

ERP systém v cloudu

Úspory versus obavy

Proč inovovat ERP systém?

5 způsobů, jak poznat, že už je čas na změnu

Pro a proti Excelu

ve spojení s ERP systémem

Moderní funkce ERP

pomohou s efektivním řízením výrobních linek

Přístup výrobních firem k ERP

po dvaceti letech

IFS APPLICATIONS

**ŠPIČKOVÝ
ERP SOFTWARE
PRO VÝROBNÍ
PODNIKY**

**INFO
CONSULTING**



www.infoconsulting.eu/cs

SPOKAR podpoří další rozvoj firmy přechodem na novou verzi ERP



Společnost Spojené kartáčovny, která je výrobcem produktů značky SPOKAR, uzavřela smlouvu na implementaci nejnovější verze ERP systému IFS Applications 10 se společností InfoConsulting Czech, která je partnerem IFS pro trhy ve střední Evropě.

Historie společnosti Spojené kartáčovny a.s., výrobce produktů značky SPOKAR, sahá až do roku 1882. V současné době jsou největším výrobcem kartáček z dřeviny ve střední a východní Evropě a jejich výrobky se prodávají ve více než 25 zemích. Aktuálně společnost vyrábí přes 600 druhů výrobků a roční objem produkce přesahuje 900 mil. Kč. Společnost dodává zboží širokému spektru zákazníků, od nadnárodních řetězců přes velkoobchodní distributory až po maloobchodní jednotky v ČR i zahraničí.

Historie společnosti Spojené kartáčovny a.s., výrobce produktů značky SPOKAR, sahá až do roku 1882. V současné době jsou největším výrobcem kartáček z dřeviny ve střední a východní Evropě a jejich výrobky se prodávají ve více než 25 zemích. Aktuálně společnost vyrábí přes 600 druhů výrobků a roční objem produkce přesahuje 900 mil. Kč. Společnost dodává zboží širokému spektru zákazníků, od nadnárodních řetězců přes velkoobchodní distributory až po maloobchodní jednotky v ČR i zahraničí.

ERP systém IFS používají Spojené kartáčovny již od roku 2010. V loňském roce se společnost rozhodla pro upgrade a modernizaci informačního systému nasazením nejaktuálnější verze IFS Applications 10, která je schopná poskytnout podporu pro další rozvoj firmy.

Nová verze IFS Applications pokryje všechny oblasti aktivit společnosti Spojené kartáčovny od výroby přes správu dodavatelského řetězce, údržbu a servis až po CRM, finance, Business Intelligence a lidské zdroje. Kromě rozvoje a rozšíření provázanosti plánování od počátku obchodního cyklu, přes vlastní výrobu až po distribuci a expedici je při nasazování nové verze kladen velký důraz na údržbu. Ta je nově zastoupena ve větší šíři a obsahuje i predikce údržby formy, které jsou pro tohoto zákazníka klíčové z hlediska efektivity využití tohoto nákladného nástroje výroby.

Unipetrol RPA nasadil SAP pro optimalizaci procesů ve skladech náhradních dílů

Společnosti Unipetrol RPA, jeden z nejvýznamnějších chemických podniků v ČR, oznámila úspěšné dokončení projektu implementace komplexního řešení SAP pro zrychlení pohybu zboží a zefektivnění

Inzerce

ERP Enterprise Resource Planning I6

WMS Warehouse Management System I6 Logistic Manager

**INTERNETOVÉ
OBCHODY** B2B B2C

I6

Ekonomický informační systém I6 kategorie ERP / CRM

Technologie: Client/Server • MS SQL 2008,12 • XML/XSL • integrace s MS Office • volitelné intranetové rozhraní
• mobilní řešení • On-Line internetové aplikace B2B a B2C • možnost pronájmu systému

Reference

SWS • AT Computers • ASBIS CZ, SK • 100 Mega Distribution • T.S. Bohemia • Exasoft • Recall • ELKO Trading • ABI • CZC.CZ
• WESTech • GARMIN CZ,SK • Zero • Shark • i4wifi Merida SK • Abacus • AGORA plus • TN Trade CZ,SK • Penta CZ, SK

CyberSoft
BUSINESS SOFTWARE
tel.: 595 630 250
595 630 220

www.cybersoft.cz
sale@cybersoft.cz
Neváhejte nás kontaktovat!



logistických procesů ve skladech náhradních dílů. Klíčovou součástí projektu, jehož dodavatelem byla společnost S&T CZ, bylo zavedení čteček čárových kódů a jejich propojení na systém správy

vy skladů SAP Warehouse Management s využitím produktu S&T FRONTO jako aplikačního základu.

Společnost Unipetrol RPA dlouhodobě řešila modernizaci skladových procesů ve skladech náhradních dílů s cílem jejich optimalizace. Různorodost náhradních dílů a nejednotná manipulace s nimi ve skladech, jejich příjem a následně výdej do výroby, byly pracovníky zadávány do systému SAP ručně, což mělo za následek vyšší pracnost, menší uživatelskou přívětivost pro obsluhu skladů a zvýšené riziko chybovosti.

Společnost S&T CZ dodala na klíč kompletní řešení od dodávky HW komponent, návrhu a provedení zasíťování vybraných skladů, přes návrh a dodávku aplikací pro obsluhu SAP Warehouse Management procesů pomocí čteček čárových kódů a realizaci úprav v nastavení systému SAP, až po označení skladových míst a jednotlivých náhradních dílů čárovými kódy. Realizace probíhala v jednotlivých oblastech implementace paralelně, přičemž v konečném důsledku bylo štítků označeno více než 8 000 skladových míst a přes 200 000 náhradních dílů.

Implementací nového řešení došlo k výraznému zrychlení pohybu zboží a zefektivnění logistických procesů ve skladech náhradních dílů Unipetrolu.

Rodina informačních systémů Helios se letos rozroste o Pantheon



Mezi nejznámější zástupce rodiny podnikových informačních systémů Helios patří systémy Orange a Green, které jsou velmi populární mezi českými a slovenskými firmami z mnoha různých odvětví. Už méně

známé je řešení pro veřejný sektor s názvem Helios Fenix, který letos dostane mladšího a schopnějšího parťáka. Společnost Asseco Solutions totiž jako jednu z hlavních novinek na rok 2020 připravuje systém Helios Pantheon, který bude určen pro organizace veřejné správy, které potřebují komplexně pokrýt své procesy.

Vývoj systému Helios Pantheon probíhá již od podzimu 2018 a letos bude uveden na trh. Pantheon nabídne alternativu k produktové řadě Fenix, ale je zaměřen na organizace s komplexnějšími procesy, ať už se jedná o příspěvkové organizace, úřady a územní samosprávné celky nebo i organizační složky státu. Speciální pozornost je v Pantheonu věnována možnosti integrace s dalšími systémy.

Helios Pantheon je koncipován jako otevřený pro jakékoliv napojení a poradí si samozřejmě i s otevřenými daty. Například každá spisová služba, která respektuje standard NSESS se s Pantheonem dorozumí. Samozřejmostí je přitom integrace se spisovou službou Helios eObec, jejíž uživatelé budou moci těžit z efektivnější komunikace s řízeným oběhem dokumentů, a to nejenom pro výkon spisové služby, ale i další činnosti, které jsou pro organizaci nutné.

Zdroj: helios.eu

Inzerce



Cloudové řešení pro bezpečný chod vaší firmy.

Díky řešení ERP QAD Cloud získáte:

Jistotu:

Můžete se spolehnout, že jsou vaše data chráněna nejen před zcizením, ale i před případnými útoky.

Finanční výhody:

Informační systém využíváte neomezeně dle svých potřeb a platíte jen to, co jste reálně využili.

Kontrolu:

všechna data můžete zálohovat z cloudu do vlastního archivu



Pro více informací nás kontaktujte:

marketing@minerva-is.cz | www.minerva-is.eu/cz/services/cloud-erp

5 způsobů, jak včas poznat, že je čas na změnu ERP systému

-asol-



Životnost podnikového informačního systému je značně individuální záležitostí. Některé firmy ho pořizují s dojmem, že je to na „věky věků“, jiné jako dočasné řešení a jiné už v konkrétním časovém horizontu. Jak ale poznat, kdy už je čas na jeho výměnu, či aspoň reimplementaci?

Spousta věcí „nejde“, protože to neumožňuje systém

Prvním spolehlivým indikátorem, že je čas na to s podnikovým informačním systémem něco zásadnějšího dělat, je stav, kdy čím dál častěji ve firmě slyšíte, že něco nejde, protože... Nebavíme se teď přitom ani tak o tom, že to nejde, protože to systém neumožňuje. To je už poměrně pokročilý stav. Ale že je to či ono problém, protože nemáme tahle data, abychom je mohli sbírat, že potřebujeme XY, museli bychom upravit to či ono apod.

Podnikový informační systém se má rozvíjet plynule spolu s firmou. K tomu slouží tzv. správa releasů a velice efektivně k tomu jde využívat i agilní vývoj. Pokud ale tato firma nedělá nebo standardní procesy rozvoje ERP systému ani tak nejsou schopny pojmut kompletní nezbytnou podporu pro inovace, znamená to, že bude potřeba udělat zásadnější krok zpět a provést znovu analýzu všech procesů – tedy minimálně reimplementaci. Při ní se provede nová předimplementační analýza a nasadí se nejnovější verze stávajícího podnikového IS.

Kupí se paralelní tabulky v Excelu a pomocné systémy

„Kde je vůle, tam je cesta,“ říká jedno české přísloví. Pokud vznikají paralelní nestandardní cesty, jak pokrýt některé nové procesy nebo

inovovat ty starší, znamená to dvě věci – zaprvé vaši zaměstnanci opravdu silně volají po nějaké inovaci, zadruhé váš systém jim nestačí.

Samozřejmě i zde existuje alternativní vysvětlení, ale to připadá v úvahu zejména v prvních měsících po implementaci nového systému. Někdy se totiž managementu nepovede dostatečně motivovat zaměstnance k používání nového systému, kde je „všechno jinak“, což pak může vést k hledání alternativních cest. Někdy se také může stát, že správné podchycení klíčových procesů a souvisejících workflow už nemusí vyhovovat nežádoucímu nestandardnímu jednání některých zaměstnanců. Pokud ale k tomuto fenoménu dochází roky po nasazení systému, problém hledejte jinde.

Manažerům chybí k rozhodování klíčová data

Pokud na schůzkách managementu, a to klidně i toho liniového, až příliš často slyšíte slova jako „nevím“, „k tomu nemáme podklady“, „na tohle budeme muset vypracovat analýzu“, je docela pravděpodobné, že buď samozřejmě nemáte ty „správné“ manažery, nebo je máte, ale oni nemají k dispozici potřebná data. A to je ve firmách, kde je dobře nastavený rozvoj podnikového informačního systému, jak jsme popsali již výše, jasným

signálem, že stávající podnikový IS už nestačí, nebo aspoň ne ve formě, ve které je. Jistě, někdy může pomoci dodělat nadstavbové business intelligence řešení nebo nové OLAP kostky, ale někdy už ne.

Tržby firmy začínají stagnovat

Stagnující tržby několik let po sobě mohou být samozřejmě signálem, že na trhu není něco optimálního, ale pokud při srovnání s konkurencí zjišťujete, že tržby nestagnují rozhodně všem stejně, může to být také signál, že vaše firma bude potřebovat zásadnější revoluci. Životní cyklus firmy podle tzv. Greinerova růstového modelu, známého též jako teorie evoluce a revoluce, totiž říká, že každá firma se vyvíjí v cyklech, kdy se pravidelně střídá nejprve pozvolný a pak raketový růst s postupnou stagnací až poklesem tržeb. Právě v takovém období pak firma prochází kritickým okamžikem, kdy buď provede revoluci, což v dnešním světě znamená zároveň reimplementaci podnikového IS, nebo si projde radikálním propadem, až krachem. To první bývá pro firmu výhodnější řešení, protože vede k nastartování nového růstu.

Firma přestává inovovat

Konečně posledním, velice důležitým indikátorem, že je potřeba podívat se na současný stav podnikového informačního systému, je situace, kdy firma přestává inovovat. Slavný, původně český ekonom z Harvardu Alois Schumpeter říkával, že není zisku kromě zisku inovátora. Zastavení, ale i zpomalení inovací je tak vlastně předstupněm budoucí stagnace tržeb. Často je však také indikátorem, že současný podnikový informační systém nedokáže podporovat inovace. A pak je samozřejmě třeba ho vyměnit či radikálně upravit. ■

Článek vznikl na základě textu z blogu společnosti Asseco Solutions, která je výrobcem informačního systému Helios. Zdroj: blog.helios.eu

Možnost objednávat online přitáhla desítky klientů Selaví



Dnes už jsou klienti zvyklí na okamžité informace, pohodlí a automatické notifikace, které jim nabízejí elektronické objednávkové systémy. Pokud chtěla společnost Pálffyovský zámeček růst, musela nasadit technologie, které by tyto standardy plnily. Ale nejen proto. I směrem dovnitř firmy znamenalo spuštění webové aplikace pro elektronické objednávání obrovský krok vpřed.

Hlavní benefity nasazeného řešení:

- Zvýšení počtu klientů z 20 na 150
- Minimalizace chyb způsobených lidským faktorem
- Pohodlný a rychlý způsob zadávání objednávek
- Okamžitý přehled o stavu zásob a cenách

„Zavedení objednávkového systému mělo velmi rychlý efekt v podobě prakticky okamžitého příchodu nových klientů. To mluví za vše. Z obchodního, ale i provozního pohledu je to jednoznačně pozitivní změna.“

Jakub Drienik, společnost Pálffyovský kaštieľ

Co tento nástroj, který je nadstavbou nad IS SOFTIP PROFIT PLUS, přináší pro klienta, který má zájem o dodávku vína? V první řadě musí být zaevidován (registrován) v produkčním systému. Po autentifikaci získává potřebná uživatelská práva a může zrealizovat objednávky. Okamžitě vidí reálný stav zásob a aktuální prodejní ceny jednotlivých položek zboží. V případě, že žádané zboží není k dispozici, má možnost zobrazit si informaci o datu jeho naskladnění. Při potvrzení objednávky je klientem požadované množství rezervované a do e-mailu dostane příslušnou notifikaci.

