



Semiconductors World
by



Comunicații
powered by



OPINIA
CONSULTANTULUI
rubrică realizată cu sprijinul
pm solutions
Business, Technology & Management Consulting

**Lumea
GEOSPAȚIALĂ**
rubrică realizată cu sprijinul
INTERGRAPH

BLOM ROMÂNIA OFERĂ SERVICII PROFESIONALE PENTRU PREGĂTIREA ȘI MANAGEMENTUL PROIECTELOR DE MEDIU

paginile 6-8

- ⇒ CRM în retail
- ⇒ ISV-uri locale adoptă Cloud Computing
- ⇒ Geneva Success Stories



GABRIEL VASILE

IT-ul și dependența de furnizor

Un client care tocmai finalizase implementarea unei soluții de business îmi declara recent că unul dintre obiectivele sale importante la demararea proiectului respectiv fusese să evite dependența de un singur furnizor din punct de vedere al serviciilor. Această cerință avea la bază experiențe anterioare negative cu alți furnizori, care, bazându-se pe lipsa de alternativă, își permiteau creșteri nejustificate de costuri sau intervenții mai puțin ferme. Dependența de furnizor este însă o realitate mult mai des întâlnită și care transcende industria IT.

În IT, dependența de furnizor îmbracă mai multe forme, cea mai răspândită fiind cea indusă de serviciile unui anumit furnizor în urma achiziției unei aplicații pentru care doar acesta oferă suport. În acest caz, clientul nu are alternativă la nivel de mentenanță și upgrade și pentru orice solicitare, în afara contractului inițial, trebuie să accepte condițiile furnizorului. Evident, soluții există, însă costurile implicate pot fi prohibitive. Mai mult, în ultimii ani a existat o tendință evidentă de colaborare cu un singur furnizor pentru dezvoltarea întregului sistem IT în ideea obținerii unui singur punct de contact, concept ce induce unele beneficii, dar crește considerabil dependența de furnizor.

O altă formă de dependență este cea creată de obligativitatea utilizării anumitor componente tehnologice (hardware sau software) în cadrul unui proiect. Deși demersul clientului este achiziția unei aplicații, ERP să presupunem, această soluție implică utilizarea: serverelor X, a sistemului de operare Y sau bazei de date Z, fără a avea posibilitatea alegerii după considerente proprii a acestor componente. O formă mai subtilă de dependență este cea legată de versiunea unei anumite tehnologii. Oricât de bun ar fi un produs, inevitabil ciclul său de viață se va încheia la un moment dat, iar serviciile de suport se vor diminua sau chiar sista. Nu este un scenariu generalizat, deoarece unii furnizori mențin produsele funcționale până la ultimul utilizator, însă există la fel de mulți clienți care au fost puși în fața unei alegeri nedorite de upgrade sau înlocuire de produs.

Dependența de tehnologie sau furnizor este la fel de veche ca industria IT și nu va putea fi eliminată, indiferent de schimbările propuse de concepte precum Software ca serviciu, IT ca serviciu sau Managed Services. Se poate vorbi însă de o diminuare a acestui risc printr-o analiză atentă a soluțiilor și furnizorilor contractați și prin păstrarea permanentă a unei alternative.



SUMAR

MANAGERIAL TOOLS

Să fie open-source sau o soluție proprietară de PM...?



Cele mai cunoscute soluții software de proiect management de pe piața românească sunt oferite de Oracle, prin TotalSoft, și Microsoft.

CLOUD COMPUTING

EMC Forum 2011, un bilet pentru călătoria către Private Cloud



„The journey to the Private Clouds continues” a fost motto-ul sub care s-a desfășurat în București, cea de-a doua ediție locală a Forumului EMC, care a reunit o largă audiență, în care s-au aflat, alături de specialiștii EMC, principalii parteneri și clienți ai filialei EMC România.

INDUSTRY WATCH

Ecosisteme de parteneriat: CISCO



Marile companii IT&C au dezvoltat, încă de la deschiderea reprezentanțelor proprii pe piața românească, programe de parteneriat și de certificare extrem de complexe.

COVER STORY

- 6** BLOM România oferă servicii profesionale pentru proiectele de mediu

COMPANY FOCUS

- 9** 1&1 România face angajări

MANAGERIAL TOOLS

- 10** Management de proiect la preț redus.
- 12** Să fie open-source sau o soluție proprietară de PM...?
- 15** Companiile românești și pariul open-source
- 16** TotalSoft oferă consultanță pentru Petrotel-Lukoil în managementul proiectelor de mentenanță și revizie

ENTERPRISE APPLICATIONS

BI

- 18** Business Intelligence, arma secretă a retailului modern

ERP

- 20** Beneficiile implementării unui sistem ERP din perspectiva managerială

CRM

- 22** CRM, veriga lipsă dintre retailer și client

CALL CENTER

- 24** Criterii de alegere a unui furnizor de servicii de Call Center

LUMEA GEOSPAȚIALĂ

- 38** Îmbunătățirea calității vieții cetățenilor, un alt criteriu de evaluare a eficienței unei soluții geospațiale?.

CERCETARE

SEMICONDUCTORS WORLD

- 27** Laboratorul Infineon din Politehnică întărește industria electronică locală

REFORME

- 28** Noul Consiliu al Cercetării pregătește cadrul pentru obținerea excelenței

REZULTATE INTERNAȚIONALE

- 30** Inventatorii readuc cercetarea autohtonă în elita internațională

CLOUD COMPUTING

TENDINȚE

- 40** Cloud Computing devine tot mai atractiv pentru ISV-urile locale

TEHNOLOGIE

- 44** Cum construim un Private Cloud cu Microsoft Hyper-V și System Center

VIRTUALIZARE

- 46** Managementul performanței, punct critic în proiectele de virtualizare

DATACENTER

- 48** Interviu StarStorage

SAAS

- 51** SeniorERP Online migrează pe Windows Azure

EVENIMENT

- 52** EMC Forum 2011

SERVICII

- 54** Managed Services te scapă de grija administrării IT-ului

INDUSTRY WATCH

ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ

- 56** Cum evaluăm personalul?

COMUNICAȚII

- 60** AdNet TV by AdNet Telecom
- 58** Noua lege privind comunicațiile electronice crește protecția utilizatorilor

ITC

- 61** Ecosisteme de parteneriat: Cisco
- 64** Valoarea companiilor IT românești, confirmată la IT Excellence Awards

IMM

- 66** Medicamente pentru bolile sistemului bancar



Editor: Aldea Negru Vodă nr. 6, bl. C3, sc. 3 parter, 030775, sector 3, București
Tel.: 021.321.61.23; Fax: 021.321.61.30;
redactie@finwatch.ro
www.marketwatch.ro
P.O. Box 4-124, 030775

Director General FIN WATCH:

Călin Mărușanu@finwatch.ro

PUBLISHER MARKET WATCH:

Gabriel Vasile@finwatch.ro

Redacția:

Redactor-șef: Radu.Ghiulescu@marketwatch.ro
Redactori: Luiza.Sandru@marketwatch.ro
Alexandru.Pădure@marketwatch.ro

Consultanți: Valentina.Neacșu@itex.ro

Colaboratori: Catalin.Mosoiu@gmail.com

Marketing: Valentina.Tudor@marketwatch.ro

Publicitate:

Director: Alexandru.Batali@finwatch.ro

Desktop Publishing:

Ramona.Visan@marketwatch.ro

Foto: Septimiu Șlicaru (tslicaru@yahoo.com)

Abonamente: redactie@finwatch.ro

Distribuție:

Director: Gabriel.Bocanciu@marketwatch.ro
Elena.Corneanu
Sorin.Părvu

Tipar:

MONITORUL OFICIAL

Data încheierii ediției:

22 aprilie 2011

NOTĂ: Reproducerea integrală sau parțială a articolelor sau a imaginilor aparute în revistă este permisă numai cu acordul scris al editurii. Fin Watch nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele modificări ulterioare apariției revistei.

Fin Watch SRL este membru al Biroului Român pentru Auditarea Tirajelor – BRAT. Market Watch este o publicație auditată BRAT.



2011

MARK YOUR CALENDAR

17

May

IDC Datacenters Transformation Roadshow 2011

➔ Intercontinental Hotel, Bucharest
www.idc-cema.com/events/virtualization11ro

22

September

IDC Cloud Computing Roadshow 2011

➔ JW Marriott Hotel, Bucharest
www.idc-cema.com/events/cloud11ro

31

May

IDC's IT in Government 2011

➔ JW Marriott Hotel, Bucharest
www.idc-cema.com/events/itgov11ro

29

September

IDC's Document & Print Management Solutions 2011

➔ JW Marriott Hotel, Bucharest
www.idc-cema.com/events/print11ro

7-10

June

IDC IT Security Workshop 2011 - Hacking Skills I and II

➔ ActivOne Training Center, Bucharest
www.idc-cema.com/events/hacking11



BRANTNER SERVICII ECOLOGICE ALEGE PLATFORMA ONLINE DE GESTIUNE A ABONAȚILOR DE LA ASIS ERP

Odată cu extinderea serviciilor oferite în România, societatea comercială Brantner Servicii Ecologice S.A., parte a consorțiului internațional Brantner, a decis implementarea sistemului integrat ASiS, mizând în mare parte pe flexibilitatea și scalabilitatea aplicațiilor sale RIA (cu acces online).

Înființată în anul 2004, Brantner oferă servicii în domeniul gestiunii deșeurilor și a serviciilor municipale în Cluj-Napoca, Sibiu, Făget, Piatra-Neamț și Drobeta Turnu Severin. Strategia sa de extindere pe piața din România a vizat achiziția de companii locale de salubritate, cu uzanțe diferite și reunirea lor sub umbrela unei politici comune și integrate, bazată pe experiențele acumulate în alte țări. Provocarea integrării firmelor preluate a fost legată inclusiv de diversitatea și incompatibilitatea aplicațiilor de procesare a datelor și de modul anevoios de centralizare a lor, datorat gradului ridicat de dispersie geografică a companiei. În prezent, prin implementarea ASiS, datele sunt stocate pe un server central al companiei și sunt operate în timp real, inclusiv de la sucursale / puncte de lucru. Aplicațiile de Personal Salarizare și Contabilitate și Gestiune, dezvoltate pe platforma RIA, gestionează deja în timp real toate documentele de la oricare punct de lucru al companiei.

"Flexibilitatea de care a dat dovadă Alfa Software în implementarea sistemului ASiS a fost unul dintre punctele cheie ce au permis succesul acestui proiect. Tehnologia RIA a redus foarte mult durata de implementare și am reușit ca într-un interval de doar 2 luni să be-

neficiem de un sistem funcțional în toate sucursalele noastre și să reducem costurile de administrare la nivelul punctelor de lucru. Implementarea unei soluții de tip Cloud-Computing, cu aplicații care funcționează online, este pentru noi o premieră. Am fost moderați în ceea ce privește așteptările, dar rezultatele le-au depășit cu mult", a declarat **Horățiu Radu, Financial Controller Brantner Servicii Ecologice S.A.**

În cadrul soluției oferite pentru Brantner, aplicația centrală rămâne cea de Urmărire Abonați (UAria), prin care sunt gestionati clienții cu contractele aferente, se generează facturi lunare și se urmărește încasarea lor.

UAria este utilizată pentru efectuarea de operații complexe cum ar fi generarea de facturi de avans, calcul de penalități pentru clienții rău platnici, repartizarea automată a sumelor încasate pe facturi / penalități / avans, procedurile de lucru respectând condiționările impuse de municipalități, în dreptul fiecărei sucursale.

Aplicația de Urmărire Abonați gestionează în prezent contractele a peste 300.000 de abonați din domeniul salubrității, al distribuției de apă sau canal și este în exploatare curentă la companiile: SALUBRIS Iași, Grupul austriac AVE (AVE SĂLAJ ECOSERV, AVE HARGHITA, AVE HURON, AVE BIHOR), HARVIZ Miercurea Ciuc și DRUSAL Baia-Mare.



A portrait of a middle-aged man with dark hair and glasses, wearing a dark pinstripe suit, white shirt, and a blue tie with red and white stripes. He is looking slightly to the right with a subtle smile. The background is a blurred cityscape with buildings and streets.

BLOM ROMÂNIA

OFERĂ

SERVICII PROFESIONALE PENTRU PREGĂTIREA
ȘI MANAGEMENTUL PROIECTELOR DE MEDIU

Necesitatea unor proiecte performante de mediu, precum și oportunitatea finanțării acestora prin instituțiile europene au determinat compania Blom România să dezvolte o linie de business dedicată. În acest sens, BLOM România a atras în echipă personal cu mare valoare profesională și a înființat recent un departament dedicat infrastructurii de mediu. Silviu Stoica, Directorul acestui departament, ne-a oferit câteva lămuriri suplimentare.

Investiția făcută de BLOM România în acest departament (localizare în București, personal, logistică) nu pare neglijabilă. Ne puteți spune care au fost considerentele de business ale acestui demers?

Situația economică actuală face ca toate companiile existente pe piață să-și regândească domeniile în care activează. Decizia de înființare în cadrul companiei a Departamentului de infrastructură de mediu, a fost luată după o analiză de piață serioasă, ca urmare a nevoii companiei de extindere în alt domeniu. În domeniul consultanței în apă și deșeuri există o piață solidă, bazată pe oportunitățile deschise de obligația României de a se alinia la standardele Uniunii Europene. Astfel, s-a decis dezvoltarea unui nou departament, care să se poziționeze clar și distinct pe piața românească și în țările învecinate.

Dorim să ne implicăm foarte activ în implementarea proiectelor în domeniu și colateral în ceea ce înseamnă absorbția fondurilor UE, întrucât experții noștri dețin peste 10 ani de experiență în pregătirea și implementarea proiectelor de mediu finanțate din POS Mediu, ISPA, PHARE, Banca Mondială.

Prin solida expertiză a Departamentului de infrastructură de mediu, pe care personal îl conduc, suntem pregătiți să oferim servicii de consultanță și asistență tehnică, de înalt profesionalism, în pregătirea și

managementul proiectelor de mediu, finanțate din fonduri europene și naționale.

Ce gamă de servicii va oferi acest departament și care vor fi beneficiarii?

Departamentul pe care îl conduc va extinde gama de servicii a BLOM România către următoarele domenii: asistență tehnică în cadrul proiectelor privind extinderea și reabilitarea sistemelor de apă/apă uzată; asistență tehnică pentru proiecte de management integrat al deșeurilor și elaborarea cererilor de finanțare pentru proiecte finanțate din instrumente structurale. De altfel, unul dintre punctele tari ale acestui departament îl reprezintă experiența deosebită în pregătirea și implementarea proiectelor finanțate din POS Mediu, putând oferi un excelent suport beneficiarilor (Companii Regionale de Apă, Consilii Județene) în managementul contractului semnat cu Autoritatea de Management. În acest context, ne exprimăm întreaga disponibilitate de a colabora cu toți partenerii de pe piață care au dovedit profesionalism și au demonstrat că pot implementa în bune condiții proiectele aferente acestui domeniu.

Sunt sistemele geospațiale o componentă importantă în cadrul acestui departament?

Categoric, prin definiție, companiile de utilități trebuie să gestioneze bunuri distribuite geografic (trasee electrice, conducte de gaz, echipamente de telecomunicații, pompe și conducte de apă etc). GIS oferă posibilitatea modelării rețelelor, susținând decizii operaționale rapide și corecte. Pentru companiile ce oferă servicii de alimentare cu apă și canalizare, GIS asigură accesul rapid la informațiile privind rețelele de apă și canalizare și permite evidența tuturor elementelor sistemului, permițând actualizarea facilă a datelor și emiterea de rapoarte diverse. Din punctul de vedere al BLOM România, utilizarea GIS în cadrul Operatorilor Regionali permite: accesul rapid și simplu la informație, ceea ce conduce la îmbunătățirea activității, luarea deciziilor corecte în timp util, prin accesarea informațiilor necesare; stabilirea unui cadru unitar, clar

și precis de lucru privind culegerea datelor referitoare la rețelele de apă și canalizare, crearea arhivei electronice pentru rețele de apă și canalizare etc. Realizarea unui Sistem Informatic Geografic presupune planificare logistică și achiziție de date – etapă care reprezintă cel mai mare volum de muncă – apoi stabilirea algoritmilor de procesare a datelor – etapa cea mai dificilă și actualizarea permanentă a datelor, însă BLOM România oferă asistență clienților pentru toate aceste etape.

O bună parte din aceste servicii sunt de „asistență tehnică”, este acesta un aspect critic în derularea proiectelor finanțate prin POS Mediu?

Asistența tehnică este deosebit de importantă pentru o Unitate de Implementare a Proiectului (UIP) și poate fi acordată numai de personal specializat care stăpânește foarte bine procedurile. De asemenea, trebuie avut în vedere că asistența tehnică trebuie abordată din mai multe perspective. De calitatea asistenței tehnice depind:

- modul în care se finalizează activitățile specializate (GIS, SCADA, modelarea hidraulică), care trebuie să aibă rezultate cât mai bune, pentru că ele vor reprezenta instrumente care vor fi necesare în identificarea Proiectelor viitoare ce vor fi finanțate, posibil, în următoarea perioadă de programare;

- finalizarea în cât mai scurt timp a proiectării, astfel încât să fie lansate în timp util licitațiile pentru contractarea execuției lucrărilor, element foarte important, de care depinde în mare măsură încadrarea în perioada de implementare alocată;

- realizarea la un standard ridicat a studiilor și strategiilor necesare Operatorilor Regionali: strategia privind managementul apelor industriale, strategia privind mana-

BLOM România este o companie a Grupului BLOM, înființat în Norvegia în anul 1954, fiind la ora actuală unul dintre cei mai mari furnizori de servicii și produse în domeniile consultanței, cartografiei, proiectării, urbanism, cadastru, etc. Grupul are birouri deschise în 16 țări din lumea întreagă și peste 1.150 de angajați, fiind listat la bursa din Oslo.

gementul nămolurilor și reziduurilor, strategia privind managementul pierderilor în rețele, planul de acțiune privind protecția surselor de apă etc. Dacă strategiile și planurile de acțiune nu sunt bine realizate de consultant, acestea nu pot fi utilizate și nu aduc aduc plus valoare Operatorilor Regionali.

BLOM este furnizorul numărul 1 în Europa în domeniul achiziției și procesării de informație geospațială. BLOM a creat și întreține o bază de date unică în Europa, conținând imagini, hărți și modele tridimensionale. Cu o atenție specială acordată serviciilor online, BLOM furnizează date și soluții agențiilor guvernamentale, clienților privați și celor din administrația publică și permite partenerilor să creeze diverse aplicații prin accesul la baza de date pe care o deține. BLOM deține în jur de 30 de avioane și elicoptere disponibile pentru colectarea datelor, dotate cu camere digitale și scanere de ultimă generație: laser-scanere pentru avioane și elicoptere, scanere batimetrice și multispectrale.

Tot acest complex de activități implementate cu profesionalism și în urma căroră vor rezulta documente sau instrumente care să rămână utile Operatorilor Regionali, vor da confortul că acești Operatori își vor întări capacitățile tehnice și operaționale și își vor îndeplini rolul important care le-a fost atribuit la momentul întocmirii Strategiei de Regionalizare. Fără aceste instrumente, sunt convinși că nu se va putea argumenta serios finanțarea unor investiții viitoare. Exigențele în ceea ce privește implementarea proiectelor finanțate de Uniunea Europeană sunt foarte mari. Toate aceste proiecte vor fi supuse numeroaselor misiuni de control și audit, de aceea Unitatea de Implementare a Proiectului este pilonul principal pentru succesul proiectului. Este necesar ca UIP să fie secundată de echipe de consultanți profesioniști care să contribuie în mod semnificativ la implementarea în bune condiții a proiectului, astfel încât să creeze premisele unui succes la final, cunoscut fiind faptul că fiecare beneficiar este evaluat după rezultatele din implementare.

Calitatea unui proiect, din punct de vedere procedural, este unul dintre aspectele importante în cadrul finanțărilor nerambursabile. Care considerați că sunt punctele sensibile în derularea activităților finanțate prin POS Mediu?

Principalul pericol care planează asupra activităților aferente implementării

unui proiect constă în apariția de nereguli care pot conduce la nerambursarea unor cheltuieli ce fac obiectul proiectelor finanțate din fonduri ale Uniunii Europene. Cauza nerambursării acestor cheltuieli este determinată de aplicarea deficitară a procedurilor specifice accesării acestor fonduri, iar în acest sens, BLOM România

deține expertiza necesară tocmai pentru a preveni neregulile care conduc la declararea cheltuielilor ca neeligibile. Apariția acestor cheltuieli neeligibile creează o serie întreagă de inconveniente atât pentru beneficiar, consultant, cât și pentru Autoritatea de Management.

Un alt domeniu sensibil este legat de procedurile de achiziție publică. S-a constatat că, în principal, se prezintă oferte la un procent începând de la 40% din valoarea estimată a contractului. Personal, consider că trebuie evitată acordarea contractelor de Asistență Tehnică și a Contractelor de Lucrări acelor ofertanți care prezintă prețul cel mai scăzut. Acest lucru prezintă riscuri mari pentru beneficiari și anume servicii și lucrări de calitate îndoielnică.

Trebuie acordată mai multă atenție procesului de evaluare din partea beneficiarului, care să permită o analiză completă, menită să evidențieze care este optumul între calitate și preț pentru a-și atinge obiectivele și a nu își asuma anumite riscuri pentru mai târziu.

BLOM România operează un centru de producție de date cartografice digitale la sediul central în Târgoviște și birouri în orașele Constanța, București, Brașov, Galați și Cluj Napoca. În prezent, compania are 420 de angajați. BLOM România beneficiază de susținerea Grupului în ceea ce privește dezvoltarea de activități cu valoare adăugată, precum cele de consultanță în infrastructura de mediu.

Dar contestațiile?

O altă „plagă” a acestui proces o reprezintă contestațiile prezente în multe evaluări. Personal, consider că foarte puține contestații sunt pe deplin întemeiate și, în opinia mea mulți competitori nu știu să piardă și nu pot accepta că la acel moment a existat un competitor mai bine pregătit. Ca să vă dau un exemplu, din cele 110 contracte semnate pe Axa prioritară 1, un număr de 44 de contracte au avut contestații la CNSC, iar 12 dintre acestea au ajuns pe rolul Curții de Apel. Contestațiile au dus la întârzieri în atribuirea contractelor în medie cu 6 - 8 luni. S-a constatat că reluarea procedurii și reevaluarea au dus în proporție covârșitoare la aceleași rezultate. Din păcate, contestatarii pun la îndoială profesionalismul membrilor comisiilor de evaluare constituite la nivelul beneficiarilor și întârzie foarte mult procesul de implementare a proiectului.

Este gradul de absorbție a fondurilor o responsabilitate comună a tuturor celor implicați în proiecte?

Gradul de absorbție este un aspect esențial, pentru că România va fi judecată pe baza performanțelor din actuala perioadă de programare, lucru care ne va afecta alocarea financiară pentru următoarea perioadă de programare pe termen mediu. România nu este în postura în care să-și permită să nu utilizeze resursele puse la dispoziție prin instrumentele structurale, dată fiind nevoia de investiții care contribuie la îndeplinirea angajamentelor asumate.

