

3
Държава 2.0:
Електронно
правителство



6
CRM за по-добра
конкурентно-
способност

10
Софтуерни системи за управление
на автомобилен парк



http://www.dnevnik.bg/print/2010/06/20/919963_softuer_za_upravlenie_na_biznesa_specialno_izdanie_na/

СОФТУЕР за управление на бизнеса

юни 2010

специално издание на ДНЕВНИК

Софтуер на растежа

За конкурентен бизнес



Атанас Георгиев,
отговорен редактор
на publics.bg



Една ключова дума присъства във всеки анализ и всяка статия през последните две години – кризата. Тя е по-скоро въпрос, отколкото отговор за това какво ни очаква. Време е за следващата тема на глобалната икономика – възстановяване и растеж. Една от променливите, които определят колко бързо ще бъдат постигнати положителните резултати, са информационните технологии. И по-конкретно – специализираните софтуерни бизнес решения, които могат да помогнат за укрепване на институционалната среда, за постигане на конкурентоспособност и за подобряване на предлаганите от бизнеса продукти и услуги. За българския бизнес е важно да е конкурентоспособен, така че да подобри експортната си привлекателност. Част от решенията на това предизвикателство можете да намерите в традиционното специално издание на вестник „Дневник“ „Софтуер за управление на бизнеса“.

Всяко предизвикателство може да се превърне в бизнес възможност. Това беше доказано за пореден път и от исландския вулкан, който обърка плановете на милиони потребители на авиокомпаниите – оказа се, че видеоконференциите са един от пазарите, спечелили от тази неочаквана ситуация. Във времена, когато всеки разход се гледа под лупа, може това да накара международните компании да инвестират в такива технологии, вместо да изпращат част от служителите си на скъпи командировки. Проблемът за едни е растеж за други, но това не променя основните икономически правила – конкурентните предимства определят пазарните лидери, а единственото сигурно нещо е промяната. В по-общ план информационните технологии могат да са един от двигателите на растежа в процеса по възстановяване на глобалните и националните пазари. Повишаване-

то на ефективността, намаляването на разходите и подобряването на услугите могат да бъдат постигнати с помощта на CRM решения, софтуер за оптимизация на бизнес процесите, географски информационни системи, решения за мениджмънт на сгради и автомобилен парк. А защо не – и със „зелен“ софтуер, който да спира компютрите на разсеяните служители и така да пести енергия и въглеродни емисии? Една от областите, които са най-важни за България в този момент, е усвояването на повече европейски фондове по прозрачен и ефективен начин. Няма по-подходящ мо-

Проблемът за едни е растеж за други, но това не променя основните икономически правила

мент за силен тласък по отношение на електронното правителство във всички форми – не само при предоставяне на услуги от централната администрация, но и в общините и малките населени места. И тук не става въпрос за закупуването на още компютри за служителите в администрацията, а за проектирането и изграждането на взаимосвързани системи, които да позволяват двупосочна информация – споделяне на ресурси от централната към местните власти и обобщаването на важни индикатори нагоре по вертикала. В първия случай ще спестим разходите на отделните потребители при получаването на специфични административни услуги, а във втория ще улесним администрацията при отчитането, прогнозирането и планирането на политики, свързани с европейската интеграция на България. Продължава на стр. 2 >

Редактор специални издания: Боряна Семкова-Вулова • Отговорен редактор: Атанас Георгиев • Препечат: Константин Вачков

Реклама: 02 9376 444, reklama@esopomedia.bg • Мнения и коментари на адрес: prilozenia@capital.bg или на тел. 02/9376 342 • Адрес: София 1000, ул. „Иван Вазов“ 16, ет. 3 „Икономедиа“ АД няма отношение към поднесената информация в публикуваните в специалните издания реклами. Отговорността за съдържанието им е изцяло на рекламодателите.

Индекс на рекламите:	А.Л.П. София ООД	5
Банксервиз АД	11 Омега Софт	1,2,3
Инс Инфо Трейдинг ООД	9 Фагата АД	7

www.omegasoft.bg

от всяка точка

по всяко време

за всеки

ОмегаСофт

Държава 2.0: Електронно правителство

доц. Камен Спасов

По време на управлението на правителството на Симеон Сакскобургготски на една презентация по темата за изграждане на електронно правителство един от присъстващите ме запита: „Като на правите електронното правителство, царят какво ще прави?“ Не знаем какво прави царят сега, но електронно правителство, или по-точно електронно управление, все още няма, въпреки че по проекти на тази тема са „усвоени“ доста пари по европейски програми, а и още повече от държавния и общинските бюджети.

В края на 2002 г.

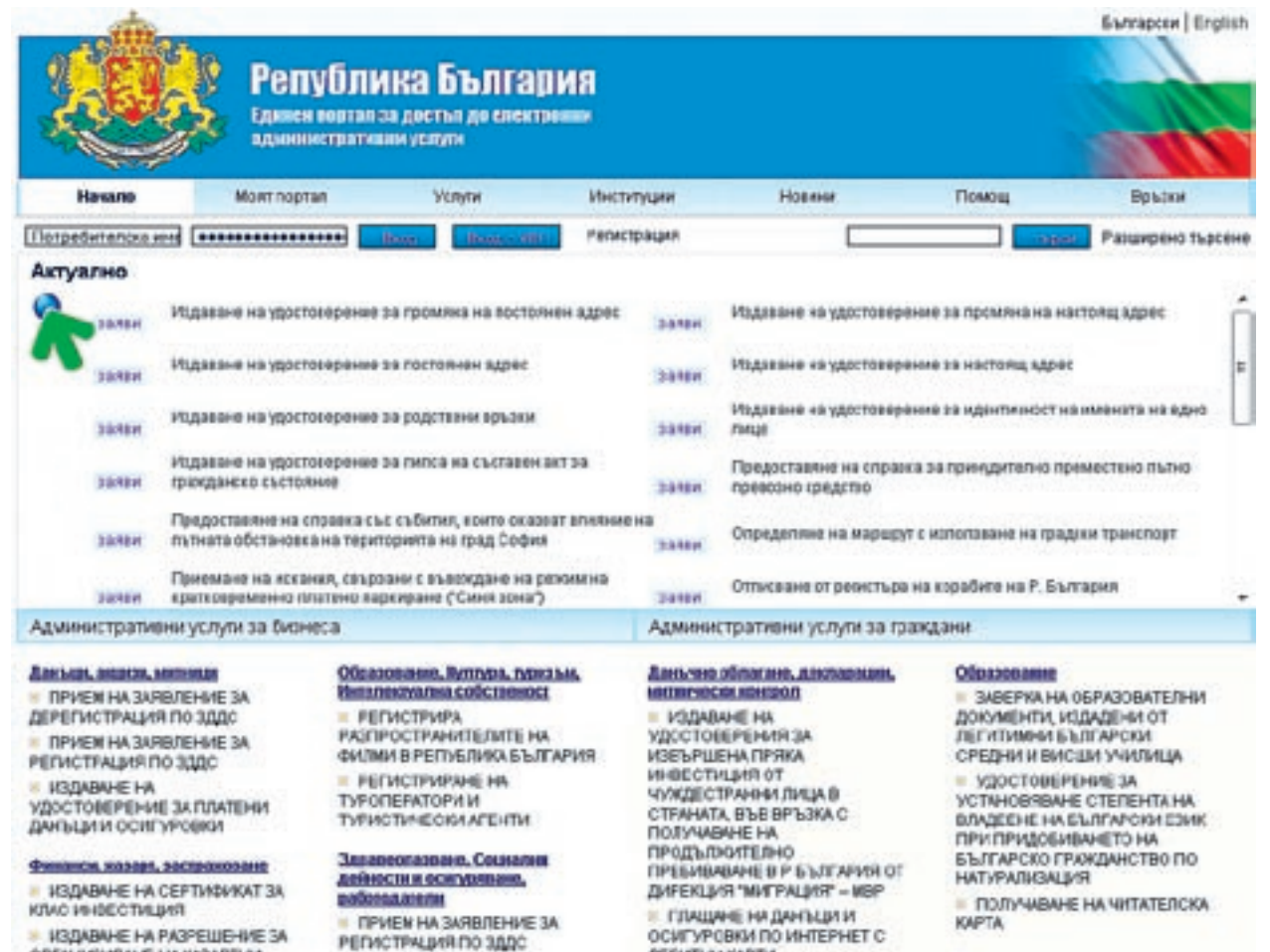
Визията за електронно правителство

в България беше: „Правителството на Република България ще осъществява модерно и ефикасно управление със средствата на съвременни информационни технологии, за да посреща реалните потребности на гражданите и на бизнеса по всяко време и на всяко място.“ Тогавашното правителство на Република България си поставяше следните стратегически цели за електронно правителство:

- ✓ Предоставяне по електронен път на качествени, икономически ефективни и лесно достъпни административни услуги на гражданите и на бизнеса.
- ✓ Разширяване на технологичните възможности на гражданите и на бизнеса за участие в държавното управление.
- ✓ Създаване на организационна, комуникационна и информационна среда за ефективно и прозрачно функциониране на държавната администрация в съответствие с принципите, нормите и най-добрите практики на Европейския съюз.

Тази визия и цели спокойно могат да се класифицират като актуални и днес дали днешното правителство би ги приело и работило за осъществяването им? Всъщност нещо пречи ли на сегашните управляващи да приемат тези идеи, които са разработени в диалог с широк кръг от ИТ специалисти и представители на държавната администрация?

Днес малцина си спомнят за тази стратегия, тази визия и за тези цели. Вече трето правителство харчи, пардон, „усвоява“ средствата, събрани от българските и европейските данъкоплатци, но въпреки фойерверките и бодрите отчети резултатът е скромен. Под ръководството на ИВМ и с активно участие на представители на държавната администрация и други консултанти през 2007 г. беше разработен проект за нова Стратегия за електронно управление, но тази стратегия неясно защо не беше приета официално от правителството на Сергей Станишев. Разделянето на отговорността за създаване на електронно правителство/електронно управление между МДААР и ДАИТС доведе до трудности в



българските и европейските данъкоплатци, но въпреки фойерверките и бодрите отчети резултатът е скромен. Под ръководството на ИВМ и с активно участие на представители на държавната администрация и други консултанти през 2007 г. беше разработен проект за нова Стратегия за електронно управление, но тази стратегия неясно защо не беше приета официално от правителството на Сергей Станишев. Разделянето на отговорността за създаване на електронно правителство/електронно управление между МДААР и ДАИТС доведе до трудности в

синхронизацията между тях и съответно в реализацията на идеите за въвеждане на електронно управление. Не може да се отрече, че макар и бавно, макар и със закъснения, беше създадена

Правната рамка за електронно управление

Въпреки че има различия в оценките за отделните закони, като цяло правната рамка дава възможност да се изгради система за предоставяне на услуги по електронен път на гражданите и бизнеса на базата на единна система от принципи. Няма да коментирам доколко тази

система е добра или лоша – по-важното е, че я има и е приложима (Закон за електронния документ и електронния подпис, Закон за електронното управление, Закон за електронната търговия, Закон за електронните съобщения, съответните наредби и др.).

