

ERP systémy v roce 2015

Cloud, mobilita, sociální kanály a spolupráce. To jsou některé z novodobých směrů, kterými se posouvá trh ERP systémů v současné době.

Nejde už o planá hesla, ale trendy, které se postupně začínají materializovat v životaschopné nabídce. Přesto: pro řadu společností zůstávají klíčové požadavky na ERP velmi podobné jako dosud.

Co si od ERP systému slibují sami zákazníci?

Základní požadavek na ERP systém je podle zkušeností řady dodavatelů prakticky tentýž, jako dříve: ERP (a jeho dodavatel) má pomoci vedení společnosti zefektivnit provoz firmy a vést ji k vyšším ziskům.

„Například výrobní firma je velmi složitý mechanismus, proto bude vždy největší výzvou dobře nastavit plánování výroby a nákupu dle měnící se poptávky a dlouhodobě jej prosadit u uživatelů tak, aby jej aktivně využívali a neustále ladili,“ vysvětluje Vladimír Bartoš, ředitel podpory prodeje ve společnosti Minerva Česká republika.

V celkovém pohledu je podle mnohých hlavním požadavkem dnešních firem jednoznačně komplexnost řešení.

„Každá společnost už dnes má nějaké podnikové aplikace, každý ví, co chce a co potřebuje řešit. A všichni požadují komplexní informační systém, který pokryje nejdůležitější firemní procesy od A do Z,“ potvrzuje Jiří Rákosník, obchodní ředitel společnosti J.K.R.

„Možná to na první pohled trochu paradoxně jde proti ‚modernímu‘ trendu nejrozličnějších malých, jednoduchých aplikací, ale jen to dokazuje, že na složité činnos-

ti, jako je úspěšné řízení chodu firmy, potřebujete skutečně komplexní nástroj,“ doplňuje.

Jestli se na poli ERP něco mění, jsou to například možnosti systémů při komunikaci s uživateli. Kdo dnes nenabízí v oblasti ERP mobilní řešení nebo nepodporuje různorodá mobilní koncová zařízení, ten jako by nebyl.

Také sociální média pro lepší komunikaci se zákazníky nebo podporu týmové spolupráce stejně jako cloudová řešení se do povědomí dostávají stále více.

Ke změně možná nedojde plošně a okamžitě, ale nové trendy se někdy více, jindy méně, nápadně postupně prolínají do prostředí zákazníků a stále pevněji uchytávají.

Od trendů k realitě

Stále patrnější i v podmínkách českého trhu je prolínání oblasti ERP do mobilního světa a silící požadavky firem z mnoha oblastí na podporu mobilních aplikací.

„Současným hlavním trendem v požadavcích na vlastnosti ERP řešení je určitě důraz na efektivní práci jejich uživatelů, a to v módu odkudkoli a kdykoli. Vše v návaznosti na bezpečnost dat a snižování nákladů na provoz, např. prostřednictvím mobilních a cloudových technologií,“ říká Jakub Platil, obchodní ředitel společnosti Asseco Solutions.

S mobilitou úzce souvisí použití různorodých koncových zařízení.

„Vedle klasických počítačů jsou to také tablety, chytré telefony, radiofre-

kvenční terminály s integrovanými čtečkami čárových kódů, brány pro načítání signálů z čipů apod.,“ popisuje Bartoš.

Firmy navíc pracují s rostoucími objemy dat, ať už strukturovanými, nebo nestrukturovanými, a z nich potřebují dostávat relevantní výstupy o stavu svého byznysu a zejména o vztazích se svými zákazníky.

