

PRIESKUM: TRH ERP NA SLOVENSKU V ROKU 2017

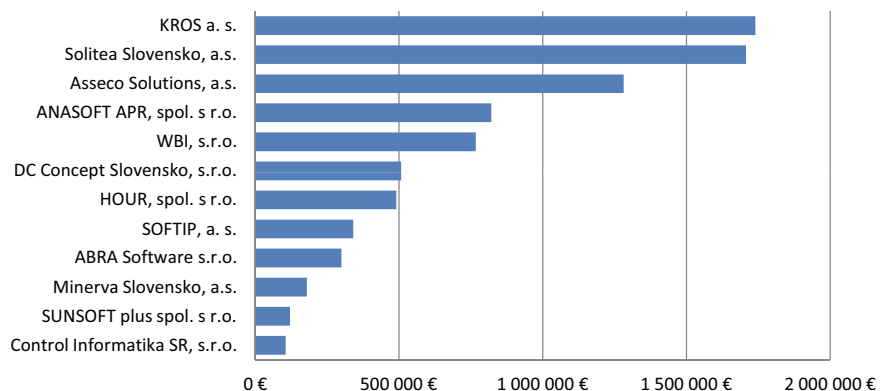
» Redakcia magazínu PC REVUE uskutočnila v priebehu apríla prieskum predaja podnikových informačných systémov (ERP) na slovenskom trhu v roku 2017. V rámci prieskumu boli oslovené obchodné zastúpenia zahraničných firiem pôsobiach na Slovensku, predajcovia a implementátori ich produktov a lokálni producenti ekonomických informačných systémov. V prieskume sa zúčastnilo 13 dodávateľov s 22 produktmi a riešeniami. Do prehľadu sme zahrnuli riešenia pre menších zákazníkov, ale aj komplexné riešenia pre stredných a veľkých zákazníkov. To, pre ktorú cieľovú skupinu je určený príslušný produkt, možno odhadnúť podľa celkového počtu licencií, ich pomeru k tržbám, celkovým tržbám či podľa počtu zákazníkov. V prípade väčšiny dodávateľov je evidentná orientácia na vybraný segment trhu z hľadiska „veľkosti“ zákazníka. Iba zopár firiem poskytuje riešenia ERP pre segment veľkých podnikov a súčasne iný produkt pre menšie a stredné firmy.

Podľa údajov slovenských výrobcov a dodávateľov lokálnych podnikových informačných systémov, ako aj slovenských zastúpení zahraničných dodávateľov veľkých riešení ERP boli celkové tržby z predaja služieb k riešeniam v roku 2017 na úrovni 27 324 533 EUR (údaje poskytlo 10 firiem). Tržby z predaja licencií dosiahli 8 364 005 EUR (údaje poskytlo 12 firiem). Kľúčový dodávateľ podnikových informačných

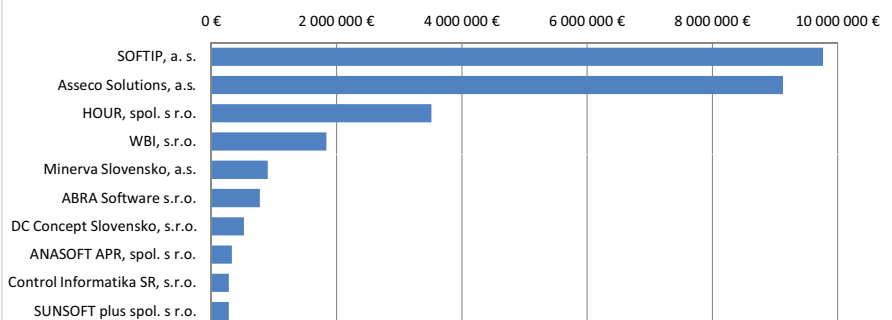
systémov a tržová jednotka SAP Slovensko nám tento rok nemohla poskytnúť svoje lokálne údaje. Celkové tržby za rok 2016 uvá-

dzajú vo výške 40 568 865 EUR (zdroj: Finstat). Ak celkové tržby za riešenia ERP jednotlivých dodávateľov rozdelíme na tržby z predaja licen-

