

# Modern vállalati folyamatmenedzsment rendszerek kis- és középvállalkozások számára



**A magyarországi kis- és középvállalkozások jelenleg csak korlátozott mértékben alkalmaznak korszerű infokommunikációs technológiákat (ICT), elmaradva ezzel az európai szinttől.**

Alacsony színvonalú a vállalati folyamatintegráció, összességében pedig kihasználatlanok az informatikai alkalmazásokban rejlő lehetőségek – annak ellenére, hogy a nemzetközi tapasztalatok szerint az ICT alkalmazások fontos szerepet játszanak a KKV szektor működési hatékonyságának javításában. Többek között hozzájárulnak a jövedelemtermelő képesség fokozásához, ezáltal pedig a gazdasági versenyképesség növeléséhez.

A fentieket szem előtt tartva, a kormányzat fejlesztési szándékaival összhangban kidolgoztuk a kis- és középvállalkozások folyamatmenedzsmentjének fejlesztésére, illetve annak infokommunikációs megoldásokkal való támogatására vonatkozó javaslatunkat.

Célunk: a hazai kis- és középvállalkozások jövedelemtermelő képességének erősítése korszerű informatikai megoldások hatékony alkalmazása révén – mind a vállalatközi üzleti folyamatokban, mind a vállalkozások által nyújtott szolgáltatások terén.

Javaslatunk a vállalati folyamatmenedzsment hatékonyságát szándékozik növelni az alábbi területekre fókuszálva:

- a belső vállalati folyamatok hatékonyságának javítása integrált vállalatirányítási rendszerek (ERP) segítségével
- a vállalat és ügyfelei közötti üzleti kapcsolatok javítása CRM rendszerekkel
- a vállalat és partnerei közötti üzleti kapcsolat hatékonyabbá tétele e-kereskedelmi megoldásokkal
- vállalaton belüli és vállalatok közötti együttműködés javítása csoport- és távmunka megoldásokkal
- a hálózatbiztonság és a szolgáltatások minőségének javítása korszerű infokommunikációs infrastruktúra kiépítésével

# Mit ajánl a T-Systems?

A T-Systems olyan integrált informatikai és telekommunikációs megoldásokat kínál, amelyek révén a kis- és középvállalkozások a legmodernebb infrastruktúra segítségével végezhetik tevékenységüket. Kompetenciánk az integrált vállalatirányítási és ügyfélkapcsolati alkalmazásoktól, az azok futtatásához szükséges hardver infrastruktúra kiépítésén és üzemeltetésén át egészen a tanácsadásig és oktatásig terjed.

## 1. Vállalatirányítási rendszerek

Kezdetben a különböző munkafolyamatok (gyártás, értékesítés, könyvelés, raktározás stb.) támogatása különböző szoftverekkel történt, következésképp az egységes, integrált adatok kinyerése jelentős többletmunkát igényelt. Ezzel szemben az integrált vállalatirányítási rendszerek egyes moduljai egymásra épülnek, összekapcsolódnak, így biztosítják a kinyerhető adatok konzisztenciáját. A megfelelő ERP-rendszer bevezetése percre pontos adatokat biztosít a vállalkozás számára, elősegíti annak biztonságos fejlődését, valamint lehetővé teszi a különböző üzletágak egységes pénzügyi kezelését és pontos vezetői információkat szolgáltat.

- Több dimenzió segítségével elemezheti cége működését, időszakos és állandó kimutatásokat készíthet, amelyek segítik a gyors döntéshozatalt az alábbi területeken:
    - pénzügy
    - termelés
    - logisztika
    - gyártás
    - partnerkapcsolat
    - ügyfélkapcsolat
    - megrendelés
    - értékesítés
    - HR
    - tervezés
    - vezetői információk
  - Gyorsan és költséghatékonyan reagálhat a piaci változásokra.
  - Egyszerűen megfelelni a törvényi és szabályozói környezetnek.
  - Hatékonyan szolgálhatja ki üzleti partnereit a tényleges információk birtokában.
  - Megteremtheti a jövőbeni fejlesztések alapjait (pl. internetes áruház kiszolgálása).
  - Az ERP-rendszer révén kialakíthatja a rugalmas cégműködés hátterét:
    - megteremtheti a több telephelyes vállalatok egységes adatkezelését és egységes működési feltételeit;
    - távoli hozzáférést biztosíthat a cég közvetlen partnerei számára (pl. könyvelő);
    - kialakíthatja a távoli (online) munkavégzés feltételeit.
-

