

Podnikové informační systémy

Z OBSAHU:

Léčebné lázně Bohdaneč – Nový informační systém nám umožnil další rozvoj

I po více než sto letech do Bohdanče ročně přijíždějí stovky klientů s nemocemi pohybového aparátu a se zvýšenou citlivostí centrálního a periferního nervstva. Nyní se však o ně v průběhu celého pobytu vedle 260 zaměstnanců stará také moderní informační systém.

str. 2

Manažerské informační systémy – Cesta ke správnému rozhodování

Správné rozhodování založené na kvalitních a přesných podkladech je alfou a omegou řízení každé úspěšné firmy. Kde a jak ale jednoduše získat správné informace v pravý čas?

str. 3

Energetický regulační úřad propojil své rozsáhlé agendy díky Microsoft Dynamics AX

Energetický regulační úřad České republiky (ERÚ) potřeboval nový informační systém, který nahradí oddělené agendy v různorodém systémovém prostředí a vyřeší s tím související problémy.

str. 4

Kontaktní centrum datových schránek využívá CRM od společnosti Microsoft

Česká pošta si v rámci výběrového řízení zvolila Microsoft Dynamics CRM a společnost Contacc SE za svého partnera pro náročný a citlivý projekt datových schránek.

str. 6

CHVALIS: Microsoft Dynamics NAV nás připravil na krizi

Společnost CHVALIS již bezmála 20 let působí v oblasti servisu průmyslových výrobních zařízení. Postupem času k němu přibývala i vlastní výroba.

str. 8



Jan Mühlfeit: Informační technologie a systémy nemění co vyrábět, ale jak to vyrábět

Rok 2009 byl pro řadu českých podniků rokem, kdy globální finanční krize naplno překročila naše hranice. Mnoho firem muselo propouštět a celkově restrukturalizovat svůj chod, řada firem ale krizi přestala bez větších problémů. Na to, jak vám mohou pomoci při boji s krizí moderní informační systémy a technologie i na to, jak se do budoucna podobných problémů vyvarovat, jsme se zeptali Jana Mühlfeita, nejvyššího postaveného Čecha ve společnosti Microsoft.

Podle čerstvého průzkumu IDC zpracovaného pro Microsoft mají meziročně vzrůst výdaje střeoevropských firem na IT o 5,8%, což je dokonce více než v předchozím období. Jak si vysvětlujete, že i v době krize a propouštění firmy paradoxně plánují zvýšit investice do IT?

Je to proto, že nové technologie vám mohou ušetřit peníze, když se dobře nasadí. Vedou ke zvyšování efektivity a produktivity práce a jejich nasazení je často důležitým impulsem k nastartování či rozvinutí inovačního procesu. A právě inovace jsou důležitou cestou k prosperitě. Ostatně i původem český ekonom Josef Alois Schumpeter říkával, že není zisku kromě zisku inovátora. Pokud se teď oprostíme od komerční sféry a podíváme se třeba do té veřejné, tak naprosto ideálním příkladem, jak mohou inovace přinášet úspory a vyšší efektivity, je zdravotnictví. Tady se bez inovací a nových technologií nedá v podstatě v ČR tolik diskutovaná a potřebná zásadní reforma zdravotnictví ani realizovat. Technologie ve zdravotnictví mohou přinést masivní úspory například pomocí aktivní prevence, kdy jsou pacienti včas informováni o rizicích, o nutnosti zajít k lékaři apod. Naprostou samozřejmostí by měly být také elektronické zdravotní karty, kdy pacient může přijít k libovolnému lékaři, a to ne nutně na území jediného státu, který jen nahlédne do jeho elektronické karty a je schopen na základě dostupných materiálů, včetně například měsíc starých výsledků z CT či magnetické rezonance, rychle a kvalifikovaně určit diagnózu a optimální postup léčby; a podobných inovací lze nejen ve zdravotnictví nalézt desítky.

Nemyslíte si, že se význam IT v současné době přece jen trochu přeceňuje? Vždyt i před 70 lety tu byly nadnárodní koncerny, mezi které ostatně patřil i Baťa, které neměly počítače, informační systémy ba dokonce ani e-mail a často ani telefon, a přesto dokázaly uspět a dlouhodobě růst.

Počítače a výpočetní technika jsou v současné době pro mozek to samé, co byly před těmi 70 lety nové stroje a technika pro svaly. Informační technologie ale nemění, co se bude vyrábět, ale jak se to bude vyrábět. Což se díky nim změnilo za poslední léta skutečně razantně. Je to také poprvé v historii, co vlastně děti rozumějí novým technologiím lépe než jejich rodiče. To nikdy dříve nebylo. Dřív právě naopak rodiče učili svoje děti, jak mají zacházet s různými přístroji, nástroji, atd. To také zcela redefinuje základní vztahy doma, na pracovištích i v politice. Vezměme si například zvolení Barracka Obamy americkým prezidentem. Díky tomu, že využíval moderní technologie, vydělal na svoji kampaň třikrát více peněz než jeho rival McCain. 86 % z příjmů přitom získal díky internetu.

Současná globální finanční krize de facto ze dne na den zlikvidovala zaběhnuté trendy a od základu přeměnila nákupní chování firem i jednotlivců. Jak myslíte, že firmám v této době mohou pomoci právě informační systémy a technologie?

Osobně si myslím, že to nejhorší z krize už máme za sebou. Jsme teď tedy ve fázi, kdy se hledá jakási nová startovací čára, od které by zase vše začalo fungovat obvyklým způsobem. Nacházíme se však také v době hledání tzv. Nové efektivity. Teď jde vlastně o to najít další způsoby, jak ještě více zvyšovat efektivity a produktivitu podniků. No a právě produktivita se zvyšuje prostřednictvím již zmiňovaných inovací, ke kterým nepochybně patří i moderní informační systémy a technologie. Uvedu příklad z minulosti – Finsko se v roce 1991 po rozpadu Sovětského svazu ocitlo v hospodářské krizi, ekonomika propadla o 7%, nezaměstnanost se zvýšila dokonce na 15% a objevila se řada dalších problémů. Finská vláda ve snaze zvrátit krizi přitom udělala dvě klíčová opatření – radikálně snížila výdaje ve všech kapitolách rozpočtu a výrazně navýšila investice do vzdělávání a také do technologií a inovací. No a dnes je Finsko jednou z ekonomicky nejsilnějších zemí Evropské unie. Coby lék na krizi se



tedy investice do vzdělání a inovací Finsku prokazatelně vyplatily.

Řada firem, včetně velkých korporací jako General Motors, AIG nebo Lehman Brothers, měla také určité špičkové IT a informační systémy, ale přesto jim to nebylo nic platné. Kde si myslíte, že nastala chyba?

Ano – řada firem, které se dostaly do problémů, do informačních systémů v minulosti skutečně hodně investovala. Jde ale o to, jakým způsobem se ty systémy pak využívaly a jestli se ty informace z nich podařilo přetavit v nějakou konkurenční výhodu. I když totiž máte sebesofistikovanější systém, ale management ho správně nevyužívá, tak je to samozřejmě k ničemu. Dalším, neméně důležitým faktorem je pak to, jestli je v dané firmě dostatečný počet schopných zaměstnanců, kteří umějí s těmito informacemi dále pracovat. Kromě toho konkrétně v případě AIG a Lehman Brothers sehrály důležitou roli i ony známé nezajištěné hypotéky a v pozadí stála také nerovnováha na mezinárodním finančním trhu, která byla způsobena rostoucím zadlužením USA na jedné straně a akumulací amerických dolarů v Číně na straně druhé. U General Motors to bylo zase o nedostatku inovací ve srovnání se silnou německou a japonskou konkurencí a také existenci nadbytečné výrobní kapacity, která po příchodu krize a poklesu poptávky přerostla v závažný problém.

Firmy dnes hledají nejrůznější cesty z pomalu končící krize. Co myslíte, že budou klíčové faktory úspěchu poté, co se situace na trhu navrátí do normálu?

ACO Industries: Díky novému IS dostávají naši zákazníci dodávky rychleji

Skupina ACO je výrobcem odvodňovacích prvků pro stavebnictví s vedoucím postavením ve svém oboru v Evropě. Roční obrat skupiny, působící v 28 zemích se pohybuje okolo 600 milionů Euro. Jenom v České republice se k této skupině řadí čtyři společnosti. A právě ty se spolu s bratislavskou pobočkou rozhodly po deseti letech postupně ve všech závodech nasadit nový podnikový informační systém. Jeho spuštění si přitom mohli všimnout i zákazníci – dodávky jsou teď totiž rychlejší, přesnější a kvalitnější.

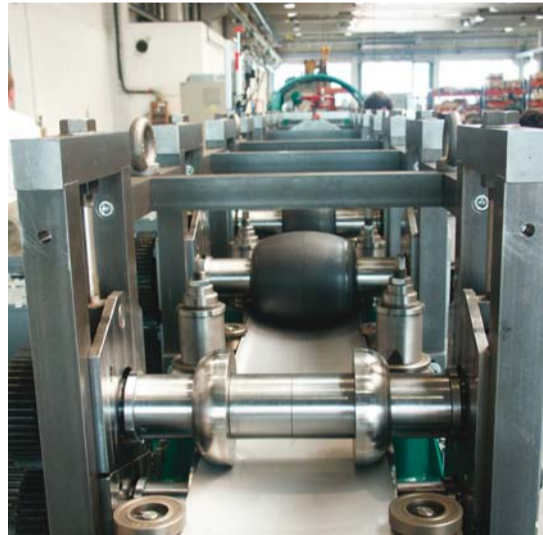
Předchozí systém věrně sloužil 10 let

Až do roku 2006 všechny závody skupiny ACO v České a Slovenské republice využívaly 10 let starý DOSový podnikový informační systém Navision 3.56. Ten společnosti vcelku vyhovoval, ale postupem času a s nárůstem objemu zpracovávaných dat dospěl ke svým limitům, ať již po výkonostní stránce či z hlediska potenciálu rozšiřovat systém o další moduly. Navíc firma chystala výstavbu nového logistického centra v Jihlavě, pro které nezbytně potřebovala moderní systém pro řízení skladu. ACO se proto začalo poohlížet po současné nabídce podnikových informačních systémů. Společnost si nakonec ale znovu zvolila aktuální verzi Microsoft Dynamics NAV, a to v zásadě ze tří důvodů – vysoká

otevřenost a individuální přizpůsobitelnost systému, která byla charakteristická i pro předchozí verzi, velmi dobře zpracované uživatelské rozhraní a v neposlední řadě také garance dlouholetého rozvoje, kvality a stability systému, kterou si ACO za posledních 10 let mělo přiležitost vyzkoušet na vlastní kůži. Jako implementačního partnera si ACO v dvoukolovém výběrovém řízení nakonec zvolilo společnost KAISER DATA.

Implementace byla rozložena do tří let

Skupina ACO v České a Slovenské republice zahrnuje poměrně široké spektrum činností – spadá sem sériová i zakázková výroba odvodňovacích a stavebních prvků, čištění odpadních vod a odlučovačů tuků



a ropných látek, potrubních systémů pro lodářský průmysl v ACO Industries Příbram a Tábor a obchodní činnost v ACO Marine, ACO Stavební prvky, ACO Stavební prvky v Bratislavě. Vzhledem k obrovskému rozsahu činností firma zvolila postupnou implementaci systému do jednotlivých poboček. V každé z nich totiž musela proběhnout procesní analýza, kterou prováděla společnost KAISER DATA, a která měla za úkol aktualizovat a optimalizovat dosavadní procesy ve firmě. Implementace nového podnikového informačního systému přitom jako první začala u společnosti ACO Stavební prvky, pod kterou spadá i nové logistické centrum v Jihlavě. Klíčový zde byl zejména systém řízení skladu, který dokázal optimalizovat řízení skladových zásob i logistiku samotného skladu, díky čemuž se podařilo zlepšit využití skladové plochy a snížit objem prostředků vázaných v zásobách. Druhou byla společnost ACO Stavební prvky Bratislava. Ostrý start systému zde nastal 1. ledna 2008.

O rok později se připojily také ACO Marine a ACO Industries Tábor. Implementace v druhém ze zmiňovaných podniků byla

složitější, neboť zahrnovala i řízení náročné výroby, která v sobě kombinuje vše od plně unifikované sériové až po náročnou zakázkovou výrobu. Poslední v pořadí je pak příbramský podnik ACO Industries, který je rozsahem implementace zatím největší. K ostrému nasazení systému zde dojde k 1. lednu 2010. Jakmile bude dokončena i tato implementace, nastane poslední fáze celého projektu, kterou bude přesné vyhodnocení všech přínosů systému a jeho vlivu na klíčové výkonnostní ukazatele společnosti. ACO také díky zvolené architektuře, kdy data z podnikového informačního systému jsou uložena v datovém skladu zabezpečeném prostřednictvím Microsoft SQL

Serveru, v blízké budoucnosti plánuje zprovoznění reportovacích nástrojů a nasazení nástrojů pro Business Intelligence.

Práce uživatelů je rychlejší a efektivnější

Nový informační systém pokrývá a hlavně provázal všechny procesy ve firmě. Z pohledu uživatelů systému přitom znamenal naprostý průlom v jejich práci – zastaralé textové rozhraní ve starém systému nahradily moderní nabídky i ovládání s uživatelským prostředím známým z Windows a Microsoft Office. Management teď může z aktuálního přehledu jediným kliknutím přenést data do aplikace Microsoft Excel, kde je možné s daty dále rychle a efektivně pracovat a nechat si během pár sekund zobrazit grafické znázornění libovolných datových výstupů. Obchodníci po jediném kliknutí na skladovou kartu zase ihned vidí, co se s daným zbožím děje, jestli nenastal ve výrobě problém, jestli nedošlo ke zpoždění apod. Celkově je tak ovládání mnohem lépe konstruované a hlavně je intuitivní. Postup, který se uživatel naučí v jedné části systému, pak může aplikovat kdekoli jinde, což dříve bylo poněkud obtížné.

Kvalita péče o zákazníky se výrazně zlepšila

Nasazení nové verze Microsoft Dynamics NAV si však mohli povšimnout také zákazníci. Objednávky probíhají nyní podstatně rychleji. Nabídky, které se dřív z technických důvodů musely posílat faxem, jsou nyní odesílány elektronickou poštou, jsou přehlednější a po grafické stránce propracovanější. Díky efektivnímu řízení skladu jsou také dodávky rychlejší, přesnější a hlavně obsahují lepší průvodní doklady, které systém generuje zcela automaticky. Do budoucna lze navíc předpokládat, že spolu s nasazením reportovacích nástrojů a řešení pro Business Intelligence ještě dále vzroste už tak vysoká orientace společnosti na zákazníka. Celkově je tak už nyní, před celkovým vyhodnocením projektu, skupina ACO s nasazením nového podnikového informačního systému spokojena, plní její představy, které si dala v počátku implementace.



Podnikové informační systémy

Microsoft Dynamics NAV propojil a sjednotil procesy společnosti GEMO Olomouc

Společnost GEMO Olomouc, spol. s r.o., realizuje projekty z oblasti stavebnictví v ČR i zahraničí. Ke své činnosti používá tři informační systémy a rozhodla se provést upgrade a vzájemně je propojit v jeden ucelený systém. Základem se stal Microsoft Dynamics NAV, který koordinuje a synchronizuje veškeré společné informace a zamezuje duplicitám údajů.

Tři systémy v jedné firmě

Do roku 2008 používala společnost GEMO Olomouc informační systémy Navision (verze 2.60), IPOS (Stavebně-výrobní SW) a DMS (Document management system od společnosti AipSafe). Cílem modernizace informačního systému bylo zachování této struktury, provedení upgradu všech systémů na poslední verze a technologického upgradu hardwaru (ve vlastní režii společnosti), a především úzké propojení uvedených systémů, aby splňovaly komunikační požadavky a minimalizovaly dublování dat. Dalšími neméně důležitými body k řešení byly minimalizace zadávání stejných dat vícekrát – například ve stávajícím systému existovalo pro správnou fakturaci více karet jednoho zákazníka, přechod na automatickou kontakci nákladů v souladu s technologickým členěním stavby, sledování smluv – požadavek na kontrolu finančního limitu zadaného ve smlouvě, sledování zakázek – možnost sledovat zakázku ve všech systémech a sledování finančních ukazatelů dle různých pohledů. V rámci celé společnosti byl také silný požadavek na kontrolu střediskových práv včetně požadavku na filtraci čtení. Díky tomu mohou uživatelé systému vidět jen ty údaje, které je skutečně zajímají a přísluší jim.

