



**COMARCH SA  
RAPORT ROCZNY 2009**

**COMARCH**





**COMARCH SA**  
**RAPORT ROCZNY 2009**

**COMARCH**



> SPIS  
TREŚCI

<b>#1 List Prezesa Zarządu Comarch SA do akcjonariuszy</b>	<b>7</b>
<b>#2 Organy spółki</b>	<b>8</b>
Zarząd	9
Rada Nadzorcza	16
Akcjonariusze	17
<b>#3 Comarch 2009 – fakty i liczby</b>	
Grupa Kapitałowa Comarch – rok 2009 w liczbach	19
Wyniki finansowe	19
Kurs akcji Comarch SA w 2009 roku	20
<b>#4 Grupa Kapitałowa Comarch</b>	<b>21</b>
Struktura organizacyjna Grupy Kapitałowej	24
Spółki Grupy Kapitałowej Comarch	26
Nagrody	28
Innowacyjność kołem zamachowym Comarch	32
Najcenniejszym kapitałem firmy są jej pracownicy	34
Polityka jakości	36
Sponsoring i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu	37
Kodeks etyczny	39
Ład korporacyjny	42
<b>#5 Struktura sprzedaży Comarch</b>	<b>43</b>
Najważniejsze kontrakty podpisane w 2009 roku	44
Geograficzna struktura sprzedaży Comarch	48
Struktura sprzedaży według odbiorców	49
Struktura sprzedaży według rodzaju	50
<b>#6 Sektory Comarch</b>	<b>51</b>
Administracja	52
Telekomunikacja	54
Finanse, bankowość i ubezpieczenia	56
ERP	58
Usługi	60
<b>#7 Rozwiązania, produkty, usługi</b>	<b>62</b>
Rozwiązania dla Administracji Publicznej	63
Rozwiązania dla sektora Telekomunikacyjnego	64
Rozwiązania dla sektora Finansowego i Bankowości	68
Systemy do zarządzania w przedsiębiorstwach	73
Usługi	74
<b>#8 Sprawozdanie finansowe</b>	<b>78</b>
Analiza finansowa Grupy Comarch za 2009 rok	79
Opinia niezależnego biegłego rewidenta	82
Dane teleadresowe	84



# > LIST PREZESA ZARZĄDU

# List Prezesa Zarządu Comarch SA do Akcjonariuszy

Kraków, 30 kwietnia 2010 r.

Szanowni Akcjonariusze,

*w trudnym dla gospodarki polskiej i światowej roku 2009 Grupa Comarch zwiększyła po raz kolejny skalę swojej działalności i osiągnęła dobre wyniki finansowe. W minionym roku przychody ze sprzedaży Grupy wzrosły o 4% i osiągnęły wartość 729,4 mln zł. Grupa uzyskała bardzo dobre rezultaty finansowe za sprzedaż swoich podstawowych produktów i usług, a spadek rentowności operacyjnej z 6,6% do 2% był głównie efektem przeprowadzonej w 2009 roku restrukturyzacji niemieckiej spółki zależnej SoftM Software und Beratung AG oraz kosztów rozwoju nowych innowacyjnych projektów informatycznych. Zysk operacyjny Grupy wyniósł w 2009 roku 14,4 mln zł, natomiast zysk netto przypadający na akcjonariuszy 32,3 mln zł.*

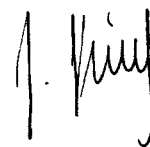
*W 2009 roku Grupa Comarch kontynuowała konsekwentnie realizowaną od kilku lat strategię wzrostu opartą na własnych produktach i rozwoju działalności zagranicznej. Marka Comarch jest dobrze rozpoznawana w kraju i na świecie, jest kojarzona z zaawansowanymi technologicznie systemami informatycznymi, wysoką jakością usług i elastycznym podejściem do potrzeb klientów. 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. Strategicznym celem na nadchodzący rok jest umocnienie pozycji rynkowej Spółki jako globalnego dostawcy produktów i usług IT dla międzynarodowych korporacji. W tym celu Grupa planuje dokonać znacznych inwestycji infrastrukturalnych oraz kontynuować intensywne działania marketingowe w Europie Zachodniej, zwłaszcza w rejonie DACH (Niemcy, Austria, Szwajcaria). Poczynając od 2009 roku Grupa podejmuje również działania biznesowe na obiecującym rynku azjatyckim (Chiny i Wietnam). Na rynku krajowym Grupa pozostaje jednym z największych przedsiębiorstw z branży IT i realizuje dużą liczbę projektów we wszystkich sektorach gospodarki. W 2009 roku szczególne sukcesy Grupa odniosła na rynku IT dla firm telekomunikacyjnych (wzrost przychodów ze sprzedaży o 29,2%, realizacja kontraktów dla prestiżowych klientów: Vodafone, T-Mobile, O2, Nokia, KPN). Trend ten będzie kontynuowany również w nadchodzącym roku.*

*W celu utrzymania długoterminowej przewagi konkurencyjnej Grupa Comarch intensywnie inwestowała w kapitał ludzki, najnowsze technologie i w nowe innowacyjne produkty. Nakłady na prace badawczo-rozwojowe przekroczyły 8% przychodów ze sprzedaży, Comarch przeznaczył na nie zarówno środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie. Dzięki inwestycjom Comarch stale wzmacnia swoją pozycję rynkową wśród firm z branży informatycznej jako zaawansowana technologicznie firma inżynierska z unikalnym portfolio własnych produktów.*

*Istotnym wydarzeniem w roku 2009 było zakończenie przejęcia przez Grupę Comarch kontroli nad niemieckim producentem oprogramowania ERP, firmą SoftM Software und Beratung AG, oraz pomyślne przeprowadzenie jej restrukturyzacji. Dzięki współpracy z SoftM Grupa Comarch rozpoczęła kierowanie swoich produktów do szerokiej bazy klientów na strategicznym rynku DACH oraz uzyskała możliwość przyspieszenia prac badawczo-rozwojowych nad nowymi produktami informatycznymi dedykowanymi dla klientów międzynarodowych. Grupa zapewnia sobie w ten sposób przewagę konkurencyjną, która umożliwi kontynuację dynamicznego rozwoju firmy w kolejnych okresach.*

*W 2009 roku Comarch kontynuował prace nad rozwojem zaplecza produkcyjnego. Na początku roku został oddany do użytkowania czwarty budynek konferencyjno-biurowy na terenie Specjalnej Strefy Ekonomicznej w Krakowie, a w czwartym kwartale 2009 zostały rozpoczęte prace nad piątym budynkiem o powierzchni 5228 m<sup>2</sup> i przeznaczeniu produkcyjno-biurowym. Zostały również rozpoczęte prace nad budową w Dreźnie siedziby niemieckiej spółki zależnej. Po zakończeniu tych inwestycji Grupa Comarch będzie dysponowała wysokiej jakości zapleczem pozwalającym na bezproblemową realizację prowadzonych projektów informatycznych, także w przypadku zwiększenia się ich liczby w przyszłości.*

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



Profesor Janusz Filipiak  
Prezes Zarządu  
Comarch SA



## > ORGANY SPÓŁKI





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

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.



## PIOTR PIĄTOSA

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 Johannaesa 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.



## 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 FBU

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 usług

Marcin Warwas jest absolwentem telekomunikacji na Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. W 2006 roku rozpoczął studia MBA (Oxford Brookes University i Polish Open University). W Comarch SA Marcin Warwas 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, kierunku 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 jest założycielem i głównym akcjonariuszem Comarch SA. Elżbieta Filipiak posiada również większościowy pakiet akcji spółki Wierzynek SA, w której 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 kwietnia 2005 roku prowadzi własną działalność gospodarczą pod firmą M2 Audyt. Od 2006 roku pełni funkcję Prezesa Zarządu 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. Od stycznia 2008 roku niezależny członek Rady Nadzorczej WEMA SA.

## **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 1998 roku jest redaktorką, przewodniczącą Komitetu Organizacyjnego i członkinią Rady Programowej Konferencji Implementation of Business Information Systems Malmö Kopenhaga. 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 50 prac naukowych, polskich i zagranicznych, z zakresu informatyki oraz zarządzania.

## **Tadeusz Syryjczyk**

posiada wykształcenie wyższe techniczne – mgr inż. Elektrotechniki (Wydział Elektrotechniki, Elektroniki i Automatyki na 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 funkcję 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 roku 1991 i w latach 2002-2003 pracował indywidualnie jako konsultant i doradca. W okresie 2003-2007 pełnił funkcję dyrektora w Europejskim Banku Odbudowy i Rozwoju w Londynie (przedstawiciel Polski w Radzie Dyrektorów). Obecnie jest członkiem Polskiego Towarzystwa Turystyczno-Krajoznawczego oraz Polskiego Towarzystwa Informatycznego.

*Według wiedzy Spółki żaden z członków Rady Nadzorczej Comarch SA nie prowadzi działalności konkurencyjnej w stosunku do działalności Comarch SA. Nie pełni funkcji nadzorczych lub zarządzających w podmiotach, które znalazły się w stanie upadłości w czasie trwania jego kadencji. Nie jest wpisany w Rejestrze Dłużników Niewypłacalnych prowadzonym na podstawie ustawy o KRS.*



# Akcjonariusze

Na kapitał zakładowy Comarch SA składa się 7 960 596 akcji o łącznej wartości nominalnej 7 960 596 zł. Zgodnie z informacją posiadaną przez Comarch SA na dzień 31 grudnia

2009 roku akcjonariuszami posiadającymi co najmniej 5% głosów na WZA Spółki są Janusz Filipiak, Elżbieta Filipiak oraz klienci BZ WBK AIB Asset Management SA.

Akcjonariusze	Ilość akcji	% kapitału zakładowego	Liczba głosów na WZA Spółki	% głosów na WZA Spółki
Janusz Filipiak	2 565 383	32,226	6 137 383	41,04
Elżbieta Filipiak	846 000	10,627	4 230 000	28,29
Pozostali członkowie Zarządu	67 348	0,85	104 948	0,70
Klienci BZ WBK AIB Asset Management SA	2 756 060	34,62	2 756 060	18,43
w tym akcje BZ WBK AIB TFI SA	1 800 179	22,61	1 800 179	12,04
<b>Inni akcjonariusze</b>	<b>1 725 805</b>	<b>21,68</b>	<b>1 725 805</b>	<b>11,54</b>
<b>Razem</b>	<b>7 960 596*</b>	<b>100,00</b>	<b>14 954 196</b>	<b>100,00</b>

\* W dniu 31 marca 2010 roku Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego zarejestrował podwyższenie kapitału zakładowego Spółki Comarch SA do wysokości 8 051 637,00 zł. Po podwyższeniu kapitał zakładowy Spółki dzieli się na 8 051 637 akcji. Akcjom tym odpowiada 15 045 237 głosów na WZA Spółki.



> COMARCH 2009 – FAKTY I LICZBY

# Grupa Kapitałowa Comarch

## – rok 2009 w liczbach

729,403 miliona PLN » Przychody ze sprzedaży

14,373 miliona PLN » Zysk operacyjny

32,306 miliona PLN » Zysk netto przypadający na akcjonariuszy spółki

4,06 PLN » Zysk na akcję

3 260 osób » Zatrudnienie [na dzień 31 grudnia 2009 (bez pracowników MKS Cracovia SSA)]

## Wyniki finansowe

W 2009 roku Grupa Comarch osiągnęła przychody ze sprzedaży w wysokości 729,4 mln zł (wzrost o 4,1% w porównaniu do 2008 roku) i 14,4 mln zł zysku operacyjnego (spadek o 68,7%). Zysk netto przypadający na akcjonariuszy wyniósł 32,3 mln zł (spadek o 83,8%). Rentowność operacyjna wyniosła 2% (w roku poprzednim 6,6%). W wyniku konsolidacji Grupy SoftM przychody ze sprzedaży Grupy Comarch w 2009 roku wzrosły o 169,7 mln zł, zysk operacyjny jest mniejszy o 29,3 mln zł, a zysk netto o 20,1 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2009 roku Grupa Comarch (bez pracowników MKS Cracovia SSA) zatrudniała 3 260 osób, tj. o 55 osób mniej niż na koniec 2008 roku (spadek o 1,7%).

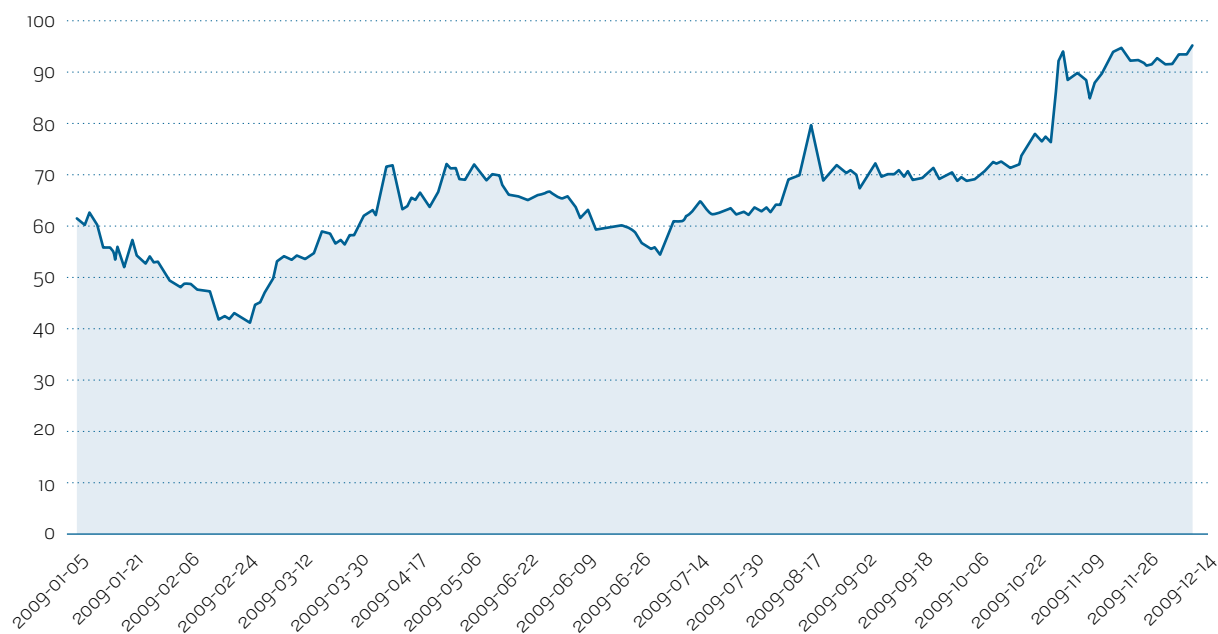
Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2009 roku spadła o 2,2% w stosunku do roku 2008, z poziomu 915,2 mln zł do 895,1 mln zł. Jest to związane głównie z spadkiem aktywów obrotowych Grupy Comarch (o 5,4%). Kapitał własny wzrósł w 2009 roku o 3,8%, w głównej mierze w rezultacie znaczącego wzrostu wartości niepodzielonego wyniku finansowego (133,3%). Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania spadły o 40,3 mln zł.

Portfel zamówień na rok bieżący wynosił na koniec kwietnia 2010 roku 396,5 mln zł i był wyższy o 4,0% niż w analogicznym okresie w 2009 roku. Wartość portfela zamówień na usługi i software własny wzrosła o 3,5% do 352,6 mln zł, w efekcie ich udział w sprzedaży ogółem osiągnął porównywalny do

ubiegłorocznego poziom 88,9%. Również udział kontraktów zagranicznych w portfelu zamówień utrzymał się na stabilnym poziomie 24,7%.

Aktualna wartość portfela zamówień w przekonaniu Spółki odzwierciedla powolny powrót koniunktury w gospodarce polskiej i światowej oraz na rynku IT. Struktura zakontraktowanych na rok bieżący przychodów potwierdza stabilną pozycję rynkową Grupy Comarch i jej małą wrażliwość na zmienne warunki makroekonomiczne. Równocześnie Zarząd Comarch SA podkreśla, że wzrost rentowności operacyjnej Grupy Comarch przy jednoczesnym zwiększaniu udziałów rynkowych pozostaje jednym z najważniejszych priorytetów Comarch w bieżącym roku.

# Kurs akcji Comarch SA w 2009 roku

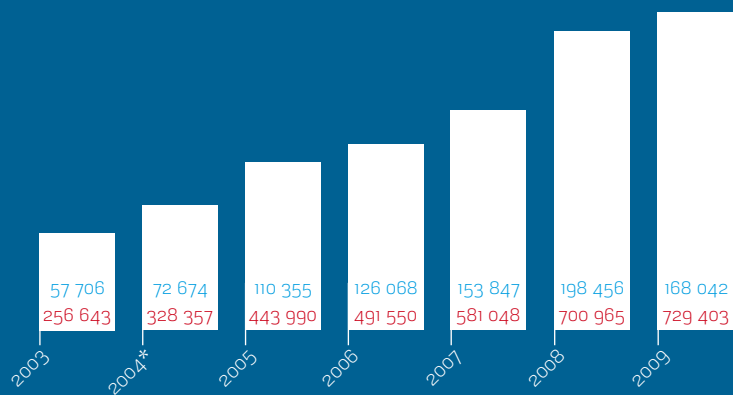


W dniu 31 grudnia 2009 roku kurs zamknięcia akcji Comarch SA na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie wyniósł 95,0 zł, co

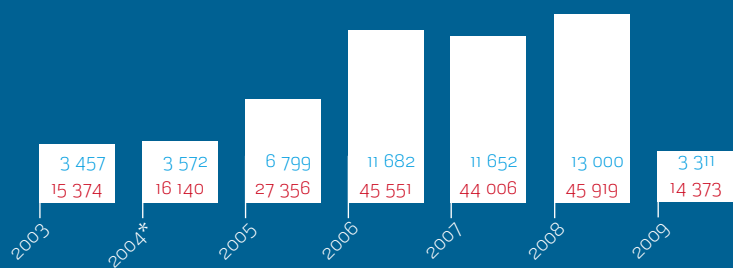
stanowi wzrost o 55,7% w stosunku do ostatniego kursu zamknięcia akcji Comarch SA w 2008 roku, który wyniósł 61,0 zł.

Okres	Najwyższy	Najniższy
I kwartał 2009	62,5	41,2
II kwartał 2009	72,0	58,0
III kwartał 2009	79,4	54,1
IV kwartał 2009	95,0	68,6

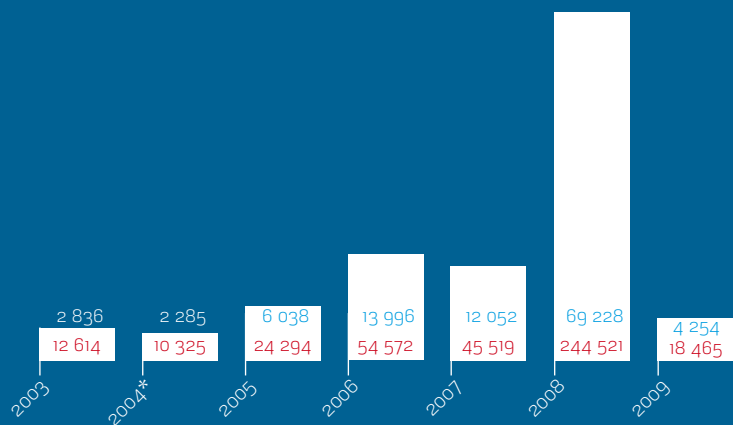
Przychody ze sprzedaży  
(w tys. EUR)  
(w tys. PLN)



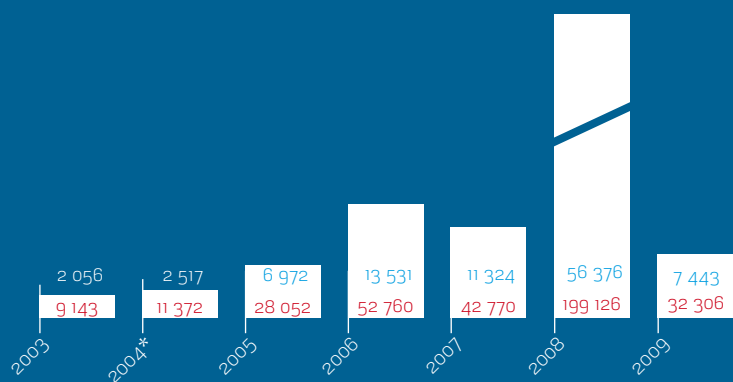
Zysk operacyjny  
(w tys. EUR)  
(w tys. PLN)



Zysk przed opodatkowaniem  
(w tys. EUR)  
(w tys. PLN)

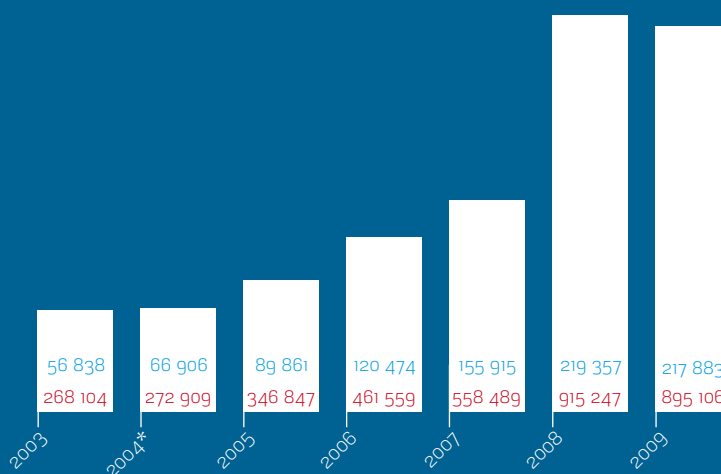


Zysk netto przypadający  
na akcjonariuszy Spółki  
(w tys. EUR)  
(w tys. PLN)

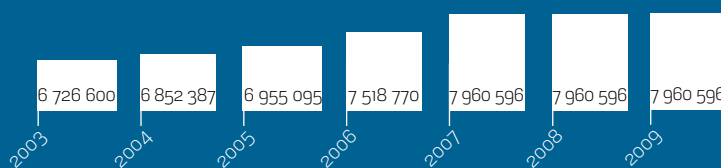


\*dane za 2004 rok po uzgodnieniu do MSSF

Aktywa razem  
(w tys. EUR)  
(w tys. PLN)

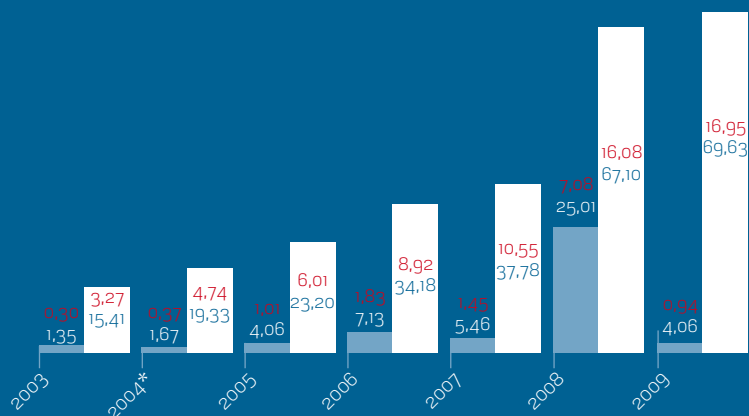


Liczba akcji  
(w sztukach)

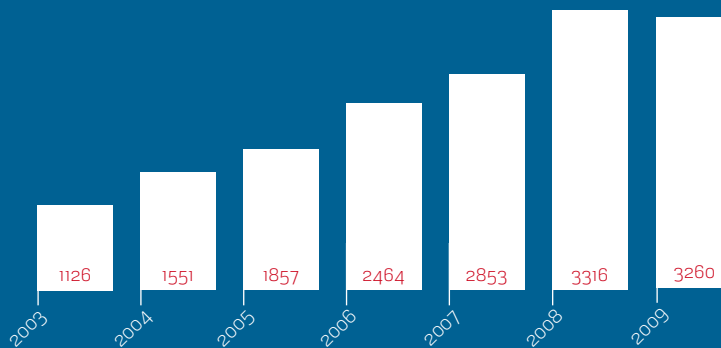


Zysk na akcję  
(w EUR)  
(w PLN)

Wartość księgową na akcję  
(w EUR)  
(w PLN)



Zatrudnienie w Grupie Comarch  
łącznie z Grupą SoftM  
(bez pracowników  
MKS Cracovia SSA)  
(liczba osób)



\*dane za 2004 rok po uzgodnieniu do MSSF

The background features a complex geometric design. It consists of several overlapping shapes in various shades of blue and a bright yellow. The shapes include triangles, trapezoids, and rectangles. Some of these shapes contain intricate patterns of fine lines, some straight and some curved, creating a sense of depth and movement. The overall composition is dynamic and modern.

**GRUPA  
KAPITAŁOWA  
COMARCH**

# Struktura organizacyjna GK Comarch

## Comarch Spółka Akcyjna Kraków

CA Consulting SA  
Kraków  
(99,90%)

Comarch Management  
Spółka z o. o.  
Kraków  
(100,00%)

SoftM Polska Sp. z o.o.  
Warszawa  
(100,00%)

MKS Cracovia SSA  
Kraków  
(49,15%)\*

Comarch Corporate Finance FIZ  
(100,00%)

Comarch Management  
Spółka z o. o. SKA  
Kraków  
(79,55% głosów przypada na CCF  
FIZ; 20,45% głosów przypada na  
Comarch SA; z akcji nabytych przez  
Comarch Management Sp. z o.o.  
SK-A celem umorzenia spółka nie  
wykonuje prawa głosu)

Bonus Development Sp. z o.o. SKA  
Kraków  
(98,25% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

iMed24 SA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

iFIN24 SA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

iReward24 SA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

Infrastruktura24 SA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

Bonus Management Sp. z o.o. SKA  
Kraków  
(97,59% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

iComarch24 SA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

CASA Management and Consulting  
Sp. z o.o. SKA  
Kraków  
(100,00% w posiadaniu Comarch  
Corporate Finance FIZ)

### EUROPA

Comarch AG  
Drezno  
(100,00%)

Comarch Software S.A.R.L.  
Lille  
(100,00% w posiadaniu Comarch AG)

Comarch R&D S.A.R.L.  
Montbonnot-Saint-Martin  
(70,00% w posiadaniu Comarch AG)

Comarch LLC  
Kijów  
(100,00%)

OOO Comarch  
Moskwa  
(100,00%)

UAB Comarch  
Wilno  
(100,00%)

Comarch s.r.o.  
Bratysława  
(100,00%)

### AMERYKA

Comarch, Inc.  
Chicago  
(100,00%)

Comarch Panama, Inc.  
Panama  
(100,00% w posiadaniu  
Comarch, Inc.)