# A T-Systems által kínált vállalatirányítási rendszerek

## SAP Business One

Az SAP Business One olyan integrált vállalatirányítási rendszer, amelyet kifejezetten a néhány száz millió és pár milliárd forint közötti éves árbevételű vállalatok számára terveztek. Ez a rendszer automatizálja a munkafolyamatokat és percre pontos képet ad a vállalatok vezetői és tulajdonosai számára az üzletmenetről.

Az SAP Business One

- integrált ügyviteli szoftvercsomag, mely a kis- és középvállalatok számára nyújt azonnali és hosszú távú megoldást;

- valós és egységes áttekintést ad;
- a felhasználók kezébe adja az irányítást azáltal, hogy ellátja őket az üzleti döntések meghozatalához szükséges naprakész információkkal;
- átfogó ügyviteli megoldás;
- alkalmazásai rugalmasan alakíthatók az újonnan felmerülő igényekhez;
- szükség esetén akár új funkciókkal is bővíthető.

Funkcionalitás:

| Beszerezés   | Készlet  | Gyártás   | Értékesítés  | Szerviz  | Pénzügy  |
|--|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Megrendelés</li><li>■ Árubeérkezés</li><li>■ Visszárú</li><li>■ Számla</li><li>■ Jóváírások</li><li>■ Mellék-költségek</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Cikkek kezelése</li><li>■ Beszámolók</li><li>■ Árlisták</li><li>■ Készlet tranzakciók</li><li>■ Sorozatszámok</li><li>■ Sarzsok</li><li>■ Kommissiózás</li><li>■ Szettek</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Darabjegyzék</li><li>■ Gyártási rendelések</li><li>■ Tervezés</li><li>■ MRP Varázsló</li><li>■ Javaslati listák</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ajánlat</li><li>■ Rendelés</li><li>■ Számlázás</li><li>■ Szállítás</li><li>■ Visszárú</li><li>■ Árlisták</li><li>■ Bruttó / Nettó nyereség</li><li>■ CRM kapcsolatok</li><li>■ Lehetőségek modul</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Szerviz kapcsolatok</li><li>■ Tervezés</li><li>■ Monitorozás</li><li>■ Tudásbázis</li><li>■ Szervizhívás menedzsment</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Számlakeret</li><li>■ Könyvelés</li><li>■ Ismétlődő könyvelések</li><li>■ Több pénznem</li><li>■ Pénzügyi beszámolók</li><li>■ Hitelkeret</li><li>■ Kontrolling</li><li>■ Periódusok</li><li>■ Fizetési módok</li><li>■ Bank</li></ul> |

## SAP BO Compact

Az SAP Business One Compact egy előre konfigurált SAP BO rendszer, amely két összetevőből áll: magából az SAP Business One programrendszerből, valamint a beállításokat tartalmazó SAP Business One Compact adatbázisból. Ezek azonban csak a technikai feltételek: a hatékony felhasználást a munkatársak képzése jelenti. Az SAP Business One Compact olyan felhasználói leírásokat tartalmaz, melyek a szükséges információkat közérthetően, mégis kellő részletességgel fogalmazzák meg.

Olyan vállalkozásoknak ajánljuk, amelyek

- azonnali, professzionális megoldást igényelnek ügyvitelük segítségére;
- általános üzleti folyamatokkal rendelkeznek;
- a rendszer bevezetését önállóan szeretnék végezni, külső tanácsadó minimális bevonásával;
- pontos képet szeretnének kapni a rendszer bevezetésével kapcsolatos költségekről;
- olyan rendszert igényelnek, amely támogatja fejlődésüket;
- nem igénylik az alkalmazás tesztelését és az azal járó többletköltségeket.

## Microsoft Dynamics AX

A technológia komplex megoldást kínál az alábbi részterületeket kiszolgáló funkciókkal: integrált pénzügyi menedzsment, ellátási lánc, eBusiness, ügyfélkapcsolat-

kezelés (CRM), üzleti elemzés, humán erőforrások. Jellemzői: modern technológia, könnyű tesztelés, gyors megtérülés.

