



Případová studie

Komplexní řešení na bázi podnikového informačního systému Microsoft Dynamics NAV ve společnosti Slovnaft Česká republika, spol. s. r. o.

Zákazník
Slovnaft Česká republika, spol. s r. o. byla založena v roce 1993 a sídlí v Praze. Je součástí nadnárodní petrochemické skupiny MOL, která integrací společností MOL, Slovnaft a TVK spravuje 6 rafinerií s celkovým ročním zpracováním ropy v objemu 18 milionů tun. Hlavní oblastí působení společnosti Slovnaft Česká republika, spol. s r. o., je velkoobchod s pohonnými hmotami, což zahrnuje dovoz, dopravu, skladování a prodej paliv a dále provozování sítě čerpacích stanic.

Společnost Slovnaft Česká republika, spol. s r. o. se rozhodla pro upgrade informačního systému Microsoft Dynamics NAV na verzi 4.0 současně s výrazným rozvojem funkcionality v oblastech velkoobchodního prodeje, logistiky, řízení vztahů se zákazníky (CRM), řízení pohledávek, doplnění o webshop B2B řešení, podporu pracovníků obchodního oddělení zavedením IP telefonie a dalších. Požadována byla rozsáhlá integrace s řadou dalších systémů a aplikací a výrazná automatizace v rámci všech významných procesů společnosti.

Cíle projektu:

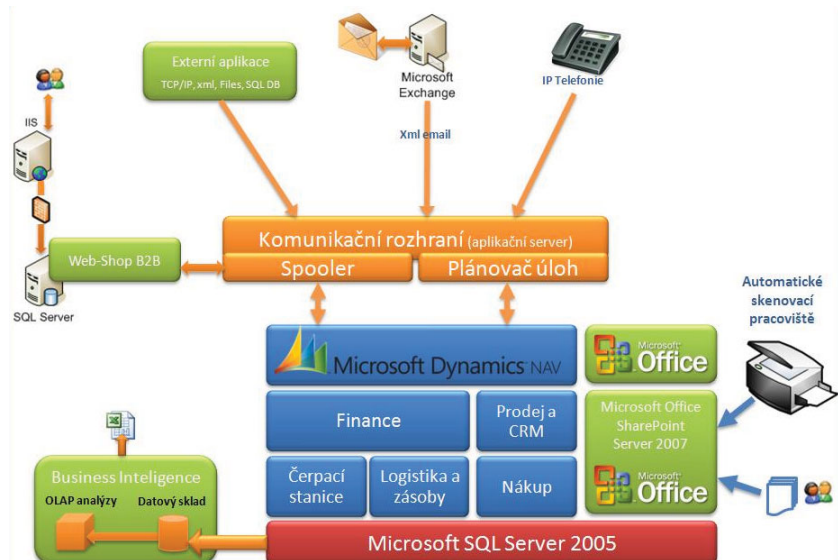
- jednotný informační systém poskytující souhrnné finanční a distribuční informace
- sofistikované řízení klíčového podnikového procesu - distribuce pohonných hmot a maziv
- sloučení evidence všech informací o zákaznících a odebíraných produktech
- vytvoření systému pro evidenci, správu a řízení marketingových údajů
- vytvoření webové aplikace jako dalšího distribučního kanálu
- zrychlení telefonické obslužnosti obchodních partnerů
- integrace s dokumentovým systémem pro účely zavedení elektronické podoby dokumentů v rámci prodejního a nákupního procesu

Technické řešení

Řešení pokrývá procesy velkoobchodního prodeje, řízení vztahů se zákazníky (CRM), nákupu, logistiky, zásob, financí, řízení čerpacích stanic a řady dalších podpůrných procesů (dopravy, subdodávek, řízení pohledávek, apod.). Silně procesní řízení společnosti si vyžádalo nasazení zpracované funkcionality workflow umožňující nejen podporu řízení procesů, ale i schvalovacích procedur a řady automatizačních úloh. Funkcionalita workflow je uživatelsky nastavitelná a umožňuje tedy flexibilní přizpůsobování dle požadavků na změnu či optimalizaci firemních procesů. V rámci řešení bylo dodáno komunikačního rozhraní zajišťující integraci s řadou dalších systémů či aplikací. Tato integrace rozšířila portfolio komunikačních kanálů s klienty společnosti Slovnaft, ale i s partnery a dodavateli.

