

Informatikai rendszerek a sikeres vállalkozásokért

Ki mit mire használ?

Az informatikai rendszerek bevezetését sok vállalati döntéshozó egyelőre inkább költségnek tartja, vannak azonban akik olyan beruházásnak, amely belátható idő alatt megtérül. Mint például a telekommunikációs cégek, bankok és biztosítók amelyek azért járnak élen az informatikai rendszerek bevezetésében, mert azok érzékelhetően hozzájárulnak eredményességükhöz.

A cikk szerzője azt a kutatást foglalja össze amelyből kiderül egy cég az ügyfelek elégedettségének, a cég piaci minőségének, imázsának továbbfejlesztése érdekében milyen e-alkalmazásokat használ, illetve milyen ez irányú terveket fontolgat.

A NetSurvey internetkutató Intézet 2001 decemberében és 2002 januárjában kutatást végzett Magyarország vezető nagyvállalatainak informatikai és pénzügyi szakembereiből álló informatikai panelen. A kutatás arra kereste a választ, hogy a vállalatok az ügyfelek elégedettsége, a cég piaci minősítése, imázsa, működésének hatékonysága érdekében milyen e-alkalmazásokat használ.

AZ ERP A FAVORIT

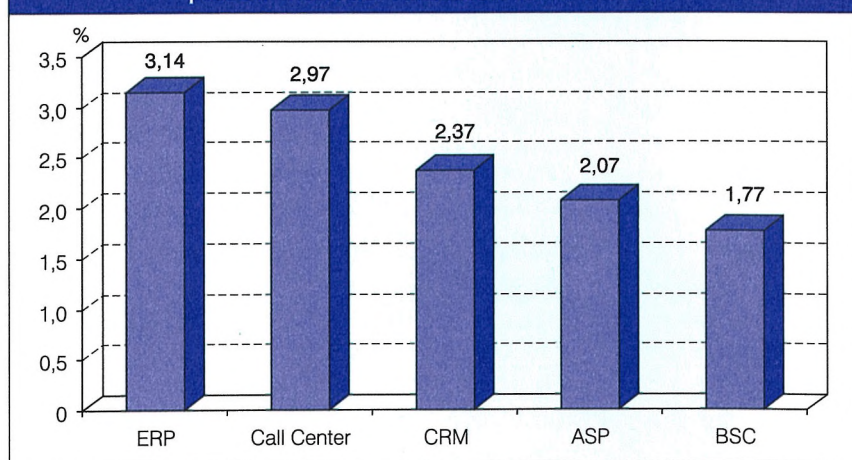
A válaszadók 5 fokú skálán osztályozták, mennyire tartják elterjedtnek a különböző rendszereket:

ERP – vállalatirányítási rendszer,
 Call Center – telefonos ügyfélszolgálat,
 CRM – ügyfélkapcsolati rendszer,
 BSC – kiegyensúlyozott teljesítménymutatók rendszere,
 ASP – alkalmazásszolgáltatás.

A legmagasabb értéket, valamivel a „közepesen” felett a legelterjedtebb ERP rendszerek kapták. Érdekes, hogy a második helyen sze-

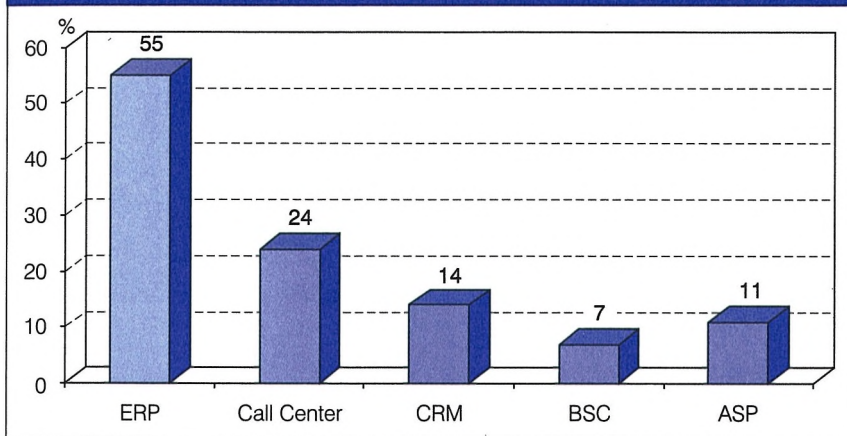
1. ábra

Ön szerint mennyire elterjedtek az alábbi rendszerek a magyar piacon működő vállalatok tekintetében?



