

PROBLÉMY S IMPLEMENTACÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SCALA VE SPOLEČNOSTI GUSEPPE

Martin Kořínek

Guseppe a.s., ČSA 449, 500 03 Hradec Králové, ČR
martin.korinek@guseppe.cz

Abstrakt

Tento příspěvek by chtěl seznámit čtenáře s některými zkušenostmi při implementování informačního systému Scala ve společnosti Guseppe a. s. Nejprve si v krátkosti představíme možnosti IS Scala. Dále si ukážeme plán postupného nasazování IS Scala, a na závěr předložíme zkušenosti se zaváděním tohoto systému.

1. Co to je Scala

Systém Scala, který má v naší republice již přibližně 200 instalací (Chemopetrol, Ericsson, Siemens Telecommunication, Duracel), lze zařadit k informačním systémům - jako například MERIT, SIS, SBT, Prosper. Jelikož se jedná o skutečně úspěšnou aplikaci, nebude až tak nezajímavé se s ní v krátkosti seznámit.

1.1 Scala a svět

Dnes je každá z více než 12 000 instalací v 90 zemích světa upravena pro individuální požadavky firemní i pro účetní předpisy té které země. Scala systém nabízí více než 30 jazykových mutací, které mohou být využívány simultánně. Scala podporuje více než 30 měn a nabízí moderní způsob práce s kurzy a jejich změnami.

1.2 Nezávislost na platformě

Scala je otevřené systémové řešení. V České republice jeho instalace fungují na sítích Novell NetWare, DOS a Windows NT/2000. SCALA podporuje uživatelsky orientované databáze (jako např. Btrieve), přičemž od verze 4.1 jsou schopny pracovat na MS SQL a Oracle serverech.

1.3 Další vlastnosti

Základní atributy Scaly jsou vícejazyčnost a víceměnovost. Systém splňuje všechny mezinárodní účetní standardy (GAAP, FASB-52 atd.), rovněž i právní a daňové úpravy České republiky.

Velkou výhodou systému je jeho flexibilita - Scala je parametrizovaná a tak nečiní žádný problém aplikovat ji v jakémkoli průmyslovém odvětví.

1.4 Jednotlivé moduly

1.4.1 Systémové programy

Systémové programy (společně s modulem Automatizace administrativy) jsou vždy dodávány jako součást jádra systému Scala. Mimo jiné umožňují správci systému:

- definovat nastavení tiskáren a terminálů
- optimalizovat velikost datových souborů
- zjednodušit proces zálohování dat
- definovat základní atributy firmy (finanční roky, používaná měna, metodika kalkulace DPH, statistická období, formát data, formát čísla, zaokrouhlování)
- vytvářet uživatelské menu s ohledem na přístup k jednotlivým modulům
- upravovat DDF soubory zabudovaným textovým editorem (lze definovat až 90 výstupních dokumentů až v 10 jazykových mutacích)
- spouštět externí programy (editory, tabulkové procesory, jiné databáze, grafické editory)
- nastavit a spravovat e-mail mezi uživateli SCALY

1.4.2 Hlavní kniha

V rámci přípravy účetního rozvrhu lze definovat nejen účty rozvahové nebo výsledkové ale rovněž účty statistické. Scala podporuje práci až s 5 finančními roky on-line, definování až 18 účetních období a vytváření až 5 rozpočtových variant pro každou dimenzi. Tento modul má k dispozici rozsáhlé standardní výkazy včetně flexibilního generátoru sestav umožňujícího definování všech požadovaných výkazů, jakými jsou rozvaha, výkaz zisků a ztrát, obrátová rozvaha a další. Lze nastavit „interní“ výkazy požadované ze strany managementu (či zahraničního partnera v jiné jazykové mutaci).

1.4.3 Evidence HIM

Tento výběrový modul eviduje záznamy o dodavatelích HIM, sleduje data uvedení do provozu a pořízení, podrobnosti o účetních a daňových předpisech. Vedle údajů o záruční době a smlouvách o údržbě sleduje i údaje z pojistných smluv.

1.4.4 Konsolidace

Submodul ocení především ti, kteří připravují výkazy podle rozdílných účetních předpisů a pro zahraniční mateřské společnosti (resp. partnery). Dostupná je i konsolidace pro firmy pracující s rozdílnými fiskálními roky.