Din această perspectivă, fiecare beneficiar și fiecare factor de decizie care interferează în acest proces al proiectelor finanțate din fonduri ale Uniunii Europene devine și va fi responsabil în final cu privire la gradul de absorbție pe care România îl va atinge. Practic, nu este doar responsabilitatea Autorității de Management și a Organismelor Intermediare, ci și a celorlalți factori implicați în procesul de implementare.

1&1 ROMÂNIA FACE ANGAJĂRI

1&1 este o companie germană care a deschis la București, în 2004, o divizie de dezvoltare de software. Din vara lui 2008, 1&1 România oferă și produse de hosting. Despre proiectele companiei în viitor și despre serviciile și produsele pe care le oferă, Market Watch a stat de vorbă cu Wolfgang Gunne, CEO 1&1 România.

Care sunt serviciile și produsele pe care le oferă 1&1 în România?

1&1 este o companie de origine germană, fiind fondată în 1988. Este un provider de servicii de internet, în special în Germania, dar și în alte țări. În Germania, pe lângă serviciile de web hosting avem și servicii de telefonie fixă și telefonie mobilă. Nu există intenția de a oferi astfel de servicii în România. În 2004 am decis să deschidem o divizie de dezvoltare de software în București. Din vara lui 2008 am început să oferim și produse de hosting în România și în acest timp am crescut puternic, ajungând la 200 de angajați în București, având în vedere că la nivel global sunt implicați cam 1.100 de angajați în dezvoltarea de produse. Cam o cincime din numărul de angajați care lucrează pe dezvoltarea de produse se află în București. Aici avem 25 de echipe, care dezvoltă o gamă largă de aplicații. În România am început cu aplicații pentru uz intern, dezvoltând pentru clienții interni din cadrul grupului și anume software pentru centrale de date. De anul trecut am început să dezvoltăm și produse pentru consumatorii finali. Ca tehnologii dezvoltăm în special pe Java, dar și PHP, C++.

În principiu, oferim serviciile pe care 1&1 le oferă la nivel global – servicii de web hosting, servicii de domenii, de e-mail, mergând până la Microsoft Exchange și servere dedicate și virtualizate. Faptul că oferim servicii ne bucură, încă suntem la început pe partea de oferire de servicii, dar principalul scop al activității în România

este de dezvoltare de software. În momentul de față nu avem servicii personalizate pentru România.

Care este segmentul de clienți cărora vă adresați?

Cu ofertele de hosting ne adresăm în special segmentului firmelor mici și mijlocii. Pe lângă acest segment avem și clienți persoane fizice. Noi nu ne uităm ce fac clienții pe spațiile web pe care le închiriază de la noi, prin urmare nu putem spune dacă avem X clienți cu un magazin online sau un blog etc. Un client poate intra pe site-ul nostru și comanda un pachet care se potrivește cel mai bine cu cerințele pe care le are. De exemplu, cel mai mic pachet, la 3,99 de dolari/lună cu TVA inclus, are deja 600 de conturi de mail incluse și spațiu web de 10GB. Pachetul developer include, de exemplu, spațiu de 300GB și 100 de baze de date, plus opțiuni pentru dezvoltatori profesioniști. Practicăm aceleași prețuri, fie că este vorba de un client din România sau din altă țară.

Câte data centerere folosiți?

Avem 5 data center și facem diferență între platforma de data center din SUA și cea din UE. În aceste data center sunt peste 70.000 de servere, ceea ce implică un nivel foarte ridicat de automatizare, în special pe partea de hosting. Avem o platformă foarte automatizată cu care găzduim în medie cam 7.800 de clienți pe server. Recordul de cel mai mare număr de clienți pe un server este de 25.000. Avem sisteme foarte automatizate pentru înregistrarea de domenii și pentru instalarea de noi clienți pe servere.

Oferiți și servicii de infrastructură?

Da, avem ceea ce se numește Dynamic Cloud Server, un serviciu în care clienții își pot configura propriile cerințe, de exemplu cât spațiu au nevoie, câtă memorie, câtă putere de calcul, în funcție de ce aplicații vor să ruleze sau pentru ce anume folosesc acest server și pot să le schimbe, spre deosebire de un server dedicat.

Care este cota de piață a companiei în România?

Cota de piață în România este deocamdată mică. Însă, ceea ce caracterizează produsele de hosting 1&1 este o relație foarte bună preț-calitate. De asemenea, compania este furnizor primar și nu subcontractant. Este foarte important să știi că te poți baza pe furnizorul de hosting și la anul și peste 2 ani.

Care sunt planurile de viitor ale 1&1 România?

Focusul companiei rămâne dezvoltarea de software. De curând, 1&1 a achiziționat firma mail.com, din SUA, și prin aceasta vrem să internaționalizăm oferta de free mail, existentă deja pe platforma gmx.com.

Suntem o firmă în creștere și în căutare de specialiști ambițioși care vor să-și valorifice potențialul și oferim în acest context posibilitatea pentru developeri de a se dezvolta profesional, atât în România cât și în străinătate. De aceea am introdus un program care se numește Global Mobility Programme, prin care colegi din România lucrează în Germania și invers. Dorim să mai angajăm anul acesta circa 50 de noi colegi pe toate nivelurile, de la entry level până la specialiști.

■ LUIZA SANDU





Cătălin Hristea, Director general PMSolutions

Management de proiect la preț redus. Formare profesională cu discount 100%!

La Universitatea Stanford, pentru a deveni Manager de Proiect certificat trebuie să urmezi 6 cursuri. Taxa de curs este de 2.600 de dolari. La noi poți să devii manager de proiect cu acte în regulă în 5 zile, cu 550 de lei și să fii gata pentru a elabora, planifica și implementa proiecte de succes. Oare?

Problema

În ultimii ani, am fost martorul mai multor situații în care am constatat slăbiciunile sistemului de formare profesională de la noi. Din postura de furnizor de programe de formare profesională în domeniul managementului de proiect, am constatat faptul că firma noastră era o „curiozitate” în vasta colecție de furnizori de formare acreditați de către CNFPA, prin rigurozitatea pe care o impunea procesului de instruire și, apoi, celui de examinare și certificare. Am constatat faptul că sistemul de certificare practicat de către CNFPA este unul eminamente birocratic, care pune mai mult accent pe respectarea unor criterii formale în etapa de certificare a programelor de formare decât exercită control asupra modului în care, odată acreditate, aceste programe sunt derulate de către furnizorii atestați. Câteva dintre „ciudățeniile” care am constatat că se manifestă în piața serviciilor de formare profesională în domeniul managementului de proiect sunt:

- diferențe semnificative de programă;
- diferențe de durată;
- diferențe majore de preț (inclusiv prețuri derizorii, care nu se pot justifica din perspectiva costurilor unui instructor calificat);
- diferențe majore de experiență în rândul instructorilor (de la persoane cu pregătire exclusiv teoretică și care „vorbesc din cărți” până la persoane cu mulți ani de experiență practică);
- firme care dau diplome fără ca măcar să fie necesar să te prezinți la curs;
- beneficiari de servicii de formare care colecționează diplome și care, în ciuda unui portofoliu impresionant de astfel de diplome, au o performanță profesională lamentabilă.

Cauze

Consider că există trei cauze principale ale acestei situații.

1. **Reglementare deficitară** – întregul proces de atestare și apoi de urmărire a modului în care formatorii acreditați derulează programele de formare este deficitar. În etapa de certificare, accentul este pus excesiv pe aspecte de ordin administrativ și de logistică, neexistând, însă, niciun fel de mijloc de control asupra calității procesului de furnizare a serviciilor de formare. Există mai multe cauze ale acestei situații, una dintre ele fiind aceea că nu există o procedură clară de evaluare a performanței programelor de formare după acreditarea lor inițială, iar o altă ținând de lipsa personalului calificat din partea CNFPA, personal cu

suficientă experiență și competențe în domeniul ocupațional respectiv, care să poată exercita în mod eficient această funcție de control.

2. **Motivație falsă a beneficiarilor de formare profesională** – în multe situații, motivația celor care apelează la servicii de formare profesională este una falsă, ei nefiind realmente interesați de acumularea unor cunoștințe, ci de accesul la un certificat profesional care să le aducă, lor sau angajatorilor lor, anumite avantaje. Am întâlnit această situație în cazul cursurilor de management de proiect și al celor de specializare în domeniul accesării de fonduri europene. Aceste profesii sunt extrem de la modă și căutate în acest moment și, din acest motiv, cererea pentru programele de formare a explodat în ultimii doi ani, iar împreună cu ea și numărul de furnizori care și-au acreditat programe de formare pentru aceste ocupații. Problema nu este cererea, ci motivația care stă în spatele acestei cereri. Mulți dintre cei care urmează astfel de programe de formare nu o fac pentru că sesizează o nevoie pentru acumularea unor cunoștințe care să îi ajute să își desfășoare activitatea, ci datorită dorinței de acumulare a unor diferențiatori care să poată fi folosiți față de competiție. Faptul că Statul este în continuare cel mai mare investitor și generator de proiecte, iar aceste proiecte (cu sau fără finanțare europeană) se aduc în urma unor proceduri de licitație publică în cadrul cărora implicarea furnizorilor potențiali în pregătirea documentațiilor de atribuire nu mai este de mult nici o noutate și nici un secret, a dus la o competiție a

furnizorilor în vederea găsirii unor diferențiatori care să îi ajute să limiteze accesul competitorilor la anumite proiecte. Astfel de diferențiatori constau, de exemplu, în calificările și certificările profesionale ale experților implicați în proiecte. Aceste motivații au creat, de altfel, situații absurde, cum ar fi regăsirea în cadrul caietelor de sarcini a unor cerințe privind certificarea personalului în direcții care nu au nicio relevanță în contextul procedurii de atribuire respective sau includerea unui set de cerințe care, prin alăturarea lor extrem de specifică, creionează un profil de expert imposibil de găsit în afara persoanei pentru care a fost gândit. Găsim, astfel, cerințe cum ar fi: „Cunoaștere aprofundată a arhitecturilor și tehnologiilor IT dovedită prin minim 25 certificări obținute de la producătorii internaționali de software” sau „Managerul de proiect trebuie să dețină 2 certificări profesionale în domeniul managementului de proiect”, în care nu contează relevanța certificării persoanei (dacă cele 25 de certificări se referă la alte tehnologii decât cele utilizate în proiect?), evaluarea realizându-se „per kilogram de certificări”. Ceea ce este important însă este restricționarea accesului la procedura de atribuire a altor competitori.

Chiar dacă pentru firmele care asigură programe de formare această competiție pentru diplome și certificări deschide noi oportunități de creștere a vânzărilor, abordarea este una păguboasă, deoarece duce în derizoriu întregul proces de formare și, mai ales, relevanța deținerii unei certificări profesionale. Am întâlnit personal situații în care firme de formare fac oferte „speciale”, în care nici măcar nu trebuie să te prezinți la curs pentru a obține prețioasa diplomă recunoscută de Ministerul Muncii și Educației. În condițiile în care procesul de certificare îmi este familiar, participând personal la multe sesiuni de examinare în cadrul comisiilor de evaluare, nu pot înțelege cum astfel de situații pot apărea fără complicitatea reprezentanților autorităților

Statului, care participă în comisiile de evaluare și care semnează procesele verbale aferente acestui proces.

3. Lipsa de maturitate în procesul de selecție a furnizorului de formare – lipsa unor repere calitative obiective, care să permită potențialului beneficiar de programe de formare alegerea unui serviciu de calitate, din multitudinea de cursuri de pe piață. Astfel de criterii calitative ar trebui să țină cont de renumele furnizorului de formare și, mai ales, de experiența și prestigiul lectorului care susține sesiunea de instruire, mai ales în domenii în care experiența personală este determinantă. În lipsa lor, însă, unicul criteriu evaluat de către cei care vânează diplome (dar chiar și de către mulți dintre cei realmente interesați, din păcate) este cel financiar – în aceste condiții prețul devine unicul diferențiator între diferitele programe de formare disponibile în piață și astfel asistăm la adevărate „oferte șoc” de genul: „*participi la Cursuri Acreditate CNFPA Manager Proiect la Doar 550 Lei!!!*” și îți „*dezvolți abilitățile de a elabora, planifica și implementa proiecte de succes, conform ocupației de Manager Proiect (cod COR 241919)*”. În acest context, nu ar trebui să ne mire performanța proiectelor pe care le vedem derulându-se în jurul nostru, dacă ele sunt coordonate de către absolvenți ai unor astfel de cursuri. Personal, am considerat întotdeauna că cel mai păgubos criteriu de selecție al unor servicii de consultanță este cel exclusiv financiar, iar serviciile de instruire nu ar trebui să facă excepție.

Ce se poate face?

Analiza cauzelor acestei stări de fapt ne poate ajuta să identificăm mijloacele de atenuare a acestor probleme. Astfel:

1. O primă măsură trebuie să constea în eficientizarea cadrului instituțional și procedural al procesului de acreditare a programelor de formare. Acest întreg proces ar trebui regândit

în scopul asigurării unui grad de profesionalism cât mai ridicat, atât al furnizorului de formare, cât și al programului de formare. Calitatea unui curs este în mod determinant dată, pe lângă conținutul acestuia, de experiența lectorului și de calitatea interacțiunii cu acesta. Așa cum calitatea unui film nu este dată numai de către scenariu, ci și de către distribuție, în aceeași măsură și un curs care a fost validat administrativ numai din perspectiva conținutului conform unui standard ocupațional nu va avea aceeași valoare pentru participanți, indiferent de lectorul care va susține cursul, de experiența și de calificările acestuia. Este o diferență fundamentală între un curs susținut de un lector care citește efectiv slide-urile care defilează impersonal pe ecran și un curs interactiv, în care lectorul reușește să transpună elementele de teorie în situații reale, pe baza experienței proprii și a exemplelor relevante.

Ar trebui, de asemenea, să existe un proces bine gândit de verificare a calității actului de instruire, care ar trebui să se manifeste inclusiv prin participarea periodică a inspectorilor CNFPA la sesiunile de curs ale diferiților furnizori, astfel încât problemele de calitate să poată fi depistate. Asociațiile profesionale pot juca, de asemenea, un rol mai activ în această piață, implicându-se atât în procesul de acreditare a programelor de formare, cât și în depistarea compromisurilor de calitate care fac rău atât beneficiarilor de servicii de formare – în particular, cât și prestigiului profesiei – în general.

2. Educarea beneficiarilor de formare în sensul înțelegerii faptului că importanța participării la o sesiune de formare profesională nu este dată de diploma obținută în final, ci de cunoștințele și de informațiile acumulate. În cadrul procesului de selecție a unui furnizor de formare, criteriile performanței, al reputației și al exemplului personal al celui care susține instruirea ar trebui să primeze în fața celor de ordin financiar.

Să fie open-source sau o soluție proprietary de PM...?

Cele mai cunoscute soluții software de project management de pe piața românească sunt oferite de Oracle, prin TotalSoft, și Microsoft. Am stat de vorbă cu principalii jucători locali de pe această piață, dar și cu un furnizor care nu oferă o soluție stand-alone, dorind să aflăm dacă pachetele software pe care le oferă sunt construite în jurul unei metodologii de management de proiect și dacă o soluție open-source poate înlocui cu succes o soluție proprietară.

In ultimii doi ani, conform consultanților din piață, a crescut interesul pentru formarea și certificarea project managerilor și a echipelor de proiect, crearea de departamente de coordonare proiecte (PMO), dar și pentru utilizarea într-un grad crescut a instrumentelor dedicate planificării și urmăririi proiectelor de către project manageri. De asemenea, a crescut interesul pentru metodologiile de proiect.

Tiberiu Vulpeș, director tehnic Primavera TotalSoft, spune că orice soluție de project management are în spate o filozofie și un standard.

„Soluțiile de project management au în spate standardul PMI. Opinia mea, după ce am citit standardul

PMBOK și după ce am utilizat Primavera, a fost că soluția a fost făcută cu Ghidul PMBOK în față. Soluția reușește să acopere un număr maxim din procesele descrise în PMBOK, într-un mod foarte precis”, adaugă reprezentantul TotalSoft.

Emil Boboceă, Regional Sales Director Epicor Romania & Balkans, consideră că metodologia este indispensabilă, ghidând derularea întregului proiect.

„Este evident că orice soluție de PM trebuie să urmeze o metodologie și că orice instrument software pentru managementul proiectelor se bazează pe o metodologie ce indică pașii de urmat în cadrul unui proiect. O problemă a soluțiilor PM stand-alone o reprezintă slaba integrare dintre instrumentele de project management și soluțiile software de întreprindere. Producătorii care astăzi «acoperă» această discrepanță funcțională prin adoptarea de soluții project-based (PBS) – cum este și soluția Epicor – au șansa de a fi mai bine pregătiți pentru competiția din anii care vor veni. Soluțiile Project-Based (PBS) reprezintă o categorie, în ascensiune, de software de întreprindere pentru afaceri conduse pe bază de proiect”, mai spune **Emil Boboceă**.

Florian Ivan, Partner Strategy & Programs Manager Microsoft România crede, la rândul său, că aplicațiile de project management vin să automatizeze procesele pe care o companie



Tiberiu Vulpeș,
director tehnic
Primavera TotalSoft

le implementează în baza unei metodologii.

„Software-ul este o mapare a unei metodologii de project management precum și o automatizare menită să eficientizeze procesele. Project 2010, atât în varianta desktop cât și server, este o soluție extrem de suplă peste care se pot implementa diverse metodologii de project management”, adaugă reprezentantul Microsoft România.

Open-source sau soluție proprietară?

În România, dar mai ales la nivel internațional, cea mai cunoscută și utilizată soluție de tip Enterprise Project Management este sistemul Primavera. TotalSoft, reprezentant Primavera pe piața românească încă din 1994, deține o cotă de piață de 90%. Printre princi-

palele beneficii obținute în urma utilizării soluției Primavera se numără reducerea duratei de derulare a proiectului între 22–27 % și realizarea de economii de 15% din costul total al proiectului.

„Casa de soft Primavera a investit foarte mult înainte ca soluția să fie înglobată în aplicațiile Oracle, într-o soluție foarte robustă de project management. Încă de la început, ei au pornit cu un sistem concentric și au fost preocupați de ideea de multiproiect și de portofoliu. În prezent, Primavera este o soluție de tip enterprise project/portfolio management. Permite accesarea proiectelor dintr-o bază de date centralizată, în timp real pe proiecte, fără a extrage proiectul din baza de date și a-l modifica și apoi a-l suprascrise, permite lucrul pe mai multe proiecte simultan, de către mai mulți uti-

lizatori. Primavera poate fi folosită și de către un business mic, poate fi folosită în relația cu contractorii și poate fi folosită de o corporație, cum este cazul multor companii lideri din România”, menționează Tiberiu Vulpeș.

Epicor oferă funcționalitate de PM nativ construită în cadrul ERP-ului. Emil Boboceă subliniază că alegerea soluțiilor open source ridică o serie de provocări semnificative, precum întreținerea dificilă, lipsa roadmap-urilor sau a serviciilor de suport tehnic, problematica instruirii utilizatorilor și a documentației tehnice.

„Deși sunt atractive din punct de vedere financiar, la prima vedere, soluțiile software open-source ascund costuri crescute cu resursele umane necesare folosirii lor. Pe baza unor studii recente, a devenit evident că, în următorii

Oracle a preluat Primavera în 2008. Pe piața din România, nu s-au înregistrat modificări majore în ceea ce privește partenerii Oracle pentru soluția de project management.

„În acest moment, TotalSoft este autorizat să vândă licențe, să implementeze și să asigure instruire pentru produsele Primavera și este singurul partener român autorizat să asigure suport tehnic pentru aceste produse, având sute de proiecte de succes în portofoliu. De asemenea, un partener mai nou apărut în ecosistemul nostru de parteneri este Smart Project Solutions, cu care Oracle a lansat o soluție integrată JD Edwards & Primavera, dedicată industriei construcțiilor.

Ambii parteneri sunt Gold Partner, specializați în suita Primavera P6. Conform politicilor Oracle, nu există limitări în ceea ce privește numărul de parteneri; în mod natural, acesta evoluează în funcție de dinamica pieței de IT. Considerând etapa actuală, este posibil ca numărul de parteneri specializați Primavera să rămână neschimbat încă o perioadă de timp. Cu toate acestea, o serie de parteneri Oracle tradiționali, care au competențe în zona de ERP, și-au manifestat interesul de a se dezvolta și în zona soluțiilor Primavera. Strategia Oracle este de a acorda sprijin complet și susținut atât partenerilor care activează deja în zona aplicațiilor Primavera, cât și celor ce sunt interesați de extinderea competențelor existente de ERP, CRM, în scopul creării unei rețele de parteneri experimentați în această zonă. Ca și suport al acestei abordări, din punct de vedere strategie de produs, Oracle a dezvoltat, sub umbrela Application Integration Architecture, un pachet predefinit de integrare Primavera P6 Enterprise Project Portfolio Management cu Oracle E-Business Suite”, a declarat Florin Drăgănescu, Alliance & Channels Director Oracle România.

CURS DESCHIS DE PROJECT MANAGEMENT

disponibil în fiecare luna

PM QuickStart®

Metoda de învățare rapidă
în format de simulare de business
cu trainerii certificați

Recomandat pentru

Incepatori

Junior Project Manageri

Resursele implicate în proiecte

Sponsori, Decidenți, Manageri

Calendarul Cursurilor – 2011 BUCUREȘTI

- | | |
|-------------------|---------------|
| • Februarie 23-24 | • Mai 19-20 |
| • Martie 28-29 | • Iunie 23-24 |
| • Aprilie 11-12 | • Iulie 28-29 |

Inscrieri la

Email: training@axioma.ro

Telefon: 0733.957.675



Axioma Solutions

București, Bd Iuliu Maniu Nr 7 Corp U, Etaj 4

www.axioma.ro

cinci ani, va crește rolul proiectelor, ca fiind componente cheie, în modelele generale de afaceri, motiv pentru care companiile caută furnizori cu expertiză demonstrabilă, pe care se pot baza. Acest fapt este valabil nu numai pentru producătorii care, în mod obișnuit, se bazează pe proiecte – cum sunt cei din așa numita industrie grea –, ci și pentru cei care au o producție cu caracter repetitiv. Deocamdată, chiar și în SUA, doar unul din trei producători care folosesc PM lucrează cu o soluție PMS care este parțial sau total integrată cu platforma lor ERP, iar majoritatea operează project management software total independent de sistemul lor ERP și de aplicația software financiară”, explică reprezentantul Epicor.



Emil Boboceu,
Regional Sales Director
Epicor Romania & Balkans

Florian Ivan întărește spusele celorlalți interlocutori, precizând că principalele beneficii pe care le aduce soluția Microsoft față de o soluție open source sunt legate de „funcționalități avansate, inclusiv în mediul enterprise, date de o experiență extrem de bogată, integrare nativă cu orice aplicație Microsoft (Office, SharePoint, Exchange, OCS, Visual Studio etc.), dar și cu aplicații și medii non-Microsoft (standard deschis bazat pe XML), securitate - care pentru Microsoft nu este o negociabilă-, resurse de training foarte variate și accesibile, rețea extinsă de parteneri, precum și oameni specializați (certificați) și suport oferit în condiții profesionale”.

Poate contribui o astfel de soluție la succesul unui proiect?

În general, aplicarea unei metodologii de project management și folosirea unei soluții software asociate conduc la creșterea gradului de succes al unui proiect.

