

## UJEDNOLICENIE PROCESÓW W FIRMIE, SZYBSZY ROZWÓJ

### PRZYSTĘPNA CENOWO APLIKACJA STWORZONA DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW

Osoby podejmujące decyzje w małych i średnich przedsiębiorstwach chciałyby, aby ich organizacje stale się rozwijały. Niestety ciężko się na tym skoncentrować, ponieważ codziennie muszą mierzyć się z licznymi zadaniami związanymi z funkcjonowaniem firmy, z informacjami i prośbami ad-hoc, w końcu z konkurencją. W sytuacji, gdy kluczowe informacje znajdują się w różnych systemach lub w innych lokalizacjach, czas udzielenia odpowiedzi bardzo się wydłuża, a klienci są niezadowoleni. Odizolowane od siebie procesy sprzedaży, rachunkowości i codziennej obsługi tworzą wąskie gardło, powodując ograniczenie wydajności. Jednoczesne zastosowanie kilku systemów również powoduje spotęgowanie pracy (np. przez wielokrotne wprowadzanie danych) prowadzące do błędów i opóźnień. W tym czasie konkurencja będzie utrudniać nam pozyskanie i utrzymanie nowych klientów.

W celu zachowania konkurencyjności niezbędne jest uzyskanie pełnego obrazu wszystkich obszarów działalności firmy. Nieuchronne jest ujednoczenie procesów, odnalezienie właściwego sposobu dostępu do informacji, dzięki czemu możliwe będzie szybkie podejmowanie trafnych decyzji. Jeśli skutecznie można monitorować informacje dotyczące klientów i mieć do nich łatwy dostęp, możliwe staje się między innymi nawiązanie bardziej osobistej relacji i bardziej profesjonalna obsługa klienta. Tym samym wzrasta lojalność klienta, który staje się klientem powracającym. Dokładne monitorowanie i możliwość zarządzania przychodami oraz wydatkami owocuje tym, że można zoptymalizować zarządzanie środkami pieniężnymi i płynność finansową, co wzmacnia przedsiębiorstwo finansowo i umożliwia szybkie

reakcje na pojawiające się szanse sprzedaży. Aplikacja SAP® Business One zapewnia małym firmom możliwość jasnego postrzegania, myślenia i postępowania, co skutkuje pokonaniem przepaści między strategią firmy a jej realizacją – mogą one wówczas stać się najlepiej zarządzanymi firmami.

#### SAP Business One: wszechstronne, zintegrowane rozwiązanie

SAP Business One obejmuje wszystkie procesy niezbędne do prowadzenia każdej firmy. W przeciwieństwie do rozwiązań dla poszczególnych segmentów, oferuje wszechstronne funkcjonalności kompleksowego zarządzania, łącznie z finansami, sprzedażą, relacjami z klientami, zarządzaniem magazynem i codzienną obsługą. W związku z tym, że aplikacja ta została stworzona specjalnie z myślą o przedsiębiorstwach małej wielkości, można ją szybko wdrożyć (przeciętny czas wdrożenia to od dwóch do ośmiu tygodni), jest łatwa w obsłudze i serwisowaniu.

#### Ujednoczenie procesów w firmie za pomocą jednego systemu

Dzięki integracji wszystkich kluczowych procesów biznesowych SAP Business One wspiera sprzedaż, obsługę klienta, zakupy, obsługę magazynu, codzienne procesy, finanse i zarządzanie danymi pracowników. Z uwagi na to, że informacje zgromadzone są w jednym systemie, są one stale dostępne w całej organizacji. Wyeliminowane zostaje dwukrotne wprowadzanie danych, zmniejsza się ilość popełnianych błędów, zostają też zredukowane koszty.

SAP® Business One oferuje ujednoczone podejście do zarządzania w małej i średniej firmie w przystępnej cenie – od procesów sprzedaży, przez zarządzanie relacjami z klientami, finanse aż do funkcjonowania firmy. Dzięki aplikacji można ujednoczyć procesy, otrzymywać dokładne informacje oraz przyspieszyć rozwój.



