

RYNEK OPROGRAMOWANIA W POLSCE



WZROST POPULARNOŚCI I WYKORZYSTANIA USŁUG W CHMURZE

W ostatnich latach prawdziwą celebrytką na technologicznych salonach bez wątpienia stała się chmura obliczeniowa. Piszą i mówią o niej wszyscy niezależnie od branży, a swoimi możliwościami oczarowała już niejedną firmę. Trudno się dziwić, bo jej zalety można by długo wymieniać i wszystko wskazuje na to, że swojego panowania szybko nie odda.



Paweł Pięściński
chief technical officer, Cludo

O popularności rozwiązań chmurowych może świadczyć chociażby fakt, że rozglądając się obecnie na rynku, próżno szukać dostawcy oprogramowania biznesowego, który nie oferowałby rozwiązań w modelu chmurowym.

Kluczowy wybór

O ile jeszcze do niedawna chmura przez wielu klientów traktowana była z pewną dozą nieufności, o tyle

dzisiaj staje się jednym z kluczowych wyborów, jeżeli chodzi o podejmowane przez przedsiębiorstwa inicjatywy technologiczne. Jak szacuje IDC, do 2020 r. co najmniej 45 proc. oprogramowania oraz infrastruktury informatycznej w europejskich przedsiębiorstwach ma być dostarczane właśnie w modelu chmurowym. W praktyce oznacza to, że w 2020 r. inwestycje w rozwiązania chmurowe będą stanowiły 20 proc. wydatków na infrastrukturę IT oraz 25 proc. wydatków przeznaczanych na zakup oprogramowania, usług i sprzętu.

W odpowiedzi na potrzeby

Przedsiębiorcy zachwycili się chmurą, bo jest w stanie odpowiedzieć na ich biznesowe potrzeby i oferuje „szyte na miarę” rozwiązania niezależnie

od branży. Paleta dostępnych możliwości jest coraz bogatsza a proponowane przez dostawców usługi typu „as a Service” elastycznie dopasowują się do wymagań. Według raportu firmy analitycznej Technavio globalny rynek usług XaaS, czyli tzw. Anything as a Service do 2020 roku wzrośnie o 38 proc. Sama koncepcja XaaS, zgodnie z którą wszystkie komponenty oprogramowania, są dostępne poprzez sieć, jeszcze do niedawna utożsamiana była z podstawowymi platformami chmurowymi typu SaaS, PaaS i IaaS. Obecnie funkcjonują już STaaS, CCaaS, DaaS czy UCaaS, a podobnych akronimów znajdziemy właściwie tyle, ile jest usług dla biznesu.

W poszukiwaniu kompleksowych rozwiązań

W branży telekomunikacyjnej, w której działamy, również obserwujemy zdecydowany zwrot w kierunku chmury, który dodatkowo charakteryzuje się poszukiwaniem rozwiązań kompleksowych obejmujących szeroki zakres funkcjonalności zintegrowanych w ramach jednej

platformy. Klienci oczekują, że w ramach jednej usługi otrzymają narzędzie integrujące wszystkie kanały komunikacji, stąd spore zainteresowanie rozwiązaniami CCaaS (Contact Center as a Service) oraz UCaaS (Unified Communication as a Service). To również obraz globalnego trendu, zgodnie z którym eksperci z firmy analitycznej Markets&Markets przewidują, że w rozwiązaniu UCaaS na przestrzeni najbliższych 5 lat firmy zainwestują aż 12 mld dolarów, a ogólna wartość rynku do 2020 roku wyniesie niemal 30 mld. Nie da się ukryć, że w całym zachwycie nad usługami chmurowymi w dużym stopniu chodzi o koszty zarówno samej implementacji oprogramowania, jak i dalszego użytkowania. Model ten przede wszystkim już na wstępie pozwala pozbyć się kosztów sprzętu, zakupu serwerów i czasochłonnego wdrożenia. Dodatkowo samo użytkowanie oprogramowania jest o wiele tańsze, tym bardziej, że obecnie większość dostawców chmury rozlicza swoje usługi na zasadzie abonamentowej. To również jedna z przyczyn

wzrostu popularności chmury, która stosunkowo niskimi kosztami otworzyła technologiczne drzwi również mniejszym firmom, do niedawna niemogącym sobie pozwolić na inwestowanie w rozwój swojej infrastruktury informatycznej.

