

# OPROGRAMOWANIE DLA FIRM



## Rozwiązania do prowadzenia sprzedaży w Internecie

**Obserwując zachowania współczesnych konsumentów nie da się ukryć, że rynek e-commerce ma ogromny potencjał, zwłaszcza w Środkowo-Wschodniej Europie. W 2014 r. sprzedaż internetowa w Polsce i w Rumuni była zaledwie na poziomie 3 proc., w Czechach wynosiła 4,5 proc. – w porównaniu do rynków Europy Zachodniej, gdzie sprzedaż online w Niemczech stanowiła 9 proc. a w Wielkiej Brytanii 18 proc.**



Przemysław  
Łukaszewski

Skala możliwości rynku e-commerce jest ogromna – w 2012 r. sprzedaż B2C wyniosła 1058 bln, \$ a w 2017 może osiągnąć poziom nawet 2143 bln \$. Podstawą tych prognoz jest fakt, że obecnie e-commerce zajmuje już 10 proc. udziałów w powierzchni logistycznej. W Polsce e-commerce jest jednym z najbardziej dynamicznych sektorów rynku i rozwija się w tempie dwucyfrowym. Polski rynek e-commerce ma największy potencjał w Europie Środkowo-Wschodniej, nie tylko ze względu na

liczbę kupujących w Internecie, ale także ze względu na największy odsetek internautów zainteresowanych robieniem zakupów online (80 proc.).

### Back office

Procesy back office stanowią kluczowy element e-sprzedaży dla dużych sieci handlowych. Efektywna integracja e-sklepu z systemami back office pozwala sprawnie realizować dziesiątki tysięcy zamówień dziennie. Od strategii marketingowej i zarządzania milionami produktów w wielu kanałach sprzedaży, online, offline, marketplace przez pricing, dostępność, promocje, programy lojalnościowe, analitykę biznesową oraz replenishment magazynowy, przyjęcia, retro bonusy, kontrolę faktur i zamówienia klientów, przygotowanie paczek w magazynach na automatycznych liniach po drukarkę fiskalną, kioski interaktywne aż po wysyłkę i zwroty czy obsługę posprzedażową,

Exorigo-Upos realizuje wszystkie kluczowe elementy procesów back office największych platform e-commerce w Polsce. Właściwe zaprojektowanie i dobranie systemów procentuje najlepszą obsługą klienta i zmniejsza koszty sprzedaży online. Nowoczesny konsument korzystający z omnichannel oczekuje tej samej ceny i promocji w kanale offline i online. Chciałby również zdobywać punkty lojalnościowe we wszystkich kanałach sprzedaży i mieć informację online o dostępności towaru w sklepie tradycyjnym. Dodatkowym atutem dla klienta jest możliwość sprawdzenia w aplikacji mobilnej opinii o produkcie i porównania ceny z innymi sklepami. Exorigo-Upos spełnia te wszystkie oczekiwania projektując i wdrażając omnichannel w największych sieciach handlowych w kraju i za granicą.

### Od pozyskania klienta do omnichannel

Nasza ekspercka wiedza i doświadczenie w zakresie projektowania graficznego, user-experience, eksponowania produktów, interfejsów komunikacji z klientem, jak również w zakresie integracji e-commerce z systemami backendowymi, hurtowniami, systemami promocyjnymi, lojalnościowymi i aukcyjnymi, porównywarkami

cenowymi oraz pozostałymi elementami ekosystemu, pozwala nam przeprowadzić dogłębną analizę potrzeb, zaprojektować i wdrożyć kompleksowe rozwiązanie eCommerce omnichannel integrujące wszystko w jeden spójny ekosystem. Każda branża posiada swoją logikę sprzedaży, jak również zasady prezentowania oferty. Zupełnie inna filozofia działania, prezentacja produktów, jak i funkcje sklepowe występują w przypadku branży spożywczej niż w przypadku fashion. Inaczej projektuje się sklep w przypadku niewielu charakterystycznych produktów niż dla setek tysięcy produktów dla dużego outletu. Najważniejsza dla sprzedaży w Internecie jest widoczność produktów w wyszukiwarce Google, dlatego należy zadbać o odpowiednią optymalizację systemu dla robotów wyszukiwarki. Dzięki kampaniom AdWords, Facebook, publikacji w porównywarkach cenowych zyskujemy na widoczności produktów w Internecie. W różnych branżach wykorzystuje się różne dodatkowe formy marketingu internetowego, takie jak umieszczanie odnośników do produktów lub zdjęć w serwisach społecznościowych takich jak Pinterest czy Instagram. Widoczność sklepu na frazy kluczowe

specyficzne dla danej działalności wspomagamy przez umieszczenie bloga w e-commerce wg zasady „content is the king!”.

### Zaawansowane narzędzia

Istotnym aspektem prowadzenia sklepu internetowego jest satysfakcja klientów. Dzięki narzędziom pozwalającym na rekomendację treści oraz produktów, możemy sprawić, że klient łatwiej i szybciej znajdzie interesujące go materiały. Silnik rekomendacji zbiera oraz analizuje dane o zachowaniu klienta w e-sklepie, w Internecie oraz w sieciach społecznościowych, po to, aby jak najlepiej dostosować treści dla konkretnego klienta. Równie istotnym aspektem jest badanie zachowań klienta na e-sklepie, po to, aby znajdować napotkane przez niego problemy. Przykładem narzędzia, które pozwala na badanie interakcji klienta na stronie sklepu jest IBM Tealeaf. Rozwiązanie to pozwala na odtworzenie każdej sesji użytkownika, dzięki temu możemy dokładnie przeanalizować, co stanowiło problem dla klienta. Pozwala to na usprawnianie funkcjonalności istotnych, a dzięki temu zwiększanie satysfakcji klientów i budowanie wizerunku marki.

