

2012

# Dobre praktyki technologii B2B dofinansowanych w ramach działania 8.2 POIG



**INNOWACYJNA  
GOSPODARKA**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI FUNDUSZ  
ROZWOJU REGIONALNEGO





### **Koncepcja publikacji**

Paweł Skowera,

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)

Platforma - Wspieramy e-biznes - [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl)

### **Autorzy**

Artur Kośmider, Marcin Kraska, Paulina Sadowska,

Kinga Szewczyk, Paweł Żebrowski - redakcja

Instytut Logistyki i Magazynowania (ILiM) - [www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

### **Eksperci**

Marcin Foltyński, *Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*,

Tomasz Frontczak, *MaxROY.com*,

Andrzej Jarzewski, *DGE, Ministerstwo Gospodarki*,

Sylwester Kolodyński, *e-Gospodarka.pl*,

Dariusz Łydzynski, *Unizeto Technologies SA*,

Paulina Sadowska, *Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*,

Kinga Szewczyk, *Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*,

Mariusz Wesołowski, *Doradztwo e-commerce, szkolenia*,

Szymon Wesołowski, *Fresh Solutions sp. z o.o.*,

Paweł Żebrowski, *Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*,

### **Wydawca**

Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP)

ul. Pańska 81/83

00-834 Warszawa

[www.parp.gov.pl](http://www.parp.gov.pl)

Wydanie II

Publikacja bezpłatna

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wspieramy e-biznes [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl)

Copyright © by Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości  
Warszawa 2012. Wszelkie prawa zastrzeżone. Żaden fragment nie może być wykorzystywany w jakiegokolwiek formie ani przekładany na język mechaniczny bez zgody PARP.

## Spis treści

|      |                                                                                                             |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | Wstęp.....                                                                                                  | 4  |
| 2    | Platforma promocji e-usług i projektów B2B.....                                                             | 5  |
| 3    | Sposób wyboru przedstawionych projektów.....                                                                | 6  |
| 4    | Dobre praktyki technologii B2B.....                                                                         | 8  |
| 4.1  | Mikrostacje.pl.....                                                                                         | 8  |
| 4.2  | System archiwizacji cyfrowej PIKA.....                                                                      | 13 |
| 4.3  | Portal zakupowy xPartner.....                                                                               | 17 |
| 4.4  | SES Support.....                                                                                            | 21 |
| 4.5  | Inventory Solutions .....                                                                                   | 25 |
| 4.6  | GET IT.....                                                                                                 | 31 |
| 4.7  | Hurtopon.pl.....                                                                                            | 35 |
| 4.8  | DataConsult.....                                                                                            | 38 |
| 4.9  | PROGRA.....                                                                                                 | 42 |
| 4.10 | Skamer.....                                                                                                 | 45 |
| 4.11 | SET(H).....                                                                                                 | 48 |
| 4.12 | Marabut.....                                                                                                | 52 |
| 4.13 | WIP.....                                                                                                    | 55 |
| 4.14 | EuroFlorist.....                                                                                            | 58 |
| 4.15 | StayPoland .....                                                                                            | 63 |
| 5    | Elementy sprzyjające osiągnięciu sukcesu rynkowego projektów realizowanych w ramach działania 8.2 POIG..... | 67 |

## 1 Wstęp



Szanowni Państwo,

nowoczesne technologie informatyczne usprawniają działanie przedsiębiorstw i pozwalają osiągnąć przewagę konkurencyjną na rynku. Innowacyjne rozwiązania, które wspierają funkcjonowanie firm, są bardzo pożądane i stanowią centrum zainteresowań wielu inwestorów oraz ekspertów.

W niniejszym e-booku prezentujemy takie nowoczesne i innowacyjne technologie B2B, które wyselekcjonowaliśmy spośród kilkuset propozycji opisanych w katalogu na portalu [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl). Projekty te, są - naszym zdaniem - najbardziej atrakcyjną odpowiedzią na wymagania rynku – polskiego, ale także światowego, bo przecież w dzisiejszych czasach niewiele jest przeszkód, które utrudniałyby polskim projektantom konkurować z podobnymi rozwiązaniami z zagranicy. Internet nie ma granic, a e-

biznes można z powodzeniem prowadzić z dowolnego miejsca w świecie. Przedstawione przez nas rozwiązania technologiczne stanowią wzorowy przykład wykorzystania środków unijnych do stworzenia innowacyjnych technologii B2B.

Celem tej publikacji jest promocja innowacyjności na rodzimym rynku, wskazanie najlepszych wzorów realizacji projektów finansowanych w ramach działań 8.1 i 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka i zachęcenie nowych podmiotów do wdrażania elektronicznego biznesu. Publikacja ta jest znakomitym źródłem informacji dla inwestorów i organizacji wspierających startupy i podobnie jak jej poprzednie wydanie, będzie szeroko promowana w mediach.

Zachęcam do lektury!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bożena Lublińska-Kasprzak'.

Bożena Lublińska-Kasprzak

Prezes Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości

## 2 Platforma promocji e-usług i projektów B2B

Beneficjenci działania 8.1 oraz 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (POIG), a także niezależni twórcy startup-ów mają okazję do promowania własnych pomysłów na stworzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) platformie „Wspieram e-biznes” – [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl).

Obecnie platforma „Wspieram e-biznes” gromadzi największą w Polsce bazę startup-ów e-usług i technologii B2B. Posiada około 2 tysięcy opisów wraz ze zdjęciami, danymi kontaktowymi właścicieli oraz wskazaniem portalu, na którym świadczona jest usługa. Baza ta jest kopalnią wiedzy dla funduszy wsparcia venture capital, jak również dla osób otwierających nowe przedsięwzięcia. Pozwala zorientować się w dostępnych już rozwiązaniach i ich zaawansowaniu, co ułatwia podjęcie decyzji o inwestowaniu w wybrane przedsięwzięcie lub weryfikacji pomysłu. Przegląd e-usług i technologii B2B zgromadzonych na [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl) to również ciekawa lektura dla internauty – konsumenta. Bez wątpienia znajdzie tam ciekawe serwisy, o których nawet nie myślał, że istnieją.

Platforma [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl) jest też integratorem wielu treści związanych z e-biznesem. Udostępnia obiektywną i aktualną wiedzę pomagającą w prowadzeniu biznesu w internecie. Zawiera ogromną ilość porad w szerokiej tematyce – począwszy od budowania pomysłu na biznes, modeli biznesowych i biznesplanów, a kończąc na dobrych praktykach i standardach, które powinny być przestrzegane w wirtualnym świecie. Publikuje wskazówki, udzielane przez ekspertów dziedzinowych, związane ze skuteczną reklamą w internecie i sposobami zwiększania konkurencyjności firmy.

PARP, w odpowiedzi na zgłaszane zapotrzebowanie przedsiębiorców, opracowuje i zamieszcza na platformie „Wspieramy e-biznes” poradniki w postaci e-booków. Poradniki dostępne są dla wszystkich zainteresowanych, bez opłat, czy nawet konieczności logowania. Opracowywane są przez praktyków, uznanych ekspertów dziedzinowych i stanowią kompendium praktycznej wiedzy, jakiej często brakuje w dostępnej literaturze.

Szereg ciekawych rozwiązań opisywanych jest redakcyjnie. Publikowane są wywiady z autorami oraz reportaże omawiające projekty, etapy ich powstawania, trudności oraz efekty końcowe. Dostępne są również informacje związane z bieżącymi wydarzeniami ważnymi dla właścicieli e-biznesu – takimi jak planowane konkursy, konferencje, targi, barcamp-y i inne spotkania, a także relacje z tych wydarzeń i opinie środowiska.

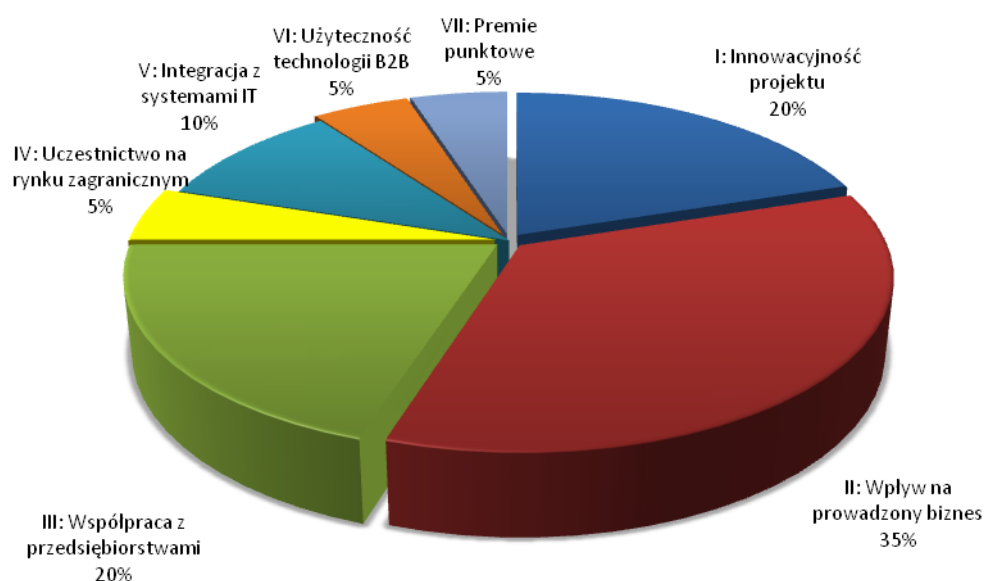
Ponieważ platforma „Wspieramy e-Biznes” – [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl) jest efektem działań PARP związanych z realizacją priorytetu 8. POIG znajdują się tam również informacje o sposobie pozyskiwania funduszy z działania 8.1 i 8.2 POIG. Przedstawiane są porady na temat składania wniosków, najczęściej popełnianych błędów, sposobów rozliczania dotacji oraz promowania projektów.

Zachęcamy do odwiedzenia platformy „Wspieramy e-biznes” – [www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl).

### 3 Sposób wyboru przedstawionych projektów

Przedstawione w niniejszej publikacji projekty zostały wybrane spośród wszystkich projektów, które uzyskały dofinansowanie w ramach działania 8.2 POIG i zostały opisane w bazie technologii B2B na platformie „Wspieramy e-biznes” ([www.web.gov.pl](http://www.web.gov.pl)). Pod uwagę wzięto około trzystu projektów, jednakże szczegółowej analizie poddano jedynie te technologie B2B, które zostały już w pełni wdrożone i rozpoczęły swoje funkcjonowanie. Wybór projektów prowadzony był na przełomie lipca i sierpnia 2012 r.

Podczas wyboru najlepszych projektów pod uwagę brano siedem głównych kryteriów, które charakteryzowały analizowane technologie B2B. Liczba punktów przyznana w ramach każdego z kryteriów ważona była tak, aby dana cecha główna wpływała na ostateczny wynik w proporcjach przedstawionych na poniższym wykresie.



Rysunek 1. – Proporcje wpływu głównych kategorii wyboru na ostateczny wynik

W ramach każdego z kryteriów oceniane było od jednego do pięciu punktów szczegółowych. Poniżej przedstawione zostały wybrane elementy oceniane w ramach każdego z kryteriów.

#### I. Innowacyjność projektu

W ramach oceny tego kryterium analizowano popularność danej technologii na rynku i jej unikatowość. Elementami podnoszącymi ocenę były specyficzne cechy technologii wyróżniające je spośród innych wdrożeń. Dodatkowo premiowano wykorzystanie w komunikacji biznesowej dokumentów elektronicznych.

#### II. Wpływ wdrożonej technologii na prowadzony biznes

Ocenie podlegał wpływ zastosowanych technologii B2B na podstawową działalność przedsiębiorstwa, ze szczególnym naciskiem na możliwość oferowania nowych produktów czy usług, a w efekcie wpływ na zmianę lub usprawnienie modelu biznesowego firmy. W kryterium

uwzględniono również stopień, w jakim technologia pozwoliła na zwiększenie przychodów lub obniżenie kosztów działalności przedsiębiorstwa.

### III. Współpraca z przedsiębiorstwami oraz promocja

Pod uwagę była brana liczba przedsiębiorstw, w przypadku których następowała automatyzacja procesów biznesowych i z którymi beneficjent mógł współpracować za pomocą technologii B2B. Ocenie podlegał również fakt, czy rozwiązanie jest otwarte i czy umożliwia rozszerzenie współpracy o kolejne podmioty.

### IV. Uczestnictwo na rynku zagranicznym

W ramach kryterium uwzględniono ułatwienia, jakie wdrożenie technologii B2B daje we współpracy z firmami z zagranicy.

### V. Integracja z systemami IT

Oceniane było zintegrowanie technologii z pozostałymi rozwiązaniami informatycznymi wykorzystywanymi w przedsiębiorstwie. Premiowane były możliwości techniczne integracji z kolejnymi systemami w przyszłości.

### VI. Użyteczność technologii B2B

Analizowano użyteczność wdrożonej technologii B2B, przyjazność rozwiązania względem użytkowników końcowych, stabilność i bezawaryjność technologii, dostępność dokumentacji i pomocy kontekstowej oraz możliwość prostego rozszerzania funkcjonalności technologii B2B.

### VII. Premie punktowe

Premie punktowe przyznawane były za formalną stronę realizacji projektu, w tym za umieszczenie na stronach beneficjenta informacji o realizacji projektu i wykorzystaniu środków z działania 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

Tak skonstruowany model oceny pozwalał na zdobycie sumarycznie blisko 150 punktów, które następnie były ważone wcześniej opisanymi współczynnikami. Ostatecznie najwyższa ocena technologii B2B osiągnęła poziom 95% możliwej do uzyskania oceny końcowej.

## 4 Dobre praktyki technologii B2B

### 4.1 Mikrostacje.pl

System B2B w zakresie dystrybucji paliw

**System zarządzania paliwem, pracownikami oraz eksploatacją maszyn i pojazdów z technologią GPS i GPRS**

**OPIS SYSTEMU** **ZBIORNIKI** **MONITORING GPS** **PALIWA** **MEDIA O NAS** **KONTAKT**

**NAJWYŻSZA JAKOŚĆ - NAJNIŻSZA CENA** **ZAOSZCZĘDŹ NAWET DO 30%**

Nasz system za pomocą wprowadzonej nowoczesnej technologii potrafi automatycznie analizować stan paliwa w Państwa mikrostacji, w ten sposób całkowicie przejmujemy obowiązek systematycznych dostaw paliwa do zbiornika. **Atutem nowego systemu jest możliwość pobierania paliwa po podpisaniu odpowiedniej umowy na adekwatnych mikrostacjach zlokalizowanych na terenie całego kraju.**

Prezentacja nowoczesnego systemu dystrybucji paliw, zarządzania pracownikami oraz eksploatacją maszyn i środków transportu wraz z technologią GPS

**MIKROSTACJE.PL**  
Nowoczesny system dystrybucji paliw, zarządzania pracownikami oraz eksploatacją maszyn i środków transportu

#### Nazwa beneficjenta

Ekopol Górnośląski Holding S.A.

#### Kategoria

Transport i logistyka

#### Miasto

Piekary Śląskie

#### Strona internetowa

<http://www.mikrostacje.pl/>

#### Numer naboru

2009 r.

#### Województwo

śląskie

#### Adres e-mail

[mikrostacje@eg.com.pl](mailto:mikrostacje@eg.com.pl)

#### Wartość dofinansowania

285 750 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

System mikrostacje.pl stworzony został w odpowiedzi na potrzeby spółki Ekopol Górnośląski i jej partnerów pobierających najczęściej do 30 tysięcy litrów oleju napędowego miesięcznie. Ten innowacyjny system powstał głównie ze względu na wzrost konkurencyjności na rynku paliw, a jego specyficzne funkcjonalności opracowano w oparciu o potrzeby przedsiębiorców zidentyfikowane na podstawie wieloletniej współpracy.

Pomysł polega na przyłączeniu do zbiornika na paliwo, który posiada klient, modułu pozwalającego zintegrować systemy: klienta i Ekopolu Górnośląskiego. Dzięki zdalnej komunikacji obu systemów wprowadzono wiele innowacyjnych rozwiązań organizacyjnych: klient płaci tylko za paliwo, które zatankował do baków własnych pojazdów — jak na zwykłej stacji paliw; kontrola stanu zbiornika i procesu jego zaopatrzenia w paliwo jest automatyczna. Zapewniony jest również stały monitoring pod

kątem wykrywania nieprawidłowości związanych z tankowaniami oraz nieprawidłowej eksploatacji pojazdów.

Zbiornik na paliwo w połączeniu z modulem mikrostacje.pl umożliwia identyfikację kierowcy za pomocą karty użytkownika, identyfikację pojazdu za pomocą przydzielonego klucza, współpracę z urządzeniami Ekopol BlackBox wykorzystującymi technologie GPS i GPRS, a także współpracę z innymi mikrostacjami na terenie całego kraju.

Właściciel przedsiębiorstwa wyposażonego w mikrostację lub uprawnione przez niego osoby logują się do portalu internetowego paliwa.eg.com.pl - korzystanie z tego narzędzia to dla klienta brak konieczności instalowania oprogramowania na komputerach, dostęp do danych z każdego miejsca na świecie za pomocą dowolnego urządzenia połączonego z internetem, a także gwarancja przechowywania i archiwizacji danych na profesjonalnych serwerach i bezpieczeństwo gwarantowane certyfikatami szyfrowania.

### **Automatyzowane procesy biznesowe**

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Procesy zamawiania paliwa - partnerzy handlowi są zwolnieni z obowiązku kontrolowania stanu zbiornika i zamawiania paliwa, zamówienia generowane są automatycznie w miarę opróżniania zbiornika.
- Procesy wystawiania faktur - faktury generowane są na podstawie danych dotyczących tankowań pobranych z systemu dystrybutora.
- Procesy komunikacji z klientem - partnerzy handlowi poprzez portal internetowy mają łatwy dostęp do zawartych w systemie mikrostacje.pl danych związanych ze stanem wzajemnych rozliczeń, wystawionych faktur, a także możliwość analizy danych dotyczących tankowań.

### **Wywiad z Mirosławem Szarawarskim, wiceprezesem Ekopol Górnośląski Holding S.A.**

#### **Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?**

Ekopol Górnośląski Holding (EGH) jest przedsiębiorstwem, które w ramach swojej działalności gospodarczej nieustannie opiera budowanie swojej przewagi konkurencyjnej na stosowaniu innowacyjnych technologii.

Dotyczy to zwłaszcza technologii informatycznych związanych z zarządzaniem procesami realizowanymi w przedsiębiorstwie, co bezpośrednio przekłada się na podejmowanie przez zarząd szybkich i trafnych decyzji, zwiększenie jego wiarygodności, konkurencyjności oraz wydajności.

Ten konkretny, nowatorski pomysł dystrybucji paliw w spółce EGH zrealizowany w ramach 8.2 POIG powstał jako odpowiedź na potrzeby EGH i jego partnerów, które zostały zdefiniowane na podstawie dotychczasowej, wieloletniej współpracy. Przedmiotem projektu jest automatyzacja przepływu informacji pomiędzy procesem sprzedaży paliw realizowanym przez EGH, a procesem zaopatrzenia w paliwo realizowanym przez jego partnerów.



**Mirosław Szarawarski**  
wiceprezes

#### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Myśląc o wdrożeniu pomysłu opartego na technologii B2B mieliśmy na uwadze głównie rozwiązanie problemów naszych partnerów, co w konsekwencji powinno przełożyć się na zwiększenie wolumenu

sprzedaży paliwa oraz pozyskanie nowych zadowolonych ze współpracy partnerów obsługiwanych w profesjonalny sposób.

Spośród problemów leżących po stronie EGH przykładowo możemy wymienić:

- konieczność ręcznego wprowadzania do systemu informatycznego zamówień klientów, które docierały do nas w różnej formie np. telefonicznie, faksem, e-mailem,
- konieczność wystawiania wielu faktur w ramach jednego miesiąca dla tego samego klienta.

W przypadku naszych partnerów chcieliśmy między innymi wyeliminować:

- konieczność jednorazowego zakupu dużych ilości paliwa,
- konieczność prowadzenia gospodarki magazynowej,
- konieczność pilnowania stanu paliwa w zbiornikach i składania w odpowiednim czasie zamówień,
- nadużycia w zakresie tankowania paliwa, eksploatacji pojazdów i maszyn przez ich nieuczciwych pracowników,
- ręczne robienie analiz eksploatacyjnych.

### **Założeniem programu było zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

W naszym przypadku projekt dokładnie wpisuje się w założenia programu w zakresie zwiększenia efektywności realizowanych procesów biznesowych, a rozwiązanie to zrewolucjonizowało kontakty obu stron w zakresie sprzedaży i zaopatrzenia w paliwo.

Nowatorski system dystrybucji paliw (SDP) nazwany przez EGH mikrostacje.pl jest w stałej komunikacji z układem dystrybucyjnym partnera znajdującym się na jego zbiorniku. Układ dystrybucyjny w sposób ciągły przekazuje dane do systemu EGH na temat osób i pojazdów pobierających paliwo. System na podstawie liczby pobrań paliwa automatycznie wylicza stan paliwa w zbiorniku i w odpowiednim momencie generuje zlecenie do systemu zarządzania paliwami ODYS w celu uzupełnienia jego stanu. Partner natomiast ma wgląd do swoich danych w systemie poprzez przygotowany portal [www.paliwa.eg.com.pl](http://www.paliwa.eg.com.pl), gdzie może sprawdzić:

- kto z autoryzowanych osób i w jakich ilościach tankował na jego mikrostacji,
- przejrzeć raporty zużycia paliwa na poszczególnych pojazdach z wykazaniem nieprawidłowości (przepełnień),
- sprawdzić stan rozrachunków.

Dzięki temu rozwiązaniu EGH mógł odstąpić od obciążania partnerów za zakup całego zbiornika paliwa z góry, a rozliczać tylko faktycznie zużyte paliwo dokładnie monitorowane przez system SDP.

System odciąża partnerów w zakresie gospodarki magazynowej, której nie muszą prowadzić, a tym samym dodatkowo pozwoli zaoszczędzić na etacie magazyniera. Mikrostacja jest bezobsługowa i dzięki ciągłej, automatycznej wymianie danych dostępna jest 24h na dobę. Stały monitoring procesu tankowania i eksploatacji umożliwia wykrycie częstych nieprawidłowości, co pozwala na uzyskanie dużych oszczędności w zakresie zużycia paliwa (nawet do 30%).