### INNE

Comarch Middle East FZ-LLC,  
Dubaj  
(100,00%)

Comarch Software  
(Shanghai) Co. Ltd.  
Szanghaj  
(100,00%)

Comarch Vietnam Co. Ltd.  
Wietnam  
(100,00%)



## SoftM Software und Beratung AG München, Niemcy

80.89% w posiadaniu Comarch Software AG

### NIEMCY

Comarch Solutions GmbH  
München  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

Comarch Schilling GmbH  
Bremen  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

Comarch Systemintegration GmbH  
München  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

### SZWAJCARIA

Solitas Informatik AG  
Buchs  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

### AUSTRIA

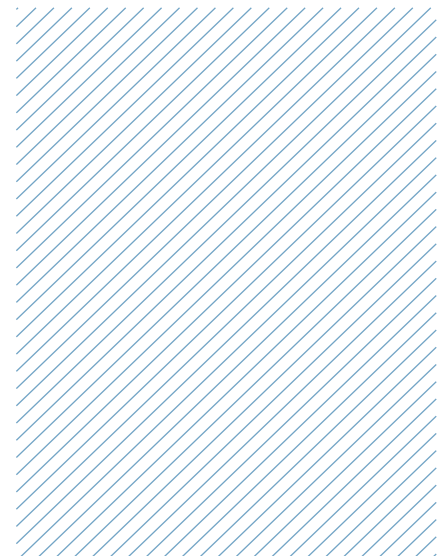
Comarch Solutions GmbH  
Wien  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

### FRANCJA

SoftM France S.A.R.L.  
Oberhausbergen  
100% w posiadaniu SoftM Software  
und Beratung AG

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 równoległe dwa rodzaje działalności:

- » skierowaną do Klientów indywidualnych usługę zarządzania finansami osobistymi za pośrednictwem portalu usługowego,
- » skierowane do firm usługi przesyłania i archiwizowania dokumentów elektronicznych, w tym e-faktur, za pośrednictwem innowacyjnej platformy sieciowej wykorzystującej zarówno rozwiązania EDI, jak i e-podpis.

Zarówno portal usługowy, jak i platforma obsługi e-dokumentów zostały od podstaw zbudowane przez iFIN24. 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)



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. Szeregi zakres funkcjonalności i wysoki stopień parametryzacji rozwiązań zapewnia możliwość dostosowania programu lojalności-

wego 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)



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 lekar-

skimi 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 pla-

cówką 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)



Spółka Infrastruktura24 SA działa od grudnia 2008 roku i należy do Grupy Kapitałowej Comarch. Kluczowym produktem spółki jest

iBard24 Backup Online – system do backupu i archiwizacji danych online, dzięki któremu dane te są wirtualnie dostępne z dowolnego miejsca na świecie, 24 godziny na dobę. Produkty spółki Infrastruktura24 są oferowane w modelu innowacyjnym SaaS (Software as a Service), co zapewnia szybsze uruchomienie i wdrożenie systemu, mniejsze koszty wdroże-

nia aplikacji, brak nakładów finansowych na infrastrukturę IT, a później jej obsługę. iBard24 jest narzędziem o wysokiej dostępności, w pełni bezpiecznym. Oferta spółki Infrastruktura24 SA skierowana jest do odbiorcy indywidualnego oraz przedsiębiorcy, który chce w sposób bezpieczny przechowywać swoje dane.

[www.iBard24.pl](http://www.iBard24.pl)

# SOFTM

comarch group

W listopadzie 2008 roku Comarch przejął niemieckiego producenta oprogramowania – spółkę SoftM Software und Beratung AG. Obecnie Comarch posiada 80,89% akcji tej spółki. SoftM jest notowany na niemieckiej giełdzie Deutsche Wertpapierbörse we Frankfurcie w segmencie Prime Standard.

W skład Grupy SoftM wchodzi: Comarch Solutions GmbH (Monachium), Comarch Schilling GmbH, Comarch Systemintegration GmbH, Comarch Solutions GmbH (Wiedeń), SoftM France S.A.R.L. oraz Solitas Informatik AG. Zgodnie z ustawą o rachunkowości z dnia 29 września 1994 roku SoftM Software und Beratung AG jest spółką zależną od Comarch SA (przez Comarch AG).

Grupa SoftM zatrudnia blisko 420 osób i prowadzi działalność w wielu krajach europejskich, m.in. w Niemczech, Szwajcarii, Austrii, Francji, Czechach i Polsce, dostarczając usługi i rozwiązania informatyczne ponad 4000 klientom.

W związku z dekoninkturą panującą na rynku IT w rejonie DACH oraz negatywnymi wynikami spółki SoftM Software und Beratung AG w pierwszym półroczu 2009 roku zarząd spółki SoftM realizował w trzecim kwartale 2009 roku program restrukturyzacyjny DASD (Decentralization of organization,

lean Administration, Sales driver organization, Development increase). Program obejmował dopasowanie struktury kosztów spółki do aktualnego poziomu przychodów, uproszczenie struktury organizacyjnej, zwiększenie odpowiedzialności jednostek biznesowych oraz kontynuację inwestycji w rozwój nowego oprogramowania. W wyniku przeprowadzenia restrukturyzacji Grupy SoftM spółka oczekuje uzyskania ok. 6 mln EUR oszczędności w okresie od 1 lipca 2009 do końca 2010 roku.

Dzięki programowi firmie SoftM udało się przezwyciężyć trudną sytuację wynikającą z kryzysu finansowego i gospodarczego. W roku 2009 w czwartym kwartale przedsiębiorstwo osiągnęło dodatni EBIT (zys operacyjny przed odsetkami i opodatkowaniem).

Prowadząc działalność na rynku IT, spółka oferuje produkty i usługi w trzech segmentach biznesowych: ERP, finanse oraz integracja systemów dla średnich przedsiębiorstw. Posiada 2% udziału w niemieckim rynku ERP. Flagowymi produktami spółki są systemy: Comarch Semiramis, Comarch SoftM Suite oraz InfoStore. Swoją ofertę SoftM kieruje głównie do spółek z sektora MSP. Ich rozwój wspierany jest przez nowo utworzone polskie zespoły programistów. SoftM



ma nowe struktury dystrybucji oraz wsparcia w Polsce, Czechach i we Włoszech. Spółka pokłada też duże nadzieje w rynku azjatyckim, zwłaszcza w Chinach.

W wyniku realizacji wspólnej strategii marketingowej zmienione zostały nazwy niektórych spółek Grupy SoftM oraz produktów SoftM na nazwy związane z marką Comarch. Zmiana nazwy spółki SoftM Software und Beratung AG planowana jest na 2010 rok.

Po przejęciu grupy SoftM Comarch stał się również sponsorem legendarnej niemieckiej drużyny TSV 1860 Monachium. Możliwość korzystania z logo TSV to ogromna korzyść dla Comarchu. Korzystając z renomy klubu Comarch ma zamiar umocnić swoją pozycję na rynku poprzez wykorzystanie sportu w działaniach promocyjnych i marketingowych.

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



## 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). Klub posiada rzesze wiernych kibiców na całym świecie. Cracovia jest postrzegana jako kultowy klub sportowy, uważana powszechnie za najmocniejszą markę w polskiej piłce nożnej.

Najznakomitszym sympatykiem Cracovii był Papież Jan Paweł II. Comarch SA posiada 71 550 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.

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

# Nagrody



## Perła Polskiej Gospodarki 2009 w kategorii Perły Duże

W 2009 roku Comarch 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. Comarch doceniono za konsekwentną politykę oraz strategię, a także za pozycję lidera wśród najbardziej dynamicznych i efektywnych przedsiębiorstw w Polsce.



## II i III miejsce w rankingu IT@BANK

Comarch zajął II miejsce w kategorii głównej specjalistycznego rankingu IT@BANK dla firm IT pracujących na potrzeby sektora finansowego oraz instytucji publicznych. Prestiżowe wyróżnienia po raz czwarty zostały przyznane przez miesięcznik finansowy „BANK”. Uroczyste wręczenie nagród miało miejsce 19 listopada 2009 roku w Warszawie

na konferencji IT@BANK 2009. Comarch został również sklasyfikowany na III pozycji w subkategorii „Efektywność”, a w subkategorii „Pozycja firm w sektorze publicznym” Comarch otrzymał tytuł jednej z trzech najlepszych firm informatycznych.

## Comarch ALTUM wyróżniony za innowacyjność

Inteligentna platforma Comarch ALTUM podczas targów CeBIT 2009 otrzymała tytuł „Innovationspreis” w kategorii „Najbardziej innowacyjny system klasy ERP”. Wyróżnienie zostało przyznane przez instytucję Initiative Mittelstand (Inicjatywa dla małych i średnich przedsiębiorstw).



## Comarch zmienia polski przemysł

Grupa Kapitałowa Comarch została uhonorowana tytułem „Tego, który zmienia polski przemysł”. Wyróżnienie magazynu gospodarczego „Nowy Przemysł” i portalu WNP.pl przyznano za innowacyjność, inwestowanie w wiedzę, efektywne łączenie nauki z biznesem.



### Lider Polskiej Transformacji „Forbes”

W 2009 roku Comarch otrzymał statuetkę „Lider Polskiej Transformacji” magazynu ekonomicznego „Forbes” dla najlepiej zrestrukturyzowanej i zarządzanej firmy sektora IT. Kapituła miesięcznika „Forbes” przyznała tytuł podczas Forbes Executive Forum, konferencji podsumowującej 20-lat polskiej transformacji.



### Diamenty Forbesa

Comarch SA kolejny rok z rzędu trafił na prestiżową listę Diamentów Forbesa. W roku 2010 Comarch SA został wyróżniony w dwóch kategoriach. Kategorii firmy duże wg przychodów ze sprzedaży powyżej 250 mln zł oraz w kategorii firmy średnie wg przychodów ze sprzedaży 50 – 250 mln zł.

### Wdrożenie Comarch wyróżnione

Tytuł „Najciekawsze z najlepszych wdrożeń IT w przemyśle” otrzymał kompleksowy projekt modelowania matematycznego dla systemu kanalizacyjnego. Projekt wykonał Comarch dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w Warszawie. Wyróżnienie przyznała Grupa PTWP wraz z redakcją miesięcznika gospodarczego „Nowy Przemysł” i portalem gospodarczym WNP.pl.

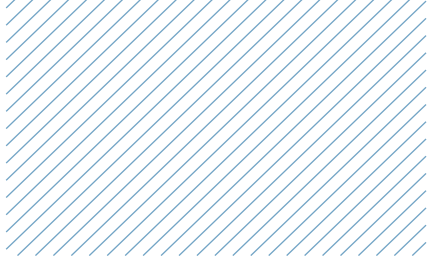
### Najlepszy bank internetowy 2009 według „Newsweeka”

System bankowości internetowej Alior Internet Banking wdrożony w Alior Bank został zwycięzcą konkursu tygodnika „Newsweek” w kategorii „Przyjazny Bank Newsweeka 2009”.

### Najlepszy bank internetowy dla klientów korporacyjnych 2009 według „Global Finance”

System bankowości internetowej PekaoBiznes24 dedykowany segmentowi korporacyjnemu Banku Pekao SA został zwycięzcą konkursu prestiżowego „Global Finance” w kategorii „Best Corporate/Institutional Internet Banks”.





## Europrodukt 2009

System bankowości internetowej PekaoBiznes24 dedykowany segmentowi korporacyjnemu Banku Pekao SA otrzymał nagrodę w XIV edycji prestiżowego konkursu organizowanego pod honorowym patronatem Ministerstwa Gospodarki i Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Konkurs wyróżnia produkty, usługi i inicjatywy konkurencyjne na rynku europejskim pod względem wysokiej jakości, nowoczesności oraz profesjonalizmu.

## Złota Antena po raz drugi

W 2009 roku Comarch otrzymał „Złotą Antenę” w kategorii „Produkt roku 2009 – rozwiązanie dla operatorów” za Comarch Next Generation Service Management, należący do rodziny Comarch OSSSuite. Comarch NGSM służy do zarządzania warstwą usług i zasobów w sieciach telekomunikacyjnych nowej generacji. To już druga „Złota Antena” dla Comarch.



## Nagroda „Gazety Bankowej” dla Alior Bank za najlepszy projekt informatyczny Rekomendacja „Hit roku” dla instytucji finansowych dla Comarch Contact Center

Kapituła konkursu „Najlepszy projekt informatyczny w instytucjach finansowych – 2008”, w kategorii bankowość elektroniczna i e-finanse, postanowiła uhonorować nagrodą system bankowości elektronicznej Alior Bank Internet Banking ver. 1.0 (AIB), oparty na technologii Comarch Internet Banking.

Jednocześnie „Gazeta Bankowa” udzieliła rekomendacji „Hit roku” Comarch Contact Center – rozwiązaniu dla instytucji finansowych.

## Comarch wśród idealnych

Comarch SA znalazł się w prestiżowym gronie Idealnych Pracodawców 2009. W ogólnopolskim badaniu przeprowadzonym przez firmę Universum, wśród blisko 8 tysięcy specjalistów, Comarch zajął 9. miejsce spośród 100 firm sklasyfikowanych w kategorii IT.

## Profesor Janusz Filipiak Europejczyk Roku 2009

Podczas uroczystości w siedzibie Polskiej Akademii Nauk w Warszawie tytuł Europejczyk Roku 2009 w kategorii Przedsiębiorca otrzymał założyciel i prezes Comarch profesor Janusz Filipiak. Wyróżnienia przyznawała redakcja Monitor Unii Europejskiej.

## Profesor Janusz Filipiak finalistą konkursu Entrepreneur of the Year 2009

Entrepreneur of the Year Ernst&Young, tzw. biznesowy Oskar, to jedyna tej skali (ponad 10 000 kandydatów) międzynarodowa inicjatywa, promująca najlepszych na świecie przedsiębiorców. Ranking jest organizowany od 1986 roku. Uczestniczy w nim ponad 50 państw. W USA, gdzie narodziła się idea tego konkursu, program określany jest mianem biznesowych Oskarów.

## Najbardziej innowacyjna firma z Listy 2000

Comarch został uznany za najbardziej innowacyjną firmę z Listy 2000 publikowanej przez „Rzeczpospolitą”. Na działalność badawczo-rozwojową w 2008 r. Comarch przeznaczył 93 mln zł (rok wcześniej 96,6 mln zł). Działalnością R&D, która pochłania 15% przychodów przedsiębiorstwa, zajmuje się w Comarch 1,1 tys. pracowników. Kapituła nagrody Dobra Firma przyznała Comarch również tytuł najszybciej rozwijającego się przedsiębiorstwa z Listy 2000.



## Comarch najbardziej innowacyjną firmą w rankingu PAN

Comarch zajął pierwsze miejsce w rankingu Instytutu Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk i Sieci Naukowej MSN dotyczącym najbardziej innowacyjnych firm w sektorze teleinformatycznym w 2008 roku. Krakowska firma znalazł się również w pierwszej trójce listy rankingowej największych inwestorów w badania i rozwój w Polsce w 2008 roku.



# Innowacyjność kołem zamachowym 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 organizacji. Imponujące możliwości spółki w zakresie ciągłych innowacji opierają się na wykorzystaniu długoletniego doświadczenia, rozwijaniu zasobów ludzkich (1100 ekspertów w kilkunastu centrach badawczo-rozwojowych ma świecie) oraz na inwestycjach finansowych wynoszących corocznie od kilku do kilkunastu procent przychodów.

Polityka Comarch 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 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 2009 roku przekroczyły 8% przychodów ze sprzedaży Grupy. Comarch przeznaczył na nie zarówno

środki własne, jak i aktywnie pozyskiwał fundusze europejskie.

## Wykorzystanie środków unijnych

Comarch finansuje część swoich projektów R&D, wykorzystując fundusze unijne oraz krajowe. Przykładem jest Sektorowy Program Operacyjny Wzrost Konkurencyjności Przedsiębiorstw. W ramach powyższego SPO Comarch zrealizował 14 projektów:

- » Efektywny system wspomagania decyzji oparty o controllingową hurtownię danych
- » Informatyczny system zarządzania dla małych i średnich przedsiębiorstw zintegrowany z modułem wspomagania decyzji
- » Kategoryzacja klientów w dużych systemach elektronicznej obsługi klientów
- » Kontrola i rozliczanie sesji użytkowników w sieciach telekomunikacyjnych nowej generacji
- » Międzyoperatorski Optymalizator Kosztowy dla Telekomunikacji (MOK)
- » Narzędzia modelowania i analizy dla systemów zarządzania siecią nowej generacji (NGOSS)
- » Nowa generacja języków dostępu do danych dla inteligentnego raportowania i analizy danych biznesowych
- » Nowatorski system zintegrowanej kontroli jakości i detekcji błędów w oprogramowaniu

- » Nowoczesny system wymiany informacji w systemach do zarządzania dla sektora MSP (Małe i Średnie Przedsiębiorstwa)
- » Platforma budowy usług multimedialnych nowej generacji dla sieci komputerowych i mobilnych
- » Implementacja narzędzi inżynierii finansowej w procesach wsparcia zarządzania ryzykiem w instytucji finansowej i przedsiębiorstwie
- » Zastosowanie zintegrowanego systemu informatycznego klasy ERP w zarządzaniu jednostką samorządu terytorialnego
- » Zintegrowany system elektronicznej obsługi obywateli i przedsiębiorców zapewniający realizację procedur urzędowych za pomocą Internetu
- » System do inteligentnej analizy sieci WAN – optymalizacja i monitoring struktur telekomunikacyjnych

Comarch uczestniczy także w projektach realizowanych w ramach 6. i 7. Programu Ramowego, rozwijając technologie dla Społeczeństwa Informatycznego.

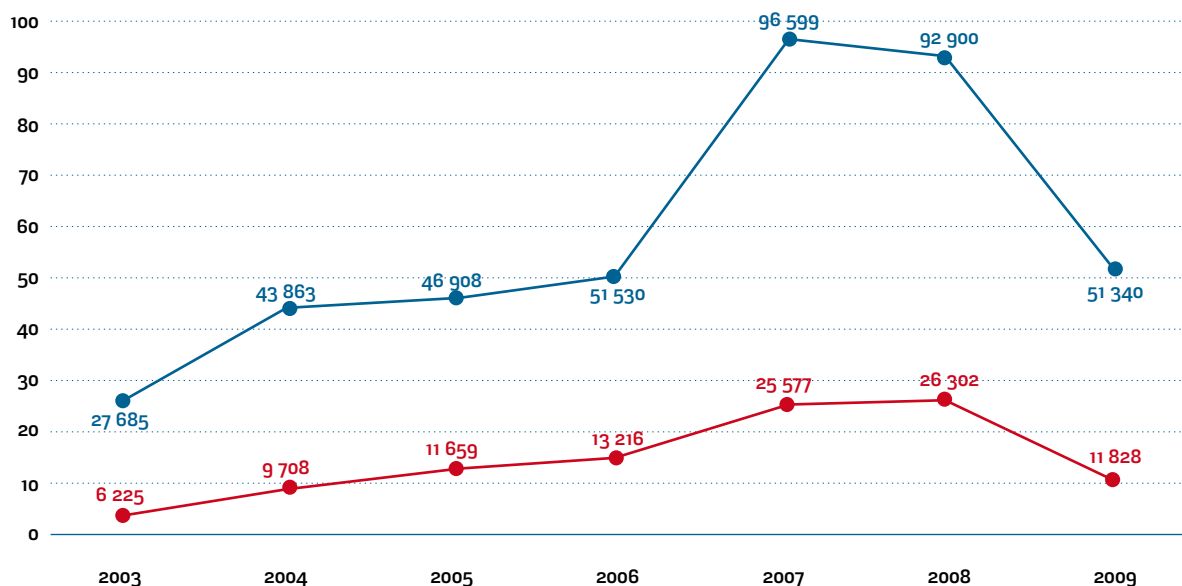
## 6 Program Ramowy

- » Misuse Detection System in Telecommunication Infrastructure (MDS) - Koordynator
- » Empowering the Mobile Worker by Wearable Computing (WearIT@work)



” Wdrażanie innowacji w ramach samych produktów i doskonalenie rozwiązań podnoszących ich konkurencyjność, to nasza definicja działań badawczo-rozwojowych.

profesor Janusz Filipiak



Nakłady na R&D w Comarch SA w latach 2003-2009

w tys. PLN

w tys. Euro

- » Ambient Intelligence System of Agents for Knowledge-based and Integrated Services for Mobility Impaired Users (ASK IT)
- » European Collaborative networked Organizations LEADership initiative (ECOLEAD)

## 7 Program Ramowy

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

Comarch realizuje projekty w ramach inicjatywy EUREKA/CELTIC, które są finansowane ze środków budżetowych na naukę. W ramach inicjatywy zrealizowano projekt SLA Management for Telecommunications Operators (SLAM), a obecnie jest realizowany projekt Management Platform for Next Generation

Optical Networks (MANGON) zorientowany na opracowanie zaawansowanego narzędzia do zarządzania sieciami telekomunikacyjnymi.

W ramach projektów celowych dofinansowanych przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, ze środków budżetowych na naukę, Comarch realizuje obecnie cztery projekty.

- » Integracja elementów funkcjonalności PLM w systemie ERP dla potrzeb rynku MSP.
- » Wirtualne Biuro Obsługi Inwestora.
- » Stworzenie w pełni parametryzowanego, opartego o silnik reguł decyzyjnych Systemu Kredytowego dla Banków i Instytucji Finansowych.
- » Wytworzenie modułów funkcjonalnych do zintegrowanego systemu ERP Comarch OPTIMA wspierających użytkownika systemu przez społeczność firm za pośrednictwem Internetu przy zastosowaniu urządzeń mobilnych i przeglądarek internetowych.

Natomiast w ramach Przedsięwzięcia IniTech będzie realizowany projekt Opracowanie innowacyjnej platformy dla przedsiębiorstw do raportowania strategicznych analiz rynkowych (Market Research Analysis).

## 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.

# Najcenniejszym kapitałem firmy są jej pracownicy

*Biznes oparty jest na wiedzy. Wiedza znajduje się w głowach pracujących w Comarch. Ludzi, dlatego wymagam od nich ciągłego rozwoju, doskonalenia się. Muszą kończyć MBA, studia podyplomowe, gromadzić wiedzę.*

profesor Janusz Filipiak

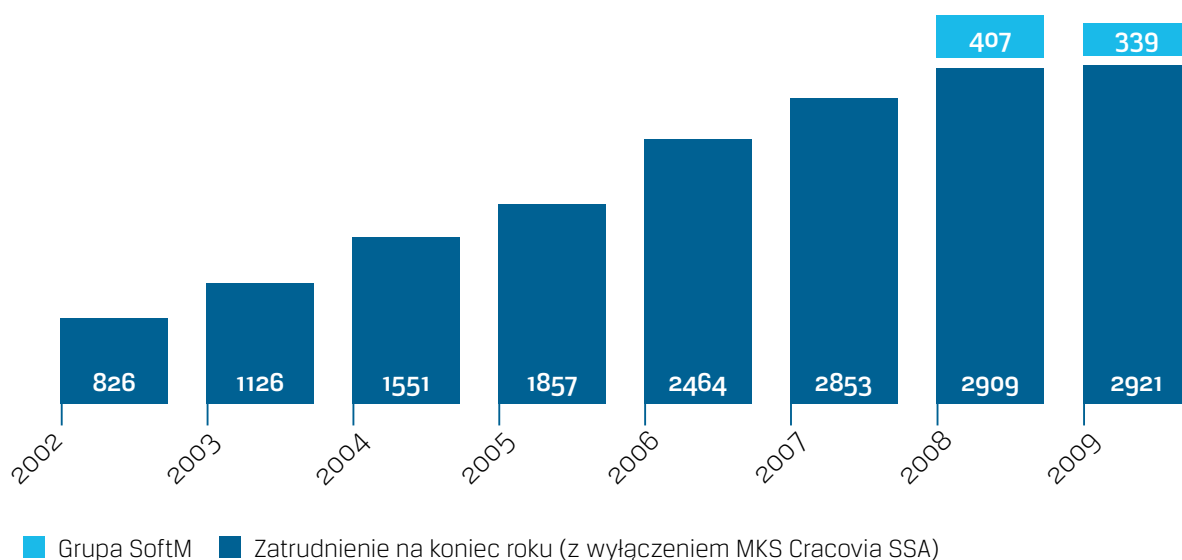
- » Comarch – niemal 3500 pracowników w Polsce i na świecie
- » 60% z nich zatrudnionych jest w krakowskiej centrali
- » 74% pracowników ma wyższe wykształcenie
- » 14% pracowników stanowią studenci uzupełniający swoje wykształcenie
- » 24% zatrudnionych w Polsce to absolwenci AGH w Krakowie
- » 30 lat to średnia wieku pracowników Grupy Kapitałowej Comarch

Comarch daje swoim pracownikom możliwość ciągłego rozwoju kwalifikacji zawodowych, przygotowując dla nich różnorodne szkolenia certyfikowane w firmie oraz odpłacając udział w szkoleniach zewnętrznych. 1 listopada 2009 roku w Comarch ruszył kolejny duży projekt szkoleń wewnętrznych dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej. W ramach unijnego grantu w Comarch do końca października 2011 roku przeszkolonych zostanie 1215 osób.

Poza szeroką gamą szkoleń Comarch proponuje swoim pracownikom również pakiet socjalny, w ramach którego mogą oni korzystać m.in. z prywatnej opieki medycznej, bogato wyposażone Centrum Rekreacyjno-Sportowe w Krakowie oraz cykliczne wydarzenia integracyjne, gromadzące nie tylko pracowników, ale także ich rodziny.

Wszystko to sprawia, że Comarch jest jednym z najbardziej pożądanych polskich pracodawców na krajowym rynku pracy, co potwierdzają przyznawane corocznie tytuły Idealnego Pracodawcy. Od kilku lat Comarch plasuje się w czołówce firm wybieranych przez studentów, a także doświadczonych profesjonalistów jako idealne miejsce pracy w ogólnopolskich badaniach organizowanych przez Universum Polska.