Наскоро бяха публикувани концепции и виждания на отделни кандидати за поста директор електронно правителство в МТИТС. Колкото и противоречиви да са те и да предизвикват разгорещени дискусии, хубавото е, че явно има хора, мислещи по темата, и би било добре техните мисли да

са в руслото на вече създадената правна рамка и да се насочат към конкретна реализация. Промените в законовата база би следвало да решават проблеми, възникнали в практиката, а не да се основават на умозрителни заключения без почва в реалния живот. Концентрацията на административните структури, занимаващи се с въвеждане на електронно управление, в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията - МТИТС, е предпоставка за осъществяване на целенасочени и координирани действия в няколко насоки:

➤ Om стр. 1

Софтуер на растежа

Един от стълбовете на растежа за българския бизнес ще е конкурентоспособността в рамките на ЕС и в трети страни. Сигналите за подобряване на износа са оптимистични, но за да се превърне това в трайна тенденция, трябва да се инвестира – в знания, иновации и подобро обслужване. Това трябва да е приоритет не само за държавата, но и за всяка отделна компания. Лесните пари останаха в близкото минало, оттук нататък ще печелят само по-способните да оцеляват и тези,

които инвестират разумно. Част от възможностите за подобряване на ефективността и повишаване на конкурентоспособността се крият в потенциала на информационните технологии. Това е шанс както за организации, които изберат да инвестират в тях, така и за компании, предоставящи такъв тип услуги на българския и международния пазар. Специализираните софтуерни решения за управление на различни бизнес процеси могат да добавят

стойност и качество във всички сектори на икономиката – от инфраструктура и енергетика, през информационни и комуникационни технологии до индустрия и услуги, от големи корпорации до малки и средни предприятия. Статистическите данни показват устойчиви тенденции по отношение на информационното общество в България. Според данни на НСИ през 2009 г. 83.9% от предприятията са имали достъп до интернет, докато 5 години

по-рано едва 61.8% от тях са ползвали световната мрежа. Положителен е и фактът, че все повече малки предприятия са онлайн – от 57.1% през 2004 г. делът им нараства до 80.7% през 2009 г. Особено показателно е и използването на електронен подпис в бизнеса – от 5.2% през 2004 г. делът на тези предприятия нараства до 45.5% през миналата година. Тенденцията при използване на CRM системи обаче е в полза само на големите компании с над 250 служители

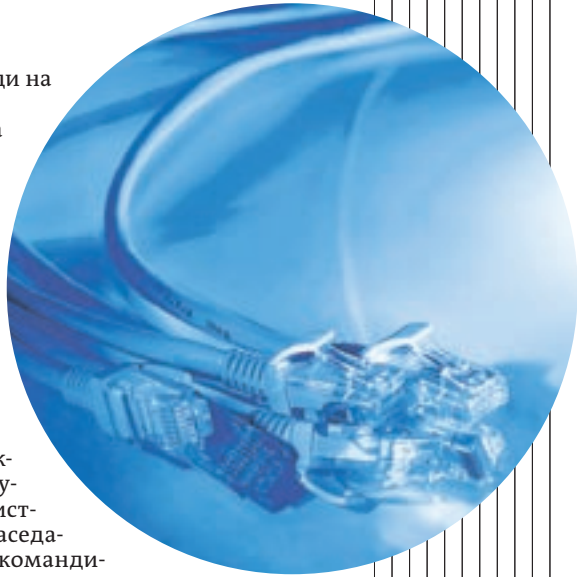
– при тях делът на използваните клиентски информационни системи е 30.6% през 2009 г., което е растеж спрямо 2007 г. (25.9%). При малките и средните предприятия делът на използваните CRM софтуер е намалял съответно от 13.8% на 11.1% и от 19.8% на 17.6% за посочения период. За съжаление националната статистика не посочва връзката между използването на информационни технологии и резултатите на изследваните дружества, но индиви-

дуалните примери от различни сектори показват повишена ефективност и подобрени резултати след внедряването на специализирани софтуерни решения. Например управлението на отношенията с клиенти, оптимизацията на разходите за сградния фонд и автотарка и др. подобряват ефективността на компанията по отношение на тези дейности, което носи по-високи печалби и възможности за оползотворяване на конкурентни предимства.

Защото хората са важни!

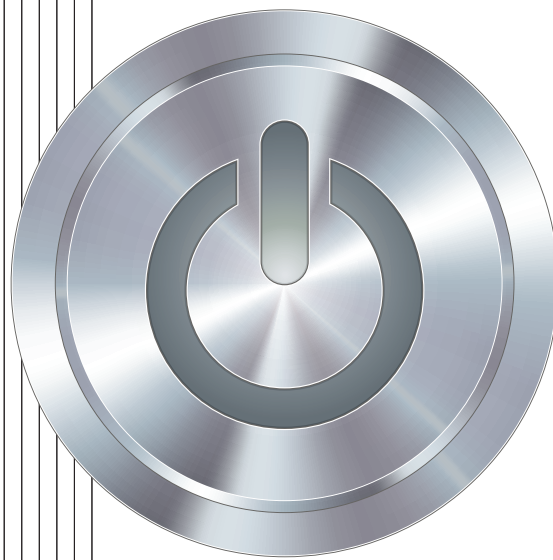
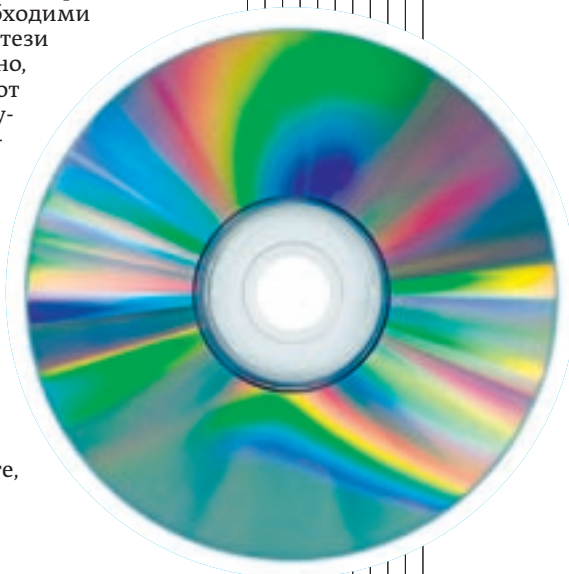
1 Ефективно използване на вече изградения оптичен пръстен

Наличието на оптичен кабел, свързващ сгради на структури на държавната администрация и местната власт, е основа за осъществяване на почти безплатна комуникация между тях – използване на телефония през интернет и изграждане на единна мрежа на държавната администрация. Вместо да използват услугите на телекомуникационни оператори, служителите в различните администрации ще могат да провеждат градски и междуградски телефонни разговори помежду си практически безплатно. Да не говорим, че вместо командировки в много случаи ще може да се осъществяват видеоконференции, които осигуряват не само икономии на пари, но и повече време за ефективна работа на високоплатени държавни служители и ръководители. Нещо повече – министрите биха могли да участват пълноценно в заседания на Министерския съвет дори когато са в командировка. Спестените средства могат да се насочат за развитие на оптичната мрежа и електронното управление. Една съвсем груба оценка показва, че икономията може да бъде 50-100 милиона лева, които в продължение на 5-10 години биха могли да се инвестират в електронно управление. Безспорно има и ще има огромна съпротива както от страна на основния доставчик на фиксирана телефония, така и от другите телекомуникационни компании.



2 Централизирано закупуване на хардуер

Досега успехите в областта на електронното правителство основно се отчитаха като суми, похарчени за закупуване на хардуер (предимно компютри) – сделките стават сравнително бързо и лесно може да се покаже на журналистите огромен куп от кашони или снимка пред мигащи лампички на няколко сървъра, монтирани в шкаф. Освен това компютрите бързо остаряват, а това дава възможност да се купят нови компютри – нищо, че старите почти не са използвани да работят в система за предоставяне на услуги по електронен път на гражданите и бизнеса, а за пишещи машини. Безспорно компютрите трябва да се обновяват. Ако приемем, че в държавната администрация една работна станция (PC или преносим компютър) ще се използва 3 години и ще бъде в гаранция, при сегашната бройка на служителите ще са необходими около 20 000 машини годишно. Ако тези компютри се закупят централизирано, може да бъде постигната икономия от поне 30% от цената, при която се закупуват сега. Да не говорим за постигането на практически нулеви разходи за сервизно обслужване поради 3-годишната гаранция. Отделно допълнителни приходи могат да се получат от продажбата на тези машини след изтичане на 3-годишния период. Оценката на икономисаните средства е от порядъка на 5-10 милиона лева, които могат да се използват за развитие на електронното управление. Безспорно ще има съпротива както от самата администрация, така и от фирмите, търгуващи с компютърна техника.



3 Фокусиране върху въвеждане на софтуерни системи и електронни услуги

Хардуерът сам по себе си не може нищо. Крайно време е да се насочи вниманието към внедряването на софтуерни системи, които осигуряват възможности за предоставяне на услуги по електронен път на гражданите и бизнеса. Не толкова важно е и въвеждането на системи, които помагат да се повиши ефективността и оптимизира работата на служителите в структурите на държавната администрация и местната власт. От съществено значение е да се осигури оперативна съвместимост на всички нововъведени информационни системи. За целта е необходимо да се съблюдават стриктно разпоредбите на ЗЕУ. Би трябвало МТИТС да съсредоточи усилията си върху доизграждане на инфраструктурата на електронното правителство – ЕСОЕД, доизграждане и начално запълване на Регистъра на регистрирете, Регистъра на информационните обекти, Регистъра на електронните услуги, централизираните услуги по е-идентификация на физически и юридически лица и др. Новите информационни системи следва да са изградени на базата на утвърдени и съвременни технологии и технологични платформи с ясни перспективи за развитие и поддръжка. Не бива да се допуска за изграждането на системи за внедряване на електронни услуги да се използват технологии и платформи, за които не са публикувани фирмени планове за развитие за следващите 3-5 години. Това ще спести усилията по преодоляване на ситуации, аналогични на създадената в момента с издаването на нови документи за самоличност. Безспорно ще има съпротива от фирми, разработващи софтуерни решения, колкото да се отчете даден проект, както и от служители в администрацията, които не желаят прозрачност по отношение на извършваната от тях работа.

