

# ERP



## Trendy w rozwoju systemów ERP

Twórcy oprogramowania ERP odczuwają coraz silniejszą konkurencję ze strony aplikacji do zarządzania firmami, dostarczanych w modelu SaaS. Z tego powodu coraz częściej dzieje się tak, że nowe moduły są przenoszone do chmury. Tworzone są także webowe wersje istniejących od dawna modułów. Model hybrydowy staje się coraz bardziej popularną formą istnienia systemów ERP i wydaje się, że ten trend utrzyma się przez najbliższe kilka lat.

Jacek **Parzonka**

zastępca dyrektora ds. rozwoju produktów, menedżer produktu ERP Navireo, Insert

Coraz szerzej wykorzystywane są technologie mobilne. Dzięki temu zwiększa się elastyczność i funkcjonalność systemów, możliwe jest obniżenie kosztów administracji infrastrukturą IT i umożliwienie korzystania z funkcji w każdym miejscu, na dowolnym urządzeniu.

### UX

Klasyczne systemy ERP mają opinię nieprzyjanych dla użytkowników. Przez wiele lat producenci nie przykładali bowiem większej wagi do tworzenia przyjaznych i intuicyjnych interfejsów. Dziś jednak użytkownicy, mając na co dzień do czynienia z nowoczesnymi aplikacjami internetowymi czy mobilnymi, zwracają na UX coraz większą uwagę. Dlatego wszelkie działania ułatwiające pracę z aplikacją nabierają dziś nowego znaczenia. Możliwość personalizacji interfejsu, wyświetlanie inteligentnych podpowiedzi, systemy rekomendacji, wyróżniki nowych funkcji, filmy

szkoleniowe czy kontekstowe artykuły pomocy stają się standardem także w systemach ERP.

### Sztuczna inteligencja

Sztuczna inteligencja jest trendem odgrywającym coraz większą rolę i może być wykorzystana niemal w każdym aspekcie funkcjonowania przedsiębiorstwa. Pozwala zautomatyzować wiele procesów, jak np. rozpoznawanie i automatyczne wprowadzanie do systemu dokumentów, optymalizowanie rozmieszczenia towarów w magazynie czy właściwy dobór stanów magazynowych. Sztuczna inteligencja istotnie zwiększa możliwości analizy danych będących w zasobach przedsiębiorstwa, a co najważniejsze – może wspierać procesy podejmowania decyzji.

### IoT

Coraz większą popularność i coraz szersze zastosowanie zyskuje także Internet rzeczy (Internet of Things). Jest to koncepcja, zgodnie z którą przedmioty i urządzenia mogą gromadzić, przetwarzać i wymieniać dane za pośrednictwem sieci komputerowej. IoT staje się coraz bardziej popularny w przemyśle i handlu – maszyny

i urządzenia na bieżąco mogą raportować swój stan, a na tej podstawie możliwe jest zdalne modyfikowanie parametrów ich pracy. Te możliwości powoli zmieniają kształt i możliwości systemów ERP przede wszystkim w takich obszarach jak produkcja czy obsługa magazynu.

Trendem są systemy ERP typu self-driving. Filozofia self-driving ERP opiera się na automatyzacji zadań wykonywanych wcześniej ręcznie, redukcji lub całkowitej eliminacji konieczności wprowadzania danych poprzez zastosowanie inteligentnych rekomendacji do ich wprowadzenia. Są pewne oczywiste elementy, które można automatyzować. Można automatyzować na przykład rozliczenia rozrachunków, dopasowując kontrahentów, konta bankowe i kwoty do transakcji realizowanych w firmie. Automatyzować można także proces zamawiania towarów na podstawie stanów minimalnych, aktualnej sprzedaży etc. Automatyzowanie systemów przynosi oczywiste korzyści: redukcja kosztów, oszczędność czasu, możliwość skoncentrowania się na biznesie, na kluczowych procesach przedsiębiorstwa. Znakomicie ułatwia przeprowadzanie wszelkich zmian w organizacji poprzez łatwość adoptowania systemu do nowych warunków.

### ERP popularne wśród MŚP

Jednym z najważniejszych obszarów prac twórców systemów ERP na rynku MSP jest dostosowanie do zmieniających się norm prawnych. W ostatnich latach tych zmian

było bardzo wiele, można tu wymienić chociażby obowiązek przesyłania do Ministerstwa Finansów ewidencji VAT w formacie Jednolitego Pliku Kontrolnego, mechanizm podzielonej płatności w VAT czy ruszającą właśnie Platformę Elektronicznego Fakturowania. Eliminowane są starsze rozwiązania, często od wielu lat używane, do których nie przygotowano aktualizacji umożliwiających raportowanie JPK.

Należy pamiętać, że w najbliższej przyszłości zapowiadanych jest kilka kolejnych zmian prawnych, które będą wymagać głębokich zmian w systemach. Można wspomnieć choćby o raportowaniu online danych z paragonów, centralnym systemie ewidencji faktur.

O ile zmiany prawne są przyczyną sporej części wprowadzanych zmian, to żaden liczący się producent nie może na tym poprzestać. W naszym systemie ERP w ostatnich miesiącach wprowadziliśmy na rynek zupełnie nowy moduł. Jest to propozycja przede wszystkim dla sieci handlowo-usługowych, ale też dla innych firm mających strukturę wielooddziałową. Aby wyeliminować kaprysy infrastruktury (np. przerwy w dostępie do Internetu), nowy moduł posługuje się własną bazą danych, zainstalowaną w sieci lokalnej każdego oddziału. Moduł ten jest chmurowym rozwiązaniem, które pozwala dwukierunkowo wymieniać niezbędne dane pomiędzy centralą a jej oddziałami. Dodatkowo pracujemy nad specjalnym,

dotykowym interfejsem, optymalizowanym do prowadzenia szybkiej sprzedaży.

Jednym z kluczowych problemów, z jakimi obecnie borykają się producenci systemów ERP, jest niedostatek wykwalifikowanych sił wdrożeniowych. Często bywa tak, że system ERP „z pudełka” nie wystarcza i konieczne jest przygotowanie modyfikacji, rozszerzeń oraz dodatkowych rozwiązań, spełniających specyficzne wymagania klienta.

Wychodząc naprzeciw tym problemom przygotowaliśmy moduł Fabryka obiektów. Jego zadaniem jest wygodne przystosowywanie systemu do indywidualnych wymagań użytkownika poprzez łatwe i szybkie tworzenie własnych obiektów, bez specjalistycznej wiedzy i narzędzi programistycznych. Wystarczy kilka kliknięć, by utworzyć dowolny obiekt automatycznie wyposażony w: interfejs użytkownika, własny w pełni konfigurowalny moduł, podstawowe polecenia, uprawnienia, bibliotekę łączników. Największą zaletą Fabryki obiektów jest łatwa i szybka definicja nowych obiektów, ich rozbudowa i wprowadzanie zmian bez ingerencji w kod, bez kompilacji, bez instalacji i dystrybucji rozwiązań dodatkowych. Dzięki Fabryce obiektów możliwe jest bardzo szybkie stworzenie w systemie modułów obsługujących np. umowy serwisowe, zlecenia produkcyjne, opis parametrów maszyny, dane prowadzonej budowy, przepis na wykonanie jakiegoś wyrobu (tzw. technologia) i wiele innych, zależnie od branży.

# =exact

Bieżąca wiedza na temat budżetu, zamówień i faktur

## Ocmer z systemem Exact Synergy Enterprise

Ocmer – generalny wykonawca hal przemysłowych zoptymalizował procesy finansowo-księgowo poprzez wdrożenie systemu Exact Synergy Enterprise. Nowe rozwiązanie poprawiło kontrolę rentowności poszczególnych projektów, zarządzanie dokumentami i budżetami w jednym systemie. Automatyzacja tych procesów ograniczyła koszty oraz papierowy obieg dokumentów w firmie i ułatwiła wykonywanie obowiązków pracownikom terenowym.