1.4.5 Plánování pohybu finanční hotovosti

Scala tímto modulem umožňuje uživateli definovat likvidní účty, další pravidla vztahující se k vývoji likvidity firmy ve sledovaném období (odvody daní, splátky úvěrů, výplaty mezd, prognózovaný vývoj stavu zásob).

1.4.6 Automatické bankovní operace

ABO umožňuje elektronické bankovní operace jak automatické tak poloautomatické v obou směrech.

1.4.7 Evidence zákazníků

Scala dokáže detailní pohled na saldo jednotlivých zákazníků. Systém nabízí tisk upomínek v definovaných intervalech po datu splatnosti, kalkulace výše penalizačních faktur. Pro odběratele s častými odběry podporuje Scala tvorbu sběrných faktur v definovaných cyklech a vytváření vyšších fakturačních míst a definici až 100 dodacích adres.

1.4.8 Další moduly

Mezi další moduly patří řízení nákupu, objednávky zákazníků fakturace, skladová evidence, struktura výrobků, výrobní čísla.

K systému je kompletní sada manuálů (v českém jazyce), a to jak v tištěné, tak v elektronické podobě (formát Adobe Acrobat, dohromady 80 MB). Samotný program disponuje 3 řádkovou nápovědou (tu lze snadným způsobem – vlastním editorem - upravovat).

2. Historie společnosti Giuseppe

Abychom lépe pochopili důvody, které vedly k výběru a posléze implementaci IS Scala ve společnosti Giuseppe, bude rozumné, když nastíníme její vývoj.

Giuseppe byla založena v roce 1993 jako ryze česká firma ve formě společnosti s ručením omezeným a jejím cíle byla výroba hluboce zmrazených pizz amerického typu. Sídlem byla určena Rokytnice v Orlických horách a to proto, že v této lokalitě byl nedostatek pracovních příležitostí a rovněž, že zde ležel vhodný objekt (kantýna v areálu bývalých kasáren sovětských vojsk). V roce 1995 byla firma převedena na akciovou společnost. Od konce roku 1996 byla vedena jednání o prodeji Giuseppe norské společnosti ORKLA. Tato jednání byla úspěšně završena a od začátku roku 1998 je Giuseppe součástí divize OFInt. (Orkla Food International).

2.1 Informační systém v Giuseppe

Hned od založení společnosti Giuseppe bylo zřejmé, že je nutno zajistit některý informační systém. Protože většina pracovníků managementu pocházela ze společnosti Mimi voda bylo navrhnuo, že v Giuseppe se nainstaluje informační systém poživaný (a odzkoušený) ze společnosti Mimi voda (IS Ekosoft). Jednalo se o vcelku dobré rozhodnutí, neboť vedle zkušeností existovaly i pevnější vazby mezi Giuseppe, Mimi vodou a firmou, která softwarově zajišťovala vývoj IS.

Tuto etapu, jejíž konec můžeme datovat přibližně polovinou tohoto roku (tedy s mírným přesahem od data vstupu norské společnosti ORKLA do Giuseppe), lze charakterizovat takto: neexistovalo oddělení IT (informační technologie), vše kolem softwaru a počítačů měl na starosti finanční ředitel. Počítače pracovaly lokálně, nebyly propojeny do sítě.

Jednotlivé moduly systému Ekosoft spolu spolupracovaly pouze omezeně (Představu o hardwarovém vybavení si můžeme udělat z tabulky uvedené v dodatku.) Z tohoto je zřejmé, že v této etapě se vytvářelo mnoho redundantních informací a nebylo nouze o chyby. V roce 1997 se začalo rozhodovat o nákupu novějšího, integrovanějšího informačního systému.

Ovšem vzhledem k tomu, že v druhé polovině roku 1997 bylo velmi pravděpodobné, že Guseppe bude koupena společností ORKLA, ponechala se volba nového IS až na nového majitele.

