

ANALITYCZNE WSPARCIE DECYZJI

UDOKUMENTOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH

**ZAKRES, BUDŻET,
TERMINY, WERYFIKACJA**

**ZADANIE DO
WYKONANIA**

*Biznesowa
Platforma
Informatyczna
Profesal – kluczowe
narzędzie do
zarządzania spółką
usługową* _4

*Profesal Flex
– elastyczne
rozwiązanie* _7

*Rachunkowość
kosztowa –
rozliczanie czasu
pracy w firmie
EL-CHEM* _18



Szanowni Państwo,

życie polega między innymi na tym, że zarabiamy pieniądze, a potem je wydajemy. Czasem zdarza się i tak, że wydajemy zanim zarobimy. Tak czy inaczej wielu z nas borykało się z problemem dobrego zarządzania swoim budżetem domowym. Często jesteśmy zaskakiwani: jak to, tyle pieniędzy już wydałem? Na co? Zadajemy sobie też pytania, czy pieniądze wydaliśmy sensownie, czy można było gdzieś zaoszczędzić, oraz na co sobie będziemy mogli jeszcze pozwolić.

Aby umieć odpowiadać na takie pytania, trzeba mieć odpowiednie informacje. A więc staramy się jakoś te informacje zbierać. Są gotowe programy do tego celu. Nie można jednak powiedzieć, aby uzyskały one jakąś szaloną popularność. Okazuje się bowiem, że każdy „koordynator budżetu domowego” chce zarządzać finansami na swój własny sposób. Komuś będzie pasować gotowy program komercyjny, inny woli użyć arkusza kalkulacyjnego, jeszcze komuś innemu wystarczy zeszyt i długopis.

Podobnie jest w zastosowaniach biznesowych. Każda firma ma inną specyfikę, pracują w niej inni ludzie, ma inne potrzeby, wykorzystuje inną infrastrukturę, inne procedury – można wymieniać jeszcze wiele przykładów różnic. Dlatego oprogramowanie, które ma być wykorzystane do zarządzania firmą i wspierania wszelkich procesów biznesowych w niej zachodzących po prostu musi być elastyczne i oferować możliwość pełnego dostosowania do wszelkich potrzeb użytkownika.

W drugim już numerze „Czasu na Profesal” przekonamy Państwa, że Biznesowa Platforma Informatyczna Profesal doskonale spełnia ten warunek.

Zapraszam do lektury.



Mateusz Pierzchała

Redaktor wydania



· <i>Biznesowa Platforma Informatyczna Profesal</i> – kluczowe narzędzie do zarządzania spółką usługową	_4
· <i>Profesal Flex – elastyczne rozwiązanie</i>	_7
· <i>Konfiguracja systemu Profesal w spółce Profesal</i>	_9
· <i>Wymagania systemowe oprogramowania Profesal</i>	_11
· <i>Projekty sprzedaży i raport lejków w spółce ASTOR</i>	_12
· <i>Dostosowanie szablonu projektu w systemie Flex Adapt</i>	_15
· <i>Rachunkowość kosztowa</i> – rozliczanie czasu pracy w firmie EL-CHEM	_18
· <i>Filmy e-szkoleniowe jako standardowe</i> wsparcie użytkownika systemu Profesal	_21
· <i>Czy wiesz, że...?</i>	_22
· <i>Ludzie Profesala</i>	_23

Misją spółki Profesal
jest **dostarczanie oprogramowania**
pozwalającego klientom i partnerom
na osiągnięcie **niekwestionowanej**
i wymiernej przewagi w swojej branży
poprzez poprawę efektywności
organizacyjnej, **lepszą wymianę informacji**
i archiwizację kluczowych danych.

streszczenie

Firma chcąca zostać liderem w swojej branży musi się stale uczyć i unikać powtarzania raz popełnionych błędów.

Aby wspierać i monitorować działania firmy usługowej potrzebny jest taki system informatyczny, który potrafi zgromadzić, używać i analizować dane dotyczące wszelkich działań i aktywności spółki.

Biznesowa Platforma Informatyczna Profesal to oprogramowanie, które wspiera wszystkie działania i aspekty firmy i czyni ją bardziej konkurencyjną na rynku. Oprogramowanie jest tak elastyczne, że może być dostosowane do indywidualnych potrzeb każdej firmy.

Biznesowa Platforma Informatyczna Profesal – kluczowe narzędzie do zarządzania spółką usługową



Adam Życzkowski

Adam.Zyczkowski@profesal.pl

Absolwent technologii żywności na Rutgers University, NJ, USA oraz MBA na University of Notre Dame, In, USA. Jest specjalistą ds. finansów, organizacji oraz strategii spółek prawa handlowego. Pracował w dziale finansów Procter and Gamble (USA, Czechy, Rosja, Belgia, Polska), w McKinsey (USA, Polska) - jako konsultant ds. strategii firm, w Polpharma S.A, w dziale badań i rozwoju, a także w Grupie Orlen w Czechach (UNIPETROL) i na Litwie (Mazeikiu Nafta), w dyrekcji spółek. Obecnie prezes zarządu Profesal Sp. z o.o.

Jakie kryteria spełniać musi firma, aby zostać liderem w swojej branży?

- Firma taka musi się stale uczyć. Od kogo? Od klientów, użytkowników swoich instalacji, od dostawców, od rynku.
- Firma taka nigdy nie powinna powtarzać raz popełnionych błędów – każdy problem, czy to handlowy, wdrożeniowy lub organizacyjny rozwiązywać musi tylko raz.
- Wiodąca firma będzie podejmować się sformalizowanych działań zwiększających kompetencje całej organizacji, jak i poszczególnych pracowników.

Spełnianie powyższych kryteriów oznacza, że firma stawia sobie coraz wyższe wymagania i w sposób ciągły dąży do doskonałości.

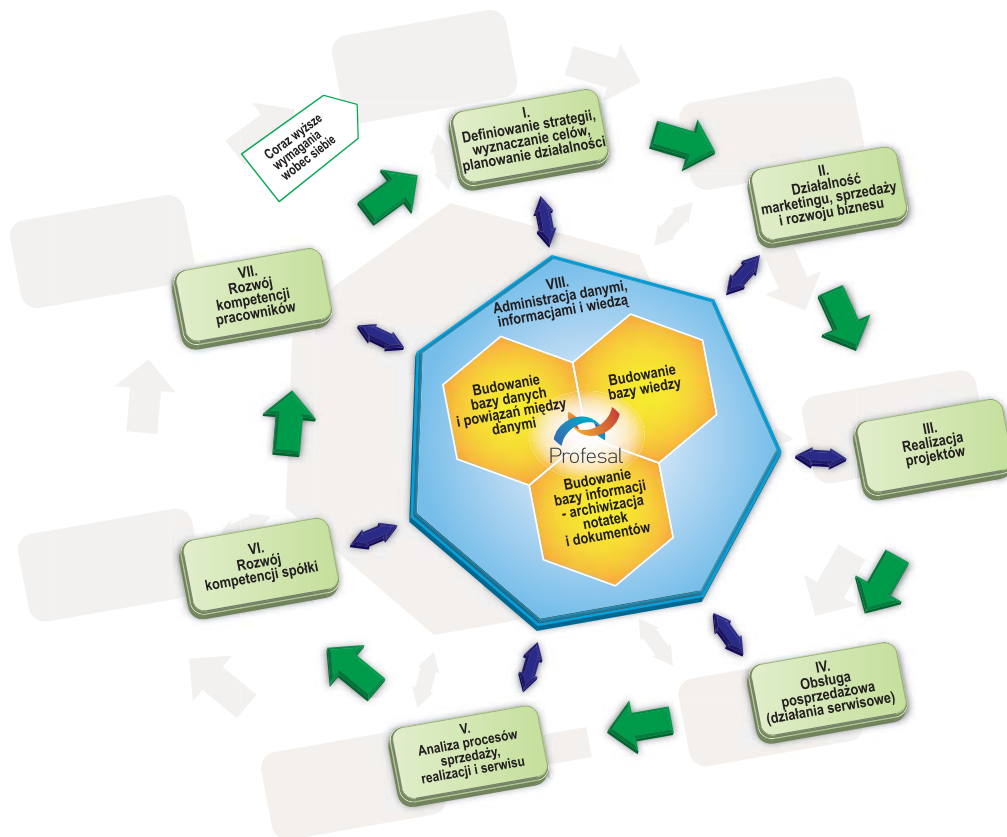
Proces dążenia do doskonałości przez firmę usługową jest przedstawiony jako cykl działań na rysunku 1.

I. Proces rozpoczyna się od zdefiniowania strategii, wyznaczenia celów i zaplanowania działalności w fazie I cyklu. Każda firma posiada bardziej lub mniej formalnie wyznaczoną strategię, wyrażającą się w definicji obszaru działania i określeniu silnych punktów pozwalających wyprzedzić konkurencję. Strategię dobrze jest formalnie sformułować

i skomunikować ją załodze, gdyż wtedy łatwiej jest pracownikom skupić się na polepszaniu wykonywania zadań strategicznych, a tym samym zwiększaniu przewagi konkurencyjnej firmy. Łatwiej też będzie później planować i skomunikować ewentualne zmiany w strategii spółki, często wymuszonej sytuacją rynkową.

Niezależnie od tego czy strategia firmy jest sformalizowana czy nie, każda spółka zazwyczaj posiada skwantyfikowany plan zwany budżetem rocznym. Budżet roczny zawiera cele przychodów, kosztów i zysku, które spółka wyznaczyła sobie na najbliższy okres działalności.

