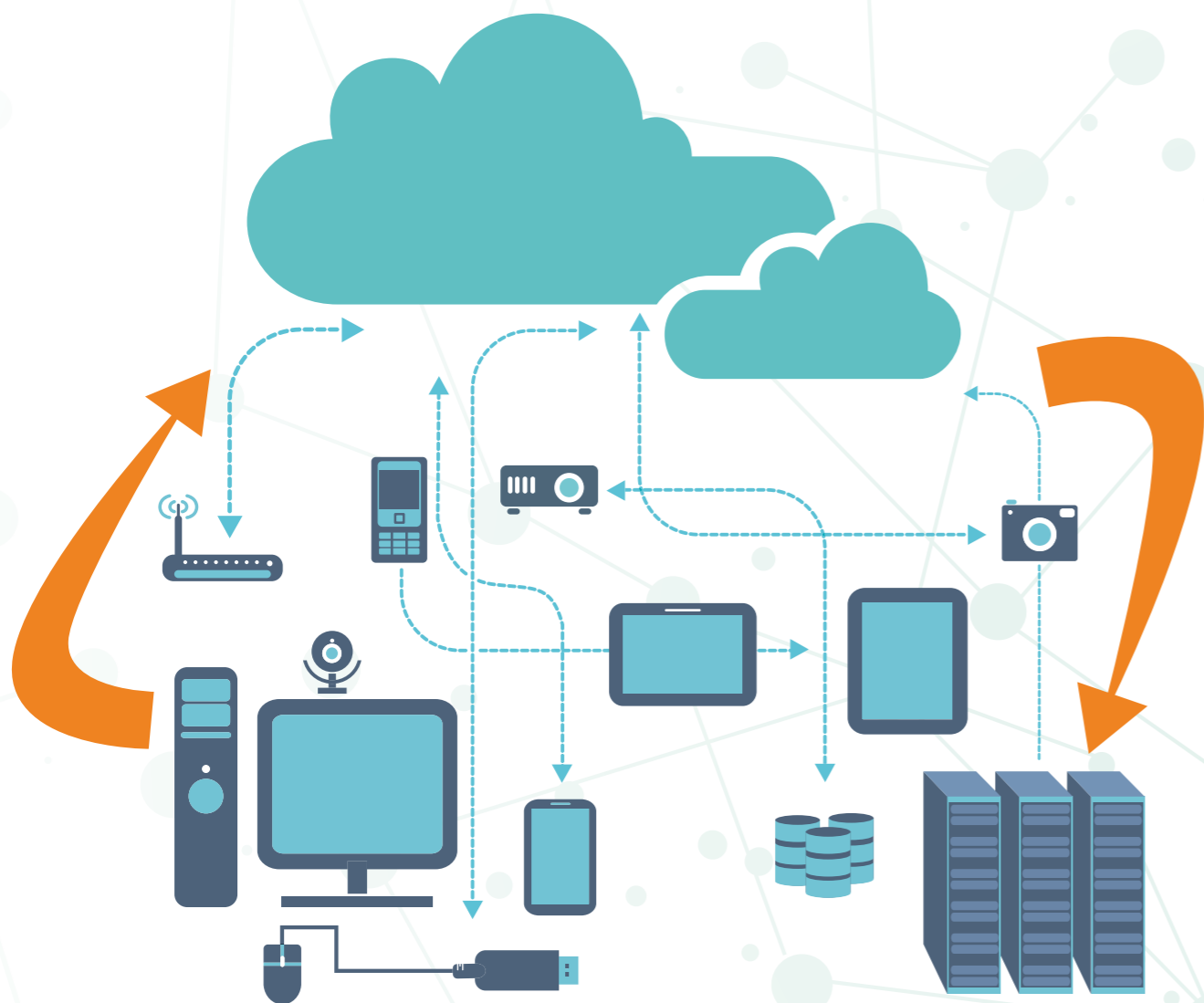


System ERP to nie wszystko

ULA ŚWIATŁOWSKA



Od początku swego istnienia Softex Data starała się zajmować tylko wybranymi zagadnieniami informatycznymi, ale miała ambicję robić to wyłącznie dobrze. Już 20 lat temu postawiła na specjalizację i dobre rozumienie potrzeb klienta. To był strzał w dziesiątkę.