Specyfika działalności firmy Ocmer powoduje, że wiele działań często odbywa się bezpośrednio na placach budowy. „Projekty realizujemy w całym kraju, co sprawia, że nasz zespół jest rozproszony między różnymi lokalizacjami i musi być bardzo mobilny. Chęć zapewnienia lepszej koordynacji była jednym z powodów wdrożenia nowego oprogramowania wspierającego zarządzanie.” – mówi Robert Westland, dyrektor operacyjny w Ocmer. System Exact Synergy Enterprise umożliwił firmie ograniczenie papierowego obiegu dokumentów, a także automatyzację procesów w tym zakresie.

### Poprawa kontroli rentowności poszczególnych projektów

Dostęp do aktualnych, szczegółowych informacji o kosztach realizowanych projektów, opierał się wcześniej przede wszystkim o arkusze kalkulacyjne, a większość prac była realizowana w sposób ręczny. Powodowało to opóźnienia i uniemożliwiało pracę z danymi finansowymi w czasie rzeczywistym. „Ocmer od 2003 roku korzysta z rozwiązań Exact w obszarze finansowo-księgowym. Pod kątem zarządzania projektami, brakowało jednego narzędzia, za pośrednictwem którego możliwe byłoby bieżące weryfikowanie stanu ich realizacji oraz kontrola odchyień od założonych budżetów. Przedstawicielom Ocmer zależało na tym, aby rozwiązanie było dostępne dla osób zaangażowanych w prace projektowe.” – mówi Paweł Seliga, Senior Sales Executive w Exact Software Poland.

### Bieżąca kontrola nad finansami

Rozwiązanie Exact Synergy Enterprise zostało w pełni zintegrowane z wcześniej używanym systemem Exact Globe.

### Uzyskane korzyści:

- + Dostęp do bieżących danych na temat budżetów kosztowych realizowanych projektów
- + Poprawa efektywności procesów kontroli rentowności projektów i możliwość zmaksymalizowania zyskowności w skali całej firmy
- + Usprawnienie procesów zarządzania operacyjnego i strategicznego na potrzeby działalności projektowej realizowanej w skali kraju
- + Optymalizacja procesów finansowo-księgowych wskutek zautomatyzowania procesów księgowania faktur kosztowych

Wspiera m.in. działania związane z budżetowaniem projektów, obsługą zamówień, obiegiem faktur kosztowych oraz ich księgowaniem i rozliczaniem. „Dziś dysponujemy bieżącą wiedzą na temat budżetu każdej budowy, zamówień, zakupów i wszystkich faktur. Faktury zaakceptowane przez pracowników działu realizacji są automatycznie księgowane. Oszczędności czasowe są bardzo duże.” – podkreśla Robert Westland. W rozproszonej geograficznie organizacji sprawdzają się też wbudowane funkcje powiadomień i raportowania.

Skuteczne zidentyfikowanie potrzeb firmy poprzedziła dokładna analiza, a projekt wdrożeniowy został zrealizowany w ciągu niecałych 3 miesięcy.



„Zależało nam też na uzyskaniu bieżącego dostępu do aktualnych i bardziej szczegółowych informacji o kosztowych aspektach realizowanych projektów. Wgląd w tego rodzaju dane finansowe okazał się niezbędny do zapewnienia lepszej kontroli rentowności poszczególnych projektów.”

Robert Westland

Dowiedz się więcej: [exact.com/pl](http://exact.com/pl)

ERP

Poza zbudowaniem kultury organizacyjnej sprzyjającej innowacjom, stworzeniem adekwatnych procesów wewnętrznych i poprawą komunikacji między poszczególnymi działami, kluczowy jest sam proces finansowania innowacji.



# Technologią napędzamy biznes

**Najnowsze technologie, np. machine learning czy IoT, które do niedawna były zarezerwowane tylko dla największych firm, dziś stają się standardem również dla małych i średnich przedsiębiorstw. Dzięki temu firmy mogą zmieniać swoje modele biznesowe i wprowadzać innowacje, które pozwalają im skutecznie rywalizować z większymi konkurentami. Jakie jeszcze innowacje wspierają rozwój biznesu oraz jak finansować nową technologię? Opowiadają Paweł Dobrzyniecki z Comarch, Dominik Rusiniak z GRENKE oraz Michał Kreczmar z PwC.**

**Joanna Rubin**

dziennikarka, blogerka (www.nakawie.pl), Autorka książki „Twarze polskiego biznesu. Rozmowy Na Kawie”

## Nowe technologie np. interfejsy głosowe a biznes

Poza machine-learning czy IoT, rozwiązaniem, które w najbliższych latach będzie miało duży wpływ na zmiany w biznesie, są interfejsy głosowe – zaznacza Paweł Dobrzyniecki, dyrektor sprzedaży w firmie Comarch. Dodaje, że już dzisiaj są powszechnie stosowane w sytuacjach, kiedy mamy zajęte ręce, np. podczas prowadzenia samochodu lub w inteligentnym gospodarstwie domowym. Również sprzedaż jest coraz częściej prowadzona przy wykorzystaniu głosu. „Voice commerce”

stale zdobywa swoich zwolenników, a technologiczni giganci tacy jak Google bardzo prędko rozwijają swoich asystentów głosowych, co wróży dynamiczny wzrost znaczenia tej technologii.

– Trudno jeszcze prognozować czy interfejsy głosowe staną się bardziej popularne od graficznych, ale stosowanie ich w wielu przypadkach wiąże się z szeregiem korzyści dla użytkownika, dlatego kolejne marki bardzo chętnie inwestują w ten sektor sprzedaży – tłumaczy Paweł Dobrzyniecki. Michał Kreczmar, dyrektor ds. transformacji cyfrowej w PwC, również uważa, że niezwykle ciekawym obszarem są interfejsy głosowe nowej generacji, które szturmem podbijają domy i smartfony klientów.

– Komputery wreszcie rozumieją, co do nich mówimy i odpowiednio re-

agują na nasze komendy. Możemy na przykład głosem zamówić Ubera, „włożyć” produkty do koszyka, kupić dobra cyfrowe, wykonać przelew, a nawet sterować rozwiązaniami smart home. Inne zastosowania to rozpoznawanie oraz zrozumienie przez sztuczną inteligencję obrazu (computer vision), wykorzystywane zarówno do identyfikacji osób, jak i towarów w sklepach offline, odnajdywania podobnych produktów do tych ze zdjęć wykonanych smartfonem, a nawet prezentowanie powiązanych z produktami ze zdjęć inspiracji – wyjaśnia

## Automatyzacja w oparciu o dane

Rozwiązania technologiczne mają zwiększyć efektywność wykonywanej pracy i zautomatyzować ją w jak największym zakresie, co jest szczególnie istotne w związku z występującym od dłuższego czasu dynamicznym wzrostem wynagrodzeń i niską dostępnością specjalistów na rynku pracy. Kolejnym przykładem tego typu rozwiązań są narzędzia, które przy użyciu technologii optycznego rozpoznawania znaków odczytują dane znajdujące się na skanach lub zdjęciach faktur, a następnie przetwarzają je i wprowadzają do systemu ERP. Zastosowanie OCR to przede wszystkim oszczędność czasu. Pracownicy działów księ-

gowo-finansowych nie muszą tracić godzin na żmudnym przepisywaniu papierowych faktur i wprowadzaniu ich do systemu. Robi to za nich program, a oni zaoszczędzony czas mogą przeznaczyć na bardziej wymagające zadania. Innym tego typu przykładem są systemy elektronicznej rejestracji czasu pracy oparte na urządzeniach wykorzystujących technologię IOT – Internet of Things (beacon, Bluetooth, NFC), które komunikują się z aplikacją zainstalowaną na telefonie komórkowym. Takie systemy zapewniają obsługę różnych typów obecności w miejscu pracy, zgłoszeń urlopowych oraz delegacji, a pracodawcy dają możliwość generowania raportów zgodnych z systemami kadrowo-płacowymi. Motorem napędowym cyfrowej transformacji są również narzędzia typu business intelligence i platformy e-commerce, które wspomagają podejmowanie decyzji biznesowych w oparciu o dane i pozwalają w prosty sposób przenieść działalność handlową do Internetu – mówi Paweł Dobrzyniecki.