Prehľad tržieb z predaja licencií riešení ERP za rok 2017

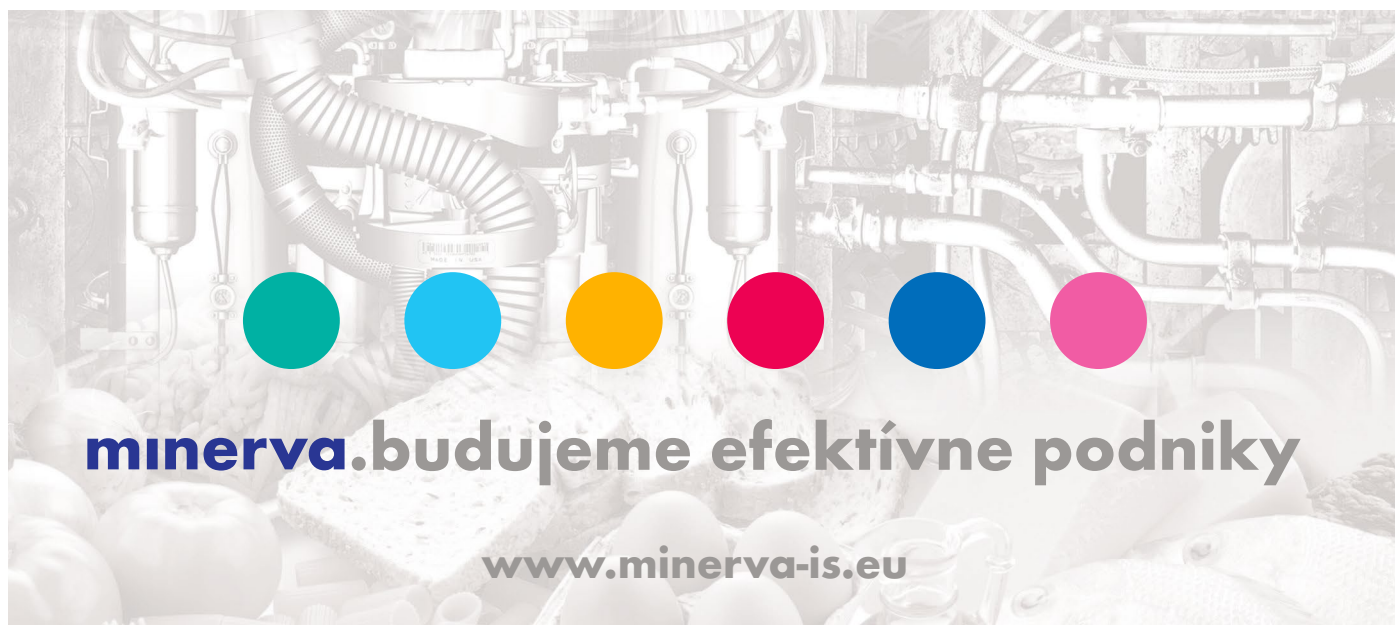


Prehľad tržieb z predaja služieb k riešeniam ERP za rok 2017



Dodávateľ podnikového informačného systému	ABRA Software s.r.o.	ANASOFT APR, spol. s r.o.	Asseco Solutions, a.s.				Control Informatika SR, s.r.o.	HOUR, spol. s r.o.		
Názov podnikového informačného systému	ABRA Gen	DOMUS (FINUS)	Asseco SPIN (SPIN1, SPIN2, SPIN PUBLIC, SPIN Enterprise)	Asseco WÉČKO	Asseco HELIOS Orange	Unick ONE	Dialog 3000Skylla	HUMAN	Humanet	MADO
Veľkosť cieľového zákazníka produktu	M, L, XL	S, M, L	M, L	S, M	M	S	M, L, XL	M, L, XL	S, M, L, XL	S, M
Celkový počet zákazníkov produktu v SR v roku 2017	1360	199	870	1795	420	4	60	737	745	378
Celkový počet koncových používateľov produktu v SR v roku 2017	N/A	2850	4350	8975	2100		1366	6664	1170	482
Počet nových inštalácií produktu realizovaných v SR v roku 2017	N/A	10	7	15	24		8	22	0/1000*	17
Celkové tržby spojené s produktom (licencie, upgrady, služby...) v roku 2017 (v EUR)	1 075 000	1 150 000	6 443 008	502 741	1 540 585	365 297	531 530,99	2 533 485,28	753 713,60	46 947,44

*Ide o cloudové riešenie, takže číslo reprezentuje počet nových používateľov z roku 2017. Technicky vzaté, počet nových inštalácií je nula.



minerva.budujeme efektívne podniky

www.minerva-is.eu

cií na používanie riešení ERP a tržby z predaja služieb k týmto riešeniam, zistíme, že najvyššie tržby z predaja licencií dosiahla spoločnosť KROS (1 740 000 EUR), potom nasleduje spoločnosť Solitea Slovensko, a. s. (1 707 009 EUR) a Asseco Solutions (1 281 923 EUR). Pri tržbách z predaja licencií nám spoločnosť KARAT

Software, s. r. o., neposkytla údaje. Na prvom mieste pri tržbách z predaja služieb sa umiestnila spoločnosť SOFTIP (9 766 694 EUR), na druhej priečke spoločnosť Asseco Solutions (9 128 497 EUR) a na tretej priečke spoločnosť HOUR (3 513 761,66 EUR). Pri tržbách z predaja služieb ERP nám neposkytli údaje spoločnosti

KARAT Software, s. r. o. , KROS, a. s., a Solitea Slovensko, a. s.