Řešení

Společnost GEMO si již dříve zvolila informační systém Navision, a když se rozhodlo o možnostech pořízení nového systému, byl opět zvolen Microsoft Dynamics NAV, a to v nové verzi 5. Hlavním důvodem pro opětovnou volbu byl fakt, že zaměstnanci znali principy fungování a byli na něj zvyklí, což jim usnadnilo přechod z původního systému do nového. Za implementačního partnera byla vybrána společnost Infinity, která disponuje velmi zkušeným analytickým a implementačním týmem a poskytuje stabilní zájem velké nadnárodní společnosti. Ta v rámci dodaného informačního systému řešila mimo jiné také problematiku správy kontaktů. Základem práce s kontakty v novém systému je jednoznačnost, tzn. kontakt existuje ve všech systémech jednou a není možná duplicita. V tomto ohledu bylo nutné zajistit spolupráci mezi Microsoft Dynamics NAV a DMS.



Primárně mohou být kontakty zadány v obou systémech, ale v NAV je prováděna kontrola oprávněným uživatelem a všechny úpravy jsou distribuovány dál.

Další řešenou agendou byla správa přijatých dokumentů. Proces řízení přijatých dokladů prochází mnoha stádii, která s sebou nesou spousty rizik a potenciálních chyb. Pomocí vzájemného propojení Microsoft Dynamics NAV a DMS se podařilo společnosti Infinity tato rizika minimalizovat. Přichází dokument je naskenován, základní identifikační údaje jsou zadány do DMS a v NAV automaticky vznikne identický doklad. Tím je eliminována nutnost duplicitního zadávání dat a taktéž chyby vzniklé v důsledku přepisu. Jakmile je dokument schválen a jsou k němu doplněny dimenze, vrací se do NAV, kde dochází k vytvoření kompletního dokladu a jeho zaúčtování. Veškeré účetní operace společnosti lze v novém systému rychle analyzovat a díky jednotné správě lze na data nahlédnout jak v NAV, tak i v programu IPOS na konkrétních stavbách. Každý střediskový vedoucí tak může téměř okamžitě vidět své náklady a výnosy díky nastaveným právům a pohledům pro své středisko.

Získali jsme náskok před konkurencí

Hlavních přínosů, které byly pro tento projekt vytýčeny a v jeho průběhu naplněny, je několik. Zprv aktuální informace o stavu projektů především v oblasti nákladů – díky pravidelně aktualizovaným analýzám mají jednotlivá střediska a stavby okamžitý přehled o svých nákladech a výnosech včetně porovnání s plánem. Dále došlo ke zpřehlednění a sjednocení podnikových procesů, kdy jednotlivé procesy byly nastaveny tak, aby měly určeny jasná pravidla a minimalizovaly se možnosti chyb. Zpřehlednily se také smlouvy s obchodními partnery a jejich plnění, kontrola finančních limitů pro plnění jednotlivých smluv, kterou umožnilo vzájemné propojení systémů. A konečně byl napříč celou organizací optimalizován schvalovací proces přijatých dokladů, a to včetně kontace nákladů. „Ukázalo se, že implementace nového Microsoft Dynamics NAV spolu s integrací stávajících systémů byla výborná volba, která nám dala v této nelehké době náskok před konkurencí. Navíc nám nový systém rozšířil a zefektivnil procesy uvnitř společnosti,“ uvedl Ing. Antonín Hlavinka, vedoucí úseku controllingu a IT ve společnosti GEMO Olomouc.

pokračování ze str. 1

ale také třeba z Číny, Jižní Ameriky apod. Je proto důležité si uvědomit, jestli je to, co firma poskytuje, ať již jsou to výrobky nebo služby, v globálním měřítku konkurenceschopné. Onu konkurenceschopnost přitom trefně shrnuje Daniel Pink ve své knize Úplně nová mysl, která vyšla i u nás, celkem do tří jednoduchých parametrů – váš produkt nesmí být jednoduše zkopírovatelný v Asii, ideálně by se mělo jednat o nějaké unikátní know-how a váš produkt by měl umožňovat využití moderních informačních technologií, protože počítače jsou v logických operacích lepší než lidi.

Může podle Vás vůbec v dnešní době internetu a tvrdé konkurence firma být dlouhodobě úspěšná, aniž by využívala podnikový informační systém? A proč?

Podniky krachují z toho důvodu, že přestanou vnímat zpětnou vazbu. Bill Gates vždycky říkal, že špatná zpráva musí kolovat rychle. Informační systém je tak podmínka nutná, nikoliv však postačující pro úspěch firmy. Druhá podmínka je, že se podaří přetavit ta informace z informačního systému v konkurenční výhodu, a tam je to o lidech.

Při své práci cestujete po celé Evropě a máte možnost srovnávat firemní kulturu, styly řízení a ostatně i IT vybavení firem v různých zemích. Proč myslíte, že zatímco britské, německé, francouzské a i jiné firmy masivně expandují do zahraničí, tak ty české (bez zahraničních úcastí), až na světlé výjimky, většinou zůstávají na českém trhu anebo expandují pozvolna, většinou přes Slovensko dál do země bývalého východního bloku?

Těch důvodů je několik. Co se směru expanze týče, tak je to podle mě dáno tím, že Slovensko a země východní Evropy jsou pro nás tradičními trhy. Po stránce objemu té expanze pak vidím velký problém v tom, že nám Čechům trochu chybí strategické plánování. Tady se strategie, marketing a obecně tyto oblasti před revolucí prakticky neučily a konkrétně co se strategie a řízení strategické změny týče, tak ta se příliš neucí ani teď. Lidí, kteří se v těchto oblastech orientují, však postupně přibývá. Časem se tak určitě dočkáme i silných nadnárodních firem se samolepkou Made in Czech Republic. Ostatně už teď máme příklady, jako třeba firmu Linet, třetího největšího výrobce nemocničních lůžek na světě, kterou založil Zbyněk Frolík, mimochodem vzděláním softwarový inženýr.

Zaměstnanci nesou často nasazování podnikových informačních systémů velice těžko. Nezřídka se pak stává implementace systému příčinou nebo aspoň vyústěním řady osobních sporů. Proč si myslíte, že tomu tak je?

My jako lidi obecně nemáme rádi jakoukoliv změnu. Druhá věc je, že zavedení informačního systému otevře přístup zaměstnanců k informacím, což pak trochu srovnává tu jejich výchozí pozici a ne každému to musí vyhovovat. Je to ale nezbytnost. Ve firmách bez informačního systému zaměstnanec tráví až 70 % času vyhledávání informací a jen 30 % jejich využitím. A to je z dlouhodobého hlediska neúnosné. Přitom po té technologické stránce se všichni dřív nebo později dostanou na stejnou úroveň. V budoucnu už tak nebude rozhodovat IT infrastruktura, ale právě ono využití dostupných informací – to, co provádí člověk. Dojde tedy k renesanci lidského mozku, protože počítače sice vyhrávají v logice, ale v kreativité a inovacích jsou lidé lepší.

Co byste poradil firmám, které si teď vybírají nový podnikový informační systém a chtějí minimalizovat riziko spojené s odmítavým postojem zaměstnanců?

Nový informační systém musí mít jednoduché uživatelské rozhraní, aby se lidé nemuseli učit nové věci. Musíte kvalitně proškolit zaměstnance, aby s ním uměli pracovat. A velice důležitá je spolehlivost a dostupnost toho systému, protože z pohledu zaměstnanců, pro které se jedná o každodenní pracovní nástroj, není nic horšího, než systém, který neustále vypadává anebo se na něj musí čekat.

Informační systémy jsou především o práci s informacemi a sdílení know-how napříč firmou. Jak si myslíte, že si stojí Češi jako národ v oblasti sdílení znalostí a dovedností a budování znalostní společnosti? Myslíte si, že české školství tyto trendy podporuje?

Česká republika v současné době stojí před třemi velkými výzvami. Tou první je demografie, protože se u nás rodí 1,29 dítěte na rodinu. To znamená, že budeme pracovat více a déle, což opět nahrává nasazování moderních technologií. Další výzvou je současný neutěšený stav struktury české ekonomiky – je tu totiž velká spousta montoven, ale málokterá nadnárodní firma tu má také výzkum a vývoj. Přitom montovny se časem přesunou kvůli snižování nákladů do Asie, výzkum a vývoj ale stojí na lidech a ty se vám přesouvat nevyplatí. S tím bohužel souvisí i fakt, že ČR trpí nedostatkem vysokoškolsky vzdělaných lidí, což nám vytýká i OECD. Poslední výzvou je pak rozvoj strategického řízení. To je ale běh na dlouhou trať. Česká republika se navíc právě nachází na důležitém rozcestí, kdy by se měla rozhodnout, jak zvýšit vzdělanost a jak přilákat talenty ze zahraničí, kterých je tu jen velmi málo. Jenže v České republice se raději diskutuje o současných problémech české kotliny a na přemýšlení o budoucnosti už nezbývá čas.

Léčebné lázně Bohdaneč – Nový informační systém nám umožnil další rozvoj

Lázně v Bohdanči byly založeny již v roce 1897 Janem Veselým, zdejším rodákem, kterého napadlo využít místní rašelinu pro léčebné účely. V roce 1911 se lázně dostaly do majetku obce a od roku 1992 je spravuje akciová společnost Léčebné lázně Bohdaneč. I po více než sto letech do Bohdanče ročně přijíždějí stovky klientů s nemocemi pohybového aparátu a se zvýšenou citlivostí centrálního a periferního nervstva. Nyní se však o ně v průběhu celého pobytu vedle 260 zaměstnanců stará také moderní informační systém.



Stávající situace byla neudržitelná

Lázně Bohdaneč navštíví každoročně více než 11 tisíc klientů, kteří zde vedle léčebných procedur mohou navštívit také plavecký bazén, slatinné koupele, solnou jeskynu, masáže a jiné relaxační procedury. O hladký chod lázní, které jen v loňském roce vykazaly hospodářský výsledek 36,5 milionu korun, se přitom vedle zaměstnanců staraly informační systémy už řadu let. Od roku 2002 zde byly k dispozici dokonce hned dva – jeden systém se staral o samotný chod lázní, zatímco ten druhý měl na starosti ekonomickou stránku podnikání.

Se změnami na trhu, rozvojem lázní i rostoucími požadavky jejich klientů se však začalo ukazovat, že stávající systémy bude třeba inovovat. Navíc management se chtěl také více zaměřit na potenciální klientelu z Německa a Ruska, a celkově na rozvoj práce se stávajícími klienty. To však stávající systémy dost dobře neumožňovaly. Zatímco v lázeňském systému inovace a úpravy podle potřeb managementu sice probíhaly, ale

trvaly neúměrně dlouho a nereflaktovaly plně jeho požadavky, tak u ekonomického systému takové úpravy v zásadě nebyly možné vůbec. Léčebné lázně Bohdaneč se proto v roce 2007, kdy už situace s ekonomickým systémem začínala být neudržitelná, rozhodly pro reimplementaci celého systému tak, aby byl schopen reflektovat současné požadavky managementu. Cenová nabídka však byla taková, že se vyplatilo začít hledat systém zcela nový. Pro rok 2008 tak byla zvolena dočasná náhrada ekonomické části a management se rozhodl začít hledat integrovaný systém, který by dokázal pokrýt všechny procesy ve společnosti, včetně chodu lázní i finančního řízení, a který by pro tentokrát již umožňoval flexibilní úpravy i nastavení dle individuálních potřeb Léčebných lázní Bohdaneč.

Po důkladném výběrovém řízení nakonec zůstal v hledáčku vedení systém jediný – oborové řešení Pramen od společnosti AutoCont, které využívá platformu Microsoft Dynamics NAV. Oproti svým konkurentům byl sice Pramen nepatrně dražší, ale zato nabízel zájem silné platformy s garantovaným rozvojem i profesionální tým, který byl schopen poskytnout adekvátní podporu a úpravu systému přesně na míru požadavků lázní.

Nový systém vsadil na důkladnou přípravu

Příprava implementace nového systému odstartovala na jaře roku 2008 a probíhala skutečně důkladně. Implementační tým složený ze zástupců AutoContu a jednotlivých úseků Léčebných lázní Bohdaneč provedl podrobnou procesní analýzu, optimalizaci procesů a také nastavení celého systému dle individuálních požadavků jednotlivých úseků. Drtivá většina



problémů, které vznikly, se pak odstranila právě ještě v této fázi. Žádný z nich přitom nebyl tak výrazný, aby kvůli němu bylo potřeba například svolávat zvláštní schůzku vrcholového řízení. V průběhu roku 2008 také proběhla školení budoucích uživatelů systému a k ostrému startu došlo počátkem ledna 2009. Ostrý start se zpočátku setkal s rezervovaným postojem z řad koncových uživatelů. Kamenem úrazu přitom nebyly dostupné funkce, které plně reflektovaly požadavky jednotlivých úseků, nýbrž změna uživatelského rozhraní, na které byli uživatelé již léta zvyklí v dřívějším systému. Během měsíce však tento problém i po provedení několika málo dílčích úprav v uživatelském rozhraní zmizel a všichni zaměstnanci mohli nový systém začít využívat naplno.

Klienti se s novým systémem dostanou do centra pozornosti

S nasazením Microsoft Dynamics NAV do Léčebných lázní Bohdaneč se dostal klient, který je navštívil, do centra pozornosti. To ostatně návštěvník lázní pozná už nyní. Zatímco například ještě v roce 2008 musel po příjezdu jít vystát někdy i poměrně dlouhou frontu v prostorách příjmové a rezervací

kanceláře, nyní s novým systémem přichází rovnou na recepci lázeňského domu, kde je bez významnějšího čekání ubytován. Další změnou, kterou klient zaznamenal již za chodu nového systému je to, že ještě v lednu 2009 po úvodních formalitách odcházel k lékaři na prohlídku a následně na stravovací úsek, kde mu byl přidělen termín oběda a večere. Nyní však, v reakci na potřeby klientů, se tento proces obrátil tak, že si klient může individuálně upravit čas stravování, případně si vybrat spolustolovníka. Nový systém tak prokázal, že dokáže flexibilně reagovat na požadavky a potřeby klientů.

Díky propojení ekonomických a provozních částí programu lze každou korunu tržeb, každou proceduru i každé jídlo přiřadit ke konkrétnímu klientovi. To významně usnadnilo práci obchodního oddělení, které nyní dokáže flexibilně reagovat na výkyvy v obsazenosti lázní a může se také více soustředit na dlouhodobý rozvoj a obchodní strategii. Díky této flexibilitě probíhají v současné době marketingové kampaně, které jsou za pomoci informačního systému Pramen přesně cíleny na úzce profilované skupiny stávajících i budoucích klientů. Léčebné lázně

Bohdaneč již v počátku příštího roku nabídnou svým klientům účast v moderním věrnostním systému, jehož realizace by bez podpory systému Pramen nebyla vůbec možná.

Výstupy, které poskytuje systém Microsoft Dynamics NAV jsou zcela upraveny dle potřeb jednotlivých úseků. Odpadla tak zdoluhavá práce s daty exportovanými z dílčích informačních systémů do Excelu a i nepřesnosti a duplicity, které tento postup a nakonec i původní systém vykazoval. Management Léčebných lázní Bohdaneč tak nyní díky novému systému plně reflektujícímu jeho požadavky může přesunout své úsilí od provozních ke strategickým otázkám a dalšímu rozvoji.