## Inwestowanie i finansowanie innowacji

Poza zbudowaniem kultury organizacyjnej sprzyjającej innowacjom, stworzeniem adekwatnych procesów wewnętrznych i poprawą komunikacji między poszczególnymi działami, kluczowy jest sam proces finansowania innowacji. Jedną z metod jest leasing, który dziś pozwala finansować nie tylko sprzęty, ale również oprogramowanie.

Im więcej danych przedsiębiorstwo posiada i im lepiej potrafi je analizować, tym lepsza oferta dla klienta końcowego. Do tego niezbędne jest nie tylko oprogramowanie, które ułatwia, upraszcza i przyspiesza procesy oraz pozwala odpowiednio prze-

tworzyć ogrom informacji. Równie istotne jest ogromne zaplecze sprzętowe jak: macierze dyskowe, serwery i inne dedykowane rozwiązania sprzętowe, które stale wymagają rozwoju czy rozszerzania „floty” w nowoczesnych przedsiębiorstwach.

– Obserwujemy, analizujemy, podpowiadamy klientom, jak możliwość finansowania leasingiem wpływa na zwiększenie sprzedaży i wdrażamy nowe rozwiązania wspólnie z partnerami. Na co dzień współpracuję z wieloma przedsiębiorstwami i dostrzegam znaczny ich rozwój, który jest powiązany właśnie z wdrożeniem specjalistycznych rozwiązań – mówi Dominik Rusiniak, dyrektor ds. handlowych w regionie wielkopolskim i pomorskim w GRENKE.

Według danych Związku Polskiego Leasingu wartość rynku leasingu zwiększyła się w ciągu ostatnich 25 lat z 1,5 do 83 mld zł. Co ciekawe, branża osiągnęła blisko 10-procentowy wzrost w zakresie finansowania IT. Najczęściej przedmiotem leasingu jest oprogramowanie oraz specjalistyczny sprzęt informatyczny. Dla firm ważne jest finansowanie 100 proc. wartości inwestycji, bez wkładu własnego jest to możliwe za pomocą dwóch typów rozwiązań: leasingu nowoczesnego oraz leasingu operacyjnego (tradycyjnego, z opcją wykupu).

– Okres umowy jest również elastyczny, od 18 do nawet 60 miesięcy. Bezpieczeństwo transakcji gwarantują stałe raty niezależne od poziomu WIBOR. Równie ciekawy jest fakt, iż klient na początku kontraktu ma możliwość wyboru płatności pomiędzy ratami miesięcznymi a kwartalnymi. Dostępne obecnie rozwiązania leasingowe są wygodne, elastyczne i pozwalające odpowiednio planować przyszłość – podsumowuje Dominik Rusiniak.



# Od systemów zapisów do systemów zaangażowania

**Na początek warto jest się zastanowić, w jaki sposób powstawały systemy ERP na przełomie minionych dekad. Wszystko zaczęło się dawno temu, kiedy to właściciele firm borykali się z wyzwaniami polegającymi na braku spójnych danych pochodzących z różnych działów w swoich firmach.**



**Filip Fludra**

Sales Manager,  
Exact Software Poland

percka zgrupowana była w większości w głowach pracowników, a kadra zarządzająca nie miała w rzeczywistości wglądu w aktualny stan toczących się procesów.

## Ekspansja

Pojawienie się ówczesnych nowych technologii spowodowało, że firmy rozpoczęły wykorzystywać narzędzia wspomagające zarządzanie firmami. Pojawiły się pierwsze systemy informatyczne zlokalizowane w ramach przedsiębiorstw. Dzisiaj systemy te mogłyby się nam wydawać banalne, czasami nawet śmieszne. Szczególnie dla najmłodszego pokolenia przyzwyczajonego do dostęпно-

ści zawsze i wszędzie wszelkich informacji na smartfonach. W latach 80. rozpoczęły swoją działalność firmy IT specjalizujące się w tworzeniu wyspecjalizowanego oprogramowania na rzecz biznesu. W tym czasie również Exact rozpoczął swoją działalność.

Ten czas to dalsza ekspansja systemów oferujących możliwość szerokiego rejestrowania transakcji pojawiających się w firmach. Mówimy o systemach zapisów. Ograniczenia technologiczne lat dziewięćdziesiątych i dwutysięcznych powodowały, że systemem objęte były jedynie wybrane działy. Tzw. elita użytkowników ERP miała dostęp do danych z ograniczoną możliwością szerokiego, przekrojowego raportowania wskaźników działalności biznesowej. Nie pomagało to jednak w redukowaniu silosów informacyjnych wewnątrz organizacji. Podziały w firmie nie malały.

## Zaangażowanie

Ostatnie lata w Exact to znaczący rozwój części systemów mających na celu zaangażowanie absolutnie wszystkich pracowników w działalność cyfrową przedsiębiorstwa. Nazywamy je Systemami ERP Następnej Generacji, tzw. systemami zaangażowania. W Exact Synergy umożliwiamy dostęp do korzystania z wybranych informacji pochodzących z dowolnego systemu ERP, niwelując barierę wysokiego kosztu zapewnienia dostępu do ERP'a. Sytuacja, którą zastajemy w firmach korzystających z tradycyjnych systemów ERP, bardzo często wpływa na utrzymywanie się silosów utrudniających efektywne współdziałanie między działami. W naszej wizji wspierania przedsiębiorstw najważniejsze jest zapewnienie wszystkim pracownikom organizacji dostępu do jego cyfrowych zasobów. Udobnie wspólnie platformy, w ramach której mogą oni współdzielić

informacje, komentować bieżące projekty i działania firmy. Informacja jest dla nich dostępna w takim stopniu, w jakim do tego przywykli korzystając z mediów społecznościowych. Co najważniejsze jednak, jednocześnie jest ona połączona z całym kontekstem biznesowym działalności firmy, tj. z kartoteką klienta, projektem, z procesem, zleceniem produkcyjnym czy też z zamówieniem klienta itp. Efektem takiego podejścia jest uzupełnienie cyfrowych zasobów firmy o wszelką kontekstową, nieustrukturyzowaną dotąd informację. Dzięki temu wszyscy pracownicy zaczynają mieć świadomość szerokiego kontekstu podejmowanych decyzji. Cała interakcja dookoła operacji zawartych w ERP, która do tej pory odbywała się z wykorzystaniem maili, zewnętrznych komunikatorów, jest dostępna w jednym miejscu w ramach centralnej platformy zarządzania przedsiębiorstwa.

Lata 70. ubiegłego wieku to ciągle próby organizacji archiwów papierowych, zapanowania nad chaosem związanym z przekazywaniem informacji między pracownikami. Co równie istotne, wiedza eks-

# Dwucyfrowy wzrost

Według danych GUS, rozwój systemów wspierających zarządzanie, takich jak ERP czy CRM, deklaruje w Polsce ponad 53 tys. przedsiębiorstw (z ponad 100 tys., które wzięły udział w badaniu i zatrudniają co najmniej 10 pracowników). W porównaniu z rokiem 2016 jest to wzrost o ponad 17 proc. Jak pokazują dane portalu Statista.com, stale rośnie też wartość sprzedanych w Polsce rozwiązań ERP.

Justyna  
Wronka-Dudzińska

Head of Consulting, Xplus

Raport GUS „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach w 2018 roku”<sup>1</sup> wskazuje, że w Polsce 53 431 firm deklaruje rozwój (rozumiany jako pracę nad istniejącymi już aplikacjami) systemów wspierających zarządzanie. Mowa tu o takich rozwiązaniach jak ERP (Enterprise Resource Planning) czy CRM (Customer Relationship Management).