Таблица 1. Отговорности на институциите според Закона за електронно управление	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Преглед на информационните системи в администрациите (по § 5 от ПЗР на ЗЕУ)				ДАИТС
Акредитация на проверяващи лица за сертификация на системи и продукти (по чл. 57 и 58 от ЗЕУ)				ДАИТС
Контролна дейност и политика в областта на оперативната съвместимост (по чл. 60 от ЗЕУ)				ДАИТС
Създаване на административен капацитет за упражняване на контрол за спазване на изискванията за информационна сигурност и оперативна съвместимост				ДАИТС
Създаване на условия за интеграция на националните информационни системи с тези на държавите - членки на ЕС (Проект по ОПАК, свързан с директива INSPIRE)				ДАИТС
Създаване на ИС за поддръжка на Регистър на електронните услуги				МДААР
Създаване на ИС за поддръжка на Регистър на информационните обекти				МДААР
Създаване на условия за интеграция на националните информационни системи с тези на държавите - членки на ЕС				МДААР
Създаване на административен капацитет за поддръжка на единния портал за достъп до електронните административни услуги.				МДААР
Създаване на единен портал за достъп до електронните административни услуги				МДААР
Приемане на наредбите по чл. 6, ал. 1, чл. 12, ал. 4, чл. 37, чл. 42, ал. 1 и чл. 48, ал. 3				МДААР
Организиране на поддържането на информацията, необходима за приложението на ЗЕУ.				МДААР
Таблица 2. Задачи по Наредбата за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Изготвяне на Инструкция за създаване на вътрешни правила за извършване на специфични административни дейности				МДААР
Създаване и регистрация на документ "Потвърждаване за получаване"				МДААР
Създаване и регистрация на документ "Съобщение, че получаването не се потвърждава"				МДААР
Създаване и регистрация на документ "Контейнер за пренос"				МДААР
Създаване на Инструкция за водене, съхраняване и достъп до регистъра на регистрите и данните				МДААР
Създаване на документ "Данни за пренос между информационни системи"				ДАИТС
Таблица 3. Задачи по Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Създаване на Методика за текущ контрол на оперативна съвместимост и мрежова и информационна сигурност				ДАИТС
Създаване на ИС за поддръжка на Регистъра на стандартите				ДАИТС
Създаване на Национален център за действие при инциденти по отношение на информационната сигурност				ДАИТС
Създаване на Съвет за мрежова и информационна сигурност на информационните системи на административните органи				ДАИТС
Създаване и регистрация на документ "Регистрирани грешки в съдържание на документ"				ДАИТС
Изграждане на ИС за поддръжка на Списъка на акредитираните лица				ДАИТС
Създаване на Методика за оценка и подготовка на стандарти за вписване от Съвета по стандартите				ДАИТС
Създаване на Съвет по стандартите				ДАИТС
Създаване на административен капацитет за поддръжка и предоставяне на електронни услуги за достъп до Регистъра на стандартите				ДАИТС
Създаване на електронни услуги за достъп до Регистъра на стандартите				ДАИТС
Изграждане на ИС за поддръжка на Списъка на сертифицираните системи и продукти				ДАИТС
Изграждане на ИС за поддръжка на Списък на акредитираните лица				ДАИТС
Създаване на Сертификационен списък на данните				ДАИТС
Създаване на среда-полигон				ДАИТС
Създаване на административен капацитет за поддръжка и предоставяне на електронни услуги за достъп до Списъка на акредитираните лица				ДАИТС
Провеждане на консултации с представители на Асоциацията на българските застрахователи				ДАИТС
Начално въвеждане на данни в Регистъра на стандартите				ДАИТС
Създаване на административен капацитет за поддръжка и предоставяне на електронни услуги за достъп до Списъка на акредитираните лица и Списъка на сертифицираните системи и продукти				ДАИТС
Създаване на електронни услуги за достъп до Списъка на акредитираните лица и Списъка на сертифицираните системи и продукти				ДАИТС
Създаване на критерии и правила за прилагането им за вписвания на формализирани описания в Регистъра на информационните обекти				МДААР
Таблица 4. Задачи по Наредбата за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Изграждане на Единна среда за обмен на електронни документи (ЕСОЕД)				МДААР
Осигуряване на възможност за изтегляне на инсталационния пакет на комуникационния клиент на ЕСОЕД заедно с подробно ръководство за инсталация и използване - копие				МДААР
Създаване на ИС за поддръжка на Списък на участниците в ЕСОЕД				МДААР
Създаване на АИС към ЕСОЕД, за поддръжка на документна регистрация и предоставяне на електронни услуги				МДААР
Създаване на Вътрешна инфраструктура на публичния ключ за всички администрации				МДААР
Създаване на съобщенията по управление на прекратяване на обмена през ЕСОЕД и регистрация на същите като електронни документи в Регистъра на информационните обекти				МДААР
Създаване на съобщенията по обмена през ЕСОЕД и регистрация на същите като електронни документи в Регистъра на информационните обекти				МДААР
Създаване на Протокол за обмен на документи чрез ЕСОЕД				МДААР
Създаване на административен капацитет за поддръжка и предоставяне на електронни услуги за достъп до Списъка на участниците в ЕСОЕД				МДААР
Създаване и регистрация на електронни услуги за достъп до Списъка на участниците в ЕСОЕД				МДААР
Изграждане на уеб-базирано приложение за подаване на електронни документи към АИС на ЕСОЕД				МДААР
Осигуряване на възможност за изтегляне на инсталационния пакет на комуникационния клиент на ЕСОЕД заедно с подробно ръководство за инсталация и използване				ДАИТС
Таблица 5. Задачи по Инструкцията за водене, съхраняване и достъп до Регистъра на регистрите	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Създаване на ИС за поддръжка на Регистъра на регистрите и данните				МДААР
Начално въвеждане на данни в Регистъра на регистрите и данните				МДААР
Разработка на електронни услуги за достъп до Регистъра на регистрите и данните				МДААР
Създаване на административен капацитет за поддръжка и предоставяне на електронни услуги за достъп до Регистъра на регистрите и данните				МДААР
Таблица 6. Задачи по Наредбата за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги	Изпълнено	Частично изпълнено	Неизпълнено	Отговорна институция
Създаване на правила за работа на Съвета по вписванията				МДААР
Създаване на Съвет по вписванията				МДААР
Създаване на административен капацитет за предоставяне на ел. услуги за достъп до Списъка с унифицираните наименования на административните услуги				МДААР
Разработка на електронни услуги за достъп до Списъка с унифицираните наименования на административните услуги				МДААР
Корекция на нормативния регламент на Списъка с унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ)				МДААР
Създаване на административен капацитет за предоставяне на ел. услуги за достъп до Регистъра на информационните обекти и Регистъра на електронните услуги				МДААР
Разработка на електронни услуги за достъп до Регистъра на информационните обекти и Регистъра на електронните услуги				МДААР
Извършване на унификация и формализация на начален обем от данни и вписването им в Регистъра на информационните обекти				МДААР
Създаване на ИС за поддръжка на Списъка с унифицираните наименования на административните услуги				МДААР
Таблица 7. Задачи по Наредбата за електронните административни услуги	Изпълнено	Липса на информация	Неизпълнено	Отговорна институция
Утвърждаване на Инструкция за унификация на дизайна на официалния раздел на интернет страниците на администрациите				МДААР
Създаване на редакционна група за даване на препоръки за подобряване на дизайна на интернет страниците на администрациите - копие				МДААР
Създаване на Инструкция за имената на домейните и поддомейните, използвани от административните органи				МДААР
Създаване на електронен документ "Уведомление за наредено плащане"				МДААР
Създаване на референтен сървър за единно време				МДААР
Превод на международните стандарти, посочени в наредбата				МДААР
Създаване на Инструкция за прилагане на Глава пета - Начини за електронни разплащания при предоставяне на електронни административни услуги				МДААР

4 Изграждане на етични партньорски отношения между МТИТС и фирмите от сектора информационни и комуникационни технологии

МТИТС е редно открито да дефинира планове и приоритети по отношение на развитие на електронното управление. Обсъждането на плановите и приоритетите с широк кръг представители на ИКТ фирмите в България и допускането им до участие във формирането на тези планове и приоритети ще доведе до постигане на прозрачност и фокусиране на усилията на цялата общност в една посока. За да се постигне смислено усвояване на наличните средства както по европейски програми, така и от бюджета, от страна на МТИТС и другите министерства е необходимо да се дефинират ясни цели и очаквани резултати, а от страна на ИКТ бранша да се прекратят самоцелните (и често пъти основани на провал на лични амбиции) атаки срещу обществени поръчки, свързани с изграждане на електронно правителство или въвеждане на електронно управление. Системата не е идеална, има много недостатъци, но поемането и доброто изпълнение на обществени поръчки от фирми в ИКТ бранша е далеч по-изгодно за всички от оплюването на колегите от бранша и от загубата на средства както по европейските програми, така и от бюджета. Фирми, допуснали лошо изпълнение на спечелен от тях проект, следва да се лишават от правото да участват в търгове за обществени поръчки за известен период от време (2-3 години), а държавата да гарантира своевременното заплащане на извършената от ИКТ фирмите работа.



5 Довършване на останалите неизпълнени задължения на ДАИТС и МДААР

Приетата правна рамка задължаваше МДААР и ДАИТС да извършат конкретни дейности в конкретни срокове. По редица причини част от тези дейности не бяха доведени докрай. Със създаването на МТИТС голяма част от тези задължения преминаха към това министерство. Необходимо е задълженията да бъдат изпълнени във възможно най-кратък срок, но това изисква определени усилия от страна на екипа на МТИТС.

Ще имаме ли електронно правителство и по-точно услуги, предоставяни по електронен път? Няма как да знаем! В общината на Сеул през 2003 г. имаха въведени и работещи над 700 услуги за граждани и бизнеса, осъществявани по електронен път. В България тези услуги се броят на пръсти. Сегашното правителство може да реши този въпрос, но е необходимо да го изведе като приоритетен. Пари има по линия на европейските програми. Целенасочени действия на администрацията могат да генерират значителни икономии на финансови средства, които да се насочат за развитие на електронно управление. Въпросът е дали хората на ръководни позиции в правителството разбират, че за държавата и за икономиката е добре да се стимулира развитието на икономически дейности, които осигуряват висока добавена стойност. Още по-важно е дали искат подобно развитие. ИКТ секторът (по-точно разработката на софтуерни продукти и услугите по внедряване на софтуерни решения) генерира висока добавена стойност. Въвеждането на електронно управление е пряко действие за стимулиране на развитието на ИКТ сектора, при това с ползи за гражданите, за бизнеса като цяло и за самата държава и държавната администрация.

