

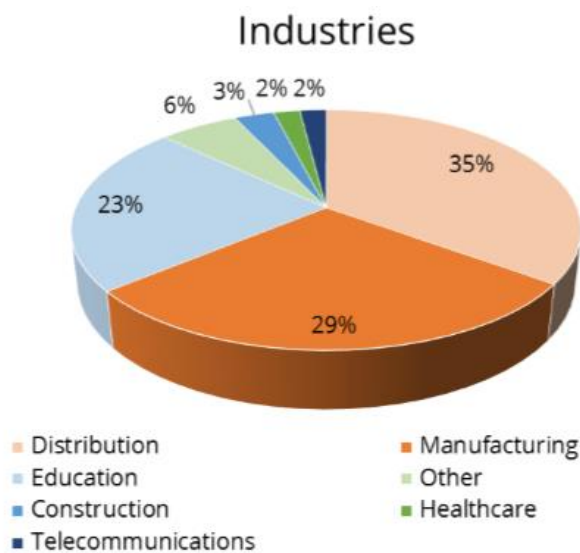
## Преглед на тенденциите и обобщение на ERP пазара през 2017

Какви нови и интересни неща може да ни разкаже Пламен Боев от Елит Софтуер

В края на всяка година винаги се опитваш да обобщиш информацията и опита си от изминалите месеци и затова ми се стори интересно да прегледам световните тенденции в ERP индустрията, как те рефлектират у нас, кое е важно за българските потребители и как нашата компания реагира на новите предизвикателства и желания на клиентите.

Това ще бъде интересно за всички, които се интересуват от различни софтуери за управление на бизнеса, ще им даде данни и информация, въз основа на които те да вземат своите решения. И тези решения да бъдат информирани и обосновани.

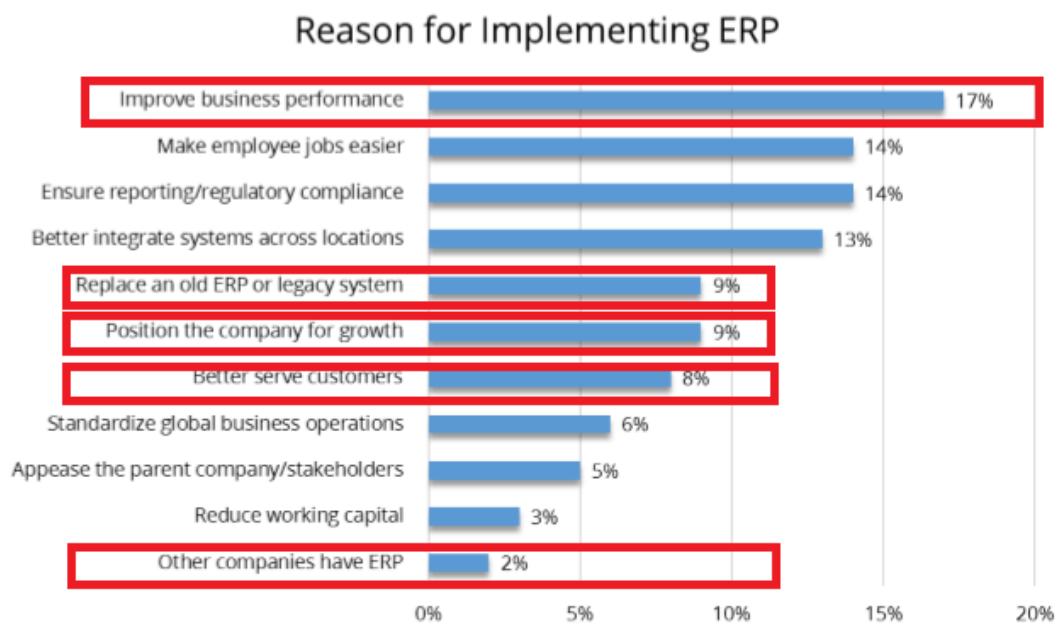
### Индустрии, ERP внедрявания



Сред респондентите на изследването, най-голям дял имат компаниите в сферата на **дистрибуцията** и **производствените** компании, следвани от тези в сферата на **образованието**. В България не се провеждат толкова детайлни проучвания, но структурата на клиентите е различна. Това означава, че доставчиците и консултантите на ERP софтуер имат доста голям потенциал за развитие в нови индустрии – образование, здравеопазване, строителна индустрии. Според мен, също така не е изчерпан потенциала и на „стандартните“ добри за ERP софтуер сфери – банки, телекомуникации, производство.

**Прогноза 2018:** Бих казал спокойно, че 2018 се очертава като година с добри перспективи за продажби в България.

## Мотиви за покупка и имплементиране на ERP софтуер



**Изводи за българския пазар:** Главният мотив, който срещаме на пазара в България е идентичен с този от развитите пазари – покачване ефективността на бизнеса. Навсякъде по света клиентите разбират, че ERP системите им помагат да станат по-конкурентноспособни, по-ефективни, а и самите ERP системи стават по-достъпни като цена. Това определя и желанието на компаниите за модерно управление на данните и информацията, оттам и на компанията.