## Później, za to lepiej

Jest to o 7 818 przedsiębiorstw więcej niż w 2016 r., gdzie podobną odpowiedź zaznaczyło 45 613 firm. Co ciekawe, aż 40 017 respondentów stwierdziło, że za rozwój systemów

zarządzania biznesowego odpowiadają głównie dostawcy zewnętrzni, w tym ponad 29 355 z małych firm (10–49 pracowników), 8 648 ze średnich (50–249 pracowników) i 2015 z dużych (ponad 250 pracowników). Z danych GUS płyną dwa wnioski. Po pierwsze, blisko połowa firm w Polsce nie rozwija, a więc najprawdopodobniej w ogóle nie posiada systemów informatycznych wspierających zarządzanie. To znacząco gorszy wynik w porównaniu do rozwiniętych, zachodnich rynków, to opóźnienie ma jednak swoje dobre strony. Pozwala dzisiaj przedsiębiorcom kupować nowocześniejsze, bardziej dojrzałe rozwiązania – także chmurowe – i tym samym znacznie szybciej uzyskać zwrot z inwestycji. Działa tutaj dokładnie ten sam mechanizm jak w przypadku technologii dostępnych do

Internetu. W Polsce Internet działa szybciej niż np. w Niemczech, bo o ile tam zainwestowano wcześniej ogromne środki w technologię miedzianą, o tyle u nas inwestuje się dzisiaj środki w znacznie lepsze technologie światłowodowe. Wzrost inwestycji w systemy ERP w Polsce dobrze ilustrują też dane portalu Statista.com<sup>2</sup>. Jak podaje serwis, w 2017 r. rynek ERP w Polsce był wart blisko 207 milionów dolarów. Z kolei w 2019 r., według prognoz Statista.com, wydatki na ERP w Polsce wyniosą łącznie 224,99 milionów dolarów. Do 2021 r. rynek ten będzie wart już 242,2 milionów dolarów, więc w porównaniu z rokiem 2017 wydatki na systemy ERP w Polsce wzrosną o ponad 17 proc. Cyfrowa transformacja, o której mówi się od kilku lat, z pustego hasła staje się realną potrzebą i rzeczywistością. Widać to po randze wdrożeń, w których w zdecydowanej większości uczestniczy zarząd i które jednocześnie są elementem dużych projektów digitalizacyjnych.

## Handel na prowadzeniu

Wśród najpopularniejszych branż, które w badaniu GUS deklarują

rozwój systemów do zarządzania, zdecydowanie królują handel i naprawy, gdzie rozwój tego typu systemów zadeklarowało 15 927 przedsiębiorstw, czyli 56,48 proc. firm z tego sektora oraz przetwórstwo przemysłowe, gdzie podobną odpowiedź zaznaczyło 15 252 przedsiębiorstw (50 proc.). Ostatnie miejsce na podium zajmuje budownictwo z wynikiem wynoszącym 5 211 przedsiębiorstw, czyli 38,07 proc. firm z tego sektora. Na drugim końcu rankingu są takie branże jak naprawa i konserwacja komputerów i sprzętu komunikacyjnego (53 przedsiębiorstwa), energia elektryczna, gaz, ciepło (461) oraz działalność finansowa i ubezpieczeniowa (883). Handel już od kilku lat zdecydowanie wyprzedza inne branże pod względem skali inwestycji w technologie i wprowadzanych innowacji. Wynika to i z dużej konkurencji na tym rynku, i ze zmian w podejściu klientów do zakupu produktów pod wpływem technologii. Z kolei dobra sytuacja w produkcji czy sektorze budowlanym nie sprzyjała myśleniu o optymalizacji kosztów czy sposobach dotarcia do nowych klientów.

## Administracja nie ma powodu do wstydu

GUS przyjrzał się także inwestycjom administracji publicznej. Okazuje się, że poziom informatyzacji wcale nie odbiega od tego w przedsiębiorstwach. W Polsce 51,1 proc. jednostek administracji publicznej wykorzystywało systemy ERP. Najlepiej sytuacja wygląda w województwach: śląskim, mazowieckim oraz świętokrzyskim, gdzie odsetek jednostek administracji publicznej korzystających z ERP wynosił kolejno: 59,9 proc., 58,4 proc. i 56,9 proc. Najgorzej pod tym względem wypadają województwa: lubuskie, lubelskie i opolskie z wynikami wynoszącymi odpowiednio: 40,9 proc. oraz 44,4 proc. i znowu 44,4 proc.

1. <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/nauka-i-technika-spolnoczenstwo-informacyjne/spoleczenstwo-informacyjne/wykorzystanie-technologie-informacyjno-komunikacyjnych-w-jednostkach-administracji-publicznej-przedsiębiorstwach-i-gospodarstwach-domowych-w-2018-roku,3,17.html>

2. <https://www.statista.com/statistics/966868/erp-software-market-revenue-in-poland/>

REKLAMA

make IT better  
ODL

## System ERP ODL

Oprogramowanie do zarządzania siecią sklepów detalicznych

- Wsparcie zarządzania przedsiębiorstwem we wszystkich kluczowych obszarach tj. Zakupy, Sprzedaż B2B i B2C, Logistyka, Finanse i Księgowość, E-commerce
- Możliwość realizacji strategii Omnichannel w formule jednego centrum dowodzenia dla wszystkich kanałów sprzedaży i obsługi klienta
- Integracja Systemu ERP ODL ze specjalistycznym sprzętem i oprogramowaniem niezbędnym w branży retail: sklepy internetowe, terminale płatnicze, czytniki, kolektory danych, firmy kurierskie, bramki wejściowe itp.
- Zgodność z obowiązującymi przepisami prawa (np. RODO, JPK, Split Payment)



## ERP

# Trzy elementy systemu wczesnego ostrzegania, które Twój ERP musi mieć

**Systemy ERP oferują firmom coraz więcej możliwości. Nie tylko usprawniają zarządzanie i automatyzują procesy. Dziś potrafią już działać jak systemy wczesnego ostrzegania dla firm, identyfikując zagrożenia i alarmując o nich. Sprawdź, czy ERP z którego korzystasz, jest jednym z nich. System wczesnego ostrzegania (SWO) to system stworzony do identyfikowania zagrożeń i informowania o nich na tyle wcześnie, by można było w porę zareagować, unikając konsekwencji niepożądanych zdarzeń.**

Na gruncie biznesowym systemy wczesnego ostrzegania pojawiły się w latach 30. minionego stulecia. Były odpowiedzią na liczne bankructwa przedsiębiorstw w okresie wielkiego kryzysu gospodarczego. Pierwsze z nich były po prostu systemem alarmów informujących o różnicach między wartościami planowanymi a realizowanymi. Dziś analizy są bardziej złożone i wielowymiarowe, a bieżąca analiza trendów, także z wykorzystaniem Big Data i Sztucznej Inteligencji (AI), pozwala na dużo wcześniejszą interwencję i dokonanie zmian naprawczych w zagrożonych procesach.

## Elementy wczesnego ostrzegania w systemach ERP

Niektóre z systemów ERP (Enterprise Resource Planning), wspierające zarządzanie wszystkimi procesami przedsiębiorstwa, dają możliwości podobne jak systemy SWO: wykrywają zagrożenia i alarmują o nich. Jakie elementy powinien zawierać system ERP, by pełnić rolę systemu wczesnego ostrzegania dla firm?

### 1. KPI – kluczowe wskaźniki wydajności

Jednym z elementów systemów SWO są wskaźniki KPI (Key Per-

formance Indicator), dzięki którym można oceniać funkcjonowanie firmy, wychwytywać obszary nieefektywności, śledzić zmiany w czasie itp. KPI tworzy się pod poszczególne obszary lub działy w firmie, jak również pod konkretne projekty. Doskonałym przykładem wykorzystania KPI jest monitorowanie realizacji planu sprzedaży, a na podstawie osiągniętych wyników – premiowanie sprzedawców. Można m.in. analizować najlepiej sprzedające się towary, potencjalną wartość otwartych szans sprzedaży czy terminowość dostaw.