II. Aby osiągnąć założenia budżetowe, firma prowadzi działalność marketingową, sprzedaży i rozwoju biznesu w fazie II. Osoby zajmujące się tą działalnością kontaktują się z klientami i oferują, negocjują i podpisują umowy na usługi zawarte w strategii spółki, po cenach pozwalających na osiągnięcie zakładanych przychodów i planowanej zyskowności. Niezwykle ważnym jest, aby w tym procesie dokumentować i archiwizować całą komunikację z klientami w trakcie spotkań, rozmów telefonicznych lub tą, zawartą w wiadomościach poczty elektronicznej. Takie informacje okażą się później kluczowe podczas realizacji usług, obsługi posprzedazowej

**Rysunek 1.**

Działania i procedury w firmie usługowej.

lub przy rozwiązywaniu ewentualnych niejasności handlowych. Proces handlowy można też podzielić na etapy i w każdym etapie zwiększać prawdopodobieństwo wygranej danego projektu sprzedażowego. Mnożąc prawdopodobieństwo otrzymania zlecenia przez szacowaną wielkość przychodów tworzy się tzw. raport lejka sprzedażowego, który pozwala na projekcję przyszłych przychodów firmy.

III. Sprzedane usługi należy wykonywać zgodnie z umową podpisaną w poprzedniej fazie. Realizacja następuje w III fazie działalności na grafiku powyżej. Kluczową odpowiedzialnością osób wykonujących takie usługi jest dokumentacja wszystkich interakcji z różnymi osobami biorącymi udział w projekcie realizacyjnym oraz formalne uzasadnienie wszystkich decyzji podjętych podczas realizacji. Najważniejsze są uzasadnienia i kontrola ewentualnych zmian dotyczących kluczowych parametrów projektu realizacji usługi, takich jak zakres projektu, harmonogram i budżet.

IV. Po realizacji usługi zdarza się, że osoby pracujące przy realizacji będą otrzymywać telefony od użytkowników z pytaniami lub reklamacjami. Dzieje się to w fazie IV, czyli w trakcie obsługi posprzedażowej zwanej również czasami serwisem technicznym.

Poprawne zarządzanie procesem obsługi posprzedażowej jest często najważniejszym czynnikiem rentowności firmy usługowej, zwłaszcza w dziedzinie technicznej. Z jednej strony użytkownik nie chce osobno płacić za obsługę posprzedażową, gdyż uważa, że powinna być ona zawarta w cenie usługi. Z drugiej strony nie można użytkownikowi odmówić takiej obsługi, gdyż niezadowolony klient nie wróci już do naszej firmy z następnym zleceniem. Dlatego bardzo ważne jest, aby mierzyć ile czasu pracownicy firmy spędzają nad obsługą posprzedażową i koszt tej spodziewanej obsługi doliczyć do ceny usługi. Należy też zrozumieć, że obsługa posprzedażowa to koszt dla obu stron, dla klienta i dla usługodawcy. Dlatego należy starać się obniżyć jej koszt poprzez dokumentację rozwiązanych problemów tak, aby żadnego z nich nie rozwiązywać wielokrotnie. Należy też robić analizę zgłaszanych problemów i podczas realizacji przyszłych usług, zapobiegać tym najczęściej się powtarzającym.

V. Analizę procesów, a zwłaszcza analizę przegranych przetargów oraz analizę ewidencji czasu pracy do poszczególnych działań przeprowadza się w fazie V cyklu. Firma musi jak najlepiej rozumieć dlaczego wygrywa lub przegrywa przetargi na usługi lub produkty. Niezwykle ważne jest też,



aby dokładnie wiedzieć, ile czasu pracownicy firmy poświęcają na działania sprzedażowe, na przykład na techniczną analizę funkcjonalności usługi, na pisanie ofert, działania realizacyjne i działania posprzedażowe. Pamiętajmy, że klient chce płacić tylko za efektywną realizację usług, ale jeśli nie będziemy umieli pokryć przychodami kosztów działań sprzedażowych i posprzedażowych wykonywanych przez naszych pracowników, to spółka nie tylko nie osiągnie celów budżetowych, ale prawdopodobnie w najbliższym czasie zbankrutuje. Wynikami analizy procesów biznesowych powinny być:

- Zestawienie przegranych projektów realizacyjnych wraz z analizą przyczyn porażki oferty.
- Zestawienie produktywności i efektywności działu sprzedaży – ile działań sprzedażowych w jednostce czasu podejmują pracownicy działu sprzedaży i jak efektywnie przechodzą przez etapy projektów sprzedażowych.
- Zestawienie ile czasu pracownicy spędzili na poszczególne zadania, a co za tym idzie, jakie są koszty wynagrodzeń w poszczególnych działach: sprzedaży, realizacji usług i obsługi posprzedażowej.
- Lista wniosków określających, jakie działania można w firmie przeprowadzić, aby zwiększyć efektywność procesów sprzedaży i realizacji usług, a wszystkie koszty obniżyć lub im zapobiec, po to by być jeszcze bardziej konkurencyjnym na rynku.

VI. W fazie VI zwiększa się kompetencje firmy, czyniąc ją tym bardziej konkurencyjną. Z jednej strony rynek wymusza takie zmiany, które powinny być zawarte we wnioskach z analizy tworzonej w poprzedniej fazie, z drugiej strony kierownictwo firmy powinno samo decydować o wejściu w nowe branże, nowe technologie lub o wdrożeniach nowych systemów organizacyjnych celem polepszenia działalności firmy. Tego typu decyzje należy rozbić na projekty, każdy z zakresem, harmonogramem i budżetem oraz przypisać im zespół projektowy prowadzony przez kierownika projektu. Kierownictwo spółki powinno również wyznaczyć osoby nadzorujące projekt (tzw. komitet sterujący), sprawdzające czy zespół wykonuje dany projekt w ramach zaplanowanych parametrów zakresu, czasu i kosztów.

VII. W fazie VII swoje kompetencje zwiększają pracownicy tak, aby dostosować swoje umiejętności do poziomu wymaganego przez firmę oraz zwiększyć

sząc je to tego stopnia, aby móc wspierać wzrost kompetencji firmy opisany w fazie poprzedniej. Każdy pracownik powinien mieć swój własny harmonogram zadań rozwojowych i wspólnie ze swoim bezpośrednim przełożonym brać odpowiedzialność za ich realizację.

Oczywiście w warunkach rzeczywistej działalności biznesowej wszystkie opisane powyżej fazy zachodzą równolegle, a często działania w fazach późniejszych, np. nauczanie się nowych technologii, muszą być zrealizowane wcześniej niż projekt wdrożenia wymagający tych technologii. Ważnym jednak jest, że wszystkie te fazy muszą być przez spółkę realizowane po to by mogła ona w sposób ciągły zwiększać wymagania wobec samej siebie. Po to by cele przychodów i zyskowności zwiększały się rok do roku, a spółka była coraz większa i coraz bardziej konkurencyjna.

Aby stosownie wspierać i monitorować działania spółki usługowej zawartej w powyższym opisie, potrzebny jest taki system informatyczny, który potrafi zgromadzić dane dotyczące wszelkich działań i aktywności spółki. System, który potrafi odtworzyć model działania spółki, zachować dane, informacje i wiedzę generowane w każdej fazie działalności, a później odtworzyć je dokładnie wtedy, kiedy potrzebne będą one dla uzasadnienia jakiegoś działania lub rozwiązania jakiegoś problemu. Potrzebny jest system, który potrafi prowadzić ewidencję czasu pracy w odniesieniu do poszczególnych działań, który zapamiętuje rozwiązania raz już rozwiązanych problemów, i który pozwala zaoszczędzić załodze długiego szukania niezbędnych dla prowadzenia codziennych czynności danych, informacji, wiedzy lub dokumentów.

Takim systemem informatycznym, który wspiera ciągle doskonalenie spółki usługowej lub handlowej jest pakiet Biznesowa Platforma Informatyczna Profesal. Jest to oprogramowanie, które wspiera wszystkie działania i aspekty spółki, i czyni ją bardziej konkurencyjną na rynku. Oprogramowanie jest tak elastyczne, że może być dostosowane do indywidualnych potrzeb każdej spółki. Na kolejnych stronach tego magazynu opisujemy różne aplikacje, które wspierają procesy biznesowe naszych klientów. Życzę przyjemnej lektury.



streszczenie

System Profesal Flex Adapt może być konfigurowany przez analityków, którzy przeszli stosowne szkolenie prowadzone przez dostawcę oprogramowania. Aby nauczyć się integracji systemu Profesal Flex Adapt nie trzeba być informatykiem. Jego konfiguracja nie jest trudniejsza, niż tworzenie zaawansowanych aplikacji w Excelu.

Profesal Flex – elastyczne rozwiązanie

Rozmawiając na temat systemów informatycznych w firmach wielokrotnie słyszałem następujące opinie:

„Chciałem wprowadzić małą modyfikację do naszego systemu CRM – trzeba było tylko dodać nową kategorię klientów, aby wydzielić część wyników sprzedaży – ale firma informatyczna, która pisała naszą aplikację była tak zajęta wdrażając system u swojego dużego klienta, że nie mogła się nawet z nami umówić na spotkanie przez następne sześć miesięcy.”

albo:

„Chciałbym dodać jeden parametr do bazy danych osób współpracujących z naszą firmą. Dostawca oprogramowania zrobił kosztorys takich zmian i cena okazała się być zupełnie zaporową. Powiedziano mi, że trzeba zmienić strukturę bazy danych, wszystkie formularze wprowadzania danych oraz wszystkie raporty, no i trzeba kompilować kod i wyeliminować powstałe błędy, które są zwykłym następstwem nowej funkcjonalności – tyle to będzie kosztowało – jeśli nie chcę nie muszę tej zmiany zamawiać.”

albo:

„Postanowiliśmy dodać etap do projektu realizacyjnego – w firmie obsługującej naszą firmę odmówiono usługi, gdyż osoba która dla nas pisała ten moduł odeszła z firmy i nikt teraz nie wie jak zmienić moduł realizacji projektów w naszym systemie.”

itd, itp.

Czy nie można sporządzić takiego systemu jak Excel, żeby ktoś w naszej spółce mógł konfigurować system, tak jak jest nam to potrzebne?

Chociaż Excel jest programem dla jednego pracującego na nim użytkownika, a my potrzebujemy, żeby kilkudziesięciu osób pracowało jednocześnie na naszym systemie, wprowadzając i odtwarzając z niego dane. No i Excel nie umie modelować wielowymiarowych procesów biznesowych.