2. ábra

Az alábbiak közül mely(ek)et alkalmazzák az Önök vállalatánál?

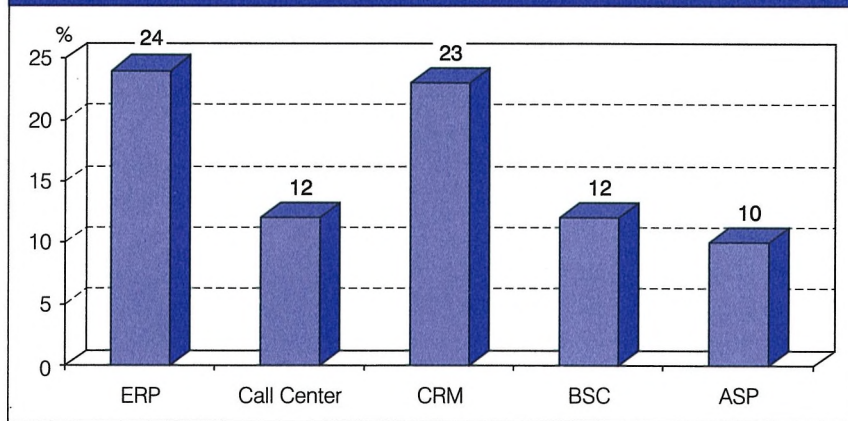


replő Call Center-ek csak 0,17-tel kaptak alacsonyabb értéket, noha csupán a megkérdezett vállalatok 24 százaléka használja őket. Ez azt mutat(hat)ja, hogy a vezetők nem rendelkeznek elegendő információval az egyes rendszerek elterjedtségéről illetve használatáról. Hasonló eltérések tapasztalhatók a többi rendszer esetében is.

Habár a CRM használatára vonatkozó kérdésre a megkérdezettek 14 százaléka válaszolt igennel, 10 százalékkal kevesebb, mint a

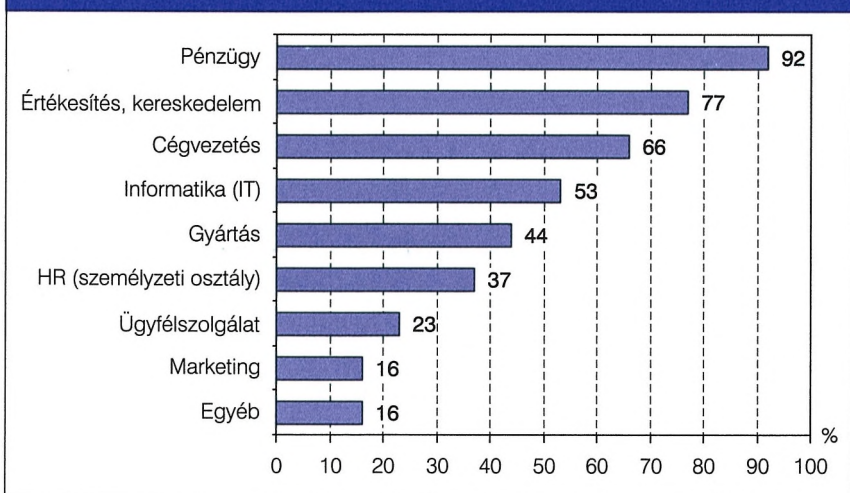
3. ábra

Az alábbiak közül mely(ek)et tervezik bevezetni/korszerűsíteni az Önök vállalatánál a közeljövőben (fél éven belül)?