2.2 Další vývoj v Guseppe

2.2.1 ORKLA a IS Scala

Jedním z požadavků společnosti ORKLA bylo, že se v Guseppe bude používat jako jediný možný IS Scala. Přestože IS Scala je pro společnost Guseppe poněkud naddimenzovaný, je tato podmínka vcelku rozumná, neboť všechny společnosti spadající pod „ORKLU“ využívají IS systém Scala. Norským poradcům (manažerům) nedělá nikde proto problémy získat potřebné informace (například mimo jiné i tím, že Scala pracuje v obou jazykových mutacích – v našem případě česky a anglicky).

Dalším důvodem je, že ORKLA chce v České republice (resp. v dalších zemích) ještě zakoupit jednu či více potravinářských společností. S tímto souvisí i oddělení managementu a jeho přesídlení do kanceláří v Hradci Králové.

Na tomto místě si řekněme, že IS Scala nebyl zprvu českou stranou přijat s nadšením, protože předpokládaná cena 1 mil. Kč (a roční poplatky ve výši minimálně 13%) byla skutečně vysoká (dříve navrhovaný systém SIS by představoval náklady ve výši 100 tisíc), ale po bližším seznámením se Scalou (a jejími nadstavbou Hyperion) se názor pozměnil (důvodem bylo zajisté i to, že na IS Scalu dostalo Guseppe od společnosti ORKLA dotaci).

3. IT oddělení

V návaznosti na tato rozhodnutí (oddělení managementu od výroby, přechod na nový IS) bylo vytvořeno nové oddělení, jehož doménou budou informační technologie. IT oddělení bylo založeno k 1.5.1998.

IT oddělení má na starosti vše kolem hardwaru a softwaru, jak ve výrobním závodě (v Rokytnici v Orlických horách), tak i ve vedení společnosti (v Hradci Králové). Vzhledem k nárůstu počtu PC a k nárůstu systémů (Windows NT servery, Lotus Notes servery, Scala server, FireWally, propojení na providery internetu, ISDN napojení do Rakouska, zaškolení pracovníků na tyto nové systémy atd.) bylo oddělení posíleno v roce 1999 o dalšího pracovníka.

3.1 Spolupráce v rámci společnosti ORKLA

Jak jsme již uvedli, pod společnost ORKLA spadá množství výrobních závodů po celé Evropě (dokonce i několik závodů v USA a v Asii). Je proto zřejmé, že IT oddělení těchto závodů si „pomáhají“. V současné době Guseppe spolupracuje s Rakouskem (firma Felix Austria a Felix Hungaria) a s Polskem (firma Kotlin). Je to i tím, že jmenované společnosti mají velmi podobný sortiment (zmrazené pizzy, kečupy, ready meal food, konzervy).

V Rakousku má IT oddělení 4 stálé pracovníky a 2 externí spolupracovníky, v Maďarsku pak 1 stálého a 1 externího a v Polsku 2 pracovníky. Všichni tito zaměstnanci se pravidelně setkávají na poradách IT oddělení, které se uskutečňuje 2-4krát do roka. Vedle těchto schůzek si „pomáháme“ při různých instalacích (Rakušané se specializují na Lotus Notes, Poláci na IS Scala a Windows NT, Guseppe na firewally). V divizi OFInt. řídí IT oddělení například distribuci softwaru (ORKLA má licenční ujednání s Microsoftem – operační systémy a kancelářské aplikace, s Lotusem – Lotus Notes, s PDI – antivirový systém F-Secure, resp. F-Prot). Jinými slovy, Guseppe dostává všechno tento software s celými slevami.

4. Implementace IS Scala

V této části si popíšeme jednotlivé kroky při implementování IS Scala ve společnosti Guseppe a poukážeme na některé problémy, se kterými jsme se setkali.

4.1 Časový harmonogram implementace

To, že se bude Scala používat v Guseppe jako jediný IS, bylo jasno již konce roku 1997. S firmou Scala ČR navázal kontakt finanční ředitel (zastávající, jak jsme již naznačili, v té době i funkci IT). Firma Scala ČR nabídla vzhledem ke konci finančního roku 1997 zajímavé ceny, ovšem s tím, že Guseppe musí rozhodnout o koupi jednotlivých modulů ještě v roce 1997 a podepsat objednávku. Vzájemné jednání došlo až tak daleko, že firma Scala navrhla a předložila časový návrh jednotlivých kroků implementace IS v Guseppe.