В мненията важно място заема и подготовката на компанията за бъдещ растеж и по-доброто обслужване на клиенти. В България тези две неща са особено важни, тъй като компаниите имат известни пропуски в планирането на бъдещи периоди и все още има какво да се желае по отношение на обслужването на клиентите. Всички разбират това и вземат адекватни мерки.

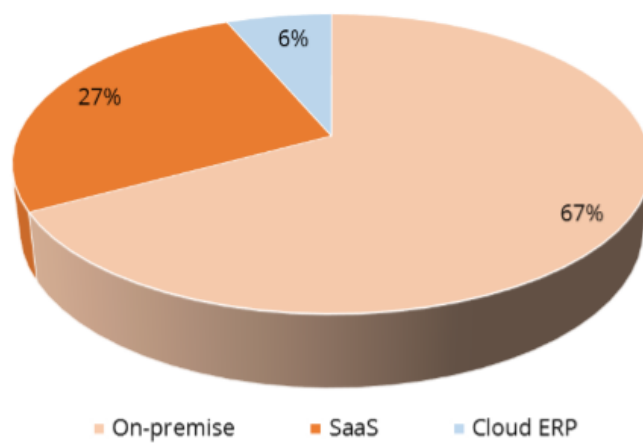
За мен беше интересно и намерението на западните компании да облекчат работата на служителите си, чрез имплементация на ERP софтуер. Всички знаем, колко трудно приемат хората внедряването на нови неща, било то в живота или в работата. Все пак, след този период облекченията в работния процес са значителни и компаниите съзнават този момент.

### **Типове ERP имплементации**

Данните от Северна Америка показват **21% спад** на компаниите имплементиращи Облачни услуги (Cloud ERP). За нашата страна това не е релевантно и в България облачните услуги показват стабилен ръст. По-късно ще се спра на причините за това.

Също така, обаче, в данните виждаме **10% ръст** на компаниите ползващи софтуера, като услуга (SaaS) и **11% ръст** на компаниите със стандартни, стационарни инсталации.

## Type of ERP Software



Какви са мотивите на компаниите и защо облачните услуги отбелязват така значителен спад?

**72%** от компаниите изтъкват като причина страха от загуба на данни. Други **12%** имат опасения за сигурността на данните.

**Изводи за българския пазар:** Факт е, че винаги ще има бизнеси, които не биха поверили данните си на никого – банки, телекоми и други големи компании. Затова и тези 12% са абсолютно нормално количество.

В България (както и в Северна Америка) сделките със ERP, като услуга имат стабилен ръст по една проста причина – ползването на **софтуер под наем** дава възможност на всяка средностатистическа компания да ползва професионален софтуер. Това вече не е привилегия само на богатите и огромни компании. От своя страна богатите и огромни компании също са притиснати от конкурентния пазар и гледат да спестят средства и да направят вложенията си в софтуер по-ефективни, затова и всички – малки, големи, средни компании започват да ползват софтуера, като услуга (SaaS). И това е съвсем нормално.

### Защо има отлив от облачните услуги в чужбина?

Да, в България има стабилен ръст, както вече казах, но базата, от която се тръгва е доста ниска и все още притокът на компании е постоянен. Нашата компания ще има предвид тази тенденция и **през 2018** година ние ще помислим доста при планирането и изобщо при стратегията си за продажби на тези услуги.

Има няколко потенциални проблема, пред **Облачните услуги** и основните са, че компаниите, които ги налагат на пазара и предлагат подобни продукти така и не успяха да обяснят на клиентите си, на разбираем език, какво е това Облачна услуга. Съответно потребителите са объркани и понататъшното приемане на тези услуги винаги ще има известна „сянка“ от това неразбиране.

