

INFOSTRADA BIZNESOWA

12 wyzwań zarządzania

Wdrożenie ERP w 6 krokach
Innowacyjne oprogramowanie
Modelowanie procesów
SaaS czy licencja

**Przewodnik
nowoczesnego
menedżera**





12 wyzwań zarządzania

Jak wybrać system odpowiadający wyzwaniom współczesnego rynku?

Jeśli chcesz w każdej sytuacji rynkowej mieć przewagę nad konkurencją, wybierz nowoczesny system dla swojej firmy. Dzięki ISOF-ERP, masz możliwość prowadzenia analiz opartych na rzeczywistych, aktualnych danych, podniesiesz efektywność i sprawność zarządzania swoją firmą. Kadra zarządzająca często poszukuje odpowiedzi na pytanie, jak wdrożyć w firmie wygrywające strategie biznesowe? Efektywnym rozwiązaniem tej kwestii jest innowacyjny system ISOF-ERP.



1. Sprzedaż relacyjna

Jak efektywnie obsłużyć klienta?

ISOF-ERP poprzez szereg modułów CRM (CRM Aktywności, CRM Zadaniowy, CRM Serwisowy, CRM Portfolio, CRM Marketingowy) wspiera sprzedaż relacyjną. Z jednej strony dostarcza ona kompletną wiedzę o historii dotychczasowych działań z klientem oraz prowadzonej sprzedaży. Z drugiej strony umożliwia przygotowanie działu handlowego do budowania procesów lojalnościowych zwiększających szansę na doprowadzenie do długofalowej i owocnej współpracy.

Jak zautomatyzować procesy i przepływ pracy?

Modelowanie procesów sprzedażowych i przepływu pracy w obiegach DMS pozwala odzworować zależności wewnątrz firmy i w trakcie kontaktów z klientem. Kolejną zaletą jest standaryzacja procesów wewnętrznych i zewnętrznych firmy w ciąg przewidywalnych czynności i zdarzeń oraz podniesienie ich jakości i jednoznaczności sprawozdań.

2. E-commerce

Jak połączyć procesy biznesowe firmy z Internetem?

Internet stał się dominującym środowiskiem wymiany informacji i realizacji transakcji biznesowych. W systemie ISOF-ERP znalazło się wiele rozwiązań wspierających użytkownika w sprawnym wdrożeniu tej strategii. Dotyczy to ściślej, dwukierunkowej integracji ISOF-ERP z wiodącymi na rynku systemami sklepów internetowych i portali aukcyjnych (Shoper®, IdoSell Shop®, WooCommerce®, Allegro® itp.) oraz firmami kurierskimi (DPD®, DHL®, inPost® itp.). W systemie ISOF-ERP można wystawiać e-faktury w formacie PDF z pieczęcią cyfrową, podpisem cyfrowym lub zabezpieczone technologią Blockchain i wysłać je pocztą elektroniczną, a także prowadzić ich archiwum cyfrowe. Ze sklepów internetowych importowane są do ISOF-ERP zamówienia. Z kolei z ISOF-ERP eksportowane są statusy zamówienia i stany magazynowe. ISOF-ERP to nie tylko sprzęży z zewnętrznymi sklepami internetowymi. W systemie znajduje się także własne rozwiązanie HEUTHES - Portal Zamówieniowy, które może

zaspokoić niektóre potrzeby Klientów w obszarze B2B. Z kolei Portal Serwisowy umożliwia efektywną obsługę posprzedażną w module CRM Serwisowy systemu ISOF-ERP. Wszystkie moduły są zintegrowane z usługami geolokalizacji, co umożliwia rejestrację położenia użytkownika, kontrahentów oraz urządzeń i podgląd na mapach cyfrowych położenia i tras dojazdu. Internetowa komunikacja obejmuje także automatyczne pobieranie kursów walut z NBP, bezpośrednie wysyłanie z systemu dokumentów do Ministerstwa Finansów (PIT-11, PIT-4, PIT-4R, PIT-8AR, JPK) z odebraniem Urzędowego Potwierdzenia Odbioru (UPO). System posiada także sprzęg z platformami płatności elektronicznych (Dotpay®) oraz rozwiązania z zakresu Home/Corporate Banking (eksport przelewów i import wyciągów bankowych).

3. Praca mobilna

Jak zapewnić dostęp do aplikacji i danych w każdym miejscu i czasie?

Dzięki aplikacji Mobilny ISOF dla smartfonów i tabletów z systemem Android cały system jest dostępny na tych platformach. Niektóre z modułów zostały specjalnie dopasowane do małych ekranów i obsługi palcami np. CRM Operacyjny. W pozostałych modułach implementujemy technologię RWD (Respons Web Design). Integracja z platformą Android obejmuje zagadnienia bezpieczeństwa danych (łatwe zarządzanie certyfikatami użytkownika), geolokalizacji oraz integrację z usługą dzwonienia wprost z systemu CRM.

4. Strategiczna Karta Wyników

Jak informować o strategii firmy i sprawnie ocenić pracę pracowników?