Na straně dodavatele nahradil ruční evidenci objednávek plně automatizovaný online zápis do produkčního systému SOFTIP PROFIT PLUS, ze kterého se následně realizuje i distribuce. E-mail o zaevidování

Společnost Pálffyovský kaštieľ se kromě vlastních restaurací a vinoték známých pod značkou Selaví věnuje prodeji a distribuci vína pro firemní klienty. Tento proces začínal příjmem objednávek v e-mailové či v papírové podobě, které se následně ručně evidovaly do systému. To vedlo k průtahům, chybovosti a nízké efektivitě činnosti. Nasazení objednávkového portálu tyto nedostatky odstranilo.

objednávky dostávají nákupčí, obchodní manažer a osoba odpovědná za distribuci. Ta připraví zboží na expedici a vystaví dodací listy a následné fakturační doklady.



Objednávkový portál umožňuje:

- Vystavovat odběratelské objednávky;
- práci s dokladem podle toho, jaká práva má uživatel;
- rezervaci zboží na skladě do výšky disponibilního množství v zásobách;
- potvrzovat (závazně) objednávku;
- přehled stavu zpracování objednávky;
- informaci o dostupnosti zboží;
- tisk objednávky;
- prohlížení stavu zásob, prohlížení číselník partnerů a položek;
- e-mailové oznámení;
- komunikaci SK, EN, DE (zobrazování jednotlivých menu i e-mailová notifikace).

SOFTIP patří mezi nejvýznamnější poskytovatele IT produktů a služeb na Slovensku. Jako slovenská jednotka na trhu podnikových informačních systémů již 28 let přináší inovativní komplexní IT řešení, která pomáhají lépe řídit tisíce firem a organizací všech velikostí doma i v zahraničí. Další informace na www.softip.sk

SOFTIP



Moderní funkce ERP pomohou s efektivním řízením výrobních linek

Petr Doležal

ERP systémy dnes nemusí sloužit jen jako elektronická evidence materiálů, postupů či dokumentů. Moderní řešení a internet věcí otevírají zcela nové možnosti propojení ERP s výrobou

Mnoho firem má dnes nasazený a vyladěný ERP systém, ale používá jej především k evidenci a plánování – na základě dat, která do něj ručně, případně prostřednictvím nějakého procesu digitalizace, vkládají jeho uživatelé. Možnosti využití ERP systémů jsou pak ale limitovány množstvím informací, které lze do nich tímto způsobem vložit, stejně jako časem, potřebným pro manuální vložení většího množství údajů – o chybovosti vložených dat nemluvě. Nároky současného trhu jsou ale mnohem vyšší. Firmy potřebují plánovat v reálném čase, snaží se držet minimum zásob a zákazníci i konkurence jsou tlačeny ke stále větší flexibilitě. Těchto cílů ale není možné dosáhnout s ERP systémem, do kterého se například zpětně manuálně zapisují operace z výroby nebo změny stavu surovin a hotových produktů. Dalším, dnes stále důležitějším,

předpokladem konkurenceschopné výroby, je dohledatelnost všech operací v rámci výrobního cyklu – od kvality vstupních materiálů, přes přesnou identifikaci použitých komponent, až po konkrétní směny a pracovníky, kteří se na výrobě daného produktu podíleli. Manuální sběr a zpracování všech těchto informací, byť s podporou ERP systému, je pro efektivní způsob výroby nereálný, a proto je nutné zapojit do hry moderní systémy ze světa internetu věcí (internet of Things, IoT) a obecně Průmyslu 4.0.

Plánování a dohledatelnost s podporou IoT

Z pohledu flexibilního plánování a dohledatelnosti jednotlivých kroků v rámci výroby je klíčové maximální propojení ERP systému,

jako je například SAP, s dalšími technologiemi a zařízeními. Na datové propojení s ERP systémy jsou samozřejmě připraveny moderní inteligentní stroje, řízené PLC nebo mikropočítačovými jednotkami, ale podobně je možné s ERP integrovat také současné strojové vybavení. Vždy je přitom nutné zjistit, jaká data potřebuje ERP ze strojů získávat, a poté je osadit příslušnými snímači, jako jsou například váhy, otáčkoměry, GPS, kamery, optické snímače či různá další měřidla. Cílem je v maximální možné míře nahradit lidské vstupy automatizací a vytvořit v ERP systému co nejvěrnější obraz reality. I tam, kde nelze lidský vstup zcela odstranit, existují možnosti usnadnění a minimalizace chybovosti – například s využitím RFID, čárových kódů nebo kiosků s dotykovými obrazovkami. Detailní přehled o celém výrobním procesu v reálném čase pak umožňuje nejen významně přesnější plánování, ale i zpětné řízení výrobního procesu nebo vyhodnocení celkové efektivnosti zařízení (Overall Equipment Effectiveness, OEE).

Pružnější změny ve výrobě

Ve spolupráci s výrobcí konkrétních strojů a výrobních linek je možné na základě dat v ERP systému prostřednictvím předem připravených funkcí řídit celý výrobní proces a velmi rychle v něm aplikovat potřebné změny. Díky integraci s TPV (technická příprava výroby) je také možné přímo generovat přípravná výrobní data v systému SAP z CAD výkresů. Tím se výrazně sníží doba přípravy výroby a vzroste pružnost při změnách. Zajímavým využitím dat ze senzorů a měřidel je také predikce poruch a preventivní údržba výrobních zařízení. Současně se zvýšením flexibility pak získaná data pomáhají také se snižováním počtu a zkracováním doby neplánovaných odstávek i nezbytných servisních zásahů.

Moderní ERP je zároveň i výkonným nástrojem na řízení změn ve výrobě. Typickou je o změny výrobních verzí s časovou platností všech souvisejících dat, jako jsou výrobní postupy, kusovníky, připojená výkresová



dokumentace a vstupní komponenty. ERP pomáhá zajistit řízení změn a jejich platnosti tak, aby celá změna proběhla synchronizovaně, od nákupu vstupních surovin a produktů, přes podklady pro výrobní personál až po expedici. Pokud postoupíme v integraci ještě dále, poskytne nám ERP systém i nástroje na B2B komunikaci, která je cestou k digitalizaci celého výrobního řetězce i napříč obchodními partnery. Na základě změn ve výrobě je pak možné automatizovaně řídit i dodavatelský řetězec. Ty funkce ERP sice nejsou žádnou novinkou, ale zdaleka se ještě nepoužívají všude, kde je to možné. Takovou integraci je potřeba dobře navrhnout pro konkrétního zákazníka jako komplexní celek, propojující ERP, výrobní zařízení i potřebné technické prostředí.

Řízení výroby jako Lego

I když se pohybují ve stejném oboru, požadavky na automatizaci se u jednotlivých firem výrazně liší. Proto se komplexní řešení, zahrnující ERP a řízení výroby, skládají z jednotlivých stavebních bloků. Jsou mezi nimi přednastavené nástroje od velkých softwarových výrobců, stejně jako nástroje umožňující propojení s technologickými a bezpečnostními

procesy a bloky vyvinuté systémovými integrátory, které společně vytvářejí funkční celek nebo daná řešení přizpůsobují individuálním požadavkům výrobních podniků.

Taková stavebnice řešení pro výrobní podnik by nemohla vzniknout a fungovat bez expertních znalostí konzultantů a vývojářů, kteří pomohou navrhnout a sestavit řešení na míru. Kromě technického vyladění je přitom nutné navrhnout řešení, odpovídající nákladově očekávanému přínosu, zaváděné postupně, v rámci dílčích etap, nebo komplexně včetně všech provázaných procesů. O komplexní řešení je v současnosti největší zájem v oborech s vysokými požadavky na dohledatelnost, podnicích s nákladným výrobním zařízením nebo ve firmách, kde je potřeba rychlé a přesné vyhodnocování efektivity. Nejčastěji jde o automobilový průmysl a obecně složitější strojní nebo procesní výrobu, stejně jako zbrojní nebo chemický průmysl.

Přínosy z chytrého ERP

ERP systém pracující s informacemi získávanými v reálném čase může představovat prostředek k úsporám i zvýšení obrátu a zisku. Na základě aktuálních informací je například možné přesněji plánovat pořízení

vstupních surovin a komponent, a díky tomu snížit pojistné zásoby, v optimálním případě až na úroveň just-in-time. Přesnějším časovým snímkem využití stroje nebo prediktivní údržbou lze najít cestu k vyššímu využití zdrojů, a tedy ke snížení nákladů na jednotku produkce. ERP propojené s řízením výroby pomůže i se zrychlením reakce na požadavky zákazníků a upřesněním informací o dostupnosti produktů, což může zlepšit vztah s odběrateli a navýšit prodeje. V některých případech umožní pokročilý ERP i nadále dodávat klíčového zákazníkovi. Například v automobilovém průmyslu se totiž naplnění dohledatelnosti a hodnocení stává v dodavatelském vztahu nutností. ■

Petr Doležal



Autor článku je ředitelem divize SAP ve společnosti S&T CZ.

Inzerce

**Online
trafika**



**Aktuální i starší
čísla, speciální
vydání**

**Starší čísla
se slevou**

Poštovné zdarma
(Při platbě převodem)

**Ušetřete čas
i peníze!**

Nechybí vám některá čísla časopisu IT Systems?

Objednávejte na: www.SystemOnLine.cz



**Možno objednat také e-mailem: objednavky@SystemOnLine.cz
nebo telefonicky: 539 007 977**



Už máte svůj ERP systém v cloudu?

A proč ne?

Petra Batók

A proč ano? Třeba kvůli snížení výdajů, zvýšení bezpečnosti dat, efektivní správě systému a nižším nárokům na údržbu a zaměstnance. V zahraničí to vědí už dávno, české firmy na to přicházejí právě teď.

Podle zpráv velkých hráčů na poli ERP už většina velkých firem v zahraničí přešla se svými systémy na cloudové řešení. Jak už dnes ví kde kdo, neznamená to, že systém létá v oblacích, jak by název napovídal. Naopak, nachází se na kvalitním a perfektně spravovaném zařízení, jakými disponují specialisté – provozovatelé těchto služeb, ale málokdy samotné firmy. Servery jsou odborně udržované, data jsou zabezpečena a pravidelně zálohována. Bonusem je údržba firemního ERP systému, firma jej udržuje přímo na serveru, pravidelně ho aktualizuje a udržuje. Do systému máte přístup kdykoliv a kdekoliv, kde je internetové připojení, nejste závislí na firemní počítačové síti. Máte jednoho dodavatele obou služeb, takže

se nikdo nemůže vymlouvat, že např. software špatně funguje kvůli serverům a naopak.

Úspory versus obavy

Proč tedy řada českých firem stále trvá na využívání vlastní infrastruktury? Částečně je to zvyk, ale především zde panují obavy, že se s firemními daty v systému, který nemá firma „pod střechou“, něco stane. Je to strach z neznámého, který je přirozený. Řada lidí má ještě dnes své úspory schované doma ve slavníku, i když účty v bankách jsou běžnou záležitostí. Tato nedůvěra se někdy těžko překonává, a pokud ve firmě vše funguje a o zařízení je zde dobře postaráno, může to tak zůstat ještě dlouho, dokud...

Dokud nepřijde někdo, kdo spočítá celkové náklady. Nejde jen o pořizovací cenu zařízení, to je také třeba někde umístit, oprašovat, napájet energií. Musí zde být člověk, který se o něj stará. Kromě mzdových nákladů je třeba zajistit mu kancelář, počítačové vybavení, telefon, firemní bonusy. Dalším nákladem je to, že se touto problematikou musí alespoň čas od času zabývat i vedení firmy, řídit svého zaměstnance a vzdělávat ho. Přitom ochota zaměstnávat takové lidi u firem podle všeho klesá, jak uvádí Petr Klapka, ředitel Vision Praha: „U řady našich klientů, i těch potenciálních, sleduji v poslední době podobný trend, kdy si firmy nejsou ochotné platit za IT specialistu, přitom chtějí provozovat náročnou infrastrukturu a složitý ERP systém. Souvisí to pravděpodobně i s nedostatkem kvalitních IT specialistů na trhu.“

Cloud nastupuje pomalu, ale jistě

Právě spolehlivé zabezpečení dat v cloudu je překvapivě jedním z hlavních argumentů, proč se pro toto řešení firmy rozhodují. Jeho poskytovatelé mají totiž zpravidla prostředky na mnohem lepší zabezpečení, než jakým disponují jiné firmy. Jsou-li data uložena v EU, platí na ně navíc pravidla GDPR a je striktně dáno, kdo k nim má přístup a za jakých okolností.

Vision ERP v tuto chvíli provozuje v cloudu 5 % zákazníků. Podle Petra Klapky jsou to především menší zákazníci s maximálně dvěma desítkami uživatelů. „V poslední době vnímám, že více stávajících zákazníků ruší vlastní infrastrukturu a přesouvají systém k nám do cloudu. Ještě větší zájem o toto



řešení mají noví zákazníci, mezi nimi i jsou větší firmy než doposud. Nechtějí řešit software s více dodavateli, vyhovuje jim, že nabízíme ucelené řešení. Očekávám, že letos se až polovina nových zákazníků rozhodne pro cloudové služby.“

Flexibilita a rychlost implementace

Rychlost implementace je další argument, o kterém se často hovoří v souvislosti s ERP systémem v cloudu. Souvisí to zřejmě s možností prakticky neomezeného přístupu pracovníků implementačního týmu do úložiště. V případě VISION ERP to tak úplně neplatí, protože systém se přizpůsobuje každému zákazníkovi podle jeho potřeb a zavedených procesů, a zpravidla tedy implementace zahrnuje i velké množství individuálních úprav systému. Nezáleží pak prakticky na tom, jestli se pracuje v cloudu, nebo u zákazníka, díky možnosti vzdáleného přístupu není ani práci na serverech klienta konzultant nijak omezený.