Tiberiu Vulpes precizează că acest lucru nu exclude în totalitate posibilitatea eșecului unui proiect, însă neaplicarea unei soluții de project management crește exponențial șansele ca proiectul să eșueze. „Când spun că eșuează nu mă refer neapărat că un proiect se suspendă sau se oprește. Un proiect poate să eșueze în momentul în care își depășește foarte mult termenul de finalizare sau când costurile explodează. Și da, acesta poate fi considerat un proiect eșuat, care poate conduce la decizia de oprire a proiectului. Organizarea unei companii într-un mod orientat pe proiect poate să crească gradul de succes al tuturor proiectelor din cadrul companiei. Tot mai multe companii se orientează în prezent pe proiecte. Implementarea unui nucleu de PM Office în cadrul companiei este, de asemenea, un factor de succes pentru compania respectivă”, mai spune **Tiberiu Vulpes**.

Florian Ivan este categoric în răspunsul la această întrebare: „Nu numai că poate contribui, dar, de multe ori, este o cerință pentru succesul unui proiect. Printre principalele beneficii: gestionarea centralizată a unui număr foarte mare de proiecte (management de portofoliu), gestionarea eficientă a unui număr foarte mare de activități (specifice proiectelor mari), managementul resurselor alocate pe proiecte, motor de planning foarte eficient și suplul, sistem de raportare foarte puternic (bazat pe Microsoft BI).”

Piața de soluții PM în 2010-2011

Florian Ivan declară că piața românească de project management crește și se profesionalizează: „Remarcăm acest lucru atât la nivelul licențelor vândute (ca și creștere), dar și



Florian Ivan,
Partner Strategy & Programs Manager
Microsoft România

în ceea ce privește consultanța oferită în jurul acestor aplicații și a training-urilor de utilizare”.

Piața românească de soluții de project management devine din ce în ce mai matură, crede Tiberiu Vulpes, care adaugă: „Vindem Primavera încă din 1995. Foarte multe firme cumpărau la început aplicația pentru că le cerea un beneficiar. De la bun început am fost foarte sensibili și atenți la nevoile pieței și am dezvoltat o serie de add-on-uri, care au adus mai multă valoare aplicației de PM. Am dezvoltat o interfață între programele de devize și Primavera, ca să putem prelua resursele din programele de devize și costurile, apoi am dezvoltat o aplicație care să facă managementul financiar al proiectului. Primavera acoperea foarte bine partea de planificare, necesarul de resurse, dar ne interesa un management al facturilor, al intrărilor și ieșirilor, al unei proiecții de cash flow la nivelul proiectului sau al portofoliului și aici am dezvoltat aplicația de contract management, proprietară TotalSoft și parte a suitei Charisma, Charisma Portfolio Management.”

O aplicație de PM este un instrument pentru managerul de proiect, dar nu este suficientă pentru a face un management de proiect efectiv. De multe ori, simpla cumpărare a unui instrument care încorporează foarte mult know-how nu suplinește cu totul lipsa de know-how a managerului de proiect.

■ LUIZA SANDU

COMPANIILE ROMÂNEȘTI ȘI PARIUL OPEN SOURCE

De curând, Linux a împlinit 20 de ani!



Marian Știrbescu

Totul a început cu proiectul personal al tânărului Linus Torvald, care a scris sistemul de operare și l-a licențiat gratuit. De atunci, lumea s-a schimbat.

Din cele câteva succese apreciate de companii în ultimii ani așa enumera:

- Browser-ul Firefox, mai interesant decât Internet Explorer;
- Serverele de fișiere, email sau web. Redhat și Ubuntu sunt doar două exemple intens utilizate;
- Platformele pentru telefoane mobile Android și Meego;
- Platformele pentru telefonie VOIP Asterix și FreeSwitch;
- Platformele de virtualizare VirtualBox și XEN;
- Platformele de CMS Joomla, Drupal și Wordpress dețin supremația globală în piața site-urilor pentru companii.

Furnizorii de hardware și software au investit sume uriașe în finanțarea proiectelor open source, așa că nu este de mirare cum Dell, Lenovo, HP, Asus sau Acer au livrat milioane de PC-uri pre-echipate cu Linux. Efectul? O să vedem din ce în ce mai mult Linux la birou. Eu cred că asta este „de bine“.

Adopția accelerată și oportunitățile pentru companii

În 2010 și 2011, evenimentele plăcute pe piața de Open Source au început să aibă o frecvență din ce în ce mai mare:

- OpenOffice este compatibil și incredibil de accesibil! Chiar și cu mentenanța anuală de la Oracle, este mai ieftin de cel puțin 3 ori decât MS Office, fără să mai punem la socoteală că poate fi utilizat complet gratuit!

- Numărul aplicațiilor de business care rulează în browser a crescut odată cu migrarea spre cloud. Dacă doriți ERP și CRM de la un furnizor mare, o să aveți surpriza plăcută că rulează în Firefox sau Chrome.
- Tot mai multe aplicații de business sunt dezvoltate în Java, așa că veți avea aceeași surpriză plăcută: funcționează impecabil pe Linux.
- Găsiți din ce în ce mai mult în magazinele IT laptop-uri și desktop-uri gata instalate cu Linux, de la aproape toți producătorii cunoscuți, iar diferența de preț merită.
- La nivel guvernamental țările importante din UE au demarat programe de orientare a infrastructurii IT la nivel public spre Linux. Aici așa enumera Marea Britanie, Franța și Germania, care încă din 2002 au început utilizarea Linux în administrația publică.

Există și riscuri?

- **Browser** – Nu, vezi Firefox și Chrome
- **Antivirus** – AVG și Avast oferă licențe gratuite pe Linux
- **Compania productoare?** – Nu. Majoritatea distribuțiilor de Linux au în spate fundații solid sponsorizate de „grii“ din industrie. Să nu mai punem la calcul că Redhat, Oracle, Nokia, HP, Novell, IBM, Intel și AMD, altfel competitori, contribuie constant la nucleul de bază al Linux
- **Dificultăți la instalare?** – Nu! În ultimele 2 luni am instalat câteva distribuții, printre care Ubuntu, PuppyLinux, Meego, Linpus și LinuxMint. Instalările sunt simple, bazate pe „Next, Next, Next“
- **Limba română?** – Nici o problemă. Traducerile din Ubuntu sunt de nivel pro-

fesionalist și-mi sună mult mai bine decât cele din alte pachete soft plătite.

- **Oameni specializați?** – Nici aici nu văd un risc serios. Imaginea clasică a utilizatorului de Linux care lovește tastele cu putere într-un terminal text este demult depășită. Acum se lucrează în interfețe grafice prietenoase și intuitive. Nota bene, instalările Linux sunt mai stabile și mai rapide pe același hardware.

- **Jocuri?** – Mda, aici ar fi o problemă... Cu toate că, utilizând Wine, se pot instala câteva titluri cunoscute, în general, nu prea te poți bucura de jocuri. Totuși, articolul acesta este pentru companii, deci să re-devenim serioși :)

- **Găsesc să instalez aplicații?** – Categoric. Partea bună este că distribuțiile Linux oferă un mod simplu de instalare de aplicații, inclus în sistem, iar varietatea acestora este copleșitoare.

Show me the Money

În contextul actual, companiile românești pot fructifica din plin oportunitățile oferite de Open source pentru a-și optimiza costurile. Iată doar 2 exemple:

- Costul pe angajat: în acest moment, utilizând Ubuntu sau Fedora, angajații se pot descurca foarte ușor cu un desktop Linux + OpenOffice. Economie de 500 – 800 de euro per angajat.
- Pentru un server de departament sau de companie vorbim de mii – zeci de mii de euro.

Merită?

Se pare că da, cel puțin merită să încercați.

TotalSoft oferă consultanță pentru Petrotel-Lukoil în managementul proiectelor de mentenanță și revizie

Pentru o rafinărie, revizia generală este un moment unic, atât prin complexitatea proceselor, cât și prin impactul asupra profitabilității. Un astfel de eveniment se planifică în detaliu, cu scenarii multiple pentru atingerea rezultatelor optime în termeni de: costuri, durată, siguranță și calitate. Petrotel-Lukoil a ales serviciile de consultanță TotalSoft în Project Management pentru pregătirea reviziei generale din 2013.

Înființată în 1904 sub numele de „Rafinăria Româno-Americană”, rafinăria Petrotel-Lukoil de la Teleajăn este una dintre cele mai importante din Europa de Sud-Est conform analizelor internaționale care monitorizează eficiența acestor facilități în termeni de: capacitate, grad de utilizare, consum energetic etc. La jumătatea anului 2009, Petrotel-Lukoil a înființat Grupul de Proiect pentru trecerea rafinării la indicatorii europeni de dezvoltare și pentru a găsi cele mai eficiente soluții pentru optimizarea activității rafinării. În cadrul acestui grup au fost identificate cele cinci direcții majore: producție, energetic, fiabilitate, comercial și personal. În cadrul Subproiectului Fiabilitate din Grupul de Proiect, una dintre sarcini era de gestionare și planificare a următoarei revizii generale. O bună ocazie pentru testarea metodologiilor și a capacității de gestionare a reviziei generale a fost însă proiectul „Oprire Februarie 2011”, care a avut ca scop realizarea inspecțiilor, verificărilor și probelor menționate în Prescripțiile Tehnice ale Autorității de Stat în domeniu (ISCIR), pentru o serie de echipamente sub presiune, precum și pentru înlocuirea catalizatorilor în instalația Hidrofinare Petrol Motorină. Managementul acestui proiect a fost susținut de soluția Primavera și de serviciile profesionale oferite de TotalSoft.

Experiențe anterioare cu Primavera

Experiența Petrotel-Lukoil în utilizarea Primavera este mai veche și a început în 2003-2004, în cadrul unei prime etape a unui proiect amplu de modernizare planificat pentru perioada 2003-2009 și al cărui buget general este de circa 350 milioane USD. „Pentru derularea proiectului de modernizare din 2003-2004 a fost constituit un mic grup de lucru pe care l-am coordonat direct. În acel context, am urmat cursurile de pregătire organizate de TotalSoft, iar experiența câștigată prin utilizarea Pri-



mavera și lucrul foarte strâns cu echipa TotalSoft mi-a creat o deschidere către project management. Procesul de modernizare s-a încheiat conform planului, a fost considerat o mare realizare și, prin urmare, pentru optimizarea scopului și duratei următoarei revizii capitale, conducerea Petrotel-Lukoil a decis utilizarea aceleiași soluții de project management”, ne-a declarat **Aurel Mareș**, Reliability Manager Petrotel-Lukoil.

Servicii profesionale de project management

Pentru execuția lucrărilor planificate la Opierea Rafinăriei Petrotel-Lukoil, în vederea gestionării lucrărilor și încadrării în termenele asumate prin Graficul de Opiere, s-a propus asigurarea managementului de proiect de către o companie cu vechime și experiență în domeniu. În acest sens, Petrotel-Lukoil a contractat din partea TotalSoft servicii complementare de consultanță în project management.

Cerințele specifice pentru alegerea consultanței proiectului au fost foarte stricte și se refereau la asigurarea managementului integral la fiecare stadiu al proiectului, încadrarea în timp, limitarea resurselor și încadrarea în costuri, eficientizarea planificării, programarea și controlul operațiunilor. Au reprezentat, de asemenea, puncte importante și crearea unui sistem funcțional de lucru, controlul complet în faza de execuție, analiza rezultatelor și asigurarea de informații în timp real pentru decizii rapide și la obiect. „Consultanța oferită de TotalSoft pentru acest proiect a fost un real suport. Echipa de specialiști ne-a oferit soluții ingenioase și simple, cu un maxim efect pe tot parcursul proiectului”, afirmă **Aurel Mareș**.

1 minut de planificare scutește 10 minute de muncă

Proiectul a fost împărțit în 3 faze majore: pregătire/oprire, oprire, pregătire/pornire, iar termenele stabilite au fost foarte stricte, deoarece orice decalare a acestora avea ca rezultat pierderi imense. „Orice oprire temporară sau revizie capitală are patru mari obiective: siguranța și protecția muncii, durata, calitatea și costurile. Pro-



Aurel Mareș,
Reliability Manager Petrotel-Lukoil

gramul Primavera ne-a ajutat să facem o planificare inițială, completă și extrem de detaliată cu toate activitățile aferente fiecărui echipament sau instalație și ne-a permis să gestionăm eficient durata și bugetul unui astfel de proiect. Durata este, din punctul meu de vedere, elementul principal, deoarece, pentru o rafinărie, o singură zi de nefuncționare induce «lost profit opportunities» de valori foarte mari”, consideră **Aurel Mareș**. Metodologia de lucru propusă de specialiștii TotalSoft între Petrotel-Lukoil și contractori a fost unanim acceptată și a avut la bază fișiere în format electronic, atât în faza de planificare, cât și în faza de execuție a lucrărilor. Varianta aleasă a servit la monitorizarea în flux a lucrărilor și a semnalat prompt deviațiile de la proiectul de referință. În derularea proiectului au apărut o serie de lucrări suplimentare la echipamentele aflate inițial în lista de activități, dar și în cadrul altor echipamente care nu se aflau în această listă.

Planificarea lucrărilor suplimentare a ajutat la analiza impactului acestor noi lucrări și încadrarea lor în timp și buget. Echipa de proiect a avut nu mai puțin de trei ședințe operative în fiecare zi pentru analiza rapoartelor furnizate de Primavera, pentru buna monitorizare a lucrărilor și identificarea celor mai bune soluții. „Într-un astfel de proiect, cu cât planificarea este mai detaliată, cu atât șansele de reușită sunt mai mari. Mai mult, există un concept în acest sector de activitate: 1 minut de planificare scutește 10 minute de muncă. Înainte de începerea execuției efective a proiectului «Opiere 2011» am creat mai multe scenarii pentru cele 16 instalații oprite și pentru a alege soluția optimă a activităților aflate pe drumul critic din punct de vedere durată sau

resurse alocate. Întreaga echipă s-a focalizat pe aceste drumuri critice pentru a reduce riscul la un nivel minim. La nivel de raportare, analiza evoluției drumurilor critice a constituit o activitate zilnică în cadrul grupului de lucru care se ocupa de Primavera, pentru verificarea lucrărilor și resurselor implicate și cuantificarea eventualelor costuri suplimentare”, mai afirmă **Aurel Mareș**.

Rezultate

Cu ajutorul celor trei echipe responsabile pentru fiecare arie de lucrări – echipa constituită din reprezentanții Petrotel-Lukoil, reprezentantul antreprenorului general și a unui specialist TotalSoft –, termenele nu au fost depășite, atât oprirea utilajelor, cât și funcționarea acestora derulându-se în termenele planificate, astfel proiectul încadrându-se în bugetul și timpul alocat.

Reducerea la minimum a timpului de procesare a datelor, livrabile în timp util, previzionare, prioritizare și gestionare a lucrărilor rămase de executat, gestionarea și controlul manoperei oferite vs manopera executată pe fiecare echipament, rezerva de timp pentru soluționarea posibilelor defecțiuni, dar și posibilitatea de analiză zilnică pe raportările din Primavera au reprezentat obiectivele și beneficiile principale ale metodologiei implementate.

„Planul fiecărui proiect nu este perfect de la început. O dată cu desfășurarea lucrărilor, sunt identificate diferite erori care necesită corecturi. Datorită aplicației de management de proiect Primavera, dar mai ales datorită consultanților TotalSoft, care ne-au asistat pe tot parcursul desfășurării proiectului, am reușit să încadrăm în bugetul și timpul alocat toate lucrările suplimentare, asigurând astfel respectarea termenului final al proiectului, fără costuri suplimentare”, ne-a precizat **Aurel Mareș**. Grupul de lucru a fost coordonat de Aurel Mareș, Reliability Manager în cadrul rafinăriei Petrotel-Lukoil împreună cu echipa TotalSoft formată dintr-un Project Manager și patru specialiști. Un element esențial în buna derulare a proiectului a fost suportul avut din partea conducerii companiei pentru utilizarea Primavera și a metodologiilor de project management.

■ GABRIEL VASILE



Business Intelligence, arma secretă a retailului modern

Impactul crizei a obligat industria de retail să identifice noi modalități de eficientizare la nivel operațional și de fidelizare a clienților. Două imperative greu de realizat fără ajutorul unui sistem informatic care să ofere un suport decizional de calitate. Soluțiile de Business Analytics și Business Intelligence răspund optim acestor cerințe, asigurând viteza de reacție necesară într-un mediu cu un înalt nivel de competitivitate.

După doi ani de stagnare și/sau de scădere a cifrelor de afaceri, industria de retail începe să-și recapete suflul. Noul climat este, însă, mult mai competitiv și mai dinamic, ceea ce impune reacții rapide la schimbările care survin în piață.

Pentru a putea face față provocărilor cu care se confruntă, un retailer trebuie să identifice rapid și, mai ales, permanent răspunsurile optime la trei probleme majore:

- alinierea business-ului pe care îl desfășoară la cerințele clienților;
- diferențierea față de competitori;
- optimizarea constantă a mixului de produse și a utilizării spațiului.

Pentru acoperirea optimă a acestor obiective, orice retailer are nevoie de date

relevante și în timp real, pe baza cărora să poată lua rapid decizii în varii arii de activitate, cum ar fi managementul inventarului, gestionarea promoțiilor, a mixului de produse, managementul lanțului de aprovizionare, al depozitelor etc.

Problema cu care se confruntă la momentul actual industria de retail nu este lipsa acestor date – informatizarea a depășit de mult stadiul de deziderat, chiar și micile magazine adoptând instrumente informatice adecvate nevoilor lor punctuale. Dificultatea reală pentru rețelele de retail rezidă în identificarea informațiilor relevante în procesul decizional, care trebuie extrase dintr-un volum uriaș de date, ce crește constant, depășindu-le cu mult capacitatea de prelucrare și analiză.

Un răspuns acoperitor la această problemă este oferit de instrumentele de Business Analytics și soluțiile de Business Intelligence, care pot oferi suportul decizional necesar. Privite mult timp ca soluții cu adresabilitate restrânsă, respectiv care pot fi operate doar de un grup restrâns de specialiști/analști, aplicațiile de BI au intrat în ultimii ani într-o etapă de democratizare, devenind accesibile unei mase mult mai mari de utilizatori. Dashboard-urile, de exemplu, au revoluționat efectiv modul în care un manager de magazin își poate gestiona activitățile, putând monitoriza constant o serie de indicatori de performanță prestabiliți, dar mai ales realizând

foarte rapid – și fără a apela la suportul specialiștilor IT – analize de tip „drill-down”, care îi permit identificarea cauzelor unui anumit fenomen și luarea deciziilor adecvate. (Referitor la indicatorii de performanță – Key Performance Indicators, KPIs –, una dintre axiomele retailului modern stipulează că există peste 50 de KPIs prin intermediul cărora poate fi gestionat un magazin, însă, dintre aceștia, doar 10 sunt cu adevărat importanți, în sensul că asigură 80% din profitabilitatea magazinului.)

Aplicații concrete

Argumentele „teoretice” ale instrumentelor de analiză nu sună poate întotdeauna excesiv de convingător. Să luăm, însă, un exemplu concret și extrem de frecvent: decizia unui rețea de retail de a introduce în magazine un nou produs, dintr-un sortiment deja comercializat. Atunci când se hotărăște introducerea unui nou produs, orice retailer vrea și trebuie să afle dacă, prin această extindere a gamei deja existente, va crește marja de profit sau va afecta vânzările produselor similare. O manevră uzuală în asemenea cazuri este testarea noului produs în unul sau două magazine de produse, pentru a putea evalua rezultatele obținute înainte de a-l introduce în toate magazinele din rețea. Pentru a putea realiza această evaluare, trebuie comparate vânzările și profiturile înregist-

trate (pe respectivul sortiment) în magazinele-test și în magazinele unde noul produs încă nu se vinde.

Într-o asemenea situație, o soluție de Business Intelligence poate oferi suportul optim, realizând rapid analiza rezultatelor înregistrate într-o anumită perioadă de timp, pe baza a diverse criterii și ipoteze de lucru. Să zicem, de exemplu, că o primă analiză comparativă a rezultatelor înregistrate în cele două magazine arată că vânzările pe respectivul sortiment se mențin la aceeași valoare (similară celei înregistrate înainte de extinderea sortimentului). Pe baza acestor rezultate nu este prea clar care este decizia care trebuie luată – se „bagă la vânzare” noul produs în toate magazinele din rețea sau se retrage din vânzare din magazinele-test? Soluția de BI poate oferi, în afara posibilității de a realiza rapid analiza comparativă, o serie de informații în plus, care pot avea o influență hotărâtoare în luarea deciziei. De exemplu, analiza poate evidenția faptul că noul produs „canibalizează” vânzările produselor similare în loc să genereze o creștere a cererii pe respectivul sortiment. Sau, și mai mult decât atât, analiza poate releva faptul că discount-ul promoțional de care beneficiază noul produs scade marja de profit pe respectivul sortiment. Efectul combinat al acestor două fenomene poate afecta negativ evoluția vânzărilor pe termen lung.

Grație aplicației de BI, toate aceste informații cu valoare esențială pentru luarea deciziei finale pot fi extrase foarte rapid dintr-un volum mare de date, putându-se realiza, în timp real, analize în funcție de varii criterii (discount-ul acordat, campaniile promoționale desfășurate, poziționarea în magazin și/sau la raft etc.).

Utilitate extinsă

Utilitatea unei soluții de BI nu se reduce, însă, doar la aspectele detaliate în exemplul anterior. Rolul unui sistem BI utilizat în retail este de a permite managementului să înțeleagă și să răspundă optim cerințelor clienților, menținând o marjă de profit cât mai ridicată.

Să luăm, din nou, un caz concret:

70% din cumpărătorii care nu găsesc produsul dorit în rafturile unui magazin se îndreaptă imediat spre concurență, experiența negativă având repercusiuni de durată, arată un studiu realizat de cabinetul de analiză AMR Research. Același studiu demonstrează că fenomenul epuizării stocurilor într-un magazin de dimensiuni medii are o rată cuprinsă între 6% și 10% pentru produsele ne-promoționale, pentru cele în promoție rata fiind între 18% și 24%. Pe baza datelor cumulate (furnizate de POS-uri, sistemele informatice de management al depozitului, al lanțului de aprovizionare etc.), o aplicație de BI poate realiza o estimare a modului cum vor evolua vânzările într-o anumită perioadă determinată de timp. Estimare care poate fi utilizată în optimizarea stocurilor și a întregului lanț de aprovizionare, minimizând astfel riscul epuizării stocurilor, dar și pe cel al blocării spațiilor de depozitare și, mai ales, a cash-flow-ului cu mărfuri greu vandabile.

Utilizările instrumentelor de BI nu se rezumă doar la analizarea vânzărilor și profitabilității, ci furnizează informații complexe despre modul în care pot fi eficiente operațiunile din magazine (prin monitorizarea constantă a performanțelor înregistrate de acestea) și permit analiza comportamentului de cumpărare pe segmente de cumpărători, asigurând informațiile necesare creării unor modele predictive ale comportamentului de achiziție. Modele care pot fi testate în practică și care reprezintă un suport extrem de valoros pentru campaniile de marketing, care urmăresc creșterea ratei de achiziție a clienților și a gradului de fidelizare a acestora. Ceea ce reprezintă un deziderat al oricărui retailer, mai ales după ultimii doi ani de criză economică.