Strategiczna Karta Wyników (ang. Balanced Scorecard) umożliwia informowanie pracowników o strategiach oraz łatwą ocenę działów handlowych w przekroju czasu, zadań i wyznaczonych dla poszczególnego pracownika celów. Wizualizacją tej metody jest Tablica wyników (ang. Dashboard), czyli wyświetlany każdemu pracownikowi komplet wyników, który umożliwia wygenerowanie zestawu wykresów powstałych w oparciu o dane raportowane

automatycznie przez poszczególne moduły systemu.

5. Zrządzanie kosztami działań (ABC/M)

Jak ściśle kontrolować i redukować koszty?

Kontrolę i redukcję kosztów można zacząć od opracowania modelu kosztów działań i raportu przepływu tych kosztów w firmie oraz zdefiniowania wskaźników, które służą do poprawy efektywności działań. Modelowanie kosztów działań może być użyte w CRM Portfolio (ang. Forecast) do bilansowania projektowanych zamierzeń i weryfikacji tych modeli w praktyce. Możliwa jest też projekcja w przyszłość przepływów gotówkowych z użyciem modelowania kosztów i dochodów oraz budżetowania.

6. Controlling

Jak kontrolować finanse i zapewnić kierownictwu natychmiastowy dostęp do wiarygodnych analiz?

Centrum Dowodzenia oferuje zaawansowane narzędzia analityczne, dzięki którym kierownictwo może skupić się wyłącznie na analizie informacji i wyznaczaniu celów strategicznych. Zebrano w nim wszystkie najważniejsze zestawienia i raporty systemu ISOF-ERP. Narzędzie jest dedykowane dla kadry zarządzającej, która musi mieć możliwość szybkiego wglądu do wielu szczegółowych raportów i analiz, bez konieczności wchodzenia do poszczególnych modułów. Raportowanie finansowe w ISOF-ERP jest możliwe z uwzględnieniem tzw. raportów przestawnych, czyli z dowolnym układem wierszy i kolumn, które mogą stanowić elementy kont księgowych. Daje to możliwość pogłębionej, przekrojowej analizy dochodów i kosztów oraz ułatwia budowanie raportów finansowych i kontrolnych.

7. Planowanie sprzedaży

Jak zarządzać sprzedażą?

CRM Portfolio w ISOF-ERP to zestaw funkcji pozwalających na zaplanowanie wielkości i



12 wyzwań zarządzania

Jak wybrać system odpowiadający wyzwaniom współczesnego rynku?

struktury przyszłej sprzedaży, określenie sposobu osiągnięcia założonych celów, bieżące śledzenie ich realizacji oraz ocenę efektywności poszczególnych pracowników firmy mierzoną generowanymi przez nich przychodami i kosztami.

8. Logistyka

Jak optymalnie planować, kontrolować i realizować zamówienia, produkcję i dostawy?

Kluczem do efektywnego wsparcia zagadnień logistycznych jest obsługa zamówień od klientów i do dostawców. Logistyka jest sprzężona również z innymi modułami systemu, do których należą między innymi Sprzedaż, gospodarka magazynowa i Zakupy. Poprawia to znacznie ergonomię pracy oraz usprawnia liczne procesy związane ze sprzedażą i zakupem towarów oraz usług. Logistyka w ISOF-ERP dotyczy nie tylko towarów. Dzięki modułom CRM wspiera również logistykę informacji pomiędzy firmami, przykładowo o usługach gwarancyjnych i pogwarancyjnych.

9. Przemysł 4.0

Jak konkurować w epoce gospodarki opartej na wiedzy i najnowszych technologiach IT?

Sukces na współczesnym rynku zależy od zdolności do zbierania i analizy ogromnej ilości danych przetwarzanych dzięki BI (Business Intelligence) i AI (Artificial Intelligence) do postaci przyjaznej dla managera. Raporty w systemie ISOF-ERP umożliwiają tzw. drążenie danych – przechodzenie od analizy ogólnych tendencji do najdrobniejszego szczegółu zapisanego w centralnej bazie danych i podejmowanie adekwatnych działań. Przykładowo, analiza rotacji pozwala przejść od tradycyjnego modelu wykrywania stanów minimalnych do zaawansowanej minimalizacji zapasów z uwzględnieniem obrotów i automatyczne generowanie zamówień do dostawców uwzględniające czasy dostaw i limity logistyczne.

W kartotece urządzeń (środków trwałych i wyposażenia) można rejestrować zaawansowane parametry niezawodności elementów (zmienny w czasie parametr Annualized Failure Rate - AFR, rezerwy, przebiegi, remonty). Możliwe jest też opisanie probabilistyczne złożonych systemów z uwzględnieniem redundancji. Zaawansowana analiza i wizualizacja tych danych pozwala określić prawdopodobieństwo awarii złożonych systemów i zawczasu wymienić, poddawać remontom elementy stanowiące potencjalne zagrożenie, unikając tym samym kosztów przestoju.