Naopak flexibilita je bezesporu u cloudu velkou výhodou. Systém lze prakticky neomezeně rozšiřovat jak do počtu uživatelů, tak množství funkcí, které zákazník využívá.

U on-premise řešení se vždy musí uvažovat předem o tom, co infrastruktura zvládne obsloužit. Cloud má v tomto smyslu neomezené možnosti využití.

ERP systém v péči dodavatele

Další výhodou oproti on-premise řešení je údržba ERP systému. Dodavatel udržuje v cloudu systém funkční a na nejnovější verzi. Jedná se zejména o licenční model SaaS (Software as a Service), kdy si klient software nekupuje a neinstaluje na vlastní zařízení, ale licence si pouze pronajímá a systém provozuje dodavatel právě v cloudu. V tomto případě jsou pořizovací náklady na systém podstatně nižší a místo nákupu se platí zpravidla měsíční poplatky za licence, provoz a údržbu systému. Z hlediska užívání licencí je tento model pružnější a méně zavazující. Existují ale i jiné možnosti a je možné modely různě kombinovat, vše záleží na domluvě a možnostech konkrétního dodavatele řešení.

Kdy dává on-premise smysl?

Někdy není rozumné následovat trendy za každou cenu. Má vaše firma specialistu,

který se o servery výborně stará a rozumí si i se správou softwaru? Investovali jste v poslední době do hardwaru? Pak není třeba dělat unáhlená rozhodnutí, využijte a zúčtujte to, co už ve firmě máte. Věřte ale, že tato otázka přijde v budoucnu znovu na pořad dne. Možná už tou dobou bude cloudové řešení u nás mnohem běžnější a i vy oceníte jeho výhody. ■

MgA. Petra Batók



Autorka článku je manažerka marketingu společnosti VISION PRAHA, s. r. o.

Inzerce

VISION ERP. AKTIVNÍ SYSTÉM, KTERÝ VÁM UVOLNÍ RUCE.

„Rutinní akce zvládne systém sám
a na ostatní vás včas upozorní.“

Jiří Panec, ředitel software servisu



Přístup výrobních firem k ERP po dvaceti letech

Jiří Pavlík



Jsmo ve dvacátém roce 21. století. Po dřívějších obdobích „elektronizace“, „robotizace“ jsme v éře „digitalizace“. Samozřejmě v případě České republiky nesmíme zapomenout na proběhlou dobu privatizace koncem minulého století. Co se z tohoto pohledu změnilo v požadavcích a přístupu k ERP?

Nechci zde prezentovat analýzu technických možností a trendů, ale pouze se zamyslet nad základními rysy proměn ve vztahu firem k ERP za uplynulých dvacet let. Shodou okolností se toto období kryje s působením naší firmy na trhu s ERP systémy, a tedy dobou sběru poznatků a zkušeností z oblasti potřeb a nároků výrobních firem na informační řešení.

Potřeba komplexního informačního řešení

Počátky jsou charakterizovány trendem „poradit si ERP“. Od účetní a skladové evidence se potřeby firem přesouvaly k dostupnosti komplexnějších informací nutných pro jejich činnost v jednom systému. Od řízení obchodu přes nákup a výrobu po expedici. Tato potřeba podminila jednak rozrůstání se původních účetních a evidenčních systémů do celistvější podoby připojováním modulů pro obchod, výrobu a podobně. Byla to cesta řady tuzemských dodavatelů softwarových řešení. Další cesta vedla od zahraničních softwarových

řešení v podobě již vyvinutých komplexních ERP systémů do našich výrobních firem, v řadě případů poboček zahraničních mateřských podniků.

Specifické požadavky na funkcionality

S rozvojem firem, podle jejich strategie a úspěšnosti, se objevovaly specifické požadavky na softwarovou podporu dalších procesů. Nastalo období doplňování základního rozsahu ERP. Nejvýrazněji se to projevilo v poptávce po podpoře pokročilého plánování a rozvrhování (APS), ale také po specifických produktech pro řízení údržby a servisu, řízení kvality, po CRM, po EDI komunikaci. Opět se našlo řešení ve dvou směrech. Doplnění potřebných modulů do ERP jeho výrobcem, nebo pořízení specializovaných softwarů pro jednotlivé funkce.

Potřeba výměny systému

Po etapě pořizování ERP nastala zhruba před pěti lety fáze „vyměníme naše staré ERP“. Je to důsledek právě růstu potřeb firem informačně podpořit řízení dalších specializovaných procesů.

Mnohé firmy došly k závěru, že nemá cenu „jezdit na mrtvém koni“ a rozhodly se k pořízení nového systému s rozšířenými funkcemi, využívající nové technologie, podporující procesy digitalizace průmyslu. Rozhodnutí, zda „doplnit“ nebo „vyměnit“ svůj ERP systém, nebylo a není jednoduché. Záleží nejen na vlastnostech stávajícího systému, ale i na konkrétní situaci a potřebách firmy z pohledu nejen současných, ale i budoucích potřeb vzhledem k její strategii rozvoje.

End-to-end

V posledních letech se u stále většího množství výrobních firem objevuje potřeba informačního řešení, které výrazně přesahuje obvyklý rozsah funkcionalit ERP systému včetně jeho doplňkových modulů. Firmy potřebují propojit ERP s dalšími oblastmi a vytvořit takzvané end-to-end řešení. Obvykle jde o strukturu složenou z CRM, CAD a CAM systémů, konfiguratoru výrobků či zakázek, PLM systému a řady dalších. Na vyšší úrovni se tak znovu vynořuje otázka strategie tvorby

tohoto nového komplexu informačních řešení – propojovat specializované produkty různých výrobců, nebo využít komplexní nabídku jednoho dodavatele? Přední světoví výrobci původně ERP systémů dnes nabízejí nejen speciální nástroje na propojení například s CAD a PLM systémy, ale i své vlastní PLM, konfigurator, EAM a další aplikace, které jsou již připraveny na integraci s jejich dodávanými ERP systémy. Navíc nabízejí platformy, které výrazně rozšiřují možnosti ERP systému jak po stránce funkční (obsahují datové sklady, umělou inteligenci, komunikační nástroje týmové spolupráce), tak zejména poskytují prostředí a nástroje pro integraci nejen svých produktů, ale i produktů třetích stran.

A cloud nakonec

Nelze se nezmínit o současném velmi výrazném trendu cloudových verzí ERP systémů. V podstatě všichni přední světoví producenti nabízí jak klasické on-premise řešení, tak i cloudové verze. Někdy už ani on-premise řešení není pro nové verze systému dostupné. Zatímco ve světě se tento trend rozbíhl s velkou dynamikou a odhaduje se, že již dosáhl svého vrcholu, u nás je pořízení ERP systému v cloudu ze strany výrobních firem stále ještě spíše výjimkou. Brzdícími faktory jsou pak především obavy firem o „svá“ data a zvyklost vyžadovat rozsáhlejší modifikace základního systému. ■

Jiří Pavlík



Autor je business konzultantem ve společnosti ITeuro, která se specializuje na informační řešení pro výrobní firmy a je Gold Channel Partnerem mezinárodní firmy Infor.

Proč inovovat ERP systém?

Ing. Kateřina Huráková



Firmy do svých provozů pořizují informační systém z různých důvodů. Některé firmy narážejí na limity excelových tabulek (a taky na nejednoznačnost dat odcházejících z firmy) a rozhodnou se pro převedení alespoň těch částí, které je nejvíce administrativně zatěžují, pod informační systém. Jiné firmy nechtějí jen čekat na limity svépomocných nástrojů a pro systém se rozhodnou s předstihem s představou, co vše by měl systém zahrnout. Pak jsou také firmy, které implementují systém jen proto, že to po nich někdo požaduje, ať už je to tlak ze strany zákazníka, nebo úřadů.

Systém se naimplementuje a pak často v téměř nezměněné podobě funguje řadu dalších let. Často totiž převládá představa, že pokud se do systému dalo větší množství prostředků a času, tak je tím pádem na několik let od jakýchkoliv investic pokoj. Tento postoj v sobě může nést několik úskalí. I když společnost využívá propracovaných a na míru upravených nástrojů systému, je potřeba si uvědomit, že se vyvíjejí požadavky zákazníků i uživatelů, institucí komunikujících s firmou a je potřeba s nimi držet krok. Ne vždy je však ochota ze strany vedení systém dále rozvíjet.

V takovém případě se pak lehce sklouzne k tomu, že uživatelé s postupem času hledají klíčky a vytvářejí další podpůrné postupy a záznamy dat, protože jim původní verze systému nenabízí takové možnosti, které vycházejí z jejich individuálních potřeb. Tato situace pak snadno přechází ke stížnostem na daný systém a mnohdy i odpor k práci s ním.

„Na co máme drahý systém, když všechno stejně děláme ručně...“ a podobná prohlášení jsou pak na denním pořádku. Výhody plynoucí z pravidelných aktualizací nebo alespoň periodických inovací jsou víceméně zřejmé, podívejme se na ně ale podrobněji.

Jak bylo naznačeno výše, s pravidelnými aktualizacemi žije systém s firmou a plně se jí přizpůsobuje. Při pravidelných úpravách a rozvoji dochází také k finančním úsporám směrem k dodavateli informačního systému. Přece jen – pravidelná návštěva jednou za měsíc vyjde lépe než návštěva jednou za půl roku, kdy se v omezeném čase řeší velký počet úkolů, jejichž nutný časový odklad berou uživatelé většinou s nelibostí. A při delších intervalech je pak potřeba větší skok v upgradu mezi aktuální a novou verzí, a tím větší zdržení od individuálních úprav. Díky pravidelné inovaci systému a tím i kontaktu s dodavatelem více

o novinkách a zajímavostech, které mohou vaši firmu pohánět kupředu, zvyšovat efektivitu procesů a celkově lze říct, že se jedná o jakýsi svěží vítr zvenčí.

Podívejme se na problém ne-inovace také z toho extrémnějšího pohledu, kdy uživatel dlouhodobě nekomunikoval s dodavatelem a nyní se nachází ve fázi výběru nového systému, protože ten stávající považuje za nefunkční. V tomto případě se vystavuje riziku obrovské investice s velice nejistým výsledkem. Jednak z pohledu zkušeností nového dodavatele s daným provozem, zda opravdu splní, co obchodní zástupce slíbil. Dalším obrovským otazníkem je také neochota klíčových uživatelů učit se nové postupy v novém prostředí a třetím aspektem je také časová náročnost. Je potřeba zvážit, jak dlouho potrvá, než nově nasazené řešení bude alespoň v takové kondici, jako stávající individuální řešení, a v jakém časovém horizontu bude dokonce na vyšší úrovni a majitel firmy bude spokojený? Z tohoto pohledu se jeví jednoznačně lépe i zásadní inovace/aktualizace stávajícího systému. Investice do tohoto řešení bude na zlomkových nákladech jak finančních, tak i časových. Nesporným benefitem je také známé prostředí pro koncové uživatele, kteří se zaměří pouze na nové postupy a objeví díky proškolení nové funkce a otevrou se jim další možnosti v užívání systému.

Inovace stávajícího řešení však nemusí být vždy tou správnou cestou, pokud narazíte na dodavatele, který skončí pouze u slibů. Pak už je opravdu jediným východiskem výběr nového řešení. Na vyvstalý problém je potřeba nahlížet vždy komplexně a posoudit všechna možná řešení s jejich riziky a náklady. Mnohdy se také zjistí, že problém není celou dobu na straně dodavatele nebo vedení firmy, které drží finanční prostředky pro další investice, ale u samotných klíčových uživatelů. Často se stává, že po zavedení systému tito uživatelé cítí, že jejich dosavadní nepostradatelnost začíná s přibývajícím daty v systému ztrácet, a vymyslí pak cesty, jak si svou neotřesitelnou pozici udržet. Bohužel, pak ani inovace nebo nová implementace za takových podmínek není řešením. ■

Ing. Kateřina Huráková

Autorka článku působí ve společnosti Control.

www.control.cz/dialog

CONTROL.
DIALOG 3000SKYLLA CREATOR SINCE 1994

Pro a proti Excelu ve spojení s ERP systémem

-asol-



Excel je odvěkým pomocníkem nejednoho manažera při řízení podniku. Zároveň je takovým předchůdcem ERP systémů ve spoustě firem. Někde však kolují desítky excelovských dokumentů v různých verzích i poté, co společnosti nasadí profesionální podnikový informační systém. Je to vždycky špatně, anebo má Excel i nějaké výhody?

Excel jako zdroj dat

Firmy, které začínají bez podnikového informačního systému, využívají Excel jako primární zdroj dat. Ta jsou samozřejmě zaznamenávána a aktualizována ručně. Dokumenty, které se často nacházejí na nějakém sdíleném úložišti, v horším případě jsou firmou rozesílány e-mailem, jsou samozřejmě náchylné ke vzniku spousty chyb, nedorozumění apod. Řada společností však využívá Excel touto formou i poté, co nasadí ERP systém. Někdy ze setrvačnosti a rezistence vůči novému systému a procesům, někdy proto, že ERP systém nepokrývá proces, k němuž je využíván právě Excel. Každopádně využívat Excel jako primární zdroj dat je cesta do pekel.