### **Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

W naszym przypadku w wyniku wdrożenia systemu SDP doprowadziliśmy do:

- automatyzacji składania i przyjmowania zamówień,
- automatyzacji procesu wystawiania faktur,
- możliwości zdalnego uaktualnienia oprogramowania dystrybutora,

- możliwości przesyłania danych z dystrybutora do SDP poprzez moduł GSM,
- możliwości wyłączenia informacji o ilości pobranego paliwa wyświetlanej na dystrybutorze, co powinno utrudnić próbę kradzieży paliwa przez pracowników,
- możliwości wglądu do tankowań i analiz swoich pojazdów i kierowców przez partnerów za pośrednictwem portalu internetowego na podstawie indywidualnie przydzielonego hasła i loginu,
- możliwości udostępnienia jednego zbiornika dla wielu partnerów i indywidualnego ich rozliczania.

### **Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Dokładnie tak się stało. Wdrożenie naszego projektu oraz ciągła współpraca i dialog z naszymi klientami zaowocowały wprowadzeniem w życie kolejnego pomysłu – urządzenia Ekopol BlackBox, korzystającego z technologii GPS i GPRS. BlackBoxy umożliwiają lokalizację pojazdów i maszyn a także większą kontrolę i możliwość zarządzania paliwem.

Portal [paliwa.eg.com.pl](http://paliwa.eg.com.pl) stworzony w celu ułatwienia użytkownikom zarządzania różnymi typami pojazdów i urządzeń został również rozbudowany i poszerzony o nowe funkcje zgodnie z sugestiami naszych klientów. Interfejs oraz możliwości portalu internetowego są stale ulepszone tak, aby korzystanie z niego było jak najprostsze i intuicyjne.

W najbliższej przyszłości planujemy stworzyć także system rejestracji czasu pracy, doskonale uzupełniający obecny system. W tym roku w siedzibie naszej spółki został on wdrożony testowo. Ekopol RCP w połączeniu z systemem mikroście.pl pozwala na jeszcze dokładniejsze rozliczanie czasu pracy kierowców, gdyż uzyskujemy informacje o tym ile czasu dany pracownik spędził kierując pojazdem lub przebywając na terenie firmy. System pozwala wyeliminować papierowe listy obecności, a także zaoszczędzić czas potrzebny do ich wypełniania oraz analizowania.

### **Jaki wpływ na środowisko naturalne miało wdrożenie technologii B2B?**

Okazało się, że nasza technologia oprócz tego, że nie stwarza żadnych zagrożeń, ma pozytywny wpływ na ochronę środowiska. Na wielu terenach wiejskich w naszym kraju dotychczas przedsiębiorcy (rolnicy) tankowali swoje pojazdy i maszyny ze zbiorników, które nie spełniały żadnych wymogów. Paliwo nie było przechowywane w bezpieczny sposób, a proces jego poboru sprawiał, że rozlewało się ono zanieczyszczając glebę i wodę. Od kiedy udało się przekonać takich przedsiębiorców do tego, by korzystali z naszej technologii wszelkie problemy oraz zagrożenia automatycznie zostały wyeliminowane. Wcześniej każdy rolnik posiadał swój zbiornik i samodzielnie magazynował w nim paliwo na własne potrzeby, a obecnie w okolicy jest jedna mikroście dostępna dla nieograniczonej liczby przedsiębiorców. Zbiorniki spełniają wszelkie normy i są bezpieczne dla środowiska, a sam proces tankowania pojazdów przebiega zgodnie z wytycznymi Inspektoratu Ochrony Środowiska.

### **Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Wdrożenie omawianego projektu zrealizowanego w ramach 8.2 POIG oczywiście było dla firmy wyzwaniem, ponieważ był to projekt nowatorski i innowacyjny na pewno w skali naszego kraju. Nie było to jednak wyzwanie, z którym nie moglibyśmy sobie poradzić, ponieważ posiadamy niezbędną wiedzę, wykształcony personel oraz doświadczenie w zakresie wdrażania systemów informatycznych i technologicznych.

Do dzisiaj w ramach 8.2 POIG zrealizowaliśmy tylko ten jeden projekt, natomiast w ramach programu SPOWKP lata 2004-2006 też zrealizowaliśmy jeden, a w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Śląskiego na lata 2007-2013 trzy kolejne, w tym jeden w branży paliwowej.

### Co moglibyście poradzić innym na bazie zdobytego przez Was doświadczenia?

Na pewno radzimy, aby dokładnie zapoznać się z założeniami i kryteriami programów operacyjnych, czy to samemu, czy z pomocą firm doradczych. Na tej podstawie należy odpowiedzieć sobie, czy pomysły, które chcemy realizować wpisują się w te kryteria i jakie są teoretyczne szanse pozytywnego rozpatrzenia wniosku. Jeżeli takie szanse istnieją, to radzimy odważyć się i spróbować, ponieważ wiele firm i tak w końcu realizuje swoje pomysły, więc dlaczego nie miałyby skorzystać z możliwości współfinansowania ze środków unijnych?

### Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?

Prawdę mówiąc tak, ponieważ projekt ten dokładnie wpisuje się w strategię rozwoju naszej firmy. Środki unijne pozwoliły jednak na szybszą jego realizację.

### Opinia eksperta

Mikrostacje to nowatorski, samoobsługowy system dystrybucji paliw przeznaczony dla klientów firmy Ekopol Górnośląski Holding SA. Polega na wyposażeniu zbiornika wraz z dystrybutorem paliwa w moduł transmisji danych, który umożliwia natychmiastowy przesył informacji. Wymieniane informacje B2B pomiędzy dostawcą paliwa, a jego partnerami handlowymi dotyczyć mogą między innymi ilości zatankowanego przez konkretnego kierowcę paliwa, aktualnego poziomu oleju napędowego w zbiorniku czy nawet wykrytej nieprawidłowej eksploatacji pojazdów. Niewątpliwym atutem rozwiązania jest stała kontrola poziomu paliwa w zbiorniku i w efekcie automatyzacja procesu jego zamówienia w przypadku osiągnięcia określonego poziomu. Pozwala to na podniesienie jakości obsługi partnerów biznesowych, a przede wszystkim obniżenie kosztów realizacji procesu zamawiania paliwa, fakturowania oraz prowadzenia komunikacji pomiędzy partnerami. Na dzisiejszym, bardzo wymagającym rynku, gdzie środki transportowe odgrywają kluczową rolę, mikrostacja okazać się może elementem decydującym o przewadze konkurencyjnej jej użytkowników.



**Marcin Foltiński**

*Institut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*  
[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

## 4.2 System archiwizacji cyfrowej PIKA

### Zarządzanie dokumentacją



#### Nazwa beneficjenta

PIKA Sp. z o.o.

#### Miasto

Gdańsk

#### Województwo

pomorskie

#### Strona internetowa

[www.pika.pl](http://www.pika.pl)

#### Adres e-mail

[pika@pika.pl](mailto:pika@pika.pl)

#### Kategoria

Platformy wymiany danych oraz Systemy PRM

#### Numer naboru

2008 r.

#### Wartość dofinansowania

381 000 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Technologia B2B wykorzystana przez firmę PIKA pozwala na optymalizację procesów archiwizacji danych i umożliwia klientom firmy na szybki i bezpieczny dostęp do dokumentów. W tym celu zostały zakupione najwyższej klasy urządzenia do archiwizacji - między innymi, skanery, serwery i stacje robocze oraz system informatyczny oparty o najnowocześniejsze metody projektowania i budowania aplikacji rozproszonych.

System pozwala na tworzenie dokumentów elektronicznych w oparciu o dokumenty papierowe i magazynowanie dokumentów papierowych. Rozwiązanie zapewnia również bezpieczny, zdalny dostęp do bazy dokumentów za pośrednictwem internetu. Użytkownik ma możliwość przeszukiwania danych, ściągania plików



w zdefiniowanym formacie, a także zabezpieczenia danych poprzez określenie praw dostępu. Narzędzie przechowuje historię działań i prowadzi automatyczne statystyki procesów realizowanych na rzecz klienta.

### **Automatyzowane procesy biznesowe**

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Procesy archiwizacji dokumentów – archiwizowane dokumenty są przekształcane do postaci elektronicznej i przechowywane w bezpiecznej bazie danych.
- Procesy udostępniania dokumentów – poprzez zapewnienie prostego i szybkiego dostępu do archiwizowanych dokumentów przy zachowaniu odpowiednich praw dostępu.

### **Wywiad z Karoliną Kalkowską, prokurentem/dyrektorem ds. bezpieczeństwa w PIKA Sp. z o.o.**

#### **Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?**

Zarządzanie dokumentami oraz informacją jest jednym z kluczowych elementów działalności operacyjnej każdej organizacji, stąd PIKA Sp. z o.o., która działa na rynku od 20 lat i poprzez doświadczenia oraz wiedzę zespołu postanowiła wyjść naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom organizacji i stworzyła odpowiednie narzędzia oraz metody



do optymalizacji procesu zarządzania dokumentacją. Co raz więcej firm korzysta z usług firm zewnętrznych w zakresie zarządzania dokumentami mając gwarancję bezpieczeństwa dokumentacji oraz profesjonalnych usług. Wiele firm oraz korporacji z branży finansowej, ubezpieczeniowej, usługowej oraz medycznej powierzyło swoje dokumenty oraz procesy zarządzania dokumentacją firmie PIKA Sp. z o.o. Dzięki swojemu długoletniemu doświadczeniu firma rozwija usługi oraz wprowadza nowoczesne rozwiązania w zakresie zarządzania dokumentacją dla swoich klientów.

#### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Wdrożenie technologii B2B nie było metodą na rozwiązanie problemów w przedsiębiorstwie. Realizacja projektu oraz wdrożenie technologii B2B były związane głównie z rozwojem procesu zarządzania dokumentacją klienta oraz wdrożeniem rozwiązania informatycznego w celu optymalizacji i automatyzacji procesów związanych z zarządzaniem dokumentami. Wdrożona technologia B2B pomogła w stworzeniu kompleksowej usługi dla klientów tj. zarządzania dokumentacją papierową (archiwum papierowe) i dokumentacją elektroniczną (archiwum elektroniczne).

#### **Założeniem programu jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Realizacja projektu w ramach programu 8.1 POIG pozwoliła na zwiększenie efektywności procesów biznesowych wewnętrznych spółki oraz procesów biznesowych zewnętrznych dla klientów. Poprzez budowę nowoczesnego rozwiązania informatycznego PIKA pomogła zwiększyć efektywność procesów biznesowych klientów. Klienci przekazując swój zasób papierowych dokumentów posiadają dostęp do repozytorium elektronicznego (dostęp on-line) – co w 90% zwiększyło efektywność procesów biznesowych klienta (dostęp just-on-time do dokumentów).

**Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Wdrożenie technologii B2B w znacznym stopniu (90%) pozwoliło na zwiększenie możliwości oraz na usprawnienie współpracy pomiędzy PIKA, a klientami w formie elektronicznej. Poprzez zastosowanie nowoczesnego rozwiązania technologicznego zwiększyła się również liczba nowych przedsiębiorstw, które powierzyły swoje procesy biznesowe (dostęp on-line do repozytorium elektronicznego, kompleksowość usług w zakresie zarządzania dokumentacją).

**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

PIKA SP. z o.o. podczas wdrożenia nowej technologii B2B napotkała na pewne kwestie problematyczne, aczkolwiek nie miały one wpływu na skuteczność i efektywność wdrożenia nowoczesnej technologii. PIKA SP. z o.o. posiada zespół, który swoją wiedzą oraz doświadczeniem podczas realizacji innych projektów mógł na bieżąco przeciwdziałać powstawaniu ewentualnych problemów.

**Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście zadania?**

Projekt był realizowany przez zespół pięciu osób oraz dodatkowy zespół ekspertów zewnętrznych, który wspomagał zespół PIKA w zakresie kwestii merytorycznych, informatycznych i technicznych dotyczących wyboru nowoczesnej i innowacyjnej technologii B2B. Do zespołu PIKA zostały wybrane osoby, które miały doświadczenie i wiedzę w zakresie optymalizacji procesów biznesowych, jak również osoby, które posiadały wiedzę w zakresie realizacji i rozliczania projektów UE. Zadania były dzielone zgodnie z wiedzą i doświadczeniem osób z zespołu w danej dziedzinie.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać wdrożone w przyszłości?**

PIKA Sp. z o.o. po wdrożeniu nowej technologii stale rozwija wdrożone rozwiązanie w celu zwiększenia efektywności i skuteczności procesów biznesowych w zakresie zarządzania dokumentacją. Działania rozwojowe są realizowane w oparciu o nowe oczekiwania i potrzeby rynku w zakresie optymalizacji w/w procesów oraz łatwości dostępu, jak również w wyniku analizy dotychczasowych rezultatów projektu.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy?**

PIKA Sp. z o.o. posiada doświadczenie w zakresie realizacji projektów UE, stąd spełnienie obowiązków w ramach programu 8.2 POIG nie było dużym wyzwaniem dla przedsiębiorstwa – jak wcześniej wspomnieliśmy – wynika to również z doświadczenia zespołu, który również uczestniczył przy tworzeniu projektu.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

PIKA Sp. z o.o. będzie również starała się o kolejne dotacje w ramach 8.2 POIG na rozwój usług w ramach zarządzania dokumentacją, więc tym samym możemy powiedzieć tylko, iż projekty powinny zawierać głównie elementy innowacyjności nowych rozwiązań, które przyczynią się w znacznym stopniu do zwiększenia efektywności i konkurencyjności na rynku oraz do budowy współpracy i partnerstwa z przedsiębiorstwami w zakresie wspólnych rozwiązań dotyczących wymiany informacji oraz zarządzania dokumentacją.

### Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?

Oczywiście, realizowalibyśmy ten projekt również bez wsparcia środków 8.2 POIG, aczkolwiek dzięki otrzymaniu dofinansowania udało nam się osiągnąć w znacznie szybszym czasie zakładane rezultaty oraz wdrożyć nowoczesną technologię B2B w zakresie procesów biznesowych zarządzania dokumentacją. Dzięki wsparciu środków z POIG PIKA Sp. z o.o. stała się liczącym partnerem w zakresie nowoczesnego zarządzania dokumentacją.

### Opinia eksperta

W obecnych czasach naprawdę trudno jest wyobrazić sobie poprawne funkcjonowanie dużego przedsiębiorstwa bez elektronicznego obiegu dokumentów (EOD), a zapotrzebowanie na tego typu rozwiązanie jest wprost proporcjonalne do wielkości firmy. Korzyści płynące z wdrożenia systemu EOD są powszechnie znane: szybszy oraz sprawniejszy obieg dokumentów, łatwy monitoring poszczególnych dokumentów oraz bezpośredni dostęp do informacji. Jeżeli dołączymy do tego obniżenie kosztów biurowych (papier, tusze, drukarki, itp.) to inwestycja we wdrożenie systemu EOD może zwrócić się w bardzo krótkim czasie.



Pytanie brzmi, czy dana firma powinna to robić we własnym zakresie, czy też zdecydować się na outsourcing? Niestety nie ma jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie - wszystko zależy od wewnętrznych procesów biznesowych, skali działania, liczby pracowników, polityki bezpieczeństwa informacji, zasięgu terytorialnego i samej kultury organizacyjnej wewnątrz firmy. Jednak sporymi zaletami współpracy z firmą zewnętrzną w zakresie EOD są m.in. niższe koszty inwestycji w zakup infrastruktury i jej bieżące utrzymanie oraz doświadczenie firmy zewnętrznej w zakresie organizacji pracy z takimi rozwiązaniami.

Zwłaszcza ten drugi aspekt jest ważny, jeżeli traktujemy wdrożenia EOD jako zmianę filozofii działania firmy - o ile relatywnie łatwo jest wdrożyć nowy system informatyczny, tak o wiele trudniej jest przeszkolić i zmienić nastawienie pracowników do nowych procedur w firmie.

Inwestycja firmy PIKA w ramach działania 8.2 POIG w rozwiązanie światowej klasy do zarządzania elektronicznym obiegiem dokumentów pozwala na oferowanie usług na najwyższym poziomie przy zachowaniu rozsądnych kosztów outsourcingu. Patrząc na "wszechobecność" internetu w kontaktach B2B wydaje się, że w relatywnie krótkim czasie większość dużych firm zdecyduje się na całkowite przejście na system EOD, co dobrze wróży rozwojowi spółce PIKA, jak i całemu sektorowi tego typu usług w Polsce.

**Szymon Wesołowski**

*Fresh Solutions sp. z o.o.*

## 4.3 Portal zakupowy xPartner

### Platforma B2B w handlu oponami i felgami

**Nazwa beneficjenta**

LATEX OPONY Sp. z o.o.

**Kategoria**

Platformy wymiany danych oraz  
Systemy PRM

**Miasto**

Opole

**Strona internetowa**

<http://xpartner.net.pl/>

**Numer naboru**

2008 r.

**Województwo**

opolskie

**Wartość dofinansowania**

949 825 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Realizacja projektu obejmowała uruchomienie elektronicznej platformy B2B pomiędzy firmą Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowe „Latex” Groehl Gerard, a jej najważniejszymi partnerami biznesowymi z kręgu polskich i zagranicznych dostawców opon i felg samochodowych oraz, głównie polskich, odbiorców tychże produktów. W tej współpracy firma Latex pełniła rolę podmiotu hurtowego. Ideą projektu było stworzenie elektronicznej platformy typu B2B, która integruje stany magazynowe hurtowych dostawców opon i felg samochodowych oraz łączy systemy B2B z bazą danych zawierającą kompletne informacje o możliwych konfiguracjach montażu różnych rodzajów opon i felg do danego rodzaju auta. Pozwoliło to firmie Latex i jej partnerom biznesowym na dynamiczny rozwój współpracy, przekładający się w dużej mierze na obniżenie jej kosztów i zwiększenie przychodów ze sprzedaży oraz zaspokojenie rosnących potrzeb klientów końcowych.

Realizacja projektu poprzez nowe funkcjonalności umożliwiła automatyzację współpracy z nowymi partnerami biznesowymi, których ze względu na ograniczenia funkcjonalne i techniczne nie mógł objąć dotychczasowy system B2B.

## Automatyzowane procesy biznesowe

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zarządzanie składaniem i realizacją zamówień – zamówienia składane są bezpośrednio w systemie, przy czym istnieje możliwość śledzenia na bieżąco aktualnej dostępności produktów oraz ich cen. System umożliwia również podgląd stanu realizacji zamówienia.
- Zarządzanie bazą produktową i stanami magazynowymi – informacje mogą być nanoszone bezpośrednio przez dostawcę, a system pokazuje zawsze aktualne stany magazynowe.
- Zarządzanie sprzedażą – poprzez automatyczne zaczytywanie ofert, automatyzacja procesu zamawiania wraz z procesem powstawania dokumentów sprzedaży.
- Prognozowanie popytu – umożliwiające dokonywanie analiz z wykorzystaniem narzędzi OLAP.
- Zarządzanie dostawami – dzięki integracji z programami firm kurierskich klient ma możliwość uzyskania informacji o środkach transportu i bieżącego podglądu lokalizacji.

## Wywiad z Sebastianem Śniecińskim, Menadżerem IT w LATEX OPONY sp. z o.o.

### Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?

Potrzeba zbudowania serwisu powstała jako odpowiedź na pojawiające się problemy związane z obsługą zamówień w najbardziej pracowitych porach roku. W naszej branży sezonowość zamówień jest bardzo istotna, np. w okresie zimowym w bardzo krótkim okresie trzeba obsłużyć wiele zamówień. Kolejnym ważnym atutem było usprawnienie procesu realizacji zamówień oraz komunikacji z klientami i dostawcami. Dzięki interfejsom komunikacyjnym jesteśmy w stanie dystrybuować naszą ofertę w formie elektronicznej dla naszych partnerów, oraz zautomatyzować procesy składania zamówień.



### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Dzięki realizacji projektu chcieliśmy rozwiązać szereg problemów firmy. Dla nas najważniejszymi przeszkodami w sprawnym działaniu były:

- brak płynnej realizacji zamówień w pikach sezonowych,
- istniejące ograniczenia w procesie składania zamówień i problem w zarządzaniu zamówieniami z wielu źródeł,
- niedrożność elektronicznych kanałów dystrybucji,
- bezwładność dystrybucji ofert i niesprawne zarządzanie promocjami,
- brak możliwości płynnej zmiany polityki cenowej, w szczególności na zmiany rynkowe cen produktów,
- brak możliwości sprzedaży z wirtualnych magazynów i możliwości realizacji zamówień w schemacie dropshippingu.

### Technologia B2B ma również za zadanie usprawnić współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

Usprawnienie współpracy z naszymi partnerami udało się osiągnąć w wielu obszarach. Najważniejsza była jednak możliwość udostępnienia oferty handlowej w formie elektronicznej, odzwierciedlającej dokładnie warunki zakupowe zdefiniowane po stronie systemu ERP. Ten element osiągnęliśmy dzięki stworzeniu mechanizmów publikacji oferty za pomocą linków, które umożliwią pobranie pliku zawsze z aktualnymi danymi. Ponadto umożliwiono automatyzację zaczytywania zamówień, poprzez interfejsy webowe oparte na standardach SOAP i XML. Dzięki temu, że zamówienia w formie elektronicznej

zacztywane są bezpośrednio do systemu ERP, unikamy pomyłek przy ich wpisywaniu. Skraca to znacznie czas ich realizacji, co skutkuje mniejszym obciążeniem naszych handlowców.

**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Oczywiście, wdrożenie takich rozwiązań jest skomplikowanym przedsięwzięciem, wymagającym dużego zaangażowania wielu osób przede wszystkim dokładnego przygotowania planu działania, określania funkcji oraz obszarów, które ma obejmować. Kluczem do sukcesu jest świadomość tego, co należy usprawnić i po co dane rozwiązanie jest implementowane, oraz staranne przygotowanie i zaplanowanie wszystkich etapów wdrożenia. My odrobiliśmy zadanie domowe bardzo dobrze, dokonując analiz procesów, które chcielibyśmy usprawnić, szacując korzyści, jakie nam to przyniesie. Następnie sukcesywnie realizowaliśmy nakreślony plan. Przeszkody, które napotkaliśmy, to głównie niezrozumienia, oraz przekorna natura ludzi. Wiele pracy włożyliśmy w kształtowanie świadomości naszych partnerów i pokazywanie im realnych korzyści, jakie przyniesie nam wszystkim współpraca poparta rozwiązaniami systemowymi.

**Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliście zadania?**

Zespół projektowy nie był duży, głównie opierał się na kierowniku projektu, właścicielach firmy oraz firmach doradczych i produkujących rozwiązania systemowe. Jednak również dużą rolę w powstawaniu poszczególnych elementów rozwiązań odegrali kierownicy działów, których praca wiązała się z objętymi projektem procesami biznesowymi.

Kierownik projektu był odpowiedzialny za przygotowanie analiz potrzeb i oczekiwań, przygotowanie merytoryczne i funkcjonalne założeń projektu, przygotowanie wniosku i rozliczenia poszczególnych etapów, a także za odbiór wykonanych elementów systemu. Pełnił ponadto rolę projektanta rozwiązań zawartych w systemie, oraz był osobą spinającą zespół w całość i nadzorującą prace poszczególnych osób.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać wdrożone w przyszłości?**

Oczywiście, że tak. Podczas prac nad projektem pojawiały się już nowe pomysły, które realizujemy w kolejnych projektach. Firma dynamicznie się rozwija, wciąż pojawiają się nowe możliwości, nowe obszary współpracy na różnych polach naszymi partnerami. Technologie B2B umożliwiają nam rozwój tej współpracy oraz optymalizowanie kosztów z nią związanych. W wielu przypadkach współpraca nie byłaby możliwa, gdyby nie wykorzystanie technologii B2B.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach tego działania?**

Spełnienie obowiązków nie było dużym wyzwaniem, ponieważ kryteria ich realizacji były oparte na przeprowadzonych i przemyślanych analizach. Choć nie bez znaczenia była sytuacja ekonomiczna związana z kryzysem i nie zawsze dobrą kondycją państw członkowskich Unii Europejskiej. To wszystko realnie się przekłada na sposób funkcjonowania przedsiębiorstw w Polsce oraz szanse na rozwój, między innymi, również naszej firmy.

Jak najbardziej realizujemy kolejne projekty w ramach działania 8.2 POIG, jest to dla nas szansa na dalszy rozwój, oraz na poprawę infrastruktury systemowej w firmie. Kolejne funkcjonalności poprawiają rentowność naszej firmy, stwarzają nowe pola współpracy z naszymi partnerami.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma**

**przemysleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Najważniejszym elementem jest etap przygotowań, określenie tego, co chcemy osiągnąć i prawidłowe opisanie procesów biznesowych, na bazie których powstaną konkretne funkcje systemu.

Bardzo pomocne jest dokładnie rozpisanie i nazwanie tych procesów, z wyszczególnieniem opisu działania, jako przebieg bez systemu B2B, oraz przebieg przy użyciu platformy B2B.

Ważnym elementem jest dobór partnerów, którzy będą brali udział w projekcie. Powinny być to firmy posiadające odpowiednie zaplecze systemowe, firmy, które rozumieją potrzeby i korzyści wynikające z implementacji technologii B2B.

Ważnym ogniwami w całym procesie są również firmy doradcze, które koordynują powstawanie wniosku, oraz w późniejszym etapie firmy realizujące i produkujące system.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Myślę, że tak, ale na pewno nie w tak szerokim wymiarze, jaki był możliwy do uzyskania dzięki dofinansowaniu. Na pewno rozwiązanie, które powstałoby z własnych środków realizowałoby tylko podstawowe procesy biznesowe, w znacznie zawężonym wymiarze.

**Opinia eksperta**

Na rynku rozwiązań B2B platformy cyfrowe pojawiają się już od jakiegoś czasu. Wszelkiego rodzaju systemy internetowych zamówień hurtowych przynoszą niezaprzeczalne korzyści i to zarówno hurtowniom, jak i firmom z nich korzystającym.

Propozycja firmy Latex, pełniącej w tym projekcie rolę podmiotu hurtowego, jest jedną z ciekawszych, z jakimi miałem okazję zapoznać się w tym obszarze handlowym. Zarówno zaplanowane innowacje, jak też określenie podstawowych problemów, które na co dzień spotyka się w tej branży, pozwalają stwierdzić, że jest to jeden zgruntowniejszy projekt platformy. To, co zwraca uwagę, to fakt, że jest to projekt z jasno określonym celem biznesowym, co nie jest częste w wielu przypadkach, dla których słowo innowacja staje się celem samym w sobie.

Każda automatyzacja, zwłaszcza w tak newralgicznych obszarach, jak choćby stany magazynowe, pozwala podnieść efektywność prowadzonych działań. Nie mam wątpliwości, że dla firm współpracujących z hurtownią Latex taka platforma przyniosła nawet kilkudziesięcioprocentowe wzrosty zamówień.

Projekt, który przyszło mi zaopiniować, jest nie tylko innowacyjny technologicznie, ale też w sposób całkowicie świadomy zmienia własne otoczenie biznesowe, oczywiście na plus.



**Mariusz Wesołowski**

*Mariusz Wesołowski – doradztwo e-commerce, szkolenia*

[www.mariuszwesolowski.pl](http://www.mariuszwesolowski.pl)

## 4.4 SES Support

Internetowa platforma wsparcia technicznego



**Nazwa beneficjenta**  
SESCOM S.A.

**Kategoria**  
Inne platformy informatyczne

**Miasto**  
Gdańsk

**Strona internetowa**  
<http://www.sescom.pl>

**Numer naboru**  
2009 r.

**Województwo**  
pomorskie

**Adres e-mail**  
[info@sescom.pl](mailto:info@sescom.pl)

**Wartość dofinansowania**  
532 282 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

SES Support to narzędzie informatyczne umożliwiające zintegrowane zarządzanie usługami serwisowymi oraz łańcuchem dostaw. Aktualizowana on-line platforma dostarcza bieżących informacji niezbędnych do zapewnienia skutecznej i efektywnej obsługi technicznej firmy.

Głównym zadaniem platformy SES Support jest usprawnienie zarządzania serwisami technicznymi. Zgłaszanie usterek, planowanie przeglądów oraz obsługa procesu oferowania i wykonawstwa prac odbywa się w całości drogą elektroniczną. Dzięki temu możliwe jest gromadzenie i przetwarzanie informacji pochodzących z rozproszonych, dowolnie zlokalizowanych geograficznie placówek. Zastosowanie systemu przyspiesza proces planowania i skraca czas, który upływa od momentu zgłoszenia awarii do interwencji serwisu. Prowadzi to w praktyce do obniżenia kosztów zarządzania i eksploatacji technicznej obiektów. Rozbudowany moduł statystyk pozwala na tworzenie wielowymiarowych analiz i raportów.

## Automatyzowane procesy biznesowe

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zgłaszanie błędów i usterek.
- Zarządzanie realizacją zgłoszeń serwisowych.
- Procesy zamówień i zakupów usług i materiałów.

### Wywiad ze Sławomirem Halbryt, Prezesem Zarządu SESCOM S.A.

#### Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?

Dostrzeżliśmy lukę na rynku usług serwisu technicznego. Pomyśleliśmy, że usługi serwisu klimatyzacji moglibyśmy świadczyć w dużej skali, na obszarze całej Polski, pod warunkiem, że będziemy dysponować odpowiednim narzędziem informatycznym. Krótkie konsultacje ze znajomym informatykiem pozwoliły nam na opracowanie podstawowej koncepcji systemu.



#### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Wielka skala działania wymaga skoordynowania pracy bardzo dużej liczby osób w bardzo dużej ilości lokalizacji oraz zapewnienia sprawności organizacyjnej i dostarczania bieżącej informacji na temat tysięcy zdarzeń serwisowych profilowanych według uprawnień i zakresu kompetencji poszczególnych uczestników procesów. Platforma SES Support® rozwiązuje ten problem.

#### Założeniem programu jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Obecnie działalność firmy SESCOM polega na świadczeniu usług serwisu technicznego u klientów sieciowych. W procesie serwisu bierze udział wielu uczestników: klient, dostawcy, podwykonawcy, serwisanci oraz pracownicy wszystkich komórek organizacyjnych firmy. Dzięki platformie SES Support® zarządzamy przepływem informacji pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesów serwisowych, dokonujemy zamówień na usługi i materiały, kontrolujemy przebieg zdarzeń serwisowych, generujemy raporty i dokumenty rozliczeniowe, integrujemy różne systemy informatyczne. Wiele procesów zostało zautomatyzowanych, a żmudne przetwarzanie ogromnej ilości danych wprowadzanych przez setki użytkowników przejęły systemy informatyczne. Uzyskaliśmy dostęp do informacji, która pozwala nam na optymalizację procesów serwisowych oraz eliminację ilości czynności wykonywanych przez ludzi.

#### Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

W Polsce wciąż jeszcze mamy do czynienia z przepływem dokumentów w formie papierowej i mailowej. W naszej firmie wszystkie procesy, które nie wymagają dokumentu papierowego zastępowane są dokumentem lub zapisem elektronicznym.

#### Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście zadania?

W projekcie uczestniczyło wiele osób. Zespół informatyczny z kierownikiem projektu oraz interesariusze projektu z innych działów firmy. Zespół zbudowaliśmy ze specjalistów różnych dziedzin, których łączyliśmy w małe zespoły zadaniowe. Projekt podzieliliśmy na etapy, które kończyły się w pełni funkcjonalnym produktem lub jego częścią. Kolejne etapy planowaliśmy po zakończeniu poprzedniego, dzięki temu mogliśmy uwzględnić w projekcie nabywane doświadczenia i wyciągać wnioski z dotychczasowej pracy.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Platforma SES Support® znajduje się w ciągłym rozwoju. Wdrażamy kolejne funkcjonalności i technologie, a także wersje językowe. Rozwój systemu jest wymuszony przez dynamiczny rozwój firmy w Polsce i za granicą. Wciąż udoskonalamy platformę, aby sprostać wymaganiom klientów oraz zwiększać efektywność naszych procesów. Możliwości systemu są bardzo inspirujące. Pojawiają się nowe pomysły wdrożeń technologii mobilnych oraz rozwiązań BI.



**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Nowe technologie i rozwiązania informatyczne wprowadzone do firmy w sposób nieprzemyślany często nie odpowiadają na potrzeby uczestników i ostatecznie są odrzucane lub zastępowane innymi rozwiązaniami. Wypracowaliśmy w organizacji umiejętność dopasowania nowych funkcjonalności do potrzeb użytkowników poprzez wewnętrzne konsultacje, prototypowania i poddawania ocenie użytkowników oraz ciągłe doskonalenie.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Działanie 8.2 POIG nie było dla nas dużym wyzwaniem, ale ważnym doświadczeniem. Dostrzegliśmy, że największą trudnością była duża zmienność wymagań dla systemu związana z dynamicznym rozwojem firmy, które trudno przewidzieć na etapie aplikowania o środki z programu. Do tego w trakcie aplikowania i realizacji projektu następowały dynamiczne zmiany na rynku dostępnych technologii.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

Od pomysłu do osiągnięcia celu projektu może minąć wiele miesięcy. Rozwój technologii informatycznych i zmiany na rynku są bardzo dynamiczne. Ważne, aby w przygotowaniu wniosku o finansowanie projektu przewidzieć możliwość uwzględnienia zmienności otoczenia, w którym realizowany jest projekt.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Zdecydowanie tak. Podstawą funkcjonowania firmy SESCOM SA jest platforma SES Support®, bez niej nie wyobrażamy sobie naszego biznesu. Środki z PARP pozwoliły nam przyspieszyć rozwój firmy.

## Opinia eksperta

Platforma SES Support jest ciekawym rozwiązaniem klasy Business to Business integrującym w sobie niezbędne funkcje związane z serwisowaniem urządzeń i systemów klimatyzacyjnych. Według informacji udostępnionych przez jej właściciela, jej funkcjonalność obejmuje: zarządzanie przepływem informacji

pomiędzy wszystkimi uczestnikami procesów serwisowych, możliwość składania zamówień na usługi i materiały, kontrolę przebiegu zdarzeń serwisowych, możliwość generowania raportów i dokumenty rozliczeniowe. Otwarta architektura systemu pozwala na jego łatwą integrację z innymi systemami informatycznymi oraz rozwój w kierunku technologii mobilnych oraz zastosowań typu Business Intelligence umożliwiających bieżącą diagnostykę działania firmy, łatwą zmianę i optymalizację procesów biznesowych.

Zgodnie z deklaracjami firmy Sescom wdrożenie platformy pozwoliło na znaczne oszczędności i usprawnienie działania firmy dzięki przejściu z dokumentacji papierowej na dokumentację elektroniczną i automatyzację wielu czynności dotąd wykonywanych ręcznie przez człowieka. Jako dodatkową zaletę rozwiązania należy zaliczyć jej skalowalność i możliwość działania w architekturze rozproszonej, dzięki czemu możliwe jest podłączenie wielu nowych użytkowników w nowych lokalizacjach.

**Andrzej Jarzewski**

*Departament Gospodarki Elektronicznej, Ministerstwo Gospodarki*

## 4.5 Inventory Solutions

System B2B wspierający przeprowadzanie i rozliczanie procesu inwentaryzacji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych

| KOLEJN. | EAN           | INDEKS       | OPIS                   | STREFA | DEPRIT | ILOSC_ZLICZK | JM  | DOD_TXT | DOD_NUM | UZYTEK | ZNAK      |
|---------|---------------|--------------|------------------------|--------|--------|--------------|-----|---------|---------|--------|-----------|
| 145     | 5901190791714 | T0566-00X-L  | SZORTY K HL12-SZD400   | 06164  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_145 |
| 146     | 5901190791356 | T0513-00X-XS | SZORTY K HL12-SZD351   | 06164  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_146 |
| 147     | 5901190791745 | T0566-00X-XS | SZORTY K HL12-SZD400   | 06164  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_147 |
| 148     | 5901190791332 | T0513-00X-M  | SZORTY K HL12-SZD351   | 06164  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_148 |
| 149     | 5901190791325 | T0513-00X-L  | SZORTY K HL12-SZD351   | 06164  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_149 |
| 150     | 5901190279328 | R8800-03X-S  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_150 |
| 151     | 5901190279328 | R8800-03X-S  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_151 |
| 152     | 5901190279304 | R8800-03X-L  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_152 |
| 153     | 5901190279328 | R8800-03X-S  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_153 |
| 154     | 5901190279311 | R8800-03X-M  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_154 |
| 155     | 5901190279328 | R8800-03X-S  | TOP K HZ11-TLD341      | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_155 |
| 156     | 5901190790656 | T1647-10X-S  | BLUZKA K HL12-KKD556   | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_156 |
| 157     | 5901190820773 | T1597-28X-XS | KOSZULKA K HL12-TLD342 | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_157 |
| 158     | 5901190789315 | T0518-22X-XS | BLUZKA K HL12-KKD350   | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_158 |
| 159     | 5901190591369 | S7705-22X-S  | KOSZULKA K HL12-TSD223 | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_159 |
| 160     | 5901190784181 | T1483-32X-M  | KOSZULKA K HL12-TLD383 | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_160 |
| 161     | 5901190608173 | S7487-24X-L  | BLUZKA K HL12-KKD251   | 06165  |        | 1.000        | SZT |         | 0.000   | 00075  | 00075_161 |

### Nazwa beneficjenta

Inventory Solutions Polska Sp. z o.o.

### Kategoria

Inne platformy informatyczne

### Miasto

Poznań

### Strona internetowa

<http://www.inventorysolutions.pl>

### Numer naboru

2009 r.

### Województwo

wielkopolskie

### Adres e-mail

[trams@inventorysolutions.pl](mailto:trams@inventorysolutions.pl)

### Wartość dofinansowania

299 000 PLN

## Opis wdrażanej technologii B2B

Wdrożona technologia B2B przeznaczona jest do automatyzacji procesów biznesowych oraz koordynacji działań związanych z planowaniem i zarządzaniem projektami inwentaryzacyjnymi. Dzięki temu zastąpiono wszędzie, gdzie było to możliwe, kontakty mailowe, telefoniczne i papierowe, zautomatyzowanym systemem, który sam dba o dostarczenie stosownych informacji i dokumentów dotyczących realizacji w/w projektów. System pełni również funkcję systemu CRM w zakresie zarządzania bazą danych klientów, ustalania i planowania spotkań z klientami itd.

System do rozliczania inwentaryzacji oparty jest na trzech zasadniczych elementach: mobilnych kolektorach danych, centralnej bazie danych gromadzącej dane z baz lokalnych oraz interfejsu łączącego i komunikującego bazę centralną z bazami lokalnymi.

Realizacja w/w inwestycji zlikwidowała największy problem Inventory Solutions Polska – niską efektywność procesu inwentaryzacji. Wykorzystanie mobilnych kolektorów danych wyeliminowało ręczne spisywanie numerów kodów kreskowych, a co za tym idzie przyspieszyło proces realizacji usług i znacznie zwiększyło efektywność wykonywanych działań.

## Automatyzowane procesy biznesowe

W wyniku wdrożenia systemu na płaszczyznę elektroniczną zostały przeniesione następujące procesy biznesowe:

- Proces planowania inwentaryzacji i zarządzania grafiką projektów – dodawanie nowych obiektów inwentaryzacyjnych, planowanie terminów inwentaryzacji i przydzielanie kadry zarządzającej (kierowników inwentaryzacji i koordynatorów) do projektów, planowanie liczby potrzebnych audytorów inwentaryzacji (personelu liczącego), planowanie transportów i innych elementów organizacyjnych związanych z realizowanymi.
- Proces raportowania wyników inwentaryzacji – raportowanie wyników inwentaryzacji w zakresie ilości policzonego towaru oraz ilości przepracowanych roboczogodzin, wczytywanie i automatyczne przysyłanie wyników inwentaryzacji do klientów.
- Proces fakturowania - automatyczne generowanie faktur na podstawie wprowadzonych wyników inwentaryzacji.

## Wywiad z Michałem Matłoką, prezesem zarządu Inventory Solutions Polska Sp. z o.o.

### Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?

Inventory Solutions Polska wywodzi się z Upright Group, unikatowej na rynku grupy spółek i brandów specjalizujących się w dostarczaniu komplementarnych usług outsourcingowych: BTL i trade marketingu, pracy tymczasowej, kreowaniu pozytywnych doświadczeń klienta w salonach sprzedaży usług i produktów, organizacji konferencji i eventów, digital signage, obsłudze księgowo-kadrowej. W 2007 roku, w odpowiedzi na rosnące zapotrzebowanie na outsourcing inwentaryzacji, postanowiliśmy stworzyć firmę, która poprzez zaangażowanie i doświadczenie personelu oraz kadry menedżerskiej w połączeniu z najnowszą technologią będzie rzetelnym i stabilnym partnerem dla największych firm handlu detalicznego i hurtowego, a także firm przemysłowych. W ten sposób powstała Spółka Inventory Solutions Polska.



Firmy zewnętrzne wykonujące usługi inwentaryzacji są bardziej wiarygodne i bezstronne, dzięki czemu mogą wykazać rzeczywistą ocenę ilości stoku magazynowego czy stanu majątku trwałego, wykazywanego w bilansie. W dłuższej perspektywie takie rozwiązanie prowadzi również do obniżenia kosztów własnych poprzez zmniejszenie strat, optymalizację systemu ochrony, a także poprawę współczynnika dostępności produktów. Wszystko to sprawia, że nowoczesny outsourcing inwentaryzacyjny staje się prawdziwą alternatywą dla czasochłonnnych i niewydajnych metod tradycyjnych.

Na początku naszymi zleceniodawcami były wielkopowierzchniowe sieci handlowe i detaliczne i to dla nich wykonaliśmy pierwsze prace. W miarę rozwoju, przez 5 lat poszerzyliśmy portfolio o inwentaryzację majątku, dużych magazynów czy centrów logistycznych. Dziś nie zamykamy się na żaden proces i współpracę, gdyż potrzeba inwentaryzacji jest praktycznie wszędzie, a my jesteśmy przedsiębiorstwem elastycznym, znającym swoją wartość i możliwości ofertowe, a nasze doświadczenie może być wykorzystane w każdej nowej branży. Ostatnio grono naszych klientów poszerzyły firmy z sektora farmaceutycznego i bankowości.

### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Od początku istnienia przedsiębiorstwo napędzały innowacje. Oferując usługi w zakresie inwentaryzacji, gdzie sukces mierzony jest w systemie binarnym, zero-jedynkowym, musimy dbać o ich najwyższy

poziom. Na wszystkich etapach procesu jakość ma kluczowe znaczenie, gdyż każdy pojedynczy błąd wpływa negatywnie na efekt końcowy. Dewizą naszej firmy jest to, że jesteśmy tak dobrzy, jak nasza ostatnia inwentaryzacja. Dlatego postawiliśmy na nowoczesne technologie. Tam, gdzie myli się człowiek, nie myli się elektronika.

Pierwszą innowacją było wdrożenie systemu do przeprowadzania i rozliczania inwentaryzacji na mobilne kolektory danych. Drugi projekt dotyczył uruchomienia spersonalizowanego systemu wsparcia obsługi klienta, dostarczającego kompleksowe usługi on-line, takie jak archiwizacja danych czy pełen dostęp do raportów, zestawień i statystyk inwentaryzacyjnych. System ten miał również usprawnić proces planowania i koordynacji projektów inwentaryzacji oraz rozliczania usług dzięki automatyzacji procesu wystawiania faktur. Kiedy pojawiła się szansa pozyskania na realizację planowanych przez nas inwestycji funduszy w ramach działania 8.2 Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, postanowiliśmy ją wykorzystać.

**Założeniem działania jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Wdrożenie systemów B2B całkowicie zmieniło dotychczasowy sposób działania naszej firmy. Wprowadzenie systemu na mobilne kolektory danych umożliwiło automatyzację odczytywania kodów kreskowych, elektroniczną rejestrację policzonych produktów oraz automatyzację przetwarzania danych, dzięki czemu znacząco zwiększyła się efektywność i jakość procesu inwentaryzacji. Wdrożenie systemu wsparcia klienta przyczyniło się z kolei do zminimalizowania prac oraz większej koordynacji działań związanych z realizacją procesu planowania i zarządzania grafikami projektów inwentaryzacyjnych, raportowania wyników inwentaryzacji, archiwizacji danych oraz procesu fakturowania.