## Wielkość zatrudnienia w Grupie Comarch (bez pracowników MKS Cracovia SSA)



## Największy program stażowy w branży IT

Comarch bardzo starannie dobiera swoich pracowników, szukając ich przede wszystkim na najlepszych polskich uczelniach technicznych i ekonomicznych. Od ośmiu lat firma organizuje wakacyjne staże dla studentów. W program stażowy w 2009 roku zainwestowane zostały ponad 2 miliony złotych.

Nawet podczas kryzysu Comarch nie zrezygnował z tego kosztu, ponieważ jest to inwestycja, bez której spółka nie mogłaby się rozwijać. Staże są bowiem podstawowym

źródłem pozyskiwania wykwalifikowanych pracowników. W 2009 roku w programie stażowym wzięło udział 210 studentów, którzy zostali wybrani spośród ponad 1500 chętnych. Prawie 80% stażystów zdecydowało się pozostać po wakacjach w firmie.

Bliski kontakt ze środowiskiem akademickim nie jest zaskoczeniem. Comarch powstał jako spin off na AGH. Od początku działalności, czyli od ponad 17 lat, firma jest jednym z ważniejszych pracodawców branży IT w regionie.

# 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 Bezpieczeń-

stwem 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 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.

# Sponsoring i Społeczna Odpowiedzialność Biznesu

Comarch angażuje się w działalność społeczną. Współtworzy środowisko, które pomogło by w promowaniu sportu oraz najnowszych technologii IT.

## Wspieranie sportu

Od 2001 roku Comarch sponsoruje najstarszy klub sportowy w Polsce – MKS Cracovię SSA.

MKS Cracovia SSA prowadzi działalność sportową z uczestnictwem w profesjonalnych ligach i zawodach w kilku dyscyplinach sportowych, z których najważniejszymi są piłka nożna oraz hokej na lodzie. Celem inwestycji w spółkę jest promocja marki Comarch. Jest to element strategii marketingowej Grupy Comarch, której celem jest kreowanie wizerunku Comarch jako integratora pierwszego wyboru dla dużych i średnich firm w Polsce.

Przychody z działalności sportowej MKS Cracovia SSA obejmują sumy należnych przychodów z tytułu usług reklamowych oraz usług pozostałych, a także wpływy uzyskane ze sprzedaży biletów na imprezy sportowe organizowane przez spółkę.

W ciągu 9 lat trwania mecenatu piłkarska drużyna Cracovii z drugoligowca stała się klubem grającym w ekstraklasie. Hokeiści z kolei zdobyli w tym okresie trzy tytuły mistrza Polski – ostatni w 2009 roku. Ważnym osiągnięciem w roku 2009 było także zwycięstwo w drugiej rundzie Pucharu Kontynentalnego hokeistów Cracovii nad silnymi zespołami z Kazachstanu, Estonii i Litwy. Hokeiści Pasów stanowią obecnie trzon Reprezentacji Polski w hokeju na lodzie. 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. Oczkiem w głowie działań spon-

soringowych jest również Szkoła Mistrzostwa Sportowego, w której młodzież szlifuje swoje talenty, aby w przyszłości zasilić kadrę Cracovii. Rok 2009 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, prowadzonej przez byłego selekcjonera Reprezentacji Polski Stefana Majewskiego. 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: stadion, który będzie spełniał wszystkie wymogi UEFA i FIFA (inwestycja zostanie ukończona jesienią 2010 r.), hala z lodowiskiem, centrum treningowe, a wkrótce także atrakcyjne centrum rekreacyjne, tzw. Cichy Kącik.



” Nasze zaangażowanie w klub o bogatej tradycji, jakim jest TSV, jest częścią umacniania naszej pozycji w Niemczech i Europie Zachodniej. Korzystamy z renomy klubu. Rynek niemiecki jest bardziej dojrzały w wykorzystywaniu sportu w działaniach promocyjnych i marketingowych. Logo TSV to stary, znany i szanowany znak. To, że możemy się nim posługiwać, jest dużą korzyścią.

profesor Janusz Filipiak

### Nie tylko Pasy

W związku z przejęciem przez Comarch niemieckiej grupy SoftM od grudnia 2009 roku krakowska spółka sponsoruje także legendarną, niemiecką drużynę TSV 1860 z Monachium. Logo Comarch pojawiało się na Allianz Arena. Monachijskie Lwy będą współpracować z polskim klubem Cracovia. Będzie ona obejmowała wymianę doświadczeń, organizowanie turniejów, szkolenie dzieci, młodzieży oraz trenerów. Jest to pierwsza tego typu umowa pomiędzy polskim a zagranicznym klubem.

### Więcej niż sport

Grupa Kapitałowa Comarch jako partner Fundacji Postępu Telekomunikacji w 2009 roku przekazywała darowizny pieniężne na rzecz działań kierowanych przez fundację.

Fundacja Postępu Telekomunikacji 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. Śląski Uniwersytet Medyczny otrzymał natomiast od Comarch licencję terminalową CAL firmy Microsoft. Darowiznę dostała także Ochotnicza Straż Pożarna.

### Pracownicy dla potrzebujących

Pracownicy Comarch, dbając o swój rozwój, nie zapominają również o innych. Co roku organizowane są akcje pomocy dla potrzebujących. W 2009 roku przed Bożym Narodzeniem pracownicy polskich oddziałów firmy zbierali dary oraz pieniądze na rzecz m.in. podopiecznych Fundacji AGAPE, wychowanków ośrodka opiekuńczego w Gliwicach, Domu Dziecka nr 10 w Warszawie, Domu Dziecka im. Janusza Korczaka w Lublinie oraz Schroniska dla Bezdomnych Zwierząt „Promyk” w Gdańsku. Każdego roku pracownicy przekazują również 1% swojego podatku ludziom i organizacjom, informując się nawzajem o znanych sobie potrzebujących za pośrednictwem firmowego portalu dla pracowników i cotygodniowego e-buletynu.



# 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 czołówek 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 przestrzegania zasad zawartych w kodeksie oraz aktualizowania jego treści na podstawie uzyskanych wniosków.

Kodeks odzwierciedla wartości etyczne, jakim firma Comarch hołduje i jakich chce prze-

strzegać. 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 pro-

duktów 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 sumien-

ność w wykonywaniu powierzonych zadań, jakość i innowacyjność jako cele postawione indywidualnie własnej pracy, otwartą współpracę dla dobra wspólnego, budowanie i utrzy-

mywanie zaufania wśród współpracowników i partnerów biznesowych, a także szacunek, wyrozumiałość i pomoc, bez względu na zajmowane stanowisko czy różnorodność poglądów.

## IV. Dbłość 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.

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.

## 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 prowadzą-

cej do konfliktu interesów, czyli przyjmowanie i oferowanie prezentów w ramach prowadzenia działalności biznesowo-handlowej. Nie wolno płacić ani proponować łapówek lub nielegalnych świadczeń urzędnikom państwowym, ani przedstawicielom partii poli-

tycznych, w celu zawarcia lub zachowania transakcji. Pracownicy Comarch nie mogą czerpać jakichkolwiek korzyści ani pomagać w osiągnięciu korzyści z zaistniałych 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 bizneso-

wych 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 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. Zarząd Comarch SA podjął decyzję o przestrzeganiu wszystkich zasad Dobrych Praktyk Spółek Notowa-

nych na GPW z zakresu obejmowanego przez zasadę „comply or explain”.

Postanowienia zbioru zasad ładu korporacyjnego, od których emitent odstąpił i wyjaśnienie przyczyn tego odstąpienia

Rekomendacje dotyczące dobrych praktyk spółek giełdowych:

**Pkt 1.** „Spółka powinna prowadzić przejrzystą i efektywną politykę informacyjną, zarówno z wykorzystaniem tradycyjnych metod, jak i z użyciem nowoczesnych technologii, zapewniających szybkość, bezpieczeństwo oraz szeroki dostęp do informacji. Spółka,

korzystając w jak najszerszym stopniu z tych metod komunikowania, powinna zapewnić odpowiednią komunikację z inwestorami i analitykami, umożliwiać transmitowanie obrad walnego zgromadzenia z wykorzystaniem sieci Internet, rejestrować przebieg obrad i upubliczniać go na stronie internetowej”.

Spółka nie transmituje obecnie obrad walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu sieci Internet i nie upublicznia go na swoim portalu, natomiast rozważa taką możliwość po wejściu w życie zmian w Kodeksie Spółek Handlowych i adekwatnym dopasowaniu treści statutu spółki.

## 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 pośród 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 festiwali 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 działaniach spółki, służy to przede wszystkim jej rozwojowi.

Pierwsze polskie zasady ładu korporacyjnego opracowane zostały w dokumencie „Dobre praktyki w spółkach publicznych 2002”. Następnie zostały znowelizowane dokumentem „Dobre praktyki 2005”. 4 lipca 2007 r. Rada Nadzorcza GPW, na wniosek Zarządu Giełdy, przyjęła nowe zasady ładu korporacyjnego pod nazwą Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW. Nowy dokument obowiązuje od 1 stycznia 2008 roku.

Zarząd oraz Rada Nadzorcza Comarch SA dokładają największych starań w przestrzeganiu wszystkich 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.

Wszystkie zasady są przedmiotem corocznych sprawozdań dotyczących postępowania w zakresie przestrzegania zasad ładu korporacyjnego, sporządzanych przez spółki

gieldowe. 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 2009 rok przekazanego do publicznej wiadomości w dniu 30 kwietnia 2010, Zarząd Comarch SA przekazał raport dotyczący stosowania zasad ładu korporacyjnego przez Comarch SA w 2009 roku.

Comarch przestrzega wszystkich zasad ujętych w dokumencie Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW poza rekomendacją dotyczącą transmitowania obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Spółka nie transmituje obecnie obrad walnego zgromadzenia przy wykorzystaniu sieci Internet i nie upublicznia go na stronie WWW, natomiast w związku z wejściem w życie zmian Kodeksu Spółek Handlowych, stanowiących implementację Dyrektywy 2007/36/WE (o prawach akcjonariusza), spółka rozważyła wprowadzenie do statutu zmiany umożliwiającej taki sposób transmisji.

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 video, zawierające komentarze do wyników, transmisje i retransmisje konferencji, zamieszczane po spotkaniach na stronie internetowej Comarch SA.

The background features a complex geometric design. It includes several overlapping shapes: a large white circle on the right side, a yellow horizontal band across the middle, and various blue and white patterns of lines and grids. The patterns consist of parallel lines, grids, and curved lines, creating a sense of depth and movement. The colors are primarily shades of blue, yellow, and white.

# STRUKTURA SPRZEDAŻY COMARCH

# Najważniejsze kontrakty podpisane w 2009 roku

## Podpisanie umowy ramowej z CPI MSWiA

W dniu 7 kwietnia 2009 roku została podpisana umowa ramowa pomiędzy Centrum Projektów Informatycznych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Warszawie („CPI MSWiA”) a konsorcjum firm Comarch SA z siedzibą w Krakowie, CA Services SA z siedzibą w Krakowie (obecnie CA Consulting SA) i Pwc Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Konsorcjum”). Zawarta umowa ma charakter umowy ramowej, w rozumieniu art. 99 Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2007, Nr 233 poz. 1655 z póź. zm.) – prawo zamówień publicznych i określa warunki realizacji zamówień na usługi przez strony niniejszej umowy. Przedmiotem niniejszej umowy jest określenie warunków udzielania i realizacji zamówień na świadczenie usług doradczych w zakresie realizowanych projektów, jakich CPI MSWiA może udzielić Konsorcjum w okresie obowiązywania niniejszej umowy.

Na podstawie niniejszej umowy ramowej CPI MSWiA może udzielać Konsorcjum zamówień do kwoty netto w wysokości 54 279 400,00 zł, nie dłużej jednak niż 4 lata od dnia zawarcia niniejszej umowy. Kwota, o której mowa, jest jedynie kwotą orienta-

cyjną i określa górną granicę zobowiązań, jakie CPI MSWiA może zaciągnąć na podstawie niniejszej umowy ramowej. Udzielenie zamówień na niższą kwotę, niż wskazana powyżej, nie może być podstawą roszczenia wobec CPI MSWiA z tytułu niewywiązania się z umowy ramowej. W przypadku wyczerpania powyższej kwoty, umowa ramowa wygasa, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń stron.

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Konsorcjum będzie wykonywać usługi obejmujące:

- 1) Doradztwo strategiczne m.in. w zakresie planowania projektów, analizy wymagań, opracowania architektury, opracowania dokumentacji oraz ewentualnych zmian w przepisach prawa dotyczących obszarów działania prowadzonych projektów,
- 2) Wsparcie zespołów wykonawczych Zamawiającego w zakresie zarządzania programami, portfelami projektów oraz projektem i zorganizowania Biura Projektu oraz wykonywanie prac zleconych przez biuro projektu Zamawiającego, w tym w szczególności: opracowanie niezbędnej dokumentacji, wsparcia w toku udzielania zamówień publicznych w toku realizacji

projektów, wsparcie w zakresie pozyskiwania i kontroli finansów projektowych, w tym pozyskiwanie funduszy pomocowych UE, wsparcie w zakresie strategii komunikacji oraz promocji projektów, wsparcie w toku odbiorów produktów wytwarzanych w ramach poszczególnych projektów.

## Podpisanie listu intencyjnego z E-Plus

W dniu 10 listopada 2009 roku został podpisany list intencyjny pomiędzy spółką zależną Comarch AG a E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG, który wybrał Comarch na strategicznego partnera w zakresie usług Next Generation Network Planning. W 2010 strony zamierzają zawrzeć kontrakt obejmujący 5-letni okres współpracy. List intencyjny nie stanowi zobowiązania stron do zawarcia kontraktu.

W ramach umowy Comarch ma dostarczyć platformę OSS (Operations Support Systems) pokrywającą obszary planowania i konfiguracji sieci (Radio Access i Transport Network), dokonać migracji istniejących danych na nową platformę oraz świadczyć usługi utrzymania i rozwoju rozwiązania w okresie trwania kontraktu. Usługi w ramach kontraktu świadczone będą w modelu Managed Service.

## Comarch rozwija platformę BSS/OSS dla OnePhone Deutschland

OnePhone Deutschland, nowy niemiecki operator stworzony jako spółka joint-venture pomiędzy KPN oraz OnePhone Holding, zdecydował się na wdrożenie Comarch BSS Suite oraz Comarch OSS Suite. Powstałe konsorcjum ma za zadanie świadczenie usług telefonicznych dla przedsiębiorstw.

Zgodnie z warunkami podpisanego na początku 2009 kontraktu, Comarch wdraża

dla operatora OnePhone platformę BSS/OSS, aby wspomagać procesy billingowe (Comarch Convergent Billing, Comarch Interconnect Billing, Comarch Billing Mediation, Comarch Service Provisioning), a także procesy CRM (Comarch CRM for Telecoms), zgodnie z koncepcją telefonii femto-cell GSM. Wdrożenie rozwiązania umożliwi rozliczenia billingu, wycen i płatności, jak również wsparcie sprzedaży, funkcjonalności Product Catalog, a także procesów związanych z instalacjami sprzętowymi (Site Installation Management) oraz automatyzacją dostarczanych usług. Ułatwi również

zaawansowane zarządzanie szeroko pojętymi procesami billingowymi, wykonanie kampanii marketingowych, nadzorowanie ustawionych prowizji oraz raportów finansowych. Kolejnym modulem wchodzącym w skład realizowanego dla OnePhone projektu będzie Comarch Corporate Self-Care – aplikacja umożliwiająca abonentom sprawny dostęp do dokładnej informacji oraz ich kont przez całą dobę. W chwili obecnej trwają prace nad wdrożeniem wyżej wspomnianych modułów. Szacuje się, że wszystkie funkcjonalności zostaną zaimplementowane w przeciągu następnego miesiąca.

E-Plus Group jest spółką zależną KPN Mobile International, części holenderskiej grupy telekomunikacyjnej KPN zajmującej się świadczeniem usług telefonii komórkowej. KPN jest jednym z głównych europejskich dostawców usług „voice and data services”. KPN kontroluje operatorów telefonii komórkowej w Holandii, Niemczech (Grupa E-Plus), Belgia (Grupa KPN), Hiszpanii i Francji i posiada w przybliżeniu 33 miliony klientów telekomunikacyjnych.

## Comarch dostawcą biznesowej platformy raportującej dla Mars Polska Sp. z o.o.

Comarch dostawcą biznesowej platformy raportującej dla Mars Polska Sp. z o.o. Comarch i Mars Polska Sp. z o.o. zawarły umowę na wdrożenie i serwis biznesowej platformy Comarch ECOD Dystrybucja w modelu SaaS (Software as a Service).

*– Cieszymy się, że Mars Polska zdecydował się na rozwiązanie Comarch ECOD Dystrybucja. To kolejny projekt Comarch polegający na raportowaniu danych rynkowych w modelu Software as a Service. Projekty raportowania danych z tradycyjnego kanału sprzedaży realizujemy nieprzerwanie od 2004 zarówno w Polsce, jak i za granicą. Warto zwrócić uwagę, że Mars Polska korzysta z wielu innych systemów wsparcia sprzedaży, z którymi w ramach realizacji projektu Comarch ECOD Dystrybucja musimy się zintegrować* – mówi Bartłomiej Szuper, dyrektor konsultingu ECOD, Comarch.

Comarch ECOD Dystrybucja umożliwia objęcie zbieranie informacji z całego, niezwykle rozdrobnionego rynku handlu detalicznego.

Comarch ECOD Dystrybucja oferuje kompleksową komunikację i raportowanie informacji z kanału dystrybucji. Zintegrowana usługa jest wykorzystywana zarówno w prowadzeniu bieżącej sprzedaży, jak i wspieraniu procesów logistycznych.

*– Comarch ECOD Dystrybucja w modelu SaaS to doskonale rozwiązanie dla firm korzystających z modelu dystrybucji pośredniej. Cechy Comarch ECOD Dystrybucja, które decydują o rosnącej popularności tego rozwiązania, to m.in. dojrzałość samego narzędzia IT oraz przyjazna dla użytkowników platforma komunikacyjno-raportująca Comarch ECOD Business Portal. O wyborze tego rozwiązania zadecydowały wiedza i doświadczenie Comarch w realizacji masowych projektów tego typu w na rynku Retail/FMCG* – mówi Zbigniew Sobierajski, Key Account Manager, Comarch.

Mars Polska jest częścią rodzinnej firmy Mars, Inc działającej w sześciu segmentach biznesowych; czekolady, produktów dla zwierząt, dań gotowych, napojów, symbioscience oraz segmente gum do żucia i cukrów. Główna siedziba firmy znajduje się w McLean w Virginii (USA). Mars, Inc obecnie działa w 75 krajach. Po połączeniu z firmą Wrigley, Mars, Inc zatrudnia 65 tysięcy pracowników, osiągając obroty przekraczające 30 mld\$ rocznie. Mars Polska działa na polskim rynku od 1992 r. i jest jedną z największych firm z branży FMCG. Obecnie jest największym oddziałem Mars, Inc w Europie Centralnej. W 2007 r. jej przychody osiągnęły 1,2 mld zł.

## Comarch Internet Banking wkracza do Tajlandii

Comarch podpisał kontrakt na wdrożenie rozwiązania Comarch Internet Banking dla klientów korporacyjnych z jednym z największych banków tajskich, TMB Public Company Limited, należącym do grupy ING.

Zakres funkcjonalny systemu Comarch Internet Banking obejmuje platformę informacyjną, transakcyjną, komunikacyjną oraz dodatkowe aplikacje dla pracowników instytucji finansowych.

*– W ostatnim czasie wymagania klientów korporacyjnych dotyczące platformy bankowości internetowej znacząco wzrosły. Klienci korporacyjni oczekują określonych funkcjonalności, takich jak moduł finansowania handlu czy operacji kartowych dla merchantów, aby osiągnąć złożone cele biznesowe. Główną zaletą naszej oferty był przede wszystkim szeroki zakres funkcjonalny rozwiązania. Jednak wiedza, doświadczenie i kompetencje Comarch w zakresie integracji znacząco zwiększyły atrakcyjność naszej kompleksowej oferty w oczach TMB* – mówi Robert Florczyk, Dyrektor Sprzedaży, Comarch SA.

*– Internetowy system bankowy jest jednym z głównych kanałów dostępu klientów do banku. Świadomość klientów biznesowych oraz ich potrzeby stale rosną. Usługi bankowe nie mogą być oparte na systemach gwarantujących jedynie realizację zleceń płatniczych i dostęp do salda, zwłaszcza w zakresie bankowości korporacyjnej* – wyjaśnia Sławomir Szarkowicz, Consulting Manager, Comarch SA.  
*– Comarch Internet Banking jest bardzo sku-*

## Francuski gigant stawia na polski system – Comarch ALTUM w Auchan

Auchan Telecom – spółka zależna Auchan Group, działająca na rynku telefonii mobilnej, wybrała Comarch ALTUM. Operator oferujący usługi wirtualnej telefonii komórkowej, należący do działającej w 12 krajach francuskiej sieci hipermarketów, powierzył Comarch ALTUM wsparcie wszelkich procesów biznesowych związanych z bieżącą działalnością firmy, w ramach różnych działów i na różnych poziomach organizacyjnych.

Wdrożona w Auchan Telecom innowacyjna platforma biznesowa Comarch ALTUM jest odpowiedzialna za kompleksową, bezbłędną i płynną obsługę procesu zakupu oraz dostarczania niematerialnych produktów, takich jak kody pin, gry i wiele innych usług mobilnych. System wspiera także procesy weryfikacji faktur od dostawców, obsługi faktur wystawianych dla klientów oraz związane z nimi procesy księgowo.

Kluczowymi czynnikami, które przesądziły o wdrożeniu Comarch ALTUM, były jego otwarta architektura, gwarantująca pełną kompatybilność ze środowiskiem IT

w Auchan, a także komplementarne rozwiązanie dla przemysłu telekomunikacyjnego, już wcześniej zaproponowane i wdrożone przez Comarch.

Jednym z priorytetów dla Auchan Telecom jest zapewnienie bezproblemowej i bezpiecznej obsługi ponad 25 tys. transakcji każdego dnia. Comarch ALTUM wspiera procesy zakupu, dostawy i dystrybucji produktów do klientów pośrednich (przeszło 800 supermarketów, hipermarketów i sklepów, należących do 15 sieci handlowych) oraz finalnych użytkowników telefonii komórkowej A-Mobile.

tecznym rozwiązaniem dla każdego banku w dowolnym regionie świata, ponieważ wszystkie banki zdają sobie sprawę z faktu, iż spełnienie oczekiwań klientów oznacza zwiększenie ich przewagi konkurencyjnej na rynku.

## Kompleksowe wdrożenie Comarch Internet Banking w DZ BANK Polska SA

Comarch zawarł umowę z DZ BANK Polska SA na wdrożenie systemu bankowości internetowej Comarch Internet Banking. Wdrożenie obejmuje moduły bankowości korporacyjnej, Private Banking oraz pełną integrację z centralnym systemem bankowym Profile. Użytkownikami systemu będą klienci korporacyjni oraz klienci indywidualni objęci programem Private Banking.

Oddanie systemu do użytku nastąpi w IV kwartale tego roku. W ramach wdrożenia

uruchomiony zostanie system bankowości transakcyjnej złożony z kilkunastu modułów funkcjonalnych, wśród których – oprócz standardowych funkcji, jakie można znaleźć w każdym rozwiązaniu tej klasy – znajdują się funkcjonalności związane z finansowaniem handlu i funduszami inwestycyjnymi.

*– DZ BANK Polska będzie ósmym bankiem w Polsce korzystającym z systemu Comarch Internet Banking. Bardzo nas cieszy wzrost liczby użytkowników systemu, gdyż gwarantuje to jego ciągły rozwój i zapewnia naszym klientom dostęp do najnowszych technologii i funkcjonalności. System Comarch Internet Banking usprawnia proces obsługi klienta, począwszy od rejestracji klienta bankowości internetowej, skończywszy na procesowaniu wniosków oraz zakładaniu i zarządzaniu produktami zaawansowanymi biznesowo –*

*np. z zakresu finansowania handlu. Ważne – zwłaszcza dla klientów korporacyjnych – jest również to, że system posiada narzędzia do generowania elastycznych raportów finansowych oraz obsługuje liczne formaty zapisu danych, co w praktyce oznacza możliwość wymiany danych z niemal każdym programem finansowo-księgowym –* podsumowuje wdrożenie Tomasz Marszał, dyrektor Centrum Rozwoju Biznesu sektora Finansów, Bankowości i Ubezpieczeń, Comarch SA.

Jedną z wyróżniających się cech systemu Comarch Internet Banking jest nacisk na ciągły rozwój i udoskonalenia mechanizmów bezpieczeństwa. System umożliwi bankowi swobodę w konfigurowaniu uprawnień użytkowników bankowości internetowej, a przede wszystkim zapewni wysoki poziom bezpieczeństwa wraz z możliwością dodawania

## Comarch Asset Management w Aviva PTE

Comarch zawarł z Aviva PTE umowę na wdrożenie systemu do zarządzania aktywami Comarch Asset Management. Aviva PTE (dawniej Commercial Union PTE) zarządza największym w Polsce funduszem emerytalnym z aktywami netto na poziomie ponad 43 mld PLN i ponad 25% udziałem w rynku OFE. Aviva to piąta grupa ubezpieczeniowa świata, działająca w 27 krajach i obsługująca 50 mln klientów, w tym ponad 3 mln w Polsce.

Projekt wdrożenia systemu Comarch Asset Management obejmuje wszystkie kluczowe obszary działalności towarzystwa zarówno w zakresie zarządzania aktywami funduszu emerytalnego, jak i samego PTE. W ramach projektu realizowany jest szereg funkcjonalności automatyzujących procesy biznesowe w obszarach inwestycji, księgowości, nadzoru i kontroli ryzyka inwestycyjnego. Wdrożenie obejmuje także moduł analityczny, który jako

nowe rozwiązanie poszerza dotychczasową ofertę Comarch w zakresie systemów wspomagających działalność firm zarządzających aktywami.

*– Wybór rozwiązania Comarch umożliwia nam realizację najważniejszych wymagań funkcjonalnych oraz optymalizację procesów biznesowych. Istotną kwestią jest również spełnienie najwyższych standardów przyjętych przez grupę Aviva w zakresie jakości informacji finansowej dla wszystkich odbiorców –* mówi Piotr Godlewski, Delivery Manager w Dziale Rozwoju Aplikacji, Aviva PTE.