4. ábra

Az ERP alkalmazási területei



Call Centernél, az elterjedtségről alkotott véleményt vizsgáló kérdésnél itt található a legnagyobb eltérés, 0,6-os értékkel. (1. ábra)

Az egyes rendszerek alkalmazásának vizsgálatával arra az eredményre jutottunk, hogy az ERP (vállalatirányítási rendszer) elterjedtsége 55 százalékos. Tehát a vállalatok több mint felénél használják. Ebből az a következtetés vonható le, hogy maga a szervezet kiépítése, modernizálása általában elsőbbséget élvez az ügyfelek optimális, rugalmas kiszolgálásával szemben.

A többi rendszer közül csak a Call Center alkalmazóinak aránya jelentős, 24 százalékkal.

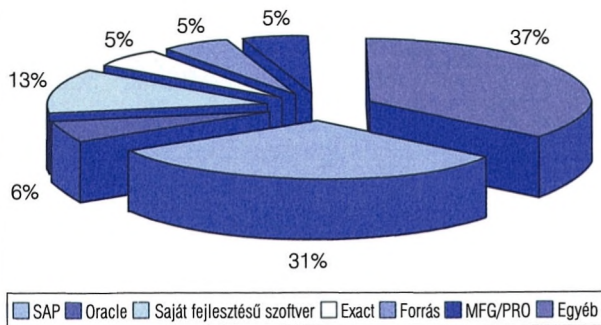
A CRM és az ASP szolgáltatás felhasználóinak száma kevéssel 10 százalék feletti, míg a BSC rendszert csupán a megkérdezett vállalatok 7 százalékában használják. (2. ábra)

FEJLESZTÉSI TERVEK

Rákérdeztünk a vállalatok tervezett fejlesztéseire is. A rendelkezésre álló rendszerekhez viszonyítva a legnagyobb mértékű korszerűsítés illetve szoftver (rend-

5. ábra

Milyen szoftvert alkalmaznak a teljes vállalatot érintő vállalatirányítási (ERP) rendszeren belül?



szert) bevezetése a CRM területén várható. Jelezve, hogy közeledik a fejlődés következő fázisa, amikor más ágazatokban is nyitnak az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások színvonalának növelése irányába. A nyitás különösen a hosszú távon, gyakran vagy folyamatosan igénybe vett szolgáltatók számára fontos. Ilyen a közszolgáltatás, pénzügyi szolgáltatás, E-kereskedelem, logisztika, média, és bizonyos fokig a piackutatás is.

Az informatikai piackutatók szerepe egyre fontosabb lesz, ugyanis a vállalatok pontos pozicionálásával és teljesítményük előrejelzésével minimalizálható a beruházások kockázata és optimalizálható a megtérülésük.

A megkérdezett vállalatok 23 százaléka adott olyan választ, hogy tervezi CRM rendszer bevezetését vagy korszerűsítését. Közben mindössze 14 százalékuk rendelkezik ilyen jellegű rendszerrel.

A BSC rendszereket jelenleg csak a vállalatok 7 százalékában használják. De a közeljövőben, fél éven belül a válaszadók 12 százalékánál tervezik bevezetését vagy korszerűsítését. (3. ábra.)

MIT, MIRE HASZNÁLNAK?

Az ERP rendszereket alkalmazó vállalatok körében felmértük, hogy

azokat milyen területeken használják. Az eredmény: egyrészt jellemző, hogy a rendszer nem fogja át a vállalatok egészét, vagyis nem alkalmazzák minden területen. Ez abból is adódhat, hogy egyes vállalati csoportok bizonyos területekkel nem is rendelkeznek. Például egy termelő cégnek nem feltétlenül van marketing osztálya.