Dodávatelia evidovali v roku 2017 spolu 69 485 zákazníkov ich produktov, ktoré využívalo dovedna 136 006 koncových používateľov.

V prípade rozdelenia dodávateľov podľa počtu zákazníkov daného riešenia ERP sa na popredné miesta z poskytnutých údajov dostali firmy KROS s produktmi Omega, Olymp, Alfa plus, iKros, CenKros, Taxa, Neo BI, Onix, Hypo (41 532 zákazníkov), Solitea Slovensko s produktmi Money S3, Money S4, Money S5 (9951 zákazníkov) a SOFTIP s produktmi SOFTIP PROFIT PLUS, SOFTIP HR PLUS, SOFTIP PACKET a Keepi (8300 zákazníkov).

Porovnanie celkových tržieb za rok 2017 a 2016 (zdroj: Finstat)

Firma	Celkové tržby za rok 2015 v EUR	Celkové tržby za rok 2016 v EUR	Celkové tržby za rok 2017 v EUR	%
SOFTIP, a. s.	13 850 328 €	11 122 087 €	11 407 548 €	2,50
Asseco Solutions, a.s.	9 820 033 €	10 593 839 €	10 659 549 €	0,62
ANASOFT APR, spol. s r.o.	11 214 423 €	8 069 057 €	9 091 942 €	11,25
KROS a. s.	6 392 989 €	7 109 463 €	8 817 973 €	19,38
WBI, s.r.o.	2 387 252 €	2 632 940 €	3 046 963 €	13,59
Minerva Slovensko, a.s.	1 106 678 €	1 089 499 €	1 111 813 €	1,98
SUNSOFT plus spol. s r.o.	1 260 752 €	1 058 086 €	1 081 705 €	2,18
Control Informatika SR, s.r.o.	580 803 €	532 864 €	531 531 €	-0,25
DC Concept Slovensko, s.r.o.	341 431 €	418 205 €	518 666 €	19,37
ABRA Software s.r.o.	895 799 €	1 075 885 €	N/A	N/A
HOUR, spol. s r.o.	2 947 281 €	3 272 230 €	N/A	N/A
KARAT Software s.r.o.	N/A	4 220 138 €	4 410 822 €	4,32
Solitea Slovensko, a.s.	1 428 950 €	1 707 009 €	N/A	N/A

Záver

V prieskume sa zúčastnilo 13 dodávateľov, ktorí na Slovensku ponúkajú 22 produktov a riešení na vedenie účtovníctva a mzdy pre menšie firmy až po komplexné ekonomické informačné systémy pre veľkých zákazníkov. V roku 2017 dosiahli dodávatelia riešení ERP celkové tržby za riešenia ERP 27 324 533 EUR. Tržby z predaja licencií predstavovali 8 364 005 EUR. »

DC Concept Slovensko, s.r.o.	KARAT Software s.r.o.	KROS a. s.	Minerva Slovensko, a.s.	SOFTIP, a. s.				Solitea Slovensko, a.s.	SUNSOFT plus, spol. s r.o.	WBI, s.r.o.	
QI	KARAT	Omega, Olymp, Alfa plus, iKros, CenKros, Taxa, Neo BI, Onix, Hypo	QAD Enterprise Applications	SOFTIP PROFIT PLUS	SOFTIP HR PLUS	SOFTIP PACKET	Keepi	Money S3, Money S4, Money S5	SunSoft EcoSun	Microsoft Dynamics AX	Microsoft Dynamics NAV
2-500	M, L, XL	S, M, L	M, L, XL	M / L / XL	M / L / XL	S / M / L	S	S, M, L	S, M, L	L, XL	L, XL
253	148	41 532	55	500	1000	500	6300	9951	2562	6	110
2203	1455	53 288	N/A	7000	4500	2000	N/A	21 689	13 884	680	1350
19	-	-	2	47	53	12	1300	348	61	1	15
10 759,18	4 410 822,14	9 200 735	1 111 813	N	N	N	N	1 707 009	399 057	931 000	1 671 732

