

Pozorne počúvame požiadavky zákazníkov

Vefa zákazníkov spoločnosti IFS je vo svojom odvetví vo vedúcom postavení, preto si dobre uvedomujú konkurenčné výhody, ktoré im prinášajú osvedčené postupy softvéru na riadenie podnikových zdrojov. S Jozefom Kovačikom, riaditeľom slovenskej dcéry tejto nadnárodnej spoločnosti, sme sa porozprávali aj o tom, ako možno ušetriť nemalé náklady na implementáciu podnikového informačného systému.

Spoločnosť IFS patrí od svojho založenia v r. 1983 medzi popredných svetových dodávateľov riešení v oblasti riadenia podnikových procesov. Kedy spoločnosť prvýkrát vstúpila na Slovensko a aké boli tieto začiatky?

Zastúpenie spoločnosti IFS pre Slovenskú republiku vzniklo v roku 2001, krátko po tom, ako spoločnosť IFS vstúpila na český trh. V tom čase sme mali k dispozícii riešenie, ktoré bolo pripravené pre krajiny strednej a východnej Európy, pričom našou úlohou bola lokalizácia daného produktu z hľadiska legislatívy Slovenskej republiky. Už od začiatku sme pracovali s istou skupinou zákazníkov, ktorí riešenia našej spoločnosti používali, pričom táto skupina tvorila základ presadenia sa IFS Aplikácií vo svete podnikových informačných systémov na Slovensku a v Českej republike. Vďaka vysokému nasadeniu obchodného oddelenia našej spoločnosti sme už v začiatkoch získali aj niekoľko nových zaujímavých zákazníkov, ktorí už mali možnosť pracovať s lokalizovanými verziami produktov spoločnosti IFS. Patrila medzi ne napríklad potravinárska spoločnosť I.D.C. Holding, a. s. Z hľadiska personálneho obsadenia sme sa na začiatku našej činnosti na Slovensku zamerali na odborné kapacity, ktoré boli po niekoľkých akvizíciách spoločnosti IFS na území Slovenska k dispozícii, a následne sme tím dobudovali na základe výberových konaní. Požiadavky na zamestnancov pri nástupe boli jasné – v prvom rade analytické myslenie a samostatnosť.

V segmente trhu, kde pôsobí aj IFS, je niekoľko silných hráčov s dlhoročnou tradíciou a so silnými väzbami na koncových zákazníkov. Ktoré hlavné prednosti dokázali odlišiť riešenia IFS od tých konkurenčných?

Spoločnosť IFS je autorom riešenia pod názvom IFS Aplikácie. Na jeho vývoji participuje v centrále spoločnosti viac ako 200 programátorov, analytikov a ďalších špecialistov na softvérové aplikácie. Naša spoločnosť sa odlišuje od väčšiny dnešných dodávateľov podnikových informačných systémov práve tým, že sa striktnie orientuje na požiadavky zákazníkov, medzi ktoré patrí najmä jedno kontaktné miesto, jeden partner na zavedenie, prevádzku a udržiavanie podnikového informačného systému. V jednej zmluve sme schopní garantovať všetky potrebné služby, ktoré zákazník v súčasnosti od dodávateľa podnikového informačného systému očakáva. IFS Aplikácie sú postavené na architektúre orientovanej na služby (SOA), ktorá spolu s komponentovo orientovaným riešením zaisťuje zákazníkom možnosť postupne si dokupovať všetku potrebnú funkcionalitu, ktorú pri svojom rozvoji potrebuje. Preto sme reálnou alternatívou pre mnohé konkurenčné riešenia, pri ktorých zákazník často za svoje peniaze získava funkcionalitu, ktorú v momente inštalácie systému ani nepotrebuje a tým ju nebude ani využívať.

V súčasnej ekonomickej situácii sa v podnikoch len ťažko hľadajú investície na rozvoj. Čím možno obhájiť investíciu do produktov a riešení typu ERP? Čo tieto riešenia prinášajú zákazníkom z dlhodobého hľadiska?