Rozważając te korzyści nie powinniśmy być zdziwieni faktem, że w ubiegłym roku – według danych Call CenterIQ – już 52 proc. respondentów branży telekomunikacyjnej zdecydowało się przesunąć całą swoją infrastrukturę do chmur.



Nie da się ukryć, że w całym zachwycie nad usługami chmurowymi w dużym stopniu chodzi o koszty zarówno samej implementacji oprogramowania, jak i dalszego użytkowania.

Szanowni Państwo

Przed Państwem zestawienie firm dostarczających oprogramowanie dla szeroko pojętego biznesu. Wybraliśmy je spośród instytucji, które nadesłały do redakcji ankiety, w ramach których

zaprezentowały nam swoją działalność. Zdecydowaliśmy o wyborze 10 firm, które naszym zdaniem mają w swojej ofercie najbardziej interesujące rozwiązania spełniające oczekiwania coraz bardziej wymagających klientów. Zapraszamy do lektury raportu i analizy naszego wyboru.

Liderzy oprogramowania

Spółka	Opis firmy	Produkty/ rodzaje dostępnych programów	do kogo (jakiej branży), skierowane są produkty/usługi
Asseco Poland	Największa polska firma informatyczna notowana na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Od ponad 25 lat tworzy zaawansowane technologicznie oprogramowanie, dla firm z kluczowych dla gospodarki sektorów. Asseco Poland stoi na czele międzynarodowej grupy kapitałowej Asseco. Jest największym dostawcą nowoczesnych rozwiązań informatycznych w Europie Środkowo-Wschodniej. Ponadto w rankingu Truffle 100 zajęło szóste miejsce wśród największych producentów oprogramowania w Europie. Jest obecne w ponad 54 krajach na całym świecie i zatrudnia przeszło 22 tys. osób.	Asseco Customer Banking Platform (Asseco CBP), PROMAK, Asseco GCS (Naziemna Stacja Kontroli) 2. Asseco Advisory Banking Platform (Asseco ABP), Asseco Medical Management Solutions (AMMS), Asseco Utility Management Solutions (AUMS)	wszystkie branże
HEUTHES	Firma HEUTHES jest od 28 lat pewnym, wiarygodnym i sprawdzonym dostawcą oprogramowania dla przedsiębiorstw, bankowości i instytucji finansowych, posiadającym bogate doświadczenie na rynku producentów IT od 1989 roku. Systemy HEUTHES pracują w banku PEKAO SA (od 1989 r.), a także w obydwu zrzeszeniach banków spółdzielczych obejmujących 559 banków spółdzielczych z siecią 4444 placówek. Dwa zrzeszenia tworzą w Polsce bank BPS SA i Grupa BPS (ponad 350 banków spółdzielczych) oraz bank SGB-BANK SA i Spółdzielcza Grupa Bankowa (ponad 200 Banków Spółdzielczych). Potwierdzeniem wysokiej stabilności finansowej HEUTHES jest zlecany corocznie audyt (od 20 lat), wykonywany przez niezależnych audytorów, i publikacja wyników w KRS. Rozwiązania HEUTHES od wielu lat pracują także w DnB Bank Polska oraz w wielu firmach z sektora MSP.	ISOF-ERP, ISOF-START, ISOF-WORKFLOW, ISOF-BIURA RACHUNKOWE, ISOF-PROFAP, GRYFBANK	wszystkie branże
InsERT	Największy w kraju – pod względem liczby sprzedanych licencji – producent oprogramowania dla firm. Strategia firmy polega na tworzeniu programów wysokiej jakości, które jednocześnie są przyjazne w użytkowaniu i na tyle uniwersalne, by mogły spełniać wymagania bardzo różnych odbiorców. Dotychczas InsERT sprzedał około 650 tys. licencji, a rozwiązania oferowane przez spółkę wielokrotnie zdobywały najważniejsze tytuły i wyróżnienia. Oferta firmy obejmuje kompleksowe rozwiązania wspomagające zarządzanie małymi i średnimi firmami, począwszy od obsługi działu handlowego i gospodarki magazynowej, po programy z zakresu księgowości i finansów, rozwiązania przeznaczone dla działów kadr i płac oraz programy dla użytkowników indywidualnych.	Subiekt nexo, Rachmistrz nexo, Rewizor nexo, Gratyfikant nexo, Gestor nexo, systemy linii InsERT GT, vendero, Subiekt Sprint 2, Subiekt123 oraz Navireo ERP.	wszystkie branże