*– Aviva PTE to trzecia polska spółka należąca do grupy Aviva, która zdecydowała się na wybór rozwiązania Comarch Asset Management. Dotychczasowe wieloletnie doświadczenie Comarch w budowie i rozwoju systemów do zarządzania aktywami pozwoliły na zaoferowanie w pełni dojrzałego produktu spełniającego bardzo wysokie wymagania*

*postawione przez naszego Klienta. Cieszy nas fakt, że po intensywnych negocjacjach udało się nam podpisać umowę i pozyskać tak ważnego klienta, jakim jest Aviva PTE –* komentuje Bartosz Czyż, Business Solution Manager w Centrum Konsultingu Rynków Kapitałowych, Comarch SA

Comarch Asset Management jest systemem obsługującym proces zarządzania, wyceny i ewidencji aktywów, w pełni dostosowanym do wymogów prawa w zakresie funkcjonowania powszechnych towarzystw emerytalnych, towarzystw funduszy inwestycyjnych, towarzystw ubezpieczeniowych, firm asset management oraz banków depozytariuszy. Zaletą wdrożenia systemu Comarch Asset Management jest automatyzacja procesów biznesowych, zapewnienie zgodności z wymogami instytucji nadzorczych oraz szerokie możliwości integracji i rozbudowy w odpowiedzi na zmieniające się otoczenie biznesowe i uwarunkowania prawne.

nowych metod autentykacji i autoryzacji zleceń.

*Dzięki systemowi Comarch Internet Banking DZ BANK otrzyma elastyczny i nowoczesny system bankowości internetowej – mówi Dariusz Stasik, doradca Prezesa DZ BANK Polska. – Z jednej strony udostępni on klientom szybki i bezpieczny dostęp do bogatej oferty produktowej banku, a z drugiej umożliwi osiągnięcie jednego z podstawowych celów strategicznych banku – najwyższego standardu obsługi klienta korporacyjnego i zamożnego klienta indywidualnego.*

## Comarch podpisał umowę ramową z Alior Bankiem na 2010 rok

Comarch i Alior Bank podpisali umowę ramową w zakresie rozwoju wdrożonych aplikacji

Comarch. Umowa dotyczy również planowanych przedsięwzięć i stanowi kontynuację współpracy pomiędzy firmami.

*– Współpraca Comarch i Alior Bank rozpoczęła się wraz z budową banku. Alior Bank to największy start-up w Europie. Także dzięki rozwiązaniom Comarch możliwy był udany debiut banku na polskim rynku bankowym. Comarch wdrożył wiele aplikacji, m.in. platformę CAFE (zintegrowane środowisko pracy doradcy), bankowość internetową, system kredytowy oraz system internetowy dla biur maklerskiego. To bardzo ważne, by wszystkie te aplikacje były na bieżąco rozwijane i mogły spełniać misję banku – innowacyjność i politykę ekologiczną – mówi Tomasz Kwiecień, Sales Department Manager, Comarch SA.*

*– Dla nas najważniejsze jest to, aby projekty IT cechowała innowacyjność, spójność i zgodność z polityką Green Policy Alior Banku. Niezwykle istotna jest profesjonalna obsługa klienta i transparentne procedury postępowania, a więc rozwiązania IT musi cechować wysoka przejrzystość i zgodność z procesami banku. Comarch jest sprawdzonym partnerem o dużym potencjale, a oferowane przez niego produkty są konkurencyjne i łatwo się konfigurują, co jest niezwykle ważne podczas wprowadzania zmian. Dzięki temu zawsze na bieżąco możemy szybko wprowadzać modyfikacje i nowe funkcjonalności. Decydując się na współpracę z Comarch, braliśmy pod uwagę wieloletnie doświadczenie dostawcy na rynku usług bankowych. Comarch posiada niezbędne know-how oraz wykwalifikowaną kadrę, dzięki czemu projekty IT przebiegają w założonych ramach – podkreśla Henryk Baniowski, CIO, Alior Bank.*

## Podpisanie umowy z JetBlue Airways Corporation

Comarch Inc. oraz JetBlue Airways, amerykańskie linie lotnicze znane z pionierskiej obsługi klienta, podpisały wieloletnią umowę dotyczącą wdrożenia i utrzymania systemu Comarch Loyalty Management FFP.

Przedmiotem umowy jest dostawa oprogramowania COMARCH LOYALTY MANAGEMENT i zapewnienie usług hostingu oraz "Disaster Recovery Center". Wartość kontraktu wynosi ok. 5,2 miliona USD netto (ok. 15,3 mln zł netto wg kursu z dnia publikacji raportu bieżącego). JetBlue jest wiodącą linią lotniczą w USA stosującą innowacyjne formy obsługi klienta.

*– Chcieliśmy zaoferować klientom elastyczny program, który honorowałby ich rzeczywiste wydatki a nie, tak jak większość programów – za zebrane podczas lotów mile. Wybór właściwego partnera technologicznego ma kluczowe znaczenie dla realizacji programu*

*światowej klasy. Jesteśmy bardzo zadowoleni z Comarch i wierzymy, że nasza współpraca będzie długa oraz owocna – mówi David Cauty, dyrektor Loyalty Marketing & Partnerships, JetBlue.*

Firmy JetBlue i Comarch uzgodniły nie tylko zastąpienie istniejącego rozwiązania lojalnościowego Trueblue, ale także jego zasadniczą restrukturyzację. Wdrożenie uwzględniło integrację rozwiązania CLM FFP z istniejącymi już systemami IT linii JetBlue, włączając w to system rezerwacyjny Navitaire, jak również nowy system rezerwacyjny Sabre. W ciągu ostatnich dziewięciu miesięcy Comarch pracował nad wdrożeniem i wsparciem nowego programu lojalnościowego TrueBlue, który został uruchomiony w listopadzie 2009 roku.

Struktura nowego programu TrueBlue oferuje pasażerom możliwość zdobywania punktów w oparciu o ceny biletów oraz zakupione usługi dodatkowe, a nie tylko na podstawie poko-

nanego dystansu. To innowacyjne podejście dostosowuje program TrueBlue do trendów branży lotniczej w obszarze wyceny à la carte.

*– Wierzymy, że ten projekt jest znaczącym wydarzeniem dla obu stron – twierdzi Marcin Kościak, dyrektor Comarch Loyalty Inc. – Potwierdza to, że Jetblue jest innowacyjną linią lotniczą, wychodzącą naprzeciw oczekiwaniom klientów, a Comarch klasyfikuje jako światowej klasy dostawcę rozwiązań lojalnościowych dla linii lotniczych.*

W ramach umowy Comarch zapewnia także hosting oraz usługi wsparcia dla zarządzania sprzętem, jak również zapewnienia backupu danych oraz Disaster Recovery Center.

JetBlue Airways – amerykańskie linie lotnicze z siedzibą w Nowym Jorku. Obsługują połączenia krajowe do Meksyku i na Karaiby. Głównym węzłem lotniczym linii jest port lotniczy Nowy Jork – John F. Kennedy.

# Geograficzna struktura sprzedaży Comarch

Sprzedaż zagraniczna Grupy Comarch w 2009 roku odnotowała wzrost o 171,3 mln zł, tj. 116,1% w porównaniu do 2008 roku. Jej udział w sprzedaży ogółem ukształtował się na poziomie 43,7% wobec 21,0% w 2008 roku. W przychodach ze sprzedaży zagranicznej uwzględnione jest 169,7 mln

zł przychodów ze sprzedaży Grupy SoftM. Bez uwzględnienia tej sprzedaży sprzedaż zagraniczna stanowiłaby 26,7% całkowitych przychodów Grupy Comarch i byłaby większa o 1,1% niż w roku 2008. Struktura geograficzna sprzedaży pozostawała stała w ciągu roku obrotowego.

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

	12 miesięcy 2009	12 miesięcy 2008
Kraj (Polska)	410 523	553 421
DACH	204 311	57 302
Europa – pozostałe kraje	97 322	69 568
Ameryka Płn. i Płd.	12 210	15 462
Pozostałe kraje	5 037	5 212
<b>RAZEM</b>	<b>729 403</b>	<b>700 965</b>

Sprzedaż w Europie w 2009 roku wzrosła o 174,8 mln zł i stanowi 41,4% zagranicznej sprzedaży Grupy Comarch, w tym 256,6% wzrostu odnotowała sprzedaż w rejonie DACH. Sprzedaż na terenie obu Ameryk

spadła o 21,0% w porównaniu z 2008 roku. Udział sprzedaży do pozostałych krajów spadł o 3,4%, co jest zgodne z polityką koncentracji sprzedaży na rynku DACH kontynuowaną przez Grupę Comarch w 2009 roku.

Portfel zamówień na rok bieżący	Stan na 30 kwietnia 2010 r.	Stan na 30 kwietnia 2009 r.	Zmiana
<b>Przychody zakontraktowane na rok bieżący</b>	<b>396 502</b>	<b>381 246</b>	<b>4,0%</b>
w tym kontrakty zagraniczne	97 941	93 515	4,7%
udział kontraktów zagranicznych	24,7%	24,5%	
w tym usługi i software własne	352 616	340 719	3,5%
udział usług i software własnych	88,9%	89,4%	

Aktualna wartość portfela zamówień w przekonaniu Spółki odzwierciedla powolny powrót koniunktury w gospodarce polskiej i światowej oraz na rynku IT.



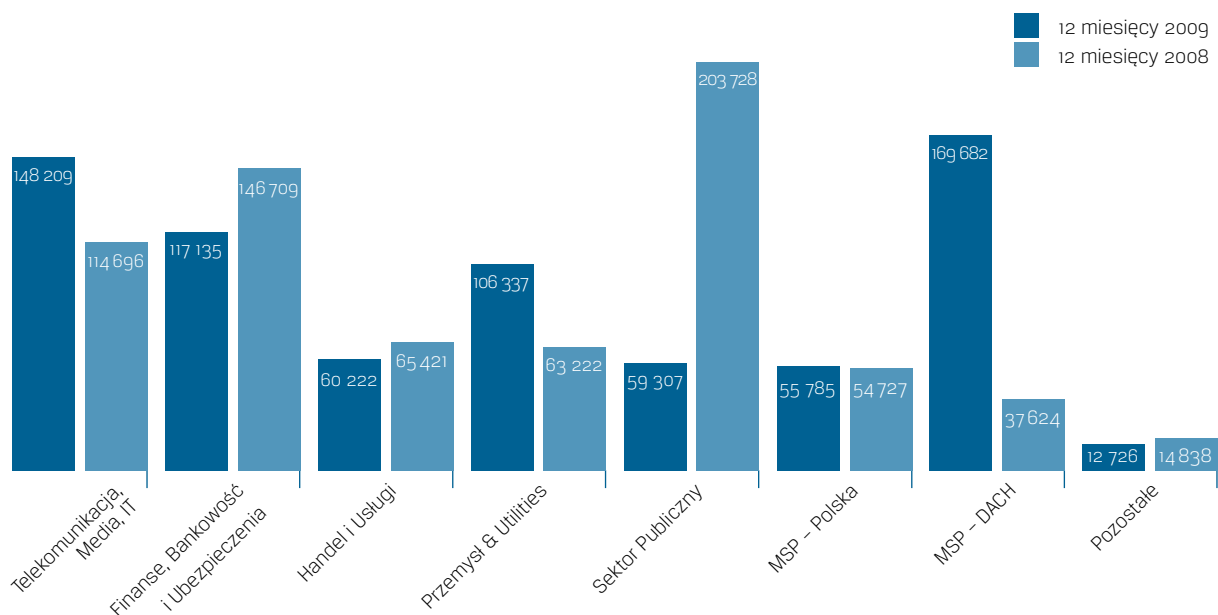
# Struktura sprzedaży według odbiorców

W 2009 roku nastąpiła znaczna zmiana w strukturze sprzedaży wg odbiorców. W porównaniu z 2008 rokiem znacząco wzrosła (o 33,5 mln zł, tj. o 29,2%) sprzedaż do sektora Telekomunikacja, Media, IT, wzrósł także jej udział w sprzedaży ogółem z 16,4% do 20,3% w 2009 roku. Również sprzedaż do sektora Przemysł & Utilities odnotowała znaczący wzrost wartości o 43,1 mln zł (o 68,2%) i udziału z 9,0% do 14,6%. Było to efektem zwiększonej sprzedaży oprogramowania

obcego do klientów z tego sektora. Znaczący spadek wartości sprzedaży (o 144,4 mln zł, tj. o 70,9%) wystąpił w sprzedaży do sektora publicznego, jej udział spadł z 29,1% w roku 2008 do 8,1% w roku 2009. Jest to związane z brakiem w 2009 roku znaczących dostaw sprzętu komputerowego i oprogramowania obcego dla klientów z tego sektora. Spadki przychodów ze sprzedaży Grupa Comarch odnotowała w przypadku klientów z sektora Handel (o 5,2 mln zł, tj. o 7,9%) oraz Finanse

i Bankowość (o 29,6 mln zł, tj. o 20,2%). Wzrosła natomiast sprzedaż do małych i średnich przedsiębiorstw (o 1,1 mln zł, tj. o 1,9%).

Na przestrzeni całego roku 2009 struktura sprzedaży wg odbiorców utrzymywała się na stabilnym poziomie, jedynie w trzecim kwartale zaobserwować można było większą sprzedaż do sektora Przemysł & Utilities.



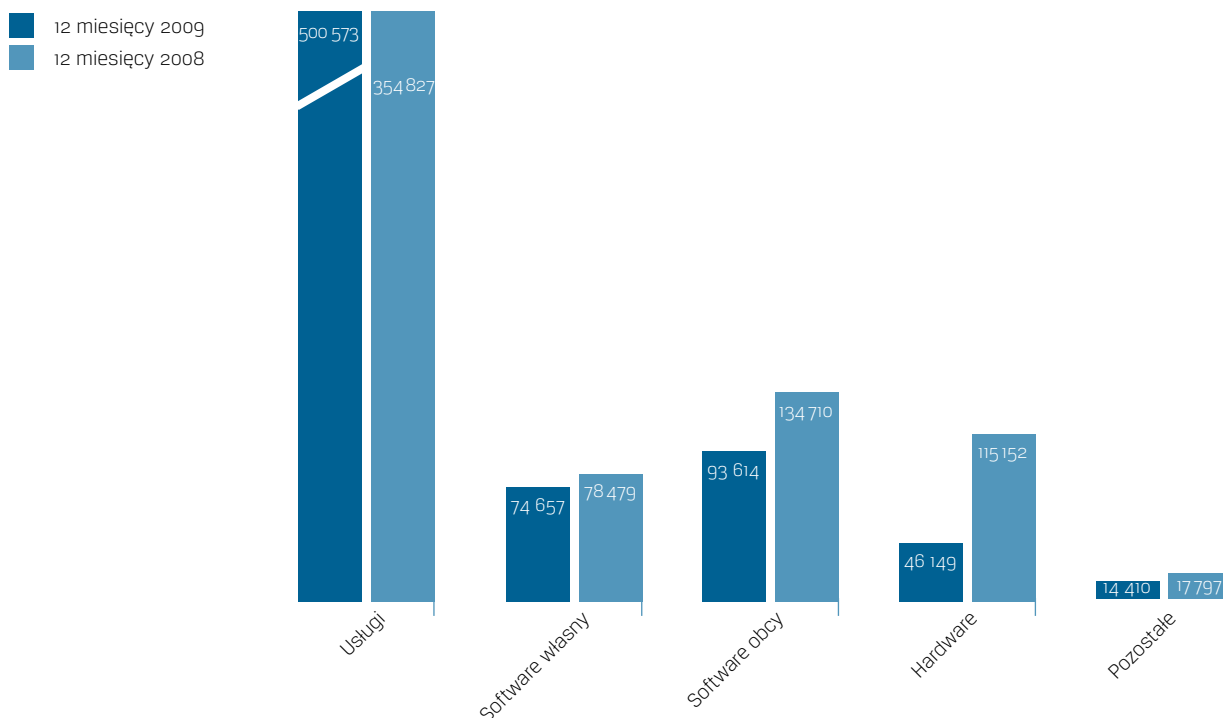
	12 miesięcy 2009	%	12 miesięcy 2008	%
Telekomunikacja, Media, IT	148 209	20,3	114 696	16,4%
Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia	117 135	16,1	146 709	20,9%
Handel i Usługi	60 222	8,3	65 421	9,3%
Przemysł & Utilities	106 337	14,6	63 222	9,0%
Sektor Publiczny	59 307	8,1	203 728	29,1%
MSP – Polska	55 785	7,6	54 727	7,8%
MSP – DACH	169 682	23,3	37 624	2,1%
Pozostałe	12 726	1,7	14 838	5,4%
<b>RAZEM</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>	<b>100,0%</b>

# Struktura sprzedaży według rodzaju

Sprzedaż usług informatycznych stanowi największą i rosnącą w kolejnych latach część przychodów ze sprzedaży Grupy Comarch. W 2009 roku jej wartość wzrosła o 145,7 mln zł, tj. 41,1% w porównaniu do 2008 roku i stanowiła 68,6% całości przychodów ze sprzedaży. Sprzedaż oprogramowania własnego Comarch odnotowała spadek o 3,8 mln zł,

czyli o 4,9%. Spadła także sprzedaż oprogramowania obcego (o 41,1 mln zł, tj. 30,5%), co jest związane przede wszystkim z mniejszym zapotrzebowaniem na dostawę tego typu oprogramowania ze strony klientów z sektora publicznego. Przychody ze sprzedaży sprzętu komputerowego odnotowały spadek o 69,0 mln zł, czyli o 59,9%, w wyniku braku

dużych zamówień w sektorze publicznym w 2009 roku. Na przestrzeni całego roku 2009 struktura sprzedaży wg rodzaju utrzymywała się na stabilnym poziomie, jedynie w trzecim kwartale zaobserwować można było większą sprzedaż oprogramowania obcego.



	12 miesięcy 2009	%	12 miesięcy 2008	%
Usługi	500 573	68,6	354 827	50,6
Software własny	74 657	10,3	78 479	11,2
Software obcy	93 614	12,8	134 710	19,2
Hardware	46 149	6,3	115 152	16,4
Pozostałe	14 410	2,0	17 797	2,6
<b>RAZEM</b>	<b>729 403</b>	<b>100,0%</b>	<b>700 965</b>	<b>100,0</b>



> SEKTORY  
COMARCH

# Administracja

Rok 2009 z punktu widzenia przetargów publicznych to kolejny okres wydatkowania środków unijnych przeznaczonych na lata 2007-2013. Podobnie jak w ubiegłych latach wydatkowanie środków przebiegało z opóźnieniami, co wyraźnie przełożyło się na sytuację firm konkurujących o zamówienia współfinansowane ze środków unijnych.

W 2009 roku dokonano również istotnych zmian w Ustawie Prawa Zamówień Publicznych – wśród znaczących modyfikacji należy wymienić m.in. zlikwidowanie instytucji protestu. Celem tej zmiany było przyspieszenie przebiegu odwołań. Od tej pory odwołania są rozstrzygane przez Krajową Izbę Odwoławczą w składzie jednoosobowym, w miejsce dotychczasowego składu trzyosobowego. Takie zmiany powodują, znaczne przyspieszenie decyzji o udzielenie zamówienia publicznego.

## Projekty dla MSWiA

Podobnie jak w 2008 roku Comarch zwrócił się w stronę projektów realizowanych przez instytucje rządowe.

Comarch w konsorcjum z PricewaterhouseCoopers Polska podpisał umowę ramową z Centrum Projektów Informatycznych Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług doradczych i konsultingowych dla realizacji projektów informatycznych istotnych dla informatyzacji państwa, takich jak: ePUAP 2, sieć 112, pl.ID.

Umowa obejmuje :

1. planowanie projektów,
2. analizę wymagań,
3. opracowanie architektury i dokumentacji oraz ewentualnych zmian w przepisach prawa dotyczących obszarów działania prowadzonych projektów.

Umowa zakłada wsparcie zespołów wykonawczych CPI MSWiA w zakresie zarządzania programami, portfelami projektów oraz projektem organizacji Biura Projektu i wykonywanie innych prac zleconych.

## Wsparcie dla Ministerstwa Finansów

W 2009 roku podpisano umowę na wsparcie systemu Trezor. Comarch przez osiem miesięcy będzie odpowiedzialny za utrzymanie i rozwój Informatycznego Systemu Obsługi Budżetu Państwa. W ramach umowy świadczone będą usługi service-desk, dodatkowo uruchomiono też hot line. W ramach umowy zagwarantowano klientowi modyfikacje i dostosowanie systemu do zmieniających się potrzeb.

## Współpraca z Narodowym Funduszem Zdrowia

W 2009 roku udało się również nawiązać po raz pierwszy współpracę z Narodowym Funduszem Zdrowia. Podpisano umowę z NFZ na świadczenie usług serwisu bieżącego i dostosowawczego oprogramowania Systemu Obsługi Formularzy Unijnych. Jest to pierwszy kontrakt Comarch dla NFZ. Przedmiotem umowy jest utrzymanie oraz rozbudowa funkcjonującego w centrali NFZ systemu służącego wsparciu rozliczeń kosztów leczenia pacjentów za granicą pomiędzy NFZ a odpowiedzialnymi mu instytucjami w Unii Europejskiej. W 2009 roku podpisano również umowy na dostawę, instalację oraz uruchomienie Systemu Obiegu Informacji w oddziałach regionalnych NFZ – w Poznaniu oraz Łodzi.

## Umowy z władzami lokalnymi

Ubiegły rok zaowocował podpisaniem umowy z Urzędem Miejskim we Wrocławiu. W ramach dwuletniego kontraktu Comarch rozwija i serwisuje wrocławski portal internetowy. Portal

zostanie wzbogacony o nowe funkcjonalności i aplikacje pozwalające na zwiększenie efektywności wykorzystania istniejącego systemu.

Pomorska Gmina Miejska Kościerzyna także wybrała rozwiązania Comarch. Efektem współpracy będzie zintegrowany system wspomagający zarządzanie miastem. Wdrożenie całościowo oparte jest o rozwiązania platformy Comarch eGovernment Suite. Zawiera liczne systemy począwszy 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 idee społeczeństwa informacyjnego.

W 2009 roku podpisano również umowę z Komendą Wojewódzka Policji w Gdańsku. Po raz pierwszy w Polsce wdrożony zostanie system, który ułatwi obywatelom kontakt ze stróżami prawa i przyczyni się do poprawy ich bezpieczeństwa. Nowe rozwiązania usprawnią pracę ponad 7 tys. policjantów oraz pracowników cywilnych i obejmą 39 jednostek policji w całym województwie. Warto wspomnieć, że projekt E-Policja jest drugim, obok projektu E-Kościerzyna, kontraktem pozyskanym w ostatnim czasie przez firmę Comarch na terenie województwa pomorskiego.

## Kontrakty z przedsiębiorstwami branży Utilities

Rok 2009 to kolejny bardzo udany rok dla Comarch w obszarze systemów ERP przeznaczonych dla przedsiębiorstw branży Utilities.

Już prawie 35% przedsiębiorstw energetyki ciepłej w największych miastach korzysta z rozwiązań Comarch Utilities. Comarch podpisał kolejną umowę na dostawę i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego w oparciu o rozwiązania Comarch Utilities



(produkty Comarch Egeria i Comarch Workflow). Klientem jest Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Białymstoku.

Comarch zakończył też jedno z większych wdrożeń systemu ERP w polskim ciepłownictwie ostatnich lat. W Gdańskim Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej z sukcesem wdrożono system Comarch Egeria. Na bazie uzyskanych doświadczeń GPEC zdecydował się na wprowadzenie systemu w układzie wielofirmowym i rozszerzenie wdrożenia na spółki córki oraz spółki zależne.

Zarówno w zakończonym projekcie w GPEC, jak i w rozpoczynającym się w MPEC Białystok, jednym z kluczowych modułów pakietu Comarch Utilities, obok bilingu i wsparcia działalności administracyjnej, jest obieg dokumentów w oparciu o produkt Comarch Workflow.

W 2009 roku powstały innowacyjne moduły dedykowane platformy Comarch Utilities dla branży wodociągowej. Nowe moduły to efekt

zakończonego wdrożenia systemu Comarch Egeria w Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji w Rybniku.

Wdrożony w PWiK Rybnik system Egeria to kolejny z sukcesem zrealizowany przez Comarch projekt w branży wodociągowej. Po raz pierwszy jednak zaimplementowane zostały nowe moduły dedykowane branży wodociągowej.

Comarch podpisał również umowę na dostawę i wdrożenie systemu klasy ERP Comarch Egeria w ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.. Projekt obejmuje wszystkie kluczowe obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa.

Wdrożenie w ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o. to kolejny kontrakt w przedsiębiorstwach branży utilities, jaki realizuje Comarch. Wdrożenie nowoczesnego systemu pozwoli na efektywniejsze zarządzanie poprzez szybszy dostęp do bieżącej informacji o stanie przedsiębiorstwa.

# Telekomunikacja

Comarch jest doświadczonym i godnym zaufania dostawcą kompletnych produktów oraz usług w zakresie BSS i OSS dla klientów na całym świecie, w tym dla operatorów komórkowych i tradycyjnych klasy Tier 1, operatorów multi-service, dostawców telewizji kablowej i Internetu oraz operatorów wirtualnych (MVNO).

Comarch dostarcza swoim klientom wymierne wartości w postaci silnej sieci partnerskiej, kompletnej oferty 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 rzeczywistym oraz do zarządzania siecią i usługami od kilkunastu lat skutecznie usprawniają biznes operatorów telekomunikacyjnych. Wyraza się to w konkretnych wynikach biznesowych naszych klientów – zwiększeniu efektywności ich działalności operacyjnej, automatyzacji procesów sieciowych i biznesowych. Nasza przewaga konkurencyjna widoczna jest też w ilości i jakości referencji, jakie zgromadziliśmy na rynku telekomunikacyjnym – w tym od takich operatorów jak T-Mobile, Vodafone, E-Plus czy Telefónica O2.

## Nowe produkty

Portfolio Comarch dla operatorów telekomunikacyjnych stale się rozwija, w związku ze zmieniającymi się oczekiwaniami rynku. Nasza oferta dla tej branży wciąż ewoluuje w stronę **pełnego wsparcia dla konsolidacji i transformacji sieci w kierunku LTE oraz sieci nowej generacji**. Dzieje się to dzięki stałemu ulepszaniu naszych rozwiązań typu **NGOSS** (Next Generation OSS) i **całej oferty z zakresu BSS wraz z active mediation**, jak również przez dodawanie kolejnych innowacyjnych produktów do oferty.

