapitałowa Comarch, by zapewnić kontrolę i bezpieczeństwo obrotu z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa Państwa, wdrożyła Wewnętrzny System Kontroli zapewniający stosowanie norm oraz wymagań prawnych międzynarodowych i krajowych.

## VII. Zintegrowany System Zarządzania

Grupa Kapitałowa Comarch kładzie szczególny nacisk na jakość oferowanych produktów i świadczonych usług. Działania podnoszące tę wartość podejmowane są w celu zaspokojenia wzrastających i ściśle określonych oczekiwań klientów działających na rynku krajowym i międzynarodowym.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo administrowaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość produktów i usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane, doskonalone oraz przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań klienta. Wysoka jakość produktów i usług wspierana

jest ciągłą troską o środowisko oraz o bezpieczeństwo pracowników i dostawców.

Stosowanie zasad systemów wdrożonych w Comarch przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy firmą a klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek Comarch w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności naszej firmy w obszarach jakości oferowanych produktów i usług, oddziaływania na środowisko, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych oraz kontroli w obrocie towarami podwójnego zastosowania.

## VIII. Ład korporacyjny – przestrzeganie zasad Corporate Governance

Stosując się do Kodeksu Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, Comarch jako spółka giełdowa działa według zasady „comply or explain”, której mechanizm polega na przekazywaniu przez spółkę rynkowi jednoznacznej informacji o naruszeniu dobrej praktyki.

Wszystkie zasady zawarte w Kodeksie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW są przedmiotem corocznych sprawozdań dotyczących postępowania w zakresie przestrzegania zasad ładu korporacyjnego, sporządzanych przez spółkę.

### POSTANOWIENIA ZBIORU ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO, OD KTÓRYCH EMITENT ODSTĄPIŁ I WYJAŚNIENIE PRZYCZYŃ TEGO ODSTĄPIENIA

#### a) Rekomendacje dotyczące dobrych praktyk spółek giełdowych

**1.** „Spółka powinna prowadzić przejrzystą i efektywną politykę informacyjną, zarówno z wykorzystaniem tradycyjnych metod, jak i z użyciem nowoczesnych technologii oraz najnowszych narzędzi komunikacji zapewniających szybkość, bezpieczeństwo oraz efektywny dostęp do informacji. Korzystając w jak największym stopniu z tych metod, Spółka powinna w szczególności: (...) umożliwiać transmitowanie obrad walnego zgromadzenia z wykorzystaniem sieci Internet, rejestrować przebieg obrad i upubliczniać go na swojej stronie internetowej.

Spółka nie transmituje obecnie obrad walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu sieci Internet i nie upublicznia go na stronie, natomiast rozważy wprowadzenie takiej możliwości przy najbliższym dokonywaniu zmian treści statutu Spółki.

**2.** Spółka powinna posiadać politykę wynagrodzeń oraz zasady jej ustalania. Polityka wynagrodzeń powinna w szczególności określać formę, strukturę i poziom wynagrodzeń członków organów nadzorujących i zarządzających. Przy określaniu polityki wynagrodzeń członków organów nadzorujących i zarządzających spółki powinno mieć zastosowanie zalecenie Komisji Europejskiej z 14 grudnia 2004 r. w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE), uzupełnione o zalecenie KE z 30 kwietnia 2009 r. (2009/385/WE).

Comarch SA posiada politykę wynagrodzeń, która określa formę, strukturę i poziom wynagrodzeń pracowników Spółki, w tym członków organów zarządzających i nadzorczych. System wynagradzania członków organów zarządzających zapewnia powiązanie wynagrodzeń z wynikami finansowymi Spółki i efektami pracy wynagradzanych osób.

W systemie wynagradzania stosowanym przez Comarch S.A. uwzględniona została znaczna część zasad wynikających z zalecenia Komisji Europejskiej z 14 grudnia 2004 roku w sprawie wspierania odpowiedniego systemu wynagrodzeń dyrektorów spółek notowanych na giełdzie (2004/913/WE) i zaleceń KE z 30 kwietnia 2009 roku (2009/385/WE), m.in.:

a) łączne wynagrodzenia oraz inne świadczenia dla członków organów zarządzających i nadzorczych Spółki są ujawniane w rocznych sprawozdaniach finansowych,

b) programy opcyjne są zatwierdzane przez walne zgromadzenie akcjonariuszy Spółki a szczegółowe regulacje dotyczące programu opcyjnego dla członków organów zarządzających i nadzorczych Spółki są ujawniane w sprawozdaniach finansowych,

c) system wynagradzania określa stałe i zmienne elementy wynagradzania Zarządu, zmienne składniki wynagrodzeń są powiązane z góry określonymi kryteriami wynikowymi,

d) wysokość odpraw z tytułu rozwiązania umowy o pracę nie przekracza dwuletniego stałego wynagrodzenia,

e) akcje nie stanowią formy wynagrodzenia dyrektorów niewykonawczych oraz członków organu nadzorczego.

Polityka wynagrodzeń Spółki nie uwzględni jednak wszystkich zaleceń Komisji Europejskiej, m.in.:

a) polityka wynagrodzeń nie jest poddawana każdorazowo pod głosowanie walnego zgromadzenia akcjonariuszy,

b) Spółka nie prezentuje na stronie internetowej „deklaracji dotyczącej wynagrodzeń” (szczegółowe informacje na ten temat dostępne są w sprawozdaniach finansowych),

c) prawa własności akcji, w przypadku realizacji opcji na akcje, mogą nabierać mocy przed upływem 3 lat od czasu ich przyznania, nie jest wymagane zachowanie określonej liczby akcji do czasu zakończenia pełnienia funkcji przez członków organów zarządzających,

d) w Spółce nie funkcjonuje Komisja ds. Wynagrodzeń.

Członkowie organów zarządzających mogą być również zatrudnieni przez Spółkę na podstawie umowy o pracę, na warunkach określonych w obowiązujących w Spółce regulaminach oraz w Kodeksie Pracy. Wysokość wynagrodzenia z tytułu umów o pracę członków Zarządu oraz wysokość ryczałtu za posiedzenie Zarządu ustala Rada Nadzorcza w drodze podjętej uchwały.

Wynagrodzenia członków Rady Nadzorczej są ustalone poprzez uchwałę Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Spółki.

Spółka nie przewiduje w najbliższym czasie zmian w stosowanej polityce wynagradzania.

**3.** GPW rekomenduje spółkom publicznym i ich akcjonariuszom, by zapewniały one zrównoważony udział kobiet i mężczyzn w wykonywaniu funkcji zarządu i nadzoru w przedsiębiorstwach, wzmacniając w ten sposób kreatywność i innowacyjność w prowadzonej przez spółki działalności gospodarczej.

Spółka dokłada wszelkich starań, aby zapewnić zrównoważony udział kobiet i mężczyzn w wykonywaniu funkcji zarządu i nadzoru w przedsiębiorstwach. Zgodnie z Regulaminem pracy pracowników Comarch SA, pracodawca jest zobowiązany m.in. „przeciwdziałać dyskryminacji w zatrudnieniu, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie,

orientację seksualną." Ponadto pracownicy Comarch SA „powinni być równo traktowani w zakresie nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkolenia w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych, w szczególności bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także bez względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy." Polityka Comarch SA nie stawia żadnych barier ze względu na płeć, poglądy, orientację seksualną, pochodzenie rasowe lub etniczne w zakresie zatrudniania i polityki kadrowej, nie przyczynia się do dyskryminacji, bezpośredniej lub pośredniej, ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną.

W składzie sześciuosobowej rady nadzorczej Comarch SA znajdują się dwie kobiety. W skład siedmioosobowego zarządu Comarch SA wchodzi wyłącznie mężczyźni, co związane jest przede wszystkim

z charakterem prowadzonej przez Spółkę działalności i specyfiką branży IT, w której mężczyźni stanowią większość. Należy również podkreślić, że obecni członkowie zarządu Comarch SA to osoby związane z Spółką od wielu lat (stanowiska zarządcze pełnią powyżej 2 lat), posiadające szeroką wiedzę w zakresie wiedzy technologicznej z obszaru IT i kwalifikacje konieczne na sprawowanych stanowiskach. W związku z powyższym należy zakładać, że w najbliższej przyszłości w tym organie zarządczym nie nastąpi zmiany w zakresie udziału kobiet.

W Comarch SA jest tendencja do zwiększenia procentowego zatrudnienia kobiet, jednak przy zatrudnieniu brane są pod uwagę przede wszystkim kwalifikacje pracownika, a nie płeć, więc mężczyźni mają równe szanse na zatrudnienie na dane stanowisko. Panie stanowią ok. 27 % pracowników zatrudnionych w Comarch SA, a 25 % kadry kierowniczej Spółki, co stanowi wysoki udział kobiet w całości zatrudnienia, szczególnie biorąc pod uwagę techniczny charakter działalności spółki informatycznej.

## IX. Świadomość ekologiczna

Grupa Kapitałowa Comarch przestrzega przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska naturalnego. Comarch świadomie ogranicza wpływ swojej działalności na środowisko naturalne, minimalizując zużycie zasobów naturalnych oraz wytwarzanie odpadów powstających w wyniku bieżącej działalności.

Promuje także ekologiczny styl życia wśród swoich pracowników, prowadząc akcje zachęcające do czynnego uczestnictwa w ochronie środowiska naturalnego.

## X. Biznes społecznie odpowiedzialny

Grupa Kapitałowa Comarch od początku swojej działalności szeroko angażuje się w działalność społeczną, propagując ideę stworzenia szerokiej platformy społecznej, na gruncie której propagowane są sport oraz najnowsze technologie IT.

W ramach działalności na rzecz sportu głównym przedmiotem zaangażowania społecznego Grupy Kapitałowej Comarch jest MKS Cracovia SSA – najstarszy w Krakowie klub sportowy, który uczestniczy w profesjonalnych ligach i zawodach w kilku dyscyplinach – najważniejsze to piłka nożna oraz hokej na lodzie. Grupa Kapitałowa Comarch jest także szeroko zaangażowana w propagowanie sportu wśród młodzieży.

Grupa Kapitałowa Comarch zapewnia swoim pracownikom stały i bezpłatny dostęp do centrum rekreacji, wybudowanego na terenie

jej działalności, zachęcając swoich pracowników i ich rodziny do aktywnego trybu życia.

Drugą ideą szeroko propagowaną przez Grupę Kapitałową Comarch jest popularyzacja wiedzy dotyczącej najnowszych technologii IT. Rokrocznie około 200 studentów kierunków informatycznych odbywa trzymiesięczne staże letnie w Comarch, które umożliwiają młodym ludziom z całego świata poznanie najnowocześniejszych rozwiązań IT w biznesie. Grupa Kapitałowa Comarch wspiera także polską naukę, uczestnicząc w konferencjach naukowych i współfinansując je.

Trzecim elementem działalności społecznej Grupy Kapitałowej Comarch jest sponsoring wydarzeń kulturalnych. W tym zakresie grupa wymienia m. in.: sponsoring festiwalu kulturalnych, koncertów czy wydarzeń o znaczącej wadze społecznej.

## XI. Jak postanowienia kodeksu są wdrażane i egzekwowane

Wszelkie niejasności, problemy związane z interpretacją treści Kodeksu Etycznego rozwiązuje powołany przez Zarząd Rzecznik ds. Etyki. Pracownicy Comarch są zachęceni do zgłaszania wszelkich uwag i modyfikacji związanych z treścią niniejszego Kodeksu Etycznego. Do obowiązków Rzecznika ds. Etyki należy:

› wspieranie pracowników w przestrzeganiu kodeksu etycznego,

- › promowanie idei kodeksu wewnątrz firmy,
- › aktualizacja treści kodeksu,
- › odpowiadanie stosownymi przedsięwzięciami na bieżące problemy pracowników związane z etyką podejmowanych przez nich działań biznesowych.

# ŁAD KORPORACYJNY

Ład korporacyjny (z ang. corporate governance) to przede wszystkim porządkowanie i normowanie działań, których celem jest zapewnienie właściwej równowagi między wszystkimi interesami podmiotów uczestniczących w tworzeniu i funkcjonowaniu spółki, służy to przede wszystkim jej rozwojowi.

W dniu 4 lipca 2007 r. Rada Nadzorcza GPW, na wniosek Zarządu Giełdy, przyjęła nowe zasady ładu korporacyjnego pod nazwą Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW. 19 maja 2010 roku GPW dokonała zmian w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW. Zmiany w Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW weszły w życie 1 lipca 2010 roku.

Zarząd oraz Rada Nadzorcza Comarch SA dokładają największych starań w przestrzeganiu większości zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW z zakresu obejmowanego przez zasadę „comply or explain” – zastosuj albo wyjaśnij, która polega na przekazywaniu rynkowi przez spółkę jednoznacznej informacji o naruszeniu praktyki.

Dobre Praktyki Spółek notowanych na GPW są przedmiotem corocznych sprawozdań dotyczących postępowania w zakresie przestrzegania zasad ładu korporacyjnego, sporządzanych przez spółki giełdowe. Zarząd Comarch SA podjął decyzję o przestrzeganiu wszystkich zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW z zakresu obejmowanego przez zasadę „comply or explain”. W załączeniu do raportu rocznego za 2010 rok przekazanego do publicznej wiadomości w dniu 29 kwietnia 2011, Zarząd Comarch SA przekazał raport dotyczący stosowania zasad ładu korporacyjnego przez Comarch SA w 2010 roku.

Comarch SA przestrzega w pełni wszystkie zasady ujęte w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW poza rekomendacją dotyczącą transmitowania obrad Walnego Zgromadzenia

Akcjonariuszy. Spółka nie przestrzega także części rekomendacji w zakresie polityki wynagrodzeń oraz zrównoważonego udziału kobiet i mężczyzn w wykonywaniu funkcji zarządu i nadzoru w przedsiębiorstwach. Szczegółowe informacje w tym temacie można odnaleźć w raporcie dotyczącym przestrzegania zasad ładu korporacyjnego przez Comarch SA w 2010 roku.

Grupa Kapitałowa Comarch zwraca szczególną uwagę na działania usprawniające komunikację spółki z otoczeniem zewnętrznym. Zespół odpowiedzialny za relacje inwestorskie wraz z działem komunikacji dokładają wszelkich starań, aby zapewnić wiarygodną, kompletną i przejrzystą informację o Comarch zarówno poprzez stronę internetową spółki, drogą mailową jak i w trakcie bezpośrednich kontaktów.

Głównym źródłem informacji jest rozbudowany serwis internetowy a także liczne spotkania z zarządem spółki organizowane w ciągu roku na prośbę inwestorów, analityków lub mediów.

Przedstawiciele zarządu Comarch SA uczestniczą także w road show, podczas których prezentują charakterystykę działalności Comarch, dotychczasowe sukcesy Grupy Comarch, osiągnięte wyniki a także plany biznesowe na kolejne lata.

Źródłem aktualnej informacji o Comarch są także prezentacje wyników okresowych Grupy Kapitałowej Comarch podczas konferencji w siedzibie Comarch w Krakowie, w których biorą udział inwestorzy, analitycy, przedstawiciele mediów. Dla osób, które nie mogą osobiście uczestniczyć w spotkaniach, organizowane są transmisje na żywo, podczas których można otrzymać odpowiedzi na pytania dotyczące Comarch SA i Grupy Kapitałowej Comarch. Spółka realizuje nagrania wideo, zawierające komentarze do wyników, transmisje i retransmisje konferencji, zamieszczane po spotkaniach na stronie internetowej Comarch SA.



*Centrum Konferencyjno – Szkoleniowe Comarch*

# COMARCH W MEDIACH I SOCIAL MEDIACH

## Wydawnictwa własne Comarch



## Media zagraniczne o Comarch

Comarch jest stale obecny w prasie zagranicznej zarówno w mediach informacyjnych, jak również stricte branżowych.

Spółka stała się tematem reportażu emitowanego w porze największej oglądalności na antenie CNN. W opinii reporterów amerykańskiej stacji krakowska spółka jest dobrym przykładem realizowania hasła „Polak potrafi”.

Niemiecki kanał telewizyjny 3SAT zrealizował materiał Avanti Polonia! poświęcony Comarch - spółce odnoszącej sukces za Odrą.

Jednym z ważnych rynków dla Comarch jest właśnie region DACH. O pozycji, planach i rozwoju Comarch na rynku niemieckim, w wywiadzie dla magazynu Polsko-Niemieckiej Izby Przemysłowo-Handlowej „Wiadomości Gospodarcze” opowiedział prezes Comarch prof. Janusz Filipiak.

Comarch jest stale obecny w branżowej prasie zagranicznej. Wystarczy wspomnieć o European Communication Magazine:

Out of chaos comes opportunity; Vanilla Plus Magazine: Talking Heads: Comarch identifies big new operator opportunity; Billing OSS Magazine: Challenges to be faced when serving business customers; Pipeline Magazine: Thriving as Web Platform Enabler – beyond 'dumb pipes’.

Brytyjski magazyn Wise Marketer we wrześniowym numerze opisał Comarch jako jedyną firmę, która była w stanie sprostać bardzo napiętemu kalendarzowi na wdrożenie systemu lojalnościowego dla linii lotniczej JetBlue. Co więcej, Comarch na zaproszenie do przygotowania oferty odpowiedział w zaledwie 7 dni. Ten niezwykle krótki turnaround, jak napisał Wise Marketer, „zachwylił linie lotnicze”.

Wydawany w Stanach Zjednoczonych Ameryki IEEE Communications Magazine, należący do Instytutu Inżynierów Elektryków i Elektroników (Institute of Electrical and Electronics Engineers), zaprezentował obszerną sylwetkę prof. Janusza Filipiaka.

## Comarch w Internecie, prasie, radiu i telewizji

Comarch jest stale obecny na łamach kluczowych dzienników, tygodników i miesięczników w Polsce, Niemczech. Również pisma branży IT jak i prasa, serwisy internetowe wszystkich branż polskiej gospodarki cytują wypowiedzi ekspertów Comarch. Aspektami giełdowej obecności oraz zagranicznej ekspansji w sposób szczególnie przyglądają się agencje informacyjne m.in.: Polska Agencja Prasowa, ISB serwis należący do Internet Securities Inc. z grupy medialnej Euromoney Institutional Investor, Thomson Reuters, Bloomberg.

Nasi eksperci brali udział w debatach redakcyjnych m.in.: z cyklu „Na Celowniku” serwisu Virtualfocus. Tematem dyskusji była wirtualizacja desktopów. W głównym wydaniu Wiadomości TVP1 nasz ekspert komentował zmiany stawek VAT. Spółka była stale obecna w TVN CNBC i TV Biznes. Na fonii w programach I, III i IV Polskiego Radia eksperci Comarch na bieżąco komentują wszelkie nowinki ze świata nowych technologii. Produkty sektora FBU i innowacyjne rozwiązania wdrażane przez Comarch były szeroko opisywane w prasie krajowej m.in. w „Rzeczpospolitej”, „Gazecie Bankowej”, miesięczniku „Bank”, „Gazecie Ubezpieczeniowej”, „Miesięczniku Ubezpieczeniowym” i innych mediach branżowych. Specjaliści sektora FBU jako eksperci wielokrotnie komentowali w mediach informacje dotyczące nowych technologii i trendów na rynku usług finansowych. Infrastruktura Comarch na terenie SSE w Krakowie

była planem do realizacji zdjęć do kampanii promującej projekt „Zostań Małopolskim Przedsiębiorcą II”, finansowany ze środków Unii Europejskiej. Kampania dotyczy promocji przedsiębiorczości wśród mieszkańców Małopolski.

Comarch pojawił się także o dziwo w „Glamour”. *Wchodząc do sklepu, zostaniesz automatycznie zidentyfikowana. Inteligentny koszyk zlokalizuje produkty, które chcesz kupić i poda ci ich ceny* – informuje magazyn dla kobiet „Glamour”. W eseju „Co zmieniło życie kobiet?” Justyna Michalczyk z Sektora Usługi Comarch opowiadała o inteligentnych przymierzalniach wyposażonych w ekrany dotykowe i lustra 4D.

Koniec 2010 roku przyniósł zmiany w przepisach regulujących wysokość stawek podatku od towarów i usług (VAT). Zmiany te dotyczyły każdego przedsiębiorcy, bez względu na skalę prowadzonej działalności, i objęły nie tylko sferę systemów IT, ale również dotknęły firmy od strony biznesowej. Eksperti Sektora ERP firmy Comarch w ogólnopolskich mediach biznesowych, ale także tych lokalnych doradzali przedsiębiorcom, w jaki sposób płynnie przejść na nowe stawki oraz jak zabezpieczać swój biznes przed negatywnymi skutkami nadchodzących zmian.



*Nagrania realizowane przez zespół Comarch TV można zobaczyć na YouTube, w serwisach Comarch, na portalach biznesowych*

## Comarch w sieci mediów społecznościowych

Nieustannie rosnące znaczenie mediów społecznościowych, które stają się doskonałą dwustronną platformą komunikacji między organizacjami a internautami, było impulsem do wykorzystania przez Comarch tych nowych innowacyjnych kanałów informacyjnych.

Zarówno sektory spółki, jak również poszczególne działy biznesowe uruchomiły swoje profile w serwisach społecznościowych; fanpage na Facebooku, kokpity w Blipie, profile na Twitterze oraz GoldenLine i LinkedIn, a także kanały na YouTube i Vimeo. Pełna lista obecności Comarch w mediach społecznościowych jest dostępna w internetowym Centrum Prasowym w zakładce Social media.

Przyjęta przez spółkę strategia działania zakłada dwustronną komunikację i interakcję z użytkownikami tych serwisów. Fanom, obserwującym, followersom, forumowiczom i subskrybentom ser-

wowane są świeże i bardzo często nigdzie indziej niepublikowane informacje, zdjęcia oraz materiały graficzne i wideo. Konferencje prasowe, webinaria, sesje szkoleniowe są również transmitowane przez Internet. Internauci znajdują więc w sieci mediów społecznościowych Comarch bieżące dane o bogatej ofercie produktowej firmy, ale także ogólne wiadomości o sektorach w postaci podsumowań, prognoz i trendów, aktualności finansowe, zabawne ciekawostki branżowe i informacje na temat interesujących artykułów.

Spółka przygotowuje również materiały filmowe, które przybliżają oferowane przez Comarch rozwiązania, a eksperci firmy dzielą się swoją wiedzą z zakresu systemów informatycznych.

**Zapraszamy serdecznie do dołączenia do Comarch na Facebooku, obecności na Twitterze i blipowania.**







# STRUKTURA SPRZEDAŻY COMARCH

Ze względu na rodzaj oferowanych przez Comarch systemów informatycznych, główną grupę odbiorców stanowią średnie i duże przedsiębiorstwa, które na całym świecie są największymi odbiorcami zaawansowanych rozwiązań informatycznych. Większość produktów Comarch jest kierowana do określonej grupy odbiorców, natomiast usługi informatyczne, ze względu na ich uniwersalny charakter, są oferowane do każdej grupy odbiorców. Oferta Comarch przeznaczona jest zarówno dla podmiotów z rynku polskiego, jak i klientów zagranicznych. Obecnie jednym z głównych celów strategicznych Comarch jest rozwój sprzedaży coraz większej ilości produktów na rynkach zagranicznych, w szczególności w Europie Zachodniej. Sprzedaż Grupy Comarch jest mocno zdywersyfiko-

wana i nie występuje uzależnienie od jednego odbiorcy. W 2010 roku sprzedaż do żadnego z kontrahentów nie przekroczyła 10 % całkowitej sprzedaży Grupy Comarch.

Ze względu na specyfikę branży, w której działa Comarch, jako główne źródła zaopatrzenia należy uznać międzynarodowe koncerny, będące producentami sprzętu komputerowego, aplikacji bazodanowych oraz narzędzi programistycznych, polskie oddziały i przedstawicielstwa tych koncernów oraz polskie firmy dystrybucyjne oraz podwykonawców systemów IT. W 2010 roku żaden z kontrahentów nie dostarczył produktów i towarów o wartości przekraczającej 10 % przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch.

## Geograficzna struktura sprzedaży Comarch

	12 miesięcy 2010	%	12 miesięcy 2009	%	12 miesięcy 2008	%
Kraj (Polska)	445 666	58,5%	410 523	56,3%	553 421	79,0%
Zagranica	315 695	41,5%	318 880	43,7%	147 544	21,0%
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>761 361</b>	<b>100,0%</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>	<b>100,0%</b>

Sprzedaż zagraniczna Grupy Comarch w 2010 roku odnotowała spadek o 3,2 mln zł, tj. o 1 % w porównaniu do 2009 roku. Jej udział w sprzedaży ogółem osiągnął 41,5 % wobec 43,7 % w ubiegłym roku. Grupa odnotowała znaczny przyrost przychodów eksportowych z podstawowej działalności, spadek przychodów ze sprzedaży

zagranicznej jest głównie efektem mniejszych niż w roku poprzednim przychodów Grupy Comarch Software und Beratung (spadek o 2 mln EUR) oraz umocnienia się kursu PLN wobec EUR o ok. 8 % w porównaniu do analogicznego okresu w roku 2009. Sprzedaż krajowa wzrosła o 35,1 mln zł tj. o 8,6 %.

### Geograficzna struktura sprzedaży

#### Amerika Płn. i Płd. 2,0%

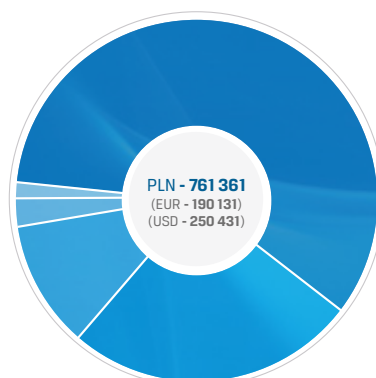
\*PLN - 15 091 (EUR - 3 769) (USD - 4 964)

#### Europa-pozostałe 11,5%

PLN - 87 433 (EUR - 21 834) (USD - 28 759)

#### Pozostałe kraje 0,7%

PLN - 5 553 (EUR - 1 387) (USD - 1 827)



58,5%

Polska

PLN - 445 666 (EUR - 111 294) (USD - 146 591)

27,3%

Rejon DACH

PLN - 207 618 (EUR - 51 847) (USD - 68 291)

\*Wartości w tys.

Sprzedaż w Europie w 2010 roku spadła o 6,6 mln zł i stanowi 93,5 % zagranicznej sprzedaży Grupy Comarch, w tym główną rolę odgrywa sprzedaż w rejonie DACH. Sprzedaż na terenie obu Ameryk wzrosła o 23,6 % w porównaniu z 2009. Udział sprzedaży do pozostałych

krajów utrzymał się na dotychczasowym poziomie, co jest zgodne z polityką koncentracji sprzedaży na rynku DACH kontynuowaną przez Grupę Comarch w 2010 roku. Struktura geograficzna sprzedaży pozostawała stabilna w ciągu roku obrotowego.

## Przychody ze sprzedaży wg segmentów geograficznych (według lokalizacji rynków)

	12 miesięcy 2010	%	12 miesięcy 2009	%	12 miesięcy 2008
Kraj (Polska)	445 666	58,5 %	410 523	56,3 %	553 421
DACH	207 618	27,3%	204 311	28,0%	57 302
Europa – pozostałe kraje	87 433	11,5 %	97 322	13,3%	69 568
Ameryka Płn. i Płd.	15 091	2,0%	12 210	1,7%	15 462
Pozostałe kraje	5 553	0,7%	5 037	0,7 %	5 212
<b>RAZEM</b>	<b>761 361</b>	<b>100,0%</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>

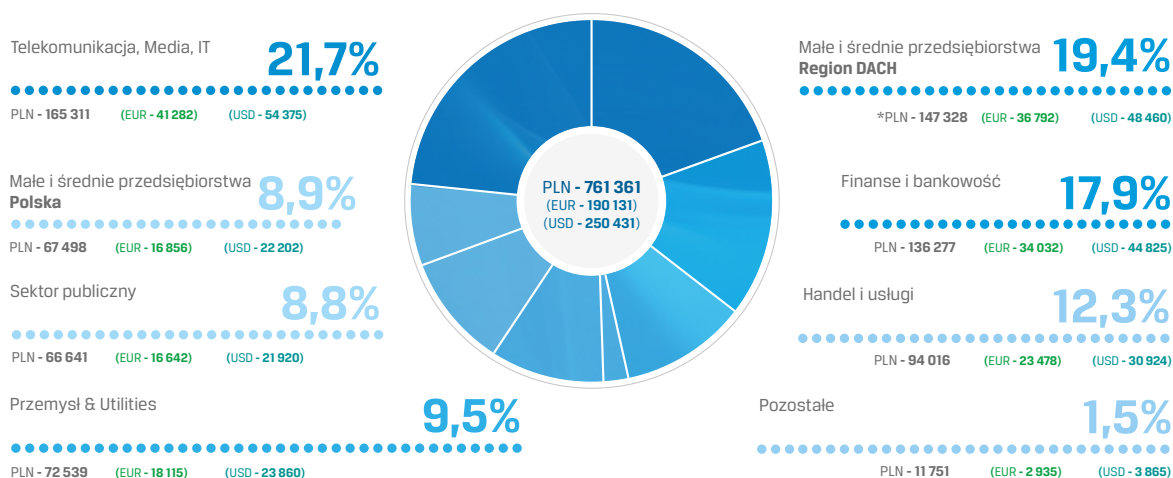
Struktura sprzedaży wg branż uległa niewielkim zmianom. Najważniejszymi odbiorcami produktów i usług Grupy Comarch pozostają nadal sektor telekomunikacyjny (udział 21,7%), finansowo-bankowy (17,9 %) oraz segment MSP w rejonie DACH (19,4%). W opisywanym okresie spadł znacząco udział odbiorców z sektora przemysł & utilities (z 14,6 % do 9,5 %) oraz z sektora MSP w rejonie DACH (z 23,3 % na 19,4 %), natomiast wzrósł udział sektora usługi (z 8,3 % na 12,3 %). Udział pozostałych sektorów w sprzedaży ogółem pozostał na stabilnym poziomie.

W ujęciu nominalnym, istotny wzrost przychodów ze sprzedaży nastąpił w większości sektorów. Sprzedaż do sektora publicznego wzrosła o 7,3 mln zł, tj. o 12,4 %, do sektora finanse i bankowość o 19,1 mln zł, tj. o 16,3 %, do odbiorców z sektora telekomunikacja, media, IT o 17,1 mln zł, tj. o 11,5 % w porównaniu do 2009 roku. Godny uwagi jest wysoki (o 11,7 mln zł, tj. o 21 %) wzrost przychodów ze sprzedaży do sektora małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce.

Jest to duże osiągnięcie ze względu na specyfikę tego rynku (klient masowy). Znacząco (o 33,8 mln zł, tj. 56,1 %) wzrosła również sprzedaż do przedsiębiorstw handlowo-usługowych - jest to efektem zrealizowania w czwartym kwartale 2010 jednorazowej dostawy oprogramowania Microsoft o znacznej wartości. Znaczący spadek przychodów ze sprzedaży wystąpił w przypadku klientów z sektora przemysł i utilities (spadek o 33,8 mln zł, tj. o 31,8 %). Przychody Grupy ze sprzedaży do sektora małych i średnich przedsiębiorstw w rejonie DACH spadły o 22,4 mln zł, tj. o 13,2 %, jest to efekt przeprowadzanego w dalszym ciągu procesu restrukturyzacji Grupy Comarch Software und Beratung oraz umocnienia się kursu EUR/ PLN o ok. 8 % w porównaniu do analogicznego okresu w roku 2009.

Na przestrzeni całego roku 2010 struktura sprzedaży wg odbiorców utrzymywała się na stabilnym poziomie, jedynie w czwartym kwartale zaobserwować można było większą sprzedaż do sektora Usługi.

### Struktura sprzedaży wg branży



\*Wartości w tys.

