

Vízer Zoltán

Heves Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

hkik@hkik.hu

KÉSZÜLJÜNK AZ E-GAZDASÁGRA

Az Európai Unió-s tagság Magyarország, s legfőképp a magyar tulajdonú vállalkozások számára igen nagy kihívást jelent. Helytállni a közösség vállalkozóival szembeni versenyben, valamint integrálódni az unió gazdaságába igen nagy feladat. Sok tanulmány, elemzés foglalkozott már eddig is e problémával. Jelen munkám a versenyképesség javításának egy lehetséges módjával, a modern kommunikációs és információtechnológia alkalmazásának bevezethetőségével állít fel egy lehetséges modellt, amely hatékony megoldás lehet például a költségek csökkentése területén. Az előadás tematikája is e problémakör átfogó vizsgálatára épül, bemutatva egy távoktatási tananyag modult, mely a vállalkozások személyi állományát készíti fel az internet technológiájának bevezetésére.

Feltehetjük a kérdést: miért kell egy vállalkozásnak az internet? Ha megnézzük, mi egy vállalkozás alapvető célja, azt állapíthatjuk meg, hogy kiemelkedő a nyereséges működés, a pozitív eredmény. Milyen elemek befolyásolják e célokat? Első szempont a bevételek növelése, amely állhat a termelés bővüléséből, új piacok felkutatásából, új partnerek bevonásából, új termékek bevezetéséből, az eddig folytatott gazdálkodás változása tekintetében. Másik szempont lehet a költségek csökkentése, melynek összetevői lehetnek adminisztrációs, kommunikációs és egyéb fajlagos költségek redukálása. Mindenképpen a legfőbb cél a nyereség növelése, közvetett módon az adózott eredmény, az osztalék növelése. Véleményem szerint ez motiválja egy vállalkozás hosszú távú működését, ez determinálja működési környezetét.

1. „Hagyományos” vállalkozási kapcsolatok

A kapcsolatokat leegyszerűsítve alapvetően négy irányt különböztethetünk meg egy vállalat külső kapcsolatait vizsgálva:

- a) *Szállítói kapcsolatok*: ide tartoznak az alapanyag, segédanyag, félkész és késztermékszállítók. A szerződések, megrendelések, visszaigazolások írott formában történnek, melyeket levélben postán vagy faxon küldenek el. A számlázás hasonló módon zajlik, mint az imént említett folyamat.
- b) *Vevői kapcsolatok*: az elkészült termék, elvégzett szolgáltatás értékesítéséhez kapcsolódó folyamatok összessége, mely tartalmazza a megrendelések, visszaigazolások kezelését, a számlák kiállítását, a fizetés nyilvántartásba vételét. A kiszállított áru átvételének bizonylatolását (szállítólevél), a dokumentációk átadását (műszaki leírások), valamint az esetleges minőségi kifogások kezelését. Fontos a szerviz, a reklám, és a marketing tevékenység, mely szintén itt kapcsolódik az előállított termékhez. Az

adatok, bizonylatok cseréje itt is postai úton, személyesen valamint faxon történik.

- c) *Szolgáltatói kapcsolatok*: alapvetően a termék értékesítésével kapcsolatos pénzügyi tranzakciók (átutalások, fizetési megbízások, kivonatok, számlák, szolgáltatási díjak) tartoznak ide, ami közvetlenül a vállalkozás és a pénzügyintézet közötti relációban érvényesül.
- d) *Közigazgatási kapcsolatok*: a vállalkozás működésével, hatósági nyilvántartásával állami és önkormányzati kötelezettségeivel kapcsolatos ügymenetek összessége (cégjegyzés, hatósági engedélyezés, eljárás, közbeszerzés, tenderkiírások, törvényi háttér, helyi, országos rendeletek).

A hagyományos vállalati kapcsolatok legfőbb jellemzője az alacsony automatizálási szint, a drága, fajlagos költségeit tekintve magas kommunikációs költségarány. Összességében megállapítható, hogy a hagyományos vállalati kapcsolatok hátrányai a következők:

- nagy az „élőmunka” részaránya,
- a fajlagos kommunikációs költségek magasak,
- lassú kommunikációs csatornák,
- hiányzó, vagy nehézkes adatsere,
- automatizált, programozott események nincsenek,
- lokálisan elkülönülnek a rendszerek.