Odpowiedzią na wyżej wymienione problemy jest produkt Profesal Flex Adapt, który wspiera wszystkie operacyjne procesy handlowe, usługowe lub komercyjne w spółce.

System Profesal Flex Adapt może być konfigurowany przez analityków, którzy przeszli dwudniowe szkolenie organizowane przez spółkę Profesal w Krakowie. Aby nauczyć się integracji systemu Profesal Flex Adapt, nie trzeba być informatykiem, chociaż pewne podstawy np. prac z bazami danych oczywiście się przydadają. Trzeba umieć myśleć analitycznie, ale sama konfiguracja nie jest trudniejsza, niż tworzenie zaawansowanych aplikacji w Excelu.

Konfigurator systemu Profesal Flex Adapt może zmienić kategoryzację obiektów biznesowych, takich jak: firmy, osoby, projekty, zadania, zgłoszenia serwisowe, zasoby lub produkty, notatki czy artykuły bazy wiedzy. Może dodać do tych obiektów dowolne parametry tak, aby zaspokoić indywidualne



Adam Życzkowski

Adam.Zyczkowski@profesal.pl

Absolwent technologii żywności na Rutgers University, NJ, USA oraz MBA na University of Notre Dame, In, USA. Jest specjalistą ds. finansów, organizacji oraz strategii spółek prawa handlowego. Pracował w dziale finansów Procter and Gamble (USA, Czechy, Rosja, Belgia, Polska), w McKinsey (USA, Polska) - jako konsultant ds. strategii firm, w Polpharma S.A, w dziale badań i rozwoju, a także w Grupie Orlen w Czechach (UNIPETROL) i na Litwie (Mazeikiu Nafta), w dyrekcji spółek. Obecnie prezes zarządu Profesal Sp. z o.o.





potrzeby przetwarzania danych każdej firmy. Może tworzyć dodatkowe formularze: do dodawania i edycji dowolnej kombinacji danych. Dzięki formularzom można też dodawać nowe obiekty do bazy danych i wiązać je ze sobą metodą „wiele do wielu”. Konfigurator może też stworzyć zupełnie nowe rodzaje danych, które są funkcją kombinacji dwóch, lub kilku obiektów biznesowych. Może stworzyć raporty ze zgromadzonych danych w nieomal nieograniczonej ilości konfiguracji. Może też ustawić widok ekranów systemu tak, by w sposób jak najbardziej ergonomiczny odpowiadał pracy danym grupom użytkowników.

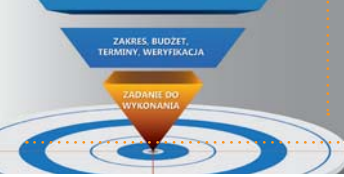
Ten sposób konfiguracji systemu przez integratora posiada podstawową zaletę dla użytkownika – nie czyni go zależnym od dostawcy oprogramowania. Każdy integrator po szkoleniu może w każdym momencie zmienić konfigurację systemu i odpowiednio ją udokumentować, tak by ekspertyza pozostała w firmie użytkownika. A powodów do zmian w systemie przetwarzania danych jest zawsze wiele, np. zmiana w metodach prowadzenia biznesu lub zmiana w strukturze lub rozmiarze firmy, zmiana w podejściu do przetwarzania danych, itd.

Drugą ważną zaletą jest prędkość wprowadzonych zmian w konfiguracji systemu – ponieważ konfiguracja nie potrzebuje kodowania, kompilowania i eliminacji błędów kodu, proces przebiega dużo

szybciej niż tradycyjnie. Konfigurator może uzyskać informacje na temat niezbędnej funkcjonalności prosto od użytkownika i w ciągu kilku godzin pokazać mu pierwsze wyniki swoich prac. Nawet skomplikowane aplikacje można tworzyć w przeciągu kilku dni. Nie trzeba robić długich analiz ani wymyślać abstrakcyjnych przykładów, wszystko robi się na miejscu i można kilkakrotnie ulepszać konfigurację na życzenie użytkownika.

Trzecią zaletą jest to, że skonfigurowana funkcjonalność systemu jest lepiej dostosowana do potrzeb użytkownika, niż gdyby pisał ją informatyk nieznający potrzeb firmy. Konfigurator, pracujący blisko użytkowników, lepiej rozumie potrzeby przetwarzania danych, lepiej zna język używany przez użytkowników. Lepszy i częstszy kontakt konfiguratora systemu z użytkownikiem doprowadzi do tego, że każdy formularz wprowadzania i edycji danych będzie bardziej ergonomiczny, a każdy raport czytelniejszy i lepiej dostosowany do potrzeb. A dobra funkcjonalność jest przecież podstawą każdej aplikacji.

Zapraszam do szczegółowego zapoznania się z funkcjonalnością i możliwościami Biznesowej Platformy Informatycznej Profesal w innych artykułach magazynu Czas na Profesal.

**streszczenie**

Długie doświadczenie uprawnia nas do stwierdzenia, że Profesal sprawdza się jako narzędzie pracy dla wszystkich pracowników firmy produkującej oprogramowanie, niezależnie od tego, czy zajmują się pisaniem kodu, sprzedażą, testami, serwisem, czy też pełnią funkcję prezesa.

Konfiguracja systemu Profesal w spółce Profesal

**Wojciech Zimirski**

Wojciech.Zimirski@profesal.pl

Absolwent kierunku Informatyka na Wydziale Elektrotechniki, Automatyki, Informatyki i Elektroniki Akademii Górniczo-Hutniczej oraz Stosunków Międzynarodowych na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie. Certyfikowany kierownik projektów (IPMA-D Project Manager Associate). Jest dyrektorem zarządzającym spółki Profesal. Posiada wieloletnie doświadczenie w analizie, projektowaniu, implementacji i wdrożeniach systemów informatycznych.

Każdy producent oprogramowania słyszy czasami od swoich klientów, że w oferowanym systemie są miejsca, które nie działają idealnie. Jednym ze sposobów zapewnienia najwyższej jakości oferowanych produktów jest postawienie siebie w roli klienta i zostanie użytkownikiem produkowanych rozwiązań. W branży związanej z oprogramowaniem określa się to amerykańskim wyrażeniem „eating your own dog food”. Termin „zjadanie własnej karmy” w odniesieniu do używania własnych produktów spopularyzował Microsoft w 1988 przy testach produktu Microsoft LAN Manager. Dzisiaj, 23 lata później, jest to już codzienna praktyka w tej korporacji, a większość wewnętrznych systemów działa na wersjach beta.

W spółce Profesal wybór wewnętrznego oprogramowania wspierającego działania handlowe, marketingowe czy serwis był oczywisty – każdy pracownik firmy „karmi” danymi naszą własną instalację Biznesowej Platformy Informatycznej Profesal. Bogate możliwości konfiguracyjne umożliwiają wsparcie przez system procesu tworzenia oprogramowania, jego testów, serwisu technicznego, kontaktów handlowych czy sprzedaży.

Odwiedzając stronę firmy Profesal, zainteresowany systemem przedsiębiorca trafi wcześniej czy później na stronę z formularzem kontaktowym,

który należy wypełnić, aby skontaktować się z naszym konsultantem. Dane z tego formularza trafiają na listę wpisów ze strony internetowej w systemie Profesal i są wykorzystywane do dalszych kontaktów sprzedażowych. Każdy kontakt z potencjalnym klientem jest wprowadzany do systemu w postaci notatki handlowej, związanej z daną firmą czy osobą. Po ustaleniu pierwszego spotkania handlowego lub prezentacji zakładany jest projekt sprzedażowy, organizujący proces sprzedaży w ciąg sekwencyjnych kroków.

Oczywiście w pewnym momencie część sprzedażowa ulega zakończeniu, a w przypadku podpisania umowy wdrożeniowej zakładany jest nowy rodzaj działania w postaci projektu wdrożenia lub utrzymania instalacji, z odpowiednim dla danego projektu zestawem zadań.

Istnieją też szablony projektów wewnętrznych (np. wydanie drugiego numeru Czasu na Profesal jest projektem, a napisanie tego artykułu jest jednym z zadań do wykonania) oraz szablon iteracji rozwoju oprogramowania, w którym ustalamy zakres zmian w kodzie systemu, który powinien zostać wykonany w danym okresie czasu.

Mail wysłany na skrzynkę serwisową Profesal jest podstawową metodą zgłaszania przez klientów uwag, pomysłów i problemów związanych z używaniem oprogramowania. Nowa wiadomość





jest automatycznie analizowana, a następnie importowana do systemu Profesal jako nowe zgłoszenie serwisowe lub notatka komentująca istniejące. Do tej samej bazy trafia również każde zgłoszenie i komentarz z testów wewnętrznych. Dzięki temu system Profesal staje się podstawowym narzędziem pracy serwisantów i testerów. Aby lepiej zarządzać wszystkimi zgłoszeniami, korzystają oni również z całego zbioru raportów dotyczących serwisu: listujących zgłoszenia bez przydzielonej kategorii lub priorytetu, czy bez przydzielonego wykonawcy.

Jeśli dane zgłoszenie serwisowe dotyczy zmiany w kodzie, po jego poprawieniu system automatycznie oznaczy je numerem wersji systemu, w której problem jest już rozwiązany. Stworzenie takiej funkcji wymagało napisania modułu integracji z systemem kontroli wersji kodu źródłowego BPI Profesal, a dodatkową korzyścią uzyskiwaną z tego modułu jest możliwość łatwego generowania raportu ze zbiorczą listą poprawek wykonanych w nowo publikowanej wersji programu.

Wszyscy pracownicy firmy Profesal realizując zadania, rozwiązując czy testując zgłoszenia serwisowe rejestrują czas pracy poświęcony na daną czynność. Proste i szybkie w działaniu formularze powodują, że bezproblemowo rejestrować można działania trwające nawet jedną minutę. Rezultatem zdyscyplinowanego podejścia do ewidencji jest możliwość określenia rzeczywistych kosztów poszczególnych prac programistycznych, czy obsługi ser-

wisowej wykonywanej na rzecz konkretnego klienta lub partnera. Dodatkowo, planujący i przydzielający zadanie ma możliwość rejestrować czas planowany dla każdego pracownika zaangażowanego w daną czynność. Funkcja jest szczególnie przydatna przy zadaniach programistycznych, pozwalając na zwiększenie jakości i dokładności planowania. Zestaw raportów zarządczych, związany z czasem pracy, pozwala szybko ocenić zbiorczą pracochłonność (czyli koszt) danego zadania, jak również zbadać obciążenie zadaniami danego pracownika.