W chwili zaistnienia ważnych zdarzeń biznesowych, alarmy oparte na procesach przepływu pracy automatycznie generują odpowiedzi, umożliwiając koncentrację wyłącznie na najważniejszych sprawach i ich monitorowanie. Dzięki uwolnieniu się od codziennych drobnych zadań można poświęcić więcej czasu na rozwój firmy.

#### Umocnienie relacji z klientami i zwiększenie ich lojalności

SAP Business One wspiera zarządzanie procesami sprzedaży, obsługi klienta oraz wsparcia poprzez integrację tych funkcji z innymi funkcjami biznesowymi firmy. Dzięki funkcjonalności zgłoszeń serwisowych (service call) SAP Business One można skutecznie reagować na zgłoszenia klienta dotyczące usług serwisowych oraz wsparcia i szybko znaleźć rozwiązanie problemów. Szczegółowe sprawozdania dotyczące liczby zgłoszeń, czasu ich trwania oraz szybkości udzielenia odpowiedzi pozwalają na przeprowadzenie analizy rozwoju i podjęcie niezbędnych kroków. SAP Business One umożliwia ocenę klientów na podstawie danych dotyczących sprzedaży, codziennej obsługi i finansów, a wyniki analizy pozwalają na stworzenie szybszej i skuteczniejszej obsługi klienta.

#### Podjęcie decyzji na podstawie szybko dostępnych i kompletnych informacji

Aplikacja przechowuje w jednym systemie kluczowe dane z obszarów sprzedaży, relacji z klientami, codziennej obsługi i finansów, do których użytkownicy mają natychmiastowy dostęp. Wraz z całkowicie zintegrowanym rozwiązaniem Crystal Reports®, SAP Business One oferuje niezawodną funkcjonalność raportowania i dostęp do danych, dzięki którym otrzymuje się użyteczny wgląd we wszystkie obszary działania firmy. Interaktywna funkcja rozwinięcia

(drill down) oraz liczne formaty prezentacji dają możliwość przeglądu wszystkich istotnych danych i uzyskiwanie odpowiedzi w każdym czasie. Pracownicy szybciej odpowiadają na potrzeby klientów, a menedżerowie monitorują przychody, koszty i przepływ środków pieniężnych. Dzięki temu mogą ocenić efektywność biznesową i podjąć decyzje co do możliwości jej poprawy.

#### Dostosowanie do zmieniających się potrzeb

SAP Business One można szybko wdrożyć i skonfigurować, a wraz z rozwojem firmy dostosowywać do zmieniających się potrzeb. Dzięki wprowadzo-

nym na rynek zestawom SDK oraz ponad 550 aplikacjom typu add-on, opracowanym przez partnerów software'owych SAP, które uzupełniają i rozszerzają podstawową funkcjonalność SAP

Business One, system ten może być dostosowywany i rozbudowywany dla poszczególnych branż oraz zmieniających się potrzeb biznesowych. Ponadto, w przeciwieństwie do innych rozwiązań dostępnych na rynku, SAP Business One oferuje na jednej platformie wersje językowe dla 40 krajów. Ich wdrożenie i wsparcie odbywa się lokalnie. Gwarantuje to możliwość rozwoju firmy również za granicą.

### Kluczowe funkcje SAP Business One

#### Finanse i księgowość

- prowadzenie Księgi Głównej i automatyzacja zapisów księgowych
- księgowanie kosztów podstawowych i monitorowanie kosztów projektu
- zarządzanie budżetem i śledzenie jego realizacji
- banki i przetwarzanie wyciągów bankowych
- przetwarzanie płatności i rozrachunki
- sprawozdawczość finansowa i księgową
- obsługa VAT
- obsługa różnych wal