### 2. System alarmów

Kolejny obowiązkowy w systemach wczesnego ostrzegania element to alarmowanie. Alarmy, generowane przez oprogramowanie ERP, mają na celu informować o zagrożeniach i potencjalnych szansach dla firmy. Mogą dotyczyć różnych obszarów: sprzedaży, logistyki, czy finansów. Pracownicy magazynu mogą otrzymywać alerty dotyczące niskich stanów magazynowych albo słabej rotacji niektórych materiałów. Sprzedawcy mogą być alarmowani o zaległych płatnościach klientów. Kierownicy projektów – o przekroczeniu zaplanowanego budżetu lub niewystarczających zasobach do jego ukończenia.

Pracownicy produkcji – o zagrożeniu terminowej realizacji zlecenia lub nadmiernym obciążeniu danej maszyny. Dyrektor finansowy – o ryzyku utraty płynności finansowej. System alarmów to jednak nie tylko ostrzeganie przed zagrożeniami. To także możliwość wykorzystania pojawiających się szans. Jeśli zwiększa się zainteresowanie konkretnym produktem w ofercie, system może zasignalizować, że może warto zwiększyć produkcję, tym samym podnosząc szansę na większą sprzedaż.

### 3. Wizualizacja danych

Nie tylko dostęp do informacji, ale także forma ich prezentacji ma ogromne znaczenie. W gąszczu danych, kolumn liczb i monotony tabel czasem ciężko wyłapać istotę przekazu i łatwo przeoczyć istotną informację. Zastosowanie kolorów i graficznych elementów

w systemach wczesnego ostrzegania pozwala na szybsze wykrycie odchylenia, a tym samym na szybszą reakcję. Dlatego ważne raporty w Twoim ERP powinny prezentować dane w sposób minimalistyczny, tak by Cię nie rozpraszała, ale na tyle graficznie dopracowana, by wyraźnie i jednoznacznie sygnalizować zagrożenia bądź ich brak. Taki system, jak np. SAP Business One (wykorzystujący intuicyjny interfejs SAP Fiori), dostarcza użytkownikom specjalne – dostosowane do roli pojedynczego pracownika – „kokpity zarządzania”, przypominające pulpity nawigacyjne, z intuicyjnymi raportami w czytelnej, graficznej formie. Każdy pracownik może rozpocząć dzień od sprawdzenia najważniejszych dla siebie wskaźników, w trakcie pracy może je monitorować i w oparciu o nie podejmować decyzje i działania.

### Błyskawiczne raporty w czasie rzeczywistym

–Najkorzystniejsza dla firmy sytuacja to taka, w której system ERP umożliwia dostęp do przejrzystych, aktualnych raportów i wielowymiarowych analiz w czasie rzeczywistym. Dzięki wykorzystaniu innowacyjnej platformy bazodanowej w technologii SAP HANA, SAP Business One jest pod tym względem wyjątkowy, ponieważ na bieżąco nie tylko rejestruje wszelkie transakcje, ale również je agreguje i analizuje. W ten sposób każdy użytkownik, a zwłaszcza osoby zarządzające, są informowane m.in. o ewentualnych zagrożeniach i mogą odpowiednio szybko reagować i podejmować działania zapobiegawcze. – mówi Paweł Matejko, prezes zarządu Altab.

### Oczekuj więcej od swojego ERP

–Wybierając oprogramowanie dla firmy warto zwrócić uwagę, czy posiada wbudowane funkcje systemu wczesnego ostrzegania, czy musimy dodatkowo zainwestować w rozwiązania BI, by osiągnąć podobny efekt. Drugi model niestety wiąże się często ze dodatkowymi kosztami – dodaje Paweł Matejko. Nie każde ERP dostępne na rynku posiada wbudowane narzędzia pozwalające na mierzenie KPI, błyskawiczne raportowanie oraz alarmowanie w razie zagrożenia. Dlatego jeśli szukasz nowego oprogramowania dla swojej firmy upewnij się, czy spełnia ono powyższe warunki. Wtedy Twoje ERP pozwoli Ci szybciej i trafniej oceniać sytuację firmy, a na tej podstawie – lepiej nią zarządzać.

Źródło: ALTAB



## Jak wybrać oprogramowanie ERP?

**Wyzwanie jest poważne. Polski rynek informatyczny oferuje szeroki wybór oprogramowania. Dziesiątki programów i setki firm. Z perspektywy klientów oznacza to naturalnie dobrą pozycję negocjacyjną wobec silnie konkurujących ze sobą dostawców. Z drugiej strony jednak sytuacja zbyt dużego wyboru bywa frustrująca.**



**Mirka Achinger**  
prezes Zarządu, ODL

Powstało wiele publikacji na temat tego, jak osiągnąć sukces we wdrożeniu ERP. Pięć, siedem lub dziesięć kroków, które należy wykonać. To naprawdę cenne wskazówki, z których jednak większość dotyczy tego, co robić już po wybraniu dostawcy, a znacznie mniej

tego, jak go wybrać. Na co więc zwrócić szczególną uwagę?

### Dlaczego?

Po pierwsze, trzeba odpowiedzieć sobie na pytanie, dlaczego potrzebujemy nowego systemu i co konkretnie chcemy dzięki niemu uzyskać. Wszyscy chcą zwiększyć efektywność, ale czy to w głównej mierze ma być poprawa rotacji towarów, redukcja błędów w dokumentach i dostawach, przyspieszenie pracy telefonicznych sprzedawców czy coś innego? To będzie główny drogowskaz do ewaluacji ofert w zakresie produktu. Potencjalny dostawca powinien wiarygodnie przekonać nas do tego, że

jego system jest narzędziem do osiągnięcia założonych celów. Wiele firm bagatelizuje ten krok, szczególnie jeśli z obiektywnych powodów po prostu musi dokonać wymiany systemu. Często firmy przystępując do wyboru systemu ERP pracownicy tworzą szczegółową listę funkcjonalności oczekiwanych przez duże grono użytkowników. To bardzo pomocne, ale też może stać się pułapką, jeśli wszystkie zebrane na liście punkty mają ten sam priorytet. Ostatecznie może zostać wybrany system spełniający 90 proc. życzeń użytkowników, ale nie dający możliwości w prosty sposób osiągnięcia najważniejszych celów.

### Zintegrowane

Po drugie, nie należy wpadać w pułapkę przekonania, że jeden system załatwi wszystkie potrzeby przedsiębiorstwa. Nowoczesne rozwiązania IT mogą „rozmawiać ze sobą”

w ich uniwersalnym języku i zostać w pełni zintegrowane, aby zapewnić automatyzację i wydajność procesów. Najbardziej powszechnym przykładem symbiozy jest integracja ERP z platformami sprzedaży internetowej czy eksport danych do systemów Finansowo-Księgowych biur rachunkowych. Po trzecie, kiedy mamy już krótką listę oferentów, powinniśmy sprawdzić ich referencje w firmach możliwie jak najbliższych naszemu modelowi biznesowemu, czyli o podobnej skali i sposobie działania, a najlepiej z naszej branży. Nie ma na rynku systemów, które tak samo doskonale sprawdzają się w produkcji, usługach i sprzedaży detalicznej. Warto porozmawiać ze starannie dobranymi referentami o tym, jak w codziennej praktyce sprawdza się system i firma, która go wdrożyła. Po czwarte i wcale nie najmniej ważne, trzeba pamiętać, że wybie-

rając system ERP wybieramy firmę, z którą będziemy współpracować statystycznie przez 8–10 lat. Oprogramowanie stanie się krwioobiegiem przedsiębiorstwa, a firma, która go wdrożyła, będzie niczym zespół medyczny czuwający nad naszym zdrowiem i sprawnością. Jacy to są ludzie? Czy mamy poczucie, że rozumieją nasz biznes i potrafią nam doradzić? Czy sami wierzą, że ich oferta jest dla nas najlepsza? Czy mówią do nas zrozumiałym językiem? Takie pytania rzadko padają, kiedy konkurencyjne oferty poddajemy twardej ewaluacji – cena, harmonogram, funkcjonalność systemu itp. Ile punktów dla firmy A, ile dla B? Bardzo mądrze i racjonalnie. Dorzucmy do tego jeszcze niemierzalny element zaufania do ludzi, a wtedy na etapie wdrożenia i późniejszej eksploatacji unikniemy ryzyka konfliktów i straty czasu.