Zmiany przeprowadzone przez Inventory Solutions przyniosły korzyść wszystkim. Firma zyskała nową jakość nie tylko na linii firma - klient czy firma - dostawca. Zyskali wszyscy. Personel liczący – dzięki automatyzacji odczytywania kodów kreskowych – ich praca jest szybsza, łatwiejsza i mniej podatna na błędy. Kierownicy i koordynatorzy inwentaryzacji zyskali dzięki automatyzacji przetwarzania danych i generowania raportów poinwentaryzacyjnych, co wyeliminowało konieczność ręcznego porównywania danych. Zwiększyła się dynamika działania w trakcie projektów inwentaryzacyjnych. Wyeliminowano błędy ludzkie prowadzące do niepotrzebnych reklamacji. Dzięki oszczędności czasu możemy realizować większą ilość zamówień. Skróciły się problemy z przepływem informacji dotyczącym projektów. Pracownicy mogą zarządzać projektami oraz samodzielnie korzystać z elektronicznej wymiany dokumentów i niezbędnych danych. Możliwy jest podgląd historii inwentaryzacji i rozliczeń z klientem. Do tej pory wysyłaliśmy maile, teraz mamy wspólną platformę, do której wszyscy mają dostęp. Każdy logując się widzi, jakie zadania/projekty na niego czekają. Zyskali także klienci. Mają gwarancję dostarczenia usługi o ustalonych parametrach. Liczne niedogodności związane z wcześniejszym procesem realizacji usług zostały wyeliminowane. Zasoby klientów zostały uwolnione i w pełni skoncentrowane na własnej działalności.

Jeśli chodzi o wymierne efekty biznesowe to czas realizacji inwentaryzacji skrócił się do 8 h, a ilość realizowanych projektów rocznie zwiększyła do 5000. Odsetek reklamacji spadł o 20%, a na kosztach związanych z generowaniem i przekazywaniem dokumentów zaoszczędzono kolejne 18%. Trafność wdrożonych rozwiązań i przyjętych strategii działania obrazuje również dynamika rozwoju firmy – dzięki zrealizowanym projektom licząc rok do roku odnotowaliśmy trzykrotny wzrost.

**Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Już pierwsze miesiące pokazały, że optymalizacja kluczowych procesów biznesowych z naszymi partnerami biznesowymi daje wymierne efekty. Przede wszystkim, jak już wspomniałem wcześniej, zwiększyła się efektywność i jakość procesu inwentaryzacji – czas trwania inwentaryzacji został

maksymalnie skrócony przy jednoczesnym zminimalizowaniu możliwości popełnienia błędu. Skończyły się również problemy z przepływem danych. Szybkość raportowania i bezbłędna jakość danych ma dla naszych klientów olbrzymie znaczenie. Dlatego w ramach systemu wsparcia stworzyliśmy rozbudowaną część raportową - dostarczamy najbardziej interesujące informacje dla klienta, na podstawie których optymalizuje on własną działalność. Usprawniono również proces rozliczeń i fakturowania usług.

Dla nas najważniejsze jest, aby nasze rozwiązania rozwijały się wraz ze zmieniającymi się potrzebami jego użytkowników, jednocześnie zachowując swobodę pracy i intuicyjność obsługi. Zamierzamy rozwijać systemy, angażując w ten proces tych, bez których nie miałby on sensu – jego użytkowników. W chwili obecnej planujemy integrację naszego systemu z systemem naszego dostawcy – agencją pracy tymczasowej, naszą siostrzaną spółką. Wdrożenie rozwiązania przyczyni się do usprawnienia procesu rekrutacji, zatrudniania i rozliczania audytorów inwentaryzacji, którzy podejmują pracę przy naszych projektach. Ten przykład pokazuje, że narzędzia B2B służą nie tylko do raportowania czy zarządzania sprzedażą, ale także wymuszają zmiany po stronie partnerów B2B (zmiany technologiczne, zmiany procesu świadczenia usług).

**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Wdrożenie innowacyjnych systemów było dla nas bardzo pracochłonne, jednak obyło się bez większych problemów i komplikacji.

**Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście zadania?**

Na początku nad realizacją projektów pracowała zewnętrzna firma programistyczna oraz 10 osób z działu operacyjnego Inventory: menedżerów i kierowników inwentaryzacji. Realizacja każdego projektu zakładała przeprowadzenie kilku etapów wdrażania systemu. Pierwszym etapem było zaplanowanie i przeprowadzenie niezbędnych analiz. Powstały specjalistyczne raporty, które oceniały dotychczasowe procesy biznesowe firmy. W drugim etapie podjęto przygotowania techniczne oraz merytoryczne do stworzenia platformy B2B. Zakupiono sprzęt oraz utworzono nowe stanowiska pracy. Kolejnym krokiem było stworzenie wielomodułowego systemu, gotowego do obsługi projektów i relacji z klientami. Ostatnim etapem realizacji było wdrożenie systemu oraz przeszkolenie pracowników.

Wdrożone systemy zostały od razu docenione przez naszych pracowników, dostawców i klientów, czyli renomowane przedsiębiorstwa: sieci super i hipermarketów, sieci detaliczne, przedsiębiorstwa telekomunikacyjne. Obecnie z systemu korzysta 60 pracowników etatowych Inventory oraz współpracowników zatrudnionych na stanowiskach menedżerów operacyjnych oraz kierowników i koordynatorów inwentaryzacji, pracowników działu sprzedaży oraz blisko 5000 audytorów inwentaryzacji (personelu liczącego) zatrudnionych w formie pracy tymczasowej oraz kilkadziesiąt osób po stronie naszych dostawców i klientów.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać wdrożone w przyszłości?**

Najbliższe lata to intensywny wzrost znaczenia technologii RFID. Dlatego bardzo poważnie interesuje nas zastosowanie tej technologii w realizowanych przez nas usługach.

Pracujemy również nad opracowaniem systemu dedykowanego do zarządzania inwentaryzacjami i ewidencją środków trwałych. Zainteresowanie usługami Inventory Solutions w segmencie inwentaryzacji środków trwałych rośnie, gdyż dostarczają one bardzo dokładnej informacji o stanie majątku, wprowadzają przejrzyste procedury zakupy, rejestracji i użytkowania środków trwałych, pozwalają na dalszą inwentaryzację z wykorzystaniem nowoczesnych technologii dzięki odpowiedniemu oznakowaniu, jak i ujednolicają prowadzenie rejestru. Na tym polu odnieśliśmy ostatnio znaczne sukcesy

osiągając uznanie liderów rynku telekomunikacyjnego i bankowości. Dlatego pracujemy intensywnie nad stworzeniem dedykowanych rozwiązań do inwentaryzacji środków trwałych, aby nasza usługa stała się jeszcze bardziej konkurencyjna w porównaniu do innych firm inwentaryzacyjnych obecnych na rynku.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach działania 8.2 POIG?**

Projekty tworzyli ludzie z firmy, a w szczególności z działu IT, który opracował niezbędne analizy i przygotował specyfikację. Pracownicy nie narzekali na niejasne unijne przepisy czy nadmierną dokumentację. W krytycznych momentach zawsze mogliśmy liczyć na pomoc pracowników Wielkopolskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Inventory Solutions to doświadczone przedsiębiorstwo w kwestii dotacji unijnych, mamy już na swoim koncie realizację trzech projektów współfinansowanych ze środków europejskich. Dwa pierwsze z nich otrzymały dotację z działania 8.2 POIG, trzeci (inwestycja w środki trwałe) – w ramach działania 1.2 z Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego. Cieszymy się, że dzięki dotacjom unijnym łatwiej jest nam realizować nasze plany i cele biznesowe.

Z całą pewnością Inventory Solutions nie powiedziało ostatniego słowa w kwestii dotacji unijnych. Już dziś zapowiadamy realizację kolejnych projektów. W ostatnim naborze złożyliśmy kolejny wniosek o dotację w ramach działania 8.2 POIG związany z wdrażaniem wspomnianej przeze mnie technologii RFID i rozwojem systemu związanego z inwentaryzacją środków trwałych, a dodatkowo składamy naszą aplikację do trwającego konkursu dla działania 6.1 POIG „Paszport do eksportu”. Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

Zasadnicze znaczenie przy wdrażaniu tego typu projektów ma przygotowanie precyzyjnego planu. Nasz projekty nie były oderwany od rzeczywistości i miały jasno określony cel biznesowy. Dokładnie określiliśmy, w którym miejscu tego planu chcemy być za rok, i konsekwentnie dążyliśmy do celu. Chcielibyśmy także zwrócić uwagę potencjalnych beneficjentów na długi czas związany z akceptacją wniosków i płatności. Aby zrealizować tego typu projekt, trzeba się zabezpieczyć finansowo, skorzystać z zaliczki. Warto też dopasować dotację do swoich możliwości. Grunt to również pozytywne nastawienie, żeby zapał do pracy nie zniknął pod stosem dokumentacji.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Realizowane przez nas projekty są projektami innowacyjnymi, obejmującymi wdrożenie i zastosowanie technologii komunikacyjnych w celu usprawnienia procesów B2B z naszymi partnerami. Dlatego fakt, że zwróciliśmy się z wnioskiem o dofinansowanie w ramach działania 8.2 POIG jest dla nas czymś zupełnie naturalnym.

Dofinansowanie wpłynęło bardzo pozytywnie na zarządzanie projektem i stopień rozwoju systemów. Dysponując odpowiednimi środkami łatwiej było podejmować kluczowe decyzje i programować system. Wdrożone przez nas rozwiązania z pewnością byłyby realizowane również bez dofinansowania z POIG, jednak proces tworzenia systemów byłby dłuższy i z pewnością nasze rozwiązanie nie posiadałoby dzisiaj tylu funkcjonalności.

## Opinia eksperta

Outsourcing inwentaryzacyjny jest odpowiedzią na potrzeby rynku w zakresie inwentaryzacji. Wyposażony w nowoczesne narzędzia technologiczne stał się alternatywą dla czasochłonnych i niewydajnych metod tradycyjnych pozwalając zaoszczędzić czas oraz uniknąć trudności, jakie wiążą się z tradycyjnie prowadzoną inwentaryzacją.

Na potrzeby procesu inwentaryzacji został opracowany system B2B, który wpłynął pozytywnie na zwiększenie efektywności i jakości realizowanych procesów biznesowych. Dokonanie zmian na mobilne kolektory danych umożliwiło automatyzację odczytywania kodów kreskowych, elektroniczną rejestrację policzonych produktów oraz automatyzację przetwarzania danych. Dzięki takiemu rozwiązaniu nastąpiło skrócenie czasu pracy wszystkich osób zaangażowanych w realizację procesu, co wpłynęło też na większą ilość realizowanych zamówień.

Wprowadzenie zmian technologicznych w postaci nowoczesnych narzędzi informatycznych oraz skanerów do kodów kreskowych wniosło wartość dodatnią dla klientów Inventory, dzięki to, której może ona świadczyć usługi polegające na inwentaryzacji danego obiektu w ciągu jednej nocy.

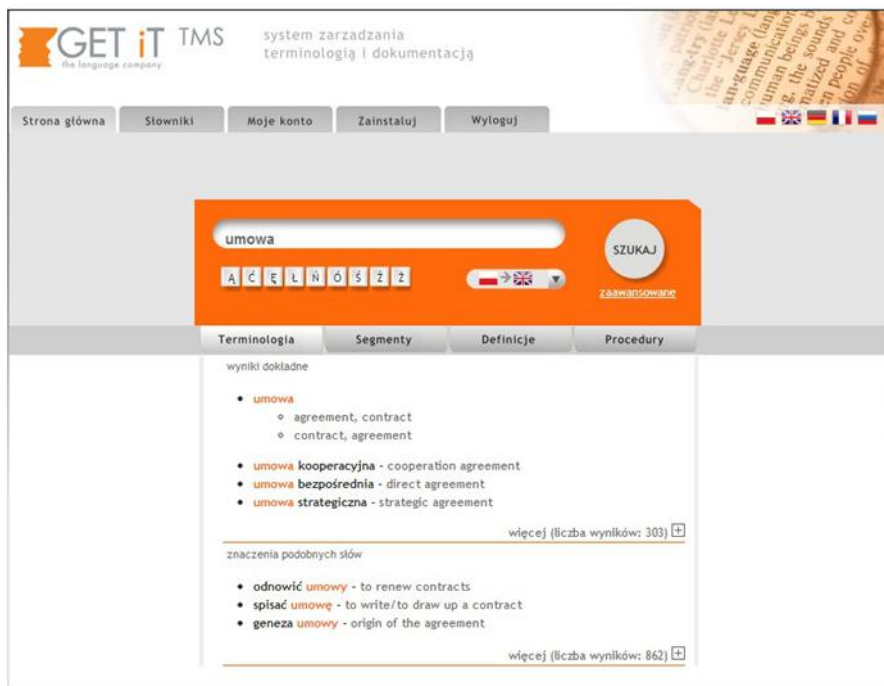
Przy pomocy tego usprawnienia Spółka zoptymalizowała swoje procesy, obniżyła koszty działalności, a także podniosła na wyższy poziom jakość wykonywania usług i skróciła czas realizacji zadań. Wdrożenie rozwiązania pozwoliło również na wyeliminowanie błędów ludzkich w postaci ręcznego liczenia.



**Dariusz Łydyński**  
*Unizeto Technologies SA*

## 4.6 GET IT

### Platforma wspierająca biznesowe procesy językowe



#### Nazwa beneficjenta

GET IT Sp. z o. o.

#### Kategoria

Systemy IT – HR, Szkolenia

#### Miasto

Warszawa

#### Strona internetowa

<http://www.getit.pl>

#### Numer naboru

2009 r.

#### Województwo

mazowieckie

#### Adres e-mail

[getit@getit.pl](mailto:getit@getit.pl)

#### Wartość dofinansowania

680 141 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Celem projektu realizowanego przez firmę GET IT Sp. z o.o. było udoskonalenie procesu obsługi klientów, poprzez wprowadzenie nowoczesnych rozwiązań w tym zakresie. Cel ten został osiągnięty poprzez wdrożenie zintegrowanej platformy wspierającej biznesowe procesy językowe. Platforma umożliwiła automatyzację łańcucha dostaw, który występował podczas realizacji zleceń i połączył dostawców (czyli tłumaczy), GET IT oraz klientów docelowych.

Dzięki wdrożeniu systemu B2B, klienci mogą sprawniej i szybciej komunikować się z GET IT w celu składania i odbioru zleceń, a także zgłaszania reklamacji. Mogą również na bieżąco śledzić status swojego zamówienia. Ponadto, zarówno klienci, jak i tłumacze zaangażowani w realizację zleceń, mają możliwość korzystania z zasobów terminologicznych udostępnionych przez GET IT, co wpływa na poprawę jakości i zachowanie spójności tłumaczonych tekstów. Platforma udostępnia również funkcjonalności zaawansowanego przeszukiwania historii dotychczasowej interakcji z klientami (zlecenia, zapytania, reklamacje itd.), tłumaczonych tekstów oraz ich fragmentów.

## Automatyzowane procesy biznesowe

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zarządzanie zamówieniami – poprzez składanie i odbiór zleceń tłumaczeń.
- Realizacja zamówień – dzięki możliwości kontroli etapów realizacji zamówienia i ciągłej komunikacji z tłumaczem na wszystkich etapach wykonywanej pracy.
- Zgłaszanie reklamacji.
- Wyszukiwanie danych historycznych – poprzez wyszukiwarkę tekstów i fragmentów tekstów oraz historycznych zamówień, zapytań, reklamacji.

## Wywiad z Agnieszką Wolską, wiceprezesem GET IT Sp. z o. o.

### Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?

Do stworzenia serwisu zainspirowali nas nasi klienci. Specyfika pracy takiej firmy jak nasza wymaga dużej elastyczności działania. Wśród naszych klientów, szczególnie korporacyjnych, znajduje się grupa firm, która posiada własne platformy internetowe do składania zamówień, z którymi się łączymy i za ich pośrednictwem świadczymy nasze usługi. Poznaliśmy zatem kilka rozwiązań tego typu i mieliśmy obraz jak można ułatwić prace nam i pozostałej grupie klientów.

Druga grupa naszych klientów nie posiada własnych platform internetowych, nie dysponuje też systemami archiwizacji. Jednocześnie firmy te zlecają nam do tłumaczenia nawet tysiące stron rocznie, decydując się na różne formy kontaktów z nami. Czasem jest to wyznaczony pracownik, czasem dział, a czasem nawet kilkadziesiąt osób z całej organizacji. Duże ilości opracowywanych dokumentów oraz osób współtworzących utrudniały komunikację i powodowały spore komplikacje w dotarciu do dokumentów tłumaczonych wcześniej. Klienci sygnalizowali nam, że mają takie problemy. I tak, nasze doświadczenie oraz rozmowy z klientami doprowadziły do powstania projektu Platformy, której celem jest ułatwienie komunikacji oraz wyszukiwania już przetłumaczonych fraz.



**Agnieszka Wolska**  
wiceprezes

### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Można powiedzieć, że Platforma rozwiązuje dwa typy problemów.

Pierwszy to usprawnienie komunikacji wewnętrznej: pomiędzy tłumaczami, osobami obsługującymi zlecenia, a klientami. Drugi został w znacznym stopniu omówiony w poprzednim pytaniu. Platforma poprzez panel klienta bardzo ułatwia nam komunikowanie się z klientami. Klientom zaś znacząco pomaga zarządzać archiwalnymi tłumaczeniami, a przez to w łatwy sposób wyszukiwać interesujące ich fragmenty tłumaczeń.

### Założeniem programu jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Widzimy znaczny wpływ platformy na efektywność naszych działań. Platforma skróciła czas obsługi klienta, umożliwiła większe skupienie się na budowaniu relacji zamiast wypełnianiu pól w systemie. Z rozwiązania korzysta obecnie kilkunastu naszych najważniejszych klientów. Dzięki platformie zyskaliśmy także kilku nowych klientów. Dla firm nowo pozyskanych rozwiązanie informatyczne, jakie oferujemy należało do podstawowych wymagań już na etapie zapytania ofertowego.

**Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Platforma opracowana w ramach projektu pozwala na całkowicie elektroniczną wymianę dokumentów. Klienci przysyłają nam dokumenty w formie elektronicznej, a gotowe tłumaczenia otrzymują w naszym lub własnym systemie również w postaci elektronicznej. Oczywiście dokumenty są odpowiednio zabezpieczone, aby dostęp do nich posiadały tylko osoby do tego upoważnione.

**Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście zadania?**

Do realizacji projektu zaangażowany był kilkuosobowy zespół projektowy. Można jednak powiedzieć, że w testowanie i wdrażanie platformy była zaangażowana prawie cała firma, a także współpracujący z nami tłumacze. W prace koncepcyjne zaangażował się także jeden z naszych klientów, a jego udział okazał się niezwykle cenny.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Zdecydowanie tak. Uporządkowanie procesów związanych z komunikacją z klientami pokazało nam, że także po stronie procesów wewnętrznych potrzebujemy dużo zaawansowanych rozwiązań. Dotyczą one zarządzania tłumaczeniami, opracowania narzędzi do zarządzania poddostawcami: tłumaczami, weryfikatorami, edytorami i ekspertami językowymi.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Realizacja tak dużego i rozłożonego w czasie projektu była dla nas nie lada wyzwaniem. Projekt rozpoczął się w kwietniu 2009 roku, a zakończył w marcu 2011. W projekcie IT rozłożonym na dwa lata trzeba brać pod uwagę możliwość wystąpienia zmian i tak też było w naszym przypadku. W trakcie prac musieliśmy dokonywać zmian i modyfikacji względem pierwotnych planów, które były opisane w złożonym do RIF projekcie. To oczywiście nasuwało pewne trudności, ponieważ każdą zmianę musieliśmy uzasadnić i otrzymać na nią zgodę, a to wiązało się z opracowaniem znacznej ilości dokumentów. W efekcie końcowym, wszystkie zmiany, które uznaliśmy za korzystne dla projektu, zostały przeprowadzone bez problemu. Warto zaznaczyć, że przy realizacji projektu znaczącą pomoc na każdym etapie prac otrzymywaliśmy naszego opiekuna w RIF-ie. Bardzo dobra współpraca przyspieszyła nam realizację kolejnych etapów. Z całą pewnością mogę polecić wszystkim, którzy prowadzą tego typu projekty, aby kontaktowali się z osobą, która po stronie RIF-u projekt prowadzi.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Z perspektywy naszego projektu mogę powiedzieć:

- przemysł dobrze rozwiązanie;
- skonsultuj go przynajmniej z jednym partnerem biznesowym, który będzie z niego korzystał;
- weź pod uwagę fakt, że w trakcie realizacji mogą wystąpić elementy wymagające zmiany w zaplanowanych pracach;
- koryguj założenia mimo formalności, jakie się z tym wiążą, pamiętaj, że projekt ma służyć Tobie i klientom przez długi czas;
- korzystaj z pomocy osoby odpowiedzialnej za projekt po stronie Regionalnej Instytucji Finansującej.

### Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?

Myślę, że zdecydowalibyśmy się na projekt, jednak nie jestem pewna czy byłby on realizowany w takim zakresie. Z pewnością środki otrzymane pozwoliły nam opracować rozwiązanie bardziej rozbudowane i przyszłościowe. I zrealizować je szybciej.

### Opinia eksperta

Dziś najcenniejszymi walutami, jakimi płacimy za dużą część towarów są czas i informacja. Rozwiązanie, które wdraża GET IT spowoduje duże oszczędności czasu zarówno wewnątrz firmy, jak również u klientów. System sprawnej wymiany dokumentów pomiędzy zleceniodawcami, a firmą przyspieszy także realizowanie zleceń. Przy tego rodzaju działalności jak tłumaczenia w segmencie B2B, gdzie objętość tłumaczonych dokumentów bywa ogromna, będzie to znaczne usprawnienie. Co więcej, dobrze zbudowany system kierowania zleceniami może w dużym stopniu ograniczyć liczbę osób zaangażowanych w obsługę pojedynczego klienta czy zlecenia. To powinno się przełożyć na większą wydajność całej firmy.