Kontakt
AutoCont CZ a.s.,
Divize Podnikové
informační systémy
Poděbradská 55/88
190 02 Praha 9
Stanislav Vošahlík
stanislav.vosahlík@autocont.cz
tel.: +420 251 022 702

www.autocont.cz



V rámci **velkoobchodního prodeje** společnosti Slovnaft jsou realizovány především prodeje pohonných hmot a maziv, tyto aktivity jsou podpořeny celou řadou funkcionalit. Signifikantní proces velkoobchodního prodeje je plně řízen prostřednictvím workflow a je úzce integrován s ostatními oblastmi systému jako jsou finance, nákup, řízení dopravy, apod. Prodejní objednávky mohou vznikat jak běžným pořízením uživateli, tak importem z elektronických souborů (Microsoft Excel) nebo automaticky z B2B webshopu (ShopCentrik). Již v rané fázi prodejního procesu dochází k řadě kontrol, kde jednou z nejdůležitějších je tzv. kontrola kreditního limitu zákazníka. Tato kontrola představuje sofistikovanou funkcionalitu zajišťující bezpečnost každého obchodu z pohledu řízení pohledávek. Každý zákazník tak má v systému definované kreditní limity a jejich zajištění formou různých instrumentů jako jsou pojištění, bankovní garance, směnky, zástavy, apod. Systém pak hlídá překročení těchto limitů oproti existujícím pohledávkám a otevřeným doklady. V případě překročení je obchod zablokován a je nutné realizovat buď schvalovací proces nebo jiná opatření. Další kontrolní mechanismus probíhá v rámci doplněného modulu evidence smluv. Modul umožňuje evidovat různé typy smluv, z těchto dat generovat dokumenty smluv do předpřipravených šablon Microsoft Word a následně je ukládat v dokumentovém systému Microsoft Office Sharepoint Server 2007. Součástí obchodního procesu je i cenotvorba, která byla masivně rozšířena o specifika prodeje pohonných hmot odrážející nutnost pružné reakce na tržní ceny.

Ve společnosti Slovnaft je implementována standardní funkcionalita pro **řízení vztahů se zákazníky (CRM)** systému Microsoft Dynamics NAV rozšířená o řadu funkcionalit, z nichž nejvýznamnější jsou možnost zaznamenání veškerých interakcí s klienty včetně připojení dokumentů z dokumentového systému Microsoft Office SharePoint 2007, podpora identifikace klienta a zobrazení jeho klíčových informací v případě příchozího telefonního hovoru (funkcionalita Call Centra), automatická aktualizace informací o firmách z veřejné databáze ARES, možnost jednoduchého a rychlého upozorňování zákazníků krátkými sms zprávami např. o uzavření výdejního terminálu, o cenové akci, apod. Speciální funkcí je možnost příjmu strukturovaného emailu, který obstarává samostatná komponenta na aplikačním serveru, která sleduje zadanou složku poštovního serveru Microsoft Exchange. Při příchodu nové emailové zprávy provede komponenta konverzi strukturovaného emailu do formátu xml a tuto zprávu předá komunikačnímu rozhraní systému Microsoft Dynamics NAV, který provede její zpracování dle typu dokumentu (vytvoření interakce se zákazníkem, potvrzení dopravy od dopravce a jiné).

Strategie rozšíření distribučních kanálů pro velkoobchodní prodej je podpořena **řešením B2B webshopu**. B2B webshop slouží klíčovým partnerům společnosti Slovnaft jako portál pro objednávání produktů a získávání potřebných informací o vzájemném obchodu jako jsou přehledy objednávek, faktur, splatnosti faktur, upomínek, podrobných informací k produktům včetně souvisejících dokumentových materiálů. Řešení bylo realizováno systémem ShopCentrik společnosti NetDirect. Vzájemná integrace ShopCentrik se systémem Microsoft Dynamics NAV je řešena prostřednictvím obecného komunikačního rozhraní (Spooler) a modulu Centrální databáze zajišťující synchronizaci potřebných číselníků pro B2B webshop.

