

Oprogramowanie dla małej i średniej firmy – jak wybrać najlepsze

Wydaje się, że w chwili obecnej nie ma w naszym kraju podmiotu gospodarczego, który nie posiadałby, lub przynajmniej nie rozważał możliwości zakupu oprogramowania komputerowego dla potrzeb działalności gospodarczej. Konieczność zatrudnienia informatyki w celu intensyfikacji efektów ekonomicznych przedsiębiorstw spowodowała wielką hossę dla firm informatycznych, które wyczuły koniunkturę i starają się ją wykorzystać oferując swoje produkty. Potencjalny nabywca oprogramowania staje co chwilę przed problemem, jakie oprogramowanie komputerowe wybrać, to znaczy, któremu spośród wielu producentów można zaufać. Nie podlega bowiem wątpliwości, że decyzja o zakupie takiego a nie innego oprogramowania jakiegoś producenta jest decyzją mającą doniosły wpływ na przyszłość danego przedsiębiorcy. Bez nadmiernej przesady można pokusić się o stwierdzenie, że dobrze dobrane do potrzeb firmy oprogramowanie wydatnie wspomaga procesy biznesowe, podczas gdy oprogramowanie niewłaściwie dobrane, co nie znaczy że w ogóle złe, może znacząco spowolnić procesy zachodzące w przedsiębiorstwie dostarczając danych zniekształconych, lub nieprzydatnych. Po drugie, wydatki związane z zakupem oprogramowania nadal jednak są znaczące i nie warto przeznaczać środków na nietrafione inwestycje. Po trzecie wreszcie, decyzja o wyborze danego oprogramowania i co za tym idzie danego producenta, podejmowana jest z pewną perspektywą czasową, w której zakupione programy będą użytkowane. Stąd właśnie tak ważne jest staranne przemyślenie dostawcy oprogramowania. W niniejszym artykule postaram się wskazać kilka elementów, które każdy potencjalny nabywca oprogramowania powinien brać pod uwagę.

Jakie oprogramowanie

Rozważając zakup oprogramowania warto najpierw odpowiedzieć sobie na pytanie, czego oczekujemy od oprogramowania, jakie funkcje ma u nas spełnić i jakie efekty przynieść. Przedsiębiorca rozważający zakup programu komputerowego na ogół chciałby polepszyć wydajność pracy, zwiększyć przepływ informacji, szybciej uzyskiwać wiarygodne dane, dokonywać analiz. Dlatego też na ogół wybiera się zintegrowane systemy biurowe czy wspomagające zarządzanie oferowane przez jednego dostawcę, lub przez kilku działających wspólnie. Decyzja o wyborze takiego systemu jest poprawna ekonomicznie pod warunkiem zagwarantowania sobie przez nabywcę pakietu świadczeń następujących po dokonaniu instalacji oprogramowania. O świadczeniach tych mowa będzie niżej. Zintegrowane pakiety informatyczne oferowane przez dostawców mają tę jedną zaletę, że wchodzące w ich skład moduły na ogół współdziałają ze sobą poprawnie, co nie jest regułą przy kompletowaniu oprogramowania pochodzącego od różnych producentów. W praktyce bowiem często jest tak, że programy dostawców konkurencyjnych nie chcą współdziałać ze sobą, często też „zawieszają się” nawzajem. Ile to może sprawić kłopotu i jak ważne dane zaprzepaścić, wiedzą ci wszyscy, których to spotkało chociaż raz. Każdy nabywca sprzętu komputerowego kompletowanie swojego oprogramowania zaczyna zwykle od nabycia oprogramowania systemowego. Pod tym względem na rynku panuje ścisły monopol Microsoftu. Pojawienie się rozwiązań linuxowych jak na razie nie zagroziło dominacji „okienek”, to samo tyczy się oprogramowania systemowego dla „maców”. Nader często zresztą nabywca komputera jest skazany na systemy windowsowe, gdyż te dostarczane są wraz z maszyną.

Posiadając sprzęt i system operacyjny, pora podjąć decyzję na temat oprogramowania biurowego. W tej materii panuje już większa konkurencja, w zasadzie każdy pakiet oferuje te same funkcje, nadal jednak wśród nabywców pokutuje nieuzasadniony pogląd, iż pakiety operacyjne innych producentów, niż Microsoft po prostu nie będą komplementarne do pakietu Office. Tak nie jest, co więcej należy

zauważyć, że na rynek oprogramowania biurowego coraz śmielej wchodzi też polscy producenci, oferujący niektóre aplikacje biurowe.