## Struktura sprzedaży Comarch według branży

	2010	%	2009	%	2008	%
Telekomunikacja, Media, IT	165 311	21,7%	148 209	20,3%	114 696	16,4%
Finanse i Bankowość	136 277	17,9%	117 135	16,1%	146 709	20,9%
Handel i Usługi	94 016	12,3%	60 222	8,3%	65 421	9,3%
Przemysł & Utilities	72 539	9,5%	106 337	14,6%	63 222	9,0%
Sektor Publiczny	66 641	8,8%	59 307	8,1%	203 728	29,1%
MSP – Polska	67 498	8,9%	55 785	7,6%	54 727	7,8%
MSP - DACH	147 328	19,4%	169 682	23,3%	37 624	2,1%
Pozostałe	11 751	1,5%	12 726	1,7%	14 838	5,4%
<b>RAZEM</b>	<b>761 361</b>	<b>100,0%</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>	<b>100,0%</b>

W 2010 roku kontynuowana była tendencja wzrostu przychodów ze sprzedaży usług i oprogramowania własnego Grupy Comarch. Przychody ze sprzedaży tej kategorii produktów i usług wzrosły o 29,6 mln zł, tj. o 5,1 %, a ich udział w całkowitej sprzedaży w opisywanym okresie wyniósł 79,4% (w 2009 roku: 78,9 %). Przychody ze sprzedaży sprzętu komputerowego i oprogramowania obcego utrzymały się na praktycznie niezmiennym poziomie (140,8 mln zł w 2010 roku, 139,8 mln zł rok wcześniej), a ich udział w całkowitej sprzedaży wyniósł 18,5 % (w 2009 roku: 19,1 %). W 2010 roku Grupa Comarch odnotowała wzrost przychodów ze sprzedaży usług własnych o 12,8 mln zł, tj. o 2,6 % w porównaniu do 2009 roku. Stosunkowo niski wzrost przychodów odnotowany w tej kategorii to głównie wynik zmniejszenia się w opisywanym okresie przychodów ze sprzedaży usług przez Grupę Comarch Software und Beratung o ok. 1,2 mln EUR oraz umocnienia się kursu PLN wobec EUR. W znacznie

szybszym tempie rosła sprzedaż oprogramowania własnego, wzrosła ona o 16,8 mln zł, tj. o 22,5 % i osiągnęła wartość 91,5 mln zł. Spadkowi uległy przychody ze sprzedaży oprogramowania obcego (spadek o 14,6 mln zł, tj. o 15,6 %), głównie w wyniku mniejszych niż w roku poprzednim dostaw oprogramowania Microsoft. Przychody ze sprzedaży sprzętu komputerowego były wyższe o 15,7 mln zł (wzrost o 33,9 %). Pozostała sprzedaż stanowiła 2,1 % przychodów ze sprzedaży i była o 9,1 % wyższa niż w roku ubiegłym, ma ona jednak marginalne znaczenie dla Grupy Comarch.

Na przestrzeni całego roku 2010 struktura sprzedaży wg rodzaju utrzymywała się na stabilnym poziomie, jedynie w czwartym kwartale zaobserwować można było nieco większą sprzedaż oprogramowania obcego.

## Struktura sprzedaży Comarch według rodzaju

	2010	%	2009	%	2008	%
Usługi	513 387	67,4%	500 573	68,6%	354 827	50,6%
Software własny	91 460	12,0%	74 657	10,3%	78 479	11,2%
Software obcy	78 983	10,4%	93 614	12,8%	134 710	19,2%
Hardware	61 809	8,1%	46 149	6,3%	115 152	16,4%
Pozostałe	15 722	2,1%	14 410	2,0%	17 797	2,6%
<b>RAZEM</b>	<b>761 361</b>	<b>100,0%</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>	<b>100,0%</b>



# NAJWAŻNIEJSZE KONTRAKTY W 2010 ROKU

## KPN optymalizuje międzynarodowe procesy zarządzania klientami korporacyjnymi za pomocą rozwiązania Comarch

**Comarch dostarczył do KPN kompletny zestaw komponentów BSS, obniżających koszty operacyjne, poprawiających satysfakcję klienta oraz usprawniających wypuszczanie na rynek nowych usług.**

KPN odkrył niszę na rynku związaną z zarządzaniem usługami mobilnymi i rozpoczął dostarczanie elementów związanych z komunikacją mobilną do firm działających na terenie niemal całej Europy. W rezultacie końcowi klienci osiągnęli znaczącą redukcję całkowitych kosztów komunikacji mobilnej w firmie. Zamiast posiadania wielu dostawców w poszczególnych krajach, KPN dostarcza jedną umowę na ujednoczoną usługę w każdym państwie. W skład pakietu wchodzi również zaawansowane funkcjonalności zwią-

zane z samoobsługą oraz raportami o kosztach poniesionych na rozmowy telefoniczne.

*- Współpracę z Comarch rozpoczęliśmy ze względu na przewagę konkurencyjną oferowanego przez polską spółkę rozwiązania. Komponenty poprzedniego systemu BSS, jaki posiadał KPN wymagały bardzo dużej ilości pracy ręcznej wykonywanej przez jego użytkowników, a czas niezbędny do wprowadzenia udoskonaleń był zbyt duży. Koszty utrzymania ciągle wzrastały. Dlatego też docelowo zdecydowaliśmy się zakupić nowe, zintegrowane rozwiązanie i oferta Comarch doskonale spełniła nasze wymagania. Ponadto Comarch udowodnił swoją elastyczność oraz chęć współpracy przy wdrażaniu wymagań - Przedstawiciel KPN Managed Mobile Solutions.*

## Grupa E-Plus wybrała Comarch na dostawcę rozwiązania Next Generation Network Planning

**Comarch podpisał kontrakt z Grupą E-Plus na wdrożenie innowacyjnej platformy OSS (Operations Support Systems) do planowania i konfiguracji sieci.**

Rozwiązanie to dostarczone zostało w modelu Managed Services, na jednej kompleksowej platformie, obejmującej cały proces planowania i konfiguracji sieci, w tym ewidencję zasobów (inventory) oraz konfigurację radiowej sieci dostępowej, sieci transportowej i szkieletowej. Poprzez ścisłą integrację z siecią operatora, uproszczenie procesów biznesowych i automatyzację

działań operacyjnych, rozwiązanie ma poprawić wiele wskaźników KPI, takich jak wydajność czy szybkość dostarczenia na rynek nowych funkcjonalności i usług. Po stronie Comarch leży też odpowiedzialność za wsparcie we wdrożeniu przez E-Plus nowych technologii, w tym HSPA+ i LTE. Nowe rozwiązanie ma też przyspieszyć wdrożenie przez E-Plus sieci umożliwiających świadczenie usług opartych na szybkiej transmisji danych. Wartość umowy w pierwotnym okresie jej obowiązywania wynosi ok. 42 025 286 Euro, tj. 166 953 854 PLN.

## Comarch dostarczył billing „w chmurze” dla fring – operatora mobilnego VoIP

**Dzięki rozwiązaniu Comarch Billing Cloud, fring dodał do swojej oferty dla klientów nową usługę fringOut. Pozwala ona użytkownikom telefonów komórkowych na wykonywanie dowolnych połączeń na telefony stacjonarne i komórkowe na całym świecie po bardzo atrakcyjnych cenach. Ceny połączeń rozpoczynają się już od 1 centa za minutę. Dzięki systemowi Comarch, usługa bilingu została wdrożona w bardzo krótkim czasie. Jej głównym celem było rozszerzenie działalności operatora fring na całym świecie.**

Zaimplementowane rozwiązanie obejmuje cały proces przygotowania produktu, rozpoczynając od zdefiniowania szczegółów usług skierowanych do finalnego odbiorcy, poprzez dostarczanie i odsprzedawanie tych usług poprzez dostępne kanały sprzedaży, kończąc na aktywacji, kontroli i fakturowaniu za wykonane połączenia. Dodatkowo realizowany jest monitoring i raportowanie dla wdrożonych usług.

## GTS Poland wybrał rozwiązanie Comarch Convergent Billing

**Dzięki dostarczonemu bilingowi konwergentnemu firma GTS Poland usprawniła istniejące procesy biznesowe i może szybciej wprowadzać na rynek nowe usługi.**

GTS postrzegał wdrożenie nowego systemu bilingowego jako posunięcie kluczowe, mające za zadanie utrzymanie pozycji lidera rynku. Celem było skrócenie procesu wprowadzania nowych usług do oferty, jak również większa automatyzacja procesów. Dzięki systemowi Comarch działy marketingu, finansów, bilingu i IT w firmie GTS zyskały nowe możliwości, a jednocześnie system bilingowy stał się bardziej stabilny.

Projekt umożliwił szybką i niezawodną analizę rentowności produktów, jak również poprawił dokładność bilingu. Rozwiązanie Comarch pomogło GTS obniżyć koszty związane z bilingiem, co odbiło się pozytywnie na przepływach gotówkowych firmy. Dodatkowo wzmocniła się niezawodność procesów bilingowych oraz ich dokładność, a jednocześnie zminimalizowała liczba problemów związanych z bilingiem, integracją systemu bilingowego i CRM oraz automatyzacją procesów.

## Comarch wdraża innowacyjną platformę usługową klasy 5 w Telefonii Dialog

**Comarch podpisał kompleksową umowę z Telefonią DIALOG, jednym z największych niezależnych operatorów telekomunikacyjnych w Polsce, na dostawę, instalację i wdrożenie platformy usługowej opartej na Soft Switch klasy 5.**

Dzięki nowej platformie Telefonii DIALOG będzie mogła świadczyć usługi głosowe także w technologii VoIP, oraz uruchomić szereg nowych, niedostępnych dotąd serwisów, takich jak hosted PBX, SIP Trunking, VAS, połączenia audio/video, czy połączenia wielostronne, również w modelu pracy grupowej. Platforma będąca przedmiotem kontraktu gwarantuje korzystanie z usług z dowolnych lokalizacji i urządzeń dostępowych w oparciu o szeroką gamę technologii dostępowych (VoDSL, ETTx, PON, WiMAX, WiFi, itp.).

*- Obszar związany z usługami opartymi o technologię VoIP jest strategicznie ważnym uzupełnieniem oferty produktowej Comarch dla operatorów telekomunikacyjnych i dostawców treści. Dzięki*

*rozszerzeniu naszej oferty dla operatorów o ten element jesteśmy w stanie przeprowadzać transformację sieci TDM do sieci IP, z równoczesnym wsparciem dla usług tradycyjnych i nowej generacji (NG - Next Generation), a także z odpowiednim wsparciem ze strony naszych systemów BSS i OSS.* – podkreśla Piotr Piątosza, dyrektor sektora telekomunikacji i członek Zarządu Comarch SA.

Umowa zawiera także integrację platformy z istniejącymi systemami telekomunikacyjnymi i teleinformatycznymi w Telefonii DIALOG, w tym z systemami zarządzania, obsługi klienta oraz wdrożoną wcześniej platformą bilingową firmy Comarch. Dodatkowo, Comarch zapewnia serwisowanie gwarancyjne i pogwarancyjne, asystę techniczną oraz szkolenia dla pracowników Telefonii DIALOG, jak również rozwój platformy w przyszłości. Do realizacji projektu poza Comarch zaangażowani zostali partnerzy biznesowi, w tym BroadSoft, Acme Packet i AudioCodes.

## Pasażerowie LOT latają z Comarch

**Comarch S.A. oraz Polskie Linie Lotnicze LOT, podpisały wieloletnią umowę dotyczącą wdrożenia i utrzymania systemów Comarch Corporate FFP (Lot Dla Firm), Comarch Mobile (Lot Mobile) oraz wdrożenia i utrzymania nowego Portalu LOT.**

*- Wychodząc naprzeciwko oczekiwaniom PLL LOT, Comarch dostarcza zaawansowane narzędzia lojalnościowe, które dają wiele możliwości, m.in. elastyczne zarządzanie regulami biznesowymi, zaawansowane segmentowanie pasażerów oraz innowacyjną i spersonalizowaną komunikację z podróżnymi. To kolejna ważna*

*umowa w branży lotniczej. Przypomnę, że w ubiegłym podpisaliśmy kontrakt z JetBlue Airways, amerykańską linią lotniczą, która za oceanem wyznacza trendy w branży lotniczej - mówi Marcin Warwas, wiceprezes Sektora Usługi, Comarch.*

W ramach umowy Comarch dostarczy trzy moduły: Lot dla Firm, czyli rozwiązanie, które zostało stworzone z myślą o pasażerach korporacyjnych, Portal LOT - system umożliwiający zarządzanie treścią portalu, przeznaczony dla wszystkich klientów oraz LOT Mobile, który umożliwia bezpośredni kontakt z klientem, wykorzystu-

jąc nowoczesne kanały komunikacyjne za pomocą inteligentnych narzędzi mobilnych.

*– Rozwiązanie zaproponowane przez Comarch wpłynie na poprawę jakości obsługi klienta, a zarazem usprawni komunikację dwustronną. Wdrożenie tych zmian jest kontynuacją strategii LOT*

*mającej na celu zwiększenie poziomu obsługi klienta. Jesteśmy przekonani, że każdy pasażer naszych linii, zarówno indywidualny, jak i korporacyjny, w bezpośredni sposób odczuje wprowadzone udogodnienia. Zmiany będą kontynuowane w celu zaoferowania klientom nowych funkcjonalności zwiększających komfort obsługi.*  
– mówi Tomasz Kochan, dyrektor Informatyki i Strategii IT

## *Jeronimo Martins Dystrybucja rozszerza współpracę z Comarch*

**Jeronimo Martins Dystrybucja, właściciel sieci sklepów Biedronka oraz Comarch rozszerzają dotychczasową współpracę w zakresie elektronicznej wymiany dokumentów. Firmy podpisały kontrakt na wdrożenie i obsługę najnowszej wersji pakietu Comarch ECOD 2.0.**

Umowa została podpisana na sześć lat, a jej bardzo istotnym aspektem jest ekologiczne podejście do środowiska. Gdyby przeliczyć, ile dokumentów elektronicznych wymieni JMD przez **Platformę Comarch ECOD**, to okazuje się, że zostanie uratowanych około 4 tysiące drzew, a więc blisko 5000m<sup>2</sup> lasu. Tyle drzew trzeba by ściąć, gdyby dokumenty elektroniczne miały być zastąpione przez tradycyjny papier.

Wprowadzenie nowej wersji rozwiązania Comarch ECOD, wspierającego e-fakturę, usprawni zarządzanie dokumentami elektronicznymi i przyniesie JMD wiele korzyści biznesowych. Umożliwi m.in. magazynowanie każdego dokumentu, jego podgląd, szybkie wyszukiwanie, rejestrowanie każdej operacji na dokumencie oraz dostęp drogą elektroniczną dla Urzędu Skarbowego, co znacząco przyczyni się do optymalizacji wydajności pracy. W szerszym wymiarze to także skrócenie kolejek na poczcie oraz zaoszczędzenie związanego z tym czasu.

*– Łączymy nowoczesne, ekonomiczne zarządzanie dokumentami z ekologią – podkreśla Wojciech Józefowski, dyrektor ds. IT JMD.*  
*– Dziś można z powodzeniem ograniczyć do minimum liczbę papierowych wydruków, wprowadzając w firmach nowoczesne systemy informatyczne. Jednym z filarów naszej filozofii działania jest bycie godnym zaufania członkiem środowiska naturalnego – umowa z Comarchem potwierdza, że nie poprzestajemy na deklaracjach.*

Jeronimo Martins Dystrybucja od wielu lat angażuje się w propagowanie postaw przyjaznych środowisku, m.in. w zakresie promowania recyklingu czy oszczędności surowców naturalnych. W ponad 1600 sklepach Biedronki w całym kraju prowadzona jest segregacja odpadów. Sukcesywnie wprowadzane jest energooszczędne oświetlenie.

*– Jeronimo Martins Distribution korzysta z Platformy Comarch ECOD od 2003 roku, fakt podpisania tak znaczącej umowy bardzo nas cieszy, bowiem rozszerzenie współpracy jest potwierdzeniem wysokiej jakości usług świadczonych przez Comarch – podkreśla Sławomir Sajak, dyrektor handlowy Sektora Usługi, Comarch.*

## *Firmy Renault Polska i Comarch podpisały kolejną umowę na świadczenie usług IT*

**Od 2000 roku sieć Autoryzowanych Partnerów Renault Polska korzysta z outsourcingu infrastruktury IT świadczonego przez Comarch. W ramach długoterminowej współpracy została podpisana kolejna umowa, która obejmuje koncesjonariuszy w Polsce i za granicą.**

*– Dobra współpraca, profesjonalizm i dopasowanie usług IT do wymagań i rozwoju biznesu zaowocowały podpisaniem kolejnego kontraktu, który obejmuje koncesjonariuszy w Polsce i w krajach nadbałtyckich. W ramach kontraktu świadczone są usługi IT obejmujące różne procesy biznesowe: hosting Dealer Management System, który jest głównym, kompleksowym systemem Renault do zarządzania firmą dealerską, wsparcie użytkowników końcowych, obsługę procesów komunikacyjnych oraz bezpieczeństwo danych*

*– mówi Paweł Szymański, dyrektor Centrum Konsultingu Integracji i Outsourcingu IT, Comarch.*

*– Kolejna umowa z Comarch pozwoli jeszcze bardziej zoptymalizować koszty obsługi infrastruktury informatycznej. To bardzo dobra wiadomość dla koncesjonariuszy Renault, którzy są głównym beneficjentem tego kontraktu. Świadczone dla nich usługi outsourcingu IT na poziomie określonym umową SLA zapewniają niezawodność i stabilność obsługi klientów (poprzez niezawodny dostęp do Dealer Management System) oraz ochronę inwestycji (poprzez zastosowanie skalowalnych systemów, które wraz z firmą będą się rozwijać) – mówi Andrzej Szczepański, dyrektor informatyki, Renault Polska Sp. z o.o.*



## BP Złotym Klientem Comarch

– Sektor Usługi Comarch wyróżnił BP tytułem Złotego Klienta Comarch. BP Polska jest wieloletnim klientem Comarch zarówno w obszarze programów lojalnościowych (Comarch Loyalty Management), outsourcingu sieci WAN, jak i systemu elektronicznej wymiany dokumentów ECOD.

*BP Polska jest dla nas niezwykle istotnym klientem. Wdrożenie systemu lojalnościowego w BP Polska umożliwiło jego późniejszą implementację również w innych krajach, w których koncern BP*

*prowadzi programy lojalnościowe, m.in. w Niemczech, Francji i Hiszpanii* – mówi Piotr Dziurzyński, dyrektor sprzedaży w Sektorze Usługi.

Nagroda w postaci pamiątkowych medali została wręczona w Krakowie przedstawicielom działu marketingu BP Polska.

Nagrody Złotego Klienta będą przyznawane rokrocznie klientom, którzy aktywnie wspierają Comarch w rozwoju produktów oraz w pozyskiwaniu nowych odbiorców i rynków.

## Comarch CDN XL wkroczył na rynek azjatycki

**Kotrak Bis, Platynowy Partner Comarch, podpisał umowę na wdrożenie systemu Comarch CDN XL w Wietnamie. Będzie to pierwsze wdrożenie tego systemu w Azji. Kontrakt obejmuje licencję i wdrożenie oprogramowania Comarch CDN XL w trzech zakładach w Wietnamie należących do międzynarodowego koncernu De Heus, który jest światowym liderem w produkcji pasz dla zwierząt.**

O wyborze oprogramowania ERP oraz firmy wdrożeniowej zdecydowały głównie elastyczność i funkcjonalność systemu Comarch CDN XL oraz doświadczenie i kompetencje firmy Kotrak Bis, z którą De Heus współpracuje od kilku lat. Wdrożenie obejmie wszystkie obszary operacyjne przedsiębiorstwa wraz z analizami i controllingiem.

– *Podpisanie kolejnego zagranicznego kontraktu z międzynarodową firmą De Heus na wdrożenie systemu Comarch CDN XL na tak bardzo ważnym pod względem potencjału rynku wietnamskim jest dla nas ogromnym sukcesem i wierzymy, że to dobry zwistun naszego podboju Azji. Proces pozyskiwania kontraktów za granicą wymaga determinacji i czasu, ponieważ nie jest łatwo*

*przekonać firmy zagraniczne do zakupu polskiego systemu wdrażanego przez polskiego integratora. Nam się to udało, ponieważ zaczęliśmy współpracę z firmą De Heus najpierw od wdrożenia w Polsce, udowodniliśmy, że mamy kompetentny zespół i dlatego powierzono nam kolejne wdrożenie w RPA, Rosji, a teraz przyszedł czas na wdrożenie w Wietnamie* – podkreśla Jakub Imosa, dyrektor zarządzający Kotrak Bis.

– *Zamówienie na licencję Comarch CDN XL oraz usługi wdrożeniowe ze strony De Heus Wietnam to bardzo duży sukces Comarch i naszego partnera – firmy Kotrak Bis. Wcześniej, nasz system został wdrożony w RPA, Polsce i Rosji. Rozszerzenie instalacji o kolejny kraj potwierdza światową jakość systemu Comarch CDN XL i jest tym cenniejsze, że wyraziła je globalna firma będąca liderem w swojej branży. To, jak do tej pory, jedyne wdrożenie polskiego systemu ERP na taką skalę. Dodatkowo podwójnie cieszymy się z projektu w Wietnamie, ponieważ Comarch niedawno otworzył swój oddział w tym kraju. Aktualnie oferujemy w Azji m.in. system ECOD. W tym roku planujemy rozszerzenie naszej działalności również w zakresie systemów ERP* – mówi Zbigniew Rymarczyk, wiceprezes Comarch SA, dyrektor Sektora ERP.

## Comarch już w UNIQA

**Comarch zakończył główną fazę projektu wdrożenia platformy sprzedażowej dla sprzedawców i partnerów w Grupie Ubezpieczeniowej UNIQA. To nowoczesne rozwiązanie front-office (Comarch CAFE dla Ubezpieczeń) zapewnia maksymalne uproszczenie i automatyzację codziennej pracy sprzedawcy ubezpieczeniowego. Rozwiązanie gwarantuje UNIQA jeszcze bardziej skuteczne działanie i optymalne wykorzystanie możliwości kanałów dystrybucji.**

– *Doceniamy znaczenie naszej sieci sprzedaży, której kompetencje i skuteczność są źródłem sukcesów Grupy Ubezpieczeniowej UNIQA. Dlatego prowadzony razem z Comarch projekt rozwoju zintegrowanej platformy sprzedażowej jest dla nas szczególnie ważny. Niedawno udostępnione funkcjonalności pozwalają na łatwą i szybką sprzedaż produktów ubezpieczeniowych – zarówno przez naszych agentów, jak również współpracujących z nami brokerów ubezpieczeniowych i dealerów samochodów oraz na przejrzyste zarządzanie kontaktami z klientem za pomocą zintegrowanego*

modułu CRM. Sprzedawcy i managerowie uzyskują również dostęp online do informacji o realizacji celów sprzedaży i zarobionych prowizjach. Dzięki rozwiązaniu Comarch, optymalizujemy nasze procesy sprzedażowe i kontakt z klientem poprzez jeszcze lepszy dostęp do informacji na temat sieci dystrybucji oraz jej aktyw-

ności - mówi Hans Christian Schwarz, wiceprezes spółek Grupy UNIQA w Polsce. - Wdrożenie zostało przeprowadzone zgodnie z harmonogramem, a sama platforma sprzedażowa spotkała się z przychylnym przyjęciem przez naszych agentów.

## Internet Banking w Tajlandii

**Sukcesem zakończyło się wdrożenie platformy Comarch Internet Banking w jednym z największych banków Tajlandii TMB Public Company Limited, należącym do ING Group. To pierwsze wdrożenie Comarch Internet Banking na azjatyckim rynku finansowym.**

Rozwiązanie wdrożone w TMB będzie obsługiwać klientów korporacyjnych. Zakres funkcjonalny platformy transakcyjnej Comarch Internet Banking obejmuje m.in. obsługę cash management, prezentację rachunków kredytowych i depozytowych oraz raportowanie. Platforma informacyjna i komunikacyjna Comarch Internet Banking pozwoli pracownikom TMB na zaawansowane zarządzanie zarówno użytkownikami i zadaniami, jak również prowizjami i opłatami.

- Klienci banków stają się coraz bardziej wymagający - potrzebują stałego dostępu do swoich kont 24 godziny na dobę z każdego

miejsca na świecie. Comarch Internet Banking to bardzo efektywne rozwiązanie - każda instytucja finansowa wie, że konkurencyjność na rynku zależy od spełnienia oczekiwań klientów - podkreśla Robert Florczyk, Dyrektor Handlowy, Comarch SA.

- Jesteśmy świadomi faktu, że innowacyjny bank wykorzystujący najnowsze technologie musi zapewnić swoim klientom łatwy dostęp do kont przez Internet. Zdecydowaliśmy się wdrożyć rozwiązanie Comarch, nie tylko ze względu na jego szeroką funkcjonalność i elastyczność dalszej rozbudowy, ale przede wszystkim z powodu gwarancji wysokiego poziomu bezpieczeństwa. Dopiero co udostępniliśmy funkcjonalność platformy transakcyjnej, a już obserwujemy wzrost zainteresowania naszych klientów - wyjaśnia Patchanee Vongsilpawattana, Dyrektor Grupy Bankowości Transakcyjnej, TMB.

## Comarch zautomatyzuje raportowanie i komunikację z klientem w SKAGEN Funds

**SKAGEN Funds, norweska firma zarządzająca funduszami, zautomatyzuje komunikację z klientem oraz raportowanie do klientów dzięki wdrożeniu rozwiązania Comarch Reporting Platform.**

Projekt wdrożenia ma na celu zapewnienie klientom indywidualnym i instytucjonalnym w wielu krajach kompleksowe raportowanie dzięki wysokiej klasy narzędziom raportująco-analitycznym opartym na technologii hurtowni danych oraz *business intelligence*. Komunikacja wewnątrz firmy, jak również między doradcami i klientami będzie prowadzona przez bezpieczny web-portal z wykorzystaniem różnorodnych kanałów komunikacyjnych.

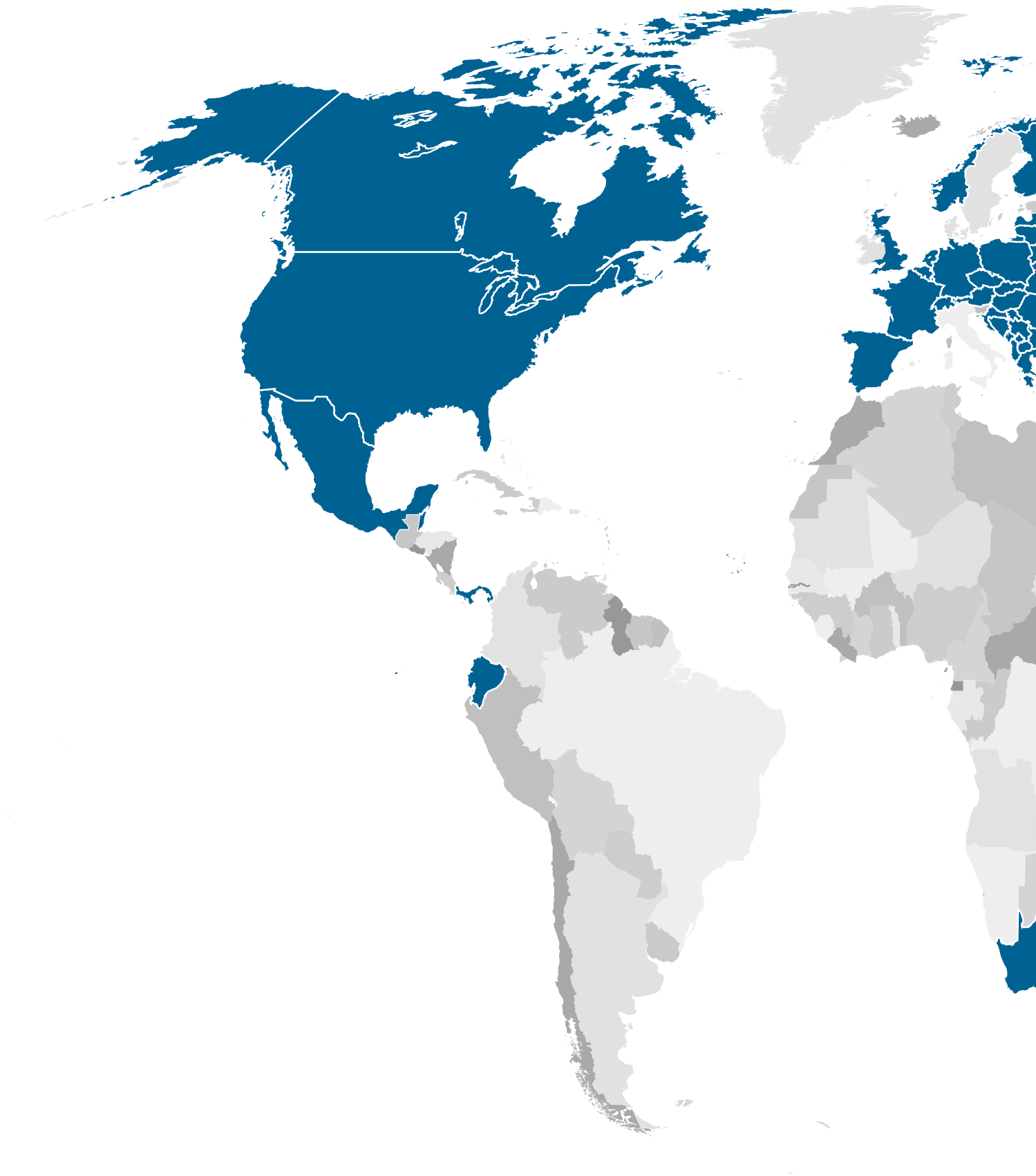
Projekt opiera się na wyjątkowym i bogatym doświadczeniu Comarch w technologii *business intelligence* i hurtowni danych, analizie *performance & attribution*, jak również w budowie webowych platform komunikacyjnych. Kompleksowe rozwiązanie dostarczone będzie w bezpiecznym i skalowalnym modelu SaaS z jednego z Comarch Data Centers w Europie.

- Budowanie długoterminowych relacji z klientem opartych na zaufaniu, przejrzystości i komunikacji jest kluczowym wyzwaniem dla

branży inwestycyjnej. W projekcie łączymy głęboką wiedzę na temat raportowania efektywności portfela oraz infrastruktury usługowej zapewniającej elastyczne, skalowalne i niezawodne środowisko, co pozwoli sprostać oczekiwaniom biznesowym SKAGEN Funds. Liczymy na kolejny sukces wdrożeniowy dzięki pełnemu zaangażowaniu obu stron - komentuje Grzegorz Prosovicz, Business Development Manager w Comarch SA.

- Dla SKAGEN Funds istotne jest zaprojektowanie oraz zaimplementowanie platformy raportującej dopasowanej do potrzeb, dzięki której będziemy mogli odzwierciedlić nasze unikalne osiągnięcia. Jesteśmy przekonani, że znaleźliśmy w Comarch silnego i elastycznego partnera IT na cały okres realizacji projektu, począwszy od projektowania, przez wdrożenie oraz eksploatację rozwiązania. Platforma pozwoli nam wywiązać się z zobowiązań wobec naszych klientów i zapewnić im komunikację oraz usługi na najwyższym światowym poziomie - podkreśla Jim Sumpter, który wraz z Bjørnem Tjemslandem, pełni funkcję Project Managera w zakresie sprawozdawczości w SKAGEN Funds.

# *Klienci Comarch*



*na świecie*





# SEKTOR ADMINISTRACJA PUBLICZNA, SAMORZĄDY I UTILITIES

Sektor APUS Comarch jest jednym z czołowych dostawców rozwiązań dla instytucji administracji publicznej i samorządowej, uczelni wyższych, służby zdrowia, jak również przedsiębiorstw z szeroko rozumianej branży *utilities*.

Z uwagi na wieloletnie doświadczenia w realizacji projektów w administracji państwowej pracownicy sektora posiadają wysokie kwalifikacje w zakresie prowadzenia projektów dużych, złożonych, a także projektów „pod klucz”.

Comarch to dopracowana metodyka projektowa, wydajne rozwiązania i stałe podążanie za technologicznymi nowościami.

Na swoim koncie mamy realizację jednych z największych projektów informatycznych w kraju (w licznych ministerstwach, w instytucjach oraz przedsiębiorstwa budżetowych, i w firmach komercyjnych), szeroką ofertę usług SOA i liczne projekty dedykowane.