V polovině roku 1998 jsem se zúčastnil dvoudenního školení správy tohoto systému, po kterém jsem vypracoval první nástin nového časového harmonogramu, který jsme posléze s manažerkou, která nám byla společností Scala delegována, upřesnili.

Prvním krokem byla podrobná analýza celého výrobního a navazujících procesů. Tuto analýzu provedl pracovník Scaly s vybranými zodpovědnými pracovníky Guseppe a trvala v podstatě jeden den. Poté jsme obdrželi takzvanou BRR sestavu, která se další cca půl dne ještě korigovala. Poté obě strany odsouhlasily a podepsaly poslední verzi podrobnějšího rozebření operací spojených s implementací systému Scala (mimořádně, celková částka určena na implementaci systému Scala se odhaduje na 475 000 Kč).

Od začátku měsíce září se započala implementace systému Scala v Rokytnici, v měsíci říjnu pak začalo školení uživatelů včetně zkušebního provozu.

5. Některé problémy

Nyní se dostáváme k popisu vybraných problémů, které bylo nutno řešit s přechodem na nový IS. Tyto problémy si můžeme popíšeme v chronologickém pořádku.:

5.1 Sít' – kabeláž

V závodě bylo nutno vést kabeláž přes výrobní halu. Protože v Rokytnici je potravinářský závod, jsou na provedení kabeláže kladeny vyšší nároky než v běžné kanceláři či v jiných provozech. Kabely přes halu jsou uloženy v tzv. mars (nerezových) žlabech. Problém vyvstal pouze s vedením kabeláže. Je s podivem, že přestože byly osloveny dvě firmy, ani jedna nenavrhl optimální řešení. Do jisté míry je to asi tím, že obě firmy spoléhaly na bývalý

koaxiální kabel, který byl instalován již v roce 1994, ale který se nikdy nepoužíval (sít' Novell NetWare se zprovoznila, ale neproběhlo školení a management tuto sít' nepoužíval – konec konců ani bývalý ekonomický software práci se sítí nepodporoval). Jedna firma navrhla použít stávající koaxiální kabel přes výrobní halu, druhá firma navrhla použít přes tuto halu optický kabel. První řešení nevyhovovalo z hlediska nároků na rychlost a bezpečnost sítě, druhé řešení bylo nepřijatelné z finančního hlediska.

Nakonec jsem sám navrhl jiné řešení – vést nový kabel druhou stranou, přičemž vzhledem k přemístění HUBu se zkrátila délka, jež vyhovuje z hlediska maximální dovolené délky.

5.2 Windows 9x a starý SW

První potíže nastaly i instalováním nového HW, resp. nového HW s instalovaným systémem Windows 9x..

Všechny PC se v Rokytnici vyměňovaly za provozu. Znamenalo to, že jeden po druhém se PC měnily (původní PC pracovaly s různými verzemi OS MS-DOS a s Windows 3.x) a nahrávaly se na něj aktuální data (většinou se používalo přetahování paralelním kabelem a softwarem Norton Commander).

Některé dávky se musely upravovat. Avšak největší problémy způsobovali samotní pracovníci, kteří většinou podcenili přechod na nový systém a pečlivě neodzkoušeli všechny funkce původního systému (programu) na novém PC s novým systémem (problémy s CONFIG – de FoxPro parametr FULES, starší RUN TIME modul a nutnost zadat samostatně cestu k tomuto souboru, neadekvátně nainstalovaná tiskárna). Tyto nesnáze byly způsobeny hlavně tím, že IT pracovník nebyl soustavně v závodě, ale pohyboval se mezi Hradcem Králové a Rokytnicí a mnohé závady se musely řešit telefonicky.

Asi dvakrát se stalo, že pro zajištění aktuálnosti dat se musel odpojit nový počítač s Windows 9x a připojit původní starý. Nicméně, všechny tyto závady byly posléze jednoduše odstraněny a zhruba v měsíci červenci byly počítače vyměněny.

5.3 Školení uživatelů

Klasickým problémem je školení uživatelů. S tím, že nové PC měly instalovaný systém Windows 9x, se kterým neměli pracovníci zkušenosti, bylo nutno nejprve je zaškolit na nový operační systém a současně s tímto vysvětlit základy práce s počítačovou sítí.