Excel jako analytický nástroj

Excel nabízí výborné analytické funkce. Zejména v novějších verzích, kdy byl postupně obohacen o nástroje, jako je Power Pivot a Power View, umožňuje analyzovat velké objemy dat. Kromě exportu dat do Excelu, což je funkce, kterou podporuje téměř každý ERP

systém, se lze připojit přímo k živé databázi například na vašem Microsoft SQL Serveru. Excel má pro analýzu dat nesporné výhody – jedná se o široce rozšířený nástroj, se kterým umí pracovat velká část lidí, existuje k němu obrovské množství návodů a videí a v neposlední řadě analýza dat v Excelu nijak nezatěžuje zdrojové databázové servery. Analytické výstupy lze přitom obvykle importovat i zpět do ERP systému, kam můžete vrátit třeba datová pole se složitějšími matematickými operacemi (např. využitím regresní analýzy), pročištěná data apod.

Excel jako nástroj na sdílení informací

V řadě firem je důležité sdílet informace ve formě čísel směrem k velkému množství pracovníků. Nežádá se je třeba umět je předat i dodavatelům či zákazníkům. Excel, do kterého lze data snadno exportovat nebo je v něm vytvořit, lze samozřejmě bez problémů poslat e-mailem či vyvěsit na webové stránky. Jenže jak zajistit to, že budou data neustále aktuální a že nikdo nebude přistupovat ke starší verzi

dokumentu? Některé firmy to řeší pomocí document management systémů. Mnohem praktičtější je však využívat k tomu vestavěné nástroje v podnikovém informačním systému. Kvalitní ERP systém by takové nástroje měl nabízet (v systémech Helios je jich k dispozici hned několik).

Excel jako způsob dávání informací do kontextu

Když už je řeč o firemních datech a jejich distribuci napříč firmou, je velmi důležité umět je dávat do kontextu. K tomu slouží obvykle business intelligence nástroje, ale nesmíme zapomínat, že Excel je jedním z nich. Má výhodu v tom, že díky Power Query může snadno kombinovat data z různých zdrojů a že má k dispozici opravdu velmi široké spektrum vizualizačních nástrojů – od podmíněného formátování přes kontingenční tabulky a grafy až po Power View. Excel je proto ideální nástroj na přemýšlení nad daty z podnikového informačního systému a pro ty, kteří jej umí naplno využít, je v tom nezastupitelný. ■



Článek vznikl na základě textu z blogu společnosti Asseco Solutions, která je výrobcem informačního systému Helios. Zdroj: blog.helios.eu

Disruptivní inovace hledáme na špatných místech

Caleb Finch, Vladimír Bartoš



Mnoho firem se ve svých inovacích zaměřuje na velké inovace, protože mají zato, že ty promění celý jejich obor. Jiné se soustředí na to, aby ke stávajícím produktům přidávaly stále více nových funkcí a předstihly tak svou konkurenci. Mylně se totiž domnívají, že si tak získají na trhu dominantní pozici. Ani jedno z toho ale nefunguje.

Také si myslíte, že inovace v podnikání obvykle znamená příchod nějaké nové technologie? Ne vždycky. Podle Clayтона Christense, který termín disruptivní inovace zavedl, je takových technických novinek, které celý svůj obor převrátí na hlavu, poměrně málo. Podle jeho zjištění tím, co obory podnikání mění, je obchodní model, který tyto technologie umožňují. Christensen tuto teorii přelomových inovací pojmenoval „hypotéza technologického bahna“, čímž vyjádřil myšlenku, že některé firmy či celé obory selhávají proto, že zapadly do bažiny a nedokážou držet krok s tempem pokroku.

Co jsou to disruptivní inovace?

Firmy často inovují rychleji, než jejich zákazníci potřebují. Jejich produkty jsou proto stále nabitější funkcemi a často proto také stále dražší. Nakonec jsou tyto produkty nezřídka tak složité, že je uživatelé stejně naplno nevyužívají, a plně funkci, které nikdo nepotřebuje a ani nechce. Přesto v této snaze ale mnohé firmy dál pokračují, protože tradičně tato cesta vedla k úspěchu a protože doufají, že alespoň uspějí v náročnějším segmentu trhu.

Protože sofistikované produkty jsou pro levnější část trhu příliš složité nebo drahé, zůstává v ní výrazná poptávka po jiném řešení. A proto také k převratným změnám dochází právě zde.

Na trh vstupují malé a pružné společnosti s levnějšími a méně komplikovanými produkty navrženými pro ty firmy, které na horní konec trhu nedosáhnou. Tyto společnosti narušují status quo. Mívají nižší marže nebo se zaměřují na úžeji specifikovanou část trhu. Na první pohled se jejich produkty nemusí jevit jako velmi atraktivní, zejména ve srovnání s těmi tradičními.

Tyto malé a pružné společnosti přežívají na svých nízkých maržích, ale přitom neustále přidávají nové funkce a rozšiřují svůj záběr na trhu. Když si aktuální velcí hráči všimnou, že se v jejich oboru něco začalo dít, bývá už obvykle pozdě.

Co tedy firmy mohou udělat, aby tlaku těchto dravých inovátorů odolaly?

První krok:

Sledujte, co se děje

Dávejte pozor na to, co se na okrajích vašeho trhu děje. Je možné, že jste ve svém oboru na vrcholu, ale i zákazníci, kteří jsou příliš malí na to, aby si mohli dovolit váš produkt, mohou mít stejné potřeby, jako vaši klienti. Jak tyto zákazníci řeší své potřeby? Je velice dobře možné, že prostřednictvím vašich budoucích konkurentů.

Druhý krok:

Uvědomte si, že odvést slušnou práci někdy stačí

Znejte své zákazníky. Jak se mění jejich obor? Je nová funkce nabízená konkurencí něčím, co zákazníci opravdu potřebují, nebo něčím, co váš konkurent doufá, že potřebují?

Když přidáváte funkce ke svému produktu, nesnažte se spolknout slona. Zároveň ale nesmíte usnout na vavřínech. Pokud jednička na trhu na svůj produkt připevnila zvoneček a přepásala ho mašlí, nikdo neříká, že to musíte dělat taky. Pokud váš produkt plní potřeby vašich cílových zákazníků, tak to může bohatě stačit. Nešroubujte svou cenu za hranici toho, co trh unese, přidáváním příliš mnoha funkcí. Stačí tak akorát.

Třetí krok:

Pamatujte si, že pocit sebeuspokojení je váš nepřítel

Pokud si chcete udržet podíl na trhu, není nutné kopírovat všechny funkce

konkurenčních produktů. Je ale důležité držet krok s měnícími se potřebami zákazníků. Nezaměřujte se jenom na ty největší. Největší zákazníci vás budou tlačit k přidávání funkcí, které většina ostatních zákazníků nepotřebuje.

Také se nezaměřujte jenom na své zákazníky. Mluvte s těmi, kteří si váš produkt nevybrali. Proč se raději poohlédli po konkurenci? Pak si promluvte se společnostmi z vašich cílových trhů, kteří se o váš produkt nezajímají. Proč jim jejich stávající řešení vyhovuje?

Celý trik je v tom být ve střehu

I váš obor bude obrácen naruby. Pokud se to nestane dnes, stane se to příští týden nebo příští rok. Nemělo by vás to překvapit a měli byste mít připravenou dlouhodobou strategii, která vám umožní se na nové vlně svězt a nechat se potopit. Svou strategii minimálně jednou ročně aktualizujte (v některých oborech může být vhodné to dělat častěji), abyste věděli, že jste na budoucnost maximálně připraveni. Jedinou dnešní jistotou je změna a té by měl odpovídat i podnikový informační systém, který by měl být adaptivní, aby nastalé změny dokázal podporovat a využívat. ■

Caleb Finch



Autor článku působí ve společnosti QAD.

Vladimír Bartoš



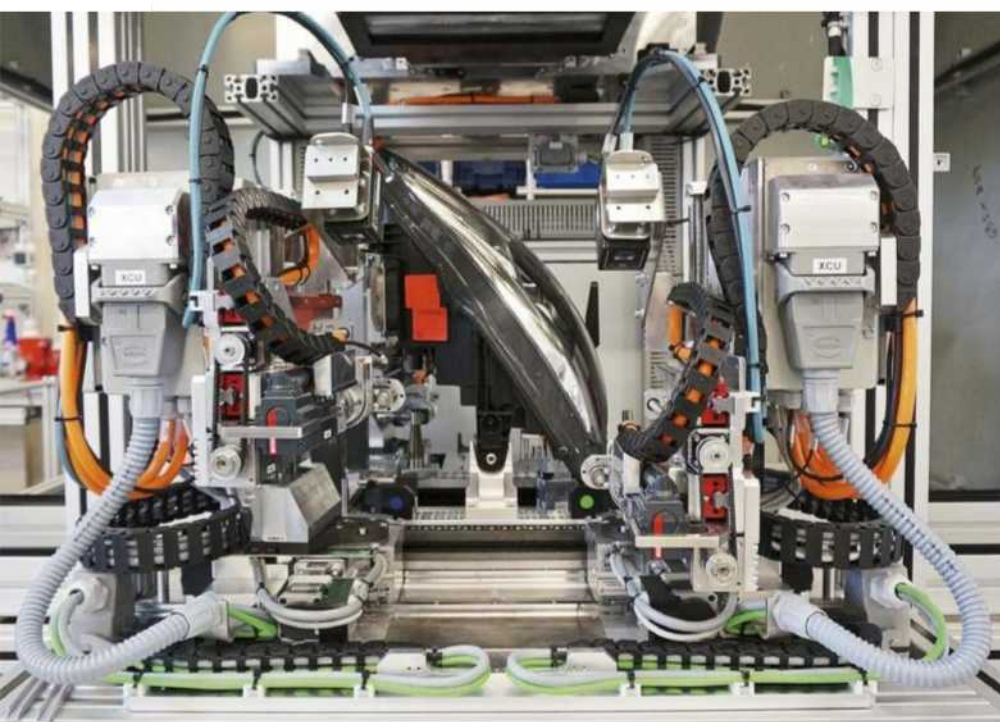
Autor české verze článku je ředitelem pro strategii společnosti Minerva Česká republika.

Zkušenosti a doporučení z implementace **IS KARAT pro CBG Automation**

Původní zaměření společnosti CBG Impex, která byla předchůdcem dnešní CBG Automation, byla obchodní činnost se zaměřením na export, ale postupem času se začala ve společnosti více prosazovat výrobní a vývojová činnost. Zpočátku šlo o menší části automatizace s vysokým podílem nakupovaných produktů, zejména od společnosti BOSCH Rexroth, ale vždy ve formě dodávek na klíč koncovému zákazníkovi.

„Nechceme být největší, ale nejlepší.“

Motto CBG Automation



Zlom nastal v roce 2003, kdy společnost CBG získala první větší zakázku, konkrétně pro společnost Continental, která je mj. výrobcem automobilové elektroniky. Zřejmě právě tato zakázka a zkušenosti z ní předurčily budoucí hlavní směr činnosti firmy. V současnosti tvoří hlavní zákazníky právě firmy z oblasti automotive, konkrétně jde o společnosti Automotive Lighting, Brose, Hella, Witte, Varroc, Bosch a Continental. Mimo ně však společnost CBG obsluhuje desítky dalších zákazníků z různých oborů činnosti, např. Nestlé, Mondelez a další.

První větší zakázka pro Continental však přinesla i další významnou změnu v produkci společnosti CBG, a to že se přestala orientovat na nakupované produkty, které by pouze „oživovala“ a dodávala na klíč koncovým zákazníkům

formou celku, ale začala si navrhovat a vyrábět řadu věcí vlastními silami. Dnes se dá říct, že s výjimkou pohonů, čidel a elektroniky tvoří minimálně 70 % výsledného celku produkty společnosti CBG. Většina produkce jsou dnes speciální jednoúčelová zařízení, výrobní a montážní linky, robotické, vision a testovací technologie a projekty s důrazem na možnost univerzálního použití takového zařízení.

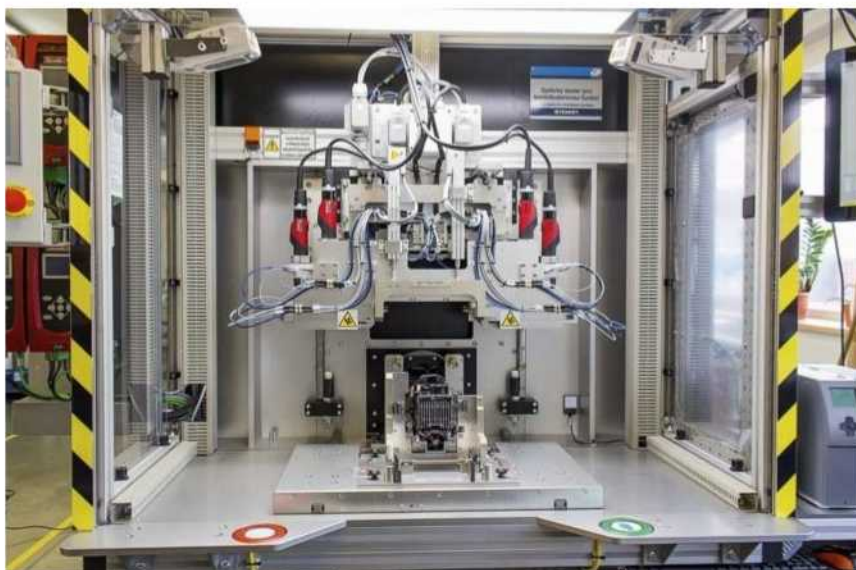
V roce 2011 se společnost přestěhovala do nových vlastních prostor ve Valašském Meziříčí, aktuálně zaměstnává cca 100 lidí a dosahuje ročního obrátu cca 200 mil. Kč. Mezi hlavní motta jejich činnosti patří vždy otevřený a férový přístup k zákazníkovi a velký důraz na maximální spokojenost zákazníka. Jsou si vědomi, že nejceněnější firemní hodnotou jsou zaměstnanci. Hodnoty společnosti vytváří tak,

aby byly ve shodě s životními hodnotami a jsou pro vedení společnosti osobně důležité.