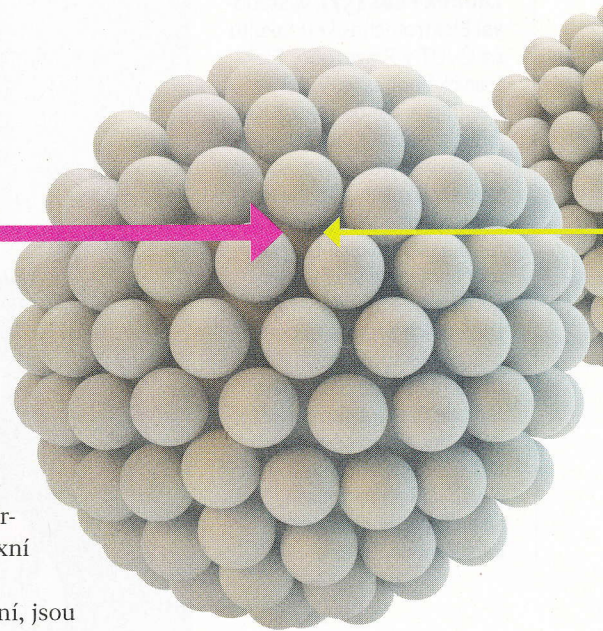
„Do popředí zájmů zákazníků a perspektiv se proto tlačí reporting a analytické nástroje,“ uvádí Jan Gábriš ze společnosti Oracle Czech.

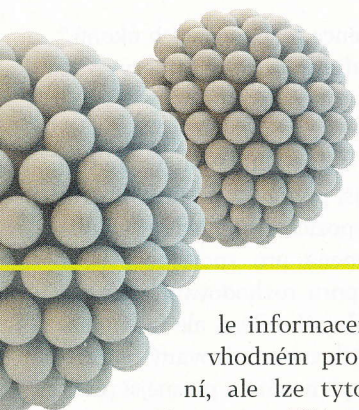
Uživatelé chtějí často přistupovat k potřebným informacím uloženým na jednom místě, čemuž významně napomáhá rozvoj portálů a snadno konfigurovatelných BI řešení.

„Mezi nejčastější požadavky našich zákazníků patří především procesní provázanost různých oblastí a mnohem užší datová integrace mezi jednotlivými systémy,“ říká k tomu Michal Houštecký, ředitel divize bankovních a podnikových systémů ve společnosti Arbes Technologies.

Zajímavým trendem je stále častější hledání kompromisu mezi řízením procesů uživateli a řízením uživatelů systémem.

„Se stále se zvyšujícím množstvím dat v systému a novými technologiemi je totiž snadné nejen zásobovat uživate-





le informacemi ve tvaru vhodném pro rozhodování, ale lze tyto informace přetavit v dílčí strohé úkoly, které pak uživatel pouze slepě vykonává,“ doplňuje Bartoš. Ne vždy však tato cesta vede ke zvýšení produktivity firmy, dodává.

Patří ERP do cloudu?

ERP a cloud, potažmo Software as a Service (SaaS), jsou dvě oblasti, které už si zdaleka nejsou cizí. Naopak, je na čase je začít brát zcela vážně. Otázkou je, pro koho a v jaké konkrétní podobě je cloud vhodnou variantou.

Jedním z dodavatelů, který dnes (mimo jiné) nabízí cloudové řešení, je Asseco Solutions.

„Cílovým zákazníkem a uživatelem budou především živnostníci, podnikatelé, malé společnosti a účetní firmy, které hledají výhody cloudových produktů, především onlinový přístup ke svým účetním a ekonomickým agendám,“ vysvětluje Jakub Patil.

Obecně je cloudová varianta bezesporu atraktivní především pro malé nebo středně velké firmy. „Takové společnosti si vět-

šinou ERP systém nemohly pořídit, protože pro ně představoval velkou počáteční investici. Ta u modelu SaaS prakticky odpadá a zároveň si firma může dovolit využívat ERP řešení se skutečně „enterprise“ funkcemi, tedy nejen účetní software,“ shrnuje Zbyněk Porš z Microsoftu.

„Díky cloudu mohou společnosti ušetřit nemalé prostředky za nákup nebo obnovu hardwaru, jeho údržbu, provoz

voz SaaS,“ říká Jan Gábriš.

Pro celou řadu firem však cloud – alespoň pokud jde konkrétně o provozování ERP – dosud zdaleka není životaschopnou variantou, a tak to nějakou dobu patrně také zůstane. Příkladem mohou být například společnosti z výrobního sektoru.