W 2009 roku wzbogaciliśmy nasz wachlarz produktów rozwiązaniami Comarch **Next Generation Network Planning** oraz Comarch **Service Quality Management** w obszarze OSS. W zakresie BSS wprowadziliśmy Comarch **Satellite Package** – kompletne rozwiązanie dla dostawców Internetu przez łącza satelitarne. Zdając sobie sprawę z dużego obecnie popytu na skuteczne rozwiązania wspierające biznes M2M (Machine-to-Machine), dodaliśmy też do naszej oferty dwa produkty dedykowane temu segmentowi rynku: Comarch **M2M Platform for Mobile Operators** oraz Comarch **M2M Transaction Engine** – to ostatnie rozwiązanie przeznaczone jest

dla firm spoza sektora telekomunikacji. Nasze portfolio produktowe poszerzyliśmy też o Comarch **Service-Agnostic Transaction Engine** – rozwiązanie służące do przetwarzania informacji dotyczących różnego rodzaju rozliczeń, które doskonale nadaje się nie tylko dla branży telekomunikacyjnej, lecz także między innymi dla sektora finansowo-bankowego, czy dostawców energii.

## Współpraca z firmami trzecimi

Comarch stale umacnia współpracę z wiodącymi międzynarodowymi integratorami na rynku telekomunikacji. Dostarcza ona dodatkowych impulsów do ulepszania oferty BSS i OSS dla operatorów. Dodatkowo nasza przynależność do organizacji branżowych, w tym **TM Forum, ETIS, GSMA GSC Group** oraz **Symbian Foundation** 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 wdro-

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

**W 2009 roku Comarch podpisał kilka ważnych umów partnerskich.** Pierwsza, z **Veraz Networks (USA)**, została podpisana w maju 2009 i obejmuje wspólne rozwiązanie w zakresie wholesale revenue z użyciem bilingu prepaid.

Druga umowa partnerska została podpisana w październiku tego samego roku z grecką firmą **Ergoman**, która jest dostawcą rozwiązań pod klucz dla telekomunikacji i IT. Głównym celem tej umowy jest wspólny rozwój biznesu na rynku greckim.

Comarch aktywnie inwestuje w kanały partnerskie – pozyskując i szkoląc partnerów, jakkolwiek zwykle w kontekście konkretnego klienta czy kontraktu.

## Osiągnięcia i nagrody

W 2009 roku rozwiązania Comarch zostały ponownie docenione przez różne organizacje działające w branży telekomunikacyjnej.

**Ważnym wydarzeniem było uznanie zarówno oferty Comarch z zakresu BSS, jak i OSS za mocną (status „Strong”) przez wiodącą firmą analityczną** – Gartner. Comarch został oceniony w raportach „Dataquest Insight: Operations Support System Market Overview and Strategic Scorecard for Vendors, 2009” oraz „BSS Market Overview and Strategic Scorecard for Vendors (2009)”. Gartner ocenia wiodących dostawców rozwiązań telekomunikacyjnych na podstawie zakresu oferowanych produktów i usług. Wpływ na finalną notę ma również zrozumienie rynku, dopasowanie strategii do posiadanej oferty, dywersyfikacja geograficzna, a także strategia sprzedażowa. Istotna jest też umiejętność reagowania na zmiany zachodzące na poszczególnych rynkach zbytu. Całkowita ocena jest sumą wyników uzyskanych na podstawie poszczególnych kryteriów.

Rozwiązanie Comarch Service Quality Management zdobyło **Złotą Antenę Świata Telekomunikacji w kategorii „Produkt roku 2010 – rozwiązanie dla operatorów”**. Nagrodę tę zdobyliśmy już po raz trzeci. Potwierdza

to naszą pozycję lidera na polskim rynku. Modułowość i możliwość rozszerzeń to tylko niektóre z wielu zalet tego rozwiązania, które powodują, że cieszy się ono obecnie dużym zainteresowaniem wiodących operatorów.

Rozwiązanie **Comarch Next Generation Network Planning** zostało z kolei nominowane do TM Forum Excellence Awards 2010, w kategorii Solution Excellence Award. Podkreślono, że rozwiązanie to jest dużym krokiem ku transformacji sieci operatorów telekomunikacyjnych w kierunku SON (Self-Organizing Network).

## Rozwój biznesu w sektorze telekomunikacji

W 2009 **E-Plus (Niemcy)** wybrał Comarch na strategicznego partnera w zakresie usług **Next Generation Network Planning**. Rozwiązanie dostarczone do E-Plus dedykowane jest operatorom komórkowym i ma wspierać ich działalność w obszarze planowania oraz konfiguracji sieci. Pozwala ono na uproszczenie i automatyzację procesów biznesowych przez zintegrowanie funkcji planowania oraz optymalizacji z konfiguracją sieci. Rozwiązanie to zostało dostarczone w modelu Managed Service.

Również inny operator - **OnePhone Deutschland (Niemcy)** zdecydował się na zakup rozwiązań Comarch z gamy BSS. OnePhone to firma utworzona jako spółka joint venture pomiędzy KPN a OnePhone Holding celem oferowania usług telefonii dla przedsiębiorstw. W ramach kontraktu podpisanego z Comarch na początku 2009 roku, do OnePhone dostarczone zostaną rozwiązania Comarch Convergent Billing, Comarch Interconnect Billing, Comarch Billing Mediation oraz Comarch Service Provisioning, jak również Comarch CRM for Telecoms.

W 2009 roku zakończył się także projekt wdrożenia **Comarch InterPartner Billing w Polkomtel SA**. W ramach tego projektu Comarch dostarczył rozwiązanie wspierające relacje B2B (business-to-business) oraz rozliczenia hurtowe. Wymagania obejmowały szeroki zakres działań biznesowych, między innymi rozliczenia interconnect oraz SMS/MMS interworking, a także rozliczenia z dostawcami treści oraz różnego rodzaju operatorami wirtualnymi (MVNOs), takimi jak dostawcy usług (Service Providers), zaawansowani dostawcy

usług (External Service Providers) czy operator pozostający w roamingu krajowym (full MVNO). System pozwala firmie Polkomtel przetwarzać miliardy rekordów xDRs miesięcznie (głosowych, SMS, MMS, transmisji danych i treści) oraz zarządzać danymi referencyjnymi i prowadzić rozliczenia z setkami partnerów.

W czerwcu 2009 **6GMOBILE (Holandia)** wybrał **Comarch jako dostawcę konwergentnego bilingu (Comarch Convergent Billing)**. Comarch przy realizacji tego projektu podpisał partnerstwo z firmą Tango Telecom. Comarch Convergent Billing, zawierający Comarch real-time Data Processing Server (rtDPS), został w pełni zintegrowany z iAX™ Charge SCP dostarczoną przez Tango Telecom, w celu uzyskania przez holenderskiego operatora światowej klasy konwergentnego rozwiązania. Dzięki temu **6GMOBILE** może efektywnie wprowadzić w swojej sieci pełną konwergencję na poziomie abonenta i usługi.

Współpraca z **Auchan Telecom i Bouygues Telecom (Francja)** to ważne elementy w procesie budowania przez Comarch pozycji na rynku telekomunikacji we Francji. Kraj ten wraz z Niemcami postrzegany jest obecnie przez sektor telekomunikacji Comarch jako jeden z najważniejszych rynków strategicznych w Europie Zachodniej. Dodatkowym czynnikiem umacniającym pozycję Comarch we Francji było **otwarcie nowego biura w Lille**, co pozwoli na bliższy kontakt z klientami na tym rynku. Powstał też oddział w Espoo w Finlandii, który z kolei umożliwi Comarch zacieśnienie współpracy z rynkiem telekomunikacyjnym na terenie Skandynawii.

## Wyniki sektora telekomunikacji w 2009 roku

Sektor telekomunikacji Comarch **zwiększył swoje dochody o 30% w 2009 r. w stosunku do roku poprzedniego**, głównie dzięki swojej silnej ofercie produktowej, która zyskała uznanie wielu operatorów. Najwyższy wzrost odnotowany został w obszarze transformacji sieci komórkowych w kierunku NGN (Next Generation Networks) i konwergencji usług telekomunikacyjnych. Projekty u takich operatorów jak Polkomtel SA, OnePhone Deutschland, T-Mobile, Vodafone, E-Plus czy **6GMOBILE** odegrały znaczącą rolę w osiągnięciu tak dobrego wyniku.



# Finanse, bankowość i ubezpieczenia

## Informacje o sektorze

Finanse, Bankowość i Ubezpieczenia są drugim pod względem ilości specjalistów sektorem Comarch. Klientami FBU są największe banki w Polsce, biura maklerskie, firmy asset management, fundusze inwestycyjne i emerytalne, towarzystwa ubezpieczeniowe, faktory, firmy leasingowe oraz inne instytucje finansowe. Sektor specjalizuje się w dostarczaniu autorskich zaawansowanych biznesowych systemów informatycznych oraz ich integracji. Prawie wszystkie wdrożone rozwiązania objęte są długoterminowymi umowami utrzymaniowymi i rozwojowymi. W czterech kwartałach 2009 roku przychody sektora FBU ze sprzedaży do instytucji finansowych stanowiły 16,1% obrotów Grupy Kapitałowej Comarch i wyniosły ponad 117,4 mln zł.

## FBU w 2009 roku

W 2009 roku sektor FBU wykorzystywał spowolnienie tempa inwestycji w instytucjach finansowych na **wzbogacenie i rozwój produktów, przeznaczonych przede wszystkim do obsługi rynków kapitałowych**, m.in. rozszerzenie funkcjonalności rozwiązania Comarch Asset Management wspierającego działalność firm typu *buy-side*, a także budowę całkowicie nowego systemu przeznaczonego dla klientów z grupy *sell-side*. System Comarch Asset Management wzbogacił się m.in. o funkcjonalność kontroli i dokumentowania decyzji inwestycyjnych, opracowaną na podstawie zaleceń dyrektywy MiFID. Rozszerzono także funkcjonalności bankowych systemów front-office oraz stworzono nowe wersje istniejących rozwiązań, m.in. dedykowanego systemu dla powierników Comarch Custody, w oparciu

o najnowsze technologie. Oferta produktowa została wzbogacona o rozwiązanie klasy *business process management*, przeznaczone do elastycznego modelowania i zarządzania procesami biznesowymi w każdej instytucji, przez pracowników bez umiejętności programistycznych. System Comarch Business Process Management stanowi także platformę integracyjną, umożliwiającą połączenie wielu rozproszonych aplikacji, funkcjonujących w instytucji finansowej, takich jak systemy transakcyjne, CRM, Contact Center, hurtownie danych czy archiwa dokumentów. Ponadto, w 2009 roku sektor FBU zaproponował klientom usługi konsultingu biznesowego (Biuro Usług Profesjonalnych), których celem jest analiza i optymalizacja procesów biznesowych w przedsiębiorstwie, niezależnie od prowadzonych przez Comarch projektów.



## Najważniejsze kontrakty

Na polskim rynku bankowym Comarch aktywnie wspierał proces fuzji Dominet Banku z Fortis Bankiem, poprzez integrację systemów informatycznych obu instytucji. Oprócz integracji oraz migracji danych, poszerzono także zakres funkcjonalny platformy bankowości internetowej Fortis Banku (obecnie BNP Paribas Fortis). Rok 2009 przyniósł również zacieśnienie kontaktów z ING Bankiem Śląskim i Alior Bankiem poprzez podpisanie umów ramowych w zakresie wdrożonych, realizowanych i przyszłych projektów IT, regulujących warunki współpracy oraz ułatwiających planowanie prac. W Alior Banku rozbudowano system Comarch Internet Banking o funkcjonalności ułatwiające klientom banku korzystanie z usług i produktów bankowych, jak również wdrożono aplikację Comarch Contact Center, która w ramach Platformy CAFE (Comarch Front End) usprawniła przepływy informacji pomiędzy oddziałami. W marcu 2009 roku sektor FBU przeprowadził w DZ BANKU wdrożenie aplikacji Comarch ESDK+, która umożliwia sprawne przygotowanie i zarządzanie komunikatami, zgodnie z nowymi wytycznymi KDPW. Poza sektorem bankowym warto przede wszystkim wyróżnić **kontrakt z największym funduszem emerytalnym w Polsce Aviva PTE na wdrożenie systemu do zarządzania aktywami Comarch Asset Management**. W sektorze ubezpieczeniowym należy podkreślić zakończenie pierwszej fazy projektu wdrożenia platformy sprzedażowej CAFE dla agentów ubezpieczeniowych w UNIQA oraz wdrożenie modułu analitycznego platformy Comarch Asset Management w PZU PTE SA. W 2009 roku pomyślnie zakończył się projekt wdrożenia systemu Comarch Factoring w Banku BGŻ, podpisano również umowę na wdrożenie tego rozwiązania w Kredyt Banku. **W 2009 Comarch, jako pierwszy dostawca oprogramowania z Polski przystąpił do organizacji IFG (International Factors Group), zrzeszającej wiodące firmy faktoringowe, doradcze oraz producentów IT z całego świata.**

## Aktywność międzynarodowa

Zgodnie z przyjętą na lata 2008-2010 strategią rozwoju firmy, sektor FBU w 2009 roku podejmował aktywne działania biznesowe w regionie DACH, krajach Beneluksu oraz na kontynencie azjatyckim. Uczestniczył jako wystawca w konferencjach dla sektora

bankowego we Frankfurcie 14. Handelsblatt Jahrestagung, Banken im Umbruch oraz 15. Handelsblatt Jahrestagung, Banken-Technologie, jak również w wydarzeniach dedykowanych dla branży ubezpieczeniowej, m.in. w prestiżowym IT-Optionen für Versicherungen w Kolonii i w Versicherungsforum Partnerkongress w Lipsku. Wziął także czynny udział w 19. edycji Finance Forum w Zurychu. **Latem 2009 sektor FBU podpisał pierwszy azjatycki kontrakt na wdrożenie systemu Comarch Internet Banking w jednym z wiodących banków Tajlandii TMB, należącym do grupy ING.**

## Nagrody

Rok 2009 przyniósł liczne wyróżnienia za rozwiązania Comarch dla sektora finansowego. **Rozwiązanie Comarch Internet Banking cieszyło się największym uznaniem klientów i było najczęściej wybieranym przez polskie banki komercyjne systemem bankowości internetowej.** Potwierdzają to liczne wyróżnienia dla banków posługujących się Comarch Internet Banking, m.in. Europrodukt 2009 dla Bankowości Internetowej w Banku Pekao SA, Best Corporate/Institutional Internet Bank in Poland - dla internetowej bankowości korporacyjnej w prestiżowym konkursie World's Best Internet Banks 2009 w Banku Pekao SA oraz tytuł najlepszego banku w Internecie w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka 2009 dla Alior Banku. **Poza laurami dla banków korzystających z systemu Comarch Internet Banking, rekomendacją Gazety Bankowej w konkursie Hit Roku 2009 uzyskało rozwiązanie Comarch Contact Center.** Comarch zajął też II miejsce w kategorii głównej specjalistycznego rankingu IT@BANK dla firm IT pracujących na potrzeby sektora finansowego oraz instytucji publicznych, organizowanego przez Miesięcznik Finansowy Bank.

## Działalność marketingowa i public relations

Comarch uzupełnia swoją działalność biznesową aktywnością marketingową, biorąc udział w najbardziej prestiżowych konferencjach i seminariach w Polsce i za granicą. W 2009 roku Comarch uczestniczył w charakterze wystawcy i eksperta w licznych imprezach branżowych, m.in. w konferencji IT w Ubezpieczeniach oraz w XIX Forum Bankowości Elektronicznej w Warszawie, Forum Finansowym w Jalcie, a także jako złoty spon-

sor Banking Innovations Forum w Wiedniu. Oprócz tradycyjnego marketingu sektor FBU w 2009 roku prowadził szeroko zakrojone działania e-marketingowe oraz public relations, zamieszczając komunikaty prasowe, informacje produktowe oraz artykuły specjalistyczne w mediach polskich i zagranicznych, w branżowej prasie elektronicznej i drukowanej oraz na portalach social media. Zmodyfikowano i poszerzono ofertę prezentowaną na portalu sektorowym w wersji polskiej, angielskiej i niemieckiej, uruchomiono także wielojęzyczne serwisy tematyczne – microsite'y poświęcone m.in. business process management (www.bpm.comarch.pl) oraz faktoringowi (www.factoring.comarch.pl).

### Najważniejsze kontrakty zawarte w 2009:

- » Umowa na wdrożenie Comarch Internet banking w TMB, należącym do grupy ING (Tajlandia)
- » Umowa ramowa o współpracy z ING Bankiem Śląskim
- » Umowa ramowa o współpracy z Alior Bankiem
- » Umowa na wdrożenie Comarch Asset Management w Aviva PTE
- » Umowa na wdrożenie Comarch Factoring w Kredyt Banku
- » Umowa na wdrożenie systemu bankowości internetowej Comarch Internet Banking w DZ BANK Polska SA
- » Umowa na wdrożenie Comarch Commission & Incentive w Pocztovej Agencji Usług Finansowych SA

### Najważniejsze zakończone wdrożenia w 2009:

- » Zakończenie pierwszej fazy projektu wdrożenia platformy sprzedażowej CAFE dla agentów w Grupie Ubezpieczeniowej UNIQA
- » Integracja systemów Dominet Banku z Fortis Bankiem (obecnie BNP Paribas Fortis) w związku z fuzją na platformie bankowości internetowej, migracja danych oraz poszerzenie funkcjonalności platformy
- » Wdrożenie systemu faktoringowego Comarch w Banku BGŻ
- » Wdrożenie modułu analitycznego platformy Comarch Asset Management w PZU PTE SA
- » Wdrożenie Comarch ESDK+ w DZ BANK Polska
- » Wdrożenie Comarch Contact Center w Alior Banku w ramach Platformy CAFE

# ERP

## Rozwój Sektora ERP

Comarch systematycznie umacnia swoją pozycję wśród dostawców oprogramowania do zarządzania przedsiębiorstwem. Mimo widocznego spowolnienia gospodarczego, również w obszarze IT, w 2009 roku Sektor ERP zanotował 12% wzrost sprzedaży w porównaniu z poprzednim rokiem finansowym. W 2009 roku Comarch wzmacnił swoją pozycję wśród producentów systemów klasy ERP.

Dzięki dynamicznemu rozwojowi działalności krajowej i zagranicznej znacznie wzrosła liczba podpisywanych kontraktów oraz realizowanych wdrożeń. Na koniec 2009 roku liczba małych, średnich i dużych przedsiębiorstw korzystających z oprogramowania Comarch przekroczyła 70 tysięcy.

Sprzedaż licencji dla średnich i dużych firm według producentów (%)

SAP	38,8
<b>COMARCH</b>	<b>9,1</b>
Oracle	8,2
IFS	5,7
Teta	5,7
Microsoft Dynamics	5,1
Asseco	4,4
QAD	4,3
BPSC	3,2
Macrologic	3,2
Pozostali	12,3

Źródło: Raport IDC: Poland Enterprise Application Software 2009-2013 Forecast and 2008 Vendor Shares

## Popyt na Comarch ALTUM

Warto podkreślić bardzo dobre wyniki sprzedaży inteligentnej platformy Comarch ALTUM. Comarch ALTUM miał swoją polską premierę w maju 2009 roku. Oprócz rynku krajowego, platforma oferowana jest z powodzeniem w Niemczech i we Francji. W 2009 roku system ten zakupiło 29 klientów, w tym 10 w Polsce.

## Szeroka oferta

Sektor ERP oferuje trzy systemy ERP, z czego Comarch CDN XL jest najchętniej kupowanym systemem ERP w Polsce. Potwierdza to wieloletnią dominację tego produktu. Obecnie na rynku średnich przedsiębiorstw z systemu Comarch CDN XL korzysta ponad 2600 firm.

## Usługi Sektora ERP

Miniony rok przyniósł także duże zmiany w ofercie usługowej sektora. Obok sprzedawanej od lat z dużym powodzeniem – Comarch iOPT!MA24 – do oferty usługowej Comarch weszły kolejne dwa produkty – Comarch CDN iXL24 oraz Comarch iALTUM24. Warto dodać, iż ofertę oznaczającą możliwość wynajmowania systemu w zamian za opłatę miesięczną, zbudowano w oparciu o Comarch Data Center. Dzięki temu stanowi ona pierwszą, standaryzowaną ofertę tego typu, niedostępną do tej pory na polskim rynku.

## Oprogramowanie dla małych firm

W segmencie oprogramowania dla małych firm miniony rok był przełomowy w zakresie budowania kompletnego środowiska pracy dla niedużych przedsiębiorstw w oparciu o Comarch OPT!MA. Sektor mocno stawia

na rozwiązania wykorzystujące Internet w biznesie. Do oferty wprowadzone zostały następujące usługi i produkty towarzyszące: iKsięgowość24 (usługi księgowe dla firm), iFaktury24 (faktury on-line) oraz Comarch iSklep24 i iGaleria24 (handel i promocja w Internecie).

## Edukacja

Comarch w 2009 roku brał udział w konferencjach poświęconych nowym trendom informatyki oraz w dniach przedsiębiorczości (m.in. konferencja na Politechnice Rzeszowskiej, prezentacje w ramach V Dnia Przedsiębiorczości Uniwersytetu Jagiellońskiego). Firma współpracuje z licznymi placówkami edukacyjnymi w Polsce. W 2009 roku zawarła 51 nowych umów użyczenia wersji edukacyjnej oprogramowania Comarch OPT!MA oraz Comarch CDN XL – 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 17 prezentacji dla studentów z całej Polski. Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie i Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług Uniwersytetu Szczecińskiego rozpoczęły w 2009 roku szkolenia e-learningowe z zakresu Comarch OPT!MA. Dzięki temu studenci mogą uczyć się obsługi programu w dogodnym dla siebie terminie. Jest to projekt 2-etapowy, kończący się certyfikacją (certyfikat jest zwierczeniem pozytywnie zdanego wcześniej egzaminu w trybie on-line). W 2009 roku Comarch zorganizował także 7 seminariów dla dydaktyków z różnych rejonów Polski. Przeprowadzono również szkolenia z zakresu Business Intelligence dla wykładowców Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego.

## Cele na rok 2010

Celem sektora w 2010 roku jest dalszy wzrost przychodów ze sprzedaży i udziału procentowego w rynku oprogramowania dla małych i średnich przedsiębiorstw. Wzmocnienie pozycji firmy Comarch jako największego polskiego dostawcy systemów klasy ERP ma zapewnić oferowanie nowoczesnych technologicznie rozwiązań, posiadających specyficzne funkcjonalności branżowe dla firm sektora MSP oraz wsparcie, jakie daje największa (licząca ponad 900 firm) sieć partnerska w Polsce.



# Usługi

## Informacje o sektorze Usługi, sytuacja w 2009 roku

Sektor Usługi oferuje rozwiązania m.in. dla branż retail&fmcg, lotniczej, logistycznej, diy, paliwowej, farmaceutycznej, elektrotechnicznej i wielu innych. Specjalizuje się w dostarczaniu autorskich systemów informatycznych dla biznesu. Obecnie działa na 3 kontynentach, w 30 krajach. Zatrudnia ponad pół tysiąca osób.

W czterech kwartałach 2009 roku przychody sektora Usługi ze sprzedaży stanowiły 8,3% obrotów Grupy Kapitałowej Comarch i wyniosły ponad 60 mln zł.

Rok ubiegły był okresem kryzysu gospodarczego, zwłaszcza w pierwszych sześciu miesiącach. Mimo niesprzyjającej koniunktury sektor Usługi osiągnął założone cele: powstały nowe produkty oraz rozpoczęła działalność na nowych rynkach – Azja (Chiny i Wietnam).

Zgodnie z przyjętą strategią rozwoju firmy, działalność międzynarodowa wysunęła się na pierwszy plan. W 2009 roku sektor Usługi podejmował aktywne działania biznesowe w regionie DACH, we Francji, w Stanach Zjednoczonych oraz Azji.

Działalność sektora skupia się wokół czterech głównych grup produktowych:

**Comarch ECOD** (Elektroniczne Centrum Obsługi Dokumentów) – zaawansowana platforma, która umożliwia elektroniczną wymianę dokumentów (np. Comarch ECOD Operator, Archiwum, Tracker) oraz zarządzanie sprzedażą (Comarch ECOD Agent, ECOD Dystrybucja, ECOD Business Portal) klientom z różnych części świata i wielu branż.

Obecnie Comarch ECOD działa w 30 krajach i obsługuje ponad 11 tysięcy klientów. Jest liderem elektronicznej wymiany dokumentów w Polsce, na Ukrainie i w Rosji. Comarch ECOD z roku na rok wchodzi na nowe rynki i pozyskuje nowe branże. Od połowy 2009 r. działa w Wietnamie i Chinach. Rozwija też bardzo mocno działalność w krajach DACH oraz we Francji, które są kolejnym obszarem strategicznym.

W 2009 roku znalazł się w prestiżowym raporcie Gartnera 'Magic Quadrant' wśród czołowych dostawców EDI na świecie. W ubiegłym roku do grupy rozwiązań dołączył nowy produkt – Comarch ECOD Business Portal. Jest to rozwiązanie komunikacyjno-raportujące, które ma na celu usprawnić współpracę na linii producent – dystrybutorzy. Z ubiegłorocznych osiągnięć warto wspomnieć podpisanie umowy z Mars Polska Sp. z o.o. Ogólnowiatowy potentat i jeden z liderów branży fmcg zdecydował się na wybór autorskiego roz-

wiązania Comarch ECOD Dystrybucja. Zeszły rok to także intensywne prace nad portalem internetowym Comarch ECOD ([www.ecod.pl](http://www.ecod.pl)). Powstała zupełnie nowa polska strona, a na jej bazie tworzone kolejne wersje językowe dla krajów, w których ECOD posiada klientów (docelowo 10 wersji językowych portalu).

**Comarch DMS** (Document Management System) – systemy archiwizacji i przetwarzania danych i dokumentów.

W trzecim kwartale 2009 zakończono wdrożenie systemu Comarch DMS w Rohlig SUUS Logistics SA. Miało ono na celu usprawnienie obszarów Przetwarzania Krajowego Listu Przewozowego (KLP), Spedycyjnych Faktur Kosztowych oraz Administracyjnych Faktur Kosztowych. Wdrożenie przeprowadzono w ciągu 5 miesięcy.