Informatyzacja to nic nowego. Od kilkudziesięciu lat firmy decydują się na wprowadzenie systemów informatycznych. Wszystko w myśl prostej zasady, że pieniądze właściwie zainwestowane w narzędzia informatyczne poprawią funkcjonowanie firmy, a więc wpłyną na poprawę wyników finansowych. A o to przecież chodzi. Dlatego też niesłabnącą popularnością cieszą się Systemy ERP (Enterprise Resource Planning), służące do zarządzania zasobami przedsiębiorstwa. Problem polega na tym, że mimo swojej dużej złożoności nie radzą sobie one z ponadstandardowymi potrzebami przedsiębiorstwa.

„Dopasowanie systemu do specyficznych potrzeb klienta jest trudne, kosztowne i możliwe tylko do pewnego stopnia. A każdy, kto zainwestuje niemałą kwotę w system, chciałby rozwiązać od razu wszystkie swoje problemy. Tego, niestety, nie da się zrobić. Z dwóch powodów. Po pierwsze, to oprogramowanie zostało skonstruowane do określonych celów, po drugie, nie istnieje system, który byłby całkowicie uniwersalny. To powoduje, że dopasowanie systemów ERP do indywidualnych potrzeb klienta jest coraz bardziej złożone, coraz droższe, coraz dłużej trwa i coraz częściej się nie udaje, czyli nie spełnia oczekiwań odbiorcy końcowego – tłumaczy

Wojciech Warski, prezes zarządu Softex Data SA, i dodaje: – Bardzo wiele osób sądzi, że jeżeli zaopatrzyło się w system ERP, to ma już wszystko i niczego więcej nie potrzebuje. To nieprawda. System obsługuje tylko określony zakres procesów biznesowych, a pewna liczba osób i informacji, które są poza systemem, pozostaje nieobsłużona” – podkreśla Wojciech Warski.

Te problemy sprawiły, że utworzył się niszowy rynek – oprogramowania ściśle dopasowanego do potrzeb konkretnej firmy. I to właśnie na tym rynku z powodzeniem działa Softex Data.

SZEWEC W BUTACH CHODZI

Nie można być specjalistą od wszystkiego. To truizm, choć i tak wiele firm próbuje. Oczywiście z różnym skutkiem. W dobie boomu technologicznego, rosnącej świadomości konsumentów i użytkowników nie wystarczy napisać choćby nawet kilkudziesięciu programów i wystawić ich na sprzedaż. Trzeba znaleźć swoją niszę i dobrze ją zagospodarować. Tak właśnie postąpiła spółka Softex Data. Obecnie jej działalność koncentruje się na trzech obszarach: systemach zarządzania informacją, systemach cyfrowych zabezpieczeń technicznych i monitoringu wizyjnego oraz profesjonalnych systemach druku. „Naszym celem jest informatyzacja wybranych aspektów przepływu informacji, czyli dodanie narzędzia, które spowoduje, że przypadkowa i niesformalizowana wymiana informacji stanie się niemożliwa” – mówi Wojciech Warski.