Kolejnym elementem systemu intensywnie przez nas wykorzystywanym jest baza wiedzy. Dodawane są do niej artykuły dotyczące najlepszych praktyk, zmian w konfiguracji innych systemów gwarantujących najlepsze działanie oprogramowania Profesal czy też procedur organizacyjnych (np. rozliczenia delegacji). W szybkim odnalezieniu artykułu po wybranym słowie kluczowym pomaga wyszukiwarka pełnotekstowa.

Długie doświadczenie w pracy na własnym systemie uprawnia nas do stwierdzenia, że system Profesal sprawdza się jako narzędzie pracy wszystkich pracowników firmy produkującej oprogramowanie, niezależnie od tego, czy zajmują się pisaniem kodu, sprzedają, testami, serwisem, czy też pełnią funkcję prezesa.



Wymagania systemowe oprogramowania Profesal

Wdrożenie systemu Profesal wiąże się nie tylko ze zmianami w sposobie funkcjonowania przedsiębiorstwa pozwalającymi na lepszy przepływ oraz dostęp do informacji. Wiąże się także ze zmianami w infrastrukturze IT firmy – „krwioobieg”, który umożliwia dostęp do gromadzonych informacji.

Serwer systemu Profesal należy zainstalować na komputerze z systemem operacyjnym Windows Server 2003 lub nowszym. W przypadku mniejszych wdrożeń do 15 użytkowników można skorzystać z atrakcyjnej cenowo wersji Windows Server 2008 R2 Foundation nie wymagającej zakupu licencji dostępowych CAL. Dla większych wdrożeń można zakupić Windows Server w wersji Small Business Server:

- SBS Essentials - maksymalnie 25 użytkowników, nie wymaga licencji CAL,
- SBS Standard - maksymalnie 75 użytkowników, wymaga zakupu licencji CAL,
- SBS Premium Add-On – j.w. dodatkowo zawiera licencje na SQL Server.

Przy większej ilości użytkowników należy skorzystać z wersji Windows Server bez ograniczeń na ilość użytkowników (Standard, Enterprise, Datacenter – licencje CAL lub na procesor).

System Profesal działa zarówno na platformie 32- jak i 64-bitowej. W przypadku wykorzystania jednego komputera serwerowego do obsługi wielu usług/systemów warto pamiętać, że jedynie systemy 64-bitowe potrafią obsłużyć więcej niż 4 GB pamięci RAM.

Do autentykacji użytkowników rekomendowane jest wykorzystywane domeny Windows, która pozwala także na zarządzanie dostępem do plików czy raportów.

Zgromadzone dane oraz raporty przechowywane są na serwerze Microsoft SQL Server/Reporting Services. W małych firmach wystarczy darmowy Microsoft SQL Server Express with Advanced Services (z systemem raportowym), który posiada kilka ograniczeń

mogących wpływać na wydajność systemu przy większych wdrożeniach (np. obsługuje maksymalnie 1 GB pamięci RAM). Przy większych wdrożeniach wykorzystujemy wyższe wersje np. Workgroup lub Standard (licencjonowanie na procesor lub CAL). Istnieje także możliwość zakupu wersji SQL Servera dedykowanej tylko dla systemu Profesal – cena licencji w tym przypadku jest znacznie niższa niż standardowa lecz musi być ona zakupiona od firmy Profesal. W przypadku, gdy chcemy we własnym zakresie tworzyć raporty, możemy dodatkowo zakupić edycje dla twórców oprogramowania – Microsoft SQL Developer Edition.

Planując wdrożenie warto także sprawdzić infrastrukturę sprzętową. Wcześniej wspomniany komputer, pełniący rolę serwera, powinien mieć odpowiednią ilość pamięci RAM, dopasowaną do ilości uruchamianych na nim usług – zalecamy 4 GB lub więcej. Szybki procesor (np. serwerowy Xeon) oraz nowoczesne dyski twarde także zwiększają komfort pracy z programem.

Komputery, na których instalowany będzie klient systemu Profesal, warto zaopatrzyć w przynajmniej 2 GB pamięci RAM oraz w miarę nowoczesny procesor (np. Core 2 Duo). Aplikacja wymaga do pracy pakietu .NET Framework 2 SP2, a w najbliższym czasie .NET Framework 4 – w związku z tym system możemy uruchamiać pod kontrolą Windows XP SP3 lub nowszych – rekomendujemy korzystanie z Windows 7. Aby wykorzystać wszystkie możliwości aplikacji, zalecane jest zainstalowanie pakietu Microsoft Office 2003 lub nowszego (w celu integracji z programem Outlook i Excel).

Jak widać, mając sprzęt komputerowy nie starszy niż 2-3 lata, posiadając komputer pełniący rolę serwera z zainstalowanym Windows Server można wdrożyć system Profesal w małej firmie praktycznie bez inwestycji w infrastrukturę, a optymalne dla Państwa rozwiązanie pomogą dobrać Partnerzy firmy Profesal.



Mariusz Gwózdek

Mariusz.Gwozdek@profesal.pl

Absolwent kierunku Informatyka na Wydziale Elektrotechniki, Automatyki, Informatyki i Elektroniki Akademii Górniczo-Hutniczej oraz studiów podyplomowych Zarządzanie Projektami na Wyższej Szkole Europejskiej. Posiada certyfikaty MCP/MCAD/MCPD firmy Microsoft oraz IPMA-D. Dyrektor R&D w firmie Profesal z wieloletnim doświadczeniem w projektowaniu, implementacji, wdrożeniach oraz szkoleniach z systemów IT.

streszczenie

Posiadanie głębokiej wiedzy o projekcie oraz adekwatna kontrola nad procesem sprzedażowym jest jednym z kluczowych czynników pomagających w osiągnięciu sukcesu.

Metodologia Sprzedaży Rozwiązań oraz Profesal, jako narzędzia wspomagające, umożliwiają monitorowanie na bieżąco koniunktury w branży, w której działa spółka ASTOR.

Korzyści wynikające z zaimplementowania platformy Profesal są zauważalne nie tylko w pionie sprzedaży, ale oddziałują również na inne działy spółki ASTOR, które potrafią wykorzystać dane w nim zgromadzone.

Przykład dostosowania

Projekty sprzedaży i raport lejków w spółce ASTOR

Sprzedaż to proces. Powyższe sformułowanie jest trochę przewrotne, ale prawdziwe, szczególnie w relacjach B2B. Sprzedaż to proces składający się z etapów odpowiadających fazom procesu inwestycyjnego po stronie klienta. Dla pionów sprzedaży większości firm teza taka powinna być znana. Jesteśmy w stanie etapy procesu sprzedażowego zidentyfikować, nazwać oraz uszeregować np. znalezienie okazji sprzedażowej, negocjacje, zamknięcie sukcesem lub porażką. Wszystko po to, aby pion sprzedaży, na bazie liczby oraz wartości projektów, mógł stworzyć realne prognozy sprzedaży i odnieść je do planu. Pragnieniem większości sprzedawców jest tworzenie prognozy sprzedaży z możliwie jak największym prawdopodobieństwem, w możliwie jak najdłuższej perspektywie czasu. Tajemnicą również nie jest, że posiadanie głębokiej wiedzy o projekcie oraz jak największa kontrola nad procesem sprzedażowym jest jednym z kluczowych czynników pomagających w osiągnięciu sukcesu. W celu spełnienia tych warunków w dynamicznie zmieniającym się otoczeniu, z jakim mamy do czynienia obecnie, potrzebne są narzędzia, które pozwolą zapanować nad procesem sprzedażowym, a przez to całą sprzedażą.

Spółka ASTOR jest dystrybutorem rozwiązań z zakresu automatyzacji, robotyzacji oraz zarządzania informacją w produkcji. Klientami są czołowe przedsiębiorstwa produkcyjne w Polsce. Moc technologii rozwiązań ASTOR idzie zawsze w parze z precyzyjną analizą potrzeb klienta, dzięki której możemy przysłowioowo skroić rozwiązania na miarę. Żeby doprowadzić proces sprzedaży do szczęśliwego zakończenia, zarówno dla sprzedającego jak i inwestującego w rozwiązanie, należy uwzględnić dodatkowo sporą ilość czynników zewnętrznych, jak: czas, konkurencja, analiza techniczna rozwiązania, zmiana wymagań, łańcuch decyzyjny itp. Podpieranie się, w przypadku inżynierów sprzedaży firmy ASTOR, jedynie funkcjonalnością typową dla oprogramowania klasy ERP dla sprzedawców okazało się niewystarczające. Zwłaszcza kiedy liczba projektów równoległe prowadzonych przez pion sprzedaży zbliża się do liczby czterocyfrowej. Z pomocą przyszedł Profesal, a dokładniej jego możliwości w zakresie elastycznego dostosowania oprogramowania do faktycznych potrzeb inżynierów sprzedaży ASTOR. Ciągłe rozwijany System Sprzedaży w firmie ASTOR (w skrócie SSA) jako metodologia, uwzględniająca fazy procesu sprzedażowego, dostarcza pracowni-

**Michał Łopata**

Michal.Lopata@astor.com.pl

Sprzedawca rozwiązań z ponad 7 letnim doświadczeniem. Odpowiedzialny za System Sprzedaży ASTOR.



fot. gumar3000 - Fotolia

kom odpowiednie narzędzia wspomagające ich wysiłki w trakcie ich działań. Posługiwanie się tymi narzędziami niezależnie obok Profesala byłoby marnowaniem potencjału tkwiącego w każdym z nich. Stąd zapadła decyzja o połączeniu oprogramowania z metodologią.