Moduł DMS pozwala nie tylko na przetwarzanie



dokumentów elektronicznych, ale także elementów systemu ERP. Przykładowo w obiegu obsługi (workflow) można wysłać: Aktywność CRM, Formularz DMS, „kontrahenta”, fakturę, Ofertę, Projekt (Portfolio), Zadanie CRM, Zamówienie od klienta, Zgłoszenie Serwisowe, Urządzenie itp. Automatyzacja obiegu pozwala wykonywać automatycznie na tych elementach funkcje systemu ERP. Dzięki temu w ramach obiegu i reguł tam zawartych można automatycznie zatwierdzić fakturę, wysłać e-mail i wykonać wiele innych operacji. Dzięki tej właściwości, przetwarzanie w systemie ISOF-ERP daje się silnie automatyzować w ramach BPM (Business Process Management). Dzięki możliwości przyporządkowania formularza do dokumentów ERP ich tworzenie może się odbywać w obiegu pracy. Przykładem wykorzystania jest zdefiniowanie formularza i obiegu do obsługi wniosków urlopowych, a także automatyczne zarejestrowanie przyznanego urlopu w module Kadry-Płace systemu ISOF-ERP.

Zawarta w systemie ISOF-ERP autorska technologia Bifilar Client-Web-Serwer pozwala na dołączenie do systemu ISOF-ERP lokalnych sieci IoT (Internet of Things) np. systemów inteligentnego budynku, czujników w systemach produkcyjnych. Technologia BCWS zapewnia też dołączanie drukarek fiskalnych do stanowisk POS (Point of Sale), drukarek tekstowych, czytników podpisu cyfrowego, czytników kodu paskowego, kolektorów danych i innych urządzeń.

10. Blockchain w ERP

Jakie są najnowsze metody zabezpieczania danych firmowych?

Włączenie do systemu ISOF-ERP technologii Blockchain wprowadza nowe możliwości. Przede wszystkim dokumenty zapisane w bazie danych zyskują cechę nienaruszalności, niezaprzeczalności i trwałości zapisu. Unikalnym, autorskim rozwiązaniem, w które wyposażony jest Blockchain w ISOF-ERP jest obiekt nazwany Szekla (ang. shackle), który pozwala łączyć główny łańcuch blokowy systemu ISOF-ERP z siecią ogólnosiatową: łańcuchami publicznych sieci Blockchain (np. Hyperledger) lub branżowymi np. oferowanym przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Szekla w praktyce pozwala łączyć

różne łańcuchy bloków między sobą oraz pozwala je skracać, np. przy archiwizacji danych. Następnym autorskim rozwiązaniem HEUTHES jest mechanizm Kolii (ang. necklace) pozwalający na reakcję na błędy w ogniwach łańcucha Blockchain (np. błąd operatora w zabezpieczonym pliku) przez dodanie dodatkowych łańcuchów redundantnych.

11. Integracja skrośna modułów ERP

Jak wdrożyć zintegrowane zarządzanie?

Współczesny system ERP to zintegrowanie funkcjonalności CRM i DMS, zarządzania zasobami firmy, zamówieniami, produkcją, sprzedażą czy rachunkowością. Każda z tych czynności decyduje o ostatecznym sukcesie biznesowym. To od potrzeb firmy zależy, które z elementów są dla niej najważniejsze i które powinny być wykorzystywane. Wspólnie z Klientami planujemy wdrożenie dopasowując je do ich możliwości i specyfiki branży.

12. Jeden, kompletny, zintegrowany system ERP

Jak wybrać dla przedsiębiorstwa narzędzie, które będzie zaspokajało potrzeby w długiej perspektywie czasu?

ISOF-ERP zapewnia wszystkie niezbędne w nowoczesnej firmie informatycznej narzędzia. Po zaplanowanej na 2019 r. integracji bezpośrednio z ZUS nie będą potrzebne w firmie inne programy. Dostęp w trybie outsourcingu umożliwia niskie koszty początkowe i ścisłe dopasowanie kosztów systemu do potrzeb. Płaci się tylko za te funkcje, które w danej chwili są niezbędne. W dowolnym momencie można dokonać rozszerzenia lub zmniejszenia. System jest intensywnie rozwijany i na bieżąco dopasowywany do wymagań prawno-podatkowych w ramach opłaty abonamentowej. Dostęp przez Internet i przeglądarkę WWW powoduje, że praca z ERP jest łatwa w firmach rozproszonych terytorialnie, także transgranicznie. Istnieje wersja angielska i niemiecka oraz elementy w języku rosyjskim. Z kolei Biura Rachunkowe mogą obsługiwać swoich klientów ze swojej siedziby. Dzięki ISOF-ERP łatwe jest również wdrożenie telepracy.



ERP w 6 krokach

Jak wdrożyć z sukcesem system?

Czy wdrożenie ERP to proces powtarzalny?