**Mariusz Wesołowski**

*Mariusz Wesołowski – doradztwo e-commerce, szkolenia*

[www.mariuszwesolowski.pl](http://www.mariuszwesolowski.pl)

## 4.7 Hurtopon.pl

Internetowa platforma B2B dla branży oponiarskiej



**Nazwa beneficjenta**  
HURTOPON.PL Sp. z o.o.

**Miasto**  
Opole

**Województwo**  
opolskie

**Strona internetowa**  
<http://www.hurtopon.pl>

**Adres e-mail**  
[hurtopon@hurtopon.pl](mailto:hurtopon@hurtopon.pl)

**Kategoria**  
Platformy wymiany danych oraz  
Systemy PRM

**Numer naboru**  
2009 r.

**Wartość dofinansowania**  
567 450 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Celem projektu realizowanego przez spółkę HURTOPON.PL było stworzenie innowacyjnego systemu zmniejszającego koszty funkcjonowania firm, automatyzującego przepływ informacji pomiędzy przedsiębiorstwami branży oponiarskiej. Dzięki realizacji projektu udało się zapewnić klientom dostęp z każdego miejsca do zgromadzonych ofert dystrybutorów ogumienia. Klienci mają teraz możliwość zapoznania się w jednym miejscu z realnymi stanami magazynowymi wraz z przejrzystą informacją dotyczącą kosztu oraz terminu uzupełnienia przez serwis towaru. Platforma umożliwia prowadzenie handlu przez 24 godziny na dobę i pozwala na automatyczne dokonywanie transakcji kupna.

Dzięki pełniejszej informacji serwis ma możliwość pozyskania potrzebnych produktów w przeciągu doby oraz codziennego uzupełniania towaru. Ponadto serwis może w ciągu dnia zrealizować większą ilość transakcji i dzięki szerszemu dostępowi do informacji jest mniejsze prawdopodobieństwo, że nie dojdzie do transakcji oraz, że klient odjedzie niezadowolony.

W efekcie przekłada się to na większe zadowolenie klienta końcowego i skrócony czas jego obsługi.

## Automatyzowane procesy biznesowe

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Procesy sprzedaży – poprzez możliwość uzyskania informacji o aktualnych stanach magazynowych i automatycznego składania zamówień 24 godziny na dobę.
- Procesy zaopatrzeniowe – dzięki pełnej informacji firma ma możliwość pozyskiwania potrzebnych produktów w ciągu doby od zamówienia.
- Procesy wymiany informacji – dzięki zintegrowanej platformie wszyscy partnerzy mają dostęp do zawsze aktualnej informacji.

## Wywiad z Andrzejem Szewczykiem, Menadżerem ds. administracyjnych Hurtopon sp. z o.o.

### Skąd się wziął pomysł na Wasze biznes?

Pomysł został powstał w trakcie sezonu wymiany opon, gdy właściciele serwisów oponiarskich nie mogli się nawet dodzwonić do hurtowni oponiarskich, a co dopiero zamówić opony. Nasz serwis umożliwił zamawianie bez konieczności dzwonienia oraz wgląd do ofert wielu hurtowni w jednym miejscu.



### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Między innymi wyeliminować sytuacje, w których oferent nie może zrealizować zamówienia, ponieważ sprzedał opony innym kanałem niż HURTOPON.PL, a nie zaktualizował swojej oferty na naszym portalu.

### Założeniem programu jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Będę się trzymał przykładu aktualizacji ofert. Wcześniej wszyscy oferenci musieli oferty dodawać ze strony www lub za pomocą serwera FTP, co w najlepszym przypadku dawało aktualizację ofert co godzinę z dwugodzinnym opóźnieniem. Teraz aktualizacja ofert jest możliwa praktycznie w czasie rzeczywistym, co jest nieprzecenioną zaletą – zwłaszcza w sezonie, kiedy sprzedaż jest bardzo wysoka, a stany magazynowe zmieniają się bardzo szybko.

### Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

Aspekt ten osiągnięto na kilku płaszczyznach. Oprócz aktualizacji ofert, istnieje także możliwość pobierania danych z portalu HURTOPON.PL do systemu sprzedażowego oferenta dotyczących szczegółów zamówienia i umożliwiających zautomatyzować proces wystawiania faktury, a także dokumentu WZ do takiego zamówienia. Poza wymienionymi powyżej, zautomatyzowane zostały między innymi takie procesy jak: składanie zamówienia, wyświetlanie informacji o stanie realizacji zamówienia, implikowania dokumentu magazynowego PZ (przyjęcie towaru).

### Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście między sobą zadania?

Zespół był złożony z siedmiu osób. Każdy miał przydzielone zadania zgodnie ze swoim stanowiskiem, przy czym najwięcej pracy spadło na menadżera ds. organizacyjnych (ogrom dokumentów związanych z realizacją projektu – za co odpowiedzialna była osoba właśnie na tym stanowisku).

**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Nie wszystko mechanizmy po włączeniu na portalu działały tak, jak na stronach testowych. Niestety, przełączenie mechanizmów testowych na portal nie przebiegło tak sprawnie, jak byśmy tego chcieli, a to wiązało się z wieloma problemami, które musiały być szybko i na bieżąco rozwiązywane.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania w ramach działania 8.2 POIG było dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Tak, było to spore wyzwanie, zwłaszcza, dla tak małej firmy jak nasza, ale udało nam się mu podołać i bardzo się z tego cieszymy. Na razie nie zabiegaliśmy o kolejne dofinansowania, głównie ze względu na zobowiązania finansowe, które powstały w trakcie realizacji w/w projektu, a które mamy nadzieję w najbliższym czasie uregulować. Dopiero wtedy będziemy myśleć o kolejnych szansach na szybszy rozwój naszej firmy związanych z dofinansowaniem.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

Przede wszystkim nie bać się wyzwań czy popełniania błędów. Wszyscy jesteśmy ludźmi. Trzeba być uważnym i dokładnym, ale nie można się wycofywać z projektów z obawy, że nie poradzimy sobie.

#### Opinia eksperta

Handel oponami jest pewnym i stabilnym zajęciem, szczególnie w segmencie B2B, mniej wrażliwym na wahania popytu niż obrót detaliczny. Przeniesienie hurtowego obrotu oponami na platformę elektroniczną zmniejsza koszty, ułatwia wyszukiwanie optymalnego dostawcy, szczególnie w okresach wzmożonego zapotrzebowania na ogumienie. Ponieważ w czasie sezonowej wymiany ogumienia występują zakłócenia dostaw, szczególnie ważna staje się wtedy sprawna komunikacja pomiędzy dostawcami a odbiorcami. Dlatego też Hurtopon.pl, oferując specjalizowaną elektroniczną platformę handlową, może spełnić pozytywną rolę w szybkim i sprawnym kojarzeniu hurtowych dostawców i odbiorców ogumienia. Jego model biznesowy ma więc wszelkie szanse na powodzenie.



Warto podkreślić, że rynek opon w Polsce, obejmujący zarówno ogumienie do samochodów osobowych jak i ciężarowych, w 2011 roku szacowano na ponad 12 milionów sztuk. Rynek opon do samochodów ciężarowych jest jednak mocno powiązany z koniunkturą gospodarczą i jako taki podlega wyraźnym, wieloletnim cyklom. Poziom sprzedaży opon "osobowych" jest dużo stabilniejszy, choć wykazuje bardzo duże wahania sezonowe (okres wymiany opon letnich na zimowe i odwrotnie). Jako że rynek opon systematycznie od wielu lat rośnie, o kilka do kilkunastu procent rocznie, to Hurtopon.pl ma istotne szanse na wykrojenie dla siebie dochodowego kawałka tortu, szczególnie, że jest powiązany z Oponeo.pl, krajowym liderem w segmencie detalicznej e-sprzedaży ogumienia.

**Sylwester Kolodyński**

e-Gospodarka.pl

<http://www.egospodarka.pl>

## 4.8 DataConsult

### System automatycznej obsługi błędów

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DATACONSULT</b>                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                      |
| Zalogowano jako: <b>radoslaw.beres</b> (Radoslaw Beres - administrator) 2012-08-06 10:30 CEST Projekt: Wszystkie projekty Przeglądaj              |                                                                                                                                                                                      |
| Główna   Mój widok   Zobacz   Dodaj   Lista zmian   Plan pracy   Statystyki   Zarządzanie   Moje konto   Wyloguj                                  |                                                                                                                                                                                      |
| Niedawno odwiedzane: 0002813 0002806 0002805 0002806 0002893                                                                                      |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Przypisane do mnie (nierozwiązane) [ ^ ] (1 - 7 / 7)</b>                                                                                       | <b>Nieprzypisane [ ^ ] (1 - 6 / 6)</b>                                                                                                                                               |
| 0002801 [Magazynier 4.5.2] Przeniesienie jednostek oraz przeniesienie międzymagazynowym<br>06 - Jednostki logistyczne - drobny - 2012-08-06 09:48 | 0002813 [Magazynier 4.5.2] Brak obsługi prefiksu przy odczycie kodu lokalizacji<br>03 - Inwentaryzacja - drobny - 2012-08-04 09:12                                                   |
| 0002806 [Magazynier 4.5.2] Błąd (9-3)<br>02 - Wydania - drobny - 2012-08-01 13:54                                                                 | 0002809 [Magazynier 4.5.1] Nadal występuje problem częstego przywieszania się w procesie Rozłożenie<br>towaru ze zwrotu.<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-26 14:42                    |
| 0002828 [Magazynier 4.5.2] Przerobienie procesu Towar Info<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-31 09:50                                               | 0002805 [Magazynier 4.5.2] Opakowania<br>02 - Wydania - drobny - 2012-07-24 09:38                                                                                                    |
| 0002895 [Magazynier 4.5.2] Wydanie na podstawie ZS<br>02 - Wydania - drobny - 2012-07-30 08:15                                                    | 0002844 [Magazynier 4.5.2] błąd interpretera kodów opakowania<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-04 14:22                                                                               |
| 0002896 [Magazynier 4.5.2] Wydanie na podstawie ZS<br>02 - Wydania - drobny - 2012-07-30 08:15                                                    | 0002742 [Magazynier 4.5.2] Modyfikacja aplikacji do zaczytywania kodów OPAKOWAŃ<br>10 - Inne - drobny - 2012-06-15 13:27                                                             |
| 0002887 [Magazynier 4.5.2] wydruk 3L z MagPanel-u<br>06 - Jednostki logistyczne - drobny - 2012-07-25 08:08                                       | 0002104 [Rozwój Magazyniera] Wprowadzenie na kolektorze danych kontroli dokumentów na towary w<br>inwentaryzacji<br>03 - Inwentaryzacja - ważny - 2011-11-07 10:50                   |
| 0002891 [Magazynier 4.5.2] Dodanie filtru na dokumenty nie posiadające towarów w buforze przyjęć<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-24 16:03         |                                                                                                                                                                                      |
| <b>Zgłoszone przeze mnie [ ^ ] (1 - 10 / 44)</b>                                                                                                  | <b>Rozwiązane [ ^ ] (1 - 10 / 1749)</b>                                                                                                                                              |
| 0002851 [Magazynier 4.5.2] Wydanie z brakiem do ZS na wiele magazynów<br>02 - Wydania - ważny - 2012-07-27 12:12                                  | 0002911 [Expert WMS 1.0] Inwentaryzacja - po wyborze skrzynki występuje błąd "General SQL Server....."<br>03 - Inwentaryzacja - ważny - 2012-08-03 07:55                             |
| 0002843 [Expert WMS 1.0] Dodawanie kompozycji - Błąd przy domyślnym kodzie modułu<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-26 12:19                        | 0002726 [Expert WMS 1.0] Inwentaryzacja - zablokować możliwość usunięcia inwentaryzacji (rozpoczęcie,<br>rozliczenie, zakończenie)<br>03 - Inwentaryzacja - ważny - 2012-08-02 09:12 |
| 0002891 [Magazynier 4.5.2] Dodanie filtru na dokumenty nie posiadające towarów w buforze przyjęć<br>10 - Inne - drobny - 2012-07-24 16:03         | 0002729 [Expert WMS 1.0] Operatorzy - po naciśnięciu przycisku zapisz hasło operatora się zrytuje ponownie<br>10 - Inne - ważny - 2012-08-02 09:12                                   |
| 0002890 [Magazynier 4.5.2] Bufor przyjęć - obsługa filtrów                                                                                        |                                                                                                                                                                                      |

**Nazwa beneficjenta**  
DataConsult Sp. z o. o.

**Miasto**  
Katowice

**Województwo**  
śląskie

**Strona internetowa**  
<http://www.dataconsult.pl>

**Adres e-mail**  
[rysard.pytel@dataconsult.pl](mailto:rysard.pytel@dataconsult.pl)

**Kategoria**  
Inne platformy informatyczne

**Numer naboru**  
2009 r.

**Wartość dofinansowania**  
80 505 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Wdrożona platforma B2B służy do obsługi błędów i zgłoszeń rozwoju funkcjonalnego systemów produkowanych przez firmę. Umożliwia automatyzację procesu sprzedaży towarów oraz zarządzanie kontaktami z klientami końcowymi oraz partnerami w zakresie obsługi błędów i zgłoszeń potrzeb rozwojowych odnośnie dostarczanych systemów informatycznych (ExpertWMS®, Magazynier).

Pozwala to na podniesienie jakości produktów i obsługi klientów oraz na dostęp do zgłoszonych błędów w ramach firmy. Wykorzystywana w firmie platforma B2B, będąca rozwinięciem systemu obsługi klientów, pozwala partnerom biznesowym przedsiębiorstwa na pełną informację on-line o stanie realizacji obsługi zgłoszonych błędów, jak również o stanie wzajemnych rozliczeń. Ma to wpływ m.in. na optymalizację pracy asysty, poprzez fakt wprowadzania do systemu zgłoszeń błędów, koniecznych usprawnień i aktualizacji bezpośrednio przez klientów. Wdrożenie platformy pozwoliło na skrócenie czasu od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego do momentu naprawy i poprawnego funkcjonowania systemu. Zminimalizowało również ilość błędów wynikających z ręcznego przetwarzania danych oraz ograniczyło do minimum ilość archiwizowanych dokumentów w wersji papierowej.

Platforma jest systemem udostępnionym na zewnątrz z rozbudowaną warstwą wewnętrzną. Daje możliwość ewidencji zdarzeń i zapisów niewidocznych na zewnątrz. Automatyczne zgłoszenia z systemu mogą być również widoczne, ale mogą też stanowić informację wewnętrzną służącą tylko do lokalizacji i poprawy ewentualnego błędu. Dostęp do portalu jest szyfrowany, a automatyczna wymiana informacji

odpowiednio zabezpieczona, dzięki czemu mogą być one przesłane do wskazanego uczestnika systemu, gdzie odszyfrowane przez translator umieszczane zostają w aplikacji odbiorcy komunikatu. Zgodnie z potrzebami firmy system jest ściśle dostosowany i powiązany z systemem ERP, w którym przechowywane są istotne dane i informacje, takie jak: parametry umów, daty, informacje handlowe, zakres licencji, gwarancje, poziomy umów asysty, osoby uprawnione do zgłoszeń, numery seryjne posiadanych modułów itp.).

### **Automatyzowane procesy biznesowe**

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zarządzanie relacjami z klientami – platforma dostarcza pełnych informacji o historii kontaktów z klientami, w szczególności w obszarze związanym z serwisem.
- Obsługa powdrożeniowa – dzięki możliwości zgłaszania błędów w systemie, weryfikacji stanu realizacji zgłoszeń oraz dokonywania aktualizacji oprogramowania.
- Proces wymiany informacji z głównymi dostawcami technologicznymi.

### **Wywiad z Ryszardem Pytel, prezesem Zarządu DataConsult Sp. z o.o.**

#### **Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?**

Na rozwój biznesu DataConsult miały wpływ dotychczasowe doświadczenia zarządu wyniesione z pracy w korporacjach oraz wiedza o niszach rynkowych, które warto wykorzystać. Od kilkunastu lat poruszamy się w branży informatycznej.

O ile nasycenie rynku systemami klasy ERP jest już stosunkowo duże, o tyle systemy wspierające produkcję (ExpertMES) oraz zarządzanie magazynami wysokiego składu (ExpertWMS) wciąż są rozwiązaniami mocno innowacyjnymi i pożądanymi.



#### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Celem głównym zastosowania rozwiązania była automatyzacja procesu zgłoszeń serwisowych dokonywanych przez klientów i partnerów oraz procesu zarządzania obsługą błędów w procesie powdrożeniowym, a co za tym idzie skrócenie czasu od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego do momentu naprawy i poprawnego funkcjonowania systemu, jak również usprawnienie procesu komunikacji pomiędzy klientami i partnerami, zminimalizowanie ilości błędów wynikających z ręcznego przetwarzania danych oraz ograniczenie do minimum liczby archiwizowanych dokumentów w wersji papierowej.

#### **Założeniem programu było zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Dzięki zastosowaniu platformy B2B w zakresie automatyzacji procesów działu asysty wciąż zwiększamy ilość obsługiwanych wątków (jest to oczywiście związane ze wzrostem ilości partnerów biznesowych korzystających z platformy) bez konieczności zwiększania zasobów ludzkich związanych z obsługą wątków. Przekłada się to oczywiście na znaczne oszczędności i możliwość wykorzystania posiadanych zasobów asysty w projektach innych działów.

#### **Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Wdrożenie platformy zautomatyzowało kilka kluczowych procesów wymiany informacji między DataConsult i kluczowymi partnerami. Do tych procesów można zaliczyć m.in.:

- proces przyjmowania zleceń i aktualizacji oprogramowania,

- proces obsługi powdrożeniowej,
- proces wymiany informacji z naszymi głównymi dostawcami technologii informatycznej.

Wymiana tych danych odbywa się w formie elektronicznej. Początkowo z platformy korzystało pięć przedsiębiorstw, obecnie z platformy korzysta 15-krotnie więcej firm.

#### **Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście między sobą zadania?**

Realizacja projektu wymagała zaangażowania małego zespołu wdrożeniowego po stronie DataConsult. Dwie osoby biegłe w aktualnych procesach wewnętrznych oraz posiadające wiedzę na temat wymaganych funkcjonalności okazały się zespołem wystarczającym do terminowego i skutecznego wprowadzenia platformy B2B wraz z niezbędnymi elementami.

#### **Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Dotychczas zautomatyzowane zostały kluczowe procesy działu serwisu i obsługi powdrożeniowej klienta i partnera w firmie DataConsult, wymagające poprawy w zakresie niezbędnym na rok 2009. Wśród nich wyróżnić można automatyzację obsługi błędów oraz zgłoszeń serwisowych i rozwojowych systemów DataConsult.

Wdrożona platforma wpłynęła znacząco na rozwój firmy. Założone wskaźniki zostały przekroczone kilkukrotnie. Dzięki temu widzimy konieczność zautomatyzowania kolejnych obszarów: koordynacji sprzedaży oraz projektów wdrożeniowych prowadzonych wspólnie z partnerami w kontekście wspólnych klientów. Będziemy starali się o dofinansowanie platformy B2B również w tym obszarze.

#### **Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Z punktu widzenia beneficjenta wprowadzanie nowych technologii w firmie może być ryzykowne tylko, jeśli mamy nie do końca sprecyzowane potrzeby oraz niezbyt ściśle określone cele biznesowe. Jeśli zespół projektowy po stronie beneficjenta odpowiedzialny za poprawne wdrożenie platformy panuje nad harmonogramem oraz jakością projektu, ryzyko poza aspektem finansowym jest ograniczone praktycznie do zera. Mamy bardzo pozytywne wrażenia ze współpracy z dostawcami i z naszego punktu widzenia projekt był prowadzony wzorcowo.

#### **Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach działania 8.2 POIG?**

Wdrożenie platformy B2B w zakresie zrealizowanym w 2009 roku było zapisane w strategii firmy. Uzyskanie dofinansowania przyspieszyło tylko czas realizacji tego działania. Jedynymi obowiązkami wynikającymi z dofinansowania, które angażowały więcej, niż powinny, były kwestie związane z rozliczaniem poszczególnych etapów projektu, gdzie praktycznie za każdym razem były konieczne uzupełnienia z naszej strony. Jakkolwiek mamy nadzieję, że w kolejnych projektach wraz z nabieraniem doświadczeń unikniemy podobnych komplikacji.

Obecnie staramy się o dofinansowanie systemu B2B w zakresie wsparcia procesów sprzedaży i wdrożeń.

#### **PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

Według naszej opinii kluczowe jest przemyślenie całości planowanego projektu. Teoretycznie nie powinno mieć znaczenia, czy planowane działania będą dofinansowane z Unii Europejskiej, czy nie.

Jakkolwiek w przypadku projektów wewnętrznych możemy dowolnie zarządzać inwestycją, przesuwając realizację zakupów o kilka okresów „w przód” lub na dalszy etap realizacji. Przy projektach dofinansowanych z zewnętrznego źródła istnieje niebezpieczeństwo złego zaplanowania harmonogramu wydatków. Dlatego przemyślenie takiego projektu wymaga jeszcze większej przenikliwości niż projektu inwestycyjnego finansowanego z zasobów własnych.

### **Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Tak, planowany projekt zostałby zrealizowany bez udziału środków przyznanych przez PARP, jakkolwiek odbyłoby się to w terminie późniejszym. To z kolei miałoby realne przełożenie na opóźnienie tak dynamicznego rozwoju spółki DataConsult.

### **Opinia eksperta**

Zarządzanie jakością świadczonych usług stanowi kluczowy element strategii firm oferujących rozwiązania informatyczne. Jednym z istotnych aspektów tego zagadnienia jest zapewnienie właściwego poziomu eksploatacji usług poprzez wdrożenie w organizacji odpowiednich działań i procesów. Do nich należą między innymi procesy związane z obsługą błędów i propozycji zmian w funkcjonowaniu usług.



DataConsult również dostrzegł konieczność wprowadzenia do bieżącego działania systemu obsługi klientów i wdrożył platformę B2B usprawniającą obsługę zgłoszeń serwisowych. Takie rozwiązania funkcjonują w firmach, zwłaszcza informatycznych, od dawna i doczekały się one wielu zaawansowanych implementacji.

Narzędzie wdrożone w DataConsult oparte jest na darmowej i bardzo popularnej platformie Mantis. Pokazuje to tylko, że automatyzacja procesów biznesowych w firmie z wykorzystaniem narzędzi informatycznych nie musi być zawsze związana z ponoszeniem znacznych kosztów. Usprawnienie procesów biznesowych może być osiągnięte w prosty, a zarazem tani sposób i jest w zasięgu praktycznie każdego przedsiębiorstwa.

Dzięki wdrożeniu tego rozwiązania DataConsult znacznie poprawił efektywność prowadzonego biznesu.