Swoje rozwiązania firma „testuje” na sobie. Choć, jak podkreśla Wojciech Warski, ze względu na wielkość przedsiębiorstwa rozwiązania zastosowane wewnętrznie są mniej skomplikowane niż u większości klientów warszawskiej spółki. Ale co to za szewc, co bez butów chodzi? Inaczej mówiąc, po co być dobrym w czymś i nie wykorzystać tego, by poprawić konkurencyjność własnej firmy? Dlatego Softex Data szeroko wykorzystuje elektroniczne obiegi dokumentów, począwszy od najbardziej trywialnych, dotyczących wniosków urlopowych, po bardziej skomplikowane, jak system zlecenia i nadzoru wykonania prac programistycznych do obsługi klientów. Cały proces zlecenia – w tym opis problemu, wykonanie oprogramowania – jest sformalizowany, podlega nadzorowi i limitom czasowym, choćby dlatego, że w ramach podpisanego kontraktu spółkę obowiązują konkretne terminy ukończenia poszczególnych etapów pracy. Przez kilkanaście lat spod palców programistów wyszło wiele propozycji rozwiązań, ale dziś najsilniej eksploatowany komercyjnie jest system elektronicznego zarządzania przepływem informacji i kontroli obiegu spraw oparty na silniku WorkflowGen. Wykorzystanie silnika WorkflowGen pozwala tworzyć dedykowane aplikacje mające zindywidualizowane i złożone funkcjonalności, m.in. w zakresie zarządzania kosztami, kontrolingu, planowania i rozliczania wydatków, obiegu dokumentów. Pod względem funkcjonalności system za każdym razem dopasowywany jest do potrzeb klienta. Ale to tylko jeden produkt z portfolio spółki. Programiści cały czas pracują nad tym, by w obszarach, którymi się zajmują, wprowadzić jak najwięcej usprawnień. Przykładem może być najmłodsze dziecko Softex Data – system automatycznie wyszukujący, a następnie odczytujący z dokumentów informacje konkretnego typu i zapisujący je w zorganizowanej formie cyfrowej – Softex Scan Manager.

„Jego zaleta polega na tym, że znane już od ćwierćwiecza funkcje automatycznego rozpoznawania pisma przenosi w sferę świata inteligentnego. System jest nauczony obsługi pewnego typu pism i potrafi z dokumentu, nawet gdy ten za każdym razem ma inny układ, wyłowić kluczowe dane – takie jak: PESEL, NIP, adres, opis problemu – i zwrócić je w postaci cyfrowej z odpowiednim opisem, co jest czym. Takie informacje można potem przekazać wprost do systemu komputerowego, unikając konieczności żmudnego wprowadzania ręcznego. Choć człowieka nie da się wyeliminować, to zostaje on sprowadzony do roli weryfikatora, który sprawdza, czy właściwe informacje znalazły się we właściwych miejscach, a następnie je zatwierdza” – podkreśla Wojciech Warski.

Ale szukanie coraz to nowych rozwiązań to tylko jeden składnik, który przyczynił się do zbudowania silnej marki. Kolejny to indywidualne podejście do klienta i gruntowne przygotowanie się do potencjalnego wdrożenia.

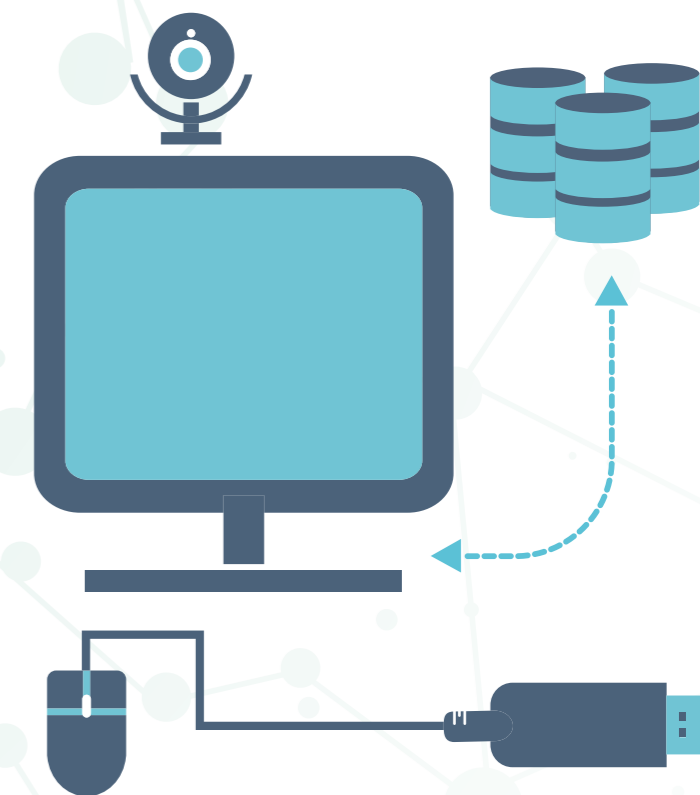
GRUNTOWNE „PRZYMIARKI”