POŽIADAVKY NA MODERNÉ SYSTÉMY

ERP

» Nevyhnutnosť agility a schopnosti operatívne reagovať na trendy v biznise a výkyvy trhu nasmerovala klasické špecializované riešenia ERP do slepej uličky. Výhodiskom je nový trend nazývaný postmoderné ERP na báze flexibilných cloudových technológií. Kľúčový subsystém IT podpory biznisu je vo väčšine firiem ERP (Enterprise Resource Planning) čiže riadenie podnikových zdrojov umožňujúce správu a koordináciu všetkých zdrojov, pracovísk a funkcií sféry biznisu prostredníctvom zdieľaných dátových úložísk. IT je rýchlo sa rozvíjajúci odbor, takže systémy ERP viac-menej pružne reagujú na nové trendy v IT, ako je cloud computing, in-memory computing, IoT, veľké dáta a v poslednom čase aj umelá inteligencia. Paralelne tieto systémy reagujú na potreby čoraz dynamickjšieho biznisu vyžadujúceho mobilitu a podklady na manažérske rozhodovanie v takmer reálnom čase.

Očakávania

Zákazníci požadujú spoľahlivé a integrované riešenia, no s oveľa väčšou flexibilitou, aby ich firmy boli schopné pružne reagovať na meniace sa obchodné požiadavky. Súčasná implementácia ERP nezmnú zo scény za jednu noc, musia sa prispôbiť, napríklad tým, že najmenej pružné moduly budú nielen redizajnované či nahradené cloudovými službami, ale zmení sa aj ich postavenie v architektúre systému.

Technologické predpoklady

Pred niekoľkými rokmi sa začala v podnikovej informatike takzvaná polovodičová revolúcia. Ceny pamätí RAM a polovodičových diskov, ktoré sú rádovo rýchlejšie než klasické mechanické disky, poklesli, takže sa tieto disky začali používať v serveroch a úložných systémoch. Všetky subsystémy podnikovej ekonomiky využívajú databázy a tie sú na polovodičovom disku oveľa rýchlejšie. Samozrejme, polovodičové disky sú stále podstatne drahšie než klasické, takže nahradili alebo doplnili len časť inštalovanej kapacity. Je to výzva pre systémy ERP, aby diferencovali údaje podľa toho, ako často sa využívajú, a frekventovane využívané

dáta presunuli na rýchle polovodičové disky. Samozrejme, ak používate moderné polovodičové disky, dôjde k zrýchleniu aj v prípade, ak využívate staršie aplikácie ERP. Postará sa o to interný riadiaci softvér úložisk, ktorý bude bloky dát ukladať na rôzne typy médií podľa toho, ako často sa k nim pristupuje, ak tento proces bude manažovať vyššia vrstva, či už databázový a analytický server, ktorý systém ERP využíva, prípadne aj ERP middleware. Na tejto úrovni už netreba analyzovať dátový tok a odhadovať frekvenciu prístupu k jednotlivým záznamom, tieto systémy to presne vedú. Napríklad v analytických viacdimenzionálnych databázach sa obrovské tabuľky faktov pravdepodobne do polovodičovej sekcie úložného priestoru nezestia, no neustále intenzívne využívané tabuľky dimenzií áno a bolo by chybou neumiestniť ich do najrýchlejšej pamäte.

Zvyšovanie kapacity RAM viedlo k rozvoju in-memory systémov, pri ktorých sú všetky alebo aspoň frekventovane využívané údaje umiestnené v operačnej pamäti, ktorá je ešte podstatne rýchlejšia než polovodičové disky. V mnohých firmách to viedlo k úvahe, že ak si kúpia moderný server alebo si v cloude prenajú virtuálny server s polovodičovými diskami a veľkou kapacitou pamäte, môžu odložiť inováciu ERP, pretože existujúci systém pobeží v novom hardvérovom prostredí rýchlejšie. Takéto improvizované riešenie, samozrejme, nemôže konkurovať natívnym in-memory systémom ERP. Napríklad platforma SAP HANA poskytuje nové úrovne výkonnosti, analýzy sú nie 10 alebo 100-krát rýchlejšie, ale dosť často aj 1000-krát rýchlejšie a v špecifických prípadoch až 10 000-krát rýchlejšie. Ak sú všetky subsystémy zapojené do zberu, predspracovania údajov, analýz a generovania reportov vyvážené, priblížime sa k požadovanej méte mať výsledky analýz v (takmer) reálnom čase.