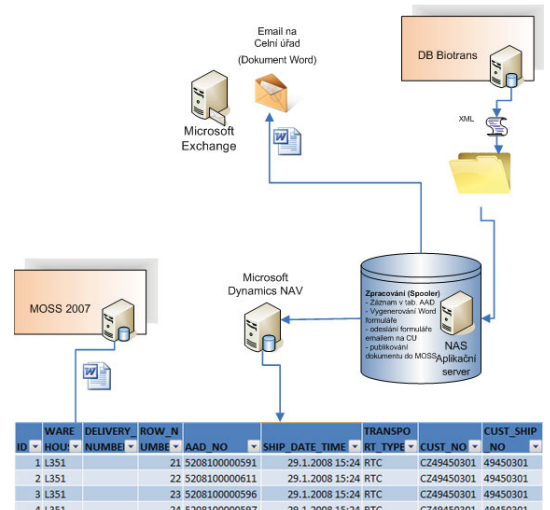
Z pohledu **logistických procesů** byl systém doplněn o funkcionality pro řízení dopravy, rozsáhlejšího řešení celní problematiky, podporu transferů pohonných hmot do maloobchodní sítě čerpacích stanic, oblast evidence obalů a jejich vykazování, podporu subdodavatelských služeb jako jsou aditivace biopaliv, balení a přebalování maziv, apod.

Podpora řízení procesu dopravy zahrnuje především evidenci požadavků na dopravu, funkce pro předávání stavů workflow různými typy souvisejících dokladů (prodejní objednávky, požadavky na dopravu, nákupní objednávky dopravy) a funkcionality zajišťující elektronickou komunikaci s dodavatelem dopravy. Pro případy prodeje maziv je k dispozici podpora pro evidence a zpracování obalů (obaly zboží, vratné obaly, výkazy obalů). Tisky potřebných dokladů, jako jsou dodací listy, prodejní faktury, apod. jsou doplněny o možnost odesílat tyto doklady automaticky emailem formou přílohy v PDF formátu (elektronická fakturace).

Specifická problematika prodeje na čerpacích stanicích je řešena samostatným modulem Čerpací stanice. Samozřejmostí je integrace se systémem čerpacích stanic, odkud jsou automaticky importovány denní hlášení odběrů paliv a realizováno jejich zpracování.

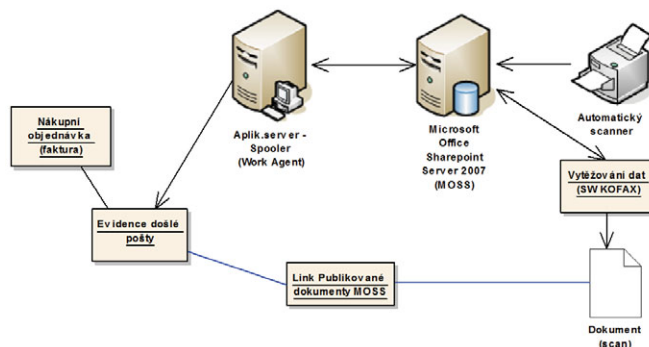
Řešení celní problematiky se zabývá otázkou spotřební daně. Spotřební daň je možné účtovat v okamžiku kdy daňová povinnost vzniká, tj. dle nastavení při nákupu (vstup) nebo při prodeji (výstup) a nebo při převodkách, kdy je zboží distribuováno do vlastní maloobchodní sítě čerpacích stanic. Z pohledu celní problematiky jsou vyřešeny i kontroly pro různé legislativní režimy (režim podmíněného osvobození daně, limity pro oprávněného příjemce, limity zvláštního povolení, Limity zboží osvobozených od spotřební daně).

Jednou z nejpřínosnějších funkcionalit s velmi rychlou návratností je automatické odesílání oznámení o dovozu pohonných hmot s příměsí biopaliv pro celní úřady, které vyžaduje dodržení velmi krátkých lhůt na dodání těchto dokladů. Výdejní systémy pohonných hmot Slovnaft ve Slovenské republice generují záznamy do databáze Microsoft SQL Server ve společnosti Slovnaft Česká republika. Odtud je zaslán xml soubor do systému Microsoft Dynamics NAV prostřednictvím aplikačního serveru. Na základě tohoto souboru vznikne odpovídající záznam oznámení a dojde k vygenerování předepsaného formuláře „Oznámení o dovozu biopaliv“ do připravené šablony Microsoft Word. Takto vytvořený dokument je okamžitě automaticky odeslán emailem na celní úřad a uložen do dokumentového systému Microsoft Office SharePoint Server 2007.



V rámci **oblasti nákupu** jsou ve společnosti Slovnaft realizovány nákupy pohonných hmot, maziv, ale i ostatních zboží (kancelářské potřeby, reklamní předměty, IT, apod.) a služeb. Nákup využívá ve velké míře standardní funkcionalitu systému včetně využití přímých dodávek od dodavatele k zákazníkovi. Pro řízení celého procesu byla opět využita funkcionalita workflow včetně realizace sofistikované schvalovací procedury dle hierarchické organizační struktury s možností definice finančních limitů, zastupování, apod. I zde byla doplněna celá řada automatizačních prvků jako jsou elektronické komunikace s dodavateli na bázi přenosů xml dokumentů, exporty a importy objednávek ze souborů Microsoft Excel, generování emailů s dokumenty ve formátu PDF a další.