Macrologic	Macrologic to polski dostawca systemów klasy ERP. Jako doradca firma IT od ponad 30 lat wspiera rozwój średnich i dużych przedsiębiorstw, dostarczając im systemy ERP, dostosowane do potrzeb polskiego rynku, oraz zapewniając stałą opiekę konsultantów, posiadających wysokie kompetencje w obszarze zarządzania w biznesie. Jej kluczowym produktem jest pierwszy polski system klasy ERP oparty na procesowości — Macrologic Merit, a w swojej ofercie spółka ma także klasyczny, zintegrowany, oparty na modułach system ERP — Macrologic ERP. Klientami Macrologic są największe polskie przedsiębiorstwa i instytucje. Systemy Macrologic oparte są na autorskiej bazie danych MacroBASE. Prezesem spółki jest Barbara Skrzecz-Mozdyniewicz.	Macrologic Merit to pierwszy polski procesowy system klasy ERP, dzięki któremu możliwe jest zaimplementowanie procesów zachodzących w przedsiębiorstwie bezpośrednio do rozwiązania informatycznego. Macrologic ERP to zintegrowany, modułowy system ERP, wspomagający następujące dziedziny prowadzenia biznesu: ewidencję i planowanie zasobów (ERP), zarządzanie informacją i wiedzą (KM, CRM) oraz analizy zarządcze (BI).	wszystkie branże
Microsoft	Lider branży nowych technologii – dostawca usług i urządzeń dla konsumentów oraz klientów instytucjonalnych i komercyjnych w tym czołowych firm w Polsce i na świecie. Jako jedyny dostawca na rynku ma w pełni kompleksową ofertę zarówno zestawu aplikacji biznesowych, systemu operacyjnego, infrastruktury, platformy programistycznej, jak i urządzeń przeznaczonych do pracy w modelu „on – premise” oraz w chmurze.	aplikacje biznesowe Microsoft Dynamics 365 łączące możliwości rozwiązania CRM i systemu ERP	wszystkie branże
ODL	Spółka istnieje na rynku od 1997 roku. Firma jest twórcą oprogramowania System ERP ODL dla firm handlowych. Produkt wspiera przedsiębiorstwa we wszystkich kluczowych obszarach ich funkcjonowania: zakupy, sprzedaż detaliczna, sprzedaż B2 B, finanse i księgowość, e-commerce itd. Oprogramowanie rozwijane jest w oparciu o potrzeby firm z sektora retail, czerpiąc inspiracje z doświadczeń i potrzeb klientów oraz trendów rynkowych.	System ERP ODL	firmy handlowe, sektor retail
RESET2	Producent systemów informatycznych wspierających zarządzanie firmą. Spółka funkcjonuje od 25 lat na rynku IT zapewniając klientom kompleksowe rozwiązania z zakresu kadr i płac, księgowości, sprzedaży oraz obsługi magazynu. Rozwijane systemy oferowane są w trzech seriach produktowych: seria STANDARD - dla małych i średnich firm, seria PRO - dla średnich i dużych przedsiębiorstw, seria SBO - dla użytkowników SAP Business One. Oprogramowanie cechuje się dużą elastycznością. Oznacza to, że funkcjonalność naszych rozwiązań dopasowuje się do potrzeb firmy klienta. Dlatego do klientów firmy należą zarówno duże przedsiębiorstwa z sektora prywatnego, liczne biura rachunkowe, jednostki publiczne, spółdzielnie, jak i rozwijające się jednoosobowe działalności gospodarcze. RESET2 jest partnerem SAP w zakresie rozwiązań komplementarnych (SAP Software Partner) oferującym specjalne wersje programów dedykowanych dla systemu SAP Business One. Zaufało nam już ponad 15 000 klientów.	R2fk, R2fkPRO – system finansowo-księgowy, R2księga – system do rozliczania podatku w formie PKPiR, ryczaftu, najmu, R2faktury, R2fakturyPRO – system obsługi sprzedaży i magazynu, R2środki, R2środkiPRO, R2środkiSBO – ewidencja środków trwałych i wyposażenia, R2przelew – program do ewidencji, druku i eksportu przelewów bankowych	wszystkie branże