Podnikové informační systémy

Alexander Nikolenko: Bez nového systému bychom mohli realizovat jen polovinu protikrizových opatření

Společnost ELIT působí na českém trhu již od roku 1992 v oblasti prodeje autodílů. Již od svého začátku přitom staví na dodávkách kvalitních náhradních dílů pocházejících přímo od výrobců. I přes nástup krize si ELIT loni udržel téměř dvoumiliardový obrat a letos dokonce otevřel čtyři nové pobočky v Čechách a na Slovensku. Pomáhá mu v tom nový informační systém i řada pozitivních změn, které jeho implementace přinesla. Na to, jak firma pocítila přínosy nového informačního systému a nástup krize, jsme se zeptali jejího nákupního a marketingového ředitele Alexandra Nikolenka.

Společnost ELIT na českém a slovenském trhu existuje již 17 let. Jak dlouho pro řízení firmy využíváte podnikový informační systém?

Informační systém jsme využívali již od samého počátku. Bez něj se v našem oboru – tedy prodeji automobilových součástek – v podstatě nedá existovat. Nejprve jsme měli náš vlastní systém, který byl velkou jednoduchostí. V roce 1995 jsme však začali expandovat do dalších zemí a i z toho důvodu jsme se rozhodli nasadit rok poté profesionální informační systém Microsoft Dynamics NAV (původně Navision), a to pro všechny tři země. V roce 2002, kdy už jsme operovali na šesti trzích, jsme pak provedli jeho upgrade, který bych ale spíše nazval novou implementací.

Co vás vedlo v roce 2007 k nasazení Microsoft Dynamics NAV?

Stávající systém postupně přestával stačit našim potřebám. S výrazným nárůstem objemu zpracovávaných dat se stal pomalým a nestabilním. Navíc s tím, jak se firma během těch pěti let rozvíjela, již nepokrýval všechny naše aktivity tak, jak bychom si představovali. V roce 2007 jsme se proto začali poohlížet po nějaké náhradě. Nakonec jsme zjistili, že je pro nás opět nejhodnější nová verze tohoto systému – Microsoft Dynamics NAV 4.0 spolu s datovým skladem realizovaným nad Microsoft SQL Serverem 2005 a 2008. Jako implementačního partnera jsme zvolili společnost Allium. Nový systém jsme nasadili v Čechách a na Slovensku a postupně jej nasadíme i v dalších zemích.

Jaký byl primární cíl implementace nového systému?

Byla to především rychlost a stabilita. V našem sortimentu najdete více než půl milionu



položek, přičemž v centrálním skladu jich máme k dispozici přes 130 tisíc. Do systému, který využívá v naší firmě 300 uživatelů, se denně zadávají desítky tisíc požadavků, ať již se jedná o přímé nákupy našich zákazníků realizované prostřednictvím našeho internetového B2B obchodu, objednávky zadané přímo na našich pobočkách, nebo objednávky, které zadáváme my našim dodavatelům. 70 % obchodů se přitom uzavírá během několika málo hodin – v době ranní a odpolední špičky. Dalšími cíli pak bylo zefektivnění a sladení klíčových procesů a vyšší využití standardní funkčnosti systému.

Jak implementace probíhala?

Nechtěli jsme nic nechat náhodě, na implementaci se tak podílela vedle implementačního týmu společnosti Allium také velká řada našich zaměstnanců. Celá implementace přitom zabrala 14 měsíců, s čímž jsme na začátku nepočítali. Během této doby jsme ale provedli přes 20 zátěžových testů, kterých se účastnilo 200 uživatelů v naší firmě. Snažili jsme se nasimulovat všechny možné kombinace paralelních přístupů k datům v systému, které připadají v úvahu tak, abychom skutečně zajistili maximální stabilitu a rychlost systému. Díky této velice pečlivým přípravám jsme od ostrého startu neoznámili žádnou významnější problémy a vše funguje tak, jak jsme si představovali.

Podarilo se vám tedy naplnit původní cíle?

Ano. A vidíme to v naší firmě každý den. Dříve třeba zákazník v B2B obchodě musel čekat na přístup do systému minutu nebo dvě. Bylo to díky tomu, že celá tabulka položek zboží byla v danou chvíli zamknutá, protože k ní právě přistupoval jiný uživatel. Teď na systém už nikdo nečeká – ani zaměstnanci, ani zákazníci v internetovém obchodě nebo na prodejnách. Fronty zkrátka zmizely. A když se dnes podívám na náš prodejní tým, tak i pokles pracovního stresu je znatelný. Velice přínosná byla také procesní analýza, díky které jsme

výrazně optimalizovali některé procesy, což nám nyní velice pomáhá v době krize. Jestliže jsme dřív od objednání do doručení například u dílů klimatizací čekali 6 dní, nyní jsou to jen 2 dny. Dřív jsme ztráceli jeden den interní komunikací, druhý den zasláním objednávky dodavateli a další den až dva tím, že dodávky od výrobce z Holandska chodily nepravidelně. Využití standardních součástí Microsoft Dynamics NAV nám velice pomohlo. V předchozí implementaci jsme chtěli vše na míru. Teď po pěti letech se však systém posunul podstatně dál a my jsme zjistili, že řada standardně přednastavených procesů, například v oblasti rezervací, je lepší než ty, které jsme ve firmě používali doposud.

Jak vám pomohl nový systém v době globální finanční krize?

Na tuto otázku není až tak snadné odpovědět. Spousta přínosů jde totiž také za samotnou implementací, během které se nám podařilo optimalizovat a sladit řadu procesů a celkově se zamyslet nad tím, jak chceme některé věci dělat dál. Nicméně mohu říci, že teď je firma mnohem flexibilnější. Když se na podzim roku 2008 ukázalo, že se krize střední a východní Evropy navzdory proklamacím politiků nevyhne, tak jsme na to mohli rychle reagovat. Nový systém nám umožňuje plynule zavádět potřebné změny, které provádíme v průměru jednou měsíčně. Díky datovému skladu má také každý uživatel k dispozici přesně ten pohled na data, který potřebuje. Kromě toho se nám podařilo vylepšit i finanční řízení, optimalizovat řízení skladových zásob a o 20 % snížit pracovní kapitál. Navíc v době krize jsme se maximálně soustředili na úroveň služeb poskytovaných našim zákazníkům – tj. servisům. Teď víme, že náš zákazník něco bude potřebovat dříve, než se nás zeptá. Když servisní technik třeba v Táboře zavolá, že potřebuje ty a ty brzdové destičky, tak my už je pro něj máme na místní pobočce připravené. To je pro naše zákazníky obrovská hodnota a pro nás klíč k tomu, jak uspět i v době krize a předstihnout naši konkurenci. Jsou to sice všechno spíše měkká data, nicméně bych řekl, že bez nového systému bychom mohli realizovat jen polovinu z těch změn, které jsme letos realizovali – něco by šlo hůře, něco pomaleji a něco by nešlo vůbec. Dopad krize na naši společnost by tak byl daleko výraznější.

Kdybyste měl několika slovy shrnout přínosy nasazeného systému, co byste vyzdvihl?

Nový systém nám přinesl rychlost a spolehlivost, přehlednost a ergonomické ovládání, ale také inovace a dynamičnost. Usnadnil nám rychlé provádění změn, výrazně nám ulehčil jeho replikaci do dalších zemí a poboček a odstranil překážky pro další rozvoj naší společnosti.

Díky SharePointu on-line samoobsluha 5P Agency nově

5P Agency patří mezi nejvýznamnější společnosti v oblasti direct marketingu v České republice. Má certifikát systému managementu jakosti, a jako vůbec první direct marketingová společnost v České republice získala v roce 2006 i certifikát systému managementu bezpečnosti informací. Jejím cílem vždy byl, je a bude spokojený zákazník. Vysoká míra zabezpečení zákaznických dat je jedním z hlavních kritérií kvality služeb poskytovaných zákazníkům společnosti 5P Agency. Proto se společnost 5P Agency rozhodla pro novou verzi systému řízení výměny informací se zákazníky na platformě Windows SharePoint Services 3.0.



Rozvoj původního systému byl problematický

Mezi klienty 5P Agency patří velké společnosti z oblasti bankovníctví a finančnictví, stejně jako řada dalších velkých i menších, ale i nadnárodních firem z různých oblastí podnikání. Hlavní prioritou firmy je stále zlepšování kvality poskytovaných služeb. Jednou z cest tohoto zlepšování je mimo jiné i internetová samoobsluha. Před nasazením SharePointu zajišťoval v 5P Agency samoobsluhu systém vyvinutý na platformě PHP. Jeho další rozvoj byl ale problematický. Obsluha dnes již staré verze samoobsluhy byla méně komfortní a systém neobsahoval všechny dnes požadované funkcionality. Z těchto důvodů se 5P Agency rozhodla vybrat novou platformu pro svou samoobsluhu. Při výběru nového systému zvolila technologickou platformu Microsoft Windows SharePoint Services. Dodavatelem se pak stala společnost Dynamica.

Zákazníci až na prvním místě

Hlavním cílem implementace nové verze samoobsluhy bylo zkvalitnění služeb zákazníkům. Rozhodnutí pro platformu Microsoft Windows SharePoint Services bylo výsledkem rozsáhlých analýz a vyhodnocování bezpečnostních aspektů. Po krátkém vývoji potřebných komponent a rychlé implementaci je dnes Samoobsluha 5P Agency v ostrém provozu, a to v souladu s certifikací systému managementu jakosti (ČSN EN ISO 9001:2001) a systému managementu bezpečnosti informací (ČSN ISO/IEC 27001:2006).

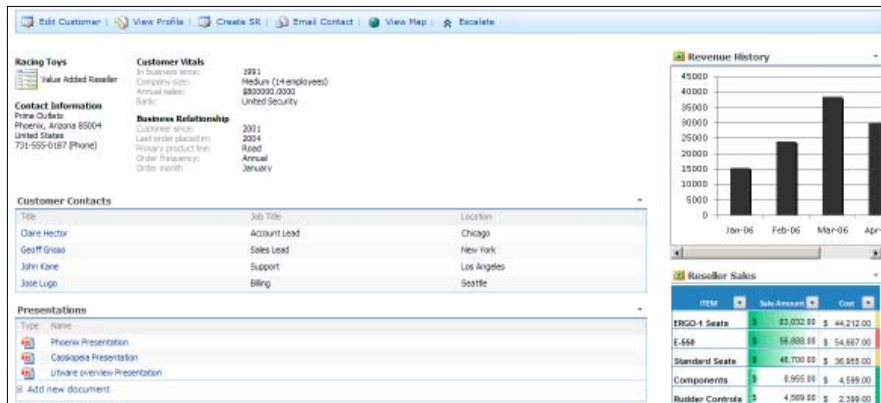
Nejdůležitější byla bezpečnost

Klíčovým pro bezpečnost přístupu k datovým souborům byl zákazoví vyvinutí systém sdílení informací mezi propojenými seznamy Zákazník-Zakázka-Úloha. Díky tomu funguje větší část procesu zpracování zakázky zcela automatizovaně a bez nutnosti zásahů správců systému. S využitím pokročilého nastavení přístupových práv na jednotlivé položky seznamu bylo možné dosáhnout požadovaného efektu neviditelnosti nepřístupných zakázek. Zákazníci, stejně jako pracovníci 5P Agency, vidí pouze ty zakázky, ke kterým mají delegovaný přístup. Vedlejší efektem je detailní logování aktivity uživatelů i pracovníků 5P Agency. Systém byl implementován způsobem, který se společnosti Dynamica na podobných projektech již mnohokrát osvědčil. Na základě

podrobné analýzy byl vytvořen funkční model systému, na kterém probíhalo školení uživatelů i správců. Během série školení a prezentací funkčního prototypu různým skupinám uživatelů se objevily další požadavky a návrhy na vylepšení, které byly do zahájení ostrého provozu postupně zapracovány.

Komunikace se zákazníky je nyní transparentnější

I díky samoobsluze je nyní komunikace se zákazníky velmi přesně zdokumentovaná a zcela transparentní. Kompetentní pracovníci 5P Agency potvrzují změny stavu zakázek, díky čemuž zákazník vždy vidí v samoobsluze aktuální stav zpracování svých zadaných úloh. „Možností Microsoft Windows SharePoint Services nás příjemně překvapily. Plánujeme tuto technologii využít i pro další rozvoj našich interních systémů,“ uvedl Jiří Bochníček, IT Specialista 5P Agency. „V průběhu května 2009 uvedla 5P Agency pro své zákazníky do provozu novou verzi online systému pro dálkové řízení zakázek, tzv. Samoobsluhu. Celou novou prostředím reagujeme na požadavky našich zákazníků, přinášíme řadu užitečných uživatelských funkcí a zvýšený komfort obsluhy. Nastavení vysokého standardu bezpečnosti tohoto systému je pro nás samozřejmostí. Nová Samoobsluha představuje další přidanou hodnotu ve službách, poskytovaných našim klientům,“ dodala generální ředitelka 5P Agency Dana Odehnalová.



▲ Zákaznický report s daty ze CRM (adresa) a ERP (bilance)

Co uděláte pro své uživatele, když procesy podpoříte informačním systémem?

Úzkým hrdlem implementace každého informačního systému není jeho dokonalost, komplexnost, či sofistikovanost. I u těch nejnáročnějších projektů tohoto typu dojde na lámání chleba v okamžiku, kdy mají systém používat tzv. „běžní uživatelé“. Ať chcete, nebo ne, oni budou rozhodovat o tom, jak moc nebo málo bolestivý bude ostrý provoz. Existuje přitom nástroj, který dokáže právě těmto běžným uživatelům přechod na nový informační systém významně usnadnit.

Microsoft Office Sharepoint Server 2007 je k tomuto účelu dokonale vybaven. Jeho funkční vybava zahrnuje snadnou možnost vytvářet chytré portály, jednoduše řídit schvalování dokumentů, zpřijemnit pořizování dat do informačních systémů prostřednictvím inteligentních formulářů a přehledně prezentovat výsledky přes celou organizaci díky svým schopnostem z oblasti Business Intelligence.

Portál coby brána k informacím ve firmě

Portálové schopnosti platformy Sharepoint se vyznačují především snadností ovládání, širokými možnostmi napojení na externí systémy a oddělením vrstev správy obsahu (uživatelé), designu (web designer) a správy aplikace (IT správce).

Typicky bývá portálových funkcí využito

při tvorbě zobrazení dat, která se v rámci informačního systému nacházejí na různých místech – např. ve dvou modulech apod. Uživatel tak namísto mnohdy komplikovaného prokládání systémem získává možnost paralelního zobrazení a v případě potřeby i dalších operací, jako např. zadávání, srovnání, prohledávání, filtrování hodnot apod., a to přímo v internetovém prohlížeči.

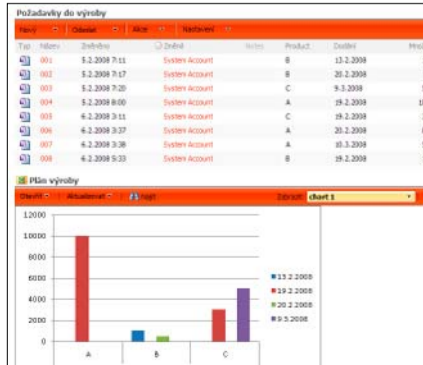
Uvedené vlastnosti pak nabývají na významu zejména v prostředí, kde informační soustavu tvoří více, než jeden informační systém, což je případ většiny současných organizací. Téměř všude dnes existují minimálně tři zdroje informací – poštovní aplikace, dokumentové úložiště a podnikový informační systém. Platforma SharePoint umí pracovat se všemi těmito typy dat najednou, a proto může sloužit jako univerzální tenký klient k informační soustavě organizace.

Dalším důležitým úhlem pohledu je bezesporu využití multifunkčního portálu pro výměnu dat s okolím organizace. Zobrazení dat z informační soustavy je tak možné snadno sdílet se spolupracujícími organizacemi (pobočkami) formou extranetu, či s klienty (zákazníky) formou internetové prezentace. Platformu SharePoint tak můžete využít i jako distribuční kanál pro řízenou publikaci či sběr informací.

