

Budúcnosť je v rozhodovaní

PETER CHOVAN, DELTA E.S. a.s.

Už od vzniku spoločnosti Delta Electronic Services bolo jej cieľom poskytovať kvalitné informačné služby. O tom, že voči zákazníkom sa takáto stratégia najlepšie vyplatí svedčí fakt, že týždenník TREND ohodnotil spoločnosť DELTA E.S. ako najrýchlejšie rastúcu slovenskú IT firmu podľa nárastu pridanej hodnoty. Spoločnosť na slovenskom trhu pôsobí už trinásť rokov. Nielen o plánoch do budúcnosti hovorí Peter Chovan, vedúci oddelenia Služby a podpora SAP produktov Delta E.S., a.s.

Ktorý segment je pre vašu spoločnosť kľúčový?

- Vnímajú nás najmä ako vývojársku firmu, ktorá vytvorila vlastné riešenie Mark IV zamerané na štandardné oblasti účtovníctva. Málokto však vníma aj to, že náš produkt obsahuje špecifické odvetvové riešenia pre lízing a pre oblasť rozfakturovania tepla. Vyplýva z toho jedno - sme firma, ktorá sa zameriava na riešenia špecifických potrieb zákazníka.



Peter Chovan

Zameriavate sa na komplexnú integráciu podnikových procesov s podporou IT. Čo to pre zákazníka znamená?

- Za posledné dva či tri roky naša spoločnosť upustila od typicky vývojárskeho zamerania. Usilujeme sa zamerať na tie procesy zákazníka, ktoré mu prinášajú kľúčový benefit, teda na tzv. hlavné procesy. Dnes už nie sme iba tým, kto vyvíja softvér, ale tým, kto v komunikácii so zákazníkom dokáže analyzovať procesy, hľadá možnosti ich zlepšenia a dosiahnutia prínosov. Dokážeme riešiť špecifické problémy napríklad obchodu v už spomenutej oblasti lízingu. Pripravení sme však aj na iné, oveľa špecifickejšie oblasti dôležité na to, aby náš zákazník realizoval svoj biznis, neštrácal peniaze a dokázal identifikovať potenciálne možnosti.

Vytvárate teda riešenia na zákazníku. Dokázate ponúknuť aj ich outsourcing?

- Realita slovenského trhu doteraz spočíva v riešení požiadaviek zákazníkov. Samozrejme, že otázka outsourcingu je zaujímavá. Pripravujeme preto outsourcingové projekty, ktoré zahrnú nielen samotné prevádzkovanie „železa“ a štandardný servis, ale aj údržbu operačného a softvérového systému kom-

pletne. Sme schopní garantovať, že sa náš partner zbaví starosti o správu vlastníctva týchto zdrojov a náš zákazník bude preberať len samotnú službu s tým, že ho budú zafažovať výlučne iba prevádzkové poplatky za dodávku služby. Všet-

ko je, samozrejme, založené na poznaní potrieb zákazníka, špecifikácii kvality jeho služieb a vytvorení dohody o kvalite poskytovaných outsourcingových služieb.

Sústredíte sa na optimalizáciu podnikových procesov. Čo všetko sa pod tým skrýva?

- Veľmi rôznorodé projekty. Skúsenosti nás vedú k tomu, že zákazník často vlastní systém, ktorý má obrovské množstvo možností. Pre rozličné dôvody ich však nevyužíva. Príčinou môže byť určité zvykové právo, zaužívaný pracovný postup, historicky dané rozhodnutie, alebo neochota užívateľov využívať niektoré možnosti. V konečnom dôsledku sa to prejaví tak, že v určitých krokoch, ktoré by sa mohli plynulo realizovať nad informačným systémom, využíva zákazník doplnkové agendy. Vznikajú tak duplicity, komplikácie, nedosledovanie histórie, nejasnosti, nedorozumenia na strane užívateľa atď. Niekedy je v pozadí aj neujasnenosť štýlu práce oddelení či odborov. Preto sme pri komunikácii so zákazníkmi nútení zaoberať sa zlepšovaním vnútornej spolupráce. Prináša to optimalizovanie procesov. Na tento cieľ dokážeme využiť rozličné štandardné softvérové nástroje, predovšetkým však, podľa možností, zdravý ľudský rozum. Kvalitu našich špecialistov využívame tak, aby technológiu, ktorú vlastní, zákazník v maximálnej miere využil.