## Microsoft Dynamics NAV

A Microsoft Dynamics NAV költséghatékony megoldás kifejezetten a kis- és közepméretű vállalatok igényeire szabva. Integrált funkcionalitást biztosít a pénzügyi menedzsment, ellátási lánc menedzsment, termelésirányít

tás, ügyfélkapcsolat-kezelés és az eBusiness területén. Ismérvei: könnyű testre szabás, gyors bevezetés és tanulás, egyszerű kezelés és üzemeltetés.

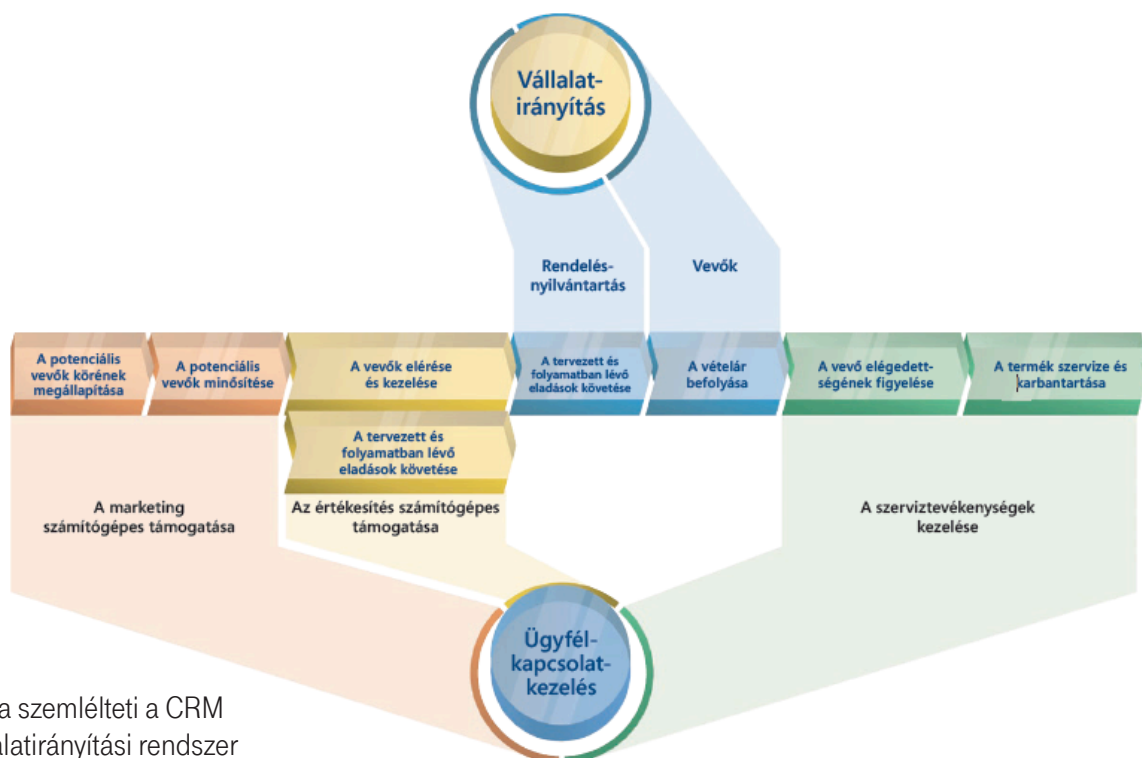
## 2. Ügyfélkapcsolati rendszerek

A modern ügyfélkapcsolati rendszerek segítségével könnyen hozzáférhetővé válnak a mindennapi munkához szükséges ügyfeladatok, az ügyfeladatbázis, továbbá nyomon követhetőek az egyes ügyfelekhez kapcsolódó aktivitások (ügyféllátogatás, értékesítés, reklamációkezelés stb.).