Vyvstaly standardní problémy, uživatelé neměli čas, někteří neměli chuť se učit nový systém. S pomocí výrobního ředitele byli podle zkušeností a přístupu rozděleni do 4 skupin, čímž se situace podstatně zlepšila. Nakonec základní školení absolvovali všichni vcelku „obstojně“.

5.4 Instalování IS Scala

Hlavním neduhem IS Scala je zpracování manuálů (příruček). Již na školení správců systému jsem pochopil, že to nejdůležitější není v manuálech – zřejmě záměrně – uvedeno a že je nutno vše konzultovat s pracovníky společnosti Scala. Proto instalování systému bylo svěřeno jim, přestože se jedná o nepříliš složitou operaci. Asi nejdůležitější je instalování a nastavení parametrů Btrieve a instalování dodatků (releasů) pro Scalu.

Přestože IS Scala podporuje několik komunikačních protokolů (IPX/SPX, TCP/IP), pro platformu Windows NT se doporučuje pouze TCP/IP. My jsme měli na Win NT serveru instalovaný pouze protokol NetBUI a tak pracovníci ze Scaly chtěli doinstalovat TCP/IP. Leč toto se jim nezdařilo (očividně tuto operaci neuměli – resp. nepochopili rozdíl mezi pevnou a dynamickou IP adresou a význam DHCP serveru). Proto vše obešli tím, že vedle protokolu NetBUI a („nechodícího“) TCP/IP nainstalovali ještě IPX/SPX.

Po jejich odjezdu jsem (v noci, kdy se nepracuje) překonfiguroval celou síť na statické IP adresy (ostatní dva protokoly jsem odstranil).

5.5 Konverze stávajících dat do IS Scala

Abychom mohli provést kontrolu chodu nového IS, bylo rozumné pracovat ve Scale alespoň jeden měsíc. Dále jsme prováděli paralelní provoz měsíce listopadu a prosince.

Pro toto bylo nutno do Scaly přenést data ze staršího systému (tím byl systém EKOSOFT). EKOSOFT je provozován pod relačním databázovým systémem REDAP a dokáže exportovat datové soubory do formátu DBF. Takto exportované soubory jsme importovali do Excelu, zkontrolovali a případně opravili a uložili ve formátu ASCII. Tyto výsledné soubory byly konečně importovány do IS Scala.

Menší problémy vyvstaly s formátem datumu (vše se upravilo v Excelu).

Poznámka: Za odbočení rozhodně stojí zmínka o řešení problému Y2K ve Scale. Datum je stále ve formátu DDMMRR, přičemž se číslice 51-99 automaticky považují za roky 1951-1999 a číslice 00-49 za roky 2000-2049). Toto řešení mi nepřipadalo až tak elegantní. Jinak, problém Y2K řešila až verze Scala 5, která se objevila začátkem roku 1998. Není proto divu, že pracovníci Scaly měli s přechodem na rok 2000 plno práce zvláště s klienty, kteří neuvažovali o přechodu ze starší verze Scaly na novou (například finanční důvody, nebo to, že Scala 5 potřebuje systém Windows, kdežto starší verze – „běžela“ pod HW nenáročným DOSem). S vytižením svých pracovníků si Scala poradila po svém. Nasadila vysoké hodinové sazby (od 2900 do 5700 Kč) a navíc, „ohodnotila“ i čas strávený na cestě (v průměru „stojí“ 1 hodina neproduktivního řízení 1500 Kč).

5.6 Školení IS Scala

Vzhledem k tomu, že toto prováděl pracovník Scaly, nedocházelo k problémům s docházkou. V podstatě školení probíhalo často individuálně. Vedle jednotlivých modulů byl proškolen i správce systému a školená byla nadstavba – Crystal Reports.

5.7 Zkušební provoz

Po odstranění úvodních elementárních chyb (zablokování uživatele, neodhlášení uživatele, zablokování celé firmy, smazání uživatele, zapomenutí vstupního hesla), které bylo možno vždy řešit po telefonu, se ještě doladřovaly a odstraňovaly některé podrobnosti – účetní osnova, doladřování obrazovek a doinstalování vybraných tiskáren.