Пряко възложени задачи в:	Абревиатура	Общо	„Общо изпълнени“	„Дял изпълнени“	МДААР общо	МДААР изпълнени	%	„ДАИТС общо“	„ДАИТС изпълнени“	%
ЗЕУ	ЗЕУ	13	7	53,8%	8	2	25,0%	5	5	100,0%
Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите	НВОЕДДХНА	6	2	33,3%	5	2	40,0%	1	0	0,0%
Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи	НИЕСОЕД	12	1	8,3%	11	1	9,1%	1	0	0,0%
Наредба за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност	НОИОСИС	20	14	70,0%	1	0	0,0%	19	14	73,7%
Инструкция за водене, съхраняване и достъп до Регистъра на регистрите	ИВСДРРД	4	0	0,0%	4	0	0,0%	0	0	
Наредба за електронните административни услуги	НЕАУ	7	3	42,9%	7	3	42,9%	0	0	
Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги	НРИОЕУ	9	1	11,1%	9	1	11,1%	0	0	
Общо възложени задачи		71	28	39,4%	45	9	20,0%	26	19	73,1%



10

години



Consulting. Technology. Innovation.

€ 10 000

подарък

При внедряване на ERP

Намерете своя подарък на www.10yearsllp.com

CRM за по-добра конкурентоспособност

доц. Камен Спасов

Криза - самата дума навява усещане за нещо лошо. Обикновено кризата е свързана с неприятности както за фирмите, така и за работещите в тях, а още по-лошо става за тези, които не работят. От друга страна, кризите играят важна роля в естествения подбор на икономическите субекти – оцеляват само най-приспособимите, т.е. най-конкурентоспособните. Не случайно в китайския йероглиф за криза се крие йероглифът за възможност. По време на криза за фирмите е жизненоважно да запазят онези 20 процента от клиентите, които им носят 80 процента от приходите, както и тези клиенти, които носят най-големи печалби. Моментът е подходящ за прилагане на стратегии за разширяване на дела от портфейла на клиентите. Кризата е идеалното време да се преосмислят бизнес стратегиите и да се подготвят нови продукти и услуги, с които при започване на растежа да се разшири пазарният дял и да се заемат пазарните ниши, освободени от конкурентите.

Системите за управление на взаимоотношенията с клиенти (Customer Relationship Management – CRM) са инструмент за гъвкаво прилагане на различни пазарни стратегии в зависимост от конкретните икономически условия. Кризата е подходящ момент ръководителите на фирмите да се вгледат в структурата на своите организации и да предприемат мерки за постигане на по-висока конкурентоспособност. Една от тези мерки може да бъде внедряването на CRM системата.

Ефективното използване на една CRM система дава възможност на практика да се реализира тезата, формулирана през 2001 г., че не големите фирми изяждат помалките, а по-бързите изяждат бавните, на Jason Jennings и Laurence Naughton в книгата „It's Not the Big That Eat the Small... It's the Fast That Eat the Slow: How to Use Speed as a Competitive Tool in Business“. Внедряването на CRM системата позволява на една фирма да реагира бързо на променящите се пазарни условия и е средство за реализиране на стратегии, фокусирани върху клиента.

Основни функции на CRM системите

Една софтуерна CRM система може да съдържа отделни или комбинация от следните функционални модули:



На китайски криза означава вей-ци (вей-гзи, уей-гзи...) - Wei-Chi. В бинама вей-гзи първият йероглиф означава опасност, а вторият - възможност. Така разбират кризата китайците

- ✓ Управление на контактите
- ✓ Управление на маркетинга
- ✓ Управление на продажбите;
- ✓ Управление на сервисната дейност/поддръжката/обслужване на клиенти
- ✓ Анализи и отчети.

В зависимост от конкретната програмна реализация всеки модул може да съдържа набор от специализирани модули. Съществуват както платформи с общо предназначение, така и специализирани решения за отделните вертикални пазари (финансови и банкови институции, фармацевтични фирми, държавна администра-

ция, телекомуникационни компании и др.). Внедряването на една CRM система обикновено изисква интеграция в информационната и комуникационната инфраструктура на организацията, както и с вече съществуващите управленски системи или поне някои от тях (например ERP). Обикновено при внедряване на CRM система се налага използване на услугите на консултантска фирма. За успеха на един CRM проект е необходимо подкрепата на висшия мениджмънт на организацията. Предоставянето на „собствеността“ върху проекта на отделно функционално звено (маркетинг или

продажби, или сервис, или ИТ) е гаранция за провал.

Основни ползи от CRM системите

Внедряването на CRM система е предпоставка и средство за повишаване на качеството на работа в отделите маркетинг, продажби и обслужване на клиенти, изразяващо се в:

- ✓ Увеличаване броя на привлечените клиенти
- ✓ Увеличаване на дела от портфейла на настоящите клиенти чрез повишена ефективност на търговските канали – осъществяване на кръс-тосани и допълнителни продажби
- ✓ Задържане на същест-

вуващите клиенти и повишаване на тяхното ниво на удовлетвореност от закупените продукти и услуги. Увеличаване на жизнения цикъл на клиентите

- ✓ Възприемане на общопризнати в световен мащаб добри практики като работни процеси, осигуряващи проследимост на дейностите и типизиране на отчетността и справките
- ✓ Възможности за взимане на управленски решения въз основа на конкретни данни и информация в реално време
- ✓ Минимизиране на риска от загуби при напускане на ключови служители в отдел маркетинг и продажби и съот-

ветно предотвратяване на загуба на информация за клиенти и сделки чрез въвеждане на данните в централизирана база данни

- ✓ Стандартизиране и проследимост на дейността на служителите, занимаващи се с обслужване на клиенти и сервисна дейност. Предотвратяване на случаи на забавяне или пропускане/забравяне на обработката на заявки за обслужване
- ✓ Балансирано натоварване на ресурсите, заети с обслужване на заявки на клиенти.

Фокус върху клиента

Главният изпълнителен директор на „Юниливър“ в интервю за вестник Financial Times от 5 април тази година открито твърди, че негов първи приоритет са клиентите, което е в противоречие с доскоро считаната за непоклатима теория, разработена в Harvard Business School, че на първо място за всеки мениджър трябва да са собствениците (акционерите) на фирмата. Логиката на Пол Полман е проста и в случая ще го цитирам дословно: „Преди доста време открих, че ако се фокусирам дългосрочно и правя неща, които подобряват живота на потребителите и клиентите ни по света, бизнес резултатите ще се появят...“ Резултатите, постигнати от „Юниливър“, откакто Полман е начело на фирмата (януари 2009 г.), са лек спад в началото до под £13 за акция до днешните £20 с тенденция за растеж. И това се случва по време на криза! Между другото „Юниливър“ използват от доста години богата като функционалност CRM системата, с мощта на която реализират на оперативното ниво стратегиите си, фокусирани върху клиентите.

...Money, money, money...

Цената на една добра CRM система е от порядъка на един лъскав, новичък джип. Поддръжката на CRM системата определено е по-евтина от поддръжката на джипа. Както и да се пресмята във времето, джипът си е чист разход, дори когато е заприходен като материален актив. CRM системата обаче, освен че може да се осчетоводи като нематериален актив, е инструмент, който, ако се използва правилно, може да увеличи приходите и печалбата и да допринесе за спечелването на средства за редовното закупуване на по няколко джипа. Кое ще повиши конкурентоспособността на една фирма – покупката на джип или внедряването на CRM система?

Ефекти от CRM върху процеси и служители

При внедряване на нови софтуерни CRM решения, свързани например със софтуер за измерване и фактуриране на потреблението; колцентрове за входящи и изходящи клиентски обаждания; уебсайтове с електронни фактури и допълнителни възможности за контакт и др., изключително важни се оказват и „базовите“ умения – ползване на английски език и най-вече – работа с компютри или други технологични устройства. Внедряването на всяка нова технология в ежедневния бизнес на компании и институции, обслужващи стотици, хиляди или дори милиони клиенти, означава и организация и провеждане на всеобхватно обучение за всички служители, които ще я използват.

Колко са важни човешките ресурси?

Внедряването на нови CRM технологии и цялостният процес по подобряване на обслужването зависи изключително много от наличните човешки ресурси. Ако например се преминава към обслужване основно през колцентър, броят на служителите може да е коренно различен от този, който е бил необходим преди това при работа „на гише“. Като цяло знанията и уменията са сходни, но също не може да се разчита, че служител, комуникиращ отлично на живо, може да се справи добре и през телефонната слушалка, както и обратно. Може да се окаже, че новите технологии и канали за комуникация с клиентите изискват постепенно обновяване на екипите по

обслужване, като се търсят служители, които по-добре се справят в новите реалности. Несъмнено успехът на всяко ново решение в бизнеса зависи колкото от технологиите, толкова и от хората, които ще трябва да ги използват. Често този фактор се подценява, а получените в резултат на това проблеми се обясняват единствено с внедряването на техническите решения.

Промяна на процесите

Успехът на съвременната бизнес организация зависи изключително много от ефективността и точността на процесите. При технологично обновление трябва да се има предвид, че са необходими немалко промени и в бизнес процесите. Например при преминаването от организационно-центрично към клиентски ориентирано поведение, което е една от целите на внедряването на CRM, се изменят множество дейности. По този начин не само пряко ангажираните с работа с клиенти служители са повлияни, но и останалата част от персонала на организацията. Често процесите водят до промени и в мениджмънта на компанията, защото новата организация на работа налага и потребности от нови умения и практики в ръководството. Не е изключено дори част от мениджмънта, който е настоявал за въвеждането на нови технологични решения, да се окаже повлиян от реформирането на процесите – за негово добро или лошо.

ГИС в общините

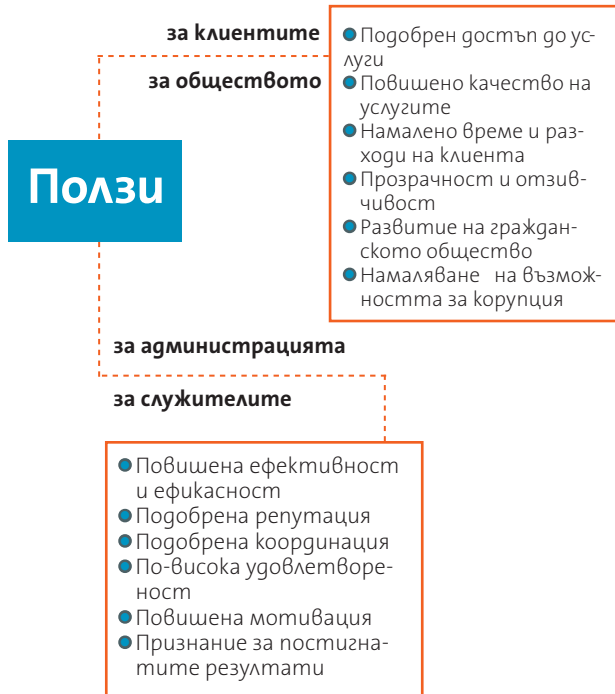
Мирослав Лесев, Малекс

Превръщането на общините в България в модерни европейски центрове с добре развита инфраструктура, достъп до услуги и развита икономика е основната задача пред местната власт. За да се случи това, е необходимо предоставянето на висококачествени, навременни и базирани на информационно-комуникационните технологии административни услуги, които да бъдат в полза на гражданите, на бизнеса и на местното развитие и управление. Едно от задължителните условия за постигането на тази цел е разработване и въвеждане на географска информационна система (ГИС) в общинската администрация. Първата стъпка вече е направена – в големите общини, като София например, вече 10 години успешно се изгражда и развива географската информационна система СОФКАР, разработена и поддържана от „ГИС София“ ЕООД. А през 2009 г. по програма ОПАК на ЕС се даде възможност в централната, областните и общинските администрации също да стартира изграждането на ГИС. До затварянето на програмата бяха одобрени 48 проекта с общ бюджет над 29 млн. лв. В някои от тях като община Тетевен, община Белово, община Полски Тръмбеш, община Любимец и други е започнало изпълнението на проектите, а по останалите в най-кратки срокове предстои стартиране разработването на ГИС. Очаква се през юни 2010 г. програма ОПАК отново да бъде отворена и да започне кандидатстване за нови проекти, като за момента няма официално обявен бюджет.