Systemy dedykowane mogą być wykorzystane dwojako: albo stać się podstawą obiegu informacji, albo uzupełnieniem już istniejących rozwiązań. Jednak bez względu na to, jaką rolę odgrywają, wszystkie mają wspólną cechę – dostawca musi poznać potrzeby i specyfikę firmy. Logiczne, prawda? Dlatego zanim przejdzie się do rozmowy o konkretnych propozycjach, trzeba zrobić analizę potrzeb. „Klient nie zawsze wie, czego potrzebuje. My mamy mu pomóc to odkryć. Może się okazać, że dana firma wcale nie potrzebuje oprogramowania szytego na miarę i wystarczy personalizacja ogólnodostępnego systemu” – wyjaśnia Wojciech Warski.

”

W MAŁYCH FIRMACH CZASAMI OKAZUJE SIĘ, ŻE PRACOWNIK, KTÓRY MA PAPIERY W SEGREGATORZE, JEST EFEKTYWNIJSZY I SZYBSZY W DZIAŁANIU NIŻ SYSTEM KOMPUTEROWY. ALE JUŻ W FIRMIE ŚREDNIEJ WIELKOŚCI JEST ZUPEŁNIE INACZEJ

Co tu kryć, dobrze dobrane narzędzia informatyczne mogą znacznie usprawnić funkcjonowanie firmy, ale gdy ich dobór nie jest przemyślny, będą generować niepotrzebne koszty. Z tego właśnie względu do pierwszego kroku specjaliści przywiązują tak dużą wagę. Zanim przystąpią do pracy informatycznej, muszą dobrze opisać zadanie – wiedzieć, jakie procesy zachodzą w firmie, jak przepływają informacje, kto i kiedy podejmuje decyzje, gdzie powstają ewentualne problemy. Ten element wymaga ścisłej współpracy z kierownictwem i konkretnymi pracownikami firmy, w której ma zostać wdrożony system, bo, w myśl misji Softex Data, to klient wyznacza charakter oferowanego później rozwiązania. Równie ważny jak analiza potrzeb jest rachunek kosztów. Może się prze-





Wojciech Warski

prezes Softex Data, przewodniczący Konwentu BCC,
wiceprzewodniczący Trójstronnej Komisji
do Spraw Społeczno-Gospodarczych

cież okazać, że pewnych rzeczy nie warto robić, bo koszty zinfomatyzowania tego zagadnienia i utrzymania go w ruchu – tzw. rachunek TCO – wykazują, że to się nie opłaca.

„W małych firmach czasami okazuje się, że pracownik, który ma papiery w segregatorze, jest efektywniejszy i szybszy w działaniu niż system komputerowy. Ale już w firmie średniej wielkości jest zupełnie inaczej. Trzeba umieć odnieść potrzebę do możliwości i kosztów późniejszego wdrożenia” – radzi Wojciech Warski.

Bo dobre wdrożenie musi być oparte na bardzo precyzyjnym opisie problemu, opisie tego, co ma być zrobione, i uświadomieniu sobie, co firma chce osiągnąć. Jeżeli w tych sferach są jakieś niedomówienia, właściciel lub zarząd firmy nie jest przekonany do zmian lub w trakcie trwania procesu zmienia zdanie, cały proces może być zagrożony i zamiast kilku miesięcy będzie się ciągnął w nieskończoność. I właśnie dlatego dopiero gdy analiza potrzeb jest gotowa, specjaliści przystępują do pracy. Zastanawiają się, jakie narzędzia będą optymalne dla danej organizacji i problemów, z którymi się boryka.