5.8 Uzávěrka

Kupodivu velkým problémem se ukázala uzávěrka prvního roku se systémem Scala. Základní sestavy ročního zúčtování nejsou totiž součástí standardní dodávky a museli jsme je v poněkud hektické době generovat za pomoci hotline sami. Rovněž výstupy potřebné pro auditory jsme museli získávat velmi pracně.

Pro další rok jsme se připravili a roční sestavy probíhaly v poněkud klidnějším prostředí.

Rozhodně však za zmínku stojí přístup firmy Scala, která pro finanční rok 1999 zaslala informace o přestupu na rok nový až začátkem roku 2000 a navíc tento postup po několika dnech stornovala a zaslala postup poněkud odlišný. Pakliže by některá firma dbala jejich prvních pokynů, měla by s obnovou dat veliké potíže.

Pro roční uzávěrku 2000 Scala vydala své informace opět až začátkem roku následujícího, ovšem naštěstí „na první pokus“.

5.9 Přechod na SQL

Dalším oříškem byl přechod na databázový systém SQL. Přes veškeré úsilí expertů společnosti Scala jsme konverzi prováděli vícekrát a vždy s problémy – lokalizace (čeština), ztráta dat („statistika“), neregulérní stavy zásob a podobně. Dá se říci, že až po dvouleté práci s SQL jsme nakonec problémy odstranili.

Dalším problémem je občasný výpadek konektivity – proto jsme nuceni vedle standardního TCPIP připojení definovat a u klientů používat „pipe“.

5.10 EDI

V roce 1999 přišel náš majoritní odběratel s žádostí, aby naše komunikace přešla z „papírové“ na EDI. Ačkoli pracovníci IT oddělení měli své výhrady ke standardu EDI, nebylo možno tento trend pozměnit. Obě „naše“ strany - Scala i WAN provider – nás ujišťovaly, že implementace EDI je bez problémů.

Stav je takový, že do tohoto okamžiku není vyřešen import (a již vůbec ne automatický) dat ve formátu EDI do IS Scala. Obě strany se prozatím nemohou domluvit. Nikoho zřejmě neudivuje, že Giuseppe bylo nuceno do komunikace investovat řádově 1 mil. Kč.

V poslední době se rýsují dvě možnosti – koupit konverzní program od „třetí“ firmy a to za cenu kolem 100 000 Kč s ročním poplatkem cca 20 000 Kč či přejít na nejnovější verzi IS – iScala, která má v sobě implementovanou podporu pro EDI. Ovšem upgrade není nejlevnější záležitost a navíc se musí dokoupit licence pro DataServerExchange.

5.11 ABO

Kuriózní situace nastala při přechodu na SQL a úpravu modulu ABO. Expert ze společnosti Scala CR, který prováděl kontrolu dat (jeden provedl konverzi a další, druhý den, prováděl kontrolu) našel chybu v modulu ABO. Jelikož ovšem nebyl na tento modul specialistou, prováděl ladění metodou pokusů a omylů za pomoci help line (nutno podotknout, že jeho znalosti o OS Windows a SQL byly velmi chatrné). Když jsme při podepisování „protokolu“

(potvrzení o době strávené řešením problému) projevili podezření, že se v podstatě na nás „odborník“ učil, odvětil, že nás to stejně vyšlo laciněji, než kdyby měl expert na ABO přijet k nám.

6. Závěr

V předchozích odstavcích jsem se pokusil nastínit jen některé – a to ty závažnější – problémy, se kterými jsme se setkávali a setkáváme při používání IS Scala.

Přestože je pro podporu OS Scala určen jeden pracovník IT oddělení (který byl proškolen i v mezinárodním týmu), vyskytují se nadále problémy (a to zcela zásadní). Hotline sice občas poradí, ale většinou je odezva značně dlouhá. Každý měsíc se ještě vyskytují různé nesrovnalosti – některé jsou sice dány přístupem uživatelů (změna číselníků, nerespektování schválených metodických postupů), ale značná část jde na vrub IS Scala. Zvláště po upgrade (instalování Service Release) je pravděpodobnost chyb (nedostatků) podstatně vyšší.