Specyfika każdej firmy, która zamierza wdrożyć system ERP powoduje, że cały cykl wdrożenia i jego finalny efekt nie są procesami powtarzalnymi. Pomimo tego HEUTHES korzystając z wieloletniego doświadczenia prowadzonych wdrożeń systemów informatycznych w dużych bankach i firmach z sektora MSP może określić zestaw sześciu procesów biznesowych, które najpierw powinien obsługiwać ERP, aby system efektywnie spełniał oczekiwania klientów. Przed ostatecznym wyborem systemu firma powinna zidentyfikować poniższe procesy i zaplanować ich rewitalizację w nowym systemie.

1. Automatyzacja sprzedaży od oferty do zapłaty

Większość oferowanych na rynku systemów ERP nie automatyzuje procesów sprzedażowych. Wbudowane w aplikacjach mechanizmy zaawansowanych analiz umożliwiają co prawda pewne obniżenie pracochłonności, jednak użytkownik systemu powinien mieć możliwość wprowadzenia we własnej firmie kompletnego i zautomatyzowanego cyklu obsługi sprzedaży gwarantującego minimalizację nakładów pracy i powtarzalność jego obsługi przez pracowników. W takim systemie wszystkie dokumenty występujące w procesie sprzedaży są wystawiane automatycznie bez konieczności żmudnego wprowadzania tych samych danych. Każdy kolejny z nich powstaje na podstawie poprzedniego występującego w cyklu handlowym.

Pierwszy etap tego procesu rozpoczyna się zwykle w module umożliwiającym przygotowanie i obsługę ofert składanych klientom z wykorzystaniem wszystkich dostępnych w systemie danych o kontrahentach, towarach i usługach, jak również kalkulowanie cen. Po akceptacji oferty przez kupującego jest ona automatycznie przetwarzana w zamówienie od klientów. Ten dokument jest scalany z wewnętrznymi (również okresowymi) zamówieniami i przetwarzany na zamówienia do dostawców z uwzględnieniem limitów logistycznych. Po dostarczeniu towaru przez dostawcę zostaje on przyjęty do magazynu finalnego sprzedawcy wraz z automatycznie wygenerowaną fakturą zakupową i dokumentem magazynowym przyjęcia zewnętrznego. Klient dokonuje finalnej zapłaty na podstawie wystawionej faktury sprzedażowej, która automatycznie generuje dokument wydania zewnętrznego towaru z magazynu. Faktury są następnie dekretowane i księgowane w systemie finansowym. Na każdym dokumencie znajdują się linki wywołujące powiązane dokumenty. Dzięki powiązaniu dokumentów możliwe jest z jednego miejsca w systemie tzw. "drażnienie danych".



2. Planowanie sprzedaży

Planowanie i prognozowanie sprzedaży (ang. Forecast) zawarte w Portfolio powinno umożliwiać określenie wolumenu i segmentacji przyszłej sprzedaży wraz z określeniem operacyjnych metod dojścia do założonych celów. Ważna jest również bieżąca kontrola stanu realizacji oraz praktyczna weryfikacja założonego modelu i jego ciągle udoskonalanie na podstawie informacji i doświadczeń zebranych w trakcie wykonanych procesów sprzedażowych.

3. Obsługa posprzedażna

Dzięki Portalowi Serwisowemu i powiązanemu z nim CRM Serwisowemu klienci mają możliwość samodzielnego zgłaszania potrzeb lub incydentów oraz mają wgląd on-line w przebieg i obsługę zgłoszenia serwisowego. Taki sposób udostępniania i rejestrowania wszystkich zgłoszeń poprzez specjalnie wydzieloną i bezpieczną platformę zapewnia klientom stały dostęp do potrzebnych, rzeczywistych danych. Eliminuje również konieczność korzystania z innych kanałów wymiany informacji (telefon, fax, mail) i zapewnia jednolitą, spójną bazę danych firmie i jej klientom. Zorganizowany w ten sposób cykl obsługi posprzedażnej staje się jednocześnie istotną częścią procesu budowania lojalności klientów.

4. Przepływ pracy

Zintegrowanie CRM i DMS umożliwia wprowadzenie w firmach elektronicznego obiegu spraw, dokumentów i pracy grupowej (ang. Workflow). Dzięki niej bardzo łatwo można wysłać, odebrać i przetworzyć dowolną ilość informacji krążących

między dużą liczbą osób w rozproszonych terytorialnie firmach. Obok samej możliwości obsługi pracy w obiegach niezwykle ważne jest zagadnienie raportowania i kontroli postępu prac oraz realna oszczędność czasu wyszukiwania i dostępu do dokumentów. Cenione przez użytkowników jest również ułatwienie wprowadzania powtarzalności różnorodnych procedur w poszczególnych działach firmy.

5. Zarządzanie finansowe

Zarządzanie finansowe obejmuje natychmiastowe generowanie przekrojowych raportów opartych na stale aktualnych danych z wielu różnych źródeł i modułów systemu oraz budżetowanie. Pogłębiona analiza jest możliwa również dzięki raportom przestawnym. Dane księgowe mogą być połączone z danymi sprzedażowymi przez sprzęg z Portfolio. Dzięki temu można wygenerować przyszłe przepływy finansowe. Integracja z szeregiem innych modułów umożliwia "drażnienie danych" i dostęp z poziomu rachunkowości do wszystkich powiązanych dokumentów sprzedażowych, zakupowych, magazynowych i księgowych.

