

Joanna Rut, Ewa Kulińska  
Politechnika Opolska<sup>1</sup>

## Zintegrowany system informatyczny racjonalizujący logistyczną obsługę sprzedaży i magazynowania w przedsiębiorstwach<sup>2</sup>

Celem opracowania jest przedstawienie zintegrowanego systemu informatycznego usprawniającego szeroko pojętą obsługę sprzedaży i magazynu w przedsiębiorstwach oraz zwrócenie uwagi na fakt uzyskania korzyści z implementacji nowoczesnych systemów.

Dynamiczny rozwój technologiczny i rosnące wymagania klientów przyczyniły się do powstania oprogramowania RAKSSQL firmy RAKS. Jest to nowoczesny, w pełni zintegrowany system dający nieograniczone możliwości użytkownikom przy zachowaniu kosztów dostosowanych do krajowych realiów. RAKSSQL oparto na jednej wspólnej bazie, w celu integracji informacji w obrębie całego przedsiębiorstwa. Dane wprowadzane do programu są natychmiast dostępne dla wszystkich uprawnionych użytkowników. Natomiast zawarte w nim moduły wspomagają zarządzanie między innymi: finansami, personelem, produkcją, magazynem oraz sprzedażą. System zapewnia rejestrowanie wszystkich zdarzeń gospodarczych zachodzących w przedsiębiorstwie oraz pokazuje pełny obraz działalności operacyjnej i finansowej. Program jest w pełni zgodny z przepisami krajowymi i dostosowany do wymogów ustawodawstwa Unii Europejskiej. Przeznaczony jest dla firm produkcyjnych, handlowych i usługowych. Składa się z kilkunastu modułów, które mogą funkcjonować samodzielnie lub w całości, tworząc jeden system. Zapewnia to możliwość pracy jednostanowiskowej lub pracy w sieci, w tym również pracy zdalnej przez Internet<sup>3</sup>.

System RAKSSQL dzięki modułowej budowie i elastyczności dobrze sprawdza

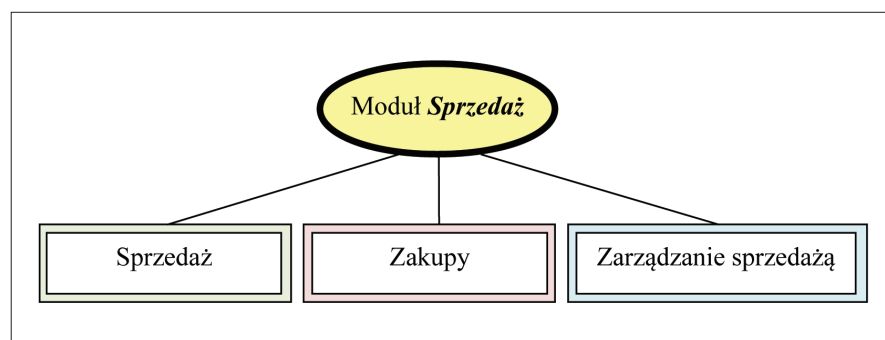
się w przedsiębiorstwach o różnych profilach działalności i różnorodnej strukturze organizacyjnej. Istotną jego cechą jest skalowalność, umożliwiającą łatwą rozbudowę wraz z rozwojem profilu działalności i wzrostem wymagań użytkownika. Moduły przyczyniające się do optymalizacji rozwoju i zarządzania przedsiębiorstwa to między innymi moduł *Sprzedaż*, moduł *CRM* i moduł *Magazyn*. Pełna integracja modułów z pozostałymi elementami systemu RAKSSQL zapewnia optymalne zarządzanie całym przedsiębiorstwem<sup>4</sup>.

### Moduł *Sprzedaż*

**Moduł *Sprzedaż*** to kompletny i zintegrowany system do szeroko pojętej obsługi sprzedaży, zakupów i zarządzania sprzedażą (rysunek 1). Pozwala na zauto-

Możliwość pełnej wymiany danych zapewnia automatyczną współpracę z pozostałymi modułami systemu RAKSSQL, na przykład z księgowością czy sklepem internetowym. Dzięki szerokiej gamie gotowych zestawień oraz możliwości tworzenia własnych raportów, program pozwala uzyskać pełny obraz działalności handlowej<sup>5</sup>.

**Komponent *Sprzedaż***<sup>6</sup>. System posiada w swoich zasobach wszystkie dokumenty, takie jak WNT, WDT, faktury eksportowe, faktura zakupu w walucie, TAX – FREE, SAD, a także możliwość prowadzenia kasy w walucie. Dzięki opcji wprowadzenia dodatkowych kosztów do dokumentu WNT łatwo można wyliczyć cenę późniejszej sprzedaży towaru – na przykład do faktury zakupu można



Rys. 1. Komponenty modułu *Sprzedaż*.

