

INSTYTUCJE FINANSOWE

# Wspomaganie zarządzania w firmie

**Wszystkie systemy informatyczne wspomagające zarządzanie firmą integrują wiele jej procesów, począwszy od obiegu informacji organizacyjnych, podejmowania zasadniczych decyzji formalnych, a skończywszy na szczegółowej informacji finansowej, dającej bazę do decyzji strategicznych.**

**Justyna Wronka** – Usprawnienie tych obszarów, zwłaszcza w najbardziej kluczowych i krytycznych dla organizacji punktach, pozwala na pozyskanie informacji w czasie rzeczywistym oraz szybkie reagowanie na zmieniające się czynniki otoczenia. Podstawą wszystkich działań instytucji dotyczących procesu wdrożenia systemów informatycznych wspomagających funkcje organizacji są takie działania, które determinują jej rozwój bazujący na trafności podejmowanych zmian i usprawnień. Zawsze na pierwszych pozycjach plasować się będą wiedza, kompetencje czy innowacje, wynikające z odpowiedniego spożytkowania nabytego w procesie doświadczenia.

**Centralna baza danych**  
Analizując możliwość innowacyjności i usprawnień pracy organizacji, można powiedzieć, że tak dogłębna analiza oparta może być jedynie na podłożu jednej centralnej bazy danych, w której prze-



chowywane i przetwarzane są informacje z różnych procesów biznesowych. Znaczną przewagą w tego typu systemach jest fakt, że dane wprowadzane są w nim raz i automatycznie uaktualniają inne powiązane z nimi informacje. Wspieranie przez system klasy ERP dużej ilości ważnych procesów biznesowych pozwala dążyć do maksymalnego ujednoczenia obiegującej całe przedsiębiorstwo informa-

cji, a dzięki doskonałemu powiązaniu procesów zapewnia pełny obraz zdarzeń gospodarczych. Takie działanie daje źródło doskonałych danych do kontroli, planowania działań strategicznych, decyzji finan-

nia zawartością elektroniczną. Codzienne procesy biznesowe podniosą produktywność organizacji dzięki elektronicznym formularzom i gotowym do użycia przepływom pracy, które wszyscy mogą inicjo-

owych oraz możliwość rozpatrywania podjęcia nowych dla firmy przedsięwzięć.

**Przechowywanie informacji**  
Z punktu widzenia komunikacji i obiegu informacji, organizacja może uprościć działania ukierunkowane na zachowanie zgodności i bezpiecznie przechowywać informacje biznesowe, dzięki wszechstronnemu zestawowi narzędzi do kontroli i zarządza-

wać oraz śledzić przy użyciu znanych aplikacji pakietu Microsoft Office, poczty e-mail lub przeglądark. Organizacje mogą przechowywać i organizować wszystkie dokumenty firmowe oraz zawartość w jednej centralnej lokalizacji, natomiast użytkownicy mają spójny mechanizm do nawigowania i znajdowania odpowiednich informacji.

*Autorka jest dyrektorem Działu Wdrożeń CSF Polska Sp. z o.o.*

# Wybór i dopasowanie odpowiedniego systemu

**Korzyści z wdrożenia nowoczesnego systemu informatycznego są widoczne niemal od razu. Szybki dostęp do informacji, możliwość przeprowadzania analiz oraz poprawa komunikacji wewnątrz jednostki – to tylko niektóre zalety wymieniane przez użytkowników.**

**Agnieszka Kubiak-Falęcka** – Specyfika funkcjonowania firm, złożoność wykonywania w nich działań powoduje, że nie każde oprogramowanie spełni oczekiwania. Dlatego też tak ważny jest wybór odpowiedniego systemu, a następnie dostosowanie go do potrzeb indywidualnych stanowisk pracy, tak by korzyści z wdrożenia było jak najwięcej.  
– Przed wyborem oprogramowania radziłbym przeprowadzenie szczegółowej Analizy Przedwdrożeńowej, która precyzyjnie wskaże obszary, które mają być wspierane przez system. Może okazać się, że dana firma nie potrzebuje rozbudowanego

programu, wystarczą mniej zaawansowane moduły, które można z czasem rozwijać – radzi Sławomir Groszyk, Dyrektor Działu Wdrożeń firmy MAP solutions. Wdrożenie systemu opierającego się tylko na standardowych funkcjonalnościach może jednak czasem nie wystarczyć.  
– Innych funkcjonalności oczekuje osoba zatrudniona na recepcji, innych księgowy, a jeszcze innych analityk – wyjaśnia Mariusz Partyka, Dyrektor Działu Rozwiązań Indywidualnych MAP solutions. – Jeśli naprawdę zależy nam na usprawnieniu pracy, musimy pomyśleć o oprogramowaniu całej firmy, tak by

każdy z jej obszarów był wspierany wedle potrzeb.

**Indywidualne wymagania**  
Z tego też powodu w firmach specjalizujących się we wdrożeniach nowoczesnych systemów informatycznych powstają działy, które dostosowują moduły do indywidualnych wymagań użytkowników. W wielu przypadkach koszty wdrożenia systemu są niemal równe z wprowadzeniem rozwiązań zwiększających jego wydajność. Niezależnie od tego, są rozwiązania, które sprawdzą się niemal w każdym przedsiębiorstwie, któremu zależy na usprawnieniu i zautomatyzowaniu pracy.  
– Klientom, którzy zwracają się do nas z takimi problemami, radzę wdrożenie systemu, który pozwala na to, by każda wprowadzona przez użytkowników informacja była widoczna w wielu miejscach systemu. Niezbędne jest przede wszystkim usys-

tematyzowanie obiegu dokumentów. Dobrym przykładem jest dokument, który po wpłynięciu do firmy jest wprowadzany już na recepcji, po czym kierowany bezpośrednio do osób odpowiedzialnych za jego akceptację. W systemie istnieje możliwość zaplanowania ścieżki od rejestracji do akceptacji dokumentu, a także zadania do wykonania przez poszczególnych użytkowników – mówi Sławomir Groszyk. Wszystkie wprowadzone do systemu informacje mają wpływ na późniejszą trafność podejmowanych decyzji, usprawniają pracę wielu działów. System pozwala na przeprowadzanie szczegółowych analiz i na ich podstawie zaplanowanie dalszej strategii.

