

## SAP Customer Success Story



**ZWUT S.A.** był jedną z największych firm telekomunikacyjnych w Polsce – znanym i cenionym producentem oraz dostawcą kompleksowych rozwiązań telekomunikacyjnych i teleinformatycznych dla publicznych, a także prywatnych sieci stałych oraz ruchomych (od października 2001 roku włączony w strukturę Siemens Sp. z o.o.).

# ZWUT S.A.

## INTEGRACJA I USPRAWNIENIE PROCESÓW DZIĘKI SAP R/3

ZWUT S.A. oferował systemy transmisji głosu i danych, aplikacje oraz usługi. ZWUT projektował i budował kompletne sieci oraz systemy teleinformatyczne – poczynając od doradztwa, przez realizację projektów, aż do zapewnienia bezpiecznej eksploatacji sieci.

Przedsiębiorstwo powstało w 1918 roku w Warszawie, jako Państwowa Wytwórnia Aparatów Telegraficznych i Telefonicznych. Po fuzji z Państwową Wytwornią Łączności w 1931 r. firma PWATiT przekształciła się w Państwowe Zakłady Tele- i Radiotechniczne, duże oraz nowoczesne przedsiębiorstwo, zatrudniające wysoko wykwalifikowaną, 4,5-tysięczną załogę.

W 1950 roku firma zmieniła nazwę na Zakłady Wytwórcze Urządzeń Telefonicznych. W 1974 roku wyprodukowano pierwszą centralę automatyczną.

We wrześniu 1991 roku Siemens oraz firma ZWUT utworzyły w Warszawie spółkę joint venture pod nazwą CEWIS Sp. z o.o. Od 23 września 1993 roku, tj. od zakończenia prywatyzacji kapitałowej sektora telekomunikacyjnego, firma ZWUT weszła w skład grupy Siemens w Polsce.

Rozmach inwestycyjny oraz transfer najnowocześniejszych technologii i rozwiązań techniczno- organizacyjnych spowodowały, że firma ZWUT w krótkim czasie zyskała uznanie Międzynarodowej Organizacji Standaryzacji i Jakości EONET. Zaowocowało to przyznaniem ZWUT w kwietniu 1995 roku międzynarodowego certyfikatu DIN ISO 9000 i ISO 9002/EN 29002 za najwyższy, światowy poziom jakości produkcji cyfrowych central telefonicznych. ZWUT był pierwszym polskim producentem sprzętu telekomunikacyjnego, który uzyskał ten certyfikat.

#### **PRZED WDROŻENIEM**

Przed implementacją SAP R/3 firma posiadała wiele różnorodnych systemów zarządzania informacjami, niezależnych od siebie. Dostęp do informacji był utrudniony i możliwy tylko dla wybranych osób. W konsekwencji przy tworzeniu raportów każdy dział stosował inne, własne standardy. Otrzymywane w ten sposób dane przesyłane były poprzez interfejsy, a następnie ponownie przetwarzane tak, aby mogły być użyteczne dla innego działu oraz dla Zarządu firmy. Problemem była również zbyt ograniczona funkcjonalność i mała elastyczność istniejących systemów w stosunku do potrzeb dynamicznie rozwijającego się przedsiębiorstwa.

W tej sytuacji zaczęto myśleć o jednym, zintegrowanym, wspólnym dla całej firmy systemie, który pozwoliłby uniknąć błędów powstających przy wielokrotnym przetwarzaniu tych samych danych przez różne działy i zapewniłby uprawnionym osobom bezpośredni dostęp do nich. Jednocześnie musiałby to być system, który sprostałby wciąż rosnącym potrzebom szybko rozwijającej się firmy.