6. Doskonalenie organizacji

System powinien wspierać również komunikację pionową w firmie pomiędzy zarządem i kadrami kierowniczą a pracownikami oraz mechanizmy samodoskonalenia procesów i pracowników. Najczęściej realizowane jest to przez funkcjonalności zawarte w Strategicznej karcie wyników (ang. Balanced Scorecard) i indywidualnych Tablicach wyników (ang. Dashboard) oraz kompleksowe zarządzanie jakością TQM (ang. Total Quality Management).



Nowoczesny ERP/CRM/DMS

Jakie cechy powinien posiadać innowacyjny system informatyczny?

Integracja CRM, DMS i ERP

Zdarza się, że pojęcia CRM, DMS oraz ERP są wykorzystywane nieadekwatnie do funkcjonalności, które niosą ze sobą. Szkieletem systemu ISOF, stworzonego przez HEUTHES do kompleksowego zarządzania firmą, są rozwiązania z zakresu CRM, DMS i ERP. Stanowią one zestaw połączonych modułów zintegrowanych z pozostałymi funkcjami systemu ISOF.

Najnowszą tendencją w systemach ERP jest łączenie funkcjonalności modułów CRM i DMS. Tylko takie kompleksowe podejście umożliwia efektywne wykorzystanie systemu ERP. Często oferowane rozwiązania cząstkowe powodują jedynie zwiększenie wymiany informacji pomiędzy pracownikami nie wpływając w żaden sposób na skuteczność działań pracowników firmy.

Rynek już dawno zaakceptował systemy klasy ERP/MRP. Jednak systemy klasy CRM i DMS, zintegrowane z rozwiązaniami ERP/MRP nie są już tak powszechne. Przykładowo w rozwiązaniach dla przemysłu wiele uwagi poświęca się łańcuchowi dostaw zapewniającemu ciągłość produkcji. Mniejszą wagę przywiązuje się do zapewnienia ciągłości kontaktów z klientami, którzy są odbiorcami oferowanych produktów i usług.

HEUTHES, dostrzegając zapotrzebowanie rynku, stworzył system ISOF i zbudował go w ten sposób, że problemy związane z klientami wpisują się w cały łańcuch zadań logistycznych jego obsługi. Idea tych integracji polega na tym, że w każdej chwili i w dowolnym miejscu gdzie można uzyskać połączenie z siecią Internet, użytkownik ma dostęp do pełni informacji, nie tylko handlowych czy magazynowych, ale również związanych z kontaktami z klientem.

6 x CRM

Z kolei CRM w systemie ISOF składa się z 6 połączonych ze sobą modułów, które wspomagają obsługę klientów, zarówno detalicznych jak i kontrahentów biznesowych oraz partnerów handlowych. Handlowe procesy operacyjne zaczynają się od marketingu i organizacji komunikacji z klientem.

Po nawiązaniu kontaktu z klientem i pomyślnym przeprowadzeniu negocjacji ten etap kończy się zamówieniem lub podpisaniem umowy handlowej. Wszelkie informacje o kliencie do tego miejsca są gromadzone w *CRM Operacyjnym*. Klient po zakupie określonego produktu w dalszym ciągu jest obsługiwany przy pomocy *CRM Operacyjnego*, aby w szerszym horyzoncie czasowym wciąż dokonywał u nas zakupów. Jednocześnie dochodzi nowy *CRM Serwisowy* zapewniający obsługę posprze-



dażną gwarancyjną i pogwarancyjną, związany z eksploatacją zakupionych towarów i usług. Mając do dyspozycji oba powyższe moduły zintegrowane z modułem *Sprzedaży* oraz kolejny *CRM Analityczny* można dokonać segmentacji klientów, np. przynoszących największe zyski, generujących największe koszty i ukierunkować działania firmy w celu uzyskania maksymalnej efektywności. Po analizie dotychczasowych działań przy pomocy czwartego modułu *CRM Marketingowego*, następuje planowanie kolejnych działań marketingowych, w których definiujemy kampanie, a na podstawie segmentacji określamy bazę klientów i zestaw określonych działań kierowanych do nich. Po zdefiniowaniu kampanii, sprawdzamy w *CRM Operacyjnym* jej przebieg. W *CRM Zadaniowym* rozpisujemy dla poszczególnych pracowników zaplanowane dla nich zadania i określamy ich pracochłonność.

Zwieńczeniem systemów CRM jest *CRM Portfolio* (rozwiązanie klasy Forecast), w którym definiuje się i prognozuje plan sprzedaży w podziale na produkty, pracowników czy klientów. Z drugiej strony istniejące już procesy handlowe opisuje się za pomocą „Projektów” (ang. deal), które wiążą wszystkie wymienione wcześniej dokumenty CRM (faktury zakupowe, sprzedażowe, umowy, zadania, kontakty) w harmonogram działań.