■ RADU GHITULESCU

AVANTAJUL RETAILULUI ONLINE

Retailerii online au un avans clar în utilizarea instrumentelor de analiză și Business Intelligence, mediul virtual în care operează facilitând colectarea rapidă a informațiilor despre clienți și mai ales a comportamentului de achiziție al acestora. De exemplu, sistemul utilizat de Amazon.com poate identifica mărfurile plasate în „coșul virtual” de către un client în timpul vizitei sale online, dar care, la final, nu au mai fost achiziționate. Informație care se poate dovedi foarte utilă atunci când se realizează o promoție personalizată. Totodată, există sisteme care pot colecta informații despre produsele care au trezit interesul unui client într-un magazin online, aplicația putând înregistra timpul petrecut de acesta pentru a studia un anumit produs. Într-un magazin fizic, asemenea informații sunt dificil, dacă nu imposibil, de obținut. În plus, sistemele utilizate de un retailer online pot identifica automat un client, generând automat, pe baza istoricului achizițiilor realizate de acesta și al listei produselor care i-au suscit interesul, promoții personalizate.



Beneficiile implementării unui sistem ERP, din perspectiva managerială

14 manageri care au experiența implementării unui sistem informatic integrat pentru managementul afacerilor în propriile companii au participat la un interviu referitor la importanța ERP-ului în strategia unei firme. Am selectat, din interviurile oferite de acești factori de decizie, răspunsuri care surprind viziunea lor asupra a ceea ce un ERP ar trebui să reprezinte pentru o companie și beneficiile implementării unui astfel de sistem.

Ce reprezintă un sistem ERP pentru o companie de distribuție?

Perioada în care sortai și păstrai informațiile într-un fișier Excel a trecut - este mult prea multă informație care vine din diferite direcții și nu poți să pierzi timp să o manipulezi. Comunicarea trebuie să se facă rapid și eficient, altfel riști să fii eliminat din piață. Pentru a putea face asta, ai nevoie de un sistem ERP eficient care te ajută să controlezi ce se întâmplă în interior și să fii flexibil la exterior.

Bartosz Sieroslawski, Director Comercial Koelner România, filiala locală a grupului internațional Koelner – principalul producător și distribuitor de sisteme de fixare pentru construcții la nivel mondial



Fără un ERP, o companie modernă nu are cum să funcționeze. Și dacă funcționează acum, peste 5 ani, când concurența și intrarea în UE vor stabiliza piața, nu va mai funcționa. Este un instrument obligatoriu, la fel ca un telefon mobil sau un televizor în casă. Este parte din viața noastră.

Ali S. Hussain, General Manager Mirano International, lider în distribuția de articole de marochinărie

Rocast a reușit să fie pe primele locuri pe piața din România și acest lucru se datorează în primul rând motorului IT al companiei. Acest motor a fost ajutat și actualizat o dată cu implementarea SeniorERP.

Horățiu Vonica, Director Rocast, numărul 1 în industria de bricolaj și echipamente din România ca diversitate a produselor



Fără ERP nu poți funcționa. O implementare ERP ar trebui să fie inclusă în bugetul de start-up al oricărei companii care are un target, un obiectiv. Și nu cred că există în mediul real de business cineva care să nu se gândească la un sistem care să-i gestioneze afacerea mult mai ușor, să aibă rapoarte și să se uite la ele, să ia decizii și să elaboreze strategii.

Dan Radu, Director Akzo Nobel, filiala locală a grupului Akzo Nobel, lider mondial în lacuri și vopsele

Selecția se face natural pe piață: vor rămâne cei care știu unde vor să ajungă, știu cum și au și arme puternice la dispoziție. Nu poți învinge în lupta pentru piață fără o tehnologie ca o soluție ERP.

Paulina Camberea, General Manager Mergeani, distribuitor pentru Coca Cola și Ursus de peste 15 ani

Care sunt primele beneficii obținute în urma implementării sistemului ERP?

Interacțiune între departamente

Un plus major în companie îl reprezintă comunicarea interdepartamentală. Înainte se lucra pe insule individuale, urmând ca schimbul de informații între departamente să se facă pe baza unor hârtii. Chiar și greșelile, erorile, au ajutat la dezvoltarea dialogului interdepartamental. Zilnic, au loc ședințe scurte, discuții între departamente despre optimizarea fluxului de lucru, implicit dezvoltându-se comunicarea în interiorul firmei.

Adrian Sain, Administrator Velfina, companie producătoare de dispozitive medicale

Eliminarea erorilor umane

Un prim beneficiu pe care l-am resimțit constă în faptul că am eliminat mare parte din greșelile care se strecurau prin transcrierea datelor dintr-o parte în alta. În plus, avem o structură de centralizare a tuturor produselor. Dacă înainte apăreau confuzii între tipurile de produse, acum fiecare produs intră într-o structură clară.

Cristian Stanciu, General Manager Office Media, companie ce importă și distribuie birotică, papetărie și tehnică de calcul



Aplicația ne-a ajutat să evităm erorile ce apăreau în preluarea rapidă și corectă a comenzilor clienților. Am ajuns la o informare corectă și online a reprezentanților de vânzări asupra disponibilității stocului în rețea și am reușit să trans-

mitem corect, complet și rapid comenzile de comisionare către centrul/centrele de distribuție.

George Ogrinja, Director Logistică Farmaceutica Remedia, companie având ca obiect de activitate importul și distribuția de medicamente, parafarmaceutice, cosmetice

Creșterea vânzărilor către clienții existenți

Principalul lucru pe care l-am obținut este supravegherea vânzărilor per client. În momentul de față, putem ști în orice moment care sunt rezultatele distribuitorilor și, în funcție de asta, pe ce categorie de discount să-i încadrăm. Astfel, partenerii noștri devin motivați să treacă pe o categorie de discount mai mare și să facă un volum mai mare de vânzări. Noi ne apreciem partenerii după rezultate și nu după vechimea contractului.

Cezar Partene, General Manager Ecowater, singura companie din România specializată pe sisteme de tratare a apei

Creștere sigură a afacerii

Business-ul a crescut impresionant, de la 7 oameni în momentul implementării, la 130 de oameni. Am crescut însă organic, pentru că majoritatea proceselor sunt automatizate. Dacă munca s-ar fi desfășurat în continuare în afara unui sistem, prin scrierea facturilor de mână și mutarea datelor dintr-o parte în alta, nu cred că am fi reușit să creștem.

Kais N. Azou, General Manager Regency Company, unul dintre cei mai importanți jucători pe piața de materiale pentru industria de mobilă din România

Nu simțim că suntem în criză. În condițiile în care piața a scăzut cu 40% și noi doar cu 7%, chiar putem să considerăm că avem creștere. Acțiunile noastre vor fi aceleași, independent de criză, iar achiziționarea unui ERP este o componentă importantă în atingerea obiectivelor pentru următorii ani.



Loredana Butnaru, Director Executiv Mareli, cel mai mare distribuitor de electrocasnice din România

Creșterea competitivității

Am implementat în 2007 SeniorERP pentru că aveam nevoie de o imagine reală asupra afacerii mele. Acum, suntem convinși că integrarea ERP-ului cu un portal online este o condiție obligatorie pentru a ne păstra competitivitatea. Toate multinaționalele cer un asemenea instrument, astfel încât să-și externalizeze logistica și să centralizeze mai ușor datele pentru urmărirea costurilor.

Cristian Stanciu, General Manager Office Media

Decizii proactive prin acces rapid la informație de ultim moment

Ca să ai succes pe piață, trebuie să știi imediat ce preț să îi oferi clientului, iar asta înseamnă să ții cont și de starea pieței, de concurență, de vechimea colaborării etc. Pentru asta ai nevoie de flexibilitate decizională. Dar, cum în cazul nostru totul se făcea manual, o ofertă pentru un singur client, cu verificarea

disponibilității produsului, a costurilor și a prețurilor, ocupa foarte mult timp. Acum avem toate informațiile în SeniorERP, putem face o ofertă imediat, cel mult adaug un discount.

Silviu Toma, Director Phoenix Contact, filiala locală a Phoenix Contact GmbH&Co, lider în domeniul tehnologiilor de conectare



Reducerea timpului de operare

Implementarea unui ERP se traduce în primul rând printr-o economie de timp prin automatizarea activităților și introducerea singulară a datelor. ERP-ul aduce avantaje majore prin intermediul raportărilor și statisticilor pe clienții actuali. În plus, după evoluția vechilor parteneri, știi cum să tratezi un partener nou. Este un fel de fine tuning.

Mario Dan Nita, General Manager Immergas România, reprezentanța celui mai mare producător de centrale termice din Italia

Când ai un portofoliu de 70 000 de produse, distribui în zece Key Accounts, fiecare cu liste de 40- 50 000 de articole și lucrezi cu liste în Excel, gestionarea unei asemenea cantități de informații îți ocupă cam tot timpul. După implementarea sistemului ERP s-a redus volumul de muncă, timpul pierdut și implicit plafonarea angajaților prin taskuri repetitive, lipsite de valoare adăugată.

Silviu Toma, Director Phoenix Contact

Mai mult timp pentru analiză și control prin eliminarea timpilor alocati adunării și consolidării datelor

În primul rând, modul de lucru era mai greoi, pentru că sistemul informatic utilizat anterior nu permitea o evidențiere a situațiilor în timp util. În cazul în care aveam nevoie de o analiză, trebuia să caut în mai multe departamente, în mai multe dosare. Acum, lucrul acesta se face automat, pentru că toți angajații lucrează într-un sistem integrat. Am eliminat tone de hârtie și muncă repetitivă și ne putem concentra mai mult pe analiza și găsirea de soluții pentru activitatea de dezvoltare.

Ionuț Ștefănescu, Financial Manager Velfina

Toate rapoartele le scoatem din ERP. Avem rapoarte pe produs, pe lanț, pe punct de vânzare, pe zonă, pe categorie de client – supermarket, benzinărie etc. Toate acestea ne arată care sunt punctele mai slabe, care sunt cele mai puternice, de ce sunt mai puternice, iar în felul acesta reușim să ne echilibrăm și să adaptăm pe client atât gama de articole, cât și cotațiile de preț.



Cristian Magheru, CEO Magheru Trading, unic importator al produselor Turtle Wax în România

Pentru a citi varianta integrală a interviurilor, intrați pe www.SeniorERP.ro



CRM.

veriga lipsă dintre retailer și client

Soluțiile de tipul Customer Relationship Management (CRM) nu mai reprezintă, de câțiva ani buni, o noutate absolută pentru retailerii. Există, la nivel mondial, destul de multe implementări în acest sector. Însă, conform specialiștilor în domeniul CRM, aceasta nu înseamnă că soluțiile de management cu clienții sunt utilizate la potențialul lor maxim, nici măcar în țările cu o experiență avansată în acest domeniu.

O situație care tinde să se remediaze rapid sub presiunea crizei economice, dar și a modificării radicale a comportamentului de cumpărare.

Pe de o parte, criza a impus retailerilor necesitatea fidelizării clienților. În special a celor cu adevărat profitabili, cu un ciclu de viață lung, care să justifice susținerea unui efort de marketing prelungit. Nu orice client fidel este și rentabil. O a doua prioritate devenită evidentă în ultimii doi ani a fost diversificarea canalelor de vânzare, respectiv valorificarea la maximum a com-

erțului online. Pe piețe avansate, precum Statele Unite sau Marea Britanie, comerțul pe Internet a cunoscut în ultimii ani o dezvoltare explozivă.

Dar nici restul lumii nu a ignorat această oportunitate. Conform unui studiu Forrester Research, comerțul online va atinge în țările Uniunii Europene (din Europa de Vest) un volum de 114 de miliarde de euro în 2014, an în care 190 de milioane de europeni vor apela la soluția cumpărăturilor pe Internet. Un trend care se face simțit – evident, la altă scară de valori – și pe plan local, unde comerțul electronic cu plata online prin card a totalizat, în anul 2010, aproape 128 de milioane de euro, o valoare cu 38% mai mare decât cea înregistrată în anul precedent. Iar numărul de tranzacții procesate a crescut, în 2010, cu 82%, fiind înregistrate peste 2,2 milioane de tranzacții, conform datelor furnizate de Romcard. Sunt valori care nu pot lăsa indiferent niciun retailer autohton, indiferent de talia acestuia, fie că este o reprezentanță a unui mare lanț internațional, fie că este un jucător 100% local. Mai ales că, pentru anul în curs, procesatorii de plăți prevăd o menținere a aceluiași ritm de creștere a valorii și a numărului achizițiilor.

Online-ul câștigă influență

Importanța canalului online nu poate fi neglijată în contextul schimbării radicale a comportamentului de achiziție. Resursele financiare limitate traduse printr-o putere de cumpărare scăzută au făcut ca din ce în ce mai mulți clienți autohtoni să adopte o nouă strategie – cea a informării online înainte de a purcede la realizarea achiziției, mai ales atunci când este vorba de bunuri cu valoare ridicată. O informare care nu se mai reduce doar la compararea prețurilor din oferta diversilor retailerii, ci se rafinează prin căutarea informațiilor adiționale (cum ar fi cele despre modalitățile de plată, asupra posibilității livrării la domiciliu, promptitudinea livrării, despre garanția asigurată, calitatea serviciilor furnizate etc.).

Dar nu numai „datele oficiale” – furnizate de vendor, distribuitor sau vendor – sunt importante, ci și informațiile „colaterale” provenind de la terți utilizatori sau posesori de bunuri (sau servicii) care își împărtășesc online impresiile și experiențele. Opinii care încep să capete o importanță din ce în ce mai mare, uneori chiar decisivă în luarea deciziei de cumpărare. Deja asistăm la înlocuirea

șablonului lexical „Am auzit că produsele X sunt/nu sunt bune”, cu mult mai actualul „Am citit pe Internet că...”. Comunitățile online de utilizatori ai unui anumit tip de produse/servicii, reuniți de pasiuni/preocupări/hobby-uri comune, au creat în ultimii ani adevărați lideri de opinie, cu o influență importantă asupra comportamentului de achiziție al noilor generații.

Metamorfoza clientului în avocat

Acest cumul de premise face ca importanța menținerii unui contact constant cu clienții cu adevărat rentabili să devină un imperativ important pentru retailerii (atât pentru retailerii pentru care comerțul online reprezintă un canal secundar de comercializare la magazinul fizic, cât și pentru „pure players”).

Și aceasta nu doar în scopul fidelizării. Creșterea gradului de fidelizare este un deziderat universal valabil, dar valorificarea maximă a unui client mulțumit constă în transformarea acestuia într-un „avocat” care pledează benevol „cauza” unui anumit brand. Și care este dispus să investească timp și efort pentru a convinge alte persoane să achiziționeze bunuri și/sau servicii dintr-un anumit magazin, de la un anumit brand.

Avantajele unui asemenea tip de client-avocat sunt duble. Pe de o parte, studiile statistice au demonstrat că un astfel de client cheltuie mai mult decât media (mecanismele de cross-sell și up-sell funcționează eficient în acest caz) și are un grad ridicat de „imunitate” la ofertele concurenței. Prin urmare o valoare de viață net superioară mediei. Pe de altă parte, clientul-avocat reprezintă cea mai ieftină modalitate de achiziție de noi clienți, proces al cărui cost – în condițiile actualei abundențe de alegeri și a uniformizării ofertei – devine din ce în ce mai dificil, respectiv costisitor.

Puntea de legătură

CRM-ul reprezintă platforma optimă pentru acoperirea breșei dintre client și retailer, indiferent dacă acesta din urmă operează un magazin fizic, online sau mixt.

Posibilitatea identificării clientului anonim, altfel decât prin clasicele scheme de fidelizare, a creării și dezvoltării unei relații profitabile cu acesta reprezintă o oportunitate pe care puțini retailerii vor să o rateze. Însă și mai puțini fac eforturi reale de a o valorifica în mod real.

Apelarea simplistă la schemele de fidelizare – atât de prezente pe plan local – nu poate genera o creștere semnificativă a nivelului de satisfacție a clientului, prin urmare nici a gradului de fidelitate a acestuia. Riscul ca efortul retailer-ului de a pune în practică aceste scheme să nu genereze câștigurile scontate este cât se poate real. Și asta pentru că, așa cum spuneam, datele pe care respectivul retailer le colectează prin intermediul instrumentelor de loializare (în marea lor majoritate, carduri de fidelizare) nu sunt valorificate corect.

Practic, fiecare achiziție a unui client de la un anumit retailer generează o serie de informații care alcătuiesc un istoric al interacțiunilor dintre cei doi. Pe baza analizei acestui istoric – a valorii achizițiilor, periodicității cu care sunt realizate, a produselor achiziționate în mod constant, a duratei de viață a clientului etc. – și a datelor socio-demografice (furnizate de client în schimbul cardului) se pot stabili primele etape ale unei strategii de fidelizare. Evident, nu se poate crea o strategie de tipul unu-la-unu, așa cum reușesc micii comercianți (al căror număr redus de clienți le permite crearea unei relații personalizate), ci o abordare pe segmente de clienți. Care pot fi definite după varii criterii – putere de cumpărare, arii/produse de interes, periodicitate etc.

Pentru ca acest mecanism de eșantionare să funcționeze optim este, însă, extrem de important ca magazinele care au atât reprezentare fizică, cât și în mediul online să acționeze unitar. Respectiv să utilizeze și actualizeze constant în urma interacțiunii cu clienții o unică bază de date, astfel încât să nu existe informații dispartate despre același client provenind din cele două medii diferite. Mai ales că magazinele virtuale, prin noile tehnologii de monitorizare, pot identifica și capta fiecare acțiune a respectivului client pe respectivul site – cum ar fi, de exemplu, produsele care au suscit interesul clientului, interes care

nu s-a finalizat cu o decizie de achiziție. Toate aceste date reprezintă informații valoroase în crearea unor strategii de marketing care să adreseze corect și punctual fiecare categorie de clienți, ba chiar fiecare client în parte. Ceea ce reprezintă un câștig real pentru că, fie că o recunoaște sau nu, consideră că merită să beneficieze de atenția cuvenită. Dar dincolo de optimizarea proceselor de marketing, un alt beneficiu major îl reprezintă faptul că, pe baza acestor date, se poate adopta o strategie proactivă, se poate simula și verifica evoluția comportamentului de achiziție. Cu rezultate concrete în optimizarea stocurilor și a relației cu întregul lanț din spatele rafturilor – furnizori, distribuitori, transportatori etc. Pentru atingerea unui astfel de nivel de eficiență este necesară dezvoltarea unei strategii CRM complexe, care include componente avansate de analiză și prognozare.

Mai e de așteptat

Dar astfel de dezvoltări ale unei soluții CRM – chiar și numai pentru optimizarea operațiunilor de marketing – sunt încă în stadiu de deziderat pentru mulți jucători din zona de retail. Și aceasta pentru că dezvoltarea unui CRM este o investiție pe termen lung, în timp ce marea majoritate a retailerilor urmărește să rămână competitivă și profitabilă pe termen scurt. Așa că, deși avantajele sunt evidente, neglijarea beneficiilor pe care o astfel de soluție le poate aduce este la fel de evidentă.

Un exemplu concret – cazurile magazinelor care au deschis și o „reprezentanță” online în care chiar realizează vânzări (nu este doar o „vitrină virtuală”), dar care este operată ca o direcție separată de business. Și prin urmare lucrează cu propriul set de date despre clienți, fără a se interesa de integrarea acestora cu cele furnizate de magazinul fizic. Asta ca să nu detaliez cazul mult mai frecvent al retailerilor care încă se întreabă ce pot face cu datele colectate...

Sunt exemple reale pe plan local, dar nu numai. Specialiștii susțin că sunt pe cale de dispariție, însă se pare că extincția este un proces de lungă durată.

■ RADU GHITULESCU

Criterii de alegere a unui furnizor de servicii de Call Center

Alegerea unui furnizor de servicii de Call Center nu este o decizie ușor de luat, mai ales pentru o companie care nu are o experiență solidă în comunicarea cu clienții și pentru care externalizarea reprezintă un domeniu nou. Prețul final, deși este un element hotărâtor, nu poate fi unicul criteriu luat în calcul în procesul de triere a furnizorilor. Există, încă, mulți alți parametri care pot garanta calitatea serviciilor și un nivel de satisfacție ridicat al clientului final.

Dificultatea alegerii unui furnizor de servicii de Call Center provine, pe de o parte, din identificarea partenerului potrivit – multitudinea de oferte existente pe piața locală poate pune în dificultate o companie „novice”, căreia îi va fi dificil să deceleze factorii diferențiatori cu adevărat relevanți pentru business-ul respectivei companii. Apelarea la serviciile unui consultant extern independent, cu experiență în piață, reprezintă în asemenea cazuri o decizie salutară.

Pe de altă parte, stabilirea condițiilor contractului de externalizare, a nivelului agreate de servicii (Service Level Agreements - SLA), astfel încât acestea să corespundă nevoilor reale de business ale respectivei companii, reprezintă o altă etapă delicată. Care necesită atenție și care trebuie să ia în calcul posibilele scenarii de evoluție a business-ului pe perioada contractuală. Și în acest caz, aportul unui consultant se poate dovedi benefic, minimizând riscul stabilirii unor „parametri de funcționare” necorespunzători.

Dar cum plățirea unor servicii de consultanță nu este mai deloc pe placul firmelor locale care se încadrează în „tiparul” descris anterior (fără experiență în domeniul serviciilor de Call Center și nici în cel al externalizării de ser-

vicii), singura cale rămasă este cea a asumării „solitare” a procesului de selecție a partenerului.

Prima etapă de triere

Primul pas al acestui proces este cel al stabilirii necesarului real al unei companii în materie de servicii de Call Center. Accentul în acest enunț nu este pe „real” – dacă respectiva companie are sau nu nevoie să externalizeze acest tip de servicii –, ci pe identificarea nevoilor pe care le are cu adevărat și pentru care este decisă să apeleze la serviciile unui furnizor de servicii de Call Center.

Acest prim pas este o operațiune delicată pentru că impune realizarea de estimări asupra unui tip de servicii care nu țin, în mod evident, de core-business-ul respectivei companii. Servicii acoperite intern – până la punerea în practică a deciziei de externalizare – și care, în majoritatea cazurilor, nu beneficiază de investiții serioase (de timp și efort, dar și financiare) în această direcție. Este o situație frecventă în cazul companiilor focalizate strict pe produsul/serviciul pe care îl oferă/furnizează și care nu acordă atenția cuvenită relaționării cu clienții existenți sau cu potențialii clienți. Ultimii doi ani au redus, însă, vizibil frecvența unui asemenea tip de abordare, din ce în ce mai multe companii conștientizând forțat importanța capitală a clientului în ecuația business-ului pe care îl desfășoară.

Revenind, însă, la problema estimării necesităților, dificultatea provine din inexistența unor metodologii și instrumente de monitorizare și analiză a apelurilor operate de o companie in-house în relația ei cu clienții. Evident, se





Valoris are grija de clientii tai

Call Center full service
(servicii Inbound si servicii Outbound)

Standard international cu cerinte de management
al calitatii in centre de contact pentru clienti ISO 15838:2010

Support Online

Servicii 24/7

Securitate si Tehnologie

Echipa de Project Management dedicata

Limbi straine: Engleza, Spaniola, Germana, Franceza, Italiana

Referinte

5.000.000
apeluri gestionate anual

www.valoris.ro
STILUL TAU DE BUSINESS



Help Desk

Preluare Comenzi

Telemarketing

Survey

Calificare baze de date

poate face o estimare grosso modo a volumului de apeluri, a celor mai frecvente tipuri de solicitări venite din partea clienților, a perioadelor de vârf (în care numărul de apeluri depășește media), dar cam atât. Nu se poate face nicio previziune reală asupra timpului de așteptare la preluarea apelului, a vitezei medii de răspuns, a numărului de cazuri rezolvate de la primul apel, a celor nesoluționate, asupra gradului de satisfacție a clientului în urma interacțiunii cu respectiva companie etc. În fapt, toate aceste „metrici” cantitative și calitative se regăsesc printre principalele „motive” pentru care o companie apelează la un furnizor de servicii de Call Center.