**Paweł Żebrowski**

*Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*

[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

## 4.9 PROGRA

### Awatar - Wirtualny Asystent CRM

**Nazwa beneficjenta**

PROGRA Jolanta Herburtowska

**Kategoria**

Systemy CRM

**Miasto**

Gdańsk

**Strona internetowa**

<http://www.progra.pl>

**Numer naboru**

2008 r.

**Województwo**

pomorskie

**Adres e-mail**

[sprzedaz@progra.pl](mailto:sprzedaz@progra.pl)

**Wartość dofinansowania**

559 454 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Celem projektu Awatar – Wirtualny Asystent CRM było udostępnienie nowatorskiej platformy informatycznej, kompleksowo wspierającej zarządzanie relacjami z klientem oraz pozostałe procesy biznesowe. Efektem operacyjnym projektu jest integracja systemów informatycznych trzech firm współpracujących. Rozwiązanie pozwoliło zautomatyzować wymianę informacji pomiędzy systemami informatycznymi oraz stworzyć wspólną bazę klientów, zarządzaną przez Wirtualnego Asystenta CRM.

Nowatorski system CRM, zarządzany przez Wirtualnego Asystenta, umożliwił między innymi wpisywanie danych przez klienta bezpośrednio do bazy, a także prowadzenie kontaktów z klientem od pierwszego kliknięcia na stronę, aż po ewentualną realizację dostawy produktów. Narzędzia do prognozowania udoskonalili procedury zbierania danych do tworzenia prognoz trendów na rynku i potrzeb klientów. Aplikacja wspiera procesy wspólnego planowania nowych produktów i realizacji projektów, pomaga kontrolować proces produkcji i dostaw asortymentu ze stałej oferty. Wirtualny Asystent jest w stanie reagować na zapytania klientów, jak również inicjować (zapraszać) nowych oraz stałych klientów do rozmów na temat oferty. Łączy w ten sposób marketing i sprzedaż oraz specjalistyczne doradztwo.

## Automatyzowane procesy biznesowe

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zarządzanie relacjami z klientami – poprzez automatyzację obsługi klienta na wszystkich etapach transakcji.
- Marketing i sprzedaż – dzięki wykorzystaniu wirtualnego doradcy.
- Planowanie i realizacja produktów – poprzez usprawnienie zbierania danych i tworzenie analiz oraz utrzymywanie stałej kontroli nad prawidłową realizacją umów i kontraktów.

## Wywiad z Renatą Dankowską, Dyrektorem ds. rozwoju firmy PROGRA

### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Problemem, który przede wszystkim chcieliśmy to rozwiązać to brak wspólnej bazy klientów, a także niezintegrowane systemy informatyczne. Naszym celem było stworzenie wspólnego innowacyjnego modelu wirtualnego przedsiębiorstwa (z zastosowaniem e-usług; zbudowanie Wirtualnego Asystenta CRM), a także takie procesy biznesowe jak np. sprzedaż, serwis (help desk), doradztwo dla klienta.



### Założeniem działania 8.2 POIG jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Rzeczywiście, system się sprawdził i nastąpił wzrost efektywności realizowanych procesów biznesowych.

### Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

Uważamy, że ten aspekt sprawdził się świetnie. Dzięki wdrożonemu rozwiązaniu obecnie współpracujemy przede wszystkim za pomocą kontaktów elektronicznych.

### Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?

Tak, pojawiła się potrzeba rozszerzenia powstałego w ramach projektu systemu na obszar zarządzania działem sprzedaży.

### Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach działania 8.2 POIG?

Tak, było to duże wyzwanie. Sprostaliśmy mu i zamierzamy realizować kolejne projekty.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzeżać?**

Nim firma zacznie realizować projekt, dobrze jest przejść przez szkolenia dotyczące rozliczania projektów POIG. Realizacja projektu to jedno wyzwanie, a rozliczanie go to drugie, bardzo duże i bardzo trudne zadanie. Wszystkich, którzy po raz pierwszy realizują projekt w ramach POIG uczulilibyśmy na stronę formalną projektu.

### Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?

Bez współfinansowania ze środków PARP najprawdopodobniej nie udałoby się nam zrealizować tego projektu.

#### Opinia eksperta

Wirtualni doradcy w obsłudze klienta to ciągle temat nowy. Użycie sztucznej inteligencji w CRM to interesujący kierunek, szczególnie w kontaktach z klientami mniej obeznanymi z nowymi technologiami. Dla produktów oferowanych przez Progra może mieć to tym większe znaczenie, że wirtualny doradca będzie odpowiednikiem sprzedawcy znanego klientom z tradycyjnej sprzedaży bezpośredniej. Odpowiednio skonstruowany wirtualny doradca może klienta naprowadzać na potencjalne produkty i wspierać wywołanie intencji zakupowej. Potencjalny klient powinien też być bardziej otwarty na dzielenie się swoimi oczekiwaniami. Wyciągnięcie od niego pewnych danych będzie możliwe właśnie dzięki zastosowaniu takiego rozwiązania, co powinno sprzyjać badaniu trendów i potrzeb klientów.

Zastosowanie sztucznej inteligencji w CRM to nie jednorazowy projekt, a ciągły proces. Wirtualny doradca powinien się systematycznie uczyć. Z jednej strony to doskonała okazja do ciągłego udoskonalania (continuous improvement z kaizen) dla firmy, ale również wyzwanie, któremu mam nadzieję uda się sprostać. Jeszcze większa naturalność w komunikacji będzie czynnikiem wyróżniającym ofertę Progra na tle konkurencji. Nie bez znaczenia jest też integracja dotychczas rozproszonych baz danych klientów, która miała miejsce dzięki projektowi.



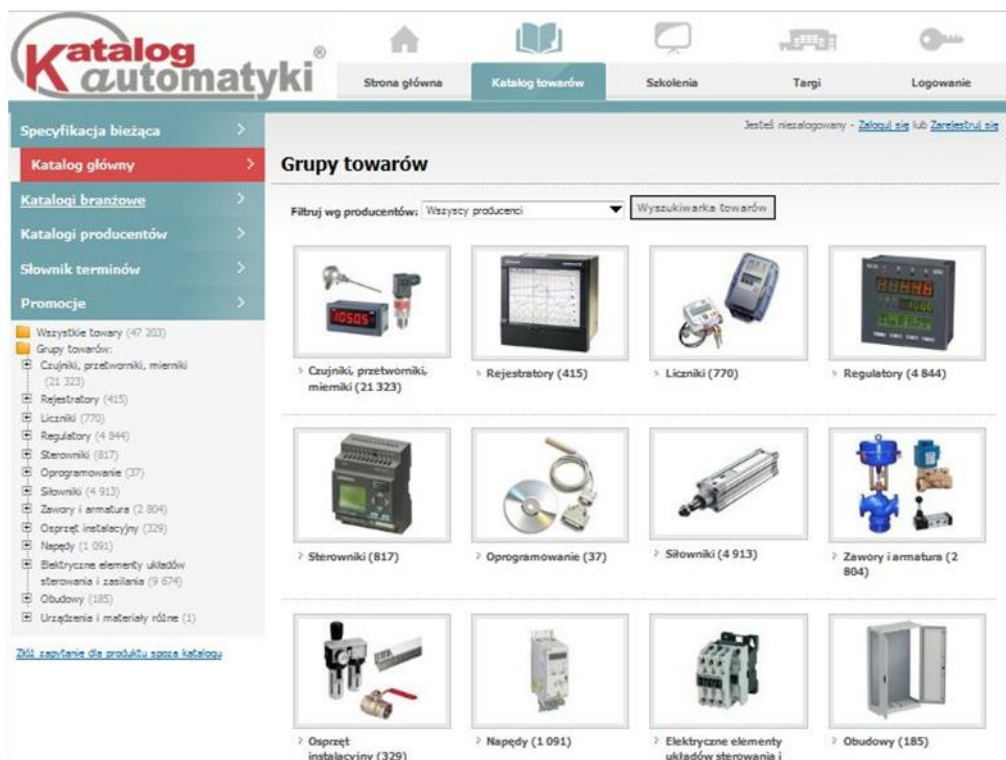
**Tomasz Frontczak**

Prezes Zarządu, MaxROY.com

<http://maxroy.com>

## 4.10 Skamer

### Elektroniczny katalog automatyki

**Nazwa beneficjenta**

Przedsiębiorstwo Usługowo Produkcyjne SKAMER-ACM Sp. z o.o.

**Kategoria**

Inne platformy informatyczne

**Miasto**

Tarnów

**Strona internetowa**

<http://www.skamer.pl>

**Numer naboru**

2008 r.

**Województwo**

małopolskie

**Adres e-mail**

[tarnow@skamer.pl](mailto:tarnow@skamer.pl)

**Wartość dofinansowania**

393 898 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Celem projektu realizowanego przez spółkę Skamer-ACM było stworzenie internetowego Katalogu Automatyki. Zadaniem tworzonego systemu informatycznego jest maksymalne ułatwienie i zautomatyzowanie przepływu informacji techniczno-handlowej. Projekt skierowany jest do osób profesjonalnie zajmujących się pomiarami i automatyką przemysłową (naukowcy, projektanci, producenci i użytkownicy).

System składa się następujących elementów: Katalog Automatyki, moduł szkoleń oraz moduł targów internetowych. W Katalogu zostanie udostępniona obszerna oferta dla automatyków, zawierająca produkty renomowanych producentów wraz z podstawowymi informacjami na ich temat, takimi jak: jednoznaczna opisowa specyfikacja produktu, linki do materiałów na stronie WWW producenta (karty katalogowe, DTR, instrukcje obsługi, biblioteki CAD), kod producenta, zdjęcie, oferowana cena

i dostępność produktu. Specyfikacja będzie zawierała wszystkie niezbędne dane, umożliwiające jednoznaczną identyfikację produktu przez producenta uzupełnioną o wybrane, istotne dla projektanta i użytkownika parametry.

#### **Automatyzowane procesy biznesowe:**

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Zarządzanie magazynem – dzięki udostępnianiu informacji o aktualnych stanach magazynowych produktów.
- Procesy sprzedaży – poprzez dostarczanie informacji na temat produktów, ich opisów, cen i akcji promocyjnych.

#### **Wywiad z Andrzejem Turak, wiceprezesem Zarządu Skamer-ACM Sp. z o.o.**

##### **Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?**

Pomysł powstał w odpowiedzi na potrzeby rynku. W 2008 postanowiliśmy przygotować katalog, który obejmowałby wszystkie produkty i usługi oferowane przez firmę SKAMER-ACM. Z drugiej strony wiedzieliśmy, że młodzi inżynierowie nie korzystają już z katalogów w wersji drukowanej, a wszystkich niezbędnych informacji szukają w internecie. Przeszukiwanie kolejnych stron producentów jest bardzo czasochłonne i dlatego postanowiliśmy stworzyć system, który kataloguje producentów elektronicznie. Następnie, po konsultacjach informatycznych, postanowiliśmy połączyć katalog automatyki z naszym systemem informatycznym.



##### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Wdrażając technologię B2B chcieliśmy uprościć współpracę między firmami, skrócić czas realizacji zadań i zwiększyć dostępność informacji technicznej o produktach.

##### **Założeniem było działania 8.2 jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Utworzył system miał połączyć istniejący system SKAMER-ACM i systemy pozostałych firm, co w efekcie miało przynieść nam usprawnienie dotychczasowych procesów biznesowych, w tym magazynowanie produktów, realizację umów i kontraktów oraz umożliwienie realizacji nowych w tym: szkolenia on-line i doradztwo on-line.

##### **Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Wdrożony system zautomatyzował wymianę danych w formie elektronicznej między użytkownikami systemu w tym: informacji o produkcie, danych technicznych, stanów magazynowych, cen i akcji promocyjnych a także umożliwił skorzystanie z doradztwa i szkoleń on-line.

##### **Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliście zadania?**

Na etapie wdrożenia pracowało siedem osób plus dodatkowo kilka osób w firmach zewnętrznych, zaangażowanych w projekt. Zadania były rozdzielone w zależności od potrzeb i kwalifikacji pracowników.

**Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

W trakcie wdrażania napotkaliśmy na wiele problemów związanych z dostosowaniem systemów firm współpracujących dla potrzeb naszego systemu B2B. Elastyczność naszego oprogramowania umożliwiła nam napisanie dodatkowych aplikacji.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Spełnienie wielu obowiązków związanych z przygotowaniem dokumentacji i dotrzymanie wcześniej ustalonego harmonogramu wdrażania było dużym wyzwaniem dla firmy. W przyszłości firma nie planuje realizować kolejnych projektów w ramach działania 8.2 POIG.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Na etapie pisania wniosku o dofinansowanie należy dobrze przemyśleć zakładane współczynniki wzrostu, w tym uwzględnić obecny stan gospodarki w Polsce i na świecie.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Bez dodatkowych, zewnętrznych środków nasza firma nie byłaby w stanie zrealizować projektu.

#### Opinia eksperta

Dzięki realizacji internetowego Katalogu Automatyki Przemysłowej projekt spółki Skamer-ACM usprawnia i automatyzuje przepływ informacji techniczno-handlowej. Za pomocą systemu ułatwiona jest identyfikacja produktów różnych producentów dla automatyków wraz z podstawowymi informacjami na ich temat w jednym miejscu. Proces ten pozwala na uproszczenie współpracy między firmami, skrócenie czasu realizacji zadań i zwiększenie dostępności informacji technicznej o produktach. Ponadto dzięki automatyzacji procesu została zwiększona szybkość zamawiania i otrzymywania produktów za pomocą możliwości tworzenia zapytań ofertowych i zamówień drogą elektroniczną. Inną niezwykle przydatną cechą realizowanego projektu jest automatyczne generowanie oferty z systemu oraz możliwość eksportowania listy towarów do standardowych formatów (CSV, XML, PDF). Ciekawą funkcjonalnością systemu jest również możliwość skorzystania z doradztwa i interaktywnych szkoleń on-line dotyczących produktów.

Dzięki temu projektowi poprzez grupowanie towarów wg zdefiniowanych kategorii automatyki mogą znajdować produkty różnych producentów w jednym miejscu dokonując jednocześnie ich porównania, a także mogą skorzystać z bazy wiedzy na ich temat.



**Dariusz Łydyński**  
Unizeto Technologies SA

## 4.11 SET(H)

### Innowacyjna platforma internetowa B2B - Service

**Nazwa beneficjenta**

Systemy Informatyczne Set(h) Sp. z o.o.

**Kategoria**

Zintegrowany System Informatyczny

**Miasto**

Rzeszów

**Strona internetowa**

<http://www.seth.pl>

**Numer naboru**

2009 r.

**Województwo**

podkarpackie

**Adres e-mail**

[info@seth.pl](mailto:info@seth.pl)

**Wartość dofinansowania**

264 744 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Innowacyjna platforma internetowa B2B – Service ma na celu obsługę różnych procesów biznesowych, które odbywają się dwukierunkowo pomiędzy firmą projektodawcy, a jej usługobiorcami.

Projektodawca jest twórcą oprogramowania niszowego wykonywanego na zlecenia różnych firm. Z wieloma przedsiębiorstwami – odbiorcami usług – ma podpisane umowy serwisowo-rozwojowe, na bazie których są realizowane prace gwarancyjne w ściśle zdefiniowanych reżimach czasowych, prace serwisowe oraz prace rozwojowe – często będące dużymi projektami informatycznymi. Obsługa zleceń odbywa się za pośrednictwem platformy internetowej B2B – Service.

Z uwagi na rosnącą liczbę współpracujących z firmą przedsiębiorstw, zróżnicowaną ich skalę (od małych jednoosobowych firm po światowe koncerny) i potrzebę indywidualnego podejścia do wielu umów albo do grup umów, zautomatyzowano szereg istniejących procesów biznesowych, które wynikają

z umów między przedsiębiorstwami. Istnieje możliwość definiowania formy obsługi nowych zagadnień, które powstały w trakcie współpracy.

System jest wykorzystywany przez dziesiątki przedsiębiorstw, które zdecydowały się na podpisanie stosownych umów serwisowo-rozwojowych. Wymaga więc wysokiej skalowalności, dobrej kontroli dostępu dla indywidualnych projektów, wysokiej dostępności i niezawodności – wiele elementów tworzonych przez nas systemów informatycznych obsługuje procesy produkcyjne on-line i serwis musi być świadczony w trybie odwrotnym.

### **Automatyzowane procesy biznesowe**

Najważniejsze procesy, na które miało wpływ wdrożenie nowej technologii:

- Preformatowanie zgłaszania awarii, błędów, zagadnień do konsultacji, prac programistycznych i projektów informatycznych.
- Śledzenie i udokumentowanie procesu rozwiązywania problemów i realizacji prac rozwojowych.
- Śledzenie, które ze zgłoszeń zostały już rozliczone.
- Udostępnianie preformatowanych raportów o zgłoszeniach rozliczonych.
- Udostępnianie do bezpośredniego pobrania nowych wersji bibliotek aplikacji.

### **Wywiad z Sabiną Bobran, Specjalistką PR w firmie SET(H) Sp. z o.o.**

#### **Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?**

Firma Systemy Informatyczne Set(h) sp. z o.o. tworzy oprogramowanie dla międzynarodowych firm i koncernów z oddziałami w Polsce. Opracowywane projekty są w całości autorskimi realizacjami. Stosowane w systemach informatycznych nowatorskie rozwiązania powstają w wyniku współpracy naszej firmy i firmy partnera. Firmy partnerów są rozproszone w różnych lokalizacjach na terenie całego kraju. Oprogramowanie tworzone jest w najnowszych dostępnych technologiach informatycznych. Praca nad rozwiązaniem informatycznym wymaga stałego, dwukierunkowego przepływu wiedzy między Systemy Informatyczne Set(h), a firmami partnerskimi.



#### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Celem Systemy Informatyczne Set(h) Sp. z o. o. było usprawnienie komunikacji między naszą firmą, a firmami partnerów. Potrzebowaliśmy narzędzia, które pozwoli na precyzyjne zarządzanie dwukierunkowym przepływem wiedzy i modyfikacji aplikacji oraz należycie je udokumentuje, dostarczając w miarę możliwości automatycznie efekty współpracy do systemów partnerów biznesowych.

#### **Założeniem programu jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych.**

##### **Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Udostępnienie firmom partnerskim „Innowacyjnej platformy internetowej B2B-Service” usprawniło transfer wiedzy i rozwiązań, przyspieszyło wiele procesów biznesowych, takich jak np. raportowanie przebiegu współpracy oraz jej rozliczanie.

**Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Nasz projekt „Innowacyjna platforma internetowa B2B-Service” jest rozwiązaniem, które sprowadza współpracę przedsiębiorstw przede wszystkim do formy elektronicznej eliminując komunikację w postaci papierowej.

**Jak wyglądał skład zespołu projektowego?**

Projekt był realizowany w zespole pięcioosobowym, na który składali się: projektant systemu, dwóch programistów baz danych oraz dwóch programistów aplikacji.

**Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Tak, nowo zdefiniowane obszary wykorzystania technologii B2B to dostarczanie scenariuszy testowych dla modyfikacji aplikacji, a następnie generowanie różnego rodzaju testów (w szczególności funkcjonalne, regresywne, obciążeniowe) w infrastrukturze wykonawcy i zwrotne odsyłanie rezultatów do partnerów biznesowych. Innym obszarem współpracy B2B jest tworzenie specyfikacji wymagań dla systemów informatycznych.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Realizacja projektu była dużym wyzwaniem – wymagała od nas bardzo dobrej organizacji pracy, terminowości wykonywania poszczególnych, założonych zadań projektu i skrupulatności w rozliczeniu każdego wydatku.

Tak, planujemy złożyć kolejny wniosek w ramach konkursu 8.2 POIG.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy w ramach działania 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Przede wszystkim bardzo dokładnie zapoznać się z dokumentacją konkursową, aktualnymi uregulowaniami prawnymi oraz wytycznymi.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Nie.

**Opinia eksperta**

Platforma internetowa B2B – Service wdrożona przez firmę SET(H) stanowi kolejny przykład wskazujący na duże znaczenie jakie ma zapewnienie odpowiedniego poziomu świadczonych usług przez firmy informatyczne. Głównym zadaniem platformy jest umożliwienie zgłaszania awarii, błędów, zagadnień i zmian w użytkowanym oprogramowaniu, a następnie śledzenie postępów w rozwiązywaniu problemów i realizowanych pracach rozwojowych.

Pomimo tego, że wdrożona platforma dostarcza prostej funkcjonalności, jej uruchomienie pozwoliło na eliminację



komunikacji w postaci papierowej co usprawniło transfer wiedzy oraz rozwiązań do partnerów firmy. Dzięki temu przyspieszeniu uległa realizacja głównych procesów biznesowych związanych z dostarczaniem, utrzymaniem i rozwojem produktów informatycznych oferowanych przez SET(H).

**Paweł Żebrowski**

*Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*

[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

## 4.12 Marabut

### Kompleksowy system B2B

**Nazwa beneficjenta**

Marabut sp. z o.o.

**Kategoria**

Platformy wymiany danych oraz  
Systemy PRM

**Miasto**

Czernichów

**Strona internetowa**

<http://www.marabut.pl>

**Numer naboru**

2009 r.

**Województwo**

małopolskie

**Adres e-mail**

[biuro@marabut.pl](mailto:biuro@marabut.pl)

**Wartość dofinansowania**

113 889 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

System B2B wdrożony w firmie Marabut pozwolił na zautomatyzowanie procesów praktycznie we wszystkich działach firmy, m.in. magazynie, sprzedaży, marketingu oraz księgowości. Pozwoliło to na znaczną redukcję czasu związanego z realizacją zadań, zmniejszyło skalę potencjalnych błędów oraz usprawniło działanie całego organizmu firmy.

W ramach projektu zmodyfikowano lub zbudowano nowe narzędzia informatyczne zarządzające gospodarką magazynową, administracją sprzedaży, bazą odbiorców i dostawców oraz księgowością. System pozwala na tworzenie zindywidualizowanych ofert handlowych oraz umożliwia partnerom biznesowym zdalny dostęp do oferty i zamawianie produktów bezpośrednio w platformie B2B. Dodatkowy moduł odpowiedzialny jest za opracowywanie zoptymalizowanych tras zaopatrzeniowych. System oferuje nowe możliwości tworzenia dokumentów biznesowych, pozyskiwania danych, raportów, ewidencji danych, księgowania, dekretowania itd.