Защо всъщност са ни нужни ГИС и кои са потребностите, които те задоволяват?

Основна потребност на гражданите и бизнеса във всички общини е необходимостта от по-бързото получаване на административни услуги и информация, свързана с устройственото планиране, проектирането, благоустройството, строителството, общинска собственост и пр. Сега такава информация във всички общини без изключение се предоставя сравнително бавно след подаването от страна на гражданите на заявления. За да получат справка, скица, удостоверение или друг документ, издаван от общинската администрация, гражданите и бизнесът трябва да пътуват от различни населени

Ползите от внедряване на ГИС в общините



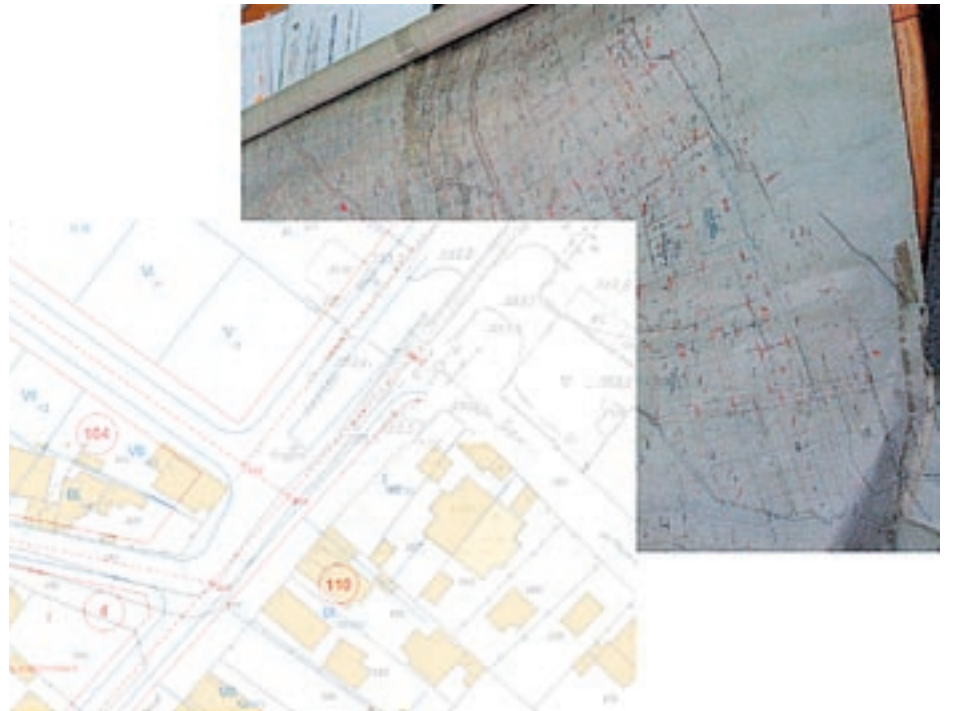
места до съответната община, където да подадат заявленията за издаване и след това да дойдат поне още веднъж, за да получат съответния документ, като при предоставяне на услугата не се ползват вътрешни електронни услуги. Това е свързано както с редица разходи, така и със загуба на време и затруднен достъп до административните услуги. Сериозен проблем, който ще бъде решен, е и намаляването на местата и броя на службите, които предоставят административни услуги на гражданите и бизнеса в общината. Получаване на необходимата информация и услуги ще се извършва от едно място чрез цифровизация на предлаганите от общината административни услуги и предоставянето им по електронен път – потребност, навярала от много време. Друга основна потребност, на която трябва ще бъде отговорено, е повишаването на прозрачността и елиминиране на субективния фактор при предоставяне на административни услуги. Тъй като предоставянето на тези услуги включва комуникация и взаимодействие между поне двама души, които понякога са в различни администрации, винаги е възможно качествено и навременно предоставяне на тези услуги да бъде повлияно от междуличностните отношения между двете страни, което налага да се търсят методи за елиминиране на този субективен фактор. Благодарение на ГИС изпълнението на услугите се извършва без човешка намеса – от изцяло автоматизирана и автономна система, която съхранява записи за всяка промяна, авторизация,

справка, добавяне, изтриване и пр. Все повече граждани, и особено представители на бизнеса, предпочитат да ползват възможностите, които интернет и информационните технологии им предоставят, отколкото да използват конвенционалните начини да получат една или друга услуга или да се сдобият с информация. Именно това налага необходимостта от цифровизирането на все повече административни услуги и предоставянето им чрез интернет на места с отдалечен достъп.

Ползи от ГИС, или как те добавят стойност

Използването на ГИС за предоставяне на административни услуги ще се отрази положително на дейността по административното обслужване на гражданите от общинската администрация чрез:

- ✓ Бързина и високо качество на обслужването
- ✓ Спестяване на средства за клиентите чрез намаляване на разходите по предоставяне на услугите
- ✓ По-ниска степен на ангажираност от страна на клиента
- ✓ Облекчаване на дейностите по приемане на заявленията
- ✓ Бързо търсене и централизиран достъп до информация по електронен път
- ✓ Сигурност на достъпа и конфиденциалност на предоставяната информация
- ✓ Намаляване на влиянието на субективния фактор при обслужване
- ✓ Повече прозрачност и въздействие върху средата, формираща корупционни нагласи
- ✓ Изграждане на ефективна организация и подобрена комуникация между администрацията



и различните административни звена

- ✓ Намаляване на вътрешно-организационния документооборот
- ✓ Оптимизиране и премахване на дублираща се информация и дублиращи се дейности
- ✓ Постигане на по-висока ефективност на работата на служителите на общината
- ✓ Намаляване на пощенските разходи и други разходи при обмена на документи между администрациите

- ✓ По-добро съхранение на архивните документи
- ✓ Проследяване във времето и възможност за анализ във връзка с вземането на решения поради архивиране на всички предоставяни административни услуги във връзка или по повод на даден имот на територията на общината.

И не на последно място, за да бъде успешна една ГИС система, тя трябва да отговаря на съвременните изисквания към информационните системи с оглед

на предоставяне на услуги с пространствени данни и публичен достъп до информацията за пространствени данни, каквито са регламентът за прилагане на Директива 2007/2/ЕО на ЕС (INSPIRE - <http://www.esmis.government.bg/dox/INSPIRE-DIRECTIVE-BGL.pdf>) и Законопроектът за достъп до пространствени данни (ЗДПД - <http://www.mtitc.government.bg/page.php?category=188&id=3819>), както и на всички действащи нормативни актове в Република България.



fadata

Aim at success with the world-class CRM solution!

- Фадата е партньорът с най-богат опит от внедряване и интеграция на Oracle бизнес приложения в България и региона.
- Компанията разполага с висококвалифициран екип от финансови консултанти, бизнес анализатори и разработчици, както и с отделен екип за консултации и внедряване на Oracle Siebel CRM и Oracle BI.
- Фадата има над 15 години опит в работата с технологиите на Oracle и над 10 години успешно внедрява и поддържа бизнес – приложенията от фамилията Oracle e-Business Suite.
- В качеството си на единствен оторизиран от Oracle партньор в Адриатическия регион, Фадата предоставя First Line and Localization Support на лицензите на Oracle e-Business Suite на клиентите на Oracle в България, Сърбия, Хърватска, Словакия, Словения, Босна и Херцеговина.

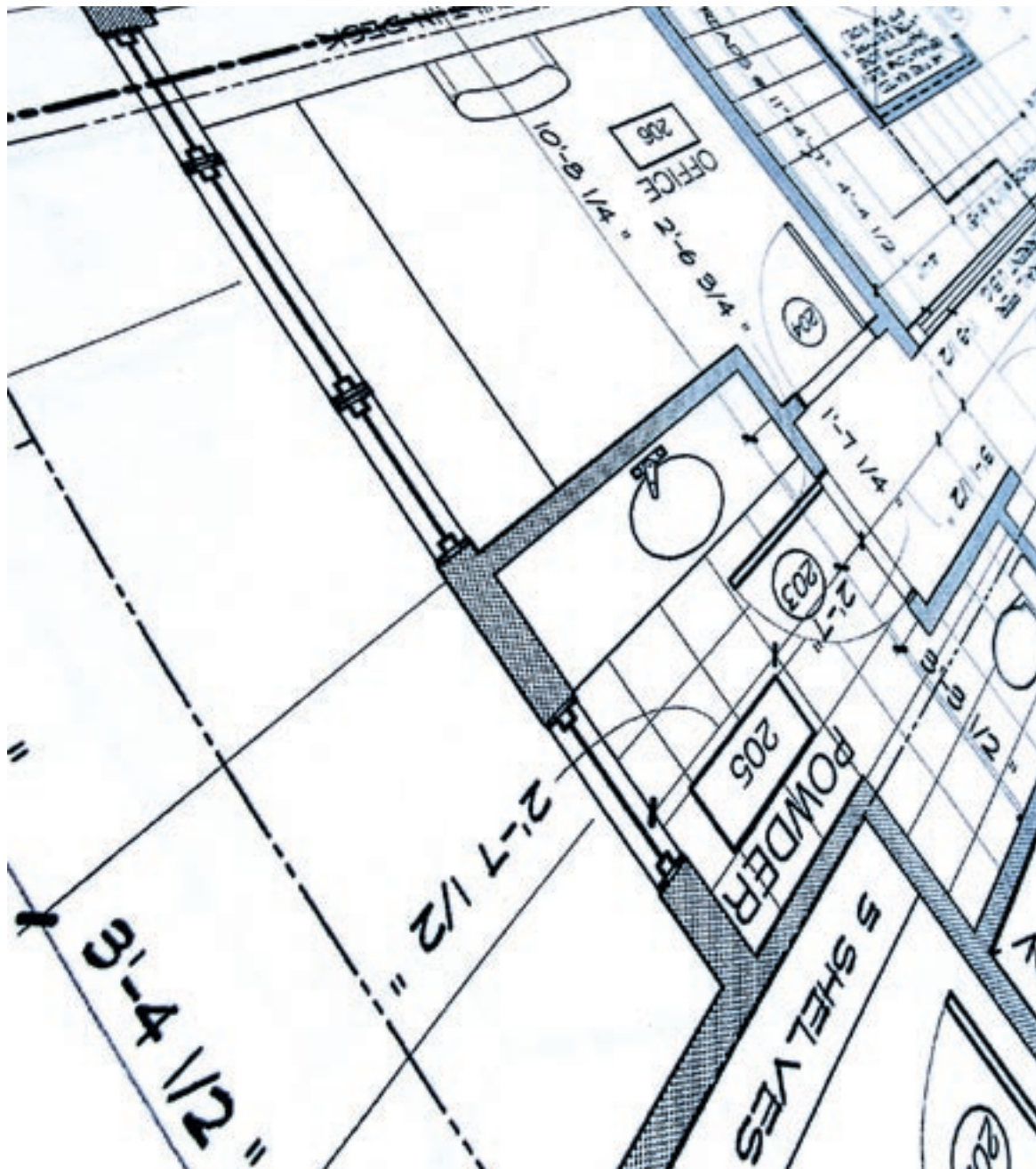
За повече информация, както и за демонстрация на Oracle бизнес-приложения, моля свържете се с нас на адреса на компанията или в интернет на www.fadata.eu