*Autor jest head of omnichannel integration, mobile & e-commerce w Exorigo-Upos*

# Lean Production w ramach standardu ERP

Filozofia lean production oznacza identyfikowanie i eliminację marnotrawstwa w obszarze produkcji. Oczywiście koncepcja lean może (i powinna) obejmować wszystkie obszary działalności przedsiębiorstwa i być stosowana nie tylko w zakresie produkcji. Niezależnie od zakresu w jakim jest stosowana, identyfikacja i eliminacja marnotrawstwa jest jej głównym celem.

## Przemysław Kędziński

W związku z tym wszystkie działania i narzędzia wspierające ten cel wpisują się w filozofię lean. Systemy klasy ERP, jakim jest Impuls EVO, realizujące założenia koncepcji MRP II czyli między innymi wsparcie oprogramowaniem procesów planowania zasobów produkcyjnych, wpisują się w tę filozofię. Pozwalają zdecydowanie usprawnić procesy planistyczne w obszarze sprzedaży, produkcji oraz finansów, a także, co jest niezwykle istotne, integrować wspomniane obszary, analizować wzajemne zależności oraz kontrolować realizację.

## Podejmować trafne decyzje

Wsparcie koncepcji MRP II, poprzez wykorzystanie systemu Impuls EVO pozwala skupiać się na wykonywaniu funkcji zarządczych i podejmowaniu trafnych decyzji, co ma bezpośredni wpływ na lepsze wykorzystanie zasobów przedsiębiorstwa oraz wzrost wskaźników efektywności działania. Co jest niczym innym jak realizowaniem założeń filozofii lean.

Oprogramowanie klasy ERP – takie jak system Impuls EVO – bazuje na systemach MRP i MRP II. Ich zadaniem było zapewnienie ciągłości działania linii produkcyjnej, a więc utrzymanie niezbędnych zapasów. Aplikacje ERP są dużo bardziej zaawansowane ze względu na to, że posiadają dwukierunkowe mechanizmy, które usprawniają proces planowania poprzez umożliwienie symulacji różnego rodzaju działań wraz z analizą ich skutków.

## Coraz większa automatyzacja

Systemy ERP stale się rozwijają, wraz z postępem technologii i zmieniającymi się potrzebami organizacji.

Od kilku lat zmierną one w kierunku coraz większej automatyzacji pozyskiwania informacji z maszyn, wykorzystywanych w firmach, a więc wszelkiego rodzaju skanerów, czytników i innych urządzeń mobilnych, ale też np. wag, maszyn technologicznych, różnego typu czujników, itp. W efekcie rozwiązanie to wspiera podejmowanie właściwych decyzji także przez pracowników niższego szczebla.

W ostatnich latach możemy obserwować znaczny rozwój funkcjonalny systemów ERP, wykorzystujących w szczególności kody kreskowe, technologię RFID, ekrany dotykowe, skanery i wszelkie urządzenia mobilne.

W najbliższych latach wdrożenia systemu ERP w takich branżach jak produkcja, standardowo realizowane będą z wykorzystaniem tych technologii i będą one przejmować w wielu obszarach funkcje operatorów oraz komputerów. W połączeniu z wykorzystaniem kodów kreskowych bądź technologii RFID rośnie znaczenie udogodnień, wynikających z zastosowania ekranów dotykowych.

## Podnoszenie poziomu ergonomii

W ostatnich latach bardzo wyraźny staje się trend podnoszenia poziomu ergonomii oprogramowania klasy ERP. Łatwość dostępu do systemu wpływa na optymalne wy-



korzystanie funkcjonalności, przyspieszenie procesów biznesowych, poprawę jakości podejmowanych decyzji, a w konsekwencji na lepsze wyniki finansowe przedsiębiorstw. Coraz większą wagę przykładają się także do użyteczności i elastyczności interfejsu systemu oraz jego mobilność – jak wykazały przeprowadzone przez nas analizy, system ERP spełnia właściwie swoją rolę gdy jest przyjazny dla użytkowników. Tylko wtedy do oprogramowania będą trafiać możliwie najbardziej pełne, kompleksowe i wiarygodne dane wprowadzane na poszczególnych stanowiskach pracy.

Przedsiębiorstwa z branży przemysłowej, dla których szczególnie istotne jest pozyskiwanie szybkiej i kompleksowej wiedzy o realizowanych procesach, w tym produkcyjnych, bardzo cenią sobie rozwiązania klasy MES. Dają one możliwość przeprowadzenia całej produkcji od planu, poprzez fizyczną realizację i rejestrację danych na produkcji, raporty i analizy z każdego miejsca na produkcji, a także normatywy ustalone w przedsiębiorstwie aż po kalkulację, wysyłkę i wyniki finansowe.

Zaletą najbardziej rozbudowanych systemów klasy ERP jest posiadanie szeregu dodatkowych funkcjonalności o różnym zakresie. Impuls EVO zawiera kilkanaście aplikacji rozszerzających standardową funkcjonalność systemu MRPII – od zarządzania Magazynem Wysokiego Składowania, wspomnianego rozwiązania klasy MES przez Elektroniczną Akceptację Faktur, Portal Pracowniczy czy Zarządzanie Projektami.

## Kompleksowe wsparcie procesów produkcyjnych

W branżach związanych z produkcją przemysłową wysoko oceniane jest w oprogramowaniu kompleksowe wsparcie procesów produkcyjnych, szczególnie w obszarach: technicznego przygotowania produkcji, bilansowania zapotrzebowań materiałowych, rozwiązywania „wąskich gardeł”, zarządzania zleceniami, oraz rozliczania wynagrodzeń pracowników produkcyjnych poprzez obsługę kart pracy.