Najczęstszym powodem przekroczenia pierwotnego budżetu przy implementacjach systemów ERP było rozszerzenie zakładanego zakresu wdrożenia. Taką odpowiedź zaznaczyło 47 proc. badanych.

ERP

## Wdrożenia systemów ERP – coraz mniej implementacji kończy się przekroczeniem planowanego budżetu

Mniej niż połowa wdrożeń systemów ERP zakończyła się przekroczeniem pierwotnego budżetu – wynika ze statystyk portalu Statista.com<sup>1</sup> opublikowanych w połowie 2019 roku. Wynik ten jest znacząco niższy niż w roku 2018, kiedy to aż 64 proc. implementacji generowało ponadprogramowe wydatki. Najczęstszą przyczyną przekroczenia budżetu było rozszerzenie zakładanego zakresu wdrożenia.



Tomasz Brzezicki

Solutions Consultant & Business Architect, Xplus

W 2019 r. przekroczenie pierwotnego budżetu deklarowało 45 proc. badanych, zatem wynik ten jest lepszy o 19 punktów procentowych w porównaniu z rokiem 2018. Jeszcze większa zmiana nastąpiła w porównaniu z 2017 r., kiedy poniesienie nieplanowanych wydatków w trakcie implementacji systemu ERP w swojej firmie zadeklarowało aż 74 proc. re-

spondentów. Obniżenie kosztów wdrożeń i zmniejszenie ponadprogramowych wydatków związanych z implementacją ERP to m.in. efekt migracji firm do chmury obliczeniowej. W odróżnieniu od wdrożeń on-premise, znacznie łatwiej określić tu wysokość ponoszonych kosztów i to zarówno w krótkiej, jak i dłuższej perspektywie. Ważnym czynnikiem jest też rosnąca świadomość firm z korzyści płynących z wdrożenia systemów ERP, co w konsekwencji przejawia się większym zaangażowaniem jej pracowników, od działów IT aż po zarząd. Dzięki temu, że wdrożenia ERP są elementem cyfrowej transformacji, a nie wyspowym projektem, odsetek sytuacji, w których przekracza się budżet, stale maleje i ta tendencja powinna się utrzymywać.



### Co powodowało wzrost kosztów wdrożenia?

Odpowiedź na to pytanie przynosi wyniki badania przeprowadzonego przez Mint Jutras, niezależną agencję badawczą oraz doradcą, specjalizującą się w analizie wpływu aplikacji biznesowych na przedsiębiorstwa. Według respondentów badania najczęstszym powodem przekroczenia pierwotnego budżetu przy implementacjach systemów ERP było rozszerzenie zakładanego zakresu wdrożenia. Taką odpowiedź zaznaczyło 47 proc. badanych. Mie-

sce drugie z 31 proc. *ex aequo* zajęły: zmiany biznesowe, które nastąpiły w trakcie wdrożenia, nierealistyczny pierwotny budżet oraz dodatkowe technologie, które musiały zostać wdrożone. Kolejne miejsca z wynikiem wynoszącym 25 proc. wspólnie zajęły: nieprzewidziane problemy (w samej organizacji lub techniczne), które wygenerowały dodatkowe koszty, a także założenie zbyt małej liczby zaangażowanych pracowników. 22 proc. respondentów wskazało na niedoszacowanie kosztów usług doradczych, a 12 proc.

zadeklarowało wzrost kosztu usług doradczych spowodowanych opóźnieniami we wdrożeniu. Ostatnie miejsce z wynikiem 11 proc. zajęło złe dopasowanie wdrożonego rozwiązania, wymagające dodatkowych modyfikacji. Jak pokazują wyniki badań, duże znaczenie przy przekroczeniu budżetu ma wybór podejścia do wdrożenia. Zastosowanie metodyki zwinnej, zakładającej stałe dostosowywanie się do zmieniających się oczekiwań podczas trwania projektu, przekłada się na większe zadowolenie z finalnego rezultatu i wpływa na koszty.

### Szczegóły badania

Badanie zostało przeprowadzone przez Mint Jutras w listopadzie 2018 r. Udział w ankiecie wzięło 315 respondentów z firm przychodem od 25 milionów dolarów. Respondenci zostali wybrani spośród firm, które przeprowadziły wdrożenia systemów ERP zarówno niedawno, jak i w przeszłości.

<sup>1</sup><https://www.statista.com/statistics/526423/worldwide-erp-implementation-projects-cost-overrun/>

REKLAMA

# enova365

## system ERP, który wyprzedza zmiany

- rozwiązanie wykorzystujące nowoczesne technologie,
- elastyczne dopasowanie do unikalnych procesów i potrzeb firm,
- bieżąca aktualizacja do zmieniających się przepisów prawa,
- optymalizacja kosztów pracy,
- automatyzacja powtarzających się czynności,
- bezpieczeństwo danych.

**88% Użytkowników poleca enova365**

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

Przetestuj bezpłatne demo



ERP

Użytkownicy korzystający z opieki serwisowej, mają gwarancje tego, że ich system zawsze będzie działał zgodnie z Ustawą o Rachunkowości oraz ze wszystkimi zmianami wprowadzanymi przez Ministerstwo Finansów.



## Wybieramy system ERP w pięciu krokach

Dzięki systemom ERP (Enterprise Resource Planning) mamy pełną kontrolę nad kluczowymi dla naszej działalności obszarami oraz możliwość sprawnego zarządzania procesami biznesowymi. Oczywiście pod warunkiem, że wybraliśmy system zgodny z naszymi potrzebami. Na rynku dostępnych jest dziś bowiem wiele rozwiązań, a kluczowe różnice nie zawsze są od razu uchwytne. Jak zatem wybrać odpowiedniego dostawcę systemu ERP i sprawnie przeprowadzić wdrożenie? Oto kilka kluczowych kroków, które pozwolą odnaleźć się w tym procesie.

### Krok 1. Stwórz strategię wdrożenia i powołaj dedykowany zespół

Przed rozpoczęciem poszukiwania dostawcy nowego oprogramowania warto wypracować jasną wizję celów wdrożenia oraz opracować listę procesów, które nowe rozwiązanie ma usprawnić. Przygotowana strategia powinna zawierać określony zakres funkcjonalny, organizacyjny czy geograficzny, szacunki kosztowe i korzyści, harmonogram, a także analizę ograniczeń takich jak np. technologia, infrastruktura informatyczna czy niezbędne kompetencje pracowników.

Ważnym aspektem jest również powołanie dedykowanego zespołu projektowego składającego się z osób, które pomogą w zmapowaniu potrzeb różnych zespołów. Zespół wspierający wdrożenie to gwarancja większego zaangażowania pracowników w proces, co przełoży się także na dobranie narzędzi odpowiadających na realne potrzeby użytkowników oraz sprawny wybór kilku preferowanych dostawców rozwiązań.

### Krok 2. Odpowiednia dokumentacja to podstawa

Proces wyboru nowego systemu jest bardzo złożony i wymaga zwrócenia

uwagi na wiele aspektów. Dlatego warto na początku drogi przygotować dokumentację, która szczegółowo zdefiniuje przedmiot zakupu i pomoże w wyborze najlepszego dostawcy. Zdefiniowane cele biznesowe dla wdrożenia nowego rozwiązania czy informacje o szczególnych procesach zachodzących w firmie będą natomiast cennymi wskazów-

kami dla dostawcy, które pomogą mu przygotować indywidualnie dobraną propozycję. Przygotowanie listy wymagań dla nowego systemu ERP i weryfikacja dostawców, oferowanej przez nich jakości i ich wiarygodności to z kolei ważne zabezpieczenie dla firmy, która poszukuje nowego rozwiązania. Istotnym elementem dokumentacji jest również harmonogram wdrożenia projektu. Warto też zwrócić uwagę na elastyczność systemu, która w przyszłości pozwoli na wprowadzanie zmian, w miarę pojawiających się potrzeb.