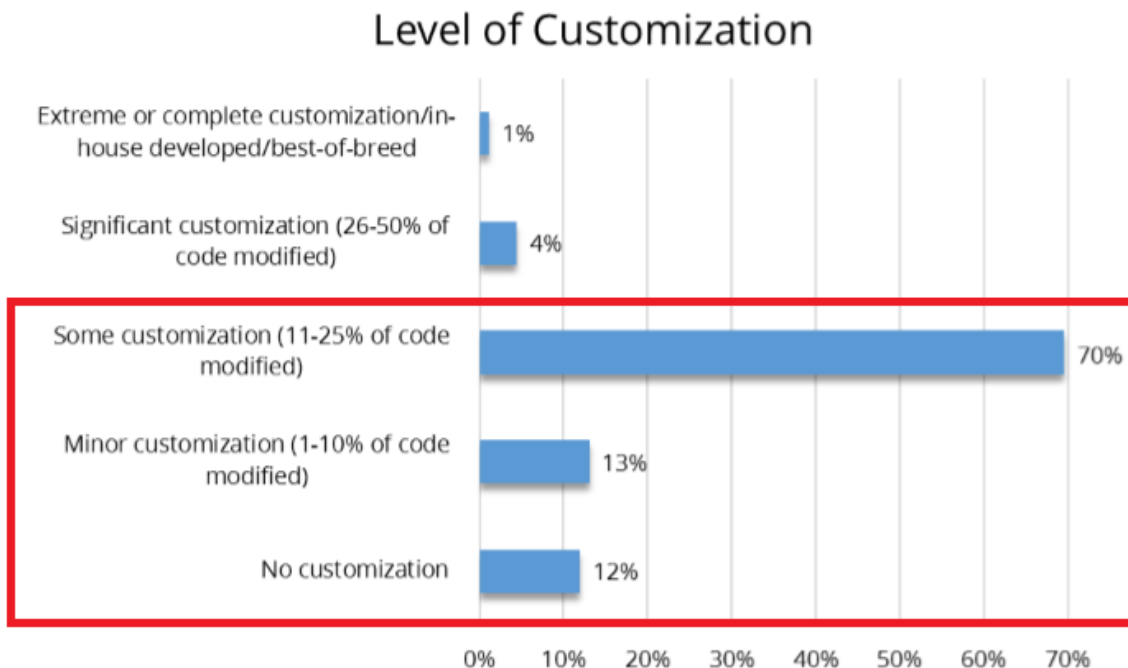
Какво може да обърне тенденцията при Облачните услуги? Най-вероятно това е, че и те спестяват пари. Факт е, че при тяхното ползване компаниите на поддържат скъпи сървъри и още по-скъпи разходи за квалифициран персонал за тяхната поддръжка.

Друг положителен момент е, ако българските доставчици на подобни услуги успеят да разяснят на своите потенциални клиенти, колко надеждна услуга предлагат. И това в случая е така.

Не само нашата компания, но и голямото болшинство доставчици на подобни услуги предлагат надеждна, сигурна и отлична услуга, но това не е достатъчно. Трябва и да го обясним на хората.

### Ниво на кustomизация на софтуера

Извинете ме за чуждицата, и на мен не ми звучи добре, но отразява най-добре идеята.

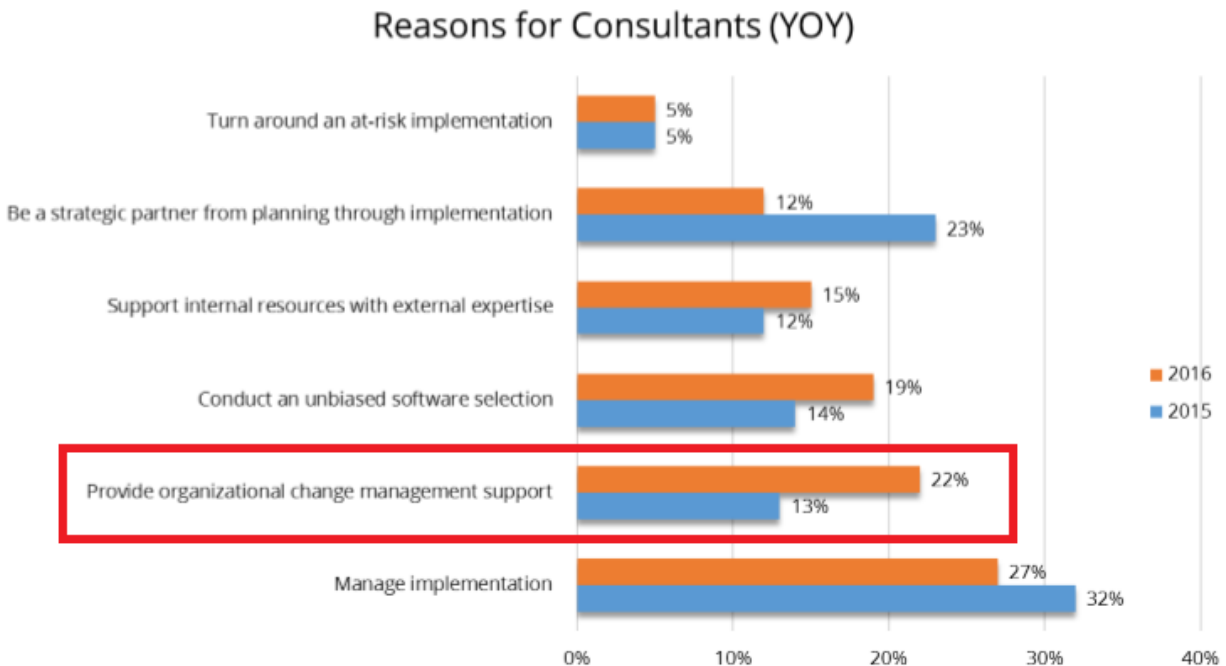


Факт е, че ERP софтуерът от големи компании и този, които се ползва в развитите страни не подлежи на особена промяна. Софтуерът на водещите доставчици се разработва от години, той е базиран на определени платформи, които е трудно да се променят спрямо изискванията на клиентите и оттам и толкова ниското (което се приема за нормално) ниво на промяна на софтуера.