Każdy przedsiębiorca oprócz pakietów biurowych powinien posiadać system wspomagający zarządzanie. Oferta takich systemów na rynku polskich jest oszłamiająca tak pod względem ilości i jakości oferowanych rozwiązań, co ich ceny. Wyrażę w tym miejscu przekonanie, że rynek systemów wspomagających zarządzanie to w dużym stopniu domena polskich producentów, oferujących przyzwoite programy za przyzwoitą cenę. Polscy producenci mają jeszcze tę przewagę, że są na miejscu, obok klienta i są w stanie na bieżąco modyfikować swe produkty, podczas gdy zachodni dystrybutorzy są uzależnieni od zagranicznych central. Podstawowy system wspomagający zarządzanie winien zawierać co najmniej system kadrowo-płacowy i finansowo-księgowy, każdy zawierający narzędzie do tworzenia analiz i raportów. System taki winien być jednocześnie prosty i elastyczny, zapewniając łatwość obsługi i możliwość rozwoju wraz z firmą. Systemy takie oferują te firmy, których aplikacje wyposażone są w generatory raportów i analiz, przy czym jeden z lepszych systemów w swojej klasie, to system Kasjoepa+ oferowany przez nominowaną w roku 2000 do godła „Teraz Polska” firmę O&S Computer-Soft. Nie zaszkodzi też posiadanie systemu rozliczającego wykorzystanie samochodów służbowych, stany magazynowe, czy systemu monitorującego pracę pracowników i wspomagającego obieg zleceń (tzw. poczta wewnętrzna). Przedsiębiorcy, u których wdrożono pakiet zawierający wspomniane wyżej moduły są na ogół całkowicie zadowoleni, twierdząc często, że większa ilość modułów zatarła by sens wprowadzenia rozwiązania i spowolniłaby jego pracę.

Płacić czy brać za darmo

Potencjalny nabywca oprogramowania, który jest chociaż trochę zorientowany w temacie wie, że płatne programy są nader często zastępowalne programami bezpłatnymi. Programy darmowe nie są już jak dawniej jedynie „ersatzami” programów płatnych, często posiadają te

same cechy funkcjonalne i tę samą wygodę obsługi. Programy takie można znaleźć w internecie, na dyskach dołączanych do czasopism informatycznych, a często wprost u producentów, którzy oferując bezpłatnie swoje rozwiązania starają się wejść na rynek lub ugruntować na nim swoją pozycję. Programy darmowe, to między innymi całkowicie bezpłatne pakiety biurowe (np. Star Office firmy Sun), bezpłatne aplikacje wchodzące w skład systemów wspomagających zarządzanie, czy nawet bezpłatne starsze wersje specjalistycznych programów do projektowania czy zarządzania procesami przemysłowymi.

Programy darmowe mają jednak pewne wady. Pierwszą z nich, całkowicie niezależną od ich producentów, jest dziwaczna polityka fiskalna, obciążająca użytkowników bezpłatnych programów podatkiem dochodowym. Do chwili obecnej wciąż nie ma jednolitego stanowiska organów podatkowych czy programy bezpłatne należy opodatkowywać, czy też nie. Druga wada programów darmowych to brak wsparcia technicznego dla ich użytkowników. Większość firm oferujących programy bezpłatne zaznacza wyraźnie, iż nie są one objęte asystą techniczną, ani innym programem wsparcia.

Jednak pomimo tych niedogodności warta rozważenia jest kwestia czy posiadać program płatny czy korzystać z darmowego.

Jeszcze innym możliwym rozwiązaniem jest skorzystanie z programu opartego na licencji shareware (licencjobiorca ma prawo zapoznać się z programem i czasowo go użytkować, jeżeli jednak zechce zatrzymać go na stałe, musi wnieść opłatę licencyjną), czy też wykorzystanie programów w postaci kopii ewaluacyjnych (czasowych), jeżeli zadania, które chcemy przed programem postawić, mają charakter jednorazowy (np. archiwizacja danych).

