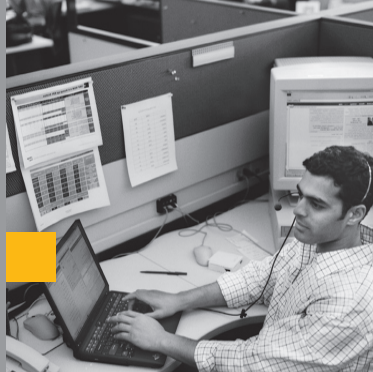


## Contract Administration - Success Story Branża - dostawcy usług



**„Dzięki inwestycji w systemy SAP otworzył się dla nas rynek zupełnie nowych klientów. Bez najmniejszych obaw mogliśmy zaproponować outsourcing firmom o rozproszonych lokalizacjach.”**

**Magdalena Aleksandrowicz, dyrektor Contract Administration**

### W SKRÓCIE

#### Firma

Contract Administration Sp. z o.o. to firma zajmująca się usługami outsourcingowymi w zakresie księgowości, obsługi płac i kadr oraz administracji finansowej. Obsługuje ponad 300 firm z różnych branż i należy do liderów polskiego rynku. Od niemal 5 lat świadczy swoje usługi korzystając z systemów finansowych oraz kadrowo-płacowych SAP.

#### Branża

Usługi

#### Strona internetowa

[www.ca-outsourcing.pl](http://www.ca-outsourcing.pl)

#### Wdrożone rozwiązania mySAP

SD – Sprzedaż i Dystrybucja  
FI – Rachunkowość Finansowa  
FI-AA – Rachunkowość Majątku Trwałego  
HR – Zarządzanie Kadrami  
CO – Controlling

#### Dlaczego wybrano SAP

- Dzięki skalowalności rozwiązań SAP firma może obsługiwać przedsiębiorstwa na różnym etapie rozwoju i o różnej skali działania.
- Niektórzy klienci CA uzyskali sporą wagę w bilansach swoich koncernów i ich finanse zaczęły włączać do ksiąg głównych, a rozwiązania SAP sprzyjają integracji danych.

#### Cele wdrożenia

- Stworzenie narzędzi do obsługi dużych klientów.
- Wzrost konkurencyjności zarówno Contract Administration, jak i jej klientów.

- Stworzenie jeszcze bliższych więzi biznesowych CA z jej klientami.

#### Główne wyzwania

- Systemy informatyczne musiały być dostosowane do specyfiki różnych branż, w których działają klienci CA.
- Należało doprowadzić do integracji danych pomiędzy firmami polskimi a ich centralami zagranicznymi z uwzględnieniem specyfiki regulacji finansowych i kadrowych w różnych krajach.

#### Przebieg wdrożenia

Pozytywne nastawienie pracowników CA i profesjonalizm zespołu wdrożeniowego SAP i itelligence zaowocowały skróceniem planowanego czasu wdrożenia o połowę, do sześciu miesięcy.

#### Główne korzyści

- Szybki zwrot z inwestycji.
- Zdobyte nowych klientów, którzy mają zaufanie do rozwiązań SAP.
- Znaczne przyspieszenie wszelkich operacji obliczeniowych i raportowych.
- Większy komfort w obsłudze podmiotów, które mają rozproszone lokalizacje.

#### Partner wdrożenia

itelligence sp. z o.o., Warszawa

itelligence jest międzynarodową firmą doradztwa biznesowego i IT. W Polsce świadczy usługi obejmujące konsulting w zakresie wdrożeń SAP i Lotus Notes, utrzymanie systemów wspomagających zarządzanie i outsourcing systemów ERP.

## CONTRACT ADMINISTRATION

**Od niemal 5 lat Contract Administration przy świadczeniu usług obejmujących księgowość, obsługę płac oraz administrację finansową korzysta z systemów finansowych oraz kadrowo-płacowych SAP.**

Contract Administration to spółka należąca do grupy TGC, od kilkunastu lat świadcząca w Europie Środkowej usługi prawne i inne usługi wspomagające prowadzenie biznesu, zgodne z międzynarodowymi standardami.

W ramach grupy Contract Administration zajmuje się outsourcingiem obejmującym księgowość, obsługę płac oraz administrację finansową i jest w tym zakresie liderem polskiego rynku. Ma około 300 klientów z wielu dziedzin polskiej gospodarki, którym służy wiedzą i praktycznym doświadczeniem. Posiada biura w Warszawie, Wrocławiu i w czeskiej Pradze, w Polsce zatrudnia 230 osób.