**А как стоят нещата у нас?** У нас те са не по-различни. Но тук няма как да не похваля собствената си компания. Когато започнахме да развиваме **Zeron**, а и през всички последващи години ние го изграждахме на съвсем различна концепция. Няма да ви занимавам с понятия и стандарти на английски, но същността е, че **софтуерът се нагажда към стила на работа на компанията**, а не обратното. И това е, което ни печели много клиенти. Малко, но важно.

## Използване на консултантски компании, при избора и имплементацията на ERP софтуер

Няма нищо лошо да се допитате или да ползвате консултанти, когато правите този важен, скъп и труден избор. Само гледайте те да са наистина квалифицирани и можещи хора. Друг мотив е, че те ще ви помогнат и не само в този избор, но и в организационно отношение, затова и консултантите на ERP системи трябва да имат доста по-широки познания и опит.



Все повече организации разчитат на консултантите не толкова за имплементиране на ERP системата (намаление от 32 на 27%), колкото за подобряване и на организационната структура и начина на работа на компанията.

**Извод:** Факт е, че **внедряването на ERP система** е доста добър момент да подобрите работните процеси, вътре в компанията и да ги направите по-ефективни.

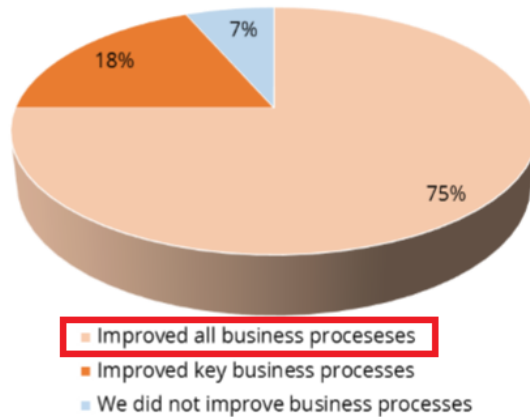
Добрата новина е, че **нашият софтуер поддържа гъвкав и процес-ориентиран** начин на работа и подобни промени няма да се отразят на работата ви със Zeron, който лесно се променя и адаптира към вашия стил на работа.

### Мениджмънт на бизнес процесите

Удовлетворението на клиентите за доставчиците на ERP системи е особено важно. Целта на тези системи е да направят компаниите по-ефективни, по-осведомени, в собствените данни, а оттам и техните решения спрямо пазара ще бъдат бързи и правилни.

Затова и „усещането“ на потребителите дава много полезна информация за нас, като доставчик на софтуер от висок клас.

## Business Process Management Focus

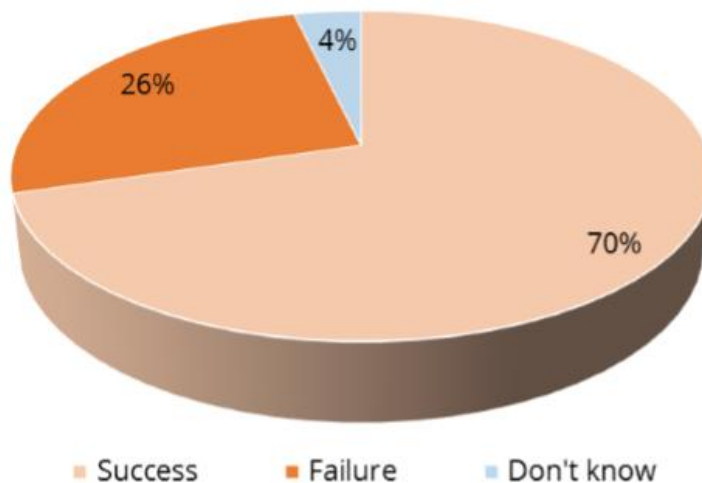


При подобни трудни проекти, в които имплементацията е дълга, а компанията чувства известни нарушения в комфорта на работа, най-накрая имаме удовлетворението на голямото мнозинство клиенти, че бизнес процесите са се подобрили значително и особено ключовите за компанията такива.

Данните се покриват и с тези, които имаме като компания и ние, и това ни дава значителен оптимизъм за посоката на развитие на нашия софтуер и отношението ни към потребителите му.

### Резултати от имплементацията на ERP софтуер

## Implementation Outcome



Все пак имаме **26%** респонденти, които оценяват имплементацията като провал. Трябва да имаме предвид, че понякога имплементацията е дълга, скъпа и изисква значителни разходи на време от служителите, а също и на промяна на навичките на работа. Това, разбира се е изнервящо.