Modul finance je základním „provozním“ modulem systému Microsoft Dynamics NAV. Tento modul byl rozšířen především o funkcionalitu související s řízením pohledávek jako jsou řízení kreditních limitů zákazníků, automatické generování a rozesílání upomínek, procesní zpracování penále, řešení pro vymáhání dlouhodobých pohledávek a podporu vzájemných zápočtů pohledávek a závazků. Samozřejmostí bylo doplnění finančního modulu o podporu elektronického bankovního styku, pokladen, nástrojů pro konsolidaci a výkaznictví a podporu řízení cash-flow.



V rámci dodávky informačního systému je k dispozici **obecné komunikační rozhraní** určené pro spolupráci/integraci s jinými systémy a aplikacemi. Toto rozhraní obsahuje modul Spooler reprezentující obecný komunikační modul, který slouží pro integraci s externími systémy nebo datovými zdroji. Umožňuje obousměrné přenosy dokladů/souborů mezi více systémy a využívá komunikační protokoly jako jsou TCP/IP, XML, MSMQ, file systém, přímá komunikace s SQL databázemi, apod.

V rámci řešení byla provedena implementace **Cisco IP telefonie**. Během projektu byla provedena úprava LAN sítě a standardní telefonní služby byly rozšířeny o další funkčnosti, jako např. hlasové schránky, konferenční hovory, telefonní seznam společnosti, dostupnost uživatele na jednom čísle, SW telefony a základní IVR systém pro recepci. Rovněž byla provedena implementace systému NetFAX, který zajišťuje odesílání a přijímání faxových zpráv přímo z koncových stanic uživatelů. Zásadním přínosem pro společnost Slovnaft je

Analýzy a výstupy jsou pro potřeby obchodníků a managementu společnosti realizovány prostřednictvím standardních reportů Microsoft Dynamics NAV, exportů do Microsoft Excel a prostřednictvím technologie OLAP Microsoft SQL Serveru s výstupem do kontingenčních tabulek Microsoft Excel 2007.

Systém Microsoft Dynamics NAV byl doplněn o modul umožňující **propojení na dokumentový systém Microsoft Office Sharepoint Server 2007**. Prostřednictvím informačního systému je tak možné přímo publikovat nebo jen propojit dokumenty uložené v dokumentovém systému s jednotlivými agendami systému. Ve společnosti Slovnaft bylo řešení dále doplněno o využití **automatického skenovacího zařízení** a software na vytěžování dat (KOFAX), kdy jsou naskenované dokumenty publikovány do dokumentového systému Microsoft Office Sharepoint Server 2007 včetně odpovídajících vytěžených parametrů (číslo dokladu, IČO klienta, apod.). Na základě těchto parametrů dokumentů jsou pak plně automatizovaně, prostřednictvím aplikačního serveru a obecného komunikačního modulu, vytvářeny odpovídající záznamy (dle typu dokumentu, např. prodejní smlouvy, nákupní faktury, apod.) v systému Microsoft Dynamics NAV včetně propojení dokumentů k takto vzniklým záznamům.

vyvinutá a implementovaná integrace IP telefonie s informačním systémem Microsoft Dynamics NAV, kdy v okamžiku příchodu telefonního hovoru je obchodníkům automaticky zobrazena odpovídající karta kontaktu se všemi klíčovými údaji o klientovi. Obchodník pak v informačním systému jednoduchou formou poznamená obsah hovoru jako interakci.

Přínosy projektu pro zákazníka

- standardizace a propracovaná podpora řízení klíčových procesů společnosti s možností flexibilních změn
- sjednocení evidencí a provázání údajů v jednom centrálním informačním systému
- detailní, aktuální a spolehlivé podklady pro řízení celé společnosti
- rychlé a pružné reakce na požadavky obchodních partnerů
- zlepšení kvality služeb, spolehlivosti a doby odezvy při interakcích s obchodními partnery
- podpora všech komunikačních kanálů v rámci obchodních procesů
- úspora nákladů v rámci automatizace řady činností
- integrace s dalšími produkty a technologiemi společnosti Microsoft