Wdrożenie

Na każdym kroku służymy naszym klientom pomocą, nasiloną zwłaszcza w początkowym okresie adaptacyjnym gdy nowi użytkownicy nie znają jeszcze wszystkich możliwości systemu.

Proces wdrożenia systemu jest krótki:

- Po podpisaniu przez klienta formularza zamówienia pracownicy HEUTHES rozpoczynają wstępną parametryzację nowo wygenerowanej wersji systemu ISOF przeznaczonej dla nowej firmy.
- Twój ISOF jest gotowy do pracy. HEUTHES odsyła drogą elektroniczną wypełniony dokument zawierający m.in. adres systemu ISOF klienta, listę nazw użytkowników i zestaw informacji koniecznych do pobrania przez użytkownika Certyfikatów TLS HEUTHES umożliwiających pracę w ISOF.
- Będąc użytkownikiem systemu masz bezpłatny dostęp do kursów e-learningowych uruchamianych poprzez przycisk na pulpicie systemu. Poszczególne kursy omawiają możliwości nowoczesnych systemów ERP oraz krok po kroku prowadzą przez obsługę CRM, DMS, F-K oraz Sprzedaży.
- Oferujemy również szkolenia z systemu, które mogą odbyć się w siedzibie HEUTHES, Klienta lub za pomocą telekonferencji.

Pozostałe moduły systemu

ISOF to nie tylko wymienione powyżej funkcjonalności. System zawiera również m.in. obsługę płac, windykacji, kasy-banku, majątku trwałego, zaawansowanego fakturowania i obsługi magazynów również z cenami w walutach obcych, raportów kasowych, cenników, zamówień od klientów i do dostawców, sklepu internetowego i portalu serwisowego. Oferujemy również szereg sprzęgów do systemów posiadanych już przez naszych przyszłych klientów.



Modelowanie procesów

Jak modelować procesy biznesowe w systemie informatycznym?

Modelowanie procesów źródłem sukcesów firmy

W obecnych czasach przedsiębiorstwa są w większości wyposażone w zaawansowane systemy informatyczne. Prawidłowo wdrożone i sparametryzowane, stanowią istotne narzędzie do analizy otoczenia biznesu, konkurencji i jej działań, stanowiąc tym samym źródło przyszłych sukcesów. Istniejące przedsiębiorstwa ewoluują i zmieniają się. Z kolei nowe firmy poszukują swojego miejsca na rynku. W obydwu przypadkach stosowanie narzędzi informatycznych pozwala zwiększyć efektywność i dochody.

Nowoczesne systemy informatyczne umożliwiają w firmach wdrożenie koncepcji zarządzania procesami biznesowymi BPM (Business Process Management), a w jej ramach definiowanie stanów i obiegów procesów, ich analizę oraz optymalizację modelu. Wspieranie tej metodyki obejmuje w firmie stałe procesy rozpoznania, analizy, modelowania i modyfikacji zachodzące jednocześnie. Nie są to zdarzenia jednorazowe, lecz ciągłe, które skutkują doskonaleniem organizacji.

Dla większości firm ważna jest analiza procesów w kontekście możliwości wprowadzenia do oferty nowych produktów. Modelowanie wykorzystane w symulacji procesów przebiegających w każdej firmie oprócz przewidywania przyszłych rezultatów umożliwia również określenie miejsc wymagających poprawy w badanych procesach.

MODRIBUSMAN - własna technologia modelowania firmy HEUTHES

Z analizą procesów nierozdzielnie związane są dwa pojęcia: BPMN (Business Process Modelling Notation) i UML (Unified Modelling Language), które są sposobem graficznego przedstawiania procesów w trakcie ich modelowania. Elementy i zasady używania stosowanych składników graficznych są przejrzyste i nieskomplikowane. Dzięki temu zarówno specjaliści techniczni ze strony producentów oprogramowania, jak i przedstawiciele biznesu mogą wykorzystując taką notację znaleźć wspólny język i zrozumieć się wzajemnie. W oparciu o te techniki w systemie ISOF została wdrożona własna, użyteczna metoda modelowania wielu aspektów biznesu MODRIBUSMAN (ang. Model Driven Business Management) umożliwiająca przy pomocy tych modeli kształtowanie szeregu przyszłych operacji gospodarczych oraz ich jednoczesną analizę i optymalizację w celu osiągnięcia maksymalnej efektywności.