ERP v cloude

Výkonné servery a rýchle úložné riešenia umožňujú nielen zrýchliť existujúce systémy, ale takisto využívať najmodernejšie riešenia umožňujúce spracovanie neštruktúrovaných údajov zo systémov IoT a analyzovať ich s využitím neurónových sietí a iných mechanizmov strojového učenia a umelej inteligencie. Takéto servery sú však veľmi drahé, takže kúpiť ich za predpokladu, že sa budú využívať iba nárazovo, je veľký luxus. Riešením je využiť ERP v cloude, kde si môžete prenajať toľko výpočtovej a úložnej kapacity, koľko potrebujete, a to len na nevyhnutne potrebný čas. Tieto riešenia prijímajú zákazníci veľmi pozitívne, pretože znamenajú nulové alebo takmer nulové investičné náklady a nižšie prevádzkové náklady v porovnaní s tradičnou infraštruktúrou a tradičnými modelmi licencovania. Cloudové riešenia ERP umožňujú výrobným a obchodným firmám, bankám, telekomunikačným operátorom a pod. zvládnuť spracovanie a analýzy obrovského množstva údajov. Tieto firmy môžu následne profitovať zo zjednodušenia a inovácie ich vnútorných procesov, dátových modelov a často aj niektorých vrstiev architektúry ich informačných systémov. Všetko so všetkým súvisí a hlavne vo výrobných a logistických firmách dochádza k masívnemu nástupu internetu vecí, predovšetkým množstva pripojených senzorov a akčných členov, čo v praxi znamená náročnejšiu údržbu hardvérovej infraštruktúry. Systémy ERP využívajúce heuristiku a strojové učenie umožňujú procesy údržby riešiť proaktívne a transparentnejšie plánovať.

Harmonizácia ERP s biznisom

Moderné systémy ERP napriek určitej unifikácii vyplývajúcej zo štandardizácie kľúčových procesov umožňujú čoraz väčšiu mieru prispôbenia. Trendom sa stalo búranie bariér medzi jednotlivými organizačnými zložkami firiem, pretože procesy vo väčšine prípadov prebiehajú naprieč oddeleniami. Veľká výzva je efektívne spracovanie veľkého množstva údajov. Konceptiu prísne štruktúrovaných dátových skladov dopĺňajú, prípadne aj nahrádzajú tak-



SOFTIP®

Pomáhame lepšie riadiť viac ako 8 300 spoločností na Slovensku aj v zahraničí

Ako jeden z najvýznamnejších poskytovateľov IT produktov a služieb na Slovensku SOFTIP už viac ako 27 rokov prináša tú najkomplexnejšiu ponuku v rámci informačných systémov pre malé a stredné firmy. Sme tu pre všetkých, ktorí hľadajú podnikové informačné systémy, riešenie pre riadenie ľudských zdrojov, systémy pre výrobu, či profesionálny manažérsky informačný systém. Riešením na zákazku dokážeme pokryť aj tie najšpecifickejšie potreby zákazníkov všetkých veľkostí z rôznych segmentov hospodárstva.

↳ ERP SYSTÉMY ↳ HR SYSTÉMY ↳ SYSTÉMY PRE VÝROBU
↳ ZÁKAZKOVÉ IS ↳ MANAŽÉRSKE IS ↳ IT SLUŽBY A PORADENSTVO

www.softip.sk

zvané „dátové jazerá“, určené na ukladanie obrovského množstva štruktúrovaných aj neštruktúrovaných údajov. Výskumné a vývojové oddelenia dodávateľov ERP sa snažia nad heterogénnymi a neštruktúrovanými dátovými jazerami vytvoriť systémy, ktoré z údajov dokážu vyťažiť informácie, a to aj z takých údajov, ktoré ešte v súčasnosti nedokážeme efektívne spracovať. Umelá inteligencia sa snaží nájsť súvislosti, o ktorých zatiaľ nikto ani netuší, a vyhľadať užitočné informácie.

Kľúčová požiadavka súvisiaca s variabilitou je samoobslužnosť. Ak manažéri potrebujú nový typ analýzy alebo reportu, chcú si model navrhnuť sami, a nie čakať, kým sa nad nimi zľutuje niekto z IT oddelenia. Dynamický biznis vyžaduje mať možnosť robiť rýchle zmeny v nastaveniach a funkciách ERP podľa aktuálnych potrieb, a to jednoducho a intuitívne. Nemáme na mysli len prispôbenie toho, čo sa zobrazí na pracovných obrazovkách, ale aj prispôbenie a nastavenie funkcií systému. Čoraz častejšie sa využíva takzvané dvojvrstvové ERP, kde dcérske firmy, prípadne pobočky nemusia mať rovnaké ERP ako matka. Prináša to väčšiu možnosť flexibility pre menšie organizačné zložky, ktoré môžu systém lokálne prispôbiť svojim špecifickým potrebám.

