



**Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice”  
-co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională**

**„Investiții pentru viitorul dumneavoastră”**

**Denumire proiect „Eficiență și eficacitate în cadrul firmei InterNET S.R.L. prin implementarea de sisteme inteligente de management al afacerii”**

S.C. InterNET S.R.L cu sediul în Piața Alexandru Lahovari nr. 5A, București, derulează, începând cu data de 30.12.2013 proiectul „Eficientizarea activității S.C. InterNET S.R.L. prin implementarea unor soluții software personalizate”, co-finanțat prin Fondul European de Dezvoltare Regională, în baza contractului de finanțare 1594/331 din 30.12.2013 încheiat cu Ministerul pentru Societatea Informațională.

Valoarea totală a proiectului este de 128.464,00 lei, din care asistența financiară nerambursabilă este de 64.720,00 lei.

Proiectul se implementează în București pe o durată de 15 luni.

SC. InterNET S.R.L. a fost înființată în anul 1993 având ca obiect principal de activitate comerțul în domeniul IT, sistemelor de achiziție date și de testare-măsurare bazate pe PC. Încă din primii ani firma a devenit unic distribuitor autorizat a mai multor firme din SUA, Japonia și Europa în domeniul măsurărilor electrice și electronice introducând în de bază și activități noi de tip suport tehnic și service pentru echipamentele distribuite.

Înainte de anul 2000 firma a început să desfășoare activități comerciale și în țările din jurul României, în special în Bulgaria, Rep. Moldova și ulterior Macedonia. Tot începând cu acea perioadă InterNET S.R.L. a devenit partener în diverse proiecte de cercetare-dezvoltare împreună cu institute de cercetare și universități, proiecte câștigate în cadrul unor programe de Cercetare-Dezvoltare naționale cu finanțare guvernamentală. Până în prezent firma a fost partener în mai mult de 10 proiecte din Programul Relansin, 4 proiecte din Programul CEEEX, 2 proiecte din Programul Parteneriate și coordonatori la 1 proiect din cadrul Programului Inovare.

Începând cu 2004 firma a dezvoltat o activitate comercială nouă legată de echipamente educaționale destinate laboratoarelor de specialitate din licee, școli tehnice și universități.

Din 2006 s-a pus mai mult accent pe domeniul ingineriei electrice și electronice firma devenind integratoare, realizatoare și dezvoltatoare de echipamente și sisteme complexe, atât hardware cât și software, echipamente destinate cercetării, dezvoltării, testării și controlului calității în laboratoare și linii de fabricație.

În prezent firma își dezvoltă activitatea comercială și de engineering în 6 țări, incluzând, mai nou, Bosnia-Hertegovina și Serbia.

Firma InterNET SRL, a fost evaluată și certificată ca fiind în conformitate cu cerințele standardelor **SR EN ISO 9001:2008** și **SR EN ISO 14001:2005** pentru următoarele activități: design hardware și software, producție și service pentru testare electronică și instrumentație de măsurare, cercetare și dezvoltare pentru inginerie electrică, electronică și informatică industrială.

## **PREZENTAREA PROIECTULUI**

### **Obiectivele proiectului**

Evoluția firmei de la înființare, schimbările tot mai rapide din mediul de afaceri și creșterea în complexitate și amploare a proiectelor din cadrul firmei necesită o adaptare permanentă, într-un ritm alert, care, adeseori, pune la încercare capacitățile de efort și analiză ale resursei umane.

Folosirea unor programe computerizate de proiectare, ar eficientiza proiectarea atât din punct de vedere al duratei cât și tehnic.

De asemenea, tehnicile și practicile de management au evoluat și sunt supuse necesității continue de resincronizare cu modificările structurale ale mediului de afaceri.

Pentru maximizarea eficienței unei companii în dezvoltare, a devenit o condiție esențială implementarea unui sistem informatic integrat, care să acopere toate procesele desfășurate în firmă. Aceste sisteme informatice sunt capabile să proceseze un volum foarte mare de date și informații agregate, în scopul optimizării activității firmei.

În momentul de față, tehnicile de lucru și aplicațiile existente nu mai răspund necesităților firmei, care a avut în ultimii ani un ritm de dezvoltare susținut. De asemenea, datele sunt dispersate în interiorul firmei, nu se poate crea o viziune unitară.

Transmiterea informațiilor (cereri de ofertă, date tehnice, valori, termene, situația plăților, date de facturare, informații importante despre clienți etc.) este greoaie și cu atât mai mult realizarea de rapoarte și centralizări consolidate, utilizând date din diferite surse interne sau externe devine extrem de cronofagă. Din acest motive, se ajunge la introducerea unor date de mai multe ori, deci la redundanța informațiilor, efort cuantificat prin consum suplimentar de timp și bani. În concluzie, crearea rapoartelor în formatele optime pentru susținerea deciziilor managementului de vârf este de cele mai multe ori foarte dificilă și presupune consum mare de timp pentru elaborare. Nu este asigurat un flux al documentelor coerent și corect, ceea ce duce la întâzieri în duratele de rezolvare a anumitor sarcini, sau la prelucrarea dificilă a anumitor documente, din lipsă de informații suficiente.