Źródło: opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL – z firmy RAKS.

matyzowanie procesów obsługi zamówień, sprzedaży, płatności i rozliczeń z kontrahentami. Moduł *Sprzedaż* współpracuje z urządzeniami fiskalnymi, czytnikami kodów, kolektorami danych i innymi urządzeniami zewnętrznymi.

doliczyć koszt transportu czy rozładunku (nie jest konieczne tworzenie dodatkowego rozrachunku do dokumentu, koszty doliczą się do ceny końcowej). System RAKSSQL jest tak skonstruowany, aby oferować szerokie możliwości dla firm,

<sup>1</sup> Dr inż. Joanna Rut pracuje na Wydziale Inżynierii Produkcji i Logistyki Politechniki Opolskiej, a dr hab. inż. Ewa Kulińska jest kierownikiem Katedry Marketingu i Logistyki na Wydziale Ekonomii i Zarządzania Politechniki Opolskiej. Autorki uzyskały zgodę firmy RAKS na publikację informacji o systemie RAKSSQL.

<sup>2</sup> Artykuł recenzowany (przyp. red.).

<sup>3</sup> www.raks.pl (dostęp: 20.07.2012).

<sup>4</sup> Opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL – z firmy RAKS.

<sup>5</sup> Opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL – z firmy RAKS.

<sup>6</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł *Sprzedaż* – z firmy RAKS.

które współpracują z kontrahentami, odbiorcami lub dostawcami poza granicami kraju. Ponadto system pozwala na wystawianie i rozliczanie dokumentów w walutach obcych.

Aplikacja posiada możliwość oznaczania dokumentów oraz znajdujących się na nich pozycji. Dzięki systemowi znaczników możliwe jest sortowanie, filtrowanie i tworzenie zestawień według dowolnie zdefiniowanych przez użytkownika parametrów. Dodatkowo, dzięki wykorzystaniu w pełni definiowanych wzorców księgowych, system oferuje możliwość elastycznego i automatycznego księgowania oznaczonych znacznikami dokumentów, na przykład na fakturze jedna pozycja przeznaczona jest na potrzeby własne i jest rejestrowana w koszty, a pozostałe wchodzi na magazyn do późniejszej odsprzedaży. System znaczników dostępny jest we wszystkich oknach systemu.

Pełna integracja części sprzedażowej i CRM otwiera dla użytkowników wiele możliwości. Oprócz planowania wizyt u kontrahentów, czy opcji pozwalających na przykład na zarządzanie serwisem wyjazdowym, przechowywania wszelkich informacji o kontakcie, w znaczący sposób ułatwia zarządzanie procesem sprzedaży. System zapewnia dostęp do informacji, określa prawdopodobieństwo skutecznego zakończenia transakcji umożliwiając analizę sprzedaży według kanału sprzedaży, rodzaju handlowca, czy analizę konkretnego klienta. Dzięki Zarządzaniu Sprzedażą na bieżąco można śledzić prawdopodobieństwo wykonania planów i precyzyjnie prognozować wyniki przychodowe firmy. Dzięki połączeniu części sprzedażowej i CRM stworzony został panel, umożliwiający wygodną pracę z klientem. Z okna kontrahenta użytkownik ma pełny dostęp do informacji związanych z danym klientem, między innymi posiada dostęp i podgląd na historię zakupów i sprzedaży, operacji z kontrahentem, należności i zobowiązań finansowych, zamówień i ofert, danych kontaktowych. W ten sposób otrzymujemy centrum informacji z okna przeglądu kontrahenta.

W programie istnieje możliwość dołączania dokumentów w formie elektronicznej. Funkcja umożliwia stworzenie bazy

wiedzy dostępnej dla użytkowników systemu, przypisanych do konkretnych kontrahentów i dokumentów. Rozwiązanie to eliminuje problem niedoskonałego przepływu dokumentów i informacji w przedsiębiorstwie. Każdy artykuł wprowadzony do systemu może posiadać łatwo dostępne z okna przeglądu, takie dokumenty jak atesty, gwarancję, kopię faktury zakupu czy specyfikację techniczną.

System wyposażony jest w funkcjonalność, która umożliwia elektroniczną wymianę dokumentów. Elektroniczna Wymiana Dokumentów (ang. *Electronic Data Interchange* – EDI) jest technologią obiegu i wymiany dokumentów w transporcie, bankowości, administracji, produkcji, handlu, usługach bezpośrednio między aplikacjami partnerów handlowych. Systemy EDI stanowią centralną część światowego rynku elektronicznego, umożliwiają szybszą, tańszą i dokładniejszą elektroniczną wymianę informacji, niż w przypadku systemów opartych na dokumentach papierowych. Moduł EDI pozwala na odbiór i wysyłanie dokumentów sprzedaży oraz zamówień do niezależnych podmiotów gospodarczych, na przykład dużych sieci handlowych czy hipermarketów. Korzyści płynące z zastosowania modułu EDI w przedsiębiorstwie to między innymi ograniczenie kosztów, wyeliminowanie błędów, usprawnienie procedur handlowych, przyspieszenie obiegu płatności, skrócenie czasu realizacji zamówień, optymalizacja zapasów.