Naszą wizytówką są również rozwiązania klasy ERP. Wśród nich Comarch Egeria szeroko znana w branży Utilities oraz w szkołach wyższych, a także Comarch Semiramis, nowoczesny – oparty o technologię JAVA system oferowany dla przedsiębiorstw produkcyjnych i handlowych. Ponadto posiadamy liczne – krajowe i zagraniczne – doświadczenia we wdrażaniu obcych systemów ERP (Oracle EBS).

## Projekty dla Administracji Centralnej

W minionym roku Comarch podpisał z **Ministerstwem Spraw Zagranicznych** trzy istotne kontrakty. Umowy te dotyczyły implementacji systemu obiegu dokumentów w placówkach dyplomatycznych na całym świecie, wdrożenia nowej wersji portalu MSZ dla centrali i wszystkich placówek dyplomatycznych oraz implementację systemu ITSM dla centrali MSZ i placówek dyplomatycznych. Na szczególną uwagę zasługuje przewidziane na 3 lata wdrożenie Comarch WorkFlow, które zakłada całkowicie elektroniczną obsługę dokumentów generowanych i procesowanych we wszystkich placówkach MSZ. Dodatkowo w ramach projektu wdrożony zostanie System Wydruku wraz z system monitorowania, zarządzania oraz raportowania usługi druku dla wszystkich urzędów drukujących.

Comarch podpisał jako lider konsorcjum umowę z **Zakładem Ubezpieczeń Społecznych** na realizację Systemu Kierowania Ruchem Klientów w ponad 325 jednostkach terenowych ZUS. System ten jest kluczowym elementem projektu Platformy Usług Elektronicznych dla klientów ZUS mającym na celu usprawnienie obsługi obywateli i udoskonalenie dostępności informacji.

Dostarczono nową, bogatszą i bardziej przyjazną dla użytkowników wersję platformy ePUAP dla **Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**. ePUAP to elektroniczna platforma usług administracji publicznej stworzona jako narzędzie szybszej i skuteczniejszej komunikacji obywatela z urzędem i wymiany danych między urzędami. Dzięki ePUAP obywatel może „załatwiać” wiele spraw urzędowych bez konieczności

osobistej wizyty w urzędzie. Platforma umożliwia urzędom i instytucjom tworzenie własnych aplikacji i szeroką komunikację. Zrealizowany w 2010 roku projekt był kontynuacją wcześniejszych umów, w ramach których zrealizowano, zaimplementowano i serwisowano platformę ePUAP.

Comarch zaprojektował, wytworzył i wdrożył dla **Centrum Systemów Informatycznych Ochrony Zdrowia** Prototyp Systemu Analiz, Statystyk i Raportów w ramach fazy projektowania Projektu P1: „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania Zasobów Cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych w ramach Programu Informatyzacji Ochrony Zdrowia”. Wdrożona przez Comarch hurtownia danych w wersji prototypowej umożliwia zbieranie, magazynowanie, sprawdzanie poprawności i przetwarzanie danych z wielu różnych źródeł. Pozwala też na tworzenie kompleksowych analiz, statystyk i raportów dla potrzeb nowego modelu Systemu Statystyki Medycznej, dla NFZ oraz dla celów naukowych.

W ubiegłym roku dla **Ministerstwa Skarbu Państwa** zrealizowano projekt rozbudowy Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI db) o nowy moduł „Nieruchomości Skarbu Państwa”. W trakcie prac wykonano migrację danych, szkolenia i wdrożenie modułu, który umożliwia prowadzenie ewidencji nieruchomości należących do zasobu Skarbu Państwa na podstawie art. 60 i 60a ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 o gospodarce nieruchomościami. W ramach kontynuacji zawartych w latach ubiegłych umów wykonano między innymi moduł obsługi świadczeń socjalnych.

# Projekty dla Administracji Lokalnej i rozwiązania wspierające e-społeczeństwo

Comarch angażuje się w informatyzację miast i otwieranie – za pomocą Internetu – urzędów i urzędników na potrzeby obywateli.

Pierwszym z tego typu projektów był kontrakt podpisany z **Gminą Miejską Kościerzyna**. Kompleksowe wdrożenie oparte o rozwiązania platformy Comarch eGovernment Suite zawiera różnorodne moduły i systemy, poczynając od ERP, e-urzędu i obiegu dokumentów aż po rozwiązania GIS i systemy wspierające codzienną pracę administracji samorządowej. Dzięki temu systemowi uda się w pełni zrealizować w całej gminie ideę społeczeństwa informacyjnego.

Głównym celem podpisanego przez Comarch z **Gminą Miejską Głogów** projektu było „przygotowanie Gminy Miejskiej Głogów do świadczenia e-usług na rzecz mieszkańców Gminy i powiatu głogowskiego”. Projekt wprowadza sprawny i nowoczesny system zarządzania administracją publiczną oraz ułatwia mieszkańcom gminy dostęp do technologii informacyjno-komunikacyjnych i zapewnia integrację z e-usługami na poziomie kraju (e-PUAP). W skład wdrożonego systemu wchodzi 6 portali tematycznych (opartych na mechanizmach CMS platformy Comarch Portal) oraz Lokalne Centrum Certyfikacji (Comarch PKI). Portale tematyczne zapewniają spójną politykę informacyjną w obszarach takich jak: kultura, turystyka, edukacja, muzeum, usługi publiczne. Dodatkowo za pomocą modułów kulturalnego i turystycznego możliwa będzie m.in. rezerwacja biletów na imprezy kulturalne on-line (moduł rezerwacji biletów) oraz przeglądanie danych o Głogowie i regionie na interaktywnych mapach opartych o rozwiązania GIS. W trakcie projektu zostanie rozbudowana o usługi związane z płatnościami za sprawy urzędowe i imprezy kulturalne Głogowska Karta Miejska. W ramach Systemu Usług Publicznych mieszkańcy uzyskają możliwość składania wniosków elektronicznych przez Internet, a pracownicy urzędu integrację z istniejącym obiegiem dokumentów w urzędzie i jego jednostkach.

Dla zapewnienia powszechnego dostępu do produktów projektu w czterech punktach miasta zostaną ustawione tzw. e-kioski z dostępem do pełnej funkcjonalności całego systemu. W ramach projektu wdrożono również nowoczesny system klasy ITSM wspomagający procesy i zarządzanie infrastrukturą informatyczną w urzędzie.

Kolejną umowę Comarch zawarł z **Urzędem Miasta Zabrze**. Kontrakt dotyczył realizacji nowatorskiego systemu e-informacji kulturalnej. Najciekawszym jego elementem była budowa wyjątkowego w Polsce

modułu trójwymiarowego portalu planu miasta, pozwalającego na przemieszczanie się użytkownika w przestrzeni 3D z użyciem przeglądarki i odbywanie „wirtualnych spacerów” po całym mieście wraz z możliwością zapoznania się z lokalizacją obiektów kulturalnych i ich ofertą.

Innym interesującym e-projektem jest podpisany pod koniec roku w konsorcjum z LTC Sp. z o.o kontrakt zawarty z **Urzędem Marszałkowskim w Łodzi** na „Dostawę oraz wdrożenie systemu informatycznego i nawigacji szlaku konnego oraz monitorowanie jeźdźca i konia w ruchu dla projektu „Turystyka w siodle – infrastruktura innowacyjnego i unikatowego produktu turystycznego”. W ramach tego projektu zostanie zainformatyzowany proces nadzoru nad ruchem turystycznym oraz zbudowana infrastruktura informatyczna Punktów Monitorowania Turysty Aktywnego zlokalizowanych na wytyczonych szlakach. Dzięki wyposażeniu turystów w urządzenia GPS będzie można nie tylko wspierać turystów informacyjnie, ale też sprawować stały nadzór nad ich bezpieczeństwem.

„Wypracowanie i wdrożenie innowacyjnych metod integracji danych katastralnych, mapy zasadniczej i Bazy Danych Topograficznych oraz modernizacja usług publicznych świadczonych przez Służbę Geodezyjną i kartograficzną” było przedmiotem umowy zawartej w minionym roku z **Biurem Geodety Województwa Mazowieckiego**.

Comarch angażował się również w projekty doradcze, jak ten podpisany w konsorcjum z CA Consulting z **Regionalnym Zarządem Gospodarki Wodnej w Krakowie** na projekt „Opracowania systemu informatycznego PLUSK dla wspólnych polsko – słowackich wód granicznych na potrzeby Ramowej Dyrektywy Wodnej i Dyrektywy Powodziowej” w ramach Programu Współpracy Transgranicznej Rzeczpospolita Polska – Republika Słowacka 2007–2013. Celem Projektu jest poprawa dostępności informacji o stanie wód, w tym zlikwidowanie barier wynikających z granicy państwowej oraz zwiększenie odpowiedzialności za decyzje związane z kształtowaniem stanu środowiska wodnego i sposobem użytkowania wód. Konsorcjum z udziałem Comarch realizuje w nim funkcje doradcze.

W zeszłym roku zakończono również dwa wcześniejsze projekty wspierające rozwój e – społeczeństwa. Pierwszy z nich to zamknięty w połowie roku projekt „**e-Policja** – elektroniczna platforma komunikacji Pomorskiej Policji ze Społecznością Regionu” – umożliwiający

mieszkańcom Pomorza komunikację z policją, a także załatwienie wielu spraw administracyjnych bez konieczności osobistego pojawiania się w komendach. Implementacja systemu e-Policja objęła swym zasięgiem 39 jednostek policji – komendę wojewódzką, wszystkie komendy powiatowe, miejskie oraz część komisariatów. Jednostkom tym umożliwiono wzajemną wymianę dokumentów i korespondencji dzięki głównemu komponentowi systemu – Elektronicznemu Systemowi Obiegu Dokumentów.

Drugi to **Zielona Linia**, czyli system do obsługi osób poszukujących zatrudnienia w urzędach pracy. Infrastrukturę teleinformatyczną zbudowała Telekomunikacja Polska S.A., Comarch wraz z konsorcjantami stworzył i wdrożył Aplikację Dostępową Systemu wraz z modułem analityczno-raportującym oraz Bazę Wiedzy Systemu Zielona Linia. System docelowo obejmie ponad 300 powiatów w 16 województwach.

## Projekty dla służby zdrowia i dla uczelni wyższych

W ubiegłym roku Comarch zakończył wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego Comarch Egeria w **Uniwersyteckim Szpitalu Klinicznym nr 1 im. N. Barlickiego w Łodzi**. Szpital w zakresie obsługi kadr i plac już wcześniej korzystał z modułów systemu Comarch Egeria, wdrożonego przez partnera firmy Comarch, jednak aby w pełni z informatyzować działania biznesowe szpitala przeprowadzono kolejną implementację obejmującą procesy związane z księgowością, rachunkowością, zaopatrzeniem i gospodarką własną szpitala. W ramach projektu udało się zrealizować zakładane cele, takie jak ujednoczenie procesów biznesowych, automatyzacja i uproszczenie procedur działania, unifikacja metod funkcjonowania wokół zintegrowanego systemu informatycznego oraz zapewnienie pełnej kontroli nad bieżącą działalnością.

Podpisano również umowy z **Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Jarosławiu**. Przedmiotem umowy była „dostawa i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego wraz ze sprawowaniem asysty technicznej na potrzeby PWSZ w Jarosławiu”. Warto podkreślić, że w ramach projektu obok systemu klasy ERP dla uczelni wyższych – Comarch Egeria Edukacja – wdrożone zostaną również: elektroniczny obieg dokumentów (Comarch Workflow) i rozbudowane narzędzie raportujące (Comarch GenRap). Ponadto system zostanie zintegrowany z platformą e-PUAP z wykorzystaniem Comarch PKI.

## Projekty obejmujące wdrożenie systemu Comarch Egeria Edukacja zakończono na trzech uczelniach

Z sukcesem wdrożono Zintegrowany System Informatyczny Comarch Egeria Edukacja na **Uniwersytecie Szczecińskim** (projekt obejmował część Back Office) oraz pełną wersję systemu Comarch Egeria Edukacja (Front i Back Office) w **Państwowej Wyższej Szkole zawodowej w Tarnowie**.

We wrześniu zostało też zakończone wdrożenie na **Uniwersytecie Medycznym w Lublinie**. Zrealizowany projekt obejmował swoim

zakresem dwa obszary funkcjonalne Front Office (przeznaczony do obsługi spraw studenckich, naukowych i badawczych) oraz Back Office (część systemu odpowiedzialną za pracę administracji, zarządzanie majątkiem własnym i zaopatrzeniem). Dodatkowo stworzono i zaimplementowano narzędzie Wirtualna Uczelnia, czyli portal służący do obsługi spraw studenckich przez www. Wirtualna platformy ułatwia komunikację między studentami a pracownikami dziekanatu oraz z pracownikami dydaktycznymi uczelni.



## Projekty w przedsiębiorstwach branży utilities

Rok 2010 to zakończone projekty w branżach ciepłowniczej, wodociągowej i transportu miejskiego – wszystkie dotyczyły wdrożenia specyficznych „branżowych” wersji systemu Comarch Egeria.

Projekt realizowanym w **PWIK Rybnik** zawiera specyficzne moduły dla branży wodociągowej. Podczas realizacji tego projektu położono olbrzymi nacisk na optymalizację funkcjonalności systemu, dzięki czemu zapewniono wysoki poziom ergonomii obsługi.

Zakończono też wdrożenie w **Energa Kogeneracja** w Elblągu. Projekt obejmował pełną funkcjonalność systemu.

Największym i najbardziej złożonym projektem dla przedsiębiorstwa miejskich było wdrożenie w **Zakładzie Komunikacji Miejskiej w Gdańsku**. Na potrzeby wdrożenia został zaimplementowany nowy moduł remontowo-budowlany, który pozwolił na obsługę zajezdni i warsztatów remontowych. Dzięki wdrożeniu oraz integracji z Comarch Egeria systemu Microbus (niemieckiej firmy IVU) możliwe było zbudowanie podzielników kosztów oraz rozliczanie złożonych systemów pracy kierowców i motorniczych.

## Kompetencje w implementacji rozwiązań Oracle

Bardzo dużym i wymagającym projektem jest wdrożenie systemu klasy ERP II – E-Business Suite 12.1 oraz Oracle Enterprise Performance Management w **Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego**, które Comarch rozpoczął w 2010 roku.

Wdrożenie obejmuje kluczowe obszary działalności KRUS, takie jak finanse, budżetowanie, gospodarka magazynowa, zakupy, zarządzanie kapitałem ludzkim oraz Business Intelligence. Warto podkreślić, iż zaproponowane przez Comarch rozwiązanie będzie w pełni kompatybilne z koncepcją SOA, stanowiącą jeden z kluczowych elementów strategii informatyzacji KRUS.

Podpisanie kontraktu z KRUS było możliwe dzięki wieloletnim doświadczeniom Comarch we wdrażaniu produktów Oracle.

Przykładem takich projektów może być zakończony projekt w **Węgłokoksie S.A.** Do tej pory nie było w Polsce tak szerokiego wdrożenia aplikacji Oracle. Dostarczone oprogramowanie objęło swymi funkcjonalnościami wszystkie procesy biznesowe realizowane przez Węgłokoks (nawet te niewspierane wcześniej przez narzędzia informatyczne).

## Pozostałe projekty

Wiele projektów było realizowanych jako dosprzedaże u obecnych klientów.

Przeprowadzono złożoną migrację systemów dla **PKO Leasing**, wdrożono aplikację Comarch Database Archive w **BZ WBK Leasing S.A.**

oraz narzędzie Leasing Partner Care w **SG Equipment Leasing Polska**. Ponadto zrealizowano wdrożenie części Kadrowo Płacowej Comarch Egeria w **Fabryce Cukierków Pszczółka Sp. z o.o.** – wydzielonej z Krajowej Spółki Cukrowej.

# PRODUKTY I ROZWIĄZANIA SEKTORA ADMINISTRACJA PUBLICZNA, SAMORZĄDY I UTILITIES

## *Comarch Semiramis – nowoczesne ERP dla przemysłu i dystrybucji*

**Comarch Semiramis** to zintegrowane rozwiązanie ERP II stworzone do kompleksowej obsługi procesów zachodzących w przedsiębiorstwie i jego skutecznego zarządzania.

System został stworzony w technologii Java, co gwarantuje możliwość pracy z wykorzystaniem różnych baz danych i systemów operacyjnych oraz pracę w architekturze trójwarstwowej. System jest wyposażony w pełną gamę modułów niezbędnych do zarządzania przedsiębiorstwem. Poza funkcjonalnościami

produkcyjnymi, logistycznymi czy finansowymi posiada hurtownię danych oraz Framework do zarządzania procesami biznesowymi. Dzięki funkcji MultiSite system wspiera organizacje wielofirmowe i wielooddziałowe, odwzorowując ich złożoną strukturę w jednej bazie danych. Zaś dzięki technologii UnNICODE elementy struktury firmy mogą być zlokalizowane w różnych krajach i strefach czasowych i działać w oparciu o różne systemy prawne, waluty, a użytkownicy mogą posługiwać się różnymi językami.

## *Comarch e-Investor – Wsparcie obsługi inwestorów*

**Comarch e-Investor** to rozwiązanie kierowane do jednostek samorządowych. To nowoczesny system wspierający obsługę różnych inwestorów (zarówno osób fizycznych, instytucji jak i przedsiębiorstw). Ukierunkowany na inwestora system może być wykorzystywany w wielu dziedzinach sfery inwestycyjnej (informacyjnej, badaw-

czej, organizacyjnej, przestrzennej i transportowej). Rozwiązanie składa się z Portalu Inwestora (wraz z wyszukiwarką inwestycji), Informacji o terenie. Całość jest obsługiwana przez wbudowany Obieg dokumentów.

## *Comarch RNP (Rejestracja Nakładów Pracy) – Planowanie i rozliczanie pracy*

**Comarch RNP** służy do planowania oraz deklaracji czasu pracy (również do rejestracji obecności). System pozwala na planowanie zadań pracowników oraz ewidencję rzeczywistych obecności pracowników i realizacji powierzonych zadań. Rozwiązanie to

zapewnia łatwe rozliczanie kosztów pracy, optymalizację wydajności pracowników i przyjazne raportowanie. Jest to rozwiązanie dedykowane do rozliczenia budżetu zadaniowego w Jednostkach Samorządu Terytorialnego.

## *Comarch e-Turysta – Promocja miast i regionów w sieci*

**Comarch e-Turysta** to nowoczesna, interaktywna platforma pozwalająca na wielopoziomą promocję miejsc atrakcyjnych turystycznie i propagowanie informacji o nich w sieci. Interaktywne mapy mogą zawierać wizualizacje szlaków turystycznych, opisy punktów gastronomicznych, noclegowych i miejsc aktywnego wypoczynku, a także serwis pogody. Poza funkcją informacyjną system może umożliwiać rezerwację rozmaitych usług (w tym prze-

wodników wycieczek, specjalnych atrakcji, obsługi w wybranych językach) dla turystów indywidualnych i grup. Platforma może być też medium wymiany informacji dla biznesmenów, naukowców i pasjonatów z danego regionu. Zawarte w systemie informacje mogą być również prezentowane w sieci InfoKiosków dostępnych w mieście lub w punktach informacji turystycznej w terenie.

## Comarch Database Archive – Inteligentne modelowanie dużych wolumenów danych

**CDA** to narzędzie wykorzystywane w celu optymalizacji danych archiwizowanych i planowego zarządzania tymi danymi. System umożliwia tworzenie nowych partycji danych poprzez wydzielenie ich z partycji aktywnych i odpowiednią przebudowę struktur

bazodanowych, odłączanie i archiwizację partycji, autoryzacje usunięć i przywracanie danych. Ponadto CDA umożliwia zarządzanie dostępem do danych transakcyjnych za pomocą dedykowanych filtrów aplikacyjnych (wbudowanych w ramach aplikacji).

## Comarch Workflow – Zarządzanie dokumentacją i komunikacją

System elektronicznego obiegu dokumentów **Comarch Workflow** zapewnia narzędzia pozwalające efektywnie zaplanować i zorganizować obieg dokumentów i zadań z nimi związanych, a także archiwizację pism i spraw. Dla różnych odbiorców sektora powstały wersje branżowe systemu „sfokusowane” na obsłudze

specyficznych procesów i dokumentów. Comarch Workflow oferowany dla branży Utilities wspiera elektroniczną obsługę klienta (wnioski, umowy, reklamacje i zgłoszenia awarii), system oferowany dla JST wspiera obsługę obywateli, a wersja edukacyjna powala obsługiwać rekrutację, sprawy studenckie i naukowe.

## Comarch Egeria – Wsparcie zarządzania organizacją

**Comarch Egeria** jest systemem klasy ERP usprawniającym zarządzanie instytucją i oferującym szerokie wsparcie w podejmowaniu decyzji. Posiada ona budowę modułową oraz dużą konfigurowalność, co pozwala na dostosowanie do indywidualnych potrzeb każdego klienta. Podstawowe obszary funkcjonalne systemu Comarch Egeria obejmują: Finanse-Księgowość (w tym Planowanie – Budżetowanie), Windykacja, Zarządzanie Majątkiem Trwałym, Zarządzanie Personelem, Logistykę (wraz z Zarządzaniem Klientem i Zaopatrzeniem) oraz Obszar Wspierania Decyzji.

Unikatowe rozwiązanie modułu Controllingu oparte o tematyczną hurtownię danych zapewnia wsparcie dla procesów budżetowania, śledzenia wykonania budżetu i rozliczania kosztów. Pozwala też na monitorowanie aktualnej sytuacji finansowej przedsiębiorstwa. Ponadto system oferuje liczne moduły branżowe dedykowane do

obsługi specyficznych potrzeb różnych przedsiębiorstw i instytucji, m.in.: Obsługę Podatków i opłat lokalnych, Gospodarkę Nieruchomościami, Dodatki mieszkaniowe, Mandaty, Pomoc publiczną oraz Egzekucje – dla jednostek samorządu terytorialnego; Billing – dla przedsiębiorstw Utilities, Leasing – dla instytucji leasingowych, System uczelniany (Front Office) – dla szkół wyższych, czy Remonty i Obsługa Techniczna (ROT) wykorzystywane w różnych branżach. Moduł ROT posiada też dedykowaną funkcjonalność obsługi taboru dla przedsiębiorstwa komunikacji miejskiej, a w wersji dla przedsiębiorstw Utilities umożliwia integrację z systemami GIS oraz z systemami zdalnych odczytów. Comarch Egeria umożliwia instalację w złożonych organizacjach i grupach kapitałowych zapewniając obsługę wielu podmiotów prawnych w jednym systemie (bazie danych), oferując również mechanizmy konsolidacji sprawozdań.

## Comarch Portal – Nowoczesne narzędzie komunikacji i wymiany danych

**Comarch Portal** to nowoczesne narzędzie wspierające komunikację instytucji czy przedsiębiorstwa z jej otoczeniem biznesowym. Dla przedsiębiorstw Utilities największą zaletą portalu będzie wsparcie BOK'u, dla uczelni obsługa studenta, a dla szpitala pacjenta. Poza publikacją informacji Comarch Portal umożliwia zarządzanie plikami multimedialnymi i obsługę e-learningu. System ma wbudowane narzędzia do zarządzania dokumentami jednak dzięki integracji z Comarch Workflow możliwa jest również elektroniczna obsługa

(za pomocą formularzy www) wytwarzanych i otrzymywanych dokumentów biznesowych. Dzięki tematycznym video czatom i forom oraz opcji FAQ system wspiera wymianę informacji. Definiowalne formularze ankiet publikowanych na www pozwalają na przeprowadzenie ad-hoc badań marketingowych wśród odwiedzających stronę oraz na analizowanie ich wyników.

## Comarch E-Urząd – Wsparcie obsługi społeczeństwa

**Comarch E-Urząd** jest platformą usług publicznych on-line zawierającą zestaw modułów pozwalających na realizację zadań stawianych jednostce samorządu administracji publicznej przez ustawodawcę. Intuicyjne narzędzia umożliwiają samodzielne zarządzanie aplikacją, zapewniając wsparcie procesów tworzenia i publikacji treści oraz stanowiąc gwarancję sprawnej i efektywnej komunikacji z interesantami poprzez wprowadzenie elektronicznej

wymiany dokumentów. Rdzeń rozwiązania stanowi system CMS, umożliwiający zarządzanie treścią i strukturą portalu.

Modułowa budowa pozwala na elastyczne dostosowanie rozwiązań do potrzeb użytkownika.

Na Comarch E-Urząd składają się m.in. następujące moduły: Cyfrowy Urząd, Biuletyn Informacji Publicznej, Portal Informacyjny, Intranet.

## Comarch Education – Wsparcie zarządzania oświatą

**Comarch Education** to zintegrowany system wspomagający pracę wydziałów edukacji oraz podległych im placówek oświaty w zakresie zbierania danych o drodze edukacyjnej ucznia, tworzenia arkuszy organizacyjnych, zarządzania finansami, kadrami, placami oraz wykorzystujący Internet jako medium komunikacji pomiędzy uczestnikami procesu nauczania. Jest on częścią oferty Comarch skierowanej do jednostek samorządu terytorialnego, dzięki temu

uruchomienie go łącznie z innymi produktami Comarch pozwala osiągnąć cele stawiane polskiej administracji w zakresie wykorzystania technologii informatycznych. Zintegrowany system Comarch Education stanowi kompletne rozwiązanie wspomagające zarządzanie jednostkami oświaty na wszystkich poziomach, tj. wsparcia zarówno procesów dydaktycznych, jak i administracyjnych.

## Comarch Business Intelligence – System raportowania i analizy danych

**Comarch Business Intelligence** jest oprogramowaniem wspomagającym procesy decyzyjne poprzez analizę danych. Rozwiązania szczególnie sprawdzające się u klientów zarządzających dużym wolumenami danych, posiadających wiele systemów lub lokalizacji terenowych oraz o rozbudowanych potrzebach w zakresie graficznej

prezentacji danych. Comarch BI oferuje użytkownikom możliwość tworzenia analiz z elastycznym grill – downem, filtrowaniem miar i wymiarów, wizualizacją kluczowych wskaźników wydajnościowych i kokpitami menadżerskimi.

## Comarch Data Interchange – Budowa interfejsów do plikowej wymiany danych

**CDI** to wysoce konfigurowalne narzędzie wspierające transfer danych. Jest wykorzystywane do wymiany danych, raportowania do instytucji zewnętrznych czy do przetwarzania danych bez

angażowania użytkowników. System pozwala na planowanie zadań oraz przeglądanie, weryfikowanie i korygowanie zarejestrowanych danych.

## Comarch PKI – System obsługi infrastruktury PKI

Na Comarch PKI składają się następujące komponenty:

- » **Comarch PKI Podpis elektroniczny** – moduły umożliwiające składanie i weryfikację podpisów elektronicznych spełniające ustawowe wymagania odnośnie podpisu elektronicznego.
- » **Comarch PKI CA** – oprogramowanie służące do obsługi zarządzania certyfikatami przez cały cykl ich życia, od momentu

złożenia wniosku o certyfikat do chwili wygaśnięcia lub unieważnienia certyfikatu.

- » **Comarch PKI UPO** – komponent umożliwiający generację Urzędowego Poświadczenia Odbioru. Comarch PKI zapewnia współpracę z HSM.



# SEKTOR TELEKOMUNIKACJI

Comarch jest doświadczonym i niezawodnym dostawcą kompleksowego portfolio produktów i usług w zakresie **BSS i OSS** dla klientów na całym świecie, w tym dla **operatorów komórkowych klasy Tier 1 i operatorów tradycyjnych (stacjonarnych), dostawców usług typu multi-service, dostawców telewizji kablowej i internetu oraz operatorów wirtualnych (MVNO)**.

Comarch dostarcza swoim klientom wymierne wartości w postaci silnej sieci partnerskiej, wysokiej jakości rozwiązań, zespołu wykwalifikowanych i doświadczonych inżynierów, jak również elastycznego i kreatywnego podejścia do potrzeb operatorów. Stabilne rozwiązania Comarch służące do **bilingu w czasie rze-**

**czywistym** oraz do **zarządzania siecią i usługami** od kilkunastu lat skutecznie usprawniają **biznes operatorów telekomunikacyjnych i dostawców usług** na całym świecie. Rezultaty widoczne są w konkretnych wynikach biznesowych naszych klientów – zwiększeniu efektywności ich działalności operacyjnej, automatyzacji procesów sieciowych i biznesowych. Nasza przewaga konkurencyjna wyraża się również w ilości i jakości referencji, jakie zgromadziliśmy na rynku telekomunikacyjnym – w tym od takich operatorów jak **Telekom Deutschland (d. T-Mobile Niemcy), T-Mobile Austria, Vodafone D2 Niemcy, E-Plus Niemcy, francuski Auchan, holenderski KPN, czy niemiecka Telefónica O2**.

## Nowe produkty

Portfolio Comarch dla operatorów telekomunikacyjnych stale się rozwija, w związku ze zmieniającymi się oczekiwaniami rynku. Nasza oferta w branży ewoluuje w kierunku wyznaczonym przez potrzeby naszych klientów. Dlatego też **rozwój flagowej linii produktów, BSS Suite**, nastąpił w kierunku architektury opartej o scentralizowany katalog produktów - Comarch **Central Product Manager**. Dodatkowo, w ramach BSS rozwinęliśmy rozwiązanie **M2M (Machine-to-Machine)** w odpowiedzi na rosnące zainteresowanie rynku tym rodzajem działalności.

Wypuszczona została również na rynek nowa, udoskonalona **wersja 6.6. Comarch Self Care**. Jest to system wspierający zarządzanie przez klientów operatora swoimi subskrypcjami i ustawieniami profilu za pośrednictwem dedykowanego portalu internetowego. Usprawnienia wprowadzone w ramach tego produktu obejmują obszary definiowania relacji pomiędzy użytkownikami portalu, zarządzania profilami użytkowników oraz wzbogacenie automatycznej konfiguracji po stronie operatora o dodatkowe elementy, co umożliwi wdrożenie systemu w krótszym czasie (nawet poniżej 10 tygodni).

Zdając sobie sprawę z dużego obecnie popytu na skuteczne rozwiązania służące oferowaniu usług „w chmurze” i zarządzaniu nimi,

Comarch w 2010 roku wprowadził też **kompleksowe rozwiązanie w tym obszarze - Comarch Cloud Service Management & Billing**. Rozwiązanie dedykowane jest dla dostawców usług „w chmurze” (Cloud Computing Service Providers), którzy oferują usługi w modelu SaaS, wymagające sprawnego zarządzania i rozliczania. Rozwiązanie nie tylko upraszcza transformację modelu biznesowego, ale także wspiera procesy zarządzania infrastrukturą IT, danymi i subskrypcjami. Transformacja obejmuje także migrację danych, weryfikację definicji procesów, generowanie danych testowych, raportów, czy historii migracji.

Z kolei **Comarch Bill Shock Prevention** to nowe rozwiązanie, które wspiera operatorów mobilnych i wirtualnych (MVNO) w zapobieganiu sytuacji 'bill shock' (sytuacji, w której klient operatora otrzymuje rachunek znacząco wyższy niż zwykle, najczęściej w wyniku używania usług przesyłu danych w roamingu). Rozwiązanie to pozwala operatorowi ustawiać limity wykorzystania usługi, a klient końcowy może zdecydować, czy limit ten będzie wyrażony w megabajtach, minutach, czy w wartości pieniężnej. Rozwiązanie to zostało opracowane w nawiązaniu do Regulacji (EC) Nr 544/2009 Parlamentu Europejskiego i Rady Europejskiej z dnia 18 czerwca 2009, które określa, między innymi, w jaki sposób operatorzy mają umożliwić swoim klientom kontrolowanie rachunków w roamingu.

## Współpraca z firmami trzecimi

Comarch stale umacnia współpracę z wiodącymi międzynarodowymi integratorami na rynku telekomunikacji. Dostarcza ona dodatkowych impulsów do ulepszania naszej oferty BSS i OSS dla operatorów. Dodatkowo, przynależność do organizacji branżowych, w tym **TM Forum, ETIS, GSMA czy UPnP Forum** potwierdza, że nasze produkty spełniają branżowe standardy (w tym między innymi **eTOM i ITIL**).