După identificarea și analiza cerințelor, se poate realiza pe baza acestora un prim proces de triere brută a furnizorilor de servicii de Call Center, suprapunând alte criterii. De exemplu, în funcție de serviciile pe care acestea le oferă – inbound sau outbound. Dacă relația cu client-companie se rezumă doar la oferirea de servicii de consultanță și

suport (la solicitarea venită din partea clientului), atunci un Call Center specializat pe servicii inbound este alegerea optimă. Dacă, însă, respectiva companie nu doar primește, ci și lansează apeluri către clienții săi și către potențialii clienți (în realizarea de campanii promoționale, studii de piață etc.) este necesară adăugarea în criteriile de selecție și a serviciilor outbound.

Un alt criteriu relevant de triere a furnizorilor este experiența pe piața serviciilor de Call Center, cu focus pe experiența reală în industria în care activează respectiva companie (potențial client). Este mult mai facil lucrul cu un furnizor care are competențe extinse într-un anumit domeniu de activitate, care știe problemele uzuale cu care se confruntă clienții și care sunt solicitările cele mai frecvente venite din partea acestora.

În această primă etapă de selecție mai pot fi luați în calcul și alți parametri, precum capacitatea de operare, tipurile de proiecte abordate, certificările și abilitățile lingvistice etc.

A doua selecție

Pentru că am exclus din start ipoteza apelului la consultanță, cea de a doua etapă a identificării furnizorului optim de servicii de Call Center necesită ceva muncă de documentare din partea potențialului client. Care trebuie să încerce să deceleze „diferențele subtile” din ofertele diverselor Call Center abordate.

Pentru aceasta, potențialul client va trebui să opereze comparații între indicatorii de performanță (Key Performance Indicators – KPIs) furnizați de respectivele Call Center. Ceea ce va implica deprinderea terminologiei specifice, care abundă în acronime și termeni specifici, greu de descifrat pentru o persoană din afara acestui tip de business. Pentru a simplifica acest proces, iată o listă a celor mai relevanți termeni utilizați în procesul de selecție (conform recomandărilor specialiștilor în domeniu), cu definițiile aferente (în variantă simplificată):

- ATT – Average Talk Time – reprezintă durata medie a unui apel;
- ACW – After Call Work – reprezintă timpul mediu petrecut de un agent din Call Center pentru procesarea datelor rezultate în urma unui apel;
- AHT – Average Handling Time – reprezintă timpul total alocat de un agent pentru operarea completă a unui apel (AHT = ATT + ACW);
- CPH – Calls Per Hour – reprezintă numărul de apeluri operate, în medie, într-o oră de un agent;
- ASA – Average Speed of Answer – reprezintă timpul mediu petrecut de un client până la preluarea apelului său de către un agent;
- FCR – First Call Resolution – reprezintă procentajul apelurilor rezolvate de către agent de la primul contact cu clientul, în urma cărora acesta nu mai revine cu un nou apel (sau dacă o face acesta nu are o durată mare). Unii specialiști consideră această metrică drept una dintre cele mai importante în evaluarea activității unui Call Center, pentru că poate reflecta, într-o anumită măsură, și indicele de satisfacție al clientului în urma interacțiunii. Recomandările generale susțin, însă, că FCR nu trebuie creditat necondiționat ca unic indicator de performanță, pentru că este greu de evaluat, fără un proces de monitorizare și analiză a feed-back-ului.
- SL – Service Level – reprezintă procentajul de apeluri la care se acordă răspuns într-o perioadă de timp definită. Teoretic, această metrică este setată după modelul 80/20, ceea ce înseamnă că un Call Center trebuie să fie capabil să răspundă la 80% din apeluri în 20 de secunde sau mai puțin. Este doar un model teoretic, pentru că durata apelurilor poate varia foarte mult, fiecare Call Center având propriul model.

Un ultim indicator de performanță care merită adăugat pe listă – susțin unii

specialiști – nu ține direct de performanța serviciilor furnizate, ci de modul de organizare și funcționare al Call Center-ului: AT (Agent Turnover sau, echivalent, Attrition Rate, AR). AT (sau AR) reprezintă procentajul de agenți care trebuie înlocuit anual, în urma plecării angajaților, un fenomen cu o dinamică foarte mare raportat la media pieței de muncă, dar explicabil prin specificul activității de Call Center. Este o „privire indiscretă” în culisele modului în care funcționează un Call Center, dar poate reprezenta o întrebare justificată a unui potențial client, care ia în calcul că un nou agent necesită o perioadă de acomodare și training intensiv până când va reuși să lucreze la randamentul echipei în care va fi inclus, prin urmare este inerentă o scădere a randamentului general.

Există, evident, încă multe alte metrice și acronime specifice activității într-un Call Center. Ceea ce, însă, un potențial client trebuie să rețină este că acestea nu pot fi considerate drept valori absolute, pe baza cărora să realizeze selecția finală, ci trebuie înțelese ca informații adiacente, care contribuie la crearea imaginii finale a furnizorului de servicii.

Ultima etapă

Odată depășită faza analizei KPIs, se poate trece la etapa finală, cea a discuției directe cu reprezentanții fiecărui Call Center selectat în urma primelor două procese de triere.

Etapă pe care potențialul client trebuie să o pregătească temeinic în prealabil, abordând o serie de probleme pe care nu le-a abordat în etapele anterioare. În această fază este utilă crearea unei liste de întrebări directe, care să conțină și următoarele chestiuni:

- Cine sunt clienții curenți? Ce alți clienți a avut respectivul Call Center de-a lungul timpului? Care au fost motivele întreruperii contractului?

- Care sunt soluțiile de securitate și confidențialitate ale datelor clienților pe care le oferă Call Center-ul? Ce standarde se respectă? Ce garanții se oferă?

- Care sunt competențele echipei IT? Cine se ocupă de integrarea cu soluția CRM a clientului (în cazul că acesta deține o astfel de soluție)? Dacă își asumă această sarcină, solicitați exemple concrete de la clienții precedenți.

- Care sunt soluțiile pe care le oferă pentru monitorizarea apelurilor de către client (în timp real sau înregistrare)?

- Ce tipuri de rapoarte pot fi furnizate, cu ce frecvență, cum pot fi accesate acestea?

Sunt doar câteva întrebări dintr-o listă care se poate prelungi cât dorește și consideră necesar potențialul client. Care client trebuie să observe dacă furnizorul, dincolo de faptul că oferă răspunsuri, are o abordare proactivă. Ținând, însă, cont de posibilitățile și necesitățile reale ale clientului, nu doar pentru „a umfla nota”. (Pentru că, totuși, la final, prețul are o importanță hotărâtoare în decizia de a alege un furnizor de servicii sau altul.)

Sugestiile și „bunele intenții” de genul agenți dedicați (care să se ocupe doar de preluarea apelurilor clienților unei singure companii), în locul celor „partajați” (agenți care preiau apeluri de la clienții mai multor companii), sunt extrem de atractive, însă există riscul ca, la final, costul total să devină... total neatractiv! De aceea, orice sugestie trebuie analizată cu atenție, nu doar din perspectiva atractivității, ci și a utilității reale. Pentru că, odată stabilite, condițiile finale de furnizare a serviciilor de Call Center și nivelul de calitate al acestora (SLA-urile) nu mai pot fi renegociate, în mod uzual, decât la intervale de timp prestabilite sau, cel mai frecvent, la expirarea-reînnoirea contractului. Este unul dintre aspectele delicate ale contractelor de externalizare. Din acest motiv, un alt element care trebuie luat în calcul de către client este gradul de maleabilitate și flexibilitate de care dă dovadă furnizorul de servicii.

Relația ideală dintre un client și un furnizor de servicii externalizate este una de tipul „Win-Win”, în care ambele părți au de câștigat. Nu este un deziderat imposibil de atins, dar necesită atenție, încredere și flexibilitate din partea ambilor parteneri.

■ RADU GHITULESCU

Laboratorul Infineon din Politehnică întărește industria electronică locală

La sârșitul lui 2006, Infineon Technologies România (IFRO) deschidea în cadrul Facultății de Electronică Telecomunicații și Tehnologia Informației (ETTI) din cadrul Universității Politehnice București primul laborator de cercetare în microelectronică. Operațional din 2008, Laboratorul Infineon oferă studenților o specializare cu viitor cert și industriei electronice locale resurse umane valoroase, capabile să consolideze în România un domeniu cu potențial nelimitat. Prof. Gabriel Dima, responsabilul Laboratorului Infineon, ne-a vorbit despre importanța existenței acestui centru educațional și de cercetare.

Care este valoarea adăugată adusă UPB și studenților de înființarea laboratorului Infineon?

Este important ca oferta educațională a UPB să fie gândită prin prisma satisfacerii cerințelor de pregătire profesională cerute pe piața muncii, în cazul nostru de actorii majori din domeniul nano și microtehnologiilor care își desfășoară activitatea în

România. Prezența IFRO în ETTI, prin acest laborator, permite o colaborare mai intensă în domenii de interes comun. Pe de o parte, IFRO este interesată ca absolvenții facultății noastre să aibă competențele necesare pentru a putea fi angajați și implicați direct, fără o pregătire suplimentară, în proiectele avute în derulare, iar ETTI, pe de altă parte, este interesată să-și adapteze continuu curricula la cerințele pieței muncii, pentru a facilita o cât mai bună inserție a absolvenților. Contactul studenților cu IFRO le permite să decidă în cunoștință de cauză ce traiectorie profesională aleg, prin selectarea programului de master cel mai potrivit pentru aspirațiile lor profesionale. În continuare, masteranzii beneficiază de internship-uri în cadrul IFRO și ulterior, după absolvire, de contracte part-time și chiar full-time. Pe lângă componenta academică, activitățile și proiectele comune de cercetare ocupă un loc important în cadrul colaborării UPB-IFRO.

Pe lângă finanțarea acestui laborator, cooperarea Infineon cu UPB cuprinde și un program de masterat în microelectronică avansată. Cum apreciați suportul specialiștilor Infineon?

Programul de master Advanced Microelectronics a fost gândit încă de la



Prof. Gabriel Dima

început ca un parteneriat cu industria de profil, IFRO fiind actorul principal în implementarea și derularea lui, atât prin furnizarea de lectori, cât și de teme pentru proiectele de dizertație. Implicarea specialiștilor din industrie a făcut ca acest program să fie unul dintre cele mai "dinamice" mastere din punctul de vedere al adaptării curriculei la cerințele pieței muncii. Până în prezent, programul de master are peste 100 de absolvenți, marea lor majoritate fiind „absorbiți” de firmele de specialitate din România.

De câți absolvenți specializați este nevoie în acest moment pentru a acoperi cerințele de cercetare și dezvoltare ale industriei de semiconductori din România?

Este destul de greu de estimat momentan. Sigur este faptul că toți absolvenții programelor de master din domeniul nano și microelectronică, precum și microsisteme, își găsesc după absolvire un loc de muncă în specialitatea pentru care au fost pregătiți și, îmbucurător, în țară. În plus, colaborarea cu IFRO și cu alte firme de profil permite adaptarea cifrei de școlarizare a diferitelor specializări la cerințele pieței muncii.

Michael Neuhaeuser, General Manager IFRO:

„Deschiderea laboratorului Infineon în cadrul ETTI a reprezentat piatra de temelie a începutului colaborării cu UPB. Miza este ca studenții să fie pregătiți în așa fel încât să se adapteze cât mai ușor cerințelor industriei, iar trecerea la stadiul de angajați să fie înesizabilă la nivel de competențe. Acest lucru nu se poate face însă fără o cercetare aplicată, axată pe nevoile industriei. În acest sens, Laboratorul Infineon a pus la dispoziție produse software speciale de proiectare a unui microchip, produse cu valoare de achiziție mare, inaccesibile studenților în mod uzual. Laboratorul permite astfel studenților să se apropie mai mult de industria noastră și să înțeleagă în profunzime un microchip și implicațiile acestuia pe piață. Prin domeniile pe care compania noastră le promovează - eficiența energetică, mobilitate și securitate - studenții ajung să înțeleagă că utilizarea de surse noi de energie alternativă înseamnă utilizarea responsabilă a resurselor pământului, iar produsele Infineon ajută la conservarea rezervelor acestuia. Îmbucurător, peste 80% din absolvenții acestui master au ales să lucreze la Infineon. Important de menționat este și faptul că Laboratorul acoperă un spectru mai larg de activități, cum ar fi cele de cercetare, accesate îndeosebi de studenții înscriși la master și doctorat.”

■ ALEXANDRU BATALI

Noul Consiliu al Cercetării pregătește cadrul pentru obținerea excelenței

De luna trecută, prin reorganizarea Consiliului Național al Cercetării Științifice din Învățământul Superior, a fost înființat Consiliul Național al Cercetării Științifice (CNCS). La conducerea noii instituții a fost numită o persoană tânără, din rândul cercetătorilor cu rezultate deosebite și experiență științifică internațională. Prof. univ. dr. Alexandru Babeș este conducătorul grupului de *Neurofiziologie senzorială din cadrul Departamentului de Anatomie, Fiziologie și Biofizică al Facultății de Biologie București* și unul dintre puținii cercetători români care a reușit să publice în *Nature*, cea mai prestigioasă revistă științifică la nivel mondial. Performanțele obținute îndeosebi în laborator și-a propus să le extindă și la nivelul sistemului CDI, în această direcție pregătind deja o serie de acțiuni reformiste, menite să identifice și să stimuleze excelența în cercetare, creșterea producției și vizibilității științifice românești.

Care sunt elementele de continuitate, dar, mai ales, cele de noutate pe care le va aduce CNCS, comparativ cu organismul anterior, CNCIS?

CNCIS a fost unul dintre principalii vectori de progres și reformă în sistemul de cercetare în ultimii ani. De exemplu, a fost singurul organism consultativ care a folosit experți internaționali la evaluarea proiectelor, în cadrul competiției Idei Complexe 2008. Fără eforturile acelei echipe, elementele de noutate introduse astăzi de CNCS, pe care le voi detalia mai jos, nu ar fi fost posibile.

Principala prioritate a CNCS la înființare a fost lansarea competiției pentru finanțarea proiectelor de cercetare, după doi ani de austeritate bugetară în care nu s-au mai finanțat decât proiecte de mică anvergură, dedicate resursei umane. În acest context, CNCS, cu susținerea conducerii MECS și ANCS, a introdus o serie de elemente de noutate, care sperăm să conducă la o mai eficientă alocare a banului public în spațiul cercetării.

În primul rând, accentul în evaluarea proiectelor este pus pe performanța științifică demonstrată de candidații la finanțare: dorim ca banii să ajungă la cercetători cu vizibilitate internațională, obținută în

giale să constituie nu doar un mecanism de filtrare, dar și unul pedagogic, în special pentru tinerii cercetători și pentru cei care vin în contact pentru prima oară cu o astfel de evaluare de nivel internațional.

În al treilea rând, am introdus standarde minimale de eligibilitate pentru participanții la competiția de proiecte, cu scopul de a îndrepta candidații către instrumentul de finanțare cel mai adecvat pentru momentul actual al carierei lor științifice. Subliniez faptul că aceste standarde minimale de eligibilitate nu sunt menite să înlocuiască procesul evaluării colegiale. De aceea ele au fost stabilite la un nivel foarte scăzut și au scopul de a ghida, de a transmite un mesaj comunității. De exemplu, la programul Idei-Proiecte de Cercetare Exploratorie, pentru științele exacte criteriile minimale se rezumă la cerința de a fi publicat în ultimii zece ani, în calitate de autor principal, cel puțin două articole în reviste medii din domeniul de expertiză. Este o cerință extrem de modestă pentru cineva care dorește să beneficieze de aproape 400.000 de euro din fonduri publice.

CNCS are ca misiune stimularea excelenței în cercetarea științifică din România. Care sunt principalele modalități prin care vă propuneți să împliniți acest deziderat?

Stimularea excelenței în cercetare este, într-adevăr, principala noastră preocupare. Eu cred că cele trei elemente majore de noutate la care m-am referit deja se înscriu în strategia de identificare și recompensare a excelenței. Prin excelență noi înțelegem nu atât cantitatea, numărul de publicații, ci, în primul rând, calitatea operei științifice, ilustrată prin nivelul și impactul internațional al rezultatelor publicate. Colegul meu din consiliu, dr. Gabriel Ciobanu, a ilustrat acest concept printr-o analogie extrem de sugestivă: în cazul probei sportive de săritură în înălțime, o săritură de 2 metri



Alexandru Babeș, președinte CNCS

urma publicării de rezultate științifice originale în reviste cu impact major în comunitatea științifică internațională.

În al doilea rând, modificările recente aduse legislației privitoare la Planul Național de Cercetare, Dezvoltare și Inovare au introdus obligația de a folosi cel puțin 50% experți evaluatori internaționali provenind din celelalte țări membre UE sau OECD la evaluarea proiectelor. Această obligație presupune un efort major de recrutare de experți internaționali, de cel mai înalt prestigiu, pentru ca evaluările cole-

nu înseamnă același lucru cu 10 sărituri de câte 20 de cm. În accepțiunea noastră, excelent este cel care a publicat un articol într-o revistă internațională prestigioasă, și nu cel care a publicat 10 articole în reviste obscure cu impact științific minor. De asemenea, prin punerea accentului pe publicarea în reviste de mare impact (relevante de exemplu pentru standardele minimale de eligibilitate), sperăm să introducem reflexe noi, care să sporească pe termen mediu și lung vizibilitatea internațională a cercetării din România.

CNCS va coordona științific Programele Resurse Umane, Idei, Capacități din PNCDI II. Ce atribuții veți avea, în mod concret, în această direcție?

Coordonarea științifică a programelor menționate implică, în primul rând, propunerea de pachete de informații referitoare la desfășurarea competiției de proiecte în interiorul fiecărui instrument de finanțare. CNCS are, de asemenea, rolul de a elabora și de a recomanda noi scheme de finanțare, numite și subprograme, în interiorul acestor programe. Trebuie menționat aici faptul că CNCS are un rol consultativ, conform regulamentului de înființare, deci noi propunem metodologia de desfășurare a competițiilor, de selectare și validare a evaluatorilor, de alocare a proiectelor către evaluatori, dar decizia finală este a conducerii ANCS.

Un punct nevralgic în sistemul CDI din România îl constituie selecția evaluatorilor de programe și evaluarea proiectelor. Cum încercați să perfecționați aceste mecanisme care garantează excelența?

Garantarea excelenței în evaluare va fi atinsă atunci când proiectele vor ajunge să fie evaluate de către experți recunoscuți internațional în domeniile respective. Acesta este principalul deziderat al CNCS și atingerea acestui obiectiv va fi esențială pentru succesul demersului nostru. În plus (un alt element de noutate), au fost impuse standarde minimale de eligibilitate și pentru

evaluatori, pentru a ne asigura că vom avea de-a face cu cercetători activi și performanți în domeniile lor. Sperăm într-un răspuns pozitiv la apelul pe care ne pregătim să-l trimitem comunității științifice internaționale, apel susținut personal de către ministrul Funeriu.

În calitate de cercetător și conducător de proiecte v-ați izbit de ceea ce se cheamă „dictatura hârtiilor”. Aveți un plan de simplificare a acestor proceduri pentru cercetătorii care participă la programele CNCS?

Debirocratizarea este unul dintre obiectivele noastre prioritare. Dorim să limităm la maxim povara birocratică suportată de către directorii de proiecte și să transferăm pe cât posibil cea mai mare parte din această activitate către departamentele de cercetare ale instituțiilor gazdă.

Există o serie de clasificări ale revistelor științifice românești, recunoscute de CNCS, dar necotate ISI, nerecunoscute internațional. De-a lungul carierei ați refuzat să publicați în reviste recunoscute doar local. Cum veți împăca acum principiile de viață cu cele instituționale?

Avem în vedere reevaluarea și reabilitarea revistelor și editurilor din România. Metodologiile pe baza cărora se vor realiza aceste obiective sunt încă în lucru. Punctul de vedere împărtășit de majoritatea colegilor din CNCS este acela că, din punct de vedere al excelenței în cercetare, revistele și editurile din România sunt relevante în special pentru domeniile umaniste. Pentru științele exacte avem la dispoziție un instrument adoptat de comunitatea științifică internațională, și anume baza de date Thomson Reuters Web of Science (WoS), iar evaluarea revistelor va avea ca punct de

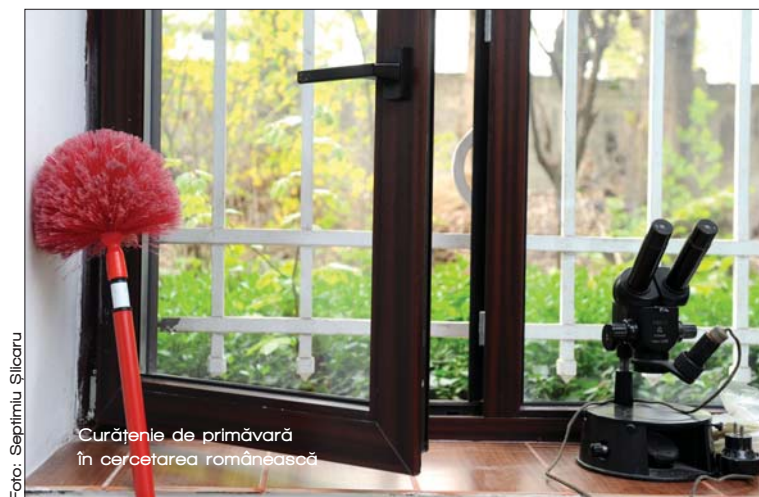


Foto: Septimiu Silbaru

plecare indexarea acestora în WoS, precum și impactul științific al acestor reviste, reflectat prin scorul de influență (AIS – article influence score), un indicator scientometric, care ilustrează în ce măsură articolele din revistă sunt citate, precum și calitatea revistelor care le citează.

Ați adresat recent comunității științifice un mesaj intitulat „Pentru o nouă viziune asupra cercetării românești”. Care este esența acestui mesaj?

Multe din lucrurile conținute în mesajul CNCS au fost deja menționate. În esență solicităm sprijinul comunității științifice din România pentru accelerarea așezării cercetării pe baze noi, în deplin acord cu reflexele și standardele din țările cu tradiție în cercetarea științifică; dorim să ieșim din eternul excepționalism românesc și să promovăm creșterea vizibilității internaționale a producției științifice românești.

Care sunt principalele 3 obiective pe care doriți să le realizați în calitate de președinte CNCS?

Aș da un singur obiectiv major, din care decurg majoritatea celorlalte: implementarea concretă a principiului „finanțarea urmează performanța în cercetare”.