„Gdy mamy już pewną wizję, to określamy potrzeby i wymogi, jakie firma musi spełnić, by to wdrożenie się udało. Potem zadanie należy opisać procesowo i na końcu pozostaje już tylko napisanie i przetestowanie programu. W zależności od stopnia skomplikowania, czasem po dwóch miesiącach, czasem po pół roku system jest gotowy” – opisuje proces wstawiania systemu dedykowanego Wojciech Warski.

Może się wydawać, że tak złożony sposób przygotowania do wdrożenia to przesada. Jednak idea dedykowanych systemów informatycznych bierze się z konstatacji, że nie ma dwóch firm, które miałyby identyczne potrzeby. Program dedykowany, taki jak aplikacje systemu WorkflowGen, połączony i zintegrowany z już funkcjonującymi systemami, ma pomóc pracownikom, a nie wymusić kolejną uciążliwą procedurę. Pod względem funkcjonalności każdy system jest tworzony od nowa według procesu opisanego przez audytora. Więc gdy w tym dokumencie czegoś zabraknie, system może nie spełnić swojej funkcji.

OPTIMALNE UZUPEŁNIENIE

To, że takie podejście do potrzeb klienta się opłaca, pokazują kolejne wdrożenia zakończone sukcesem, jak choćby w spółce Ceramika Paradyż. Firma to uznany producent płytek ceramicznych, który swoje produkty

sprzedaje w ponad 40 krajach. Władze tej spółki doskonale zdawały sobie sprawę, że bez informatyzacji spółka nie tylko nie mogłaby się rozwijać, ale przede wszystkim nie byłaby w stanie prawidłowo funkcjonować. Dlatego dawno już wdrożyli systemy ERP i CRM. Jednak, jak przyznały władze spółki, kolejnym „naturalnym” etapem rozwoju było uzupełnienie ich o system elektronicznego zarządzania poszczególnymi sprawami i obiegiem dokumentów. „Ceramika Paradyż, choć ma bardzo dobrze działający system ERP, to decyzje w szeregu procesów, które kontaktują się z tym systemem, powierzyła obiegowi zewnętrznemu. Zdecydowała się na ten krok, ponieważ okazało się, że by zoptymalizować proces produkcyjny, w jego obsłudze muszą uczestniczyć osoby, zmienne i informacje, których system ERP nie przewiduje” – mówi prezes Softex Data SA.

Dlatego w Grupie Paradyż wdrożono elektroniczny system obiegu dokumentów oraz zintegrowany z nim system archiwizacji i skanowania. Zaproponowane rozwiązania okazały się dobrym uzupełnieniem już istniejącego oprogramowania. Zautomatyzowano takie procesy jak: faktury przychodzące, pisma przychodzące, reklamacje, help desk IT, zamówienia materiałów, wnioski na szkolenia oraz karta obiegowa. Jak tłumaczył po wdrożeniu Grzegorz Mikucki, CEO ds. w Informatyki w Grupie Paradyż, skrócony został czas obiegu dokumentów z kilku dni do nawet kilku godzin czy minut – w zależności od dostępności użytkowników. System umożliwia pełną kontrolę każdego dokumentu w nim się znajdującego, a użytkownik może w każdej chwili sprawdzić, co się dzieje z dokumentem, na jakim etapie decyzyjnym się on znajduje. System umożliwia też kontrolę stanu sprawy i pracy jego użytkowników, dlatego pozwala na identyfikację i usuwanie „wąskich gardeł”, czyli przyczynia się do redukcji kosztów.