A fent említett hátrányok kiküszöbölhetők, ha alkalmazzuk az új kommunikációs technológia, technika lehetőségeit, mely jelen esetben az internetben testesül meg. Milyen előnyök jellemzik az internetet?

- A kommunikációs szabadság,
- az alacsony költségek,
- az adatbázisok elérhetősége,
- a szolgáltatások komplex integritása,
- a közvetlen (on-line) kapcsolatok,
- a kereskedelemtechnika, a PR tevékenység, az elektronikus üzletvitel térhódítása,
- a gyors információcsere.

2. Az internet és lehetőségei

A következőkben felsorolom és röviden bemutatom, hogy mit nyújt az internet a vállalati, vállalkozási szférában:

- *Kapcsolatfelvétel, levelezés*: A hagyományos levelezési formánál lényegesen olcsóbb, rugalmasabb kommunikációs lehetőség, melynek keretén belül bármilyen típusú adatállományok továbbítására nyílik lehetőség.
- *Hírek, események, leírások*: A világ bármely táján publikált hír, esemény, műszaki leírás hozzáférésére, illetve saját híryanagink továbbítására nyílik lehetőség.
- *Adatbázisok elérése*: Olyan nyílt és zárt adatbázis elérésére van mód, amely direkt, vagy indirekt módon hozzájárul a vállalkozási tevékenység gyakorlásához, az eredményesség növekedéséhez.

- *Közvetlen kapcsolat (hang + kép):* Online megbeszélés, tárgyalás lefolytatására nyílik lehetőség, amely fajlagos költségeit tekintve olcsóbbnak tekinthető a személyes találkozóknál (videókonferencia).
- *Multimédia-alkalmazások:* Reklámanyagok, termékbemutatók elhelyezése, amely a PR-tevékenység hatékony eszköze lehet.
- *Keresés, információk gyűjtése:* Termékleírások, hasonló termékek felkutatása, ajánlatok begyűjtése, amely közvetve alapinformációkat szolgáltathat egy termék fejlesztése, kibocsátása irányában.
- *Saját adatok megjelentetése:* A PR tevékenység ma már klasszikusnak tekinthető eszköze, amely lehetőséget biztosít egy vállalkozás bemutatkozására.
- *Elektronikus szolgáltatások:* Elektronikus adatsere (EDI), mely biztosítja a kapcsolódást a vállalkozások zárt, ügyviteltechnikai, gyártástechnológiai rendszerei között.

3. Vállalkozói elvárások az internet szolgáltatásaitól

A következőkben röviden összegzem azt, hogy mit várnak el a vállalkozások az internet alkalmazásától.

- Elektronikus dokumentumok (tájékoztató, letölthetőség, javaslatétel)
- Ügyintézés:
 - elektronikus telepengedélyezés (szervezetek között),
 - gépkocsi ügyintézés, működési engedély, okmányiroda,
 - adózás, közbeszerzési eljárások.
- Közműterképek, térinformatika, amely a következő területeken hasznos:
 - ingatlan nyilvántartás,
 - közüzemi vezetékhálózatok,
 - településrendezés,
 - építési hatóság,
 - közbeszerzés,
 - települési egészségügy,
 - egészségügyi hálózat,
 - oktatási struktúra,
 - munkaügy.
- Gyors, pontos, olcsóbb eljárások, kapcsolatok
- Tartalom:
 - államigazgatási eljárások („ügyintézés”),
 - gazdaság és területfejlesztés („piacszerzés”),
 - körzeti szolgáltatás („kényelem”),
 - informatikai infrastruktúra (@, mobil),
 - tudás az alkalmazásához (oktatás),
 - jogi háttér, tartalom-felelősség, üzemeltetés.

4. Vállalközi kapcsolatok az interneten

A hagyományos vállalati kapcsolatoknál definiált négy alapszatórnát figyelembe véve a technológia jelenlegi fejlettségi szintjénél a következőkben összegzett szolgáltatások biztosítását várhatjuk el az internettől.