Jednoduchý document management

Achillovou patou většiny informačních systémů je absence alespoň základního systému pro práci s dokumenty. Proto má opět smysl uvažovat o řešení SharePoint, které uživatelům nabízí jednoduché workflow pro publikaci i archivaci dokumentů, historii verzí a prakticky neomezené možnosti označování dokumentů tzv. metadaty, tj. doplňkovými informacemi, které slouží pro jejich lepší rozlišení a třídění. To vše opět s napojením na informační soustavu jako celek a také s přímým napojením do aplikací Microsoft Office – Word, Excel, PowerPoint a Outlook, a to včetně například řízení přístupových práv k dokumentům.

Funkce pro práci s dokumenty bývají v praxi často využívány například při řešení schvalování faktur, kdy workflow začíná založením záznamu v informačním systému a po revizi a schválení dokumentu na portále končí aktualizací této položky a předáním fakturačnímu oddělení.



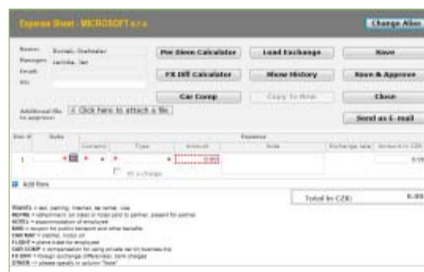
▲ Dashboard

Dalším z častých nasazení je pak dokumentace dle ISO se systémem revizí, řízení smluv včetně skenování apod.

Inteligentní formulářové aplikace

Rovněž inteligentní formuláře dnes představují vítaný artikl, jak zvýšit míru využití informačních systémů ze strany běžných uživatelů. Ti díky nim mohou řešit i komplexní agendy v prostředí intuitivních formulářů, což zvyšuje jejich produktivitu (rychlé vyplnění, méně potřebných školení apod.). Tyto formuláře lze navíc snadno napojit přímo na informační soustavu a číst, či zapisovat data přímo do databázi, a je možné také nastavit pravidla pro validaci zadaných údajů, čímž klesá počet chybných zadání, která se následně vrací pracovníkům, kteří záznam pořídili. Portál pak zvládne převést formuláře do webové podoby, což podtrhuje jednoduchost pořízení dat, dodá všudypřítomné workflow a provede i vyhodnocení pořízených dat. Design těchto formulářů přitom máte plně ve svých rukou. Můžete tak vytvořit formuláře ve formě, na kterou byli uživatelé zvyklí ze starého systému, anebo stránku pro zadávání dat přizpůsobit displeji mobilního telefonu.

Spektrum agend řešených prostřednictvím formulářů je velmi široké: sahá od personalistiky – žádanky o dovolené s následným sestavením plánu dovolených, přes provozní agendy – žádanky o nákupy materiálu konsolidované do hromadné objednávky, až po výrobu – požadavky do výroby včetně sestavení plánu výroby.



▲ Expense sheet – inteligentní formulář

Business Intelligence

Poslední z oblastí, kde nachází platforma SharePoint praktické využití, představuje Business Intelligence. Jakkoliv současné informační systémy disponují velmi sofistikovaným BI, když jde o to vytvořit prezentaci výsledků organizace na bázi různých zdrojů ukazatelů či reportů, a hlavně nabídnout tyto informace všem lidem v organizaci, pak opět narazíte na překážky při konsolidaci dat z různých systémů a nutnost přihlašování k různým aplikacím.

Další dávku praktických aplikací představují reporty aplikace Microsoft Excel, které se namísto přeposílání publikují ve webové podobě na portále. Zajímavostí jsou také univerzální indikatory výkonu, opět s možností přímého napojení na databáze. Díky tomu pak snadno sestavíte přehled napříč různými oblastmi činnosti organizace – na jednom místě tak vidíte indikatory spokojenosti klientů, kvality produkce, služeb či finanční stability.

Podnikové informační systémy

Essox: Díky novému CRM pečujeme o klienty efektivněji

Společnost Essox patří mezi nejvýznamnější nebankovní společnosti zabývající se poskytováním úvěrových a leasingových služeb na českém trhu. Od loňského roku se navíc řady jejich klientů díky novému produktu skokově rozšířily o desítky tisíc nových zákazníků. V péči nejen o tyto nové klienty jí přitom pomáhá nový CRM systém.

S růstem firmy přišel požadavek na CRM

Essox patří do globální finanční skupiny Société Générale a je dceřinou společností francouzské společnosti SG Consumer Finance a Komerční banky, se kterou také úzce spolupracuje. Nabídka služeb Essoxu stává na čtyřech základních pilířích – leasing automobilů, financování nákupu spotřebního zboží, hotovostní půjčky a kreditní karty. Právě pro oblast kreditních karet přitom Essox drví v telefonním centru využíval vlastní provizorní systém. Telefonní centrum Essoxu se přitom dělí na dvě samostatné části. První z nich zajišťuje běžnou podporu klientům a vyřizování jejich požadavků, a druhé má na starosti komunikaci s klienty, kteří se ocitnou v prodlení s úhradou vypůjčených finančních prostředků.

Po řadu let původní podpůrný systém společnosti vyhovoval, nicméně s rostoucím počtem zákazníků i zaměstnanců a s kontinuálním nárůstem významu dalších tří oblastí již nebyl schopen reflektovat všechny požadavky. Navíc Essox potřeboval již mnohem víc než jen systém pro callcentrum – chtěl mít ucelený pohled na každého klienta v rámci celé firmy přes všechny produkty, přístup k jeho historii a chtěl mít také informace o výši produkce podle klientů a nástroj pro vytváření a cílení marketingových kampaní. Proto také bylo počátkem roku 2007 rozhodnuto o přechodu z vlastního řešení pro podporu callcentra na plnohodnotný standardní CRM systém, který by byl schopen pokrýt stávající požadavky na řízení vztahů se zákazníky ve všech odděleních ve firmě a který by zároveň zajistil dostatečný prostor pro další růst společnosti a její zákaznické báze.

Na tvorbě CRM se podíleli i zaměstnanci

Essox tedy začal hledat vhodný CRM systém. Ze všech nabídek, které v rámci výběrového řízení obdržel, se přitom rozhodl pro nabídku společnosti Cleverlance na implementaci Microsoft Dynamics CRM. Pro tento systém se firma rozhodla zejména kvůli jeho intuitivnímu uživatelskému rozhraní, které je přímo napojeno na aplikaci Microsoft Office Outlook, snadné údržbě a budoucí rozšiřitelnosti, bezproblémové návaznosti na další produkty společnosti Microsoft a také kvůli doplňkovému řešení pro podporu callcentra OpenMinder od společnosti OpenOne.

S implementací nového CRM systému se začalo v říjnu 2007. Celého procesu se vedle IT oddělení společnosti a zástupců firem Cleverlance, Microsoft a OpenOne účastnili i další zaměstnanci Essoxu – budoucí uživatelé implementované aplikace. Ti po celou dobu implementace přicházeli s návrhy, jak by měl výsledný systém a jeho funkce vypadat tak, aby jim co nejvíce usnadnil jejich práci. Díky této úzké spolupráci tak během pěti měsíců vznikl CRM systém, na jehož finální nasazení se zaměstnanci, kteří s ním měli pracovat, přímo těšili. Těšit se ale mohli i klienti, protože díky novému systému už nemuseli zodpovídat operátorům callcentra tolik dotazů a hlavně dostali k dispozici nové funkce včetně informace o aktuálním zůstatku na jejich kreditních kartách, dostupné kdykoliv prostřednictvím bezplatné telefonní linky a automatického konverzačního systému.

Přínosy nového CRM se projeví ihned

Finální přechod na Microsoft Dynamics CRM 3.0 proběhl 7. března 2008, a to bez jakýchkoliv problémů. Zaměstnanci se na nový systém rychle a navíc rádi adaptovali. Efektivita práce v obou částech callcentra přitom vzrostla o více než 30%. U části obsluhující zákaznky to bylo zejména proto, že operátor nyní měl o každém klientovi všechny informace o všech produktech, které využívá, prakticky ihned k dispozici, a kromě standardní autentizační procedury tak již nepotřeboval od zákazníka znát žádné další údaje. U části callcentra spadajícího do útvaru Vymáhání pak proto, že plány hovorů, včetně priorit a opakovaných volání, nyní byly automaticky připravovány CRM systémem, a také proto, že zákazníci, kteří sami aktivně volají do Essoxu a mají ještě nedořešené pohledávky, jsou nejprve přepojeni právě do tohoto útvaru. V současné době společnost ESSOX využívá poslední verzi Microsoft Dynamics CRM 4.0.

Nový CRM systém podpořil růst společnosti

V květnu 2008 nastal pro Essox velice významný krok v podobě spuštění nového produktu, který znamená velmi významné rozšíření zákaznické báze o desítky tisíc nových zákazníků. Díky novému CRM systému je Essox schopen zvládnout tuto změnu bez jakýchkoliv problémů. Nový systém však také významně přispěl ke zvýšení komfortu obsluhy a rozsahu poskytované péče u stávajících zákazníků. Navíc vedení společnosti má nyní k dispozici podrobné reporty o denní produkci i o struktuře zákazníků a může lépe plánovat a cílit marketingové kampaně na jednotlivé produkty. Vedení Essoxu hodnotí nasazení Microsoft Dynamics CRM 3.0 s jeho úpravami na míru potřeb společnosti jako jeden z neúspěšnějších a nejpřínosnějších projektů Essoxu poslední doby.



David Janeček: CRM nám dává data, o kterých jsme ani netušili, že je získáme

Brněnská společnost IDEAL-Trade Service se od roku 1993 specializuje na technologie povrchových úprav, včetně lakování a chemického ošetření, a také na distribuci kompresorů značky INGERSOLL-RAND. I přes nástup krize se jí přitom podařilo udržet si své zákazníky. Na to, jaké nástroje firma pro práci se zákazníky využívá, nám odpověděl její ředitel David Janeček.



a nainstalována licence systému. V tu dobu jsme měli možnost přesně definovat jednotlivé formuláře v systému a v rámci projektového týmu na naší straně se začít učit se systémem pracovat. Tato etapa se zpomalila během letních měsíců a dovolených jak na straně naší společnosti, tak i dodavatele řešení, kterým byla společnost Dynamica.

Následně Dynamica provázala systém s naším ERP řešením, které je od jiného dodavatele. Tato činnost se proti předpokladům zdržela z důvodu nutnosti přechodu na novější verzi ERP systému. V čase čekání se pracovalo na úpravách formulářů, tvorbě nových entit a nastavování procesů v systému.

Počátkem roku 2009 došlo k zahájení testovacího provozu systému nejprve jen členy projektového týmu a později i ostatními uživateli systému.

Na implementaci bylo příjemné, že zejména úpravu formulářů a přehledů jsme si mohli z velké části provést sami a často je doposud operativně upravujeme spolu s tím, jak objevujeme nové možnosti využití systému.

Byly s nasazením řešením nějaké počáteční problémy?

Samozřejmě ano, jako každý nový systém zaznamenal určité rozčarování ze strany uživatelů a částečně necht k jeho užívání. Další problémy byly s drobnými nedostatky ve funkcionalitě a logice systému, na které se zapomnělo během implementace, a vlastně vyplývají na povrch stále. Ale to jsou jen drobnosti, které se řeší operativně a které jsou vzhledem k přínosům nového CRM zcela zanedbatelné.

Co konkrétního přineslo nasazené řešení pro vaši společnost?

Přínosy se objevují zejména nyní v průběhu používání celého systému. Systém je velmi komplexní a neustále objevujeme nové možnosti práce a následného dolování informací ze systému, o kterých jsme si ani nemysleli, že je získáme.

Systém také zjednodušil zaměstnancům práci se zákazníkem. Nyní mají všechny potřebné informace na jednom místě a nemusí přecházet mezi několika systémy pro svou denní činnost. Z pohledu managementu jsou zajímavé také nové možnosti vykazování a kontroly pracovních činností zaměstnanců, stejně jako přehledy o rozsahu péče o jednotlivé zákazníky.

Jak je vaše firma celkově spokojena s nasazeným řešením?

Více méně jsme byli smíření s tím, že se i my budeme muset přizpůsobit určitým „standardům“, jež jsou v Microsoft Dynamics CRM nastaveny. Je pravda, že při prvotním výběru CRM jsme nechtěli „slevit“ z našich postupů a principů. Proto jsme se také nejdříve rozhodli pro malého českého dodavatele. Předpokládali jsme, že nám vytvoří systém přímo na míru. Nicméně implementace nedopadla dobře, a tak naše další rozhodnutí spočívalo v částečném přizpůsobení se systému. Tentokrát ale od velké nadnárodní společnosti, kde jsme cítili určitou jistotu. Teď po prvních měsících provozu musím konstatovat, že jsme udělali dobře.

Microsoft Office SharePoint Server 2007

- Spravujte snadno obsah a procesy
- Získejte lepší přehled o podniku
- Zjednodušte interní a externí spolupráci



Energetický regulační úřad propojil své rozsáhlé agendy díky Microsoft Dynamics AX

Energetický regulační úřad České republiky (ERÚ) potřeboval nový informační systém, který nahradí oddělené agendy v různorodém systémovém prostředí a vyřeší s tím související problémy. ERÚ se rozhodnul využít Microsoft Dynamics AX jako základní platformu nového ERP systému. Dále došlo k vytvoření nových modulů pro specializované agendy provozované v ERÚ.

Rozdrobené systémy bylo třeba sjednotit

Energetický regulační úřad (ERÚ) byl zřízen 1. ledna 2001 jako správní úřad pro výkon regulace v energetice. Úřaduje na dvou pracovištích v Jihlavě a Praze. Informační systém v ERÚ byl rozdroben do množství samostatných účelových aplikací bez vzájemného propojení s řadou duplicitních agend. To s sebou přinášelo řadu chyb, systém vyžadoval náročnou údržbu a neumožňoval operativní výstupy. ERÚ proto sáhlo k vypsání výběrového řízení na dodávku jednotného informačního systému s možností napojení na některé speciální aplikace geografického charakteru.

Řešení bylo třeba operativně rozšířit

Architektura řešení, které nasadila společnost AutoCont CZ, vychází z vybraných základních modulů systému Microsoft Dynamics AX a z nových modulů, speciálně vytvořených pro potřeby ERÚ. Mezi standardní moduly patří evidence subjektů, kontaktů a plateb ve vazbě na modul správy dokumentů. Tyto moduly byly rozšířeny podle požadavků jednotlivých specializovaných agend o další moduly s návaznou funkcionalitou. Nový systém byl napojen na geografický systém GIS firmy TMapy a na standardní portálové webové rozhraní ERÚ. Díky tomu vznikl jednotný informační systém nazvaný zkratkou JIS ERÚ, který udržuje všechny související informace v jednom datovém prostředí s možností exportů a importů do vnějšího prostředí.

V původním zadání se počítalo s napojením na spisovou službu jiného dodavatele, které však nebylo v době realizace projektu připraveno na požadované propojení. Z tohoto důvodu

byl realizovaný projekt dodatečně rozšířen o výrobu samostatného modulu spisové služby na platformě Microsoft Dynamics AX. AutoCont CZ dodal požadovanou funkcionalitu spisové služby tak, že mohl být informační systém spuštěn do provozu v plánovaném termínu.

Nový systém vyhověl náročným požadavkům na oblasti bezpečnosti, dodržení standardů ministerstva informatiky, využití standardního prostředí Microsoft Windows, vzdálený přístup i otevřenost a konfigurovatelnost. Nový informační systém také díky použité platformě Dynamics poskytuje otevřené rozhraní tak, aby umožňoval jednoduchou integraci s externími systémy nebo moduly. Z tohoto hlediska jde především o možnost automatického i manuálního exportu/importu dat, komunikaci s aplikací Microsoft Excel a o vazbu na externí veřejné databáze (adresy) a mapy ve vnějším internetovém prostředí.

Jak probíhala implementace

Podkladem pro tvorbu nového informačního systému byla zadávací dokumentace s přehledem požadavků, které musí řešení splňovat. Tyto požadavky a následná funkcionalita byly zpracovány za pomoci analytického nástroje Enterprise Architect (EA), který je velmi flexibilní pro respektování požadované struktury projektu, v případě ERÚ struktury globálního a detailního návrhu dle standardů ISVS.

