

## Microsoft Business Solutions - Great Plains Professional w Action S.A.

W największej polskiej firmie informatycznej Action S.A. najważniejsze struktury to dział handlowy i magazyn. Nic dziwnego – ten importer, dystrybutor i producent urządzeń IT ma ponad 4 tys. stałych klientów, 120 dostawców i obsługuje dziennie ok. 200 odbiorców. W magazynie firmy jest blisko 5 tys. produktów, a każdego dnia wysyła się z niego 4 tys. paczek do 13 oddziałów i 27 regionalnych partnerów Action oraz bezpośrednio do klientów. Konieczność usprawnienia pracy handlowców i obsługi magazynów, zwiększenia możliwości sprzedaży, a także względy bezpieczeństwa zdecydowały o wdrożeniu MBS Great Plains Professional. Tempo było ekspresowe - wdrożenie, które zwykle zajmuje 2 lata, w Action trwało zaledwie 5 miesięcy. W dodatku jednocześnie wprowadzano do firmy trzy inne systemy informatyczne.

### POLSKI POTENTAT Z BRANŻY IT

Spółka Action - założona w 1991 r. - obecnie jest największą polską firmą informatyczną w Polsce (Raport Computerworld TOP200) i należy do czołówki dystrybutorów (Raport Teleinfo 500). Newsweek (wydanie 17/2004) wymienił Action jako jedną ze stu najbardziej wartościowych spółek w Polsce. Action zatrudnia 700 pracowników. Centrala mieści się w Warszawie, a oddziały znajdują się w dziewięciu największych miastach Polski: Katowicach, Kielcach, Krakowie, Opolu, Poznaniu, Radomiu, Rzeszowie, Szczecinie i Wrocławiu. Od 2001 r. posiada też oddziały w Szwajcarii (Bergdietikon) i Niemczech (Berlin), a od 2004 r. - we Lwowie na Ukrainie oraz przedstawicielstwo w Norwegii (Action Scandinavia w Oslo). Action zaopatruje tysiące firm i sklepów komputerowych w całym kraju poprzez rozbudowaną sieć sprzedaży: oddziały, 27 partnerów regionalnych oraz krajową sieć doradców handlowych. Oferta firmy skierowana jest do małych i średnich przedsiębiorstw, ale korzystają z niej także najwięksi polscy producenci OEM oraz integratorzy systemów. Roczne obroty firmy Action wynoszą 1,5 mld zł, a w samej Warszawie – 1 mld złotych.

### WYSOKA POPRZECZKA

Zarządzanie rozległą działalnością spółki Action wymaga sprawnego systemu informatycznego. – Są dwa krytyczne momenty w życiu firmy takiej jak nasza, które mogą ją „zabić”. – mówi Piotr Bieliński, prezes zarządu Action S.A. – Pierwszy: gdy program nie może podołać operacjom, do których jest przeznaczony albo gdy producent znika i nie ma wsparcia od niego. Drugi: gdy wdraża się nowy system. Do pierwszej sytuacji Action nie dopuścił. 3 lata temu - gdy polski program dostosowany do potrzeb Actionu, działający w ok. 3 tys. przedsiębiorstw handlowych w Polsce zdawał się zbliżać do granic efektywności - Action zaczął wykorzystywać bazy SQL-owe. Dzięki temu, każdy handlowiec mógł sprzedawać dużo i szybko, mógł też wyciągać z systemu ogromną wiedzę o każdym produkcie jednym naciśnięciem klawisza. - *Problem był tylko taki, że u dostawcy oprogramowania była jedna osoba, która rządziła kodami i gdyby jej się coś stało, nie wiem, co byśmy zrobili* – przyznaje Piotr Bieliński. - *Względy bezpieczeństwa były jednym z powodów wprowadzenia systemu MBS Great Plains.* Drugiej sytuacji krytycznej nie dało się ominąć. Wdrożenie MBS Great Plains było tym bardziej trudne, że jednocześnie z nim Action instalował nakładkę na MBS Great Plains do szybkiej sprzedaży, program do obsługi magazynu wysokiego składowania oraz program do obsługi klientów przez Internet. Zadanie było, więc bardzo ambitne, bo wiązało się z wieloma zmianami organizacyjnymi i proceduralnymi oraz wymagało zmiany przyzwyczajeń pracowników.

### WDROŻENIE W 5 MIESIĘCY ZAMIAST W 2 LATA

Analizy przedwdrożeniowe przeprowadzono w marcu i kwietniu 2004 r. Od połowy maja zaczęło się wdrożenie. Z całego systemu wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem MBS Great Plains Professional firma Action wybrała moduły:

- Księga główna
- Kasa/Bank
- Należności
- Zobowiązania
- Zakupy
- Gospodarka magazynowa
- Sprzedaż
- Windykacja należności
- Kadry i płace

Po 75 dniach, 2 sierpnia zostały uruchomione: Sprzedaż – obsługa magazynu i Zakupy. Po 2 tygodniach osiągnęły akceptowalną stabilność. We wrześniu, z początkiem naszego roku finansowego zaczęły działać pozostałe moduły, w tym Księgowość.

