



GAZETA  
FINANSOWA

NAJLEPSZY PRODUKT DLA MSP

2018

# TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## RANKING 100 FIRM Z SEKTORA MSP (wg przychodów 2017)

Lp	Spółka	Wielkość przychodów 2017 w tys. zł	Wielkość przychodów 2016 w tys. zł
1	AAT HOLDING	193 013,00	192 581,00
2	ASM GROUP	189 205,40	176 846,00
3	SFINKS POLSKA	187 074,00	208 540,00
4	BYTOM	185 636,00	152 930,00
5	GINO ROSSI	184 504,00	171 125,00
6	FASING	183 287,00	174 776,00
7	MDI ENERGIA	174 210,00	162 608,00
8	ZAMET	167 578,00	186 220,00
9	ESOTIQ&HENDERSON	156 489,00	141 121,00
10	WDX	152 013,00	136 319,00
11	ARCUS	141 676,00	121 029,00
12	CFI HOLDING	134 965,00	113 411,00
13	SOLAR COMPANY	130 060,00	137 606,00
14	HERKULES	128 808,00	127 741,00
15	POZBUD T&R	126 097,00	167 564,00
16	DROZAPOL	126 028,00	99 211,00
17	MCI	123 517,00	-74 948,00
18	KORPORACJA BUDOWLANA DOM	120 110,00	140 218,00
19	RELPOL	115 533,00	106 089,00
20	PROTEKTOR	112 074,00	107 553,00
21	PROCHEM	112 006,00	169 214,00
22	RAFAMET	111 799,00	109 165,00
23	POLMED	109 830,00	92 054,00
24	AILLERON	101 430,00	89 045,00
25	APLISENS	99 845,00	96 679,00
26	HYDROTOR	98 789,00	88 813,00
27	ELZAB	95 818,00	100 325,00
28	APS ENERGIA	95 765,00	83 471,00
29	VOTUM	93 970,00	98 417,00
30	SONEL	87 326,00	81 682,00
31	ERG	82 068,00	91 964,00
32	ATREM	77 877,00	115 638,00
33	PZ CORMAY	77 585,00	82 277,00
34	KRYNICKI RECYKLING	75 793,00	71 263,00
35	BERLING	72 559,00	71 979,00
36	WIKANA	68 930,00	73 256,00
37	OPTTEAM	68 508,00	76 958,00
38	KOMPAP	65 921,00	65 112,00
39	VINDEXUS	65 257,00	58 210,00
40	MASTER PHARM	64 715,00	48 908,00
41	BUMECH	62 684,00	14 768,00
42	ZASTAL	58 159,00	51 217,00
43	PRÓCHNIK	54 349,00	56 479,00
44	4FUN MEDIA	49 201,41	38 155,43
45	IMS	48 054,00	43 226,00
46	LSI SOFTWARE	47 568,00	33 084,00
47	SARE	45 965,00	41 342,00
48	EFEKT	45 046,00	45 605,00
49	PRAGMA INKASO	41 795,00	35 500,00
50	UNIMA 2000	41 293,00	41 539,00

## Szanowni Państwo,

Turbiny Polskiej Gospodarki to cykliczny raport Gazety Finansowej w którym prezentujemy najlepsze produkty dla Małych i Średnich Przedsiębiorców, a także publikujemy wyniki finansowe małych i średnich firm obecnych na Giełdzie Papierów Wartościowych. Dlaczego poświęcamy temu tematowi aż tyle miejsca? To sektor, który napędza rodzimą gospodarkę. Dzięki sprawnemu funkcjonowaniu najmniejszych, sprawnie funkcjonują nasz przemysł, usługi, myśl technologiczna. Mamy nadzieję, że nasze raporty pobudzą do działania tych, którzy najmniejszym dostarczają usług i narzędzi pozwalających na rozwijanie się, a wszystkim, którzy tym razem zostali wyróżnieni przez kapitułę, serdecznie gratulujemy.

RYNEK PRAWNY  
ISTNIEJE DLA KLIENTA

Grzegorz Maj

prezes zarządu Availo Sp. o.o.,  
właściciel marki HaloPrawo.pl

Kiedy Richard Susskind opublikował bestseller pt.: „Koniec świata prawników? Współczesny charakter usług prawniczych” – mówiący o tym, że kończy się czas tradycyjnych kancelarii, a usługi prawne przeniesione zostaną do innowacyjnych przestrzeni komunikacyjnych – zbulwersował on znaczną część środowiska. Dziś wiemy, że Susskind miał rację – technologia nieźle tu namieszała. Teraz, blisko 10 lat po premierze książki, gdy obserwujemy amerykański, europejski, a także (na szczęście) polski rynek usług prawnych, jesteśmy świadkami swoistej rewolucji – nie tylko w sposobie realizacji pomocy prawnej, ale również w zakresie jej dostępności, w komunikacji z klientem oraz, co najważniejsze – w cenie. Rozmowa z profesjonalnym prawnikiem nie wymaga obecnie fizycznego spotkania w kancelarii ani uprzedniego umawiania się z nim kilka dni wcześniej. Konsultacje prawne mogą być bez problemu świadczone przez telefon, e-mail, Skype’a lub inne, łatwo dostępne dla obydwu stron, współczesne kanały komunikacji. Wprowadzenie nowych technologii do świata usług prawnych znacząco zmieniło również sam sposób, w jaki realizowana jest komunikacja na linii prawnik – klient. Bez pompy i blichtru. Dębowych biurka, tog i zielonego sukna. W zmian pojawiła się bezpośredniość, komunikatywność i skupienie na człowieku. Pomimo skracania dystansu pomiędzy firmami i kancelariami prawnymi a klientami i znaczącego obniżenia ceny pomocy prawnej, specjaliści rynku prawnego nie powinni odczuwać niepokoju. Jeżeli usługi prawne świadczone są przez wykwalifikowa-

nym prawników, z zachowaniem wysokiej jakości świadczonych porad oraz w zgodzie z tajemnicą i etyką – nowa sytuacja w żaden sposób nie godzi w status zawodowy adwokatów i radców prawnych.

## Prawo rynku

W 2004 roku liczba adwokatów i radców prawnych wykonujących swój zawód stanowiła 23 tysiące. Od tamtego czasu zwiększył się dostęp do zawodów prawniczych, przez co liczba adwokatów i radców prawnych wynosi obecnie ponad 65 tysięcy, a w 2020 r. – jak przepowiadają eksperci branży prawniczej – przekroczy 100 tysięcy. Liczba spraw, które wpłynęły do sądów polskich w 2016 roku sięgnęła poziomu niemal 15 mln. Jednak rynek usług prawnych rządzi się swoimi prawami. Polskich prawników obowiązuje zakaz promocji i działań reklamowych. Nie mogą więc na przykład prezentować cen swoich usług. Jest to pewna trudność, nie tylko dla samych adwokatów oraz radców prawnych, ale również dla głównych zainteresowanych, czyli ich klientów. Przeniesienie usług prawnych do świata nowych technologii i świadczenie ich w systemie prawo direct daje odbiorcom pomocy prawnej możliwość wcześniejszego poznania ceny za pomoc prawnika. To ogromny krok naprzód, dzięki któremu klient ma w końcu możliwość decydowania o tym co i za jaką cenę jest dla niego najlepsze.

## Nowe możliwości dla biznesu

Tylko w 2017 r. liczba stron aktów prawnych, które weszły w życie, wyniosła 27 118. Natomiast w 2016 r. powstało 2306 ustaw i rozporządzeń. W tak zmieniającej się rzeczywistości ciężko się odnaleźć również przedsiębiorcom. Dla przykładu, działania takie, jak dostosowanie swojego biznesu do nowych, europejskich standardów w sprawie ochrony danych osobowych, spędzały sen z powiek niejednemu przedsiębiorcy nieposiadającemu własnego działu prawnego. Mikro i małe przedsiębiorstwa mogą obecnie uzyskać po-

moc specjalisty prawnego na telefon – w formie jednorazowej porady lub stałego wsparcia w zależności od potrzeb. Abonamenty prawne, podobne w swojej formie do abonamentów medycznych, funkcjonują już od wielu lat w krajach Europy Zachodniej.

Możliwość korzystania z pomocy prawnej coraz częściej oferowana jest pracownikom jako dodatkowe benefity do zatrudnienia. To może przyciągać nawet najbardziej „oporne” jednostki. Wielkie firmy, m.in. z sektorów telekomunikacyjnych, ubezpieczeniowych i pożyczkowych, zapewniają klientom profesjonalne infolinie prawne, aby zwiększyć atrakcyjność głównej oferty i wyróżnić się na tle konkurencji. Dlatego zmiany na rynku usług prawnych mogą wkrótce objąć praktycznie każdego, nawet te osoby, które były dotąd poza zasięgiem tego rynku.

## Przyszłość wygląda dobrze

Usługi prawne idące z duchem czasu mają szansę odnalezienia się w dzisiejszej, nieco skomplikowanej, rzeczywistości. To co się dzieje, bezdyskusyjnie wymaga od prawników otwarcia się na potrzeby klienta. Nie trzeba jednak wątpić w to, że kancelarie świadczące usługi tradycyjne były, są i będą. Porady prawne świadczone w systemie prawo direct, ułatwiają życie, ale nie zagrażają tradycyjnemu modelowi pomocy prawnej, ponieważ niektóre sprawy ze względu na swoją specyfikę i konieczność bezpośredniego kontaktu zostaną w rękach „tradycjonalistów”. Bazując jednak na dotychczasowych doświadczeniach, wysnuć można nieco śmiałe przypuszczenie, iż „łżejsze” sprawy będą systematycznie odpływać do podmiotów, które oferują pomoc w świecie nowych technologii – w wygodniej formie i po bardziej atrakcyjnej cenie. Świat idzie do przodu. Jaki będzie następny krok – wirtualne sądy? Czat z sędzią? Wyroki on-line? Zobaczymy. Istotne jest to, że usługi prawne przestały być „złem koniecznym” a zaczęły – dostępnym wsparciem, a pewnie już wkrótce – standardem.



# Średnie firmy wobec wyzwań cyfryzacji

**Przechodnie pochyleni nad smartfonami, ze słuchawkami w uszach, niemal wpadający pod koła samochodów. Grupa znajomych w restauracji zamiast rozmową zajmująca się sprawdzaniem wpisów w sieci i wysyłaniem SMS-ów. Para na ławce, zatopiona w ekranach telefonów... Wszyscy znamy te obrazki, pokazujące, że dzisiaj niemal wszyscy żyjemy w wielu równoległych światach. Poza tym jednym rzeczywistym przebywamy coraz częściej również w światach cyfrowych usług oferujących rozrywkę, wiadomości, pracę, naukę, czy kontakty ze znajomymi. Choć usługi te reprezentują zupełnie różne branże, na ekranie smartfonu konkurują o naszą uwagę i czas. Ich dostawcy liczą na nasze zaangażowanie w „cyfrową relację”, którą starają się na wiele sposobów wykorzystać do zarabiania pieniędzy.**



**Borys Stokalski**

prezes zarządu PIIT,  
partner RETHINK

Te obrazki to dobitna ilustracja tego, jak szybko technologie cyfrowe pokonały drogę z ośrodków obliczeniowych, gdzie kontakt z nimi mieli jedynie specjaliści, do naszej codzienności. Jednak ta ilustracja to jedynie powierzchnia zmian – drobne zmarszczki na powierzchni cyfrowego tsunami, które właśnie przetacza się przez świat.

## Cyfrowe tsunami

Koniec PRL to jednocześnie początek globalnej fali zmian związanych z rozwojem technologii. Od 1989 roku komputery przyspieszyły mniej więcej milionkrotnie. Liczba procesorów zrównała się na początku XXI wieku z liczbę ludzi na Ziemi, a do 2020 przekroczy ją pięciokrotnie. Co najważniejsze – codzienne korzystanie przez nas z usług i produktów cyfrowych generuje niewiarygodne wręcz morze danych – w 2016 roku szacowano je na ok 2,5 exabajtów, czyli wielkość przekraczającą ćwierć miliona razy zawartość informacji przechowywanych przez największe światowe biblioteki.

Większości tych danych jeszcze nie umiemy wykorzystać, jednak w ciągu ostatnich kilku lat gwałtownie wzrosła liczba rozwiązań wykorzystujących metody tzw sztucznej inteligencji, które karmią się wielkimi zbiorami danych, uzyskując i błyskawicznie doskonaląc zdolności, które jeszcze niedawno stanowiły monopole ludzkiego umysłu. Maszyny zaczynają nas przewyższać umiejętnościami w zadaniach takich jak rozpoznawanie obrazów, diagnozowanie chorób, bezpieczne prowadzenie pojazdów, czy granie w najbardziej nawet skomplikowane gry. Maszyny stanowią

dziś coraz częściej rodzaj cyfrowych asystentów sterowanych głosem i zdolnych do załatwiania różnych codziennych spraw domowników dzięki integracji z tysiącami popularnych usług internetowych.

Powstają już sklepy, w których niepotrzebna jest obsługa, ani stanowiska kasowe – sklep sam „wie”, jaki towar wzięliśmy z półek i potrafi się z nami rozliczyć. Coraz więcej ról w procesach produkcji i utrzymaniu złożonych ciągów techno-

tylko globalny kataklizm, taki jak narastanie konfliktów zbrojnych, czy katastrofa naturalna na wielką skalę. Na szczęście stwarza ona też wiele okazji dla firm, które podejmą wyzwania transformacji i innowacyjności na poważnie. Jedną z największych marek w branży transportowej kilka lat temu zajmowała się lokalną usługą „limuzyny na żądanie”. Jedną z najsilniejszych dziś marek na rynku hotelarskim (szeroko rozumianym) kilka lat temu nie istniała. Jedną z największych firm technologicznych i globalny „wszystkomający” sklep internetowy zaczął się od internetowej księgarni wysyłkowej.

To przykłady firm „stuprocentowo cyfrowych” – których modele biznesowe były tworzone niejako w opozycji, lub jako dopełnienie praktyk biznesowych stosowanych przez tradycyjnych graczy i bez respektu dla tradycyjnych branżowych podziałów ról. Pojawia się jednak pytanie – co mają zrobić firmy, które już na rynku działają z sukcesem? Czy mają grać przeciw

się najważniejsze dla naszego biznesu? Upraszczając, możemy wskazać cztery takie trendy. Pierwszym z nich jest wspomniany już wyżej cyfrowy styl życia.

Drugi trend, to inteligentne usługi i produkty. Niemal wszystko, czym posługujemy się na co dzień, może być dziś wyposażone w czujniki, układy przetwarzające informacje, połączone z siecią. Pytanie – czy potrafimy zdefiniować CZYM jest inteligentny produkt dla klientów naszej firmy? Czy to produkt, który może stać się bardziej autonomiczny, jak odkurzacze lub samochody? A może produkt, który analizując zbierane przez czujniki informacje, może klientowi podać użyteczne, ważne dla niego informacje – na przykład ocenę aktywności fizycznej i jej wpływ na zdrowie, jak współczesne, współpracujące ze smartfonami inteligentne zegarki czy opaski? Wszędzie tam, gdzie produkty mogą wpisywać się w potrzeby emocjonalne klientów poprzez oferowanie nie tylko użytecznych funkcji lecz również pozytywnie przeżywanego doświadczenia,

w nasze procesy obsługi klientów popularne usługi płatnicze, automatycznie integrowane usługi kurierskie, albo popularne, często wykorzystywane przez klientów punkty styku. Dzisiaj, nawet duże firmy działające dla konsumentów – takie jak banki, czy firmy ubezpieczeniowe – coraz częściej oferują partnerom biznesowym zautomatyzowany dostęp do własnych procesów (np. udzielanie kredytu, zawarcie ubezpieczenia, lub mechanizm płatności) w modelu „white label”, w którym partner buduje usługi dodane i obsługuje relację z klientem.

Budowie ekosystemów, oraz włączaniu się w nie przez mniejszych graczy bardzo sprzyja fakt, że technologia, dzięki chmurze obliczeniowej, stała się łatwo dostępna. Nie musimy dzisiaj zajmować się wieloma zagadnieniami technicznymi, które jeszcze niedawno stanowiły warunek sine qua non cyfryzacji, nie wnosząc zbyt wiele wartości do prowadzonego przez firmę biznesu. Cyfryzując procesy biznesowe, możemy skupić się w pierwszej kolej-



logicznych i logistycznych pełnić zaczynają inteligentne maszyny i roboty. Powstaje pytanie – dla kogo budujemy taki właśnie świat? Czy będzie on zdominowany przez wielkie korporacje zdolne do wykorzystania technologicznych innowacji? Jakie jest w nim miejsce dla mniejszych graczy i dla człowieka w ogóle? Zostawiając to ostanie – jakże ważne – pytanie futurologom, warto powiedzieć parę praktycznych uwag tym, którzy nie boją się zmian i chcą wziąć udział w nieuchronnej cyfrowej rewolucji.

## Jak dołączyć do rewolucji

Cyfrowa rewolucja jest nieuchronna i zatrzymać ją może

własnym interesom, inwestując w modele, które zniszczą wypracowane przez nich nie bez trudu status quo? Co więcej – na każdego globalnego lidera przypada tysiące firm, którym się nie udało, co oznacza, że rynek, który wytworzył liderów, musiał być zdolny do „spalenia” ogromnych ilości kapitału – takich pieniędzy w Polsce dziś po prostu nie ma.

## Inteligentne produkty

Dla średnich firm istnieje kilka tropów, które warto podjąć. Jeżeli wierzymy, że zmiany są nieuchronne, powinniśmy w pierwszej kolejności odpowiedzieć na pytanie – które z kluczowych trendów cyfryzacji

cyfrowa technologia pozwala te doświadczenia wzbogacać, utrwalać, odtwarzać i współdzielić z innymi. Czy jednak potrafimy to wszystko zrobić?

## Cyfrowe ekosystemy

Zamiast budować cały pomysł inteligentnej usługi czy produktu w oparciu o własne zasoby, lepiej wykorzystać aktywność i zasoby innych. Jeżeli istnieją aplikacje do zarządzania aktywnością fizyczną na popularnych smartfonach, to zamiast tworzyć własne aplikacje dla inteligentnego ubrania treningowego, połączmy je z tymi, które są najchętniej wykorzystywane przez klientów. Pomyślmy, jak włączyć

ności na tych narzędziach, które w największym stopniu pozwolą nam efektywnie oferować, sprzedawać i dostarczać do klientów.

## Czy potrafimy się zmienić?

Ostatnim ważnym trendem, jest transformacja kulturowa i organizacyjna, bez której trudno będzie stać się cyfrowym liderem. Cyfrowy biznes wymaga zwinności, zdolności do podejmowania eksperymentów rynkowych, budowania przedsiębiorczego przywództwa w organizacji. Tutaj wiele firm przyzwyczajonych do tradycyjnego, hierarchicznego zarządzania, ma dziś bodaj najważniejszą lekcję do odrobienia.



## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## RANKING 100 FIRM Z SEKTORA MSP (wg przychodów 2017)

Lp	Spółka	Wielkość przychodów 2017 w tys.zł	Wielkość przychodów 2016 w tys.zł
51	CUBE.ITG	39 734,00	112 336,00
52	PLAYWAY	39 462,00	12 578,00
53	TRITON	39 220,00	29 198,00
54	TERMO-REX	36 252,00	27 794,00
55	PRIMA MODA	35 649,00	35 838,00
56	BIOMED-LUBLIN WYTWÓRNIĄ SUROWIC I SZCZEPIONEK	31 404,00	36 339,00
57	PRAGMA FAKTORING	30 293,00	20 896,00
58	MUZA	30 191,00	31 939,00
59	FAST FINANCE	27 626,00	39 934,00
60	BBI DEVELOPMENT	27 008,00	89 513,00
61	EKO EXPORT	25 534,90	20 353,10
62	CZERWONA TOREBKA	24 827,00	47 001,00
63	ZREMB - CHOJNICE	22 827,00	19 602,00
64	MZN PROPERTY	21 310,00	17 060,00
65	ARTIFEX MUNDI	20 521,00	22 696,00
66	11 BIT STUDIOS	19 186,00	27 016,00
67	BIURO INWESTYCJI KAPITAŁOWYCH	17 736,00	16 835,00
68	PGB	13 448,00	31 995,00
69	HOLLYWOOD	11 477,00	3 414,00
70	VIVID GAMES	9 484,91	12 136,29
71	DGA	8 325,00	2 490,00
72	VENTURE INC	7 367,00	4 173,00
73	RDWOOD HOLDING	6 993,00	22 890,00
74	ADIUVO INVESTMENTS	5 762,00	4 779,00
75	STARHEDGE	5 380,54	4 796,39
76	INC	5 288,00	16 978,00
77	SKYLINE INVESTMENTS	4 739,00	5 636,00
78	IBSM	4 476,00	1 549,00
79	SANWIL HOLDING	3 808,00	594,00
80	INTERBUD - LUBLIN	1 968,31	2 094,27
81	INVISTA	1 955,00	5 960,00
82	BALTIC BRIDGE	1 921,00	4 735,00
83	ALTA	1 640,00	2 925,00
84	ATLANTIS	1 600,00	4 226,00
85	GRAVITON CAPITAL	1 511,01	1 488,96
86	ONCOARENDI THERAPEUTICS	1 472,00	1 619,00
87	DROP	1 235,00	247 038,00
88	06 MAGNA	1 178,00	988,00
89	FINANCIAL ASSETS MANAGEMENT GROUP	1 100,00	1 991,00
90	ENTER AIR	954,93	810,36
91	IMPERA	684,00	834,00
92	PLATYNOWE INWESTYCJE	430,00	279,00
93	BRASTER	397,00	427,00
94	IQ PARTNERS	329,00	197,00
95	EVEREST INVESTMENTS	321,00	199,00
96	ATM GRUPA	224,38	173,28
97	JWW INVEST	95,00	88,00
98	AIRWAY	57,00	13,00
99	HUB STYLE	18,05	21,40
100	LARK	18,00	106,00

źródło: GPW, firmy, oprac. CBSF



## Klienci doceniają jakość customer experience. Dosłownie.

**Jak wynika z ostatniej analizy PwC Experience is everything. Get it right. konsumenci z całego świata są w stanie zapłacić nawet do 16 proc. więcej za daną usługę lub produkt, o ile ich oferent zagwarantuje im doświadczenia zakupowe na oczekiwanym poziomie.**

**Jacek Grzyb**  
ekspert teamLeaders

Nic w tym dziwnego, biorąc pod uwagę, że aż 73 proc. osób zaproszonych do badania przez PwC za najważniejszy czynnik determinujący ich decyzje o zakupie uważa właśnie doświadczenia płynące z całego procesu od zainteresowania danym produktem bądź usługą do sfinalizowania transakcji. Dopiero na kolejnych miejscach uplasowały się cena oraz jakość pożądanego dobra.

### Dotarcie personalizowane

Analitycy PwC dowiedli na łamach swojej publikacji, że 43 proc. konsumentów jest gotowych zapłacić więcej za większą wygodę procesu zakupowego, 42 proc. nie dostrzega żadnych przeszkód w otrzymaniu nieco większego rachunku, jeśli spotka się z miłymi i przyjaznymi doświadczeniami w jego trakcie. Warto także podkreślić, że dla aż 65 proc. klientów najlepsze relacje nawiązują się z przedsiębiorstwami, które potrafią wypracować lepsze i bardziej spersonalizowane formy dotarcia do klienta, niż nawet najbardziej chwytliwy przekaz reklamowy. O jakiej indywidualizacji interakcji z klientem tutaj mowa? Między innymi o trafnym przewidywaniu jego oczekiwań przez stałą analizę jego działań w mediach społecznościowych i trafne dobranie

momentu na zaoferowanie konkretnego produktu. Jak również, poprzez rozwiązywanie jego problemów po nawiązaniu kontaktu z działem obsługi w jak najkrótszym czasie, bez potrzeby wielokrotnych przełączeń. Konsultant znając natychmiast po otrzymaniu połączenia bądź rozpoczęcia czatu intencje klienta, całą historię kontaktu z nim, wszystkie aktualnie wykorzystywane produkty czy usługi oraz aktualne preferencje pozyskane z analizy „sięgającej” głębiej niż klasyczne systemy CRM – tylko do danych wewnętrznych firmy – ma znacznie większe szanse spełnić jego oczekiwania.

### Technologia – jako wsparcie a nie zamiennik

Umożliwienie klientom doznawania doświadczeń zakupowych na najwyższym poziomie nie jest możliwe bez wsparcia dedykowanych rozwiązań technologicznych, jednak jak pokazują efekty badania PwC firmy powinny unikać pełnej automatyzacji interakcji na linii konsument – oferent. Okazuje się, że aż trzy czwarte respondentów nadal znacznie bardziej ceni sobie interakcje z ludźmi niż z narzędziami automatyzującymi interakcje. Nie ma żadnych wątpliwości co do faktu, iż o najlepsze doświadczenia zakupowe warto walczyć, oczekując jednocześnie zwiększenia przychodów ze sprzedaży „poprowadzonej” w sposób spełniający rosnące wymagania klientów ery omnichan-

nel. Nie należy jednak stawiać na pełną automatyzację interakcji, gdyż aktualnie nie tego oczekują klienci, nawet Ci najbardziej zaznajomieni z nowymi technologiami – dość wspomnieć, iż w USA jedynie 3 proc. konsumentów chce by firmy postawiły na automatyzację obsługi przez wszystkie kanały najszybciej jak to możliwe. Zdecydowana większość klientów preferuje kontakt z konsultantami, którzy są w stanie poznać ich lepiej, poprzez 360-stopniową perspektywę spojrzenia na ich profile, oczekiwania oraz preferencje.

Klienci świadomi faktu, że dzięki udostępnianiu swoich danych otrzymują zdecydowanie bardziej wartościowe i lepiej spersonalizowane oferty oraz obsługę klienta na wyższym poziomie, są znacznie bardziej skłonni do dzielenia się nimi z podmiotami trzecimi – takiego zdania było aż 63 proc. respondentów badania PwC.

### Ulotna lojalność

Okazuje się także, że brak dbałości o jakość doświadczeń związanych z procesami zakupowymi ma bezpośrednie przełożenie na lojalność dotychczasowych klientów przedsiębiorstwa – jedna trzecia spośród zaproszonych do badania osób przyznała, że nie wróciłaby do zakupów u konkretnego dostawcy już po jednym negatywnym doświadczeniu. To dość istotny sygnał dla branży handlowej, zważywszy na fakt, iż w tym roku, jak wynika z analizy 2018 Global Consumer Insights Survey, 25 proc. konsumentów z całego świata zamierza przeznaczyć więcej na zakup produktów i usług niż w 2017 r.

# Faktoring alternatywą dla kredytu?

Aby funkcjonować na rynku i stale się rozwijać, każdy podmiot gospodarczy potrzebuje stałego dostępu do środków finansowych. Okazuje się jednak, że znaczna część firm działających w Polsce boryka się z ich brakiem. Tymczasem instytucje finansowe oferują szeroki wachlarz produktów, mających na celu wspieranie biznesu i zapewnienie przedsiębiorcom stałego dostępu do źródeł finansowania działalności gospodarczej. Najpopularniejsze z nich to faktoring i kredyt. Czym się różnią?



Jakub Ananicz  
prezes zarządu, Faktorama

Mówiąc o uzyskaniu dodatkowego finansowania, zazwyczaj w pierwszej kolejności na myśl przychodzi kredyt. Długo to właśnie on był główną metodą, po którą sięgali przedsiębiorcy. Od kilku lat coraz większą popularnością cieszą się jednak alternatywne rozwiązania, na czele z faktoringiem, który w stosunku do kredytu ma wiele zalet.

## Faktoring a kredyt

Rynek faktoringu w Polsce notuje ciągły wzrost. Jego siłą napędową jest wysoka skuteczność w rozwiązywaniu codziennych problemów właścicieli firm. Wiedza na temat korzyści, jakie przynosi, rośnie zarówno wśród małych przedsiębiorców, jak i menedżerów dużych firm. Obecnie nad Wisłą z faktoringu korzysta już 8 tysięcy klientów. W ostatnim roku faktory zrzuceni w Polskim Związku Faktorów przyjęli wierzycelności na

łącznie kwotę 176 mld zł. Wartość tej współpracy zwiększa się z roku na rok średnio o 18 proc. Tak szybko rośnie zaufanie klientów do usług świadczonych przez faktorów.

Faktoring to przede wszystkim bardziej kompleksowa usługa, niż kredyt w banku. W ramach usług faktoringowych, oprócz zapewnienia finansowania, faktorzy weryfikują odbiorców, przejmują ryzyko niewypłacalności (w przypadku faktoringu z regresem), zapewniają także usługi monitorowania spłat i windykację należności.

Faktoring to także bardziej elastyczne źródło finansowania. Finansowanie faktoringowe jest wprost uzależnione od obrotów przedsiębiorstwa, a kredyt ma stałą wartość, niezależnie od aktualnego zapotrzebowania i sezonowego charakteru biznesu. Ważną zaletą faktoringu jest również niższy stopień formalizacji. Kiedy firma ubiega się o kredyt, musi spełnić szereg wymagań, dostarczyć pakiet dokumentów, a przede wszystkim wykazać tzw. „zdolność kredytową”. W sytuacji wyśrubowanych warunków ich przyznawania wiele podmiotów, zwłaszcza tych, które dopiero rozpoczynają działalność, może mieć problem z pomyślnym przejściem procesu weryfikacji. Inaczej jest w fak-

toringu. Tu nie wymaga się twardych zabezpieczeń w postaci aktywów trwałych. Dla faktora najważniejsza jest „faktorowalność” firmy, o której świadczy współpraca z licznymi i stałymi odbiorcami, czy posiadanie klientów z sektora B2B. Warto przy tym wspomnieć, że niektóre z instytucji świadczących usługi faktoringowe stawiają wymagania dotyczące stażu rynkowego, minimalnej wartości rocznych dochodów czy też maksymalnego terminu płatności faktury.

## Komplementarna usługa

Faktoring jest często komplementarną usługą do kredytu i wiele firm równolegle korzysta z obu form. Ten pierwszy, zapewniając stały dopływ gotówki, nie zwiększa zadłużenia spółki, nie obciąża też zdolności kredytowej firmy i nie jest widoczny w bilansie podmiotu jako zobowiązanie. W ramach faktoringu nie wykazuje się należności od przedsię-

biorstw, ale gotówkę na rachunku, przez co wpływa on na poprawę wskaźników finansowych. Dzięki temu może być on usługą uzupełniającą dla kredytu, gdyż osiągnięta dzięki niemu poprawa sytuacji finansowej firmy może przełożyć się na uzyskanie wyższego limitu kredytowego. To bardzo ważna informacja zwłaszcza dla tych firm, które planują większe inwestycje, podczas gdy w ramach bieżących działań nie są w stanie zaoszczędzić środków na ten cel. W takiej sytuacji najlepiej połączyć obie usługi – skorzystać z faktoringu, przyspieszając tym samym wpływ środków z zamrożonych faktur, natomiast dla celów inwestycyjnych wybrać usługi kredytowe.

## Co z kosztami?

Faktor, w przeciwieństwie do kredytodawcy, w wielu kwestiach wyręcza przedsiębiorcę, dzięki czemu outso-

urcing zarządzania należnościami zwiększa na popularności, tym bardziej że w dłuższej perspektywie współpracy może on generować znaczne oszczędności. Z kolei w niektórych sytuacjach niższe koszty kredytu są jedynie pozorne, gdyż banki poza samym oprocentowaniem uwzględniają również szereg innych opłat, jak chociażby prowizja przygotowawcza czy koszty ubezpieczenia kredytu.

Współcześnie coraz więcej faktorów dostrzega, iż mikro i małe przedsiębiorstwa często współpracują z dużymi i wiarygodnymi odbiorcami, a nawet spółkami giełdowymi, dlatego też rozwijają usługę mikro-faktoringu. Z myślą o mikro-przedsiębiorstwach powstają też nowe rozwiązania, takie jak aukcje faktur, pozwalające sprzedawcą pojedyncze faktury nawet o niewielkiej wartości, bez konieczności podpisywania długoterminowej umowy, co znacznie obniża koszty usługi faktoringowej. Rozważając, którą usługę wybrać, warto też mieć na uwadze, że biorąc kredyt uzyskujemy dodatkowe środki, które możemy przeznaczyć na inwestycje, jednak jednocześnie w ramach comiesięcznych zobowiązań firmy pojawia się dodatkowe obciążenie w postaci raty. Kredyt w żaden sposób nie niweluje problemu, jakim są środki zamrożone w niezapłaconych fakturach i w niewielkim stopniu pozwala walczyć z zatorami płatniczymi.

Rynek oferuje przedsiębiorcom różnorodne metody kontroli płynności finansowej. Wystarczy tylko ocenić, w jakiej sytuacji znajduje się firma i na jakie potrzeby ma odpowiedzieć wybrana usługa, a potem rozważyć wszystkie za i przeciw.



REKLAMA

## Niska rata, ogrom możliwości!

Leasing  
Swobodny  
Auto+

rata:  
**968 zł**

Zwykły  
leasing

rata:  
**1473 zł**

Pomoc w razie  
awarii lub kolizji

Auto zastępcze  
na okres naprawy

Leasing Swobodny  
**Autot**

LEASING / POŻYCZKA / FAKTORING / UBEZPIECZENIA / DŁUGOTERMINOWY WYNAJEM POJAZDÓW

Czas i pieniądz

www.efl.pl | 801 404 444

EFL  
GRUPA CRÉDIT AGRICOLE

Materiał jest kierowany wyłącznie do przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą, ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty rozumianej w art. 66 k.c. Oferta może być dostępna wyłącznie od osoby odpowiedzialnej za prowadzenie działalności. Szczegółowe warunki i zasady od osoby odpowiedzialnej za prowadzenie działalności. Szczegółowe warunki i zasady od osoby odpowiedzialnej za prowadzenie działalności.



## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## 50 NAJBARDZIEJ DYNAMICZNYCH MSP

(dynamika przychodów 2016/2017)

Lp	spółka	wielkość przychodów 2017 w tys. zł	wielkość przychodów 2016 w tys. zł	zmiana procentowa r/r
1	SANWIL HOLDING	3 808,00	594,00	541,08
2	AIRWAY	57,00	13,00	338,46
3	BUMECH	62 684,00	14 768,00	324,46
4	HOLLYWOOD	11 477,00	3 414,00	236,17
5	DGA	8 325,00	2 490,00	234,34
6	PLAYWAY	39 462,00	12 578,00	213,74
7	IBSM	4 476,00	1 549,00	188,96
8	VENTURE INC	7 367,00	4 173,00	76,54
9	IQ PARTNERS	329,00	197,00	67,01
10	EVEREST INVESTMENTS	321,00	199,00	61,31
11	PLATYNOWE INWESTYCJE	430,00	279,00	54,12
12	PRAGMA FAKTORING	30 293,00	20 896,00	44,97
13	LSI SOFTWARE	47 568,00	33 084,00	43,78
14	TRITON	39 220,00	29 198,00	34,32
15	MASTER PHARM	64 715,00	48 908,00	32,32
16	TERMO-REX	36 252,00	27 794,00	30,43
17	ATM GRUPA	224,38	173,28	29,49
18	4FUN MEDIA	49 201,41	38 155,43	28,95
19	DROZAPOL	126 028,00	99 211,00	27,03
20	EKO EXPORT	25 534,90	20 353,10	25,46
21	MZN PROPERTY	21 310,00	17 060,00	24,91
22	BYTOM	185 636,00	152 930,00	21,39
23	ADIUVO INVESTMENTS	5 762,00	4 779,00	20,57
24	POLMED	109 830,00	92 054,00	19,31
25	06 MAGNA	1 178,00	988,00	19,23
26	CFI HOLDING	134 965,00	113 411,00	19,01
27	ENTER AIR	954,93	810,36	17,84
28	PRAGMA INKASO	41 795,00	35 500,00	17,73
29	ARCUS	141 676,00	121 029,00	17,06
30	ZREMB - CHOJNICE	22 827,00	19 602,00	16,45
31	APS ENERGIA	95 765,00	83 471,00	14,73
32	AILLERON	101 430,00	89 045,00	13,91
33	ZASTAL	58 159,00	51 217,00	13,55
34	STARHEDGE	5 380,54	4 796,39	12,18
35	VINDEXUS	65 257,00	58 210,00	12,11
36	WDX	152 013,00	136 319,00	11,51
37	HYDROTOR	98 789,00	88 813,00	11,23
38	SARE	45 965,00	41 342,00	11,18
39	IMS	48 054,00	43 226,00	11,17
40	ESOTIQ&HENDERSON	156 489,00	141 121,00	10,89
41	RELPOL	115 533,00	106 089,00	8,90
42	JWW INVEST	95,00	88,00	7,95
43	GINO ROSSI	184 504,00	171 125,00	7,82
44	MDI ENERGIA	174 210,00	162 608,00	7,13
45	ASM GROUP	189 205,40	176 846,00	6,99
46	SONEL	87 326,00	81 682,00	6,91
47	KRYNICKI RECYKLING	75 793,00	71 263,00	6,36
48	BIURO INWESTYCJI KAPITAŁOWYCH	17 736,00	16 835,00	5,35
49	FASING	183 287,00	174 776,00	4,87
50	PROTEKTOR	112 074,00	107 553,00	4,20

## Ochronić dane

25 maja do stosowania weszły nowe przepisy unijnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych – RODO. Dzięki nim konsumenci zyskają szereg dodatkowych praw, które zwiększą ochronę ich danych. Pomimo nowych zabezpieczeń nic nie zastąpi rozważli, szczególnie podczas wakacji, kiedy często narażeni jesteśmy na przekazywanie swoich danych niezwyfikowanym podmiotom.



Grzegorz Dziencioł

marketing managera  
VIASMS.pl

Po pierwsze i najważniejsze – nie ma obowiązku przekazywania kopii oraz skanów dokumentów pracownikom stacjonarnych lub internetowych biur podróży, a także pracownikom wypożyczalni sprzętów sportowych lub samochodów. Należy pamiętać także, aby podczas wakacji korzystać jedynie z zabezpieczonych

sieci internetowych oraz unikać logowania się do banku, a wypłacając pieniądze z bankomatu zawsze zakrywać klawiaturę podczas wpisywania kodu PIN. Ostatnia z istotnych porad dotyczy publikowania zdjęć, które warto odłożyć na czas po powrocie z wyjazdu, aby uchronić mieszkanie przed potencjalnym włamaniem. Nie można również zapomnieć, że daną osobową jest również wizerunek, przed wrzuceniem zdjęć z innymi osobami do social mediów warto zadbać o ich zgodę na publikację.

## Czym grozi utrata danych osobowych?

Jak wiemy, wnioskując o pożyczkę, klient powierza danej firmie swoje dane, m.in. PESEL czy

numer dowodu tożsamości. Internetowi złodzieje bardzo często próbują wykorzystać skradzione dane do wnioskowania o kredyt gotówkowy, czy internetową pożyczkę. Co gorsze – złodzieje mogą nawet założyć firmę zarejestrowaną na skradzione dane i zaciągnąć na nią wiele zobowiązań. Jednak za wyciek danych osobowych nie zawsze winę ponoszą klienci, którzy nieuważnie zostawiają je w sieci. Często to także wina samych pożyczkodawców, którzy nie dysponują specjalistycznymi zabezpieczeniami informatycznymi, które skutecznie chronią dane, m.in. protokół SSL, co złodzieje skutecznie wykorzystują, sięgając po niezabezpieczone informacje. Jednak przedsiębiorstwa fintechowe, takie jak VIA SMS, działające na rynku pożyczkowym od wielu lat są przygotowane na podobne sytuacje m.in. dzięki analizom i aktualizacji wewnętrznych dokumentacji ochrony danych osobowych. Co pozwoliło na wdrożenie systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodnymi m.in. z wymogami RODO.

## Optymizm w MSP. Aż 44 proc. małych i średnich firm oczekuje wzrostu sprzedaży

Ostatni odczyt „Barometru EFL” na II kwartał 2018 roku wskazuje, że kondycja sektora MŚP w Polsce wyraźnie się poprawia. Po trzech kolejnych spadkach wskaźnika, nastąpił jego wzrost o 4,4 pkt. (w porównaniu r/r). Ponad 44 proc. małych i średnich przedsiębiorców liczy na więcej zamówień na usługi i produkty.



Radosław Kuczyński

prezes zarządu EFL

Realizowany przez nas już od ponad 3 lat pomiar wskazuje na cykliczną powtarzalność nastrojów wśród przedstawicieli sektora MŚP. W tym roku, podobnie jak rok i dwa lata temu, obserwujemy wyraźny wzrost nastrojów pomiędzy I kwartałem, najbardziej pesymistycznym, a kwartałem II, który jest najbardziej optymistycznym w ciągu 12 miesięcy. Najczęściej za wzrost wartości głównego indeksu odpowiadają bardzo dobre prognozy dotyczące jednego z czterech badanych obszarów. W ubiegłym roku przedsiębiorcy wskazywali na inwestycje, w tym roku szczególnie widoczny jest wysoki apetyt na sprzedaż. Głównymi

determinantami takich opinii są najpewniej rosnące wydatki konsumpcyjne, stabilny wzrost gospodarczy w strefie euro i odbicie inwestycji, przede wszystkim z udziałem unijnego wsparcia.

Odczyt „Barometru EFL” za II kwartał tego roku wyniósł 61,2 pkt. i wyraźnie znajduje się ponad progiem OR., co oznacza sprzyjające warunki do rozwoju MSP. Po trzech spadkowych kwartałach, mamy do czynienia ze wzrostem wskaźnika w porównaniu do poprzedniego kwartału – o 4,4 pkt. Lekki spadek (o 1,8 pkt.) widać natomiast w porównaniu do rekordowego odczytu sprzed roku (63 pkt.).

## Apetyt sprzedażowy rośnie

Na wzrost wartości „Barometru EFL” w II kwartale tego roku, zapracowały wszystkie cztery kategorie – Jednak podobnie jak na początku roku, decydujący wpływ miały bardzo dobre nastroje dotyczące prognozowanej sprzedaży. Aż 44,2 proc. przedsiębiorców liczy na większe zamówienia na początku

roku. To wynik o 6,6 pp. wyższy niż kwartał wcześniej oraz o 17 pp. wyższy niż rok temu (IIQ2017 – 27,2 proc.). To rekordowy wskaźnik – najlepszy odkąd „Barometr EFL” jest realizowany (od stycznia 2015 roku).

Szacowany wzrost sprzedaży wpłynął na również rekordowo dobre oceny dotyczące płynności finansowej. Aż 28,2 proc. małych i średnich firm liczy na lepszą sytuację w tym obszarze, co podobnie jak w przypadku sprzedaży, jest rekordowym odczytem w historii badania. Kwartał temu odsetek optymistów wyniósł 25,5 proc., a rok temu 24,3 proc.

Również w pozostałych dwóch kryteriach zostały odnotowane wzrosty w porównaniu do I kwartału br., jednak nie były one spektakularne. W przypadku zapotrzebowania na finansowanie zewnętrzne wyniósł 0,9 pp., zaś w przypadku inwestycji o 0,2 pp.

## Prognoza na III kwartał 2018 roku

Prognozujemy, że zgodnie z obserwacjami z poprzednich lat, w III kwartale 2018 roku, należy spodziewać się niewielkiego spadku wartości Barometru do ok. 58-59 punktów.



# Nowe technologie zmieniają rynek pracy

Kilkanaście lat nauki, kilkadziesiąt lat pracy w jednej branży (często u jednego pracodawcy), no i wyczekiwana emerytura. Tak do niedawna wyglądało życie większości Polaków. Tego świata jednak już nie ma. Zmienił go postęp technologiczny i globalizacja gospodarki. Czas zmienić myślenie o edukacji, karierze, zarabianiu, oszczędzaniu i emeryturze.

**Marek Przybylski**  
prezes Aviva Investors TFI

Polacy coraz odważniej poszukują lepszych posad. Zdobywamy nowe umiejętności, szkolimy się, wyjeżdżamy za granicę, co kilka lat zmieniamy pracodawcę, zakładamy własne biznesy. Średni staż pracy w jednym miejscu w Polsce to już nie 10, a niespełna 4 lata. Wciąż jednak zbyt tradycyjnie patrzymy na edukację, trzymamy się jednej branży i żyjemy złudzeniami co do emerytury (że w ogóle jej nie będzie – lub że zapewni ją państwo).

## Przemiany technologiczne

Przemiany technologiczne sprawiają, że rośnie produktywność firm, a spada rola człowieka. Na rynku pracy trwa rewolucja. Wiele zawodów, które obecnie są kluczowe w firmach, 10 lat temu raczkowało. Za kilkanaście lat mogą z kolei być już mało atrakcyjne lub całkiem wy-

paść z rynku. Pracownicy obawiają się więc o swoją przyszłość. Rodzice nie wiedzą, jaki kierunek edukacji doradzać swoim dzieciom. Jak się w tym odnaleźć? Zmienić sposób myślenia o cyklu życia. Życie nie będzie składać się z trzech etapów: nauki, pracy i emerytury – one będą się płynnie przeplatać. W szkole i na studiach coraz ważniejsze będzie zdobywanie przydatnych kompetencji poprzez staże, praktyki, pracę wakacyjną i tymczasową. W okresie pracy nie będzie można zaniedbać inwestowania w siebie poprzez programy rozwojowe, szkolenia, kursy, dodatkowe studia. Często zmiana pracodawców i umów będzie normą. Otwartość na zmianę zawodu i charakteru pracy pomoże uniknąć bezrobocia. Trzymając się uporczywie jednej profesji, jednego pracodawcy lub miejsca zamieszkania możemy być skazani na coraz mniej ambitne i gorzej płatne zadania. Wiek emerytalny stanie się po-



jęciem względnym, bo coraz więcej ludzi będzie pracować, dopóki im zdrowie pozwoli. Nie tylko dlatego, że zmusi ich do tego niska emerytura – również po to, aby dłużej być aktywnym i mieć kontakt z ludźmi.

## Dostosować się

Ten nowy świat wymaga elastyczności, cierpliwości i zdolności dostosowawczych. Nie da się w nim funkcjonować, wydając na konsumpcję wszystkie pieniądze „od pierwszego do pierwszego”. Trzeba tworzyć sobie bufor w formie oszczędności.

A więc nie wydawać całej pensji, odkładać bonusy, premie czy zarobki z dodatkowych zleceń, mądrze wykorzystywać majątek, który dostajemy od rodziny lub dziedziczymy. Nie tylko odkładać, ale też inwestować, bo pieniądze powinny pracować dla nas. A że w obecnych realiach pieniądze trzymane w banku nie zarabiają, trzeba rozejrzeć się za innymi możliwościami. Nie ma cudownych rozwiązań, najlepiej naśladować kraje zachodnie, gdzie najbardziej popularną formą są fundusze inwestycyjne. W Polsce również klienci funduszy

wszystko mogą załatwiać przez internet, na bieżąco wpłacać i wypłacać pieniądze. Mogą wybierać tylko fundusze bezpieczne lub akceptować większe ryzyko, zwłaszcza jeśli inwestują na dłuższy okres. W funduszu obsługowo jest jak w banku, zacząć można już od 100 zł, ale z szansą na zarobek. A to cenna różnica. Bo te pieniądze będą potrzebne na dokształcanie, na utrzymanie się podczas przerw między jedną pracą a drugą – i wreszcie na starość. Kto nie ma oszczędności, będzie miał ciężko w tym naszym nowym świecie.

REKLAMA

## Szybko, prosto i wygodnie, czyli maszyna dla firmy w zasięgu ręki

W większości przypadków przedsiębiorcy, zwłaszcza z segmentu MSP, uważają, że leasing dotyczy w przeważającej części samochodów firmowych. Niemniej, taka forma finansowania zakupu środków trwałych znajduje zastosowanie, i to z dużym powodzeniem, również jeśli chodzi o maszyny czy urządzenia.

Rozwój parku maszynowego w przedsiębiorstwie na ogół pociąga za sobą bardzo wysokie koszty. Leasing pozwala na korzystanie z maszyn i urządzeń bez potrzeby angażowania własnych środków, ale największe korzyści daje w zakresie optymalizacji podatkowej. Leasing to także znacznie mniej formalności niż w przypadku wnioskowania o kredyt. Warto zdecydować się na wyleasingowanie maszyn i urządzeń dla firmy, zamiast angażować w ich zakup własne oszczędności przedsiębiorstwa, zwłaszcza, gdy można je przeznaczyć na inne inwestycje czy inwestowanie kapitałowe.

Czego jeszcze szukają małe i średnie firmy? – Finansowanie dla firm powinno być szybkie, proste i wygodne. Także jeśli myślimy o finansowaniu maszyn – wyjaśnia Małgorzata Lipska, Senior Manager – Zarządzanie Produktami, Procesami i Systemami, ING Lease. – W odpowiedzi na tak sformułowane oczekiwania klientów ING Lease wprowadziło nowy program leasingowy ING Maszyny. Program został przygotowany z myślą o firmach zainteresowanych leasingiem standardowych maszyn produkcyjnych, poligraficznych i spożywczych oraz wózków widłowych. Opiera się na maksy-



Małgorzata Lipska, Senior Manager – Zarządzanie Produktami, Procesami i Systemami, ING Lease

malnie uproszczonych procedurach – wystarczy złożyć wniosek leasingowy razem z fakturą proforma, zawierającą podstawową specyfikację wybranego urządzenia.

– Szybko i prosto – tak można krótko podsumować program ING Maszyny. Wystarczy prowadzić działalność gospodarczą od 6 miesięcy i złożyć wniosek leasingowy. 24 godziny później ING Lease przekazuje klientowi decyzję. A czas to przecież pieniądź. Szczególnie małe podmioty często nie mogą i nie chcą czekać. Przedsiębiorcy szukają rozwiązań niekłopotliwych i nieabsorbujących, będących w zasięgu ręki. ING Maszyny jest odpowiedzią na te oczekiwania – podsumowuje Małgorzata Lipska z ING Lease.



**Maszyna potrzebna od zaraz?  
Sprawdź Program ING Maszyny**

- Łatwe – minimum formalności bez dokumentów finansowych firmy
- Szybkie – decyzja kredytowa w 24 godziny
- Kierunkowe – elastyczne warunki i wysokie limity finansowania

Maszyny produkcyjne, spożywcze, poligraficzne, wózki widłowe.

Dowiedz się więcej o ofercie:

[www.inglease.pl/ingmaszyny](http://www.inglease.pl/ingmaszyny) | 801 200 111





## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## Czynniki ułatwiające prowadzenie biznesu

**Wzrost PKB w pierwszym kwartale 2018 r. wyniósł 5,1 proc., a bezrobocie – według danych Eurostatu – to zaledwie 4,4 proc. Wielką w tym zasługą małych i średnich przedsiębiorców, którzy stanowią grubo ponad 90 proc. ogółu firm działających w Polsce. Sytuacja społeczno-gospodarcza jest zatem dobra, a perspektywy również wydają się optymistyczne – choć pierwsze chmury ewentualnego spowolnienia (być może kryzysu) zaczynają pojawiać się na horyzoncie. Niezależnie od tego, czy potencjalne zakończenie cyklu koniunkturalnego nastąpi prędzej bądź później, warto zwrócić uwagę na czynniki, które w każdych warunkach ułatwiają albo utrudniają prowadzenie biznesu.**



Piotr Wołjko

prawnik, ekspert Pracodawców RP

Zaczynając od ułatwień, podkreślenia wymaga wejście w życie ustaw składających się na pakiet tzw. Konstytucji biznesu. Szczególną rolę odgrywa tu Prawo przedsiębiorców, które zastąpiło wysłużoną ustawę o swobodzie działalności gospodarczej z 2004 r.

**Szereg ułatwień**

W ramach prawa przedsiębiorców wprowadzono szereg ułatwień o generalnym charakterze, swego rodzaju instrukcji dla urzędników – co nie jest prawem zabronione, jest dozwolone; rozstrzyganie wątpliwości na rzecz przedsiębiorców; sprawne działanie. Istotnym ułatwieniem powinna być ochrona przedsiębiorcy stosującego się do oficjalnej wykładni urzędowej – dotychczas taka wykładnia mogła się nagle zmienić i przedsiębiorca był zobowiązany do uiszczenia np. dodatkowych danin, nierzadko liczonych wstecz – wraz z odsetkami. Takie podejście nie sprzyjało budowie zaufania do państwa i postanowiono to zmienić. Interującym rozwiązaniem, które być może nie przełoży się od razu na wymierne korzyści dla przedsiębiorców, jest uwzględnienie w Prawie przedsiębiorców rozdziału zawierającego wytyczne dotyczące tworzenia prawa gospodarczego. W dłuższej perspektywie może to przyczynić się do stabilizacji otoczenia regulacyjnego działalności gospodarczej. Szereg korzystnych zmian wprowadzono także w ramach tzw. pakietu „100 zmian dla firm”, który obowiązuje już w całości od roku. Ułatwienia dotyczą m.in. dochodzenia wierzytelności i załatwiania spraw w urzędach.

dotychczas taka wykładnia mogła się nagle zmienić i przedsiębiorca był zobowiązany do uiszczenia np. dodatkowych danin, nierzadko liczonych wstecz – wraz z odsetkami. Takie podejście nie sprzyjało budowie zaufania do państwa i postanowiono to zmienić. Interującym rozwiązaniem, które być może nie przełoży się od razu na wymierne korzyści dla przedsiębiorców, jest uwzględnienie w Prawie przedsiębiorców rozdziału zawierającego wytyczne dotyczące tworzenia prawa gospodarczego. W dłuższej perspektywie może to przyczynić się do stabilizacji otoczenia regulacyjnego działalności gospodarczej. Szereg korzystnych zmian wprowadzono także w ramach tzw. pakietu „100 zmian dla firm”, który obowiązuje już w całości od roku. Ułatwienia dotyczą m.in. dochodzenia wierzytelności i załatwiania spraw w urzędach.

**Liczne mankamenty**

Niestety nadal dostrzegamy liczne mankamenty w otoczeniu prawnoregulacyjnym oraz bariery, które ograniczają nasz rozwój gospodarczy. Przedsiębiorcy zwracają uwagę, i to od

lat, na dynamicznie zmieniające się prawodawstwo. Mówiąc wprost, nie sposób nadażyć za zmianami w prawie, które mają przecież wymierny wpływ na prowadzenie biznesu. Sejm VIII kadencji tylko pogłębił wcześniejszą tendencję dokonywania zbyt wielu zmian, w zbyt dużym pośpiechu. Co gorsze, zbyt często sięga się po tzw. ścieżkę poselską, pomijając rządowy proces legislacyjny. Jednak nawet „przepuszczenie” ustawy przez rządową ścieżkę legislacyjną nie gwarantuje jej wysokiej jakości. Wystarczy spojrzeć na Prawo wodne, czyli ustawę tak ułomną, że konieczna była jej pilna nowelizacja, a w trakcie prac nad nią resort środowiska zapowiadał podjęcie prac nad... następną pilną nowelizacją. Takie podejście do prawa wpływa dewastująco na biznes, który nie jest w stanie skalkulować kosztów i – co znajduje odbicie w statystykach dotyczących inwestycji – wstrzymuje się z realizowaniem projektów rozwojowych. Biznes jest bardzo wrażliwy nie tylko na zmiany prawne, ale nawet na same zapowiedzi tychże zmian – w szczególności, gdy dotyczą one podatków bądź innych elementów generujących koszty, chociażby ubezpieczeń społecznych. Rządzący powinni wystrzegać się długotrwałych publicznych deliberacji na temat potencjalnych zmian, przetrzymywania ich przez dłuższy czas – nierzadko wzajemnie się wykluczającymi – pomysłami na uregulowanie danej materii.

**Bariery rozwojowe**

Wśród barier rozwojowych, które dotyczą sektora MŚP, można wskazać jeszcze na kilka czynników, m.in.: utrudniony dostęp do wykwalifi-

fikowanych pracowników, niska skłonność do innowacji, problemy z wchodzeniem na rynki państw trzecich, długotrwałe i przewlekłe postępowania sądowe. Rozwiązanie ww. problemów nie będzie proste, gdyż przyczyny ich występowania są głęboko zakorzenione.

Problemy z pracownikami wynikają głównie ze słabości szkolnictwa zawodowego oraz niskiego poziomu aktywności zawodowej. Imigracja, głównie z Ukrainy i Białorusi, nie jest w stanie zasypać rosnącej luki na rodzimym rynku pracy.

Niechęć do innowacji to z kolei pokłosie struktury polskiej przedsiębiorczości, w której dominują podmioty najmniejsze, a więc dysponujące bardzo ograniczonymi zasobami – w szczególności finansowymi. Brakuje także świadomości tego, że innowacje to nie tylko efekt kosztownych prac badawczo-rozwojowych, na które mogą pozwolić sobie tylko bogate firmy. Innowacje to

każde rozwiązanie poprawiające jakość oferowanych produktów/usług, poprawiające organizację pracy oraz wydajność pracowników.

Problemy z ekspansją zagraniczną współdzielą część przyczyn z niechęcią do innowacji. Mniejsze podmioty często w ogóle nie rozważają bądź nawet nie mogą rozważyć eksportu, ponieważ nie mają wystarczającej skali bądź myślą, że najpierw powinny zdominować lokalny rynek. Bariery bywa też brak wiedzy oraz niedostatek kapitału, czynnikiem powstrzymującym jest również obawa przed ryzykiem związanym ze współpracą z zagranicznymi partnerami. Niektórzy przedsiębiorcy są też świadomi tego, że niewystarczający poziom zaawansowania ich produktów może skutkować ograniczonym popytem – trzeba by postawić na innowacje, co jednak też nie jest łatwe.

Na koniec trudności z szybkim rozstrzygnięciem spraw gospodarczych w sądach, na co nie wpłynęły niestety dokonane zmiany w sądownictwie. Nie dotyczą one bowiem zupełnie podstawowych problemów, które wpływają na przewlekłość postępowań. Potrzebne byłyby zmiany proceduralne, korekta kognicji sądów, zmiana organizacji pracy, zwiększenie nakładów – w tym na biegłych sądowych. Wspomniana reforma wymagałaby pracy i czasu, a efekty przyniesie za wiele lat. Dlatego jej dokonanie jest mało atrakcyjne dla każdego kolejnego rządu.

Wiemy zatem co robić i gdzie możemy się poprawić. A warto, bo to przedsiębiorcy w największym stopniu przyczyniają się do naszego dobrobytu!



Niechęć do innowacji to pokłosie struktury polskiej przedsiębiorczości, w której dominują podmioty najmniejsze, a więc dysponujące bardzo ograniczonymi zasobami

## Tempo rozwoju rynku MŚP – ułatwienia i bariery

**W Polsce działa ponad 1,9 mln firm, z których niemal wszystkie, czyli 99,8 proc., to mikro-, małe i średnie przedsiębiorstwa. Biorąc pod uwagę dynamikę zmian rok do roku, zauważyć można rosnące znaczenie sektora MŚP. Jego udział w tworzeniu PKB według ostatnich dostępnych danych przekroczył 50 proc. Ponadto sektor ten jest miejscem pracy dla 69 proc. zatrudnionych w przedsiębiorstwach i generuje ponad połowę (56 proc.) przychodów ogółem. Stanowi niemal jedną trzecią wartości eksportu wyrobów i usług (30 proc.).**



dr Kaja Prystupa-Rządca

ekspertka w dziedzinie zarządzania innowacjami, Akademia Leona Koźmińskiego

Kluczową barierą dla rozwoju sektora MŚP jest ograniczony dostęp do finansowania. Do dziś najpopularniejszą metodą inwestowania w firmę z MŚP w fazie rozpoczęcia działalności są własne fundu-

sz. Mimo że istnieje bogata oferta kredytów z banków komercyjnych, takie rozwiązanie jest kosztowne i trudno dostępne dla MŚP ze względu na brak aktywów niezbędnych do zabezpieczenia pożyczek. Odpowiednie zasoby finansowe potrzebne są nie tylko do prowadzenia bieżącej działalności, lecz również do inwestycji rozwojowych poprzez wprowadzanie innowacji, automatyzację produkcji czy także rozwój kadry.

**Pieniądze, prawo, kultura – wyzwania ograniczające rozwój MŚP**

Kolejną istotną barierą stanowi prawo podatkowe, które jest oce-

niane przez przedsiębiorców jako niejasne i umożliwiający zbyt dużą dowolność w interpretacji przepisów. W efekcie powoduje to wzrost kosztów prowadzenia działalności. Problemem jest też wysokość podatku dochodowego, który przestał być konkurencyjny na tle takich krajów Unii Europejskiej jak Cypr, Estonia czy Irlandia. Stąd też przedsiębiorcom trudniej jest konkurować na rynku międzynarodowym. Inną przeszkodą w rozwoju MŚP są koszty pracy, które stale rosną. Obecnie stanowią one ok. 70 proc. kosztów zatrudnienia. W połączeniu z niskim bezrobociem oraz brakiem specjalistycznie wykwalifikowanej kadry pracodawcy znajdują się w bardzo trudnej sytuacji. Nawet chcąc rozwijać swoje firmy, nie mają odpowiedniej liczby pracowników, którzy realizowaliby nowe zadania.

Istotnym wyzwaniem dla przedsiębiorców są kwestie związane z kulturą prowadzenia biznesu w Polsce. Badania Global Entrepreneurship Monitor prezentujące ranking przedsiębiorczości 60 krajów na

całym świecie plasują Polskę relatywnie nisko – w zależności od poszczególnych czynników.

Społeczeństwo słabo ocenia status społeczny właścicieli mikro-, małych i średnich firm (44 na 60 miejsc). Dodatkowo polscy przedsiębiorcy na tle świata wyróżniają się stosunkowo wysokim poziomem strachu przed porażką, która postrzegana jest jako utrata możliwości działania na rynku (56 na 60 miejsc). Ogranicza to podejmowanie ryzykownych, lecz zarazem proinnowacyjnych decyzji. Stąd też Polska znalazła się dopiero na 40. miejscu pod względem zachowań sprzyjających innowacjom.

**Pomoc dla MŚP**

Jednakże należy zauważyć, że polski rynek MŚP zmienia się dynamicznie w ostatnich latach, a bariery jego rozwoju stopniowo się zmniejszają. Po pierwsze, polskie MŚP mają szansę dostępu do alternatywnych źródeł finansowania. Firmy często korzystają z funduszy europejskich, które oferują dotacje na rozwój firmy, działalność B+R, wdrożenie nowych

produktów czy też umiędzynarodowienie działalności. Innym źródłem są programy finansowane przez rządy oraz organizacje rządowe – takie jak Narodowe Centrum Badań i Rozwoju – które wspierają prace rozwojowe firm. Wzmocnienie sektora MŚP przyciągnęło też wielu inwestorów, a także pozwoliło na rozwinięcie się akceleratorów biznesowych.

Ponadto rząd podjął szereg inicjatyw, które mają na celu dostosowanie prawodawstwa polskiego do potrzeb firm. Niezwykle istotna w tym obszarze jest Konstytucja dla Biznesu, która wprowadziła między innymi takie zasady jak: „co nie jest prawem zabronione, jest dozwolone”, domniemanie uczciwości przedsiębiorcy, zasada proporcjonalności oraz powołanie rzecznika małych i średnich przedsiębiorców.

Dochodzi również do zmian w obszarze kultury przedsiębiorczej, co jest wywołane nie tylko globalizacją działalności polskich firm, ale także obserwacją zachowań firm zagranicznych. Kultura ta jest jednak obszarem podlegającym przekształceniom w najwolniejszym tempie.



# Swobodę gospodarczą mamy, póki co, na papierze

**W opinii rządu już od dawna nie mieliśmy takiego prosperity, jeśli chodzi o rozwój przedsiębiorczości. W rzeczywistości postęp na rynku MŚP nadal jest blokowany, a udogodnienia czasami okazują się być utrudnieniami.**



mec. Andrzej **Dmowski**

partner zarządzający  
Russell Bedford Poland

JPK\_VAT, split payment i w końcu RODO – to główne zmiany, z jakimi mierzą się obecnie firmy. W założeniu dwie pierwsze mają uporządkować system podatkowy, a trzecia – system ochrony danych osobowych. Na dzień dzisiejszy to spore problemy dla małych i średnich firm, które muszą włożyć dużo zaangażowania w dopilnowanie obowiązków, często nieprecyzyjnie opisanych przez ustawodawcę. Blokady tempa rozwoju przedsiębiorczości można by wymieniać: poza często niedopracowanymi zmianami w prawie, to także ogromne utrudnienia na rynku pracy i obciążenia podatkowe oraz ubezpieczeniowe przy zatrudnianiu, których mała lub średnia firma nie jest w stanie udźwignąć. Bariery stanowią też kontakty na linii przedsiębiorca-urzędy. Skomplikowane i niejasne procedury administracyjne niejednokrotnie zależą od wewnętrznych ustaleń danego urzędu. Brak centralnego przepływu informacji służy dezinformacji i naginaniu przepisów. Niektóre zmiany w prawie mają na celu zniesienie tych barier. Warto się im przyrzec i stosować dostępne ułatwienia w kontaktach z aparatem służb kontrolnych czy z administracją.

**Remedium – konstytucja biznesu**  
Niedawno weszła w życie długo oczekiwana tzw. konstytucja biznesu, która zastąpiła obowiązującą od 2004 r. ustawę o swobodzie działalności gospodarczej. Prawo przedsiębiorców wprowadza m.in. możliwość prowadzenia tzw. działalności nieewidencjonowanej, ulgę na start oraz możliwość zawieszenia działalności gospodarczej na czas nieokreślony (ale tylko dla przedsiębiorców wpisanych do CEIDG). Nie bez znaczenia jest to, że przedsiębiorcy na mocy tejże ustawy uzyskali swojego przedstawiciela – Rzecznika MŚP. Inną, ciekawą zmianą jest zagwarantowanie, że organy administracji będą przedstawiały objaśnienia prawne prostym językiem, dostosowanym do możliwości poznawczych przeciętnego właściciela firmy. Rzecz zdawałoby się banalna w sposób znaczący może podnieść jakość

pracy MŚP. Strona rządowa zadbała o realizację tego zapisu, zapraszając na konsultacje wiodących językoznawców, którzy uprościli obowiązujący dotąd język urzędowy. Bardzo ważnym założeniem nowego prawa jest właśnie zmiana relacji przedsiębiorca – administracja w kierunku bardziej przyjaznej i partnerskiej. Ma to zagwarantować także wprowadzenie zasady domniemania uczciwości przedsiębiorcy, zasady przyjaznej interpretacji przepisów, jak również kluczowej zasady „co nie jest prawem zabronione, jest dozwolone”. Rodzi się pytanie, jak zasada będzie funkcjonować w praktyce, np. w zakresie optymalizacji podatkowej? Swobodę gospodarczą, póki co, mamy zagwarantowaną na papierze, ale to wyroki i orzecznictwo w ciągu najbliższych miesięcy pokażą, czy istnieje ona faktycznie.

## Pakiet ułatwień

Ale nie tylko Prawo przedsiębiorców ma ułatwiać im życie. Kolejne zmiany przedstawia Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii, które systematycznie realizuje projekt 100 zmian dla biznesu. Zmiany te to m.in.: podwyższenie progów przechodzenia na księgi rachunkowe, zwiększenie limitu uprawniającego do rozliczania się na zasadzie ryczałtu, wprowadzenie ułatwień w inwestycjach budowlanych, czy też większa ochrona przed zmianami interpretacji prawa. Ważniejsze, już zrealizowane, to np. podniesienie progu dla „pełnej” księgowości i ryczałtu. Wspomniane ba-

riery pojawiające się w kontaktach z urzędami ma znieść zwiększenie ochrony przed zmianami w interpretacji przepisów – rzecz niezmiernie potrzebna wobec szaleńczego tempa wprowadzanych zmian. Jednym z instrumentów ochronnych jest tu wprowadzona już klauzula pewności prawa, która zapewnia, że przedsiębiorca, który zastosował się do utrwalonej praktyki nie będzie ponosił negatywnych konsekwencji. Ma to zabezpieczyć przed skutkami wstecznej zmiany praktyki interpretacyjnej organów, w tym – organów podatkowych. Warto mieć to na uwadze wobec wzmocnionych kontroli podatkowych. Pakiet ma też zmniejszyć uciążliwość kontroli – i tak: kontrola skarbową nie może podważać ustaleń wcześniejszej kontroli. Urząd nie może kilkakrotnie kontrolować firmy w tej samej sprawie. Jeśli kontrola w firmie będzie się przeciągać, można złożyć skargę do sądu na postanowienie organu kontroli przedłużające czas trwania kontroli. Jeśli przedsiębiorca chce uniknąć długotrwałego ciągu kontroli różnych urzędów, za jego zgodą możliwe będą wspólne kontrole różnych organów – jeśli dotyczą tej samej sprawy.

Ponadto, po fazach konsultacji, znalazł się na etapie opiniowania projekt nowelizacji Projektu ustawy o zmianie ustawy – Kodeks spółek handlowych oraz niektórych innych ustaw, stanowiący także część „100 zmian dla firm – Pakiet ułatwień dla przedsiębiorców”. Jak słusznie zauważono ramy organizacyjne dla firm bazującą jeszcze na Kodeksie handlowym z 1934 r., w związku z czym mogą być zbyt sztywne i nie zawsze dopasowane do rynkowych potrzeb. Zmienić ma to wprowadzenie nowej formy prawnej dla spółek, tzw. Prostej Spółki Akcyjnej (PSA). Spółka z o.o. Musi borykać się z różnymi barierami, jak np. m.in. brakiem możliwości utworzenia udziałów niemych, wymogiem formy pisemnej z podpisami notarialnie poświadczonymi dla zbycia udziałów oraz z faktem, że minimalna wartość nominalna udziału wynosi 50 zł. Utworzenie i prowadzenie spółki akcyjnej jest natomiast stosunkowo drogie i skomplikowane. Obydwie, dostępne obecnie formy spółek, mają trudności w rozpoczynaniu działalności gospodarczej, w pozyskiwaniu kapitału czy w likwidacji spółek w razie niepowodzenia przedsięwzięcia. Na rzecz rozwoju przedsiębiorczości zaproponowane zostało wprowadzenie wspomnianej PSA, która będzie mogła zostać zawiązana z kapitałem zakładowym już od 1 zł, będzie miała możliwość elastycznego kształtowania struktury majątkowej spółki (w tym emisji akcji bez wartości nominalnej) i będzie mogła zostać możliwie szybko i w sposób nieskomplikowany zlikwidowana lub przekształcona w inną spółkę kapitałową.

„  
Jednym z instrumentów ochronnych jest tu wprowadzona już klauzula pewności prawa, która zapewnia, że przedsiębiorca, który zastosował się do utrwalonej praktyki nie będzie ponosił negatywnych konsekwencji.

**NOWOŚĆ!**

**Najem maszyn budowlanych i wózków widłowych**

Decyzja do 500 tys. zł na podstawie informacji z BIK

Umowa na okres 12-48 miesięcy

Brak wykupu po zakończeniu umowy

Nowe maszyny czołowych producentów

**Firma Przyjazna Klientowi**

[ideagetinleasing.pl](http://ideagetinleasing.pl)

801 199 199

22 390 19 99

Informacje zawarte w niniejszym materiale nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego w szczególności art. 68 i nast. k.c. Zawarcie umowy dotyczącej finansowania i jej warunki uzależnione są każdorazowo od wyniku badania zdolności kredytowej Klienta oraz ryzyka i warunków transakcji.

## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

WYRÓŻNIENIA

NAJLEPSZE PRODUKTY  
DLA MSP 2018

## BANK



## EKOPOŻYCZKA DLA FIRM, EKOLEASING, EKOKREDYT DLA WSPÓLNOT MIESZKANIOWYCH

ING Bank wspiera działania ekologiczne i swoją ofertą zachęca do proaktywnej postawy Polaków na rzecz czystego powietrza i dbałości o środowisko naturalne. Bank przygotował dla firm i Wspólnot Mieszkaniowych ofertę promocyjnego finansowania na produkty i rozwiązania, które przyczyniają się do zmniejszenia zużycia energii konwencjonalnej i zwiększenia czystej

(modernizacja budynków w kierunku rozwiązań energooszczędnych i termomodernizacyjnych, energooszczędne sprzęty AGD i RTV, samochody elektryczne i hybrydowe, rowery, kolektory słoneczne i ogniwa fotowoltaiczne, pompy ciepła). W ramach oferty ING Banku firmy mogą uzyskać pożyczkę lub leasing, a Wspólnoty Mieszkaniowe – kredyt inwestycyjny.

Zarząd banku wierzy, że polscy przedsiębiorcy już są świadomi konieczności zmiany. Zmiana jest procesem, ale warto zacząć od teraz. Wspiera więc rozwój firm jednocześnie pomagając im w wyborze rozwiązań energooszczędnych i poprawiających jakość środowiska naturalnego. Ofertę wyróżnia bardzo atrakcyjna cena (niska marża, bez prowizji), łatwy proces kredytowy.



## KREDYT UNIA BIZNES

Bank Polskiej Spółdzielczości pomaga firmom w pozyskaniu dotacji w różnorodny sposób. Przede wszystkim współfinansuje projekty unijne, udzielając kredytów na inwestycje. Zgodnie z regulami pozyskiwania środków z Unii Europejskiej kredyt bankowy zasadniczo nie jest obligatoryjny. Jednak każdy beneficjent starający się o dotacje powinien wykazać instytucji publicznej oceniającej wnioski, że posiada środki na sfinansowanie całej inwestycji. Kredyt zaś jest jednym z najbardziej powszechnych instrumentów finansowania projektów. Kredyt Unia Biznes przeznaczony jest dla przedsiębiorców,

którzy chcą współfinansować inwestycje z funduszy unijnych, zarówno w ramach regionalnych jak i krajowych programów operacyjnych. Kredyt może być udzielony na 15 lat, dostępny jest w 3 walutach – PLN, USD, EUR. Kredytem Unia Biznes można finansować do 100 proc. wartości inwestycji unijnej przy zachowaniu wymaganych przez bank form zabezpieczeń. Maksymalna kwota kredytu wyznaczana jest w procesie oceny zdolności kredytowej, minimalna zaś wynosi 20 tysięcy złotych. Przedmiotem inwestycji mogą być nie tylko środki trwałe, ale i wartości niematerialne i prawne. Kre-

dyt Unia Biznes jest nowoczesnym rozwiązaniem, który umożliwia rozwój biznesu polskich przedsiębiorców. Przy pomocy Unii Biznes można zrealizować innowacyjne przedsięwzięcia, inwestycje ekologiczne, turystyczne i edukacyjne, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich. Zapewnienie finansowania inwestycjom unijnym pomoże rozwijać kadry, zacieśniać współpracę z naukowcami, producentami i kooperantami. Kredyt Unia Biznes to nowoczesne finansowanie dla MSP. Uwzględni potrzeby innowacyjnych przedsiębiorstw i innowacyjnych inwestycji.

## Bank Zachodni WBK

Grupa Santander

## PROFIL ZAUFANY

7 grudnia 2017 bank udostępnił przedsiębiorcom prowadzącym jednoosobowe działalności gospodarcze funkcjonalność umożliwiającą uzyskanie Profilu Zaufanego poprzez usługi BZWBK24 Mini Firma i Moja Firma Plus. BZ WBK jako pierwszy udostępniła tę funkcjonalność w usługach bankowości elektronicznych dedykowanych do

obsługi firm. Podpis profilem zaufanym (podobnie jak kwalifikowany podpis elektroniczny) skutecznie zastępuje podpis własnoręczny w kontaktach z podmiotami publicznymi. Można dzięki niemu wysłać przez Internet dokumenty i wnioski do różnych urzędów administracji publicznej, co ułatwia i umożliwia zdalne załatwianie wielu spraw ad-

ministracyjnych związanych z działalnością gospodarczą. Klienci firmowi mogą zmienić dane w CEiDG, obsługiwać dokumentację rozliczeniową z ZUS, składać wnioski o wydawanie koncesji / zezwoleń, wykorzystując Profil Zaufany. Uzyskanie profilu zaufanego odbywa się przez bankowość elektroniczną.

## FAKTORING



Nowoczesne finansowanie

## IDEA ONLINE

Produkt faktoringowy skierowany do właścicieli jednoosobowych działalności gospodarczych i freelancerów wystawiających faktury VAT. To finansowanie ich działalności bez zbędnych formalności i zobowiązań na podstawie wystawianych faktur, dokładnie wtedy, kiedy potrzebują środków na rozwój swojej działalności. Finansowanie faktur zaczyna się już od 100 zł, przy wypłaconych 100 proc. wartości faktury, a prowizja 0,078 proc.

dziennie, to jedyna opłata, jaką ponosi przedsiębiorca, który zdecyduje się na ten produkt. Wszystkie formalności wraz z podpisaniem umowy można załatwić on-line z jakiegokolwiek miejsca na świecie. Pieniądze za faktury trafiają na konto przedsiębiorcy już w 24h bez informowania jego klienta o finansowaniu. Decyzja o przyznaniu finansowania zapada w 15 minut dzięki zastosowanym przez Idea Money technologiom.

Wszystko to sprawia, że IDEA ONLINE to rozwiązanie idealnie dopasowane do potrzeb mikroprzedsiębiorców! IDEA ONLINE to produkt w ramach którego wszystkie formalności załatwiane są on-line, a korzystający z usługi płaci jedną transparentną stawkę 0,078 proc. dziennie za finansowanie, bez żadnych dodatkowych kosztów - szybko, łatwo i dokładnie wtedy, kiedy tego potrzebuje.



## PLTAFORMA FAKTORINGOWA DLA MSP

Faktorama oferuje największą w Polsce platformę faktoringową. Na platformie małe i średnie przedsiębiorstwa pozyskują finansowanie od licznych inwestorów. Z płat-

formy korzystają głównie przedsiębiorstwa z branży budowlanej, wydobywczej i przemysłu lekkiego, dla których jest to podstawowe źródło finansowania. Przedsiębiorstwa

mają dostęp do kilkukrotnie większego limitu faktoringowego, niż mogą dostać w banku dzięki finansowaniu od wielu inwestorów.



NARODOWY FUNDUSZ GWARANCYJNY

## EFAKTORING

eFaktoring to pierwszy w Polsce w pełni internetowy faktoring skierowany przede wszystkim do mikrofirm. Założeniem eFaktoringu jest pomoc w zachowaniu płynności finansowej przedsiębiorstwa poprzez szybsze uzyskanie pieniędzy z tytułu wystawionych faktur

z odroczonym terminem płatności. W ramach przyznanego limitu faktoringowego klient ma możliwość finansować wybrane przez siebie faktury w wysokości 100 proc. ich wartości. Zarówno decyzja o przyznaniu limitu, jak i zawarcie umowy odbywa się online,

a środki z tytułu finansowania są dostępne nawet w kilkanaście minut. Odpowiada na kluczowe potrzeby najmniejszych firm – finansowanie jest szybkie, bez zbędnych formalności, w 100 proc. online, a przede wszystkim – w atrakcyjnej cenie.



## CZAS TO PIENIĄDZ

Dołączmy do Ciebie i pomóżmy Ci rozwiązać koszty administracyjne związane z prowadzeniem za pomocą karty kredytowej, przelewem bankowym i innymi usługami.

- Karty i samochody z kartą American Express
- Usługi klienta przez całą dobę
- Płatności w odroczonym czasie i taryfy
- Elastyczne rozwiązania płatności

## JAZDA POD KONTROLĄ

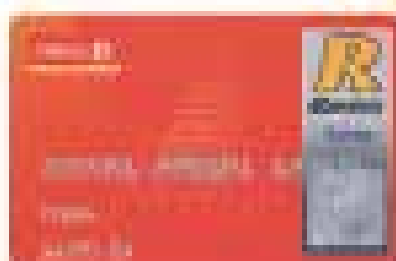
Przy naszej pomocy, gwarantujemy jazdę - obsługujemy pełną kontrolę nad wydatkami Twojej firmy.

- Pełna kontrola nad wydatkami kartami
- Raporty i analizy wydatków
- Rozbuduj swoją flotę kart
- Elastyczne rozwiązania płatności

## GROSZ DO GROSZA

Rozważ z nami i skorzystaj z rabatów za jazdę. Dzięki naszym elastycznym rozwiązaniom płacisz jak chcesz, z obrotowym terminem lub przedpłata.

- Rabaty za jazdę i usługi w obsłudze
- Elastyczne rozwiązania płatności
- Elastyczny sposób z faktur
- Możliwość stałej wyceny paliwa



Wizualizacja od wizualności Twojej firmy lub branży, w której działasz, jako partner Circle K otrzymasz rozwiązanie dostosowane do Twoich indywidualnych potrzeb.

Skontaktuj się z nami i powiedz nam wszystko! Twoja firma.

Biuro Obsługi Klienta:  
tel.: 22 355 22 33, e-mail: [osk@circlek.eu](mailto:osk@circlek.eu)



Take it easy

## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## FLOTA



PRAWO  
PO TWOJEJ STRONIE

## DAS FLOTA

Ubezpieczenie ochrony prawnej DAS FLOTA to produkt dedykowany firmom posiadającym flotę pojazdów, który idealnie uzupełnia gamę firmowych ubezpieczeń komunikacyjnych. Ubezpieczenie zapewnia profesjonalną ochronę prawną dla flot pojazdów oraz ich kierowców. Dzięki DAS FLOTA ubezpieczeni uzyskuje dostęp do profesjonalnej obsługi prawnej i unika

wysokich kosztów obrony własnych interesów oraz dochodzenia swoich praw. W ramach DAS FLOTA finansowane są koszty usług Radcy Prawnego lub Adwokata, koszty sądowe i inne koszty prawne objęte ubezpieczeniem. Ubezpieczenie zapewnia ochronę w sprawach zarówno dotyczących majątku firmy np. auta jak i bezpośrednio dla zatrudnionych kierowców na terenie

43 państw na świecie. Każdy klient otrzymuje spersonalizowaną ofertę dostosowaną do jego możliwości i potrzeb. Głównymi wyróżnikami ubezpieczenia ochrony prawnej DAS FLOTA jest możliwość ubezpieczenia pojazdów lub samych kierowców oraz szybki i sprawny system likwidacji szkód oraz wieloletnie doświadczenie D.A.S. w likwidacji szkód zaistniałych zagranicą.



FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES

## ALFA ROMEO ABONAMENT

To nowoczesna forma wynajmu samochodów dla firm oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, w stałej, jednakowej opłacie miesięcznej. W ramach comiesięcznej opłaty klient otrzymuje nową Alfę Romeo, bez wpłaty własnej (co jest uzależnione od zdolności kredytowej klienta), z ubezpieczeniem AC/OC/NNW, pełną obsługą serwisową w ASO, sezonową wymianą opon oraz koordynacją likwidacji

szkód, bez konieczności wykupu auta. To program na 24 lub 36 miesięcy, z rocznym przebiegiem auta do wyboru 20 000 lub 40 000 km i trzema wysokościami opłaty wstępnej, które zaczynają się od 0 proc. Istnieje też możliwość kalkulacji wynajmu dla innej wielkości deklarowanego przebiegu. Po tym okresie klient może wymienić samochód na nowy, odkupić go lub zwrócić i zakończyć współpracę. W Abonamen-

cie są już dostępne najnowsze modele Alfy Romeo bez wpłaty własnej: czteronapędowa Stelvio z automatyczną skrzynią biegów za 2119 zł netto/m-c i 200-konna Giulia z automatyczną skrzynią biegów za 1559 zł netto/m-c. Program „Alfa Romeo Abonament” to łatwy dostęp do użytkowania samochodu bez konieczności jego zakupu a zdecydowana większość kosztów użytkowania pojazdu jest już zawarta w racie miesięcznej.



## CAR FLEET MANAGEMENT – ZARZĄDZANIE FLOTĄ

Usługa Zarządzania Flotą Car Fleet Management to oszczędność czasu i pieniędzy. Większością spraw związanych z obsługą samochodów służbowych zajmują się doświadczeni eksperci Carefleet, którzy udzielają klientom i użytkownikom wsparcia na każdym etapie współpracy – począwszy od doradztwa przy wyborze nowych pojazdów, aż po całościową opiekę serwisową i raportowanie. Usługa dostępna jest zarówno dla wynajmowanych

pojazdów, jak również tych zakupionych za gotówkę lub na kredyt, a także leasingowanych czy wynajętych od innych podmiotów. W ramach Zarządzania Flotą firma Carefleet oferuje m.in. pełen zakres usług serwisowych po preferencyjnych cenach, nadzór nad procesem likwidacji szkód komunikacyjnych, kompleksową obsługę ogumienia (w tym sezonową wymianę i przechowywanie opon), a także wsparcie w zakresie zakupu

oraz sprzedaży pojazdów. Usługa Car Fleet Management jest odpowiednią na indywidualne potrzeby zarówno korporacji i dużych przedsiębiorstw, jak również firm z sektora MŚP. Car Fleet Management to rozwiązanie adresowane do wszystkich firm, bez względu na formę finansowania samochodów służbowych, pozwalające zaoszczędzić czas i pieniądze, które należałyby przeznaczyć na zarządzanie flotą pojazdów w przedsiębiorstwie.

## KARTA PALIWOWA



## KARTA PALIWOWO-SERWISOWA DKV (DKV CARD)

Karta honorowana w ok. 70 tys. punktów w 42 krajach Europy, umożliwia bezgotówkowe tankowanie i rabaty na paliwo, zakup wybranych akcesoriów, rozliczanie opłat drogowych we wszystkich systemach opłat drogowych, przejazdy autostradami i tunelami, usługi promowe. Daje dostęp do wielu usług dodatkowych, ułatwiających zarządzanie kosztami transportu: usługi serwisu i naprawy pojazdów, myjnie, zakupy na stacjach czy

parkingi, doradztwo, 24h pogotowie awaryjne. Karta umożliwia też oszczędności: niższe stawki opłat drogowych, zwrot podatku VAT oraz akcyzy. Karta DKV umożliwia bezgotówkowe tankowanie na ok. 4 tys. stacji paliw w całej Polsce – zarówno największych, jak i lokalnych sieci stacji paliw. Warto też zwrócić uwagę, że DKV jest pierwszym zachodnioeuropejskim operatorem kart, który przeniósł swój standard usług na rynek Rosji

i Białorusi. Dotyczy to zarówno tankowania w preferencyjnych cenach, jak i rozliczania opłat drogowych – w rosyjskim systemie Platon i w Rejonie Pskova, a także w białoruskim systemie BelToll. Karta DKV jest akceptowana na przeszło 2083 stacjach paliw w Rosji i na Białorusi. Karta DKV zapewnia klientom dostęp do atrakcyjnych cen paliw, pełną mobilność w trasie oraz większą efektywność pracy.



## UTA FULL SERVICE CARD

Karta UTA to bezgotówkowe płatności na ponad 54 tys. punktów akceptacji w 40 krajach Europy, oferując wszystkim to, co potrzebne kierowcy w trasie m.in. zakup paliwa, opłaty drogowe, myjnie, usługi serwisowe, pomoc drogowa, a także zwrot podatku VAT i części akcyzy z zagranicy. Zaletą współpracy z UTA jest także odroczony termin płatności, lepsza kontrola

wydatków, e-faktury, dostęp do nowoczesnych rozwiązań wspomagających zarządzanie flotą, indywidualne doradztwo, niskie ceny na stacjach oraz możliwość uzyskiwania rabatów. UTA udostępnia swoim klientom nowe urządzenie do opłat drogowych w systemie EETS – UTA One®. Urządzenie to ma największy zasięg z dotychczas dostępnych na rynku i obsługuje

aż 8 systemów myta: Belgia, Włochy, Austria, Francja, Hiszpania, Portugalia i w Polsce (A4). Kolejnym etapem będzie dodanie jeszcze w 2018 roku systemu TC w Niemczech. Rozwiązania techniczne zastosowane w nowym urządzeniu pozwalają na zdalne aktywowanie w przyszłości dowolnego systemu opłat drogowych.



## CIRCLE K PREPAID

Karta rabatowa Circle K Prepaid akceptowana jest na stacjach Circle K w Polsce i daje możliwość uzyskania rabatu na paliwo, myjnię i zakupy w sklepie bez zbędnych formalności

i dodatkowych kosztów. Kartę można doładować na stacji bezpośrednio przed dokonaniem zakupu lub przelewem na dedykowane konto. Klienci korzystający z tej karty otrzymują

zbiorczą fakturę raz w miesiącu oraz dostęp do portalu internetowego umożliwiającego zarządzanie kartami. Korzystanie z karty Circle K Prepaid jest całkowicie bezpłatne.



## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

### LEASING



#### LEASING SWOBODNY AUTO+

Produkt dedykowany dla samochodów osobowych i dostawczych. Jego główne atuty to: niskie miesięczne koszty, w porównaniu ze zwykłym leasingiem, dzięki wysokim wartościom wykupu. Klient spłaca tylko ratę leasingu, a nie całą wartość auta co pozwala na użytkowanie pojazdu z wyższego segmentu

(w tym Premium) lub z wyższym pakietem wyposażenia; możliwość zmiany wysokości rat przez Klienta, w trakcie trwania umowy, dzięki dostępowi online do Portalu KlientEFL; szeroka oferta produktów dodatkowych, w tym atrakcyjne pakiety ubezpieczenia i karta paliwowa; klient ma pełną swobodę w podjęciu

decyzji o zakończeniu umowy: czy wykupić auto, czy zwrócić je i wybrać nowszy model. A to wszystko dzięki elastycznym parametrom oferty, w tym wartości pojazdu do 250 tys. zł netto, okresowi umowy do 60 miesięcy oraz możliwości wyboru limitu rocznego przebiegu do 45 tys. km.



#### NAJEM MASZYN BUDOWLANYCH, DROGOWYCH I WÓZKÓW WIDŁOWYCH

Najem to elastyczne narzędzie dla klientów m.in. z branży budowlanej, którzy realizują sezonowe kontrakty bądź zlecenia krótkoterminowe i oczekują dostępu do nowoczesnego sprzętu, dowolnej marki, przy jednoczesnej optymalizacji kosztów. Rozwiązanie to pozwala klientom dostosować okres umowy do ich indywidualnych potrzeb

poprzez wybór od 12 do 48 miesięcznych rat, płatnych w złotówkach lub euro. W racie najmu zawarte jest także ubezpieczenie majątkowe i OC, serwis i szkolenie operatorów, ochrona przed kradzieżą systemem GanDNA oraz zabezpieczenie wartości przy szkodzie całkowitej, czyli GAP Indeksowy.

Idea Getin Leasing zapewnia maksymalne uproszczenie procedur, co w przypadku wynajmu sprzętu o wartości do 500 tys. zł ogranicza się jedynie do decyzji na podstawie pozytywnej informacji z BIK. Po zakończeniu umowy klient oddaje sprzęt i nie ponosi żadnych kosztów związanych ze sprzedażą tego środka na rynku wtórnym.



#### ING MASZYNY

Program leasingowy ING Maszyny został przygotowany z myślą o firmach zainteresowanych leasingiem standardowych maszyn produkcyjnych, poligraficznych i spożywczych oraz wózków widłowych. Produkt ten opiera się na maksymalnie uproszczonych procedurach – wystarczy złożyć wniosek leasingowy razem z fakturą pro forma, zawierającą podstawową specyfikację wybranego urządzenia. Żadne inne doku-

menty finansowe czy rejestrowe firmy nie będą potrzebne. Bez zbędnych dokumentów i zaświadczeń, z kwotami pozwalającymi na szeroki wybór maszyn czy urządzeń, decyzją leasingową podjętą w ciągu doby i oddziałem finansującego tuż za rogiem – to tylko niektóre elementy dedykowanego przedsiębiorcom programu ING Maszyny, wprowadzonego w marcu 2018 roku do oferty ING Lease. Wystarczy prowadzić działal-

ność gospodarczą od 6 miesięcy i złożyć wniosek leasingowy z fakturą pro forma. 24 godziny później ING Lease przekazuje klientowi decyzję. A czas to przecież pieniądź. Szczególnie małe podmioty często nie mogą i nie chcą czekać. Przedsiębiorcy szukają rozwiązań niekłopotliwych i nieabsorbujących, będących w zasięgu ręki. ING Maszyny jest odpowiedzią na te oczekiwania.

REKLAMA

## Outsourcingowe zarządzanie flotą coraz popularniejsze w sektorze MŚP

Outsourcing usług związanych zarządzaniem samochodami firmowymi zyskuje z roku na rok coraz większą popularność wśród polskich przedsiębiorców. Już nie tylko korporacje i duże przedsiębiorstwa, lecz również małe i średnie podmioty zlecają wyspecjalizowanym firmom zewnętrzną obsługę służbowej floty. Działanie takie przekłada się zarówno na oszczędność pieniędzy, jak i czasu.



Ilona Ochęduszek

dyrektor Departamentu Account Management w Carefleet S.A.

Jak wynika z badania zrealizowanego na zlecenie Carefleet S.A., spośród wszystkich czynności związanych z obsługą służbowej floty, najbardziej pracochłonny i czasochłonny dla firm z sektora MŚP jest nadzór nad stanem zużycia samochodów. Na konieczność utrzymywania służbowych aut w dobrej kondycji wskazuje dzisiaj 21,7 proc. badanych. Stosunkowo dużych nakładów pracy wymaga od firm z sektora MŚP również koordynacja przeglądów serwisowych oraz rozliczenie faktur związanych z eksploatacją samochodów. Ankietowani zwracali również uwagę m.in. na czasochłonność i pracochłonność działań administracyjnych związanych z obsługą floty, takich jak rejestracja pojazdów, ubezpieczenia czy koordynacja napraw szkód komunikacyjnych.

Duże nakłady pracy i czasu, jakie należy poświęcić na obsługę samochodów służ-

bowych, sprawiają, że coraz częściej przedsiębiorcy z sektora MŚP zlecają te zadania wyspecjalizowanym firmom zewnętrznym. Tym bardziej, że właściciele małych i średnich firm traktują samochody służbowe w kategorii narzędzi pracy. Powinny być ekonomiczne, funkcjonalne i generować jak najmniej dodatkowej pracy. Dlatego też z roku na rok coraz większą popularnością cieszy się outsourcing usług związanych z zarządzaniem flotą. Wśród usług możemy m.in. wymienić obsługę techniczną pojazdów, sezonową wymianę i przechowywanie opon, likwidację szkód komunikacyjnych, karty paliwowe czy wsparcie w kwestiach związanych z administracją firmowej floty. W Carefleet S.A. usługi te mogą być połączone z wybraną formą finansowania samochodów.

Dlatego też cieszy nas, że w ostatnich latach coraz większą popularność w sektorze MŚP zyskuje wynajem długoterminowy – rozwiązanie, które łączy w sobie zarówno atrakcyjne finansowanie samochodu z szerokim zakresem usług z obszaru zarządzania flotą, o których była mowa powyżej. Jeszcze kilkanaście lat temu z rozwiązania tego korzystały przede wszystkim korporacje i duże przedsiębiorstwa. Obecnie, jak wynika z badania zrealizowanego na zlecenie Carefleet S.A., 19,6 proc. mikro, małych i średnich firm w Polsce finansuje samochody służbowe w formie wynajmu długoterminowego.

Wczoraj dostałem zlecenie, dziś moi kierowcy są już w trasie. To możliwe dzięki jednemu boxowi od DKV.

Zbigniew F., międzynarodowa firma transportowa

**Niezawodny i wszechstronny  
DKV BOX EUROPE**  
[dkv-euroservice.com/oplatydrogowe-europa](http://dkv-euroservice.com/oplatydrogowe-europa)

WE ARE EETS

You drive, we care.

## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## OPROGRAMOWANIE



## WAPRO ERP BY ASSECO

Nowoczesne oprogramowanie do zarządzania w małych i średnich przedsiębiorstwach, wspierające pracę działów: sprzedaży, finansów i księgowości, kadr oraz pracowników mobilnych. Programy marki WAPRO ERP można wykorzystać w każdej branży, systemy cechuje prosta instalacja, łatwa konfiguracja i intuicyjna obsługa. Wybierając oprogramowanie WAPRO ERP, każdy użyt-

kownik może dołączyć do grona ponad 75 tysięcy przedsiębiorców, którzy w zarządzaniu wykorzystują najnowsze rozwiązania informatyczne. System WAPRO ERP dostępny jest w liniach produktowych przeznaczonych dla różnej wielkości firm. Linie różnią się między sobą liczbą wchodzących w skład modułów i funkcjonalnością. Rozpoczynając pracę na WAPRO ERP START

można łatwo, wraz z rozwojem przedsiębiorstwa, migrować do bogatszej funkcjonalnie linii BIZNES czy najbardziej rozbudowanej linii PRESTIŻ wyposażonej w możliwości analiz. Wybierając WAPRO ERP by Asseco, każdy mały lub średni przedsiębiorca może zacząć nową przygodę z biznesem, sprawić, by jego firma stała się nowoczesna, mobilna i aktywna w internecie.



## REWIZOR NEXO PRO

Rewizor nexo PRO to nowoczesny program do prowadzenia pełnej księgowości w małych i średnich firmach. Doskonale sprawdza się również w biurach rachunkowych. Rewizor nexo PRO jest rozszerzoną wersją Rewizora nexo, stworzoną dla tych, którzy potrzebują elastycznego, otwartego systemu finansowo-księgowego. Oprócz pełnej funkcjonalności standardowego programu zawiera wiele dodatkowych rozwiązań. Pozwala m.in.

wykorzystywać wielopoziomowe konta kartotekowe, tworzyć własne raporty i wydruki, na własny sposób opisywać zdarzenia gospodarcze (np. dodatkowymi transakcjami VAT), dokonywać analizy zapisów wg różnorodnych cech wykorzystując tzw. pola własne, czy też rozliczać rozrachunki ratalnie lub ewidencjonować je według własnych typów. Poprzez tzw. punkty rozszerzeń i Sferę dla Rewizora możliwa jest realizacja indywidualnych

rozwiązań, dostosowanych do specyfiki firmy. Rewizor nexo PRO to część InsERT nexo PRO – zintegrowanego pakietu, w którego skład wchodzi również: Subiekt nexo PRO – system obsługi sprzedaży i gospodarki magazynowej, Rachmistrz nexo PRO – program do prowadzenia uproszczonej księgowości, Gratyfikant nexo PRO – system kadrowo-płacowy oraz Gestor nexo PRO – system zarządzania relacjami z klientami.



## INFOR M3

Infor M3 to kompleksowy, zintegrowany system ERP przeznaczony dla średnich i dużych przedsiębiorstw produkcyjnych i dystrybucyjnych, pokrywający swoją funkcjonalnością wszystkie kluczowe procesy takie jak planowanie, zakupy, produkcja, sprzedaż, obsługa klienta, finanse, i wiele innych. M3 obsługuje 19 języków i spełnia wymagania lokalne dla ponad

40 krajów, w tym dla Polski. Infor M3 rozwijany jest od wielu lat przez producenta – firmę Infor – dla wybranych branż (spożywczej, drzewno-mebelowej, odzieżowej, kosmetycznej i chemii lekkiej, dystrybucyjnej oraz serwisu i wynajmu maszyn). Wiele przeprowadzonych projektów wdrożeniowych napędza rozwój systemu w podziale na mikro-specjalizacje (np. w branży spo-

żywczej funkcjonalność uwzględnia specyfikę m.in. przetwórstwa mięsa, produkcji serów, produkcji napojów, produkcji pieczywa) oraz zapewnia łatwość wdrożenia i niskie pełne koszty utrzymania. W Polsce Infor M3 jest oferowany przez partnera Infor – firmę iPCC (www.i-pcc.pl), której konsultanci (ok. 30 osób) mają wieloletnie doświadczenie.

## OUTSOURCING



## OUTSOURCING HR

Firma posiada ponad 50 lat doświadczenia w branży rekrutacyjnej. Powstała w 1996 roku i od tego czasu zatrudniła setki tysięcy pracowników. Już od ponad 20 Adecco wspiera firmy w Polsce w szeroko pojętych usługach HR m.in.: rekrutacji, assessment & development center, outsourcingu, consultingu HR i Field Marketingu. Firma otworzyła ponad 50 biur pracy

tymczasowej, stałej oraz placówek on-site – lokalnych przedstawicielstw utworzonych przy dużych klientach, w blisko 30 miastach w całym kraju. Adecco Poland jest członkiem i jednym z założycieli Polskiego Forum HR zrzeszającego największe firmy świadczące usługi doradztwa personalnego w Polsce. Polskie Forum HR (wcześniej Związek Agencji Pracy Tym-

czasowej) powstało w 2002 roku z inicjatywy wiodących firm z branży agencji zatrudnienia funkcjonujących według najwyższych standardów etycznych. Eksperti Polskiego Forum HR współtworzą i opiniują projekty ustaw, uczestniczą w pracach komisji trójstronnej, spotykają się z przedstawicielami instytucji publicznych broniąc interesów branży.



## MPS SATELLITE

MPS Satellite to autorskie, innowacyjne narzędzie informatyczne pozwalające na błyskawiczny audyt drukarek w firmie, jak również na ich ciągły, zdalny monitoring. Aplikacja jest w pełni niezależna od zewnętrznych źródeł informacji, co oznacza, że nie potrzebuje podłączenia do wirtualnej chmury – analiza jest możliwa dzięki raportom wysyłanym za pośrednictwem poczty elektronicznej. System pozwala na kontrolę

i optymalizację kosztów związanych z drukiem oraz na weryfikację poziomu bezpieczeństwa środowiska druku, zwłaszcza w kontekście nasilających się cyberataków na firmowe urządzenia. Od czasu powstania aplikacja MPS Satellite została wdrożona w około 50 firmach w Polsce i za granicą. Na targach IT Future Expo, które odbyły się we wrześniu 2016 r. w Warszawie, aplikacja zwyciężyła w konkursie Liderzy IT w kategorii

Industry Dedicated IT Solution. W listopadzie rozwiązanie zostało zaprezentowane na prestiżowych targach Web Summit w Lizbonie, w ramach programu ALPHA, prezentującego najciekawsze start-upy o dużym potencjale dla rynku międzynarodowego. Oprogramowanie to wyróżnia innowacyjne wykorzystanie technologii Internetu Rzeczy, które pozwala zapewnić bezpieczeństwo ważnych, firmowych danych.



## ZEWNETRZNY DZIAŁ MARKETINGU

Zewnętrzny dział marketingu przeznaczony jest dla firm, które chcą promować swoją markę, ale nie zamierzają tworzyć działu marketingu w ramach swojej firmy. Dzięki współpracy z nami dostają dostęp do najlepszych specjalistów bez

ponoszenia kosztów zatrudniania ich na stałe w firmie. Produkt wyróżnia się możliwością obsługi różnych rynków zagranicznych. Otwiera granice na współpracę ze specjalistami z całego świata. Nie ograniczamy się tylko do „własnego po-

dwórka”, szukamy najlepszych ludzi w najdalszych zakątkach świata. Firma otrzymuje dostęp do wielu specjalistów strategicznych, przez taktyczne po realizacyjne za opłatą abonamentową.



## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

### TELEKOMUNIKACJA

#### ● **BLAUPUNKT** HOS 1800 KIT

Ze Smart Monitoring HOS możesz zawsze mieć na oku swój dom, firmę lub biuro. W skład systemu wchodzi monitoring wideo, a zabezpieczenie przed włamywaczami zapewniają czujniki na drzwi/okna oraz wbudowana syrena o głośności 85 dB. W razie otwarcia drzwi lub okna przez niepowołane osoby, albo wykrycia ruchu, do wszystkich zarejestrowanych użyt-

kowników zostanie wysłane powiadomienie. Zestaw HOS można rozszerzyć o liczne czujniki (ruchu, okien/drzwi) – gdy zostanie wykryte włamanie, kamera samoczynnie skieruje się w stronę czujnika, który aktywował alarm i wykona nagranie, które zostanie automatycznie zapisane. Dzięki temu otrzymasz dowód zaistniałego zdarzenia, co może ułatwić identyfikację

sprawcy lub dochodzenie swoich praw w sądzie czy firmie ubezpieczeniowej. Za pośrednictwem aplikacji mobilnej możesz również obracać i przechylać kamerę. W jednym kompaktowym urządzeniu otrzymujesz monitoring 360° w jakości full HD, syrenę alarmową oraz jesteś informowany o potencjalnym zagrożeniu.



#### KONFTEL 300IPX

Wystarczy jedno kliknięcie, aby rozpocząć konferencję lub do niej dołączyć. Z telefonem konferencyjnym Konftel 300IPx prowadzenie rozmów konferencyjnych jest równie proste, jak korzystanie ze smartfonu. Telefon konferencyjny Konftel 300IPx pozwala na obsługę konferencji za jednym dotknięciem z poziomu aplikacji Konftel Unite na smartfo-

nie, a do tego ma wszystko, czego potrzeba do wydajnego przeprowadzania wysokiej klasy rozmów konferencyjnych. Opatentowane rozwiązanie OmniSound® gwarantuje naturalny, krystalicznie czysty dźwięk w jakości HD. Urządzenie zapewnia wyjątkową wszechstronność. Dzięki możliwości podłączenia głośników, bezprzewodowych, zestawów słu-

chawkowych i dodatkowych mikrofonów, Konftel 300IPx jest idealnym telefonem konferencyjnym IP dla pomieszczeń o dowolnym rozmiarze – nawet dużych sal konferencyjnych. Ma wbudowany port USB i doskonale współpracuje z rozwiązaniami UC, takimi jak Skype for Business, Cisco, Avaya i inne.

#### **plantronics.** VOYAGER 8200 UC

Słuchawka Voyager 8200 UC Bluetooth® zapewnia doskonałą jakość dźwięku, bezproblemową integrację z systemami UC i łączność z wieloma urządzeniami. Konstrukcja z wbudowanym, podwójnie sparowanym mikrofonem oraz dwupoziomowy tryb aktywnej redukcji szumów oto-

czenia pomogą pracownikom utrzymywać koncentrację i nie tracić łączności niezależnie od tego, gdzie w danym momencie pracują. Dodatkowo, dzięki usłudze Plantronics Manager Pro możesz zarządzać informacjami na temat każdej słuchawki Plantronics w twojej organizacji,

włącznie z danymi o sposobie wykorzystywania urządzeń, raportowaniem zdarzeń i analizą zasobów. Z Managerem Pro zaplanujesz i przeprowadzisz aktualizację oprogramowania każdej słuchawki za pomocą przeglądarki internetowej.

## Pomagamy polskim przedsiębiorcom odnosić sukcesy



**Idea Online to produkt, o jakim mikroprzedsiębiorcy mogli kiedyś jedynie pomarzyć – mówi Łukasz Sibiga, dyrektor departamentu marketingu i PR Idea Money. Faktoring – przez lata owiany tajemnicą i wykorzystywany głównie przez duże firmy, jest teraz dostępny nawet dla najmniejszych przedsiębiorców. Co więcej, wszystko dzieje się on-line i zajmuje zaledwie chwilę!**

To właśnie szybkość procesowania i brak zbędnych formalności sprawiają, że mikroprzedsiębiorcy coraz chętniej sięgają po to rozwiązanie, a ich ilość wzrasta z roku na rok o około 30 proc. Rozwiązanie to jest bowiem najszybszym i najłatwiejszym sposobem, w jaki mogą oni radzić sobie z zatorami płatniczymi wynikłymi z wystawiania faktur z długimi terminami płatności. Zatory te są zmorą wielu firm, w tym zarówno tych małych, jak i młodych, które nie posiadają ani dużego kapitału obrotowego, ani długiej historii obecności na rynku. W rezultacie, nie mają one dostępu do wielu produktów bankowych, a zatory i zamrażanie pieniędzy w fakturach, bardzo często prowadzą do ich upadłości.

#### **Długie terminy**

Większość przedsiębiorców często znajduje się w sytuacji, w której wykonali projekt, zrealizowali

usługę, dostarczyli towar i choć wystawili już fakturę, to pieniędzy nadal nie mają na firmowym koncie. Dlaczego? Bo długie terminy płatności, sięgające 30, 60, a nawet 120 dni, to obecnie standard w biznesie i to niezależnie od branży. Co więcej, kontrahenci nie zwracają uwagi na wielkość swojego podwykonawcy, ani na jego potrzeby. Długie terminy płatności to często podstawowy warunek nawiązania współpracy, a przedsiębiorcy, szczególnie ci drobni, nie mogą pozwolić sobie na utratę potencjalnych klientów. Dlatego godzą się na takie terminy i w rezultacie tracą możliwość rozwijania swojego biznesu, zamrażając swoje środki w fakturach.

#### **Jak to działa?**

Właściciele jednoosobowych działalności gospodarczych czy freelancerzy, którzy chcą odnieść sukces, właśnie w tym

momencie powinni skorzystać z faktoringu on-line. Jak to działa? Po wystawieniu faktury, przedsiębiorca wprowadza ją do systemu i wnioskuję o jej sfinansowanie. Wszystko dzieje się on-line, bez wychodzenia z domu, bez zbędnych formalności, formularzy i długich godzin spędzonych przy okienku bankowym. Po szybkiej weryfikacji wniosku trwającej około 15 minut, przedsiębiorca otrzymuje decyzję, a pieniądze z faktury pojawiają się na jego koncie nawet w ciągu 24 h, dokładnie wtedy kiedy ich potrzebuje. Bez zobowiązań, bez obniżania zdolności kredytowej jego firmy, bez ukrytych opłat. Czym wyróżnia się Idea Online, rozwiązanie oferowane przez Idea Money od innych produktów faktoringowych dostępnych na rynku? Umożliwiamy finansowanie faktur już od 100 zł, przy wypłacie 100 proc. ich wartości na konto. Co więcej, u nas klient płaci jedną, transparentną stawkę – prowizję od faktycznie sfinansowanej wartości faktury, bez dodatkowych opłat czy kosztów. Faktoring księguje po stronie kosztów, ze swoich pieniędzy może korzystać praktycznie od ręki, jest zadowolony,

a jego firma się rozwija. W tym momencie faktoring działa jak poduszka finansowa, pozwalając przedsiębiorcom opłacić bieżące zobowiązania w oparciu o już zarobione przez nich pieniądze.

#### **Sprawnie i dla każdego**

Co sprytniejsi klienci korzystający z usługi, uwzględniają koszt faktoringu już na etapie wyceny swoich usług, co sprawia, że faktoring praktycznie ich nie kosztuje, a środki na bieżącą działalność mają na koncie w ciągu 24 h. Jednocześnie ich klienci – którzy nie są informowani o tym, że ich zleceniobiorca korzysta z usługi, są zadowoleni ze współpracy. Nie niesie ona ze sobą niepotrzebnych napięć, zniecierpliwienia czy popędzania, a długie terminy płatności przestają być jakimkolwiek problemem. Co więcej, po zarejestrowaniu się i pozytywnej weryfikacji, przedsiębiorca w każdej chwili sfinansować może kolejną fakturę w ramach swojego limitu faktoringowego. Aby to zrobić, wystarczy, że sfotografuje fakturę i wprowadzi ją do systemu, korzystając z naszej mobilnej aplikacji. Nie musi za każdym razem przechodzić całego procesu weryfi-



Łukasz Sibiga, dyrektor departamentu marketingu i PR Idea Money

kacji, co znacznie oszczędza jego czas. Faktoring on-line dostępny jest dla drobnych przedsiębiorców zawsze wtedy, gdy tego potrzebują, zapewniając ich firmom bezpieczeństwo. W ten sposób pomagamy polskim przedsiębiorcom odnosić sukcesy!

**Zapraszamy do skorzystania z naszego rozwiązania na stronie: [online.ideamoney.pl](http://online.ideamoney.pl)**

## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## UBEZPIECZENIA



## UBEZPIECZENIE GRUPOWE „RAZEM DLA SIEBIE”

„Razem dla Siebie” to ubezpieczenie grupowe dla firm, które zatrudniają przynajmniej 2 osoby. Produkt powstał za sprawą konsultacji z klientami i przedstawicielami ubezpieczeniowymi, podobnie jak nowe, bardziej przystępne dla odbiorcy Ogólne Warunki Ubezpieczenia, które wprowadzają uproszczoną likwidację szkód. Jedna polisa obejmuje kompleksowe ubezpieczenie zdrowia ubezpieczonego pracownika: aż do 60 chorób (w tym zawał serca, udar mó-

zgu, nowotwory) i inne nieprzewidziane zdarzenia, w tym otwarty katalog operacji. Dzięki dużej elastyczności produkt ten umożliwia dopasowanie wysokości sumy ubezpieczenia oraz zakresu ryzyka do potrzeb pracowników i pracodawcy. Ponadto, obudowany jest szeregiem umów dodatkowych. Są to m.in. „Miesięczna wypłata”, która zapewnia ubezpieczonemu regularne wypłaty na wypadek niezdolności do pracy trwającej dłużej niż pół roku czy umowa na

wypadek uszczerbku na zdrowiu dziecka pracownika, która charakteryzuje się odrębną kwotą ubezpieczenia na każde dziecko w rodzinie. „Razem dla Siebie” to kompleksowe i przystępne rozwiązanie dla firm, szczególnie z sektora małych i średnich przedsiębiorstw, zatrudniających minimum dwie osoby, które pozwala ubezpieczyć nie tylko pracowników, ale również ich rodziny na wypadek poważnych chorób, uszczerbków czy niezdolności do pracy.



## PZU DORADCA

Kompleksowy pakiet, który pozwala na dowolny wybór rodzaju i zakresu ubezpieczenia dostosowanego do potrzeb klienta. W ramach PZU Doradca każda firma może ubezpieczyć swój majątek od ognia i innych żywiołów, od kradzieży z włamaniem i rabunku, a także szyby i inne przedmioty od stłuczenia, sprzęt elektroniczny, mienie w transporcie krajowym (cargo), assistance oraz OC w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej i posiadaniem mienia, które przedsiębiorca wykorzystuje

w działalności. Ubezpieczenia mają szerokie zakresy ochrony. Przykładowo, w ubezpieczeniu mienia od ognia i innych żywiołów, przedsiębiorca ma do wyboru dwa warianty ubezpieczenia – od ryzyk nazwanych w wariancie standardowym oraz formułę all risk – w wariancie od wszystkich ryzyk. Ubezpieczenia pakietowe dają ochronę od standardowych ryzyk, której potrzebują wszyscy przedsiębiorcy. Mogą oni również rozszerzyć zakres o ubezpieczenie specyficznych ryzyk w ramach dodatkowych

klauzul, co pozwala przygotować ofertę „szytą na miarę” dla danego klienta, w zależności od specyfiki prowadzonej działalności. Przykładowo, przedsiębiorca może ubezpieczyć od ryzyka rozmrożenia towary w ladzie chłodniczej w sklepie, sprzęt wykorzystywany do prowadzenia firmy od przepięcia, a maszyny – od uszkodzeń. Dodatkowo, może ubezpieczyć stałe oraz dodatkowe koszty działalności w razie przerwy w prowadzeniu firmy spowodowanej nagłym zdarzeniem takim jak np. pożar.

## warta.

## WARTA EKSTRABIZNES PLUS

Pakiet dostosowany jest do oczekiwań zarówno klientów szukających najszerzej ochrony, jak też tych, którym zależy tylko na jednym, wybranym ryzyku. Dzięki włączeniu w zakres ochrony zdarzeń, które do tej pory były zarezerwowane dla dużych korporacji, ubezpieczenie WARTA EKSTRABIZNES PLUS stało się najszerzym zakresowo pakietem ubezpieczeń dla małych i średnich przedsiębiorstw. Klient decydując się na ten produkt,

płaci tylko za ochronę, której potrzebuje. Dajemy możliwość wyboru spośród sześciu ubezpieczeń: 4 rodzajów ubezpieczenia mienia, następstw nieszczęśliwych wypadków oraz odpowiedzialności cywilnej dostępnego w dwóch wariantach. Ubezpieczenie można dodatkowo rozszerzyć poprzez włączenie 20 klauzul w przypadku ubezpieczenia mienia oraz 17 klauzul w przypadku ubezpieczenia OC. Dzięki stworzeniu Pakietu Korzyści i włączeniu ich

w podstawę ochrony, klient ma pewność, że polisa zawierać będzie wszystko to, co ważne dla prowadzonej przez niego firmy. Dzięki elastyczności w budowaniu oferty, nowatorskim rozwiązaniom i kompleksowej ochronie, Pakiet WARTA EKSTRABIZNES PLUS daje możliwość stworzenia polisy, która w pełni chronić będzie klienta przed niespodziankami jakie stawia przed nim prowadzenie biznesu.

## WINDYKACJA



## WINDYKACJA W POLISIE UBEZPIECZEŃ NALEŻNOŚCI

Windykacja w polisie ubezpieczenia należności zawiera elementy windykacji polubownej i sądowej. Zawierając umowę ubezpieczenia należności, klient wybiera sam windykatora od należności ubezpieczonych. Korzystający z windykacji polisowej w EULEO zyskuje wyższą skuteczność w odzyskiwaniu długów, co z kolei przekłada się na niższą szkodowość i niż-

szą cenę polisy. EULEO dochodzi od dłużników należności w modelu „success fee”, w tym również kosztów windykacji. EULEO odzyskuje tzw. udział własny, czyli części długu, której nie pokrywa odszkodowanie. Dbą o poszanowanie relacji biznesowych pomiędzy klientem i jego kontrahentem. Po spłacie długu kontrahent nie ma już „czarnej metryki”

i można wznowić współpracę. Windykacja w polisie wymaga wiedzy oraz systemu IT integrującego interesy trzech podmiotów. Jest odpowiedzią na wymogi klientów, coraz większą specjalizacją w biznesie. Aby skorzystać z windykacji polisowej klient musi wystąpić do ubezpieczyciela o wybór EULEO jako windykatora.



PRZYWRACAMY  
PŁYNNOŚĆ  
FINANSOWĄ

## WINDYKACJA POWIERNICZA

Firma od 27 lat specjalizuje się w windykacji należności pochodzących z obrotu gospodarczego. Windykacja powiernicza to usługa, w ramach której realizujemy aktywne i bezpośrednie działania windykacyjne polegające na osobistych kontaktach

z dłużnikami na wszystkich etapach procesu odzyskiwania należności – od windykacji polubownej, przez sądową, aż po egzekucję komorniczą. Firma gwarantuje pełną obsługę prawną. Nie pobiera żadnych opłat stałych, jej jedynym wynagrodze-

niem jest prowizja od odzyskanych kwot. Na czas windykacji klient przelewa na INDOS prawa do wierzytelności i tym samym dla dłużnika staje się właścicielem wierzytelności, a klient przestaje uczestniczyć w sporze.



VINDICAT  
Odzyskujemy z mocy prawa

## VINDICAT.PL

Vindicat.pl to skuteczna i innowacyjna platforma do odzyskiwania wierzytelności. Jest jedynym na rynku kompleksowym rozwiązaniem automatyzującym procesy związane z samodzielną windykacją dla segmentu MŚP. Za pomocą Vindicat.pl przedsiębiorca podejmuje działania, korzystając z kroków, które podpowiada mu system: może wygenerować pisma wzywające do zapłaty, skorzy-

stać z modułu negocjacji online czy wystawić ofertę na internetowej giełdzie długów. Jeśli te sposoby zawiodą, może skorzystać z gotowego pozwu do sądu i e-sądu oraz wniosków koniecznych przy egzekucji komorniczej. Co istotne to wierzyciel ma wybór i to on decyduje, który sposób wybrać, aby wyegzekwować należność i zachować jak najlepsze relacje z dłużnikiem. Przedsiębiorcy korzy-

stający z tego rozwiązania chwalą skuteczność i innowacyjność systemu, ponieważ jest to nowatorski model prowadzenia windykacji, polegający na działaniach związanych z motywowaniem dłużnika do polubownej spłaty należności. Produkt jest innowacyjnym LegalTech, automatyzującym procesy prawne związane z zarządzaniem wierzytelnościami w małej lub średniej firmie.



# Prezes niedoskonały

**Wielozadaniowość, nadmierna kontrola i brak zaufania, nieprzemysłane zakupy, brak wiedzy o firmie, niedostępność, obawa przed zmianami – oto destrukcyjne nawyki Prezesów i zarządzających, przez które firmy często tracą pieniądze. Na szczęście nawyki można zwalczać, a pierwszym krokiem zawsze powinno być ich zidentyfikowanie.**



Mikołaj Dramowicz

założyciel i prezes zarządu datapax

Jednym z najczęściej spotykanych negatywnych nawyków jest skłonność do robienia wielu rzeczy naraz. Tymczasem, jeżeli ktoś wykonuje kilka zadań jednocześnie, efektywność wykonania dramatycznie spada, bo mózg musi przerzucać uwagę z jednego zadania na drugie, co oznacza, że za każdym razem zaczyna je od nowa. Szacuje się, że przeskakując z jednej czynności na drugą, dziennie marnujemy nawet 30 proc. naszego czasu!

## Multitasking nie istnieje – deleguj zadania!

Polscy menedżerowie mają problem z oddelegowaniem zadań. Z jednej strony narzekają na przeciążenie obowiązkami, a z drugiej często nawet nie próbują się nimi podzielić ze współpracownikami. Często łatwiej i szybciej jest poświęcić własny czas na dodatkową pracę, niż przyznać, wymagać i rozliczać innych z poprawnego wykonania zadań. Pro wizorycznie taka samodzielność może nawet wydawać się korzystna – w końcu na edukację pracowników, czy poprawianie ich błędów również trzeba byłoby znaleźć czas. Niestety, krótkowzroczność takiego myślenia widać dopiero w dłuższej perspektywie, kiedy Prezes zajmuje się wszystkim, lecz nie zadaniami kluczowymi dla jego funkcji i kondycji firmy.

## Papierowy obieg dokumentów

Polscy prezesi w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw nadal zwlekają z cyfryzacją firm. E-biznes w Polsce stanowi zaledwie 4,1 proc. PKB. Dla porównania w Wielkiej Brytanii, Danii i Szwecji jest to 6-8 proc., czyli prawie 100 proc. więcej niż w Polsce. Tym samym wraz Rumunią, Bułgarią, Grecją, Włochami, Chorwacją, Cyprzem, Węgrami i Słowacją Polska zalicza się do państw Unii o niskim postępie procesów cyfryzacji. To wnioski płynące z „Raportu o postępie cyfrowym Europy (EDPR)” przygotowanym przez Europejski Urząd Statystyczny za rok 2017.

Papierowy obieg dokumentów w firmie to prawdziwa zbrodnia. Według badań ICM na poszukiwanie właściwego dokumentu pracownicy marnują od 25 do 30 minut dziennie – to aż 90 godzin rocznie! Odpowiednio skonfigurowany system zrealizuje każdego dnia o wiele więcej zamówień niż nawet najszybszy i najwydajniejszy pracownik. Dodatkowo taki sposób pracy zmniejsza ryzyko wystąpienia różnego rodzaju błędów spowodowanych czynnikiem ludzkim, na których prostowanie pracownicy wykorzystują cenne minuty (co jednocześnie zmniejsza ilość możliwych do obsłużenia zamówień). Zautomatyzowany system sprzedaży po-

zwala na zwiększenie ilości obsługiwanych każdego dnia zamówień bez potrzeby zwiększania stanu osobowego firmy.

Oprócz oszczędności związanych z czasem i zwiększaniem wydajności pracy zyskujemy do wykorzystania przestrzeń, którą wcześniej zabierała archiwizacja dokumentów. Kilka tysięcy zgromadzonych papierowych kartek to zbrodnia większości polskich biur i sekretariatów. Papier nie jest najtrwałszym nośnikiem danych, a więc nieodpowiednie warunki mogą doprowadzić do uszkodzenia i utraty ważnych dokumentów. Cyfryzacja firm to nie tylko szybki dostęp do informacji z przedsiębiorstwa, ale również bezpieczeństwo.

Procesami biznesowymi, których udoskonalenie warto rozważyć są operacje powtarzalne i monotonne np. przepływ dokumentów, ściąganie danych z systemów IT, tworzenie z nich excelowych raportów i ich wysyłka e-mailem jak również pozyskiwanie i utrzymanie Klientów, rekrutacja. Optymalizacja polega na dopasowaniu wspomnianych czynności do obecnej sytuacji w przedsiębiorstwie i celów, jakie firma chce zdobyć. Jeśli firma dąży do oszczędności, działanie będzie opierać się na minimalizacji kosztów jej działalności.

Przed wszystkim warto jednak pamiętać o beneficjentach tych usprawnień. Umiejętne zastosowanie nowoczesnych technologii może pozytywnie wpłynąć na efektywne wykorzystanie zasobów przedsiębiorstw, poprawić jakość pracy zatrudnionych osób i stworzyć nowe możliwości rozwoju. Usprawnienia prowadzą również do zwiększenia mocy produkcyjnych, a to przekłada się na krótszy czas realizacji i możliwość obsługi większej liczby zleceń. To z kolei prowadzi do zwiększenia zysków przedsiębiorstwa. Efektywniejsze procesy przekładają się nie tylko na lepszą pracę całego przedsiębiorstwa i jej zyskowność, ale i na produkt końcowy. Konsumenci nie tylko szybciej otrzymują towar, który jest lepszej jakości, ale także – taniej, ponieważ optymalizacja może zwiększyć wydajność pracowników, znacznie redukując koszty pracy.

## Niedostępność

Wizerunek idealnego prezesa jest różny, w zależności od osoby, która go tworzy. Inaczej idealnego przełożonego opisałby jego podwładni, a inaczej menedżer firmy. Niemniej jednak są pewne powtarzalne cechy niezależnie czy jest to np. badanie TNS OBOP prowadzone wśród ekspertów od HR, czy też badanie centrum szkoleniowego Jet wśród szeregowych pracowników. Oprócz wiedzy merytorycznej podkreślana jest często umiejętność słuchania innych i dostępność dla nich. Doświadczeni prezesi czasem zapominają o tym, że nie są „alfą i omegą” i że warto jest posłuchać młodszego stażem pracownika z działu produkcji. Pracownicy, którzy widzą w swoich szefach osobę kompetentną i godną zaufania, a także zawsze chętnego do pomocy i szukania najkorzystniejszych rozwiązań przywódcę zespołu, nie będą mieli wątpliwości, czy informować swojego przełożonego o napotkanych trudnościach.

## Niewykorzystane szanse

Prawdopodobnie każdy handlowiec napotkał sytuację, gdzie sekretarka okazała się przeszkodą nie do obejścia. W takiej sytuacji niezależnie od jakości oferty z jaką dzwoni przedstawiciel, prezes firmy nie zdaje sobie z niej sprawy. Prezesi tracą, bo nie wiedzą ile mogą zyskać dzięki oferowanym rozwiązaniom. Mnogość różnych rozwiązań i dostawców maszyn sprawia, że nie mają oni czasu na dogłębną analizę rynku i opłacalności inwestycji oraz na poszukiwanie alternatywnych rozwiązań niewymagających znaczących nakładów finansowych.

## Niewiedza

Często zarządzający nie zdają sobie sprawy z tego jak działa ich firma i z jakimi problemami borykają się poszczególne działy ich przedsiębiorstwa. Kupują najnowocześniejszą maszynę na halę, bo konkurencja też podobno ją ma. Ta potem stoi nieużywana, ale w jaki sposób można było to przewidzieć? Inwestycja w maszynę powinna być poprzedzona audytem. Często już niewielka zmiana technologiczna lub organizacyjna może przynieść nieoczekiwane rezultaty.

## Obawa przed zmianami

Automatyzacja produkcji wiąże się z zmianą niejednokrotnie utartych schematów działania. Nie dotyczy to tylko pracowników pro-

dukcyjnych i utrzymania ruchu, ale również zarządzających, którzy jednak częściej funkcjonują w dynamicznym środowisku i są bardziej przyzwyczajeni do radzenia sobie ze zmianami – nie wspominając, że to oni często są inicjatorem zmian.

Zmiany wywołują opór i strach związany z utratą kontroli, niepewnością, pytaniami „czy sobie poradzę” i dotyczą wielu innych płaszczyzn. Zmiana to proces i jego znajomość daje możliwości wpływania na jego przebieg. Decydując się na automatyzację ważne jest aby wybrać odpowiedniego usługodawcę – profesjonalnych ekspertów, którzy realizują proces zmian kompleksowo, od A do Z. Zidentyfikowanie realnych przyczyn problemu to pierwszy krok do jego rozwiązania. W każdej firmie są obszary, które można ulepszyć. Wymaga to jednak czasu. Pierwszym krokiem jest wizyta w przedsiębiorstwie. Dzięki temu zapoznajemy się z procesem produkcyjnym, przepływem materiałów i informacji od zamówienia, aż do wyrobu końcowego, poznajemy kulturę przedsiębiorstwa, identyfikujemy problemy, które spowalniają rozwój danej firmy oraz wspólnie podejmujemy decyzję o kierunku działań. Kadry zarządzające przedsiębiorstwem, siłą rzeczy pochłonięte są czuwaniem nad bieżącą działalnością i nie zawsze są w stanie podjąć się tego zadania, dlatego ważne jest kompleksowe podejście.

REKLAMA

The advertisement features the IOCC logo (IPCC Sp. z o.o.) and the Infor Partner Network logo. The main headline reads "Infor M3 - kompleksowy system ERP dla branż". Below this, the website "www.i-pcc.pl" is listed. A central circular graphic is divided into six segments, each representing a different industry: "branża odzieżowa" (clothing), "przemysł kosmetyczny" (cosmetics industry), "dystrybucja" (distribution), "produkcja meblowa" (furniture production), "przetwórstwo spożywcze" (food processing), and "serwis i wynajem maszyn" (service and machine rental).



## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

## Przezorny zawsze ubezpieczony

**Ubezpieczenie należności (czyli transakcji z odroczonym terminem płatności) ewoluowało – jest obecnie uproszczone zarówno w konstrukcji umowy, jak i w mechanizmie obsługi.**



Grzegorz Błachnio

analityk w Euler Hermes

mniany czas powinien również być uwzględniony – ubezpieczony powinien mieć prawo do odszkodowania już po 60 dniach od chwili zgłoszenia braku płatności, o ile w międzyczasie ubezpieczyciel nie odzyskał całości należności od dłużnika klienta.

#### Monitorować należności i przepływy finansowe

Ubezpieczenie należności jest i pozostanie ze względu na swój charakter produktem spersonalizowanym, nawet jeśli jest oferowane na szeroka skalę dla małych i średnich przedsiębiorstw. Wpływa na to także specyfika ubezpieczenia należności polegająca na kontakcie klienta z ubezpieczycielem nie tylko w przy-

padku wystąpienia szkody, jak w innych ubezpieczeniach, ale pomimo wspomnianych ułatwień i odstępstw także w niektórych sytuacjach na bieżąco – przy konsultacjach związanych z oceną ryzyka dla większych transakcji, ponad określony limit obrotów, czy w związku z odzyskiwaniem należności. Ta bieżąca współpraca klienta z ubezpieczycielem nie jest jednak traktowana przez firmy MSP jako utrudnienie, lecz odwrotnie – pomaga im w głównej mierze unikać szkód, zamiast je tylko rozliczać. Konieczność zgłaszania szkód pomaga wielu przedsiębiorcom w sposób bardziej zorganizowany, regularny monitorować należności i przepływy finansowe swoich firm, nie tylko porządkując te procedury, lecz pozwalając także dokonywać analiz swoich klientów – identyfikować tych najbardziej rzetelnych, perspektywicznych, ograniczać koszty

kredytowe związane z tym najczęściej zalegającymi.

Ubezpieczenie należności, w odróżnieniu od innych form ubezpieczenia, ma charakter nie tylko ochronny, lecz jest także aktywnym narzędziem, w tym wypadku sprzedażowym, służącym zdobywaniu nowych klientów, poznananiu i selekcjonowaniu ich, oferowaniu odpowiednich warunków sprzedażowych. Rozwój, także przez eksport, będący w przeszłości domeną dużych firm. Obecnie jest on nie tylko przedmiotem zainteresowania, lecz nawet „być albo nie być” dla sektora MSP. Ograniczając się jedynie do rynku krajowego, firmy popadają w pewien marazm rozwojowy, a eksport sprzyja większej innowacyjności i z reguły jest bardziej dochodowy. Ubezpieczenie należności to uwzględnia.

#### Odzyskać swoje pieniądze

Jakie warunki musi spełnić przedsiębiorca, aby móc skorzystać z ubezpieczenia należności? Nie ma żadnych formalnych wymogów odnośnie osiągniętych obrotów. Zazwyczaj od pewnego poziomu salda wymiany handlowej z pojedynczym odbiorcą (może to być np. 40 czy 50 tys. złotych) ubezpieczyciel chce go znać, po przekroczeniu tej kwoty ubezpieczający powinien zgłosić go więc do weryfikacji. Gdy saldo nie przekracza tej kwoty – polegamy na ocenie własnej naszego klienta i transakcja jest ubezpieczona, nawet gdy ubezpieczyciel nie zna danego odbiorcy i nic o nim nie wie. Jak widać, poziom sformalizowania nie jest więc przesadnie duży. Warto dodać także, że ubezpieczeniem mogą być objęte należności po-

wstałe do trzech miesięcy wstecz – jest to jedna z opcji do wyboru.

W praktyce, aby odzyskać swoje pieniądze, klient musi tylko zgłosić ubezpieczycielowi brak płatności, co uruchamia proces odzyskiwania należności i wypłaty odszkodowania – to wtedy ubezpieczyciel dowiaduje się w dużej części przypadków, że ubezpieczal dana transakcję. Po zgłoszeniu braku zapłaty podejmowane są działania windykacyjne, które w czasie 2 miesięcy powinny przynieść efekt, a jeśli go nie ma – klient ma prawo do odszkodowania. Co ważne – wypłata odszkodowania nie jest uzależniona od prawnie stwierdzonej niewypłacalności, nie musimy więc przechodzić przez przedłużające się miesiącami procedury sądowe.

#### Jakie są koszty i od czego zależą?

Generalnie koszt polisy ubezpieczającej transakcję firmy zależy od obrotu, który ma być ubezpieczony – jest jego pochodną w formie określonej procentowej stawki, które są bardzo różne i zaczynają się od ułamka procenta wspomnianego obrotu. Składka ubezpieczeniowa zależy od wybranych przez klienta opcji ochrony, oczywiście też od wielkości chronionego obrotu, a zaczyna się już od kilkuset złotych w skali miesiąca. Można więc powiedzieć, że ochrona ubezpieczeniowa obrotu rzędu kilku milionów złotych więcej w skali roku kilka tysięcy złotych – koszt porównywalny np. z zakupem mediów w niedużej firmie, cenowo jak najbardziej dostępny dla wszystkich firm MSP. Koszt ochrony ubezpieczenia transakcji handlowych nie jest więc barierą w bezpiecznym rozwoju polskich firm.



Warunki ubezpieczenia dla rodzimych firm powinny być opisane zwięzłym i przystępnym językiem, w formie prostych pytań i odpowiedzi, bez jakichkolwiek odwołań do niewyjaśnionych przepisów etc. Wniosek ubezpieczeniowy powinien być podzielony na opcje do dowolnego wyboru, pozwalające dostosować ochronę do potrzeb i specyfiki danej firmy. Jego wypełnienie nie powinno być niczym skomplikowanym – powinien się mieścić na jednej kartce i zawierać podstawowe informacje o firmie oraz o jej strukturze sprzedaży, księgową/dyrektor finansowy powinien mówić go wypełnić praktycznie „od ręki”. Również obsługa powinna być uproszczona – nie trzeba np. zgłaszać ubezpieczycielowi każdego odbiorcy do oceny, obowiązywać powinna automatyczna ochrona na podstawie wcześniejszych pozytywnych transakcji, czy płatności gotówkowych z danym odbiorcą lub posiadania raportu z wywiadowni. Ważny dla zachowania płynności finansowej firm z sektora MSP wspo-

## Efektywnie ubezpieczyć należność

**Realizowanie projektów eksportowych związane jest z podwyższonym ryzykiem finansowym. Pojawiają się obawy przed niewypłacalnością kontrahenta lub opóźnieniami w regulowaniu przez niego zobowiązań finansowych. W ubiegłym roku 42 proc. przedsiębiorstw odczuwało problemy z płynnością finansową spowodowaną zatorami płatniczymi<sup>1</sup> Ubezpieczenie należności chroni firmę przed nieplanowanymi, nagłymi stratami, a także pozwala skutecznie zarządzać ryzykiem handlowym, a w niektórych przypadkach również i politycznym.**



Katarzyna Kowalska

wiceprezes zarządu KUKE

Brak płatności za dostarczony towar lub wykonaną usługę może oznaczać dla przedsiębiorstwa problemy z utrzymaniem płynności finansowej, a co za tym idzie, brak możliwości realizacji kolejnych kontraktów, ograniczenie zatrudnienia lub w skrajnym przypadku konieczność zamknięcia działalności.

#### Oceń wiarygodność

Zmniejszenie ryzyka utraty płynności finansowej jest często czynnikiem decydującym o podjęciu decyzji o ekspansji. Współpraca z ubez-

pieczycielem umożliwia korzystanie z oceny wiarygodności odbiorców, co znacząco ułatwia podjęcie decyzji o współpracy z kontrahentem z innego kraju. Ponadto współpraca z ubezpieczycielem daje większe szanse na skuteczne wyegzekwowanie należności, gdy coś pójdzie nie tak. A co za tym idzie zmniejsza odpisy aktualizujące należności – wpływając na poprawę wyników finansowych i utrzymanie płynności finansowej. Zabezpieczając transakcje przez ubezpieczenie należności firma ma możliwość oferowania kontrahentom lepszych warunków płatności, czym automatycznie wznosi się na wyższy poziom, zwiększając swoją konkurencyjność na rynku.

#### Realne zabezpieczenie

Ubezpieczenia należności stanowią realne zabezpieczenie transakcji eksportowych. Rozwiązanie przyczyniające się wymiennie do poprawienia zdolności polskich przedsiębiorców do ekspansji zagranicznej i zwiększa-

nia siły rodzimej gospodarki. Dzięki narzędziom, jakie oddajemy w ręce właściciela firmy w momencie nabywania polisy może się on zająć obsługą obecnych i pozyskiwaniem nowych kontraktów, gdy my w międzyczasie dbamy o bezpieczeństwo jego biznesu na całym świecie.

W 2017 roku polski eksport wyniósł 203,7 mld EUR i wzrósł w stosunku do 2016 roku o 10 proc.<sup>2</sup> Znaczący udział w wypracowaniu tego wyniku miały firmy z sektora MSP. Wsparcie małych i średnich przedsiębiorstw jest kluczowe dla umacniania polskiej gospodarki. Należy pamiętać, że takie podmioty mogą być skutecznymi eksporterami, dzięki czemu będą umacniać swoją pozycję na rynku. Potrzebne jest tylko odpowiednie dobranie narzędzi zabezpieczających i wspierających biznes. Ponad 60 proc. europejskich MŚP spotkała się z prośbą o wydłużenie terminu płatności, a około 23 proc. zwiększyłoby zatrudnienie, gdyby płatności od kontrahentów były regulowane

w terminie. Aż 33 proc. deklaruje, że zatory płatnicze stanowią poważną barierę w rozwoju biznesu<sup>3</sup>.

#### Zapewnić bezpieczeństwo

Małe i średnie przedsiębiorstwa są szczególnie podatne na utratę płynności, ponieważ ich źródła przychodów mogą być mało zdywersyfikowane, a płynność finansowa niska. Faktoring może nie tylko poprawić płynność finansową eksportera, lecz także zapewnić bezpieczeństwo wymiany handlowej. Rynek już zauważył tę możliwość – wartość obrotu w ramach faktoringu eksportowego pełnego wyniosła w 2017 roku 22,3 mld PLN wobec 18,8 mld PLN w roku 2016, co oznacza wzrost o 18,65 proc.<sup>4</sup>

1. Intrum Justitia, „European Payment Report 2017

2. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego

3. Według danych firmy windykacyjnej Intrum Justitia w raporcie „European Payment Index 2017”

Ubezpieczenie należności jest szczególnie ważne w przypadku firm rozpoczynających działalność handlową lub prowadzącą ją na niewielką skalę.



# Zagrożenia dla MSP – 7 najpopularniejszych taktyk cyberprzestępców

**Wraz z pojawieniem się zautomatyzowanych narzędzi i hakerów do wynajęcia cyberprzestępczość zmieniła się w grę o zysk. Ostatnie badania przeprowadzone przez F5 Labs pokazują, że spośród 429 zgłoszonych naruszeń analizowanych w latach 2005-2017 hakerzy zarobili na czarnym rynku 2,75 miliarda dolarów. Ponadto świat cyfrowy otworzył drzwi niespotykanym dotąd złośliwym atakom, które zagrażają bezpieczeństwu aplikacji, danych firmowych, infrastruktury operacyjnej i reputacji.**



**Ireneusz Wiśniewski**

dyrektor zarządzający  
w F5 Networks

Na ataki nie są narażone tylko duże korporacje. Również małe i średnie przedsiębiorstwa mogą zostać ofiarą hakerów, szczególnie jeżeli w ramach swojej działalności mają dostęp do cennych dla cyberprzestępców wrażliwych danych, np. w przypadku sklepów internetowych czy za pomocą aplikacji mobilnych. Świadomość istniejących zagrożeń i sposobów zabezpieczenia się przed związaniem z nimi ryzykiem powinny być częścią strategii sprawnie zarządzanych przedsiębiorstw z sektora MSP.

## Zagrywki ofensywne

Nowe aplikacje oparte na chmurze stwarzają wiele złożonych wy-

zwań i nowych zagrożeń. Dla hakerów jest to idealna sytuacja. Dziś hakerzy posługują się siedmioma popularnymi technikami, które maksymalizują negatywne skutki dla atakowanych firm, zapewniając im ogromne zyski. Najczęściej wykorzystywane przez nich posunięcia to złośliwe boty, przechwycenie hasła użytkownika, DDoS, ransomware, oszustwa internetowe, phishing i złośliwe oprogramowanie.

Co te ataki mają ze sobą wspólnego? Często są one kojarzone ze złośliwymi botami jako sposobem kradzieży lub wymuszeń. Według najnowszego raportu Verizon o dochodzeniach w sprawie naruszenia danych, 77 proc. wymuszeń w aplikacjach internetowych zostało przeprowadzonych z użyciem botnetów. Oszustwa internetowe najczęściej wykorzystują techniki Man-in-the-Browser, które wiążą się z instalowaniem Trickbotów poprzez phishing, drive-by-download lub porty SMB. Skrypt Java jest następnie wprowadzany bezpośrednio na przeglądarkę przez użytkownika

strony sklepów internetowych lub bankowości online. W ten sposób hakerzy uzyskują dostęp do danych uwierzytelniających i mogą kraść pieniądze z kont bankowych.

Oszustwa phishingowe również się rozwijają. Cyberprzestępcy używają zazwyczaj tej metody, aby nakłonić ludzi do kliknięcia w link, który może zainfekować system złośliwym oprogramowaniem lub przenieść ich na fałszywą stronę przeznaczoną do kradzieży danych osobowych. W pierwszym kwartale 2017 r. ataki phishingowe i malware pojawiały się co 4,2 sekundy.

Przechwytywanie hasła użytkowników to kolejny rosnący problem. Tutaj hakerzy zwracają się do innych cyberprzestępców, aby kupić skradzione wcześniej dane użytkowników. Następnie podejmują wielokrotne ataki za pomocą zautomatyzowanych narzędzi, aby wypełnić pola logowania na różnych stronach internetowych, tak aby uzyskać dostęp do kont będących w posiadaniu użytkowników korporacyjnych lub klientów. Jeśli użytkownik wykorzystuje to samo hasło do logowania na różnych stronach, wzrasta prawdopodobieństwo, że dane zostały już skradzione.

Tymczasem ataki typu DDoS nadal cieszą się popularnością i coraz trudniej się przed nimi bronić. Mogą być zarówno stosowane przez pranksterów, jak i być działaniami w akcie odwetu, protestu,

kradzieży czy wymuszenia mającymi konkretny cel. Atakujący często korzystają z łatwo dostępnych narzędzi, tak aby zakłócić dostarczanie usług i działanie firmy. Istnieją cztery główne rodzaje ataków: wolumetryczne (oparte na zalewaniu celu pakietami), asymetryczne (wywoływanie limitów czasu), obliczeniowe (zużywające

procesor oraz pamięć) oraz wykorzystujące luki w zabezpieczeniach (aplikacje). Najbardziej szkodliwe ataki DDoS łączą w sobie atak wolumetryczny z atakami ukierunkowanymi na aplikacje.

## Taktyki defensywne

Eksperci ds. bezpieczeństwa zalecają, aby solidna zaporę aplikacji webowych (WAF) była pierwszym zabezpieczeniem przeciwko atakom mającym na celu przechwycenie hasła. W pełni funkcjonalny nowoczesny system WAF umożliwia firmom radzenie sobie z atakami dzięki zaawansowanemu wykrywaniu i zapobieganiu botom. Jest to niezbędne, ponieważ większość ataków jest uruchamiana przy użyciu zautomatyzowanych programów. Analizując zachowania, takie jak lokalizacja adresu IP, pora dnia i próby połączenia na sekundę, WAF może pomóc w zidentyfikowaniu prób logowania poza przeglądarką.

Ważne jest również, aby dane w przeglądarce lub aplikacjach mobilnych były szyfrowane, chroniąc wszystkie informacje przekazywane przez użytkowników i uniemożliwiając przechwycenie danych. Jako dodatkową warstwę zabezpieczeń można wymusić szyfrowanie parametrów formularza klienta. Automatyczne narzędzia do wykorzystywania zdobytych już hasła dostępu będą musiały korzystać z szyfrowanych pól formularza. Gdy boty przesyłają niezaszyfrowane dane uwierzytelniające, uruchamiają system ostrzegawczy, który poinformuje o aktualnym ataku.

Firmy powinny także wprowadzić zasady, które ułatwią użytkownikom regularną zmianę hasła w celu uniknięcia wykorzystania ich wielokrotnie na różnych stronach. Pracownicy powinni również natychmiast zgłaszać każdy incydent, na przykład gdy myślał, że kliknął w szkodliwy link wyłudzający informacje.

## MSP pod ochroną

W obliczu cyberprzestępczości, dane na temat zagrożeń mają fundamentalne znaczenie dla firm z sektora MSP. Mając lepszy obraz sytuacji oraz większą kontrolę przedsiębiorcy mogą skutecznie chronić infrastrukturę, aplikacje i wrażliwe dane. Konieczne jest dostosowanie firmowej strategii pod kątem zabezpieczenia się przed zagrożeniami i wprowadzenia procesów szybkiego reagowania na niebezpieczne zagrywki hakerów. Dzięki temu mali i średni przedsiębiorcy będą mogli kupić zasoby na rozwijaniu swojej podstawowej działalności biznesowej, mając gwarancję, że firma może działać efektywnie i bezpiecznie.



Ważne jest, aby dane w przeglądarce lub aplikacjach mobilnych były szyfrowane, chroniąc wszystkie informacje przekazywane przez użytkowników i uniemożliwiając przechwycenie danych. Jako dodatkową warstwę zabezpieczeń można wymusić szyfrowanie parametrów formularza klienta.





## TURBINY POLSKIEJ GOSPODARKI 2018

# Nowoczesne technologie w obszarze komunikacji to podstawa

Przez ostatnie lata formy dotarcia do klienta z produktem czy usługą znacznie się zmieniły. Tradycyjne wizyty przedstawicieli handlowych odwiedzających firmy i reklamujących chociażby asortyment sprzętów biurowych należą już do rzadkości. Ten sam los spotyka powoli oferty z wszelkimi próbkami wysyłane do przedsiębiorstw tradycyjną pocztową drogą.



Katarzyna Heflik

koordynator ds. Rozwoju Jednostek Francyzowych Lauren Peso Polska

Oczywiście nic nie zastąpi przy tym możliwości dotknięcia produktu przez klienta i obejrzenia go z każdej możliwej strony. Jednak coraz mniej firm inicjuje już w ten sposób kontakt z potencjalnym kupcem. Dlaczego tak się dzieje? Powodów jest wiele. Należy wśród nich wymienić m.in. możliwości finansowe danego dostawcy, szczególnie w sektorze

MSP, gdzie inwestycje w reklamę nie mogą pochłaniać większości wypracowanych zysków. Sposób dotarcia do klienta z informacją o produkcie powinien być również odpowiednio szybki, co zwiększy szanse na pozytywną decyzję zakupu.

#### Szybkość gwarantowana

Jak zatem zagwarantować wspomnianą szybkość w wysłaniu „do” i „po” klienta? Z pomocą przychodzi tutaj nowoczesne technologie i szereg rozwiązań, które oferuje Internet. Najszybszym sposobem na poznanie danego usługodawcy jest zaznajomienie się z jego stroną www, która stanowi swoistą wizytówkę firmy. Jaka zatem powinna ona być, by na nieco dłużej przykuć uwagę potencjalnego kupującego? Przede wszystkim dobrze skompo-

nowana – tak, by zaciekać, nie zanudzać, obudzić w kliencie chęć zagłębiania się w coraz to nowe treści. Dopasowana pod względem proporcji grafiki i treści, tak by z jednej strony nie robiła wrażenia przypadkowego zestawienia niespójnych graficznych elementów, a z drugiej nie przytłaczać nadmiarem treści, która musi jednocześnie zawierać wszelkie istotne informacje. Nie mogliśmy jej także zaliczać do nowoczesnych narzędzi komunikacji, gdyby nie spełniała jeszcze jednego istotnego warunku – nie była dopasowana do użytkowania w telefonach komórkowych. Stanowią one jedne z najszybszych narzędzi komunikacji, stąd też te 2 składowe muszą ze sobą płynnie współgrać. Najnowsze badania dowodzą, że to właśnie strony www są najlepszym nośnikiem informacji a także narzędziem wpływającym na sprzedaż usług. Dobrze spójronowana strona www potrafi być źródłem nawet 90 proc. zapytań o produkty czy usługi danego przedsiębiorstwa, tak jak to ma miejsce w przypadku naszej firmy.

#### Nowocześnie

Sprawdzonym sposobem na szybkie i nowoczesne dotarcie do klienta jest także wykorzystanie mediów społecznościowych. Publikacja informacji o produkcie, która może być stale modyfikowana w zależności od potrzeby, jest tutaj dopiero początkiem procesu w kontakcie z klientem. Firmy, które na bieżąco korzystają z takich narzędzi jak np. Facebook, kształtują w aktywny sposób swoją politykę marketingową w oparciu o informacje zwrotne z rynku. Komentując umieszczane przez danego producenta posty i wyrażając swoje opinie o usłudze klienci mają poczucie, że uczestniczą w procesie tworzenia danego rozwiązania sprzedażowego, co w efekcie przekłada się na umocnienie więzy z daną marką. Oczywiście nie chodzi tylko o to, aby jak najszybciej i w jak najbardziej nowoczesny sposób dotrzeć do klienta. Trzeba jeszcze obudzić w nim chęć pozostania na dłużej przy firmie, z której usług miał już okazję korzystać. Przydatne są w tym celu wszelkie reklamy wyko-

rzystujące osobiste upodobania danego użytkownika Internetu. Jeżeli firma, w której już kupowaliśmy, będzie wyświetlać nam informacje dopasowane do naszych preferencji, jest większa szansa, że wrócimy do niej po więcej. Jest to jednak rozwiązanie, które sprawdza się do pewnego stopnia. Nie jest przecież powiedziane, że czasem nie będziemy mieli ochoty na zmianę naszych przyzwyczajeń. Niejednokrotnie zmiany w procesie komunikacji związanej z zakupem danego towaru są warunkowane potrzebą zaoszczędzenia na czasie, lecz także czynnikiem wygody. Korzystając z nowoczesnych rozwiązań, jakie oferują portale z możliwością zakupów on-line, przekonujemy się, jak wiele rzeczy możemy zrobić w domowym zaciszu, nie angażując się w system zakupów bezpośrednich. Zanim jednak dojdzie już do etapu podjęcia decyzji o zakupie, istotna jest wiedza o samym produkcie czy usłudze, a tej z powodzeniem dostarczają nam nowoczesne technologie w obszarze komunikacji.

## MIFID II – czy jest się czego bać?

**Dyrektywa unijna MIFID II, która weszła w życie 3 stycznia 2018 r., przyniosła szereg zmian w dystrybucji produktów finansowych, m.in. konieczność informowania z wyprzedzeniem o wszystkich kosztach związanych z transakcją. Dotyczy to zarówno kosztów i opłat związanych z samym produktem, jak również kosztów związanych ze świadczeniem usług inwestycyjnych i dodatkowych. Oczywiście klienci ponosili koszty również przed wprowadzeniem MIFID II, ale dopiero teraz są one tak przejrzyste prezentowane. Obecnie klienci mogą jeszcze przed poniesieniem ryzyka inwestycyjnego porównać koszty danego rozwiązania z przewidywanym zyskiem i z kosztami oferowanymi przez inne firmy.**

Stanisław Markowski  
ekspert Dorsum

Wiele firm zapewniło sobie możliwość prezentowania jednej informacji o kosztach i opłatach w formie zstandaryzowanej dla wielu instrumentów finansowych. Chcąc podkreślić jak ważna jest dla nich kwestia ochrony inwestora, zapewniają klientom możliwość uzyskania dalszych informacji o konkretnym produkcie inwestycyjnym, nawet jeżeli będzie to dodatkowym obciążeniem dla doradcy.

#### Podejścia wdrożeniowe

W praktyce przedstawianie informacji o kosztach przed zawarciem transakcji opiera się na prezentacji przykładowych obliczeń, przy założeniu określonej kwoty i okresu inwestycji. Niektóre firmy wyko-

rzystują taką metodę prezentacji kosztów i opłat dla pewnych podklas aktywów (np. funduszy nieruchomości) lub niektórych grup produktów (np. kontraktów walutowych na rynku OTC, aukcji papierów skarbowych itp.), a inne nawet dla poszczególnych instrumentów finansowych, wspierając się kalkulatorem kosztów. Są też banki, które powszechnie prezentują w sposób zindywidualizowany przewidywane koszty, jakie poniesie klient, a przykładami posługują się wyłącznie wtedy, gdy jest to bardziej racjonalne, jak w przypadku kontraktów walutowych typu forward. Informacje o kosztach przekazywane w formie papierowej wydłużają czas dokonania transakcji, dlatego firmy inwestycyjne zabiegają o zgody klientów na publikację informacji na stronie internetowej lub przesyłanie informacji na trwałym nośniku, np. pocztą

elektroniczną. Zastosowane rozwiązania powinny przede wszystkim uwzględniać interes klienta, czyli brać pod uwagę czynniki takie jak zmienność cen na rynku akcji, która wymaga szybkiego podejmowania decyzji inwestycyjnych.

#### Nieprzyjemne zaskoczenie?

Czy prezentowane otwarcie koszty zniechęca inwestorów, uświadamiając im, że będą płacić więcej niż dotąd? A może będą bardziej świadomi i skorzystają z ogromnych ilości dostępnych nagle informacji? Czy może informacje zostaną zignorowane, właśnie ze względu na ich zbyt dużą ilość?

Jeżeli swoją inicjatywą regulator osiągnie założony cel, klienci będą w stanie wybrać rozwiązania o najniższym koszcie. Większe możliwości porównania produktów inwestycyjnych mogą w dłuższej perspektywie spowodować trwałe zmiany na rynku, ponieważ większa transparentność zwiększy popyt na produkty finansowe o niższych kosztach. Za przykład mogą posłużyć fundusze inwestycyjne oraz ETF, z których te drugie są zazwyczaj tańsze.

Firmy inwestycyjne mogą też odczuć potrzebę przeciwdziałania skutkom negatywnego odbioru kosztów przez klientów poprzez podniesienie jakości obsługi, poprawę wizerunku oraz ulepszenie komunikacji, opracowując również

odpowiednie strategie kosztowo-cenowe. Takie działania byłyby też spójne z intencją twórców dyrektywy, którzy dopuścili stosowanie zachęt w relacji pomiędzy dystrybutorami a dostawcami produktów finansowych, jeżeli wiążą się one ze świadczeniem usługi na wyższym poziomie dla klienta kupującego te produkty.

Wraz z wejściem nowego prawa na poziomie UE dostawcy produktów finansowych muszą zmierzyć się także ze zmianami preferencji konsumenckich. Nadchodząca zmiana pokolenia w kierunku cyfrowych tubylców wymaga transformacji cyfrowej we wszystkich aspektach codzienności, także obsługi klienta instytucji finansowych. Do 2020 roku w rękach nowej generacji znajdą się aktywa o łącznej wartości nawet 30 bilionów dolarów[1]. Firmy inwestycyjne coraz bardziej dostrzegają te zmiany i coraz częściej inwestują w nowe technologie i oprogramowania, które pozwalają aktywniej angażować klientów i informować ich o oferowanych rozwiązaniach i o kosztach inwestycji.

#### Oprogramowanie pomagające zapewnić zgodność

Z zapewniania zgodności z obowiązującym prawem można uczynić przewagę konkurencyjną, opierając się na wysokiej klasy oprogramowaniu. Narzędzia cyfrowe mogą uczynić proces ujawniania kosztów

bardziej przystępnym dla klienta, bardziej zrozumiałym i bardziej merytorycznym, a wręcz mogą być odbierane jako cenne narzędzie uzupełniające. Dobrze zaprojektowane raporty dotyczące kosztów i wyników mogą zwiększyć zadowolenie klientów i wyeliminować negatywny efekt zalewu informacjami. Automatyzacja procedur może również zwiększyć wydajność doradców, a osiągnięcie zgodności pomiędzy kosztami zakładanymi i faktycznie poniesionymi powinno skutkować wyższym poziomem zaufania w relacji doradcy z klientem. Atrakcyjne i przejrzyste informacje o przewidywanych i poniesionych kosztach mogą zwiększyć oczekiwania klientów wobec produktów i usług, przyczyniając się do powstania lepszych rozwiązań inwestycyjnych oferowanych w kanałach cyfrowych. Warto o tym pamiętać w przypadku nowego pokolenia, które coraz więcej inwestuje, lecz nie wyobraża sobie życia bez nowoczesnych technologii i oczekuje takiego samego doświadczenia użytkownika (UX) podczas kontaktu z firmą inwestycyjną, jak w przypadku rezerwacji hotelu czy zakupów w sieci. Połączenie tych dwóch aspektów może być receptą na sukces po implementacji MIFID II.

[1] PwC – Wealth Management Trends. A Revolution Both Loud and Quiet 2016.