Důvody pro výběr nového ERP systému a volba IS KARAT

Zhruba 8 let zpátky, tedy v době po přestěhování do nových prostor, které mimo jiné přinesly i rostoucí počet zaměstnanců, začal být problém s dodržováním a kontrolou popsaných firemních procesů. Začaly také bytostně chybět aktuální informace o stavu jednotlivých zakázek a dalších klíčových ukazatelích činnosti firmy. Původní účetní software napsaný v technologii FoxPro již nedostačoval, přesto první pokus o řešení nastalého stavu bylo oslovení stávajícího dodavatele. Tento pokus však nedopadl dobře, a tak došlo cca v roce 2013 k oslovení zhruba 10 dodavatelů ERP a zjišťování klíčových informací. Zejména z kapacitních důvodů na vlastní straně však byla tato fáze výběru dočasně pozastavena. K jejímu obnovení došlo cca v roce 2015, kdy si management a klíčoví uživatelé uvědomili skutečnou nutnost výměny stávajícího účetně-skladového systému za plnohodnotný ERP systém s podporou projektového řízení a výroby. Proto došlo k oslovení užšího kruhu potenciálních dodavatelů s produkty K2, QI, QAD, Helios, Money, CITO, Navision a KARAT. Po úvodních schůzkách a prezentacích byl výběr zúžen na 3 produkty, a to KARAT, CITO a Navision. Mezi těmito firmami rozhodly zejména referenční návštěvy, kdy pouze KARAT byl schopen prakticky ukázat zástupcům společnosti CBG to, co očekávali a proč o novém ERP řešení uvažovali. V roce 2017 došlo proto k výběru ERP řešení KARAT a mohly být zahájeny implementační práce.

Přestože to nemusí být časté, tak mimo specializované části nového ERP řešení kladli zástupci společnosti CBG velký důraz i na GUI nového produktu. Od počátku si uvědomovali,



že pouze s produktem s dobrým GUI budou chtít jeho uživatelé skutečně pracovat a zároveň ho posouvat na vyšší a vyšší úroveň využití. A právě v oblasti GUI se ukázal IS KARAT jako bezkonkurenčně nejlepší a získal významné plusové body.



„Skutečně velký důraz je potřeba klást na předimplementační analýzu a výstupy z ní žádným způsobem nepodcenit. Zároveň se v ní skutečně důkladně zaměřit na oblasti, kterou jsou pro činnost firmy klíčové.“

Ing. Libor Tománek, jednatel společnosti
CBG Automation

Ze specializovaných částí kladli zástupci společnosti důraz na řešení projektového řízení od výroby až po finální realizaci dodávky zákazníkovi a její následný servis a také na oblast změnového řízení, které je v samotném průběhu tohoto typu výroby klíčové. Další body potom IS KARAT získal přístupem zástupců dodavatele při prezentacích, referenčních návštěvách, analýzách a dalších jednáních.

Průběh implementace a kritické faktory úspěchu

Na úvod je třeba zmínit, že přestože byl celý projekt od počátku pod hlavičkou výrobce IS KARAT, společnosti KARAT Software, tak samotnou implementaci dostal na starost

certifikovaný Solution partner, společnost AXIMA Brno. Od počátku se ukázal tento krok jako velmi dobrý, protože zástupci partnera přinesli velký zápal pro věc a snahu o kvalitní řešení požadavků zákazníka. Časový průběh i finanční rozpočet byly dodrženy pro část předimplementační analýzy i pro část samotné implementace. Zřejmě z důvodu, že tlak na změnu informačního systému byl velký od jeho samotných uživatelů, nebyl problém s jejich motivací a udržením pozitivního přístupu, i když to někdy přinášelo zvýšené nároky na jejich časovou vytíženost. Jaro roku 2018 bylo tedy věnováno předimplementační analýze a druhé pololetí potom samotné implementaci, včetně školení a zkušebního provozu. Od 1. ledna 2019 byl potom IS KARAT spuštěn do ostrého provozu.

Zkušenosti s IS KARAT a spolupráce s KARAT Software

Jako největší přínosy IS KARAT pro CBG Automation se v prvním roce provozu ukazují:

- Řešení nedokončené výroby, které je na úplně jiné úrovni, než byli zvyklí.
- Zrychlení a zejména výrazné termínové zpřesnění nákupních objednávek.
- Sledování nákladů na zakázky s mnohem větší přesností a možnostmi rozpadu.
- Všechny potřebné informace jsou vždy k dispozici na jednom místě a pro jejich zjišťování je potřeba mnohem méně času a energie.
- Adresná rezervace dílů na skladech.
- Propojení na automatický skladovací systém Kardex.
- Rychlá implementace firemních úprav.

Z hlediska komunikace s dodavatelem je firma ráda, že nadšení pracovníků společnosti AXIMA

neopadlo a jsou schopni pracovníky zákazníka neustále posouvat dopředu.

Plány do budoucna a další rozvoj spolupráce

V roce 2020 chce firma spustit plnohodnotné plánování výroby v IS KARAT a chce mnohem více začít využívat analytických nástrojů IS KARAT, protože datová základna již bude obsahovat data alespoň z jednoho kompletního roku, a bude tedy s čím porovnávat. V krátkodobém horizontu by chtěla společnost rozjet řešení Workflow a následně možná i DMS s vazbou na PDM řešení, o kterém vážně uvažuje.

„V průběhu implementace je nutné nepodcenit její závěr, tedy testovací provoz, protože se to v budoucnu vrátí. Je také třeba počítat s tím, že aktivní zapojení klíčových uživatelů neskončí okamžikem ukončení implementace, ale budou v této roli částečně po celou dobu života informačního systému ve společnosti.“

Ing. Libor Tománek, jednatel společnosti
CBG Automation

Z hlediska činnosti firmy by se její představitelé chtěli více zaměřit na oblast robotiky a řešení ještě větších technologických celků a inteligentních výrobních linek. Dále by chtěli ještě více proniknout do segmentu potravinářství a farmacie, protože právě zde vidí zástupci společnosti CBG „druhou nohu“ svého kmene zákazníků, aby firma nebyla závislá pouze na zakázkách z automotive průmyslu. Protože v České republice působí skutečně velké množství výrobních závodů nadnárodních koncernů, vystačila si společnost CBG až do dnešní doby s orientací primárně na tuzemský trh. Svět se však mění, a tak mezi dlouhodobé plány společnosti CBG patří mimo jiné i prosazení se na zahraničních trzích, kde má společnost co nabídnout. ■



informační systém

Informační systém K2 pomáhá obchodní společnosti PRVNÍ CHODSKÁ s prodejem a distribucí střešních materiálů



Společnost PRVNÍ CHODSKÁ s.r.o. je specialista na střechy. Za svou více než pětadvacetiletou historii se stala předním prodejcem značkových střešních materiálů na českém trhu. V jejich sortimentu najdete také střešní krytiny, okna, izolace, klempířinu a veškeré další materiály pro střechy a podkrovní prostory. Kromě toho vykonává PRVNÍ CHODSKÁ také poradenskou činnost. Odborníci pomůžou s výběrem realizační firmy, technickým řešením, výpočtem celkové ceny i s dopravou na místo. A pokud dodaný materiál zbude, odkoupí ho zase zpět. Nezbytnou součástí každodenního chodu PRVNÍ CHODSKÉ a jejích poboček se nedávno stal Informační systém K2.

 **PRVNÍ CHODSKÁ**
SPECIALISTA NA STŘECHY

Situace před nasazením systému K2

Na přelomu let 2003 a 2004 začala PRVNÍ CHODSKÁ zjišťovat, že stávající řešení informačního systému přestává dostačovat. Firma byla v tomto období ve fázi růstu, se kterým se pojilo i výrazné zvýšení počtu pořizovaných a oběhových dokladů.

„Zavedení nového informačního systému jsme začali zvažovat v momentě, kdy stávající už nestíhal růst s našimi požadavky a my se nemohli dále spoléhat na data. Dalším motivem ke změně byla nutnost aktivního propojení jednotlivých poboček s centrálou,“ říká ekonomický ředitel firmy Radek Šerlovský.

Právě nutnost propojit jednotlivé pobočky mezi sebou bylo nejspíše tím, co rozhodlo o potřebě zcela nového řešení. Dalšími požadavky pak byly získání lepšího přehledu o stavu zásob, zakázek a plateb, pohodlnější přístup ke kompletním marketingovým informacím a možnost maximálního přizpůsobování systému pro budoucí potřeby.

Elastické řešení zastřešující chod celé firmy

„Už jsme v žádném případě nechtěli krabicový software, který se nedá nijak přizpůsobit našim potřebám. Naše řešení bylo v té době už značně neaktuální, takže jsme požadovali maximální možnost on-line propojení s různými moderními funkcemi ve všech směrech a manažerskou nadstavbu. Důležitá byla i cena,“ dodává k výběru Radek Šerlovský.

Ihned po zavedení se Informační systém K2 stal nezbytnou součástí každodenního chodu PRVNÍ CHODSKÉ a jejích poboček. Díky softwarové architektuře, která počítá s velkým objemem dat, zvládá systém práci s vysokým počtem dokladů. Zavedení tak nejenže odstranilo aktuální problémy s nespolehlivostí a pomalým oběhem dat, ale zároveň umožnilo firmě i nadále růst a nestrachovat se o kapacitní limity.

Manažerské vyhodnocování, finanční reporting a automatizace

S přechodem na Informační systém K2 se firmě dostaly do rukou manažerské nástroje, které jsou určeny k vyhodnocování velkých souborů dat. PRVNÍ CHODSKÁ s nimi dnes může pracovat rychle a efektivně.

„Díky manažerským nástrojům v Informačním systému K2 víme o všem, co se děje na úrovni jednotlivých prodejen – například denní obraty či trendy vývoje – i v rámci celé společnosti. Můžeme tak rychleji reagovat na jakékoliv události,“ říká Radek Šerlovský.

Manažerské a finanční reporty dnes PRVNÍ CHODSKÁ používá právě k přehledům hospodaření jednotlivých poboček a jejich vyhodnocování. Zároveň se reportují salda, zůstatky skladů, marže či obraty, a to jak celé firmy tak i právě poboček. Další nástroje Informačního systému K2 pak umí vyhodnocovat a hlídat prodeje pod cenou, prodeje pod minimální marží nebo limity kreditu na zákazníky. „Všechno navíc funguje on-line, přístup k datům je okamžitý,“ dodává ekonomický ředitel PRVNÍ CHODSKÉ.

„Všechno navíc funguje on-line, přístup k datům je okamžitý“

Společnost používá Informační systém K2 také k řízení svých obchodních procesů a kontrole jejich průběhu a stavů. Řízení probíhá pomocí tzv. workflow procesů. Ty jsou cíleny zejména do oblastí finančního řízení a schvalování operativního a obchodního rozhodování – např. schvalování faktury přijaté, vystavení dobropisu v prodeji či schvalování objednávek.

V rámci jednotlivých workflow postupů je také implementována funkčnost notifikací pro informování účastníků procesů o jeho stavech a průběhu.

Propojení poboček aneb informační systém v oblacích

Informační systém K2 propojuje centrálu s patnácti pobočkami napříč celou republikou. Pobočky přitom mají zcela oddělený prodej, samostatné knihy a také si vedou vlastní sklady. Zároveň jsou však on-line napojeny na centrálu, která má k veškerým informacím přístup.

I když mají pobočky autonomní sklady, umí systém hlídat ležáky napříč celou soustavou.

„Pokud je zboží na některé z poboček označeno jako ležák a jiná pobočka jej plánuje objednat u dodavatele, systém objednávacího automaticky upozorní, že je možné zboží stáhnout odjinud. Vyhýbáme se tak zbytečným objednávkám u dodavatelů,“ říká Radek Šerlovský.

PRVNÍ CHODSKÁ se zároveň rozhodla, že informační systém a jeho veškerý běh ponechá na Datovém centru K2. Firma tak nemusí řešit hardware, infrastrukturu, zálohování ani samotnou správu. Informační systém má přitom dostupný kdykoli a odkudkoli.

Radek Šerlovský k běhu systému v Datovém centru K2 říká: „Máme tam celou naši IT infrastrukturu a jsme spokojeni. Výpadky

jsou minimální, a pokud se nějaký stal, tak tam byla okamžitá reakce. Zrychlili jsme datové toky a stabilitu sítě, s níž jsme měli v minulosti problémy.“

Cloudové řešení má výhodu i z hlediska jednotlivých poboček. Všechna data jsou totiž uložena na jednom místě a v kterýkoliv okamžik on-line k dispozici. To vše na rychlé a stabilní datové síti, která je zajištěna nezávislými trasami různých poskytovatelů. Případné výpadky jsou proto naprosto minimální.

Proces implementace nového informačního systému stál celý tým spoustu času a sil. Nebylo to lehké.

Ale když se dnes ohlížíme zpět, vidíme, že jsme udělali skutečně dobré rozhodnutí, protože všechno funguje, jak má.

Radek Šerlovský, ekonomický ředitel společnosti PRVNÍ CHODSKÁ s.r.o.

Informační systém K2? Příjemné překvapení

PRVNÍ CHODSKÁ se dnes může spolehnout na data, která má v systému uložena. Všechno navíc funguje on-line v reálném čase a přístup ke všem informacím je okamžitý. Díky manažerským nástrojům má i vedení společnosti přehled o všem důležitém, a to jak na úrovni jednotlivých prodejen, tak v rámci celé společnosti. „Skutečně jsme příjemně překvapeni tvarovatelností Informačního systému K2. Co jsme potřebovali do systému dostat, to tam máme,“ říká Radek Šerlovský, ekonomický ředitel PRVNÍ CHODSKÉ s.r.o.