Prowadzenie przez CA administracji kadrowej i płacowej czy też kompleksowej obsługi księgowej uwalnia firmę klienta od tych rutynowych czynności administracyjnych, niezwiązanych z zasadniczą działalnością przedsiębiorstwa. Umożliwia też menedżerom skupienie uwagi na generowaniu zysków.

Szczegółowy zakres usług świadczonych przez Contract Administration jest równie szeroki, jak lista problemów, z któ-

rymi spotykają się jej klienci. Żeby temu sprostać, firma dba zarówno o stały rozwój swoich pracowników, jak i używanych przez nich narzędzi informatycznych. Od niemal 5 lat CA korzysta z systemów finansowych oraz kadrowo-płacowych SAP.

### **Droga do SAP**

Contract Administration zaczynała działalność w Polsce w 1992 roku. Na początku obsługiwała głównie polskie

oddziały dużych, wchodzących na nasz rynek koncernów międzynarodowych. Były to wówczas niewielkie przedsiębiorstwa, dlatego do ich obsługi wystarczały stosunkowo proste rozwiązania informatyczne. Ale przedsiębiorstwa te szybko się rozwijały, uzyskując coraz większe znaczenie w bilansach swoich koncernów.

„Aby sprostać wymaganiom sprawozdawczości finansowej, zaczęliśmy szukać nowych rozwiązań. I to właśnie skłoniło nas do zainteresowania się systemem SAP – wyjaśnia Magdalena Aleksandrowicz, dyrektor Contract Administration. –

Z jego pomocą mogliśmy bowiem obsługiwać przedsiębiorstwa na różnym etapie rozwoju i o różnej skali działania”.

Ważnym argumentem była też pełna zgodność systemu SAP z amerykańskim prawem, a wielu z klientów CA ma amerykańskie korzenie i centrale w USA.

### **Efektywna współpraca**

Do wdrożenia przystąpiono pod koniec 2000 roku. Uznano, że system SAP powinien spełnić następujące cele strategiczne:

- stworzyć narzędzie do obsługi dużych klientów (łącznie klienci CA zatrudniają 40 tys. osób)
- zwiększyć konkurencyjność zarówno Contract Administration, jak i jej klientów
- stworzyć jeszcze bliższe więzi biznesowe CA z jej klientami.

„Raczej nie było typowych na początku takiego procesu proble-

mów, obaw pracowników, niechęci do zmiany – wspomina dyrektor Aleksandrowicz. – Wszyscy rozumieliśmy, że potrzebujemy tego systemu i że wszyscy na tej zmianie skorzystamy. Dlatego wdrożenie poszło jak burza. SAP i jego partner wdrożeniowy, firma itelligence, przysłali konsultantów, którzy znali dobrze sys-

tem od strony informatycznej, ale też rozumieli nasz biznes, wiedzieli, jak wyglądają plany kont w dużej firmie i jak się w niej nalicza płace”.

Pozytywne nastawienie pracowników i profesjonalizm zespołu wdrożeniowego zaowocowały skróceniem planowanego czasu wdrożenia o połowę, do sześciu miesięcy.

Dzięki nowemu systemowi informatycznemu Contract Administration przetwarza i uczestniczy w wymianie danych finansowych i kadrowo-płacowych pomiędzy polskimi przedstawicielstwami dużych koncernów a ich centralami, zapewniając zgodność tych danych z polskimi przepisami. Na przykład koncern, który ma system globalny HR (Zarządzanie Kadrami), za pomocą narzędzi SAP przesyła dane kadrowe pracowników do CA, gdzie są one uzupełniane informacjami wynikającymi ze specyfiki polskich przepisów prawnych. Następnie pracownicy ci są zgłaszani do ZUS, a później wylicza się ich wynagrodzenia, urlopy, przerwy w pracy itp. Kolejnym etapem jest sporządzenie polecenia księgowania i zaksięgowanie go za pomocą narzędzi SAP w centralnym systemie finansowym klienta.