### Krok 3. Scenariusz prezentacji

Wybór kilku potencjalnych dostawców systemu ERP (od dwóch do czterech) pozwoli nam na or-

ganizację indywidualnych spotkań z ich przedstawicielami, lepsze poznanie ofert oraz ich porównanie. Warto przygotować scenariusz takich prezentacji, skupiając się na najważniejszych z naszego punktu widzenia obszarach i funkcjonalnościach. Jeden wspólny dla wszystkich dostawców scenariusz, ułatwi porównanie różnic poszczególnych systemów, ogólną strukturę rozwiązania i łatwość jego użytkowania.

### Krok 4. Bez referencji systemu i kompetentnego zespołu ani rusz

Dostawcy systemów ERP w dużej mierze działają na rynku od lat i mają grono stałych klientów. Wybierając nowy system i dostawcę warto poprosić o dostępne referen-

cje i kontakty do klientów, którzy je wystawili, a następnie zweryfikować je i zorganizować wizytę referencyjną. Ocena rozwiązania to jednak nie wszystko. Na każdym etapie wyboru oprogramowania należy pamiętać również o ocenie kompetencji dostawcy usług wdrożeniowych. Niepoprawnie wdrożony system, nawet bogaty w funkcjonalności, spowoduje więcej problemów niż mniej rozbudowane, ale poprawnie wdrożone rozwiązanie. Sprawdzenie kompetencji i doświadczenia członków zespołu wdrożeniowego to krok, którego z pewnością nie można pominąć.

### Krok 5. Podpisanie odpowiednich umów handlowych

Ostateczny wybór jednego dostawcy wiąże się ze sfinalizowaniem umowy wdrożeniowej. Warto skorzystać z pomocy prawnika, który zweryfikuje, czy umowa ramowa odpowiednio zabezpiecza nasze interesy, włączając w to procedury akceptacyjne, prawa autorskie, poufność, odpowiedzialność, gwarancje i rozstrzygnięcie sporów. Oprócz ogólnych warunków współpracy należy także zadbać o umowę licencyjną, utrzymaniową czy serwisową. Istotnym elementem jest również zdefiniowanie prac wdrożeniowych. Jeśli definicja wymaga sprecyzowania, można poprosić dostawcę o wykonanie analizy przedwdrożeniowej, która pozwoli na jednoznaczne opisanie zakresu i produktów wdrożenia nowego systemu.

Źródło: [www.sage.com.pl](http://www.sage.com.pl)



## Jak zapewnić w przedsiębiorstwie bezpieczeństwo realizacji procesów?

Wyobraźmy sobie taki scenariusz: zakończyliśmy projekt wdrożenia ERP, które zakończyło się sukcesem. Wszystkie ustalone w analizie procesy zostały ustawione, użytkownicy zostali przeszkoleni i system rozpoczyna swój cykl pracy w przedsiębiorstwie.

Oczywiście po każdym zakończonym projekcie firma wdrożeniowa proponuje opiekę serwisową danego rozwiązania, której celem jest bieżąca kontrola realizowanych procesów, zgodność danych, stały rozwój oraz aktualizacje systemu. W 90 proc. przypadków firmy decydują się na to, aby taka opieka była świadczona. Jest jednak te 10 proc., które wolą samodzielnie kontrolować system i procesy. Postaram się zatem przedstawić korzyści z posiadanej opieki serwisowej.

### Poczucie bezpieczeństwa

Głównym czynnikiem poczucia bezpieczeństwa wśród pracowni-

ków oraz użytkowników systemu ERP jest fakt, że jeżeli użytkownicy popełnią błąd lub nie będą wiedzieli, w jaki sposób prawidłowo zarejestrować daną transakcję w systemie ERP, to pomoc w rozwiązaniu danego problemu jest wręcz na wyciągnięcie ręki.

### Pewność siebie

Kolejnym istotnym elementem jest to, że użytkownicy nie boją się wykorzystania pewnych obszarów funkcjonalnych w systemie i łatwiej podejmują się próby poznawania systemu oraz obszarów dotąd im nieznanych. Wiedzą, że nawet jeżeli coś zrobią nie tak, to po drugiej stro-

nie jest osoba, która pomoże prawidłowo przeprowadzić proces.

### Zgodność danych

Nawet jeżeli coś zostanie zaksięgowane w sposób nieprawidłowy, to użytkownicy mają pewność tego, że w zasięgu ręki jest ktoś, kto pomoże te dane prawidłowo skorygować lub nawet doprowadzić je do prawidłowego, pierwotnego stanu.

### Rozwój systemu

Użytkownicy korzystający z opieki serwisowej, mają gwarancje tego, że ich system zawsze będzie działał zgodnie z Ustawą o Rachunkowości oraz ze wszystkimi zmianami wprowadzanymi przez Ministerstwo Finansów.

To oczywiście tylko namiastka korzyści posiadania opieki serwisowej. Szkolenia online, prowadzenie za rękę na ekranie komputera użyt-



kowników, dostęp do wiedzy oraz możliwość eksperckich konsultacji oraz kustomizacji systemu to cały

szereg możliwości zapewniających bezpieczeństwo realizacji procesów. Źródło: [www.solemis.com](http://www.solemis.com)

## Wykorzystanie systemów klasy ERP w logistyce i magazynowaniu

Jednym z narzędzi pozwalających na uporządkowanie działań na wszystkich szczeblach zarządzania są zintegrowane systemy klasy ERP, które zapewnią optymalne wykorzystanie zasobów oraz uporządkują wewnętrzne procesy firmy. Przykładem wykorzystania systemu ERP we wspomaganiu procesów logistycznych jest wdrożenie programu H-ERP w jednym z przedsiębiorstw produkcyjno-usługowych we Wrocławiu, gdzie przyniósł korzyści związane z usprawnieniem procesu przyjmowania zamówień, planowania produkcji oraz sprzedaży przez Internet. System nie tylko zbiera zamówienia, potwierdza je, ale także tworzy indywidualne profile danego klienta z uwzględnieniem polityki rabatowej stosowanej dla stałych i nowych klientów. Wszystko to odbywa się przez Internet, dając klientowi szybką informację o stanie jego zamówienia z automatyczną wyceną. System informatyczny ERP posiada także moduły odpowiedzialne za logistykę, fakturowanie, oferowanie, a połączenie z kasami fiskalnymi ułatwia pracę sprzedaży detalicznej. Ponadto współpracuje z popularnymi programami finansowo-księgowymi. System daje możliwość optymalnego wykorzystania zasobów w całym przedsiębiorstwie oraz kontrolę przepływu towarów i wykonywanych usług. Systemy ERP wdrożone w przedsiębiorstwie to szansa na skuteczne zarządzanie firmą i podejmowanie działań, które spróbują rosnącym wymaganiom klientów.

MM/hdf.com.pl

## Poprawa relacji z klientami

Jedną z zalet wynikających z zastosowania ERP w firmie produkcyjnej jest możliwość automatyzacji procesu związanego z wymianą informacji na linii klient-firma. Wiele rozwiązań tej klasy zapewnia klientowi dostęp do specjalnego portalu, z poziomu którego może on przesyłać zapytania dotyczące dostępności towaru, terminu dostaw czy ceny produktów. Gromadzone w ten sposób informacje mogą okazać się przydatne podczas tworzenia harmonogramów produkcji i ustalania priorytetów dla poszczególnych zadań. Zastosowanie ERP w tym obszarze pozwala też wyeliminować dość powszechny, jednak kłopotliwy zwyczaj występujący w firmach produkcyjnych, jakim jest telefoniczne składanie zamówień, które następnie i tak muszą być wprowadzone do systemu. Funkcjonalność ERP przyczynia się również do budowania pozytywnych doświadczeń klienta związanych z kontaktem z firmą (tzw. customer experience). Zadowolony klient, który z łatwością może złożyć zamówienie i szybko otrzyma informację zwrotną, jest z kolei bardziej skłonny do ponownego zakupu. W efekcie wzrasta poziom jego lojalności do firmy, co z kolei ma duże znaczenie z perspektywy budowania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa.