Фадата АД
София 1421
бул. „Черни връх“, 16
тел.: (02) 963 2141
www.fadata.eu

ORACLE Platinum Partner

Предимства на професионалния софтуер при

инж. Тошо Киров, управляващ съдружник на „Фасилити мениджмънт институт“ ЕООД, управляващ съдружник на „Симачек фасилити сървисиз БГ“ ООД



SHUTTERSTOCK

Както във всяка съвременна дейност, така и в професионалната дейност по управление на недвижими имоти не е възможно да се работи успешно без използването на специализиран софтуер. Всяка година се появяват нови и по-сложни и в същото време с по-големи възможности и по-удобни софтуерни решения. Най-важните условия за успеха на един CAFM (CAFM – Computer Aided Facility Management) на даден пазар освен неговата функционалност са две: наличието на местен консултантски екип и възможността на софтуера да работи на местния език. Много от производителите подценяват тези фактори и това води естествено до много ниски продажби в конкретни региони. Голяма част от производителите на CAFM използват съвременните медийни възможности за дистанционно обслужване на своите клиенти, но в повечето случаи това е неудобно за потребителите. Причината е в това, че

натото им усъвършенстване и оптимизирането на ориентираността им към клиента са

Сравнително сложни и изискват пряка комуникация

между потребител и консултант при първоначалното внедряване и обучение, както и при възникнали потребителски проблеми и затруднения в процеса на експлоатация. От друга страна, за да бъде ефективно и наистина полезно използването на CAFM в дадена компания или организация, е необходимо с него да работят максимален брой мениджъри и оперативни специалисти, в това число специалисти по отдаване под наем, техници, снабдители, икономисти, организатори и т.н., разбира се, всеки в рамките на съответните права на достъп. Повечето известни продукти работят на английски и още на един или два западни езика. Но дори и да имат по-разширени възможности и да могат да работят на още няколко от масовите световни езици, липсата на български език ги прави

неудобни за работа в български условия. На практика е трудно да се осигурят добри специалисти, които едновременно с това да ползват свободно английски или друг от масовите световни езици, като това особено важи за специалисти на оперативното ниво, като техници по поддръжката например. Бих искал да насоча потребителите на CAFM да имат предвид тези съображения при избора на един или друг продукт, за да не се разочароват след неговото закупуване, въпреки че продуктът може да бъде от най-реномираните. Ако на практика неговото използване се ограничи в рамките на тесен кръг персонал, по-скоро не си струва да се инвестират толкова много средства, а да се използва минимален процент от възможностите на продукта. Същият ефект в такъв случай може да се постигне със стандартните приложения на MS Office. Не е оправдано да се инвестира в CAFM и в случаите, когато трябва да се управлява средно голям имот, защото тогава не може да се постигне

оптимална възвращаемост на инвестицията.

Ползите от използването на CAFM са много

В днешно време по-скоро е невъзможно една професионална компания за пропърти и фасилити мениджмънт да извършва успешно своите задачи и да бъде конкурентна, без да използва пълноценно специализиран софтуер. Основен фактор за ефективното използване на CAFM е първоначалното създаване на базата данни и нейното постоянно поддържане в актуално състояние. Затова и първото решение трябва да бъде с каква база данни ще се работи и каква трябва да бъде нейната структура. Обикновено се започва с въвеждането на архитектурата на сградата и на сградните съоръжения и инсталации, като се спазва йерархичният подход. Важно е като следваща стъпка да се направи връзка между тези две йерархични структури. По този начин ще може да се идентифицира във всеки момент в коя архитектур-

Мощен инструмент за оптимизиране на бизнеса

Иво Стоянов, директор бизнес развитие, CenterMine България

Как един софтуер за управление на фасилити мениджмънта помага на собствениците и управителите на дадена сграда да понижават разходите си за поддръжка и да предлагат по-добри услуги на своите клиенти?

- Съвременните сгради и комплекси от сгради представляват сложни организми от много различни системи и процеси, работещи в реално време, които генерират огромен брой взаимосвързани събития. На практика вече е невъзможно да се постигне оптимална проследяемост и управление без наличие на специализирани инструменти. Точно тук идват на помощ специализираните софтуерни решения, които осигуряват подреденост и прозрачност на информацията, което пък на следващ етап дава възможност на фасилити мениджъра да оптимизира разходите и да повиши ефективността от управлението на недвижимата собственост. Според проучванията на IFMA (International Facility Management Association) при добро управление на недвижимата собственост може да се постигне до 35% намаление на разходите. Не на последно място, добре структурираната и прозрачна информация освобождава времеви ресурс за планиране и предлагане на нови услуги, които освен допълнителен бизнес ефект имат и позитивен ефект върху дълготрайните нагласи на клиентите. Последните тенденции в управлението на сгради са насочени към енергийна ефективност и намаляване на вредните емисии. Разходите за енергия са основно перо от общите разходи за управление.

За какъв период от време може да се „изплати“ една инвестиция в CAFM софтуер?

- Възвращаемостта на инвестициите е показател, който зависи от различни фактори като големина и структура на организацията, какъв е бизнес моделът, доколко са оптимизирани процесите на управление преди имплементацията на съответното софтуерно решение и др. Опитът на фасилити мениджърите също е от изключителна важност за постигане на желаните резултати в кратки срокове. Нашият опит досега показва, че средният период за „изплащане“ на вложените във фасилити мениджмънт софтуер средства е между 3 и 6 месеца, особено ако се планира първоначален период за анализ, реинженеринг и оптимизация на процесите на работа, като самата имплементация е част от този процес, а не просто инсталация на съответен софтуер.

Какъв е потенциалът на пазара за такъв софтуер?

- Пазарът на софтуерни системи за фасилити мениджмънт в България е сравнително нов и тепърва се разраства. В него има много потенциал и това личи от все по-голямата заинтересованост по темата не само от страна на фасилити мениджмънт компании, но и на инвеститори и собственици на организации с множество офиси и филиали, които искат да управляват своята собственост по иновативен и най-вече ефективен начин. Дори в година на криза софтуерните решения в този сектор бележат значителен ръст на продажбите. Кризата в сектора и липсата на огромните маржове на печалба, които съществуваха преди години, накара мениджърите ясно да осъзнаят, че ефективно управление, спестяването на разходи и добрата възвращаемост на вложените средства може да бъдат постигнати основно чрез използването на модерни технологии. Софтуерните фасилити мениджмънт системи се наложиха като мощен инструмент за оптимизиране на бизнеса.

управлението на недвижими имоти (САFM)

Инвестиция в САFM софтуер се изплаща за период от 2 до 5 години

Миглена Кузманова,
маркетинг мениджър, ЕСРИ България

Как един софтуер за управление на фасилити мениджмънта помага на собствениците и управителите на дадена сграда да понижават разходите си за поддръжка и да предлагат по-добри услуги на своите клиенти?

- Средствата по поддръжката на сградния фонд заемат значителна част от разходите на една компания и се налага да оперираме със значителен обем информация, която поради разнородния си формат често е трудна за обработване и може да доведе до неточни резултати. Ролята на софтуера при фасилити мениджмънта е да обедини тази информация в единна база данни, осигурявайки прозрачност и високо качество на управленския процес. По този начин сме способни да открием и разработим нови възможности за по-ефективно управление на сградния фонд.

ФМ софтуер, който позволява управление не само на отделни сгради, но и на портфолио имоти, предоставя добавена стойност на всеки етап от фасилити мениджмънта, за всеки процес и услуга.

Да вземем примера с еднократната и периодичната поддръжка на техническите инсталации и инвентара. Със софтуера се поддържа централизирана база данни, в която освен всички елементи на дадена инсталация има и графична информация за това къде се намира даденият обект, а също и кои площи обслужва. Така при планирана профилактика веднага знаем кои площи ще бъдат засегнати; при подаване на сигнал за техническа неизправност на дадено оборудване потребителят може лесно да посочи на обекта на графиката и фасилити мениджърът веднага вижда цялата информация за него, вкл. кога какви ремонти и на каква стойност са правени, дали е в гаранция, кой го поддържа и др. Друг пример е, че стойността на почистването зависи не само от площта на помещението, но и от вида настилка, използваното за нея оборудване, степен и период на почистване. При наличие на информация за обемен инвентар, под който не се чисти, неговата площ може автоматично да бъде извадена, което е един малък пример за директно намаляване на разходите. Други преимущества на ФМ софтуера са наличието на уеб базирано приложение, позволяващо достъп до базата данни практически от всякъде и по всяко време. Подобна достъпност на информацията и възможност за работа намалява значително разходите по администриращ сградата персонал.

За какъв период от време може да се „изплати“ една инвестиция в САFM софтуер?

- Статистиката, която имаме от внедряванията на SreedikonFM в немски компании, показва между 2 и 5 години. Това, разбира се, изключително зависи от приложението, за които се използва софтуерът – за управление на техническата поддръжка, за почистване, за отдаване под наем, за администриране на енергийните разходи или др. Същевременно следва да се има предвид, че колкото повече дейности се администрират интегрирано чрез софтуера, толкова по-големи ползи се извличат.

Какъв е потенциалът на пазара за такъв софтуер?

- Потенциалът е значителен. От една страна, кризата на пазара на недвижими имоти се отразява и на пазара на ФМ софтуер, но от друга, отчитаме, че именно във време на криза значително внимание се обръща на намаляване на разходите и оптимизиране на дейностите по управление на сградния фонд, каквито дава внедряване на софтуер за фасилити мениджмънт.

на единица какви технически съоръжения се намират, което е важно за правилната организация на работа. Следващата стъпка е да се въведе планът за профилактична поддръжка за всяко съоръжение и инсталация със съответните мероприятия, срокове и периодичност на извършване. Това касае и мероприятията по профилактичната поддръжка, които трябва да се извършват от фирмите подизпълнители. За всяко отделно мероприятие трябва да се въведе и отговорното и контролното лице или звено. Така създадената база данни може да се обогатява с въвеждане на бързо износващите се резервни части и консумативи за всяко едно съоръжение, техните доставчици, цени и т.н. Така може да се постигне и първата полза от САFM, а именно

Оптималното планиране и управление на работата

по техническата поддръжка в съответната сграда. Всеки САFM позволява на тази база да се генерират ежедневни задания към техниците по поддръжката под формата на чек листове. След приключването на деня техниците предават своите отчети на базата на тези чек листове със съответната информация, включително и забележки за констатирани технически нередности, като

цялата тази информация се въвежда обратно в системата и служи за по-нататъшно управление на процесите по техническата поддръжка.

Паралелна стъпка в развитието на базата данни е въвеждането на съответните наемни единици със съответната им информация:

- ✓ договори за наем
- ✓ архитектурен план
- ✓ данни за наемателя
- ✓ основни параметри на наемната единица като квадратура, брой служители, площи на стените и прозорците, измервателни уреди за консумация на електроенергия, вода, топлинна и студова енергия, пресен въздух с техните начални показания
- ✓ наем и начин на индексация и др.

По този начин се формират така наречените пригодно-разходни центрове в недвижимия имот, което позволява

Своевременно отчитане и фактуриране

на изразходените енергии, генериране на фактурите за наем, периодичното индексирание на наемите, планиране на пример на необходимите ресурси и разходи за преобладаването на наемните единици, контрол да не се превишава ресурсът на енергийните съоръжения в сградата, изготвяне на проектобюджет на недвижимия имот и т.н. Важно предимство на САFM



SHUTTERSTOCK

е възможността да се генерират различни справки и да се правят анализи и прогнози за недвижимия имот.

Важен съставен модул на САFM е модулът за управление сигналите и оплакванията на наемателите. Този модул трябва да позволява регистрация, проследяване на развитието и разрешаването на тези сигнали и оплаквания, както и контрол по подаването на обратна информация до съответния наемател и неговата оценка по конкретния случай. Успешната работа с този модул подобрява комуникацията с наемателите и повишава тяхната удовлетвореност, което е съществено предимство за

фирмата за пропърти и фасилити мениджмънт. Много важно предимство на САFM е създаването на историята на недвижимия имот, което повишава неговата продажна цена, като и обезпечаването на пълна прозрачност за собственика на недвижимия имот по отношение на извършваната дейност и произтичащите от това разходи. Съвременните САFM са базирани в интернет среда и позволяват достъп на собственика на недвижимия имот до тях по всяко време на денонощието. Съществено предимство на САFM е интерфейсът за връзка с други софтуерни продукти като част от цялата управленска система на фирмата.

Business Linux

Първото в България интегрирано офис решение, базирано на Линукс



телефонна централа



файлов сървър



мейл сървър



инфо портал

НИКОГА ПОВЕЧЕ ВИРУСИ

експресна инсталация

безплатен софтуер
сигурност и надеждност
висока ефективност

02 4894422

office@insinfotrade.com

www.insinfotrade.com

Софтуерни системи за управление на автомобилен парк

Екип* на fleet-surveys®

Автопаркът често поглъща значителен дял от съвкупните фирмени разходи, но вече и българският опит показва, че инвестицията в софтуерен продукт за управление на автопарк обикновено води до съкращаване на тези разходи и поддръжане на постигнатото в бъдеще. Под софтуерни системи за управление на автопарк се разбира всеки механизъм за компютърна обработка и анализ на данни, свързан със събития и разходи по дейността на автопарка, включително неговия престой.

Най-новото изследване на fleet-surveys® върху над 4000 автопарка в България показва, че едва 5% от фирмите използват закупен от външен доставчик специализиран софтуер за управление на автопарк, а 15% - GPS (система за глобално позициониране) системи за управление. Въпросните системи се използват най-вече от куриерски, транспортни и строителни фирми. Ниското им разпространение се дължи най-вече на това, че в повечето фирми транспортната функция се възприема като трудно податлива на промени даденост, на цените на софтуера и на липсата на популярни продукти, насочени към малките автопаркове.

Видове софтуерни системи за автопарк

Системите за управление на автопарк могат да бъдат насочени изключително към него, но могат да бъдат и част от други по-широки. Разнообразието им в зависимост от начина на създаване, сложност и функционалност е голямо:

- ✓ Типичният малък и среден автопарк в страната използва самостоятелно създадени таблици в ексел (MS Excel). Така създадената информационна система е евтина и удачна за мнозина, но, базирайки се само на опита на своя създател, често страда от пропуски във функционалността, в отчетността, във възможностите за анализ и т.н.
- ✓ По-големите фирми често създават и собствен софтуер. В известните ни случаи се използват предимно американски образци, пригодени за конкретните нужди.
- ✓ На българския пазар се предлагат и няколко системи за цялостно управление на автопарка като „Автотранспорт директор“, „Сек транс“, „Транспорт плюс“, „Микроакаунт“ и др. Те не зависят от кон-



Предимства

Недостатъци



КОНТРОЛ ВЪРХУ ДЕЙНОСТТА НА АВТОПАРКА	РАЗХОДИ ЗА ПРИДОБИВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕР И ХАРДУЕР
ПЛАНИРАНЕ НА РАЗХОДИТЕ	НУЖДА ОТ ЕКСПЕРТНИ ПОЗНАНИЯ
НАМАЛЯВАНЕ НА ИЗЛИШНИЯ ПРОБЕГ	ПОДКРЕПА ОТ РЪКОВОДСТВОТО НА ФИРМАТА
ОПТИМИЗИРАНЕ НА МАРШРУТИ	ВРЕМЕ ЗА ВЪВЕЖДАНЕ И ОБНОВЯВАНЕ НА ДАННИ
РАННА СИГНАЛИЗАЦИЯ НА ТЕХНИЧЕСКИ ПРОБЛЕМИ	РАЗХОДИ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ МОДУЛИ
НАМАЛЕН ПРИНУДИТЕЛЕН ПРЕСТОЙ	
АВТОМАТИЗИРАНО СЛЕДЕНЕ НА СЪБИТИЯ	
НОВИ-ХАУ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА АВТОПАРКА	
ВСЕОБХВАТЕН АНАЛИЗ НА АВТОПАРКА	
НАМАЛЕН РИСК ОТ САНКЦИИ ЗАРАДИ НЕСПАЗВАНЕ НА НОРМАТИВНАТА УРЕДБА	

* Екипът на fleet-surveys® е специализиран в проучвания на автопарковете в България и доставчиците на услуги за тях



кретната дейност на фирмата и се ограничават в рамките на автопарка, с някои възможности за връзка със счетоводни или ERP (система за планиране на фирмените ресурси)

системи, част от тях са придобили самостоятелност модули от такива системи. Те позволяват създаване и поддръжка на база данни от автомобили, фиксиране на събития, свързани с поддръжката, анализ на разход на гориво, пробег, обработка на пътни листи, управление на доставчици и др. Важен момент при избора им е тяхната пригодност за внасяне на данни от други източници.

✓ През последните години някои от доставчиците на GPS услуги като EuroGPS, „Датекс“, „GPS контрол“ добавят към своите системи за проследяване и известяване все повече инструменти за управление на автопарка: обработка на телематични данни, отчитане разходите за гориво, управление на пътни листи, комуникация с водачите, сигнализация при необходимост за извършване на поддръжка, а поня-

кога позволяват интеграция с данни от горивни карти. Основният избор е между активни и пасивни системи, като вторите се използват най-вече за последващ контрол.

Едва 5% от фирмите използват закупен от външен доставчик специализиран софтуер за управление на автопарк.

✓ Управленските информационни ERP системи се въвеждат на база на убеждението, че размерът и важността на автопарка оправдават инвестицията в модул за неговото управление, интегрирано с цялостната дейност на фирмата. ERP системите дават възможност да се оптимизира мястото на автопарка в структурата на фирмата.

От каква система има нужда моята фирма?

Отговорът на този въпрос често се прелива в „каква иска да бъде моята фирма“. Без да стигаме дотам, все пак е нужно да се отговорим на следните групи въпроси:

- ✓ Дефиниране приоритетния обект на управление: автопарк, склад, логистика,

изпълнение на транспортни услуги и др. Така например за оптимизацията на маршрутите не е необходимо наличието на GPS система. Ако имате действаща система за управление, проверете доколко тя може да се разшири в посока на автопарка.

✓ Определяне максималната сложност на поставените задачи: търсите генерално решение за фирмата и обвързване на цялата й информация или частично такова само за автопарка.

✓ Бюджетни рамки: Цените варират от 600 лева за автономно решение до над 7000 лева за отделен модул. Често стандартни решения се нуждаят от допълнително заплащана доработка. Цената е често функция на броя автомобили или работни станции, които ще ползват продукта. Има системи с годишен лиценз или с месечна такса поддръжка. При GPS системите цените варират между 400 и 600 лева на автомобил за хардуер и около 20 лева месечна такса при активните онлайн решения.

✓ Срокове: Въвеждането на ERP системи може да отнеме от 2 до 12 месеца и изисква значителни фирмени ресурси. При GPS доставчиците времето до

въвеждане в експлоатация може да варира от 3 до 60 дни. Системите за цялостно управление на автопарка в зависимост от сложността им изискват от една до четири седмици плюс времето, нужно за въвеждане на необходимата информация и номенклатура.

Икономически ефект, предимства и недостатъци

Доставчиците, изчислявали икономическия ефект от прилагането на техните системи, поставят спестените средства между 5% и 30% от общите разходи на автопарка в сравнение с периода преди въвеждането на системата. Големината на автопарка, неговата разнородност и интензивност на използване увеличават ефекта от инвестицията. При използването на пасивни GPS системи изплащането в зависимост от натоварването на автопарка може да стане още през първите шест месеца.

Съществуват различни виждания за това кога настъпва реалната полза от закупените системи, но

над границата от 30-40 леки автомобили вложението в софтуер се изплаща във всички известни на fleet-surveys® случаи. Според „Транспорт плюс“ ползите могат да достигнат снижаване на пробега с 15% и на разхода на гориво с 18%. В „Микроакаунт“ отчитат облекчаването на администрацията на автопарка, включително намаляване на броя на диспечерите.

GPS доставчиците пък предвиждат спестявания от 30-50% в зависимост от бранша и предшестващата система. Тези спестявания идват предимно от редуциране на нерегламентираното използване на автомобилите като гориво, извънслужебно използване на автомобилите и т.н. Някои системи позволяват да се прецени икономическата изгода от използването

Ползите могат да достигнат снижаване на пробега с 15% и на разхода на гориво с 18%.

на собствен автопарк което нает както изцяло, така и в конкретни случаи, което представлява интерес за българските мениджъри според „Автотранспорт директор“.

Business Intelligence – възможност за бързо развитие

Петър Ташев

С развитието си всяка организация генерира голям обем от данни, от които могат да се направят ценни изводи за това кое може да я изведе на пътя към успеха. Но тъй като тези данни обикновено са разхвърляни из различни системи, тяхното извличане и анализиране е трудно. Всичко това може да се промени чрез внедряване на система за събиране и анализ на бизнес данни (Business Intelligence – BI), която обединява всички данни и предоставя инструмент за техния анализ и отчитане. BI може да бъде наречено и информационното осигуряване за бизнес цели. Колкото по-голям обем от качествена информация е достъпна на мениджърите и управителите на компаниите, толкова по-обосновани ще са техните решения. Според изследване на Gartner за 2009 г., проведено в рамките на Gartner Executive Programs (EXP), което е обхванало 3600 главни директори по информационни технологии (CIO) по целия свят, сред най-важните приоритети пред компаниите е било внедряване на BI. На второ място са други приложения като ERP, CRM, SCM и др., а на трето място – усвояване на технологии за виртуализация. За сравнение – компаниите в България използват предимно софтуер за счетоводни услуги, за управление на персонал и правен софтуер. По-големите компании използват и по-специализираните софтуерни продукти като ERP и CRM и накрая на този дълъг списък от приложения идва и може би най-важният от тях – BI.

Какво е Business Intelligence

BI като дисциплина се състои от няколко дейности, включително извличане на данни, онлайн аналитична обработка, заявки, отчети и др. Компаниите използват BI за подобряване начина на вземането на решения, за намаляване на разходите и идентифициране на нови бизнес възможности. BI е нещо повече от корпоративна отчетност и повече от един набор от инструменти за обработка на данни от корпоративните системи. ИТ мениджърите използват BI за идентифициране на неефективни бизнес процеси, които впоследствие трябва да бъдат променени и оптимизирани.

Със съвременните инструменти на BI мениджърите могат веднага да анализират данните си, а не да чакат и разчитат на сложни бизнес отчети, които могат да отнемат много време и човешки капитал, ако се правят „на ръка“. Възможността, която тези системи предлагат, е да обединяват огромно количество информация и да помогнат на потребителите при вземането на трудни решения, които иначе биха могли да се основават само на предчувствия.

Въпреки че BI предполага лесно и бързо използване на информацията, внедряването може да бъде един дълъг и труден процес. Данните, които се внедряват в системата, трябва да бъдат верни и точни, да се въвеждат правилно, за да може BI системата да работи добре. BI софтуерът представлява различен клас бизнес софтуер, който е насочен специално към оптимизиране на процеса по вземане на управленски решения. Той е в горната част на пирамидата на информационната структура на организацията. В повечето случаи BI софтуерът не е единственият софтуер в дадената компания. Той върви ръка за ръка най-често с ERP (Enterprise Resource Planning) и със CRM (Customer Relations Management) системи. Но за разлика от тези продукти, които са ограничени предимно до управление на входящите и изходящи процеси, BI решенията играят важна роля в самата оптимизация на процеса по вземане на решения.

BI като дисциплина включва извличане на данни, онлайн аналитична обработка, заявки, отчети и др.



SHUTTERSTOCK

Иновация от eFaktura.bg – он-лайн плащанията никога не са били по-лесни

Развитието на съвременния бизнес върви ръка за ръка с развитието на електронните услуги и дигитализирането на все по-голяма част от бизнес процесите. Он-лайн ежедневието на всеки един от нас е вече факт. Електронното банкиране и он-лайн разплащанията са вече необходимост, не само за компаниите, но и за физическите лица. Предлагат се и се ползват все повече и все по-разнообразни он-лайн услуги – те дават бързина, улеснение, ефективност, гъвкавост. Много малко компании могат да си позволят да останат встрани от тези тенденции, ако искат да повишат или запазят конкурентоспособността си.

В отговор на тези тенденции, през 2007 г. Банксервиз разработи услугата за пращане и плащане на фактури през интернет – **eFaktura.bg**. В момента услугата се ползва от голям брой компании, от различни сектори и с различни нужди, но всички търсещи решение за повишаване ефективността и екологичността на бизнеса си. Електронното фактуриране пести време, материални ресурси, труд, повишава сигурността на информацията и спомага за опазване на околната среда.

Но възможностите на **eFaktura.bg** продължават да се развиват. Банксервиз разработи и добави към услугата опция, която позволява разплащане на получените електронни фактури чрез он-лайн банкиране на банки, партньори на системата. Тази възможност е първа по рода си в България. Издателите на електронни фактури до този момент можеха да залагат функционалност за своите клиенти за он-лайн плащане само с банкови карти, което не винаги е удобно за юридическите лица. Голяма част от компаниите в България вече ползват преимуществено електронно банкиране, но за първи път на пазара се появява услуга, която предлага автоматично отразяване на получените фактури в он-лайн банкирането и създаване на платежни нареждания. Основанието за плащане в платежното нареждане се задава автоматично и остава непроменено. Това дава възможност на издателя на фактурата да ползва автоматизирана реконсилияция (свързване на задължение с дължимо плащане), което улеснява счетоводния процес като цяло. Клиентите на онлайн банкирането, получатели на е-фактури през **eFaktura.bg**, могат да нареждат плащания без излишни усилия по създаването на платежни нареждания. По този начин **eFaktura.bg** автоматизира от край до край процеса по фактуриране.

Предвид, че става въпрос за документи, съдържащи чувствителна бизнес информация, Банксервиз гарантира максимална сигурност: системата eFaktura.bg и достъпът до нея са максимално защитени чрез криптирана връзка; всички документи остават качени в инфраструктурата на системата и информацията е постоянно налична; документите се подписват с електронен подпис, който идентифицира изпращача и гарантира неделимост и ненарушимост на съдържанието на документа.

За повече информация можете да се свържете с Банксервиз АД по email: efaktura@bsbg.net, или да посетите www.efaktura.bg.





Как трябва да се въведе BI

Когато се избира система за BI, фирмите трябва първо да анализират начина, по който се взимат решенията и се гледа на информацията, така че да се улесни вземането на решения. Друга важна начална стъпка е да се знае предварително по какъв начин ще бъде представяна информацията от софтуера – като доклад, диаграма, онлайн, на хартиен носител и/или др. Обсъждането на тези въпроси води до изясняването на това каква информация трябва да се събира, анализира и внедрява в системите за BI. Добрата BI система не трябва само да докладва, че продажбите са били X вчера спрямо Y преди година, същия ген. Тя трябва да обясни какви са факторите, влияещи върху бизнеса, причините продажбите да бъдат съответно X и Y.

Нека видим някои от основните стъпки, които трябва да се имат предвид при внедряване на BI система, за да бъде тя успешна:

✓ **Данните трябва да са верни.** Внимателното проучване, анализиране и внедряване на точните данни в BI софтуера ще бъде най-добрата гаранция за точни изходни данни и доклади от системата.

✓ **Ефективно обучение на персонала, който ще работи със системата.** В повечето случаи това са IT специалисти, които обаче не трябва само да участват при внедряването и управлението на технологиите, но и да взимат активно участие при определянето на начините за отчетност и изходните данни от системата.

✓ **Бързо внедряване и последващо регулиране на дребните недостатъци.** Не трябва да се използва твърде много време за разработването на „перфектни“ доклади, тъй като те също ще се развиват във времето – все пак и самият бизнес се развива. Важно е докладите и резултатите, получавани от системата, да не се съхраняват локално при всеки потребител, а да са достояние на всички заинтересувани. Логиката е, че всеки



потребител мисли различно, необходими са му различни отчети в определен момент и може да генерира нестандартни идеи за отчети, които след това да послужат и на останалите заинтересувани мениджъри в компанията.

✓ **Интегриран подход към изграждането на собствена база данни от самото начало.** Тя трябва да е точно тази, от която се нуждае компанията, за да не се генерират доклади, от които никой няма полза.

✓ **Определяне на показателя за възвращаемостта на инвестицията (ROI)**

ясно и точно преди старта на внедряването. Необходимо е да се очертаят конкретните очаквани ползи, а след това те да се сравняват с реалните ползи на всеки три или шест месеца.

✓ **Не трябва BI софтуерът да се купува самостоятелно.** Той трябва да се използва за намиране на онези данни в компанията, които са необходими за бизнеса, като трябва предварително да се знае къде може да бъдат намечени.

SaaS

С напредването на технологиите все повече се използват и Software as a Service (SaaS) инфраструктурите. Те имат няколко предимства пред нормалните решения:

- ✓ По-малко разходи за внедряване
- ✓ По-малко разходи за поддръжка
- ✓ По-висока възвращаемост при активите (ROA) => оптимизация на аутсорсинг стратегията
- ✓ По-кратко време до постигането на видим резултат
- ✓ Възможност за използване на продукти, които до момента компаниите не са могли да си позволят поради различни причини –

липса на кадри със специфични умения, липса на средства и др. От горните редове могат да се изведат и няколко много важни ползи при внедряването и използването на BI софтуер. Сред тях са по-бързите и точни отчети, оптимизирани на решенията в условия на криза, подобряване обслужването на клиентите, повишени приходи и редуциране както на ИТ разходи, така и на всички останали разходи.

BI и складовете за данни

Важна стъпка по пътя към внедряване на Business Intelligence решение е изграждането на склад за данни (data warehouse). В тази огромна база данни се съхранява информация и се дава достъп на потребителите за извършване на изследователски анализ.

Определянето на складовете за данни включва съхранение на данните, но и начини за тяхното събиране и анализ, за преработване и др. Освен инструментите за осъществяване на BI са необходими и множество допълнителни решения за събирането и извличането на данните от общия масив. Затова внедряването на това решение трябва

да е резултат от осъзнатата необходимост да се докладват, събират и обработват данни от целия спектър от дейности на съответната компания. Това, което е необходимо, често се разминава с действителността. Повечето от компаниите имат множество структури от данни, събирани в различни системи. Типичният пример е използването на отделни CRM, HR или логистични решения, данните от които се събират в отделни масиви. Повечето от компаниите имат и отделни финансови системи, което също е пречка пред обобщаването на масивите от данни. Така е сложно да се направи логическа връзка между

качеството и количеството на продажбите или да се проследи финансовата ефективност на определен отдел или служител. А генерирането на справки „на ръка“ поради различните бази от данни създава ненужни работни места за технически персонал. Още по-неприятна е ситуацията, в която данните от отделните масиви дават разминавания по определени показатели. В тези случаи може да възникне както объркване, така и конфликт между различните отдели в компанията – все пак от точността на данните зависи оценката за успеха на всеки служител, заплати, бонуси и други придобивки.