Másrészt az ERP rendszerek alkalmazása láthatóan a pénzügyi területen a legnagyobb mértékű, hiszen használóik 92 százaléka adott ilyen választ. Jólval kisebb mértékű bár természetesen jelentős, 77 százalékos az értékesítés illetve kereskedelem területén történő felhasználás. (4. ábra)

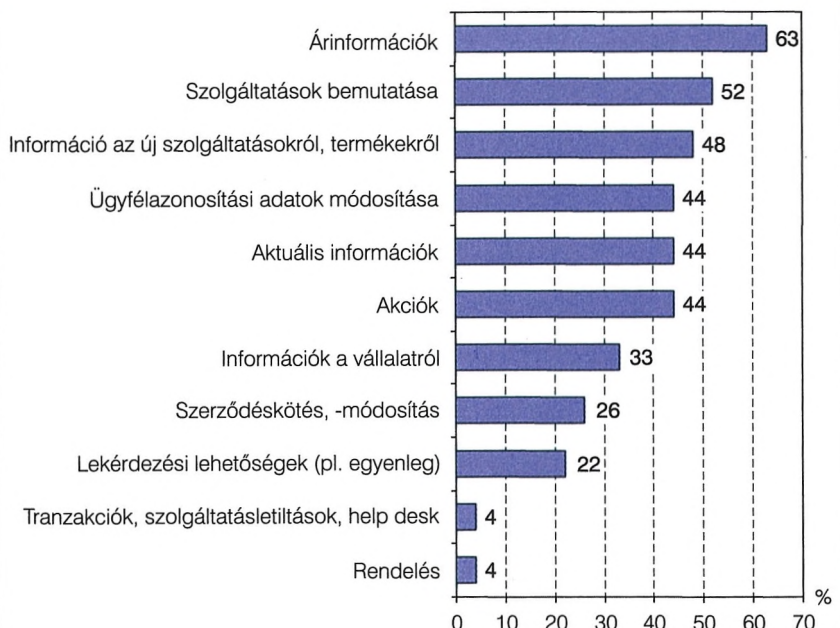
A válaszadók 31 százaléka SAP rendszert használ, ez a legelterjedtebb. A második legnagyobb csoport a saját fejlesztésű szoftvereket használóké, ők a válaszadók 13 százalékát adják. Az egyéb szoftvereket használók száma is nagyon magas, ide azonban csak azok a szoftverek kerültek, amelyeket maximum 2 válaszadó említett. (5. ábra)

A Call Center-rel rendelkező vállalatoknál jellemző szolgáltatás az árinformációk nyújtása, a válaszadók 63 százalékánál mutatkozik meg. (6. ábra)

A CRM alkalmazásoknál hasonló a helyzet, mint az ERP rendszereknél; vagyis nem fogják át a teljes vállalatot. A CRM alkalmazási területei közül legma-

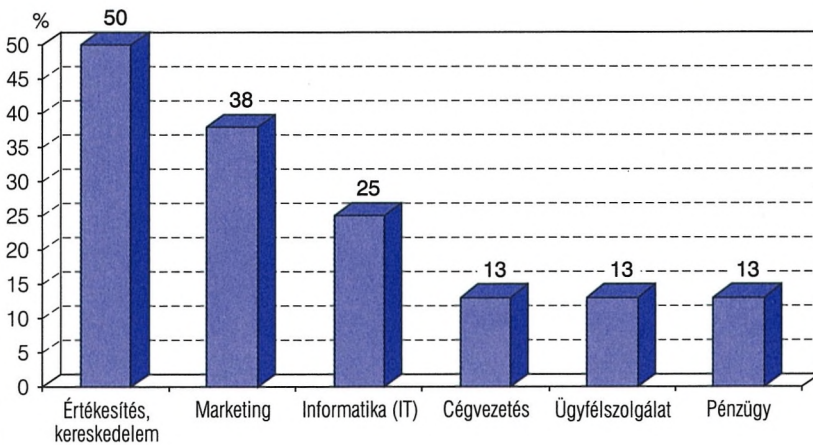
6. ábra

Milyen szolgáltatásokat nyújtanak Önök Call Centerükön keresztül?