#### Sprzedaż i obsługa klienta

- zarządzanie szansami i lejkiem sprzedaży
- zarządzanie działaniami oraz kontaktami z klientami
- oferty cenowe i zamówienia
- fakturowanie i kredytowanie
- prognozy sprzedażowe
- zarządzanie umowami serwisowymi
- rejestrowanie zgłoszeń serwisowych i ich monitorowanie

#### Zaopatrzenie i działalność biznesowa

- wybór ofert zakupu
- zamówienia zakupu i dostawy
- przyjęcia materiałów i zwroty
- faktury, korekty i rozrachunki z dostawcami
- drzewo sprzedaży
- zlecenia produkcyjne
- prognozy i planowanie potrzeb materiałowych

#### Zapasy i dystrybucja

- zarządzanie materiałami i zapytania o indeksy materiałowe
- przyjęcia zapasów, wydania i dekrety dotyczące zapasów
- przesunięcia magazynowe pomiędzy różnymi magazynami
- zarządzanie numerami seryjnymi
- przeszacowanie zapasów
- katalogi indeksów u klientów i dostawców
- cenniki i ceny specjalne
- zarządzanie partiami
- komplekacja dostaw

#### Raportowanie i administracja

- pełna integracja z Crystal Reports®
- funkcja „Przeciągnij i skojarz”, rozwinięcie, pomoc w wyszukiwaniu, alarmy oparte na procesach przepływu informacji
- katalog danych pracowników, rejestr czasu pracy
- Remote Support Platform - Platforma Zdalnego Wsparcia (RSP)
- Data Migration Workbench - Narzędzia Migracji Danych, archiwizacja danych
- SAP® Business One Software Development Kit, łącznie z interfejsem danych, aplikacjami interfejsu użytkownika, z polami i tabelami definiowanymi przez użytkowników

## Jedna aplikacja, wiele funkcji

SAP Business One zawiera wiele funkcji w ramach jednej aplikacji.

### Finanse i księgowość

SAP Business One pomaga zarządzać Księgą Główną, zapisami księgowymi, budżetem oraz należnościami i zobowiązaniami. Umożliwia przeprowadzenie wszelkiego rodzaju transakcji bankowych, w tym przetwarzanie płatności dokonywanych czekami, gotówką, kartami kredytowymi, przelewem, weksłowych. Można dokonać uzgodnień różnych kont oraz utworzyć raporty zysków i strat, przepływu środków pieniężnych, bilansu i wiekowania należności. Ewidencja księgowania na kontach i aktualizacja sald kont odbywa się automatycznie w momencie obsługi istotnych zdarzeń biznesowych.

### Sprzedaż i obsługa klienta

SAP Business One umożliwia:

- przygotowanie ofert cenowych, prowadzenie zamówień, obsługę klienta na wyższym poziomie.
- śledzenie szans sprzedaży i działań sprzedażowych od pierwszego kontaktu z klientem do finalizacji transakcji
- realizację kampanii marketingowych za pomocą szablonów mailingowych
- wsparcie obsługi klienta, kontraktów i gwarancji

Aplikacja, dzięki pełnej synchronizacji z Microsoft Office, umożliwia zarządzanie i opracowywanie kontaktów z klientami, co zwiększa skuteczność sprzedaży i wzmacnia relacje z klientami.

### Zakupy i codzienna obsługa

Wszystkie przedsiębiorstwa małej wielkości potrzebują usystematyzowanego podejścia do zarządzania procesem zakupu, począwszy od wyboru oferty i utworzenia zamówienia, a skończywszy na uregulowaniu należności dostawcom.

SAP Business One zarządza całym cyklem od wyboru oferty poprzez zamówienia do zapłaty, łącznie z przyjęciami, fakturami i zwrotami.

Ponadto, umożliwia planowanie zapotrzebowań materiałowych, obsługuje specyfikacje materiałowe i automatycznie uzupełnia zapasy. Dzięki integracji z Crystal Reports możliwe jest wykonanie analizy wydajności dostawców, na podstawie której z kolei można dokonać zmiany strategii zaopatrzenia.