W ostatnim kwartale 2009 zakończono prowadzone od kwietnia wspólne prace badawcze Comarch i szwajcarskiej firmy Solitas. Dotyczyły one rozwoju nowej grupy produktów do zarządzania dokumentami. Pod względem funkcjonalnym wynik prac jest kontynuacją i rozszerzeniem linii produktów z rodziny Infostore iSeries firmy Solitas. Najistotniejsza zmiana to możliwość uniezależnienia się od platformy sprzętowej iSeries. W ramach projektu badawczego powstało nowoczesne

repozytorium dokumentów elektronicznych oraz nowa wersja aplikacji klienckiej.

**Comarch Loyalty Management** – 2009 okazał się bardzo ważnym rokiem dla systemów lojalnościowych, głównie za sprawą dużej, wieloletniej umowy z amerykańskimi liniami lotniczymi JetBlue Airways, dotyczącej wdrożenia systemu Comarch Loyalty Management FFP. Kontrakt opiewa na sumę około 15mln zł. JetBlue Airways słyną z pionierskich metod obsługi klienta. W branży lotniczej uznawane są za niezwykle innowacyjne, wytyczające nowe szlaki konkurencji. Dzięki tej umowie wzrasta znaczenie Comarch na amerykańskim rynku i w branży lotniczej na całym świecie. Powinno się to przełożyć na nowe kontrakty także poza Stanami oraz wymienioną branżą. Przy okazji miała miejsce światowa premiera nowego produktu – Comarch Smart Analytics, który będzie wdrażany przy okazji kontraktu z JetBlue.

Rok 2009 to także rozbudowa platformy Comarch Enterprise Marketing Management, systemu do wsparcia działów marketingu. Comarch Campaign Management, nowy moduł platformy, miał w ubiegłym roku pierwsze wdrożenie w sieci Leroy Merlin. W skład platformy CEMM wchodzi również Comarch Loyalty Management, który już niedługo będzie obchodził dziesięciolecie pełnej sukcesów obecności na rynku.

**Comarch Infrastruktura IT** – oferta skierowana jest do wszystkich sektorów rynku. Ubiegły rok był, mimo ogólnoswiatowego kryzysu, kolejnym dobrym rokiem dla Infrastruktury IT. Dokonano ujednoczenia nazewnictwa wśród skomplikowanych i zaawansowanych technologicznie rozwiązań oraz uaktualniono i dopasowano ofertę do bieżącej sytuacji na rynku. Podpisano kilka znaczących umów, m.in. z BP. Rok 2009 to wzmocnienie działalności na rynku niemieckim - rozbudowa struktur sprzedażowo-konsultingowych oraz budowa

struktur produkcyjnych, które zapewnią odpowiedni poziom usług ciągłych świadczonych przez lokalnych inżynierów. Rok 2009 to również budowa oferty produktowej dedykowanej na rynek francuski.

### Komunikacja marketingowa

Sektor Usługi w 2009 roku zmienił strategię marketingową i w znacznie większym stopniu niż dotychczas skupił swoją aktywność marketingową na działaniach w Internecie. Przede wszystkim budowane były nowe portale firmowe i produktowe. Powstały strony produktowe dla rozwiązań infrastruktury w języku polskim ([www.redukcjakosztow.comarch.pl](http://www.redukcjakosztow.comarch.pl)) oraz portal ECOD dostępny w 8 wersjach językowych. Zaczęto także wykorzystywać nowe sposoby komunikacji z klientem poprzez media społecznościowe (LinkedIn, Youtube, Twitter, Facebook) czy webinary (wirtualne warsztaty on-line). Zadbano także o nowe formy przekazu. Kontent jest prezentowany w postaci multimedialnych prezentacji, filmów czy animacji promujących markę Comarch.

Poza działalnością internetową sektor bardzo aktywnie uczestniczy w konferencjach, seminariach w Polsce i za granicą. W 2009 roku Comarch uczestniczył w charakterze wystawcy i eksperta w licznych imprezach branżowych oraz organizował własne konferencje.

Sektor zorganizował 13 imprez własnych, w tym 4 duże konferencje i 9 warsztatów. Ponadto, wziął udział w około 40 wydarzeniach zewnętrznych w Polsce i za granicą, np. Loyalty World (Londyn, UK), World Low Cost Airlines Congress (Barcelona), CEBIT (Niemcy), 1st Finance Forum (Niemcy).

### Plany sektora Usługi na rok 2010

Strategicznym celem sektora Usługi w 2010 roku jest dalszy, dynamiczny rozwój działalności międzynarodowej oraz własnych pro-

duktów i usług. Ma to dać efekt w postaci dwucyfrowego wzrostu pozyskanego zakontraktowania, głównie poprzez zwiększenie sprzedaży na rynkach międzynarodowych. W 2010 roku Comarch przeznaczy około 40 mln złotych na inwestycje w nowe produkty, usługi i działalność międzynarodową prowadzoną w ramach sektora Usługi. Oznacza to ponad 50% wzrost w stosunku do poprzedniego roku. Kluczowymi dla sektora Usługi rynkami są Europa Zachodnia (przede wszystkim Francja oraz obszar niemieckojęzyczny czyli Niemcy, Austria i Szwajcaria), USA, Azja oraz Europa Środkowa i Wschodnia (na czele z Rosją i Ukrainą). Sektor już odnosi na tych rynkach duże sukcesy, planuje przy tym dalszy rozwój. W 2010 roku rozpoczął inwestycję w budowę nowych ośrodków przetwarzania danych (Data Center) w Niemczech i we Francji. Będzie kontynuował także swoją ekspansję na rynkach azjatyckich, gdzie w pierwszym roku działalności zostało już pozyskanych kilkuset klientów. Wzmocniona zostanie działalność w USA. Na tamtejszym rynku sektor Usługi pozyskuje już kontrakty warte jednostkowo po kilka milionów dolarów.

W ramach inwestycji w nowe produkty, w 2010 roku zostanie po dwuletnim cyklu inwestycyjnym uruchomiona Platforma Comarch ECOD 2.0. Obecnie Comarch ECOD (Elektroniczne Centrum Obsługi Dokumentów) obsługuje ponad 11 tysięcy klientów w 30 krajach na całym świecie. Oprócz tego swój debiut będą mieć nowe wersje produktów: **Comarch DMS Infostore** - rozwiązanie klasy workflow służące do zarządzania obiegiem dokumentów oraz **Comarch Enterprise Marketing Management** – zestaw aplikacji wspierających prace działów sprzedaży i marketingu. W ramach rozwiązania Comarch EMM swój debiut będzie miała nowa wersja systemu lojalnościowego. Obecna jest od 10 lat z powodzeniem sprzedawana i wdrażana na całym świecie (USA, Europa Zachodnia, Polska, Rosja, Ukraina).



> ROZWIĄZANIA, PRODUKTY,  
USŁUGI

# Rozwiązania dla Administracji Publicznej

Comarch specjalizuje się w projektowaniu, wdrażaniu oraz integracji nowoczesnych systemów informatycznych dla administracji publicznej i firm oraz instytucji z sektora publicznego. Spółka posiada również doświadczenia w tworzeniu kompleksowych rozwiązań „pod klucz” oraz w rozbudowie infrastruktury sprzętowo-sieciowej. Mając na uwadze przemiany zachodzące w polskiej administracji publicznej, Comarch stworzył szereg rozwiązań typu e-government, które mają za zadanie spełnianie potrzeb specyficznych dla jednostek sektora publicznego. Rozwiązania Comarch są opracowywane w oparciu o najnowocześniejsze międzynarodowe standardy, a w ich implementacji bierze udział kadra złożona z najwyższej klasy specjalistów. Do najważniejszych rozwiązań wdrażanych w sektorze administracji publicznej należą:

## **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 rozwiązania do potrzeb użytkownika. Na Comarch E-Urząd składają się m.in. następujące moduły: Cyfrowy Urząd, Biuletyn Informacji Publicznej, Portal Informacyjny, Intranet.

## **Comarch Egeria – Wsparcie zarządzania organizacją**

Zintegrowany system informatyczny Comarch Egeria jest narzędziem usprawniającym zarządzanie instytucją i oferującym szerokie wsparcie w podejmowaniu decyzji, niezbędnym do efektywnego działania każdej jednostki sektora publicznego. Posiada on 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), Zarządzanie Personelem, Logistykę, Zarządzanie Klientem, Obszar Wspierania Decyzji. Ponadto system oferuje liczne moduły branżowe dedykowane do obsługi specyficznych potrzeb różnych przedsiębiorstw i instytucji, m.in.: Billing – dla przedsiębiorstw Utilities, Leasing – dla instytucji leasingowych, Edukacja – dla szkół wyższych, czy Remonty i Obsługa Techniczna.

## **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 dla 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 wszyst-

kich poziomach, tj. wsparcia zarówno procesów dydaktycznych, jak i administracyjnych.

## **Comarch Workflow – Wsparcie zarządzania dokumentami i praca grupowa**

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. W ofercie zawarte jest środowisko pracy grupowej z elementami takimi jak moduł analityczny, obsługa poczty elektronicznej, kalendarze grupowe, komunikacja on-line. Razem z Comarch e-Urząd lub ePUAP stanowi kompleksową platformę elektronicznej obsługi obywatela. Wdrożenie systemu podnosi sprawność działania urzędu, zwłaszcza w zakresie organizacji pracy, dostępu do informacji i wszelkich dokumentów – zgodnie z obowiązującymi aktami prawnymi oraz przyjętymi standardami.

## **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 dużymi 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 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.

# Rozwiązania dla sektora Telekomunikacyjnego

Rozwiązania Comarch są projektowane w celu spełnienia wymogów poszczególnych klientów.

### Rozwiązania dla Operatorów Mobilnych

– m.in. Next Generation Network Planning, Next Generation Service Management, M2M Platform, Convergent Billing, Wholesale/Interconnect Billing, Revenue Sharing & Roaming, CRM, Voucher & Top-Up Management, Network Inventory oraz Next Generation Service Assurance.

### Rozwiązania dla Operatorów Telewizji Kablowych (CATV)

– platforma ta zawiera niezbędne narzędzia w dziedzinie Convergent Billing, Interconnect Billing, CRM for Telecoms, PRM, Revenue Sharing, a także Roaming & Voucher Management.

### Rozwiązania dla Operatorów Multi-Service

– w tej dziedzinie Comarch dostarcza pełne wsparcie dla operatorów triple- oraz quad-play, włączając w to produkty konwergentne z platformy BSS.

### Rozwiązania dla Operatorów Hurtowych (Wholesale)

– m.in. Trading Support, Revenue Control, Performance, Dispute, Routing, Network Configuration, Prices, Prefixes & Agreements Management, Invoicing, G/L Integration and Partner/Supplier Relationship Management.

### Rozwiązania dla Operatorów Stacjonarnych

– m.in. Convergent Billing for end customers, Wholesale/Interconnect Billing, Partner Management, Network Inventory oraz Next Generation Service Assurance, Next Generation Service Management.

### Rozwiązania dla Operatorów Wirtualnych (MVNO/MVNE)

– m.in. Convergent Billing, Interconnect Billing, CRM, Data Services Support oraz Voucher & Top-Up Management.

### Rozwiązanie dla Operatorów Usług Satelitarnych

– dedykowane Comarch Satellite Package.

### Rozwiązanie dla WIMAX oraz WiFi

– daje szerokie wsparcie dla procesu przygotowania produktu, definiowania usług oferowanych klientom, jak również sprzedaży aplikacji poprzez dostępne kanały; do podstawowych funkcjonalności należą aktywacja, kontrola i rozliczanie usług, a także ich monitoring i raportowanie.

### Rozwiązania dla Dostawców Usług Internetowych oraz VoIP

– m.in. Comarch 3arts – kompaktowe rozwiązanie łączące BSS, OSS i CRM, a dodatkowo rozwiązanie do zarządzania infrastrukturą IT (Comarch IT Management), a także Voucher & Top-Up Management.

### Rozwiązania dla dostawców Telewizji Internetowej i Kontentu

– m.in. Next Generation TV Middleware, Product Catalog, Convergent Billing, Revenue Sharing, Network Inventory oraz Next Generation Service Assurance.

Rozwiązania te mają na celu dostarczenie grupom operatorów kompleksowych platform. Poszczególne produkty opisane są szczegółowo poniżej.

## PRODUKTY

### Comarch BSS Portfolio (Comarch BSS Suite)

**Comarch BSS Suite** to innowacyjna, modularna platforma bilingowa wspomagająca

wszystkie obszary związane z rozliczeniami oraz obsługą klientów, a także 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 billingowy. Oparty na najnowszych technologiach Comarch BSS jest wysoce wydajnym, niezawodnym systemem i może być integrowany z innymi. Uzyskał on certyfikaty wydajności na platformach Sun i HP w międzynarodowych centrach testowych w Wielkiej Brytanii, Szwajcarii oraz Niemczech. Przy jej pomocy operatorzy mogą stawić czoła najtrudniejszym wyzwaniom takim, jak rozliczenia między operatorami, wdrażanie usług nowej generacji czy billing konwergentny.

Na tę platformę składają się następujące produkty:

**Comarch Convergent Billing** to kompletne i zaawansowane technologicznie narzędzie, wspierające operatora w obszarze billingu. 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 billingu 3G, opartemu na zdarzeniach, których format może być skonfigurowany na potrzeby usług IP, VoIP, GPRS i UMTS.

**Comarch garts** jest rozwiązaniem dla operatorów telekomunikacyjnych oraz dostawców usług, którzy wymagają szybkiego wprowadzenia nowoczesnych usług na rynek. Rozwiązanie daje szerokie wsparcie dla procesu przygotowania produktu, definiowania usług oferowanych klientom, jak również sprzedaży aplikacji poprzez dostępne kanały. Do podstawowych funkcjonalności należą aktywacja, kontrola i rozliczanie usług a także ich monitoring i raportowanie.

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

**Comarch Central Product Catalog (CPC)** to centralne repozytorium produktów dla dostawców usług telekomunikacyjnych. Informacja z Central Product Catalog może być wykorzystana poprzez dowolny system OSS/BSS, pracujący z produktami lub usługami (system billingowy, CRM, service provisioning, etc.). Comarch Central Product Catalog jest narzędziem, które ułatwia definiowanie, przechowywanie i zarządzanie produktami końcowymi. Rozwiązanie to funkcjonuje jako centralna baza produktów i ofert dla wszystkich systemów operatora. Zamiast definiować i zarządzać produktami oraz ofertami za pomocą kilku różnych systemów i złożonych procesów wymiany danych, operator może wykorzystać CPC, jako centralne narzędzie do definiowania i modyfikowania produktów i ofert.

**Comarch Self Care** zapewnia abonentom wszelkiego rodzaju usług telekomunikacyjnych sprawny dostęp do dokładnej informacji oraz ich kont przez całą dobę. Ten kompleksowy system pozwala abonentom i partnerom na przeglądanie oraz analizowanie dokumentów finansowych i informacji o ich kontaktach, aktywowanie i dezaktywowanie usług oraz łatwą komunikację z operatorem. System wspomaga również marketing operatora, funkcjonując jako kanał komunikacji, np. dla reklam i promocji. Ten nowoczesny, skalowalny system może być dopasowany do kultury organizacyjnej operatora, niezależnie od liczby abonentów, złożoności usług czy ilości przesyłanych danych.

**Comarch Interconnect Billing** rozwiązanie to przeznaczone jest dla operatorów, którzy posiadają punkt styku z innymi dostawcami

w zakresie dowolnych usług telekomunikacyjnych, wymagających rozliczeń między innymi operatorami. Stworzone na bazie systemu Comarch InterPartner Billing rozwiązanie pozwala na osiągnięcie konwergencji na poziomie rozliczeń hurtowych. Ten sam system może być wykorzystywany do rozliczeń zarówno usług głosowych, jak i innych usług typu DATA, SMS, MMS czy usług premium. Możliwe jest także wykorzystanie go do umów roamingowych oraz obliczania podziału zysków.

**Comarch Wholesale Billing** pomaga w realizacji procesów biznesowych specyficznych dla sprzedaży hurtowej za pomocą zaawansowanych i efektywnych funkcjonalności obejmujących billing, optymalizację, kierowania ruchem, wsparcie procesów handlu ruchem, automatycznie konfigurację sieci, a także należnościami spornymi. Comarch Wholesale Billing to kompleksowe rozwiązanie wspierające operacje w działach sprzedaży hurtowej, służące ochronie interesów operatora.

**Comarch Partner Relationship Management (PRM)** oferuje interfejs internetowy do zarządzania danymi partnera zgromadzonymi w systemie billingowym. System składa się z dwóch części: modułu do przeglądania danych partnerów oraz modułu do zarządzania relacjami z partnerami. Wykorzystuje Comarch Business Process Management do zarządzania procesami takimi jak zarządzanie zleceniami i zadaniami czy skargami. Comarch Partner Relationship Management jest silnie zintegrowany z Comarch InterPartner Billing.

**Comarch Roaming Billing** to rozwiązanie wspierające proces rozliczeń roamingowych dla operatorów mobilnych. Składa się z dwóch modułów, uzupełniających systemy billingowe: Comarch Convergent Billing oraz Comarch InterPartner Billing System.

**Comarch Revenue Sharing** to rozwiązanie przeznaczone dla operatorów współpracujących z innymi operatorami czy też dostawcami treści, oferujące kompleksowe usługi swoim klientom. Pozwala ono na zarządzanie relacjami z partnerami oraz skomplikowanym procesem rozliczeń i podziału zysków.

### **Comarch M2M dla Operatorów Mobilnych**

to platforma wspierająca operatorów w najważniejszych procesach z zakresu BSS i OSS. Zawiera ona portal self-service dla partnerów, umożliwia mediację danych, aktywację usług, wycenę zdarzeń, kontrolę nad zasobami sieciowymi, masowe zarządzanie kartami SIM, zarządzanie procesami biznesowymi i wiele innych. Dodatkowo rozwiązanie Comarch B2B Gateway pozwala na bezpośrednie podłączenie partnerów do platformy, umożliwiając w ten sposób samodzielne zarządzanie przez nich usługami M2M.

### **Comarch Voucher & Top-Up Management**

jest niezależnym komponentem, który może wspierać operatorów mobilnych lub IP w zakresie zarządzania tzw. kartami kodów jednorazowych (vouchers) oraz procesem doładowywania kont prepaid. System może być zintegrowany z istniejącą infrastrukturą telekomunikacyjną, jak np. media gateways lub może być dostarczony wraz z kompletnym rozwiązaniem IVR.

### **Comarch Active Mediation**

jest rozwiązaniem służącym do łączenia się sieci z systemem billingowym. Pozwala na rozliczanie, controlling oraz naliczanie opłat za usługi głosowe oraz przesyłanie danych przez jakikolwiek system billingowy obsługujący rozliczenia w czasie rzeczywistym. Połączenie jest możliwe dla wszystkich typów sieci od PSTN do IMS.

### **Comarch Service Activation**

produkt ten ma za zadanie optymalizować procesy planowania i aktywowania nowych usług, zgodnie z uprzednio zdefiniowanymi parametrami. System wspiera definiowanie i uruchamianie nowych usług.

### **Comarch Master Resource Management**

pełni funkcję centralnego repozytorium zasobów BSS (jak np. telefony czy karty SIM). Rozwiązanie służy optymalizacji zarządzania wymiennymi zasobami i ich kontroli.

### **Comarch Point of Sale**

wprowadza nową jakość w relacjach operatora z jego punktami sprzedaży. Wysokiej jakości funkcje raportowania, zarządzania relacjami z klientem (CRM), wsparcia sprzedaży oraz subskrypcji i rejestracji klientów usprawniają pracę punktów sprzedaży. W związku z tym, iż system

dedykowany jest zarówno punktom sprzedaży operatora, jak i firmom trzecim, posiada on zaawansowane mechanizmy bezpieczeństwa (certyfikaty, tokeny, transmisja ssl) oraz zarządzania uprawnieniami (dostęp do określonych grup klientów, raportów, funkcjonalności).

## **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, a także usług. Jest ona 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 w oparciu o nowoczesne technologie (SOA, MDA, J2EE) i architekturę, 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 Quality Management** to produkt łączący w sobie funkcjonalności z zakresu modelowania usług, ich monitorowania oraz kontroli jakości. Jest to rozwiązanie, które pozwala na zbieranie statystyk sieciowych, propagację KPI (key performance indicators) w oparciu o modele usług, raportowanie stanu KPI dla poszczególnych usług i kalkulację wpływu zdarzeń sieciowych na jakość usługi po stronie klienta. Umożliwia też mierzenie jakości usług dla wybranych klientów oraz korelację ze zgłoszeniami gromadzonymi w systemach typu Trouble Ticketing.

» **Comarch OSS Process Management** jest modulem Comarch OSS Suite odpowiedzialnym za warstwę procesów w obszarze OSS. Moduł ten umożliwia budowanie środowiska procesowego opartego na standardach eTOM i ITIL, w oparciu o zalecenie GBg21V organizacji branżowej TM Forum. Pozwala to na dokładne monitorowanie i kontrolowanie wszystkich procesów związanych z zarządzaniem siecią oraz usługami. Process Mana-

gement 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 definiowanych 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 Network & Service Assurance** to kluczowy moduł Comarch OSS Suite, odpowiedzialny za zarządzanie bezpieczeństwem sieci oraz usług zależnych od urządzeń w sieci. Comarch Network & Service Assurance składa się z 3 głównych modułów:

»» **Comarch Service Level Management** przeznaczony jest do zarządzania umowami o poziomie świadczonych usług (SLA – Service Level Agreement) oraz do monitoringu stanu usług.

»» **Comarch Fault Management** pozwala kontrolować występowanie problemów i usterek w całej sieci telekomunikacyjnej.

cyjnej. Poprzez ciągle monitorowanie wszystkich elementów sieci umożliwia odbiór, wizualizację i śledzenie alarmów, ich korelację z innymi zdarzeniami oraz automatyzację rozwiązywania problemów będących przyczyną alarmów.

»» **Comarch Network Performance Management** służy do gromadzenia statystyk wydajnościowych dotyczących sieci, liczenia KPI oraz ich monitoringu w oparciu o zdefiniowane poziomy.

» **Comarch Field Service Management** jest kompletnym rozwiązaniem, służącym do planowania zadań w terenie, tworzenia ich harmonogramów, 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 Next Generation Service Delivery Platform** jest platformą, upraszczającą budowę nowych usług dla klientów dzięki wykorzystaniu gotowych elementów. Idea ta wykorzystuje standardowy model promowany przez TM Forum, czyli SID:CFS-RFS-R. Zastosowanie tego modelu jest unikalną cechą rozwiązania Comarch, które pozwala Product Managerom szybko wprowadzać nowe usługi bez znajomości technicznych aspektów wykorzystywanej architektury usług.

» **Comarch OSS Mediation** rozwiązanie to pozwala systemowi Comarch OSS komunikować się ze światem zewnętrznym, w tym z sieciami składającymi się ze sprzętu telekomunikacyjnego różnych dostawców (bezpośrednio lub poprzez systemy 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, Configura-

tion, Fault Management oraz Performance Management.

» **Comarch Next Generation Network Planning** jest rozwiązaniem wspierającym operatorów mobilnych w planowaniu i zarządzaniu siecią. Pozwala ono na automatyzację operacji sieciowych poprzez integrację kilku funkcjonalności: planowania i optymalizacji, zarządzania konfiguracją sieci oraz network provisioning. Jest to też duży krok w kierunku wspierania migracji do sieci typu SDN (Self-Organizing Networks).

»» **Comarch Configuration Management** jest elementem NGNP, opowiedzianym za konfigurację sieci oraz 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.

» **Comarch Next Generation Service Assurance** to rozwiązanie, które wspiera operatora telekomunikacyjnego w zapewnieniu klientom wymaganej jakości usług. Dzięki wydajnemu silnikowi korelacyjnemu Comarch NGSa pozwala na monitorowanie nawet bardzo złożonych usług, a także automatyczne określanie przyczyn ich niedostępności. Istotnym elementem jest też dołączona biblioteka procesów typu Incident Management i Problem Management. Procesy te zapewniają właściwą organizację oraz kontrolę nad rozwiązywaniem problemów. Poprzez oparcie się na takich standardach jak ITIL i eTOM. Rozwiązanie to oferuje nie tylko samo oprogramowanie, ale i wieloletnie doświadczenie zdobyte przy integrowaniu systemów typu Fault Management i Service Monitoring.

» **Comarch Next Generation Service Management** to rozwiązanie, które skraca czas i obniża koszt wprowadzania na rynek nowych usług. Comarch NGSM wspiera pełny cykl życia usług, poczynając od fazy

koncepcji nowej usługi, poprzez jej wdrożenie, aż po zapewnienie jej odpowiedniej jakości. Rozwiązanie to pozwala zwiększyć innowacyjność oferowanych usług przez wykorzystanie usług opartych na treści (content-based services) oraz konwergencji usług mobilnych i stacjonarnych.

»» **Performance Management for Business** to specjalistyczne narzędzie do mierzenia wydajności i skuteczności procesów biznesowych w dużych firmach. System pozwala optymalizować przydział określonych zasobów na różnych szczeblach zarządzania. Optymalizuje efektywność i tym samym zapewnia klientom wysokiej jakości świadczonych usług. Rozwiązanie to pozwala także na tworzenie rozmaitych statystyk z zależności od potrzeb użytkowników.

»» **Service-agnostic Transaction Engine** to wysoce wydajny, skalowalny produkt, wyposażony w moduł ratingowy, pozwalający na wykorzystanie możliwości systemu billingowego, także w innych branżach niż telekomunikacja. Służy głównie do przetwarzania danych w różnych typach transakcji. Może ono być konfigurowane za pomocą reguł i może zawierać konfiguracje dotyczące wprowadzania danych, ich wstępnego przetwarzania i korelowania z innymi zdarzeniami.

»» **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.

## USŁUGI

Dodatkowo sektor telekomunikacji Comarch świadczy **Usługi (Professional Services)** z dziedziny:

» **Comarch Mobile Software** – oprogramowanie Comarch dla urządzeń mobilnych obejmuje usługi w zakresie architektury, projektowania, testowania, utrzymania

i aktualizacji oprogramowania, a w szczególności budowania aplikacji UI (User Interface), service framework i sterowników dla urządzeń mobilnych. Działalność Comarch

w tym obszarze skupia się głównie na platformie Symbian, która jest najpopularniejszą platformą mobilną na rynku, jednak wychodzi także poza jej zakres. Konsultanci Comarch posiadają duże i udokumentowane doświadczenie w tworzeniu oprogramowania mobilnego dla środowisk Linux, Java, czy Windows Mobile, jak również Android, iPhone czy RIM.