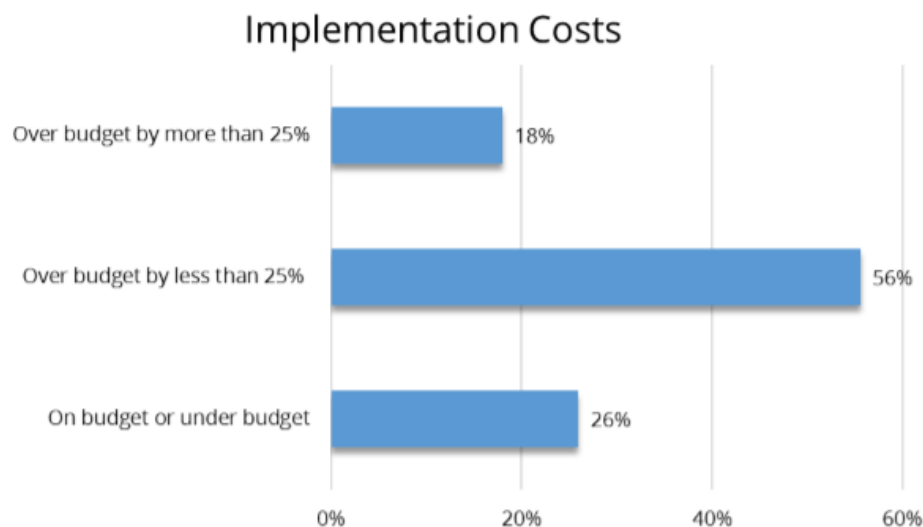
### Как решаваме подобни драми в Елит Софтуер?

**Първо**, процесът на имплементация трябва да бъде обяснен много добре на бъдещите потребители. Когато човек знае всички детайли и те са му представени съвсем честно и откровено, то той е подготвен за трудностите и ги приема по-спокойно.

**Второто нещо** е да работим непрекъснато за подобряване на процесите ни на имплементация. В това отношение всяка компания, която е доставчик на нещо – от сладолед до ERP система, винаги има какво да направи и подобри. Ние отлично знаем това и стъпка по стъпка, в течение на години работим по тези въпроси. Фактът е, че във никакъв случай нямаме толкова голям процент потребители, които да окачествят имплементацията като провал. Да, трудна е, да, продължителна е, но изискванията на съвременните сложни пазари не предполагат прости и магически решения, които да оправят всичко - веднага и без усилия.

**Трето** – стараем се да усъвършенстваме постоянно и следпродажбената поддръжка и комуникация с клиента. Така неизбежните проблеми, които се изправят пред него получават моментално решение и няма време и повод за възникване на недоволство.

### Бюджет и цена на имплементацията

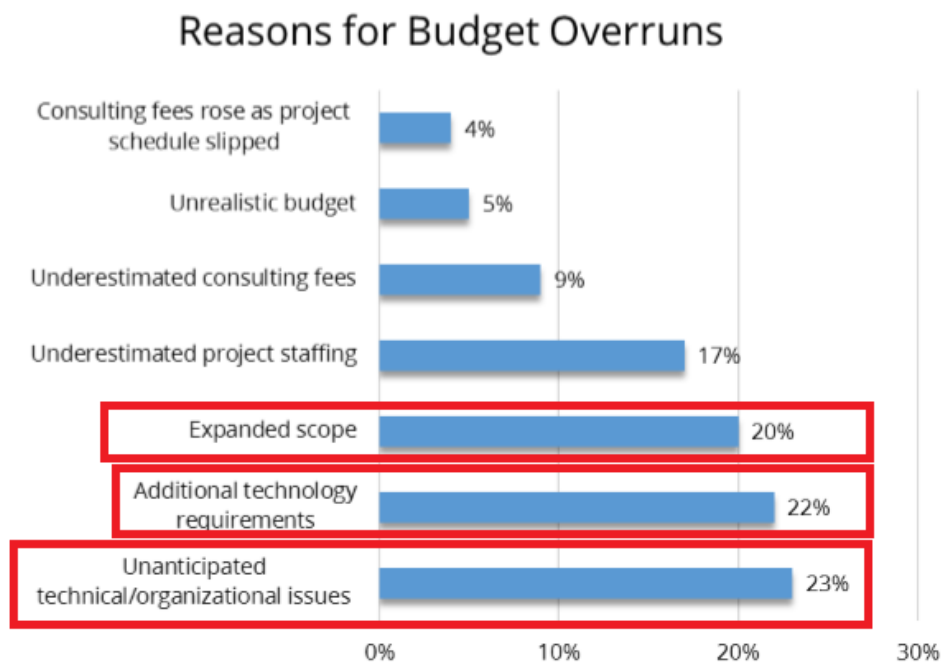


За клиентите е много важно да останат в планираните бюджети. Факт е, че при някои дейности (при всеки ремонт къщи) винаги е трудно да останеш в бюджета. Данните за Северна Америка показват, че **само 26%** от респондентите докладват оставане в рамките на бюджета.

### Как се справяме ние, с този проблем?

Нашите ERP консултанти не са само търговци или тясно профилирани специалисти. Ние се стараем да обхванем с пълен поглед дейностите на клиентите ни, като се стараем да се придържаме много стриктно към бюджета на клиента.

В болшинството от случаите бюджета се надхвърля, просто защото клиентът започва да разбира по-добре ERP системата и да иска все повече и повече функционалност и възможности и това струва пари. Затова и данните за този надхвърлен бюджет се базират преди всичко на това, че клиентите сами пожелават обхвата на внедряването да се надхвърля и ERP системата да има повече функционалност и приложение в компанията.