- A szállítói – vevői kapcsolatban:
 - levelezés (e-mail),
 - reklám, akciók, PR, (WEB),
 - e-portálok,
 - e-kereskedelem,
 - vevő azonosítás,
 - megrendelői jogosultság,
 - elektronikus aláírás,
 - rendeléskövetés,
 - pótmunkák,
 - számlázás,
 - önkiszolgáló 24 órás rendszerek,
 - intelligens öntanuló megoldások,
 - integrált vállalati irányítási rendszerek.
- A szállítói – vállalati kapcsolatban:
 - logisztika,
 - beszerzés,
 - készletgazdálkodás,
 - szerviz (hot-line).
- A vállalati – szolgáltatói kapcsolatban:
 - könyvelés,
 - piackutatás,
 - elemzés,
 - bank, pénzforgalom,
 - távoktatás,
 - távmunka.
- A vállalati – közigazgatási kapcsolatban:
 - jogszabályok,
 - közbeszerzés,
 - adóbevallás,
 - szabványok,
 - vám.

5. Az e-kapcsolatok ma¹

Felmérések bizonyítják, hogy az e-kapcsolattal rendelkező vállalatok aránya 2004. őszén Magyarországon átlagosan 80% körüli értékkel jellemezhető. Természetesen az adatok értékelésénél figyelembe kell venni, hogy az adatfelvevő által kibocsátott kérdőívek visszaküldésének adott százalékos kiértékelése alapján detektáljuk e százalékarányt. Az e-kapcsolatokra jellemző tendencia a beszállítói csatorna és a vevőcsatorna szoros integrációja, ami a vállalati alkalmazások területén jelentős fejlődésnek tekinthető. Ezen integráció nagymértékben feltételezi az internet használatát, melynek keretén belül az elosztás, a termelés, a logisztika

- zárt rendszerben a világhálón zajlik,
- szerves része az egységes vállalatirányítási rendszernek,
- hozzáférhető a kollaboráns vállalatok számára is.

Az értékesítési csatorna, melynek szerves része a vevőszolgálat, értékesítés és a marketing biztosítja az egységes vevői kapcsolattartást a külvilág felé. A pénzügy, számvitel és egyéb ügyviteli folyamatok szoros integrációja révén a folyamatok egymásba ágyazódása alakult ki, ami széleskörű adathozzáférést, és szelektív adatgazdai szerepek vállalására készítette a vállalat belső szervezeti egységeit.

Az adatgazdai szerep, illetve az adatok egymásközi cseréje már elengedhetetlen az együttműködő vállalatok, szervezetek között, hiszen ez a gyors rugalmas kommunikáció biztosítja a rendszer működését.

Az e-megoldások fejlettségi foka tekintetében négy alapvető szintet különböztünk meg:

- *Jelenlét* az interneten, amely interaktivitás tekintetében információközlésnek minősül, és megtestesítője a honlap. (honlap marketing információkkal, elektronikus árlista)
- *Interakció*, mely interaktivitás tekintetében információ gyűjtésnek tekinthető, és megjelenési formája a site, azaz honlap interaktív szolgáltatásokkal (pl. elektronikus kérdőív, keresés funkcionális, elektronikus szavazás stb., szimpla, kevés funkcionálissal rendelkező portálok)
- *Tranzakció*, mely interaktivitás tekintetében már végez némi információszolgáltatást, amely mind vertikális, mind horizontális értelemben korlátozott, s megjelenési formája a portál. Az e-commerce megoldások (pl. elektronikus áruházak, egyszerű elektronikus piacterek, komplex internetes portálok, WEB alapú üzletkötési rendszerek, intranet megoldások)
- A jelenleg kialakítható legmagasabb információs szint a *transzformáció*. Interaktivitás tekintetében szintén információszoolgáltató, megjelenése szuperportál. A vállalat belső rendszereihez integrált elektronikus kereskedelmi és beszerző rendszerek (e-procurement, e-commerce, e-business, corporate portal, tartalommenedzsment, rendszerek (Content Management System) tartoznak.

¹ A fejezet rész Dr. Nemeslaki András (dékánhelyettes – BKAE) munkájának felhasználásával készült.

A fenti kategóriákat figyelembe véve a BKAE felmérése szerint ma Magyarországon a vállalkozások:

- 82 százaléka internet-kapcsolattal,
- 48 százaléka honlappal,
- 26 százaléka interakcióval,
- 28 százaléka megrendelés kezelő funkcióval és
- 10 százaléka vevőkapcsolattal rendelkezik.