„Je jen málo firem, které se obejdou bez individuálního přístupu při konzultacích a při využívání funkcí,“ vychází ze svých zkušeností Vladimír Bartoš z Minervy. „Jakmile začneme vycházet zákazníkovi vstříci, individuálním přístupem začneme podporovat jeho specifické



Stále častěji se budeme setkávat s hybridními implementacemi, jako je například vlastní implementace ERP provozovaná v prostředí cloudu nebo jádro ERP, nasazené ve firmě, a na něj provázaná další funkcionalita v cloudu (CRM, logistika, HR...).

apod,“ doplňuje Porš. Výhodný je tento model také pro firmy, které pocházejí sezónními výkyvy, a počty uživatelů se tak v průběhu roku mění.

V SaaS řešeních vidí velkou budoucnost také Oracle.

„Zájem je ze stran různých velikých a různě zaměřených společností. Asi nelze očekávat provoz business critical aplikací v cloudu, nicméně ostatní průřezové aplikace jsou vhodnými adepty pro pro-

silné stránky v podnikání, začne vznikat speciální informační systém. Takový systém můžeme klidně provozovat na dodavatelských serverech a poskytovat jej klientovi jako (outsourcovanou) službu. To má ovšem k principu cloudu daleko.“

Podobně to vidí i Michal Houštěcký z Arbes Technologies: „Pro plné využití výhod cloudu je nezbytné do něj transformovat co nejvíce systémů. Hlavním předpokladem pak je mít důkladně ▶

INZERCE



minerva
zaostřeno na průmysl

Jen efektivní podnikové procesy vedou k udržení se na trhu, zvýšení konkurenceschopnosti a expanzi

PŘESNĚ PODLE VAŠICH POTŘEB OBOROVÉ ŘEŠENÍ OD MINERVY ČR

Pomáháme výrobním podnikům s optimalizací podnikových procesů:

- ▶ prodej a nákup
- ▶ logistika a skladování
- ▶ plánování a řízení výroby
- ▶ finance a manažerské rozhodování
- ▶ údržba strojů a majetku
- ▶ řízení lidských zdrojů
- ▶ řízení vztahů se zákazníky



QAD
Our Passion. Your Advantage.

Informujte se jak zefektivnit oblasti Vašeho informačního systému na marketing@minerva-is.cz

www.minerva-is.eu

zmapovanou vlastní aplikační architekturu a vyjasněné vlastnictví dat, což u řady společností není zcela běžné.“

Samotný přechod je navíc časově i nákladově náročnou aktivitou.

„Zajímavou variantou pro naše zákazníky je spíše využívání vybraných agend integrovaných do centrálního ERP systému, což v mnoha případech přináší investiční a provozní úsporu,“ dodává Houšteký.

Jeho slova potvrzují i další hlasy z trhu. Podle řady pozorovatelů totiž dochází k určitému rozmazání hranic, kdy řada dodavatelů nabízí jak vnitrofiremně provozované, tak SaaS varianty. Stále častěji se budeme setkávat s hybridními implementacemi, jako je například vlastní implementace ERP, provozovaná v prostředí cloudu, nebo třeba jádro ERP nasazené ve firmě a na něj provázaná další funkcionality v cloudu (CRM, logistika, HR...).

Mobilita vládne světu

Zatímco téma ERP a cloud vyvolává zejména v kruzích středních a větších společností často dosud rezervované postoje, o výhodách a přínosech mobilních aplikací pochybuje už jen málokdo. Proto se jim logicky dostává stále větší pozornosti. Rozšiřují možnosti informačních systémů a v mnoha firmách se najdou oblasti, kde je přístup k datům kdykoliv a odkudkoliv znamená zásadní přínos.

„Tuto možnost ocení zejména manažeři, obchodníci a servisní pracovníci, kteří při vykonávání svých aktivit tráví většinu času na cestách u zákazníků a v terénu,“ říká Jakub Platil z Asseco Solutions.