Това се потвърждава и от данните в горната таблица, като не трябва да забравяме и решаването на различни организационни и технически проблеми. Както споменах и по-горе, компаниите използват времето за имплементация на ERP софтуер, което така или иначе им причинява дискомфорт, за да решат определени организационни или технологически проблеми, които са отлагали през годините.

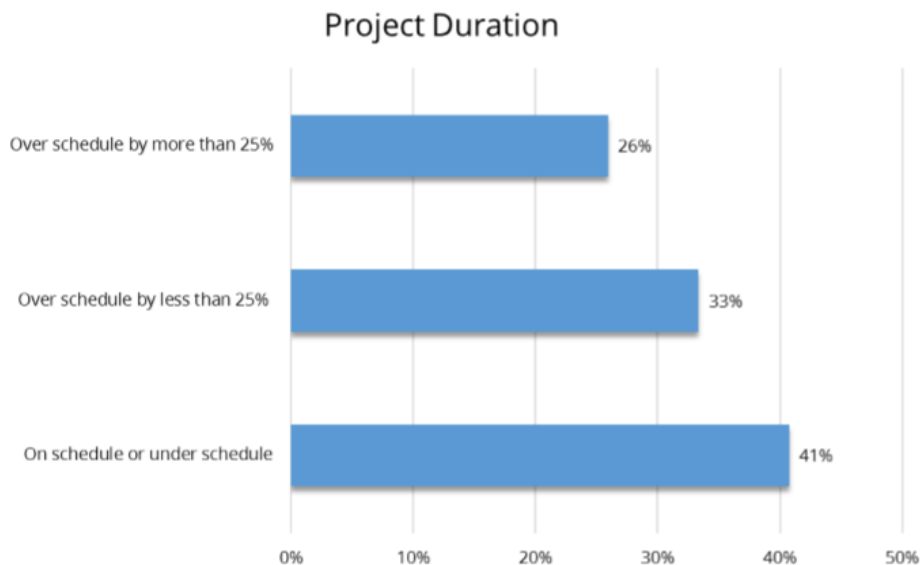
#### **Имплементация и планирано време**

Средната имплементация е **16,9 месеца**. Без да споменавам конкретни цифри, само ще кажа, че при нас е значително по-малка, но това може да се базира и на разликите в продукта.

Все пак компаниите доставчици на ERP софтуер се стараят да намалят времето на имплементация и през 2017 година то е намаляло, спрямо 2016 с **19%**. Това означава, че навсякъде по света компаниите работят упорито за да намалят времето за имплементация и неудобствата на потребителите си.

**Каква е тенденцията в България?** Абсолютно същата. Не знам за другите компании, но при нас работата е доста сериозна и упорита. Ние прекрасно съзнаваме, че това ще ни доведе още сделки и добра репутация сред потребителите.

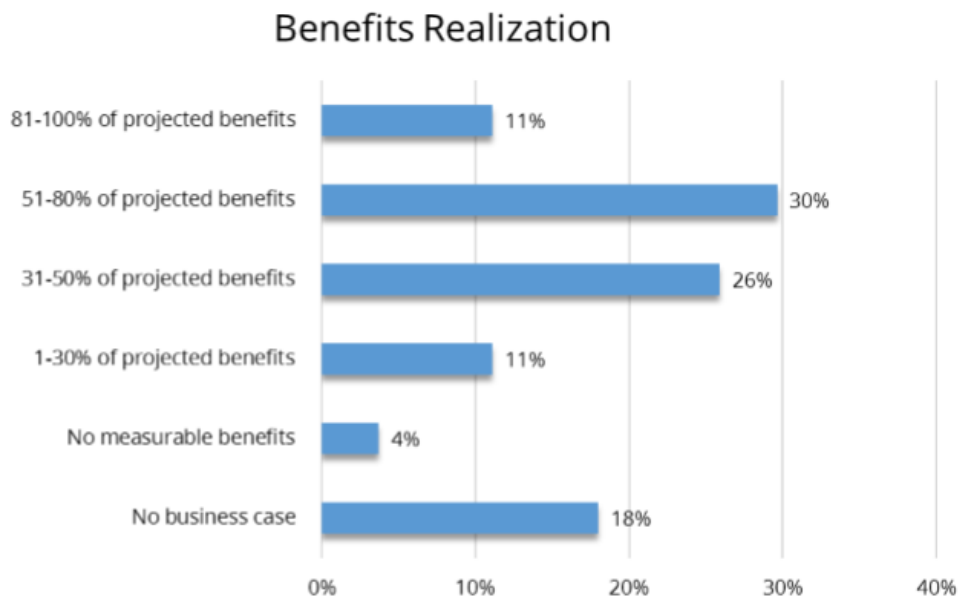




#### Ползи за компанията

Това е много, много важна тема за компаниите, които имплементират или планират имплементация на софтуер за управление на бизнеса в скоро време.