INFORMATYZACJA TO OSZCZĘDNOŚĆ

Powiedzmy sobie szczerze, to właśnie wspomniana redukcja kosztów, a co za tym idzie poprawa konkurencyjności i kondycji firmy, jest największą zachętą do skorzystania z dedykowanych systemów informatycznych. Jak to wygląda w praktyce? Zacznijmy od najprostszego przykładu – obiegu faktur. Dzięki wdrożeniu systemu WorkflowGen w referencyjnym przedsiębiorstwie roczne koszty tego procesu obniżyły się o 41%. Dodatkowo firma wyeliminowała koszty odsetek z tytułu przeterminowania faktur przychodzących średnio o 3 tys. zł miesięcznie, czyli 36 tys. zł rocznie. Jak wynika z danych Softex Data, dzięki wprowadzonym rozwiązaniom, oszczędności wyniosły 180 tys. zł rocznie i przewyższyły koszt inwestycji.



Inny przykład dotyczy systemu kontroli wydruków Q-vision oraz departamentowych urządzeń laserowych MFP. Przy rocznym wolumenie wydruków na poziomie 3,2 mln przedsiębiorstwo obniżyło koszty wydruku o 45%. Koszty początkowe wynosiły 520 tys. zł. Po wdrożeniu systemu obniżyły się do 287 tys. zł. W ciągu roku przedsiębiorstwo zaoszczędziło 233 tys. zł – znacznie więcej niż koszt inwestycji w oprogramowanie.



PRZEDSIĘBIORCY W PRZYSZŁOŚĆ PATRZĄ Z OPTYMIZMEM. 85% Z NICH PRZEWIDUJE POPRAWĘ WYNIKÓW FINANSOWYCH SWOJEJ FIRMY W NADCHODZĄCYCH 12 MIESIĄCACH, A JESZCZE WIĘCEJ (W POLSCE 90%) SZEFÓW FIRM PRZEWIDUJE POPRAWĘ W CIĄGU TRZECH LAT

Specjaliści Softex Data przytaczają jeszcze jeden przykład. Tym razem dotyczący bezpieczeństwa danych, czyli systemu backupu danych na bieżąco LifeBackup. Według Gartnera po utracie komputera przenośnego lub awarii dysku pracownik potrzebuje około 120 godz. pracy na pełne odtworzenie danych. W tym czasie firma ponosi straty z powodu jego niedyspozycji. Dział IT na instalację i konfigurację nowej stacji roboczej potrzebuje 3–5 godz. Koszty bezpośrednie urastają do kwoty ok. 20 tys. zł, przy typowym wynagrodzeniu. Po wdrożeniu systemu backupu czas potrzebny na pełne odzyskanie systemu operacyjnego oraz wszystkich danych spada do 30 min, a wszystkie koszty pośrednie zostają wyeliminowane. Przy tyl-ko jednej awarii przedsiębiorstwo oszczędza 20 tys. zł.

ZBUDOWAĆ PRZEWAGĘ

W czasie spowolnienia gospodarczego firmy szukają oszczędności i choć ekonomiści wciąż spierają się o to, czy można już obwieścić koniec kryzysu gospodarczego, czy jeszcze jest na to za wcześnie, to kondycja światowych gospodarek nie poprawi się cudownie z dnia na dzień. Mimo to z przeprowadzonego przez PwC 17. corocznego badania „CEO Survey 2014” wynika, że przedsiębiorcy w przyszłość patrzą z optymizmem. 85% z nich przewiduje poprawę wyników finansowych swojej firmy w nadchodzących 12 miesiącach, a jeszcze więcej (w Polsce 90%) szefów firm przewiduje poprawę w ciągu trzech lat. Jednak, jak – komentując wyniki – podkreśliła Olga Grygier-Siddons, prezes PwC w Polsce, przedsiębiorcy zdają sobie również sprawę z tego, że tempo rozwoju światowej gospodarki nie będzie zawrotne, a konkurencja stanie się coraz ostrzejsza. Dla praktyków biznesu, bez względu na wynik sporu ekonomistów, oznacza to jedno – ciągle poszukiwanie sposobów na poprawę konkurencyjności. Dbałość o markę i jakość produktów to jedna strona medalu. Drugą jest obniżanie kosztów. W jednym i drugim przypadku z pomocą mogą przyjść rozwiązania informatyczne, pod warunkiem że będą dopasowane do potrzeb konkretnej firmy. Bo nie sztuką jest zinfomatyzować przedsiębiorstwo, sztuką polega na tym, by zrobić to skutecznie i dobrze. ■