Informační systém je vytvořen v prostředí Dynamics AX jako databázová část pro běžné provozní agendy a z částí, realizujících sběr dat pro výkaznictví. Mezi jeho významné agendy patří správa licencí, zajišťující vydávání a změny

energetických licencí, vedení řízení činností, kterou lze univerzálně použít pro jakékoliv předdefinované nebo průběžně aktualizované kroky vedoucí k požadovanému cíli, sběr dat pro výkaznictví a spisová služba.

Pro potřeby funkční specifikace detailního návrhu byly použity diagramy typových úloh CASE nástroje EA. Microsoft Dynamics AX obhospodařuje běžné ekonomické, obchodní, výrobní i projektové agendy. Kromě toho však obsahuje také otevřené vývojové nástroje, které byly využity při modifikacích a výrobě dalších modulů podle požadavků ERÚ. Na uživatelské úrovni umožňuje Microsoft Dynamics AX také rozšiřování funkcionality o vlastní uživatelské sestavy a zobrazovací okna, a to bez zvláštních programátorských znalostí. Tyto nové objekty lze navíc následně napojit do menu aplikace a zpřístupnit je konkrétní uživatelské skupině. Uživatelé systému si tak mohou některé funkcionality vytvářet a upravovat přesně dle svých individuálních požadavků.

Přístup do agend ERÚ je nyní jednotný

Přínosem zavedení JIS ERÚ je získání jednotného přístupu do většiny agend Energetického regulačního úřadu, odstranění duplicit a nepřesností i manuální synchronizace dat. Mezi další výhody patří jednotný zabezpečený přístup podle uživatelských rolí, vytvoření jednotného a operativního způsobu získávání dat z výkazů jednotlivých subjektů. A konečně posledním a zároveň velice důležitým přínosem je také otevřenost nového informačního systému pro další plánované agendy včetně podpory portálového řešení vybraných agend.

Podnikové informační systémy



▲ Klášterec nad Ohří

Na úřadě rychleji, s úsporami a zárukou spolehlivosti

Městské úřady používají efektivnější nástroje řízení a pružnější formy komunikace se svým okolím. Rostoucí nároky na informace nejen od vedení úřadů, ale zejména od občanů, snižující se rozpočty a dynamické okolní legislativní prostředí přinášejí nové výzvy pro informační infrastrukturu organizace. Podobný problém řešil také Klášterec nad Ohří.

Klášterci chyběl nástroj pro sestavování rozpočtů

Město Klášterec nad Ohří má 16 tisíc obyvatel a díky nově vybudované průmyslové zóně se úspěšně rozvíjí. Dominantou města na hranicích Krušných a Doupovských hor je zámek s muzeem českého porcelánu, který obklopuje rozsáhlý park u řeky Ohře s lázeňským areálem Evženie. Městský úřad v Klášterci vykonává samosprávu a částečně i přenesenou státní správu s týmem 63 pracovníků, má devět odborů včetně Stavebního úřadu.

Prvotním důvodem pro změnu informačního systému byly požadavky z oblasti ekonomiky. Chyběl komfortní nástroj pro sestavování strukturovaného rozpočtu a kontrolu jeho disponibility, a to již ve fázi vystavování objednávek. Dalším požadavkem bylo nastavitelné avízo vyčerpání příslušné rozpočtové položky a on-line vazba mezi agendovým systémem vystavujícím předpisy pohledávek a ekonomickým systémem, resp. jeho částí Účetnictví, kde jsou párovány úhrady.

Projekt pochopitelně sledoval ekonomickou rentabilitu, a proto logicky přibyl požadavek elektronického schvalování dokladů – jak těch vznikajících interně v systému, tak dokumentů přicházejících zvenčí úřadu. Automatickým předpokladem zadavatele bylo zvýšení uživatelského komfortu i účinnosti softwarového nástroje při vyřizování agend, tedy různých poplatkových povinností občanů i různých správních řízení.

Klášterec zvolil systém postavený nad Microsoft Dynamics NAV

V roce 2008 se ve výběrovém řízení úřad rozhodl pro komplexní informační systém Proxio společnosti MARBES CONSULTING. Především pro ověřenou integraci jeho agendové části s ekonomickým jádrem, pro pokročilý nástroj Rozpočet a kompatibilitu se spisovou službou, personálním a geografickým systémem. Proxio standardně využívá systém Microsoft Dynamics NAV coby robustní a spolehlivé řešení s garantovaným rozvojem a dlouhodobou perspektivou. Tento světoově osvědčený produkt má řadu referencí globálně i v České republice (využívá jej v nás více jak 770 organizací), k dispozici je rozsáhlá partnerská síť (40 společností), což dlouhodobě vytváří zájem pro jeho rozvoj.

Pižeňská společnost MARBES CONSULTING vstoupila do partnerské sítě Microsoft Dynamics NAV již koncem 90. let a doplnila tento ERP systém svým řešením Rozpočet pro práci s rozpočtovou skladbou dle legislativy ČR pro státní správu a samosprávu. Zákazník tak má k dispozici ucelenou skupinu funkcionalit, kterou lze dále rozšiřovat přesně dle potřeb organizace. Velkou výhodou je široká škála možností pro úpravu a rozšíření spektra agend, které lze systémem zpracovávat. Jsou k dispozici dvě úrovně navýšení funkční a uživatelské hodnoty. Základní možnosti jsou zákaznické úpravy, pro které má všechny potřebné nástroje dostupné administrátor systému. Druhou úroveň tvoří tzv. „Add-on“ moduly, což jsou na míru naprogramované speciální nastavbové aplikace. Agendová část řešení je tak velmi elastickým prostředím, kde pracuje převážná většina pracovníků úřadu a vyřizují zde všechny typy agend. Samozřejmou součástí celé koncepce je jednotný datový fond tvořený soustavou registrů a evidencí, který udržuje ověřené základní údaje o subjektech i objektech všech případů.

Implementace proběhla během pár měsíců

Celý systém byl na Městském úřadě v Klášterci nad Ohří implementován ve

druhé polovině roku 2008 včetně jeho integrace na geografický informační systém, personální systém a systém spisové služby. V prázdninových měsících vznikla implementační studie, v září začala vlastní instalace systému na testovací prostředí, kde následně probíhalo školení klíčových uživatelů a doladění funkcionalit. Poté byl proveden integrační test, doškoleni zbývající uživatelé a systém byl překlopen do produktivního prostředí v závěru roku 2008. Od počátku roku 2009 je systém používán v rutinním režimu a jeho podporu a rozvoj pokrývá servisní smlouva s dodavatelem.

Přínosy pro zákazníka

Celý systém splnil především všechna vstupní očekávání, se kterými Městský úřad do projektu vstupoval. Došlo ke zvýšení kvality, stability a bezpečnosti celého řešení, zlepšil se uživatelský komfort. Úřad získal detailní přehled o finančních tocích, což přispělo k ještě transparentnějšímu hospodaření s majetkem města. Koncepce informačního systému úřadu je plně kompatibilní se současnou filosofií eGovernmentu. Klášterec nad Ohří tak má k dispozici moderní technologickou platformu, která je navíc otevřená vůči softwarovým produktům třetích stran, což zaručuje další bezproblémový rozvoj v reakci na aktuální požadavky eGovernmentu.

Lokální systém už nestačil

Společnost TENZA používala pro oblast účetnictví lokální IS, v oblasti nákupu a logistiky dále interní systém vytvořený na míru. Ostatní střediska řešila své potřeby v separátních aplikacích nebo pouze v aplikaci Microsoft Excel. Tento stav neposkytoval dostatečné nástroje pro podporu projektového řízení a controllingu.



Lenka Lukešová: Lidé po nás chtějí vědět, jaké rasy je Maxipes Fík

Divácké centrum České televize prošlo už před více než dvěma lety masivní reformou. Došlo k nasazení profesionálního CRM systému a nyní v něm pracuje osm operátorů, kteří každý den odpovídají na nejrůznější dotazy a ohlasy diváků České televize. Těch je ročně téměř sto tisíc. Na to, jak vypadá každodenní práce v Diváckém centru ČT, jsme se zeptali jeho vedoucí, Lenky Lukešové.

Co je vlastně v pracovní náplni takového Diváckého centra?

Staráme se zde o kontakt s diváky, přesněji reagujeme na jejich dotazy a podněty, které nám volají, posílají e-mailem nebo prostřednictvím webu, dopisů či SMS. A dlužno říci, že diváci reagují na pořady, které v České televizi vidí, poměrně často. Ptají se třeba na to, jak se jmenuje písnička, co zazněla ve znělce, kde se dá sehnat výrobek, který byl prezentován v pořadu anebo třeba jaké rasy je Maxipes Fík. Velkou skupinu dotazů zejména v současné době tvoří otázky k digitalizaci televizního vysílání. Lidé si třeba v televizi všimnou informace, že u nich dojde k vypnutí analogového signálu a v tu chvíli nám volají, co mají dělat. Další část reakcí jsou pak pozitivní ohlasy, negativní ohlasy nebo dokonce stížnosti.

Jak vypadá každodenní práce v Diváckém centru?

Každý den jinak. Divácké ohlasy totiž přicházejí ve vlnách, které nejdou v podstatě předpovědět. Divácké centrum je v provozu každý den od 7:30 do 20:00 a téměř pokaždé nedokážeme předem říct, který pořad vyvolá jaký ohlas. Někdy se také stane, že třeba dojde k technickým problémům s vysíláním v některé lokalitě a lidé nám začnou volat, že jim nefunguje televize. V takovém případě předáváme informaci ihned dál, třeba i přímo do Českých Radiokomunikací. Díky Microsoft Dynamics CRM můžeme mít práci rozdělenou tak, že polovina pracovníků prioritně odbavuje e-maily a jiné korespondenční dotazy a druhá polovina telefonátů. V okamžiku, kdy však dojde k nějaké takovéto mimořádné situaci, že je najednou výrazně více telefonátů, začnou je odbavovat všichni volní pracovníci i z druhé skupiny. To samé platí i opačně.

Jak probíhá odbavení dotazu diváka?

Ze všeho nejdříve probíhá vyhodnocení, zda nás daný divák kontaktuje poprvé. Pokud ano, je zaveden do databáze a příslušný dotaz je přiřazen k jeho kartě. Když nás pak bude kontaktovat znovu, jsme schopni navázat na předchozí kontakt. To je dobré třeba tehdy, když divák řeší nějaký časově náročnější problém anebo třeba když telefonuje a uprostřed hovoru spojení vypadne. V další fázi přistupujeme k samotné dotazu. Na ten se snažíme odpovědět obratem. Máme k dispozici znalostní bázi, kde jsou zaznamenány vybrané předchozí otázky a odpovědi a kde je možné vyhledávat podle klíčových slov. Kromě toho se také naš

operátoři dívají na webové stránky České televize, kde lze řadu odpovědí také rovnou nalézt, anebo i do dalších zdrojů na internetu. Pokud operátor odpověď přesto nenajde, předává dotaz dál například tvůrcům pořadu. Ti mu následně zašlou potřebnou informaci, která je divákovi předána a zároveň zavedena do znalostní databáze. Každý další divák tak odpověď na stejnou otázku dostane ihned.

Používají se třeba ohlasy od diváků pro nějakou zpětnou vazbu?

Určitě. Každý týden připravujeme souhrnný report, který se posílá tvůrcům všech pořadů. Jsou tam informace o tom, kolik bylo pozitivních a kolik negativních ohlasů, co se lidem nejvíce líbilo, na co si nejvíce stěžovali apod. Každý tvůrce si také může vyžádat podrobnou statistiku právě k jeho pořadu a někteří to také pravidelně dělají, aby měli přehled o tom, co se divákům líbilo a co nikoliv. Ne na všechny pořady však diváci reagují.

Jsou nějaké pořady, na které reagují diváci pravidelně?

Obvykle jsou to nějaké mimořádné významné akce. Zatím nejvíce ohlasů – tři tisíce během tří týdnů – jsme měli na vysílání letošní návštěvy papeže v České republice. Časté ohlasy nám chodí ale také v době voleb apod. Poměrně pravidelně lidé reagují také například na Otázky Václava Moravce, pořady jako StarDance nebo třeba na nový seriál České televize Vyprávěj.

Jaké mají k dispozici operátoři v Diváckém centru technické zázemí?

Každý operátor má k dispozici telefon se sluchátkovou sadou a počítač s přístupem k internetu a našemu CRM systému. Ten používáme od září 2007, kdy ho zde implementovala společnost NESS Technologies (dříve Logos) spolu se systémem pro zajištění telefonní části od firmy Genesys. Jako CRM systém už od počátku používáme Microsoft Dynamics CRM a musím říct, že jsme s ním spokojeni. Já osobně jsem dříve pracovala i v jiných callcentrech a setkala se tak i s dalšími systémy, ale tenhle je bezkonkurenční v tom, jak jednoduše se ovládá. Pokud umíte pracovat v Outlooku, tak umíte pracovat i v Microsoft Dynamics CRM.

Myslíte si, že je opravdu právě snadnost ovládnání tolik důležitá?

Pro nás určitě. Pracovní callcentra se systémem totiž pracuje neustále. Navíc když jsme systém zavedli, tak všem operátorům stačilo jen jediné dvouhodinové školení. Po

něm už bezpečně zvládali všechny důležité funkce. Ty nadstandardní, jako přidávání příspěvků do znalostní báze nebo vytváření šablon dopisů, ty se pak naučili sami postupně až když je potřebovali. To je mimochodem podle mě také další důležitá výhoda – nemusíte umět všechno hned a můžete se učit postupně jen ty funkce, které skutečně používáte.

Máte nějaké plány s rozvojem Diváckého centra do budoucna?

Prozatím u nás nevyužíváme marketingové kampaně. O jejich aktivním využití se nicméně hovoří v České televizi čím dál tím častěji. Objevují se totiž nové formáty pořadů, kde by i tato funkce šla využít. Také jsme letos nasadili ve spolupráci s NESS Technologies novou verzi CRM systému, která nám nabízí nové funkcionality jako např. upozorňování na duplicitu v databázi, snadnější klasifikaci jednotlivých případů apod. K této změně jsme přistoupili z důvodu výměny poštovního serveru. Současně s touto změnou se zavádí systém automatického přiřazování přichozích e-mailů, které se implementuje k telefonní platformě od firmy Genesys. Díky tomu už můžeme tyto e-maily přiřazovat přímo konkrétním pracovníkům. Dříve všechny e-maily chodily do společné fronty, odkud si je jednotliví pracovníci přebírali.

Děkuji za rozhovor!



TENZA: Informační systém se stal základnou pro další růst

Společnost TENZA patří v současné době mezi nejvýznamnější české firmy zabývající se dodávkami technologií pro výrobu, rozvod a výměnu tepla. Své aktivity rozvíjí také v oblasti vodohospodářských, inženýrských a pozemních staveb. TENZA si ve výběrovém řízení zvolila za svého dodavatele informačního systému společnost NAVISYS s produktem Microsoft Dynamics NAV a oborovým řešením BIZ4BuildIn. Toto řešení obsahuje základní business logiku firem, zabývajících se stavební výrobou, respektive projektově orientovanými zakázkami.

Nový systém měl přinést podstatně více funkcí

Společnost hledala mezinárodně uznávaný podnikový informační systém s vertikálním řešením a partnera, který jej dokáže nejen implementovat a poskytovat následnou podporu, ale bude to zároveň i partner se znalostí potřeb a bolesti stavebního sektoru. Základními požadavky byla čitelná procesní analýza, sestavy pro kontrolu klíčových charakteristik a výstup s přehledem obchodních příležitostí včetně předpokládané ceny, pravděpodobnosti a termínu uzavření. Dále bylo důležité zajistit sledování projektových ukazatelů dle jednotlivých projektů/zakázek, řízení a kontrolu kapacit obchodníků pro přidělování příležitostí, včetně zpracovávání nabídek. Firma také chtěla v novém informačním systému umožnit obchodníkům náhled na projekty ve stadiu realizace, umožnit úkolování zaměstnanců a controllingu, nastavit přístupová práva do systému v závislosti na aktuálních rolích daných uživatelů a získat také snadný přístup ke všem souvisejícím informacím a dokumentům smluvní, finanční a věcné povahy. Posledním obchodním požadavkem pak bylo, aby v rámci jedné databáze bylo možné spravovat několik samostatných firem.