Klíčem pro všechny společnosti bez rozdílu je podpora a rozvoj obchodních aktivit, rozdělení na tržní segmenty v tomto případě není příliš podstatné.

„Dnes je nutné být maximálně efektivní směrem ke svým zákazníkům. Mobilní ERP je nejdůležitější pro obchodně či servisně orientované společnosti, tedy takové, kde pracovníci jsou hodně v terénu a v přímém kontaktu se zákazníky mimo vlastní kancelář,“ uvádí Jiří Rákosník z J.K.R. „S podporou takového systému je pro ně snazší do systému zadávat či z něj získávat důležité informace, získávat no-

vé zakázky a udržovat vysokou spokojenost se službami.“

Pro řadu firem, kde je kladen důraz na rychlý přístup k informacím, jsou velmi oblíbenou oblastí uplatnění mobilních technologií reporting či Business Intelligence (BI) a přístup k dokladům během schvalovacího procesu.

„Mít vždy u sebe klíčové informace pro podporu řídicích a podporovacích procesů je pro mnohé zákazníky v dnešní době velmi atraktivní,“ potvrzuje Michal Houšteký z Arbes Technologies.

Scénářů, kde dává využití mobilních technologií smysl, je celá řada. Manažeři nebo vedoucí pracovníci uvítají interak-

stavy a evidence rozhodovacích úkonů,“ popisuje Vladimír Bartoš z Minervy.

BI a ERP

Mezi trendy v oblasti ERP patří také stále silnější poptávka po BI. Mít data k dispozici v přehledné podobě znamená pro společnost lepší podporu rozhodování a reakce na aktuální dění, ale také efektivnější, automatizovaný reporting, lepší plánování a přesnější předpovídání budoucího vývoje nebo modelování různých scénářů nad všemi daty společnosti.

„BI vám umožní především pochopit a monitorovat aktuální výkonnost podniku, plánovat a rozhodovat o budoucí strategii firmy,“ dodává Jakub Platil z Asseco Solutions.

Zvýšenou poptávku po BI a především reportingových řešeních zaznamenávají někteří výrobci prakticky u všech svých zákazníků. „Začlenění BI procesů do celkové dodávky ERP je výhodné především

Ve výrobních firmách jsou mobilní zařízení vhodná pro evidenci materiálového toku...

...při příjmu materiálu na sklad, skladových přesunech, výdejích do a příjmech z výroby, expedici, inventurách a dále pak při jednáních se zákazníky. A stejně tak jsou to manažerské procesy jako např. rychlá upozornění na mezní stavy a evidence rozhodovacích úkonů.



Vladimír Bartoš, ředitel podpory prodeje, Minerva Česká republika

tivní zobrazení klíčových ukazatelů, schvalování, přehled o projektech apod., zatímco např. pracovníci ve výrobě (odvádění výroby), obchodní zástupci nebo servisní technici mohou reportovat stav řešení záležitosti přímo z terénu apod.

Ve výrobní sféře je pak možné využít různá speciální rozhraní, např. různé typy čteček, s jejichž pomocí lze načíst velké množství dat jedním skenem.

„Ve výrobních firmách jsou mobilní zařízení vhodná pro evidenci materiálového toku při příjmu materiálu na sklad, skladových přesunech, výdejích do a příjmech z výroby, expedici, inventurách a dále pak při jednáních se zákazníky. A stejně tak jsou to manažerské procesy jako např. rychlá upozornění na mezní

ve finanční úspoře plynoucí z dodávky systému jako celku, rychlém naplnění reportingových požadavků a garanci jeho funkčnosti,“ vysvětluje Michal Houšteký z Arbes Technologies. „Přidanou hodnotu navíc přináší dodavatelé, kteří poskytují předpřipravené BI řešení nad vlastním ERP,“ dodává.

Pravdou zůstává, že uživatel nepotřebuje od systému data, ale informace – ve správné formě a ve správném okamžiku.