Bývajú zákazníci na takéto niečo pripravení?

- Pripravenosť ľudí na využívanie informačných technológií patrí k hlavným obmedzeniam ich zavádzania. Hovoríme o znalostnej pripravenosti a pripravenosti motivácii.

Používate pri optimalizácii podnikových procesov vlastný softvér?

- Nie, pretože sú pre ňu vytvorené na trhu zavedené a štandardné softvéry. Nie je účelné vyvíjať vlastné softvérové riešenie. Oveľa dôležitejšie je to, čo máme. Teda znalosť brandže, znalosť procesov a znalosť aplikácií.

O pár mesiacov sa Slovensko stane členom Európskej únie. Ste na to pripravení?

- Naša firma v súčasnosti pôsobí prostredníctvom skupiny Delta E.S. na českom a slovenskom trhu. V tomto roku sa členom skupiny Delta E.S. stala spoločnosť Aliatic známa nielen na slovenskom, ale aj nemeckom a rakúskom trhu. Znamená to, že kvality našich ľudí dokážeme uplatniť i na iných trhoch, ako je slovenský. Naša firma tak k svojmu obchodnému modelu preberá aj úplný štandardný obchodný model firiem dodávajúcich svoje kapacity na uvedených západoeurópskych trhoch. Na jednotný európsky trh chceme byť pripravení a chceme byť pripravení už teraz. Preto Delta E.S. zvolila cestu získania podielu a kontroly vo firme Aliatic a nie vytvorenia nejakého nového právnického subjektu, prípadne akvizícií cez nejaký nový reťazec. Práve sme sa stali členmi firmy, ktorá je už zavedená na západoeurópskom trhu a s úspechom realizuje projekty v oblasti informatiky.

Aké sú vaše ďalšie plány?

- Chceme skvalitňovať služby pre našich zákazníkov. Pri využití náš-



www.delta.sk

peter.chovan@delta.sk

ho softvéru v oblasti lízingu, energetiky a utilít budeme hľadať vyššiu pridanú hodnotu. Nadalej plánujeme opierať sa o náš základný balík Mark IV a o systém SAP R3, ktorý pokladáme za najvýznamnejšieho hráča svetových rozmerov. Pridáme k tomu kvalitu našich ľudí schopných riešiť špecifiká u zákazníkov a pripravenosť konzultantov zaoberať sa problémami zákazníkov a dosiahnutím ich cieľov.

SAP je ale riešenie pre veľké spoločnosti. Znamená to, že malé a stredné firmy nepatria medzi vašich cieľových zákazníkov?

- Nie, hoci SAP ako taký sa skutočne vníma ako dodávateľ pre tých najväčších. Má však aj riešenia určené pre menšie subjekty a my ich budeme uvádzať na trh. Je pravda, že s našimi systémami oslovujeme prioritne skupinu stredných a väčších. Aj pre firmy, ktoré sú malé a majú okolo päť až osem užívateľov však máme balíky služieb, ktoré môžu efektívne a účelne využiť.

Ktorá oblasť je pre firmu, čo sa týka jej plánov do budúcnosti, ešte zaujímavá?

- Trh informačných technológií je už v súčasnosti zásobený štandardnými balíkmi pokrývajúcimi účtovníctvo, spracovanie účtovných dokladov, materiálové hospodárstvo aj riadenie skladových zásob. Veľká časť firiem však potrebuje špecifické riešenia, ktoré v maximálnej miere podpora ich štýl podnikania, obchodu a komunikáciu s klientom. A následne, čo je veľmi dôležité, kvalitné manažérske informačné systémy. To znamená systémy určené na podporu rozhodovania, a to nielen na najvyššej, ale aj na strednej úrovni. V tejto oblasti preto vidíme veľké možnosti uplatnenia sa v budúcnosti.