MM/intelligencegroup

## Komunikacja – wpływ na skuteczność działań

Jakość komunikacji, precyzja, możliwość percepcji – to wszystko ma istotny wpływ na skuteczność obranych celów. Nowoczesna technologia bardzo skutecznie usprawnia komunikację między działami. Doskonałym narzędziem ją poprawiającym jest system ERP. Płynna wymiana informacji w przedsiębiorstwie jest niezbędna do jego sprawnego funk-

cjonowania. Wynika to z zasad rządzących organizacjami oraz całkowicie naturalnych potrzeb zatrudnionych osób. W zależności od specyfiki firmy stosuje się bardzo różne narzędzia komunikacyjne. Nowoczesne systemy ERP mogą być modulowane pod kątem specyfiki i rzeczywistych potrzeb Twojego przedsiębiorstwa. Wdrożenie zintegrowanego

środowiska naprawdę łączy wszelkie procesy i pozwala na swobodny przepływ danych. Kluczowym aspektem poprawnej komunikacji w odniesieniu do zarządzania przedsiębiorstwem jest wybranie systemu, który pozwoli na jednoczesne korzystanie z wielu baz danych.

MM/sante

## System ERP a zyskowność firmy

**Jaki system ERP przyniesie realny zysk dla mojej organizacji? Jak wybrać oprogramowanie, aby zobaczyć mierzalne korzyści z jego wdrożenia? Poniżej przykłady funkcjonalności jakie powinien zawierać system ERP dla firm działających w sektorach handlu i dystrybucji oraz usług, który przełoży się na wzrost zyskowności przedsiębiorstwa.**



Tomasz Dobrzański

Product Manager TETA ERP, Unit4 Polska

### ERP DLA FIRM HANDLOWO-DYSTRYBUCYJNYCH

#### Sprawną obsługą klienta

W handlu i dystrybucji niezwykle ważną jest sprawna obsługa klienta, a niezbędnym narzędziem do jej realizacji jest nowoczesne oprogramowanie ERP. System tego typu powinien być skoordynowany z magazynami oraz innymi obiektami logistycznymi firmy. Dzięki temu pracownik, na prośbę klienta, może bez problemu odszukać dany produkt w systemie ERP i sprawdzić jego cenę, dostępność czy czas dostawy. Przedstawiciel handlowy, będący wizytówką firmy, powinni być wyposażeni w tablety i smartfony, dzięki którym mogą szybko i sprawnie przedstawiać oferty, promocje oraz zbierać zamówienia. Do tych celów świetnie sprawdzi się mobilna aplikacja SFA (Sales Force Automation) skoordynowana z systemem ERP używanym w firmie.

#### Zarządzanie powierzchnią magazynową

Optymalizacja powierzchni magazynowej zmniejsza koszty eksploatacyjne magazynu i pracujących w nim osób, co pozytywnie wpływa na zyskowność całego przedsiębiorstwa. Nowoczesne systemy ERP są skoordynowane z mobilnymi aplikacjami magazynowymi, do

których pracownicy na bieżąco wprowadzają aktualne informacje o ilości poszczególnych towarów i ich rozłożeniu na półkach. Na tej podstawie tworzone są historyczne stany magazynowe, dzięki którym możliwe jest wykonanie szczegółowej analizy sprzedaży oraz regularne uzupełnianie stanów minimalnych. Analiza pomaga wykryć błędy w funkcjonowaniu magazynu i wprowadzić zmiany zwiększające efektywność przedsiębiorstwa.

#### Zamówienia i faktury

Sprawny obieg dokumentów pomiędzy firmą a jej kontrahentami przyspiesza procesy płatnicze i pozytywnie wpływa na zyskowność przedsiębiorstwa. Najszersza wymiana dokumentów odbywa się oczywiście drogą elektroniczną. Narzędziem, które znacznie ułatwia i przyspiesza obieg zamówień i faktur, jest platforma EDI (Electronic Data Interchange), dzięki której można zautomatyzować wprowadzanie danych np. na rozbudowanych fakturach. Platforma ma wbudowane formuły i indeksy, dzięki którym wygenerowanie i wysłanie dokumentu takiego jak np. faktura z 1000 pozycji zajmuje dosłownie kilka minut. W nowoczesnych rozwiązaniach takich jak Teta ERP autorstwa Unit4 Polska, dzięki koordynacji z platformą EDI, można automatycznie tworzyć dokumenty przyjęć magazynowych, zamówienia/faktury sprzedaży oraz zakupu.

#### Obsługa faktoringu i kontrola limitów kredytowych

Oprogramowanie ERP powinno również zapewnić sprawną obsługę rozrachunków i faktoringu od sprzedaży oraz zakupu. Firmy korzystające z usług faktora muszą na bieżąco dostarczać mu specyfikacje dotyczące sprzedaży w danym tygodniu, a odpowiednio dobrany system ERP przyspiesza ten proces przez generowanie i wysyłkę raportów w formie elektronicznej. Jeśli rozwiązanie jest dobrej klasy posiada także funkcję prognozowania cashflow w firmie, która pomaga w utrzymaniu płynności finansowej. Jeżeli np. jeden z nabywców jest już zbyt zadłużony, system ERP informuje o tym, dzięki czemu firma może wstrzymać sprzedaż do momentu, aż dłużnik nie ureguluje zaległych faktur. Niektóre systemy ERP mają tę funkcjonalność bardzo rozbudowaną, np.

w systemie Teta ERP mamy wielofirmową kontrolę limitów kredytowych. Jeżeli nabywca przekroczył limit, a jego firma jest częścią jednej grupy kapitałowej, to wszystkie spółki należące do tej firmy mogą być objęte limitem.

### ERP DLA FIRM USŁUGOWYCH

#### Planowanie budżetu i ewidencja zarządcza

Planowanie to słowo klucz do prawidłowego funkcjonowania firmy usługowej. Każdy projekt, zanim wejdzie w życie, powinien być dokładnie przeanalizowany pod kątem opłacalności. W tym celu powinien być stworzony i regularnie śledzony tzw. budżet projektowy, który rozbija się na budżet przychodowy i budżet kosztowy. Do tego celu idealnie sprawdzi się oprogramowanie ERP z funkcją budżetowania i analiz. Filarem każdej firmy usługowej powinna być także efektywnie działająca księgowość. Sprawne ewidencjonowanie przychodów oraz kosztów jest warunkiem utrzymania płynności finansowej w organizacji. Przy tworzeniu takich zestawień pomocne jest dobre oprogramowanie ERP z rozbudowaną ewidencją zarządczą, dostępną w każdym module całego pakietu ERP.

#### Nowe technologie do obsługi pracowników i menedżerów

Wyniki Globalnego Badania Produktowności przeprowadzonego na zlecenie Unit4 pokazują, że pracownicy biurowi spędzają średnio 1/3 roku pracy na wykonywaniu administracyjnych bądź powtarzalnych zadań, które nie są wprost związane z ich podstawowymi obowiązkami. Jak zmniejszyć te ogromne straty i zwiększyć zyskowność firm usługowych? Ociążenie pracowników z administracyjnych czynności spowoduje, że będą mogli skupić się na swoich podstawowych obowiązkach. Pomogą w tym mobilne platformy HR, czyli aplikacje zaprojektowane tak, aby pracownik, przy użyciu swojego tabletu lub smartfona, mógł jak najszybciej zrealizować czynności takie jak złożenie wniosku urlopowego czy zmianę danych osobowych. Sprawy, które wcześniej wiązały się z wizytami w dziale HR i wypełnianiem rozbudowanych druków, teraz można załatwić elektronicznie przy pomocy kilku kliknięć. Wprowadzenie technologii samoobsługowych w firmie nie tylko zwiększy jej zyskowność, ale także przyciągnie utalentowanych pracowników, którym zależy na samorozwoju oraz pracy z najnowszymi narzędziami.