Ponadto, moduł *Sprzedaż* posiada kompletne rozwiązanie stworzone dla sklepów i sieci handlowych, w których czas obsługi klienta (sprzedaży) stanowi kluczowy problem. Prosta obsługa, łatwa i czytelna nawigacja, współpraca z urządzeniami fiskalnymi, czytnikami kodów, ekranami dotykowymi – to tylko niektóre zalety programu. Każda osoba po kilku minutach szkolenia może opanować obsługę programu. Wystawianie paragonów, faktur, udzielanie rabatów, wyszukiwanie towarów, otrzymywanie płatności i ich rejestrowanie jest wyjątkowo szybkie i łatwe.

Możliwości komponentu *Sprzedaż* to między innymi:<sup>7</sup>

- łatwe wystawianie i zarządzanie para-

gonami, fakturami VAT, WDT, WNT, fakturami zaliczkowymi i eksportowymi w dowolnej walucie, fakturami VAT RR, fakturami „odwrotne obciążenie”

- obsługa sprzedaży detalicznej oraz hurtowej
- tworzenie wielu cenników, definiowanie dowolnej ilości grup rabatowych, obsługę płatności (kasa, bank) oraz prowadzenie wielu magazynów.

Cechą szczególną systemu jest wykorzystywanie bezpłatnego serwera baz danych, który może pracować nie tylko pod kontrolą Microsoft Windows, ale także na systemach Linux co znacząco obniża koszty wdrożenia i eksploatacji.

**Komponent Zakupy**<sup>8</sup>. System jest w pełni zintegrowany z częścią sprzedażową. Program rejestruje wszystkie dokumenty kosztowe, które w powiązaniu z częścią finansową systemu umożliwiają pełną kontrolę zobowiązań i należności. Wiekowanie rozrachunków, pełna historia płatności, powiązanie z wyciągiem bankowym poszczególnych dokumentów, zestawienia zakupów i kosztów upraszczają zarządzanie finansami i ułatwiają zachowanie płynności finansowej. System pozwala łatwo rozliczyć fakturę zakupu z fakturą sprzedażową (kompensata, możliwość rozliczania zaliczek pracowniczych nawet za pomocą przelewów), zapewnia zawsze aktualny i pełny obraz firmy w ramach jednego programu.

Możliwości komponentu Zakupy jest bardzo dużo, można tutaj wymienić między innymi:<sup>9</sup>

- pełna obsługa dokumentów zakupu: faktura zakupu, korekta zakupu, zamówienie do dostawców, faktury wewnętrzne WNT
- zbiorcze faktury zakupu (z wielu PZ)
- szybki wybór kontrahenta według nazwy skróconej, numeru NIP lub kodu kreskowego
- ostrzeżenie o przekroczeniu definiowanego progu zadłużenia wobec danego dostawcy; podgląd długu wobec danego dostawcy
- obsługa zamówień własnych z możliwością ich częściowego rozliczania i modyfikowania

<sup>7</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS

<sup>8</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS

<sup>9</sup> www.raks.pl na dzień 18.07.2012 r.

- rejestr zamówień do dostawców na towary i usługi, które są lub których nie ma w magazynie
- zamówienia z symbolami i nazwami towarów dostawcy
- import pozycji z zamówienia, wystawienie dokumentu potwierdzenia zamówienia, zakup towaru na podstawie wystawionego wcześniej zamówienia
- blokada zamówienia (blokada ręczna lub automatyczna)
- kontrola rozrachunków – ostrzeżenia o zaleganiu z płatnością przez danego klienta, ostrzeżenia o ewentualnym przekroczeniu limitu kredytu w momencie realizacji zamówienia
- blokada zamówienia do danego dostawcy (blokada ręczna lub automatyczna)
- stan realizacji zamówień.

**Komponent Zarządzanie sprzedażą**<sup>10</sup>. System umożliwia efektywne zarządzanie całym procesem sprzedaży, począwszy od rejestracji kontaktu handlowego, poprzez kontrolę poszczególnych faz procesu sprzedaży, a na wystawieniu faktury i kontroli należności skończywszy. Moduł pozwala na precyzyjne planowanie przyszłych wyników sprzedaży, pełną kontrolę pracy i wykorzystania potencjału handlowców i zespołów sprzedaży. Program przyczynia się do podniesienia standardu obsługi Klientów pozwalając w pełni wykorzystać zasoby drzemiące w firmie. Cechy podstawowe to między innymi prognozowanie zysków ze sprzedaży, monitorowanie procesu sprzedaży (etapy sprzedaży, realizowane operacje i zadania), analizowanie danych związanych z procesem sprzedaży oraz zakończoną sprzedażą, ocena sprzedaży (ogólna ocena procesu sprzedaży w prognozowanym okresie, ocena efektywności pracy z punktu widzenia pracodawcy).