#### **CELE WDROŻENIA**

Przed wdrożeniem systemu zdefiniowano wymagania, jakim powinno sprostać nowe rozwiązanie. Najważniejsze z nich to:

- wprowadzenie jednolitej dla całej firmy bazy danych,
- lepsza i szybsza obsługa klientów,
- usprawnienie przepływu informacji,
- sprawniejsze zarządzanie przedsiębiorstwem oraz optymalizacja wykorzystania zasobów firmy,
- usprawnienie procesów wewnętrznych poprzez eliminację dublowania prac w różnych działach,
- przyspieszenie przetwarzania danych,
- likwidacja papierowej wymiany informacji,
- możliwość tworzenia bardziej szczegółowych raportów i analiz,
- zapewnienie dostępu do wiarygodnych i rzetelnych danych dotyczących firmy oraz realizowanych projektów,
- możliwość efektywnego zarządzania dużymi projektami, w tym tzw. projektami „pod klucz”.

Okazało się, iż rozwiązaniem spełniającym powyższe wymagania jest system SAP – wykorzystywany również w koncernie Siemens AG.

#### **REALIZACJA WDROŻENIA**

ZWUT S.A. był pierwszym w Polsce dostawcą sprzętu telekomunikacyjnego, który wdrożył system SAP R/3.

Do realizacji tego przedsięwzięcia wybrano Siemens Business

Services – jeden z działów Siemens, posiadający doświadczenie w implementacji systemu w dużych przedsiębiorstwach, zarówno w Polsce, jak i na świecie. Wdrożenie przeprowadzono w dwóch etapach. Prace nad pierwszym etapem rozpoczęto w październiku

1998 r., a zakończono rok później. Implementacja systemu w tej fazie projektu objęła następujące moduły: Rachunkowość finansową (FI), Kontroling (CO), Zarządzanie majątkiem trwałym (FI-AA) oraz System projektowy (PS).

Było to jednak rozwiązanie niezintegrowane z pracą innych działów, dlatego też zaraz po starcie produktywnym rozpoczęto realizację kolejnego etapu, polegającego na wdrożeniu

modułów logistycznych: Planowania produkcji (PP), Gospodarki materiałowej (MM) oraz Sprzedaży i dystrybucji (SD).

Prace implementacyjne prowadzono z wykorzystaniem wersji 3.1H – w tym czasie najnowszej dostępnej na rynku wersji R/3 w języku polskim. W trakcie prac wdrożeniowych udostępniono kolejną wersję systemu, dającą dodatkowe możliwości, więc w lutym 2000 r. zdecydowano się na upgrade do tej wersji (4.5B). Wtedy też wdrożono rozwiązanie ICC (Intercompany clearing), ułatwiające rozliczenia finansowe wewnątrz koncernu.

Równoległe z pracami nad projektem konsultanci z Siemens Business Services przeprowadzili szkolenia dla przyszłych użytkowników R/3, które z jednej strony miały na celu zaznajomienie użytkowników z funkcjonalnością i możliwościami systemu, z drugiej – pozwoliły konsultantom na bardziej szczegółowe poznanie specyfiki oraz potrzeb przedsiębiorstwa. Osoby pracujące przy wdrożeniu świadczyły usługi w ramach tzw. help desku, wspierając użytkowników systemu i pomagając im w rozwiązywaniu pojawiających się problemów.

Implementację systemu prowadzono zgodnie z metodologią ASAP (Accelerated SAP) oraz stosowaną przez Siemens Business Services metodologią zarządzania projektami o nazwie Chestra, która opiera się na analizie procesów biznesowych zachodzących w przedsiębiorstwie, analizie schematu organizacyjnego, lokalizacji oraz wykorzystywanych aplikacji, technologii, baz danych itp.

Ogranicza ona również stosowanie zbędnej dokumentacji oraz umożliwia zmianę koncepcji podczas trwania projektu.

Wersja programu zaimplementowana w ZWUT Sp. z o.o. została przygotowana przez Siemens Business Services na potrzeby koncernu i nosi nazwę Basic Solution Telecom (BST). Podczas wdrożenia systemu SAP R/3 w ZWUT Sp. z o.o. korzystano także z sieci SAPNet, w której znajdują się dodatkowe programy wraz z ich szczegółową specyfikacją, oraz z OSS, czyli bazy zawierającej opisy problemów mogących pojawić się podczas implementacji, a także ich rozwiązania.