» **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** Comarch świadczy usługi konsultingowe, począwszy od analizy potrzeb integracyjnych i procesów biznesowych,

poprzez rekomendację rozwiązania, aż po stworzenie specyfikacji funkcjonalnej oraz projektu wdrożenia platformy integracyjnej w danej firmie.

» **Szkolenia** – specjalistyczne szkolenia produktowe i konsultacje informatyczne na różnym poziomie zaawansowania, obejmujące szeroką tematykę. Katalog szkoleń obejmuje pełną gamę kursów począwszy od kursów standardowych dla użytkowników systemu, poprzez zaawansowane kursy dla administratorów i zaawansowanych użytkowników, kursy dla trenerów, na kursach multimedialnych skończywszy.

» **Support** – wsparcie techniczne dla klientów używających systemów Comarch świadczone przez zespół doświadczonych, wyspecjalizowanych inżynierów.

» **Wdrożenia** – Comarch umożliwia wdrożenie kompletnego systemu łączącego

odpowiedni sprzęt, narzędzia programowe oraz myśl techniczną w szerokim zakresie technologii oraz usług.

» **IT Outsourcing** – projekty z tego zakresu obejmują outsourcing produkcji oprogramowania, 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.

» **Migracja Danych** – Comarch jest liderem w zakresie migracji danych, a także tworzenia i wdrażania zaawansowanych systemów zabezpieczeń. Zapewniamy kompleksową obsługę klienta, poprzez optymalny poziom ochrony. Aspekty bezpieczeństwa informacyjnego są traktowane priorytetowo.

## Rozwiązania dla sektora Finansowego i Bankowości

### Zarządzanie procesami i obiegiem dokumentacji

#### Comarch Business Process Management

– nowoczesne narzędzie przeznaczone do modelowania i zarządzania procesami biznesowymi w każdej instytucji. Równocześnie jest to platforma 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 Management System

– rozwiązanie wspomagające zarządzanie dokumentami i ich przepływem w firmie. System umożliwia zarządzanie zarówno obrazami dokumentów (zeskanowane dokumenty papierowe), jak i dokumentami elektronicznymi (m.in. 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 plat-

formą integracyjną łączącą w jedną całość usługi i produkty oferowane przez jedną instytucję finansową lub przez całą grupę finansową.

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

### CRM i zarządzanie sprzedażą

**Comarch Front End (CAFE)** – zintegrowane środowisko pracy doradcy klienta w dowolnej instytucji finansowej, obejmujące funk-

cjonalności 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, modularną i łatwą do rozbudowy platformą, służącą do efektywnej obsługi wszelkiego rodzaju kontaktów komunikacji, przy wykorzystaniu obsługi 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. Unikalnym rozwiązaniem zastosowanym w Comarch CRM Campaign Management jest możliwość integracji kampanii masowych ATL i kampanii bezpośrednich BTL, dzięki czemu osiągnię 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,

pozwała na lepszą kontrolę sprzedaży oraz optymalizację systemów motywacyjnych.

**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.

## 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 Rating** 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 BIK Connector** jest rozwiązaniem, stanowiącym integralną część dowolnego systemu kredytowego. Rozwiązanie jest oferowane jako jeden z modułów kompleksowego rozwiązania do obsługi procesów kredytowych – **Comarch Credit Process Management**.

**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 Risk Management** to system do zarządzania ryzykiem portfeli inwestycyjno-kredytowych. Automatyzuje procesy kontroli ryzyka zmierzające do ograniczania wpływu wahań czynników ryzyka na elementy prowadzonej działalności biznesowej. Pozwala także na identyfikację możliwości inwesty-

cyjnego 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.

## Finansowanie handlu

**Comarch Trade Finance** wspomaga realizację procesów biznesowych, związanych z obsługą akredytywu, 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 wiarytelności. Umożliwia obsługę 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.

## Procesy ubezpieczeniowe

**Comarch for Insurance** to rodzina rozwiązań wspierających w kompleksowy sposób całość ubezpieczeniowych procesów biznesowych. Rozwiązania, wchodzące w jej skład, to systemy dedykowane do wsparcia towarzystw ubezpieczeń majątkowych oraz towarzystw ubezpieczeń na życie. Podczas projektowania i budowy tych rozwiązań szczególnie nacisk został położony na wsparcie sprzedaży oraz usprawnienie obsługi ubezpieczonych, lepsze wykorzystanie informacji i optymalizację procesów back-office ubezpieczycieli.

**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 umożliwi kompleksowe i spójne zarządzanie biznesem ubezpieczeniowym. Dodatkowo, duża elastyczność systemu pozwala na optymalizację działalności towarzystwa oraz szybką reakcję na zmieniającą się potrzebę 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.

**CAFE for Insurance** 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 CAFE for Insurance 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 sprzedaży. System pozwala zarządzać strukturami

sprzedaży poprzez udostępnienie kompletnego repozytorium danych dotyczących tych struktur, oferowanych produktów, mechanizmów wynagradzania i planowania sprzedaży.

**Comarch Internet Insurance** udostępnia 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 wiarytelnościami, 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 ściągальności 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 Reinsurance** jest rozwiązaniem informatycznym przeznaczonym dla firm reasekuracyjnych oraz działów firm ubezpieczeniowych zajmujących się obsługą reasekuracji. Jest narzędziem do obsługi umów reasekuracyjnych i koasekuracyjnych w zakresie ewidencji oraz modelowania umów reasekuracji proporcjonalnej, nieproporcjonalnej, obowiązkowej i fakultatywnej.

## 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 MobileID** jest nową metodą uwierzytelniania i autoryzacji opartą na telefonii komórkowej, łączącą w jednym rozwiązaniu pewność, łatwość użycia, niską cenę oraz zaawansowanie techniczne. Rozwiązanie dostępne jest jako odrębny produkt lub też w integracji z Comarch Security Access Manager DRACO.

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

**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 Security Content Management** to kompleksowe rozwiązanie dla dostawców usług Internetowych. System pomaga w budowaniu przewagi konkurencyjnej poprzez poszerzenie oferty o szereg opcji bezpieczeństwa oraz kontroli treści i połączeń.



# Systemy do zarządzania w przedsiębiorstwach

**Systemy do zarządzania w przedsiębiorstwach** to pełna linia systemów ERP dla wszystkich rodzajów przedsiębiorstw:

**Comarch ALTUM** jest innowacyjnym systemem ERP przeznaczonym dla średnich i dużych firm sektora handlu i usług, działających lokalnie lub w rozproszonej strukturze sieci. Aplikacja jest dostosowana do prowadzenia działalności na rynkach zagranicznych nie tylko pod względem legislacyjnym, ale również ze względu na ergonomię interfejsu. Mocnymi punktami produktu są zintegrowane Workflow i Business Intelligence. Dostępny również w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch iALTUM24**.

Zintegrowany System do Zarządzania **Comarch Egeria** jest nowoczesnym, polskim systemem klasy ERP II, wspomagającym zarządzanie przedsiębiorstwem. System oferuje zrównoważoną funkcjonalność, obejmującą wszystkie istotne obszary działalności przedsiębiorstw. Jest uniwersalnym narzędziem gwarantującym stabilny rozwój każdej firmy, a także na tyle elastycznym, by zaspokoić jej różnorodne potrzeby.

**Comarch CDN XL** to wielomodułowy, w pełni zintegrowany system informatyczny klasy ERP dedykowany średnim i dużym firmom handlowym, produkcyjnym oraz usługowym. Wyposażony w dedykowane funkcjonalności dla większości branż, dostępny także w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch CDN iXL24**.

**Comarch OPT!MA** to program do zarządzania, obsługi sprzedaży, księgowości, kadr i płac. Program wspomaga prowadzenie firmy

oraz stanowi doskonale narzędzie pracy dla biura rachunkowego. Unikalną cechą jest możliwość wynajmowania programu przez Internet w modelu usługowym (SaaS) – **Comarch iOPT!MA24**.

**Comarch Klasyka** to spójna i kompletna oferta dla małych i średnich firm handlowych, usługowych i produkcyjnych. Składa się na nią 9 programów wspomagających zarządzanie i księgowość, pracujących w środowisku DOS.

**Comarch iOPT!MA24**, **Comarch CDN iXL24**, **Comarch iALTUM24** to udostępnianie programów do zarządzania poprzez Internet – polegające na wynajmowaniu, przechowywaniu i bieżącej aktualizacji programów komputerowych za stałą miesięczną opłatą abonamentową – model usługowy (SaaS).

**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. Najważniejszym wyróżnikiem oprogramowania jest integracja z rozwiązaniami klasy ERP w centrali sieci handlowej (Comarch ALTUM lub Comarch CDN XL).

**Comarch iSklep24** to e-sklep współpracujący z każdym systemem Comarch do zarządzania: Comarch OPT!MA, Comarch CDN XL lub Comarch ALTUM. Rozwiązanie wspierające sprzedaż przez Internet, zawiera w sobie szereg funkcjonalności pozwalających skutecznie promować ofertę handlową w Inter-

netcie, szerzej opisać wystawione w witrynie sklepowej towary oraz szybciej obsługiwać złożone przez klientów zamówienia.

**iGaleria24** – (iGaleria24.pl) to unikalna internetowa galeria handlowa stworzona przez Comarch. Dzięki iGaleria24 właściciele sklepów internetowych Comarch (pracujących na Comarch iSklep24) uzyskują możliwość prezentacji swojego sklepu w serwisie, promocję oraz pozycjonowanie sklepu w Internecie oraz pozyskują nowych klientów odwiedzających swoje sklepy internetowe.

**Comarch iKsięgowość24** – (iKsięgowość24.pl) to unikalna 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, obsługę księgową pozostawiając sprawdzonym biurom rachunkowym.

**Comarch iFaktury24** – (iFaktury24.pl wersja beta) to nowoczesne oprogramowanie dostępne w modelu usługowym (SaaS), przeznaczone do obsługi sprzedaży – serwis cechuje wyjątkowa ergonomia oraz współpraca z innymi systemami Comarch.

**Comarch Mobile** to zestaw rozwiązań do zarządzania, wspierających pracę na urządzeniach mobilnych takich jak telefon komórkowy, smartphone czy kolektor danych, przeznaczony dla 3 grup użytkowników:

» **Comarch Mobilny Menadżer** – przeznaczony jest dla osób zarządzających firmą, umożliwia szybki i intuicyjny wgląd do naj-

ważniejszych raportów na temat sytuacji przedsiębiorstwa,

- » **Comarch Mobilny Sprzedawca** – dedykowany dla przedstawicieli handlowych, 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.

**Systemy SoftM** to linia systemów ERP oraz finansowo-księgowym dla małych i średnich przedsiębiorstw na rynku niemieckojęzycznym:

- » **Comarch Semiramis** – system ERP nowej generacji, dla aktywnych przedsiębiorstw działających na rynkach międzynarodowych i z wykorzystaniem Internetu. Dysponuje ergonomicznym interfejsem użytkow-

nika, wbudowanym modulem WorkFlow oraz jest zoptymalizowany do jak najlepszego odzwierciedlenia procesów biznesowych oraz struktury organizacji,

- » **Comarch Sharknex** – system finansowo-księgowy nowej generacji, rozwijany jako uzupełnienie SoftM 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, umożliwiający 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
- » **DMS** – system do elektronicznej archiwizacji i zarządzania dokumentami, umożliwiający wprowadzenie w przedsiębiorstwie w pełni elektronicznego obiegu dokumentów.

## Usługi

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 pozwoliła spółce na zebranie unikalnego doświadczenia i stworzenie wyjątkowego zespołu ludzi. Doświadczenie to potwierdzają liczne certyfikaty i upoważnienia wiodących dostawców rozwiązań IT. Szeroka gama usług informatycznych Comarch świadczona jest w sposób wysoce kompetentny i niezawodny. Do najważniejszych usług świadczonych przez Comarch należą:

### Rozwiązania dla przedsiębiorstw

**Comarch Loyalty Management** jest zaawansowanym zestawem aplikacji biznesowych o szerokiej funkcjonalności, przeznaczonym zarówno dla prostych, jak i zaawansowanych programów lojalnościowych. System wyróżnia się elastycznością, ergonomicznym interfejsem użytkownika i łatwością operacji. Skalowalna architektura gwarantuje dopasowanie rozwoju programu lojalnościowego do tempa rozwoju firmy. Comarch Loyalty Management ma budowę modułową a dzięki zastosowanym rozwiązaniom, system cechuje architektura dostosowana do realizacji projektów o dowolnej skali i dowolnym rozproszeniu geograficznym. Fizycznie system dzieli się na część centralną i na satelickie części

lokalne. Aplikacja centralna w systemach lojalnościowych realizuje wszystkie funkcje związane z zarządzaniem całym procesem zarówno pod względem technicznym, jak i biznesowym.

**Comarch Campaign Management** to system wspierający cały cykl zarządzania kampaniami marketingowymi: od planowania, poprzez testy, realizację, modyfikacje, 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.

**Comarch Smart Analytics** jest jednym z elementów kompletnej platformy **Comarch Enterprise Marketing Management**, która



zawiera portfolio produktów pozwalających na zdobywanie i jednocześnie wykorzystanie informacji o klientach, ich zachowaniu czy upodobaniach. Aby analizy były maksymalnie wiarygodne i wiernie odzwierciedlały zachowanie rynku, narzędzie pobiera dane z systemów lojalnościowych, CRM, zarządzania kampaniami marketingowymi, jak również z innych źródeł, takich jak systemy ewidencyjno – finansowe, rejestracji przychodów, czy też systemów controllingowych.

#### **Comarch Document Management System**

to grupa rozwiązań wspomagających zarządzanie przepływem dokumentów i informacji w firmie. System oferuje narzędzia ułatwiające pracownikom przetwarzanie, a zwierzchnikom kontrolę procesów biznesowych. W swym najszerszym wcieleniu Comarch DMS może stanowić konglomerat usług logistycznych (transport, sortowanie, skanowanie, archiwizację i wyszukiwanie dokumentów) oraz informatycznych (interfejsy webowe, workflow, podgląd obrazów/plików z dokumentami, moduły komunikacyjne i integrujące). Celem systemu jest podnoszenie sprawności przedsiębiorstwa, zwłaszcza w zakresie optymalizacji organizacji pracy oraz dostępu do informacji i dokumentów.

## **Technologia EDI i wsparcie sprzedaży**

**Comarch ECOD** – rozwiązania Comarch w obszarze EDI (Electronic Data Interchange) i wsparcia sprzedaży. W obszarze zarządzania kanałami sprzedaży Comarch oferuje systemy Comarch ECOD:

**Comarch ECOD Agent** to kompleksowy, profesjonalny system wsparcia sprzedaży klasy Sales Force Automation, zapewniający kompleksową obsługę punktu sprzedaży przez mobilnych przedstawicieli handlowych. System ECOD Agent jest przeznaczony zarówno dla przedstawicieli handlowych firm produkcyjnych, jak i dystrybucyjnych korzystających z różnych modeli sprzedaży (preselling, vanselling). Charakter pracy obu determinuje wykorzystanie poszczególnych funkcjonalności systemu.

**Comarch ECOD Dystrybucja** została zbudowana w oparciu o doświadczenie Comarch w zakresie komunikacji EDI (Electronic Data Interchange), integracji systemów FK/ERP/ECR (ang. Efficient Consumer Response) i wiedzy na temat procesów biznesowych w otoczeniu firm produkcyjno-handlowych. To doświadczenie umożliwiło stworzenie jednej zintegrowanej usługi, dzięki której informacja z kanału dystrybucji może być wykorzystana w bieżącym prowadzeniu polityki sprzedaży i wspierac procesy logistyczne (dystrybucja towarów czy dystrybucja produktów) w firmie. Oferta Comarch ECOD Dystrybucja jest kierowana do firmy produkcyjno-handlowych, które posiadają sieć partnerów handlowych (dystrybutorów i hurtownie) i które chciałyby rozpocząć z nimi elektroniczną komunikację i raportowanie danych.

**Comarch ECOD Business Portal** to rozwiązanie komunikacyjno-raportujące, które ma na celu usprawnić proces komunikacji i współpracy na linii producent – dystrybutorzy. Oferuje on wiele unikalnych funkcjonalności, które służą do raportowania czy przekazywania wiedzy o planowanych akcjach marketingowych, monitorowania realizacji targetów, stanu rozliczeń i innych działań około sprzedażowych.

**Comarch ECOD Operator** to kompleksowe rozwiązanie typu EDI (Electronic Document Interchange), umożliwiające automatyczną wymianę informacji i dokumentów handlowych, np. zamówień, faktur, raportów sprzedaży w formie zgodnego z powszechnymi standardami dokumentu elektronicznego. Z uwagi na różnorodność podmiotów współpracujących ze sobą na rynku, Comarch ECOD Operator dostarczany jest w trzech wersjach, z których każda dostosowana jest do specyficznych wymagań Klientów: Comarch ECOD dla producenta, Comarch ECOD dla hurtowni, Comarch ECOD dla sieci handlowych. Każda z powyższych wersji dostępna jest w 3 pakietach, uwzględniających wielkość Klienta i złożoność projektu EDI: serwis WWW (WEB EDI), ECOD Connector, lub system EDI „pod klucz”.

**Comarch ECOD Archiwum** jest modulem służącym do przechowywania dokumentów w wersji elektronicznej (E-archiwum). Comarch ECOD

Archiwum przechowuje nie tylko e-faktury, ale również pozwala na ewidencjonowanie dowolnych typów dokumentów, np. zamówienia, awiza wysyłki, potwierdzenia dostawy.

**Comarch ECOD Podpis** to rozwiązanie skierowane do firm zainteresowanych fakturą elektroniczną z użyciem podpisu cyfrowego.

**Comarch ECOD Data Share** to narzędzie umożliwiające klientom przesyłającym dokumenty elektroniczne za pomocą platformy Comarch ECOD na swobodne wykorzystanie informacji zawartych w tych dokumentach. Aplikacja pozwala na szybki dostęp do kluczowej informacji (np. o stanach magazynowych, odsprzedaży czy opakowaniach zwrotnych).

**Comarch ECOD Factoring** przeznaczony jest dla firm faktoringowych, banków oraz podmiotów zainteresowanych finansowaniem swoich transakcji przy użyciu faktoringu. Jest doskonałym narzędziem kompleksowej obsługi transakcji faktoringowych oraz regulowania wierzytelności. Zapewnia sprawną komunikację elektroniczną pomiędzy stronami transakcji, przyspieszając logistykę oraz minimalizując prawdopodobieństwo wystąpienia błędów w wymienianych dokumentach. Comarch ECOD Factoring obsługuje wszystkie rodzaje faktoringu.

**Comarch ECOD Delivery** umożliwia dostawcy i odbiorcy (sieć handlowa, centrum logistyczne, producent) podgląd i rezerwację lub zmianę terminów dostaw dla złożonych zamówień.

**Comarch ECOD Tracker** to rozwiązanie, które umożliwia bieżącą kontrolę ruchu dokumentów elektronicznych wymienianych z partnerami biznesowymi.

**Comarch ECOD Opakowania** umożliwia monitorowanie danych związanych z obrotem opakowań zwrotnych. Rozwiązanie skierowane jest m.in. do producentów, firm logistycznych, dystrybutorów oraz sieci. Narzędzie to analizuje dane pochodzące z komunikatów elektronicznych, dotyczące obrotu opakowaniami oraz prezentuje kompleksowe raporty

dotyczące ich stanów, wielkości wydań czy przyjęć przez partnerów.

**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).

## 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 informa-

cyjne 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 urządzeń 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.

## Rozwiązania dla linii lotniczych

**Comarch Airline Suite** to kompletne rozwiązanie skupione na pasażerach i ich potrzebach. Zestaw komplementarnych produktów pomaga spełniać oczekiwania klientów oraz radzić sobie z ich rosnącymi wymaganiami, pozwalając jednocześnie na stworzenie zuniifikowanego spojrzenia na klienta.

**Comarch Frequent Flyer (CFF)** to kompleksowa, zaawansowana aplikacja biznesowa skierowana na rynek lotniczy oraz rynek usług turystycznych. Rozwiązanie to oferuje szeroki zakres funkcjonalności, dając możliwość budowania zarówno standardowych, jak i skomplikowanych programów lojalnościowych.

**Comarch Concierge Agent (CCA)** integruje wiele różnych systemów używanych przez lotniska, linie lotnicze i partnerów. Wyławia z nich najważniejsze informacje potrzebne do profesjonalnej obsługi klienta, umożliwiając w ten sposób spersonalizowaną komunikację (w tym również bezpośredni kontakt pomiędzy agentem a podróżnym) oraz oferowanie najwyższej jakości dedykowanych usług.

**Comarch Travel Assistant (CTA)** to nowy produkt zaprojektowany, aby pomóc pasażerom kontrolować przebieg podróży. Jest nowoczesnym, elastycznym i prostym w użyciu systemem, który ma na celu wirtualnie poprowadzić pasażerów.



**SPRAWOZDANIE  
FINANSOWE**

# Analiza finansowa Grupy Comarch za 2009 rok

Wartość aktywów Grupy Comarch na koniec 2009 roku spadła o 2,2% w stosunku do roku 2008, z poziomu 915,2 mln zł do 895,1 mln zł. Jest to związane głównie ze zniżką aktywów obrotowych Grupy Comarch (o 5,4%), głównie w zakresie należności handlowych oraz pozostałych należności Grupy Comarch (spadek o 22,7 mln zł, tj. 9,3%) a także środków pieniężnych (spadek o 15,3 mln zł, tj. 7,0%). Wzrost o 10,2 mln zł można było zaobserwować w aktywach finansowych

dostępnych do sprzedaży. Jest to związane z inwestycjami dokonywanymi przez spółkę Comarch Management Sp. z o.o. SK-A w jednostki uczestnictwa w funduszu rynku pieniężnego i papierów dłużnych KBC GAMMA SFIO oraz posiadanymi przez spółkę SoftM Software und Beratung AG papierami wartościowymi. Udział pozycji aktywów obrotowych pozostał na poziomie porównywalnym do 2008 roku. Niewielki wzrost aktywów trwałych (o 7,4 mln zł) jest spowodowany

przede wszystkim wzrostem wartości firmy (o 16,4 mln zł) związanym z przejęciem Grupy SoftM przez spółkę zależną Comarch AG na przełomie 2008/2009 roku. Zwyżkę odnotowało także aktywo z tytułu odroczonego podatku dochodowego (wzrost o 6,9 mln zł, tj. 54,4%). Udział pozostałych pozycji aktywów trwałych w strukturze aktywów ogółem utrzymał się na porównywalnym do ubiegłego roku poziomie.

AKTYWA	31 grudnia 2009 r.	%	31 grudnia 2008 r.	%	2009/2008	%
<b>Aktywa trwałe</b>						
Rzeczowe aktywa trwałe	256 306	28,6	257 137	28,1	-831	-0,3
Wartość firmy	42 697	4,8	26 328	2,9	16 369	62,2
Pozostałe wartości niematerialne	84 656	9,5	98 666	10,8	-14 010	-14,2
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	8 089	0,9	8 350	0,9	-261	-3,1
Inwestycje w jednostkach stowarzyszonych	447	0,0	1 252	0,1	-805	-64,3
Inwestycje pozostałe	106	0,0	106	0,0	-	0,0
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	19 633	2,2	12 713	1,4	6 920	54,4
Pozostałe należności	1 745	0,2	1 741	0,2	4	0,2
	<b>413 679</b>	<b>46,2</b>	<b>406 293</b>	<b>44,4</b>	<b>7 386</b>	<b>1,8</b>
<b>Aktywa obrotowe</b>						
Zapasy	33 008	3,7	29 551	3,2	3 457	11,7
Należności handlowe oraz pozostałe należności	221 901	24,8	244 645	26,7	-22 744	-9,3
Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego	382	0,0	240	0,0	142	59,2
Należne przychody z tytułu kontraktów długoterminowych	8 507	1,0%	12 191	1,4	-3 684	-30,2
Aktywa finansowe dostępne do sprzedaży	10 291	1,2	129	0,0	10 162	7 877,5
Pozostałe aktywa finansowe wyceniane wg wartości godziwej – instrumenty pochodne	398	0,0	-	0,0	398	100,0
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	204 075	22,8	219 333	24,0	-15 258	-7,0
	<b>478 562</b>	<b>53,5</b>	<b>506 089</b>	<b>55,3</b>	<b>-27 527</b>	<b>-5,4</b>
Aktywa klasyfikowane jako przeznaczone do sprzedaży	2 865	0,3	2 865	0,3	-	0,0
<b>Aktywa razem</b>	<b>895 106</b>	<b>100,0</b>	<b>915 247</b>	<b>100,0</b>	<b>-20 141</b>	<b>-2,2</b>

PASYWA	31 grudnia 2009 r.	%	31 grudnia 2008 r.	%	2009/2008	%
<b>KAPITAŁ WŁASNY</b>						
<b>Kapitał własny przypadający na akcjonariuszy Spółki</b>						
Kapitał zakładowy	7 960	0,9	7 960	0,9	-	0,0
Pozostałe kapitały	137 798	15,4	134 818	14,7	2 980	2,2
Różnice kursowe	10 684	1,2	4 894	0,5	5 790	118,3
Zysk netto za okres bieżący	32 306	3,6	199 126	21,8	-166 820	-83,8
Niepodzielony wynik finansowy	348 522	38,9	149 396	16,3	199 126	133,3
	537 270	60,0	496 194	54,2	41 076	8,3
Udziały mniejszości	17 046	1,9	37 980	4,1	-20 934	-55,1
<b>Kapitał własny razem</b>	<b>554 316</b>	<b>61,9</b>	<b>534 174</b>	<b>58,3</b>	<b>20 142</b>	<b>3,8</b>
<b>ZOBOWIĄZANIA</b>						
<b>Zobowiązania długoterminowe</b>						
Kredyty i pożyczki	82 823	9,3	94 400	10,3	-11 577	-12,3
Inne zobowiązania	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Zobowiązania z tyt. odroczonego podatku dochodowego	53 498	6,0	59 959	6,6	-6 461	-10,8
Rezerwy na pozostałe zobowiązania i obciążenia	2 298	0,2	4 458	0,5	-2 160	-48,5
	138 619	15,5	158 817	17,4	-20 198	-12,7
<b>Zobowiązania krótkoterminowe</b>						
Zobowiązania handlowe oraz pozostałe zobowiązania	174 951	19,5	177 171	19,4	-2 220	-1,3
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	1 347	0,2	6 111	0,7	-4 764	-78,0
Zobowiązania z tytułu kontraktów długoterminowych	7 653	0,9	5 730	0,6	1 923	33,6
Kredyty i pożyczki	12 899	1,4	26 794	2,9	-13 895	-51,9
Zobowiązania finansowe	-	0,0	97	0,0	-97	-100,0
Rezerwy na pozostałe zobowiązania i obciążenia	5 321	0,6	6 353	0,7	-1 032	-16,2
	202 171	22,6	222 256	24,3	-20 085	-9,0
<b>Zobowiązania razem</b>	<b>340 790</b>	<b>38,1</b>	<b>381 073</b>	<b>41,7</b>	<b>-40 283</b>	<b>-10,6</b>
<b>Razem kapitał własny i zobowiązania</b>	<b>895 106</b>	<b>100,0</b>	<b>915 247</b>	<b>100,0</b>	<b>-20 141</b>	<b>-2,2</b>

Wskaźniki zadłużenia finansowego	31 grudnia 2009 r.	31 grudnia 2008 r.	31 grudnia 2007 r.
Wskaźnik zadłużenia finansowego aktywów	10,69%	13,24%	14,80%
Wskaźnik zadłużenia finansowego kapitału własnego	17,82%	24,42%	28,85%

Kapitał własny wzrósł w 2009 roku o 3,8% w głównej mierze w rezultacie znaczącej wyższej wartości niepodzielonego wyniku finansowego o 199,1 mln zł, która związana jest z wynikiem netto wypracowanym w 2008 roku (wzrost o 133,3%). Struktura kapitałów własnych nie uległa znaczącym zmianom

w 2009 roku, a ich udział w strukturze pasywów jedynie lekko wzrósł w stosunku do ubiegłego roku (z 58,3% do 61,9% w 2009 roku).

Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania spadły o 40,3 mln zł. Ich spadek o 10,6% jest związany przede wszystkim ze spłatą dużej

ilości kredytów i pożyczek Grupy Comarch w 2009 roku (spadek o 25,5 mln zł). Zniżka odnotowały także zobowiązania z tytułu odroczonego i bieżącego podatku dochodowego (spadek o 11,2 mln zł). Struktura udziałowa zobowiązań nie uległa znaczącym zmianom na przełomie 2009 roku.



W 2009 roku Grupa Comarch osiągnęła przychody ze sprzedaży w wysokości 729,4 mln zł (wzrost o 4,1% w porównaniu do 2008 roku) i 14,4 mln zł zysku operacyjnego (spadek o 68,7%). Zysk netto przypadający na akcjo-

nariuszy wyniósł 32,3 mln zł (zniżka o 83,8%). W rezultacie rentowność operacyjna wyniosła 2% (w roku poprzednim 6,6%), a rentowność netto spadła z 28,4% do 4,4%.

	12 miesięcy 2009	%	12 miesięcy 2008	%	2009/2008	%
Przychody ze sprzedaży	729 403	100,0	700 965	100,0	28 438	4,1
Koszty sprzedanych produktów, usług, towarów i materiałów	-590 718	-81,0	-551 021	-78,6	- 39 697	7,2
Zysk brutto	138 685	19,0	149 944	21,4	-11 259	-7,5
Pozostałe przychody operacyjne	8 236	1,1	2 287	0,3	5 949	260,1
Koszty sprzedaży i marketingu	-70 794	-9,7	-49 238	-7,0	-21 556	43,8
Koszty ogólnego zarządu	-51 849	-7,1	-46 793	-6,7	-5 056	10,8
Pozostałe koszty operacyjne	-9 905	-1,4	-10 281	-1,5	376	-3,7
<b>Zysk operacyjny</b>	<b>14 373</b>	<b>2,0</b>	<b>45 919</b>	<b>6,6</b>	- 31 546	-68,7
Koszty finansowe - netto	4 562	0,6	198 644	28,3	-194 082	-97,7
Udział w zyskach/(stratach) jednostek stowarzyszonych	-470	-0,1	-42	0,0	- 428	1 019,0
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>18 465</b>	<b>2,5</b>	<b>244 521</b>	<b>34,9</b>	-226 056	-92,4
Podatek dochodowy	7 969	1,1	-43 299	-6,2	51 268	-118,4
<b>Zysk netto za okres</b>	<b>26 434</b>	<b>3,6</b>	<b>201 222</b>	<b>28,7</b>	-174 788	-86,9
W tym:						
<b>Zysk netto przypadający na akcjonariuszy Spółki</b>	<b>32 306</b>	<b>4,4</b>	<b>199 126</b>	<b>28,4</b>	-166 820	-83,8
Zysk/Strata netto przypadająca na udziałowców mniejszościowych	-5 872	-0,8	2 096	0,3	-7 968	-380,2

Analiza rentowności	31 grudnia 2009 r.	31 grudnia 2008 r.	31 grudnia 2007 r.
Marża na sprzedaży	19,01%	21,39%	22,43%
Rentowność sprzedaży na działalności operacyjnej	1,97%	6,55%	7,57%
Rentowność sprzedaży brutto	2,53%	34,88%	7,83%
Rentowność sprzedaży netto	4,43%	28,41%	7,36%

W 2009 roku marża ze sprzedaży Grupy Comarch odnotowała niewielki spadek z poziomu 21,39% do 19,01%. Zmniejszenie rentowności operacyjnej w 2009 roku jest przede wszystkim efektem strat opera-

cyjnych poniesionych w 2009 roku przez Grupę SoftM oraz spółki z segmentu Internet, których wyniki powinny ulegać poprawie w kolejnych latach. Rentowność netto w 2009 roku spadła z 28,41% do 4,43%, było

to efektem bardzo wysokiego wyniku na działalności finansowej w 2008 roku, który nie został powtórzony w 2009 roku.

# Opinia niezależnego biegłego rewidenta

Do Akcjonariuszy i Rady Nadzorczej Comarch SA

Przeprowadziliśmy badanie załączonego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Comarch, dla której Comarch SA z siedzibą w Krakowie, Al. Jana Pawła II 39A, jest podmiotem dominującym, na które składa się skonsolidowany bilans sporządzony na dzień 31 grudnia 2009 roku, skonsolidowany rachunek zysków i strat, oraz skonsolidowane sprawozdanie z całkowitych dochodów, zestawienie zmian w skonsolidowanym kapitale własnym, skonsolidowany rachunek przepływów pieniężnych za rok obrotowy od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2009 roku oraz informacje dodatkowe, obejmujące informacje o przyjętej polityce rachunkowości i inne informacje objaśniające.

Za sporządzenie zgodnego z obowiązującymi przepisami skonsolidowanego sprawozdania finansowego oraz sprawozdania z działalności Grupy Kapitałowej odpowiedzialny jest kierownik Spółki dominującej.

Kierownik Spółki dominującej oraz członkowie jej Rady Nadzorczej są zobowiązani do zapewnienia, aby skonsolidowane sprawozdanie finansowe oraz sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej spełniały wymagania przewidziane w ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2009 r. Nr 152, poz. 1223, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o rachunkowości”.

Naszym zadaniem było zbadanie i wyrażenie opinii o zgodności skonsolidowanego sprawozdania finansowego z przyjętymi przez grupę kapitałową zasadami (polityką) rachunkowości oraz wyrażenie opinii czy rzetelnie i jasno przedstawia ono, we wszystkich istotnych aspektach, sytuację majątkową i finansową, jak też wynik finansowy Grupy Kapitałowej.

Badanie skonsolidowanego sprawozdania finansowego zaplanowaliśmy i przeprowadziliśmy stosownie do postanowień:

- › rozdziału 7 ustawy o rachunkowości,
- › 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 Spółkę dominującą oraz jednostki zależne zasad (polityki) rachunkowości i sprawdzenie – w przeważającej mierze w sposób wyrywkowy – podstaw, z których wynikają liczby i informacje zawarte w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym, jak i całościową ocenę skonsolidowanego sprawozdania finansowego.

Uważamy, że badanie dostarczyło wystarczającej podstawy do wyrażenia opinii.

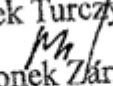
Naszym zdaniem, zbadane skonsolidowane sprawozdanie finansowe we wszystkich istotnych aspektach:

- › przedstawia rzetelnie i jasno informacje istotne dla oceny sytuacji majątkowej i finansowej Grupy Kapitałowej na dzień 31 grudnia 2009, jak też jej wyniku finansowego za rok obrotowy od 1 stycznia 2009 roku do 31 grudnia 2009 roku,
- › zostało sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Rachunkowości, Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej oraz związanymi z nimi interpretacjami ogłoszonymi w formie rozporządzeń Komisji Europejskiej, a w zakresie nieuregulowanym w tych standardach – stosownie do wymogów ustawy o rachunkowości i wydanych na jej podstawie przepisów wykonawczych,
- › jest zgodne z wpływającymi na treść skonsolidowanego sprawozdania finansowego przepisami prawa obowiązującymi grupę kapitałową.

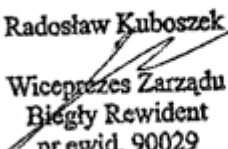
Sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej za rok obrotowy 2009 jest kompletne w rozumieniu art. 49 ust. 2 ustawy o rachunkowości oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 19 lutego 2009 roku w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim, a zawarte w nim informacje, zaczerpnięte bezpośrednio ze zbadanego skonsolidowanego sprawozdania finansowego, są z nim zgodne.



Marek Turczyński  
Kluczowy biegły rewident przeprowadzający badanie  
nr ewid. 90114

Marek Turczyński  
  
Członek Zarządu  
Biegły rewident  
nr ewid. 90114

osoby reprezentujące podmiot

Radosław Kuboszek  
  
Wiceprezes Zarządu  
Biegły Rewident  
nr ewid. 90029

DELOITTE AUDYT Sp. z o.o.  
Al. Jena Pawła II 19, 00-854 Warszawa  
tel. 0-22 511-08-11, fax 0-22 511-08-13  
NIP 527-020-07-86, Regon 010076870

podmiot uprawniony do badania  
sprawozdań finansowych wpisany  
na listę podmiotów uprawnionych  
pod nr ewidencyjnym 73  
prowadzoną przez KRBR

Warszawa, 30 kwietnia 2010 roku

# Dane teleadresowe

## Siedziba Główna Comarch

al. Jana Pawła II 39a  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 64 61 000  
Fax: +48 (12) 64 61 100

## 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

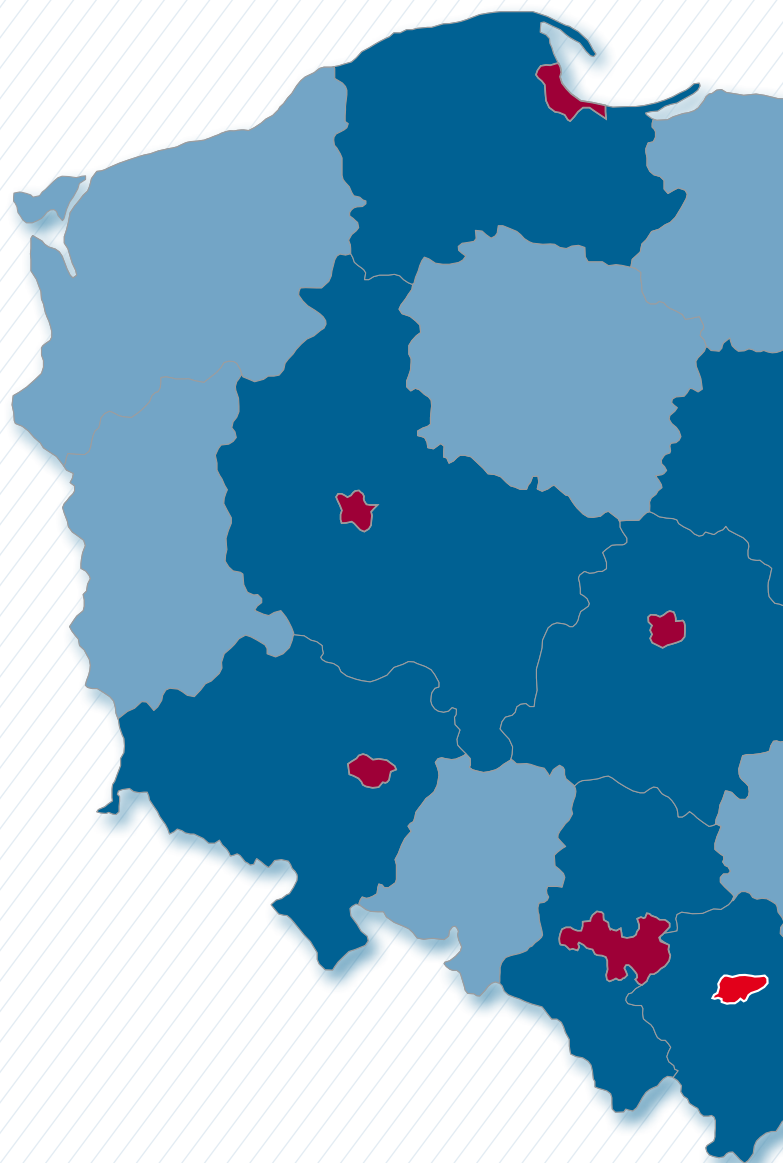
al. Jana Pawła II 41e  
31-864 Kraków  
Tel.: +48 (12) 687 78 11

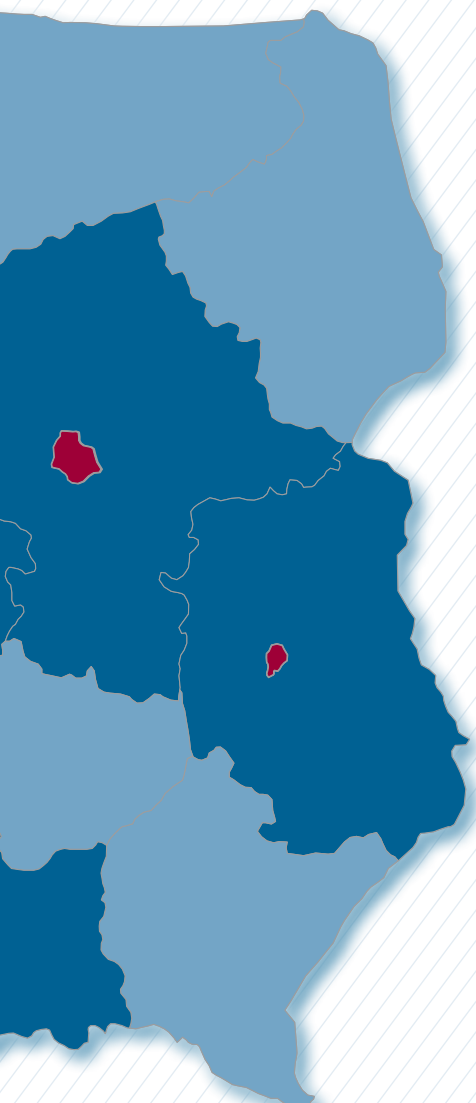
## Media, Komunikacja Grupy Kapitałowej Comarch

Paweł Kozyra  
mobile +48 608 646 173  
media@comarch.pl

## Investor Relation:

Aleksandra Zaniewska  
tel. +48 (12) 687 79 26  
mobile +48 608 646 251  
aleksandra.zaniewska@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.: +071 335 6000  
Fax: +071 335 6001

#### **Oddział Poznań Comarch**

ul. Piątkowska 161  
60-650 Poznań  
Tel.: +48 (61) 827 65 00  
Fax: +48 (61) 827 65 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. Rusalka 17a / Wesola 9  
20-103 Lublin  
Tel.: +48 (81) 538 34 00  
Fax: +48 (81) 528 94 32

# Biura Comarch

## Ameryka Panama

Ave. Samuel Lewis, Calle 55  
PH. Plaza Globus  
4to piso  
Bella Vista, Panamá  
Tel.: +507 263 25 69,  
Fax: +507 263 25 69

## Europa Austria

**Comarch Solutions GmbH**  
Nußdorfer Lände 23  
A-1190 Wieden  
Tel.: +43 1 91066 0

## Belgia

**Comarch Software AG**  
Bruksela  
Avenue Louise 65  
B-1050 Brüssel  
Tel.: +32 2 535 78 69,  
Fax: +32 2 535 77 00  
E-Mail: info@comarch.de

## Finlandia

Technopolis Business Park  
Innopoli II  
Tekniikantie 14  
02150 Espoo  
Tel.: +358 50 50 191 50

## Francja

**Comarch Software SARL**  
19 avenue Le Corbusier  
59000 Lille  
Tel.: +33 3 62 53 49 00,  
Fax: +33 3 59 56 06 01

## Comarch R&D SARL

100A Allée Saint-Exupéry  
38330 Montbonnot Saint-Martin  
Tel.: +33 4 57 58 23 00,  
E-mail: comarch\_rd\_grenoble@comarch.com

## Comarch Paris

Tour Egée  
9/11 Allée de l'Arche  
La Défense 6  
92 671 Courbevoix Cedex  
Tel.: +33 1 49 97 15 90

## USA

**Comarch Inc.**  
10 W. 35th St.  
Chicago, IL 60616  
Tel.: +1-800-786-4408,  
Fax: +1-800-684-5916

## Litwa

**UAB Comarch**  
Naugarduko 57,  
LT-03202 Wilno, Litwa  
Tel.: +370 5 233 0231,  
Fax: +370 5 233 7995

## Niemcy

**Comarch AG**  
Chemnitzer Str. 50, 01187  
Drezno, Niemcy  
Tel.: +49 351 3201 3200,  
Fax: +49 351 438 97 10  
E-Mail: info@comarch.de

## Comarch AG

Frankfurt nad Menem  
Lyoner Str. 20  
60528 Frankfurt/Main  
Tel.: +49 69 962 37 62 00,  
E-Mail: info@comarch.de

## SoftM Software und Beratung AG

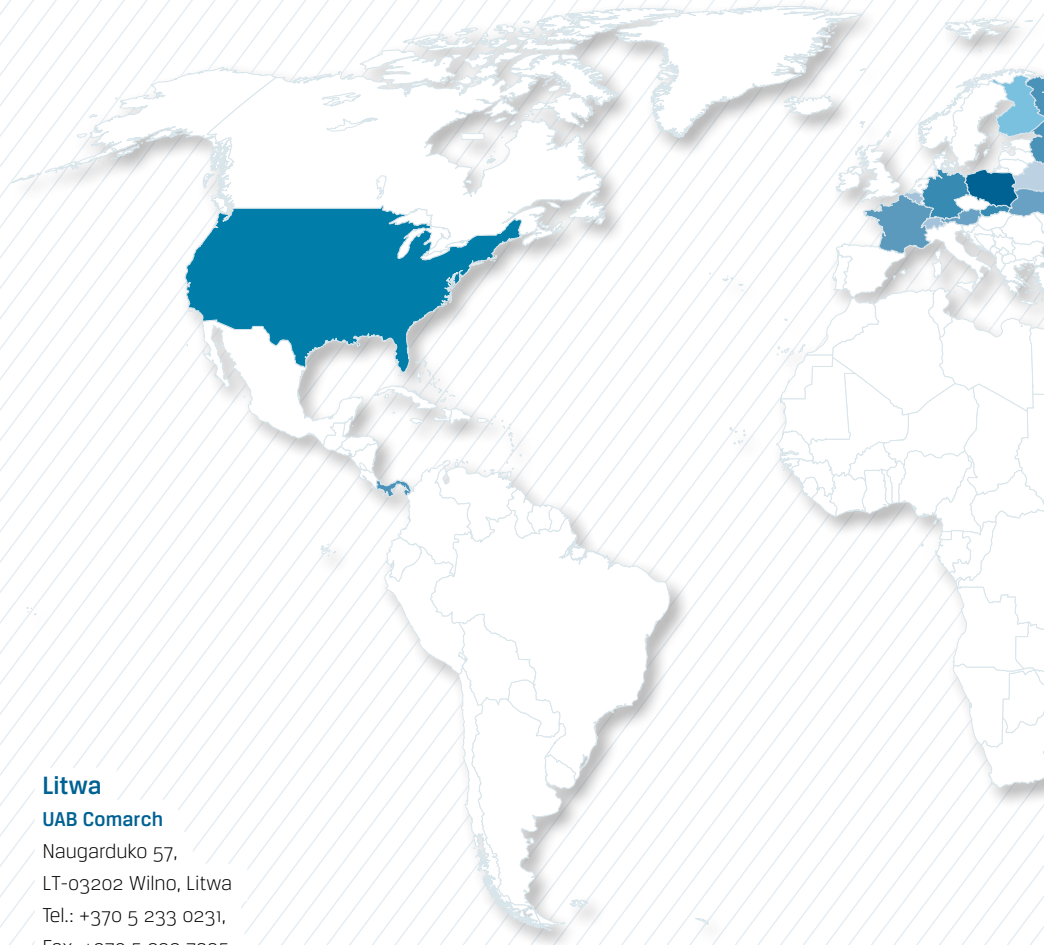
Messerschmittstraße 4  
80992 Monachium  
Tel.: +49 89 14329 0

## Comarch Solutions GmbH

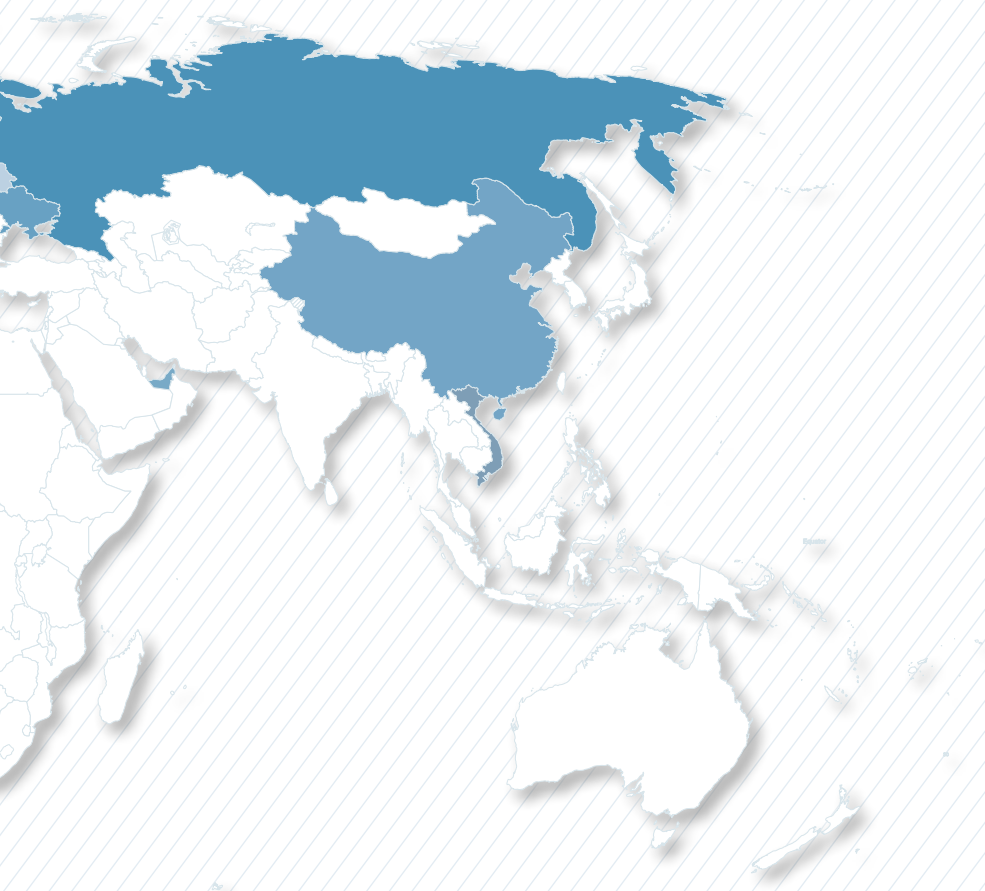
Messerschmittstraße 4  
80992 Monachium  
Tel.: +49 89 14329 0

## Comarch Solutions GmbH

Heidenkampsweg 82  
20097 Hamburg  
Tel.: +49 40 23503 300



# na świecie



#### **Comarch Solutions GmbH**

Pfalzburger Straße 43-44  
10717 Berlin  
Tel.: +49 30 767967 0

#### **Comarch Solutions GmbH**

Haferlandweg 8  
48155 Münster  
Tel.: +49 25189930 0

#### **Comarch Solutions GmbH**

Hansaallee 183  
40549 Düsseldorf  
0211/41555 300

#### **Comarch Schilling GmbH**

Karl-Ferdinand-Braun-Str. 8  
28359 Bremen  
Tel.: +49 421/20140 0

#### **Solitas Informatik AG**

Bahnhofstrasse 21 b  
CH-9471 Buchs SG  
Tel.: +49 41 81 755 55 00

#### **Comarch Solutions GmbH**

Geschäftsstelle Kirchbichl  
Europastr. 8  
6322 Kirchbichl  
Tel.: +43 (0)53 32/200 2100

#### **Rosja**

##### **Comarch OOO**

Bakhrushina Street 32, build.1  
115054 Moskwa  
Rosja  
Tel.: +7495 221 89 01

#### **Słowacja**

##### **Comarch s.r.o.**

Metodova 7  
821 08 Bratislava, Słowacja  
Tel.: + 421 2 48210400  
Fax: + 421 2 48210401

#### **Ukraina**

##### **LLC Comarch**

18/7 Kutuzova Str.  
01133 Kijów, Ukraina  
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**

East FZ-LLC  
PO. Box 500398 Dubai, UAE  
Dubai Internet City  
Building 1, G15  
Tel.: +971 4 3913262, Fax: +971 4 3918668

#### **Azja**

##### **Chiny**

##### **Comarch Software (Shanghai) Co. Ltd.**

14/F, Cimic Tower, 800 Shang Cheng Lu,  
Shanghai  
Room number: 1421A  
Tel.: +86 21 5888 0215

#### **Wietnam**

##### **Comarch Vietnam Company Limited**

No.128 Nguyen Phi Khanh street,  
Tan Dinh ward, district 1,  
Ho Chi Minh City



COMARCH SA 2010