Przykładowe wdrożenia

Operator logistyczny

Wdrożenie systemu elektronicznej archiwizacji dokumentów przyczyniło się do znacznych oszczędności wynikających z szybkości przepływu informacji oraz możliwości kontroli przesyłki lub transportu w czasie rzeczywistym. 80–85% danych przesyłanych jest teraz od klientów do systemu drogą elektroniczną, co przekłada się bezpośrednio na jakość pracy. Wszystkie dokumenty przewozowe są skanowane i archiwizowane w systemie, dzięki czemu na poszczególnych etapach transportu można zidentyfikować położenie przesyłki oraz odtworzyć czynności z tym związane. Elektroniczne archiwum umożliwiło błyskawiczny dostęp do dokumentów z dowolnego miejsca w kraju.

System został dodatkowo zintegrowany z wewnętrznymi systemami firmy. Dzięki zastosowaniu rozwiązania Softex Data operator logistyczny stopniowo wyeliminował obieg papierowych dokumentów między oddziałami firmy, obniżył koszty dystrybucji dokumentów, zredukował czas i nakład pracy potrzebny do fizycznego zlokalizowania dokumentów oraz znacząco obniżył zużycie papieru, zmniejszył koszty eksploatacyjne związane m.in. z zakupem papieru, tuszu oraz poprawił swoją konkurencyjność.

Operator telekomunikacyjny

Elektroniczne archiwum obejmuje archiwizację dokumentów większości obszarów biznesowych firmy. W systemie archiwizacji i udostępniania dokumentów gromadzone są wszystkie dokumenty klientów (abonentów), m.in. faktury, umowy i kontrakty, teczki pracowników, dokumenty prawne, faksy przychodzące. Skanowanie odbywa się za pomocą siedmiu skanerów produkcyjnych rozmieszczonych w różnych departamentach firmy oraz w dwóch jej lokalizacjach. W firmie wykonano integrację z dwoma modułami systemu SAP – z systemem klasy CRM oraz z systemem bazującym na środowisku Lotus Domino. Dodatkowo wdrożono system zarządzania fakturami, który umożliwia profesjonalną archiwizację i indeksację faktur przychodzących (np. po numerze linii telefonicznej).

Bank

Elektroniczne archiwum obejmuje archiwizację dokumentów większości obszarów biznesowych banku. System był wdrażany równoległe z systemem bankowym i został z nim zintegrowany. W systemie archiwizacji i udostępniania dokumentów banku gromadzone są wszystkie dokumenty klientów, którzy odwiedzają placówki w celu zakupu produktów bankowych lub korespondują z bankiem.

Archiwizacji w systemie podlega również wszelka korespondencja bankowa z klientami (plik PDF dostarczane przez drukarnie i zwalniane do systemu), wiadomości e-mail i inne dokumenty elektroniczne. Skanowanie odbywa się zarówno centralnie, za pomocą większych skanerów produkcyjnych, jak i w oddziałach banku w architekturze rozproszonej przy użyciu skanerów produkcyjnych i maszyn wielofunkcyjnych.

Zastosowane rozwiązania przyczyniły się do znacznej redukcji liczby przesyłanych dokumentów oraz okresów oczekiwania, co wiąże się ze zmniejszeniem kosztów poprzez automatyzację i zarządzanie procesami biznesowymi w warunkach wysokiego bezpieczeństwa. Związana z szybkim wyszukiwaniem dokumentów automatyczna reorganizacja archiwum po utracie ważności przez dokumenty doprowadziła do cennych oszczędności czasu. Nastąpiło zoptymalizowanie efektywności wewnętrznej, a administrowanie nabrało charakteru ciągłego. Poprawiła się również jakość obsługi klienta.

Źródło: Softex Data