Sage	Czołowy dostawca oprogramowania do zarządzania przedsiębiorstwem na rynku dostawców rozwiązań dla małych i średnich firm. Od kilku lat znajduje się w czołówce rankingu Truffle 100, klasyfikującym największych europejskich producentów oprogramowania, zaś firma badawcza Gartner plasuje ją jako jednego z trzech największych na świecie dostawców rozwiązań ERP. Od ponad 20 lat firma dostarcza polskim przedsiębiorstwom i menedżerom rozwiązania ułatwiające prowadzenie biznesu. Rozwiązania, które można łatwo dopasować do indywidualnych wymagań firmy. Produkty Sage są cenione przez użytkowników oraz ośrodki edukacyjne. Eksperci Sage oferują wsparcie i pomoc na każdym etapie rozwoju firmy klienta, aby ułatwić im skuteczne prowadzenie biznesu i zapewnić przestrzeń do osiągnięcia sukcesów. Lata doświadczeń, sprawdzone produkty i przynależność do wiarygodnej międzynarodowej organizacji, jaką jest Grupa Sage, dają operującym na polskim rynku przedsiębiorcom gwarancję współpracy ze stabilnym partnerem o silnej pozycji rynkowej.	Sage Symfonia Start 2.0; Sage Symfonia 2.0; Sage Symfonia ERP; Sage X3; Sage 50C; Sage e-Audyt; www.miedzyfirmami.pl;	wszystkie branże
Sente	Sente S4 to kompleksowa platforma informatyczna do wspierania firm w ich codziennym funkcjonowaniu. System już od 2000 r. usprawnia zarządzanie w średnich i dużych przedsiębiorstwach. Firma stale rozwija swoje oprogramowanie, aby szło w parze ze zmianami na rynku i potrzebami naszych klientów. Sente S4 to nie zwykły system ERP, bo oprócz rozwiązań klasy ERP swoją funkcjonalnością obejmuje CRM, DMS, WMS, MES, WORKFLOW, umożliwiając firmie obsługę wszystkich wewnętrznych procesów operacyjnych w jednym, zintegrowanym środowisku. Główny cel, który Sente S4 pomaga osiągnąć przedsiębiorcom, to rozwój firmy dzięki zwiększeniu efektywności jej codziennej pracy. Przed biznesem stoi coraz więcej wyzwań, a Sente S4 ma pomóc im sprostać i pozwolić zdobyć przewagę konkurencyjną. Aplikacja Sente pozwala zarządzać zasobami firmy, ale inaczej niż zwykle systemy ERP, koncentrując się na przebiegu procesów i efektywnym realizowaniu zadań w organizacji.	Sente S4	produkcyjna, handlowa oraz dystrybucyjna
Unit4 Polska	Unit4 Polska, właściciel marki Teta, jest jednym z największych i najbardziej doświadczonych w Polsce producentów oprogramowania HR, ERP, Business Intelligence. Specjalizuje się w tworzeniu innowacyjnych systemów informatycznych wspierających kluczowe obszary działalności firmy (kadry i płace, finanse, logistyka, majątek trwały, budżetowanie i analizy wielowymiarowe i in.) w obliczu zmian zachodzących zarówno wewnątrz firmy, jak i w jej otoczeniu biznesowym. Oferuje system Teta HR, dostępny w czterech modelach użytkownika: licencja, SaaS, outsourcing kadr i płac oraz hosting i administrowanie, a także system Teta ERP z rozbudowanymi modułami logistycznymi i finansowo-księgowymi. W ciągu blisko 30 lat istnienia spółki Unit4 Polska wdrożyło swoje rozwiązania w ponad 2 tysiącach firm i instytucji dużej i średniej wielkości, będących liderami w swoich branżach.	Teta HR, Teta ERP, Teta BI, Teta ME (Mobile Edition), Teta EDU	bankowość, logistyka i transport, produkcja i przemysł, branża retail i FMCG, uczelnia, HR i księgowość