- *Wdrożenie takiego programu w tak dużej firmie to zwykle jest ok. 2 lat, a my wdrożyliśmy go w ciągu 5 miesięcy... i działa w 99 procentach* – z dumą mówi prezes Piotr Bieliński. - *To jest na pewno rekord świata, biorąc pod uwagę, że firma ma 4800 produktów w magazynie, 4 tys. stałych klientów i 120 dostawców.*

System MBS Great Plains wdrażał w Action Partner Great Plains Software – firma Ster-Projekt. Ze strony Action uczestniczyło w nim stale od 4 do 8 osób. Ponieważ równolegle trwały implementacje aż 4 programów w firmie działały 4 różne zespoły projektowe plus osobny zespół odpowiedzialny za działanie sklepu internetowego. - *Była obawa, że jedni będą zwać na drugich, że coś nie działa – wspomina Piotr Bieliński.- Ale nie mieliśmy takich sytuacji. Może dlatego, że cały czas osobiście nadzorowałem postęp prac?* Obecnie z systemu może korzystać 100 jednoczesnych użytkowników w działach: finansowym, księgowości i w magazynie Intrastat oraz ok. 100 handlowców traktowanych jak jeden moduł. Administracja systemem jest w rękach 6 informatyków Action.

## **PROGRAM MUSI NADAŹYĆ ZA SPRZEDAŻĄ**

Ponieważ poprzedni system sprzedaży sprawdził się, Action najchętniej widziałby u siebie coś podobnego, ale i nowoczesnego. Chęci nie wystarczyły choćby dlatego, że kiedyś produkty znajdowały się w 4 różnych magazynach, a teraz są w jednym.

Nowy system musiał być przystosowany do nowych warunków. Odzworowanie procedur istniejących w firmie wymagało napisania unikatowego pod względem technologicznym i funkcjonalnym modułu sprzedaży.

*Nakładka na moduł Sprzedaż będzie jednak wymagała dalszej rozbudowy. - Ta właśnie wdrożona przy 2 tys. faktur będzie już zbyt mało wydajna – stwierdza Piotr Bieliński. - Obecnie wystawiamy „tylko” ponad 1200-1300 faktur dziennie.*

Nie powinno być problemu z dostosowaniem nakładki do rosnącej liczby transakcji, bo program wraz z kodami źródłowymi jest własnością Actionu.

*Teraz warszawski Action dziennie ma 200 klientów i wysyła do 4 tys. paczek do filii i do klientów. - Gdy dobudujemy piętro w magazynie, bo jest taka możliwość, to chcemy żeby przepustowość była do 10 tys. paczek dziennie – planuje prezes Piotr Bieliński. Takie przewidywania nie są bynajmniej na wyrost. Oddziały Actionu też przechodzą na nowy system i za pomocą odpowiednich końcówek będą prowadziły sprzedaż z centrali, tzn. z warszawskiego magazynu Actionu produkty będą wędrować bezpośrednio do klientów, których wskażą oddziały. Usprawni i przyspieszy to dostawy towaru do klientów.*

Prezes Bieliński zdradza, że Action ma zamiar napisać w technologii .NET specjalistyczną nakładkę handlową do obsługi sprzedaży, dzięki której można będzie dziennie obsłużyć 5 tys. faktur i 300 tys. wejść na i-service. – *To będzie nakładka XXI wieku – dodaje Bieliński. Dzięki elastyczności i otwartości systemu Great Plains nie będzie najmniejszego problemu z integracją jej z wykorzystywanymi modułami.*

## **KORZYŚCI PRZEWAŻAJĄ**

- *Nie ma programu, który wszystko ma czy takiego, że wszystko w nim super działa – twierdzi Piotr Bieliński. – W MBS Great Plains brakuje np. odpowiadającego nam modułu typu rachunkowość.*

A po ekspresowym wdrożeniu potrzebowaliśmy jeszcze ok. 2 miesiące na „dopieszczenie” całości. Konieczne jest jeszcze poprawienie rotacji produktów z magazynu. Teraz od dostarczenia do wydania upływa średnio 24 dni, a naszym celem jest 14 dni. Korzyści z wdrożenia są niezaprzeczalne. - *W nowym systemie Great Plains można robić 90 proc. tego, na co pozwalał poprzedni system, ale jednocześnie dostaliśmy trzy razy więcej informacji niż udostępniał tamten, zyskaliśmy wiedzę, której wcześniej nie mieliśmy – podsumowuje prezes Bieliński. A ta wiedza jest dziś dla nas najważniejsza, bo pozwala lepiej sterować biznesem i szybciej reagować na zmieniającą się sytuację wewnątrz firm i w jej otoczeniu. Dyrektorzy finansowi sami szybko wyciągają z systemu dane, które mogą od razu analizować; nie muszą zajmować się czasochłonnym pozyskiwaniem potrzebnych informacji od pracowników.*

Action nie ma też żadnych problemów z unijnymi przepisami po wdrożeniu MBS Great Plains, bo system jest do nich przystosowany.

*Wzrosła efektywność obsługi zamówień. – Szybciej generowane i drukowane są faktury oraz szybciej realizowane jest wydawanie towaru z magazynu. Kiedyś wydanie jednej pozycji na fakturze trwało 3 minuty, teraz zajmuje 60 sekund – mówi Piotr Bieliński. - Jak jeszcze wszystko zautomatyzujemy, to będzie 40 sekund na pozycję i nieważne, czy będzie na niej jedna sztuka, czy sto.*

## **WYŚCIG NA DOCHODZENIE ... do ideału**

Co prawda wdrożenie się zakończyło ale rozwój systemu nie skończy się nigdy bo musi podążać czy nawet wyprzedzać rozwój firmy. - Mamy już kolejne pomysły i potrzeby związane z planami rozwoju firmy, ale ich oczywiście nie zdradzę – mówi prezes Bieliński. – Wiem, że ideału nie osiągniemy nigdy ale długo będziemy przewodzić stawce.