*Autorka jest specjalistką ds. marketingu, MAP solutions Sp. z o.o. Firma MAP solutions Sp. z o.o. posiada 18-letnie doświadczenie we wdrażaniu systemów informatycznych. Jest Złotym Autoryzowanym Partnerem Sage – producenta oprogramowania Symfonia.*

# Strategiczne cele polskich banków

W obecnych czasach banki stoją przed poważnym wyzwaniem związanym z określeniem strategii, która spowoduje zwiększenie rentowności i ścisłą kontrolę kosztów. Wydaje się, że lata dynamicznego i nieograniczonego rozwoju banków już nie wróca. Spowodowane jest to skutkami kryzysu, w tym pogorszenia się jakości portfela kredytowego, stratami związanymi z opcjami walutowymi, zmianami regulacyjnymi oraz wzrostem konkurencji na rynku finansowym.

Dlatego też instytucje finansowe stawiają sobie za główny cel wzrost sprzedaży, poprzez uruchomienie akcji kredytowej oraz poszukiwanie nowych grup klientów np.: z sektora małych i średnich firm, jak i z segmentu „niebankowionych”. Drugim priorytetem jest także zdecydowanie obniżenie kosztów obsługi klienta, poprzez zautomatyzowanie procesów operacyjnych i sprzedażowych.

Jednym ze sposobów na obniżenie kosztów obsługi jest zachęcenie klientów do migracji z tradycyjnych kanałów dystrybucji do tych zdalnych i zarazem tańszych. Chodzi tu o powszechną już na rynku polskim bankowość internetową oraz o dynamicznie rozwijające się płatności i bankowość mobilną. Aby uzyskać zamierzony efekt, banki muszą zadbać o atrakcyjność, prostotę obsługi i elastyczność oferty przygotowanej dla bankowości elektronicznej. Drugim ważnym elementem jest także obniżenie kosztów związanych z zarządzaniem gotówką w obiegu. Warto tu zwrócić uwagę na dedykowane rozwiązania informatyczne, na przykład, aplikacje firmy Fiserv, Cash and Logistic Suite. Umożliwia ona bankom znaczące obniżenie kosztów związanych z zarządzaniem i obsługą gotówki w ramach całej instytucji, między innymi w sieci oddziałów, bankomatów i skarbca.

Ważnym kierunkiem działania, w jakim powinny zmierzać nowoczesne banki, jest zwiększenie przychodów uzyskiwanych ze współpracy z istniejącą bazą klientów poprzez sprzedaż krzyżową. Mamy tu na myśli zachęcanie klientów do poszerzania swojego portfela produktów w danej instytucji finansowej. Kluczowym czynnikiem staje się analiza klientów pod kątem preferencji, zdolności kredytowej, historii interakcji, wymogów regulacyjnych oraz dynamiczne dostosowanie oferty

produktowej przy każdej interakcji klienta z bankiem. Realizację powyżej określonych celów umożliwiają specjalistyczne aplikacje analityczne. Firma Fiserv oferuje kompletne rozwiązanie typu CRM i Business Intelligence w oparciu o grupę produktów Aperio. Aperio Customer Analytics umożliwia dokonanie dogłębnej, wielowymiarowej segmentacji klientów i określenie ich preferencji. Z kolei Aperio Interaction Optimizer pozwala dynamicznie dostosowywać ofertę, przeprowadzać interaktywną analizę symulacyjną „what if” oraz realizować spersonalizowaną kampanię marketingową.

W nowoczesnym banku pojawia się konieczność stworzenia kompletnego środowiska pracy dla działu marketingu, dysponującego repozytorium wymiernych danych, dzięki którym można zbadać skuteczność kampanii marketingowych, w tym jej efektów finansowych. Ważną funkcjonalnością rozwiązania Aperio jest możliwość zapewnienia narzędzi do planowania, harmonogramowania, jak i budżetowania kampanii. Dodatkowo Aperio oferuje możliwości realizacji i monitorowania postępu prac, wykorzystania budżetu oraz alokacji kosztów do poszczególnych jednostek organizacyjnych. Środowisko pracy współczesnego marketera powinno posiadać zestaw narzędzi do realizacji kampanii we wszystkich kanałach dystrybucji.

Oprogramowaniem spełniającym te wymagania jest na przykład Aperio Campaign Manager firmy Fiserv. Tworzy ono samodzielne i w pełni kompletne funkcjonalnie środowisko pracy dla działów marketingu. Umożliwia kompleksowe zarządzanie kampaniami marketingowymi, począwszy od ich finansowego i produktowego planowania, poprzez przygotowanie treści komunikacji z uwzględnieniem specyfiki kanałów dystrybucji.

Podsumowując, aby sprostać bieżącym wyzwaniom na rynku finansowym i aby dalej umacniać swoją pozycję rynkową, banki powinny opracować strategię rozwoju, która stawia na innowacyjność i rentowny model biznesowy. Banki muszą lepiej kontrolować koszty, muszą poprawić stan swoich portfeli kredytowych oraz zwiększyć efektywność sprzedaży.

*Fiserv, Maj 2010*