Rosnąca świadomość klientów zmienia rynek

Oprogramowanie dla produkcji to jeden z najstarszych rodzajów wykorzystywanych przez przedsiębiorstwa technologii. Systemy ERP, które od wielu lat wspierały zarządzanie produkcją co prawda ewoluowały na przestrzeni tego czasu, ale ich podstawowe założenia i funkcje nie uległy znaczącym zmianom. Zmieniły się jednak możliwości jakie niesie za sobą technologia oraz świadomość klientów, którzy we wdrażaniu oprogramowania wspierającego zarządzanie przedsiębiorstwem nabrali już doświadczenia.



Sławomir Kuźniak

dyrektor ds. zarządzania produktem BPSC

Z danych najnowszego raportu firmy analitycznej Panorama Consulting wynika, że w ubiegłym roku w nowe oprogramowanie klasy ERP zainwestowało 29 proc. badanych firm. Jednak ubiegły rok był zupełnie inny niż pozostałe bo zmieniły się zarówno wartości wdrożeń, jak i czas, który przedsiębiorstwa na nie przeznaczają. Dane firmy konsultingowej wskazują, że jeszcze w poprzednich latach przeciętna wartość wdrożeń np.

w 2014 i 2015 roku wynosiła kolejno 4,5 oraz 3,8 mln dolarów. Tymczasem w ubiegłym roku wartości te spadły do 1,3 mln a czas trwania projektu skrócił się z 21 do niespełna 17 miesięcy. W praktyce oznacza to zmianę w podejściu klientów i zwrot w stronę rozwiązań „na miarę potrzeb” a nie wielkich projektów informatycznych, które w gruncie rzeczy często okazywały się w połowie niepotrzebnymi wydatkami.

Uniknąć problemów

Rosnąca świadomość klientów bez wątplenia można przypisać praktyce, jaką przedsiębiorstwa pozyskały podejmując pierwszą fazę informatyzacji. Firmy te wiedzą, jak wygląda podobny proces, już go kiedyś przechodziły, więc decydują się na zwinne metodyki wdrożeń (Agile), które pozwalają uniknąć wielu problemów

i błędów popełnionych np. przy poprzednim projekcie.

Wraz z implementacją ewoluowały także same systemy – już dziś mówimy o systemach ERP zgodnych z filozofią Produkcji 4.0. Automatyzacja zbierania danych a zarazem automatyzacja procesów produkcyjnych, logistycznych, a nawet księgowych to kierunki w jakich podążają, a przynajmniej powinny podążać dobre systemy ERP. Nikt w większych, a coraz częściej również stosunkowo małych, ale rozwijających się firmach produkcyjnych nie wyobraża sobie wdrożenia systemu, który nie zawiera funkcji zarządzających magazynem (WMS), zintegrowanego planowania (MPS, MRP I, CRP), czy też możliwości zbudowania scenariuszy rozliczenia kosztów za pomocą definiowalnych modeli kosztowych. Z drugiej strony systemy otwierają się na zewnątrz i w większości posiadają wbudowane funkcje umożliwiające współpracę z klientami choćby za pomocą systemów B2B, procesów EDI, czy też Portali zakupowych i Aukcyjnych. Otwartość systemów, a poprzez to możliwość automatyzacji procesów wewnętrznych i zewnętrznych jest w ostatnich czasach głównym wymaganiem klientów.