A CRM olyan üzleti stratégia és technológia, amellyel ügyfelei igényeit állíthatja tevékenysége középpontjába, ezáltal pedig versenyképesebbé válhat. A vállalat minden területén alkalmazott és a szükséges eszközökkel kiegészített CRM-technológia révén javíthatja ügyfélkapcsolatait és csökkentheti költségeit. A piacvezető vállalatok megértették, hogy „a tartós versenyelőnyt nem önmagában a technológia biztosítja, hanem az adatok gyűjtésének, tárolásának, elemzésének és felhasználásának módja”.

A CRM főbb funkciói:

- **Ügyfélkezelés:** az ügyfélkör alapos ismerete – vevőprofilok kialakítása, a döntéshozók és a kapcsolattartók nyilvántartása.
- **Interakció-kezelés:** vevő-interakciók hatékonyságának növelése – követi és megosztja az ügyféllel folytatott levelezés és kapcsolatfelvételek információit.
- **A marketing és az értékesítés számítógépes támogatása:** a két munkaterület tevékenységének harmonizálása – a megfelelő ügyfélnél a megfelelő időpontban a megfelelő lépés megtétele.
- **A tervezett eladások kezelése:** potenciális értékesítések követése és kiértékelése.
- **Elemzés és a vevőhűség kezelése:** a profitot hozó vevőkre történő összpontosítás – vásárlási szokások elemzése, az ügyfél-lemorzsolódás megakadályozása.
- **Ügyfélszolgálat:** felhasználható a vevők megtartására és új értékesítési lehetőségek feltárására.



Az 1. ábra szemlélteti a CRM és a vállalatirányítási rendszer összefüggéseit

---

## A T-Systems által kínált ügyfélkapcsolati rendszerek

---

### Oracle Siebel

Üzemeltetéséhez robusztus IT-infrastruktúra kialakítása szükséges. Rugalmassága révén az ügyféligényeknek megfelelően paraméterezéssel konfigurálható.

### Microsoft Dynamics CRM

A Microsoft Dynamics ügyfélkapcsolat-kezelési (CRM) moduljainak különböző lehetőségeivel maximálisan kiaknázható a vevőkapcsolatok üzleti potenciálja – például a potenciális vevők és az értékesítési lehetőségek nyilvántartásával, az ügykezeléssel, a kereshető tudásbázissal és a kimutatás-készítő eszközökkel.

A Microsoft .NET keretrendszerre épülő Microsoft Dynamics CRM könnyen telepíthető, integrálható és adaptálható. A Siebel-nél kevésbé szofisztikált rendszer segítségével az ügyféligények magas szinten kielégíthetők, miközben az üzemeltetéshez lényegesen kisebb IT-infrastruktúra szükséges.

## 3. Elektronikus kereskedelmi megoldások

---

### Beszerezési rendszer

---

A T-Systems egyik leghatékonyabb költségcsökkentő megoldása. A beszerzési aukciós szolgáltatás egy internetalapú, elektronikus versenyztető eszköz, mely a beszállítók hatékonyabb kiválasztását és a legjobb ajánlati paraméterek (ár, fizetési, szállítási határidő stb.) elérését támogatja.

Adottság, hogy az aukcióztató erős versenyt alakít ki a valós idejű tárgyalás miatt: a szállítók pedig egymással versenyeznek. Az e-aukciós szolgáltatás segítségével jelentős munkaidő-megtakarítás érhető el a beszerzés tárgyalási szakaszában, mert segítségével valamennyi résztvevő azonos időpontban teheti meg ajánlatát. A T-Systems Marketline szolgáltatása Magyarországon a legrégebbi és a legsikeresebb a beszerzési e-aukció területén, több mint 3100 sikeres aukcióval és 4500-nál is több regisztrált beszállítóval. Ügyfeleink mindezidáig 20 milliárd forintot takarítottak meg aukciós szolgáltatásunk segítségével. A beszerzési aukciók tapasztalatai azt mutatják, hogy a rendszer alkalmazásával a beszerzési

árak átlagosan 18 százalékkal csökkenthetőek. Ügyfeleink többféle költségelemet aukcióztatnak: az aukciók tárgya a nyomdai, logisztikai, üzemeltetési és mérnöki szolgáltatásoktól kezdve az irodaszereken és informatikai eszközökön át a termelési alapanyagok és stratégiai eszközök beszerzéséig terjed.