ERP v procese digitálnej transformácie

Digitálna transformácia a prechod na koncepciu Industry 4.0 či Logistika 2.0 si nevyhnutne vyžaduje aj transformáciu IT podpory biznisu. Nezaobídete sa bez inteligentných systémov ERP využívajúcich sofistikované technológie strojového učenia a prediktívnej analýzy. Treba si uvedomiť, že pri digitálnej transformácii ERP nie je jeden z cieľov transformácie, ale prostriedok na jej dosiahnutie. Umelá inteligencia na úrovni plánovania podnikových zdrojov umožní firmám optimalizovať prevádzkový model a podnikové procesy. Tieto procesy sa budú výrazne transformovať, pretože riešenia na báze umelej inteligencie preberú od ľudí vykonávanie rutinných riadiacich a organizačných úloh a budú do určitej miery za nich aj rozhodovať. Keď aplikácie vezmú na seba rutinnú prácu a ľudia sa budú môcť viac venovať kreatívnej činnosti, bude to v konečnom dôsledku znamenať významnú konkurenčnú výhodu a prínos k zníženiu prevádzkových nákladov a udržaniu konkurencieschopnosti. Preto implementácia takýchto riešení napriek vysokým investičným nákladom bude mať u exekutívy zelenú. Navyše, ako sme už v tomto článku spomenuli, pri ERP všetko so všetkým súvisí a vysoké investičné náklady sa dajú rozpustiť v čase využívaním cloudových riešení.

» LUBOSLAV LACKO

Prenechajte taktickú časť vášho ERP cloudu

Rôzne spoločnosti na našom trhu pristupujú ku cloudovým službám rôzne, ale všetky sa cloudom viac či menej zaoberajú.

» Ako prevádzkovať firemný softvér? K dispozícii sú dva základné typy prevádzkovania:

- On premise** – aplikácia je nainštalovaná na vlastnom zariadení
- Cloud** – aplikácia je nainštalovaná u poskytovateľa a používateľ ju vzdialene spúšťa prostredníctvom internetového pripojenia

Inštalácia na vlastnom zariadení je tradičný, už dávno osvojený a realizovaný model. Aplikácie sú inštalované priamo u zákazníka na serveri. Dáta sú uložené vo vašich zariadeniach, ale takisto za ich prevádzku nesiete plnú zodpovednosť. Musíte sa o ne starať, spravovať ich, sledovať výkon HW, priestor na diskoch, zabezpečiť server proti výpadku a požiaru, spravovať koncových používateľov, zabezpečovať im efektívny prístup k aplikáciám a pod.

Využitím cloudu dochádza k zásadnej zmene. O aplikácie sa nestaráte vy, ale prevádzkuje ich na svojich serveroch poskytovateľ. Vy sa k nim hlásite odkiaľkoľvek a vždy dostávate rovnakú kvalitu služby. Preto je cloud lákadlo pre spoločnosti s pobočkami umiestnenými po celom svete, pre spoločnosti s mobilnými používateľmi, ale i pre firmy, ktoré nechcú spravovať svoje IT vlastnými silami.

Aplikácie museli prejsť mnohými zmenami, aby ich bolo možné prevádzkovať v cloude. Najmä pri malých SW sme svedkami praktického využitia. A ako je to s platením? Na rozdiel od on premise inštalácií, kde platíte za licencie produktu pri jeho obstaraní, v prípade cloudu sa obyčajne využíva platenie za SW ako službu (SaaS – Software as a Service). Platíte mesačne stály poplatok alebo premenlivý poplatok podľa intenzity čerpania služby.

Možno niečo podobné efektívne využiť aj pri aplikáciách ERP? Pokiaľ sú na to technologicky pripravené, potom áno. Na týchto šesť hlavných oblastí by sa mal klásť dôraz.

- Bezpečnosť** – používatelia pristupujú k systému ERP prostredníctvom internetu a je nevyhnutné, aby nebolo možné v priebehu komunikácie odpočúvať prenášané dáta ani získať kópiu prístupových kódov.
- Súlad** – ak má nadnárodný podnik využívať systém ERP v cloude, musí byť možné jednoduchým nastavením zaistiť podporu rôznych jazykov podľa používateľov vrátane azbuky, čínštiny a pod. Pre každú pobočku sa musí dať v jedinej databáze nastaviť rozdielne legislatívne prostredie a súčasne zabezpečiť naprieč pobočkami efektívne nástroje na ich riadenie.

3. **Stabilita** – systém musí byť prevádzkovateľný 24 hodín a 7 dní v týždni bez akejkoľvek odstávky. Musí byť imúnny proti vírusom a hekerom.

4. **Lahší upgrade** – architektúra systému ERP musí umožniť rozdielne používateľské nastavenia pre jednotlivé firmy, procesy a používateľov, ale súčasne tieto nastavenia nemôžu byť vykonávané v základnej vrstve systému, pretože by sťažovali upgrade na vyššie verzie. Cieľom je priebežné uskutočňovanie upgradu poskytovateľom a ponúknutie nových funkcií používateľom bez nutnosti viac nákladov a časových oneskorení.