Przygotowując się do implementacji SSA w systemie Profesal należało uwzględnić następujące czynniki:

- Prowadzenie od kilku do kilkunastu, czasami kilkudziesięciu projektów równocześnie przez sprzedawcę.
- Maksymalne wykorzystanie istniejących obiektów w systemie Profesal takich jak Osoby, Firmy, Notatki.
- Wiązanie ofert handlowych z projektami sprzedażowymi.
- Zamodelowanie etapów procesu sprzedażowego.
- Ergonomia.

Wszystkie czynności związane z dostosowaniem oprogramowania Profesal miały na uwadze zminimalizowanie operacji wykonywanych przez użytkownika w celu zarządzania projektami sprzedażowymi. Dodatkowo warunkiem dostosowania było skonfigurowanie istniejącego modułu projektów w taki spo-

sób, aby Profesal wspierał użytkownika od strony metodologii sprzedaży na wszystkich etapach procesu sprzedażowego, żeby był swoistym „sufferem”.

W wyniku dostosowania użytkownik wykonuje operacje dobrze mu do tej pory znane (tj. tworzenie nowych notatek, dodawanie firm, osób itp.), dodatkowo umieszczając te informacje w kontekście procesu sprzedażowego (np. zdefiniowanym osobom w projekcie nadajemy odpowiednią rolę: kierownik projektu, decydent itp.). Użytkownik pracując np. na notatkach dokumentuje kolejne ustalenia podczas procesu sprzedaży, co wydaje się operacją błahą. Biorąc pod uwagę średnią długość procesu sprzedażowego w firmie Astor, która wynosi ponad pół roku, ilość równoległe realizowanych projektów przez inżynierów sprzedaży oraz mnogość osób zaangażowanych w każdy projekt, ilość tych błahych informacji rośnie lawinowo. Prosty i ergonomiczny mechanizm dokumentowania ustaleń oraz kolejnych kroków podnosi komfort oraz zwiększa efektywność pracy.

W celu osiągnięcia maksymalnych korzyści z dostosowania systemu Profesal do zarządzania projektami sprzedażowymi, należało zapewnić integrację Profesala z programami pomocniczymi, jakich używają sprzedawcy w ASTOR. Przykładowo



Jednym z takich programów jest narzędzie wspomagające tworzenie ofert, zwane „Ofertowa”. Projekty sprzedażowe mają na celu dostarczenie klientom rozwiązań, a te składają się z wielu produktów będących w ofercie ASTOR. Wprowadzanie tych danych ręcznie do Profesala, ze względu na ich ilość, mogłoby zniechęcić użytkowników do zasilania systemu w te dane. Na etapie dostosowania Profesala poszerzono integrację z Ofertową i obecnie produkty z ofert wraz z ceną są importowane przez Profesal. Dzięki temu wiarygodność tej informacji jest wystarczająco wysoka, aby móc pokusić się o prognozy sprzedaży. Dane dotyczące wartości projektu i użytych w nich produktów są kluczowe z wielu względów. Wraz z przechodzeniem przez kolejne etapy procesu sprzedażowego rośnie prawdopodobieństwo zakończenia danego projektu sukcesem, co reprezentowane w systemie jest przez dwie wartości projektu: szacowaną przez użytkownika oraz ważoną przez system. Kierownik projektu sprzedażowego na podstawie pozyskanych informacji określa datę zakończenia projektu, wprowadza informacje pomocnicze, takie jak branża (produkcja spożywcza, hutnictwo itp.), do której mamy zamiar dostarczyć rozwiązanie i segment rozwiązania (np. Wod-Kan, MES, Roboty) na potrzeby późniejszych analiz. Ponieważ zasilanie systemu w dane to tylko połowa sukcesu, kolejnym krokiem jest umiejętność przyjaznego przedstawienia tych informacji użytkownikowi.

W zakresie analizy z pomocą przyszła znowu architektura Profesala. Część zdefiniowanych analiz podlegających jedynie parametryzacji lub filtrowaniu przez użytkownika jest dostępna z poziomu systemu Profesal. Jest to tzw. Panel Sprzedawcy, czyli raport w którym można dokonać szybkiej analizy wszystkich projektów sprzedażowych, w których uczestniczy użytkownik lub którymi zarządza. Raport uzbrojony jest również w odpowiednią logikę, która w sposób wizualny wskazuje użytkownikowi, które projekty posiadają nieaktualne dane (np. data zakończenia, brak obowiązkowej wartości projektu na etapie M4) lub wymagają akcji ze strony użytkownika. Ideą Panelu Sprzedawcy jest wizualizowanie tzw: lejka sprzedażowego, czyli zbioru wszystkich projektów sprzedażowych, uszeregowanych wg. etapów procesu sprzedażowego lub innych kryteriów użytkownika. Idea lejka zakłada, że najwięcej projektów będziemy posiadać na wczesnych etapach, gdzie identyfikujemy okazje sprzedażowe. Wraz

z przechodzeniem na kolejne etapy, określamy swoje szanse powodzenia w projekcie sprzedażowym, część projektów nie jest realizowanych, „Lejek” się zawęża, do ostatniego etapu negocjacji dociera już znacznie mniejsza ilość projektów. Taka graficzna prezentacja, pomaga w prosty sposób zapanować nad dużą ilością prowadzonych projektów, ponieważ użytkownik nie jest przytłoczony nadmiarem informacji. Sam pomysł Panelu Sprzedawcy jest zbliżony z koncepcją dashboardów, czyli prezentowania danych od ogółu do szczegółu, w celu zapewnienia przejrzystości i dopasowania do możliwości poznawczych człowieka.

Oprócz analizy prowadzonej indywidualnie przez inżynierów sprzedaży, Profesal służy jako źródło danych dla raportów lejków oddziaływych i firmowych, analiz tworzonych przez marketing, menedżerów poszczególnych grup produktowych, dział importu, a nawet finansowy. W prosty sposób można zidentyfikować nadchodzący spadek lub wzrost zamówień, branże w których odnosimy sukcesy, a które są perspektywiczne, ustalać strategię pod grupy produktowe itd. Analizy wykonywane są już w zewnętrznym narzędziu przeznaczonym do analizy danych jak Excel lub Tableau Desktop, dla których Profesal jest źródłem danych, a ilość tych raportów determinuje jedynie potrzeba.

Metodologia SSA oraz Profesal jako narzędzia wspomagające umożliwiają na bieżąco monitorować koniunkturę branży, w której działa spółka ASTOR. Rozwiązanie stanowi swoistego rodzaju radar nastrojów inwestycyjnych w polskim przemyśle, opierając globalne prognozy na danych nieustannie aktualizowanych przez inżynierów sprzedaży, nie bazujący na domysłach, ale na aktywności inżynierów sprzedaży. Ci z kolei otrzymali narzędzie wspomagające efektywność i podnoszące komfort pracy, dzięki czemu zasilanie danymi nie jest czynnością wymuszoną, a naturalnym następstwem działania sprzedażowego. Korzyści wynikające z zaimplementowania SSA na platformie Profesal są zauważalne nie tylko w pionie sprzedaży, ale oddziałują również na inne działy spółki ASTOR, które potrafią wykorzystać dane w nim zgromadzone. Na sam koniec należy również nadmienić, że operacja dostosowania Profesala w tym zakresie będzie miała ciąg dalszy, ponieważ kolejne pomysły sprzedawców czekają na realizację.



Dostosowanie szablonu projektu w systemie Flex Adapt

Każda firma, niezależnie od branży, w obrębie swojej działalności zajmuje się realizacją projektów. W zależności od zakresu działalności spółki, projekt można zdefiniować na wiele sposobów. Jakkolwiek jednak różnią się definicje projektów i ich interpretacje pomiędzy organizacjami, można w nich znaleźć wspólne elementy.

Wychodząc naprzeciw potrzebom i biorąc pod uwagę zarówno elementy wspólne, jak i różnice w definicjach projektów używanych w wielu organizacjach, firma Profesal stworzyła najważniejszy i najbardziej rozbudowany element BPI Profesal - moduł projektów. Projekty w systemie Profesal pozwalają na standaryzację działań, monitoring postępu prac oraz kontrolę budżetu.

Standaryzacja działań odbywa się za pomocą **szablonów projektów**. Już od poziomu produktu Profesal Flex Adapt istnieje możliwość dostosowania szablonów projektów do potrzeb organizacyjnych, wspierających dobre praktyki oraz metodyki stosowane w firmie.

Szablony projektów nie muszą jednak ograniczać użytkownika podczas tworzenia i prowadzenia projektu. Konfigurator systemu Profesal może dać użytkownikom możliwość modyfikacji projektów stworzonych na podstawie szablonów.

Konfiguracja szablonów projektu

Podstawowym i najważniejszym krokiem podczas konfiguracji szablonu projektu jest zbadanie potrzeb klienta. Analiza działań projektowych zachodzących w firmie jest niezbędna do prawidłowego zdefiniowania struktury projektu i zadań w jego obrębie i konieczna do prawidłowego skonfigurowania szablonu. Jest to proces, który zajmuje najwięcej czasu, ponieważ samą konfigurację można przeprowadzić nawet w kilkanaście minut.

Konfigurację szablonu projektu można przedstawić w następujących krokach:

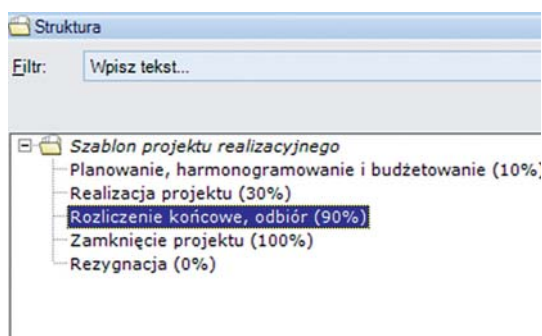
I. ZDEFINIOWANIE KATEGORII PROJEKTU

Kategoria projektu należy do modułu słowników danych i grupuje szablony projektów oraz same projekty nadając im odpowiednie ustawienia. Aby taka kategoryzacja spełniała swoje funkcje, konieczne jest określenie szablonów, wspierających wspólny obszar działań projektowych, które można rozróżnić w działalności firmy oraz odpowiednich dla nich ustawień.