Możliwości oraz korzyści z implementacji komponentu *Zarządzanie sprzedażą* jest bardzo wiele. System umożliwia łatwą i szybką kontrolę działań prowadzonych przez handlowców. Określa etap realizacji i szanse skutecznej sprzedaży w podziale na kanały sprzedaży, klientów i pracowników. Pozwala na prognozowanie przyszłych przychodów. System Zarządzania sprzedażą wprowadza skróce-

nie cyklu sprzedaży i zwiększenie jej skuteczności. Umożliwia między innymi zarządzanie informacjami o potencjalnych klientach i szansach sprzedaży, dostosowywanie reguł przepływu informacji w celu automatyzacji sprzedaży, tworzenia ofert, a także zarządzania zamówieniami. Korzystając z dostępnych raportów, można prognozować przychody, oceniać działania biznesowe oraz ich wydajność, śledzić sprzedaż i efektywność obsługi klientów, a także wychwytywać i analizować trendy, czy zagrożenia jakie pojawiają się w procesie sprzedaży. Zaawansowane narzędzia raportowania pomagają dostrzec najczęstsze problemy związane ze sprzedażą do obecnych i nowych klientów, pozwalają poznać ich potrzeby, śledzić przebieg procesów i ocenić wydajność prowadzonej przez firmę działalności. To jednak nie wszystkie możliwości i korzyści komponentu *Zarządzanie sprzedażą*, modułu *Sprzedaż*. Jest ich niezliczona ilość i to one umożliwiają szybkie i bezproblemowe skonfigurowanie interfejsów użytkownika i procesów przepływu informacji w celu uzyskania rozwiązania dostosowanego do bieżących potrzeb firmy, a także skalowanie oprogramowania, gdy potrzeby zmieniają się w przyszłości.

**Komponent Analizy finansowe**<sup>11</sup>. System dostarcza wiele istotnych informacji na temat sprzedaży, zakupów i zamówień umożliwiając analizę i optymalizację działalności firmy w tym zakresie. Funkcje przeznaczone do prowadzenia analiz handlowych zintegrowane są w jednym systemie RAKSSQL. Dzięki temu korzystają one ze wspólnej bazy danych i są dostępne z poziomu jednej aplikacji. Program zapewnia wszechstronną analizę danych związanych ze sprzedażą i zakupami. Wielowymiarowa prezentacja danych oparta została na tabeli przestawnej znanej z systemów raportujących i arkuszy kalkulacyjnych. Narzędzie umożliwia przeprowadzenie sprawnej i efektywnej analizy danych między innymi obliczania różnic (procentowych i bezwzględnych) w kolejnych przedziałach czasu oraz udziałów procentowych. Poza tym pozwala grupować dane w przedziałach czasowych, takich jak lata, kwartały, miesiące, tygodnie i dni.

Zestawienia dostępne w ramach funkcjonalności Analizy Handlowe są podzielone według następujących zasad:

- Sprzedaż – zbiór zestawień prezentujących dane dotyczące sprzedaży z zadanego przedziału czasu
- Zakupy – zbiór zestawień prezentujących dane dotyczące zakupów z zadanego przedziału czasu
- Zamówienia – zbiór zestawień prezentujących dane dotyczące zamówień z zadanego przedziału czasu
- CRM (Zarządzanie Sprzedażą) – zbiór zestawień prezentujących dane dotyczące Szans Sprzedaży z zadanego przedziału czasu.

W ramach tego podziału komponent *Analizy finansowe* oferuje gotowe zestawienia między innymi:<sup>12</sup>

- dynamika sprzedaży według artykułów – zbiór zestawień obliczających wskaźniki Obrót i Zysk dla sprzedaży z zadanego przedziału czasu. Zestawienia prezentują dane identyfikacyjne, cechy i ilości artykułów sprzedanych w kolejnych przedziałach czasu (lata, kwartały, miesiące) wraz z obliczonymi wskaźnikami Obrót i Zysk. Zestawienia umożliwiają zaprezentowanie n pierwszych (ostatnich) artykułów pod względem wartości obrotu, zysku oraz ilości (lista rankingowa artykułów)
- dynamika sprzedaży według kontrahentów – zbiór zestawień obliczających wskaźniki Obrót i Zysk dla sprzedaży z zadanego przedziału czasu. Zestawienia prezentują dane identyfikacyjne i geolokalizacyjne kontrahentów, do których wykonano sprzedaż w kolejnych przedziałach czasu (lata, kwartały, miesiące) wraz z obliczonymi wskaźnikami Obrót i Zysk. Zestawienia umożliwiają zaprezentowanie n pierwszych (ostatnich) kontrahentów pod względem wartości obrotu, zysku oraz ilości (lista rankingowa kontrahentów)
- dynamika sprzedaży według kontrahentów i artykułów – zbiór zestawień obliczających wskaźniki Obrót i Zysk dla sprzedaży z zadanego przedziału czasu. Zestawienia prezentują dane identyfikacyjne, cechy i ilości artykułów sprzedanych w kolejnych przedziałach czasu (lata, kwartały, miesiące) oraz

<sup>10</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS.