5. **Administrácia** – správca musí byť schopný používateľsky riešiť nielen používateľov, ich práva a prostredie, ale i pripájať rôzne typy tlačiarň a špeciálnych koncových zariadení vzdialene.

6. **Výkon** – systém ERP musí byť optimalizovaný na efektívne využívanie servera, diskových jednotiek, koncových zariadení a minimálnu náročnosť na komunikačné kanály.

Prekážkou v rozšírení cloudovej prevádzky systémov ERP je obava klientov, že prevodom systému ERP k poskytovateľovi prídu o strategické znalosti a schopnosti rozvíjať podnikové procesy, a teda i spoločnosť.

Ide o vážnu námietku a jednoznačne sa dá súhlasiť s tým, že strategické záležitosti nemožno presúvať mimo firmy. Je však strategický celý systém ERP? Systém ERP sa dá zmysluplne rozdeliť na strategické časti a časti, ktoré môže spoločnosť bez obáv odovzdať do zodpovednosti poskytovateľa.

Riadenie infraštruktúry a správa aplikácie sú taktické činnosti, ktoré možno bez obáv odovzdať poskytovateľovi. Vaši IT pracovníci sa teda už nemusia starať o prevádzku systému, ale môžu sa sústrediť na strategickú časť, teda zvyšovanie výkonnosti a rozvoj firmy. Minerva ako dodávateľ úzko spolupracuje na zvyšovaní výkonnosti s kľúčovými používateľmi, ktorí sú zodpovední za efektívnosť podnikových procesov. Spolu s nimi optimalizuje prostredie systému QAD pre jednotlivých koncových používateľov a reaguje na organizačné zmeny a zmeny vonkajšieho podnikateľského prostredia. V spolupráci s Minervou plánujú rozvoj technológií systému, teda najmä upgrade na nové verzie, prechod používateľov do nového prostredia a pod.

» VLADIMÍR BARTOŠ, senior konzultant, Minerva

Chceme rásť a ja verím, že budem pri tom

Ako sa spoločnosti SOFTIP v uplynulom roku darilo a čo nové ju čaká v oblasti riešení ERP pre malé a stredné firmy, na to sme sa opýtali člena jej predstavenstva **Radovana Bálena**.

PCR Aký bol rok 2017 z pohľadu SOFTIPu v oblasti riešení pre malé a stredné firmy?

RB: Bol úspešný. Od roku 2013 medziročne rastú tržby SOFTIPu v segmente riešení ERP pre SME a rok 2017 nie je výnimka. Súvisí to aj s úspešným vývojom hospodárskych výsledkov celého tohto sektora, čo sa logicky prejavuje aj v stúpajúcom záujme firiem o systémy ERP. Opätovne sa nám potvrdil trend, ktorý v posledných rokoch sledujeme, a síce to, že aj menším firmám už prestáva stačiť štandardné riešenie ERP a aj ony v narastajúcej miere vyžadujú prispôbenie systému ich špecifickým potrebám.

PCR Ludovo povedané, opúšťajú excelovské tabuľky a nahrádzajú ich sofistikovanejšími nástrojmi.

RB: Áno. Keď spoločnosť narastie do určitej hranice, je to logický krok. Prinášajú im

úplne nový pohľad na spôsob práce s dátami, na celé riadenie firmy. Nastavenie procesov v nej je na kvalitatívne neporovnateľne vyššej úrovni. Odpadá množstvo administratívne náročnej práce, chybovosť, nekompatibilita dát či často negatívny vplyv ľudského faktora. Nezanedbateľné sú aj bezpečnostné hrozby, ktoré sú s používaním zastaraných riešení spojené. Miesto toho spoločnosť pracuje so systémom, ktorý je overený, vyladený na jej potreby, je bezpečný, vždy aktuálny z pohľadu legislatívy či ďalších noriem a, samozrejme, viaže sa k nemu aj podpora a starostlivosť z našej strany.

PCR Bude trend rastu trhu ERP pokračovať aj v budúcnosti?

RB: Samozrejme, privítal by som to. No dobre vieme, že rast ekonomiky nebude

pokračovať do nekonečna, určite príde aj pokles. Som však optimista. Technologické inovácie a možnosti, ktoré dnes ponúka moderný podnikový softvér, už často predstavujú nevyhnutný predpoklad na udržanie konkurencieschopnosti firmy. Preto si kvalitné a vyspelé riešenia určite nájdú svojich zákazníkov.