Každý systém, ktorý si chce podnik obstaráť, možno kvantifikovať tzv. celkovými nákladmi na vlastníctvo. V tomto ukazovateli sa ukrývajú nielen náklady na zakúpenie systému, ale aj náklady na jeho inštaláciu a údržbu počas celej životnosti produktu. Naša spoločnosť sa snaží zákazníkom vytvoriť také podmienky, ktoré ho po nejakom čase nenútiť opakovať investíciu do celého systému. Je to dané tým, ako naša spoločnosť realizuje starostlivosť o celý životný cyklus IFS Aplikácií. Ten nám umožňuje prinášať zákazníkovi určitú pridanú hodnotu, teda nielen pokrytie funkcionality, ale aj generovanie istých prínosov. Prínosy sme vždy definovali vo vzťahu k tzv. hodnototvornému procesom, ktoré sú pre zákazníka najpodstatnejšie. Podklady, ktoré v tejto súvislosti poskytujeme zákazníkovi, často obsahujú aj presnú špecifikáciu návratnosti investície. Je to vždy vec pohľadu na výnosy a náklady, pričom sa na to nedá pozerať

len z hľadiska nákladov na obstaranie podnikového informačného systému, ale treba vidieť najmä to, čo takýto systém môže reálne priniesť ohľadom výnosov, zlepšenia kvality a pod. Našou hlavnou ideou je zvyšovať konkurencioschopnosť podniku spolu s dodržiavaním nášho hesla „Bližšie k zákazníkom“.



Jozef Kovačik, riaditeľ IFS Slovakia, spol. s r. o.

Stále sa vyskytujúcim problémom pri prevádzke viacerých informačných systémov v podniku je ich neschopnosť vzájomnej spolupráce a komunikácie. Táto neschopnosť je tým vyššia, čím vzdialenejšie systémy v pyramidovej architektúre treba prepojiť (napr. ERP so systémami na riadenie výroby). Aké možnosti poskytujú v tomto smere IFS Aplikácie?

IFS Aplikácie spolupracujú s ostatnými systémami prostredníctvom vlastného modulu, ktorý nesie obchodné označenie IFS Connect. Uvedený modul je integrovaný v základnom jadre IFS Aplikácií, t. j. netreba ho dokupovať zvlášť. Umožňuje využívať napríklad rôzne webové služby, ako aj správu súborov prostredníctvom formátu

.xml a tiež zabezpečuje prepojenie na systémy na úrovni prevádzky prostredníctvom protokolov OPC. IFS Aplikácie umožňujú veľmi jednoducho a rýchlo nakonfigurovať komunikačné rozhrania, a to až do takej miery, že táto činnosť vyžaduje minimálnu alebo takmer žiadnu súčinnosť dodávateľa IFS Aplikácie. Ako praktický príklad môžem v tejto súvislosti uviesť prepojenie váhových systémov s IFS Aplikáciami, kde sa vyžadujú vstupné informácie o navážených dávkach (bližšie informácie si môžu čitatelia prečítať v článku Integrácia ERP aplikácií v potravinárskej výrobe, ktorý bol uverejnený v ATP Journali č. 8/2012, pozn. red.). Podobne sa využívajú prepojenia na komunikáciu cez rozhranie EDI, ktoré využíva štandardizované EDI správy, ako aj informácie v dodávateľsko-odberateľských reťazcoch, ako sú potvrdenia objednávok, elektronické dodacie listy a pod. Rozhranie IFS Connect sa využíva aj na posielanie SMS a e-mailových správ, pričom ich dokáže nielen poslať, ale po prijatí ich aj interpretovať.

IFS Aplikácie sú modulárny systém, ktorý zohľadňuje požiadavky koncových používateľov takmer všetkých veľkostí. Ktoré podnikové procesy možno riešiť pri nasadení IFS Aplikácií? Ako funguje ich modularita?