Szybko otrzymać działający produkt

Fakt, że świadomość klientów co do potrzeb informatycznych w ostatnich latach znacznie wzrosła pokazuje nam również trwająca na rynku wymiana starego oprogramowania. Firmy będące pionierami informatyzacji we wczesnych latach 90-tych zaczynają zauważać, że oprogramowanie wdrożone kilkanaście lat temu, nawet po wprowadzonych modyfikacjach przestaje być wydolne, bo np. nie komunikuje się z innymi systemami wykorzystywanymi w przedsiębiorstwie albo nie radzi sobie z ogromem danych pozyskiwanych z różnych źródeł z maszyn, z linii produkcyjnych, magazynu czy innych zewnętrznych aplikacji. To z kolei powoduje, że zdecydowana większość menedżerów oczekuje od oprogramowania przede wszystkim szybkiego rozwiązania biznesowych problemów, które nie pozwalają zwiększać mocy produkcyjnych i powodują duże przestoje. Z tej perspektywy nie powinien więc dziwić fakt, że zwinne metodyki wdrożeń coraz bardziej zyskują na popularności, skoro mają jeden główny cel, klient ma szybko

otrzymać działający produkt. To założenie idealnie współgra z realiami współczesnego biznesu, gdzie przecież najbardziej liczy się szybkość i rozwiązania realizujące potrzeby „tu i teraz”.

Istotny koszt

Dodatkowym aspektem wpływającym na zmianę podejścia do implementacji oprogramowania są oczywiście koszty. O ile w przypadku metodyki tradycyjnej liczne modyfikacje wpływają na czas realizacji i koszty projektu, to w metodyce zwinnej wprowadzenie ewentualnych zmian nie stworzy już tak poważnego ryzyka i nie spowoduje utraty poniesionych nakładów finansowych. Można zaryzykować stwierdzenie, że elastyczność systemów, na którą stawiają w ostatnich latach zarówno klienci, jak i dostawcy oprogramowania jest głównym powodem, dla którego 70 proc. implementacji systemów ERP okrzyknięto sukcesem. Wzrosła również liczba respondentów usatysfakcjonowanych wdrożonym oprogramowaniem, którzy stając jeszcze raz przed decyzją, wybraliby je ponownie. Na taki ruch zdecydowało się aż 89 proc. z nich.

REKLAMA

Pierwszy polski

procesowy system ERP



macrologic.pl

macrologic
merit

Usprawnienie procesów w organizacji

- Wbudowane procesy
- Pomiary efektywności procesów
- Jednoczesne wprowadzanie zmian w systemie i w całej organizacji

Efektywniejsza praca ludzi

- Logiczny i intuicyjny interface
- Szybka adaptacja pracowników
- Lista zadań

doradca@macrologic.pl

+48 222 566 444

Dostawcy oprogramowania wspomagającego procesy biznesowe – kierunki rozwoju

Rosnące potrzeby rynku w zakresie wsparcia zarządzania procesami biznesowymi wymuszają na dostawcach oprogramowania stałe podążanie za najnowszymi trendami. Jak wynika z prognoz Forrester Research, jednym z głównych kierunków rozwoju branży oprogramowania wspierającego procesy biznesowe będzie chmura obliczeniowa.



Bartosz Wiczorek

head of strategy & business development w TogetherData

Głównie za sprawą startupów dostarczających, właśnie za pośrednictwem chmury, wyspecjalizowane rozwiązania wspierające zarządzanie w wielu branżach. Taki model oferowania usług bardzo szybko przyjął się na rynku, również wśród największych dostawców oprogramowania klasy ERP.