Modelowanie w systemie ISOF

HEUTHES zaproponował w systemie dużą liczbę



modeli, które wpływają korzystnie na skuteczność pracy przedsiębiorstwa. Obejmują one w ISOF:

- Odzworowanie w systemie informatycznym struktury przedsiębiorstwa, działów i grup pracowników.
- Modelowanie przebiegu i przepływu pracy w procesach sprzedażowych z wykorzystaniem obiegów DMS (CRM Operacyjny).
- Modelowanie przyszłych przychodów firmy (Projekty, Faktury) i innych zdarzeń gospodarczych występujących w bieżącej działalności firm (Dostawy, Zakupy, Aneksy, Notatki, Delegacje, Aktywności i Zadania CRM).
- Modelowanie zachowań zakupowych (Towary skojarzone, CRM Analityczny).
- Modelowanie przyszłych kosztów powiązane z identyfikacją centrów kosztów (Kampanie, Projekty, Role, Usługi, Cenniki wewnętrzne, Plany kont w systemie FK, Budżetowanie, Płace, Faktury zakupowe).
- Modelowanie obrotów magazynowych (z wykorzystaniem współczynników rotacji) i automatyczne generowanie na tej podstawie Zamówień do dostawców.
- Modelowanie zachowania dostawców w łańcuchu dostaw na podstawie limitów logistycznych, cenników, terminów i harmonogramów (Zamówienia do dostawców).
- Modelowanie i optymalizowanie przyszłych przepływów gotówkowych (Projekty, Rozrachunki i FK).
- Prognozowanie sprzedaży i w jej ramach Budżetowanie, określające założone przychody w poszczególnych kampaniach prowadzonych przez firmę oraz Planowanie operacyjne polegające na zarządzaniu Projektami umożliwiającymi realizację założeń dokonanych na etapie planowania strategicznego (Portfolio).
- Prognozowanie skuteczności działań handlowych firmy i pracowników przez określenie proporcji ilości Projektów wygranych do straconych (Raport Otwarte-Wygrane-Stracone).
- Prognozowanie wyniku ekonomicznego dla Projektów, Kampanii lub globalnie całej firmy (Bilans Projektów).
- Modelowania projektów, zadań i ich przewidywanej pracochłonności (CRM Zadaniowy).
- Modelowanie finansów firmy w różnych przekrojach (Budżetowanie raportów w FK).
- Weryfikacja i optymalizacja założonych modeli finansowych (raporty zwykłe i przestawne FK).
- Zbieranie, przekazywanie informacji i modelowanie procedur, standardów rodziny ISO 9000, przepływu wniosków, obiegów i formularzy (DMS).
- Modelowanie procesu obsługi płatności przeterminowanych i windykacji należności (CRM Operacyjny, DMS).
- Również inne modele, w tym:
 - Modelowanie zachowania potencjalnych klientów na podstawie wykonanych akcji na firmowych stronach www (CRM Analityczny).
 - Modelowanie i weryfikacja pozycjonowania firmowych stron www i słów kluczowych na tle firm konkurencyjnych (CRM Analityczny).



SaaS - wynajem w chmurze

Czy warto przejść na ten nowoczesny model?

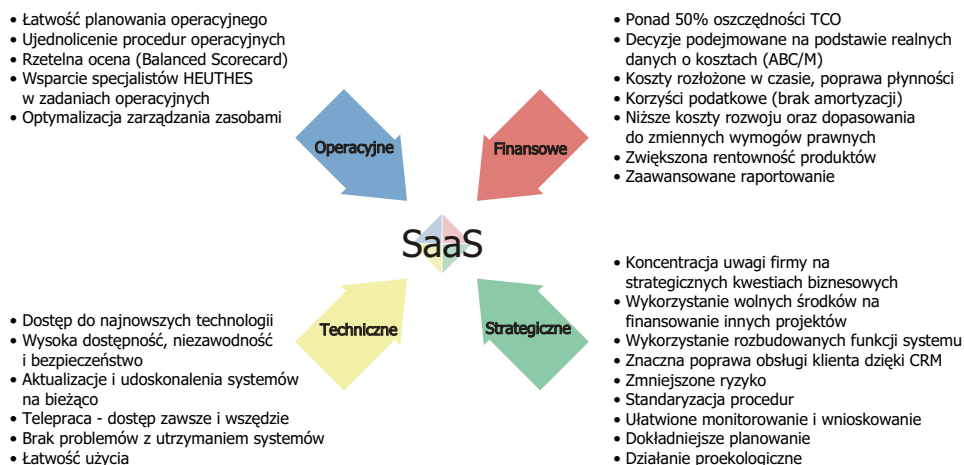
SaaS oznacza oprogramowanie udostępniane jako usługa. Jest to model świadczenia usługi zdalnego dostępu do oprogramowania (wynajmu oprogramowania). System dedykowany dla klienta pracuje przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych obok systemów innych klientów na wspólnym serwerze. Klient sam ustala liczbę pracowników, którzy mają dostęp do systemu pracującego najczęściej w standardowej przeglądarce internetowej i na tej podstawie wnosi miesięczne opłaty abonamentowe za wynajmowany system komputerowy. Brak jest ograniczeń odnośnie maksymalnej liczby użytkowników. Nie zachodzi również potrzeba instalacji systemu na stacji roboczej użytkownika oraz ponoszenia jakichkolwiek opłat licencyjnych. Systemy przygotowane do pracy w tym trybie są optymalizowane pod kątem wysokiej skalowalności i wydajności pracy w sieci.