Informační systém K2 řídí v podstatě všechny procesy od přijetí zboží na sklad až po jeho finální prodej a marketing. Kádvojka řeší i mzdy a v malé míře využíváme také modul Výroba, jímž řídíme výrobu lisovaných příhradových vazníků.

V Kádvojce máme spoustu zajímavých úprav, které nám značně ulehčují život. Například řízení prodeje zboží ve vazbě na případné pohledávky – zboží, které je na jedné pobočce označeno jako ležák, si mohou ostatní pobočky rychle stáhnout k sobě a nemusí tak zbytečně něco objednávat u dodavatelů. Umíme vystavovat objednávky přímo z K2 a následně se všechny dokumenty natáhnou zpět do systému plně elektronicky a automaticky, aniž by se cokoli tisklo. ■



K2



Vyhněte se elegantně kryptovirům

Hackery není radno podceňovat. Mediálně známé případy OKD a Nemocnice Benešov jasně ukazují, že se útokům záškodných kryptovirů neubrání ani velké firmy a organizace. Jak se hrozbě elegantně bránit? Zálohujte, zaškolejte a zabezpečte.

Co je kryptovir

Kryptovir je specifická forma škodlivého kódu, který neprolomitelně zašifruje veškerá data na lokálních stanicích a posílá i na serverech, a tím znemožní majiteli, jakkoliv s nimi nakládat. Klíč k dešifrování má jen útočník, který tak drží v ruce trumfy pro snadné vydírání majitele. Motivem jsou ve většině případů peníze, které útočník vyžaduje v elektronické kryptoměně, aby jej nebylo možné vystopovat. Není bohužel výjimkou, že je hackerský útok objednaný v rámci nekalého konkurenčního boje.

Jak se takový kryptovir vůbec dostane do počítače? Nejčastějším případem jsou sami uživatelé, kteří v dobré víře otevrou přílohu e-mailu, která v sobě obsahuje škodlivý kód nebo kliknou na infikovaný banner. Možná si říkáte, že nikdo přece neotevře přílohu e-mailu napsaného podivnou hatmatilkou. Skutečnost je taková, že dnešní falešné zprávy jsou často psané správně česky a věrohodně se tváří např. jako běžná

faktura nebo upomínka po splatnosti. Účetní pak v záplavě korektních e-mailů snadno přehlédne falešnou URL nebo podivnou koncovku souboru. Další možností je sofistikovaný hackerský útok např. na službu dostupnou z internetu.

Jaké jsou dopady pro firmu

Nenadálá ztráta dat a přístupů do firemní infrastruktury v mžiku ochromí velkou část firmy. Většinou nejsou dostupná žádná data uložená na síti, ať už se jedná o vlastní dokumenty nebo různý firemní software, často klíčový pro chod celé organizace. Může proto dojít ke ztrátě produkce a s tím spojenými nemalými finančními náklady. Firma je také nucena vyvinout velké úsilí na obnovu svého chodu, pokud se nechce pouštět do velmi rizikové platby hackerovi za dešifrovací klíč. Jak se kryptovirům bránit nebo alespoň minimalizovat možné následky?

Kvalitní a bezpečná záloha dat

Jedinou smysluplnou a dlouhodobou ochranou proti následkům útoku kryptoviru je **kvalitní a bezpečně uložená záloha veškerých dat**. Nastavení zálohování by s tímto typem útoku mělo počítat, a proto musí zálohy ukládat tak, aby nebyly z běžné sítě dostupné. Vyšší míru bezpečí zajistí vytváření více kopií záloh uložených na jiných místech a nejlépe na jiných médiích. Zahrnout lze také formu offline zálohy.

Společně se zálohou je důležité nastavit si ve firmě tzv. **Disaster Recovery Plan (DRP)**, který přesně nastaví a popíše postup, jaké kroky vykonat poté, co nastane krizová situace. Získáte tak promyšlený plán, který významně zkrátí dobu obnovy dat a systémů a zmírní celkové hospodářské dopady na vaši organizaci.

Řešení společnosti ABRA Software pro ochranu dat z informačního systému

Zálohování dat z IS ABRA Gen v cloudu:

- Zajistíme **každodenní zálohu dat**.
- Data uložíme **zašifrovaná** do našeho **privátního cloudu**.
- Zálohování nepřetržitě **monitorujeme**.
- **Kontrolujeme obnovitelnost** dat ze záloh.
- Pomůžeme s **rychlou obnovou dat**.
- Garantujeme **náhradní provoz ABRA Gen v cloudu**.
- **Minimalizujeme rizika úniku, ztráty či nedostupnosti dat**.

ABRA on-line – ERP v cloudu:

- Vysoká úroveň **zabezpečení** vašich dat.
- **Optimalizované prostředí** pro informační systém ABRA Gen.
- **Dostupnost** systému na 99,99%.
- **Servisní dohled 24/7**.
- Přístup přes internet **odkudkoliv**.
- Automatický **update verzí** IS ABRA Gen.
- Průběžný **upgrade technologií**.



Jak předcházet kryptovirům

Žádné preventivní opatření bohužel není účinné na 100 %. Hackeři jsou ve svých útocích stále vynalézavější, a proto je pro antivirové firmy velmi

složitě držet s nimi neustále krok. Nicméně pokud se budete ve firmě řídit základními bezpečnostními zásadami, šanci na nákazu kryptovirem snižíte na minimum. Na co se ve firmě zaměřit:

- **Omezení práv uživatelů v síti** – pokud útočník získá oprávnění administrátora, může zničit většinu dat a záloh z jednoho místa, pokud bude mít uživatel omezené oprávnění, velmi výrazně snižíte dopady útoku.
- **Školení uživatelů** – uživatelé by měli procházet pravidelnými školeními o počítačové bezpečnosti ideálně jednou měsíčně.
- **Zamezit přístup do firmy z internetu, resp. mít přístup pod kontrolou** – mnoho útoků využilo nezabezpečenou síť, která jim velmi usnadnila přístup k datům, např. přímý přístup na terminálový server, neaktualizované systémy poskytující webové služby apod.
- **Zajistit síťovou bezpečnost** – správná topologie, bezpečnostní firewally, VPN, apod.
- **Zajistit bezpečnost pracovních stanic** – instalovaný antivirus, jehož výrobce rychle reaguje na nové hrozby a pomáhá s případným napadením.
- **Aktualizovat systémy** – útočník nebude moci využít známé bezpečnostní „díry“ v systémech.
- **Provoz firemních systémů v zabezpečeném cloudu** – vysoká míra zabezpečení vč. zálohování, servisní dohled a průběžný update veškerých technologií a software. ■

Inzerce

Chraňte svůj byznys. Přepněte do cloudu.



ABRA on-line je flexibilní informační systém v moderním cloudu.

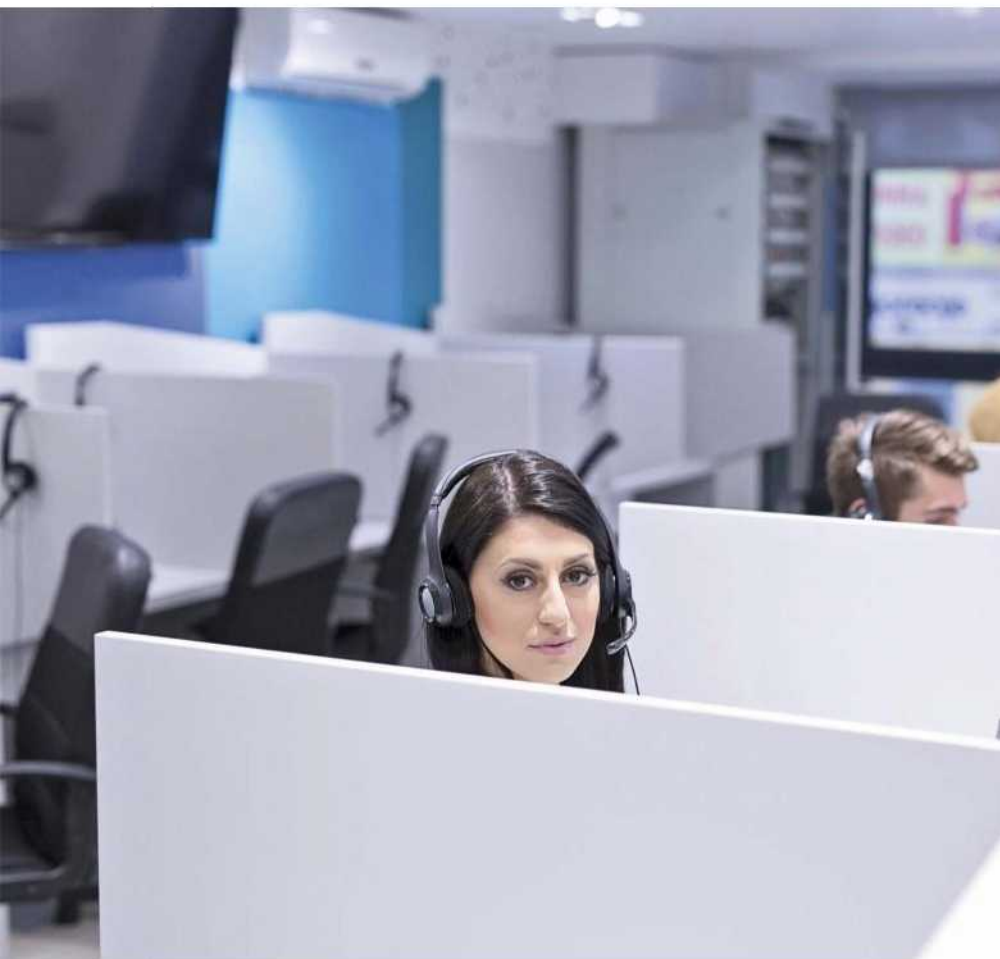
Rychlost • Skvělá dostupnost • Data v bezpečí • Nepřetržitý dohled • Špičková podpora

www.abra.eu/cloud

ABRA
software for your business

Jak požadavky zákazníků ovlivňují **trendy Customer eXperience (CX)?**

Marcel Vejmelka



Rozpoznání a uspokojení požadavků stále náročnějších zákazníků je bezpečy základním stavebním prvkem úspěšné obchodní strategie organizací, a proto se do popředí zájmů firem napříč odvětvími dostává problematika řízení a rozvoje pozitivní zákaznické zkušenosti neboli Customer eXperience (CX). Správný přístup ke strategii rozvoje CX může přispět k vyniknutí firmy před konkurencí, a tím dosáhnout většího komerčního úspěchu.

Mnoho společností dnes ovšem bojuje s obtížnými provozními podmínkami a zastaralou technologií, kde obojí stojí v cestě digitální transformace. Bez společné rozvojové strategie CX přitom hrozí organizacím stagnace. Přesvědčení, že více komunikačních kanálů je synonymem a cestou ke

spokojenosti zákazníků, v tomto případě neplatí. Důležité je si uvědomit, že skutečnou hodnotou není podporovat všechny dostupné komunikační kanály, nýbrž provázat a integrovat je do kompaktního a funkčního celku. Aby bylo možné nastavit správnou rozvojovou strategii CX, je nezbytným

předpokladem porozumění požadavkům a přáním zákazníků.

Porozumění je klíčem k úspěchu

V prostředí CX dnes máme dostupné moderní technologie, jež umožňují zpracování takzvaných „big data“. Moderní technologie umožní převést tato data na užitečné informace, které je možné využít ke zlepšení procesů, personalizaci služeb, produktů, nabídek nebo zefektivnění práce v kontaktním centru.

Problémem dnešní doby není nedostatek dat, nýbrž jejich rozdělení na to, co je relevantní a co užitečné. Téměř každá interakce je založena na údajích, většina zákazníků ví, že jejich data shromažďujeme, a to větší je jejich frustrace, když je nevyužijeme k jejich spokojenosti. Je proto třeba využívat informace o zákaznících tak, abychom mohli reagovat na jejich požadavky a potřeby.

Vzhledem k tomu, že kvalita vstupů ovlivňuje kvalitu výstupů, je klíčové zvážit, jaké zdroje jsou používány pro následnou analýzu.

Některé z organizací „používají“ své zákazníky jako testery nových produktů, procesů, služeb nebo revidované CX strategie. Následně využívají zpětnou vazbu k upřesnění nastavení výše uvedeného s cílem zvýšit spokojenost zákazníků. Proč v tomto modelu nejít dále a nevyužít netradičních metod spočívajících ve shromažďování „nevyřčených“ dat? Jedná se o informace, které vám zákazník neřekne, nebo úkony, které neudělá. Tyto informace lze využít jako vodítko k tomu, co klient chce nebo potřebuje. Je vhodné sledovat sociální sítě, portály, platformy spotřebitelů nebo se ptát zaměstnanců. Získaná data pomohou posoudit sentiment zákazníků a zabránit jejich potenciálnímu odlivu.

Zdrojem cenných informací o přáních zákazníků, jejich požadavcích či frustraci jsou pak sami zaměstnanci, proto i jejich „hlas“ zahrňme do analytických nástrojů.

Ačkoliv dnes ještě není integrace analytických nástrojů do prostředí CX standardem, lze očekávat jejich masivní nasazení a změnu

v řízení CX, která budou řízena především daty. Sběr dat a jejich výtěžnost jsou stále lidskou doménou. S nástupem a osvojením si pokročilých algoritmů, strojového učení a umělé inteligence se způsob pořizování a vytěžování dat změní. Stroje se postupem času naučí hledat ve vzorcích chování vztahy a příznaky ochoty akceptovat změnu nebo novou nabídku. Následně budou schopné předpovědět otázku a poskytnout vhodnou odpověď. Analytické nástroje se tak do budoucna stanou sofistikovanějšími a zdroje dat budou narůstat. Důležité tedy je a bude i nadále s daty pracovat tak, abychom dokázali uspokojit stále se měnící požadavky zákazníků. Další podstatnou část v porozumění hrají digitální kanály a na nich probíhající komunikace. I tyto interakce je důležité sledovat, neboť to následně pomůže pochopit dopad těchto kanálů na zákaznickou cestu, a to včetně nákladů na jejich obsluhu a provoz.