Az integrált beszerzési rendszer belső igénylési és automatikus engedélyezési folyamatot, valamint elektronikus megrendelést lehetővé tevő, internetalapú vállalati elektronikus beszerzési megoldás. Az elektronikus beszerzési rendszer használata révén a vállalatok lényegesen csökkenthetik a termékek és szolgáltatások beszerzési költségeit, továbbá az azokra fordított tranzakciós és adminisztrációs időt. A rendszer a beszerzési folyamatok elektronikus leképezése, automatizálása és a hatékony létszámgazdálkodás megteremtése mellett lehetővé teszi, hogy a társaságok beszerzési szakemberei a szállítók értékelésére és egyéb üzleti értékekre koncentrálhassanak.

---

---

## Szállítói rendszer

---

A beszerzési folyamatok elektronizálásával **időmegtakarítás, költségcsökkenés, teljes kontroll és dokumentálhatóság** érhető el.

Az Integrált Szállítói Rendszer (ISZR) professzionális megoldást nyújt: hatékonyan segíti elő a beszerzési folyamatok optimalizálását az üzleti partnerek – vevők és szállítók – közötti kapcsolattartás elektronikus útra terelésével. Ezzel pedig időt és költséget takarít meg mindkét fél számára.

A rendszer moduljaival testreszabott folyamatok alakíthatóak ki **ajánlatkérés, szerződés, megrendelés, megrendelés visszaigazolás, szállítólevél, teljesítési igazolás és számla** dokumentumok elektronikus elkészítésére, továbbítására, feldolgozására és archiválására. Mindezt papírmentes folyamatokon keresztül – átlátható, dokumentált és kontrollálható módon.

A szolgáltatást igénybe vevő vállalatok egyetlen kommu-

nikációs csatorna kiépítése révén minden partnerükkel hiteles e-kommunikációt tudnak megvalósítani a vásárló vállalatok által generált üzleti folyamatok mentén.

A rendszer keretein belül megvalósítható a teljesen eltérő IT-felkészültségű partnerek egyedi igények szerinti kommunikációja.

A kínált szolgáltatási csomag tartalmazza a szükséges szolgáltatói IT-komponenseket – hardver, szoftver és komplett digitális aláírás infrastruktúra –, valamint a használathoz elengedhetetlen informatikai, gazdasági és jogi háttérrel, melyhez a szolgáltatást igénybe vevő vállalatok egyszerűen, egy helyről juthatnak hozzá.

A szolgáltatás sajátja a jogi elvárásoknak megfelelő, biztonságos e-kommunikáció, mely magában foglalja az e-számlázást, a tanúsítvánnyal ellátott elektronikus aláírást és a rendszerben lévő dokumentumok e-archiválását.

## 4. Csoport-, és távmunka megoldások

---

### Távoli elérés

---

Biztonságos kapcsolat segítségével lehetőség nyílik arra, hogy a vállalkozás vezetése és könyvelője otthonról vagy akár a világ bármely pontjáról csatlakozzon a vállalati

hálózathoz, valamint a vállalatirányítási rendszerhez és azonnal hozzájusson a szükséges információkhoz.

---

### Csoportmunkát támogató megoldások

---

A T-Systems legújabb szolgáltatása a Virtualoso Meeting, mellyel számítógépen virtuális tárgyaló alakítható ki, azaz telefonkonferencia kezdeményezhető különböző helyszíneken ülő munkatársakkal vagy partnerekkel – párhuzamosan pedig lehetőség nyílik számítógépük képernyőjének megosztására is. Így azonos időben, közösen dolgozhatnak ugyanabban a dokumentumban, sőt: a megbeszélés folyamán webkamerák segítségével akár egymást is láthatják. A virtuális konferenciákkal hatékonyabbá válhat a cégen belüli és a cégek közötti közös munka.

#### A Virtualoso meeting gördülékenyebbé teszi a vállalkozás munkafolyamatait

- Felgyorsíthatóak a vállalkozás döntési folyamatai.
- Növelhető a hatékonyság a kommunikáció és az egyeztetések, egyszóval: a közös munka terén.
- Kiválthatók a rendszeres vidéki vagy külföldi tárgyalások és az ezzel járó költségek – idő és energia takarítható meg.