We wdrożeniu uczestniczyło 17 konsultantów z Siemens Business Services z Polski i Niemiec.

### **EFEKTY**

Dzięki ogromnemu zaangażowaniu pracowników ZWUT Sp. z o.o. oddelegowanych do pracy nad projektem oraz konsultantów SBS, implementacja przebiegła sprawnie i zakończyła się sukcesem.

Wdrożenie SAP R/3 wpłynęło na poprawę jakości oraz szybkości przepływu informacji, lepsze monitorowanie i planowanie kosztów, a także inwestycji. System umożliwia też dokładną identyfikację miejsc powstawania kosztów i ich ścisłą ewidencję. Nastąpiła również poprawa komunikacji i koordynacji między poszczególnymi działami. Informacja raz wprowadzona do systemu jest natychmiast dostępna dla innych użytkowników. W jednym miejscu znaleźć można historię wszystkich procesów zachodzących w firmie. Decyzje podejmowane są na podstawie aktualnych, kompleksowych danych, a więc mogą zapadać szybciej i być obciążone mniejszym ryzykiem popełnienia błędu. System zapewnia również możliwość obserwacji efektów pracy innych działów firmy. Dzięki temu każdy z jej pracowników może przekonać się, jak ważną rolę pełni w całym procesie.

Wdrożenie systemu SAP R/3 w ZWUT zwiększyło gwarancję lepszej i szybszej obsługi klientów.

### **OUTSOURCING SAP R/3**

Oprócz wdrożenia samego rozwiązania Siemens Business Services zapewnia również outsourcing systemu SAP R/3. SBS przejął system eksploatowany przez ZWUT, łącznie z całą niezbędną do jego funkcjonowania infrastrukturą techniczną, zawierającą 7 serwerów aplikacyjno – bazodanowych oraz połączenia sieciowe. Do SBS przeszli też wszyscy pracownicy działu informatyki zajmujący się dotychczas administracją i rozwojem systemu. 312 użytkowników końcowych zostało objętych całodobową opieką Help Desku SBS, który zarządza systemem i na bieżąco monitoruje jego funkcjonowanie. Ułatwia to pracę użytkownikom, którzy w każdej chwili mogą liczyć na pomoc doświadczonych

**SAP Polska Sp. z o.o.**

ul. Domaniewska 41

02-672 Warszawa

tel.: (022) 541 66 06

faks: (022) 541 66 07

<http://www.sap.com/poland>e-mail: [info.poland@sap.com](mailto:info.poland@sap.com)

specjalistów SBS, oraz szybką reakcją w razie pojawienia się usterki. Użytkownicy mają możliwość śledzenia przebiegu realizacji zgłoszenia serwisowego, są również automatycznie powiadamiani przez system zgłoszeniowy o rozwiązaniu zaistniałego problemu.

### PLANY

Na początku 2002 r. został uruchomiony i udostępniony moduł Zarządzania kadrami (HR). To oczywiście nie koniec pracy nad systemem. W związku z dalszym rozwojem przedsiębiorstwa system będzie poddawany kolejnym rozszerzeniom i dostosowywany do nowej strategii i wymagań firmy.

### Oprogramowanie i sprzęt

<b>Oprogramowanie:</b>	SAP R/3, wersja 4.5B
<b>Sprzęt:</b>	Fujitsu Siemens
<b>System operacyjny:</b>	Windows 2000
<b>Baza danych:</b>	Oracle
<b>Liczba użytkowników:</b>	350
<b>Wdrożone moduły:</b>	FI - Rachunkowość finansowa FI-AA - Zarządzanie majątkiem trwałym CO - Kontroling SD - Sprzedaż i dystrybucja MM - Gospodarka materiałowa PS - System projektowy PP - Planowanie produkcji TR - Treasury SL - Księgi specjalne