**Valoarea adăugată a proiectului** constă în eficientizarea activității firmei (consum redus de timp, precizie tehnică și calitate sporite, rezultate mai bune atât din punct de vedere calitativ cât și cantitativ) prin introducerea unor programe informatice de proiectare și calcul (devize), adaptate nevoilor actuale ale firmei și mediului de afaceri în care aceasta își desfășoară activitatea. De asemenea, procesele de afaceri vor fi eficientizate prin implementarea unui sistem informatic integrat, astfel încât aceste procese din interiorul firmei să opereze la un randament care să permită atingerea obiectivelor de business prestabilite. Avantajele implementării unui astfel de sistem informatic integrat se pot sintetiza pe două coordonate:

#### ➤ Motivații tehnologice:

- Îmbunătățirea calității și accesibilității informațiilor, a timpilor de răspuns
- Integrarea proceselor de business și a sistemelor care le susțin;
- Achiziția unui sistem capabil să susțină creșterile prognozate de business;
- Simplificarea procesului de integrare a noi business-uri în infrastructura tehnologică creată.

➤ **Motivații operaționale:**

- Optimizarea proceselor de business, în principal a managementului de proiect și a relațiilor cu clienții;
- Reducerea costurilor;
- Îmbunătățirea timpilor de răspuns pentru raportare și, implicit, la cererile clienților;
- Structurarea și ierarhizarea pe nivele a informațiilor și accesului la informație;
- Simplificarea proceselor de business complexe, dar ineficiente;
- Expansiunea masivă a businessului;
- Standardizarea proceselor de afaceri la nivelul firmei.

**Obiectivul general al proiectului:**

Introducerea de sisteme TIC moderne ce încurajează inovarea, prin implementarea unor soluții software specifice activității principale a firmei și prin realizarea unui sistem informatic integrat, oferind dezvoltarea continuă a unei activități eficiente și optimizarea proceselor de afaceri, creșterea nivelului de satisfacere a necesităților clienților dar și creșterea satisfacției propriilor angajați.

**Obiective specifice ale proiectului:**

1. *Modernizarea și eficientizarea activității firmei și a fluxului de informații*– soluțiile software ce vor fi implementate (de proiectare, de tip CRM, remote access) vor asigura o calitate superioară a serviciilor oferite de către firmă și o integrare a tuturor proceselor economice din firmă. De asemenea, implementarea sistemului informatic integrat de tip CRM remote access și proiectare asistată de calculator va asigura un flux de informații corect și coerent, realizând în paralel și o circulație corespunzătoare a documentelor în firmă.
2. *Reducerea costurilor*
  - *Operaționale, cu până la 15%* - prin introducerea unor sisteme informatice moderne, informația este operată o singură dată și este accesibilă oricărui modul îi este necesară (eliminarea activităților redundante). De asemenea, prin introducerea programului asistat de calculator care să corespundă activităților principale ale firmei, se obține precizie și rapiditate în execuția activităților. Astfel, se economisesc timp, resurse, se diminuează probabilitatea de a comite erori de operare, se facilitează accesul la informație de ultim moment.
  - *De prestare a serviciilor, cu până la 15%* - prin implementarea sistemelor informatice orientat pe identificarea și planificarea resurselor necesare (materiale, umane, financiare etc.) și prin implementarea unor software-uri care să permită calitate superioară și realizarea în termenele solicitate a lucrărilor contractate, în vederea satisfacerii cerințelor clienților organizației.
3. *Realizarea unui suport solid pentru luarea deciziilor de către management* – sistemele informatice vor permite automatizarea și integrarea proceselor afacerii, producerea și accesarea informației într-un mediu integrat în timp real, flexibilitatea utilizării și raportării, prin realizarea unui sistem modular. Sistemul informatic va pune la dispoziție o gamă largă de rapoarte și/sau indicatori specifici, ceea ce va permite factorilor de decizie realizarea unor analize complexe și complete asupra îndeplinirii planului de afaceri. Prin caracterul flexibil și dinamic al aplicațiilor se pot realiza planuri de previziune, evaluări și predefiniri ale tendințelor de evoluție ale industriei din care face parte compania, analize calitative, integrarea cu noile tehnologii e-business și comunicare online.

Imbinarea practicilor de management al afacerilor cu tehnologia informațiilor, prin care procesele de afaceri ale unei firme sunt integrate în cadrul sistemului informatic, în vederea atingerii unor obiective de business specifice, precum și computerizarea activitatilor principale ale firmei, contribuie nemijlocit la o creștere a productivității economice, ceea ce susține realizarea obiectivului general al POS CCE, acela de creștere a productivității întreprinderilor românești, cu asigurarea principiilor dezvoltării durabile și reducerea decalajelor față de productivitatea la nivelul Uniunii Europene, astfel încât România să atingă, până în anul 2015, un nivel de aproximativ 55% din valoarea medie a productivității Uniunii Europene. Instrumentul de bază în realizarea obiectivelor proiectului este tehnologia informației și a comunicațiilor, contribuind astfel la îndeplinirea obiectivului Axei Prioritare 3, de a valorifica potențialul TIC de către sectoarele privat și public.