Velký důraz byl zadavatelem kladen také na technické parametry projektu, mezi kterými byly zejména požadavky na grafické plánování harmonogramu projektu coby výstupu pro investora, grafické plánování kapacit na projekty, generování notifikací při blížícím se překročení a při samotném překročení definovaných hodnot v oblastech peněžních

toků, projektových/zakázkových charakteristik (termíny, objemy), stavu zásob a personální agendě, omezení přístupu uživatelů do systému podle středisek, zodpovědných osob, týmů a také synchronizace úkolů a schůzek do prostředí Microsoft Office Outlook.

Implementace probíhala po fázích

Pro implementaci celého projektu si TENZA zvolila společnost NAVISYS. Projekt implementace informačního systému Microsoft Dynamics NAV byl rozdělen do několika fází. První fáze byla zaměřena na spuštění systému pro všechny jeho kritické oblasti, především projektové řízení, finance, nákup, logistiku a slévarenskou výrobu. Tato fáze byla zahájena počátkem září 2007 a bylo nutné ji spustit nejpozději k 7. 1. 2008. V dalších fázích projektu byla pozornost zaměřena na oblast mezd a personalistiky, začlenění ostatních středisek společnosti a vývoj specifických požadavků. Jejich úspěšné dokončení proběhlo k poslednímu červnu roku 2008. Bezproblémovost celého projektu zajistilo řízení implementace dle metodologie Sure Step, jež společnost Microsoft vyvinula pro produkty Microsoft Dynamics.



Informační systém pomáhá i s projektovým řízením

Kromě podnikového informačního systému Microsoft Dynamics NAV bylo implementováno i unikátní řešení společnosti NAVISYS pro oblast projektového řízení s názvem BIZ4BuildIn. To využívá Ganttovy diagramy od společnosti NETRONIC, externí grafické komponenty pro plánování harmonogramu projektu a kapacit. Toto specializované oborové řešení BIZ4BuildIn je koncipováno především pro potřeby stavebních firem, zabývajících se projektově řízenými zakázkami, stavebním engineeringem a stavební výrobou. Díky platformě Microsoft Dynamics NAV je předurčeno pro středně velké až velké společnosti, kterým dává garanci kvality, stability a ochrany investic. Jan Mucha, ekonomický ředitel společnosti Tenza, k celému projektu uvedl: „Implementací Microsoft Dynamics NAV došlo ke sjednocení procesů v naší společnosti, integraci veškerých dat uvnitř společnosti a získání nástrojů pro efektivní řízení podniku v oblasti finančního a zakázkového controllingu. Jeho robustní základna je garancí podpory našeho růstu.“

Podnikové informační systémy

MOTOR JIKOV Group sjednotil díky Microsoft Dynamics AX práci svých dceřinných společností

Kvarteto jihočeských výrobních společností pod společnou hlavičkou firmy MOTOR JIKOV používalo dříve různé systémy. S nasazením Microsoft Dynamics AX začala celá skupina MOTOR JIKOV Group používat jednotný podnikový informační systém. To firmě přineslo řadu výhod – od úspory nákladů po efektivnější řízení výroby.

Situace

MOTOR JIKOV Group zahrnuje společnosti MOTOR JIKOV Strojírenská, MOTOR JIKOV Tlaková slévárna, MOTOR JIKOV Slévárna litiny a MOTOR JIKOV FOSTRON. Holding má okolo 1000 pracovníků a v roce 2008 dosáhl obrátu okolo 1,4 miliardy korun. Hlavní obory podnikání holdingu tvoří výroba příslušenství a komponentů osobních a nákladních automobilů, tlakové odlitky ze slitin hliníku a zinku, odlitky ze šedé a tvárné litiny, speciální obráběcí stroje, montážní zařízení, formy pro vstřikování kovů, nýtovací nářadí, malá zemědělská mechanizace a čisticí stroje.

Před implementací Microsoft Dynamics AX měla každá společnost svou samostatnou aplikaci postavenou na produktu XAL (Concorde). V MOTOR JIKOV Group se rozhodli pro migraci na produkt Microsoft Dynamics AX a pro implementaci tohoto řešení si zvolili spolupráci se svým dlouholetým partnerem v oblasti informačních technologií, společností IT SYSTEMS.

Jednotný systém pro všechny podniky

Cílem projektu bylo nasazení podnikového informačního systému Dynamics AX do všech čtyř výrobních společností s různými typy výroby – zakázkovou, sériovou, tekoucí a projektovou – v rámci jedné aplikace. Cílem bylo vytvořit pro všechny společnosti pouze jednu aplikaci s centrálními daty, sjednotit procesy a datové struktury. Vedle toho chtěla společnost MOTOR JIKOV GROUP také rozšířit podnikový informační systém o doposud nepodporované procesy.

Nový podnikový informační systém propojil všechny procesy

Úspěšnému zavedení systému napomohla moderní architektura a technologická vyspělost Dynamics AX a široké zkušenosti konzultantů IT SYSTEMS. Podnikový informační systém byl nasazen v oblastech ekonomika, majetek, vnitropodniková spojitelnost, logistika, skladové hospodářství, výroba, odvádění

výroby pomocí čárového kódu, jakost, metrologie a iProcurement. Od samého začátku implementace byl kladen důraz na integraci procesů a datových struktur v rámci společností holdingu. V některých oblastech se naopak musel zvolit rozdílný způsob podpory procesů z důvodu odlišnosti charakteru dané společnosti. Tyto okolnosti ale neměly vliv na zachování jedné aplikace pro všechny společnosti holdingu. V rámci implementace byly použity jak standardní moduly Microsoft Dynamics AX, tak i přídavné moduly a vertikální řešení pro řízení jakosti, hodnocení dodavatelů, klasifikaci položek, přehled o hospodaření s nářadím včetně plánování, iProcurementu, metrologii (tj. evidenci řízení a kalibrace měřících a monitorovacích zařízení), plánování údržby, tlakové lití, odvádění výroby pomocí čárového kódu, střediskové (vnitropodnikové) hospodaření a také modul Vnitropodniková spojitelnost.

Vnitropodniková spojitelnost vede účty zaměstnancům holdingu MOTOR JIKOV Group a umožňuje jim v areálu firmy vybírat hotovost a posílat platební příkazy. Zvláštnost řešení v oblasti výroby spočívá v připravenosti aplikace Dynamics AX na integraci s doplňkovými softwary Teamcenter a TPV 2000, které se používají v Konstrukci a Technické přípravě výroby. iProcure je přídavným modulem Dynamics AX, který rozšiřuje možnosti dodavatelských objednávek a poptávkových řízení či veřejných aukcí. Všechny tyto operace jsou vedeny v jednom integrovaném systému a umožňují velmi snadnou poptávku či objednávku s využitím workflow na schvalování. U vybraných dodavatelů je možnost vazby přímo do jejich informačních systémů například formou XML objednávek. Podnikový informační systém Microsoft Dynamics AX nyní používá v holdingu 100 současně



pracujících uživatelů. Celá implementace Microsoft Dynamics AX probíhala ve společnosti MOTOR JIKOV Group rovny rok, a to od prosince 2007 do prosince 2008.

Přínosů nového systému je celá řada

Po skončení implementace Microsoft Dynamics AX začaly společnosti holdingu MOTOR JIKOV Group využívat výhody integrovaného systému a největší přínosy spatřují v následujících oblastech: Nízké náklady na vlastnictví systému, namísto čtyř aplikací je nyní spravována pouze jedna, úspora nákladů na hardware a jeho správu pomocí virtualizace serverů a zvýšení dostupnosti systémů, sjednocení a podpora firemních procesů v celém holdingu pomocí jedné aplikace Dynamics AX, zvýšení průhlednosti výroby a její efektivní řízení, efektivní a rychlé plánování zdrojů do výroby i pro nákup, subdodávky a kooperace, optimalizace skladových zásob, nízké náklady na školení a dobrá orientace v systému pro uživatele, kteří pracují ve známém prostředí Microsoft, zvýšená bezpečnost a dostupnost firemních dat, připravenost systému Dynamics AX na integraci s doplňkovými softwary TPV 2000 a Teamcenter, dosažení synergičkových efektů pomocí integrace s ostatními produkty Microsoft a také připravenost systému k jeho dalšímu rozvoji.



Kontaktní centrum datových schránek využívá CRM od společnosti Microsoft

Česká pošta si v rámci výběrového řízení zvolila Microsoft Dynamics CRM a společnost Contacc SE za svého partnera pro náročný a citlivý projekt datových schránek. Úkolem bylo vybudovat a provozovat jednotné kontaktní centrum pro podporu uživatelů datových schránek, v rámci kterého bude odbavována veškerá telefonická a e-mailová komunikace uživatelů datových schránek. Kontaktní centrum mělo v první fázi projektu zajistit takový informační servis pro budoucí uživatele datových schránek, který umožní bezproblémové spuštění tohoto klíčového komunikačního systému.

Kontaktní centrum – důležitá součást datových schránek

Zákazník požadoval ve velice krátkém časovém úseku vytvořit řešení pro jednotné kontaktní centrum. V rámci poskytování služby kontaktním centrem Contacc SE měly být vyřizovány veškeré telefonické a e-mailové požadavky stávajících i budoucích uživatelů datových schránek. Kromě toho měl být realizován také proaktivní odchozí kontakt formou telefonických hovorů, e-mailů a informačních zpráv SMS na řádové stovky organizací (uživatelů), a to formou kampaní zprostředkovaných kontaktním centrem. Informace získané z těchto kampaní by pak operátoři centra zpracovávali v datové podobě.

Řešení muselo přijít v rekordním čase

Zákazník identifikoval potřebu celý projekt uvést do provozu ve velice krátké době. Řešení vhodné pro efektivní vedení kampaní mělo na vstupu zajišťovat plnou obslužnost a vzájemnou informovanost dvou samostatných subjektů – call centra a obchodního oddělení. Na výstupu pak bylo požadováno mít k dispozici transparentní analýzy průběhu a výsledků kampaní s využitím evidovaných dat.

V rámci optimalizace nastavení procesu kampaní proto byly definovány následující cíle: zajistit obslužnost a sledování jednotlivých kampaní, průběžně a z různých úhlů pohledu hodnotit jejich výsledky. Reporting měl pak pomáhat analyzovat realizované aktivity a vytvářet tak podklad pro manažerská rozhodnutí o dalších aktivitách i produktech. Velký důraz byl kladen na minimalizaci časové náročnosti těchto analýz.

CRM systém získalo Contacc SE jako IT službu

Společnost T-Systems Czech Republic, která byla zvolena za dodavatele celého řešení, navrhla využít coby obslužný systém pro kontaktní centrum řešení Microsoft Dynamics CRM, které umožnilo výrazné rozšíření stávajících služeb call centra. Vzniklo komplexní řešení pro řízení zákaznických vztahů, které poskytuje veškeré nástroje a funkce potřebné pro vytvoření a udržení uceleného přehledu o zákaznících, od prvního kontaktu přes řízení komunikace až po následnou péči o klienta.

Společnost T-Systems Czech Republic nabídla zákazníkovi provoz Microsoft Dynamics CRM v hostovaném režimu, poskytovanou jako komplexní IT službu. To znamená, že o veškerý hardware, instalaci, správu ani údržbu systému se zákazník nemusí nijak starat, což Contacc SE přináší finanční úspory i vyšší flexibilitu.

Celý CRM systém byl upraven přesně podle individuálních požadavků zákazníka. Jednalo se primárně o úpravy struktury klientské databáze call centra a vytvoření několika dalších entit a pracovních postupů (workflow), využívaných především při řízení procesů podporujících efektivitu pracovníků call centra. Požadavky na některé z těchto úprav dokonce vznikaly až po spuštění ostrého provozu a byly bez komplikací implementovány do běžícího systému. Důležitou skupinou úprav bylo naprogramování tzv. konektorů, sloužících pro komunikaci CRM s dalšími aplikacemi zákazníka. Vzhledem k tomu, že celé řešení je vystaveno na standardizovaných technologiích, podařilo se všechna přizpůsobení připravit velice rychle.

Díky integraci „CRM klienta“ do prostředí Microsoft Office Outlook důvěrně známého běžným uživatelům a jeho provázanosti s dalšími aplikacemi Microsoft Office, navíc stačilo pouze krátce uživatelské i manažerské zaškolení do práce se systémem. Jednoduchost a uživatelsky známá funkčnost byla zárukou velmi rychlého zapracování uživatelů bez nebezpečí zdoluhavých prostojů plynoucích zpravidla ze seznamování se s novým prostředím. Veškeré obchodní cíle tak byly naplněny v požadovaném termínu i funkcionalitě.

Práce s novým CRM je rychlá a srozumitelná

Vytvořené řešení splnilo zákaznicko očekávání a požadavky obchodních cílů, které zakázka ve svém jádru definovala. Contacc SE na základě této zkušenosti se systémem Microsoft Dynamics CRM považuje toto řešení za stabilní a efektivní nástroj, který je využitelný nejen v případě projektů call centra, ale i v jiných, možná ještě náročnějších projektech, které jsou již v současné době připravovány. Zákazník na řešení nejvíce oceňuje reporting, kompletní informace o klientovi a práci s ním kumulované na jednom místě, bezproblémové, rychlé, a cenově zajímavé zavedení systému a v neposlední řadě také snadné a intuitivní ovládání pro uživatele systému.

Microsoft Dynamics AX řídí ekonomiku české a slovenské pobočky Provident Financial

Provident Financial nabízí zákazníkům krátkodobé hotovostní půjčky. Pro své řízení hledala společnost nový podnikový informační systém, který našla v Microsoft Dynamics AX. Nové řešení využívá nejen české zastoupení firmy, ale také její slovenská část.

S restrukturalizací společnosti bylo třeba změnit informační systém

Společnost Provident Financial působí na českém trhu krátkodobých hotovostních půjček pro domácnosti přes 10 let a má zde více než 250 000 zákazníků. V České republice zajišťuje zájem společnosti 650 zaměstnanců a na 3 300 obchodních zástupců.

Provident Financial plc byla založena ve Velké Británii již v roce 1880. V roce 2006 bylo rozhodnuto rozdělit firmu na Provident Financial plc a mezinárodní divizi podnikající pod názvem International Personal Finance (IPF), pod kterou spadá i české zastoupení. Provident Financial IPF v současnosti působí v šesti zemích světa: v Česku, Slovensku, Polsku, Maďarsku, Rumunsku a Mexiku. V nich prostřednictvím své sítě 28 000 obchodních zástupců poskytují své služby 1,94 milionu zákazníků a zaměstnává na 5 000 lidí.

Zatímco o obchodní informační systém, který pečuje o samotný prodej úvěrových produktů, se stará centrála společnosti v Leedsu, ekonomický systém funguje na každém z trhů samostatně.

Provident Financial se rozhodl najít nový společný podnikový informační systém pro dva trhy – český a slovenský. Dříve používaný systém totiž vykazoval problémy s napojením na jiné systémy firmy a nevyhovoval požadavkům na pružný reporting do centrály společnosti. Na Slovensku bylo tak jako tak nezbytné nasadit nový systém, který by zohlednil přechod země na měnovou jednotku Euro.

Obchodní cíle

Hledaný podnikový informační systém měl společnosti Provident Financial zajistit vazbu na rozpočet při schvalování, předpokladem bylo také jeho snadné napojení na okolní systémy, které se starají o mzdy, workflow nebo evidenci majetku. Měl také zvládat vícedimenzionální charakter reportování z Prahy a Bratislavy do centrály v Leedsu. Překážkou neměl být ani

přechod Slovenska na evropskou měnovou jednotku Euro. Hledaný systém měl splňovat nároky na bezproblémové nasazení a jeho globální využití.

Řešení

České a slovenské zastoupení společnosti Provident Financial se rozhodlo nasadit pro své ekonomické procesy systém Microsoft Dynamics AX. Pro tuto volbu hovořila otevřenost Dynamics AX vůči dalším systémům a snadné napojení na další aplikace Microsoft. O jeho implementaci se postarala česká společnost Webcom Axperience.