Dla przedsiębiorstw z branży przemysłowej niezwykle istotną rolę odgrywa także CMMS (Computerized Maintenance Management Systems – systemy wspierające gospodarkę remontową i utrzymanie ruchu). Funkcjonal-

CMMS umożliwia także planowanie czynności modernizacyjnych, rejestrację wszystkich czynności, zarówno bieżących i awaryjnych. Dopełnieniem funkcjonalności modułu jest zarządzanie zleceniami oraz rozliczanie wyko-

ność ta obejmuje ewidencję i opis techniczny urządzeń, opracowanie budżetów i śledzenie ich wykorzystania, planowanie czynności obsługowych, czyli konserwacji, remontów etc.

nywanych prac, czyli robocizny, materiałów, rozliczeń z podwykonawcami.

*Autor jest analitykiem biznesowym w BPSC*

## Reklama

make IT better  
ODL

Pamiętaj o JPK,  
aby uniknąć odpowiedzialności karno-skarbowej

JPK dla małych, średnich i mikroprzedsiębiorstw będzie obowiązywało wcześniej niż planowano.

W zależności od wielkości przedsiębiorcy, dane z zakresu prowadzonej przez niego ewidencji VAT, będą musiały być generowane w formie JPK począwszy od: 01.07.2016 r. |

Bądź gotowy na e-kontrolę z Systemem ERP ODL

ODL Sp. z o.o., ul. Cokołowa 41, 01-384 Warszawa  
tel.: 22 664 56 61, www.odl.com.pl, handlowy@odl.com.pl

# JAK SKUTECZNIE WDROŻYĆ

3 lata temu wstrzymano projekt wdrożenia systemu zarządzającego działaniami amerykańskich sił powietrznych. Powód? Koszty, które wzrosły z 2 do 5 mld dolarów. Według danych Panorama Consulting, aż 55 proc. wdrożeń ERP przekracza założony budżet, a w 53 proc. przypadków także zaplanowany wcześniej harmonogram. Te wskaźniki można byłoby znacząco poprawić, gdyby udało się wyeliminować błędy, które pojawiają się już na etapie wyboru dostawcy.

Adam **Mitura**

Na początku miało być pięknie. Nowy system ECSS miał zastąpić 200 aplikacji wspierających zarządzanie częściami majątku US Navy oraz działaniami amerykańskich sił lotniczych. Jak stwierdził Departament Obrony USA, nowa aplikacja miała sprawić, że siły powietrzne będą działały tak, jak dobrze funkcjonująca korporacja. 6 lat później punkt widzenia na te kwestie był już nieco inny. Gdy dokonano oceny projektu wdrożeniowego, zaczęto rozważać rozwiązania alternatywne, w tym m.in. modernizację już istniejących systemów i rezygnację z projektu. W 2012 r. ostatecznie zdecydowano o zamknięciu programów pilotażowych wdrożenia A i B oraz wstrzymaniu programów C i D, które miały być kolejnymi etapami implementacji. Nie bez powodu. Jak się okazało, koszt rozwiązania zbudowanego na bazie aplikacji Oracle, wzrósł na przestrzeni kilku lat z początkowych 2 do 5 mld dolarów. Było więc się o co bić.

## Błędy młodości

Przykładów pokazujących, że wdrożenia systemów informatycznych nie mieszczą się w zakładanym budżecie, harmonogramie i nie przynoszą spodziewanych korzyści, nie brakuje także na polskim rynku, choć z pewnością nie są one tak spektakularne jak ten przytoczony powyżej. Doświadczeni wdrożeniowcy mówią wprost: problemy przy realizacji dużego, złożonego projektu informatycznego są nieuniknione i nie da się ich całkowicie wyeliminować. Podczas realizacji wdrożenia chodzi o to, by przewidzieć ryzyka, zminimalizować ich wpływ na harmonogram, koszty i w konsekwencji także efekty całego projektu. – Z wdrożeniem systemu ERP jest trochę tak, jak z przygotowaniem potrawy. Podobnie jak świeże, doskonałej jakości naturalne składniki i wspaniała książka kucharska nie gwarantują sukcesu w kuchni, tak wydajny sprzęt, funkcjonalny system i sprawdzona metodyka nie wystarczają do tego, by wdrożenie zakończyło się sukcesem. W obu przypadkach o powodzeniu projektu decydują także ludzie. Ich motywacje, umiejętności i nastawienie do zadań mają bardzo istotny wpływ na to czy wdrożenie zakończy się wyborną uczcią czy informatycznym zakalcem – zwraca uwagę Andrzej Boryka, Dyrektor Działu Wdrożeń w firmie BPSC, która zrealizowała do tej pory ponad 650 projektów wdrożeni-

wych swojego systemu ERP Impuls EVO w dużych i średnich firmach.

O tym, jak ważny jest czynnik ludzki już na etapie wyboru dostawcy, świadczy przykład jednego z przetargów. Zaproszono do niego ponad 20 różnych firm oferujących systemy wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem. Nie dość, że ocena tak wielu rozwiązań jest niestety czasochłonna, to w dodatku zupełnie niepotrzebna. Wybór powinien ograniczyć się do 3-4 firm, które gwarantują bezpieczeństwo współpracy, a dodatkowo mogą wykazać się wdrożeniami zrealizowanymi w danej branży oraz kompetencjami. Te są o tyle istotne, że jeśli ktoś zrealizował kilkadziesiąt wdrożeń w danej branży, to jest w stanie nie tylko zwiększyć szansę powodzenia projektu wdrożeniowego, ale też podpowiedzieć pewne rozwiązania czy wręcz reorganizować procesy biznesowe. Wie bowiem, że w innych firmach o podobnej strukturze określone rozwiązanie się sprawdziło.