6. Vállalkozások felkészítése az e-technológiára

A Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara – felismerve a vállalkozási igényeket – egy oktatási tananyag kifejlesztése által kívánja segíteni az e-kapcsolatok bevezetését és hatékony használatát. E kapcsolatok kiterjednek mind a szállító-vevő, mind a vállalat-szolgáltatók és a vállalat-államigazgatás területére. A tananyag egy nemzetközi projekt keretén belül került kifejlesztésre, melyet támogatott az Európai Unió is. A fejlesztés teljes folyamatát szigorú minőségbiztosítási paraméterek figyelembevételével hajtottuk végre. Ennek eredményeként kialakult egy tanfolyami modul, melynek képzési ideje 60 óra, a személyes jelenléttel töltött idő ebből 40%, és a tanfolyam résztvevői saját e-üzleti megoldások elkészítésével tesznek vizsgát.

A tananyag moduljai tekintetében négy fő fejezet került kialakításra:

- Bevezetés az e-learningbe: Itt került ismertetésre a tananyag elhelyezését és működését biztosító keretrendszer (platform). Általánosságban elmondhatjuk, hogy egy alkalmazói kézikönyv ismertetéséről van szó, amely elsajátítása révén kerülnek a hallgatók azon készségek birtokába, amelyek biztosítják a további tanulási lehetőségeket.
- Bevezetés az internetbe: A fejezet keretén belül a következő fogalmak kerülnek bemutatásra, illetve elsajátításra használatuk gyakorlati alkalmazása által:
 - internet,
 - keresők az interneten,
 - az internet üzleti felhasználása,
 - domain név az interneten.
- Bevezetés az e-businessbe: E fejezet keretén belül konkrétan ismertetésre kerül az e-kereskedelem, annak fogalma, jelenlegi és lehetséges jövőbeli működése. A tárgyalásra kerülő alfejezetek:
 - Előszó – az e-business definíciója
 - E-business ismertetése – üzleti megoldások, példák
 - E-business most és a jövőben
 - Az üzleti interaktivitás általános céljai az interneten
 - E-business a cégeknél – megoldások, célok
 - Az e-business bevezetésének stratégiája
- Mintavállalat – a KLIEHN AG bemutatása: feltételezünk egy vállalatot, amelynek gazdasági, pénzügyi, eredményességi mutatói rákényszerítik arra, hogy alkalmazza az internet által nyújtott új lehetőségeket. Ennek keretén belül az előadás elején említett négy csatorna egy-egy funkciója kerül bemutatásra. A mintavállalat természetesen a képzelet szülötte, de teljes mértékben reprezentálja azt a

gazdasági kényszert, amely determinálja a vállalat vezetőit az új technológia alkalmazásának elfogadására. A négy ágazat a következő:

- Nagynyomású tisztítók – **shop-rendszerek**
- Porszívók – **CRM és m-business**
- Az utcaseprők – **e-beszerzés**
- Az autómosók - **Intranet**

Minden modul egy definícióval kezdődik, amelynek alapján konkrétan meghatározható az alkalmazott technológia kialakításának lehetősége. Az elméleti okfejtések konkrét példákon keresztül kerülnek bemutatásra, melyek célja, hogy a hallgató párhuzamot tudjon vonni a mintavállalat és saját vállalkozása között. Ennek eredményeképpen kialakul egy olyan gondolkodásmód, melynek keretén belül az egyes módszerek saját vállalkozáson belüli alkalmazása bizonyos paraméterek figyelembevételével és módosításával lehetővé válna. A tananyag célja egyébként is nem szoftverfejlesztő, illetve alkalmazás fejlesztő szakemberek képzése, hanem a vállalat közép- és felsővezetői részére olyan szemlélet nyújtása, amely alapján multiplikatív hatásként e készségeket alkalmazni tudják saját vállalkozásuknál.

7. Hogyan tovább?

Bízunk abban, hogy az általunk alkotott team jó munkát végzett, és az elkészült tananyag hasznosulni fog vállalkozóink számára. Terveink szerint a jelenlegi angol és német változat egyrészt nyelvi modulként az idegen nyelvek elsajátításában nyújt segítséget, illetve a magyar változat elkészítése (melynek készültségi foka 80 százalékos) beépül a hazai oktatásba. Bízunk abban, hogy ezen elméleti tevékenység nem szakad meg és a tananyag folyamatos karbantartása révén naprakész információkat szolgáltat, s része lesz valamely oktatási intézmény akkreditált képzésének.