Нека да видим данните:



Имаме подобрение на компаниите, които смятат, че имат ползи от внедряването – 78% и те са голямото болшинство. Разбира се, както и хората, така и компаниите имат различни нужди и очаквания и съответно и оценка на софтуера.

### Как се справяме с това, в Елит Софтуер?

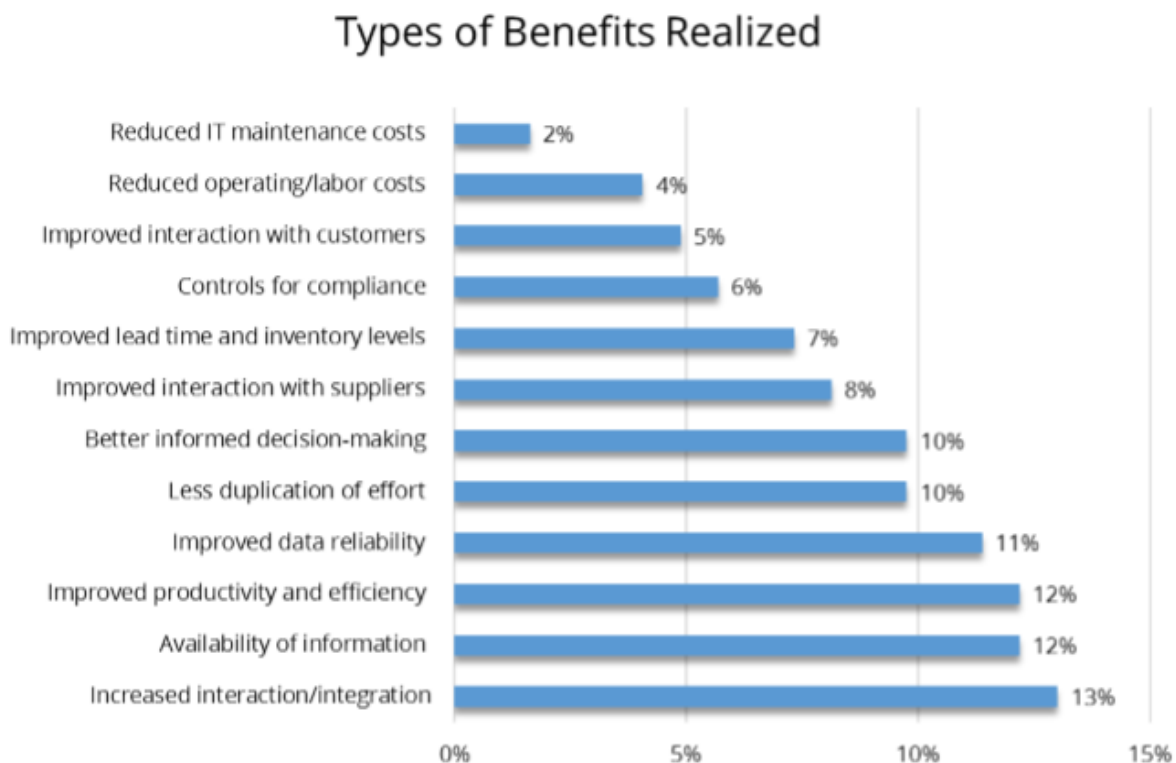
Тук нещата са много прости:

1. Стараем се да вникнем максимално в работните процеси на компанията-клиент.
2. Стараем се да спестим максимално количество пари на клиента, предлагайки му оптимални варианти.
3. Ако бизнесът на клиента се разшири – софтуерът ни дава възможности за безболезнено разширяване и работа на системата.

Хората оценяват желанието да свършиш работа и откровената преценка на ситуацията и реагират положително на това. Част от вината, за неудовлетворение на клиентите, разбира се, лежи на раменете на консултантите/компаниите доставчици, които създават нереалистични очаквания относно работата, стойността или внедряването на софтуера си. Факт.

### Какви са конкретните ползи за компаниите?

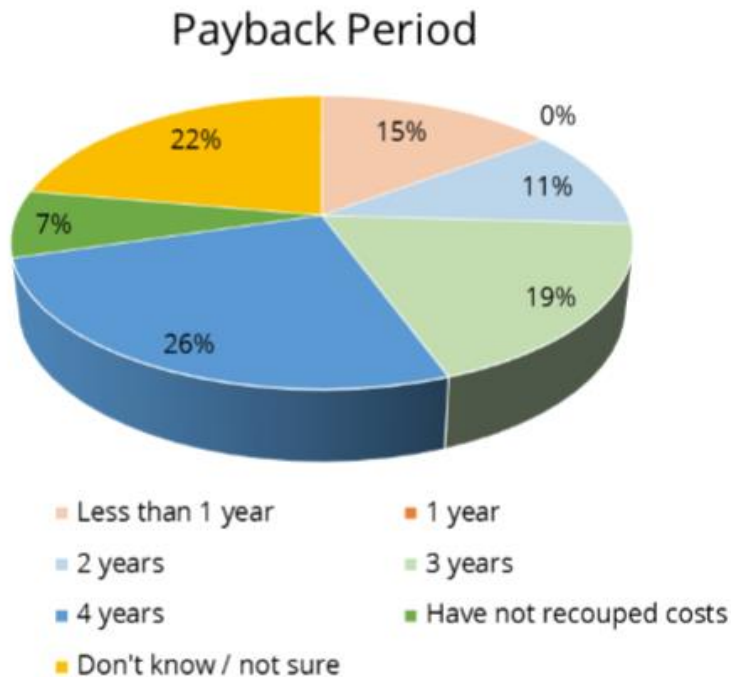
Нека да видим данните. Те говорят най-добре за себе си и тук не виждам голяма необходимост да ги коментирам:



Картинката показва голямото разнообразие от причин, които са различни, за различните потребители. Това разнообразие е радващо за нашите усилия, защото виждаме, че помагаме на компаниите по много и различни начини.

## Възвръщане на инвестицията в ERP софтуер

Това е друг момент, който интересува абсолютно всички потребители. Бъдещи и настоящи. Тук има разлики за различните пазари, но мисля, всеки ще може да се ориентира и да прецени възвръщаемостта за своята компания.



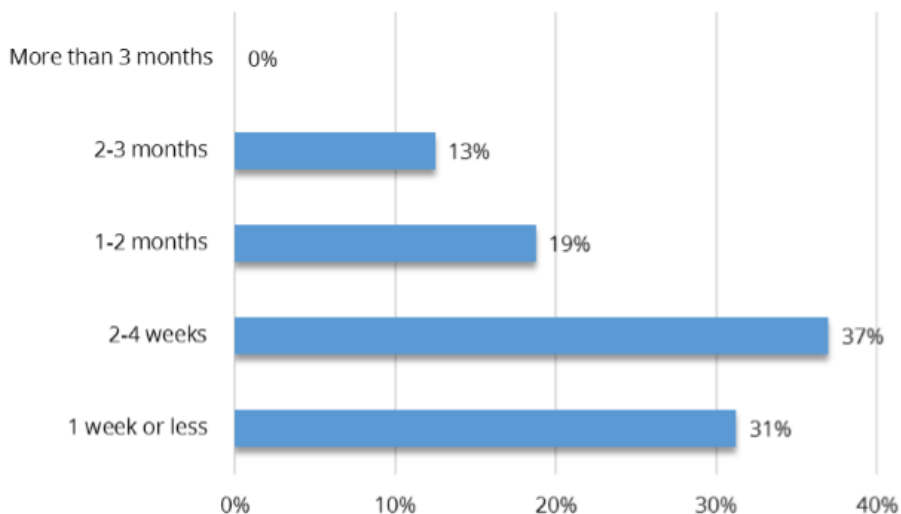
Данните отново са достатъчно красноречиви, за да се налага да ги коментирам. Също така не сме провеждали изследване, за колко време възвръщат средствата си нашите клиенти, но мисля, че са приблизително в същите граници.

## Оперативни проблеми при имплементацията на ERP софтуер

Отново интересна тема за бъдещите потребители на професионални ERP системи. Проблемът с нарушения на нормалната работна дейност, прекъсвания и нарушения на процесите са нещо, което интересуват всеки.

Тук е важно да отбележим, че отново имаме намаление на клиентите, които изпитват подобен ефект спрямо 2016, което отново означава, че компаниите доставчици вършат доста сериозна работа, за да минимизират ефектите от промяната на работа и имплементация.

## Length of Operational Disruption



### Каква е нашата практика?

Честно казано тези ефекти при нас са значително по-малки. При много от нашите клиенти всякакво нарушение на оперативната дейност е немислимо или крайно нежелателно. Затова и се стараем да намалим тези ефекти и те са предимно в областта на свикване на персонала с новия софтуер и работата с него.

Разбира се има и неща, които се чупят, но там вече реагираме моментално и ги коригираме веднага. В това отношение поддръжката на **Zeron** е много, много добра.

### Главни изводи от данните

Това, което виждам в изследването е помъдряване на компаниите и тяхната различна реакция на промените в правене на бизнеса. Клиентите са станали по-умни и по-бързи в реакциите си спрямо конкурентите и пазара.

**Защо мисля така?** – Компаниите вече инвестират средства и в промяна на организационните си структури и начина на работа. Мениджмънта на бизнес процесите е във фокуса на събитията. **Ако сложиш страхотна ERP система на върха на неефективен процес, то и резултатът от нея няма да бъде особено добър.** През тази година все повече компании осъзнават този факт и взимат бързи мерки.

Тези две неща – Промяната на организацията и структурата и промяната на бизнес процесите ще бъдат и през следващата година двата важни фактора, които ще дават разликата между успешните и неуспешните проекти за внедряване на ERP системи. Още повече, че във всяка компания има различни субективни мерки за успех, неуспех, бюджет, възвръщаемост, очаквания и т.н., различни фактори, затова и е необходим доста сериозен фокус върху горните два ключа към успех – организация и бизнес процеси.