■ ALEXANDRU BATALI



Acei români creativi și invențiile lor minunate readuc cercetarea autohtonă în elita internațională

Deși cercetarea românească are unul dintre cele mai mici bugete la nivel european, românii contribuie din plin la realizarea celui mai important obiectiv al Uniunii Europene: creșterea economică inteligentă. Mințile luminate ale românilor produc an de an inovații, care schimbă și cresc în permanență calitatea vieții. Rodul creativității lor a fost prezentat și în acest an la Salonul Internațional de la Geneva, de unde s-au întors, așa cum ne-au obișnuit în fiecare an, cu o mulțime de medalii: 24 de aur, 18 de argint și 7 de bronz. Alte 20 de Premii Speciale au întregit o performanță care are darul de a contura imaginea unei Româнии mai puțin cunoscută peste granițe. O imagine care vorbește despre oameni creativi, care schimbă mersul lumii și scurtează la maxim drumul ce duce în viitor. O imagine a unor oameni încăpățânați la modul absolut, care resping întotdeauna ideea tentantă că există lucruri imposibile.

Bogatul palmares obținut la Geneva vine să reconfirme valoarea și competitivitatea cercetării românești și a celor care o reprezintă. Participarea cercetării românești, în perioada 6-10 aprilie 2011, la cea de-a 39-a ediție a Salonului Internațional de Invenții de la Geneva, a fost posibilă prin intermediul Autorității Naționale pentru Cercetare Științifică (ANCS), care a găzduit în standul propriu 40 de invenții, costurile pentru prezentarea celorlalte 9 invenții fiind suportate de inventatori sau unități de cercetare-dezvoltare.

Preocupați de valorificarea tuturor oportunităților oferite de participarea la acest eveniment strategic de la Geneva, ANCS, ICPE și IPA CIFATT Craiova, în calitate de partener Enterprise Europe Network, au organizat un eveniment de

brokeraj tehnologic și de afaceri, ce a avut loc pe întreaga perioadă a Salonului, sprijinind invențiile și asigurând servicii de consultanță în vederea găsirii unor parteneri străini. În acest sens au fost stabilite o serie de întâlniri pentru cele 49 de entități românești, reprezentând companii private, universități, institute de cercetare și inventatori persoane fizice. Pentru invențiile românești și-au arătat interesul un număr de 27 de entități străine și au avut loc 66 de întâlniri bilaterale.

Semnificativ este și faptul că, la întoarcerea în țară a inventatorilor, ANCS a ținut să organizeze, într-un timp record, o festivitate de premiere (*foto*) a acestora, menită să crească gradul de vizibilitate a acestor rezultate și să atragă cât mai repede întreprinzători și parteneri capabili să valorifice invențiile acestei comunități.



Imagine de la festivitatea de premiere organizată de ANCS

Foto: Christina Tănăsescu

Cu această ocazie, **președintele ANCS, Dragoș Ciuparu, a apreciat:** „Valoarea creatorilor români a fost recunoscută de o comunitate respectabilă la Salonul Internațional de Invenții de la Geneva, cea mai prestigioasă manifestare a invenției din lume. Unele invenții sunt rezultatele unor cercetări de lungă durată, altele rezultate ale creativității educate a celor care au avut inspirația de moment să producă aceste minunate lucruri. Indiferent de tipul de

travaliu creator, ne bucurăm că forța de inovare a comunității noastre creatoare a adus atâtea premii și medalii, care fac cinste României. Felicit inventatorii pentru rezultatele prestigioase și sper ca, la edițiile următoare, rezultatele să fie la fel de pline de satisfacții.”

Prezent la această ceremonie, europarlamentarul Petru Luhan a subliniat că România nu stă bine în ceea ce privește absorbția fondurilor europene destinate cer-

cetării, iar inventatorii au nevoie de mai mult sprijin financiar din partea guvernului. „De asemenea, trebuie să facem mai mult în ceea ce privește campaniile de informare și susținere a cercetării și inovării. În acest sens, în luna mai vom organiza o expoziție în cadrul Parlamentului European, unde vom prezenta creațiile inventatorilor români tuturor colegilor din Parlament, colegilor din Comisia Europeană și Ambasadorilor prezenți la Bruxelles”.

SUCCESS STORIES • SUCCESS STORIES • SUCCESS STORIES

Dincolo de numărul și strălucirea medaliilor, care este, însă, impactul participării la acest Salon prestigios? Reprezintă Geneva doar o oportunitate pentru a îmbunătăți în exterior imaginea și fonată a României, este un eveniment festiv, de unde toate țările participante se întorc recompensate sau medaliile câștigate au greutatea de a împinge invenția pe piață, pe raft, de a permite unui public cât mai larg să se bucure de beneficiile sale și de efortul creatorului ei?

■ ROBOSCAN

În mod cert, invențiile valoroase și promovate inteligent s-au impus pe piața internațională, iar Geneva a reprezentat spațiul potrivit de atragere a investitorilor dornici să le valorifice. ROBOSCAN, cel mai avansat sistem de radiografiere cu raze gama a camioanelor, invenția firmei MB Telecom, a câștigat în 2009 Marele Premiu al Salonului de la Geneva și este folosit în prezent în vâmi de pe întreg mapamondul.

■ Senzorul care depistează cancerul

În 2010, invenția realizată de Raluca van Staden, senzorul care depistează cancerul în stadiu preclinic, a câștigat, de asemenea, cel mai important trofeu de la Geneva și interesul mediului economic și științific. „Au fost foarte multe companii din țară și din afară care au fost și încă sunt interesate de realizarea senzorului ce depistează cancerul în stadiu preclinic. Am avut peste 20 de astfel de cereri”, ne-a informat **Raluca van Staden**.

În momentul de față, inventatoarea lucrează cu o echipă de ingineri la realizarea primului prototip al instrumentului și are diferite variante de realizare industrială a senzorului. Pentru comercializarea aparatului a primit solicitări din SUA, din diferite țări europene, din China, Australia, Brazilia, Noua Zeelandă, Israel, dar a existat un interes crescut pentru acest aparat și pe plan național.



Inventatori români după festivitatea de premiere de la Geneva

Doamna van Staden ne-a mărturisit că promovarea reprezintă un element esențial în ceea ce privește succesul unei invenții: „Cea mai importantă popularizare a senzorului a fost făcută prin participarea la Saloanele de invenții de la Geneva, Bruxelles și Moscova, desfășurate sub egida ANCS. Popularizarea prin ziare, participarea la emisiuni a ajutat în special demonstrarea faptului că și cercetarea poate produce în zilele de astăzi un lucru palpabil. Mediatizarea la nivel național și internațional a dus totodată România în circuitul centrelor internaționale de prestigiu care luptă împotriva cancerului. Prezentarea făcută senzorului de Petru Luhan în plenul Parlamentului European, urmată de conferința organizată în Parlamentul European cu tema „Lupta împotriva cancerului”, a făcut ca România să dea tonul, în această instituție, la o serie de conferințe pe tema luptei împotriva cancerului și a dus la organizarea europarlamentarilor într-un grup care caută soluții pentru scăderea numărului de pacienți bolnavi de cancer, unul dintre obiectivele UE.”

În 2011, Raluca van Staden a revenit la Geneva și a prezentat o nouă clasă de senzori (DOT senzor enantioselectiv și procedeu de realizare a acestuia), care au ca aplicații analiza far-

maceutică și analiza clinică. Industria farmaceutică este interesată de acești senzori pentru controlul procesului de sinteză a medicamentelor. Întrucât poate să determine diferite forme ale unor molecule chirale, contribuind la îmbunătățirea calității medicamentelor și la diagnosticarea corectă a unor boli, senzorul a câștigat Medalia de aur și Marele premiu din partea Asociației Europene a Inventatorilor. Pentru valorificarea invenției au existat deja solicitări de colaborare din partea unor companii, dar și din zona academică, din partea Universității Tehnice din Moscova.

REZULTATE PROMIȚĂTOARE



Foto: Christina Tănăsescu

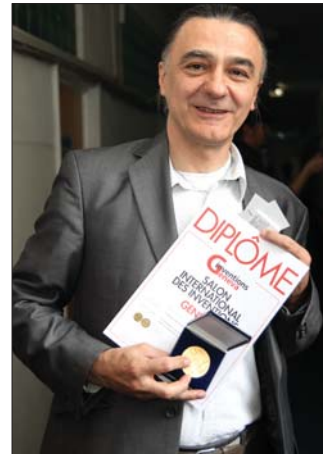
În 2010, Juriul de la Geneva a apreciat în mod deosebit invențiile cercetătorilor din cadrul Institutului de Cercetări pentru Acoperiri Avansate (ICAA), toate primind medalii de aur. „Inventatorii din cadrul ICAA au reconfirmat și la alte saloane de invenție faptul că sunt capabili de rezultate spectaculoase. Este excepțional că, în 2010, am reușit cu doar 3 invenții să câștigăm 6 medalii de aur, dintre care o medalie de aur cu felicitările juriului. Ne dorim ca rezultatele cercetării să ajungă mai repede în economie și, corelat cu planul de inovare al României, și pe baza eforturilor proprii, să introducem în fabricație noile produse bazate pe nanotehnologie. În timpul desfășurării evenimentelor internaționale, reprezentanții ICAA au fost contactați de foarte multe persoane fizice și juridice, care au manifestat un deosebit interes pentru invențiile prezentate, apreciind produsele ca având un nivel științific ridicat, cât și faptul că acestea sunt ecologice, protejează mediul și biosul, contribuind la asigurarea unui climat de viață sănătos. În urma prezentării acestor invenții am fost contactați de o serie de firme interesate de colaborare în proiecte internaționale de cercetare, în cumpărarea de licență de produse și în comercializarea noilor noastre produse”, ne-a informat **Alexandra Pica, director științific în cadrul ICAA** (foto). Alături de Mihai Prundianu, Rădița Gârdu și Florena Ciobanu, în 2011 a reușit să cucerească la Geneva o Medalie de aur, Premiul Special din partea OSIM și Premiul Special Taiwan, pentru invenția Compoziții peliculogene de impregnare termorezistente, ecologice.

* * *

Ca urmare a participării în Standul României organizat de către ANCS la Geneva 2010, o echipă de cercetatori de la Spitalul „Sf Ioan” din București a câștigat Medalia de Aur pentru invenția Set de elemente și metode de peritoneofiltrare (o nouă metodă de dializă peritoneală). „În urma prezentării invenției la Geneva 2010, cât și a mediatizării ulterioare, am obținut din surse naționale private (ing. Florin Nuță de la firma General Turbo) o sponsorizare de 80.000 RON, ceea ce a permis începerea derulării proiectului de cercetare”, ne-a informat unul dintre inventatori, **dr. Alexandru Ciocâlțu**.

■ Branțurile medicale

Branțurile medicale Doctor Tech cu circuit electromagnetic încorporat, premiate cu argint la Geneva în 2010, sunt deja un dispozitiv medical de succes în tratarea durerilor de spate și a vertijelor. Produsul este realizat într-o colaborare internațională a Asociației Justin Capra cu un colectiv de cercetare de la Universitatea din Marsilia. Între timp, au fost identificate grupe de utilizatori noi, cum ar fi femeile gravide și femeile care au copii mici sau care alăptează. Echipa de alpiniști români au folosit branțurile medicale cu circuit oscilant electromagnetic în cursul unei acensiuni în Himalaia.



„Participarea la Salonul de la Geneva din 2010 a fost evenimentul care a dat rezonanță internațională acestui produs și tehnologiei sale. Invenția a fost apreciată cu Medalia de argint, la o clasă foarte aglomerată, cu lucrări foarte valoroase. Dar partea frumoasă de la Geneva au fost contactele cu partenerii străini, care au ajuns să dubleze producția anterioară. Deja s-a constituit o rețea internațională de promovare și distribuție, în cadrul căreia România are dreptul să acopere Europa de Est, Asia Mică și Extremul Orient. Coordonarea întregii afaceri revine părții franceze, dar în prezent se desfășoară pregătiri în România pentru dezvoltarea conceptului inventiv către produse cu alte ținte, cum ar fi inima, rinichii, ficatul. Aceste pregătiri au fost accelerate de întâlnirile ocazionate de saloanele de invenții, unde, pe lângă subiectele legate de realizări, altele și mai importante au în vedere proiecte noi și parteneriate cu universitățile, institutele de cercetări sau inventatorii solitari! Este un câștig colosal, greu de evaluat la data saloanelor, dar foarte valoros. Se consolidează o comunicare și se construiește o rețea mondială de creativitate și cooperare în creația tehnică și științifică”, ne-a spus încântat **Marian Velcea, vicepreședinte al Asociației Justin Capra** (foto).

Experiența promovării invențiilor este, după cum vedem, plină de surprize. Chiar și un argint obținut la Geneva poate avea un răsunet neașteptat, într-o afacere care se naște acum și printr-o tehnologie care ne va reface sănătatea fără medicamente. Valorificarea invențiilor este deci posibilă și ține adesea de exteriorizarea calităților probate de cercetători în laborator: inventivitatea și obstinația. Am învățat de la Marian Velcea, demn discipol al lui Justin Capra, care crede că invențiile vin din viitor, iar „inventorii pur și simplu nu știu că un lucru nu se poate face”.

■ ALEXANDRU BATALI

ICPE-CA, participare reușită la Hanovra și Geneva

Participarea în luna aprilie a Institutului Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Inginerie Electrică ICPE-CA la cele două târguri a fost încununată și de această dată de un remarcabil succes, materializat prin multitudinea de produse, tehnologii, idei și brevete prezentate și, nu în ultimul rând, prin premiile internaționale obținute.

In cadrul Târgului de la Hanovra, ICPE-CA a participat cu două standuri, unul la Energie și altul la Cercetare, unde a avut statutul de invitat special din partea Autorității Naționale pentru Cercetare Științifică (ANCS). Cu produsele sale expuse, rezultate ale activității de cercetare, ICPE-CA a ocupat mai mult de jumătate din spațiul aferent standului ANCS. Astfel, dintre produsele prezentate de institut putem aminti materialele carbonice, produsele folosite ca membrane și catalizatori într-o celulă electrolitică pentru desalinizarea apei, produsele ceramice pe bază de fosfat de calciu folosite la reconstrucția țesuturilor osoase,

materialele pentru ecranarea câmpului electromagnetic (cu fire carbonice sau metalice), soluțiile coloidale de argint pentru construirea de țesături cu proprietăți medicinale, microgeneratoare de tip harvesting, motorul electric supraconductor, generatorul sincron cu magneti permanenți de 3 Kw, materiale compozite pe bază de nanotuburi de carbon pentru industria aeronautică, instalație de biogaz, cablul antichiciură și echipamentul electronic pentru scanarea profilurilor geometrice ale căilor de rulare. De departe însă, se poate afirma că cel mai marcant produs prezentat a fost

În afară de activitățile specifice târgului, ICPE-CA a participat și la sesiunile de brokeraj, unde a reușit să dezvolte relații noi cu diverși parteneri străini, în vederea realizării de transferuri tehnologice și a implementării în industrie a rezultatelor activității de cercetare desfășurată de-a lungul anilor.

Recunoașterea valorii și competitivității ICPE-CA în cercetarea națională și internațională a avut loc și la Salonul Internațional de Invenții de la Geneva, unde institutul a câștigat două medalii, una de aur și una de bronz, pentru "Conductor



Vizitatori la standul ICPE-CA de la Hanovra



Vizitatori interesați de electromagnetul sextupol

electromagnetul sextupol. Acesta a fost creat pentru dezvoltarea, în cadrul programului internațional Facility for Antiproton and Ion Research, a unui accelerator de particule care va lua ființă la Darmstadt, Germania.

electric aerian cu autoprotecție la depunerile de chiciură și gheață", respectiv "Instalație de biogaz pentru gospodăriile individuale din mediul rural".

Pe 12 aprilie, ICPE-CA a sărbătorit 10 ani de la reorganizarea sa. Iată de ce, acum, mai mult ca oricând, ICPE-CA este pregătit să facă față provocărilor impuse de schimbările rapide ale tehnologiilor și noilor cerințe economice și sociale, astfel încât, prin activitatea sa, să consolideze dezvoltarea durabilă a întregii societăți.

■ BIROUL DE PRESĂ ICPE-CA

Get new Technology first

— Hannover Messe 2011

Ca în fiecare an, România a participat la Târgul de la Hanovra — Hannover Messe 2011, atât pentru a promova noile tehnologii dezvoltate de cercetarea românească, precum și pentru a fi la curent cu noile tenduri prezente în mediul industrial mondial. Deviza acestui an a fost „Get new Technology first”, care se poate traduce prin „Fii primul care ajunge la noile tehnologii”, pentru că, au explicat gazdele: „tehnologia transformă inovarea într-o forță motrice pentru businessul tău”.



Așa cum indică centralizarea datelor de la finalul târgului, acesta se pare că a înregistrat cel mai mare succes din ultimii zece ani: 225.000 metri pătrați de spațiu expozițional, în 24 de pavilioane, 210.000 vizitatori și 2.200 de jurnaliști invitați. Față de ediția din 2010, Târgul de la Hanovra a atras anul acesta cu 30% mai mulți vizitatori. În cele cinci zile au trecut pragul expoziției peste 230.000 de vizitatori unici, dintre care 60.000 din străinătate.

Conform tradiției, Hannover Messe a invitat o țară pentru a fi co-organizator de onoare al târgului. Anul acesta a fost Franța. Sloganul francez pentru Hannover Messe a fost: „Inovare pentru creștere durabilă” (Innovation for Sustainable Growth).

Domeniile prioritare pe care și le-a ales Franța pentru Hannover Messe 2011 au fost: Energie curată și regenerabilă, Viitorul spirit eco-cetățenesc (construcții, mobilitate), Ecotehnologii și Materiale și procese inovatoare.

Și în acest an, Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică din România (ANCS) a reunit în standul propriu peste 30 de produse și tehnologii inovative. Au participat 15 expozanți - institute naționale de cercetare-dezvoltare și companii cu activitate de cercetare-inovare. Participarea ANCS în cadrul Târgului Internațional de la Hanovra a fost prezentă și pe Internet, prin transmisiuni live și interviuri zilnice cu expozanții din stand. Înregistrarea acestora a putut fi urmărită pe www.fabricadebani.ro.

Serviciile de brokeraj, asigurate de IPA CIFATT

IPA CIFATT a prezentat două tehnologii proprii în cadrul standului organizat de ANCS: Radiocomanda podurilor rulante și macaralelor industriale și Tramsobc v1.0, facilitând totodată participarea altor trei institute din Craiova la acest târg și reprezentând tehnologiile propuse de acestea: Convertor de frecvență HBU37K și convertor de frecvență INV.1K5 din partea INDAELTRAC; Comutator trifazat CLT-RFT-36/100-5D și comutator trifazat CLT-RFT-24/100-3Y din partea CLTTE; aparat pentru radiochirurgie din partea OMNI TEC.

Pe lângă activitățile specifice participării la târg, au fost organizate sesiuni de brokeraj menite să faciliteze contactul

și dezvoltarea relațiilor reprezentanților României cu diverși parteneri străini. În calitate de partener Enterprise Europe Network, IPA CIFATT a asigurat servicii de brokeraj aferente acestui eveniment, conștând în completarea ofertelor de tehnologii și a profilelor de firmă pentru toate tehnologiile și institutele participante, diseminarea lor la nivel internațional, prin intermediul bazelor de date Business Cooperation Database și Bulletin Board Services. Această fază de promovare a fost demarată cu o săptămână înainte de începerea efectivă a târgului, s-a perpetuat pe parcursul întregii perioade și va continua, în funcție de interesul celor în cauză, pentru o perioadă de cel puțin șase luni. Ca rezultate ale acestor activități, s-au înregistrat un număr de 33 de participanți români, 36 de participanți străini și s-a stabilit un total de 132 de întâlniri bilaterale. Astfel, s-a înregistrat un real progres față de anul trecut, când au fost 24 de participanți români, 26 de participanți străini și un total de 65 de contacte stabilite.

Au avut loc discuții cu partenerii germani privitoare la organizarea în parteneriat a unei serii de evenimente româno-germane și s-au stabilit premisele unei colaborări continue între mediul de cercetare și industrie român și german.

Din partea Agentschap Netherlands a fost înaintată solicitarea de a susține organizarea evenimentului AQUATECH TRADE 2011, prin diseminare, promovare, propunere de tehnologii și participare concretă la acest eveniment cu un număr cât mai mare de tehnologii românești.

La conferința finală, președintele Deutsche Messe, Dr. Wolfram von Fritsch, a apreciat că evenimentul de anul acesta de la Hanovra a dat industriei un real impuls, accelerând procesul de redresare economică.

■ LAURA-GABRIELA OLTEANU
IPA CIFATT CRAIOVA

Fabrică microfluidică pentru auto-asamblarea asistată a nanosistemelor

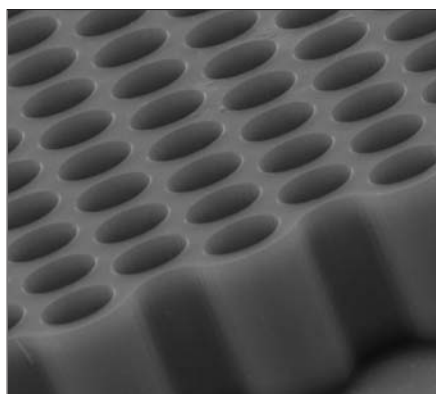
O fabrică microfluidică în miniatură, realizată pe 5 centimetri pătrați, care răspunde celor mai noi provocări pe care medicina le lansează cercetătorilor din domeniul micro și nanotehnologiilor: fabricarea de nanotransportori lipidici biocompatibili pentru eliberarea controlată la țintă a medicamentelor. Astfel se poate traduce titlul proiectului cu acronimul MICRONANOFAB, care se derulează în IMT-București pe o perioadă de trei ani, începând cu data de 20 iulie 2010.

Proiectul cu numărul 665 este cofinanțat din Fondul European de Dezvoltare Regională, în cadrul Programului Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice”, Axa prioritară 2 – „Competitivitate prin Cercetare, Dezvoltare Tehnologică și inovare”, Operațiunea 2.1.2. Directorul de proiect este dr. ing. Ciprian Iliescu, din cadrul Institutului de Bioinginerie și Nanotehnologie din Singapore. Obiectivul general este de a realiza un sistem microfluidic integrat, capabil să dozeze, să încapsuleze și să livreze la țintă diferite substanțe pentru tratament medical.

Ca noutate, proiectul propune folosirea sistemelor microfluidice pentru fabricarea nanotransportorilor lipidici (lipozomi - structuri fosfolipidice autoasamblate). Practica curentă de realizare a lipozomilor suferă de diverse probleme de precizie, reproductibilitate, complexitate a procedurilor. Ideea fabricării lipozomilor cu ajutorul sistemelor microfluidice oferă și alte avantaje majore față de metodele clasice, și anume folosirea unui volum mic de reactivi, portabilitate și preț redus de fabricație. „Fabrică” microfluidică propusă în proiect va facilita obținerea nanotransportorilor li-

pidici cu aplicații în eliberarea controlată a medicamentelor. Sistemul microfluidic propus va putea fabrica, încapsula medicamente și dimensiona lipozomii în funcție de cerințele aplicației medicale.