„Dnes se situace mění – informace nepotřebuje už jen vedení firmy, ale i střední management a dokonce koncoví uživatelé,“ pozoruje Vladimír Bartoš z Minervy. Na druhé straně technologie ERP systémů vyrostly tak, že přímo v sobě obsahují nástroje, které byly dříve dominantou BI.

„Umíme tedy poskytovat informace přímo z ERP systému. Těžiště naší práce se nyní přenáší do nové roviny: Jaké informace mohou být v dané firmě a daném procesu nejzajímavější pro dosažení strategických cílů firmy? V jaké formě je manažerovi poskytnout? Jak motivovat manažery firmy, aby tyto informace aktivně využívali?“ doplňuje Bartoš.

Bezproblémová implementace

Pro řadu společností je dodnes největším strašákem samotná implementace ERP systému, která, pokud se vymkne z rukou, se může výrazně prodražit. Nemusí tomu tak být zdaleka vždy. Co by tedy měl zákazník při volbě ERP zohlednit, pokud je jeho cílem co nejhladší implementace systému?

Jeden ze prvních zásadních momentů je jasný patrně každému zákazníkovi – volba produktu. Podstatné je nedívat se jen na současný stav věci: „Důležitým krokem je výběr nejvhodnějšího ERP řešení, které splní současné, ale i budoucí potřeby společnosti,“ zdůrazňuje Jakub Platil z Asseca.

Pozorovatelé a analytici se však shodují, že v některých směrech výrobci zákazníkům nahrávají. Postupně dochází k určité „vertikalizaci“ ERP produktů, kdy jsou výrobci na základě zkušeností postupně schopni stále více přizpůsobovat své produkty potřebám či osvědčeným

Dnes je nutné být maximálně efektivní směrem ke svým zákazníkům.

Mobilní ERP je nejdůležitější pro obchodně či servisně orientované společnosti, tedy takové, kde pracovníci jsou hodně v terénu a v přímém kontaktu se zákazníky mimo vlastní kancelář.

S podporou takového systému je pro ně snazší do systému zadávat či z něj získávat důležité informace, získávat nové zakázky a udržovat vysokou spokojenost se službami.



Jiří Rákosník, obchodní ředitel společnosti J.K.R.

postupům a procesům v konkrétních odvětvích.

Vladimír Bartoš z Minervy doporučuje více než mnohastránkovým dotazníkům týkajících se funkcionality systému („Většina dodavatelů odpovídá téměř na všechny otázky „ano““) věnovat pozornost informacím z referencí, které se zaměřují na obor podnikání zákazníka.

Kromě vlastní volby ERP systému, je rovněž velmi důležitá volba toho správného dodavatele. „Průběh implementace ERP systému je totiž velmi často ovlivněn mírou vzájemného porozumění právě mezi zákazníkem a dodavatelem,“ upozorňuje Houštěcký z Arbes Technologies. Jako základní kritéria by měly sloužit reference na implementace obdobného rozsahu a kompletní kvalifikovaný tým. A dlouhodobá stabilita.

Neméně důležitá je participace samotného zákazníka na projektu. Jiří Rákosník z J.K.R. se na věc dívá realisticky: „Je třeba

ba si uvědomit, že cílem nasazení ERP systému není jeho co nejhladší implementace. Cílem je získat co nejlepší nástroj pro řízení, rozvoj a podporu podnikání. Zákazník by měl být připraven kvůli úspěchu implementace investovat nejen peníze, ale také příslušné lidské zdroje a čas.“ Jak dodává, je třeba mít na straně zákazníka k dispozici tým, odpovědné osoby za každou část nasazení řešení, vyhradit si dostatek času na školení uživatelů a řešení provozních náležitostí při rozjezdu systému atd.

Nejpodstatnější je nezapomenout na jedno: „Vše stojí či padá s podporou managementu, který o implementaci ERP z nějakých důvodů rozhodl,“ říká Platil.

To potvrzuje i Rákosník: „Zaměstnanci musí vidět, že projekt je pro management a celou firmu důležitý a jako takový je třeba jej brát a přistupovat k úkolům s tím spojeným.“