Rozwiązania Comarch z zakresu OSS i BSS oferowane są bezpośrednio przez Comarch lub za pośrednictwem partnerów biznesowych. Nasze ostatnie sukcesy szczególnie w zakresie OSS pokazały wagę posiadania partnerów w procesie sprzedaży

oraz wdrożenia produktu. Dotyczy to głównie dużych globalnych kontraktów (jak te z T-Mobile czy Vodafone), jak również niektórych regionów geograficznych (jak Bliski Wschód).

Warto wspomnieć o **nowym partnerstwie** zawartym z początkiem 2010 roku z amerykańską firmą **Verecloud**. Dzięki wymianie doświadczeń i kompilacji silnego portolio Comarch BSS/OSS ze znajomością rynku lokalnego przez Verecloud, możemy oferować odpowiednie rozwiązania dla firm amerykańskich, posiadających usługi „w chmurze” zarówno prywatnej, jak i publicznej.

## Frontem do klienta

W wyniku zainteresowania, jakim cieszyły się zeszłoroczne Warsztaty BSS/OSS w krajach niemieckojęzycznych, w 2010 Comarch ponownie zorganizował jesienią **cykl warsztatów dla operatorów telekomunikacyjnych w Niemczech, Austrii i Szwajcarii**. Po raz pierwszy warsztaty odbyły się także **w Belgii**. Jest to już **kolejna edycja** tego rodzaju wydarzenia, odbywająca się w ramach szerszego cyklu warsztatów telekomunikacyjnych, jakie Comarch z powodzeniem organizował już w wielu krajach europejskich, w tym nie tylko w Niemczech, Austrii i Szwajcarii, ale także **w Grecji, Polsce**

**i Szwecji**. W tych dwóch ostatnich lokalizacjach warsztaty zostaną zorganizowane ponownie w 2011 roku, podobnie jak w krajach niemieckojęzycznych, ze względu na duże zainteresowanie ze strony lokalnych firm telekomunikacyjnych. Poprzez swój **regionalny charakter** warsztaty takie pozwalają skupić się na problemach klientów na konkretnym rynku. Dodatkowo organizacja warsztatów w kilku miastach powoduje, że klienci są w stanie skorzystać z wiedzy przekazywanej przez ekspertów Comarch bez konieczności podróżowania do odległych lokalizacji.

## Rozwój biznesu w sektorze telekomunikacji

Rok 2010 zakończył się wieloma wdrożeniami i kontraktami. Usługa **Comarch Cloud Service Management & Billing** została dostarczona i wdrożona u **operatora mobilnego VoIP - fring**. Dzięki rozwiązaniu Comarch, fring dodał do swojej oferty dla klientów nową usługę fringOut. Pozwala ona użytkownikom telefonów komórkowych na wykonywanie dowolnych połączeń na telefony stacjonarne i komórkowe na całym świecie po bardzo atrakcyjnych cenach. Dzięki wsparciu systemu Comarch, usługa bilingu została bardzo szybko wdrożona, a jej głównym celem było rozszerzenie działalności fring na całym świecie.

Z kolei **GTS, jeden z największych w Polsce alternatywnych operatorów telekomunikacyjnych**, zdecydował się na **wdrożenie Comarch Convergent Billing**, dzięki czemu mógł usprawnić istniejące procesy

biznesowe i szybciej wprowadzać na rynek nowe usługi. GTS uznał wdrożenie nowego systemu bilingowego za posunięcie kluczowe dla utrzymania pozycji rynkowego lidera. Dzięki systemowi Comarch obszar bilingu w GTS stał się bardziej stabilny oraz zgodny ze standardami branżowymi. Projekt umożliwił szybką i niezawodną analizę rentowności produktów, jak również poprawił dokładność bilingu, obniżył koszty związane z bilingiem, jak również usprawnił przepływy gotówkowe firmy. Comarch w ramach projektu dostarczył do GTS: Comarch Convergent Billing, migrację danych z systemu starej generacji, integrację z systemami firm trzecich jak również, usługi wsparcia i utrzymania.

Od połowy 2010 holenderski dostawca usług telekomunikacyjnych - **KPN - optymalizuje międzynarodowe procesy zarządzania obsza-**

### rem klientów korporacyjnych za pomocą rozwiązania Comarch.

W ramach umowy został dostarczony kompletny zestaw komponentów BSS, obniżających koszty operacyjne, poprawiających satysfakcję klienta oraz usprawniających wypuszczenie na rynek nowych usług. Przewagą konkurencyjną rozwiązania, decydującą o dokonaniu przez KPN wyborze, był optymalny stosunek jakości do ceny. Biorąc pod uwagę ofertę innych dostawców, dostarczone przez Comarch moduły były najlepiej zintegrowane i najbardziej elastyczne. Funkcjonalności związane z samoobsługą oraz zarządzaniem dostępnym portfolio zostały również bardzo pozytywnie ocenione. Kolejne ważne czynniki, które wpłynęły na decyzję KPN, to bliskość oddziałów Comarch (w Belgii oraz w Polsce), a także możliwość outsourcingu elementów związanych z utrzymaniem i zarządzaniem aplikacjami do Comarch Data Center.

W sierpniu Comarch podpisał kompleksową umowę z Telefonią DIALOG, jednym z największych niezależnych operatorów telekomunikacyjnych w Polsce, na **dostawę, instalację i wdrożenie platformy usługowej opartej na Soft Switch klasy 5**. Dzięki nowej platformie Telefonii DIALOG może świadczyć usługi głosowe także w technologii VoIP oraz może uruchomić szereg nowych, niedostępnych dotąd serwisów. Umowa zawiera także integrację platformy z istniejącymi systemami telekomunikacyjnymi i teleinformatycznymi w Telefonii DIALOG, w tym z systemami zarządzania, obsługi klienta oraz platformą bilingową firmy Comarch. Dodatkowo, Comarch zapewnił serwisowanie gwarancyjne i pogwarancyjne, asystę techniczną oraz szkolenia dla pracowników Telefonii DIALOG, jak również rozwój platformy w przyszłości.

## Znacząca pozycja w rankingach

W 2010 roku rozwiązania Comarch zostały ponownie docenione przez różne organizacje i firmy analityczne działające w branży telekomunikacyjnej.

W uznaniu dla innowacyjności rozwiązania Comarch Next Generation Network Planning, NGN Magazine przyznał pierwsze miejsce w kategorii Network Technology. Comarch NGNP, na który Comarch podpisał znaczący kontrakt z niemieckim E-Plus, jest rozwiązaniem wspierającym operatorów mobilnych w planowaniu i zarządzaniu siecią. Pozwala ono na uproszczenie i automatyzację procesów i zadań poprzez integrację planowania i optymalizacji, zarządzania oraz dostarczania konfiguracji do sieci. Stanowi również znaczący krok w kierunku dostarczania dla operatorów funkcjonalności specyficznych dla sieci typu SON (Self-Organizing Networks).

Rozwiązanie Comarch Field Service Management (FSM) zostało wyróżnione w cyklicznie publikowanym raporcie "OSS/BSS Global Competitive Strategies" opracowanym przez oddział Frost&Sullivan, Stratecast. Raport podkreśla liczne zalety rozwiązania Comarch, doskonale wpisującego się w realia współczesnego rynku.

Zgodnie z listą Fortune Magazine Top 500 największe światowe korporacje wdrażają produkty i rozwiązania z portfolio Comarch. Ranking Fortune prezentuje najbardziej dochodowe i najszybciej rozwijające się firmy na świecie – Comarch obsługuje 28 firm ze światowej czołówki. Wśród światowych gigantów, korzystających z oprogramowania Comarch, są znane firmy telekomunikacyjne, wśród których warto wymienić Telekom Deutschland, Telefónica O2 oraz Vodafone.



# PRODUKTY I ROZWIĄZANIA SEKTORA TELEKOMUNIKACYJNEGO

## Rozwiązania dla Operatorów Telekomunikacyjnych i Dostawców Treści

Rozwiązania Comarch projektowane są w celu spełnienia wymogów poszczególnych klientów. Mają one na celu dostarczenie poszczególnym grupom operatorów kompleksowych platform.

**Comarch M2M Platform** jest kompleksowym rozwiązaniem wspierającym operatorów mobilnych w świadczeniu usług M2M (Machine-to-Machine), które dla wielu międzynarodowych operatorów są aktualnie traktowane jako strategiczne. Do podstawowych funkcjonalności należy masowe zarządzanie kartami SIM, CRM, AAA oraz portal i zestaw interfejsów dla partnerów. Platforma wykorzystuje standardowe produkty Comarch dostosowane do specyfiki biznesu M2M.

**Rozwiązania dla Operatorów Komórkowych** to szeroki zakres oprogramowania i usług, które pomagają operatorom usprawnić działania biznesowe oraz poprawić satysfakcję klientów. Nie bez znaczenia są również nowe źródła przychodów, które można uzyskać zwiększając efektywność dotarcia do nowych grup klientów, za pomocą rozwiązań takich jak Comarch Business Customer Domain Transformation lub przez wchodzenie na nowe rynki.

**Rozwiązania dla Operatorów Stacjonarnych** to zarówno rozwiązania do zarządzania i kontroli urządzeń i sieci, jak i do rozliczeń między partnerami oraz rozliczania klientów końcowych. Jest to między innymi: Convergent Billing, Process-Driven Inventory, Next Generation Service Assurance, Next Generation Service Management, Policy Management oraz Service Quality Management.

**Rozwiązanie dla Operatorów MVNO** to kompleksowe narzędzie przeznaczone dla operatora telekomunikacyjnego typu MVNO (Mobile Virtual Network Operator), wspierające wszystkie jego potrzeby biznesowe, m.in. Convergent Billing, InterPartner Billing, CRM, Data Services Support oraz Voucher & Top-Up Management.

**Rozwiązanie dla Operatorów MVNE** jest przeznaczone dla firm dostarczających usługi operatorom typu MVNO. Rozwiązanie to realizuje zarówno zadania związane ściśle z telekomunikacją (np. integracja z siecią MNO – Mobile Network Operator, obsługa katalogu produktów, CRM, SelfCare, zarządzanie siecią partnerów, czy konwergentny billing) jak i z obszarami ERP (np. Comarch Altum).

**Rozwiązanie dla Operatorów Kablowych/Multiplay** to dedykowane narzędzie dla segmentu dostawców telewizji kablowej, które składa się z wielu sprawdzonych produktów, najlepiej pasujących do potrzeb tych właśnie operatorów. Następujące produkty Comarch składają się na to rozwiązanie: CRM for Telecoms, Self Care, Convergent Billing, Billing Mediation, Field Service Management, Network and Service Inventory, Service Quality Management oraz Comarch Fault Management, Service Activation, jak również InterPartner Billing.

**Comarch Business Customer Domain Transformation** to rozwiązanie, które usprawnia pracę takich jednostek jak departamenty obsługi klientów korporacyjnych u operatorów telekomunikacyjnych. Dedykowane jest dla dostawców działających globalnie i kompleksowo obsługujących międzynarodowych klientów biznesowych. Może być wykorzystywane również przez departamenty obsługi klientów kluczowych.

**Rozwiązanie Cloud Service Management & Billing** upraszcza transformację operatorów w kierunku oferowania usług w chmurze, wspiera procesy biznesowe, zarządzanie infrastrukturą IT, a także zarządzania danymi i subskrypcjami, zarówno w chmurze prywatnej i publicznej. Wspiera ono usługi dostarczane jako Infrastructure as a Service (IaaS) oraz Software as a Service (SaaS). Comarch Cloud Service Management & Billing to rozwiązanie dedykowane dla dostawców usług w chmurze (Cloud Computing Service Providers) oraz Data Center dostarczających usługi w modelu IaaS. Może być także wykorzystywane przez operatorów telekomunikacyjnych, którzy szukają zwrotu z inwestycji w infrastrukturę i systemy IT przez wprowadzanie usług w chmurze do swojej oferty.

**Comarch Bill Shock Prevention** to rozwiązanie zgodne z regulacjami Unii Europejskiej, które ma za zadanie pomóc operatorom mobilnym i wirtualnym (MVNO) zapobiegać sytuacji 'bill shock' (sytuacji, w której klient operatora otrzymuje rachunek znacząco wyższy niż zwykle, najczęściej w wyniku używania usług przesyłu danych w roamingu). Rozwiązanie to pozwala operatorowi ustawiać limity wykorzystania usługi, a klient końcowy zostaje odpowiednio powiadamiany o fakcie jego przekroczenia i musi potwierdzić, że godzi się na to przekroczenie. W przeciwnym razie usługa zostaje automatycznie odcięta.

**Comarch Prepaid Mobile Broadband** to rozwiązanie przeznaczone głównie dla Operatorów MVNO, rozszerza zakres usług oferowanych klientom końcowym poprzez dostarczenie im dostępu do szeroko-pasmowego Internetu mobilnego w modelu prepaid.

**Comarch Wholesale Settlements** to kompleksowe rozwiązanie wspierające rutynowe operacje w działach sprzedaży hurtowej i służące ochronie interesów operatora za pomocą zaawansowanych i efektywnych funkcjonalności obejmujących biling, optymalizację routingu, trading, automatyczne zarządzanie konfiguracją sieci, a także zarządzanie należnościami spornymi procesem uzgadniania.

**Comarch Process-Driven Inventory** to rozwiązanie z zakresu platformy OSS (Operations Support Systems), którego koncepcja polega na ścisłej integracji platformy procesowej (Comarch OSS Process Management) z system ewidencji/paszportyzacji sieci (Comarch Network & Service Inventory). Wykorzystanie danych ewidencyjnych umożliwia większą automatyzację procesów, zarówno z obszaru zapewniania jakości (assurance), dostarczania usług (fulfillment), czy procesów planowania i zarządzania konfiguracją sieci. Z drugiej strony, dzięki integracji, procesy nie tylko wykorzystują dane do większego stopnia automatyzacji, ale same procesy są źródłem danych

**Rozwiązanie Comarch Self-Organizing Network (SON)** ma za zadanie znacząco zwiększenie stopnia automatyzacji w zarządzaniu siecią. Celem jest nie tylko zmniejszenie kosztów, ale także umożliwienie szybszej adaptacji sieci telekomunikacyjnej (self-optimization) w celu zapewniania odpowiedniej jakości usług. Dodatkowo, dzięki realizacji koncepcji „plug & play”, rozwiązanie to ma znacząco przyspieszyć rozbudowę sieci pod nowe wyzwania. Rozwiązanie Comarch umożliwia stopniową migrację od obecnych systemów zarządzania siecią w kierunku realizacji koncepcji SON, poprzez wykorzystanie modułów Comarch OSS Suite jako elementów hybrydowej architektury SON. Przykładem jest umiejętne wykorzystanie systemów klasy Fault Management do realizacji idei samo naprawiającej się sieci.

**Rozwiązanie Comarch Next Generation Network Planning** wspiera operatorów mobilnych w planowaniu i zarządzaniu siecią. Pozwala

ono na uproszczenie oraz automatyzację procesów i zadań poprzez integrację planowania oraz optymalizacji, zarządzania oraz dostarczania konfiguracji do sieci. Jest to również krok w kierunku dostarczania dla operatorów funkcjonalności specyficznych dla sieci typu SON (Self-Organizing Networks).

**Comarch Configuration Management** jest elementem NGNP, opowiedzianym za konfigurację sieci. Odpowiada za generowanie konfiguracji w formacie specyficznym dla danego sprzętu i dostawcy, na podstawie danych z systemu planowania. Odpowiada także za dostarczenie tej konfiguracji do urządzeń lub systemów zarządzających, wykorzystując do tego celu interfejsy oparte o OSS Mediation.

**Rozwiązanie Comarch Next Generation Service Assurance** ma za zadanie wsparcie operatora telekomunikacyjnego w zapewnieniu odpowiedniej jakości usług. Rozwiązanie to bazuje na transformacji systemów klasy Fault Management oraz Performance Management mierzących jakość sieci w kierunku rozwiązania zorientowanego na usługi Service Assurance oraz Service Quality Management (SQM)

**Rozwiązanie Comarch Next Generation Service Fulfillment** ma za zadanie umożliwić operatorom szybkie wprowadzanie nowych rodzajów usług, w szczególności opartych na połączeniu usług komunikacyjnych i tych opartych o treść (content services). Comarch NGSF to platforma umożliwiająca budowę nowych usług z komponentów usługowych z wykorzystaniem idei oparcia procesów dostarczania usług o katalog usług. Koncepcja ta wykorzystuje standardowy model promowany przez TeleManagement Forum SID: CFS-RFS-R.

**Comarch Next Generation Service Management** to rozwiązanie wykorzystujące koncepcje oparcia procesów dostarczania usług (service fulfillment) oraz zapewniania jakości (service assurance) o katalog usług oraz network & service inventory. Wykorzystanie tej koncepcji umożliwia szybkie wprowadzanie usług na rynek w taki sposób, aby móc efektywnie realizować zamówienia klienta (customer orders), jak i zapewnić odpowiednią jakość usług (service quality).

## *Usługi dla Operatorów Telekomunikacyjnych i Dostawców Treści*

**Strategicznym punktem działalności Comarch jest wykorzystywanie doświadczenia i wiedzy pracowników firmy poprzez świadczenie pełnego zakresu usług informatycznych - od konsultingu, poprzez wdrożenia indywidualnych rozwiązań, do outsourcingu.**

Usługi świadczone przez Comarch to szczególnie ważny i skuteczny sposób wykorzystania kompetencji pracowników firmy. Realizacja wielu projektów programistycznych oraz integracyjnych pozwoli na zebranie unikatowego doświadczenia i stworzenie wyjątkowego

zespołu ludzi. Doświadczenie to potwierdzają liczne certyfikaty oraz upoważnienia wiodących dostawców rozwiązań IT. Szeroka gama usług informatycznych Comarch świadczona jest w sposób wysoce kompetentny i niezawodny.

**Szkolenia** obejmują zarówno specjalistyczne szkolenia produktowe, jak i konsultacje informatyczne na różnym poziomie zaawansowania. Katalog szkoleń obejmuje pełną gamę kursów począwszy od kursów standardowych dla użytkowników systemu, poprzez zaawansowane kursy dla administratorów i zaawansowanych użytkowników, kursy dla trenerów, a na kursach multimedialnych skończywszy.

**Comarch Billing SaaS** jest systemem bilingowym dla operatorów telekomunikacyjnych, dostępnym w modelu Software as a Service (SaaS). Usługa wspomaga kluczowe procesy biznesowe, w tym zarządzanie klientami oraz produktami, wycenę, fakturowanie, zarządzanie umowami z partnerami, a także samoobsługę klientów.

**Konsulting** to zarówno usługi skupiające się na analizie potrzeb integracyjnych i procesów biznesowych, jak również rekomendacje rozwiązania. To także tworzenie specyfikacji funkcjonalnej i projektu wdrożenia platformy integracyjnej w danej firmie.

**IT Outsourcing** to zarówno outsourcing produkcji oprogramowania, jak również procesów biznesowych w IT oraz infrastruktury. Comarch elastycznie podchodzi do potrzeb klientów i jest otwarty na świadczenie tych oraz innych usług outsourcingowych odpowiednio do modelu biznesowego klienta.

**IT Support** to Centrum Serwisowe Comarch, które jest nadrzędną komórką w całej sieci. Wszystkie problemy i awarie są zgłaszane

do Centrum Serwisowego. Zgłoszenia przyjmuje Dyspozytor Serwisu, który rozwiązuje problem (jeżeli jest to możliwe zdalnie) albo dynamicznie w zależności od lokalizacji przydziela odpowiedni oddział regionalny w celu usunięcia problemu.

**Wdrożenia**, dzięki którym Comarch umożliwia implementację kompletnego systemu, łączącego odpowiedni sprzęt, narzędzia programowe oraz myśl techniczną w szerokim zakresie technologii i oraz usług.

**Projekty „pod klucz” (Custom Software Development)**. Poza klasycznymi projektami i potrzebami, jesteśmy w stanie odpowiadać na indywidualne potrzeby klientów. Są one alternatywą dla gotowych rozwiązań w każdym przypadku, w którym standardowe oprogramowanie nie jest w stanie sprostać indywidualnym potrzebom klienta.

**Migracja Danych** poza swoją podstawową funkcją umożliwia także stworzenie i wdrażanie zaawansowanych systemów zabezpieczeń. Zapewniamy kompleksową obsługę klienta, zapewniając optymalny poziom ochrony. Aspekty bezpieczeństwa informatycznego są traktowane priorytetowo.

**Comarch Data Retention & Archiving** umożliwia zatrzymywanie, przechowywanie i udostępnianie danych telekomunikacyjnych uprawnionym podmiotom. Przechowywanie danych ruchowych abonentów jest trudnym zadaniem ze względu na ogromny rozmiar danych, oczekiwany krótki czas ich przeszukiwania, niezbędną integralność i kompresję danych, Comarch pomaga operatorom w tych kwestiach.

## Produkty dla Sektora Telekomunikacji

### Comarch Business Support Systems (BSS)

**Comarch Business Support Systems (BSS)** to innowacyjna, modularna platforma bilingowa wspomagająca wszystkie obszary związane z rozliczeniami oraz obsługą klientów, a także z rozliczeniami szeroko rozumianych dostawców i odbiorców usług telekomunikacyjnych. Jej zadaniem jest realizowanie biznesowych celów operatora i przygotowanie go do wprowadzania usług nowej generacji. Wszechstronny zestaw modułów pozwala na obsługę działalności na wszystkich rynkach telekomunikacyjnych wymienionych powyżej, m.in. dla telefonii stacjonarnej, komórkowej, usług internetowych czy telewizji kablowej.

Platforma posiada elastyczną, skalowalną i otwartą architekturę, która wspiera cały proces bilingowy. Oparty na najnowszych technologiach Comarch BSS jest wysoce wydajnym i niezawodnym systemem i może być integrowany z innymi systemami. Platforma uzyskała certyfikaty wydajności na platformach IBM, Sun i HP w międzynarodowych centrach testowych w Polsce, Wielkiej Brytanii, Szwajcarii oraz Niemczech. Przy jej pomocy operatorzy mogą stawić czoła najtrudniejszym wyzwaniom, takim jak wdrażanie usług nowej generacji czy biling konwergencyntny.

Na tę platformę Comarch Business Support Systems (BSS) składają się następujące produkty:

**Comarch Convergent Billing** to kompletne i zaawansowane technologicznie narzędzie wspierające operatora w obszarze bilingu. Jest to wysoce wydajny, skalowalny system, który może przetwarzać duże ilości danych. Przyjazny interfejs użytkownika zapewnia łatwą i intuicyjną obsługę. System umożliwia oferowanie usług nowej generacji, dzięki mechanizmowi bilingu opartemu na zdarzeniach, których format może być konfigurowany na potrzeby usług sieci mobilnych, stacjonarnych, kablowych i innych.

**Comarch Central Product Manager** pozwala na uproszczenie architektury IT i przyspieszenie wprowadzania na rynek nowych produktów, umożliwiając zarządzanie katalogiem i cyklem życia produktów z jednego miejsca. Comarch CPM pozwala określać specyfikacje ofert i produktów, definiować powiązania między różnymi produktami i określać, które z nich się wykluczają albo mogą być sprzedawane tylko w ramach większych pakietów. Definiuje też możliwych klientów docelowych, lokalizację i wiele innych parametrów. System bazuje na TM Forum Information Framework, nazywanym też Shared Information Data model (SID).

**Comarch CRM for Telecoms** pozwala operatorom na efektywne zarządzanie relacjami z klientami, a przez to podnoszenie ich satysfakcji i wskaźnika retencji. W systemie zastosowano standard Inductive User Interface jako podstawę przyjaznego interfejsu użytkownika i środowiska pracy. Użytkownicy szybko zapoznają się z systemem, dzięki zastosowaniu intuicyjnego wyboru zadań przypisanych do danego ekranu, jak również modelu 'jeden ekran – jedno zadanie' wyposażonemu w szablony dla bardziej skomplikowanych zadań, linki kontekstowe, funkcjonalności pomocy i przyjazny interfejs (podobny do przeglądarki WWW).

**Comarch Corporate Self Care** służy klientom biznesowym operatora do zamówień online, zarządzania danymi oraz raportowania. Managerowie po stronie klienta biznesowego mogą ustawić limity wydatków dla swoich pracowników i otrzymywać informacje, gdy limit zostaje przekroczony. Korzystając z Corporate Self Care, firma może delegować odpowiedzialność za zarządzanie i kontrolę usług na kadrę zarządzającą niższego i średniego stopnia.

**Comarch Self Care** zapewnia abonentom wszelkiego rodzaju usług telekomunikacyjnych możliwość zarządzania nimi przez Internet (i nie tylko). Ten kompleksowy system pozwala abonentom i partnerom na przeglądanie oraz analizowanie dokumentów finansowych i informacji o ich kontaktach, aktywowanie oraz dezaktywowanie usług i łatwą komunikację z operatorem. System wspomaga również marketing operatora funkcjonując jako kanał komunikacji np. dla reklam i promocji. Ten nowoczesny, skalo-

walny system może być dopasowany do kultury organizacyjnej operatora, niezależnie od liczby abonentów, złożoności usług czy ilości przesyłanych danych.

**Comarch Master Resource Management** pełni funkcję centralnego repozytorium zasobów BSS (jak np. telefony czy karty SIM). To rozwiązanie służy optymalizacji zarządzania wymienionymi zasobami i ich kontroli oraz wspiera takie procesy jak przenoszenie numerów

**Comarch Voucher & Top-Up Management** jest komponentem służącym do zarządzania tzw. kartami kodów jednorazowych (vouchers) oraz procesem doładowywania kont prepaid.

**Comarch Billing Mediation** to kompletny system służący do konwergentnej mediacji danych ruchowych z różnych urządzeń w celu późniejszego przesłania ich do systemu billingowego.

**Comarch Active Mediation** służy do połączenia systemu billingowego z siecią telekomunikacyjną. Umożliwia kontrolę oraz naliczanie należności za usługi głosowe związane z treścią lub danymi. Active Mediation jako łącznik pomiędzy siecią a systemem billingowym nie posiada logiki naliczania, lecz korzysta z systemu billingowego wyposażonego w pracujący w czasie rzeczywistym interfejs. Active Mediation umożliwia połączenie z dowolnym typem sieci.

**Comarch InterPartner Billing** służy do rozliczeń międzyoperatorskich w różnych domenach – interconnect, wholesale, revenue share, roaming. Umożliwia również optymalizację relacji z partnerami biznesowymi. System daje możliwość rozliczania wszelkich typów usług (w tym głosowych, transferu danych, usług premium) w wielu modelach biznesowych (dostarczanie, odsprzedaż, handel hurtowy), dla dowolnego rodzaju relacji z partnerami biznesowymi w kraju i za granicą.

**Comarch Partner Relationship Management (PRM)** oferuje interfejs internetowy do zarządzania danymi partnera. System składa się z dwóch części: modułu do przeglądania danych partnerów oraz modułu do zarządzania relacjami z partnerami.

**Comarch B2B Gateway** integruje zewnętrzne systemy partnerów ze środowiskiem operatora telekomunikacyjnego i dostarcza jednolitą komunikację pomiędzy wszystkimi zintegrowanymi usługami, redukując tym samym stopień skomplikowania procesów oraz zwiększając automatyzację platformy. Jednocześnie partnerzy biznesowi są w stanie samodzielnie integrować swoje systemy z systemami operatora telekomunikacyjnego za pośrednictwem łatwych do użycia interfejsów B2B Gateway.

**Comarch Policy Management** to rozwiązanie ułatwiające operatorom telekomunikacyjnym kontrolę nad zasobami sieciowymi, sterowanie

jakością oferowanych usług oraz wdrażanie nowoczesnych metod rozliczeń np. tiered pricing.

**Comarch 3arts (AAA)** jest rozwiązaniem dla operatorów telekomunikacyjnych oraz dostawców usług, którzy wymagają szybkiego

wprowadzenia nowoczesnych usług na rynek. Daje on szerokie wsparcie dla procesu przygotowania produktu, definiowania usług oferowanych klientom, jak również sprzedaży produktów poprzez dostępne kanały. Comarch 3arts jest kompaktowym rozwiązaniem łączącym w sobie CRM, BSS, OSS i SDP.

## Comarch Operational Support Systems (Comarch OSS Suite)

**Comarch OSS Suite** to kompleksowa platforma służąca do zarządzania siecią i usługami telekomunikacyjnymi, która ułatwia operatorom podniesienie niezawodności i jakości ich infrastruktury i usług. Platforma jest zgodna ze standardem NGOSS i składa się z modułów, które mogą być dostosowane do indywidualnych potrzeb operatora w celu zwiększenia zwrotu z inwestycji i kosztów operacyjnych. Platforma wspiera wszystkie obszary OSS. Została zbudowana o oparciu o nowoczesną architekturę i technologie (SOA, MDA, J2EE), z szyną komunikacyjną opartą na XML i SOAP. Pozwala na integrację z innymi systemami IT (np. BSS, OSS, CRM), może też być składana w sposób modułowy dla poszczególnych klientów w zależności od ich specyficznych potrzeb.

Na platformę składają się następujące produkty:

**Comarch Service Quality Management** to produkt, którego celem jest zapewnianie jakości usług. Wykorzystuje on system klasy Performance Management i przekształca techniczne parametry jakościowe KPIs w parametry mierzące jakość usług. W tym celu produkt wykorzystuje model usług opisany w service inventory, w efekcie system umożliwia nie tylko monitorowanie jakości sieci telekomunikacyjnej, ale monitorowanie jakości usług realizowanych przez sieć. Cechą tą jest szczególnie istotna dla usług opartych na różnych technologiach sieciowych. Ważną zaletą produktu jest umożliwienie wykrywania problemów z jakością usług.

**Comarch OSS Process Management** jest modulem Comarch OSS Suite odpowiedzialnym za warstwę procesów w obszarze OSS. Moduł ten umożliwia budowanie środowiska opartego na standardach eTOM i ITIL, w oparciu o zalecenie GB921V organizacji branżowej TM Forum. Pozwala to na dokładne monitorowanie i kontrolowanie wszystkich procesów związanych z zarządzaniem siecią i usługami. Process Management prowadzi do uproszczenia operacji systemowych oraz zarządzania zadaniami. Wspiera też automatyzację zadań, skracając czas działania i obniżając koszty.

**Comarch Network & Service Inventory** to jeden z kluczowych modułów Comarch OSS Suite, który jest odpowiedzialny za gromadzenie informacji na temat usług i zasobów sieciowych operatora. Umożliwia on wykorzystanie pełnego potencjału sieci oraz zwiększenie jej wydajności. System dostarcza szczegółowe informacje o fizycznych

i logicznych zasobach sieciowych, umożliwia też analizę informacji na podstawie szerokiego zakresu kryteriów definiowalnych przez użytkownika. Comarch Network & Service Inventory pozwala też na pełną wizualizację sieci telekomunikacyjnej i zainstalowanej w niej infrastruktury. Ten moduł wspiera również takie funkcjonalności, jak auto-discovery oraz reconciliation, dzięki którym informacje składowane w bazie zasobów sieciowych mogą być uaktualniane wraz ze zmianami następującymi w sieci. Comarch Network & Service Inventory składa się z 2 głównych modułów:

**Comarch Service Inventory Management** jest odpowiedzialny za modelowanie oraz przechowywanie informacji dotyczących usług i ich zależności od zasobów sieciowych,

**Comarch Network Inventory Management** jest odpowiedzialny za przedstawianie aktualnego stanu infrastruktury operatora. Komponenty tego modułu dostarczają szczegółowe informacje o fizycznych zasobach sieci i umożliwiają przeszukiwanie ich za pomocą szerokiego zakresu kryteriów.

**Comarch Next Generation Service Assurance (NGSA)** ma za zadanie wsparcie operatora telekomunikacyjnego w zapewnieniu odpowiedniej jakości usług. Rozwiązanie to bazuje na transformacji systemu klasy Fault Management w kierunku rozwiązania zorientowanego na usługi (Service Assurance). Mechanizm ten bazuje na wyznaczaniu skutków awarii na podstawie alarmów sieciowych dostarczanych przez system klasy Fault Management, przez wykorzystanie modelu usług dostępnego dzięki integracji z systemem klasy network & service inventory.