Webcom Axperience nasadila pro potřebu Provident Financial systém Microsoft Dynamics AX v následující struktuře. Pro obecné nastavení byly využity moduly Správa více společností, Sdílení vymezené části dat s využitím virtuálních společností, Multilanguage pro práci s češtinou, slovenštinou a angličtinou a Migrace dat do databáze jednotného úložiště dat celého systému – Microsoft SQL Serveru. Dále firma využila specializované součásti pro správu financí jako jsou Definice účetních období (fiskální rok), Využití funkce multicurrency, Zavedení účetních dimenzí pro následnou analýzu účetních dat, Využití funkcí pro automatizovanou alokaci nákladů a Správa rozpočtů. Nechyběly ale také moduly Správa



banky, Pohledávky, Závazky (včetně evidence zálohových faktur, deníků plateb pro řízení návrhů plateb a správy závazků ve více měnách), Dlouhodobý majetek (včetně migrace evidence majetku a definice specifických odpisových modelů pro jednotlivé skupiny majetku) a také Logistika, kde byl využit modul Sklad pro evidenci vlastních zásob.

Microsoft Dynamics AX je ve společnosti Provident Financial také napojen na systém poskytování půjček, který je spravován a dodáván centrálou v Leedsu. Z něj si automaticky přebírá podklady nutné pro začítování.

Rozhodnutí o nasazení nového podnikového informačního systému padlo ve firmě Provident Financial v prosinci 2007. Jeho rozjezd se datuje od 1. ledna 2009, kdy Slovensko přistoupilo do společného měnového prostoru Evropské unie a přešlo tím na jednotnou evropskou měnu Euro.

Jednotný systém pro dvě země

Výhodou nasazení Microsoft Dynamics AX je sjednocení pracovních postupů v Česku a na Slovensku, na Slovensku systém funguje ve slovenštině, v Česku v češtině. Výstupy z podnikového informačního systému jsou nyní lépe členěné a umožňují snadnější zpracování.

U každé dodané položky také probíhá kontrola existence objednávek a kontrola krytí rozpočtem. Není tak možné objednat zboží mimo rozpočtový rámec. Výhodou Microsoft Dynamics AX je rovněž jeho podpora

dalších řešení a jejich možné rozšíření kdykoliv v budoucnu. „Implementace Microsoft Dynamics AX nám umožnila optimalizovat strukturu finančního oddělení a spravovat agendu slovenského a českého zastoupení centrálně, což přineslo rychlejší, efektivnější a flexibilnější přístup k finančním informacím nejen v našem oddělení, ale i v dalších částech firmy,“ uvedl finanční ředitel společnosti Provident Financial John Flaherty.

Podnikové informační systémy

GASTON: Stabilita a kvalita IS mají pro nás nevyčísitelnou hodnotu

Společnost GASTON byla založena již v roce 1991 coby rodinná tradingová firma zaměřená na import a distribuci zejména konzervovaných potravin. Již od svého založení přitom využívala informační systém, i když tehdy ještě ve velmi jednoduché podobě. V roce 2006 se GASTON po problémech s předchozím systémem rozhodl nasadit Microsoft Dynamics NAV. Jeho přínosy se přitom promítly takřka okamžitě – došlo ke 20% zmenšení skladovací plochy při 12,5% růstu obrátu, i ke snížení úvěrového zatížení. Firma také získala stabilní a kvalitní nový systém, který jí pomáhá při každodenním provozu.

Vstup ČR do EU přinesl problémy i tržby

Se společností GASTON se mohou nejen čeští zákazníci setkat na pultech obchodů například ve formě populárního konzervovaného ovoce, zeleniny a rybích výrobků značek Giana, Marina či Kaiser Franz Josef. Kromě těchto značek však GASTON exkluzivně zastupuje také jiné evropské výrobce. Výrobky přitom firma dováží na střední a východoevropský trh z více než 20 často i exotických zemí, mezi kterými figuruje například Papua Nová Guinea, Mauritius, Ekvádor nebo třeba Filipíny. Důvodem jednoho kontejneru či kamionu přitom trvá v průměru 6 týdnů, po které je zboží již ve vlastnictví firmy a je třeba jeho pohyb neustále sledovat.



Nejvýznamnější změnou v posledních letech byl pro firmu vstup České republiky do Evropské unie v květnu 2004, kdy skokově, a to dokonce o více než 35 %, vzrostly tržby, a kdy bylo také třeba v souladu s evropskou legislativou implementovat nové funkce informačního systému. Tou nejpodstatnější byla zpětná dohledatelnost výrobních šarží potravinářského zboží na úrovni jednotlivých palet. Už tehdy se ale naplno projevil nedostatek tehdejšího informačního systému a nové funkce tak musely být řešeny provizorním, samostatným systémem.

Pro nový systém byla podmínkou nezávislost na dodavateli

GASTON svůj informační systém inovoval na přelomu let 2001 a 2002, kdy nasadil lokální informační systém. Jenže implementace neproběhla tak, jak si vedení firmy představovalo a ani rozšiřitelnost neodpovídala původním představám managementu. Po vstupu ČR do EU a raketovému nárůstu tržeb tak bylo třeba najít nové, profesionální řešení. V roce 2005 se proto firma rozhodla najít takový informační systém, který bude umožňovat v maximální míře individuální úpravy na míru společnosti a zároveň bude umožňovat změnu implementačního partnera bez nutnosti změny celého systému. V létě 2005, po dlouhém a pečlivém výběru a zvažování jednotlivých nabídek, zvolil Microsoft Dynamics NAV a implementační partner CCV Informační systémy. O předchůdci systému Microsoft Dynamics NAV přitom firma uvažovala již v roce 2001, ale tehdy se jí zdálo řešení příliš drahé. Po čtyřech letech nepříliš pozitivních zkušeností s lokálním systémem

s podporou jediného implementačního partnera se však GASTON, i díky novým funkcionalitám a poklesu ceny, rozhodl zvolit raději Microsoft Dynamics NAV a znovu neriskovat.

Byli jsme překvapeni, že všechno opravdu funguje, jak má

Implementace systému trvala téměř rok. Během této doby proběhla detailní procesní analýza i optimalizace logistiky a řízení skladových zásob. Už během samotné implementace byl přitom GASTON velice příjemně překvapen profesionalitou implementačního partnera. Po roce se pak systém rozběhl na ostro. Vše přitom fungovalo tak, jak mělo. Jediný problém, který se po spuštění systému vyskytl, spočíval v lidském faktoru. Například skladníci si totiž museli zvyknout, že pokud je systém pošle pro paletu o dvě uličky dál, že musí skutečně vyskladnit tuto paletu, aby vše fungovalo, jak má. Systém vyskladňování měl přitom vždycky svůj důvod – ať již se jednalo o zohlednění data expirace nebo třeba rezervaci dané palety pro jiného zákazníka. Během prvních dvou měsíců se však zaměstnanci s novým systémem sžili a získali k němu důvěru. V systému také bylo potřeba provést několik změn, které pramenily i z toho, že si management nedovedl fungování některých částí v implementační fázi dobře představit. Implementační partner byl při zavádění změn maximálně flexibilní a neměl problém ani s tím provadět úpravy třeba o víkend. Od léta 2006, kdy byl Microsoft Dynamics NAV ve firmě spuštěn, také neustále probíhá další rozvoj řízení skladu a jiné drobné úpravy.

Manažerské informační systémy Cesta ke správnému rozhodování

Správné rozhodování založené na kvalitních a přesných podkladech je alfou a omegou řízení každé úspěšné firmy. Kde a jak ale jednoduše získat správné informace v pravý čas? Nejsnáze cestou je vytežit data, která se nashromáždila v podnikovém informačním systému. K tomu používáme takzvané Manažerské informační systémy. Tyto nástroje nám pomáhají najít odpověď na celou řadu otázek okolo řízení podniku. Jejich základními úkoly je monitorovat, analyzovat a plánovat podnikové procesy.

Monitoring dat je základ

Při monitorování stavu podniku zejména finančního se využívají dvě skupiny nástrojů: reportovací a nástroje pro sledování klíčových ukazatelů výkonosti (KPI) v reálném čase. První ze zmiňovaných nabízí široké možnosti pro vytváření, správu a používání sestav. Ty jsou vytvářeny v jednoduchém prostředí manuálně nebo pomocí jednoduchých průvodců, kdy stačí pár kliknutí pro to, abyste měli před sebou v přehledné formě přesně ta data, která pro své rozhodování potřebujete. Uživatel přistupuje k sestavám stejně jako k firemnímu intranetu prostřednictvím webového prohlížeče. Najde je přehledně řazené ve složkách a přístup k nim je řízen přístupovými právy definovanými administrátorem. Sestavy je možno prohlížet, tisknout, exportovat do různých formátů, automaticky rozesílat elektronickou poštou v určitých časech, případně u dynamicky se měnících sestav je možné prohlížet jejich historii. Kromě toho je také možné koncovému uživateli nadefinovat pouze určitý model, ve kterém jsou definovány datové zdroje a vazby mezi nimi a uživatel si pak výsledný design sestavy vytvoří sám. To všechno sice vypadá zdánlivě jako samozřejmost, nicméně realita je značně odlišná. Z nejrůznějších průzkumů spokojenosti uživatelů informačních systémů vyplývá, že právě špatné reportovací nástroje jsou jednou z jejich největších bolestí.

Balanced Scorecard coby moderní alternativa

Sledování klíčových ukazatelů neboli Balanced Scorecard je nástroj strategického

řízení, který poskytuje okamžitý pohled na stav podniku v definovaných klíčových ukazatelích založených většinou na porovnání aktuálního stavu s plánovaným. Ukazatele jsou publikovány na intranetových webových stránkách v přehledné formě jednotlivých karet nebo jsou přímo součástí uživatelské plochy v informačním systému, jako je tomu například v systémech Microsoft Dynamics, a dokonce se mohou zobrazovat uživatelům i na mobilních telefonech. Každý zaměstnanec tak ve zlomku sekundy má přehled o tom, jak je na tom firma i jednotlivá oddělení s plněním krátkodobých i strategických cílů společnosti. Jednotlivé scorecards jsou logicky uspořádané a doplněné vhodnými grafickými symboly, které zvýrazňují stav a trend sledovaného ukazatele. Management má díky tomu možnost včas a správně reagovat na případný špatný trend. Kliknutím na stav jednotlivých klíčových ukazatelů lze často také získat podrobnější informace o tom, jaké faktory potažmo oddělení či nákladová střediska nejvíce ovlivňují daný ukazatel.

Když chcete vědět PROČ

Moderní manažerské informační systémy však nedokáží pouze přehledně zobrazit a zpracovat aktuální data z podnikového informačního systému, ale obsahují také analytické nástroje. Ty na rozdíl od reportingu nezobrazují pouze určitý stav hodnot, ale pomáhají odpovědět na otázky typu: „Proč tato situace nastala,“, „Co se bude dít dále,“ apod. Základem analýzy jsou data z různých zdrojů. Při využití tzv. datového skladu neboli společného databázového serveru užívaného

více informačními systémy a aplikacemi tak můžete jedním analytickým nástrojem zpracovávat data třeba ze skladu, výroby, logistiky a obchodu, a to i v případě, kdy využíváte pro tyto oblasti specializovaných řešení. Informace jsou zde vhodné agregovány a uloženy ve formě tzv. OLAP (OnLine Analytical Processing) kostek. Jsou to data seskupená podle různých tzv. dimenzí (např. období, produkt, prodejce atd.) odpovídajících požadavkům uživatele. Data z kostek je pak možné

použít například jako zdroj pro kontingenční tabulky a grafy v aplikaci Microsoft Office Excel. Nedílnou součástí analýz je také tzv. data mining, což je komplex algoritmu a modelů sloužících k hledání závislosti mezi daty.

Plánování a rozpočty jako nástroj strategického řízení

Když máme provedenu analýzu současného stavu a známe souvislosti, zbývá nám už jen dobře naplánovat další rozvoj firmy. V této oblasti nám manažerské informační systémy nabízí velkou podporu při tvorbě finančních a obchodních plánů, rozpočtů, plánů investic a podobně. Samozřejmě je automatické generování těchto plánů na základě údajů z minulých období a forecasting prostřednictvím jejich extrapolace podle zjištěných trendů a regrese dat z časových řad. Firma tak může připravit simulace různých variant rozpočtů, pomocí kterých bude moci flexibilně reagovat na měnící se podmínky na trhu. Právě tvorba plánů a rozpočtů je přitom základním nástrojem řízení zejména obchodních a výrobních firem, který dokáže včas odhalit počínající problémy a zlepšit řízení cashflow.

MIS jako součást podnikového informačního systému

Kvalitní manažerský informační systém by měl být nedílnou součástí každého podnikového systému. Na rozdíl od něj totiž neslouží k shromažďování dat a řízení procesů, ale je cenným zdrojem podkladů pro rozhodování a řízení strategické změny.

Řešení Business Intelligence za 1 den

V rámci rozvoje informačního systému se GASTON rozhodl v červenci 2009 nasadit také specializované řešení pro Business Intelligence BI4Dynamics, které společnost CCV Informační systémy zvládla implementovat během jednoho jediného dne. Nový informační systém tak začal významně pomáhat managementu při řízení podniku. „Dokážeme teď lépe sledovat poptávku trhu a odbourat nadbytečné zásoby. Pro naši společnost je proto velmi důležité mít dokonalý přehled o nákupu, prodeji a zejména zásobách, které s využitím správných, přehledných a okamžitě dostupných informací můžeme lépe optimalizovat. Řešení BI4Dynamics všechny naše požadavky beze zbytku splňuje. Veškeré analýzy nám přehledně zobrazuje v uživatelsky známém prostředí Microsoft Excel a pro práci s nimi není ani potřeba otevírat ERP systém,“ uvedla Yvona Štěrbová, ekonomická ředitelka společnosti GASTON.

S Microsoft Dynamics NAV jsme ušetřili 20 % skladového prostoru

S nasazením Microsoft Dynamics NAV ve společnosti GASTON přišlo několik

podstatných a příjemných změn. Tou nejsnáze kvantifikovatelnou byla úspora skladového prostoru, který si GASTON pronajímá od externích dodavatelů. Díky optimalizaci řízení zásob se během tří let podařilo zmenšit potřebný skladový prostor o celých 20 %, a to i přesto, že tržby společnosti vzrostly o 12,5 %. Kromě toho se také zlepšilo finanční řízení, díky čemuž bylo možné snížit úvěrové zatížení společnosti, což je pro tento typ podnikání velice důležité. Za největší přínos však management považuje fakt, že systém je stabilní a spolehlivý, a to i v tom slova smyslu, že firma v každém okamžiku ví o každé jedné konzervě, ať již je na lodi na Filipínách, v kamionu v Peru nebo třeba na cestě do skladu obchodního domu v Brně. Obchodníci tak při jednání se zákazníky vždy pracují s aktuálními a správnými údaji, a pokud zákazník potřebuje například konzervovaný ananas, může mu obchodník ihned říci, kdy a kolik mu je schopen ananasu dodat a jaké bude mít datum expirace. I díky tomu si tak GASTON v době krize dokázal udržet všechny zákazníky i dosavadní 1,5 miliardové tržby.

RETIA se rozhodla pro platformu Microsoft

Společnost RETIA se zabývá vývojem speciální elektroniky, radarových systémů, elektroniky zbraňových systémů, systémů pro řešení záznamu hlasu a lokalizačními systémy pro detekci a lokalizaci osob v zastavěných oblastech či členitých prostředích. Až do roku 2006 využívala řadu navzájem neprovázaných informačních systémů a aplikací. Proto se rozhodla přejít na novou, plně integrovanou platformu.

Mnoho systémů a ještě více práce

V roce 2006 se společnost RETIA rozhodla k modernizaci svého stávajícího zastaralého informačního systému. Cílem bylo vybudovat nový informační systém, který zůstane do budoucna otevřený vývoji a novým trendům v informačních technologiích a svým přínosem odstraní nedostatky původního informačního systému. Důvodem bylo především to, že stávající informační systém byl postaven na několika, navzájem neprovázaných, aplikacích. Oddělené aplikace přitom měly za následek ukládání dat v různých datových strukturách. Datová základna tak byla heterogenní a k výměnám dat mezi aplikacemi docházelo pouze prostřednictvím exportních a importních souborů. Navíc nad touto datovou základnou se jen obtížně prováděla ucelená analýza nemluvě o tom, že odevza systému začala být časově neúnosná. Po několika letech provozu se tak systém dostal do stavu, kdy jeho další vývoj by byl nákladný a přínos z vývoje systému nepatrný.