Najczęściej stosowanym podziałem kategorii projektów są: projekty sprzedażowe (handlowe), projekty szkoleniowe, projekty realizacyjne, projekty organizacyjne (wewnętrzne).

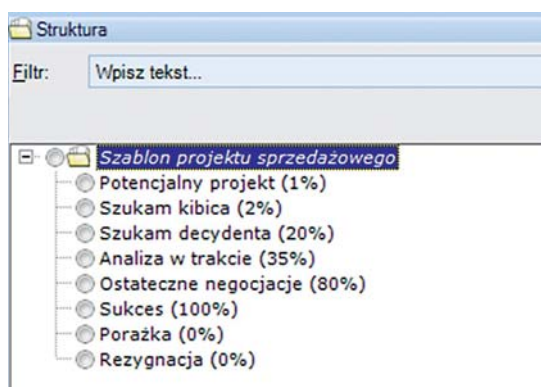
Rysunek 1.

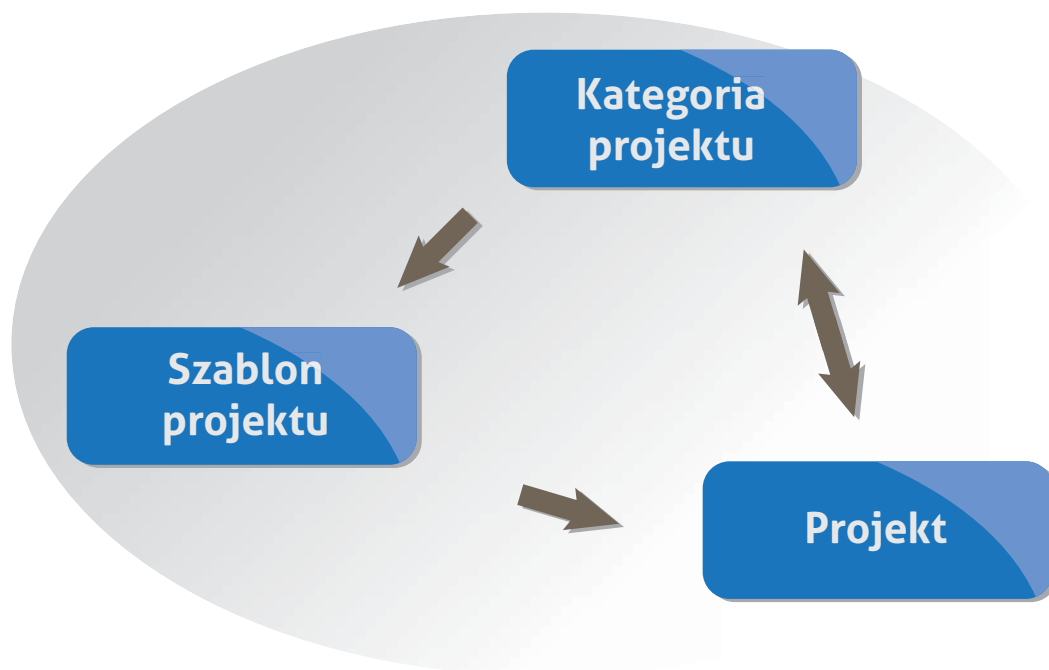
Taka struktura szablonu projektu realizacyjnego oznacza, że każdy kolejny etap projektu realizacyjnego wyraża procentowy stopień zaawansowania całego projektu. Jeżeli projekt realizacyjny znajduje się na etapie „Rozliczenie końcowe, odbiór (90%)” oznacza to, że został on zrealizowany w 90%.



Rysunek 2.

W przypadku projektów sprzedażowych, projekt który znajduje się na aktualnie na etapie „Szukam kibica (2%)” ma tylko 2% szans na zakończenie projektu z sukcesem.





Za pomocą zaawansowanych opcji, które można ustawić dla poszczególnych **kategorii projektu**, można zdefiniować m.in.: możliwość modyfikacji przez użytkownika projektów stworzonych na podstawie szablonu, sposób wizualizacji struktury projektu oraz metodę obliczania wartości projektu.

Do każdego szablonu projektu musi zostać przypisana kategoria. System Profesal umożliwia zarówno przyporządkowanie oraz modyfikację już istniejącej kategorii jak i stworzenie nowej w trakcie pracy z szablonem projektu.

II. PRZYDZIELENIE KODU PROJEKTU

Każdy projekt w systemie Profesal może zostać opisany nazwą oraz **kodem**. Kod jest elementem dynamicznym i jego format może zostać skonfigurowany w dowolny sposób tak, aby zawierał potrzebne informacje, np. o osobie tworzącej dany projekt, kategorii projektu, aktualnej dacie oraz kolejnym numerze mu przypisanym.

Przypisywanie odpowiedniego numeru do nowego projektu realizuje **licznik**, który pozwala na rejestrację kolejno dodawanych projektów. Konfigurator systemu Profesal może wykonać licznik projektu w taki sposób, aby zliczał i grupował projekty w zadanym okresie czasu – miesiącu lub roku.

Zastosowanie licznika w kodzie szablonu projektu umożliwia nadawanie unikatowych kodów kolejnym projektom oraz ewidencję ilości projektów tworzonych w wybranym zakresie czasu.

III. STWORZENIE STRUKTURY

Strukturę projektu tworzą **etapy**, które można określić jako sekwencje pewnych zestawów działań lub jako kolejne fazy projektu.

Zastosowanie etapów projektu pozwala na ujednoczenie, uporządkowanie i standaryzację określonych działań, tak aby było możliwe monitorowanie, zestawianie i porównywanie postępu projektów, a także ich zaawansowane raportowanie.

Konfigurator systemu BPI Profesal może stworzyć zarówno szablon projektu, który nie będzie zawierał etapów, jak i taki, który będzie zawierał wielopoziomą strukturę etapów. Każdy z etapów szablonu projektu, oprócz nazwy i podstawowych informacji na temat planowanego i rzeczywistego czasu trwania może zawierać zdefiniowany dla niego zestaw zadań, dokumentów i innych potrzebnych obiektów, które wykorzystywane są podczas jego realizacji.

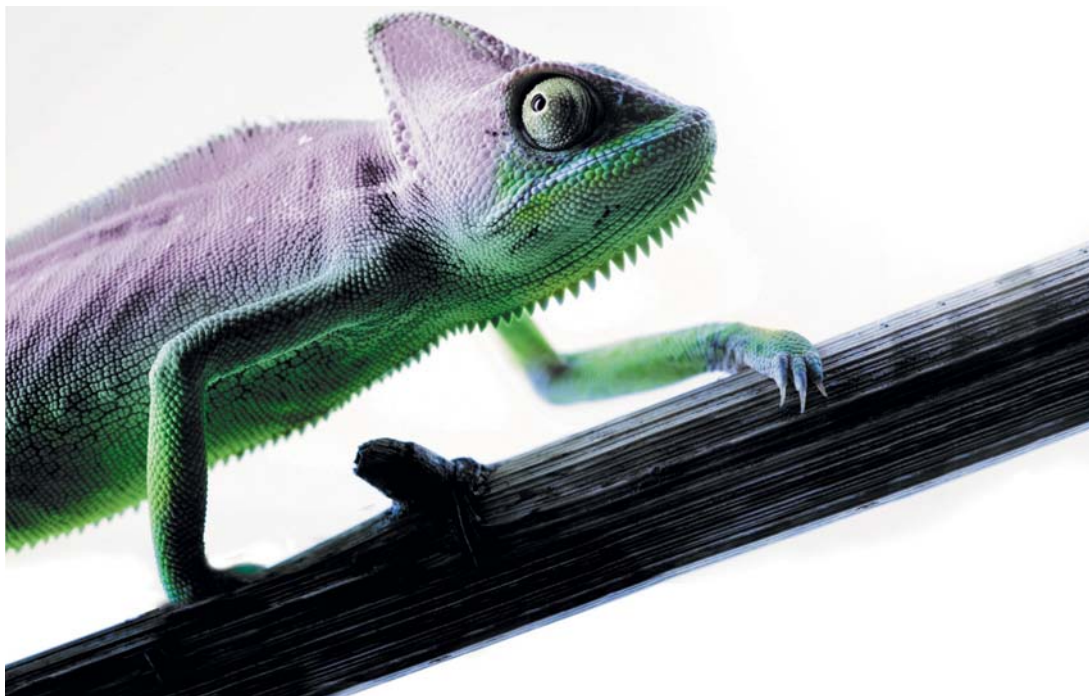
Niezwykle pomocną w prowadzeniu projektu funkcjonalnością może również okazać się możliwość przypisywania kolejnym etapom informacji o postępie całego projektu, czy prawdopodobieństwu zakończenia projektu sukcesem.



Anna Czerwiec

Anna.Czerwiec@profesal.pl

Absolwentka Automatyki i Robotyki na Wydziale AEI Politechniki Śląskiej w Gliwicach. Uczestniczyła w rozruchach nowych instalacji przemysłowych oraz wdrożeniach nowych systemów sterowania w PKN Orlen S.A. oraz ArcelorMittal Polska. Obecnie zajmuje się rozwojem produktów firmy Profesal.



IV. PRZYGOTOWANIE ZESTAWU ZADAŃ

Dla każdego szablonu projektu konfigurator systemu Profesal może zdefiniować zestaw **zadań szablonowych**, które będą tworzone razem z nowym projektem. Oprócz niezwyklej oszczędności czasu, jedną z wielu zalet tego rozwiązania jest możliwość szablonowania nazw zadań – czyli automatycznego nadawania nazw według wybranego wzorca. Efektem tego rozwiązania jest możliwość automatyzacji działań oraz uporządkowaniu danych w prowadzonych projektach, co przede wszystkim skracza czas potrzebny na wprowadzanie i modyfikację odpowiednich zadań, jak i ułatwia dostęp do informacji o postępie prac związanych z projektem.