**Comarch Field Service Management** jest kompletnym rozwiązaniem służącym do planowania zadań w terenie, tworzenia ich harmonogramów, ich dystrybucji i wsparcia ich realizacji. System pozwala na zwiększenie efektywności wykorzystania zasobów dzięki możliwości przypisywania do zadań tych pracowników, którzy posiadają najbardziej odpowiednie kompetencje. Równocześnie brana jest pod uwagę ich dostępność oraz lokalizacja geograficzna.

**Comarch OSS Mediation** to rozwiązanie, które pozwala systemowi Comarch OSS komunikować się ze światem zewnętrznym, w tym z sieciami składającymi się ze sprzętu telekomunikacyjnego różnych

dostawców (bezpośrednio lub poprzez systemy do zarządzania). Comarch OSS Mediation gwarantuje integrację infrastruktury fizycznej sieci (urządzeń i systemów) z Comarch OSS Suite. OSS

Mediation jest produktem służącym do bezpośredniej komunikacji z siecią w obszarach Inventory, Configuration, Fault Management oraz Performance Management.

## Comarch IT Management

Comarch oferuje kompleksowe rozwiązanie w zakresie zarządzania infrastrukturą IT, wypracowane na podstawie wieloletniego doświadczenia w zarządzaniu infrastrukturą IT oraz sprzedawania usług IT do sektorów rynku finansowego, telekomunikacyjnego, administracji publicznej oraz sektora usług. Comarch IT Management

umożliwia monitorowanie wydajności procesów oraz zarządzanie alarmami w sieci, auto-discovery, zawiera funkcjonalności związane z Configuration Database (CMDB) czy zarządzaniem SLA, a także procesy bazujące na ITIL.

## Rozwiązania Mobilne

Rozwiązania Comarch dla urządzeń mobilnych obejmują usługi świadczone na skalę światową od roku 2000. Usługi te dotyczą architektury, projektowania, testowania, utrzymania i aktualizacji oprogramowania, a w szczególności budowania aplikacji UI (User Interface), service framework i sterowników dla urządzeń mobilnych.

Kontynuując, Comarch nie tylko tworzy warstwę aplikacji, GUI, interfejsu użytkownika, ale w wielu przypadkach tworzy fragmenty samego systemu operacyjnego czy też kompletny *firmware* dla przenośnych urządzeń elektronicznych. Z takimi zadaniami i projektami związane są wyjątkowe kompetencje nie tylko w skali krajowej, ale i międzynarodowej.

Działalność Comarch w tym obszarze jest w dużej mierze związana z najpopularniejszymi na rynku mobilnymi systemami operacyjnymi – takimi jak iOS (iPhone), Android, Symbian, Windows Mobile, Windows Phone. Bada, jednak dotyka również oprogramowania wbudowanego, gdzie ściśle współpracujemy zarówno z producentami urządzeń elektroniki konsumenckiej, jak również wytwórcami tych urządzeń z rejonu Azji. Godny podkreślenia jest fakt, iż specjaliści Comarch wykonują często zadania znacznie wykraczające poza standardowe pojęcie rozwoju aplikacji i rozwiązań mobilnych.

Nasz profesjonalizm pozwala nam współpracować z czołowymi firmami na rynku i pogłębiać w ten sposób nasze doświadczenia oraz poszerzać zakres oferowanych usług.

Dzisiaj, po wielu pomyślnie zakończonych projektach, Comarch jest gotowy dzielić się zdobytą wiedzą z innymi przedstawicielami rynku. Dbalność o wysokie standardy bezpieczeństwa, wykwalifikowana kadra inżynierów, elastyczność i odpowiedzialność za powierzone projekty sprawiają, że jesteśmy wysoko oceniani przez naszych klientów.



# SEKTOR FINANSE, BANKOWOŚĆ I UBEZPIECZENIA

Klientami FBU są największe banki w Polsce, biura maklerskie, firmy asset management, przedsiębiorstwa zarządzające funduszami inwestycyjnymi i emerytalnymi, towarzystwa ubezpieczeniowe, faktorzy, firmy leasingowe oraz inne instytucje finansowe. Sektor specjalizuje się w dostarczaniu autorskich zaawansowanych systemów informatycznych oraz ich integracji. Prawie wszystkie wdrożone rozwiązania objęte są długoterminowymi umowami utrzymaniowymi i rozwojowymi. Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia

są drugim pod względem ilości specjalistów sektorem Comarch. W czterech kwartałach 2010 roku przychody ze sprzedaży do instytucji finansowych stanowiły 15,7% obrotów Grupy Kapitałowej Comarch i wyniosły ponad 117,1 mln zł.

Misją sektora jest dostarczanie firmom z sektora finansowego rozwiązań, które przyczynią się do zwiększenia ich zysków oraz budowania trwałych relacji z klientami i partnerami biznesowymi.

## Nowe produkty FBU w 2010 roku

W roku 2010 został wprowadzony do oferty produktowej system **Comarch CAFE Broker Application**, rozwiązanie stworzone do obsługi rachunku inwestycyjnego klienta przez pracowników biur maklerskich oraz system billingowy dla banków **Comarch Pricing & Billing**. Została wzbogacona także oferta Comarch dla ubezpieczycieli. Poszerzono ją o **Comarch Mobile Insurance**, innowacyjny system dla urządzeń mobilnych, który wspomaga procesy biznesowe w towarzystwach ubezpieczeniowych. W 2010 rozwijany był również system **Comarch Health Insurance** (obsługa ubezpieczeń zdrowotnych), który zyskał portal dla dostawców medycznych i system kart identyfikacyjnych. **Comarch Debt Management** został rozbudowany o obsługę e-sądu, a także **Comarch Client Investment**

**Communication** oraz **Investment Advisor**, wspierające budowanie długoterminowych relacji pomiędzy firmą inwestycyjną i klientem, opartych na precyzyjnej analizie potrzeb, przejrzystej komunikacji oraz edukacji w zakresie produktów inwestycyjnych.

W roku 2010 Comarch postawił na rozwój istniejących aplikacji dla towarzystw ubezpieczeniowych, wprowadzając do oferty nową, webową wersję systemów **Comarch Commission and Incentive** i **Comarch Life Insurance**. Nowa wersja systemu produkcyjnego dla ubezpieczeń na życie charakteryzuje się wysoką konfiguracją i łatwością integracji z systemami zewnętrznymi dzięki wbudowanym autorskim komponentom **Comarch Business Process Management** i **Comarch ESB**.

## Najważniejsze kontrakty

Sukcesem zakończyły się wdrożenia Comarch dla banków Pekao SA (Comarch SmartCard Bio), Allianz Banku (Comarch Debt Management) oraz DZ BANK Polska SA (Comarch Internet Banking). Podpisane zostały umowy na wdrożenia w kolejnych bankach: Raiffeisen Bank Polska (kompleksowy system obsługi operacji biura maklerskiego) i Rabobank Polska SA (Comarch

Internet Banking dla klientów korporacyjnych oraz Comarch CAFE Customer Service).

Comarch zakończył wdrożenie systemu Comarch Commission & Incentive w Poczтовой Agencji Usług Finansowych SA oraz wdrożenie systemu do zarządzania aktywami Comarch Asset Management w Aviva PTE (dawniej Commercial Union PTE).

## Aktywność międzynarodowa

Comarch z sukcesem zakończył wdrożenie systemu bankowości elektronicznej w jednym z największych banków w Tajlandii, TMB Bank Public Company Limited. Było to zarazem pierwsze wdrożenie Comarch Internet Banking (CIB) na azjatyckim rynku.

Comarch ukończył też główną fazę projektu wdrożenia platformy sprzedażowej dla sprzedawców i partnerów w Grupie Ubezpieczeniowej UNIQA. Oprócz macierzystego rynku austriackiego, UNIQA jest obecna w 20 krajach: w Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Czarnogórze, Chorwacji, Czechach, Kosowie, Liechtensteinie, Macedonii, Niemczech, Polsce, Rumunii, Serbii, Słowenii, Szwajcarii, na Ukrainie, Słowacji, Węgrzech i we Włoszech.

W październiku została zawarta umowa ze SKAGEN Funds, wiodącą norweską firmą zarządzającą funduszami inwestycyjnymi. Comarch zautomatyzuje komunikację z klientem oraz raportowanie do klientów dzięki wdrożeniu rozwiązania Comarch Client Investment Communication Platform.

Duży nacisk kładziony jest na rozwój FBU w krajach Beneluksu. Rok 2010 upłynął na nawiązywaniu kontaktów z najważniejszymi bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi i firmami konsultingowymi w regionie. Spotkania zaowocowały uzyskaniem statusu autoryzowanego dostawcy wiodących banków i towarzystw ubezpieczeniowych. W Luksemburgu rozpoczęto wdrożenie kompleksowej platformy obsługującej grupowe ubezpieczenia



na życie i ubezpieczenia emerytalne w jednej z większych firm ubezpieczeniowych. Platforma oparta jest o system produkcyjny dla Towarzystw Ubezpieczeń na Życie - Comarch Life Insurance

ce, bazujący na nowoczesnym rozwiązaniu do modelowania i zarządzania procesami biznesowymi - Comarch Business Process Management.

## Działalność marketingowa i public relations

Sektor FBU w 2010 roku promował swoje rozwiązania na najważniejszych targach branżowych w Europie, m.in. Bancassurance Forum w Wiedniu, Annual European Investment Conference w Kopenhadze i European Private Banking Summit w Zuruchu. W ciągu roku sektor FBU wziął udział w 34 konferencjach polskich i zagranicznych.

Produkty sektora i innowacyjne rozwiązania wdrażane przez Comarch były szeroko opisywane w prasie krajowej m.in. w „Rzecz-

pospolitej”, „Gazecie Bankowej”, miesięczniku „Bank”, „Gazecie Ubezpieczeniowej”, „Miesięczniku Ubezpieczeniowym” i innych mediach branżowych. Specjaliści FBU jako eksperci wielokrotnie komentowali w mediach informacje dotyczące nowych technologii i trendów na rynku usług finansowych.

W 2010 kontynuowana była również obecność w mediach społecznościowych, zainicjowana w 2009 roku.

## Rankingi

Comarch znalazł się wśród najlepszych w głównej kategorii specjalistycznego rankingu firm informatycznych pracujących na potrzeby sektora finansowego i instytucji publicznych Miesięcznika Finansowego BANK.

Wdrożona w 2010 przez Comarch biometryczna metoda logowania i autoryzacji transakcji w serwisie internetowym bankowości korporacyjnej Pekao SA została doceniona przez Kapitułę V Kongresu Gospodarki Elektronicznej w konkursie Projekt Roku oraz przez kapitułę konkursu Złoty Bankier, w którym zdobyła nagrodę w kategorii Innowacja Roku 2010.

System Comarch Mobile Banking otrzymał rekomendację Gazety Bankowej w trzeciej edycji konkursu Hit roku 2010 dla instytucji finansowych w kategorii Rozwiązanie. Tym samym rozwiązania Comarch zostały zauważone trzeci rok z rzędu.

W latach poprzednich wyróżnienia otrzymały Comarch Contact Center oraz Comarch CAFE.

Miesięcznik Forbes wraz ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych (SII) opublikowały ranking najlepszych biur maklerskich w Polsce. Autorem platformy internetowej w trzech najlepszych biurach jest Comarch.

Sektor finansów Comarch został dostrzeżony przez zagranicznych analityków rynku. Comarch znalazł się na liście dostawców narzędzi Business Process Management, brytyjskiego niezależnego analityka BPM Theo Priestleya. Pełny profil rozwiązania Comarch Insurance Claims został natomiast zamieszczony w raporcie European Claims Vendors in 2010 firmy Celent, międzynarodowej firmy doradczej, koncentrującej się w badaniach na wykorzystaniu technologii informatycznych na światowym rynku usług finansowych.

## Najważniejsze kontrakty zawarte w 2010

- » Umowa na wdrożenie systemu obsługi operacji biura maklerskiego w Raiffeisen Bank Polska
- » Umowa na wdrożenie rozwiązania Comarch Internet Banking dla klientów korporacyjnych w Rabobank Polska SA
- » Umowa na wdrożenie Comarch Client Investment Communication Platform w SKAGEN Funds, wiodącą norweską firmą zarządzającą funduszami inwestycyjnymi

## Najważniejsze wdrożenia zakończone w 2010

- » Wdrożenie systemu bankowości elektronicznej w TMB Bank Public Company Limited w Tajlandii
- » Zakończenie głównej fazy wdrożenia platformy Comarch CAFE dla Ubezpieczeń w Grupie Ubezpieczeniowej UNIQA
- » Wdrożenie Comarch SmartCard Bio oraz czytników kart i odcisku palca w Banku Pekao SA
- » Zakończenie pierwszego etapu projektu wdrożenia systemu Comarch Commission & Incentive w Pocztovej Agencji Usług Finansowych SA zgodnie z harmonogramem umowy
- » Wdrożenie systemu do zarządzania wierzytelnościami Comarch Debt Management w Allianz Banku
- » Zakończenie wdrożenia systemu Comarch Internet Banking w DZ BANK Polska SA
- » Zakończenie wdrożenia systemu do zarządzania aktywami Comarch Asset Management w Aviva PTE

## Cele na 2011 rok

Comarch zarejestruje w Luksemburgu spółkę zależną, która będzie obsługiwała rynek krajów Beneluksu. Firma identyfikuje go jako jeden ze strategicznych obszarów swojej ekspansji zagranicznej, nie wyklucza także kolejnych akwizycji. Comarch ubiega się o akredytację „Professionals of Financial Sector” – Profesjonalnego Usługodawcy Sektora Finansowego nadawaną przez Luksemburskiego Ministra Nadzoru Finansowego dla organizacji, których profil działalności jest ściśle

związany ze świadczeniem usług z dostępem do poufnych danych swoich klientów.

W 2011 roku inwestycje mają dotyczyć nie tylko nowych lokalizacji. Sektor FBU przedstawi między innymi nowy system informatyczny dla biur maklerskich, który umożliwi obsługę różnych giełd. Pierwsze wdrożenia systemu będą miały miejsce w tym roku.

Kluczowymi obszarami działania pozostają **kraje DACH (Niemcy, Austria, Szwajcaria), a także Beneluks i Skandynawia.**

## ROZWIĄZANIA I USŁUGI DLA SEKTORA FINANSOWEGO

### Zarządzanie procesami i obiegiem dokumentacji

**Comarch Business Process Management** – Comarch Business Process Management (CBPM) jest nowoczesnym narzędziem przeznaczonym do modelowania i zarządzania procesami biznesowymi w każdej instytucji. CBPM to również platforma integracyjna oparta na dojrzałej i elastycznej architekturze, która umożliwia integrację wielu rozproszonych aplikacji takich jak: systemy transakcyjne, CRM, Contact Center, hurtownie danych, czy archiwa dokumentów.

**Comarch Document Repository** – Comarch Document Management System to rozwiązanie wspomagające zarządzanie dokumentami i ich przepływem w firmie. System umożliwia zarządzanie zarówno obrazami dokumentów (zeskanowane dokumenty papierowe), jak i dokumentami elektronicznymi (pliki tekstowe, poczta elektroniczna). Procesy obsługi dokumentów mogą być zarządzane za pomocą systemu Comarch Business Process Management lub wewnętrznej, uproszczonej obsługi workflow.

### Bankowość internetowa i usługi finansowe

**Comarch Internet Banking** zapewnia klientom ze wszystkich segmentów dostęp do usług oferowanych przez bank przez 7 dni w tygodniu i 24 godziny na dobę, za pomocą Internetu i telefonów komórkowych typu smartphone. Dzięki integracji z różnymi systemami centralnymi jest uniwersalnym, kompletnym, wydajnym i bezpiecznym uzupełnieniem środowiska informatycznego banku. Platforma Comarch Internet Banking oferuje rozwiązania służące do świadczenia usług finansowych przez kanały samoobsługowe, spełniając wysokie wymagania banków, domów maklerskich, towarzystw funduszy inwestycyjnych i innych instytucji finansowych. Jest też platformą integracyjną łączącą w jedną całość usługi i produkty oferowane przez jedną instytucję finansową lub przez całą grupę finansową.

Comarch Mobile Banking wykonanie przelewu, realizacja zlecenia inwestycyjnego, sprawdzenie salda czy wykonanie innej operacji bankowej możliwe jest przy użyciu telefonu komórkowego.

**Comarch PC Banking** umożliwia korzystanie z funkcjonalności zbliżonej do aplikacji klienta Comarch Internet Banking w zakresie dostępu do aktualnych danych finansowych, tworzenia, autoryzacji i wysyłania zleceń finansowych, tworzenia i wysyłania dyspozycji niefinansowych oraz możliwości pobierania i drukowania wyciągów. System gwarantuje wysokie standardy bezpieczeństwa wymagane podczas przesyłania zleceń do banku – szyfrowanie plików następuje podczas procesu synchronizacji z serwerem Comarch Internet Banking.

**Comarch Mobile Banking** jest naturalną konsekwencją postępu technologicznego – mobilne usługi finansowe są coraz bardziej popularne. Comarch stworzył aplikację, która umożliwia zarządzanie finansami z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. Dzięki

**Comarch Customer Service** to nowoczesne rozwiązanie umożliwiające obsługę wszystkich produktów banku z jednego systemu. Rozwiązanie oparte jest o model Single Customer View, co dodatkowo zwiększa

możliwości sprawnej obsługi klienta. Comarch Customer Service może zostać wzbogacony o najnowsze metody identyfikacji klienta i autoryzacji transakcji, takich jak metody biometryczne (czytniki linii papilarnych lub czytniki układu żył). Rozwiązanie zapewnia pełną obsługę kasową a także pozwala na integrację z urządzeniami Multi-Safe oraz ekranami dotykowymi udostępnionymi klientowi w oddziale, w celu zastąpienia operacji na dokumentach papierowych.

**Comarch Data Connect** to dodatkowy kanał bankowości elektronicznej umożliwiający bezpośrednią integrację używanego przez klienta instytucjonalnego systemu finansowo-księgowego z bankiem – komunikacja wykorzystuje protokoły Web-service

## CRM i zarządzanie sprzedażą

**Comarch Front End (CAFE)** – zintegrowane środowisko pracy doradcy klienta w dowolnej instytucji finansowej, obejmujące funkcjonalności kartoteki klienta, wybrane przez klienta moduły systemu Comarch CRM oraz moduły operacyjne, pozwalające na całkowitą obsługę oddziału banku lub ubezpieczyciela za pomocą jednego środowiska aplikacyjnego, zrealizowanego w lekkich technologiach WWW.

**Comarch aCRM** – narzędzie nowej generacji do dynamicznego przetwarzania w czasie rzeczywistym dużych ilości danych z wewnętrznych systemów przedsiębiorstwa, a także danych pochodzących z systemów zewnętrznych.

**Comarch Content Management System** – Platforma Comarch Content Management System to rozwiązanie do zarządzania treścią i strukturą portalu. Oferuje zestaw narzędzi umożliwiających zdalną aktualizację i zarządzanie serwisem WWW. Comarch CMS daje użytkownikowi dużą swobodę działania, zapewniając jednocześnie pełną kontrolę nad prezentowaną treścią i wysoki poziom bezpieczeństwa. Praca z systemem nie wymaga instalacji żadnego dodatkowego oprogramowania po stronie klienta – wszystkie niezbędne czynności mogą być wykonane z poziomu przeglądarki WWW.

**Comarch Contact Center** – jest strategicznym punktem kontaktu, umożliwiającym zintegrowanie wszystkich kanałów komunikacji z klientem: telefon (bezpośrednia rozmowa, poczta głosowa, SMS), fax, poczta elektroniczna, Internet. Rozwiązanie to podnosi konkurencyjność firmy przez budowę mocnych relacji z klientem. Zwiększa efektywność i skuteczność komunikacji, a także zbiera i zarządza informacjami o klientach. Comarch Contact Center jest nowoczesną, modułarną i łatwą do rozbudowy platformą, służącą do efektywnej obsługi wszelkiego rodzaju kontaktów komunikacji, przy wykorzystaniu obsługi

(w formacie rekomendowanym przez Związek Banków Polskich) a także w standardzie EBIC.

**Comarch Fraud Detection** umożliwia analizę szerokiej gamy podmiotów mogących uczestniczyć w wyludzeniach i nadużyciach. Odbywa się ona na podstawie informacji zewnętrznych oraz zdefiniowanych reguł detekcyjnych. Comarch Fraud Detection pozwala na wykorzystanie dowolnych danych zewnętrznych, takich jak: wyników analizy podmiotu, zgłoszeń szkód, zewnętrznych źródeł danych, wewnętrznych bazy danych, dokonanych transakcji, historii korzystania z usług finansowych i innych.

automatycznej przez IVR, jak i obsługi przez opiekunów klientów. Rozwiązanie Comarch opiera się na własnej aplikacji zintegrowanej i wspieranej przez zaawansowane mechanizmy wybranych platform sprzętowych.

**Comarch CRM Claim Management** to rozwiązanie do całościowego zarządzania reklamacjami, które stanowi moduł platformy do zarządzania relacjami z klientami – Comarch CRM.

System oparty jest na sprawdzonym mechanizmie „Service-Profit Chain” stosowanym przez firmy, które zajmują niekwestionowane pozycje liderów na poszczególnych rynkach. Mechanizm pozwala automatycznie połączyć jakość usług wewnętrznych i zewnętrznych (w tym zarządzanie reklamacjami) z wynikami finansowymi. Dzięki takiemu rozwiązaniu przedsiębiorstwo jest w stanie powiązać nakłady na utrzymanie usług na pożądanym poziomie z oczekiwanymi wynikami finansowymi.

**Comarch CRM Sales Management** – zintegrowana aplikacja typu front-end nowej generacji. Zapewnia kompleksową obsługę relacji z klientami od momentu przeprowadzenia akcji akwizycyjnej, poprzez uruchamianie programów sprzedażowych (cross/up-selling), do bieżącej obsługi operacyjnej w pełnym zakresie oferty produktowej. System obejmuje funkcjonalność dla pracowników front-office (Aplikacja Sprzedawcy) pracujących przy bezpośredniej obsłudze klientów, jak i pracowników middle i back-office (Aplikacja Dyrektora Oddziału, Aplikacja Centralna) odpowiedzialnych za zarządzanie procesem sprzedaży.

**Comarch CRM Campaign Management** to system wspierający cały cykl zarządzania kampaniami marketingowymi: od planowania, poprzez testy, realizację, modyfikację, po badanie efektywności. System pozwala dotrzeć do wybranej grupy klientów o precyzyjnie określonym profilu, we właściwym czasie, z właściwą informacją i przez właściwy kanał komunikacji. Wyjątkowym rozwiązaniem

zastosowanym w Comarch CRM Campaign Management jest możliwość integracji kampanii masowych ATL i kampanii bezpośrednich BTL, dzięki czemu osiągane są efekty synergii pomiędzy dwoma rodzajami działań oraz oszczędności w koszcie dotarcia do klienta.

**Comarch Commission & Incentive** to system prowizyjny kierowany do instytucji, które w swojej działalności wykorzystują rozbudowane sieci agentów, brokerów i pośredników.

Rozwiązanie pozwala na integrację w jednym miejscu wszystkich danych dotyczących sieci sprzedaży, polityki prowizyjnej dla wszystkich kanałów dystrybucji oraz rozliczeń z jednostkami sieci sprzedaży. Dodatkowo, zebranie w jednym systemie wszystkich danych pozwala na lepszą kontrolę sprzedaży oraz optymalizację systemów motywacyjnych.

## Procesy kredytowe

**Comarch Credit Process Management** to zestaw aplikacji wspierający obsługę procesów kredytowych we wszystkich segmentach klientów: korporacyjnych, detalicznych, średnich oraz małych przedsiębiorstw. Modułowa budowa systemu umożliwia wybór optymalnego zestawu funkcjonalności i wsparcia najważniejszych procesów związanych z obsługą dowolnych produktów kredytowych dla dowolnego segmentu klientów: konstrukcji produktów, symulacji, przygotowania wniosku, wsparcia dla procesu decyzyjnego, przygotowania umowy, uruchomienia środków, zarządzania zabezpieczeniami, monitorowania aktywnych umów, rozliczania transakcji, zarządzania siecią sprzedaży i naliczania prowizji oraz windykacji nierzetelnych klientów. Korporacyjna wersja systemu Comarch Credit Process Management jest rozszerzona o dodatkowe narzędzia specyficzne dla tego segmentu klientów, takie jak rating engine, moduł analizy wskaźnikowej czy rozbudowany moduł zarządzania zabezpieczeniami. Podobnie jak w przypadku rozwiązań CRM, przy projektowaniu systemu wspierającego proces kredytowy dla dużych przedsiębiorstw nacisk został położony na elastyczność mechanizmu podejmowania decyzji tak, aby propozycje generowane automatycznie nie usztywniały polityki zarządzania procesem w stopniu charakterystycznym dla segmentu detalicznego.

**Comarch Scoring Engine** jest platformą systemową wspierającą pracę analityków kredytowych w zakresie konstrukcji optymalnych strategii oceniających wnioski kredytowe, oceny ryzyka związanego z udzielaniem kredytów oraz analizy portfela kredytowego. Elastyczność wykorzystywanych definicji scoringowych i łatwość integracji z systemami banku umożliwia szybkie wdrożenie oraz uruchomienie Comarch Scoring Engine.

**Comarch Pricing & Billing** to elastyczne narzędzie dające możliwość szybkiego projektowania, testowania i wdrażania innowacyjnych pakietów opłat i prowizji. Moduł konfiguracyjny odpowiada za kluczowy obszar systemu naliczania opłat, czyli za kompleksowe zarządzanie polityką naliczania opłat i prowizji indywidualnych. Gromadzi się w nim reguły, stawki oraz logiczne wyrażenia selekcji i kalkulacji tych naliczeń. Mają one wiele odnośników do repozytoriów danych o produktach i klientach.

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

**Comarch Rating System** – to narzędzie wspierające wykonanie oceny ratingowej klientów korporacyjnych. Możliwe jest wykorzystanie aplikacji do sprawdzenia ratingu transakcji. Narzędzie jest w pełni konfigurowalne przez pracowników banku, gdyż nie wymaga znajomości programowania. Dzięki wysokiej elastyczności i integracji z procesem kredytowym, zmiana polityki do zarządzania ryzykiem możliwa jest w przeciągu kilku minut bez konieczności angażowania zasobów IT.

**Comarch Credit Monitoring** to system wspierający procesy monitoringu umów kredytowych, a w szczególności monitoring zabezpieczeń, spłat, warunków umowy oraz sytuacji finansowej klienta. Dzięki wbudowanym mechanizmom Comarch Credit Monitoring automatycznie generuje sprawy spełniające zadane kryteria monitoringu np. zaległość w spłacie powyżej 7 dni. System działa w kontekście klienta, co oznacza, że monitoring dotyczy wszystkich rachunków klienta. Dodatkowo, dzięki oparciu systemu o aplikację Comarch Business Process Management, Comarch Credit Monitoring może automatycznie skierować sprawę do windykacji, restrukturyzacji bądź zmiany warunków kredytowania. W systemie wykorzystano funkcjonalności modułu Printout Management, dzięki któremu możliwe jest systemowe generowanie upomnień do klientów (wraz z identyfikacją, które jest to upomnienie), jak również integracja z drukarnią centralną (korespondencja masowa).

## Rynki kapitałowe i zarządzanie kapitałem

**Comarch Asset Management** to system adresowany do firm zarządzających aktywami, banków depozytariuszy, funduszy inwestycyjnych i emerytalnych, towarzystw ubezpieczeniowych oraz innych instytucji zajmujących się działalnością inwestycyjną i obsługą portfeli. System zapewnia m.in. modelowanie portfeli, obsługę zleceń, dostęp do aktualnej struktury portfeli, kontrolę limitów inwestycyjnych, ewidencję transakcji i operacji na portfelach, wycenę aktywów portfeli, raportowanie oraz pomiar ryzyka i efektywności zarządzania.

**Comarch Custody** jest aplikacją przeznaczoną dla banków zajmujących się obrotem papierami wartościowymi oraz działalnością powierniczą. System pozwala na rejestrację oraz rozliczanie ilościowe i finansowe transakcji papierami wartościowymi przechowywanymi w KDPW SA oraz w zagranicznych izbach depozytowo-rozliczeniowych. Jest w pełni przystosowany do Nowego Systemu Depozytowo-Rozliczeniowego.

**Comarch Internet Investments**, jako samodzielny system lub funkcjonalne uzupełnienie Comarch Internet Banking, zapewnia dostęp do inwestycyjnych usług finansowych przez Internet i inne elektroniczne kanały dystrybucji klientom biur maklerskich, powierników, Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych, Otwartych Funduszy Emerytalnych oraz innych instytucji operujących na rynku kapitałowym. System, rozwijany nieprzerwanie od 1998 roku, oferuje najbogatszą na rynku funkcjonalność w zakresie dostępu do rachunku maklerskiego, rejestrów TFI i specjalizowanych produktów inwestycyjnych.

**Comarch Notowania Online (NOL3)** to najnowocześniejsze na polskim rynku narzędzie umożliwiające dostęp do bieżących notowań i informacji rynkowych, analizę rynku oraz poszczególnych walorów, a także realizację zadań typowych dla rozwiązań Order Management System (OMS): składanie zleceń bezpośrednio z tabeli notowań oraz przesyłanie ich na rynek w odpowiednim momencie.

**Comarch Mobile Investments** to nowoczesne rozwiązanie dedykowane dla Klientów Domów Maklerskich potrzebujących nieograniczonego dostępu do swojego rachunku maklerskiego. Platforma umożliwia zarówno dostęp bierny (np. przeglądanie listy transakcji, dostęp do aktualnych notowań giełdowych), jak również czynny w postaci możliwości składania zleceń giełdowych za pomocą telefonu komórkowego lub urządzeń typu PDA/Smartphone z dostępem do bezprzewodowego Internetu.

**Comarch Risk Management** to system do zarządzania ryzykiem portfeli inwestycyjno-kredytowych. Automatyzuje procesy kontroli ryzyka zmierzające do ograniczenia wpływu wahań czynników ryzyka na elementy prowadzonej działalności biznesowej. Pozwala także na identyfikację możliwości inwestycyjnego wykorzystania obserwowanych fluktuacji.

**Comarch Performance & Attribution** – system umożliwiający aktywną ocenę efektywności portfeli inwestycyjnych, obliczanie wskaźników efektywności na tle benchmarków i ryzyka, analizę atrybucji źródeł zysków oraz strat realizowanych na poszczególnych klasach aktywów i raportowanie wyników zarządzania.

**Comarch CAFE Broker** – system wspomagający czynności realizowane przez pracowników biura maklerskiego oraz zapewniający spójność na poziomie informacyjnym, operacyjnym i autoryzacyjnym pracownikom centrali, oddziału czy call-center biura maklerskiego. Najważniejsze cechy funkcjonalne Comarch CAFE Broker to kompleksowa obsługa rachunku inwestycyjnego klienta, w tym składanie zleceń na różnych rynkach, dostęp do profilu inwestycyjnego klienta, monitoring zleceń oraz aktywności na rachunku, a także wsparcie komunikacji z klientem.

**Comarch Deal Management** jest rozwiązaniem pozwalającym na przetwarzanie transakcji zawieranych na rynku pieniężnym i walutowym oraz na instrumentach dłużnych i pochodnych, realizowanych przez dealing room banku lub klientów bankowości internetowej. Narzędzie zapewnia kompleksową obsługę procesu transakcyjnego, jak również obsługę księgową w zakresie ewidencji i wyceny instrumentów/transakcji, kalkulacji limitów transakcyjnych i rozliczeniowych dla klientów oraz ekwiwalentu bilansowego oraz adekwatności kapitałowej dla transakcji.

**Comarch Investment Advisor** to rozwiązanie pozwalające na zarządzanie relacjami z klientem, odpowiedni dobór produktu inwestycyjno-emerytalnego zgodnie z oczekiwaniami i możliwościami klienta oraz monitorowanie jego inwestycji. W optymalny sposób łączy obszary CRM oraz doradztwa inwestycyjnego.

**Comarch Fund Registers** to aplikacja umożliwiająca prezentację danych o transakcjach na jednostkach uczestnictwa, klientach towarzystwa i kanałach dystrybucji w postaci interaktywnych raportów opartych na zaimportowanych danych od agentów transferowych oraz dodatkowych informacjach i klasyfikacjach zdefiniowanych w systemie.