Takie rozwiązanie sprawia, że klient nie ponosi kosztów implementacji nowego systemu HR w Polsce, związanych z lokalną specyfiką rozliczania wynagrodzeń, czasu pracy i innych obowiązków pracodawcy wynikających z Kodeksu Pracy. Bez przeszkód może zaś generować z systemów własnych HR i FI (Rachunkowość Finansowa) zawsze aktualne dane pracownicze i kosztowe, może też tworzyć bardziej złożone raporty, a w efekcie zminimalizować zatrudnienie zespołu HR w Polsce.

**W ciągu 3 ostatnich lat za pomocą rozwiązań SAP w Contract Administration zostały rozliczone wynagrodzenia dla około 45 tys. osób, a z systemu korzysta 150 użytkowników końcowych.**

## **Pierwsze doświadczenia**

Pierwsze płace Contract Administration naliczył własnym pracownikom, zaś pierwszym dużym klientem zewnętrznym był Provident, który zatrudniał wówczas około 12 tys. agentów w całej Polsce.

Pierwszą dużą firmą produkcyjną obsługiwaną przez CA za pomocą SAP stał się Legrand Fael w Żąbkowicach Śląskich. To był ciekawy i trudny przypadek, bo w Legrandzie występują równolegle wynagrodzenia akordowe, godzinowe i ryczałtowe. W roku 2002 podpisana została umowa z dużym bankiem zatrudniającym na umowę o pracę ok. 1,5 tys. osób i zawierającym 300 umów cywilno-prawnych miesięcznie. W tym wdrożeniu trzeba było przystosować system do specyficznych wymagań związanych z raportowaniem i strukturą organizacyjną banku. Unikatowym rozwiązaniem okazało się też połączenie systemu SAP z systemem ochrony banku, gdzie aktualizowane są dane pracownicze on-line.

W ciągu 3 ostatnich lat za pomocą rozwiązań SAP zostały rozliczone wynagrodzenia dla około 45 tys. osób, a z systemu korzysta 150 użytkowników końcowych.

Obecnie w CA wdrażany jest nowy model współpracy z klientami. Niektórym z nich udostępniane są specjalne licencje użytkowników. Mogą oni samodzielnie podejmować pewne działania wspomagane przez oprogramowanie SAP (np. przeglądać raporty i inne dane przetwarzane przez CA), korzystając przy tym z uprawnień licencyjnych CA. Korzysta z tego już 30 firm, najczęściej dużych. Są to firmy o profilu produkcyjnym z branży farmaceutycznej, motoryzacyjnej, budowlanej, chemicznej, hotelarskiej, transportowej.

## **Szybkość i elastyczność**

Wdrożenie SAP oznaczało oczywiście konieczność poniesienia kosztu zakupu nowego oprogramowania, ale zdaniem kierownictwa CA zwrot z inwestycji pojawił się nadszpiewanie szybko.

„Dzięki niej otworzył się dla nas rynek zupełnie nowych klientów – podkreśla Magdalena Aleksandrowicz. – Bez najmniej-

szych obaw mogliśmy zaproponować outsourcing firmom o rozproszonych lokalizacjach. Dziś zajmujemy się obsługą podmiotów mających w sumie siedziby i oddziały w 53 miejscach w Polsce. Jest to możliwe dzięki naprawdę szybkiemu dostępowi do informacji i efektywnej współpracy aplikacji SAP z wszystkimi systemami bankowymi w Polsce. To niemal eliminuje zawsze przecież możliwe błędy ludzkie”.

Rozwiązania SAP znacząco przyspieszyły wszelkie operacje obliczeniowe i raportowe. Wkrótce po wdrożeniu ważny dla oceny SAP w firmie CA eksperyment wykonała szefowa plac. Zleciła to samo zadanie komputerowi ze starym systemem finansowym oraz komputerowi z systemem SAP. Pierwszy wykonywał je cały dzień, przy drugim trwało to zaledwie kilkanaście minut. To porównanie najlepiej udowodniło efektywność oprogramowania SAP.

„Wraz z upływem lat doceniamy też niezwykle elastyczność tego systemu – dodaje dyrektor Aleksandrowicz. – Kreatywnym użytkownikom pozwala on na tworzenie niezwykle interesujących raportów. Ma się przy tym wrażenie, że jest się ich twórcą. A dodatkowo biegła znajomość obsługi systemu SAP daje naszym pracownikom poczucie mocnej pozycji na rynku pracy”

Niektórym klientom jest wprawdzie obojętne, z jakiego systemu informatycznego korzystają, byle rezultaty były zadawalające. Ale są też tacy, którzy wybrali usługi CA między innymi dlatego, że firma posługuje się systemem SAP.