#### Automatyzowane procesy biznesowe:

System automatyzuje następujące procesy biznesowe:

- Zarządzanie sprzedażą.
- Zarządzanie magazynem.
- Procesy księgowe.
- Procesy marketingowe.

### Skąd się wziął pomysł na Wasz biznes?

Marabut jako s.c. powstał w 1989 r., przekształcony w 1995 w sp. z o.o. Początkową działalnością (trwającą do dziś) jest produkcja namiotów turystycznych. W 1997 r. wprowadzono nowy dział - dystrybucję materiałów izolacyjnych dla budownictwa, który stanowi obecnie podstawową działalność Spółki (75-80 % obrotów). Podstawowym klientem jest szeroko rozumiany skład budowlany - od małych lokalnych sklepów do sieci handlowych, jak również firm inwestycyjnych i wykonawczych. Liczba stałych odbiorców stale wzrasta, obecnie wynosi ok. 450.



### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B? Co było impulsem do jego wdrożenia?

Administrowanie tak rozległą bazą odbiorców wymagało uporządkowania istniejących i stworzenia nowych narzędzi informatycznych, począwszy od gospodarki magazynowej poprzez dział administracji sprzedaży, księgowość, zarządzanie bazą odbiorców i dostawców, indywidualizację ofert handlowych oraz opracowanie zoptymalizowanych tras zaopatrzeniowych. Dopiero na tak przebudowanym fundamencie, w pełni zintegrowanym zaczęto wdrażać system B2B.

Idea B2B od dawna nie była dla nas czymś nowym. Śledzenie trendów relacji handlowych w krajach wyżej rozwiniętych, informacje o podobnych działaniach w kraju, uzmysłowienie sobie korzyści z tego wynikających, a także konsultacje z wybranymi respondentami nakłoniły nas do podjęcia próby poszukiwania pomocy zewnętrznej.

### Założeniem było działania 8.2 POIG jest zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jakie działania zostały zautomatyzowane?

Generalnie w każdym dziale (magazyn, sprzedaż, marketing i księgowość), zostały wprowadzone gruntowne zmiany. Polegają one głównie na skróceniu czasu pracy praktycznie wszystkich osób pracujących w wymienionych działach. Odbywa się to poprzez pojawienie się nowych możliwości tworzenia dokumentów, pozyskiwania danych, raportów, ewidencji danych, księgowania, dekretowania itp. Ponadto nadane w uporządkowany sposób uprawnienia dostępu do wybranych pozycji menu systemu dają możliwość odpowiedniej segregacji dostępu do danych firmy.

| Data dostawy | Numer dok. | Nazwa                                  | Termin     | Wzrostki dostawcy | Uwagi | Status | Wartość netto |
|--------------|------------|----------------------------------------|------------|-------------------|-------|--------|---------------|
| 2012-07-24   | 1-140      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-24 | 1-140             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-141      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-141             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-142      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-142             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-143      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-143             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-144      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-144             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-145      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-145             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-146      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-146             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-147      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-147             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-148      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-148             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-149      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-149             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-150      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-150             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-151      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-151             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-152      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-152             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-153      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-153             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-154      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-154             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-155      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-155             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-156      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-156             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-157      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-157             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-158      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-158             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-159      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-159             |       |        | 1 112,00      |
| 2012-07-25   | 1-160      | Marabut Sp. z o.o. - Dział Księgowości | 2012-07-25 | 1-160             |       |        | 1 112,00      |

### Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?

Głównie występujące trudności to możliwości modyfikacji systemu i konsekwencje tych operacji. Sam etap „przejścia” z jednego na drugi system odbył się w sposób płynny, bezpieczny i bezinwazyjny.

## Opinia eksperta

Spółka Marabut w wyniku przekształcenia rozszerzyła swój zakres działalności o nową usługę polegającą na dystrybucji materiałów izolacyjnych dla budownictwa, która to obecnie stanowi jej podstawowy biznes. W wyniku tej zmiany wzrosła liczba odbiorców usługi i pojawiła się potrzeba usprawnienia i poprawy przepływu informacji przy pomocy narzędzi informatycznych. Na potrzeby procesu został opracowany system B2B oraz wprowadzono zmiany usprawniające cenników (wygląd graficzny, tworzenie i modyfikacja), a także w arkuszu planowania tras, co znacznie pozytywnie wpłynęło na przebieg procesu. Wprowadzone zmiany pozwoliły na uproszczenie współpracy między firmami, skrócenie czasu realizacji zamówień, poprawę gospodarki magazynowej, a także usprawniły zarządzanie bazą odbiorców i dostawców, indywidualizację ofert handlowych oraz optymalizację tras zaopatrzeniowych.



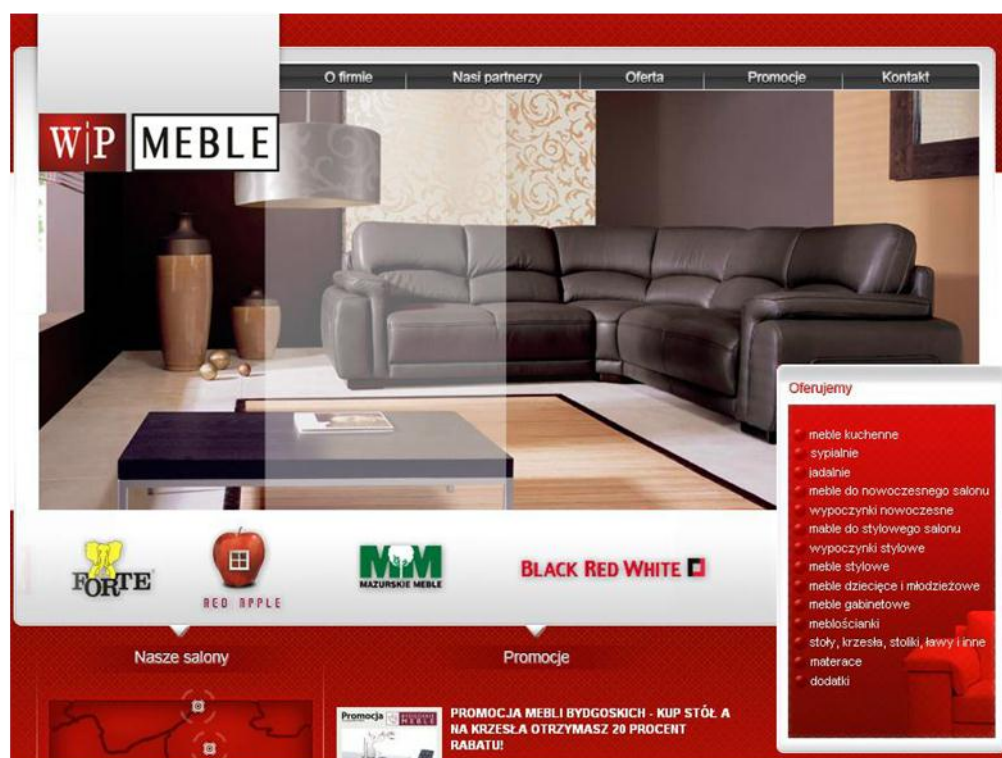
Z pomocą wykonanego systemu nastąpiło skrócenie czasu pracy wszystkich osób zaangażowanych w realizację procesu, co pozwala w sposób płynny i terminowy przyjmować i wykonywać zamówienia klientów.

Dzięki takiemu usprawnieniu spółka zoptymalizowała działania, obniżyła koszty działalności, a także podniosła jakość wykonywania usług oraz skróciła czas realizacji zadań. Usprawnienie działania pozwoliło na dynamizację systemu zarządzania spółki i wzrost efektywności jej działania.

**Dariusz Łydyński**  
*Unizeto Technologies SA*

## 4.13 WIP

### Kompleksowy system B2B

**Nazwa beneficjenta**

WIP – Wojciech Nowak, Piotr Zimoląg sp. j.

**Kategoria**

Zintegrowany System Informatyczny

**Miasto**

Jasło

**Strona internetowa**

<http://www.wipmeble.pl>

**Numer naboru**

2009 r.

**Województwo**

podkarpackie

**Adres e-mail**

[jaslo@wipmeble.pl](mailto:jaslo@wipmeble.pl)

**Wartość dofinansowania**

373 290 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

Głównym celem wdrożenia platformy B2B w firmie WIP było zwiększenie jej konkurencyjności. Cel ten został osiągnięty dzięki umożliwieniu elektronicznej wymiany dokumentów i informacji z firmami współpracującymi oraz usprawnieniu procesów gospodarczych, zarówno wewnątrz przedsiębiorstwa, jak i z zewnętrznymi partnerami biznesowymi.

W ramach projektu wdrożono system ERP, który stanowi główny zrąb platformy B2B. Wdrożenie platformy umożliwiło dokonywanie zamówień przez internet i przeglądanie danych z poziomu przeglądarki internetowej. Platforma pozwala także zarządzać przez sieć zgłoszeniami reklamacyjnymi (składanie zgłoszeń, określanie czasu realizacji, monitorowanie postępu itd.). Nastąpiło również usprawnienie obsługi outsourcingowej w obszarze finansów, zwłaszcza z biurem rachunkowo-doradczym.

### Automatyzowane procesy biznesowe:

System automatyzuje następujące procesy biznesowe:

- Zarządzanie sprzedażą – składanie zamówień internetowych.
- Zarządzanie serwisem – obsługa zgłoszeń reklamacyjnych.

### Wywiad z Sylwią Szałaj-Leniar, pracownikiem firmy WIP

#### Skąd się wziął pomysł w Waszej firmie na realizację projektu?

Firma przystąpiła do realizacji projektu dzięki informacjom o możliwości dofinansowania ze środków UE pozyskanym od innych beneficjentów.



#### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Firma aktualnie znajduje się na etapie intensywnego wzrostu. Wraz z rozwojem firmy pojawiły się nowe problemy, które musieliśmy rozwiązać. Naszym podstawowym celem było usprawnienie funkcjonowania działów reklamacji oraz działu logistyki. Ponadto chcieliśmy zapewnić prawidłowy przepływ informacji z różnych działów do księgowości. Dodatkowym celem była także poprawa współpracy z naszymi dostawcami i odbiorcami.

#### Założeniem programu było zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Głównym osiągnięciem projektu wprowadzenie modułu reklamacyjnego w programie magazynowym i przyspieszenie całego procesu reklamacyjnego.

#### Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

Dzięki wprowadzeniu technologii B2B możemy eksportować dokumenty bezpośrednio do programu księgowego. Stworzono również wspólną bazę reklamacji. Dodatkowo istnieje teraz możliwość generowania zamówień w formie elektronicznej i wysyłania ich pocztą e-mail.

#### Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak podzieliliście zadania?

W realizację projektu był zaangażowany niewielki zespół osób. Z naszej strony w projekcie uczestniczyły cztery osoby: kierownik projektu, informatyk oraz po jednej osobie z działów finansowego i administracji. Do tego należy doliczyć 2 osoby z firmy wewnętrznej pomagającej przy tworzeniu wniosku.

#### Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?

Okazało się, że wdrożone przez nas rozwiązanie sprawdzą się i z tego względu chcieliśmy rozszerzyć je o dodatkowe funkcjonalności. W pierwszej kolejności zamierzaliśmy dodać moduł kadrowo-płacowy.

#### Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?

Każde wdrożenie nowej technologii rodzi obawy wśród pracowników co do jej funkcjonalności, jednak po wprowadzeniu nowych programów i udowodnieniu, że są bardzo praktyczne, zmniejszają czas realizacji zadań zwiększając efektywność prac, obawy zostały zażegnane.

**Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania w ramach 8.2 POIG były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach 8.2 POIG?**

Spełnienie obowiązków wymaga dużego zaangażowania i skrupulatności w działaniu. Składaliśmy kolejny wniosek z działania 8.2 „Rozszerzenie systemu B2B w firmie WIP sp. z o.o. sp. k.”, jednak został odrzucony.

**PARP będzie organizowała kolejne konkursy w ramach 8.2 POIG. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Należy zwrócić uwagę na przestrzeganie harmonogramu realizacji projektu oraz szczegółowość w opisach dokumentacji. Najkrócej mówiąc - realizacja projektu uczy skrupulatności.

**Czy zrealizowalibyście ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Raczej nie - główną przeszkodę stanowią kwestie finansowe.

**Opinia eksperta**

Firma WIP na pewnym etapie swojego rozwoju stanęła przed problemem zapewnienia efektywności podejmowanych działań. Okazało się, że do tej pory stosowane rozwiązania przestały być wystarczające. Sposobem na wyjście z impasu było znalezienie odpowiedniego rozwiązania informatycznego, które usprawniłoby realizację zarówno wewnętrznych, jak i przede wszystkim zewnętrznych procesów firmy.



Głównym obszarem usprawnień była sprzedaż oraz serwis oferowanych produktów. Dzięki zastosowaniu elektronicznej wymiany informacji z partnerami biznesowymi i umożliwieniu dokonywania zamówień przez internet możliwe było przyspieszenie dokonywanych transakcji oraz zwiększenie ich wolumenu. Umożliwienie obsługi zgłoszeń serwisowych on-line zwiększyło z kolei poziom obsługi klientów.

Pomimo zastosowania prostych i od dawna stosowanych technologii informatycznych wdrożenie platformy B2B pozwoliło firmie WIP znacząco usprawnić prowadzoną działalność.

**Paweł Żebrowski**

*Institut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu*

[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

## 4.14 EuroFlorist

*Bring - system do transmisji zamówień*



**Nazwa beneficjenta**  
EuroFlorist Sp. z o.o.

**Kategoria**  
Systemy CRM

**Miasto**  
Poznań

**Strona internetowa**  
[www.bring.euroflorist.pl](http://www.bring.euroflorist.pl)

**Numer naboru**  
2009 r

**Województwo**  
wielkopolskie

**Adres e-mail**  
[info@euroflorist.pl](mailto:info@euroflorist.pl)

**Wartość dofinansowania**  
332 710 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

EuroFlorist to firma umożliwiająca wysyłanie kwiatów w dowolne miejsce w Polsce i na świecie. Dzięki zrealizowanemu projektowi, procesy biznesowe zachodzące między firmą a grupą ponad 700 współpracujących kwiaciarni, są realizowane on-line.

Wdrożone rozwiązanie typu CRM pozwala na zautomatyzowanie przetwarzania zamówień oraz eliminuje błędy w ich realizacji spowodowane czynnikiem ludzkim. Koszty obsługi zleceń uległy obniżeniu przy zmniejszeniu czasu potrzebnego na ich wykonanie. System wykorzystuje inteligentne mechanizmy automatycznie decydujące o wyborze kwiaciarni biorąc pod uwagę szereg parametrów, między innymi zasięg terytorialny, koszty realizacji i status partnera.

System umożliwia korzystanie z wielu kanałów i metod komunikacji z partnerami biznesowymi. Współpracujące kwiaciarnie mają dostęp do informacji o bieżących zamówieniach, dotychczasowych rozliczeniach, historii operacji, wyników finansowych. System elektronicznie przepływa dokumentów, w tym faktur.

## Automatyzowane procesy biznesowe:

System automatyzuje następujące procesy biznesowe:

- Współpracy z partnerami biznesowymi i klientami - wgląd do bieżących rozliczeń finansowych, komunikacja wewnętrzna oraz marketingowa, programy lojalnościowe.
- Obsługa zamówień - przysyłanie zamówień do partnerów i do EuroFlorist.
- Rozliczenia finansowe - obsługa wszystkich typów dokumentów wraz z pełną integracją z systemem ERP.

## Wywiad z Andrzejem Świderskim, dyrektorem zarządzającym EuroFlorist Sp. z o.o.

### Skąd się wziął pomysł na Państwa biznes?

O pomysł na wprowadzenie polskiej rynek firmy świadczącej usługi wysyłek kwiatowych zdecydował przypadek i to, co w biznesie florystycznym niezwykle ważne – emocje. Jego pomysłodawczyni i założycielka, Pani Maria Świderska, przebywając za granicą otrzymała przesyłkę kwiatową, w postaci bukietu, wysłaną przez jej męża. Niedługo po tym, w latach 90-tych, poznała ona Petera Jugbecka, który zainspirował ją projektem wysyłania kwiatów, za którym kryje się potężna linia biznesowa. Gdy zapadła już decyzja o założeniu firmy, przyszedł czas na poszerzanie wiedzy o florystyce, budowę sieci partnerów czy wybór oferty.



**Andrzej Świderski**  
dyrektor zarządzający

### Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?

Realizacja tego systemu była przede wszystkim odpowiedzią na potrzeby naszych partnerów – kwiaciarni. Potrzebne było rozwiązanie, które umożliwiłoby naszym partnerom transmisję zamówień on-line, czyli wysyłanie i odbieranie zamówień w czasie rzeczywistym. Dzięki przeprowadzonemu wdrożeniu czas realizacji zamówienia jest właściwie równy czasowi przygotowania i dostawy przesyłki kwiatowej.

### Założeniem programu było zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?

Poziom satysfakcji naszych partnerów biznesowych (kwiaciarni) pozwala nam z pełnym zadowoleniem i poczuciem spełnienia patrzeć w przeszłość, wspominając czas, w którym zdecydowaliśmy się na wdrożenie technologii. Pozwala nam także z optymizmem myśleć o przyszłości, gdyż wszystkie współpracujące z nami kwiaciarnie korzystają z wdrożonego systemu Bring, a liczba zamówień transmitowanych on-line sięga już 80% i stale rośnie. Z połączenia przyjaznego i funkcjonalnego interfejsu z wielkim zainteresowaniem kwiaciarni, zrodził się pomysł wdrożenia nowego projektu „eKwiaciarni”, będącej inwestycją w lokalne rynki naszych kwiaciarni. Dzięki niej partnerzy biznesowi mogą zarządzać własnymi witrynami, które na ich potrzeby są w pełni personalizowane. Wsluchanie się w potrzeby naszych partnerów, konstruktywne konsultacje, a co za tym idzie wdrażanie wspólnych pomysłów jest dla nas najwyższym miernikiem efektywnej współpracy, pełnej obustronnej satysfakcji.

### Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?

Przed wdrożeniem nowego systemu działaliśmy w oparciu o dedykowane rozwiązanie, które jednak posiadało sporo ograniczeń zarówno funkcjonalnych, jak i wydajnościowych. Dzięki wdrożonej technologii udało się zoptymalizować kluczowe procesy biznesowe w zakresie:

- współpracy z partnerami: panel dla partnerów pozwalający na wysyłanie i odbieranie zamówień on-line, wgląd do bieżących rozliczeń finansowych, komunikacja wewnętrzna oraz marketingowa;
- obsługi klienta: nowe produkty (karty kwiatowe, potwierdzenia dostawy sms), komunikacja marketingowa, program lojalnościowy, rozbudowana obsługa rabatów i promocji;
- automatycznego przetwarzania zamówień: komunikacja związana z zamówieniem, przesyłanie zamówień do partnerów, w tym partnerów zagranicznych, moduły do automatycznego przesyłania zamówień przez partnerów do EF (XML, CSV);
- rozliczeń finansowych (wszystkie typy dokumentów) wraz z pełną integracją z systemem ERP.

Udało się też wyeliminować problemy wydajnościowe, co pozwoliło na obsługę większej liczby zamówień i wpłynęło bezpośrednio na wzrost przychodów. Dzięki wprowadzonym zmianom mogliśmy skoncentrować się na kliencie i naszych partnerach zamiast na wykonywaniu powtarzalnych czynności, które z powodzeniem mogą być realizowane przez system informatyczny.

#### **Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak dzieliliście Państwo zadania?**

Zespół tworzą ludzie, którzy już od dawna są w naszej firmie a trzonem jest kierownik projektu. Całą firmę tworzy kilkanaście osób, między innymi nasz dział IT i każda z nich ma ogromny wpływ na powodzenie i rozwój tego projektu. Zaangażowaliśmy do tego przedsięwzięcia także partnera zewnętrznego.

#### **Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Głównym założeniem przed wdrożeniem technologii B2B było przeniesienie fundamentalnych procesów biznesowych do środowiska on-line. Od tego czasu udało się nam przenieść do sieci niemalże wszystkie procesy, zachodzące między EuroFlorist a partnerami biznesowymi. Do takich należą m.in. moduł zapytania (kontakt z kwiaciarnią on-line), nową witrynę sklepową oraz możliwość zamawiania materiałów wspomagających, gdzie zamówienie jest odpowiednio kolejgowane i realizowane w 24 godziny. Warto też wspomnieć o naszym ostatnim udoskonaleniu – potwierdzeniu dostawy sms (powiadomieniu o doręczeniu przesyłki kwiatowej), które to jest jedyną taką usługą na rynku.

Nie poprzestajemy jednak na dotychczasowych udoskonaleniach i planujemy kolejne wdrożenia, pozwalające nam iść z duchem czasu. Jedną z nich będzie wersja mobilna naszego systemu, która pozwoli kwiaciarni zarządzać zamówieniami z dowolnego miejsca, robić zdjęcia wykonanych bukietów i przysyłać je do systemu, który wyśle je do klienta. Takie rozwiązanie będzie także wyjściem naprzeciw oczekiwaniom klientów, którzy będą mogli przez swoje telefonu dokonywać zamówień na przesyłki kwiatowe.

#### **Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

Chyba największymi wyzwaniem było dla nas spełnienie wymogów czasowych oraz przystosowanie partnerów do nowej formy współpracy. Udało się nam włączyć do projektu wszystkie współpracujące z nami kwiaciarnie (stan na koniec I półrocza 2012 – 739 kwiaciarni), które bardzo chętnie i sprawnie z niego korzystają. Dzięki temu już ponad 80% wszystkich zamówień jest transmitowana on-line, co wcześniej znacznie wpływa na czas ich realizacji.

**PARP będzie organizował kolejne konkursy PO IG 8.2. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Pierwszy ważny etap to dobre planowanie. Oczywiście biorąc pod uwagę fakt, że będziemy planować na około rok przed rozpoczęciem projektu może nam się wydać bardzo trudne, gdyż powinniśmy jak najdokładniej przemyśleć nawet najmniejszy aspekt realizacji projektu. Później będzie liczyć się już tylko dobre wykonanie.



Drugi ważny etap to prawidłowa realizacja i postępowanie zgodnie z wytycznymi dla naszego działania. Pamiętajmy o tym, że jeżeli mamy wątpliwość, zawsze możemy zwrócić się do RIF-u. W naszym przypadku był to WARP, który na każdym kroku służył nam nieocenioną pomocą. Jeżeli coś jest dla nas niejasne lub mamy jakieś wątpliwości. Bez wahania pytajmy więc o wszystko, co jest dla nas problematyczne.