V. UZUPEŁNIENIE ROLI W PROJEKTACH

Dopełnieniem konfiguracji szablonów projektów jest uzupełnienie słownika danych o nazewnictwo, które jest w spółce używane w celu zdefiniowania pełnionych funkcji poszczególnych firm i osób w realizacji projektu.

Pozostałe przypadki

Co zrobić jeżeli w tworzonej przez konfigurator szablonie projektu seria etapów może powtórzyć się kilkukrotnie? Jak zachować odpowiednią formę szablonu i jednocześnie nie narażać użytkownika na niedogodności związane z każdorazową ręczną mo-

dyfikacją projektu? Z takim problemem spotykają się m.in. firmy zajmujące się rekrutacją.

Podczas dodawania nowego projektu rekrutacji pracownika, osoba odpowiedzialna za realizację projektu nie jest w stanie przewidzieć, ile razy konieczne będzie powtórzenie etapu „Selekcji kandydatów”. W takim przypadku konfigurator systemu Profesal, oprócz wykonania podstawowego **szablonu projektu rekrutacyjnego**, może stworzyć dodatkowe **szablony etapu**, lub całej struktury etapów, który jest często powtarzany w czasie trwania projektu. Szablon etapu, podobnie jak szablon projektu, może zawierać odpowiednie zestawy zadań, zasobów, dokumentów i innych obiektów.

Za pomocą takiego rozwiązania, w razie potrzeby powtórzenia etapu „Selekcji kandydatów”, osoba odpowiedzialna za prowadzenie projektu może w dowolnej chwili dodać etap, lub cały zestaw etapów, bez zbędnych konfiguracji – wybierając opcję „Dodaj nowy etap”.

Każdy projekt potrzebuje dobrego przygotowania planu działań, aby ukończyć go w terminie, zakresie i przy oszacowanym wcześniej budżecie. Szablony pozwalają na podstawie naszych doświadczeń osadzić w projektach elementy powtarzające się w każdym przedsięwzięciu (jak etapy projektu, konieczne zadania do wykonania, wymagana dokumentacja, etc.), co ułatwia i skracza czas planowania.



fot. karlika - Fotolia

Rachunkowość kosztowa – rozliczanie czasu pracy w firmie EL-CHEM



Adam Czerwonka
Arcus Soft

Firma działa od kilkunastu lat. Działanie w małej miejscowości wymaga od nas elastyczności i szerokiej oferty, ponieważ rynek na wąską specjalizację jest zbyt mały. Od początku swej działalności oferujemy i wdrażamy systemy do zarządzania firmą COMARCH. Nadziejemy na rozwój widzimy w poszerzaniu swojej oferty o systemy uzupełniające takie jak np. Profesal.

Sytuacja biznesowa przed implementacją systemu - wyzwania

W firmie EL-CHEM dotychczasowy system informatyczny służył wiernie przez 13 lat. Sumował słupki pieczołowicie gromadzonych danych. Zarząd jednak chciał wiedzieć, który projekt, a nawet które zadanie w projekcie jest dla niego mniej lub bardziej opłacalne.

Poszukiwano nie tylko sprawnego kalkulatora, ale również inteligentnego, a przy tym pamiętliwego doradcy.

Główne kryteria, które wzięto pod uwagę podczas wyboru systemu, to:

- Maksymalne zapewnienie obsługi procesów biznesowych, elastyczność, możliwość dostosowania do potrzeb firmy.
- Dostępność narzędzi raportujących i analitycznych.
- Bezpieczna i płynna praca wielu użytkowników.
- Możliwość łatwej dalszej rozbudowy systemu.

Rozwiązanie

Zarząd EL-CHEM Sp. z o.o. po sprawdzeniu kilku rozwiązań i porównaniu ofert, podjął decyzję o wdrożeniu i zintegrowaniu dwóch systemów informatycznych: CDN XL firmy COMARCH oraz Biznesowej Platformy Informatycznej Profesal.

Zintegrowanie doświadczenia i stabilności COMARCH CDN XL z innowacyjnym spojrzeniem Profesala dało bardzo dobre wyniki.

Platforma COMARCH CDN XL wykorzystywana jest do ewidencji typowych zdarzeń gospodarczych: wystawiania faktur, rozchodów materiałowych, spraw księgowych – słowem do wszystkiego, co jest wymagane przez przepisy prawa.

Bez odpowiedzi pozostaje jednak nadal kilka pytań:

- Co się stanie z tym materiałem, tzn. do jakiego projektu zostanie użyty?
- Jeśli projekt jest duży, to do jakiego zadania (czynności) w tym projekcie zostanie użyty?
- Kto ten materiał zużyje (który pracownik)?
- Ile godzin poświęci na wykonanie tego zadania?



W celu precyzyjnego rozliczania poszczególnych projektów, a tym samym znalezienia odpowiedzi, czy projekt jest opłacalny, w firmie EL-CHEM stworzony został (poprzez odzwierciedlenie w systemie informatycznym rzeczywistego przebiegu działań) następujący model pracy.

W systemie Profesal Projektem nazywamy ogół prac (od fazy projektowej po końcowe zamiatanie), które należy wykonać na rzecz zleceniodawcy, żeby dostarczyć mu satysfakcjonujący go produkt, tak aby on zechciał zaakceptować i podpisać naszą fakturę.

Z projektem ewidencjonowanym w systemie Profesal związany jest zleceniodawca (klient), a ze strony wykonawcy ogół osób (mistrz, opiekun projektu, robotnicy wykonujący prace) potrzebnych do jego wykonania. Projekt podzielny jest na zadania.

Ewidencja kosztów

Pracownik, idąc do magazynu po materiały podaje numer zadania, na który pobiera potrzebne mu materiały. Mistrz na koniec dnia ewidencjonuje, ile każdy pracownik z jego brygady poświęcił czasu na konkretne zadanie. To pociąga za sobą (na razie) przypisanie średniej miesięcznej stawki roboczogodziny pracowników bezpośrednio produkcyjnych w firmie do tego zadania. Docelowym rozwiązaniem będzie pobieranie z systemu płacowego wartości stawki dla tego konkretnego pracownika. Mistrz zaznacza też ewentualne usługi obce, które dotyczyły zadania. Księgowość rejestrując faktury za usługi obce przypisuje je do poszczególnego zadania.

Podsumowując – na zadaniu mamy: rozchody materiałowe z magazynu, wartość robocizny z godzin przypisanych przez mistrza oraz usługi obce z faktur zewnętrznych. W dodatkowych flagach możemy zbierać inne ważne dla tego zadania wartości, jak amortyzacja maszyn, zużycie energii, paliw i inne opłaty.

W projekcie liczba zadań może być dowolna, ale kategorie kosztów są wspólne. Jeśli teraz wyobrazimy sobie, że fakturujemy zadania, to wystarczy do faktury przywiązać numer zadania i mamy wynik – zysk czy starta. Jeśli fakturujemy cały projekt, fakturę wiążemy z numerem projektu, potem na raporcie sumujemy koszty z poszczególnych zadań, porównujemy z wartością faktury i mamy od razu wynik.

Dane klienta:
Zakład Usług Elektroenergetycznych
EL-CHEM
ul. Chemików 1, 37-310 Nowa Sarzyna
tel./fax 17 240 78 80
e-mail: biuro@elchem.eu

Firma wdrażająca:
Arcus Soft
ul. Targowa 5, 37-300 Leżajsk
tel./fax 17 242 18 28
e-mail: arcussoft@arcussoft.com.pl
www.arcussoft.com.pl



Wacław Rejman
prezes EL-CHEM

Dzięki wykorzystaniu Biznesowej Platformy Informatycznej Profesal nasza firma zmodernizowała dotychczasowe metody pracy, czyniąc je bardziej efektywnymi. Obecnie spółka, dzięki posiadaniu bezpośredniego i łatwego dostępu do informacji na temat bieżącej działalności przedsiębiorstwa, może szybko podejmować decyzje i działania, które prowadzą do wyprzedzenia konkurencji.

Takie postawienie sprawy pozwala zarządowi śledzić na bieżąco, na którym zadaniu koszty zostały przekroczone, a które zadanie jest prawidłowo prowadzone. Dodatkowo przypisanie w fazie kosztorysowania kwoty budżetu daje nam trójwymiarową analizę.

Przykład:

Zadanie skosztorysowane na kwotę 1000 zł, suma kosztów 1200 zł, faktura po rabatach dla klienta 800 zł – wynik wysoce niesatysfakcjonujący.

Wykorzystanie kosztów materiałowych z systemu CDN XL, średniej stawki godzinowej i dokładnego przypisywania godzin do zadania pozwala na bieżąco śledzić poniesione nakłady. Można sobie nawet wyobrazić, że gdy zebrane koszty będą się zbliżać do 90 % kosztorysu, to projekt na liście zacznie migać na różowo.

Wdrożenie zostało przeprowadzone przez zespół wdrożeniowy firmy Arcus Soft przy wsparciu pracowników firmy Profesal. Prace rozpoczęto w październiku 2010 r. Profesal został uruchomiony w styczniu 2011 r. Pełną funkcjonalność założoną na tym etapie wdrożenia osiągnął w kwietniu 2011 r.

Korzyści

System Profesal pozwala precyzyjnie przyporządkować koszty (dokładnie nazwane) do poszczególnych zadań w projekcie. W firmie EL-CHEM nie ma dwóch takich samych projektów, nie można za-

stosować receptur, kompletacji, dekompletacji, norm technologicznych itp. Każdy projekt traktowany jest bardzo indywidualnie i dlatego Profesal to niezastąpione narzędzie.

Pozwala gromadzić precyzyjne informacje. Każdy projekt, zadanie, firma, pracownik może być opatrzony notatką dostępną dla zainteresowanych, może posiadać własny kalendarz i własne przypisane zasoby, ba – nawet cały artykuł wiedzy, zeskanowany kosztorys lub inny dokument.

Stosunkowo niewielki nakład pracy włożony w ewidencję zdarzeń gospodarczych zbliża nas bardzo do odpowiedzi na odwieczne pytanie „Co zrobić, żeby się nie narobić, a zarobić?”