Szereg korzyści dla odbiorców

Większość z nich już dziś posiada własne platformy chmurowe lub korzysta z usług gigantów jak Amazon, Microsoft czy Google. Migracja systemów ERP w kierunku Cloud Computing przyniesie szereg korzyści dla odbiorców. Zwiększy się dostępność oprogramowania i jego funkcjonalności. Nastąpi dywersyfikacja kosztów związanych z utrzymaniem systemów ERP, gdyż część z nich będzie przeniesiona na operatorów chmurowych.

Jednym z kluczowych trendów jest wykorzystanie Data Science w celu usprawnienia i przyspieszenia procesów biznesowych. Według IDC w ciągu ostatnich dwóch lat aż 7 na 10 przedsiębiorstw zwiększyło wydatki na analizę danych. Stanowi ona podstawę nowoczesnych systemów wspierających zarządzanie, przyspieszając analizę danych zgromadzonych w systemach ERP, BI czy CEM/CRM. Dzięki wykorzystaniu danych zakupowych, finansowych, magazynowych, produkcyjnych czy marketingowych i sprzedażowych, firmy mogą przetwarzać informacje

w czasie rzeczywistym. Pozwala to na sprawne wyciąganie wniosków z tzw. Big Data i podejmowanie trafnych decyzji biznesowych (data driven business) – czyli monetyzację danych gromadzonych przez firmy.

W oparciu o sztuczną inteligencję

Producenci oprogramowania coraz chętniej sięgają też po rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji. Wykorzystując uczenie maszynowe, tworzą nowe funkcjonalności, które zauważalnie usprawniają procesy biznesowe. Głównie w obszarach, które cechuje powtarzalność i które obciążone są wysokim ryzykiem błędów ludzkich. Obecnie w swoich procesach biznesowych Machine Learning wykorzystują na przykład banki w procesie scoringu, czyli oceny ryzyka kredytowego. Na popularności zyskują inteligentne systemy

OCR, przyspieszające analizę informacji zawartych w papierowych dokumentach. Oprogramowanie wykorzystujące sztuczną inteligencję będzie zyskiwało na popularności.

Maksymalizacja pozytywnych doświadczeń

W obszarze sprzedaży i marketingu obserwujemy silny trend związany z ukierunkowaniem na maksymalizację pozytywnych doświadczeń klienta. Twórcy współczesnych systemów CEM/CRM powinni zatem zaopatrzyć je w funkcje, które będą dostarczały jak najbardziej precyzyjnych informacji o preferencjach klientów, z uwzględnieniem ich aktywności w sieci i na portalach społecznościowych. Znaczenia nabierają profile klienta 360 stopni, które dostarczają informacji niezbędnych w procesach sprzedażowych, łącząc dane o klien-

tach z wielu źródeł – wewnętrznych, zgromadzonych przez firmy oraz źródeł zewnętrznych. Istotnym trendem jest również omnichannel, czyli docieranie do klienta i sprzedaż w wielu kanałach komunikacji. Podobnie jak coraz powszechniej wykorzystywane mechanizmy komunikacji ze środowiskiem IoT (internet rzeczy).

Rynek usług IT stale ewoluuje

Obserwujemy duże zainteresowanie przedsiębiorstw nowymi technologiami. To wymusza na dostawcach oprogramowania tworzenie bardziej przejrzystych i przyjaznych w obsłudze interfejsów, aby mogły być wykorzystywane nie tylko przez wyspecjalizowane zespoły, ale również przez inne grupy użytkowników. Coraz częściej z systemów wspierających działania biznesowe korzystają zwykli pracownicy. Platformy komunikacyjne, np. komunikatory internetowe stały się jednym z elementów budowania baz wiedzy o procesach zachodzących wewnątrz przedsiębiorstw. Ich obsługa nie może wymagać specjalistycznej wiedzy. Istotna jest też dostępność tych systemów, szczególnie na urządzeniach mobilnych czy klasycznych przeglądarkach internetowych.