## **Nowe wyzwania**

Z systemem SAP integracja danych finansowych oraz HR-owych jest znacznie łatwiejsza, co nie znaczy, że bezproblemowa. Ze względu na odmienną specyfikę systemów płacowych w różnych krajach pozornie nieskomplikowany proces wymiany danych okazuje się trudny. To jest wyzwanie, z którym muszą sobie radzić pracownicy CA. Pomagają im w tym konsultanci SAP i itelligence.

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

ul. Domaniewska 41  
02-672 Warszawa  
tel.: (022) 541 66 06  
faks: (022) 541 66 07

**www.sap.pl**

**e-mail: info.poland@sap.com**

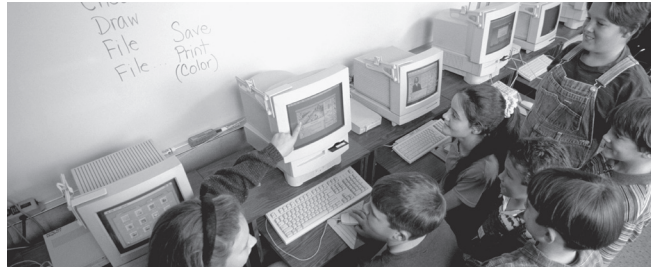
**Infolinia: 0 801 280 280**

System SAP w CA jest stale rozbudowywany o nowe elementy związane z implementacjami w poprzednich 30 firmach, co znacznie skraca czas kolejnych i obniża ich koszty.

W ubiegłym roku podjęte zostało wdrożenie SAP w dużej agencji pracy tymczasowej. W międzyczasie okazało się, że nastąpiła zmiana przepisów i trzeba było zatrudnić wszystkich współpracowników na umowy o pracę.

Adaptacja systemu do nowych warunków odbyła się bardzo szybko. Już po miesiącu mogły być naliczone wynagrodzenia dla 3 tys. osób, później ta liczba wzrastała sukcesywnie aż do 6

tys. osób, by w ciągu roku dojść do 12 tys. Obecnie trwa wdrożenie w zagranicznej agencji pracy tymczasowej, gdzie głównym problemem jest rozliczanie osób oddelegowanych do pracy za granicą.



### **Partner wdrożenia**

Umowa o współpracy CA z SAP Polska i itelligence została zawarta na początku 2001 roku. Był to przykład nowatorskiej wówczas koncepcji, w myśl której wysokiej jakości usługa miała być oferowana klientowi końcowemu w wyniku współdziałania trzech firm, skoncentrowanych na swoim zasadniczym obszarze kompetencji. Koncepcja się sprawdziła i jest nadal realizowana. CA dostarcza swoim klientom kompleksową obsługę administracyjną i finansową, SAP realizuje potrzebne funkcje oprogramowa-

nia, itelligence wnosi umiejętność wdrożenia i administrowania systemem oraz udziela wsparcia technologicznego.

Rozwiązania SAP użytkowane przez Contract Administration są na bieżąco obsługiwane przez specjalistów firmy itelligence z Centrum Systemów Informatycznych pod Poznaniem. Jest to nowoczesne, specjalnie zaprojektowane i wybudowane data center, certyfikowane przez SAP.

Zajmuje się ono dostosowywaniem rozwiązań SAP do zmieniających się warunków działania przedsiębiorstw, udziela pomocy użytkownikom końcowym w krytycznych sytuacjach, wspiera

ich w przypadku potrzeby stworzenia nietypowych raportów czy implementacji dodatkowych funkcji, a także świadczy usługi outsourcingu systemu SAP.

Specjaliści itelligence zajmują się ponadto wdrażaniem aplikacji SAP u nowych klientów Contract Administration, każdorazowo dostosowując je do specyfiki nowej organizacji.

„Nasza współpraca z Contract Administration jest dobrym przykładem nowoczesnych metod wykorzystania software’u – ocenia Arnold Nowak, prezes firmy itelligence Polska. – Służy ona tym przedsiębiorstwom, które z różnych powodów nie decydują się na własne instalacje wysokiej klasy oprogramowania, a mimo to mogą je użytkować, korzystać z ich zalet i tym samym zwiększać swoją konkurencyjność rynkową.”