Który producent jest najlepszy

Producenci oprogramowania dla małych i średnich firm to firmy wywodzące się zarówno z Polski jak i z zagranicy. Dla nabywcy oprogramowania powinno być ważne, jak długo firma działa na rynku, jaka jest jej opinia u użytkowników jej rozwiązań i ile wdrożeń w

zakresie danej aplikacji ma na koncie. Nie jest ujmą zapytanie potencjalnego zbywcy oprogramowania o listy referencyjne, telefon do któregoś z klientów czy prośba o wykaz usług, jakie zbywca będzie świadczyć po dokonanych wdrożeniu. Nie powinna też mieć znaczenia wielkość firmy oferującej oprogramowanie, gdyż obecnie często jest tak, że małe firmy mające mniej klientów bardziej o nich dbają, a przede wszystkim są w stanie przedstawić rozwiązania adresowane wprost do nich, oferujące właśnie te funkcje, które są niezbędne dla danego klienta. Takie rozwiązania szyte na miarę są na ogół oparte na tak zwanych aplikacjach otwartych oferujących duże możliwości. Niektóre funkcje takich aplikacji się „zamyka”, aby nie przeszkadzały, gdyż danemu klientowi są niepotrzebne, a inne dostosowuje wprost do zgłoszonych potrzeb. Zamknięte funkcje w każdej chwili można jednak uruchomić, co sprawia, że taki program rozwija się wraz z użytkownikiem. Przykładem takiego rozwiązania jest wyżej wspomniany system Kasjopea+.

Decydując się zatem na konkretnego producenta oprogramowania prześledźmy zarówno jego pozycję rynkową, jak i cechy funkcjonalne oprogramowania. Domagajmy się pokazów i to na naszych danych, chciejmy wypróbować wersje testowe. A przede wszystkim czytamy licencje, które zostaną nam podsunięte. Najlepszy producent oprogramowania to taki, który poza rozsądną ceną ma jeszcze do zaoferowania wysoką jakość produktu i stabilność świadczonych usług.

Kiedy oprogramowanie jest zainstalowane

Wdrożenie oprogramowania to czynność wieloetapowa, której zakończeniem winien być protokół potwierdzający należyłą jakość wdrożenia. Zainstalowane oprogramowanie z różnych przyczyn może nie funkcjonować właściwie, stąd też ważne jest, aby producent zapewnił przynajmniej przez pierwszy okres wsparcie techniczne. Równie ważne, co wsparcie techniczne są też warunki gwarancji oprogramowania dostarczone przez producenta. Warto pamiętać, że wbrew rozpowszechnionemu pogładowi, jeżeli oprogramowanie posiada wady,

to jego nabywca może dochodzić roszczeń z tytułu nienależytej jakości tego oprogramowania.

Niektórzy producenci oferują również usługi asysty technicznej, nazywane również maintenance. Zakres tych usług jest zróżnicowany, zawsze jednak obejmuje co najmniej hot-line, przeinstalowanie oprogramowania z dostarczonej kopii, zniżkę na nowe wersje, opiekę nad sprzętem i na ogół darmowe upgrade'y. Asysta techniczna jest świadczona odpłatnie przez określony w umowie czas i zapewnia spokojny sen użytkownikom oprogramowania. Zanim dokonamy zakupu rozwiązania warto zapoznać się z warunkami asysty, jakie oferuje producent, lub jego dystrybutor.

Czy cena świadczy o jakości

Producenci oprogramowania oraz ich dystrybutorzy starają się prowadzić aktywną politykę cenową dostosowaną do popytu. Dlatego można zauważyć pewne prawidłowości w kształtowaniu przez nich polityki cenowej. Otóż oprogramowanie z tak zwanej „półki” jest na ogół tanie, ale jego zakres funkcjonalny jest wąski, zaś zakres usług producenta żaden. Takie oprogramowanie na ogół często wymaga wymiany na wyższe modele. Oprogramowanie licencjonowane jest oferowane w dwóch wariantach. Pierwszy to taki, w którym cena licencji jest wysoka, gdyż licencja nie podlega podatkowi VAT, zaś do licencji przywiązany jest cały pakiet usług. W drugim zaś wariantcie, odwrotnie, licencjodawca tanio udziela licencji, za to opłaty związane z obsługą techniczną oprogramowania są dość wysokie, za to rozłożone w czasie. Każdy nabywca porównując warunki ofert może zdecydować, które oprogramowanie nabędzie.

Jednak należy stanowczo stwierdzić, że cena oprogramowania na ogół ma przełożenie na jego jakość, wygodę obsługi oraz zakres związanych z nim usług. Jeżeli oprogramowanie ma być przydatnym narzędziem dla działalności biznesowej, bez wątpienia największy nacisk należy właśnie położyć na jego jakość.

Alexander Stuglik
autor jest wykładowcą
w Wyższej Szkole Ekonomii i Administracji
z siedzibą w Bytomiu