## Biznesowe Quo Vadis

Wiele potencjalnych problemów wdrożeniowych wynika z błędów popełnionych na etapie przygotowań. – Przygotowując się do wdrożenia, firma musi przede wszystkim jasno uświadomić sobie „kim jest” jako organizacja, czego oczekuje w najbliższej przyszłości, jakie są jej mocne oraz słabe strony i które obszary zarządzania wymagają ulepszenia w pierwszej kolejności. Pomysł pod tytułem: wrzucmy do realizacji i budżetu wszystko co się da, to gwóźdź do trumny projektu – zauważa Maryla Pawlik z BPSC. Trudno zdefiniować oczekiwania, mocne i słabe strony bez dogłębnej analizy. Im lepiej przedsiębiorstwo określi swoje wymagania i potrzeby, tym mniejsze będzie ryzyko zmierzania się z nieprzewidywanymi kosztami czy niedotrzymaniem terminu wdrożenia. Niestety, firmy lubią na tym etapie wprowadzać oszczędności. Jak wynika z danych Panorama Consulting, w aż 18 proc. przypadków, koszty wdrożenia były wyższe niż pierwotnie zakładano ze względu na zwiększenie zakresu realizowanego wdrożenia, a w 16 proc. z uwagi na konieczność zastosowania dodatkowych rozwiązań technologicznych. Tego można było uniknąć na etapie analizy przedwdrożeniowej. O tym, że firmy nie zawsze wybiegają myślami w przyszłość, świadczą doskonale przykłady firm, które musiały dokonać informatycznej rewolucji dlatego, że kilka lat wcześniej zdecy-

dowały się na implementację ograniczonego funkcjonalnie rozwiązania. W sytuacji gdy istnieją realne szanse rozwoju przedsiębiorstwa, zawsze będzie to działanie krótkowzroczne – Mamy przykłady wielu klientów, którzy ostatnie lata spowolnienia gospodarczego wykorzystali bardzo dobrze i z małych firm przekształciły się w spółki średniej wielkości, działające na rynkach międzynarodowych. Gdyby kilka lat temu nie zdecydowały się na wdrożenie zaawansowanego systemu ERP, tak szybki rozwój nie byłby możliwy. Aby nie przeliczyć się z kosztami na początku wdrażały najważniejsze funkcjonalności, ale już na początku stawiły na rozwiązanie, które zapewni możliwość swobodnej rozbudowy w przyszłości – zauważa Maryla Pawlik z BPSC.

Zdarza się, że zakres projektu ulega zmianie z dość prozaicznych powodów, np. ze względu na zmiany organizacyjne (które można było przewidzieć) czy nie uświadomione wcześniej potrzeby. Sęk w tym, że im później postulowane są zmiany, tym mocniej wpływają one na koszty i harmonogram wdrożenia. Co więcej, zdarza się, że mimo zgodności systemu z deklarowaną funkcjonalnością, satysfakcja użytkowników jest niższa niż się spodziewano. Niestety, to cena jaką płaci się często za pośpiech i brak dobrej analizy przedwdrożeniowej – Trzeba pamiętać o tym, że inwestycja w system ERP jest inwestycją wieloletnią – w warunkach polskich powyżej 5 lat – i przez taki pryzmat należy patrzeć dokonując wyboru aplikacji. Kupno czegoś „na szybko” i tanio a tym samym z ograniczeniami rozwojowymi, kończy się kosztownym zakupem innego rozwiązania i dodatkowymi kosz-

tami po stronie firmy. Związane są one z zaangażowaniem pracowników, poświęconym na realizację nieplanowanego projektu czasem a nawet przestojami w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa – zwraca uwagę Maryla Pawlik z BPSC.

Błędy na etapie planowania i zarządzania projektem wdrożeniowym dobrze obrazuje przykład firmy FoxMeyer. Swego czasu był to czwarty pod względem wielkości dystrybutor farmaceutyków na rynku amerykańskim. Obroty firmy FoxMeyer sięgały 5 mld USD rocznie. Na fali sukcesów zdecydowano się na wdrożenie zintegrowanego systemu, który miał wspierać przede wszystkim zarządzanie gospodarką magazynową. W obliczu przewidywanych korzyści, które miały przecież wynikać z uruchomienia zintegrowanego rozwiązania rozpoczęto agresywną kampanię marketingową, zdecydowano się obniżyć ceny sprzedawanych farmaceutyków, a jednocześnie zawarto nowe umowy dystrybucyjne.

W miarę realizacji projektu rzeczywiste postępy prac coraz bardziej odbiegały od założonego planu. Sytuację dodatkowo pogorszyły częste zmiany wymagań funkcjonalnych oraz zmiana procesów biznesowych wynikająca z zawartych kontraktów. W miarę pogarszania się sytuacji przedstawiciele firmy wdrożeniowej sugerowali ograniczenie zakresu funkcjonalnego i rozbięcie projektu na etapy. Jednak dyrektor generalny i szef IT firmy FoxMeyer naciskali wręcz na rozszerzenie zakresu wdrożenia. Ta decyzja przyspieszyła porażkę wdrożenia, co dodatkowo zakłóciło funkcjonowanie firmy.