<sup>11</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS.

<sup>12</sup> www.raks.pl na dzień 24.07.2012 r.

dane kontrahentów, do których wykonano tę sprzedaż wraz z obliczonymi wskaźnikami Obrót i Zysk

- szanse Sprzedaży zakończone sukcesem – zbiór zestawień prezentujących wartość i ilość Szans Sprzedaży, które zostały zamknięte w zadanym przedziale czasu. Powód zamknięcia szans jest sterowany parametrem zestawienia. W tym przypadku ma on mieć wartość „Sukces”. Zestawienia umożliwiają między innymi analizę źródeł szans (wraz z prezentacją n pierwszych / ostatnich), analizę wyników osób odpowiedzialnych za dane szanse (wraz z rankingiem) oraz prezentację danych identyfikacyjnych i geolokalizacyjnych kontrahentów, dla których utworzono szanse
- szanse Sprzedaży zakończone porażką – zbiór zestawień prezentujących wartość i ilość Szans Sprzedaży, które zostały zamknięte w zadanym przedziale czasu. Powód zamknięcia szans jest sterowany parametrem zestawienia. W tym przypadku ma on mieć wartość „Porażka”. Zestawienia umożliwiają między innymi analizę źródeł szans (wraz z prezentacją n pierwszych / ostatnich), analizę wyników osób odpowiedzialnych za dane szanse (wraz z rankingiem) oraz prezentację danych identyfikacyjnych i geolokalizacyjnych kontrahentów, dla których utworzono szanse.
- szanse Sprzedaży – pozyskanie klienta – zbiór zestawień prezentujących wartość i ilość Szans Sprzedaży, które zostały zamknięte w zadanym przedziale czasu wraz z pozyskaniem klienta. Powód zamknięcia szans jest sterowany parametrem zestawienia. W tym przypadku analiza może obejmować zarówno wartość „Sukces” jak i „Porażka”. Zestawienia umożliwiają między innymi analizę źródeł szans (wraz z prezentacją n pierwszych / ostatnich), analizę wyników osób odpowiedzialnych za dane szanse (wraz z rankingiem) oraz prezentację danych identyfikacyjnych i geolokalizacyjnych kontrahentów, dla których utworzono szanse
- szanse Sprzedaży (dane operacyjne) – zbiór zestawień umożliwiających analizę ilościową i wartościową otwartych Szans Sprzedaży. Zestawienia umożliwiają między innymi analizę

źródeł szans (wraz z prezentacją n pierwszych/ostatnich), analizę wyników pracowników, rozpiętości etapów szans, pozyskania klienta oraz uszeregowanie etapów szans (według ilości lub wartości)

- szanse Sprzedaży (prognozowanie) – zbiór zestawień umożliwiających analizę ilościową i wartościową otwartych Szans Sprzedaży z terminem zamknięcia należącym do zadanego przedziału czasu. Zestawienia umożliwiają między innymi analizę źródeł szans (wraz z prezentacją n pierwszych/ostatnich), analizę potencjalnych wyników pracowników, rozpiętości etapów szans, pozyskania klienta oraz uszeregowanie etapów szans (według ilości lub wartości). Zestawienia są przygotowywane na podstawie zbioru parametrów umożliwiających precyzyjne określenie danych podlegających przetworzeniu. Parametry zestawień są pogrupowane tematycznie. W zależności od zestawienia, lista parametrów może być różna.

## Moduł CRM

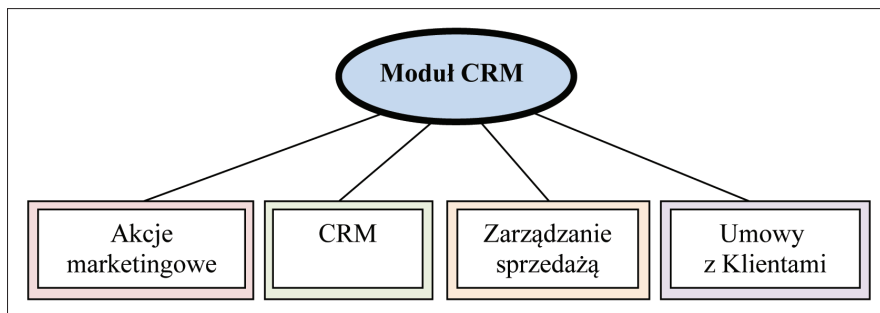
Moduł CRM integruje działania w zakresie zarządzania sprzedażą (omówiony w module Sprzedaż), realizacji zamówień

od czasochłonnych czynności. Odpowiednie narzędzia i pełna informacja pozwala skoncentrować się na efektywnej sprzedaży oraz dostarczeniu wysokiej jakości obsługi klienta<sup>13</sup>.