IFS Aplikácie fungujú na spoločnom jadre, ktoré je pre všetky moduly rovnaké. Jadro obsahuje základné funkcie na komunikáciu na báze architektúry SOA vnútri jednotlivých funkčných celkov tohto produktu. To znamená, že komponenty, ktoré dodávame, sú schopné samostatnej existencie, sú schopné samostatne komunikovať s ostatnými komponentmi IFS Aplikácií aj s komponentmi tretích strán. Príkladom môže byť situácia, keď bude mzdový, finančný či logistický systém od iného dodávateľa a napriek tomu budú komponenty IFS Aplikácií, ktoré sa využívajú na riadenie projektov či údržby, bez problémov s týmito systémami tretích strán komunikovať a spolupracovať. Základom úspešného prepojenia takýchto rôznorodých systémov je splnenie minimálnych požiadaviek na štandardizáciu komunikácie. IFS Aplikácie obsahujú tzv. vrstvu spoločne využívatelých komponentov, ktoré zabezpečujú prítomnosť určitých funkcií pre každý komponent IFS Aplikácií. Jedným z takýchto príkladov môže byť dokument manažment, ktorý vo forme spinky známej aj z Outlooku umožňuje pripojenie rôznych typov súborov na ľubovoľnom mieste a v ľubovoľnom okne. Ďalším príkladom je riadenie kvality.

Komponenty IFS Aplikácií sú postavené do tzv. Application Towers, pričom tento názov sme lokalizovali pre naše podmienky ako „švédsky stôl“. Je to grafický model veží predstavujúcich jednotlivé funkčné oblasti, ktoré IFS Aplikácie pokrývajú. Tými základnými sú financie, ľudské zdroje, predaj, servis, inžiniering, projekty, výroba, distribúcia, údržba a zlepšovanie podnikových zdrojov. Každá z týchto veží obsahuje niekoľko desiatok komponentov, z ktorých každý plní nejakú konkrétnu funkciu.

Ak si napríklad zákazník vyberie vežu výroba, je presne stanovené, ktoré komponenty si z nej minimálne musí kúpiť, aby mu informačný systém spoľahlivo fungoval?

Medzi komponentmi veží existuje presná logická nadväznosť. Ak nejaká funkcia nie je pokrytá riešením tretej strany, tak je logické, aby bola pokrytá konkrétnym, na to určeným komponentom z veže výroba. Cieľom je, aby zákazník získal komfort automatického spracovania informácií a neriešil tieto úlohy v rôznych, vzájomne neprepojených systémoch. Príkladom môže byť párovanie dodávateľských faktúr s príjemkami surovín pre výrobu. Už v tomto jednoduchom procese vidíme súčinnosť troch komponentov, jeden z účtovania, ďalší z distribúcie a tiež z nákupu. Z tohto hľadiska vieme zákazníkovi dopredu povedať, ktoré komponenty potrebuje a aké konkrétne funkcie bude vyžadovať pokrytie ním nedefinovaných procesov, ktoré bude podnikový informačný systém riešiť.

Okrem dodávky samotného ERP systému si zákazníci čoraz viac žiadajú ako štandardnú službu aj zaškolenie a dlhodobú servisnú a technickú podporu. Aké možnosti ponúka v tomto smere spoločnosť IFS svojim zákazníkom na Slovensku?

IFS Aplikácie sú riešením, ktoré vyžaduje zo strany jeho používateľa len minimálnu údržbu. Okrem štandardných služieb a podpory si môže zákazník zvoliť aj ďalšie nadštandardné služby. Ak má zákazník objednanú službu Help Desk, má automaticky možnosť

zaoštarania si vyššej verzie produktu. Okrem toho poskytujeme aj HotLine službu, kde môže zákazník v určených hodinách definovaných v zmluve kontaktovať našich odborníkov a riešiť prípadné problémy súvisiace s používaním IFS Aplikácií. Implementácia IFS Aplikácií sa riadi vlastnou metodikou našej firmy, ktorá obsahuje postupy nielen na implementáciu nového produktu, ale aj na vykonávanie prechodu na vyššiu verziu či rozširovanie rozsahu existujúceho riešenia. Celý proces obsahuje tzv. kvalifikačné míľniky, na základe ktorých sa projektový tím uisťuje, že boli dosiahnuté kvalifikačné ciele a v projekte možno ďalej pokračovať.