Nasazení digitálních komunikačních kanálů dnes známe pod pojmem omnichannel a je často spojováno s úsporou nákladů. Když nejsou využívány efektivně, mohou je ve skutečnosti zvýšit, což se projeví ve formě většího počtu dotazů klientů.

Komunikační strategie a její dopad

Omnichannel lze pokládat za jakýsi koncept s mnoha rozměry a stupni složitosti. Aby společnosti uspěly v nasazení omnichannel strategie, musí si ji nejdříve samy vytvořit. V praxi se setkáváme se společnostmi snažícími se nasadit všechny komunikační kanály najednou, místo jejich postupného začleňování ve spojení se vzájemnou integrací. Z toho často vyplývá nevyváženost úspor a nákladů. Před aktivací dalšího komunikačního kanálu je důležité sladit obchodní úsilí s konečnou hodnotou zákaznické spokojenosti.

Mnoho společností se pustilo do implementace omnichannel strategie, aby na konci zjistily, že toto nasazení nekončí dle jejich očekávání. Investovaly značný čas a peníze při nasazení nových komunikačních kanálů a to, co získaly, je ve většině případů informace o zhoršení zákaznické zkušenosti.

Koncept omnichannel říká: „Maximalizujte využití technologie k integraci a zefektivnění vašeho CX, abyste snížili náklady a udrželi zákazníky.“ Málokdo má však jasnou představu, jak toho dosáhnout. Zejména na pozadí neustále se měnícího prostředí, rozvíjejících se technologií a různých požadavků zákazníků. Nyní nastává správný čas pro zjištění, že máme solidní základ pro cílenou strategii daného komunikačního kanálu.

Měli byste vědět, k čemu zákazník chce daný kanál použít, jaké důvody ho k tomu vedou, proč chcete komunikační kanál nasadit. Zapomeňte na univerzální přístup a mějte na paměti, že omni není many, místo toho hledejte vlastní přístup k omnichannel strategii. Pokud porozumíte zákazníkům, můžete vytvořit propojené prostředí přinášející hodnotu pro zákazníky, zaměstnance i společnost.

Přechod mezi samoobslužnými a asistovanými kanály je přitom pro zákazníky velmi důležitý. Nenuťte klienty opakovat jejich příběh.

Průběžné testování strategie komunikace jednotlivých kanálů s ohledem na hodnotu, kterou přináší zákazníkům, vám pomůže vytvořit udržitelnou omnichannel strategii.

CX je neustále se měnící entita. To, co je dnes běžné a zákazníkům vyhovuje, může se během několika měsíců výrazně změnit. Proto by procesy a technologie měly být schopné rychlé adaptace, aby vyhovovaly aktuálním potřebám klientů a zaměstnanců.

Připraví nás umělá inteligence o práci?

V posledních letech je zaznamenáván exponenciální růst technologií, které propůjčují automatizaci inteligenci. Tato inteligence optimalizuje produktivitu a efektivitu nákladů, která vyžaduje kvalifikovanější pracovní sílu. Tyto změny se ale nestanou přes noc. Je proto moudré zaujmout metodický přístup k automatizaci a robotizaci.

Automatizace procesů se rychle stává nedílnou součástí nového modelu CX. Technologie jako prediktivní analytika a strojové učení se stávají výkonnějšími. V CX se již nespokulujeme o této technologii, je tady. Spíše narůstá, a může se dokonce stát primárním komunikačním kanálem. Nebude to však bod zlomu, za kterým technologie úplně nahradí lidi. Nyní AI používáme k pochopení nestrukturovaných dat, kontroluje a přizpůsobuje se drobným změnám v prostředí a obecně funguje více lidským způsobem.

AI je tu a bude i nadále pronikat do běžného života, to však neznamena, že z prostředí CX vyloučí lidský element. Agenti kontaktního centra budou i nadále klíčoví při řešení složitých dotazů, budou do komunikace vnášet svobodné myšlení a porozumění konverzaci se zákazníky. Ve skutečnosti se tak lidská práce stane hodnotnější. V důsledku toho se zvýší náklady na lidskou pracovní sílu. Celkové náklady na poskytování služeb v rámci CX se však sníží. Proč tomu tak bude?

AI umožní nabídnout zákazníkům nové nebo lepší služby. Čím více nabízíme, tím více od nás zákazníci očekávají. Stále budeme

zaznamenávat nárůst zpracovávaných dotazů, protože zákazníci nás mohou kontaktovat a získávat informace snadněji než dříve.

Celkový počet interakcí bude stoupat, ale protože mnoho úkolů je řešeno stroji, náklady na dodání služby budou úměrně nižší.

Dobře naladěný agent = spokojený zákazník

Jelikož s nástupem AI dojde k prokazatelnému zvýšení nákladů na lidskou práci, bude nutné s touto pracovní silou nakládat velmi opatrně a maximálně ji optimalizovat. Pokud mluvíme o optimalizaci, jde především o maximalizaci splněných úkolů, o spokojenost zákazníků při minimálních nákladech. Roli zde hrají především zkušenosti zaměstnanců. Jednoduše řečeno, pokud máme spokojeného zaměstnance, bude spokojen i zákazník. Zaměstnanci jsou přitom největším aktivem. V případě, že ponecháme jejich spokojenost náhodě, riskujeme snížení jejich produktivity a zhoršení zákaznického zážitku. V důsledku těchto dopadů jsou tak společnosti vystavovány tlaku na vytvoření pozitivního pracovního prostředí s cílem uspokojit potřeby zaměstnanců.

Spokojenost zaměstnanců je tedy taktikou k rozvoji a zlepšení CX. Tato strategie může vyžadovat přizpůsobení procesů od náboru přes školení až k řízení nebo výstupním pohovorům.

I jedna špatná zkušenost může vést zaměstnance na sociální síť, kde sdílí své postřehy nejen z osobního, ale i pracovního života. Proto je žádoucí věnovat se všem zkušenostem, které zaměstnanec v pracovním procesu zažívá. ■

Marcel Vejmelka



Autor článku je konzultant pro oblast kontaktních center ze společnosti ANECT.

Přehled ERP systémů na českém trhu 3/2020 (zkrácená, kontaktní verze)

Název produktu	abas ERP	ABRA Gen	ALTEC Aplikace	APLEX ERP
Název dodavatele	amotIQ s.r.o.	ABRA Software a.s.	ALTEC a.s.	APLEX, spol. s r.o.
Web dodavatele	www.amotiq.cz	www.abra.eu	www.altec.cz	www.aplex.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	NE	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	ANO	ANO	NE	-
mzdy a řízení lidských zdrojů	NE	ANO	ANO	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	NE	-
řízení výroby – diskrétní	ANO	ANO	ANO	-
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	ANO	NE	-
integrovane řízení projektů	ANO	ANO	NE	-
integrovane řízení jakosti	NE	ANO	ANO	-
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	ANO	ANO	NE	-
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	100+	9400	48	-
Obchod a distribuce	ANO	ANO	NE	-
Finance	NE	ANO	NE	-
Veřejný a státní sektor	NE	ANO	NE	-
Utility	NE	ANO	NE	-
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	-

Název produktu	Byznys ERP	ComSTARsoft	Dialog 3000Skylla	DIMENZE++
Název dodavatele	Byznys software, s.r.o.	ComSTAR, spol. s r.o.	Control spol. s r.o.	CENTIS, spol. s r.o.
Web dodavatele	www.byznys.eu	www.comstar.cz	www.control.cz	www.centis.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	NE	NE
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	ANO	ANO	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	ANO	ANO	NE
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	NE	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – diskrétní	ANO	NE	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	NE	ANO	ANO
integrovane řízení projektů	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane řízení jakosti	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	ANO	NE	ANO	ANO
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	>1200	35	205	>100
Obchod a distribuce	ANO	-	ANO	ANO
Finance	ANO	-	NE	NE
Veřejný a státní sektor	ANO	-	NE	NE
Utility	ANO	-	NE	NE
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Název produktu	Esycos Business	FENIX	FIS	FLORES
Název dodavatele	E LINKX a.s.	Compeko, spol. s r.o.	FULLCOM systems s.r.o.	FLORES Software s.r.o.
Web dodavatele	www.elinkx.cz	www.compeko.sk	www.fullsys.cz	www.floresps.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	-	ANO	ANO	ANO
Cloud	NE	ANO	ANO	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	-	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	-	-	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	ANO	ANO	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	-	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	-	-	ANO	ANO
řízení výroby – diskrétní	-	-	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	-	-	NE	ANO
integrovane řízení projektů	ANO	-	NE	ANO
integrovane řízení jakosti	-	-	ANO	ANO
integrovany MIS	ANO	-	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	-	ANO	ANO	ANO
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	16	-	25	-
Obchod a distribuce	ANO	-	ANO	ANO
Finance	-	ANO	ANO	NE
Veřejný a státní sektor	-	ANO	NE	NE
Utility	-	-	NE	ANO
Výrobní podniky	-	ANO	ANO	ANO

Údaje uvedené v přehledu poskytl samotný dodavatelé na základě výzvy redakce a jsou pouze orientační. Redakce nemůže za jejich správnost a úplnost. Blíže informace najdete na jimi uvedených webech a na www.SystemOnLine.cz, kde jsou všechny přehledy průběžně aktualizovány.

Plnou verzi s podrobnými informacemi o jednotlivých produktech najdete na www.SystemOnLine.cz

AQUILA A2	ARBES FEIS	Asseco SPIN	AZ.PRO	BarIS	Bílý Motýl
AQUILA TS s.r.o. www.aquila.cz	ARBES Technologies, a.s. www.arbes.com	Asseco Solutions, a.s. www.helios.eu	PROSPEKS-IT, a.s. www.itp.cz	KASO Technologies, s.r.o. www.baris.sk	BM Servis s.r.o. www.bmservis.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	-	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	-	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	-	ANO	ANO
10	120	5 (ČR) / 400 (SR)	45	106	50 firem
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO

EasyTechnology	ENTRY	eso/es	ES09 Profi
TD-IS, s.r.o. www.td-is.cz	HJ-SOFT, s.r.o. www.entry.cz	HT Solution s.r.o. www.htsolution.sk	ES09 international a.s. www.eso9.cz
ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO
NE	-	ANO	ANO
ANO	ANO	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO
50	500	95	950
ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	NE	ANO
NE	ANO	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO



Inzerce

GORDIC GINIS	HELIOS Fenix	HELIOS Green	HELIOS Orange	I/2	I6
GORDIC spol. s r.o. www.gordic.cz	Asseco Solutions, a.s. www.helios.eu	Asseco Solutions, a.s. www.helios.eu	Asseco Solutions, a.s. www.helios.eu	DATA-NORMS s.r.o. www.data-norms.cz	CyberSoft, spol. s r.o. www.cybersoft.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
NE	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
360	2400	405	6319		295
NE	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	NE	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE
NE	NE	ANO	ANO	ANO	NE

Přehled ERP systémů na českém trhu 3/2020 (zkrácená, kontaktní verze)

Název produktu	IFS Applications	INFOpower	Infor CloudSuite Industrial	INFOR ERP LN
Název dodavatele	InfoConsulting Czech s.r.o.	RTS, a.s.	ITeuro, a.s.	Infor
Web dodavatele	www.infoconsulting.eu/cs	www.rts.cz	www.iteuro.cz	www.infor.com
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	NE	ANO	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	ANO	ANO	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	ANO	NE	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	NE	ANO
řízení výroby – diskrétní	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane řízení projektů	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane řízení jakosti	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	ANO	NE	ANO	ANO
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	83	135	33	60+
Obchod a distribuce	ANO	ANO	NE	ANO
Finance	ANO	ANO	NE	ANO
Veřejný a státní sektor	ANO	NE	NE	NE
Utility	ANO	ANO	NE	ANO
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Název produktu	KARAT	KelEXPRESS	KOSTKA Pro SB	KTKw
Název dodavatele	KARAT Software a.s.	KELOC CS, s.r.o.	APEX Computer, s.r.o.	KTK SOFTWARE s.r.o.
Web dodavatele	www.karatsoftware.cz	www.keloc-software.cz	www.kostka.net	www.ktksoftware.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	ANO	NE
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	ANO	NE	ANO	NE
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	ANO	ANO	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	NE	ANO	-
řízení výroby – diskrétní	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	ANO	NE	NE
integrovane řízení projektů	ANO	NE	ANO	NE
integrovane řízení jakosti	ANO	NE	NE	NE
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	ANO	NE	ANO	NE
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	683	590	280	180
Obchod a distribuce	ANO	ANO	ANO	ANO
Finance	ANO	NE	NE	NE
Veřejný a státní sektor	NE	ANO	NE	NE
Utility	NE	NE	ANO	NE
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Název produktu	myWAC	NetSuite ERP	Notia Business Server	Odoo
Název dodavatele	myWAC Technologies s.r.o.	Oracle NetSuite ČR	Notia, spol. s r. o.	UNIOSO s.r.o.
Web dodavatele	www.mywac.cz	www.netsuite.com	www.dealintel.com	www.orgis.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	-	ANO	NE
Cloud	ANO	ANO	-	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	-
konsolidace – statutární a operativní	ANO	ANO	ANO	-
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	NE	NE	NE
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – diskrétní	-	ANO	NE	-
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	ANO	NE	-
integrovane řízení projektů	ANO	ANO	NE	ANO
integrovane řízení jakosti	ANO	ANO	ANO	-
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	-
výkaznictví dle jiných účetních norem	-	ANO	ANO	ANO
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	114	2000	-	100+
Obchod a distribuce	ANO	ANO	ANO	-
Finance	-	ANO	ANO	ANO
Veřejný a státní sektor	-	ANO	ANO	NE
Utility	-	ANO	NE	-
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Údaje uvedené v přehledu poskytl samotný dodavatelé na základě výzvy redakce a jsou pouze orientační. Redakce nemůže za jejich správnost a úplnost. Blíže informace najdete na jimi uvedených webech a na www.SystemOnLine.cz, kde jsou všechny přehledy průběžně aktualizovány.