### Zapasy i dystrybucja

SAP Business One ułatwia zarządzanie zapasami oraz codzienną obsługę, łącznie z pobraniem towaru, pakowaniem, dostawą i fakturowaniem. Szacowanie zapasów można wykonać różnymi metodami, takimi jak rachunek kosztów planowych, średnia ważona oraz FIFO. Można monitorować poziom zapasów oraz śledzić przesunięcia magazynowe w czasie rzeczywistym i w różnych magazynach. Ponadto w czasie rzeczywistym przeprowadzane są aktualizacje zapasów i sprawdzana jest dostępność towarów. Możliwe jest ustalanie cen lub opracowywanie specjalnych cenników. Dzięki temu można automatycznie zarządzać ilościami, środkami pieniężnymi i upustami dla poszczególnych klientów w ramach transakcji z klientami i dostawcami.

### Raportowanie i administracja

SAP Business One oferuje wszechstronne, zintegrowane narzędzia do analiz oraz raportowania, dzięki którym uzyskuje się stały dostęp do kluczowych pod względem biznesowym informacji. SAP Business One, wraz z w pełni zintegrowanym rozwiązaniem Crystal Reports, ułatwiają gromadzenie informacji z wielu źródeł, na podstawie których sporządza się dokładne i aktualne raporty, oparte na takich kluczowych danych, jak finanse, sprzedaż, obsługa klientów, zapasy, serwis, produkcja i codzienna obsługa. Dzięki pełnej integracji

z produktami Microsoft Office oraz koncentracji na bezpieczeństwie danych, rozwiązanie Crystal Reports umożliwia wybór spośród wielu formatów raportowania oraz kontrolę dostępu do danych. Aby uzyskać natychmiastowy i pełny dostęp do informacji, można także skorzystać z wielu dodatkowych funkcji stanowiących integralną część SAP Business One, np. z funkcji „Przeciągnij i skojarz” lub interaktywnego rozwinięcia danych zagregowanych poprzez poziomy pośrednie do danych szczegółowych.

### Bezpieczeństwo i wydajność systemu

Firma SAP oferuje swoim klientom platformę zdalnego wsparcia (RSP) dla SAP Business One, by pomóc w utrzymaniu własnego systemu oraz by system z wyprzedzeniem zapobiegał potencjalnym problemom mającym wpływ na działalność biznesową. Jako narzędzie zapewniające zautomatyzowany monitoring w ramach usług wsparcia SAP, platforma ta ułatwia wyszukiwanie wąskich gardeł poprzez gromadzenia informacji o statusie systemu i porównywanie ich ze znanymi problemami zidentyfikowanymi przez dział wsparcia SAP. Systematycznie wysyłane e-maile dotyczące statusu oraz automatyczne naprawy skutecznie zapobiegają występowaniu problemów i skracają czas, poświęcany na wsparcie IT. Dodatkowo, narzędzie to oferuje wiele innych usług, np. automatyczne sporządzanie kopii bazy danych, oceny poprzedzające aktualizację systemu, kontrole szacowania zasobów systemowych, a także kontrole instalacji systemowych.

### Dodatkowe informacje

Więcej informacji o tym, jak SAP Business One zapewnia przejrzystość procesów oraz ich ujednoczenie, a także wpływa na przyspieszenie rozwoju firmy, można uzyskać na stronie [www.sap.pl/business\\_one](http://www.sap.pl/business_one)

## Podsumowanie

System SAP® Business One, zaprojektowany specjalnie dla małych przedsiębiorstw, to aplikacja w przystępnej cenie, dzięki której prowadzenie firmy, tj. obsługa finansów, sprzedaży, kontaktów z klientami i codziennych procesów, staje się bardziej przejrzyste. Za pomocą tej aplikacji można ujednoczyć całość działań, uzyskać natychmiastowy dostęp do kompletnych informacji oraz przyspieszyć rozwój firmy.