**Comarch Client Reporting & Communication** to rozwiązanie pozwalające na generowanie wysokiej klasy raportów prezentujących m.in.: wartość, rentowność i ryzyko produktu inwestycyjno-emerytalnego klienta opartego na funduszach inwestycyjnych,

## Finansowanie handlu

**Comarch Trade Finance** wspomaga realizację procesów biznesowych, związanych z obsługą akredytyw, inkas i gwarancji. System Comarch Trade Finance jest częścią rozwiązań informatycznych, stosowanych w bankach oraz wymaga integracji z innymi systemami stosowanymi w banku, m.in. systemem centralnym, księgą główną czy hurtownią danych.

**Comarch Factoring** to kompleksowe rozwiązanie przeznaczone do obsługi transakcji finansowania wierzytelności. Umożliwia obsługę

papierach wartościowych oraz innych instrumentach finansowych. W optymalny sposób łączy proces zarządzania dużą liczbą danych, projektowania, generowania oraz dystrybucji i publikacji raportów zgodnie z polityką danej instytucji.

faktur zarówno elektronicznych, jak i papierowych. Rozwiązanie charakteryzuje się dużą elastycznością w modelowaniu procesu obsługi klienta. Umożliwia wprowadzanie danych dotyczących fakturanta, dłużnika i zdefiniowanie programu finansowania. System może być uzupełniony przez portal fakturanta (*Comarch Internet Factoring for Vendor*) i portal dłużnika (*Comarch Internet Factoring for Debtor*). Oba portale mogą zostać wdrożone samodzielnie lub jako rozszerzenie systemu bankowości internetowej.

## Procesy ubezpieczeniowe

**Comarch NonLife Insurance** jest systemem produkcyjnym wspierającym kluczowe procesy i obszary działania towarzystw ubezpieczeń majątkowych. Rozwiązanie zapewnia elastyczność wprowadzania nowej oferty na rynek. Comarch NonLife Insurance wspiera administrację polis i likwidacji szkód, zarządzanie informacją oraz usprawnienie efektywności biznesu ubezpieczeniowego. Zakres wdrożenia może obejmować wszystkie moduły i linie produktowe. Ze względu na modułową budowę systemu istnieje również możliwość wdrożenia poszczególnych obszarów funkcjonalnych lub produktów oraz dopasowanie ich do istniejącej w towarzystwie ubezpieczeniowym architektury systemowej.

**Comarch Life Insurance** jest kompleksowym rozwiązaniem informatycznym przeznaczonym dla towarzystw ubezpieczeniowych na życie. System wspiera procesy zachodzące w towarzystwie ubezpieczeniowym, może także zostać dopasowany do istniejącej architektury systemowej. Wdrożenie Comarch Life Insurance umożliwia kompleksowe i spójne zarządzanie biznesem ubezpieczeniowym. Dodatkowo, duża elastyczność systemu pozwala na optymalizację działalności towarzystwa oraz szybką reakcję na zmieniające się potrzeby rynku.

**Comarch Health Insurance** to stabilne i wydajne rozwiązanie umożliwiające pełną obsługę polis zdrowotnych. System wspiera obsługę ubezpieczeń zdrowotnych i zapewnia komunikację ze świadczeniodawcami usług medycznych.

**Comarch Insurance Claims** jest elastycznym rozwiązaniem, obsługującym wszystkie typy spraw roszczeniowych dla pełnej gamy

produktów ubezpieczeń na życie oraz ubezpieczeń dodatkowych. Funkcjonalność systemu obejmuje cały proces obsługi roszczeń. Rozwiązanie pomaga znacząco ograniczać koszty ponoszone na obsługę roszczeń poprzez automatyzację operacji oraz eliminację większości zadań opartych na papierowym obrocie dokumentów.

**Comarch Insurance Front End** to zestaw usług i aplikacji, z których zestawia się rozwiązanie optymalne dla klienta. Głównym zadaniem platformy jest realizacja strategii towarzystwa ubezpieczeniowego w zakresie wsparcia sprzedaży i obsługi klienta. Podstawową zaletą systemu jest łatwość dopasowania zakresu funkcjonalności do potrzeb biznesowych towarzystwa ubezpieczeniowego.

**Comarch Insurance Net** jest systemem front-office, składającym się z pakietu narzędzi i rozwiązań wspierających dystrybucję oraz obsługę produktów ubezpieczeniowych. Funkcjonalność rozwiązania wspiera zarówno działania agentów, pracowników, współpracowników towarzystwa, jak i działania podejmowane samodzielnie przez klienta indywidualnego. System umożliwia agentom wykonywanie symulacji ofertowych oraz sprawne i bezbłędne wypełnianie wniosku ubezpieczeniowego. Comarch Insurance Net pozwala na rejestrację zmian warunków zawartego ubezpieczenia, a także na zgłaszanie i śledzenie procesów szkodowych. Korzyścią dla klienta jest szybsza i bezpośrednia obsługa oraz możliwość podglądu statusu wniosku w portalu internetowym.

**Comarch Commission & Incentive** wspiera zarządzanie i rozliczenia prowizyjne sieci sprzedaży o rozbudowanych strukturach sprze-

daży. System pozwala zarządzać strukturami sprzedaży poprzez udostępnienie kompletnego repozytorium danych dotyczących tych struktur, oferowanych produktów, mechanizmów wynagrodzenia i planowania sprzedaży. Comarch Internet Insurance udostępniła funkcjonalność ubezpieczeniowego rachunku internetowego. Umożliwia ubezpieczonym wykonywanie podstawowych operacji ubezpieczeniowych, począwszy od ofertowania i wykonania symulacji ubezpieczenia, poprzez składanie wniosków polisowych, szkodowych oraz roszczeniowych, aż po zarządzanie inwestycjami w ramach polis.

**Comarch Debt Management** jest kompleksowym rozwiązaniem do zarządzania wierzytelnościami, kierowanym do różnorodnych firm oraz instytucji finansowych, które w ramach działalności prowadzą postępowania upominawcze, sądowe oraz egzekucyjne i wymieniają dane ze współpracującymi podmiotami zewnętrznymi. System Comarch Debt Management zapewnia efektywne odzyskiwanie przeterminowanych należności, między innymi poprzez wszechstronne wsparcie wielokanałowego kontaktu z dłużnikiem (telefon, SMS, email) i organizację pracy zespołów windykacyjnych z uwzględnieniem priorytetów obsługiwanych spraw. Efektem wdrożenia systemu jest znacząca korzyść dla klienta płynąca ze wzrostu ściągalności należności.

**Comarch Insurance Data Warehouse** to dedykowana hurtownia danych ubezpieczeniowych. Rozwiązanie dostarcza uporządkowane i zrozumiałe dane wspomagające sprawozdawczość

wewnętrzną oraz zewnętrzną. Zadaniem hurtowni jest przygotowanie i udostępnienie osobom uprawnionym informacji koniecznej dla sprawnego podejmowania decyzji na różnych szczeblach zarządzania towarzystwem ubezpieczeniowym.

**Comarch Insurance Scoring** to system oparty na elastycznym i definiowalnym automacie regułowym, oceniającym różnego rodzaju obiekty (m.in. underwriting wniosków, klientów). System Comarch Insurance Scoring jest odpowiedzią na wzrastające potrzeby automatyzacji procesów oceny ryzyka ubezpieczeniowego.

**Comarch Mobile Insurance** to rozwiązanie wspierające towarzystwa ubezpieczeniowe w wykorzystaniu urządzeń mobilnych w działalności ubezpieczeniowej. Comarch Mobile Insurance oferuje bogatą funkcjonalność przeznaczoną dla trzech grup odbiorców: agentów, likwidatorów szkód i klientów.

**Comarch Internet Insurance** udostępniła funkcjonalność ubezpieczeniowego rachunku internetowego. Rozwiązanie umożliwia ubezpieczonym wykonywanie podstawowych operacji ubezpieczeniowych i prezentuje bogaty zakres informacji o ofercie Towarzystwa dla potencjalnych i obecnych Klientów. Możliwość samodzielnego przeprowadzenia operacji ubezpieczeniowych, począwszy od ofertowania i wykonania symulacji ubezpieczenia, poprzez składanie wniosków polisowych, szkodowych i roszczeniowych, aż po zarządzanie inwestycjami w ramach polis funduszowych stanowi nową jakość obsługi ubezpieczeniowej.

## Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa informacji

**Comarch CentralLog** jest kompleksowym rozwiązaniem służącym do zarządzania informacją bezpieczeństwa generowaną przez infrastrukturę IT przedsiębiorstwa. Zawiera narzędzia służące do centralizacji, analizy i archiwizacji informacji audytowych, generowanych przez rozmaite systemy oraz aplikacje zarówno powiązane z bezpieczeństwem, jak i niezależne (na przykład bazy danych).

**Comarch Security Access Manager DRACO** jest rozwiązaniem zapewniającym identyfikację, uwierzytelnianie, autoryzację oraz rozliczalność zgodnie z najnowszymi tendencjami w dziedzinie bezpieczeństwa, a także indywidualnymi potrzebami klienta. Zakres funkcjonalny DRACO obejmuje szereg obszarów zarządzania użytkownikami, ich uprawnieniami i dostępem do zasobów chronionych.

**Comarch MobilePKI** jest rozwiązaniem wspierającym uwierzytelnianie oraz autoryzację za pomocą technologii mobilnych. Umożliwia korzystanie z pełnej infrastruktury Klucza Publicznego (PKI) na telefonach komórkowych z wykorzystaniem karty SIM.

**Comarch SecureAdmin** – system monitorowania aktywności użytkowników działający w sposób przezroczysty na poziomie warstwy sieciowej (analiza pasywna i aktywna). Oznacza to, że wdrożenie systemu Comarch SecureAdmin nie wymaga modyfikacji ani rekonfiguracji istniejących aplikacji lub systemów, a jego obecność nie jest widoczna dla użytkowników.

System **Comarch SOPEL** (System Obsługi Podpisu Elektronicznego) jest kompletną implementacją bezpiecznego urządzenia służącego do weryfikacji kwalifikowanego podpisu elektronicznego oraz bezpiecznego oprogramowania do składania podpisu elektronicznego zgodnie z Ustawą o Podpisie Elektronicznym.

**Comarch SafeDesktop** to rozwiązanie zabezpieczające stacje użytkowników końcowych systemów IT. Comarch SafeDesktop pozwala na uzyskanie wielorakich funkcjonalności przy użyciu kart mikroprocesorowych oraz tokenów USB w heterogenicznych środowiskach, m.in. na platformach MS Windows 98SE/Me/2000/XP/2003/Vista/7 i Linux.

**Comarch SmartCard** jest mikroprocesorową kartą kryptograficzną opartą na technologii Java, służącą do bezpiecznego przechowywania informacji wrażliwych, takich jak klucze kryptograficzne i hasła. Karty wykorzystywane są przede wszystkim w systemach PKI (Infrastruktury Klucza Publicznego) oraz w instytucjach bankowych, gdzie wymagane jest szczególne bezpieczeństwo, np. przy wykonywaniu transakcji przez klientów. Bezpieczeństwo zapewnia wykorzystanie kryptografii asymetrycznej oraz fakt, że klucz prywatny, używany do podpisu transakcji, nigdy nie opuszcza karty mikroprocesorowej (jest generowany na karcie i nie można go w żaden sposób skopiować), z kolei PIN do karty zna tylko jej właściciel.

**Comarch SmartCard Bio** umożliwia zastosowanie biometrii powiązaniu z kartami kryptograficznymi Comarch SmartCard, co znacznie ułatwia używanie karty, gdyż użytkownik nie musi pamiętać często skomplikowanego PIN-u. Karty kryptograficzne Comarch SmartCard są wykorzystywane między innymi do autoryzacji transakcji w systemie Comarch Internet Banking (CIB). Koncepcja wykorzystania biometrii w bankowości elektronicznej Comarch opiera się na wykorzystaniu odcisku palca jako elementu zabezpieczającego dostęp do klucza prywatnego przechowywanego na karcie kryptograficznej (odpowiednik PIN-u do karty). Odcisk palca zabezpiecza dostęp do całej zawartości karty kryptograficznej niezależnie od ilości kluczy przechowywanych na karcie.

**Comarch Token** to rozwiązanie bazujące w części sprzętowej na tokenach USB, łączących cechy karty mikroprocesorowej kryptograficznej i czytnika kart w jednym urządzeniu. Część programowa, łącznie z oprogramowaniem wewnętrznym tokenu, jest autorstwa Comarch.

**Comarch T-Pro**, transaction protector token, jest autorskim urządzeniem firmy Comarch, które stanowi odpowiedź na coraz częściej pojawiające się złośliwe oprogramowanie realizujące ataki typu ManInTheBrowser czy programy keylogger.

**Comarch SmartCard Workshop** służy do zarządzania cyklem życia kart oraz tokenów kryptograficznych. Oprócz podstawowej funkcjonalności związanej z realizacją procesu workflow i raportowania bieżącego stanu poszczególnych kart wydanych w systemie, rozwiązanie umożliwia również pełną integrację z oferowanym systemem Comarch CertificateAuthority.

**Comarch CertificateAuthority** umożliwia pełną implementację systemu opartego na Infrastrukturze Klucza Publicznego (PKI), w tym wydawanie certyfikatów zabezpieczających pocztę, serwery WWW, kanały komunikacyjne, uwierzytelnianie i autoryzację użytkowników. Jest rozwiązaniem do obsługi certyfikatu w całym cyklu jego życia – od złożenia wniosku po wygaśnięcie lub unieważnienie.

**Comarch MobileID** to token haseł jednorazowych zrealizowany w formie aplikacji na urządzenie mobilne. Comarch MobileID może być wykorzystany zarówno jako mechanizm uwierzytelnienia dla bankowości internetowej, jak i poświadczenie tożsamości przy dostępie do VPN, sklepów internetowych, a nawet aplikacji wykorzystywanych wewnątrz firmy. Token jest dostępny zarówno jako dedykowany program działający pod systemami iPhone, Android, Windows Mobile, Windows Phone, Blackberry, jak i aplikacja funkcjonująca na platformie Java.





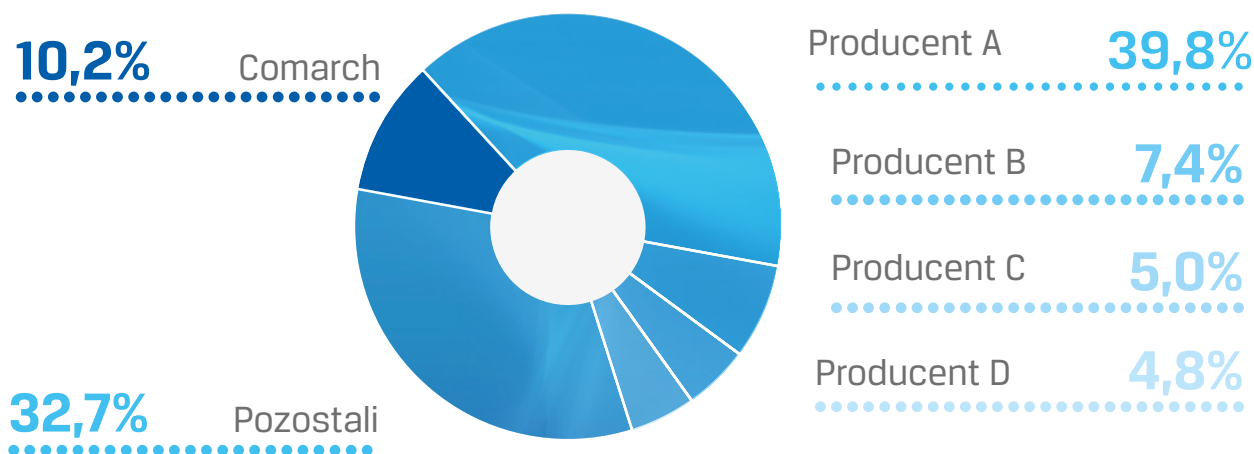
# SEKTOR ERP

Comarch systematycznie umacnia swoją pozycję wśród dostawców oprogramowania do zarządzania przedsiębiorstwem. Według raportu International Data Corporation 2010, dotyczącego polskiego rynku systemów klasy ERP w roku 2009, Comarch zajął pozycję lidera wśród polskich dostawców systemów informatycznych w tej kategorii. Innowacyjne rozwiązania i konsekwentna realizacja strategii rozwoju produktów spowodowały, że Comarch nie tylko zachował pozycję sprzed roku, ale także zwiększył swój udział w rynku.

Dzięki dynamicznemu rozwojowi działalności krajowej i zagranicznej stale rośnie liczba podpisywanych kontraktów oraz realizowanych

wdrożeń. Z oprogramowania Sektora ERP firmy Comarch korzysta już prawie 80 tysięcy firm.

Ubiegły rok to zakończone z powodzeniem kolejne wdrożenia Comarch ALTUM – jedynego systemu klasy ERP opracowanego od początku z myślą nie tylko o rynku polskim. Do grona zadowolonych użytkowników tej inteligentnej platformy ERP dołączyły m.in. niemieckie firmy Yellow Point oraz Dynamo Dresden. Aktualnie z Comarch ALTUM korzysta już kilkadziesiąt przedsiębiorstw w Polsce, Niemczech i we Francji.



Sprzedaż licencji dla średnich i dużych firm w podziale na producentów (%)

Źródło: Raport IDC: Poland Enterprise Application Software 2010-2014 Forecast and 2009 Vendor Shares, wrzesień 2010

## Rozwój systemów

Rok 2010 przyniósł nowe wersje wszystkich rozwiązań z oferty Sektora ERP firmy Comarch. Rozwój funkcjonalny systemów był

odpowiedzią m.in. na potrzeby zgłaszane przez klientów, trendy rynkowe oraz wyniki prac zespołów badawczo-rozwojowych.

## Czas na SaaS

W roku 2010 wynajem oprogramowania ERP w modelu SaaS (*Software as a Service*) stał się naturalną alternatywą dla tradycyjnego zakupu licencji. Trend ten był widoczny także wśród klientów decydujących się na korzystanie z systemów ERP firmy Comarch. W nowym modelu Sektor ERP oferuje zarówno dojrzałe rozwiązania

Comarch CDN iXL24, Comarch iOPT!MA24 oraz Comarch iALTUM24, jak i całą gamę zupełnie nowych narzędzi dla firm. Rozwiązania te były od początku opracowane z myślą o tym modelu – iFaktury24 (program do fakturowania), iKsięgowość24 (usługi księgowe), iBard24 (backup danych), Comarch iSklep24 (sklep internetowy)

oraz iGaleria24 (wirtualna galeria handlowa). Sprzedaż systemów Sektora ERP w modelu SaaS w 2010 roku zwiększyła się o ponad

40 proc. w stosunku do roku poprzedniego, a rozwój modeli usługowych jest jednym ze strategicznych celów firmy na rok 2011.

## Comarch OPT!MA

W 2010 roku program dla mikro, małych i średnich firm oraz biur rachunkowych i placówek medycznych – Comarch OPT!MA 2010 – zyskał nowy, intuicyjny i elastyczny interfejs. Najnowsza wersja Comarch OPT!MA jest zwieńczeniem wieloletniej obecności Sektora

ERP w tym segmencie rynku. W związku z premierą rynkową Comarch OPT!MA 2010 przygotowano również nową odsłonę dostępnej pod adresem [www.OPTIMA.Comarch.pl](http://www.OPTIMA.Comarch.pl) strony internetowej.

## ERP dla branż

Działania, jakie Sektor ERP podjął w 2010 roku, zarówno pod względem dalszego rozwoju produktów, jak i ich promocji, koncentrowały się wokół branżowości, która od lat jest jedną z cech rozpoznawalnych systemów klasy ERP oferowanych przez Comarch. Przekazanie obecnym i potencjalnym klientom wiedzy branżowej jest możliwe dzięki powstałemu w minionym roku multimedialnemu portalowi [www.ERPdlaBranz.pl](http://www.ERPdlaBranz.pl), który prezentuje sposoby rozwiązania rzeczywistych problemów, z którymi spotykają się na

co dzień pracownicy firm z różnych sektorów gospodarki. Sektor ERP oferuje kompleksowe rozwiązania dla następujących branż: handel i dystrybucja, produkcja, serwis i usługi, handel detaliczny, biura rachunkowe oraz e-commerce. Działalność Sektora ERP to także uczestnictwo w spotkaniach branżowych, prace zespołów badawczo-rozwojowych oraz organizacja wydarzeń dedykowanych wybranym segmentom rynku.

## Badania i rozwój – sklep przyszłości

W 2010 roku, dzięki innowacyjnemu projektowi *Comarch Retail Innovation Center* (CRIC), Sektor ERP Comarch mocno zaznaczył swoją obecność w branży handlu detalicznego. Premiera Sklepu Przyszłości stworzonego przez Comarch miała miejsce na międzynarodowych targach informatycznych CeBIT 2010. Rozwiązanie

prezentowane było również podczas multimedialnej konferencji *Sklep przyszłości*. *Comarch Retail Innovation Center* w warszawskim centrum handlowym. CRIC to połączenie multimedialnej instalacji wykorzystującej Microsoft Surface i ekrany LCD z rozwiązaniami klasy ERP dedykowanymi branży detalicznej.

## Comarch Marketplace

Chcąc skutecznie wspierać biznes przedsiębiorców, w 2010 roku Comarch stworzył wirtualną platformę wymiany specjalistycznych rozwiązań branżowych IT – Comarch Marketplace. W serwisie tym prezentowane są dedykowane aplikacje obsługujące procesy biznesowe charakterystyczne dla danej branży lub gałęzi rynku, opracowane przez partnerów oraz Comarch, i stanowiące rozsze-

zenie standardowych funkcjonalności inteligentnej platformy ERP Comarch ALTUM. Strona dedykowana jest partnerom biznesowym oraz klientom krakowskiej spółki IT, ale również wszystkim przedsiębiorcom poszukującym oprogramowania dostosowanego do indywidualnych potrzeb firmy.

## *iComarch24*

2010 rok przyniósł premierę wirtualnej galerii handlowej – iGaleria24, która zapewnia zrzeszonym firmom handlującym w sieci i korzystającym z oprogramowania Comarch iSklep24 bezpłatną promocję oraz pozycjonowanie w Internecie, a internautom możliwość zapoznania się z ofertą sklepów. W minionym roku firma iComarch24 udostępniła również nowy portal internetowy, skupiający innowacyjne usługi internetowe dla biznesu. Serwis [www.iComarch24.pl](http://www.iComarch24.pl) skierowany jest do przedsiębiorców szukających

nowoczesnych rozwiązań wspomagających prowadzenie firmy oraz sprzedaży internetowej. Firma zorganizowała również dwie edycje internetowej konferencji dla przedsiębiorców poszukujących praktycznych sposobów skutecznego prowadzenia sklepu internetowego, a także udostępniła e-booka „E-ksploduj swój biznes – jak prowadzić swój sklep internetowy i osiągnąć sukces”, który zawiera wskazówki dotyczące rozpoczęcia i rozwoju prowadzonego e-biznesu.

## *Finansowanie*

Oferta Sektora ERP to również wsparcie dla klientów zainteresowanych alternatywnymi metodami finansowania inwestycji w oprogramowanie. Centrum Finansowania ERP firmy Comarch specjalizuje się w analizie dostępnych na rynku finansowym narzędzi dofinansowania technologii informatycznych (dotacje UE na nowe technologie, leasing operacyjny IT, kredyt technologiczny) oraz aktywnym wspieraniu klientów firmy w ich pozyskiwaniu. Rok 2010 upłynął pod znakiem szczególnie intensywnego rozwoju oferty leasingu operacyjnego IT. Wartość zakupionego oprogramowania w ramach leasingu oferowanego

przez Sektor ERP wspólnie z Europejskim Funduszem Leasingowym wzrosła o blisko 40 proc. w stosunku do roku 2009 w ramach 52 zawartych kontraktów. Dzięki współpracy z Grenkeleasing, oferta leasingu Sektora ERP została w 2010 roku dodatkowo rozszerzona o finansowanie oprogramowania już od wartości 2500 zł netto. Unikatowe na polskim rynku IT narzędzia finansowania systemów do zarządzania przedsiębiorstwem są dedykowane szczególnie mikro i małym firmom. Międzynarodowa oferta finansowania IT skierowana jest do przedsiębiorców w Polsce, Niemczech, Austrii oraz we Francji.

## *Edukacja*

Firma współpracuje z licznymi placówkami edukacyjnymi w Polsce. W 2010 roku Sektor ERP zawarł 55 nowych umów użyczenia wersji edukacyjnej oprogramowania Comarch OPT!MA, Comarch CDN XL oraz Comarch ALTUM (dołączona do oferty edukacyjnej w 2010 roku) – liczba ta obejmuje nie tylko szkoły wyższe, lecz także placówki średniego szczebla edukacji oraz centra i firmy szkoleniowe.

W ramach programu „OPT!MALNY Start” przeprowadzono 7 prezentacji w największych ośrodkach akademickich w Polsce, podczas których spotkano się z 460 studentami takich kierunków jak ekonomia, finanse, rachunkowość i zarządzanie. W wyniku prowadzonych inicjatyw edukacyjnych 912 studentów pozytywnie zakończyło testy online z zakresu Comarch OPT!MA.

## *Cele na 2011 rok*

W 2011 roku Sektor ERP planuje dalszy intensywny rozwój oferowanych produktów. Obok nowych wersji sztandarowych systemów Comarch CDN XL i Comarch OPT!MA, szczególny nacisk zostanie położony na rozwój nowych rozwiązań – nowe wersje Comarch ALTUM oraz systemów oferowanych w modelu usługowym przez

Internet. Celem sektora w 2011 roku jest kilkunastoprocentowy wzrost przychodów ze sprzedaży i zwiększenie udziału procentowego w rynku oprogramowania dla małych i średnich przedsiębiorstw w Polsce oraz za granicą.

# PRODUKTY I ROZWIĄZANIA SEKTORA ERP DO ZARZĄDZANIA W PRZEDSIĘBIORSTWACH

Sektor ERP Comarch dostarcza pełną gamę oprogramowania biznesowego dla mikro, małych, średnich oraz dużych przedsiębiorstw. Nasze produkty to:

**Comarch ALTUM** to nowoczesna, inteligentna platforma ERP, dedykowana średnim i dużym firm handlowych i usługowym oraz sieciom handlowym. Comarch ALTUM wspiera zarządzanie przedsiębiorstwami jednooddziałowymi oraz działającymi w strukturze wielooddziałowej. Rozwiązanie dostosowane jest do potrzeb rynku polskiego oraz rynków zagranicznych. Do końca 2010 roku Comarch ALTUM wybrało ponad 50 klientów w Polsce, Niemczech, Austrii i we Francji, wśród nich m.in. Auchan Telecom, IT Netasq, Dynamo Dresden, Kontri. Cechy wyróżniające Comarch ALTUM spośród innych systemów ERP to ponadprzeciętna elastyczność, otwartość, a także wbudowane rozwiązania klasy Business Intelligence i Business Process Management. System dostępny jest również w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch iALTUM24**.

**Comarch CDN XL** to od lat najchętniej wybierany system klasy ERP w Polsce. Do końca 2010 roku wybrało go ponad 3 100 klientów z różnych branż, w tym m.in. Kreisel, Zbyszko Company, Gino Rossi, Pamapol, Marwit, Neonet, Dermika, Siarkopol, Mercedes Benz z Rzeszowa. Rozwiązanie spełnia specyficzne wymogi firm produkcyjnych, a także firm handlowych oraz zajmujących się działalnością usługową/serwisową. Comarch CDN XL to bogata funkcjonalność we wszystkich obszarach działalności biznesowej. System wyposażony jest w dedykowane funkcjonalności dla większości branż, a także narzędzia e-commerce, Business Intelligence, czy też rozwiązania do zarządzania wewnętrznym i zewnętrznym obiegiem dokumentów. System dostępny jest także w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch CDN iXL24**.

**Comarch OPT!MA** to program do zarządzania, sprzedaży, prowadzenia księgowości oraz kadr i płac. Służy do obsługi mikro, małych i średnich firm o różnych profilach działalności. Ponadto wraz z dodatkowym modulem funkcjonalnym BR oraz portalem iKsięgowość24, Comarch OPT!MA stanowi unikatowe na polskim rynku rozwiązanie do prowadzenia i promocji działalności biur rachunkowych oraz kancelarii doradztwa podatkowego. Tylko w tej branży to wyjątkowe rozwiązanie doceniło już ponad 6 000 firm. Oprócz tego dzięki zintegrowaniu z oprogramowaniem iMed24 system jest także przygotowany do obsługi placówek medycznych, a wspólnie z dodatkową aplikacją Comarch iSklep24 i portalem iGaleria24 tworzy kompletne środowisko

do prowadzenia handlu internetowego. W 2010 roku Comarch OPT!MA została wyposażona m.in. w nowoczesny i intuicyjny interfejs oparty na technologii .NET, dzięki temu program stał się jeszcze bardziej przyjazny użytkownikowi i popularny wśród polskich firm sektora MSP, wśród których ponad 40 000 wybrało Comarch OPT!MA. W minionym roku wyraźnie wzrosło także zainteresowanie możliwością wynajmowania oprogramowania przez Internet w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch iOPT!MA24**. Choć program dedykowany jest przede wszystkim mniejszym firmom, to jego portfolio w 2010 roku wzbogaciły także takie przedsiębiorstwa jak PKP Cargo Wagon, Hotele SPA dr Irena Eris, Frisco.pl czy Teatr Buffo.

**Comarch Klasyka** to najpopularniejszy polski system do zarządzania oparty na systemie DOS dla małych oraz średnich firm handlowych, usługowych i produkcyjnych, który jest nadal wspierany i rozwijany przez Comarch. Dzięki uznanej marce i konsekwentnie prowadzonej polityce producenta, Comarch Klasyka przez 20 lat swojej historii znalazła uznanie w wśród 43 000 polskich przedsiębiorstw. Ponadto wszyscy klienci programu mają zapewnione specjalne warunki zmiany oprogramowania na nowocześniejsze systemy w ramach stałej promocji Comarch Migracja, z której tylko w 2010 roku skorzystało kilkaset firm.

**Comarch Retail** to samodzielny system do prowadzenia sprzedaży detalicznej pozwalający na sprawne zarządzanie siecią handlu detalicznego w kompleksowy sposób, począwszy od centrali sieci handlowej, poprzez zaplecze sklepu oraz punkt sprzedaży (POS – Point of Sale). Produkt kierowany jest do sieci detalicznych o strukturze rozproszonej. Wyróżnikiem oprogramowania jest integracja z rozwiązaniami klasy ERP w centrali sieci handlowej (Comarch ALTUM lub Comarch CDN XL).

**Comarch Mobile** to zestaw rozwiązań do zarządzania, wspierających pracę na urządzeniach mobilnych, takich jak telefon komórkowy, smartphone czy kolektor danych, przeznaczony dla trzech grup użytkowników:

- » **Comarch Mobilny Menadżer** – przeznaczony dla osób zarządzających firmą, umożliwia szybki i intuicyjny wgląd do najważniejszych raportów na temat sytuacji przedsiębiorstwa,
- » **Comarch Mobilny Sprzedawca** – dedykowany przedstawicielom handlowym, zapewnia wsparcie rozległych struktur sprzedaży,
- » **Comarch Mobilny Magazynier** – przeznaczony dla pracowników działu logistyki.

Comarch Mobile współpracuje z Comarch OPT!MA, Comarch CDN XL oraz Comarch ALTUM.

**Comarch Business Intelligence** to nowoczesny system, oparty o technologię hurtowni danych, przeznaczony dla dużych i średnich firm. Jego zadaniem jest wspieranie procesów decyzyjnych oraz obsługa zadań związanych z raportowaniem. System może integrować dane z wielu różnych źródeł, pozwalając na ich wykorzystanie w zrozumiałym biznesowo, wielowymiarowym modelu. Produkt wdrażany jest we wszystkich sektorach gospodarki, nie wykluczając bankowości, ubezpieczeń czy energetyki. Wybrane wdrożenia: BP Europa SE, ENION, PKM DUDA, Stock Polska, Atlantic, DnB NORD Polska S.A.