Proponujemy też szczególną uwagę na przestrzeganie terminów, które obowiązują nas jako beneficjentów oraz na regularność w przygotowywaniu wszystkich dokumentów na bieżąco. Pomoże nam to zaoszczędzić wiele czasu przy składaniu wniosku o płatność i zareagować szybciej jeżeli okaże się, że dla danej czynności potrzebujemy dodatkowych dokumentów.

Jeśli mielibyśmy wskazać to, czego lepiej się wystrzegać, na pewno na samym początku powinniśmy bardzo dokładnie przemyśleć cały projekt i w trakcie jego realizacji nie wprowadzać już żadnych zmian. Jeżeli jednak okaże się to niezbędne, najlepiej wdrażać je w porozumieniu z RIF.

### **Czy realizowalibyście Państwo ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Uruchomienie działania 8.2 w POIG zbiegło się w czasie z realizowaniem naszej strategii współpracy z kwiaciarniami partnerskimi. Bardzo cenimy sobie sugestie i opinie naszych partnerów i to właśnie ich potrzeby zdecydowały o realizacji projektu. Wiedzieliśmy, że musimy przygotować dla nich wydajny i funkcjonalny system B2B, który usprawni zachodzące między nami procesy biznesowe. To był właściwy moment i dlatego podjęliśmy decyzję o realizacji projektu.

Skala naszego systemu B2B jest naprawdę bardzo duża. W momencie jego uruchomienia dostęp do systemu miało ponad 700 kwiaciarni partnerskich. Tak rozbudowany system wymagał sporych nakładów inwestycyjnych i bez dofinansowania realizacja byłaby na pewno o wiele trudniejsza. Dzięki funduszom europejskim mogliśmy wdrożyć naprawdę innowacyjne rozwiązanie, które przynosi nam i partnerom wiele wymiernych korzyści.

### **Opinia eksperta**

EuroFlorist działa na polskim rynku już od kilkunastu lat i w tym czasie stał się liderem wśród firm świadczących usługi wysyłania kwiatów w dowolne miejsca w Polsce i na świecie. Pomysł i początkowe know-how zostało zaczerpnięte od skandynawskiej sieci EuroFlorist. Lata doświadczeń pozwoliły na wypracowanie własnych rozwiązań lepiej dopasowanych do polskiego rynku. W celu wzmocnienia swojej przewagi konkurencyjnej firma zdecydowała się na wdrożenie innowacyjnego w Polsce systemu B2B.

Główną zaletą systemu jest wprowadzenie automatyzacji do kluczowych procesów biznesowych związanych z obsługą klienta i realizacją zamówień. Z drugiej strony, usprawniło to współpracę z kwiaciarniami partnerskimi firmy EuroFlorist. Obecnie, dzięki wdrożeniu systemu CRM, zamówienia od klientów przyjmowane są automatycznie i natychmiast przekazywane do odpowiedniej kwiaciarni realizującej dalej to zamówienie. Dzięki wprowadzeniu systemu B2B znacznemu przyspieszeniu uległa realizacja zleceń przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztów obsługi oraz liczby zgłaszanych reklamacji.

Wdrożenie systemu B2B w EuroFlorist jest świetnym przykładem na to jak systemy informatyczne mogą usprawnić prowadzenie biznesu. Stwarza to również możliwości oferowania dodatkowych usług i produktów. Pozwala także na kreowanie nowych, jeszcze bardziej innowacyjnych rozwiązań (np. związanych z wykorzystaniem mobilności) co w jeszcze większym stopniu przyczyni się do umocnienia pozycji firmy EuroFlorist na polskim rynku.

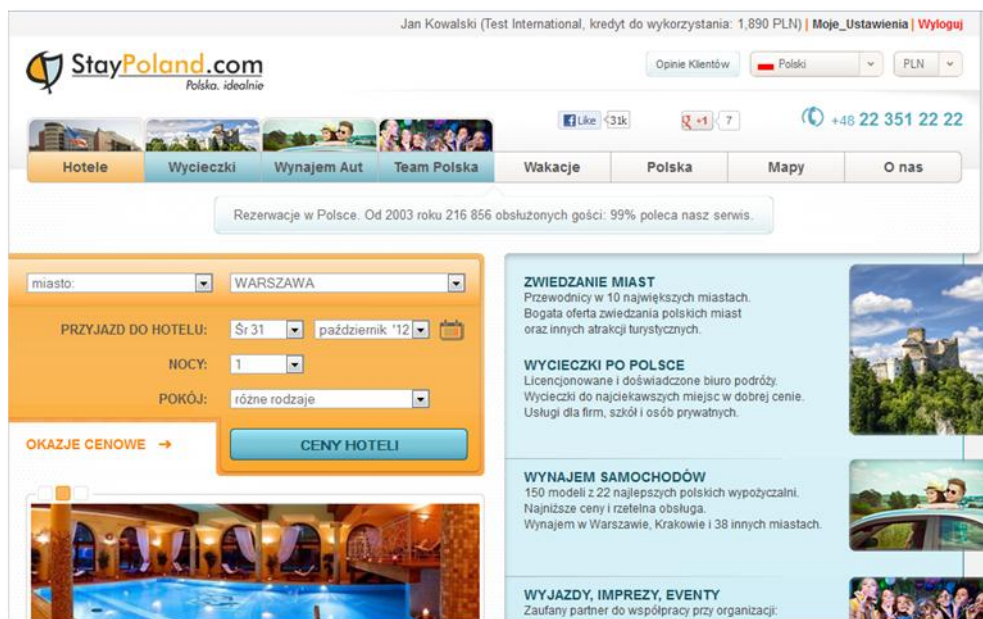
**Kinga Szewczyk**

*Instytut Logistyki i Magazynowania*

[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

## 4.15 StayPoland

### Obsługa podróży służbowych



**Nazwa beneficjenta**  
StayPoland Sp. z o.o.

**Kategoria**  
Zintegrowany System Informatyczny

**Miasto**  
Warszawa

**Strona internetowa**  
<http://www.staypoland.com>

**Numer naboru**  
2009 r.

**Województwo**  
mazowieckie

**Adres e-mail**  
[sp@staypoland.com](mailto:sp@staypoland.com)

**Wartość dofinansowania**  
344 345 PLN

### Opis wdrażanej technologii B2B

StayPoland.com stworzyło w pełni autorskie, wirtualne "market place" do obsługi podróży służbowych w Polsce. Z systemu korzystają hotele (dostarczają ceny i dostępności miejsc noclegowych), firmy (składają zamówienia na usługi dopasowane do swoich potrzeb) oraz agenci (biura podróży i "affiliates" oferujący usługi StayPoland.com).

Jednym z głównych atutów projektu jest nastawienie na jak najlepszą współpracę z klientami, partnerami biznesowymi oraz pracownikami. Klienci korzystający z usług mają możliwość wystawienia oceny, która jest natychmiast publikowana w internecie. Klienci mają dostęp zarówno do prywatnych jak i służbowych rezerwacji. Na podstawie specjalnych uprawnień mogą mieć również udostępnione wszystkie rezerwacje firmowe innych użytkowników. Umożliwia to autorskie narzędzie łączące dane prywatnego konta Klienta z udostępnioną częścią danych firmy zatrudniającej klienta.

System umożliwia również porównywanie negocjowanych cen b2b z cenami internetowymi b2c i możliwość wyboru najkorzystniejszej opcji. Ogromnym wyzwaniem było połączenie kilku ofert cenowych z systemem kredytowania, różnymi rodzajami płatności i dostępnością on-line.

Firmy nagradzane są za obroty, a pracownicy za dzielenie się informacjami na temat jakości otrzymanych usług. Pracownicy firm zbierają punkty w programie lojalnościowym Złote Punkty za każdą, nawet

krytyczną ocenę usług StayPoland.com. Punkty można wymienić na prezenty, vouchery hotelowe, a także przeznaczać na cele charytatywne.

#### **Automatyzowane procesy biznesowe:**

System automatyzuje następujące procesy biznesowe:

- Obsługa zamówień usług hotelowych – poprzez rezerwację usług hotelowych przez portal internetowy, realizację płatności, wystawianie faktur zbiorczych za usługi.
- Zarządzanie ofertami – system umożliwia generowanie i wysyłanie raportów sprzedażowych do agentów i biur podróży; możliwe jest również generowanie ofert na usługi wycieczek i imprez dla firm.
- Zarządzanie relacjami z klientami – poprzez generowanie i wysyłkę formularzy ewaluacyjnych do klient, naliczanie punktów za dodanie opinii na temat jakości usług w programie lojalnościowym Złote Punkty.
- Zarządzanie procesami marketingowymi – system gromadzi i umożliwia analizę danych marketingowych o klientach i firmach, a następnie wspiera przeprowadzanie działań związanych z mailingiem i sprzedażą bezpośrednią.

#### **Wywiad z Tomášem Zukal, dyrektorem generalnym StayPoland Sp. z o.o.**

##### **Skąd się wziął pomysł na Państwa biznes?**

Na początku działalności, od roku 2003 StayPoland.com był portalem skierowanym do turystów zagranicznych przyjeżdżających do Polski. W tej dziedzinie osiągnęliśmy sukces. Chociaż zakładaliśmy obsługę klientów indywidualnych, to z naszych usług zaczęły korzystać również polskie firmy. Niestety zwykle jednorazowo, zależało nam na rozwinięciu tego segmentu biznesu.



**Tomáš Zukal**  
dyrektor generalny

##### **Jakie problemy w przedsiębiorstwie chcieliście rozwiązać wdrażając technologię B2B?**

Rezerwacje hotelowe B2C są sezonowe, nasilała się również konkurencja ze strony globalnych systemów rezerwacyjnych. Badania potrzeb polskich klientów biznesowych dowiodły, że istnieje zapotrzebowanie na wygodne narzędzie B2B, które ułatwi firmom składanie zamówień, rozliczenia i zaoferuje niższe ceny.

Głównym problemem, był brak rzeczywistego produktu, systemu do stałej obsługi rezerwacji służbowych. Uniemożliwiało nam to pozyskanie nowych klientów biznesowych.

##### **Założeniem programu było zwiększenie efektywności realizowanych procesów biznesowych. Jak to wyglądało w przypadku Waszej firmy?**

Efektywność udało się poprawić przede wszystkim dzięki automatyzacji procesów oraz stworzeniu ścieżek komunikacyjnych w ramach software. Bardzo przydatny jest na przykład automatyczny generator ofert wycieczek i imprez dla firm oraz mechanizm przekazywania informacji o preferencjach klientów biznesowych wraz z historią rezerwacji w firmie, pomiędzy naszym działem obsługi klienta, pracownikami obsługiwanych firm i osobami odpowiedzialnymi za rozliczenia delegacji.

##### **Technologia B2B ma również usprawniać współpracę przedsiębiorstw w formie elektronicznej. W jakim aspekcie udało się to osiągnąć?**

Technologia B2B nie tyle usprawniła współpracę przedsiębiorstw, co współpracę umożliwiła. Klienci biznesowi to bardzo wymagająca grupa. Bez systemu przyznającego zniżki dla firm, umożliwiającego współpracę również na podstawie wynegocjowanych stawek w hotelach, programu lojalnościowego dla pracowników oraz zintegrowanego systemu raportowania rozliczeń trudno byłoby przekonać przedsiębiorstwa do nawiązania współpracy.

#### **Jak duży zespół pracował przy projekcie? Jak dzieliliście Państwo zadania?**

Kierownik działu IT dzielił zadania pomiędzy siebie i dwóch programistów, dodatkowo menadżer do obsługi kluczowych klientów oraz kierownik projektu, czyli ja. Pięć osób. W pewnym stopniu projekt dotyczył wszystkich osób w firmie, korzystaliśmy również z pomocy zewnętrznych ekspertów i testerów.

#### **Czy w wyniku wdrożenia technologii pojawiły się nowe oczekiwania i nowe obszary w przedsiębiorstwie, w których technologie B2B mogłyby zostać w przyszłości wdrożone?**

Tak, dzięki wsparciu PARP przeszliśmy na nowy poziom obsługi klienta rezerwującego hotele. Następne obszary to organizacja wycieczek, rezerwacje samochodów oraz usprawnienie współpracy z zagranicznymi agentami turystycznymi.

#### **Zastosowanie nowej technologii w firmie jest przedsięwzięciem skomplikowanym i charakteryzuje się dużym poziomem ryzyka. Jakie główne przeszkody napotkaliście w procesie wdrażania technologii B2B? Jak sobie z nimi poradziliście?**

W trakcie wdrażania rzeczywistość lubi weryfikować pierwotne założenia. Ponieważ podobnych systemów jest na świecie niewiele, nie mieliśmy dostępu do podobnego, zewnętrznego oprogramowania. Naszą pracę można porównać do samodzielnego tworzenia silnika samochodowego na podstawie obserwacji aut jeżdżących po ulicy.

Prace nad projektem trwały dłużej niż zakładaliśmy, ale dzięki temu mogliśmy na bieżąco zmagać się z napotkanymi przeszkodami, przesunęliśmy również termin zakończenia realizacji projektu.

Głównym celem było stworzenie rzeczywistej wartości, przełożyliśmy to nad oszczędności. Dzięki temu posiadamy system, który odzwierciedla potrzeby naszych klientów.

#### **Czy spełnienie obowiązków wynikających z wykorzystania dofinansowania PO IG 8.2 były dużym wyzwaniem dla firmy? Czy zamierzacie realizować kolejne projekty w ramach PO IG 8.2?**

Obowiązków było naprawdę dużo. Urzędnicy w PARP są bardzo wymagający, wnioski muszą być bezbłędne, a odpowiedzi beneficjenta prawie natychmiastowe. Z drugiej strony spotkaliśmy się z dużym zaangażowaniem, a także wsparciem w przypadku wyjaśniania problemów związanych z rozliczaniem projektów.

Obecnie nie planujemy kolejnych projektów z udziałem PARP. Dalszy rozwój naszej firmy opiera się na projektach, które są mniejsze i raczej nie podlegają do wniosków o dofinansowanie. Co więcej, największą trudność w biznesie nie jest stworzenie produktu, wyzwaniem jest stworzenie potrzebnego produktu, który będzie spełniał oczekiwania konsumentów, a także jego wypromowanie.

#### **PARP będzie organizował kolejne konkursy PO IG 8.2. Dla wielu przedsiębiorstw stanowi to doskonałą okazję na rozwój swojej działalności gospodarczej. Proszę podzielić się kilkoma przemyśleniami lub udzielić dobrych porad, jak z sukcesem zrealizować projekt, na co zwrócić szczególną uwagę, czego należy się wystrzegać?**

Niezwykle istotne jest, aby przemyśleć decyzję o realizacji projektu i nie podejmować jej pochopnie z myślą o łatwym zarobku. Ważne jest dokładne rozplanowanie i opisanie projektu, jeszcze przed złożeniem wniosku konkursowego, wtedy łatwiej jest zrealizować plany i bez stresu, zamknąć projekt w planowanym terminie. Staranie się o dotację na mało istotne cele to nierozsądne przedsięwzięcie.

Prowadzenie projektu to wymagające zajęcie, trudno dokładnie oszacować wszystkie wydatki. Sponsorzy mają swoje oczekiwania: firma powinna się rozwijać, tak aby inwestycja Polsce i Unii Europejskiej się zwróciła w postaci podatków lub utrzymania zatrudnienia.

Praktyczne rady: Profesjonalny rzetelny doradca. Realistyczne cele. Jeżeli firma nie ma problemów z finansowaniem projektu, powinna zrezygnować z wniosków o dopłaty.

### **Czy realizowalibyście Państwo ten projekt bez współfinansowania ze środków PARP?**

Nie. Bez zewnętrznego wsparcia nadal pracowalibyśmy nad rozwojem naszych rozwiązań B2C. Środki unijne pomogły nam pokonać znaczącą barierę wejścia w kompleksowe świadczenie usług B2B.

### **Opinia eksperta**

Możliwość rezerwacji usług hotelarskich i turystycznych przez Internet istnieje już od wielu lat i powstało wiele portali oferujących taką funkcjonalność. Jednakże badania rynku przeprowadzone przez StayPoland wykazały ciągle istniejące zapotrzebowanie na wygodny narzędzie dedykowane firmom, które ułatwiłoby składanie i rozliczanie zamówień. W celu zapewnienia tego obszaru rynkowego StayPoland przygotowało narzędzie typu „market place”.

Z jednej strony umożliwia ono klientom na łatwe wyszukiwanie, rezerwację i rozliczanie usług hotelarskich, a z drugiej strony pozwala hotelom i biurom turystycznym udostępniać swoją ofertę. Dzięki zastosowaniu indywidualnego podejścia do każdego klienta czy partnera biznesowego, system pozwala na przygotowanie ściśle dostosowanej oferty czy też warunków biznesowych współpracy.

Na uwagę zasługują również fakt, że system jest wynikiem autorskich prac zespołu StayPoland. Dzięki temu przygotowane rozwiązanie B2B jest w największym stopniu dopasowane do rzeczywistych potrzeb firmy i jej klientów.

**Paulina Sadowska**

*Institut Logistyki i Magazynowania*  
[www.ilim.poznan.pl](http://www.ilim.poznan.pl)

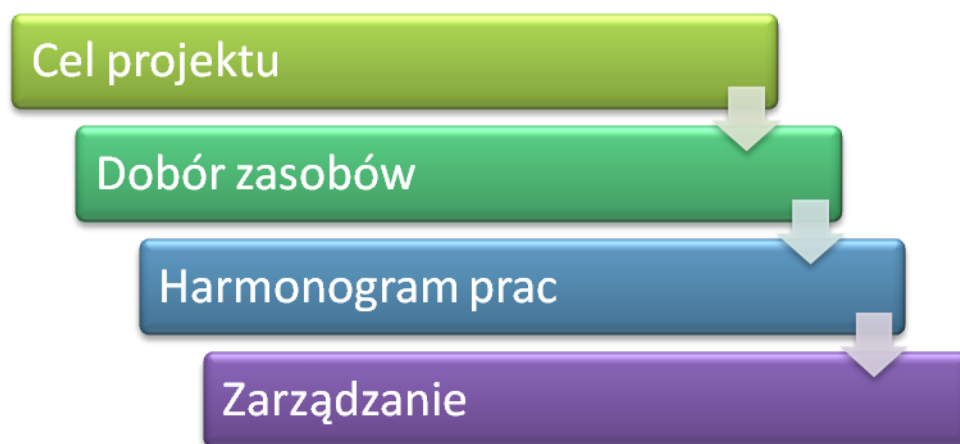


## 5 Elementy sprzyjające osiągnięciu sukcesu rynkowego projektów realizowanych w ramach działania 8.2 POIG

Codziennością biznesu są inicjatywy ukierunkowane na cel. Współcześnie działania najczęściej prowadzone są z uwzględnieniem praktyk zarządzania projektami, można zatem powiedzieć, że niemal wszystkie przedsięwzięcia podejmowane w organizacji mają lub mogą mieć znamiona projektu. Począwszy od założenia firmy, poprzez zatrudnienie pracowników, wybór partnerów biznesowych, narzędzi pracy, wyposażenia itd. Jakie elementy decydują o powodzeniu projektu w ogóle, a jakie mają znaczenie dla projektów realizowanych w ramach działania 8.2 POIG? Czy można zdefiniować różnice?

Pierwszym z elementów decydujących o powodzeniu przedsięwzięcia jest **pomysł**. Idea i jej uzasadnienie biznesowe, które może wynikać z potrzeb biznesowych, obserwacji otoczenia, czy też z innych czynników inspirujących do działania. Jej odnalezienie, nazwanie, opisanie, a przede wszystkim umiejętne przekazanie otoczeniu to początek zarówno procesu, jak i jego sukcesu. Przeświadczenie o potrzebie realizacji danego pomysłu, korzyściach, jakie on przyniesie przedsiębiorstwu i interesariuszom znacząco wpływa na zaangażowanie w jego realizację i w konsekwencji powodzenie. Ponadto odpowiednie zaszczepienie „wirusa idei” pobudza kreatywność w myśleniu i działaniu, a także zaangażowanie w jego realizację.

Sama idea to jednak dopiero początek. Wszak każdy z nas potrafi wymienić wiele, wydawałoby się, świetnych pomysłów, z których nic nie wyszło. Dlatego w ślad za pomysłem, szczególnie gdy ma on być współfinansowany ze środków zewnętrznych, powinna pójść odpowiednia **analiza, badanie** rynku i innowacyjności projektu, opracowanie harmonogramu działań i dobranie właściwych zasobów.



Rysunek 2 - Elementy definiujące projekt

W zależności od typu projektu badaniu powinny być poddane takie procesy biznesowe wewnętrzne i zewnętrzne, wobec których oczekujemy możliwości usprawnienia. Ich efektem powinno być doprecyzowanie celu i zadań oraz określenie sposobów ich realizacji i niezbędnych zasobów.

W warunkach silnej konkurencji, a w takich działają współczesne przedsiębiorstwa, znaczący wpływ na sukces firmy ma **optymalizacja procesów** oraz **innowacyjność** wdrażanych projektów. Innowacyjność ma także kluczowe znaczenie podczas oceny projektu związanej z decyzją o wsparciu jej finansowania.

Kolejnym elementem wpływającym na powodzenie projektu jest odpowiedni **dobór zasobów**. Dotyczy to zarówno wyboru firm partnerskich, które będą wdrażać rozwiązanie, jak również budowania zespołu. Warto pamiętać, że zespół składający się z osób o wymaganych dla projektu kwalifikacjach oraz różnych kompetencjach pracuje wydajniej.

Całym podjętym działaniem trzeba też właściwie **zarządzać**. Projekt realizowany bez odpowiedniego planu i kontroli skazany jest na porażkę. Pisząc o zarządzaniu projektem można oprzeć się na cyklu Deminga, który mówi planuj – realizuj – sprawdzaj – poprawiaj. Zatem zaplanuj działania – sposób i metody realizacji, działaj zgodnie z harmonogramem i realizuj plan. Sprawdzaj, czy sposób działania jest dobry i przynosi pożądane efekty, jeżeli nie - wprowadź odpowiednie korekty, a jeżeli działanie jest dobre - wdrażaj je jako standard.