Wykorzystanie systemów ERP, BI czy CEM/CRM na tak szeroką skalę wpływa również na zmiany w zakresie ich bezpieczeństwa. Konieczne będzie uwzględnienie określonych rozwiązań już na etapie projektowania np. na poziomie szyfrowania plików, tak aby odpowiednio zabezpieczyć dane firmowe.



Polskie firmy przechodzą na horyzontalny model zarządzania

Większa efektywność i kontrola nad procesami biznesowymi – nawet wówczas, gdy firma posiada liczne oddziały lub prowadzi działania bezpośrednio u klientów – to główne powody, dla których polskie firmy z różnych branż decydują się na zmianę sposobu zarządzania i wdrożenie procesowego systemu ERP. Widać to wyraźnie na przykładzie firm: Banach Outsourcing – doradcy w zakresie usług finansowo-księgowych, PZN – firmy zarządzającej nieruchomościami oraz Slican – producenta, operatora i usługodawcy w branży telekomunikacyjnej.



Barbara

Skrzecz-Mozdyniewicz

prezes spółki Macrologic

Przejęcie na horyzontalny model zarządzania i wspierający

go system ERP wymusza na firmach rewizję ich sposobu działania. Mimo to coraz więcej przedsiębiorstw przekonuje się, że warto to zrobić. Zdefiniowanie, opisanie i zamodelowanie procesów zachodzących w firmie porządkuje bowiem działania oraz umożliwia reakcję i modyfikację procesu, gdy zaistnieje taka potrzeba biznesowa. To z kolei sprzyja zwiększaniu konkurencyjności.

Z korzyścią dla firmy

A zatem procesowość przynosi firmie korzyści związane zarówno z czynnikami wewnętrznymi jej funkcjonowania – usprawnienie pracy organizacji i wzrost efektywności działania – jak również przyczynia się do wzmocnienia pozycji rynkowej firmy wobec działań konkurencji. Co więcej, dotyczy to firm działających w różnych segmentach rynku, co potwierdzają poniższe przykłady. Firma Banach Outsourcing zdecydowała się na procesowy model zarządzania w celu uproszczenia skomplikowanych procesów biznesowych w firmach swoich klientów i poprawy przepływu informacji między departamentami w tych firmach. Spółce zależało na tym, aby realizowane procesy biznesowe były dla jej klientów zrozumiałe, ich obsługa – intuicyjna,

a opisy sposobu realizacji tych procesów odzwierciedlały zachodzące w organizacjach zależności.

Wejść na wyższy poziom zarządzania

Firma Slican z kolei podjęła decyzję o wdrożeniu procesowego systemu ERP ze względu na możliwość zyskania dostępu do analiz i wykresów, umożliwiających bieżącą ocenę zjawisk gospodarczych i finansowych w firmie. Nie bez znaczenia były tu także dostępne dla firmy koszty wdrożenia i utrzymania systemu. Przedsiębiorstwo Zarządzania Nieruchomościami (PZN) natomiast wybrało podejście procesowe, ponieważ taki model zarządzania pozwala spojrzeć na organizację „z lotu ptaka”, dokonywać analizy jego działania w różnych aspektach, a następnie

— w razie potrzeby — w łatwiejszy sposób wdrażać zmiany. Co ważne, w przypadku każdej z tych firm zarządzanie horyzontalne pozwala wejść na wyższy poziom zarządzania, a tym samym zwiększyć efektywność biznesową.

Procesy wsparte IT

Jeszcze do ubiegłego roku niewiele polskich firm średniej wielkości mogło sobie pozwolić na oprogramowanie ERP wspomagające procesowy model zarządzania. Rewolucją w tym zakresie było pojawienie się we wrześniu 2016 roku pierwszego polskiego systemu klasy ERP opartego na procesowości – Macrologic Merit. To za sprawą tego systemu coraz więcej firm – i to z różnych branż, co potwierdza Banach Outsourcing, Slican czy PZN – decyduje się na zmianę sposobu zarządzania.