**iBard24** (iBard24.pl) to narzędzie do backupu i archiwizacji danych online, dzięki któremu dane te są wirtualnie dostępne z dowolnego miejsca na świecie, 24 godziny na dobę. Produkt oferowany jest w modelu SaaS, co zapewnia szybsze uruchomienie i wdrożenie systemu, mniejsze koszty, brak nakładów finansowych na infrastrukturę IT, a później jej obsługę. iBard24 może pełnić zarówno rolę dysku internetowego, jak i kompleksowego narzędzia do profesjonalnego backupu strategicznych dla klienta danych. Oferta skierowana jest do każdego odbiorcy indywidualnego oraz przedsiębiorcy, który chce w sposób bezpieczny przechowywać swoje dane. iBard24 jest także dostępny w wersji stacjonarnej (iBard24 BOX), dzięki której przedsiębiorcy mogą zabezpieczać dane w sieci lokalnej poprzez automatyczny backup na własne serwery.

**iKsięgowość24** (iKsięgowość24.pl) to unikatowa usługa rachunkowo-księgowa stworzona dla małych firm. Powstała ona z myślą o przedsiębiorcach szukających profesjonalnej obsługi księgowej w korzystnej cenie. Dzięki iKsięgowość24 przedsiębiorcy mogą skupić całą swą energię na prowadzeniu i rozwijaniu firmy, obsługując księgową pozostawiając sprawdzonym biurom rachunkowym.

**Comarch iSklep24** to e-sklep współpracujący z każdym systemem Comarch do zarządzania: Comarch OPT!MA, Comarch iOPT!MA24, Comarch CDN XL lub Comarch ALTUM. Rozwiązanie wspierające sprzedaż przez Internet zawiera w sobie szereg funkcjonalności pozwalających skutecznie promować ofertę handlową w Internecie, szerzej opisać wystawione w witrynie sklepowej towary oraz szybciej obsługiwać złożone przez klientów zamówienia. Jako jedyne oprogramowanie dla sklepów internetowych jest zintegrowane z iGaleria24.

**iGaleria24** (iGaleria24.pl) – unikatowa internetowa galeria handlowa stworzona przez Comarch. Dzięki iGaleria24 właściciele sklepów

internetowych lub oprogramowania do zarządzania Comarch uzyskują możliwość prezentacji swojego sklepu i towarów w serwisie, ich promocję oraz pozycjonowanie w Internecie oraz pozyskują nowych klientów kupujących w sieci. Dodatkowo, dla firm zewnętrznych istnieje możliwość reklamy własnych towarów i usług na portalu.

**iFaktury24** (iFaktury24.pl wersja beta) – nowoczesne oprogramowanie dostępne w modelu usługowym (SaaS), przeznaczone do obsługi sprzedaży – serwis cechuje wyjątkowa ergonomia oraz współpraca z innymi systemami Comarch. iFaktury24 pozwalają na szybkie wystawienie prostych dokumentów handlowych oraz bezpieczne wysłanie ich drogą elektroniczną do wybranego biura rachunkowego, obsługującego daną firmę.

**Systemy Comarch Software und Beratung AG** to linia systemów ERP oraz finansowo-księgowych dla małych i średnich przedsiębiorstw na rynku niemieckojęzycznym:

- » **Comarch Semiramis ERP** – system ERP nowej generacji, dla aktywnych przedsiębiorstw działających na rynkach międzynarodowych i z wykorzystaniem Internetu. Dysponuje ergonomicznym interfejsem użytkownika, wbudowanym modulem WorkFlow oraz jest zoptymalizowany do jak najlepszego odzwierciedlenia procesów biznesowych oraz struktury organizacji,
- » **Comarch Semiramis Accounting** – system finansowo-księgowy nowej generacji, rozwijany jako uzupełnienie systemu Semiramis, umożliwiający kompletne zarządzanie finansami nowoczesnego przedsiębiorstwa,
- » **Comarch SoftM Suite** – klasyczny system ERP, oferujący sprawdzone i dopasowane do specyfiki branżowej rozwiązania funkcjonalne dla szerokiego grona użytkowników. Zawiera również certyfikowany, rozbudowany system finansowo-księgowy, dysponujący modułami controllingu i elektronicznej archiwizacji dokumentów, umożliwiającą pracę w środowisku międzynarodowym, także z uwzględnieniem różnych standardów rachunkowości (US GAAP, IFRS),
- » **Comarch Schilling** - klasyczny system finansowo-księgowy,
- » **Comarch DKS** – system finansowo-księgowy rozwinięty dla klientów z rynku austriackiego, wyposażony także w moduł controllingowy oraz HR,
- » **Comarch Topas** – system dedykowany do obsługi HR i rozliczeń pracowniczych, wspomagający zarządzanie czasem pracy i procesami rekrutacyjnymi
- » **Infostore/DMS** – system do elektronicznej archiwizacji i zarządzania dokumentami, umożliwiającą wprowadzenie w przedsiębiorstwie w pełni elektronicznego obiegu dokumentów.



# SEKTOR USŁUGI

Sektor Usługi oferuje swoje produkty i usługi m.in. branży Retail&FMCG, paliwowej, lotniczej, logistycznej, DIY, farmaceutycznej, elektro-technicznej, ale także finansowej, telekomunikacyjnej oraz administracji publicznej i samorządowej. Pracownicy sektora realizują obecnie projekty na 3 kontynentach, w ponad 30 krajach. Sektor Usługi zatrudnia ponad pół tysiąca osób zlokalizowanych w biurach od Szanghaju i Ho Chi Minh (Wietnam), poprzez Moskwę, Kijów, Lwów, oczywiście Polskę, Drezno, Frankfurt nad Menem, Düsseldorf, Lille aż po Chicago (USA).

## Kluczowe produkty i kompetencje

**Comarch ECOD** - zaawansowana platforma, która umożliwia klientom wymianę dokumentów elektronicznych (Comarch ECOD Operator, ECOD Archiwum, ECOD Tracker) oraz zarządzanie sprzedażą (Comarch ECOD Agent 2.0, ECOD Dystrybucja, ECOD Business Portal). Comarch ECOD działa w 30 krajach i obsługuje ponad 13 tysięcy klientów. W 2010 roku platforma ECOD pośredniczyła w wymianie około 120 milionów dokumentów. ECOD jest liderem elektronicznej wymiany dokumentów w Polsce, na Ukrainie i w Rosji. Comarch ECOD sukcesywnie wchodzi na nowe rynki i pozyskuje nowe branże. Od połowy 2009 działa w Wietnamie, intensywnie rozwija także działalność w krajach niemieckojęzycznych (Niemcy, Austria, Szwajcaria) oraz we Francji. Europa Zachodnia jest obecnie strategicznym obszarem rozwoju dla Comarch ECOD. W tym regionie obsługiwanych jest już kilkuset klientów.

**Comarch Enterprise Marketing Management** – jest to kompleksowe rozwiązanie wspierające pracę działów marketingu oraz działanie systemów lojalnościowych. Obecnie jest to jedno z wiodących rozwiązań tej klasy na świecie. Ponad 95% przychodów generowanych przez ten dział pochodzi z rynków zagranicznych. Projekty są realizowane z powodzeniem w takich krajach jak Niemcy, Austria, Francja, Wielka Brytania, Szwajcaria, Hiszpania, Portugalia, USA, Kanada, Rosja, Ukraina.

**Comarch Travel CRM** - Platforma Comarch Travel CRM to pakiet zintegrowanych aplikacji przeznaczonych dla firm z branży transportowej i turystycznej. Obecnie Comarch realizuje wdrożenia tej aplikacji między innymi w USA, Rosji i Polsce. Klientami Comarch są linie lotnicze i wypożyczalnie samochodów. Główne składowe pakietu to aplikacja do zarządzania programami lojalnościowymi, centrum kontaktu z klientami, system do planowania i przeprowadzania kampanii reklamowych oraz oprogramowanie analityczne. Planowane jest wprowadzenie na rynek dodatkowych pakietów oprogramowania dla lotnisk, przewoźników kolejowych i sieci hotelowych.

**Comarch Infostore ECM** – produkt klasy workflow przeznaczony do zarządzania obiegiem dokumentów. Powstał z połączenia ponad trzynastoletnich doświadczeń wypracowanych w Comarch oraz w szwajcarskiej spółce Solitas, której Comarch stał się właścicielem, przejmując niemiecki SoftM. Solitas dostarczył swoje rozwiązanie do około tysiąca klientów w Szwajcarii, Niemczech oraz Austrii.

**Comarch Infrastruktura IT** – grupuje wszystkie produkty i usługi w zakresie szeroko rozumianej infrastruktury adresowane do wszystkich sektorów rynku. W ramach oferty należy wymienić następujące obszary:

- » **Data Center** – obejmuje wszelkiego rodzaju usługi związane z zarządzaniem infrastrukturą IT w Comarch Data Center. Od najprostszycy usług kolokacji i hostingu, po skomplikowane zarządzanie oraz administrowanie zaawansowanymi środowiskami klientów, zarówno obejmującymi aplikacje Comarch, jak i firm zewnętrznych. Comarch obecnie posiada Data Center w Krakowie oraz Warszawie, oprócz tego realizowane są inwestycje we własne Data Center w Lille (Francja) oraz w Dreźnie (Niemcy).
  - » **Outsourcing IT** – usługi te obejmują możliwość kompleksowego zarządzania całą (lub jej wybranymi elementami) infrastrukturą IT klientów Comarch. Dzięki rozbudowanej sieci partnerów Comarch jest w stanie zapewnić bardzo rygorystyczne SLA (czas dotarcia i naprawy liczony w pojedynczych godzinach) na terenie całej Polski.
  - » **Budowa i outsourcing sieci telekomunikacyjnych** – usługi te obejmują zarówno budowę wszelkiego typu sieci telekomunikacyjnych, jak i możliwość ich administrowania, zarządzania oraz outsourcingowania całości w formie usługowej klientom.
  - » **Bezpieczeństwo** – obejmuje kompleksowe usługi mające na celu zapewnić klientom maksymalnego bezpieczeństwa ich infrastruktury IT, zarówno zlokalizowanej w Comarch Data Center, jak i w siedzibach klientów.
- Contact i Call Center** – jest to zestaw aplikacji oraz usług zapewniających kompleksowe zarządzanie centrami obsługi klientów, zarówno na poziomie sprzętowym, jak i aplikacyjnym.



## Najważniejsi klienci i kontrakty

Sektor Usługi w ciągu ostatnich lat wypracował bardzo dużą grupę prestiżowych klientów. Na szczególną uwagę wśród nich zasługują globalne kontrakty, realizowane w wielu krajach dla globalnych korporacji. Tego typu projekty bardzo znacząco rozwijają ofertę sektora, są sprawdzaniem umiejętności i kwalifikacji. Można do

nich zaliczyć między innymi kontrakt na wdrożenie systemu lojalnościowego dla BP (obejmuje on Polskę, Niemcy, Francję, Wielką Brytanię, Hiszpanię, Portugalię, Austrię) oraz współpracę z Metro Group w zakresie obsługi dokumentów elektronicznych (obejmuje ona Polskę, Rosję, Ukrainę, Węgry, Rumunię, Bułgarię, Turcję, Wietnam).

## Kluczowe rynki, aktywność międzynarodowa

Obecnie już kilkadziesiąt procent przychodów sektora jest realizowanych w ramach projektów międzynarodowych. Kluczowe rynki zagraniczne to DACH (Niemcy, Austria, Szwajcaria), Francja, USA, Rosja i Ukraina. Sektor Usługi realizuje także projekty w takich krajach jak Wielka Brytania, Hiszpania, Portugalia, Węgry, Bułgaria, Rumunia, Turcja, Chiny, Wietnam, Kanada. Od kilku lat konsekwentnie

rozbudowywana jest stała obecność międzynarodowa sektora. Obecnie kilkadziesiąt pracowników na stałe pracuje w oddziałach Comarch w Dreźnie, Düsseldorfie i we Frankfurcie nad Menem, oraz w Lille, Kijowie, we Lwowie, w Moskwie, Chicago, Szanghaju, Ho Chi Minh. Rynki zagraniczne, szczególnie Europa Zachodnia, są strategicznym obszarem rozwoju Sektora Usługi.

## Inwestycje

W celu zapewnienia skutecznej realizacji strategii systematycznego rozwoju rynków zagranicznych Sektor Usługi nieustannie inwestuje. Przedsięwzięcia te są realizowane na różnych poziomach. Główne to:

### Rozwój produktów oraz dostosowanie ich do lokalnych wymagań

Coraz szersza współpraca z wieloma bardzo dojrzałymi klientami, będącymi liderami na swoich rynkach, powoduje, że coraz lepiej są rozumiane potrzeby odbiorców produktów Comarch. Na dodatek procentuje wymiana doświadczeń pomiędzy różnymi branżami i rynkami geograficznymi, na których Sektor Usługi realizuje projekty.

Dzięki gromadzonej i przekazywanej w ten sposób wiedzy jest w stanie tworzyć bardziej innowacyjne i konkurencyjne produkty albo rozwijać stare. Co roku sektor inwestuje wiele milionów PLN w rozwój.

### Budowa infrastruktury na strategicznych rynkach

W celu wsparcia rozwoju biznesu na strategicznych rynkach (Europa Zachodnia) sektor inwestuje łącznie kilkadziesiąt milionów PLN w rozwój infrastruktury we Francji i w Niemczech. W efekcie tych inwestycji będzie dysponować dwoma nowoczesnymi ośrodkami

Data Center oraz pełnym zapleczem biurowym i administracyjnym w Lille i w Dreźnie. Ten aspekt jest nadal bardzo ważny dla wielu potencjalnych klientów na zachodzie Europy.

## Polityka kadrowa: zatrudnianie nowych pracowników zarówno w Polsce, jak i zagranicą

Strategicznym celem jest zbudowanie w Polsce struktury zdolnej do produkcyjnej obsługi rosnącej liczby zleceń z zagranicy. Jednocześnie inwestowane są spore środki w pozyskiwanie i zatrudnianie dobrej jakości pracowników bezpośrednio na rynkach zagranicznych. Celem jest stworzenie mocnych, samodzielnych lokalnych struktur

na strategicznych rynkach, które będą w stanie samodzielnie przeprowadzić pełny proces sprzedażowo – konsultingowy, zrealizować wdrożenie oraz utrzymywać usługi suportowe. W Polsce w celu pozyskiwania wartościowych pracowników nawiązana została współpraca z czołowymi uczelniami technicznymi.

## Marketing

W celu skutecznego przybliżenia potencjalnym klientom oferty, Sektor Usługi, podobnie jak cały Comarch, inwestuje znaczące kwoty w różne formy marketingu. W roku 2010 przedstawiciele sektora obecni byli na wielu prestiżowych konferencjach od Azji przez USA, Wielką Brytanię, Francję, Niemcy, Polskę po Rosję i Ukrainę. Oferta sektora przedstawiona została między innymi na Loyalty World (Londyn, Wielka Brytania), World Low Cost Airlines Congress (Londyn, Wielka Brytania), Loyalty 2010 (Kuala Lumpur, Malezja), CeBIT (Hanower, Niemcy), China'10 Live (Szanghaj, Chiny), Airlines Profitability Conference (Buenos Aires, Argentyna). Udział

w tych konferencjach pozwolił pozyskać bardzo wiele bezcennych kontaktów i zaowocował konkretnymi umowami. Sektor inicjuje także wiele własnych wydarzeń biznesowych. Odbywają się one zarówno w Polsce, jak i poza granicami kraju (np. w 2010 roku w Barcelonie odbyła się konferencja dedykowana klientom Comarch korzystającym z systemów lojalnościowych). Ta polityka będzie kontynuowana w 2011 roku. Sektor Usługi coraz częściej jest obecny w prestiżowych publikacjach. Przykładem jest obecność ECOD Operator w światowym raporcie firmy Gartner poświęconym rozwiązaniem EDI.

## Usprawnianie procedur działania

Ze względu na rosnący wolumen biznesu, a tym samym ryzyko operacyjne oraz wymagania klientów z różnych części świata, sektor inwestuje w poprawę jakości pracy. Przejawia się to między innymi w realizacji takich projektów, jak dostosowanie procedur

do wymagań ITIL v3 oraz wdrożenie projektu SAS70. Ich realizacja jest często warunkiem koniecznym i pozwala na ubieganie się o największe kontrakty IT dla globalnych korporacji.

## Cele 2011

Celem Sektora Usługi jest ciągły rozwój biznesu międzynarodowego na strategicznych rynkach. W związku z tym konsekwentnie będą realizowane przedstawione powyżej inwestycje. Sektor Usługi, jak i cały Comarch, ma obecnie olbrzymią szansę na znaczący, jeszcze większy niż do tej pory, wzrost biznesu międzynarodowego. Wynika to między innymi z następujących faktów:

1. Posiadanie konkretnych, sprawdzonych na dojrzałych, zagranicznych rynkach produktów z bardzo dobrymi referencjami.
2. Sektor zatrudnia bardzo duży zespół ludzi, którzy przez ostatnie lata z sukcesem zrealizowali liczne projekty.
3. Połączenie dwóch powyższych faktów powoduje, że sektor jest w stanie dać klientom na najbardziej dojrzałych rynkach

bardzo dobrą jakość, często dużo lepszą niż mogą zaoferować globalne korporacje IT.

4. Comarch dysponuje nadal przewagą kosztową w stosunku do firm IT z zachodniej Europy albo USA. Na dodatek jest to przewaga konkurencyjna oparta na zdrowych fundamentach. Coraz mniej wynika ona z faktu, że informatycy w Polsce zarabiają mniej niż koledzy w Europie Zachodniej (bo biorąc pod uwagę koszty życia coraz częściej nie jest to prawdą). Wynika to przede wszystkim z faktu, że Comarch posiada zdrową i efektywną strukturę organizacyjną, pozwalającą sprawnie weryfikować efekty pracy, promować zespoły i osoby realizujące postawione im zadania.

5. Posiadanie niezbędnego doświadczenia oraz infrastruktury, jak również rozwinięte struktury biznesowe na kluczowych rynkach. Sektor będzie cały czas konsekwentnie inwestować

w rozwój zwłaszcza infrastruktury. To znacząco uwiarygodnia w oczach klientów z Niemiec, Francji czy Austrii.

6. Brand Comarch jest coraz bardziej znany. Sektor Usługi będzie nadal konsekwentnie inwestować w marketing.

## PRODUKTY I ROZWIĄZANIA SEKTORA USŁUGI

### ECOD

**Comarch ECOD Operator** to kompleksowe rozwiązanie typu EDI (Electronic Document Interchange), umożliwiające automatyczną wymianę informacji i dokumentów handlowych, np. zamówień, faktur czy raportów sprzedaży w formie dokumentu elektronicznego zgodnego z powszechnymi (GS1).

Oferta Comarch ECOD Operator, obecnie używanego przez ponad 13 000 użytkowników z 30 krajów, kierowana jest do wszystkich podmiotów zainteresowanych zastąpieniem dokumentów papierowych ich elektronicznymi odpowiednikami. Obecnie rozwiązanie jest najczęściej wykorzystywane przez firmy z branży Retail & FMCG, DIY, paliwowej, farmaceutycznej czy logistycznej.

W zależności od potrzeb danej firmy, rozwiązanie umożliwia wymianę dokumentów poprzez aplikację webową (Comarch ECOD WWW), jak również integrację z różnymi systemami informatycznymi.

**Comarch ECOD Archiwum** jest modulem służącym do przechowywania dokumentów elektronicznych (e-archiwum). Comarch ECOD Archiwum przechowuje nie tylko e-faktury, ale również pozwala na ewidencjonowanie dowolnych typów dokumentów, np. zamówienia, awiza wysyłki, potwierdzenia dostawy. Funkcjonalność aplikacji umożliwia, między innymi, wyszukiwanie historycznych dokumentów według różnorodnych kryteriów i podgląd do ich wersji czytelnej, jak również monitorowanie operacji na tych dokumentach w zależności od nadanych praw użytkownika.

**Comarch ECOD eDOC24** to rozwiązanie zaprojektowane do obsługi faktur (oraz innych typów dokumentów elektronicznych) w technologii podpisu cyfrowego. W ramach usługi Comarch ECOD eDOC24 nasi klienci otrzymują narzędzie wspierające zarówno proces wystawiania dokumentów elektronicznych (obsługa podpisu elektronicznego po stronie Wystawcy lub upoważnionego pracownika Comarch), jak również proces udostępniania dokumentów do Odbiorcy (różnorodne kanały komunikacyjne), a także proces archiwizacji

dokumentów przez ustawowy okres (archiwizacja dokumentów dla Wystawcy jak i Odbiorcy).

**Comarch ECOD Data Share** to narzędzie umożliwiające klientom przesyłającym dokumenty elektroniczne za pomocą platformy Comarch ECOD Operator na swobodne wykorzystanie informacji zawartych w tych dokumentach. Aplikacja pozwala na szybki dostęp do kluczowej informacji (np. poziomie dostaw, przepływie dokumentów powiązanych).

**Comarch ECOD Tracker** to rozwiązanie, które umożliwia bieżącą kontrolę ruchu dokumentów elektronicznych wymienianych z partnerami biznesowymi.

**Comarch ECOD SA2 Produkty** to wspólne rozwiązanie dostarczane przez Comarch oraz SA2 Worldsync Polska, umożliwiające globalną synchronizację danych produktowych pomiędzy producentami a sieciami handlowymi za pośrednictwem Globalnej Sieci Synchronizacji Danych (Global Data Synchronization Network – GDSN).

**Comarch ECOD EMCS** to moduł pozwalający na efektywną integrację z systemem EMCS PL (ang. Excise Movement and Control System) – skierowany jest do podmiotów uczestniczących w przemieszczaniu wyrobów akcyzowych (np. wyroby alkoholowe, tytoniowe, energetyczne) w procedurze zawieszenia poboru akcyzy. Wykorzystanie modułu Comarch ECOD EMCS umożliwia wymianę kilkunastu komunikatów, które są niezbędne w wymianie produktów akcyzowych (m.in. dokument e-AD, projekt e-AD, anulowanie e-AD, raport odbioru).

**Comarch ECOD Agent 2.0** to kompleksowy system wsparcia sprzedaży klasy SFA, zapewniający pełną obsługę punktu sprzedaży przez mobilnych pracowników terenowych.

**Comarch ECOD Dystrybucja** to usługa komunikacyjno-raportująca, która umożliwia codzienne, automatyczne raportowanie do producenta kluczowych informacji z tradycyjnego kanału sprzedaży.

**Comarch ECOD Business Portal** to platforma B2B zapewniająca kompleksową komunikację, raportowanie oraz realizację przez partnerów biznesowych działań związanych z merchandisingiem i sprzedażą.

## Systemy zarządzania dokumentami – Comarch INFOSTORE ECM

### Comarch INFOSTORE ECM

to narzędzie z obszaru Enterprise Content Management, które w kompleksowy sposób pozwala zapanować nad kapitałem informacyjnym przedsiębiorstwa zgromadzonym w dokumentach biznesowych. Uniwersalne narzędzie zapewnia przechwytywanie i archiwizację dowolnych dokumentów, prace na nich, bezpiecznie wyszukiwanie oraz wsparcie procesów biznesowych z nimi skojarzonych. Elastyczność platformy pozwala na bazie konfiguracyjnych mechanizmów na budowanie modułów biznesowych do wsparcia konkretnych obszarów biznesu, jak: procesowanie dokumentów

finansowych, klienckich czy pracowniczych. Dzięki wykorzystaniu INFOSTORE ECM podnosząc bezpieczeństwo, skraca się czas dostępu do informacji, przyspiesza się procesy biznesowe i podnosi jakość podejmowanych w nich decyzji. Platforma powstała jako wynik owocnej współpracy szwajcarsko-polskiej. Jest kontynuacją znanej od 20 lat na rynku Niemiec, Austrii i Szwajcarii linii produktów INFOSTORE wzbogaconą 15 letnim doświadczeniem Comarch jako partnera Filenet (później IBM Filenet) w Polsce.

### Comarch ECM Professional Services

to grupa usług doradczych, wdrożeniowych oraz suportowych z obszaru Enterprise Content Management dla klientów posiadających lub wdrażających rozwiązania zbudowane o produkty IBM Filenet. 15 lat doświadczenia na rynku polskim i współpraca z takimi klientami jak ING BANK ŚLĄSKI, AXA, CITI BANK HANDLOWY,

PTC, POLKOMTEL, DIALOG, KGHM czy NASK pozwala naszym klientom korzystać z najlepszych praktyk. Portfolio usług profesjonalnych w zakresie ECM zostało uzupełnione o ofertę dla firm stawiających na portalową technologię MS Sharepoint. Do naszych klientów w tym obszarze należą m.in. Górażdże Cement czy Nestle Waters.

## Rozwiązania lojalnościowe

**Comarch Enterprise Marketing Management** to zestaw aplikacji służących do wsparcia działań marketingowych. CEMM został opracowany w celu udostępnienia w ramach jednej platformy wszystkich narzędzi, niezbędnych do skutecznego prowadzenia działań marketingowych przez firmy operujące na konkurencyjnych i szybko ewoluujących rynkach. W skład Platformy CEMM wchodzi następujące rozwiązania:

» **Comarch Loyalty Management** to rozbudowana, a zarazem elastyczna platforma biznesowa do obsługi pojedynczych i multipartnerskich programów lojalnościowych.

» **Comarch Campaign Management** – system pozwala na prowadzenie zautomatyzowanych, wieloetapowych kampanii marketingowych, oraz ułatwia zarządzanie działaniami marketingowymi nawet w największych przedsiębiorstwach.

» **Comarch Smart Analytics** to rozwiązanie, które dostarcza informacji niezbędnych w procesie podejmowania decyzji w przedsiębiorstwie, opartych zarówno o analizę już posiadanych danych, jak i wykorzystanie modeli matematycznych do tworzenia predykcji i prognoz

**Comarch Travel CRM** to pakiet zintegrowanych aplikacji wspierających kompleksowo relacje firm z branż transportu i turystyki z klientami. Główne składowe pakiety to aplikacja do zarządzania programami lojalnościowymi, centrum kontaktu, system do planowania i przeprowadzania kampanii reklamowych oraz oprogramowanie analityczne. Dodatkowo, platforma Comarch Travel CRM jest każ-

dorazowo profilowana pod indywidualne potrzeby każdej z gałęzi transportu z uwzględnieniem jej ekonomiki i najnowszych trendów rynkowych. Planuje się wprowadzenie na rynek indywidualnych pakietów dla linii lotniczych, lotnisk, przewoźników kolejowych, sieci hotelowych oraz wypożyczalni aut.

## Infrastuktura IT

### Rozwiązania Data Center i Managed Services

**Comarch Hosting** – jest zaawansowaną usługą, w ramach której klient otrzymuje wysokowydajną i niezawodną platformę sprzętowo-programową zarządzaną oraz administrowaną w bezpiecznym środowisku Comarch Data Center.

**Comarch Wirtualne Serwery** – to usługa polegająca na oferowaniu klientom wirtualnych platform IT, pozwalających realizować procesy biznesowe. Dzięki zastosowaniu środowiska wirtualnego bazującego na infrastrukturze Comarch Data Center klienci otrzymują optymalne kosztowo, wysokiej jakości środowisko informatyczne.

**Comarch Disaster Recovery** – celem tej usługi jest zabezpieczenie biznesu klienta poprzez udostępnienie przez Comarch zapasowego centrum komputerowo-biurowego, które przejmuje funkcje środowiska produkcyjnego na wypadek nieoczekiwanych wydarzeń i związanych z nimi przerw w działalności operacyjnej systemów informatycznych.

**Comarch Integracja IT** – usługa ta obejmuje kompleksowe projektowanie rozwiązań sprzętowo-programowych, stanowiących platformę dla aplikacji autorstwa Comarch oraz dla systemów obcych. Stosowane rozwiązania integrują różne systemy informatyczne w sposób umożliwiający sprawną wymianę danych między nimi, co pozwala na poprawienie efektywności, zwiększenie przepływu informacji, zapewnienie ciągłości i stabilności pracy, zoptymalizowanie wykorzystania zasobów.

**Comarch IT Managed Services** – są to kompleksowe proaktywne usługi wsparcia klienta w procesach planowania, implementacji i utrzymania rozwiązań IT. Oferowane rozwiązania zawierają pełną asystę doradczą, konsultacyjną oraz inżynierską przy opracowywaniu strategii rozwoju, projektowaniu nowych systemów, rozbudowie i reorganizacji infrastruktury. Przeprowadzamy audyty funkcjonalności, wydajności oraz efektywności procesów i wykorzystania zasobów.

### Rozwiązania sieciowe i telekomunikacyjne

**Comarch Globalne Sieci WAN** – jest to usługa polegająca na powierzeniu wykwalifikowanej firmie zewnętrznej odpowiedzialności za platformę komunikacyjną umożliwiającą komunikację i transmisję danych. W ramach Globalnych Sieci WAN Comarch świadczy kompleksowe usługi w zakresie budowy oraz administracji rozległych sieci transmisji danych (WAN) i implementacji rozwiązań sieciowych na terenie całego kraju i poza jego granicami.

**Comarch Akceleracja WAN** – jest to rozwiązanie, pozwalające zmniejszyć ruch w ramach sieci WAN, zapewnić wysoką wydajność aplikacji, umożliwić konsolidację oraz zapewnić skuteczną ochronę danych. Akceleracja jest alternatywą dla konieczności zwiększania przepustowości łącz danych.

**Comarch Sieci LAN** – realizacja zaawansowanych struktur sieci LAN w obszarze urzędzeń aktywnych (optymalizacja, rozbudowa, administracja i monitoring).

**Comarch Broadband Networks** – są to kompleksowe szerokopasmowe rozwiązania sieciowe (WiFi/WiMax) zapewniające multimedialną transmisję danych i głosu dla instytucji publicznych. Obejmuje szeroki zakres usług od zdefiniowania oraz opracowania projektu sieciowego, poprzez optymalizację, aż po wdrożenie.

## Bezpieczeństwo i ochrona danych

**Comarch Bezpieczna Firma** – w ramach pakietu Bezpieczna Firma proponujemy kompleksowe rozwiązania do bezpiecznego korzystania z Internetu oraz ochrony informacji korporacyjnych. W skład tego pakietu wchodzi następujące produkty:

**Comarch Bezpieczny Internet** – grupa produktów pozwalających na bezpieczne korzystanie z zasobów Internetu: zapory ogniowe (firewalle) i systemy wykrywania włamań (IPS), ochrona serwerów poczty elektronicznej (systemy antywirusowe, antyspamowe), kontrola dostępu do stron www.

**Comarch Ochrona Informacji** – grupa rozwiązań obejmująca: szyfrowanie dysków i nośników zewnętrznych (pendrive, płyty CD/DVD) oraz systemy chroniące przed nieuprawnionym wyciekiem danych DLP (ang. Data Leak Prevention).

**Comarch Mobilny Biznes** – jest to rozwiązanie skierowane do firm i instytucji, które wymagają prostego dla użytkowników, bezpiecznego mechanizmu zdalnego dostępu z dowolnego miejsca do wewnętrznych systemów informatycznych dla pracowników mobilnych, partnerów handlowych, podwykonawców, filii i oddziałów.

**Comarch Zarządzanie Bezpieczeństwem** – grupa usług pozwalająca na skuteczne, profesjonalne i bezproblemowe zarządzanie

bezpieczeństwem IT w firmie, które obejmują: wdrożenia, monitoring, zarządzanie, serwis oraz utrzymanie, usługi doradcze.

**Comarch Kontrola Bezpieczeństwa** – w tej grupie usług znajdują się następujące elementy:

**Testy Penetracyjne** – seria kontrolowanych prób przełamania systemu teleinformatycznego przez grupę wykwalifikowanych i upoważnionych osób, poprzez symulowanie próby włamania do systemu.

**Audyty Bezpieczeństwa** – przegląd konfiguracji urządzeń, systemów oraz obowiązujących procedur pod kątem przestrzegania standardów bezpieczeństwa, dobrych praktyk i wytycznych polityki bezpieczeństwa.