Logika e-shopov sa presúva do systémov ERP

» Zo súčasných trendov vyplýva, že úspešné budú tie obchodné firmy, ktoré dokážu obslúžiť zákazníkov cez viacero predajných kanálov (tzv. multichannel). V praxi sa najčastejšie stretávame s kombináciou predajne či siete predajní a internetového obchodu, tzv. e-shopu. Aby táto kombinácia fungovala, obchodná firma musí zvládnuť nielen klasický predaj, ale aj predaj cez internet. A to všetko, samozrejme, na zodpovedajúcej úrovni. Hlavné v prípade internetu je konkurencia čoraz väčšia a zákazníci môžu veľmi ľahko nakúpiť u iného predajcu.

Ako skíbiť klasický predaj s predajom cez internet?

Základom úspechu je dobre zvolený softvér. Dnes už nestačí oddelene spravovať fyzické sklady a predajne v jednom systéme a e-shop v druhom. Napriek tomuto faktu však väčšina firiem, ktoré rozbiehajú internetový predaj, svoj e-shop vyberá podľa vzhľadu, ceny či spôsobu ovládania a vôbec nemyslí na najdôležitejšie kritérium, ktorým je prepojenie so systémom ERP. Výsledkom ich rozhodnutí je e-shop, ktorý neobsahuje aktuálne ceny či stavy zásob a objednávky treba z neho ručne preťukávať. Miera spokojnosti nakupujúcich je potom nízka a e-shop sa v konkurencii nepresadí. Na úspech je preto nevyhnutné maximálne využiť prepojenie systému ERP s e-shopom.

Na čo klásť dôraz pri výbere softvéru?

Na začiatok je dôležité zvolenie cieľovej skupiny, teda či bude e-shop obsluhovať koncových zákazníkov (B2C) alebo skôr firmy a pravidelných odberateľov (B2B). V závislosti od tejto voľby sa potom líšia funkcie, ktoré by mal e-shop zvládať. Maloobchodné firmy nepredávajúce tovar opakovanej spotreby by mali mať e-shop, ktorý umožní jednorazový nákup aj bez registrácie. Veľkoobchody by však, naopak, mali hľadať riešenie, ktoré bude kontrolovať kredit odberateľa, neuhradené faktúry, prípadne umožní kopírovať pravidelné objednávky a nákupy z minulosti.

Nemenej dôležité je aj to, aby e-shop a ekonomický softvér spoločne komunikovali, navzájom sa dopĺňali. Treba sa vyhnúť riešeniam, ktoré niektoré činnosti duplikujú, iné nepodporujú vôbec. Príkladom dobre fungujúcich e-commerce riešení sú systémy, ktoré ponechávajú väčšinu obchodných funkcií na systém ERP a e-shop zastáva predovšetkým prezentačnú a predajnú úlohu.

Príklad z praxe

Pri nakupovaní cez internet zohrávajú dôležitú úlohu aktuálne informácie o stave zásob a ich dostupnosti v sklade, ako aj správne ceny či zľavy a spôsob dopravy. V minulosti e-shopy riešili túto problematiku vo svojej réžii. Poznali históriu ná-

kupov zákazníkov cez internet, no neboli schopné zohľadniť aj ich nákupy v kamenných predajniach. Práve preto sa osvedčilo presúvať tieto funkcie do systému ERP. Tým sa zabezpečí, že informácie o zákazníkovi v kamennej predajni sú zozbierané tak ako informácie vyplývajúce z nákupu cez e-shop a podmienky, za ktorých je obslužený, sú rovnako kvalitné pri oboch formách nákupov.

Dôležitá je aj úloha workflow, t. j. priebeh vybavovania objednávky. Systém ERP dokáže lepšie automatizovať proces rezervácie tovaru, automatického vyfakturovania, odoslania dokladov a expedovania tovaru. Preto je lepšie aj tieto funkcie riešiť systémom ERP, a nie funkcionalitou e-shopu.

Ďalším príkladom môže byť sledovanie aktivít a komunikácie so zákazníkom. Ak systém ERP umožňuje odpovedať na otázky z webu a ukladať ich ako aktivity do modulu CRM, následne sú dostupné aj na budúce vyhodnocovanie a riešenie ďalších otázok či reklamácií.

Nezabúdajte na moderné funkcie

Hoci obchodná logika sa presúva do systémov ERP, ich funkcionalitu to neoklieštuje. Otvárajú sa možnosti podporovať funkcie, ktoré určujú trendy v modernom nakupovaní. Patria k nim najmä rezpozívny dizajn na zobrazovanie sa na rôznych mobilných zariadeniach, podpora pohodlných spôsobov platby vrátane zapamätania si zákazníka na jednoduchšie platenie v budúcnosti alebo možnosť pochváliť sa po nákupe priateľom na sociálnych sieťach.

» VIKTOR PIEŠ,
výkonný riaditeľ Solitea Slovensko, a.s.