Prin atingerea obiectivelor sale, proiectul creează posibilitatea realizării obiectivului specific al Domeniului Major de Intervenție 3 („Dezvoltarea e-economiei”), acela de a consolida și dezvolta companiile din sectorul productiv prin valorificarea potențialului tehnologiei informației. Astfel, implementarea sistemelor informatice integrate în activitatea firmei devine un instrument esențial în funcționarea și eficientizarea activității, prin controlul și planificarea tuturor proceselor de business.

### **Necesitatea implementării unui CRM:**

Sistemul informatic tip CRM este necesare deoarece aceasta reunește toate informațiile care circulă în interiorul firmei într-o aplicație informatică modernă și ușor de utilizat.

Sistemul informatic CRM va fi utilizat pentru obținerea și administrarea fișelor de client, istoricul relațiilor cu clienții, activități de ofertare, trimitere, primire și administrare comenzi, activități curente și campanii de marketing, urmărirea contractelor, urmărirea activităților de service și document management. Aceste informații vor fi ușor de arhivat și accesat de către fiecare membru al echipei, drepturile de acces ale utilizatorilor sistemului CRM la informație putând fi restricționate utilizând diferite nivele de acces. Pentru toate aceste informații introduse în sistemul CRM se va face analiza rezultatelor lucru care în momentul de față nu se poate face cu exactitate.. Istoricul interacțiunilor înregistrate în sistemul va contribuie la oferirea de soluții specifice nevoilor clienților și orientarea activității către client pentru maximizarea profitului.

Ciclul de vânzare poate fi ușor de parcurs și urmărit, începând cu prospectarea pieței, prezentarea ofertei urmată de realizarea vânzării și încheind cu activitățile de post-vanzare tip asistenta tehnica si/sau service în perioada de garanție și postgaranție care în prezent se realizează manual, în excel ceea ce duce la apariția unor neconcordanțe.

### **Necesitatea achiziționării de licențe de proiectare**

Proiectarea sistată de calculator este necesară în cadrul firmei pentru a integra activitatea de proiectare și dezvoltare de sisteme și echipamente referitor la componentele hardware. În plus, programul de proiectare va fi utilizat și pentru efectuarea design-ului și structurii sistemelor anterioare fazei de producție propriu-zise precum și pentru descrierea și integrarea componentelor mecanice și electrice.

InterNet SRL își propune integrarea informatizării activităților la nivelul firmei. Astfel, se dorește informatizarea activităților la nivelul celor 3 departamente, Dept. Marketing și Vânzări, Dept. Proiectare-Dezvoltare și Suport tehnic și Dept. Administrativ și centralizarea prelucrării informațiilor la nivelul firmei.

Sistemul informatic CRM trebuie să reunească toate informațiile care circulă în interiorul companiei într-o aplicație informatică modernă și ușor de utilizat. Sistemul informatic CRM va fi utilizat pentru obținerea și administrarea fișelor de client, istoricul relațiilor cu clienții, activități de ofertare, trimitere, primire și administrare comenzi, activități curente și campanii de marketing, urmărirea contractelor, urmărirea activităților de service și document management. Aceste informații vor fi ușor de arhivat și accesat de către

fiecare membru al echipei, drepturile de acces ale utilizatorilor sistemului CRM la informație putând fi restricționate utilizând diferite nivele de acces. Pentru toate aceste informații introduse în sistemul CRM se va face analiza rezultatelor utilizând modulul de business intelligence incorporat. Istoricul interacțiunilor înregistrate în sistemul CRM contribuie la oferirea de soluții specifice nevoilor clienților și orientarea activității către client pentru maximizarea profitului. Ciclul de vânzare poate fi ușor de parcurs și urmărit, începând cu prospectarea pieței, prezentarea ofertei urmată de realizarea vânzării și încheind cu activitățile de post-vanzare tip asistența tehnică și/sau service în perioada de garanție și postgaranție.

Principalele rezultate anticipate prin implementarea proiectului, așa cum sunt descrise și în matricea logică a proiectului, sunt următoarele:

- Instalarea și funcționarea echipamentelor hardware necesare
- Instalarea și configurarea sistemelor informatice
- Instruirea grupului țintă de utilizatori ai sistemelor informatice și verificarea cunoștințelor dobândite astfel încât sistemul să își poată îndeplini funcțiile prevăzute în cel mai scurt timp posibil.

### **Possibilități de replicare și extindere**

Pe parcursul utilizării sistemelor informatice, pe măsură ce personalul firmei și echipa de management va câștiga experiența necesară utilizării curente a sistemelor se vor identifica direcțiile de dezvoltare ale acestora prin introducerea unor noi funcționalități și posibilități de îmbunătățire.

Pe termen lung este posibilă completarea sistemelor existente cu noi module mai complexe, precum și cu alte aplicații de management al afacerilor.

### **Reprezentant legal**

Ofrim Dragoș-Vasile