**Komponent Akcje marketingowe**<sup>14</sup>. Funkcjonalność ta stanowi ważny element w zarządzaniu sprzedażą. Umożliwia rejestrację oraz analizę działań związanych z akcjami marketingowymi przeprowadzanymi przez firmę. System bada skuteczność prowadzonych działań i pozwala podejmować kolejne kroki, na przykład generować szansę sprzedaży, tworzyć zamówienie, dokumentować sprzedaż. Dzięki temu narzędziu zyskujemy pełną kontrolę nad całym procesem sprzedaży od etapu inicjacji (oferta marketingowa) do finalizacji zakończonej sprzedażą. Każda prowadzona akcja marketingowa ma spowodować określoną reakcję ze strony klientów. Wyróżniamy dwa typy akcji marketingowych:

- akcja marketingowa zamknięta adresowana do zdefiniowanej listy kontaktów
- akcja marketingowa otwarta nie posiada listy adresatów (kierowana do szerokiego grona odbiorców również poza kartoteki).

W przypadku akcji zamkniętej rejestrowana jest odpowiedź od każdego kontak-



Rys. 2. Komponenty modułu CRM.

Źródło: opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL z firmy RAKS.

oraz oferowania usług (rysunek 2). Koordynuje i jednoczy wszystkie etapy interakcji z konsumentem. Dzięki ciągłemu pozyskiwaniu i odpowiedniemu wykorzystaniu informacji dostępnych w całym systemie, pomaga zbudować lojalność oraz zdefiniować „wartość” każdego klienta. Zautomatyzowane i elastyczne zasady przepływu informacji w procesach sprzedaży i obsługi klienta odciążają pracow-

tu z listy. Możliwa jest odpowiedź o charakterze pozytywnym, negatywnym lub jej brak (lista typów odpowiedzi na kampanię jest definiowana przez użytkownika). W przypadku akcji otwartej można spodziewać się odpowiedzi jedynie od zainteresowanych (odpowiedź pozytywna). Odpowiedzi o pozytywnym charakterze mogą zostać użyte do wygenerowania Szans Sprzedaży. Dla akcji marketingowej

<sup>13</sup> Opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL, firmy RAKS.

<sup>14</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS.

można zarejestrować dowolną ilość odpowiedzi od jednego kontaktu.

**Komponent CRM<sup>15</sup>.** System umożliwia planowanie oraz pełną kontrolę realizacji planowanych działań i wykonanych operacji związanych zarówno ze sprzedażą i obsługą klienta, jak i wewnętrznymi projektami prowadzonymi w firmie, pozwalające na szybkie i trafne podejmowanie decyzji. System umożliwia niezależną obsługę danych kontaktowych dotyczących firm (kontrahentów) oraz osób (kontaktów personalnych) rozszerzając jakość i ilość informacji jakie możemy dla nich zarejestrować. Wszystkie czynności wykonywane przez pracowników w firmie mogą zostać zarejestrowane. Możemy mieć pełną kontrolę nad czasem i ilością rozmów telefonicznych przeprowadzonych dla każdego klienta, ilością przesyłek pocztowych, ilością usług serwisowych bądź dowolnych kontaktów z naszymi klientami.

Dzięki możliwościom przypisania zadań osobom oraz osobom odpowiedzialnym za ich realizację, mamy gwarancję, że wszystkie prowadzone projekty będą pod naszą pełną kontrolą. Zadania pozwalają efektywnie planować i kontrolować przebieg bieżących prac czy postęp długoterminowych projektów prowadzonych w firmie. Dzięki schematom organizacyjnym możemy przedstawić strukturę organizacyjną firmy. Możliwe jest tworzenie dowolnych, międzydziałowych zespołów, które możemy wykorzystywać między innymi podczas harmonogramowania zadań bądź tworzenia terminarzy. Dzięki możliwościom zaawansowanej graficznej prezentacji oraz wykrywaniu konfliktów czasowych, zarządzanie własnymi terminami jak i kontrola nad terminami wszystkich osób w firmie staje się prosta i efektywna.