## Wyzwania biznesowe

- Większa koncentracja na rozwoju firmy
- Dostęp do właściwych informacji dla podejmowania kluczowych decyzji
- Nawiązanie i utrzymywanie relacji z klientem
- Redukcja wielokrotnego wprowadzania danych, popełniania błędów i opóźnień
- Optymalizacja przepływu środków pieniężnych, odpowiednio do potrzeb biznesowych

## Najważniejsze funkcje

- **Finanse i księgowość:** zarządzanie Księgą Główną, zapisami księgowymi, budżetem, rozrachunkami z odbiorcami i dostawcami
- **Zarządzanie sprzedażą i relacjami z klientami:** zarządzanie całym procesem sprzedaży od pierwszego kontaktu do zamknięcia transakcji, od zarządzania relacjami z klientami po wsparcie posprzedażowe
- **Zaopatrzenie i działalność biznesowa:** kontrola całego procesu zakupu
- **Zapasy i dystrybucja:** zarządzanie zapasami w ramach wielu magazynów i lokalizacji, a także śledzenie i rejestrowanie przesunięć zapasów
- **Raportowanie i administracja:** tworzenie, obsługa i udostępnianie raportów wspomagających przejrzystość funkcjonowania firmy

## Korzyści biznesowe

- **Więcej czasu na rozwój firmy** dzięki ujednoczeniu działań zamiast poświęcania czasu na detale dotyczące rutynowych zadań
- **Szybka odpowiedź na potrzeby klienta** dzięki szybkiemu dostępowi do danych i podejmowaniu trafnych decyzji
- **Zaprzestanie wprowadzania nadmiarowych i błędnych danych** dzięki jednemu, zintegrowanemu systemowi, który poprawia efektywność procesów, minimalizuje koszty i opóźnienia oraz zwiększa dochodowość
- **Zacieśnianie kontaktów z klientami** za pomocą scentralizowanych informacji, dzięki którym komunikacja z klientem i obsługa umów sprzedaży stają się prostsze
- **Niższe koszty technologiczne i uzyskanie korzyści w krótszym czasie** z pomocą systemu, który można szybko wdrożyć, który jest łatwy w obsłudze i nie wymaga wielu szkoleń dla użytkowników końcowych

## Dodatkowe informacje

Prosimy o kontakt telefoniczny z przedstawicielem SAP lub zapraszamy na naszą stronę internetową: [www.sap.pl/business\\_one](http://www.sap.pl/business_one)

## SAP Polska Sp. z o.o.

ul. Wołoska 5, bud. Taurus  
02-675 Warszawa  
Infolinia: 00 800 491 1525  
[www.sap.pl](http://www.sap.pl)

©2011 by SAP AG. Wszelkie prawa zastrzeżone.  
SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer, a także inne produkty i usługi SAP wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP AG w Niemczech i innych krajach.

Business Objects oraz logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web intelligence, Xcelsius oraz inne produkty i usługi Business Objects wymienione w tym materiale, a także ich logo są znakami handlowymi lub zastrzeżonymi znakami handlowymi SAP France w USA i innych krajach.

Wszystkie pozostałe produkty i usługi są znakami towarowymi odpowiednich firm. Dane zawarte w niniejszej publikacji mają jedynie charakter informacyjny. Wersje krajowe produktów mogą się różnić.

Niniejsze materiały mogą zostać zmienione bez wcześniejszego powiadomienia. Są one dostarczane przez firmę SAP AG i jej powiązane spółki („Grupa SAP”) jedynie dla celów informacyjnych, bez żadnych gwarancji. Grupa SAP nie odpowiada za błędy lub pominięcia w odniesieniu do tych materiałów. Jedynie gwarancje dotyczące produktów i usług Grupy SAP to te, które są zawarte w klauzulach gwarancyjnych dołączonych do produktów i usług. Żadne z niniejszych stwierdzeń nie powinno być uznane za wiążącą lub dodatkową gwarancję.