## Rola przywództwa

Dla sukcesu projektu niezmiernie ważne jest zapewnienie „silnego” zarządzania projektem i odpowiednie zaangażowanie zasobów przedsiębiorstwa. W 16 proc. przypadków analizowanych przez Panorama Consulting, niedoceniecie tego aspektu jest przyczyną zwiększenia kosztów wdrożenia. Niestety, jeśli za koordynację wdrożenia odpowiadają osoby niedoświadczone lub umocowane niewystarczająco wysoko w strukturach organizacyjnych firmy, to ryzyko niepowodzenia wdrożenia rośnie. Projekty zakończone powodzeniem charakteryzują się zwykle powołaniem kompetentnego kierownika projektu, wspieranego przez dobrze zaznajomionych z zakresem wdrożenia ekspertów dobranych spośród pracowników firmy z różnych działów – np. zakupów, produkcji czy działu handlowego. Chodzi tu nie tylko o kompetencje techniczne i biznesowe, co również przywódcze. Złą, ale powszechną praktyką jest uaktywnienie kierowników działów funkcjonalnych dopiero na etapie szkoleń lub testowania. W takich przypadkach wdrożenie zamiast się kończyć rozpoczyna się od początku.

Zdarzają się sytuacje, w których wdrożenie jest traktowane przez pracowników jako coś, co żywotnie zagraża ich interesom. Rozwiązanie informatyczne daje pełną informację o realizowanych zadaniach i procesach, część osób może więc czuć się zagrożona wprowadzeniem systemowych mechanizmów kontroli i nadzoru. O tym, że nie można tego problemu lekceważyć świadczą przykłady firm produkcyjnych, w których cała wiedza o planowaniu produkcji i materiałów opiera się na intuicji



# SYSTEM ERP

Financial Management



Mails

”

Mamy przykłady wielu klientów, którzy ostatnie lata spowolnienia gospodarczego wykorzystały bardzo dobrze i z małych firm przekształciły się w spółki działające na rynkach międzynarodowych. Gdyby kilka lat temu nie zdecydowały się na wdrożenie systemu ERP, tak szybki rozwój nie byłby możliwy

i umiejętnościach 2 lub 3 osób, nie-rzadko posiadających ogromne kompetencje techniczne. Tacy pracownicy mogą dążyć do udowodnienia, że nie istnieje system, który mógłby efektywnie wspomóc ich pracę i skutecznie paraliżować projekt wdrożeniowy. – Pamiętajmy, że pracownicy kierują się różnymi motywacjami, a każda nowość – co naturalne – wywołuje niechęć. Opór można w znaczący sposób złagodzić identyfikując liderów, dla których wdrożenie systemu jest szczególnie istotne. Liderzy to lokomotywy, które są w stanie przekonać do wdrożenia niezdecydowanych i malkontentów – przekonuje Maryla Pawlik z BPSC.

Problem przywództwa jest szczególnie istotny w dużych, wieloddziałowych firmach. W małej lub średniej, prywatnej firmie o prostej strukturze zarządzania, problemy pojawiają się zdecydowanie rzadziej. Wybór systemu i szczegóły jego wdrożenia to decyzja prezesa, będącego najczęściej właścicielem firmy. Podział odpowiedzialności jest tutaj klarowny i prosty a obieg informacji zdecydo-

wanie sprawniejszy. Inaczej wygląda to w strukturach wielofirmowych czy wieloddziałowych, (np. spółkach skarbu państwa), gdzie struktury zarządzania są „bardziej rozległe” a odpowiedzialność podzielona na wiele osób i szczebli. W tym przypadku nie zawsze istnieje możliwość szybkiego zidentyfikowania interesów grupowych.

### Komunikuj albo zgini

Jednak nawet silne przywództwo nie zagwarantuje sukcesu projektu jeśli firma nie zakomunikuje pracownikom w klarowny sposób celów projektu i jego spodziewanych efektów. Zwłaszcza wtedy, gdy wdrożeniu towarzyszy przeorganizowanie procesów biznesowych. Dobrym pomysłem jest karta projektu zawierająca spis wszystkich korzyści towarzyszących wprowadzeniu systemu ERP, FAQ – czyli najczęściej zadawane pytania, informacje na temat ewentualnych zmian organizacyjnych, a także włączenie pracowników w proces wdrożeniowy. Organizacje muszą mieć pewność, że pracownicy

są świadomi tego, że ich pytania oraz opinie są ważne i będą szczegółowo rozpatrywane przez menadżerów i członków zarządu.

Jeśli mamy taką możliwość, to warto rozciągnąć projekt wdrożeniowy w czasie – Na początku wdrożyliśmy kluczowe moduły Impulsa, stopniowo poznając system i identyfikując kolejne obszary, w których mógłby być on pomocny. Jak się okazało, był to bardzo dobry pomysł, bo wdrożenie to duży wysiłek dla organizacji. W projekt zaangażowany jest dział IT, decydenci, pracownicy. Jeśli dzieje się zbyt dużo w jednym czasie, osoby kluczowe dla wdrożenia będą przeciążone i nie będą mogły poświęcić wystarczająco dużo czasu każdemu z wdrażanych modułów – przekonuje jeden z klientów BPSC.

Choć powyższe wskazówki nie gwarantują stuprocentowego sukcesu projektu, to na pewno zwiększą szanse na to, że wdrożenie zakończy się wyborną uczta a nie informatycznym zakalcem.