Nový systém měl přinést integrovanou platformu

Nový informační systém měl být spuštěn do ostrého provozu k 1. 4. 2008, kdy začíná pro společnost nový hospodářský rok. Pro výběrové řízení, které mělo za cíl vybrat dodavatele nového informačního systému, byly stanoveny tyto základní cíle: pokrytí všech stávajících procesů a procesů, které bude nutné v novém řešení dále automatizovat, integrovat datovou základnu celého systému, zlepšit odezvu systému i za cenu nasazení nového hardware a zvýšit spolehlivost systému i jeho otevřenost pro další vývoj.

Rozsah stávajícího informačního systému však byl takový, že se nedalo uvažovat o nasazení jediné aplikace, která by vyřešila veškeré požadavky na celý informační systém. Společnost RETIA se proto přiklonila k zásadě, že pokud bude nutné nahradit jednotlivé části informačního systému, pak to musí být v jedné produktové řadě, a pokud bude nutné nasadit aplikace mimo produktovou řadu, pak jen takové, kterými se dosáhne integrované datové základny. Ve výběrovém řízení tak byly vybrány aplikace z produktové řady Microsoft, Microsoft Dynamics AX 4.0, Microsoft Dynamics CRM 4.0, Microsoft Project Server 2003 a Windows Share Point Services 3.0. Doplnkové aplikace, které byly do nového systému začleněny, mzdy a personalistika, docházkový systém a další, byly zvoleny tak, aby každá z nich ukládala svá data do centrálního datového skladu

realizovaného prostřednictvím Microsoft SQL Server 2005.

Implementace byla velmi náročná

Přechod na novou integrovanou platformu sdružující velkou řadu dříve samostatných systémů se ukázal jako velice náročný. Navíc RETIA nebyla s prací prvního implementačního partnera spokojená, a tak využila možnosti změny v rámci širokého partnerského řetězce Microsoft. Obrátila se proto na společnost Infinity, která je také certifikovaným partnerem společnosti Microsoft, aby implementaci systému dokončila. Díky tomu však implementace systému nabrala jisté zpoždění. I tak byl ale nový informační systém spuštěn v původním termínu 1. 4. 2008. Z krátkého času pro analýzu celého konečného řešení a času na vlastní implementaci a to jak ze strany zákazníka, tak i ze strany implementačního týmu společnosti Infinity však vyplynuly některé dodatečné požadavky. V současné době tak jsou dopracovávány rozšířené funkce, na které vznikly během ročního provozu systému požadavky od jednotlivých uživatelů.

Jednotná platforma se stala velkou výhodou

„S produkty společnosti Microsoft pracujeme již dlouho a s odstupem času se ukazuje, že sjednocení datové základny na platformě MS SQL Serveru 2005 nám dává dobrý základ pro další rozvoj našeho informačního systému,“ říká vedoucí oddělení IT společnosti RETIA Oldřich Hanyš. Když se dnes, po více než ročním provozu nového informačního systému, zeptáte kteréhokoliv uživatele, co mu nový informační systém přinesl, odpoví, že nejen přínosy, ale někdy i komplikace. Pro budoucnost firmy je však při velice širokém spektru jejich činností nový integrovaný systém extrémně důležitý, zejména pak pro rozvoj jejího potenciálu i flexibilní reakce na požadavky v krizi se neustále měnícího trhu.

S přechodem na integrovanou platformu totiž získává RETIA bezpečný, rychlý a spolehlivý systém, který v celé své šíři pracuje vždy jen s jednou, aktuální a správnou verzí dat, což je pro firmu, jejíž hlavní činností je zakázková strojírenská a elektronická speciální výroba klíčové. Navíc nová platforma dokáže zajistit využívání moderních přístupů k projektovému řízení, a to ve všech jeho etapách. Moderní a přehledná komunikace se zákazníky je zajišťována prostřednictvím provázaných produktů Microsoft Dynamics CRM a Microsoft

Dynamics AX. Předběžná kalkulace výrobků pomocí konfiguratoru v Dynamics CRM s následnou realizací výroby v systému Dynamics AX zase výrazně pomáhá při komunikaci se zákazníky i samotném prodeji. Nová integrovaná platforma dokázala zachovat automatické tvorby a úpravy kusovníků uložených v informačním systému pomocí on-line propojení se systémy CAD. Navíc management společnosti díky pokročilým reportům a nástrojům pro Business Intelligence získal silný nástroj pro strategické rozhodování a řízení společnosti.

Podnikové informační systémy

CHVALIS: Microsoft Dynamics NAV nás připravil na krizi

Společnost CHVALIS již bezmála 20 let působí v oblasti servisu průmyslových výrobních zařízení. Postupem času k němu přibyla i vlastní výroba. Od roku 2000 firma významným způsobem rostla a růst jí dokonce začal komplikovat každodenní fungování. Rozhodla se proto nasadit profesionální podnikový informační systém Microsoft Dynamics NAV. Ten přinesl 12% pokles zásob, 20% úsporu skladového prostoru, snížení přesčasů ve výrobě i nárůst produktivity práce. Navíc pomohl firmě v době globální finanční krize.

S růstem přicházejí i negativa

Společnost CHVALIS začínala v roce 1990 jako živnost jejího zakladatele zaměřená na servis hydraulických a pneumatických systémů. Postupně se jí podařilo získat mezi zákazníky několik významných výrobních podniků a sortiment jejich služeb se výrazně rozšířil. Po roce 2000 navíc přibyla i vlastní výroba a firma začala rychle růst. Firma se nyní zaměřuje na servis průmyslových zařízení, kde mezi její klienty patří například Škoda Auto, a vlastní zakázkovou výrobu, kdy dodává kupříkladu pomocné pohony pro osobní motorové vozy a motorové lokomotivy Českých drah.



nevyhovujícím a pomalým zpracováním informací, kterých bylo měsíc od měsíce víc a víc.

Nový informační systém přišel za pět minut dvanáct

Proto se také CHVALIS na začátku roku 2007 rozhodl, že projekt nového informačního systému dostane nejvyšší prioritu. Kritéria výběru přitom byla jasná a poměrně přísná – klíčové funkce systému musí být uvedeny do provozu počátkem ledna 2008, musí se jednat o informační systém od nadnárodní společnosti, což jednak garantuje dlouhodobou kontinuitu podpory i vývoje a jednak zvyšuje hodnotu společnosti pro

případ jejího prodeje nebo převzetí, a nový systém také musí být snadno přizpůsobitelný individuálním potřebám společnosti. Firma si tak na základě interního výběrového řízení zvolila Microsoft Dynamics NAV, který implementovala společnost CDL System.

Po nasazení systému se objevily skryté rezervy

Krátce po spuštění se objevily první přínosy i komplikace. Procesní analýza, kterou vypracoval CDL System, totiž odhalila značné rezervy zejména v řízení skladu. Ten se i přes čerstvou přístavbu opět začal potýkat s nedostatkem místa a firma zvažovala další poměrně nákladné rozšíření. Po spuštění nového informačního systému se však ukázalo, že nic takového není potřeba. Některé rozměrné díly zde totiž ležely netknuty třeba i několik měsíců. Negativní vliv na chod skladu měli i někteří jeho zaměstnanci, kteří nebyli příliš důslední a flexibilní ve vedení skladové evidence. Společnost se tak s dvěma třetinami zaměstnanců skladu musela rozloučit. Provedené změny jí však přinesly 20% úsporu skladového prostoru, díky čemuž již nebylo potřeba přistavovat nové prostory, a došlo k 12% poklesu skladových zásob (co se jejich finanční hodnoty týče).

Obrovské pozitivní změny zaznamenala také výroba. Každá zakázka nyní dostává své evidenční číslo, pod kterým prochází



celou firmou. Navíc Microsoft Dynamics NAV automaticky generuje objednávky dílů v době, kdy jsou skutečně potřeba. Firmě se tak podařilo přejít na lean manufacturing a zlepšit tak i cashflow. Navíc zpřehlednění, systematizace a procesní řízení výroby přineslo významný pokles přesčasů ve výrobě, které se stávaly pro společnost nezanedbatelným problémem.

Produktivita práce stoupla

Díky novému systému se zvýšila produktivita práce a výrazné zlepšení zaznamenala také finanční řízení, kdy se podařilo podstatným způsobem snížit objem pohledávek po splatnosti. Firma také dokázala snížit pracovní

kapitál i podíl krátkodobého cizího kapitálu na provozních prostředcích společnosti. Největší přínosy Microsoft Dynamics NAV se však projeví až v roce 2009, tedy v době finanční krize, kdy v některých měsících je poptávka na 50% roku 2008, aby o měsíc později stoupla na čtyřnásobek. CHVALIS však i tuto situaci zvládá bez výrazných problémů, protože nový systém umožňuje velmi flexibilní řízení servisu i výroby jak po administrativní, tak i finanční stránce. Microsoft Dynamics NAV tak firmu dokázal připravit na krizi. Navíc CHVALISu se investice do tohoto systému na dosažených úsporách plně vrátí již během prvních 36 měsíců jeho používání.

Řízený sklad pomáhá ve společnosti Visimpex ke zrychlení a zpřesnění skladových procesů

Půlroční zkušenosti s profesionálním podnikovým řešením pro řízení skladu mají ve společnosti Visimpex, která nabízí tisíce položek spojovacího materiálu s garancí kvality a standardizovaného balení pro obchodníky, řemeslníky, stavebnictví, specializované výroby i náročné výrobní segmenty. Její logistické centrum v Přerově s kapacitou pět tisíc skladových míst je tak vybaveno nejen moderní skladovou technikou, ale také špičkovým informačním systémem. Mezi nejzásadnější přínosy implementovaného řešení pro řízení skladu patří zejména výrazné zjednodušení skladových procesů, a tedy i administrativní zátěže, zrychlení vychystání zboží o 20 %, absolutní odstranění druhových chyb při vychystávání zboží a opomenutí způsobených zaměstnanci skladu včetně úplného odstranění škod způsobených nedodržením váhových limitů.



Visimpex zvolil integrované řešení

Řešení WMS (Warehouse Management System) od společnosti CCV Informační systémy je založené na platformě ERP systému Microsoft Dynamics NAV a poskytuje pomocí využití on-line komunikujících radiofrekvenčních terminálů řízení všech skladových operací. V reálném čase umožňuje komplexní správu provozu skladu s využitím moderních technologií a automatické identifikace. Zdeněk Poláček, vedoucí skladu společnosti Visimpex, k implementaci systému řízení skladu říká: „Nový systém v praxi znamená, že se veškeré zboží vyskládá načtením kódu pomocí radiofrekvenčního terminálu, tedy s větší přesností. Minimalizuje omyly pracovníků a zvyšuje produktivitu práce. Naše zákazníci tak dokážeme obsloužit zase o něco rychleji a kvalitněji. Při výběru dodavatele se stala výhodou volba řešení integrovaného v rámci jediného systému Microsoft Dynamics NAV, který již byl ve Visimpexu používán a jeho dodatečné rozšíření o skladové řešení implementačního partnera nepředstavovalo žádné komplikace.“

Nový systém zvyšuje efektivitu

Okamžité výsledky po implementaci nového modulu komentuje Petr Matuška, ředitel

divize CCV Business Solutions: „Jsme rádi, že se splnily naše předpoklady a okamžitě po nasazení našeho řešení došlo k rapidnímu snížení chybovosti obsluhy a počtu reklamací. Podstatně vyšší přehled o zásobách navíc vede k dalšímu posílení konkurenceschopnosti Visimpexu. Jednoznačně došlo ke zjednodušení, zrychlení i zpřesnění práce skladu a snížení vlivu lidského faktoru.“

Jedním z nejvýznamnějších přínosů tohoto WMS řešení je úplné odstranění papírových podkladů pro skladové pohyby zboží, a to díky využití radiofrekvenčních terminálů. Podmínkou je řádné označení zboží čitelným čárovým EAN kódem včetně šarže. Označení pro přebalení zboží (etikety) jsou nově automaticky tisknuty přímo z ERP systému. Výsledkem je eliminace chyb způsobených lidským selháním.

Podrobnosti doplňuje Vladimír Teplý, hlavní architekt řešení použitého ve Visimpexu: „Odpadly například druhové chyby a nejrůznější opomenutí způsobená zaměstnanci skladu, navíc procesy prováděné skladníky je možné stále sledovat a vyhodnocovat v každém momentu. Systém minimalizuje reklamace, umožňuje slučování objednávek a více možností balení a optimalizuje rozložení zboží na paletě dle pevnosti obalu.“

Vylepšen je rovněž balicí a kontrolní list, vše probíhá na úrovni jedné lokace a záznam o přebalení je v jednom formuláři, od návrhu až po přesun do expedičního skladu včetně zaúčtování rozdílů do normy. Vyčísitelným přínosem nového systému je pak rychlost vychystání položky, která se zvýšila o více než 20 %. Díky automatickému zohlednění tuhosti obalů a příslušných váhových limitů také již nedochází ke škodám vzniklým zborcením zboží na paletě. Přibyla také přehledná evidence již vyskládaného zboží v expediční zóně s informací o počtu palet

a jejich hmotnosti, která je k dispozici pro přesný a rychlý podklad pro nakládku. Tím je možno optimalizovat tonáž a velikost auta a dosáhnout úspor při distribuci zákazníkům. Přechodem na radiofrekvenční terminály došlo rovněž k úsporám nejen pokud se týká administrativní zátěže, ale i samotné obsluhy skladu. Řízený sklad totiž umožňuje příjem jedné dodávky více skladníky najednou, a tedy přesouvání pracovníků dle priorit a vyřízení, což s sebou přináší i zkrácení času příjmu dodávky. Nový systém umožňuje rovněž okamžité zjištění případných nesrovnalostí v průběžné inventuře nebo každodenní kontrolu stavu skladu i v průběhu výdeje.

Zlepšený komfort i pro zákazníky Visimpexu

Řízený sklad s sebou přináší řadu pozitivních dopadů nejen pro uživatele softwaru, ale i pro jeho zákazníky. Ti tak nyní v Visimpexu mohou těžit zejména z vyskládávání zboží pomocí automatizované identifikace, čímž dochází k minimalizaci chyb způsobených lidským faktorem. Vychystávání zakázek tak lze garantovat jako prakticky bezchybné, a to v pořadí od nejtěžšího po nelehčí z důvodu eliminace případného poškození lehkých obalů. Více objednávek jednoho zákazníka lze nyní v rámci jednoho dne sloučit do jedné zásilky, přičemž jeden druh zboží lze balit do více druhů krabiček.



Vaše možnosti. Naše inspirace.
Microsoft

OČEKÁVÁM VELKÝ ZMATEK A POZDĚ VYŘÍZENÉ ZAKÁZKY

VŠEJENŽ JÁ VTDÍM V SYSTÉMU, ŽE DALŠÍ KVARTÁL PŘEPLNÍME A VŠE DODÁME VČAS.

JE TO CRM PRO NADŠENCE. ALE NADCHNE I SKEPTIKY.

Microsoft Dynamics CRM funguje jako Microsoft Office. Takže ho pochopí všichni. Někteří lidé milují změny. Někteří se jim snaží vyhnout. Proto se vyplatí používat CRM software, se kterým může jednoduše pracovat každý. Microsoft Dynamics® CRM je výkonný software pro řízení prodeje, marketingu a servisu, který funguje jako běžná aplikace – třeba jako Microsoft® Office Outlook®, který vaši zaměstnanci používají denně. Při minimálním školení dosáhnete lepších výsledků a všem se bude pracovat lépe. Chcete se podívat na krátké video a stáhnout si demo? Podívejte se na www.kazdytozna.cz/crm

Microsoft Dynamics

Na přípravě se podíleli:

