

Trh s ERP ovlivňují globální trendy

Svůj nejnovější průzkum ERP 2016, vycházející z údajů mezi březnem 2015 a únorem 2016, uvádí Panorama Consulting textem britské rockové skupiny Rolling Stones: I Can't Get No Satisfaction. K tomu ovšem dodává, že pokud by zákazníci měli znovu rozhodovat o výběru ERP balíku, 74 procent z nich by opět zvedlo ruku pro to samé řešení.

Text / Petr Zavoral, David Zajíc

Průzkum konzultantů Panoramy, jehož závěry přinášíme opět po roce, byl realizován se zákazníky ERP systémů a zahrnuje odpovědi 215 respondentů. Redakce ICT revue dále oslovila přední dodavatele aplikací ERP na domácím trhu s několika otázkami týkajícími se posledních novinek a trendů v jejich současné nabídce. Nejdříve ale to nejdůležitější ze závěrů studie Panoramy.

On-premise vs. on-demand, náklady na ERP

Většina zákazníků, až 56 %, tedy stejně jako v minulém průzkumu, preferuje domácí instalaci ERP – on-premise. U on-demand rozlišují konzultanti Panoramy řešení ERP v cloudu (třeba hybridním či privátním) a SaaS. Zatímco užívání ERP v cloudu významně narostlo z 11 na 27 procent, model SaaS zaznamenal za loňský rok zpomalení.

Obecně citovaným přínosem ERP v cloudu bývá snížení implementačních nákladů. To potvrzuje i letošní průzkum, kde většina respondentů (opět 56 %) vykazala signifikantní úspory při zavádění minimálně 20 procent. V porovnání s SaaS je cloud dlouhodobě levnější.

Proč ne cloud?

Mezi nejčastěji uváděnými argumenty proti užívání cloudu jsou tyto tři:

- bezpečnostní riziko (29 %)
- nedostatečné informace ohledně cloudových nabídek (16 %)
- obavy ze ztráty dat (9 %)

Výše uvedené obavy jsou podle konzultantů Panoramy mylné. Například na bezpečnostních rizicích poskytovatelé cloudu v posledním období hodně zapracovali, a to zejména díky zákazníkům z finančního sektoru.

Zákaznické úpravy

Ideální úroveň customizace (zákaznických úprav) balíku ERP, kterou Panorama doporučuje, je 10 až 20 procent.

V letošním průzkumu indikovalo pouze 10 procent organizací nulový stupeň zákaznických úprav, což je méně než loni. Menší míra customizací má jednoznačně blahodárný vliv na snížení nákladů při zavádění těchto podnikových řešení.

Nejdůležitější je v tomto směru důkladná analýza podnikových procesů před vlastním výběrem konkrétního řešení. Tím lze předejít mnoha skrytým nákladům v průběhu vlastní implementace.

Rozpočet projektu

Průměrná organizace realizující ERP projekt za něj utratí 6,5 procenta svého ročního obrátu. Přitom zde Panorama hovoří pouze o výlohách na implementaci ERP řešení. Průměrná cena implementace činila v roce 2015 3,8 milionu dolarů, méně než v předchozím roce (4,5 milionu).

Navyšení rozpočtu projektu bývá nejčastěji způsobeno těmito příčinami:

- zvětšení rozsahu projektu (24 %)
- nepředpokládané organizační a technické záležitosti (21 %)



Alena Pribišová,
marketingová manažerka,
Minerva Česká republika

Zákazníci postupně jeví větší zájem o cloudové technologie. Minerva v letošním a tomto roce realizuje hned několik nových cloudových projektů.

- podcenění obsazení projektového týmu (19 %)
- neočekávané technologické požadavky (13 %)
- nerealistický původní rozpočet (9 %)
- nárůst výdajů na konzultanty zpožděného projektu (8 %)
- podcenění konzultačních sazeb (7 %)

Kolik zaměstnanců v projektu?

Tři až pět zaměstnanců plně vytižených (FTE, full-time employee) v projektu zavádění ERP signalizuje celá pětina podniků. To není vůbec málo, navíc pokud vezmeme do úvahy, že to musí být ti nejlepší a nejperspektivnější pracovníci.

Víc než třetina (35 %) zákazníků dokonce hovoří o deseti a více zaměstnancích plně zapojených do projektu implementace nového systému.

A jaký je ideální počet zaměstnanců při zavádění ERP? To záleží na velikosti organizace, počtu lokalit a v neposlední řadě i rozsahu samotného projektu.

Délka trvání projektu a přínosy

Budme realisté. Průměrná délka trvání klasického on-premise projektu dle průzkumu Panoramy je 21 měsíců. To rovněž představuje 48procentní nárůst oproti jejich poslednímu výsledku. Celých 57 % projektů překročí původně plánovanou dobu. Z toho též plyne, že 43 % projektů končí včas, respektive před plánovaným ukončením.

Dobrou zprávou je skutečnost, že v předchozím průzkumu reportovalo včasné a předčasné finále projektu jenom 25 % organizací. Mezi nejčastější příčiny prodloužení projektu se řadí nekonzistence dat (15 %) a navýšení roz-

sahu projektu v jeho průběhu (14 %). Mezi nejfrekvencovanější zmiňované přínosy ERP podle Panoramy patří dostupnost informací (14 %), nárůst spolehlivosti dat (11 %) a zvýšení produktivity (11 %).

Průzkum ICT revue

Redakce v průběhu letošního května oslovila deset tuzemských dodavatelů ERP systémů. Sada otázek se zaměřila na inovace, pojetí technologických trendů, přístup zákazníků a konkurenceschopnost. Přestože někteří z dodavatelů nabízejí specificky zacílená řešení, srovnání jejich odpovědí není nezajímavé.

Rozpačitý cloud

Na poli produktových inovací reflektují v tuzemsku operující dodavatelé systémů ERP globální technologické a uživatelské trendy. Ne vždy se ale setkávají s výrazným zájmem zákazníků. Platí to například pro cloudové formy provozu ERP. Někteří dodavatelé indikují rostoucí zájem, jiní evidují jen ojedinělé poptávky.

Konzervativnost tuzemského trhu dokládá například odpověď Pavla Bláhovce, obchodního ředitele společnosti IFS Czech: „Naše informační systémy nabízíme v cloudovém prostředí Microsoft Azure. V Severní Americe v něm zajišťujeme provoz 25 procent implementací, v Česku se ale jedná téměř výhradně o privátní cloudovou formu.“ Ještě vyhraněnější zkušenost prezentuje Martin Bubeníček, obchodní ředitel společnosti DC Concept: „S požadavkem na cloudové řešení se setkáváme velmi ojediněle, proto získáváme dojem, že ▶

29 %

respondentů v průzkumu Panoramy z letošního roku uvedlo bezpečnostní riziko jako hlavní důvod nezavedení cloudové technologie.

INZERCE



minerva
zaostřeno na průmysl

Jen efektivní podnikové procesy vedou k udržení se na trhu, zvýšení konkurenceschopnosti a expanzi

**PŘESNĚ PODLE VAŠICH POTŘEB
OBOROVÉ ŘEŠENÍ OD MINERVY ČR**

Pomáháme výrobním podnikům s optimalizací podnikových procesů:

- ▶ prodej a nákup
- ▶ finance a manažerské rozhodování
- ▶ řízení lidských zdrojů
- ▶ logistika a skladování
- ▶ údržba strojů a majetku
- ▶ řízení vztahů se zákazníky
- ▶ plánování a řízení výroby



QAD
Our Passion. Your Advantage.

**Informujte se jak zefektivnit oblast Vašeho
informačního systému na marketing@minerva-is.cz**

www.minerva-is.eu

EK009466-2

» je toto téma v diskusích přeceňováno.“ Většina oslovených dodavatelů zájem o cloudový model potvrzuje. Z jejich reakcí ale rozhodně nevyplývá, že by aktuálně šlo o zákazníky masově preferovanou volbu. Část obav z nasazení cloudového modelu se tuzemští dodavatelé snaží aktivně odstranit. Například společnost Minerva nabízí systém QAD Enterprise Cloud z vlastního datového centra umístěného v České republice. Snižuje tak obavy zákazníků o bezpečnost dat a současně nabízí rychlejší odezvu systémů.

Na vlně mobility a analytiky

Mezi jednoznačné technologické trendy, o jejichž perspektivě téměř nikdo nepochybuje, patří mobilita. Původně výrobci podnikových systémů cílili na pracovníky pohybující se v terénu, nyní jejich nabídky často směřují v podstatě na všechny uživatele. Přínos mobilních platforem se podle Davida Kazdy, manažera podnikových systémů v Algotechu, projevuje ve dvou obecně definovaných situacích: „Tam, kde je potřeba jednat okamžitě a dělat důležitá rozhodnutí v co nejkratším čase. Typicky jde například o příjem objednávek. Ve druhé situaci jsou mobilní aplikace využívány v prostředí, ve kterém nelze z důvodu charakteru práce s ERP systémem použít standardní počítač. Slouží například k provádění skladových a výrobních operací.“

Pro oblast prodejních činností má mnoho dodavatelů ERP již delší dobu připravené mobilní nástroje. Jejich pozornost se v případě terénních pracovníků relativně nově zaměřuje na podporu dokumentace servisních zásahů. Zájem o tyto nástroje projevují podle slov Martina Bubeníčka z firmy DC Concept strojírenské podniky i společnosti působící v sektoru utilit. Popularitu mobilního řízení servisních procesů potvrzuje také Jiří Rákosník, obchodní ředitel společnosti J.K.R.

S mobilitou souvisí i zvyšující se zájem o analytické, dohledové a business intelligence nástroje a řešení. Právě ty bývají do mobilní podoby převáděny mezi prvními. Manažerům umožňují okamžitý a vzdálený přístup k důležitým informacím a procesům. Nadnárodní výrobci systémů ERP moduly podnikového zpravodajství nabízejí v mobilní i on-line podobě (například jako součást intranetu). Tuzemští producenti ale nestojí stranou. Mobilní a vzdálený přístup k datům informačních systémů nabízí prostřednictvím nástroje Helios Zoom například firma Asseco Solutions, mobilní a on-line přehledy podnikového zpravodajství připravuje pro své ERP také společnost Cígler Software.

Skupina vhodných mobilních zařízení se navíc postupně rozšiřuje. K telefonům a tabletům přibyla nositelná elektronika. Aplikaci pro chytré hodinky vyvinula například tuzemská společnost Abra Software. „Díky ní mají manažeři a majitelé firem okamžitý přehled o své firmě na displeji hodinek. Aplikace dále zobrazuje notifikace ze systému Abra, upozornění na nové události »

ERP a Průmysl 4.0

Zajímají se vaši zákazníci o koncept Průmyslu 4.0, respektive smart factory? Co jim v této oblasti nabízíte?



Martin Bubeníček, obchodní ředitel, DC Concept:

Shodou náhod jsme na toto téma letos v březnu realizovali průzkum u našich zákazníků z výrobního sektoru. Vyšlo najevo, že většina klientů se s problematikou Průmyslu 4.0. teprve seznamuje. Proto zatím hledáme styčné plochy, na které v budoucnu navážeme.



Alena Pribošová, marketingová manažerka, Minerva Česká republika:

Zákazníci mají zájem o realizaci dílčích částí zahrnovaných do filozofie Průmysl 4.0. Nejčastěji jde o napojování klíčových výrobních technologií a integrované analýzy z údajů získaných ze strojů a z údajů naskenovaných operátory s vazbou na data v ERP systému QAD. Často využíváme načtená data ze strojů k usnadnění evidencí operátorem.



Jakub Černý, marketingový manažer, SAP ČR:

Ano, podporujeme digitální transformaci obchodních i výrobních procesů našich zákazníků, kteří chtějí inovovat podniková řešení a zvýšit uživatelský komfort. Naším řešením je platforma SAP S/4 HANA, inovovaná sada klíčových podnikových aplikací, které jsou k dispozici pro lokální implementaci i provoz v cloudovém prostředí. Zákazníkům můžeme nabídnout např. řešení SAP EWM pro řízení skladu, SAP Ariba pro elektronický nákup, správu smluv a dodavatelů, SAP CRM pro podporu spolupráce se zákazníky a další řešení.

a nabízí také možnost schvalovat dokumenty a procesy," dodává Martin Jirmann, výkonný ředitel firmy.

Na oblibu přístrojů Apple v podnikovém prostředí sází také společnost SAP. Nedávno představila vývojářskou sadu pro operační systém iOS, s jejíž pomocí mohou uživatelé připravovat mobilní aplikace propojené s cloudovou platformou SAP HANA. Ta, jak známo, pracuje s databází umístěnou v operační paměti serverů.

Rozhodne uživatel?

Podnikové systémy se průběžně transformují a mění svou roli. Analytici Gartneru hovoří o tzv. digitální transformaci podniků. Souběžně s ní se rychle rozšiřuje skupina uživatelů informačních systémů. A právě jejich zkušenosti a ochota pracovat se stávajícím řešením mohou hrát důležitou roli v konkurenční boji v segmentu.

Problematika user experience neboli uživatelské zkušenosti v podnikové informatice do značné míry souvisí s trendem zvaným konzumerizace. Uživatelé chtějí využívat programy a zařízení, která znají ze svého soukromí. Zastánci trendu obvykle argumentují zvýšenou produktivitou práce a nižšími náklady na zaškolení zaměstnanců. Zvýšení atraktivity a intuitivnosti ovládacích rozhraní se hojně inspiruje světem webových prezentací a systémů, v němž sehrává důležitou obchodní a marketingovou úlohu.

Většina výrobců informačních systémů se snaží zákazníkům nabízet jednoduše ovladatelné manažerské přehledy s vybraným děním v jejich podniku. Téměř vždy jsou přístupné vzdáleně a podporují mobilní zobrazování. Funkcionality lze široce nastavovat. Záleží vždy na roli uživatele v organizaci. Stejným směrem se ale vydávají i standardní součásti informačních systémů.

Z reakcí respondentů průzkumu ICT revue lze vyvodit, že ani výrobci systémů ERP problematiku uživatelské zkušenosti neopomíjejí. Vedle samotné adaptace přívětivých a intuitivních rozhraní a zpřístupnění nástrojů v mobilních zařízeních se věnují také zajištění systémové interoperability. Integrují svá řešení s aplikacemi rozšířených kancelářských sad, propojují je s nejrozličnějšími rejstříky, snaží se plně automatizovat některé procesy a nebrání se ani poskytování programovacích rozhraní API třetím stranám. Jak dodává Marek Kaman, manažer ERP ve společnosti Cigler Software: „Zákazníkům to přináší úsporu času, nákladů a minimalizaci chybivosti.“

Výsledkem těchto úprav nejsou jen funkční rozšíření a komfortnější práce se systémem, hlavní cíl má podobu spokojeného uživatele. Mezi odpověďmi respondentů se objevilo i tvrzení, dle kterého „uživatelé přirozeně baví“ daný nástroj používat.

Kompletní výčet odpovědí získaných v redakčním průzkumu naleznete na webu ictrevue.ihned.cz.