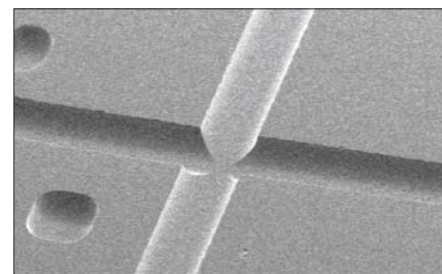
Pentru implementarea proiectului a fost înființat Laboratorul pentru Micro- și Nano- Fluidică, cu un colectiv de cercetare format în principal din tineri doctori și doctoranzi, condus de dr. Ciprian Iliescu. Colectivul va fi completat cu tineri cercetători din domenii științifice diverse: inginerie electrică, fizică, mecanica fluidelor, biochimie. Aceștia au șansa de a se forma și evolua profesional prin accesul la echipamente și tehnologii avansate, dar și prin participarea într-o echipă interdisciplinară formată din cercetători cu experiență.



Structură realizată cu sistemul de corodare adâncă a siliciului

Realizarea obiectivelor științifice propuse se bazează pe infrastructura tehnologică a facilității IMT-MINAFAB (<http://www.imt.ro/MINAFAB/>), la care au fost adăugate achiziții specifice, necesare pentru corodarea adâncă a siliciului (Deep Reactive Ion Etching - DRIE) și pentru sudarea plachetelor (anodic bonding). Echipamentul de corodare adâncă este folosit atât pentru fabricarea microcanalelor în substrat de siliciu, cât și pentru fabricarea matrițelor ce sunt ulterior necesare pentru realizarea microcanalelor pe substrat polimeric. Imaginea de mai sus prezintă o ma-

triță de siliciu obținută în tehnologie DRIE pentru fabricarea unui filtru microfluidic pe substrat polimeric. Sistemul de sudură a plachetelor permite sigilarea fermă și fără adezivi a dispozitivelor microfluidice într-un mediu curat. Infrastructura laboratorului este completată de un echipament dezvoltat în regie proprie, care este folosit la corodarea siliciului cu vapori de difluorură de xenon și la corodarea sticlei cu vapori de acid fluorhidric.



Microcanale fabricate în sticlă prin corodare cu acid fluorhidric

De la startul proiectului, Laboratorul de Micro- și Nano- Fluidică a reușit să implementeze două tehnologii necesare pentru fabricarea sistemelor microfluidice: tehnologia de corodare umedă a sticlei și tehnologia de realizare a canalelor microfluidice în polimeri. La acestea se vor adăuga alte noi tehnologii - de exemplu: funcționalizarea suprafețelor microcanalelor în scopul optimizării profilului de curgere, modificări chimice ale lipozomilor - care vor sta la baza platformelor tehnologice propuse în cadrul proiectului.

Dezvoltarea și perfecționarea acestor tehnologii în cadrul proiectului MICRONANOFAB (<http://www.imt.ro/MICRONANOFAB/>) va consolida experiența științifică și tehnologică a colectivului Laboratorului de Micro- și Nano- Fluidică și va deschide oportunități noi de colaborare în domeniul modern al sistemelor microfluidice cu aplicații în biomedicină.

■ DRD. ANDREI AVRAM,
LABORATORUL DE MICRO- ȘI NANO- FLUIDICĂ,
INCD PENTRU MICROTEHNOLOGII
(IMT-BUCUREȘTI)

Participarea românească la cea de-a VI-a ediție a Zilelor Aeronauticii Europene „Aerodays 2011”

În perioada 30 martie - 1 aprilie 2011 a avut loc la Madrid cea de-a șasea ediție a Zilelor Aeronauticii Europene „Aerodays 2011”. Manifestarea a fost organizată de Directoratul General pentru Cercetare al Comisiei Europene, Ministerul spaniol al Științei și Inovării și de Centrul spaniol de Dezvoltare Tehnologică Industrială și a urmărit, în principal, crearea unui cadru de prezentare și de diseminare a informației referitoare la rezultatele cercetării aeronautice finanțate prin fonduri europene. Printre obiectivele asumate de organizatori s-au numărat asigurarea unei bune corelări între țintele strategice ale principalelor companii europene de aviație și progresele științifice recente în domeniu, încurajarea formării de noi parteneriate pentru programe de cercetare europene și realizarea unui cadru de dezbateri referitoare la viitorul aeronauticii europene până în anul 2020 și la strategia de dezvoltare a acesteia până în anul 2050.



Dr. Eugene Kors, directorul de program, la standul Openair de la expoziția „Aerodays 2011”



Dr. ing. Valentin Silivestru în preșidiul sesiunii de comunicări „Aerodays 2011”

Manifestarea s-a bucurat de un real succes, înregistrându-se peste 1.000 de participanți din Europa și din afară, iar printre vorbitorii care s-au adresat acestora s-au numărat personalități politice și științifice de prim rang, cum ar fi Máire Geoghegan-Quinn, Comisar European pentru Cercetare și Inovare, Siim Kallas, Comisar European pentru Transport și vicepreședinte al Comisiei Europene, Cristina Garmendia, Ministrul spaniol al Științei și Inovării, Inés Ayala, Membru al Parlamentului European, Antonio Beteta, Ministrul Economiei în Guvernul Regiunii Madrid, Antonio Vázquez, Președintele IAG și Iberia, Thomas Enders, Președintele Airbus, Johann-Dietrich Wörner, Președintele Consiliului de Administrație al DLR, Giuseppe Orsi, Președintele Agusta Westland, Jaiwon Shin, Administrator Asociat NASA Aeronautics, Michael Ryan, Vicepreședinte Bombardier Aerospace, Juan Tomás Hernani, Secretar General pentru Inovare în Ministerul spaniol al Științei și Inovării, Francois Quentin, copreședinte ACARE, Jean-Paul Herteman, Președinte SAFRAN și mulți alții.

Președintele COMOTI a prezidat una dintre sesiunile de comunicare

Din România, au fost reprezentate la „Aerodays 2011 Madrid” cele mai importante două institute de cercetare de aviație: Institutul Național de Cercetare Dezvoltare Turbomotoare - COMOTI și Institutul Național de Cercetări Aerospațiale „Elie Carafoli”. Nu doar simplii spectatori la manifestarea care a reunit elita științifică și managerială a aviației europene, reprezentanții cercetării românești de aviație au fost implicați semnificativ în sesiunile științifice desfășurate cu acest prilej, iar acest lucru trebuie privit atât ca o măsură a valorii personale a cercetătorilor implicați și a lucrărilor lor de cercetare, cât și ca o bine meritată recunoaștere la nivel înalt a rolului din ce în ce mai semnificativ pe care cercetarea românească de aviație începe din nou să îl joace pe scena europeană. Astfel, Președintele Director General al INCD Turbomotoare - COMOTI, dr. ing. Valentin Silivestru, a prezidat una dintre sesiunile de comunicări din prima zi a conferinței, intitulată „Îmbunătățirea eficienței costurilor - Prelucrarea inovativă a aliajelor

de magneziu și titan“ și dedicată unei arii de cercetare în care Institutul a avut rezultate deosebite în programele de cercetare europene desfășurate în trecut sau în derulare (spre exemplu, programele VITAL și TEENI), iar Președintele Director General al INCAS, dr. ing. Cătălin Nae, a prezentat într-o altă sesiune lucrarea intitulată „Noi concepte în activitatea aeronautică românească“. De asemenea, IMM-ul condus de un alt cercetător român, dl. dr. ing. Constantin Sandu, participant în programul de cercetare european FP7 FLOCON, absent de la manifestare, a fost menționat în cuvântul de închidere adresat plenului de către doamna Máire Geoghegan-Quinn (Comisar European pentru Cercetare și Inovare), ca un exemplu al rezultatelor „creative, nonconformiste și realmente inovative“ (potrivit exprimării Comisarului European) pe care le pot aduce organizațiile de cercetare mici implicate în colaborările internaționale încurajate de programele de cercetare europene.

Delegația română a atras atenția prin contribuția la OPENAIR

Cea mai vizibilă contribuție a delegației române la „Aerodays 2011 Madrid“ a fost însă legată de participarea INCAD Turbomotoare - COMOTI în programul european de cercetare multidisciplinară OPENAIR, program component al proiectului european X-NOISE, care își propune, conform obiectivelor ACARE, reducerea nivelului de zgomot al avioanelor civile cu un factor de 2, până în anul 2020. Programul OPENAIR este coordonat de compania franceză SNECMA și include 46 de parteneri din 17 țări din Uniunea Europeană și din afara ei, printre care Airbus, Bombardier, Dassault, EADS, Rolls-Royce, Volvo, DLR, ONERA, NLR, TSAGHI, Imperial College of London, EPFL și Universitățile din Cambridge, Roma și Madrid, adică, în principiu, elita aviației europene. Implicarea INCAD Turbomotoare - COMOTI în program constă în realizarea unei palete de stator din material compozit, deci mult mai ușor decât materialele metalice clasice, care să permită în acest mod scăderea greutății motorului și, implicit,

optimizarea consumului de combustibil al aeronavei. Paleta astfel realizată permite inserția unui actuator în aerofolia paletei, care are rolul de a amortiza zgomotul produs de ventilator. Această paletă de stator de concepție și construcție originală a fost prezentată la standul OPENAIR deschis la expoziția din cadrul celei de-a șasea ediții a Zilelor Aeronauticii Europene „Aerodays 2011“ de la Madrid, realizarea ei fizică fiind rezultatul unui efort de cercetare complex, care a implicat proiectarea mecanică și aerodinamică a paletei, inclusiv calcule de mecanică a fluidelor și rezistență, proiectarea, elaborarea și testarea materialului compozit și fabricația efectivă a paletei utilizând tehnologia autoclavei SCHOLTZ, în cadrul laboratorului de materiale compozite al INCAD Turbomotoare - COMOTI, condus de dra. dr. ing. Raluca Voicu.

CE a evidențiat realizările COMOTI

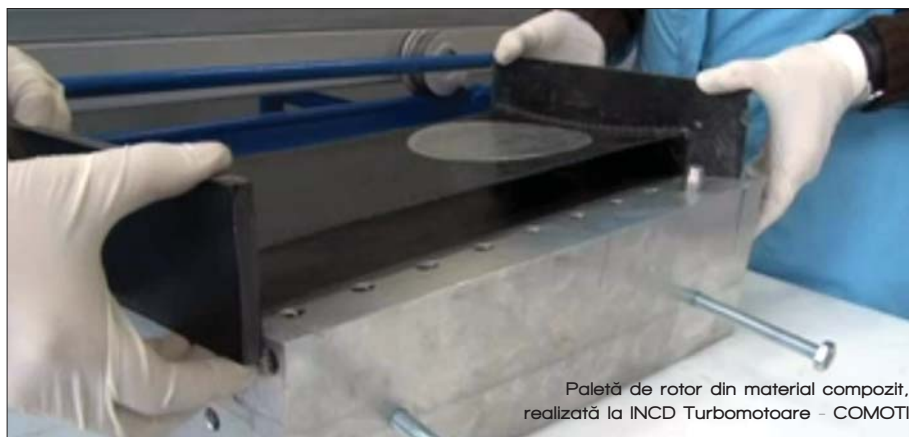
Succesul echipei de cercetare a INCAD Turbomotoare - COMOTI în programul OPENAIR nu a trecut neobservat de Comisia Europeană, finanțatorul acestui impresionant efort de cercetare. Astfel, Comisia Europeană a realizat un film de prezentare a proiectului OPENAIR și a realizărilor acestuia, pentru care a selectat, dintre cei 47 de parteneri din consorțiu, numai 4, ale căror realizări au fost considerate cele mai demne de interes: DLR-Braunschweig, Snecma-Villaroche, CNRS-Poitier și INCAD Turbomotoare COMOTI-București. Mai mult decât atât, șefa laboratorului de materiale compozite a INCAD Turbomotoare - COMOTI, dra. dr. ing. Raluca Voicu, a fost



cea care a prezentat rezultatele științifice ale proiectului în materialul filmat, alături de coordonatorul programului OPENAIR, dl Eugene Kors. Filmările în laboratoarele INCAD Turbomotoare - COMOTI s-au realizat în ianuarie 2011. Filmul a fost difuzat în cadrul „Aerodays 2011“ și a prezentat, judecând după afluența de vizitatori la standul OPENAIR, un real interes pentru participării la manifestare.

În concluzie, putem afirma că participarea cercetării de aviație românești la cea de-a șasea ediție a Zilelor Aeronauticii Europene „Aerodays 2011“ a fost una încununată de succes, atât prin faptul că rezultatele importante ale cercetării de aviație au fost făcute publice și recunoscute la nivel european cât și, poate mai important, prin faptul că cercetătorii români participanți la manifestările „Aerodays 2011“ au avut posibilitatea de a intra în contact cu un număr mare de reprezentanți ai cercetării și industriei aeronautice din Europa și din afara ei, punând bazele unor noi și fructuoase colaborări viitoare.

■ IONUȚ PORUMBEL, DR. ING. COMOTI



Paletă de rotor din material compozit, realizată la INCAD Turbomotoare - COMOTI



ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII VIEȚII CETĂȚENILOR, UN ALT CRITERIU DE EVALUARE A EFICIENȚEI UNEI SOLUȚII GEOSPAȚIALE ?

Când o administrație publică decide să facă o investiție în informatizare geospațială, primele analize de viabilitate ale proiectului vizează, în primul rând, eficiențizarea activităților respectivei instituții. Puțini evaluează o soluție geospațială din punctul de vedere al contribuției acesteia la îmbunătățirea calității vieții cetățenilor care finanțează prin impozitele plătite activitatea administrației de care aparțin.

In esență, sistemele informatice geospațiale procesează și analizează diferite tipuri de date provenind din diferite surse, luând în considerare toate atributele acestora și sintetizându-le într-un format care permite luarea de decizii fundamentate și informate. Răspunzând la întrebări legate de locație, sistemele geospațiale pot fi utilizate pentru a rezolva probleme și a lua decizii cu efecte pe termen lung. Prin identificarea pe hartă a tendințelor

asociate unei zone geografice, analizele GIS pot evidenția lucruri imposibil de observat într-un tabel și totul se desfășoară cu o rapiditate imposibil de egalat de munca umană. De aceea, orice administrație publică va fi, mai devreme sau mai târziu, obligată de complexitatea gestiunii volumelor imense de date legate de teritoriul pe care îl administrează să se informatizeze geospațial pentru a-și eficientiza activitatea. Însă scopul final al oricărei administrații este de a își pune serviciile în slujba cetățenilor. Orice efort de eficientizare al activității instrumentului administrativ trebuie să aibă ca efect, în ultimă instanță, o consecință pozitivă asupra vieții cetățeanului care o finanțează prin impozitele pe care le plătește și celelalte contribuții ale sale la bugetul de stat.

Un primar, de exemplu, este responsabil de calitatea vieții cetățenilor 24 de ore din 24. E responsabil de timpul liber al acestora (trebuie să le pună la dispoziție zone de agrement, parcuri, locuri de joacă pentru copii etc.), de serviciul acestora (trebuie să aducă îmbunătățiri situației economice locale, să atragă în-

vestitori, să aducă venituri la bugetul local), de siguranța acestora (trebuie să colaboreze cu forțele de ordine pentru reducerea criminalității, să reducă riscul de accidente prin buna întreținere a străzilor și a mobilierului stradal) etc. O primărie este responsabilă de gestionarea teritoriului din toate punctele de vedere, nu numai al infrastructurii, iar o soluție geospațială îl ajută în numeroase feluri să facă acest lucru eficient și repede. Administrarea spațiilor verzi și de agrement, consilierea și sprijinirea investitorilor cu informație specifică și actualizată, crearea politicilor de dezvoltare zonală, managementul traficului și al străzilor, planificarea investițiilor de infrastructură, toate acestea sunt activități care, conform exigențelor acestei epoci, nu mai pot fi realizate la standarde moderne fără sisteme geospațiale. În niciun caz, eficient, obiectiv și rapid.

**Eficiența unei administrații –
redușă la numitorul timp**

Deși există și alte criterii importante, evaluarea eficienței unei administrații

ajunge întotdeauna la numitorul timp. „Cât timp îi economisește cetățeanului eficiența administrației publice?” este întrebarea cu care se măsoară, de fapt, eficiența oricărei administrații sau instituții publice. Timpul este întotdeauna numitorul comun la care se reduce o astfel de analiză și, în același timp, este și principala resursă economisită de către o soluție geospațială.

Din această perspectivă, implementarea unui sistem geospațial nu are ca unic rezultat eficientizarea activității administrației publice care îl folosește, ci, în ultimă instanță, totul se traduce în beneficiile pe care cetățeanul le resimte în urma cheltuirii fondurilor publice în această direcție. Dacă administrația își face treaba mai repede și mai ieftin, acest lucru trebuie să se simtă și la nivelul contribuabilului. Dacă informația circulă mai repede și hârtiile sunt eliminate din circuitul documentelor într-o instituție, timpul de răspuns la solicitările publicului va fi și el redus. Dacă cheltuieste bani mai puțini, impozitele vor fi și acestea mai mici sau îmbunătățirile din infrastructură mai vizibile.

Furnizarea unor informații de larg interes, culese și sintetizate dintr-o bază de date geospațială, către cetățeni îi ajută pe aceștia să ia decizii mai bine informate. Solicitarea unor informații, ca de pildă dacă pe o anumită șosea există lucrări în desfășurare, zilele în care se ridică gunoiul reciclat de către companiile de salubritate sau unde este secția de votare la care este arondat și cum poate ajunge la ea, sunt întrebări la care o administrație care are o soluție geospațială eficientă nu mai trebuie să răspundă prin intermediul funcționarilor săi și numai în cadrul orelor de program. Informația poate fi publicată pe web și consultată de către cetățeni 24 de ore din 24.

De aceea, atunci când la nivelul managementului unei instituții sau administrații publice se ia decizia implementării unei soluții geospațiale, e important de știut că nu atât suma cheltuită contează, cât raportul dintre această sumă și beneficiile pe care cetățenii le pot obține.

Există în România exemple de instituții și administrații publice care au demonstrat de-a lungul anilor cum au reușit să economisească timpul pentru cetățean și să îmbunătățească calitatea vieții oamenilor din jurisdicția respectivei administrații sau instituții publice, cu ajutorul unui sistem geospațial bine implementat.

■ **Combaterea criminalității prin măsuri administrative**

Identificarea zonelor cu criminalitate ridicată și analiza condițiilor care o favorizează sunt dificil de făcut și adesea imposibil în absența unui sistem geospațial. Spre exemplu, frecvența mare de furturi auto într-o anumită parcare poate scăpa neobservată într-un tabel și deveni imediat vizibilă unui analist pe o hartă. Combinarea datelor legate de infracțiuni cu cele ale primăriei, de exemplu, poate arăta că situația nefericită este, de fapt, favorizată de lipsa unei iluminări corespunzătoare a acesteia pe timpul nopții și de faptul că zona are o configurație care permite părăsirea rapidă a locului infracțiunii. Pentru rezolvarea problemei, Poliția semnalează primăriei necesitatea instalării unui stâlp de iluminat public și de plantare a unor garduri vii care să încetinească fuga hoțului. Consecința: cu un simplu ordin administrativ și investiții minime, numărul de furturi auto din parcare respectivă este redus semnificativ. Exemplul este cules din colaborarea Poliției Capitalei cu Primăria Municipiului București, care fac periodic schimb de date geospațiale culese din sistemele proprii.

■ **Protecție mai mare pentru populație în caz de calamitate naturală**

Constanța utilizează o soluție geospațială pentru o gestiune mai eficientă a riscului de inundații. O serie de instituții constănțene colaborează între ele, dar și cu vecinii de peste Dunăre, din Bulgaria, pentru a colecta și analiza informații de diferite categorii care să le permită să se pregătească mai bine și să

preîntâmpine mai bine efectele dramatice ale dezastrelor naturale. Mai puține victime omenești, timp mai rapid de reacție în caz de dezastru, echipe de intervenție mai eficiente, dar și informarea populației pentru autoprotecție sunt doar câteva dintre rezultatele utilizării sistemului geospațial.

■ **CJ Mureș utilizează o soluție geospațială pentru gestionarea mai bună a drumurilor**

Planificarea și monitorizarea informatică a planului anual de reparații, modernizare și reabilitare înseamnă pentru cetățean drumuri reparate mai repede, debarasate de zăpadă la timp, anunțarea din timp a lucrărilor de pe anumite tronsoane, autorizații de acces eliberate rapid etc. Pe de altă parte, gestiunea geospațială a investițiilor a dus la micșorarea numărului de reparații necesare, ceea ce a permis utilizarea unor bugete mai generoase pentru modernizare și întreținere.

■ **Primăria Brașov a realizat harta electronică electorală**

Primăria Municipiului Brașov s-a folosit de propriul sistem geospațial pentru a realiza o hartă electronică electorală. Adresele au fost alocate informatic, secțiile de votare dimensionate conform informațiilor clare din sistem, arondarea s-a realizat automat după criterii de proximitate și eficiență setate în sistem și informația rezultată a fost pusă la dispoziția cetățenilor care au putut astfel să consulte pe web, rapid și din timp, locul unde pot vota, traseele până la acestea, precum și alte informații de interes. „Utilizarea acestui instrument a avut un impact deosebit și asupra cetățenilor, prin publicarea hărții electorale pe site-ul instituției și în mass-media, și a condus chiar și la modificări legislative”, afirmă Nicolae Paraschiv, secretarul Municipiului Brașov.

■ LUIZA SANDU

Cloud Computing devine tot mai atractiv pentru ISV-urile locale

Cloud Computing, concept ce tinde să devină dezbătut ad nauseum, promite beneficii majore pentru toate părțile implicate în industria IT. ISV-urile (dezvoltatorii independenți de software) reprezintă o astfel de categorie, iar realitatea locală arată că tot mai multe astfel de companii își mută propriile aplicații în cloud, pe platforme precum Microsoft Windows Azure sau Amazon Elastic Cloud.

Atât Amazon Elastic Cloud, cât și Microsoft Windows Azure se înscriu în ceea ce industria numește Cloud Computing, cu observația că oferta Amazon face parte din categoria IaaS (Infrastructură ca Serviciu) iar ce a Microsoft se încadrează la PaaS (Platformă ca serviciu). În cazul IaaS, furnizorul oferă cu precădere puterea de calcul și o infrastructură de tip cloud, inclusiv unele facilități de management al datelor, însă fără sisteme de operare, middleware, capacități de integrare și scalabilitate, pe care ISV-urile trebuie să le administreze direct. Alături de infrastructură, PaaS oferă suplimentar sistemele de operare, middleware și runtime-ul de aplicație, favorizând un mediu de dezvoltare care gestionează inclusiv aspecte legate de instalare și scalabilitate. În ambele cazuri, ISV-urile au la dispoziție baze de date online: Amazon Relational Database Service și Microsoft SQL Azure.