O firmie

Zakład Usług Elektroenergetycznych EL-CHEM Sp. z o.o. w Nowej Sarzynie rozpoczęła działalność w dniu 1 października 1997 roku. Spółka powstała z Wydziału Elektrycznego w wyniku restrukturyzacji Zakładów Chemicznych „Organika-Sarzyna” w Nowej Sarzynie. Firma jest znanym i cenionym dostawcą usług w zakresie wykonawstwa oraz konserwacji sieci elektrycznych i energetycznych, instalacji elektrycznych a także rozwiązań w dziedzinie automatyki przemysłowej.

**streszczenie**

Nowy użytkownik systemu informatycznego może napotkać trudności oraz wątpliwości na początku swojej pracy z programem. System Profesal oferując wsparcie użytkownika w formie dołączonych do aplikacji filmów szkoleniowych ułatwia przejście przez pierwszy i najtrudniejszy okres użytkowania aplikacji.

Filmy e-szkoleniowe jako standardowe wsparcie użytkownika systemu Profesal



fot. shoot4u - Fotolia

**Małgorzata Zelik**

Małgorzata.Zelik@profesal.pl

Absolwentka Instytutu Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Obecnie pracuje w Profesalu, gdzie czuwa nad jakością aplikacji i jej rozwojem oraz prowadzi szkolenia dla użytkowników.

Być początkującym użytkownikiem nawet najbardziej intuicyjnego oprogramowania nie należy do łatwych zadań. Niezależnie więc od wysokiej i ciągle doskonalonej intuicyjności oprogramowania Profesal, nowy użytkownik może napotkać na pewne trudności. W sytuacji gdy jeszcze nie dostrzega się korzyści z użytkowania BPI Profesal, a jest się zmuszonym do porzucenia swoich starych i dobrze znanych sposobów na np. gromadzenie informacji, łatwo o zniechęcenie. W tej sytuacji oprócz szkoleń dla użytkowników przeprowadzanych przez pracowników firmy Profesal, z pomocą mogą przyjść filmy szkoleniowe znajdujące się w aplikacji obok tradycyjnej, podręcznikowej pomocy.

Opanowywanie nowych umiejętności poprzez e-szkolenie jest coraz popularniejszą formą nauki stosowaną jako podstawowy sposób opanowania nie tylko zagadnień informatycznych, ale także wielu innych nie związanych z dziedziną informatyki. Na czym więc polega przewaga takiej formy zdobywania nowych umiejętności nad chociażby podręcznikami użytkownika? Wielu z nas zdarzyło się najpierw poświęcić wiele czasu na znalezienie w pomocy programu interesującego nas zagadnienia, by potem z coraz większym zniecierpliwieniem szukać w programie danej opcji. Ten problem nie istnieje, gdy uczymy się używania oprogramowania z pomocą filmów szkoleniowych.

Filmy zostały podzielone tematycznie na sekcje obejmujące moduły oraz funkcjonalności aplikacji dostępne dla użytkowników. Opracowane zostały na podstawie doświadczeń osób, które uczyły się korzystania z aplikacji od zera, przy jednoczesnym uwzględnieniu problemów użytkowników, dla których wyzwaniem stanowi nie tylko korzystanie z BPI Profesal, ale jest nim także użytkowanie komputera. Korzystając z filmów szkoleniowych można dostosować czas i tempo nauki oraz zakres materiału do indywidualnych potrzeb, wybrać te obszary użytkowania aplikacji, które są dla nas interesujące, a także w razie potrzeby przypominać sobie zdobyte wcześniej umiejętności i wiadomości. Inaczej jest oczywiście podczas szkolenia z trenerem, które składa się z jednej lub kilku sesji, a następnie użytkownik musi korzystać z wiedzy, którą zdobył.

Filmy, tak jak cała aplikacja są i będą ulepszone tak, by stawały się coraz bardziej pomocne zarówno dla osób zupełnie początkujących, jak i dla tych, które chcą poznać nowe sposoby pracy z aplikacją.

Czy wiesz, że...?

System Profesal – Pytania i odpowiedzi



Czy wiesz, że...

... masz do dyspozycji swoją listę ulubionych obiektów, którą możesz tworzyć samodzielnie podczas pracy z aplikacją?

Dodawaj obiekty do listy ulubionych, jeżeli często wracasz do informacji o danym kliencie, projekcie czy raporcie.

Aby dodać wybrany obiekt do ulubionych użyj



przycisku na pasku narzędzi.

Możesz również szybko i łatwo tworzyć nowe powiązania, przeciągając je z okna ulubionych na odpowiednie okno obiektu, z którym chcesz stworzyć powiązanie.



Czy wiesz, że...

... dowolny obiekt lub raport może zostać Twoją stroną startową?

Aby ustawić wybrany obiekt lub raport jako stronę startową aplikacji Profesal, użyj przycisku



na pasku narzędzi wybranego obiektu. Teraz po każdym uruchomieniu aplikacji Twoja strona startowa zostanie automatycznie otwarta.

Podczas korzystania z aplikacji możesz również szybko wrócić do swojej strony startowej wybierając



ikonę na głównym pasku narzędzi.



Czy wiesz, że...

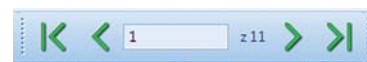
... w każdej chwili możesz za pomocą klawisza F1 wywołać system pomocy Profesal?

Pomoc aplikacji Profesal pomoże Ci podczas wykonywania wszystkich podstawowych operacji. Z wykorzystaniem podręcznika użytkownika oraz krótkich filmów szkoleniowych Profesal przedstawi Ci, jakie niezbędne kroki należy podjąć, aby osiągnąć wyznaczony cel.



Czy wiesz, że...

... możesz otworzyć listę obiektów i szybko przemieszczać się pomiędzy nimi?

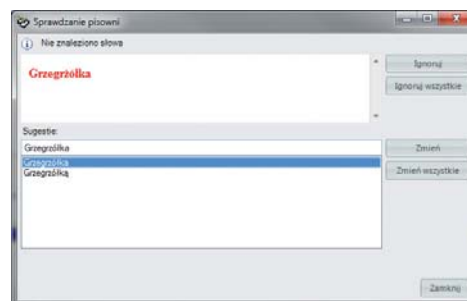


Aby otworzyć listę obiektów, np. kilku notatek powiązanych z klientem, zaznacz wybrane notatki, następnie za pomocą prawego przycisku myszy wywołaj menu kontekstowe i wybierz opcję „Otwórz listę notatek”. Po wykonaniu tej operacji zostanie otwarty pierwszy element wybranej listy, a pasek narzędzi edytora zostanie uzupełniony o element umożliwiający nawigację po liście obiektów. Nawigacja po liście pozwoli bardzo szybko przenieść się do wybranego obiektu na liście, na koniec listy lub powrócić do pierwszego jej elementu.



Czy wiesz, że...

... możesz zawsze sprawdzić poprawność pisowni we wprowadzonej treści?



W każdym polu tekstowym, np. uzupełniając formularz, edytując notatkę lub opis firmy, możesz wywołać funkcję sprawdzania pisowni za pomocą przycisku F7. W efekcie pojawi się okno sprawdzania pisowni, które wskaże popełnione błędy i pozwoli je skorygować, sugerując poprawne formy.

Wojciech Lelito

od urodzenia mieszka w Stołecznym Królewskim Mieście Krakowie, aczkolwiek coraz częściej myśli o zieleni wokół domu z dala od miejskiego zgiełku. W Krakowie także pobierał nauki – począwszy od szkoły podstawowej, poprzez liceum, aż po studia wyższe. Najpierw studiował politologię o specjalizacji „Stosunki międzynarodowe” na Akademii Pedagogicznej, a następnie rozwijał zawodowe zainteresowania studiując podyplomowo marketing na Uniwersytecie Ekonomicznym.

Umiejętności niezbędne do zarządzania zespołem zdobywał Wojciech już w czasach studenckich – działając najpierw w Niezależnym Zrzeszeniu Studentów, a następnie w organizacji Centrum Aktywizacji Młodego Pokolenia, gdzie przez 2 lata był wiceprezesem.

Swoją przygodę z marketingiem rozpoczął w firmie ASTOR, gdzie zajmował się między innymi zarządzaniem informacjami o klientach firmy. Obecnie kreuje politykę marketingu i sprzedaży w spółce Profesal, gdzie odpowiada także za współpracę z Partnerami oraz rozwój sieci partnerskiej.

Po godzinach Wojtek rozwija swoją pasję i specjalność „szwendacza pagórkowego”, którą dzieli ze swoją żoną i trzyletnią córką. Jak mawia: nie ma, jak dzień spędzony z rodziną na łonie natury. Inną fascynacją Wojtka są ciężkie dźwięki, którymi również stara się zarazić młodsze pokolenie. Na razie jeszcze bez pełnego sukcesu – ciężkie dźwięki wciąż przegrywają z Arką Noego.

Ludzie Profesala



Czas na Profesal
Nr 2 (2/2011)

Redaktor wydania: Mateusz Pierzchała
mp@inventea.pl

DTP: Looz Design
looz@looz-design.pl

Wydawca: Profesal Sp. z o.o.
ul. Smoleńsk 29, 31-112 Kraków
tel. +48 12 424 00 00; fax +48 12 424 00 09
e-mail profesal@profesal.pl

Druk: Drukarnia Know-How

Redakcja zastrzega sobie prawo do adiestacji
i skracania tekstów, oraz zmiany tytułów.

Wszystkie nazwy, marki, znaki handlowe, towarowe
i usługowe użyte na stronach magazynu „Czas na
Profesal” są znakami stanowiącymi własność lub
zastrzeżonymi na rzecz ich właścicieli, przy których
pozostają wszelkie prawa do znaków, i zostały użyte tylko
i wyłącznie w celach identyfikacyjnych i informacyjnych.

Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone.

Inwestycje w wiedzę zwracają się najszybciej



PAMIĘTAJ o ofercie PRE MINUTE

przesłanie formularza zgłoszeniowego na co najmniej 30 dni przed terminem szkolenia premiowane jest rabatem w wysokości 5%.

akademia.astor.com.pl