Dnes je už obvyklé, že súčasťou metodiky implementácie takýchto typov podnikových informačných systémov sa stávajú aj tzv. akcelerátory. Tie zahŕňajú najlepšie skúsenosti v danej oblasti, ktoré pomáhajú prednastaviť systém pre konkrétne oblasti priemyslu či typy aplikácií tak, aby sa ušetril celkový čas pri analýze procesov zákazníka. Takéto akcelerátory sú súčasťou implementácie aj v prípade IFS Aplikácií. Vďaka tomu možno ušetriť nemalé prostriedky týkajúce sa implementačných služieb, ktoré môžu v niektorých prípadoch dosiahnuť až 70 % úspory nákladov štandardnej metódy implementácie podnikového informačného systému. Snažíme sa teda nevenovať energiu tomu, čo už je vymyslené, sústreďujeme sa na pridanú hodnotu riešenia pre zákazníka.

Globalizácia ekonomiky a schopnosť rýchlo reagovať na meniace sa požiadavky zákazníkov nútia výrobné firmy čoraz viac prispôbovať svoje vnútorné procesy. Sú riešenia IFS pripravené na tieto nové trendy? Ako vidíte budúcnosť vývoja produktu IFS Aplikácie?

Od roku 2000 sa produkt IFS Aplikácie sústreďuje na rozvoj tzv. e-business aplikácií. To už napr. v súčasnosti znamená pripravenosť IFS Aplikácií pre cloudové riešenia, ktoré sú výhodné najmä pre globálne pôsobiace spoločnosti. IFS Aplikácie majú zabudované funkcie nazývané MULTI-EVERYTHING, ktoré integrujú všetky informácie takýchto spoločností do riadenia ich zdrojov. Vývoju venujeme veľkú pozornosť a podľa posledných štúdií spoločnosti Gartner sme jedným z lídrov v segmente podnikových informačných systémov. Z hľadiska dostupnosti sa v poslednom čase zameriavame na ponuku riešení pre mobilné aplikácie iPhone, iPad a pod. IFS Aplikácie sú takisto pripravené aj na uchovávanie informácií súvisiacich so sociálnym faktorom daného podniku. To znamená, že aj keď informácie nenesú číslo nejakého dokladu, z hľadiska riadenia podniku či zachovania know-how sú významné. Prakticky si to možno predstaviť tak, že s odchodom zamestnanca z podniku sa zvyčajne strácajú aj vedomosti a znalosti, ktoré má. Vďaka IFS Aplikáciám možno aj tento typ informácií ukladať a v prípade potreby využiť.

Možno v budúcnosti očakávať aj nejaké rozširovanie IFS Aplikácií z hľadiska počtu už skôr spomínaných veží, teda vznik nových riešení pre ďalšie podnikové procesy?

Funkcionalita IFS Aplikácií sa rozširuje kontinuálne. Počet komponentov v rámci jednotlivých veží sa od roku 2000 po dnešok takmer zdvojnásobil. Na celosvetovej konferencii vo švédskom Götteborgu bude predstavená úplne nová verzia IFS Applications 8. Tá bude obsahovať globalizované riešenia z jednotlivých lokálnych trhov. Najväčšou zmenou prešlo jadro systému, ktoré je úplne prispôbené na prácu používateľov na rôznych mobilných zariadeniach. V rámci jeho inovácie sa opustila technológia, na ktorej sa jadro rozvíjalo od roku 1992, a dnes už bude celé riešenie naprogramované v C#, ktoré možno výhodne integrovať s webovými službami spoločnosti Microsoft. Bližšie informácie o novej verzii IFS Aplikácií sa čitatelia dozvedia v niektorom z ďalších vydaní ATP Journalu.

Ďakujeme za rozhovor.

Anton Géror