## 5. Infokommunikációs infrastruktúra

### Számítógépek és szerverek

A korszerű alkalmazások futtatásához a modern, gyors számítógéppark mellett megfelelő tárhelykapacitású, teherbíró szerverpark szükséges. Segítségükkel a különböző telephelyeken folyó munkafolyamatokhoz

kapcsolódó adatok egységes rendszerbe kerülnek, amelyből egyértelmű, konzisztens adatok nyerhetők ki. Ehhez elengedhetetlen a telephelyek közötti adatkommunikáció biztosítása.

### Telephelyek közötti és telephelyen belüli vezetékes és vezeték nélküli hálózat

A telephelyek közötti hálózat lehetővé teszi a különböző helyszíneken előállt adatok valós idejű, azonnali hozzáférést, tulajdonképpen bárhol. A vezetékes hálózat mellett a legmodernebb vezeték nélküli (WiFi) hálózat előnye magától értetődik: általa a telephelyen belüli kom-

munikáció többé nincs helyhez kötve. A WiFi-hálózaton az adat- és hangforgalom az IP technológia révén nagy sebességgel és biztonságosan bonyolítható, így a felhasználók vezeték nélküli eszközeikkel a belső hálózat mellett a világhálót is elérhetik.

### Szerverhoszting

A szerverek beszerzése, elhelyezése, működtetése tetemes addicionális költséget terhelhet a vállalkozásokra: gondoljunk csak a nagyteljesítményű szerverek, valamint a szükséges klimatizáció biztosításával járó non-stop áramfogyasztásra. A szerver- és alkalmazáshoszting

lehetővé teszi, hogy a vállalkozás működése szempontjából létfontosságú alkalmazások és adatbázisok egy külön erre a célra kialakított, nagy biztonságú szerverteremben, nagy tárhelykapacitású szervereken kapjanak helyet, szakképzett üzemeltetési támogatással.

### IP telefónia

Az IP telefónia a helyi hálózaton (LAN) fut, ezáltal feleslegessé teszi külön telefon- és külön informatikai hálózat fenntartását, üzemeltetését. Az IP-telefonrendszer bevezetésével a telephelyek közötti kommunikáció költséghatékonyan, 0 Ft-os percdíjjal valósítható meg. A vezeték nélküli készülékek segítségével a házon belül mobil munkatársak elérése is könnyebbé válik, így a drága fix-mobil

kommunikáció kiküszöbölhető – a mobilitás megtartása mellett. Az IP-telefonrendszer segítségével lehetővé válnak továbbá az egyes telephelyek közötti videokonferencia-beszélgetések. Természetesen lehetőség nyílik más partnervállalkozásokkal folytatott videokonferenciára és egyéb, csoportmunkát támogató alkalmazások használatára is.

# Miért a T-Systems?

A T-Systems és informatikai leányvállalata, az IQSYS ismeri és érti a piac céljait, elvárásait, ezért képes testre szabott megoldások kidolgozására. Ezek a megoldások, szolgáltatások innovatív, magas minőségű technológiákra épülnek, rugalmasan alkalmazkodva az üzleti élet változó igényeihez. A T-Systems a vezetékes és mobiltávközlés, az informatika és a gyengeáramú megoldások terén mind a hagyományos, mind az új generációs funkciókat egyesíteni képes, ezáltal biztosítva az ügyféligények teljes körű kielégítését.

A T-Systems fővállalkozóként vállalja a teljes kivitelezést, amelynek keretében egykapus kiszolgálást, projektmenedzsmentet, többféle pénzügyi konstrukciót, garanciát és szerződésben rögzített üzemeltetési szolgáltatásokat biztosít. A T-Systems leányvállalata az IQSYS, amely az ERP és CRM alkalmazások forgalmazója és a vállalkozások informatikai igényeinek avatott ismerője. Az IQSYS széleskörű rendszerintegrációs és portál-kialakítási ismeretekkel rendelkezik, továbbá a hazai piacon a legszélesebb termék- és szolgáltatás-portfólióval áll ügyfelei rendelkezésére.

A T-Systems másik leányvállalata a KFKI, a hálózati megoldások, az IP-telefonía, a videokonferencia megoldások kiterjedt partneri beszállítói körrel (Cisco, ODIN, Alcatel stb.) rendelkező, jelentős szolgáltatója.