**Polityki Bezpieczeństwa** – określa w spójny oraz precyzyjny sposób reguły i procedury, na podstawie których konkretna organizacja zarządza, a także buduje systemy oraz zasoby informatyczne i informacyjne. Wynikiem wdrożenia polityki są określone metody zarządzania, procedury, a także wymagania konieczne do zapewnienia w organizacji ochrony informacji na właściwym poziomie.

## Outsourcing zarządzania IT

**Comarch Kompleksowa Obsługa IT** – jest to usługa zarządzania środowiskiem IT, w której klient przekazuje w utrzymanie Comarch całość infrastruktury informatycznej lub powierza kontrolę nad wybranymi obszarami IT, np. zarządzanie wybranymi aplikacjami, środowiskiem sieciowym, infrastrukturą internetową czy infrastrukturą end-user. W ramach tego rozwiązania znajduje się również Service Desk, stanowiący pierwszą pomoc użytkownikowi końcowemu, obejmujący obsługę zgłoszeń serwisowych, monitorowanie

systemów – 24/7/365, zdalne usuwanie awarii. Usługa zarządzania świadczona przez Comarch tworzona jest na podstawie zbiorów dobrych praktyk ITIL.

**Comarch Obsługa End-User** – Standardowo w ich skład wchodzi zarządzanie stacjami roboczymi, serwerami grup roboczych, peryferiami (drukarki, faksy) oraz okablowaniem telefonicznym.



# SPRAWOZDANIE FINANSOWE

# ANALIZA FINANSOWA GRUPY COMARCH ZA 2010 ROK

Wartość aktywów Grupy na koniec 2010 roku wzrosła o 8,2 % w stosunku do roku 2009 (z poziomu 895,1 mln zł do 968,1 mln zł), co jest związane przede wszystkim ze wzrostem aktywów obrotowych (o 14,9 %). Wzrost aktywów obrotowych o 71,2 mln zł jest w dużym stopniu wynikiem wzrostu należności krótkoterminowych o 29,6 % z 221,9 mln zł do 287,7 mln zł. Wpływ na wartość aktywów obrotowych ma także wzrost zapasów o 16,6 mln zł, tj. 50,3 %. Wzrost wartości obu pozycji ma związek ze zwiększoną sprzedażą w czwartym kwartale 2010 roku. Udział pozostałych pozycji aktywów obrotowych w strukturze aktywów ogółem utrzymał się na porównywalnym do ubiegłorocznego poziomie. Aktywa trwałe odnotowały wzrost w wysokości 4,7 mln zł w porównaniu do ubiegłego roku. Ich wzrost o 1,1 % jest efektem wzrostu o 19,4 mln zł tj. o 7,6% wartości rzeczowych aktywów trwałych przy jednoczesnym spadku wartości firmy oraz wartości niematerialnych i prawnych (m.in. w wyniku odpisu z tytułu utraty wartości firmy powstałej z przejęcia Comarch Software und Beratung AG). Udział poszczególnych pozycji aktywów trwałych utrzymuje się na poziomie porównywalnym do 2009 roku.

<b>AKTYWA</b>	<b>31 grudnia 2010</b>	<b>%</b>	<b>31 grudnia 2009</b>	<b>%</b>	<b>2010/2009</b>	<b>%</b>
<b>Aktywa trwałe</b>						
Rzeczowe aktywa trwałe	275 663	28,5%	256 306	28,6%	19 357	7,6%
Wartość firmy	37 155	3,8%	42 697	4,8%	-5 542	-13,0%
Pozostałe wartości niematerialne*	79 106	8,2%	92 412	10,3%	-13 306	-14,4%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe*	187	0,0%	333	0,0%	-146	-43,8%
Inwestycje w jednostkach stowarzyszonych	172	0,0%	447	0,1%	-275	-61,5%
Inwestycje pozostałe	1 106	0,1%	106	0,0%	1 000	943,4%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	23 725	2,5%	19 633	2,2%	4 092	20,8%
Pozostałe należności	1 237	0,1%	1 745	0,2%	-508	-29,1%
	<b>418 351</b>	<b>43,2%</b>	<b>413 679</b>	<b>46,2%</b>	<b>4 672</b>	<b>1,1%</b>
<b>Aktywa obrotowe</b>						
Zapasy	49 621	5,1%	33 008	3,7%	16 613	50,3%
Należności handlowe oraz pozostałe należności	287 688	29,7%	221 901	24,8%	65 787	29,6%
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	217	0,0%	382	0,0%	-165	-43,2%
Należne przychody z tytułu kontraktów długoterminowych	9 112	1,0%	8 507	1,0%	605	7,1%
Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży	2 491	0,3%	10 291	1,2%	-7 800	-75,8%
Pozostałe aktywa finansowe wyceniane wg wartości godziwej – instrumenty pochodne	383	0,0%	398	0,0%	-15	-3,8%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	200 242	20,7%	204 075	22,8%	-3 833	-1,9%
	549 754	56,8%	478 562	53,5%	71 192	14,9%
Aktywa klasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży	0	0,0%	2 865	0,3%	-2 865	-100,0%
<b>Aktywa razem</b>	<b>968 105</b>	<b>100,0%</b>	<b>895 106</b>	<b>100,0%</b>	<b>72 999</b>	<b>8,2%</b>

\* W 2010 roku zmieniono sposób prezentacji rozliczeń biernych kosztów. Analogiczne dane za rok poprzedni doprowadzono do porównywalności.



<b>PASYWA</b>	<b>31 grudnia 2010</b>	<b>%</b>	<b>31 grudnia 2009</b>	<b>%</b>	<b>2010/2009</b>	<b>%</b>
<b>KAPITAŁ WŁASNY</b>						
<b>Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy Spółki</b>						
Kapitał zakładowy	8 051	0,8%	7 960	0,9%	91	1,1%
Pozostałe kapitały	140 441	14,5%	137 798	15,4%	2 643	1,9%
Różnice kursowe	10 058	1,0%	10 684	1,2%	-626	-5,9%
Zysk netto za okres bieżący	43 717	4,5%	32 306	3,6%	11 411	35,3%
Niepodzielony wynik finansowy	372 680	38,5%	348 522	38,9%	24 158	6,9%
	<b>574 947</b>	<b>59,4%</b>	<b>537 270</b>	<b>60,0%</b>	<b>37 677</b>	<b>7,0%</b>
Udziały mniejszości	9 242	1,0%	17 046	1,9%	-7 804	-45,8%
<b>Kapitał własny razem</b>	<b>584 189</b>	<b>60,3%</b>	<b>554 316</b>	<b>61,9%</b>	<b>29 873</b>	<b>5,4%</b>
<b>ZOBOWIĄZANIA</b>						
<b>Zobowiązania długoterminowe</b>						
Kredyty i pożyczki	84 804	8,7%	82 823	9,3%	1 981	2,4%
Zobowiązania z tyt. odroczonego podatku dochodowego	50 276	5,2%	53 498	6,0%	-3 222	-6,0%
Rezerwy na pozostałe zobowiązania i obciążenia	572	0,1%	2 298	0,2%	-1 726	-75,1%
	135 652	14,0%	138 619	15,5%	-2 967	-2,1%
<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>						
Zobowiązania handlowe oraz pozostałe zobowiązania*	149 812	15,5%	118 068	13,2%	31 744	26,9%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	3 386	0,3%	1 347	0,2%	2 039	151,4%
Zobowiązania z tytułu kontraktów długoterminowych	7 452	0,8%	7 653	0,9%	-201	-2,6%
Kredyty i pożyczki	13 089	1,4%	12 899	1,4%	190	1,5%
Rezerwy na pozostałe zobowiązania i obciążenia*	74 525	7,7%	62 204	6,9%	12 321	19,8%
	<b>248 264</b>	<b>25,7%</b>	<b>202 171</b>	<b>22,6%</b>	<b>46 093</b>	<b>22,8%</b>
<b>Zobowiązania razem</b>	<b>383 916</b>	<b>39,7%</b>	<b>340 790</b>	<b>38,1%</b>	<b>43 126</b>	<b>12,7%</b>
<b>Razem kapitał własny i zobowiązania</b>	<b>968 105</b>	<b>100,0%</b>	<b>895 106</b>	<b>100,0%</b>	<b>72 999</b>	<b>8,2%</b>

\* W 2010 roku zmieniono sposób prezentacji rozliczeń biernych kosztów. Analogiczne dane za rok poprzedni doprowadzono do porównywalności.

W 2010 roku struktura pasywów Grupy Comarch nie uległa znaczącym zmianom w stosunku do 2009 roku. Kapitał własny wzrósł w 2010 roku o 5,4 %, głównie w rezultacie uwzględnienia zysku netto wypracowanego w 2010 roku. Udział kapitału własnego w strukturze pasywów jest na porównywalnym poziomie do ubiegłego roku (60,3% wobec 61,9 % w 2009 roku). Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania stanowiły 39,7 % pasywów wobec 38,1 % rok wcześniej. Można tutaj zaobserwować, podobnie jak w roku poprzednim, wzrost zobowiązań krótkoterminowych (o 46,1 mln zł w 2010 roku), który wynika przede wszystkim ze wzrostu stanu zobowiązań handlowych (o okresie wymagalności głównie do 12 miesięcy). Pozostałe pozycje zobowiązań i rezerw na zobowiązania pozostały na ubiegłorocznym poziomie. Ich udział również nie uległ znaczącym zmianom.

W 2010 roku przychody ze sprzedaży Grupy Comarch wzrosły o 4,4 %, czyli o 32 mln zł w porównaniu do roku ubiegłego. Zysk z działalności operacyjnej osiągnął wartość 24,8 mln zł i wzrósł o 72,7 % zł w porównaniu do 2009 roku, natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy Spółki w 2010 roku wzrósł wobec roku poprzedniego o 35,3 %.

	12 miesięcy 2010	%	12 miesięcy 2009	%	2010/2009	%
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>761 361</b>	<b>100,0%</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	31 958	4,4%
Koszty sprzedanych produktów, usług, towarów i materiałów	-585 197	-76,9%	-590 718	-81,0%	5 521	-0,9%
<b>Zysk brutto</b>	<b>176 164</b>	<b>23,1%</b>	<b>138 685</b>	<b>19,0%</b>	37 479	27,0%
Pozostałe przychody operacyjne	4 657	0,6%	8 236	1,1%	-3 579	-43,5%
Koszty sprzedaży i marketingu	-84 277	-11,1%	-70 794	-9,7%	-13 483	19,1%
Koszty ogólnego zarządu	-52 974	-7,0%	-51 849	-7,1%	-1 125	2,2%
Utrata wartości firmy	-5 542	-0,7%	0	0,0%	-5 542	-100,0%
Pozostałe koszty operacyjne	-13 209	-1,7%	-9 905	-1,4%	-3 304	33,4%
<b>Zysk operacyjny</b>	<b>24 819</b>	<b>3,3%</b>	<b>14 373</b>	<b>2,0%</b>	10 446	72,7%
Koszty finansowe - netto	200	0,0%	4 562	0,6%	-4 362	-95,6%
Udział w zyskach/(stratach) jednostek stowarzyszonych	-40	0,0%	-470	-0,1%	430	-91,5%
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>24 979</b>	<b>3,3%</b>	<b>18 465</b>	<b>2,5%</b>	6 514	35,3%
Podatek dochodowy	-1 022	-0,1%	7 969	1,1%	-8 991	-112,8%
<b>Zysk netto za okres</b>	<b>23 957</b>	<b>3,2%</b>	<b>26 434</b>	<b>3,6%</b>	-2 477	-9,4%
W tym:						
<b>Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Spółki</b>	<b>43 717</b>	<b>5,7%</b>	<b>32 306</b>	<b>4,4%</b>	11 411	35,3%
Zysk/Strata netto przypadająca na udziałowców mniejszościowych	-19 760	-2,6%	-5 872	-0,8%	-13 888	236,5%

Analiza rentowności Comarch SA w 2010 roku wykazuje znaczną poprawę marży na sprzedaży (z 19,01% w 2009 roku na 23,14 %). Wzrósł również poziom rentowności operacyjnej roku z 1,97 % do poziomu 3,26 % oraz poziom rentowności netto z 4,43 % do 5,74 %.

<b>Analiza rentowności</b>	<b>31 grudnia 2010</b>	<b>31 grudnia 2009</b>	<b>31 grudnia 2008</b>	<b>31 grudnia 2007</b>
Marża na sprzedaży	23,14%	19,01%	21,39%	22,43%
Rentowność sprzedaży na działalności operacyjnej	3,26%	1,97%	6,55%	7,57%
Rentowność sprzedaży brutto	3,28%	2,53%	34,88%	7,83%
Rentowność sprzedaży netto	5,74%	4,43%	28,41%	7,36%

# Opinia niezależnego biegłego Rewidenta

dla Walnego Zgromadzenia oraz Rady Nadzorczej Grupy Kapitałowej COMARCH, w której jednostką dominującą jest spółka COMARCH SA

Przeprowadziliśmy badanie skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej COMARCH z siedzibą w Krakowie, na które składa się:

- » skonsolidowany bilans sporządzony na 31 grudnia 2010 roku, który po stronie aktywów i pasywów wykazuje sumę 968.105 tys. zł;
- » skonsolidowany rachunek zysków i strat za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku wykazujący zysk netto w wysokości 23.957 tys. zł;
- » skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku wykazujące całkowity dochód w wysokości 24.709 tys. zł;
- » skonsolidowane zestawienie zmian w kapitale własnym za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku wykazujące wzrost kapitału własnego o kwotę 29.873 tys. zł;
- » skonsolidowany rachunek przepływów pieniężnych za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku wykazujący zmniejszenie stanu środków pieniężnych o kwotę 4.473 tys. zł;
- » dodatkowe informacje i objaśnienia.

Za sporządzenie zgodnego z obowiązującymi przepisami skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz sprawozdania z działalności grupy kapitałowej jest odpowiedzialny Zarząd podmiotu dominującego.

Zarząd oraz członkowie Rady Nadzorczej podmiotu dominującego są zobowiązani do zapewnienia, aby skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz sprawozdanie z działalności grupy kapitałowej spełniały wymagania przewidziane w ustawie z 29 września 1994 roku o rachunkowości (Dz.U. z 2009 roku, nr 152, poz. 1223, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o rachunkowości”.

Naszym zadaniem było zbadanie i wyrażenie opinii o zgodności z wymagającymi zastosowania zasadami (polityką) rachunkowości grupy kapitałowej tego skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz czy rzetelnie i jasno przedstawia ono, we wszystkich istotnych aspektach, sytuację majątkową i finansową, jak też wynik finansowy grupy kapitałowej.

Badanie sprawozdania finansowego przeprowadziliśmy stosownie do postanowień:

- 1) rozdziału 7 ustawy o rachunkowości,
- 2) krajowych standardów rewizji finansowej, wydanych przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów w Polsce.

Badanie skonsolidowanego sprawozdania finansowego zaplanowaliśmy i przeprowadziliśmy w taki sposób, aby uzyskać racjonalną pewność, pozwalającą na wyrażenie opinii o sprawozdaniu. W szczególności badanie obejmowało sprawdzenie poprawności zastosowanych przez jednostki powiązane zasad rachunkowości i znaczących szacunków, sprawdzenie - w przeważającej mierze w sposób wrywkowy - podstaw, z których wynikają liczby i informacje zawarte w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, jak i całościową ocenę tego sprawozdania.

Uważamy, że badanie dostarczyło wystarczającej podstawy do wyrażenia miarodajnej opinii. Naszym zdaniem zbadane skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej COMARCH, obejmujące dane liczbowe i objaśnienia słowne:

- a) przedstawia rzetelnie i jasno wszystkie informacje istotne dla oceny sytuacji majątkowej i finansowej grupy kapitałowej na 31 grudnia 2010 roku, jak też jej wyniku finansowego za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku,
- b) zostało sporządzone, we wszystkich istotnych aspektach prawidłowo, to jest zgodnie z zasadami rachunkowości wynikającymi z Międzynarodowych Standardów Rachunkowości, Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej oraz związanych z nimi interpretacji ogłoszonych w formie rozporządzeń Komisji Europejskiej, a w zakresie nie uregulowanym w tych standardach – stosownie do wymogów ustawy o rachunkowości i wydanych na jej podstawie przepisów wykonawczych,
- c) jest zgodne z wpływającymi na treść skonsolidowanego sprawozdania finansowego przepisami prawa obowiązującymi grupę kapitałową.

Sprawozdanie z działalności grupy kapitałowej jest kompletne w rozumieniu art. 49 ust. 2 ustawy o rachunkowości oraz uwzględnia przepisy rozporządzenia Ministra Finansów z 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa nie będącego państwem członkowskim (Dz.U. z 2009 roku, nr 33, poz. 259 i nr 131, poz. 1080 z późniejszymi zmianami), a zawarte w nim informacje finansowe, pochodzące ze zbadanego skonsolidowanego sprawozdania finansowego są z nim zgodne.

Katowice, 29 kwietnia 2011

**BDO Sp. z o.o.  
ul. Postępu 12  
02-676 Warszawa  
Nr ewidencyjny 3355**



Leszek Kramarczuk  
Członek Zarządu  
Biegły Rewident  
nr ewid. 1920

BDO Sp. z o.o.  
ul. Postępu 12  
02-676 Warszawa  
Nr ewidencyjny 3355  
Przeprowadzający badanie  
i działający w imieniu BDO Sp. z o.o.:

## DANE TELEADRESOWE

## AMERYKA

## Panama

## Comarch Panama Inc

Obarrio, 53<sup>th</sup> Street  
 Hi-Tech Plaza, 8<sup>th</sup> floor, Office A  
 Panama  
 Tel.: +507 263 25 69,  
 Fax: +507 263 25 69

## EUROPA

## Albania

## Comarch S.A Albanian Branch

VeVe Bussiness Center,  
 Bulevardi „Zog I” nr 72  
 Tirana

## Austria

## Comarch Solutions GmbH

Nußdorfer Lände 23  
 1190 Wieden  
 Tel.: +43 1 91066 66

## Comarch Solutions GmbH

Geschäftsstelle Innsbruck  
 Müllerstraße 1  
 6020 Innsbruck

## Comarch Solutions GmbH

Geschäftsstelle Kirchbichl  
 Europastr. 8  
 6322 Kirchbichl

## Belgia

## Comarch AG

Bruksela  
 Avenue Louise 65  
 1050 Bruksela, (Ixelles)  
 Tel.: +32 2 535 78 69,

## Finlandia

## Comarch OY

Tekniikantie 14  
 02150 Espoo

## USA

## Comarch Inc.

10 W. 35th St.  
 Chicago, IL 60616  
 Tel.: + 1 312 469 1100

## Francja

## Comarch SAS

19 avenue Le Corbusier  
 59000 Lille  
 Tel.: +33 3 62 53 49 00

## Comarch R&amp;D SARL

100A Allée Saint-Exupéry  
 38330 Montbonnot Saint-Martin  
 Tel.: +33 4 57 58 23 00

## Softm France SARL

Oberhausbergen

## Niemcy

## Comarch AG

Chemnitzer Str. 50,  
 01187 Drezno  
 Tel.: +49 351 3201 3200,  
 Fax: +49 351 438 97 10  
 E-Mail: info@comarch.de

## Comarch AG

Frankfurt nad Menem  
 Lyoner Straße 20  
 60528 Frankfurt nad Menem  
 Tel.: +49 69 962 37 62 00,  
 E-Mail: info@comarch.de

## Comarch Software und Beratung AG

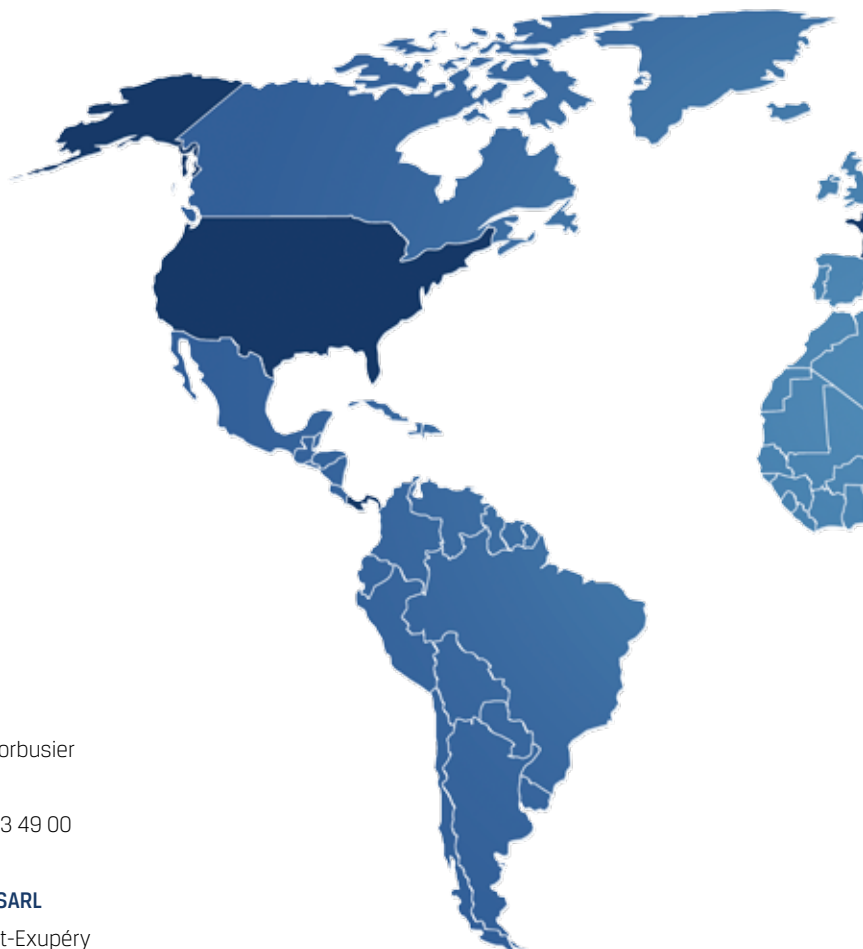
Messerschmittstraße 4  
 80992 Monachium  
 Tel.: +49 89 14329 0

## Comarch Software und Beratung AG

Geschäftsstelle Berlin  
 Pfalzburger Str. 43-44  
 10717 Berlin

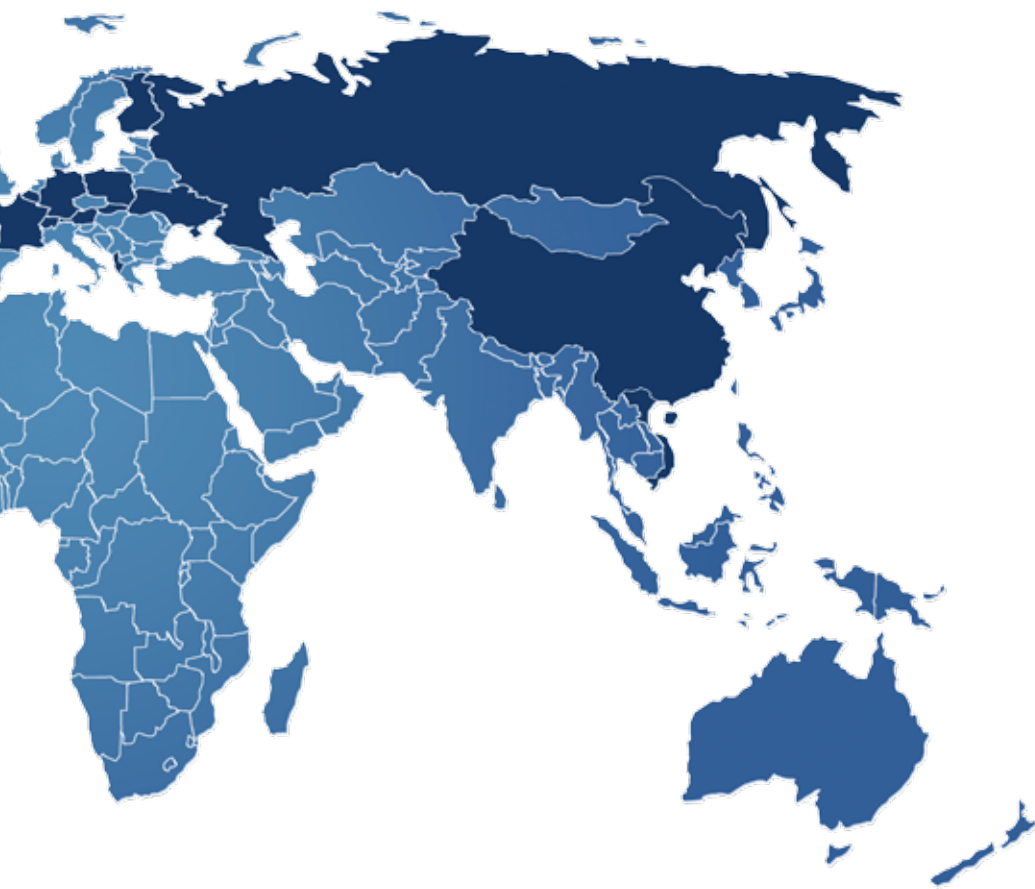
## Comarch Software und Beratung AG

Geschäftsstelle Düsseldorf  
 Heerdter Lohweg 57  
 40549 Düsseldorf



[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl) [www.comarch.com](http://www.comarch.com)

# COMARCH NA ŚWIECIE



[www.comarch.de](http://www.comarch.de) [www.comarch.fr](http://www.comarch.fr) [www.comarch.ru](http://www.comarch.ru)

## **Comarch Software und Beratung AG**

Geschäftsstelle Hamburg  
Heidenkampsweg 82a  
20097 Hamburg

## **Comarch Software und Beratung AG**

Geschäftsstelle Münster  
Haferlandweg 8  
48155 Münster

## **Comarch Software und Beratung AG**

Geschäftsstelle Stuttgart  
Zettachring 2  
70567 Stuttgart

## **Comarch Software und Beratung AG**

Geschäftsstelle Hannover  
Großer Kolonnenweg 21  
30163 Hanower

## **Comarch Schilling GmbH**

Anne-Conway-Straße 2  
28359 Brema

## **Szwajcaria**

**Comarch Swiss AG**  
Bahnhofstrasse 21 b  
9471 Buchs SG  
Tel.: +49 41 81 755 55 00

## **Luksemburg**

### **Comarch Luxembourg S.a.r.l.**

23 Route d'Arlon L-8008 Strassen  
Luksemburg

## **Litwa**

### **UAB Comarch**

Wilno

## **Słowacja**

### **Comarch s.r.o.**

Bratysława

## **Rosja**

### **Comarch 000**

4<sup>th</sup> Ilesnoy Pereulok, pok. 438, 4103  
125047 Moskwa  
Tel.: +7 495 641 37 71

## **Ukraina**

### **LLC Comarch**

ul. Kutuzova 18/7  
01133 Kijów  
Tel.: +380 44 492 2842  
Fax: +380 44 492 2843

## **Oddział Comarch LLC we Lwowie**

ul. Zelena 149. korp. 4,  
79035 Lwów

## **BLISKI WSCHÓD**

### **Zjednoczone Emiraty Arabskie**

#### **Comarch Middle East**

PO. Box 500398 Dubaj, UAE

## **AZJA**

### **Chiny**

#### **Comarch Software Shanghai CO., LTD.**

14/F Cimic Tower  
800 Shang Cheng Street  
Szanghaj

## **Wietnam**

### **Comarch Vietnam CO., LTD**

Beautiful Saigon Building 1  
2 Nguyen Khac Vien street, Room 703  
Tan Phu Ward, Dist. 7  
Ho Chi Minh City

# DANE TELEADRESOWE COMARCH W POLSCE

## Siedziba Główna Comarch

al. Jana Pawła II 39a  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 64 61 000  
Fax: +48 (12) 64 61 100  
E-Mail: [info@comarch.pl](mailto:info@comarch.pl)  
[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

## Kraków Comarch

al. Jana Pawła II 41d  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 684 80 00  
Fax: +48 (12) 684 81 00

## Kraków Comarch

al. Jana Pawła II 41g  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 687 70 00  
Fax: +48 (12) 687 71 00

## Centrum Szkoleniowo-Konferencyjne Comarch

al. Jana Pawła II 41e  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 687 78 11

## Media, PR, CSR

Paweł Kozyra  
mobile +48 608 646 173  
E-Mail: [media@comarch.pl](mailto:media@comarch.pl)

## Marketing:

[marketing@comarch.pl](mailto:marketing@comarch.pl)  
Tel.: +48 (12) 64 61 000

## Investor Relations:

Aleksandra Zaniewska  
Tel.: +48 (12) 687 79 26  
mobile +48 608 646 251  
E-Mail: [investor@comarch.pl](mailto:investor@comarch.pl)



**Oddział Warszawa Comarch**

ul. Puławska 525  
02-844 Warszawa  
Tel.: +48 (22) 855 40 90  
Fax: +48 (22) 644 41 66

**Oddział Warszawa Comarch**

Al. Jerozolimskie 81  
02-001 Warszawa  
Tel.: +48 (22) 564 24 00  
Fax: +48 (22) 830 74 00

**Oddział Gdańsk Comarch**

ul. Strzelecka 7B  
80-803 Gdańsk  
Tel.: +48 (58) 326 45 50  
Fax: +48 (58) 326 45 63

**Oddział Wrocław Comarch**

ul. Długosza 2-6  
budynek nr 5  
51-162 Wrocław  
Tel.: +48 (71) 335 6000  
Fax: +48 (71) 335 6001

**Oddział Poznań Comarch**

Roosevelta 18  
60-829 Poznań  
Tel. +48 (61) 828 63 00  
Fax.+48 (61) 828 63 01

**Oddział Katowice Comarch**

ul. Krasińskiego 29  
40-019 Katowice  
Tel.: +48 (32) 603 39 00  
Fax: +48 (32) 603 39 40

**Oddział Łódź Comarch**

ul. Jaracza 76  
90-251 Łódź  
Tel.: +48 (42) 288 3000  
Fax: +48 (42) 678 4100

**Oddział Lublin Comarch**

ul. Rusałka 17a / Wesola 9  
20-103 Lublin  
Tel.: +48 (81) 538 34 00  
Fax: +48 (81) 528 94 32

**Oddział Bielsko-Biała Comarch**

ul. Michałowicza 12  
43-300 Bielsko-Biała  
Tel.: +48 (33) 815 07 34  
Fax. +48 (33) 815 07 35

**CA Consulting SA**

Al. Jerozolimskie 81  
02-001 Warszawa  
Tel.: +48 22 564 24 00

**iComarch24 SA**

al. Jana Pawła II 41e  
31-864 Kraków  
[www.icomarch24.pl](http://www.icomarch24.pl)  
Tel.: +48 12 681 43 00 w. 1

**iFIN24 SA**

al. Jana Pawła II 39a  
31-864 Kraków  
[www.ifin24.pl](http://www.ifin24.pl)  
Tel.: +48 12 68488 51

**iReward24 SA**

al. Jana Pawła II 39A  
31-864 Kraków  
[www.ireward24.pl](http://www.ireward24.pl)  
Tel.: +48 12 687 70 00

**iMed24 SA**

al. Jana Pawła II 39 A  
31-864 Kraków  
[www.imed24.pl](http://www.imed24.pl)  
Tel.: +48 12 646 10 00

**SolInteractive sp. z o.o.**

al. Jana Pawła II 41 g  
31-864 Kraków  
[www.sointeractive.pl](http://www.sointeractive.pl)  
Tel.: +48 12 687 7390

**Cracovia**

ul. Wielicka 101  
30-552 Kraków  
[www.cracovia.pl](http://www.cracovia.pl)  
Tel.: +48 12 29 29 100









Szef projektu: Paweł A. Kozyra  
Współpraca: Lucja Burek  
Korekta: Grzegorz Nowakowski, Maria Kozyra  
Skład, projekt, i konsultacje: SolInteractive.pl  
Adam Dąbrowski, Łukasz Dach, Przemysław Jacko  
Foto: Archiwum Comarch  
Druk: Grafit. Pracownia poligraficzna  
30-130 Kraków, Przybyszewskiego 28

**Wydawca:**

**Comarch SA**

Al. Jana Pawła II 39a, 31-864 Kraków  
tel. +48 (12) 64 61 000 fax. +48 (12) 64 61 100  
e-mail: [info@comarch.pl](mailto:info@comarch.pl)

[www.comarch.pl](http://www.comarch.pl)