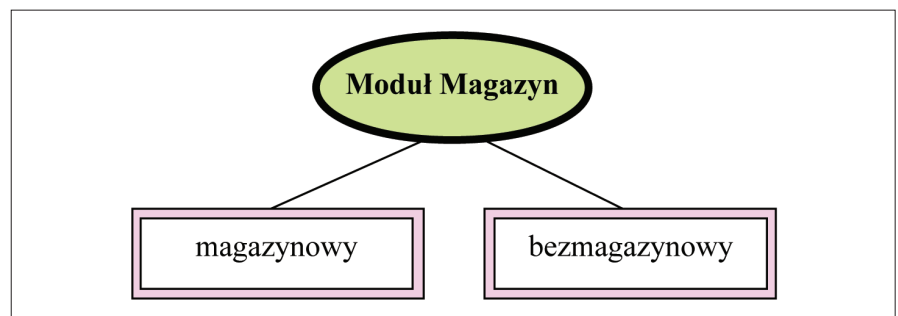
**Komponent Umowy z Klientami<sup>16</sup>.** System pozwala na rejestrowanie w nim zawartych z odbiorcami lub dostawcami umów i realizowania na ich podstawie określonych działań, na przykład wystawianie co miesiąc faktur dla określonej grupy odbiorców – opłaty abonamentowe itp. Umowy mogą mieć charakter jednorazowy, cykliczny lub dowolny (jednorazowy albo cykliczny). Umowa jedno-

razowa może być realizowana jeden raz, umowa cykliczna jest realizowana w dłuższym terminie. Z umową mogą być związane dokumenty zamówienia:

- zamówienie jednorazowe – powiązane są z umową o charakterze jednorazowym
- zamówienie cykliczne – powiązane są z umową o charakterze cyklicznym.

Można również podczas wystawiania dokumentów sprzedaży oraz dokumentów zakupu kojarzyć je z umową z klientem. Dokumenty sprzedaży są kojarzone z umowami z odbiorcami, dokumenty zakupu z umowami z dostawcami.

parametryzacja towarów, obsługa kodów kreskowych, możliwość prowadzenia prostej produkcji. Dodatkowo automatycznie mogą być generowane zamówienia i uzupełniane stany magazynowe na podstawie wykonanej przez system analizy towarów. W systemie można pracować na dwa sposoby: w trybie magazynowym lub w trybie bezmagazynowym, który pozwala na wystawianie dokumentów sprzedażowych, nie generując konsekwencji magazynowych, na przykład sprzedaż usług lub towarów, których jeszcze nie mamy na stanie (rysunek 3). Pracując w trybie magazynowym wystawienie faktury skutkuje automa-



Rys. 3. Sposoby pracy modułu Magazyn.

Źródło: opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL – z firmy RAKS.

W programie wraz z umową mogą być rejestrowane „operacje” (zapis określonych działań użytkownika systemu) oraz wykonywane „zadania”. W programie znajdują się specjalne zakładki rejestrujące te zdarzenia. W systemie znajduje się również „realizacja” wszystkich dokumentów wygenerowanych w ramach umowy, to jest dokumenty sprzedaży – na umowie z odbiorcami, dokumenty zakupu – na umowie z dostawcami. Treść umowy jest przechowywana w „załączniku”, to znaczy w każdej chwili z okna programu można podejrzeć treść umowy. Do umowy można wprowadzać „uwagi” (dodatkowe informacje dla użytkowników systemu).

### Moduł Magazyn

Moduł *Magazyn* daje możliwość prowadzenia wielu magazynów, wystawiania wszystkich typów dokumentów przychodowych i rozchodowych, zarządzania zapasami: kontrola zalegania towarów i terminu przydatności, ostrzeżenie o wyczerpaniu lub nadmiernych zapasach,

tycznym powstaniem dokumentu WZ. Przy pracy wielu użytkowników na raz, podczas generowania faktury każda pozycja jaka pojawia się na dokumencie jest automatycznie rezerwowana w magazynie. Program umożliwia definiowanie wielu dowolnych cech artykułów. Pozwala określać dowolne rodzaje cech (nie tylko rozmiar, ale na przykład: kolor, gęstość, rodzaj wykończenia, itp.). Można nadać wiele rodzajów cech dla jednego artykułu, powstaje wówczas wielowymiarowa matryca. System dopuszcza przypisanie do jednego artykułu aż pięciu rodzajów atrybutów<sup>17</sup>.

Możliwości modułu *Magazyn* jest naprawdę bardzo wiele; można wymienić między innymi<sup>18</sup>:

- obsługa wielu magazynów
- możliwość przypisania każdego magazynu do niezależnej filii przedsiębiorstwa
- pełna kontrola składowania towaru w poszczególnych lokalizacjach
- podział towaru na rozmiary, rodzaj itp.

<sup>15</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS.

<sup>16</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł Sprzedaż, firmy RAKS.

<sup>17</sup> Opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL, firmy RAKS.