Plnou verzi s podrobnými informacemi o jednotlivých produktech najdete na www.SystemOnLine.cz

Infor M3	Infor SunSystems	INFOR VISUAL	Informační systém K2	IPOS	Jeeves
S&T CZ s.r.o. www.sntcz.cz	LLP Prague, s.r.o. www.llpgroup.com	Solitea Gemma, s.r.o. www.gemma.cz	K2 atmitec s.r.o. www.k2.cz	IPOS-SOFT spol. s r.o. www.ipossoft.cz	NordERP www.norderp.sk
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	NE	ANO	ANO	-	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	-	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	-	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	-	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	-	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
46	140	30	710	50	15
ANO	ANO	ANO	ANO	-	ANO
NE	ANO	NE	ANO	-	ANO
NE	ANO	NE	ANO	-	NE
NE	ANO	NE	ANO	-	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

MAGIS PRO	Microsoft Dynamics 365	Microsoft Dynamics NAV	MILSOFT	Money S5	myGEM
DATA-Software spol. s r.o. www.datasw.cz	Microsoft s.r.o. www.microsoft.cz	Microsoft s.r.o. www.microsoft.cz	MILSOFT a.s. www.milsoft.cz	SmartHUB s.r.o. www.servis-money.cz	Gemco, s.r.o. www.gemco.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	NE	NE	NE	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	NE	ANO
ANO	NE	ANO	NE	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	-	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	NE	NE	ANO
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
335	ČR 115, SR 20	ČR 770		810	88
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	NE
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

SystemOnLine.cz

- **Inspirace** pro vaše IT projekty
- **Srovnání** podnikových aplikací
- **Přehled** dodavatelů IT řešení
- **Kalendář** IT konferencí a seminářů
- **Tematické seriály** GDPR, eIDAS, Industry 4.0...

Při výběru IT řešení
nespoléhejte jen na štěstí



Inzerce

Přehled ERP systémů na českém trhu 3/2020 (zkrácená, kontaktní verze)

Název produktu	OR-SYSTEM Open	Oracle JD Edwards	Orsoft Open	PERISKOP
Název dodavatele	OR-CZ spol. s r.o.	Oracle Czech s.r.o.	ORTEX spol. s r.o.	Accord, spol. s r.o.
Web dodavatele	www.orcz.cz	www.oracle.com/cz	www.ortex.cz	www.accord.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	ANO	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	ANO	ANO	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	ANO	NE	ANO	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	ANO	NE
řízení výroby – diskrétní	ANO	ANO	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	ANO	ANO	ANO	NE
integrovane řízení projektů	ANO	ANO	ANO	NE
integrovane řízení jakosti	ANO	ANO	NE	NE
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	ANO	ANO	ANO	NE
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	118	120	300	176
Obchod a distribuce	ANO	ANO	NE	ANO
Finance	NE	ANO	NE	ANO
Veřejný a státní sektor	ANO	ANO	ANO	NE
Utility	ANO	ANO	ANO	NE
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Název produktu	QML	RIS	Sage X3	SAP Business One
Název dodavatele	Q - COM, spol. s r.o.	Saul informační systémy s.r.o.	DEVEHO consulting s.r.o.	SAP ČR, spol. s r.o.
Web dodavatele	www.qcom.cz	www.saul.cz	www.deveho.com	www.sap.com/cz/index.epx
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	ANO	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	ANO	ANO
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	-	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	-	ANO	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	-	NE	NE	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	NE	NE	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	-	NE	ANO	NE
řízení výroby – diskrétní	-	NE	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	NE	NE	ANO	NE
integrovane řízení projektů	ANO	NE	ANO	ANO
integrovane řízení jakosti	ANO	NE	ANO	NE
integrovany MIS	ANO	ANO	ANO	ANO
výkaznictví dle jiných účetních norem	NE	ANO	ANO	ANO
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	15	150	30K+	250
Obchod a distribuce	-	ANO	ANO	ANO
Finance	-	ANO	ANO	ANO
Veřejný a státní sektor	-	ANO	NE	ANO
Utility	-	ANO	ANO	ANO
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Název produktu	Soft-4-Sale	SOFTIP PROFIT PLUS	TeamOnline	Vario
Název dodavatele	MTJ Service, s.r.o.	SOFTIP, a. s.	Prodiss s.r.o.	Altus software s.r.o.
Web dodavatele	www.mtj.cz	www.softip.sk	www.prodiss.cz	www.vario.cz
Nabízené formy implementace systému				
On-premise	-	ANO	ANO	ANO
Cloud	ANO	ANO	ANO	NE
Funkčnost systému – vybrané funkce a moduly:				
řízení hotovosti a předpověď likvidity	ANO	ANO	ANO	ANO
konsolidace – statutární a operativní	-	ANO	ANO	ANO
mzdy a řízení lidských zdrojů	-	ANO	ANO	ANO
elektronický nákup a prodej přes internet	ANO	ANO	ANO	ANO
řízení výroby – kontinuální	ANO	ANO	NE	ANO
řízení výroby – diskrétní	-	ANO	ANO	ANO
integrovane EAM a řízení údržby	-	ANO	ANO	ANO
integrovane řízení projektů	-	ANO	ANO	ANO
integrovane řízení jakosti	-	ANO	NE	ANO
integrovany MIS	-	ANO	ANO	-
výkaznictví dle jiných účetních norem	-	ANO	ANO	NE
Uživatelé v ČR (SR), reference v odvětvích				
Počet instalací produktu (počet zákazníků)	640	700	261	2100
Obchod a distribuce	-	ANO	ANO	ANO
Finance	-	ANO	ANO	NE
Veřejný a státní sektor	-	ANO	ANO	NE
Utility	-	ANO	ANO	ANO
Výrobní podniky	ANO	ANO	ANO	ANO

Údaje uvedené v přehledu poskytl samotný dodavatelé na základě výzvy redakce a jsou pouze orientační. Redakce nemůže za jejich správnost a úplnost. Blíže informace najdete na jimi uvedených webech a na www.SystemOnLine.cz, kde jsou všechny přehledy průběžně aktualizovány.

Plnou verzi s podrobnými informacemi o jednotlivých produktech najdete na www.SystemOnLine.cz

POHODA E1	proALPHA	PSI-penta	PSW/erp	QAD Adaptive ERP	QI
STORMWARE s.r.o. www.stormware.cz	SPC solutions s.r.o. www.spc.cz	BERGHOF SYSTEMS s.r.o. www.berghof.systems	kWare, s.r.o. www.kware.cz	Minerva Česká republika, a.s. www.minerva-is.eu	QI GROUP a. s. https://www.qi.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	NE	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	NE	NE	NE	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
>1300	30	17	15	150	1305
ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
ANO	NE	NE	NE	NE	ANO
ANO	NE	NE	ANO	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

SAP Business Suite	SappyCar	SappyManufacturing	Signys	Smart4Web ERP	SOFIX
SAP ČR, spol. s r.o. www.sap.com/cz/index.epx	AIMTEC a. s. www.aimtecglob.com	AIMTEC a. s. www.aimtecglob.com	TreSoft s.r.o. www.signys.cz	M2000 spol. s r.o. www.m2000.cz	SOFICO-CZ, a. s. www.sofico.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	NE	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	-
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE
1300	10	10	175	45	100
ANO	NE	NE	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	NE	ANO	ANO	NE
ANO	NE	NE	NE	ANO	NE
ANO	NE	NE	NE	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

Vema	VENTUS	Vision ERP	WAK INTRA	WinFAS
Vema, a. s. www.vema.cz	KVADOS, a.s. www.kvados.cz	Vision Praha s.r.o. www.vision.cz	WAK System, spol. s r.o. www.waksystem.cz	WinFAS software s.r.o. www.winfas.cz
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	ANO
NE	ANO	ANO	NE	NE
NE	ANO	ANO	NE	NE
NE	ANO	ANO	NE	NE
NE	ANO	ANO	NE	ANO
ANO	ANO	ANO	NE	NE
ANO	ANO	ANO	NE	ANO
NE	ANO	ANO	ANO	NE
3902	100	550	141	cca 2000
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
ANO	NE	ANO	ANO	ANO
ANO	ANO	NE	NE	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	NE
ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

**MAXIMÁLNÍ
PŘEHLED**

O BĚH
VE SVĚTĚ
INFORMAČNÍCH
TECHNOLÓGIÍ

**NA JEDNÉ
ADRESE**

**JDĚTE PŘÍMO
K INFORMACÍM,
KTERÉ HLEDÁTE!**

www.SystemOnLine.cz

Konec podpory SAP NetWeaver se nezadržitelně blíží

Víte, jak ho po roce 2024 nahradit?

Roman Pavlovský

Pro mnoho firem je SAP Enterprise Portal na platformě SAP NetWeaver synonymem bezpečného přístupu do interních systémů. Podpora platformy, která slouží k vytváření robustních intranetových řešení či externích zákaznických portálů, však skončí již v roce 2024. Proto jsme jako jeden z největších tuzemských SAP partnerů zanalyzovali, jaká se nabízí nástupnická řešení.

Konec je nový začátek

V současné době jsou mnozí na rozpacích, jakým způsobem nahradit řešení založená na platformě SAP NetWeaver a hledají způsob, jak zachovat funkčnost svých řešení. Rozhodnutí o ukončení podpory SAP NetWeaver souvisí s nástupem moderního podnikového systému SAP S/4HANA, které je rychlé a výkonné. A i když to tak na první pohled někdy nemusí vypadat, přechod na S/4HANA se SAP snaží pro své zákazníky udělat pokud možno bezbolestný a co nejkomfortnější.

Na začátku února 2020 proto společnost oznámila, že prodlouží podporu SAP Business Suite 7, tedy i současného ERP systému, až do konce roku 2027. To ale nic nemění na skutečnosti, že podpora SAP NetWeaver v poslední verzi 7.5 skončí už o tři roky dříve.

Změna jako příležitost

Není ale důvod obávat se této časové pasti. Našli jsme řešení, která plnohodnotně nahrazují SAP Enterprise Portal, a později budou bez problému ladit s novým SAP S/4HANA. A nejen to. Důležité je, že tato řešení už

dnes otevírají další možnosti v rozvoji nového byznysu. A to jak v případě, že firmy využijí platformu SAP NetWeaver k pouhému zobrazování BW reportů, tak pokud nachází uplatnění při tvorbě komplexních intranetových řešení či externích self-care řešení pro statisíce zákazníků.

Potřeby zákazníků lze pro zjednodušení rozdělit do dvou kategorií:

- Intranetová řešení
- Zákaznické portály (B2B, B2C), vč. specifiky pro utilitní sektor (energetika)

Odpovědi SAP na tyto potřeby jsou podle našich analýz následující:

- Pro intranetová řešení, která mohou sloužit i jako integrační platforma, je nástupnickým produktem SAP Cloud Platform Portal. Ten vznikl v roce 2012 a jeho využití stále rapidně roste. S příchodem Fiori 3 je navíc možné již plně využít potenciál integrační platformy a vytvářet rychlá a komplexní řešení.
- V případě zákaznických portálů (Self-Care, B2C) a obchodních portálů sloužících ke spolupráci s externími partnery

(B2B) doporučujeme využít řešení SAP Cloud Commerce, které je vyvinuto i pro specifické segmenty včetně zmíněného utilitního sektoru.

Pro úplnost a pro hlouběji zasvěcené je ještě možné doplnit, že jsme zkoumali i možnost využití SAP Fiori Launchpad. Tato platforma ale neposlouží jako plně integrační a může se stát, že některé zákaznické aplikace, vyvinuté nad platformou SAP NetWeaver, později nemusí být k dispozici.

Oproti tomu ale můžeme potvrdit, že obě výše uvedené integrační platformy, tedy SAP Cloud Platform Portal a SAP Cloud Commerce, jsou plně kompatibilní se systémy SAP S/4HANA a umožňují bezpečný přístup k firemním datům a jejich prezentaci a/nebo výměnu dat a informací se zákazníky a partnery.

Cloudová řešení usnadní inovace systémů

Ať už vás čekají jakékoliv změny, je pro vás každopádně dobrá zpráva, že systémy SAP S/4HANA mají již dnes ohlášenou podporu do roku 2040. Díky tomu můžete provádět generační obměnu informačních systémů s dlouhodobou vizí již dnes.

Samotné platformy pro obsluhu zákazníků jsou přitom postaveny na cloudové architektuře, která „roste“ společně se zákazníkem, jenž má tak k dispozici vždy dostatečný výkon pro obsluhu všech požadavků.

Kromě toho má cloud ještě další výhody. Nebudete mít problém s orchestrací mezi jednotlivými SAP produkty, můžete využít nejnovější řešení a služby, jako je například SAP CPQ, který díky umělé inteligenci umožňuje sestavit optimální kombinaci produktů a služeb pro konkrétního zákazníka, včetně stanovení ceny a přípravy nabídky.

Cloudová řešení prostě usnadní inovace systémů. Život po životě SAP Enterprise Portal má proto za nás jasnou podobu: SAP Cloud Platform Portal pro intranetová řešení a SAP Cloud Commerce pro zákaznická řešení. ■

Roman Pavlovský



Autor je vedoucím divize UT společnosti MIBCON, která je partnerem SAP. Zaměřuje se především na tvorbu portálových řešení, migraci dat, integraci ESS/MSS do portálu, CRM s ISU

a úpravy v modulu SAP CRM a jeho napojení např. na logistické systémy.