*Autor jest ekspertem inPlus Media*

Reklama



Business Consulting  
Certyfikowane Szkolenia JPK  
sage e-Audytor

Ogólnopolska Infolinia JPK tel. 22 417 93 01

# Oprogramowanie umożliwiające prowadzenie mobilnego biznesu

**Chcąc osiągnąć konkurencyjność w dzisiejszych realiach rynkowych, firmy muszą zapewnić swojemu personelowi możliwość pracy zdalnej, wykonywanej z dowolnego miejsca i o dowolnej porze. Taka elastyczność jest wymuszana zarówno przez kwestie wydajności i opłacalności, jak i przez samych pracowników.**



Jakub **Abramczyk**

Elastyczność w pracy z dala od firmowego biurka może być osiągnięta dzięki nowoczesnym technologiom. Praca zdalna wymaga dostępu do plików i programów z każdego miejsca – nowoczesne przedsiębiorstwa, które chcą wykorzystać jej potencjał, muszą rozważyć korzystanie z rozwiązań chmurowych – prywatnych lub publicznych, własnych lub wykorzystywanych w modelu „as-a-Service” (aaS – jako usługa), w którym aplikacje są przechowywane i udostępniane przez producentów użytkownikom przez Internet. Technologie wideokonferencyjne, wchodzące w skład grupy rozwiązań określanych jako Unified Communications (UC – Komunikacja Zintegrowana) i dostępne jako usługa – poprzez odpowiednie aplikacje – na urządzeniach mobilnych, pozwalają personelowi na redukcję czasu i nakładów poświęcanych na podróżowanie oraz na osiąganie wyższej wydajności. Spotkanie twarzą w twarz nie musi już oznaczać kosztownych i czasochłonnych wyjazdów. Przykładowo: jeden manager odpowiadający za kilka filii firmy może kompleksowo komunikować się z nimi i zarządzać – dzięki technologiom UC – bez konieczności podróżowania do nich.

## Zdalnie? – to już naturalne

Spodziewamy się, że w przyszłości miejsce pracy nie będzie konkretną lokalizacją – praca będzie wykonywana tam, gdzie akurat będzie przebywał pracownik. Coraz częściej liczy się bowiem możliwość wykonywania zadań w każdym miejscu i o każdej porze – w równie wydajny – o ile nie wydajniejszy w niektórych przypadkach – sposób, jak w biurze. Technologie z obszaru Unified Communications w erze mobilności wykraczają poza kon-

kretnie funkcje sprzętu i stają się raczej kwestią ścisłej integracji między różnymi urządzeniami i lokalizacjami. Możliwość łatwego i niezawodnego łączenia się za pomocą urządzeń mobilnych, systemów osobistych i systemów grupowych z dostępem do głosu, treści i wideo to sposób na zapewnienie wysokiej produktywności personelu mobilnego. Coraz większa liczba pracowników będzie pracować zdalnie, komunikując się za pomocą swoich urządzeń mobilnych, które będą współpracować z korporacyjnymi rozwiązaniami UC.

## Poprawa komunikacji

Procesy biznesowe coraz częściej wykorzystują narzędzia IT. Narzędzia CRM, marketingowe, czy rozwiąza-

nia do raportowania, mają formę cyfrową, ponieważ pozwala to łatwiej i szybciej analizować i zarządzać informacjami – przekłada się to ostatecznie na wyższy wskaźnik ROI i wzrost wydajności. Decydując się na wdrożenie ich w formie „as a Service”, firma może je udostępnić personelowi w każdym momencie. Znika bariera fizyczna i czasowa – pracownicy mają dostęp do ważnych danych zawsze i wszędzie – np. po ważnym spotkaniu nie muszą wracać do biura, tylko raportują zdalnie, za pośrednictwem swoich urządzeń mobilnych. Poprawia się także komunikacja zewnętrzna – dzięki narzędziom UC udostępnianym w modelu usługi firmy mogą wykroczyć poza schemat komunikacji opierającej się wyłącznie na poczcie

email i rozmowach telefonicznych i wykorzystywać pełen potencjał narzędzi komunikacyjnych – w tym chatów, technologii wideokonferencyjnych i social media. Mogą współdzielić między sobą wybrane treści cyfrowe – np. menedżer przygotowujący się w pokoju hotelowym do spotkania sprzedażowego może na ekranie swojego laptopa prowadzić wideokonferencję ze swoim biurem i jednocześnie oglądać w czasie rzeczywistym, jak kolega z biura nanosi zmiany w ofercie cenowej. Możliwość wykorzystania oprogramowania wideokonferencyjnego są praktycznie nieograniczone, znajdzie ono zastosowanie w różnych branżach i w podmiotach różnej wielkości.

*Autor jest dyrektorem sprzedaży na region Europy Wschodniej w Polycorn*



## Czym musi się wyróżniać system dedykowany branży retail?

**System ERP dla sieci sklepów detalicznych powinien być dostosowany do strategii omnichannel, aby umożliwić zintegrowanie wszystkich kanałów obsługi klienta. Rozwiązanie ODL dedykowane branży retail wspiera sieć w realizacji tej strategii powodując, że doświadczenia konsumenta w interakcji z detalistą stają się spójne i nieskomplikowane.**



Mirosława **Achinger**

Pozyskiwanie klientów i budowanie ich lojalności wymaga dobrych narzędzi do realizacji polityki handlowej. System IT powinien umożliwiać centralne sterowanie cenami sprzedaży oraz wszelkimi promocjami i wyprzedażami, zarządzać

programem lojalnościowym i sprzedażą kart upominkowych. Wszystko to z zapewnieniem wymagań GIDODO dotyczących ochrony danych osobowych.

Z perspektywy kreowania pozytywnych doświadczeń klienta, ważną jest wysoka jakość obsługi, tymczasem stanowisko pracy w punkcie sprzedaży detalicznej to miejsce dużej rotacji pracowników. System dedykowany retail musi więc posiadać interfejs sprzedaży detalicznej spełniający najwyższe standardy prostoty i intuicyjności, aby nowy pracownik szybko osiągnął płynność obsługi klienta.

Internetowy kanał sprzedaży to obecnie konieczność, więc system dla branży retail powinien łatwo integrować się z rozwiązaniami popularnych platform sklepów www, odwzorowując w swoim obiegu dokumentów wszystkie etapy obsługi realizacji zamówień internetowych, aby umożliwić ich znaczną automatyzację.

Unikalność Systemu ERP ODL polega na skutecznym połączeniu klasycznych funkcji systemu ERP i oprogramowania kasowego. Jedną wspólną bazą danych dla centrali i wszystkich salonów pozwala na centralne zarządzanie siecią sklepów

detalicznych, realizując m.in. takie procesy, jak zatowarowanie, sprzedaż i obsługa klienta, raportowanie wyników, czy automatyczne księgowanie transakcji.

Unikatowy, szczelny system logistyki dostaw w sieci punktów sprzedaży zapewnia pełną kontrolę nad stanami magazynowymi. Natomiast Interfejs Okna Sprzedaży Detalicznej pozwala łatwo realizować standardowe czynności kasowe, ale również łatwo bardziej złożone czynności jak przyjęcie zwrotu czy reklamacji.

*Autor jest prezesem ODL Sp. z o.o.*

# Jednolity Plik Kontrolny – co to zmienia?

**Jak dostosować oprogramowanie firmy do konieczności obowiązkowego comiesięcznego raportowania VAT za pomocą JPK. Rozwiązania na polskim rynku dla dużych, średnich i małych firm.**



Arkadiusz Mioduszewski

Wprowadzenie od 1 lipca 2016 r. obowiązku generowania Jednolitego Pliku Kontrolnego nakłada na firmy prowadzące swoje księgi rachunkowe w postaci elektronicznej konieczność dostosowania swoich systemów o możliwość generowania plików JPK w następujących obszarach:

- 0 JPK\_KR Księgi Rachunkowe – obrotówka, dziennik księgowy
- 1 JPK\_WB Wyciągi Bankowe – dane z wyciągów bankowych
- 2 JPK\_FA Faktury – faktury zakupu, faktury sprzedaży, noty, korekty
- 3 JPK\_VAT Rejestr VAT – dane z rejestrów VAT
- 4 JPK\_MAG Magazyn – dane o ruchach magazynowych Pz, Wz, Mm i Rw

Plik JPK\_VAT powinien być raportowany obowiązkowo co miesiąc, co może być dużym zaskoczeniem dla podmiotów składających deklarację VAT kwartalnie. Oznacza to bowiem

w praktyce uzgadnianie zapisów do deklaracji w trybie miesięcznym.

Cały proces związany z obsługą plików JPK można podzielić na 3 etapy:

- 5 wybranie danych za okres sprawozdawczy,
- 6 przetworzenie danych do plików XML JPK,
- 7 skompresowanie, zaszyfrowanie, podpisanie podpisem kwalifikowanym i przesłanie do Ministerstwa Finansów.

Największy problem dla firm może stanowić etap 1. Część polskich producentów programowania zapowiedziała modyfikacje aplikacji, tak aby umożliwić raportowanie JPK. Również niektóre banki oferują już dostarczanie wyciągów bankowych w postaci JPK. Niestety częstą praktyką jest to, że przedsiębiorstwa używają wielu systemów do obsługi swoich procesów biznesowych. Często systemy sprzedażowe są różne od systemów księgowych czy magazynowych. Co więcej, przy dużej różnorodności oferty sprzedażowej, różne rodzaje sprzedaży mogą być obsługiwane w jednym przedsiębiorstwie przez różne systemy, a co za tym idzie również rejestry VAT mogą być tworzone w kilku miejscach i konsolidowane ręcznie na potrzeby deklaracji VAT.

## Zautomatyzować proces

Z uwagi na oczekiwanie ustawodawcy, że dane raportowane w JPK\_VAT będą się uzgadniały do deklaracji VAT, konieczne będzie zautomatyzowanie tego procesu, jak też ujmowanie w systemach wszelkich korekt ręcznych, które były realizowane poza systemami na potrzeby deklaracji VAT. Kolejnym elemen-



tem, który może przysporzyć kłopotów, jest dostosowanie parametryzacji systemów do rozdzielczości (szczegółowości) danych oczekiwanych przez ustawodawcę. W zakresie rejestrów VAT dotyczyć to będzie głównie zdefiniowania odpowiedniej ilości kodów VAT lub kategorii (typów) dokumentów, na podstawie których będzie można zakwalifikować transakcje do odpowiedniej struktury JPK odpowiadającej rejestrowi VAT. Jest to praca do wykonania przez przedsiębiorstwa i wspierających ich w zakresie systemów księgowych partnerów. W celu optymalizacji kosztów wdrożenia oraz utrzymania raportowania JPK najczęściej spotykanym rozwiązaniem jest tworzenie struktur przejściowych w bazach danych używanych przez systemy księgowe odpowiadające swojej strukturze plików JPK. Tablice te mogą jednocześnie pełnić rolę archiwum danych dla JPK,

pozwalającym na wielokrotne generowanie plików za wskazany okres, przy zachowaniu ścieżki rewizyjnej do dokumentów źródłowych.

## Skonsolidować dane

Sposób przetwarzania danych zgromadzonych w strukturach przejściowych na pliki XML JPK może być różny i uzależniony od producenta bazy danych, choć dostawcy rozwiązań JPK będą się starali oferować rozwiązania mocno uniwersalne. Sam interfejs do kompresji, szyfrowania i przesyłania danych jest określony przez Ustawodawcę, choć tutaj też można się spodziewać niespodzianek. Od momentu publikacji pierwszej wersji interfejsu w ciągu miesiąca miały już miejsce jego dwie aktualizacje. Wielkość firmy ma znaczenie dla określenia daty rozpoczęcia obowiązku raportowania JPK\_VAT. Dla potencjalnego rozwiązania informatycznego wspie-

rającego ten proces istotniejszą informacją będzie, czy procesy biznesowe obsługiwane są w ramach jednego, czy wielu systemów. Na tej podstawie będzie można podjąć decyzje o przyjęciu rozwiązania proponowanego przez producenta oprogramowania lub też poszukania na rynku rozwiązań uniwersalnych, dostarczanych przez Integratorów rozwiązań informatycznych, które pozwolą skonsolidować dane z różnych systemów. Warto rozważyć wdrożenie wspólnego rozwiązania dla wszystkich wymaganych plików JPK, co powinno obniżyć koszty wdrożenia i eksploatacji. Na koniec warto zauważyć, że takie rozwiązanie powinno być skalowalne w zakresie dodania obsługi kolejnych plików, czy też modyfikacji zakresu już zdefiniowanych, co wprost jest sygnalizowane przez ustawodawcę.

*Autor jest dyrektorem działu wdrożeń ERP w Exorigo-Upos*

## Jak dzięki technologii sprostać wymaganiom prawnym?

**Od kiedy zaczęto stosować technologie informatyczne, zmieniło się oblicze biznesu, rynku pracy; wzrosła produktywność. Korzystanie z nowoczesnych technologii jest coraz częściej wymuszane koniecznością dostosowania procesów firmowych do wymogów prawnych. Koronnym przykładem jest implementacja do polskiego prawa Jednolitego Pliku Kontrolnego, co wymaga od firm dostosowania, aktualizacji bądź wymiany posiadanych systemów informatycznych służących do zarządzania przedsiębiorstwem.**

Wyniki raportu „Pokolenie informacji: cyfrowa transformacja biznesu” wskazują, że większość przedsiębiorców potwierdza, iż nowoczesne technologie wpłynęły nieodwracalnie na sposób prowadzenia biznesu. Aż 95 proc. szefów polskich firm uważa, że technologiczne innowacje (jak chmura, urządzenia mobilne, analityka biznesowa, sieci społecznościowe) nie tylko zmieniły reguły prowadzenia firmy, ale także przyniosły nowe oczekiwania ze strony klientów.

## Wszystkie firmy podlegają elektronicznym kontrolom podatkowym

Najnowsze nowelizacje Ordynacji podatkowej wprowadzające konieczność generowania przez firmy Jednolitych Plików Kontrolnych są tego przykładem. Obowiązujące od 1 lipca przepisy umożliwiają urzędowi skarbowemu precyzyjną analizę wszystkich kosztów i dowodów wezwanego do kontroli przedsiębiorstwa. Ustawodawca odszedł od pierwotnie wprowadzonej zasady raporto-

wania danych z JPK tylko na żądanie organu skarbowego. Dodając do ustawy art. 82b wprowadzono obowiązkowe, co miesięczne raportowanie jednej ze struktur kontrolnych (JPK\_VAT). Obowiązek ten ma dotyczyć tzw. dużych firm już od 1 lipca 2016 r. Raport JPK\_VAT ma być dostarczany wraz z deklaracją vatowską, czyli do 25 dnia każdego miesiąca. Co istotne – nie ma znaczenia, czy podatnik składa deklaracje miesięczne czy kwartalnie.

Przepisy wprowadzające JPK do Ordynacji podatkowej zakładały, że przedsiębiorstwa wypełniające definicję małego i średniego przedsiębiorcy będą mogły skorzystać z okresu przejściowego (od 1 lipca 2016 do 1 lipca 2018 r.). W tym okresie organ kontrolny będzie mógł zażądać od podatnika raportu w formie JPK, jednakże przedsiębiorca miał prawo odmówić składania raportu w takiej formie. Po ostatnich zmianach w Ordynacji podatkowej obowiązek ten ma objąć

przedstawicieli sektora MSP już od 1 stycznia 2017 r.

## Do e-kontroli wysyłaj tylko sprawdzone pliki

Trzeba pamiętać, że JPK nie da się odczytać bez odpowiedniego programu. Istnieje więc ryzyko, że wygenerowany plik będzie zawierał błędy, a podatnik nie będzie nawet o nich wiedział. Wysłanie wadliwego raportu może narażać przedsiębiorcę na sankcje karno-skarbowe. Warto zabezpieczyć swoją firmę przed takim ryzykiem stosując skuteczne narzędzia. Przełomowym rozwiązaniem jest Sage e-Audytor, czyli internetowa platforma do sprawdzania poprawności plików kontrolnych. Platforma sprawdzi każdy plik, niezależnie od rodzaju programu w jakim został wygenerowany. Co niezwykle ważne, Sage e-Audytor potrafi nie tylko wykryć błędy samego JPK, ale także sprawdzić, czy żądane przez urząd skarbowy za-

pisany w księgach podatkowych są prawidłowe. Platforma dokładnie wskazuje również miejsca pomyłek w prowadzonej księgowości.

O tym, jak przygotować się do zmian związanych z JPK opowiadali eksperci podczas konferencji „Perspektywa rozwoju systemu podatkowego i jego wpływ na przedsiębiorstwa w Polsce”, poświęconej Jednolitemu Plikowi Kontrolnemu (JPK), która odbyła się 30 czerwca w siedzibie Ambasady Wielkiej Brytanii w Warszawie. W dyskusji na temat szans i wyzwań związanych z rewolucją podatkowo-technologiczną dyskutowali: Ana Mascarenhas, Szefowa Zespołu Kontroli Podatkowej, ekspert ds. JPK w Portugalii, Min. Wiesław Jasiński, Podsekretarz Stanu, Generalny Inspektor Kontroli Skarbowej, Piotr Ciski, Dyrektor Zarządzający polskim oddziałem Sage, oraz Marcin Sidelnik, dyrektor w Dziale Prawno-Podatkowym PwC.