Bezpieczeństwo

HEUTHES jest od lat znanym producentem oprogramowania dla największych banków w Polsce. Ten sam poziom zabezpieczeń został stosowany przy produkcji systemu ISOF dla firm. Wykorzystano w nim również szereg własnych technologii HEUTHES (HDB, Client-Web-Server, Klaster Omega), które zostały stworzone specjalnie w celu ułatwienia produkcji wysoko-wydajnych, ergonomicznych i bezpiecznych systemów pracujących on-line w środowisku rozproszonym.

Ważne zwłaszcza dla dużych firm, którym zależy na zagwarantowaniu odpowiedniej wydajności pracy z systemem, było wprowadzenie Klastera Omega. Jest to autorskie rozwiązanie HEUTHES, które w innowacyjny sposób zapewnia przenikanie się serwerów wirtualnych i fizycznych. Dzięki niemu obecnie HEUTHES umożliwia klientom ciągły dostęp do systemu na poziomie

Korzyści z systemu ISOF w trybie SaaS



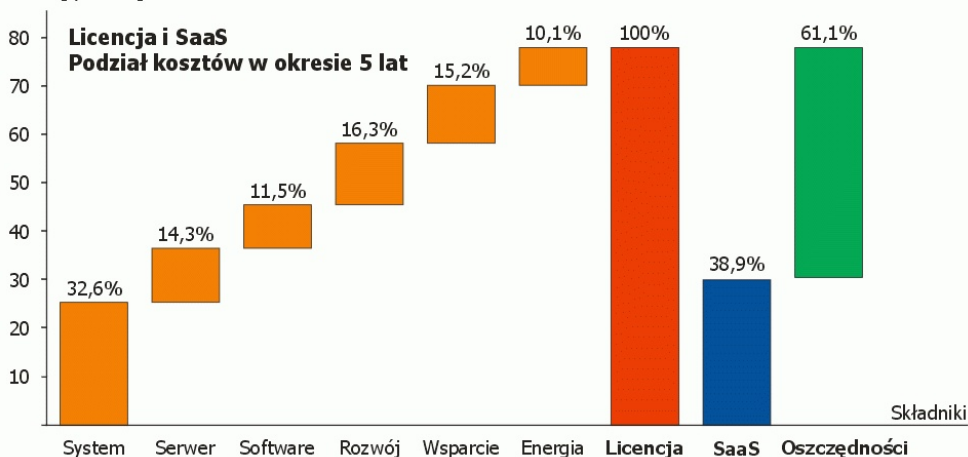
99,2% czasu w godzinach 6–22. Obok uzyskanej już nieprzerwanej dostępności, zapewniono klientom również wysoką wydajność bieżącej pracy w systemie.

Kwestie bezpieczeństwa danych traktujemy bardzo poważnie o czym świadczą nasze ośrodki przetwarzania danych Data Center, które cechują:

- Dzielne i miesięczne kopie bezpieczeństwa.
- Zdwojone dyski twarde (RAID 10) w serwerach.
- Duża wydajność dzięki najnowszym cztero-procesorowym, 64-bitowym serwerom.
- Wysokostabilne i wydajne mechanizmy wirtualizacji.
- Stały monitoring wszelkich parametrów pracy: wydajności, temperatury, obciążenia procesorów, dysków i łączy, a także szybkości pracy dla każdego pojedynczego użytkownika.
- Replikacja danych on-line na dwóch serwerach.

- Replikacja danych on-line w dwóch ośrodkach komputerowych.
- Zasilanie serwerów z dwóch niezależnych przyłączy energetycznych.
- Podwójny system UPS.
- Dwa niezależne zespoły prądotwórcze z silnikami diesla.
- System przeciwpożarowy z gazem obojętnym.
- Filtracja powietrza z eliminacją cząstek stałych.
- Precyzyjny, podwójny system klimatyzacji ze stałym monitoringiem temperatury i wilgotności.
- Zdwojone łącze internetowe.
- Kontrola dostępu do pomieszczeń z użyciem kart.
- Telemonitoring budynku i szaf serwerowych.
- Ochrona dostępu do budynku i pomieszczeń z zaawansowaną (fotograficzną) kontrolą uprawnień.

Koszt [tys. PLN]



O firmie HEUTHES

HEUTHES Sp. z o. o. istnieje na rynku oprogramowania dla bankowości, instytucji finansowych i firm od 1989 roku i zajmuje na nim jedną z czołowych pozycji. Systemy HEUTHES pracują w wielu firmach oraz w bankach. W banku PEKAO SA od 1989 r., a także w obydwu zrzeszeniach banków spółdzielczych obejmujących 559 Banków Spółdzielczych z siecią 4444 placówek. Dwa zrzeszenia tworzą w Polsce bank BPS SA i Grupa BPS (ponad 350 Banków Spółdzielczych) oraz bank SGB-BANK SA i Spółdzielcza Grupa Bankowa (ponad 200 Banków Spółdzielczych). Rozwiązania HEUTHES pracują także w DnB Bank Polska SA oraz Volkswagen Bank GmbH.