- kontrola zalegania towaru oraz terminu przydatności
- ostrzeganie o wyczerpaniu lub o nadmiernych zapasach
- korekta stanu magazynu za pomocą remanentu oraz korekty remanentu
- ewidencja przychodów i rozchodów magazynowych (realizowanych w postaci dokumentów: PZ, WZ, przemieszczeń towarów między magazynami: MMP, MMR; przesunięć wewnętrznych: PW, RW oraz korekt magazynu)
- możliwość wprowadzenia towaru do magazynu na podstawie dokumentu PZ bez podania numeru faktury zakupu, która może być uzupełniona później
- możliwość wydania towaru na podstawie wystawionego dokumentu WZ bez podania numeru Faktury VAT, która może być uzupełniona później
- możliwość rozpoczęcia pracy w dowolnym momencie roku
- pełna obsługa dokumentów magazynowych
- prosty i zautomatyzowany proces wystawiania dokumentów
- kojarzenie dokumentów WZ z fakturami podczas wystawiania dokumentu sprzedaży
- pełna ewidencja stanów magazynowych (rozliczanie ilościowo-wartościowe towarów)
- możliwość kontroli przepływu towarów w ujęciu chronologicznym
- możliwość szybkiego wyboru kontrahenta według nazwy skróconej, numeru NIP lub kodu kreskowego
- możliwość wyboru metody rozliczania towarów w magazynach: FIFO, LIFO, według wskazanej dostawy oraz z dowolnej lokalizacji
- współpraca z czytnikami kodów i kolektorami danych
- możliwość prowadzenia elastycznej polityki cenowo – rabatowej.

To jednak nie wszystkie możliwości modułu *Magazyn*. Jest ich o wiele więcej i to one właśnie przyczyniają się do te-

go, że implementacja omawianego modułu usprawnia obsługę magazynu w przedsiębiorstwach.

## Istotne korzyści z implementacji modułów oprogramowania RAKSSQL firmy RAKS

Korzyści wynikające z wdrożenia opisywanych modułów jest bardzo wiele i nie sposób wypisać ich wszystkich, jednak znajdują one swoje odbicie w zwiększeniu szybkości pracy i poszerzeniu nowych możliwości funkcjonalności przedsiębiorstwa, dając pełen obraz firmy. Najważniejsze korzyści to większa efektywność sprzedaży i adekwatne zarządzanie relacjami z klientami oraz racjonalne zarządzanie magazynem. Kolejne korzyści to poszerzona wiedza na temat potrzeb klientów, łatwy dostęp do informacji, prosty i zautomatyzowany proces wystawiania dokumentów, zarządzanie umowami z odbiorcami i dostawcami, wielowymiarowe raporty i możliwość tworzenia własnych raportów opartych o inne funkcje przygotowujące dane oraz funkcje przygotowujące dane na podstawie zapytań SQL oraz możliwości dostosowania i rozbudowy systemu według indywidualnych potrzeb<sup>19</sup>.

## Podsumowanie

Obecnie sytuacja gospodarcza kraju zmusza przedsiębiorstwa do racjonalizacji zintegrowanych systemów informatycznych zapewniających prawidłową funkcjonalność przedsiębiorstw. Systemy te są niezbędne do uzyskania przewagi konkurencyjnej, utrzymania odpowiedniego poziomu obsługi klienta oraz obniżenia kosztów działalności przedsiębiorstw. Wprowadzenie i wdrożenie profesjonalnych systemów informatycznych w przedsiębiorstwach stanowi w dzisiejszych czasach nieodzowny środek rozwiązywania wszelkich trudności logistycznych, za-

pewniających właściwą realizację złożonych zadań przedsiębiorstw.

## Streszczenie

Zintegrowane systemy informatyczne w obecnych czasach stanowią fundament działalności przedsiębiorstwa, zwiększając wynik finansowy, podnosząc konkurencyjność oraz przynosząc oszczędności. Optymalizacja procesów w organizacji nie jest możliwa bez szybkiej i wiarygodnej informacji o ich funkcjonowaniu, a ich brak niejednokrotnie uniemożliwia prawidłową działalność przedsiębiorstw.

## The integrated system improves operate logistics warehouse and sales in enterprises

### Abstract

Integrated information systems at the present time are the foundation of the business, increase profit, increase competitiveness and deliver savings. Optimization of the organization is not possible without quick and reliable information about their functioning, and their absence often prevents normal activities of companies.

### LITERATURA

1. Brzeziński M., *Logistyka w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Bellona, Warszawa 2006.
2. Januszewski A., *Funkcjonalność informatycznych systemów zarządzania*, Tom I. PWN, Warszawa 2008.
3. Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł *Sprzedaż*, moduł *Magazyn*, moduł *CRM*, firmy RAKS.
4. Pałucha K., Współczesne metody wspomagające zarządzanie produkcją. Organizacja i zarządzanie 2/2008. Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
5. Rut J., Kulińska E., Sprawdzone praktyki zarządzania w przedsiębiorstwie produkcyjnym, *Logistyka* nr 6/2011.
6. www.raks.pl na dzień 18.07.2012 r.
7. www.raks.pl na dzień 20.07.2012 r.
8. www.raks.pl na dzień 24.07.2012 r.

<sup>18</sup> Materiały i dokumentacja systemu RAKSSQL – moduł *Magazyn*, firmy RAKS.

<sup>19</sup> Opracowanie na podstawie materiałów i dokumentacji systemu RAKSSQL, firmy RAKS.