7. ábra

A CRM-et milyen területeken alkalmazzák?



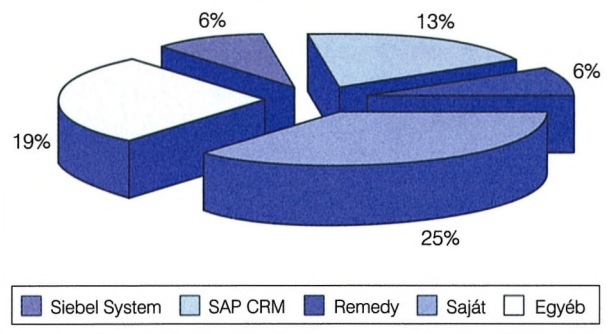
gasabb az értékesítés, kereskedelem aránya, 50 százalékkal. Ezt a marketing követi, majd pedig az informatika (IT) 25 százalékkal. Érdekes, hogy az ügyfélszolgálatot csak a vállalatok 13 százaléka integrálta a CRM rendszerbe. (7. ábra)

Másik érdekesség is látható – a fenti ábrán – a CRM rendszerekkel kapcsolatosan. Mégpedig az, hogy az ilyen rendszerrel rendelkező vállalatok egy-negyede (25 százaléka) saját fejlesztésű szoftvert használ CRM célokra.

Az SAP rendszer itt is elterjednek mondható, ez a második legnagyobb arányban használt szoftver. Aránya azonban csak fele a saját fejlesztésű szoftve-

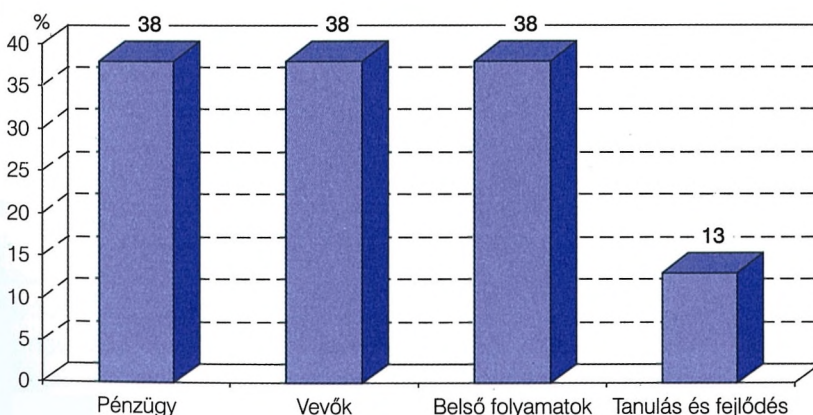
8. ábra

Milyen szoftvert alkalmaznak a CRM rendszeren belül?



9. ábra

A BSC-t milyen területeken alkalmazzák?



rekének. Itt is magas az egyéb kategória aránya, és – hasonlóan az ERP-khez – csak olyan szoftverek kerültek az egyéb kategóriába, amelyek említési száma alacsony, mindössze 1-2. (8. ábra)

A BSC-t alkalmazó vállalatoknál érdekes, hogy három lehetőséget, a „pénzügy”-et, valamint a „vevők”-et és a „belső folyamatok”-at a válaszadók egyformán 38-38 százaléka nevezte meg. Ez valószínűleg azt jelzi, hogy a BSC rendszert a vállalatok átfogóan alkalmazzák.

Az ASP alkalmazásokkal rendelkező vállalatok elsősorban levezetőprogramokat használnak tá-

voli eléréseken keresztül. Ezt a lehetőséget a válaszadók 42 százaléka említette. Utána az adatbázis/táblázat/dokumentumkezelő illetve szerkesztő programok következnek egyaránt 33%-al, majd pedig olyan egyéb jellegű alkalmazások, mint például a grafikai szoftverek vagy az e-kereskedelem. (9. ábra)

(A grafikonokat a NetSurvey Internekkutató Intézet – Business Online készítette.)

A szerző a NetSurvey igazgatója