Socrate Cloud Edition

Într-o abordare cronologică a demersului ISV-urilor locale de migrare la cloud computing, ar trebui amintită lansarea în 2009 de către brașovenii de la BitSoftware a soluției ERP SocrateOpen Cloud Edition pe



Remus Cazacu,
director general BIT Software

Amazon EC2 (Elastic Compute Cloud). Această ofertă includea, alături de funcționalitățile tipice unui ERP (open source în acest caz), și un sistem de operare, serverul de aplicație și baza de date, care pot fi rulate pe Amazon EC2 în câteva minute. Combinația între soluția Socrate și Amazon EC2 furniza un mediu virtual în care erau păstrate aplicația de gestiune, sistemul de operare și tot restul tehnologiei necesare pentru a rula sistemul integrat. Conform estimărilor interne ale BitSoftware, costurile de deținere ale unui ERP (TCO) scădeau cu până la 80% prin reducerea atât a costurilor cu hardware-ul și software-ul, cât și a costurilor cu operarea infrastructurii IT. La momentul lansării, **Remus Cazacu, director general BIT Software afirma:** *“În condițiile crizei actuale, varianta Cloud vine în întâmpinarea clienților, permițând organizațiilor să reducă dramatic costurile de achiziție legate de infrastructura necesară exploatarea unui sistem integrat și să utilizeze aplicația precum un serviciu de utilități, minimizând efortul investițional inițial.”* În abonamentul SocrateOpen Cloud Edition sunt incluse mentenanța și suportul tehnic pentru aplicație, service pack-uri și acces la instrumentul de migrare automată. Pe lângă aceasta, BIT Software oferă și servicii de implementare, adaptare, integrare, precum și imagini cloud specifice fiecărui client.

Zitec alege SQL Azure

Mult mai atractiv s-a dovedit însă pentru dezvoltatorii locali Microsoft Windows Azure, atât datorită funcționalităților superioare la nivel de administrare (PaaS versus IaaS), cât și prin existența unui grup extins de parteneri Microsoft în România.

Unul dintre primele cazuri de migrare la Windows Azure îl reprezintă Zitec, dezvoltatorul HotelPeeps, o aplicație pentru Facebook scrisă în limbajul de programare PHP cu un mediu de stocare bazat pe MySQL, care prezintă recomandări și descrieri ale unităților hoteliere, făcute de cunoscuți. Pentru a se diferenția de concurență, Zitec și-a propus să le ofere utilizatorilor informații despre evoluția prețurilor. Pentru a dezvolta acest serviciu, trebuiau colectate date privind ofertele de preț furnizate de site-uri de rezervare, agenții de ticketing și alte canale de distribuție din turism - oferte provenite de la aproximativ 110.000 de hoteluri din întreaga lume. Pentru a prezenta tendințele de preț în cadrul HotelPeeps, specialiștii Zitec știau că trebuie să dezvolte un serviciu scalabil, tranzacțional, capabil să utilizeze o bază de date relațională cu sintaxă SQL, care să proceseze date de la mai multe surse, generând tendințe de preț în timp real. Inițial, producătorul a studiat posibilitatea de a-și folosi propria infrastructură de servere pentru baza de date relațională, dar și-a dat seama că acest lucru nu este posibil, pentru că etapa de dezvoltare ar fi durat prea mult, iar Zitec dorea să-și lanseze pe piață noul serviciu în cel mai scurt timp. În plus, dezvoltatorii Zitec doreau să scrie aplicația în același limbaj de programare - PHP - în care era scris și HotelPeeps, deci aveau nevoie de o platformă de servicii în cloud interoperabilă cu limbajul ales. O altă opțiune a fost folosirea unei baze de date MySQL găzduită pe Amazon Relational



more

Database Service (RDS), o tehnologie bine cunoscută programatorilor Zitec. Totuși, MySQL nu ar fi oferit extensiile la sintaxa SQL necesare pentru prelucrarea anumitor segmente de date. Căutând o bază de date relațională scalabilă, care să fie convenabilă ca preț și să poată administra datele necesare HotelPeeps, și după ce a exclus utilizarea Amazon Web Services ca furnizor de servicii în cloud, Zitec s-a oprit la Microsoft SQL Azure, parte a platformei Windows Azure. Platforma Windows Azure include sistemul de operare în cloud Windows Azure, alături de componente de dezvoltare, găzduire de servicii și mediu de administrare a serviciilor. Windows Azure permite procesarea și stocarea de date la cerere, distribuția de conținut, găzduirea de rețele, scalarea și administrarea aplicațiilor



Alexandru Lăpușan,
Chief Executive Officer Zitec

web prin intermediul centrelor de date Microsoft. De asemenea, include SQL Azure, un serviciu de baze de date relaționale bazat pe SQL Server și găzduit în centrele de date Microsoft. Ce înseamnă acest proces pentru Zitec? Un plus de scalabilitate și costuri mai mici. *„Pentru ceea ce avem noi nevoie, SQL Azure este cu aproximativ 50-90% mai ieftin decât Amazon, și asta numai în ceea ce privește costurile de stocare. Pentru cei ce doresc scalabilitate și costuri avantajoase, SQL Azure este cea mai bună alegere”,* consideră **Alexandru Lăpușan, Chief Executive Officer Zitec.**

SeniorERP Online migrează pe Azure

Prima aplicația de business a unui ISV românesc migrată pe Windows Azure este ERP SeniorOnline al companiei SeniorSoft-



Daniel Toma,
Director General SeniorSoftware

ware, soluția livrată ca serviciu și gazduită inițial pe infrastructura proprie a furnizorului. În martie anul curent, la trei ani după lansarea serviciului, SeniorSoftware a migrat soluția pe platforma de cloud computing Microsoft pentru simplificarea administrării, creșterea disponibilității și reducerea costurilor. Motivele: Windows Azure operează pe infrastructura Microsoft Global Foundation Services, certificată ISO27001, principal standard de management al securității datelor. Mai mult, informația este replicată în cel puțin trei copii în trei locații diferite fizic, fapt care elimină riscul pierderii datelor și asigură o disponibilitate maximă a sistemului și a datelor. Prin migrarea pe noua platformă, SeniorSoftware poate livra mult mai repede serviciile sale către piață, iar disponibilitatea și scalabilitatea sunt mult mai mari. Setarea unui client nou se realizează în câteva minute, iar efortul intern pentru administrare și mentenanța sistemului devine nesemnificativ în raport cu infrastructura hostată. Anterior, pentru gestiunea serviciului SeniorERP Online erau implicate 4 persoane, iar după migrarea la Windows Azure mai este necesară una singură. *„Migrarea SeniorERP pe platforma Windows Azure a fost un pas natural pentru Senior Software, motivația internă a migrării pe Windows Azure fiind una foarte simplă: am transferat o parte din administrarea sistemelor Software as a Service din Data Center-ul nostru către platforma Microsoft, ceea ce a simplificat foarte mult modul de administrare a bazelor de date și a platformelor noastre implementate la clienți”,* afirmă **Daniel Toma, Director General, SeniorSoftware.**

Disponibilitate maximă pentru OMNi

Cel mai recent caz de migrare la Windows Azure îl reprezintă Softelligence, care a migrat pe platforma de cloud computing a Microsoft soluția de e-business OMNi. Acest proces a avut la bază necesitatea Softelligence de a oferi clienților servicii cu un SLA (Service Level Agreement) foarte ridicat în ceea ce privește securitatea, integritatea și disponibilitatea datelor și, eventual, un SLA susținut cu garanții financiare. O astfel de ofertă era imposibil de susținut pe o infrastructură proprie, iar oferta furnizorilor locali de hosting nu era competitivă din punct de vedere financiar. Prin urmare, cea mai bună opțiune pentru Softelligence a fost migrarea suitei OMNi pe Windows Azure, într-un centru de date Microsoft Tier 3, care asigură un maxim de securitate și disponibilitate. *„Pentru noi, Windows Azure a reprezentat o soluție profesională cu un preț foarte competitiv, iar standardele și garanția Microsoft au devenit un suport important pentru vânzarea suitei OMNi”,* afirmă **Teodor Blidăruș, Managing Partner, Softelligence.**



Teodor Blidăruș,
Managing Partner Softelligence

Care sunt însă beneficiile pe care clienții finali le înregistrează prin migrare acestor soluții la cloud computing? Cu siguranță putem vorbi de o reducere substanțială de costuri (80% reducere TCO în cazul SocrateCloud prin combinația open source-cloud computing), dar și de creșteri considerabile de calitate a serviciilor, din punct de vedere al disponibilității și scalabilității. Astfel, cu pași mici dar fermi, trecerea de la IT-ul tradițional la cloud computing începe să-și arate beneficiile inclusiv pentru piața locală.

■ GABRIEL VASILE

bring
m  **RE**
to your business



Adrian Stolian

Înainte de a afla cum se construiește, ar trebui să ne lămurim ce e acela un Private Cloud. Una dintre cele mai cunoscute surse de informare, Wikipedia, spune că: *Private Cloud (also called internal cloud or corporate cloud) is a marketing term for a proprietary computing architecture that provides hosted services to a limited number of people behind a fire-wall.* Ca să sumarizăm, este vorba de o infrastructură proprietară, găzduită în data center-ul unei organizații.

In derularea unui proiect Private Cloud, cel mai adesea sunt folosite tehnologii de virtualizare pentru a asigura scalabilitate și elasticitate, două caracteristici importante pentru o astfel de infrastructură. De asemenea, un alt element definitoriu este orientarea pe servicii. Astfel, în cazul Private Cloud putem spune că departamentul de IT devine un furnizor de servicii pentru celelalte departamente, consumatori ai serviciilor.

În definirea și dezvoltarea unei arhitecturi de tip Cloud, Microsoft a aderat la clasificările standard existente în industrie, care includ:

- **Infrastructure as a Service (IaaS)** - în acest caz furnizorul de servicii gestionează infrastructura fizică (rețea, servere, storage, nivelul de virtualizare), dar oferă clienților acces la sistemele de operare (rulând ca mașini virtuale) și le permite acestora să își instaleze și administreze singuri sistemul de operare, componentele middleware, aplicațiile și datele. În cazul

Cum construim un Private Cloud cu Microsoft Hyper-V și System Center

Microsoft, aceste infrastructuri folosesc Hyper-V și sunt gestionate cu soluțiile System Center.

- **Platform as a Service (PaaS)** – furnizorul de servicii gestionează infrastructura fizică, sistemele de operare, middleware și runtime-ul de aplicație și oferă clienților o platformă pentru dezvoltarea de aplicații cu componente și funcționalități standard. Clienții pot gestiona doar aplicațiile și datele folosite de acestea. În această categorie, Microsoft oferă platforma Windows Azure.
- **Software as a Service (SaaS)** – în acest scenariu, furnizorul de servicii gestionează întreaga stivă (hardware și software). Clienții sunt utilizatori finali care folosesc aplicații deja instalate în regim de găzduire online. Microsoft oferă aici Office 365 (cunoscut anterior

ca BPOS), Microsoft Dynamics și Windows Intune.

Folosind clasificarea de mai sus, o arhitectură de tip Private Cloud se situează la nivelul IaaS, putând include și funcționalități de tip PaaS, adică servicii și componente predefinite pentru găzduirea de aplicații.

Tehnologii Microsoft pentru Private Cloud

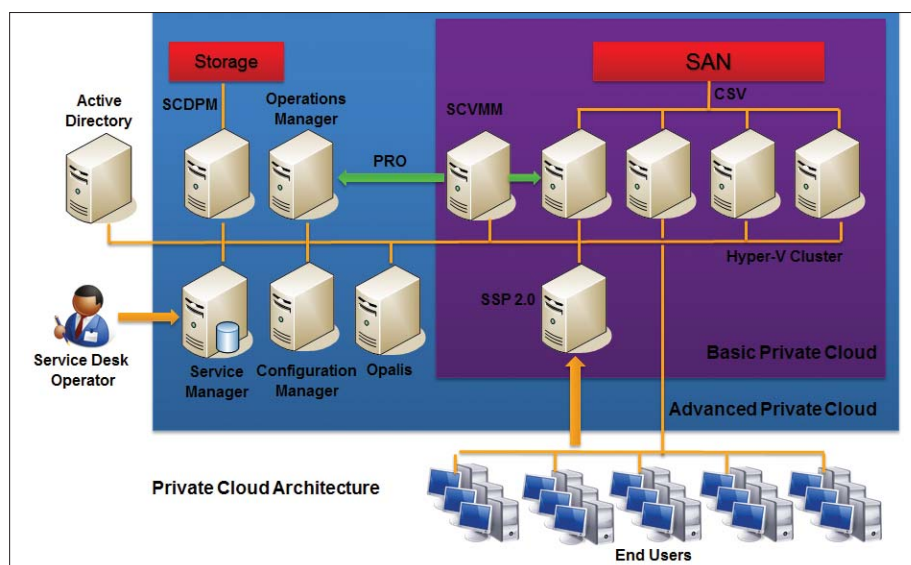
Pentru a construi o infrastructură de tip Private Cloud folosind tehnologii Microsoft, avem nevoie de minimum următoarele tehnologii:

- **Microsoft Hyper-V** – nivelul de virtualizare inclus în sistemul de operare Windows Server 2008 R2 sau disponibil gratuit în varianta Windows Hyper-V Server.

Self-Service Portal

Cloud Computing și SaaS, prioritățile industriei IT în 2011

Cloud Computing și Software-as-a-Service (SaaS) reprezintă principalele direcții de investiții în 2011 pentru companiile IT, conform unui recentului studiu „Software CEO/CFO Outlook 2011” realizat de Sand Hill Group. Potrivit studiului, mai mult de 75% din cele peste 100 de companii interviuate prevăd pentru 2011 o creștere a cifrei și volumului de afaceri pentru acest an. Iar majoritatea companiilor interviuate au indicat proiectele de Cloud Computing și modelul de livrare SaaS ca fiind nu numai direcțiile prioritare de investiții, ci și principalele surse de venit. Perspectiva clienților diferă parțial de cea a vendorilor: studiul „Cloud and the Future of Business; From Costs to Innovation”, realizat de Accenture, arată că există o diferență majoră între percepția pe care o au oamenii de afaceri și cei de IT asupra conceptului de Cloud Computing. Astfel în timp ce managerii nu consideră securitatea și confidențialitatea drept probleme majore, responsabilii IT din respectivele companii se situează pe poziție antagonică. Studiul, realizat pe un eșantion de 1.035 de manageri și responsabili IT, a mai relevat faptul că cel mai frecvent reproș al business-ului vizavi de departamentele informatice are legătură cu viteza cu care sunt livrate serviciile IT. În pofida acestor diferențe, piața globală de Cloud Computing se va menține și anul acesta pe o creștere accelerată, valoarea prognozată a fi atinsă în 2013 fiind de 16,7 miliarde de dolari (față de 8,7 miliarde de dolari în 2010), conform 451 Market Monitor. (R.G.)



Soluție Private Cloud

- **System Center Virtual Machine Manager 2008 R2** – soluție ce permite managementul unitar pentru hosturile de virtualizare și mașinile virtuale.
- **Self Service Portal 2.0** – pentru a permite utilizatorilor din departamente să-și gestioneze singuri mașinile virtuale prin intermediul unui portal web.

Cu ajutorul acestora se poate implementa un Private Cloud de nivel de bază, care oferă toate funcționalitățile specifice, inclusiv suportul pentru Failover Clustering și Live Migration.

Un rol important într-un astfel de proiect îl are Self-Service Portal. Această componentă permite separarea rolurilor și responsabilităților între:

- **Administratorul de data center** – care va gestiona infrastructura fizică și nivelul de virtualizare
- **Administratorul de aplicație** – care va administra mașinile virtuale și aplicațiile.

În acest mod este realizată o altă caracteristică importantă pentru o infrastructură de tip Cloud și anume Self-Service - adică posibilitatea administratorilor de aplicație de a își gestiona singuri resursele.

Automatizare și management

Pentru a crește nivelul de automatizare și management al unei infrastructuri de tip Private Cloud, pot fi imple-

mentate soluții adiționale din familia System Center:

- **System Center Configuration Manager 2007 R3** – pentru inventar hardware și software, instalarea automată a aplicațiilor și sistemelor de operare și management-ul patch-urilor.
- **System Center Operations Manager 2007 R2** – pentru monitorizarea serviciilor și aplicațiilor.
- **System Center Data Protection Manager 2010** – pentru protecția datelor de pe host-urile de virtualizare și a aplicațiilor.
- **System Center Service Manager 2010** – pentru a realiza managementul configurației și a implementa o soluție de Service Desk.
- **System Center Orchestrator (Opalis)** – pentru automatizarea proceselor din cadrul departamentului IT și integrarea soluțiilor de management.

Cu ajutorul acestor soluții, putem obține o infrastructură de tip Private Cloud avansată, în care activitățile operaționale sunt automatizate, managementul este integrat cu restul infrastructurii organizației și sunt asigurate managementul configurației, monitorizarea serviciilor și protecția datelor.

Adrian Stoian

(blog: www.adrianstoian.com)

este Trainer și Consultant IT la compania TechReady și MVP pe System Center Configuration Manager.

Managementul performanței,

punct critic în proiectele de virtualizare

Extinderea proiectelor de virtualizare a serverelor reprezintă o etapă firească în evoluția unei companii, convinse de beneficiile pe care această tehnologie le poate oferi. Trecerea de la un proiect-pilot la o infrastructură virtuală extinsă nu poate fi însă abordată doar ca o replicare la o scară mai mare a unui proiect de succes. Și asta pentru că extinderea implică o serie de provocări complexe, a căror soluție depinde considerabil de competențele factorului uman implicat în proces.

Conform studiilor și analizelor de piață, anul acesta companiile se vor focaliza în continuare pe tehnologiile de virtualizare a serverelor, care au atins un nivel de penetrare ridicat în piață. Astfel, potrivit Gartner, extinderea proiectelor de virtualizare a serverelor va reprezenta o investiție prioritară pentru peste 67% din respondenții cercetării pe care cabinetul de analiză o întreprinde anual. O estimare confirmată și de un mai recent studiu realizat de Enterprise Strategy Group („2011 IT Spending Intentions Survey”), ale cărui concluzii indică faptul că 60% din companiile interviuate își vor majora anul acesta investițiile în tehnologiile de virtualizare.

Este adevărat, studiile citate sunt realizate la nivel mondial, însă și pe plan local se poate vorbi de un interes real în această direcție. Chiar dacă pe piața locală studiile dedicate sunt puține și datează din urmă cu 2-3 ani, frecvența și larga audiență a evenimentelor care abordează acest subiect demonstrează că și în România proiectele de virtualizare încep să devină atractive pentru un număr din ce în ce mai mare de companii. Referințe clare pe zona tehnologiilor de virtualizare în care România este nominalizată sunt un studiu Infinity

Research, care indica, la nivelul anului 2008, că 22% din companiile locale interviuate utilizau tehnologii de virtualizare (fără însă a renunța definitiv la modelul clasic: un server dedicat pentru o aplicație), și un studiu realizat de Dell și AMD, tot din 2008 (în care România apare într-un grup de 9 țări: Israel, Ungaria, Rusia, Arabia Saudită, Africa de Sud, Emiratele Arabe Unite, Turcia și Ucraina), care a fost focalizat pe identificarea „punctelor de atracție” ale virtualizării și a principalilor inhibitori în startarea unui astfel de proiect.

Etapă critică

Larga popularitate de care se bucură virtualizarea la momentul actual – datorată atât gamei extinse de beneficii pe care acestea le pot aduce unei companii, cât și intensei „popularizări” realizate de numele grele ale industriei IT, precum Microsoft, VMware, HP, IBM, NetApp, Dell etc. – nu poate eluda, însă, provocările inerente. Provocări care sunt universal valabile, indiferent de aria de acoperire a studiilor și cercetărilor, și care îmbracă diverse forme, de la nivelul de complexitate ridicat și dificultatea alegerii modelului de licențiere adecvat, la costuri ascunse și subutilizare.

Nu sunt probleme pe care vendorii, în demersul lor de promovare, încearcă să le minimizeze sau pentru care nu există soluții. Dar reprezintă genul de dificultăți pe care o companie care optează pentru extinderea proiectelor de virtualizare este bine să le ia în calcul încă dinainte de a demara orice proiect.

Pentru că, atunci când o companie se pregătește să extindă proiectul-pilot, care a furnizat dovezile incontestabile ale beneficiilor oferite de virtualizare, nu poate realiza în mod mecanic modelul unei replicări la o scară mai mare. În pofida „entuziasmului” generat de obținerea primelor beneficii concrete. În acest sens, studiul Gartner citat anterior sublinia un avertisment extrem de important și anume că, în 2011, departamentele IT ale companiilor care și-au extins deja proiecte de virtu-

alizare a serverelor vor începe să resimtă din ce în ce mai acut nevoia unor instrumente performante de monitorizare și management al platformelor virtuale pentru a gestiona cât mai corect o serie de probleme concrete. Dar și nevoia unor competențe superioare ale personalului, care să poată opera eficient cu aceste instrumente.

Subutilizare vs supraîncărcare

Specialiștii citează frecvent argumentul că numeroase companii care au demarat proiecte de virtualizare a serverelor se confruntă cu probleme generate de capacitatea limitată de planificare și optimizare.

Concret, un prim efect vizibil al acestei limitări constă în repartizarea inadecvată a mașinilor virtuale pe servere fizice și provizionarea inefficientă, respectiv alocarea incorectă a resurselor, prin subuti-



lizare și/sau supraîncărcare. Potrivit analiștilor Forrester Research, subutilizarea – rulara a prea puține mașini virtuale pe un server fizic – reprezintă cel mai frecvent motiv pentru care companiile nu reușesc să obțină beneficiile scontate în eficientizarea infrastructurii virtuale. Și la momentul actual, numeroase companii preferă să ruleze un număr scăzut de mașini virtuale pe un server fizic, sub capacitatea acestuia, pentru a preveni scăderea nivelului general de performanță. Pentru că nu doresc să afecteze stabilitatea sistemului, respectivele companii aleg să ruleze, în medie, circa 10 mașini virtuale pe server fizic, utilizând doar 50% din capacitatea/resursele acestuia (conform Forrester). O astfel de strategie – foarte sigură, de altfel – era justificată, însă, la nivelul anilor 2008-2009, când instrumentele de management al performanței nu atinseseră nivelul de complexitate de acum. Menținerea acestei abordări pe termen lung este inefficientă, blocând valorificarea optimă a beneficiilor pe care le oferă virtualizarea.



Există însă și reversul medaliei. Creșterea constantă a puterii noilor generații de servere face posibil ca un server să poată fi capabil să suporte o densitate mai mare de mașini virtuale. Ceea ce se traduce, concret, printr-un cost mai mic per mașină virtuală. Un avantaj incontestabil, dar, prin această aglomerare, crește rapid nivelul de criticitate al serverului respectiv în ecuația disponibilității aplicațiilor/ mașinilor virtuale pe care le găzduiește.

Principala barieră

Cele două exemple de mai sus explică, parțial, de ce specialiștii consideră problemele de management al mașinilor virtuale drept una dintre principalele bariere în scalarea proiectelor de virtualizare deja startate în cadrul companiilor.

Conform studiilor, gestionarea mașinilor virtuale în același mod în care se face managementul serverelor fizice reprezintă o greșală frecvent întâlnită în etapele post-go-live ale unui proiect-pilot de virtualizare a serverelor. Dar și în proiectele extinse. Ori, perpetuarea acestei erori erodează rapid potențialele beneficii ale virtualizării, economiile de costuri și creșterile de eficiență nemaiputând fi cele scontate fără adoptarea unor soluții adecvate.

Pe de altă parte, noile soluții de management al performanței, precum Microsoft Systems Center Virtual Machine sau VMware vCenter Server – pentru a cita doar două dintre cele mai cunoscute și utilizate soluții – sunt net superioare instrumentelor similare existente pe piață în urmă cu 2-3 ani. Și totuși, deși oferă capacități superioare, noile infrastructuri virtuale nu sunt mai ușor de gestionat. De altfel, numeroase companii care au adoptat astfel de soluții avansate tehnologic se rezumă la a le folosi doar pentru a verifica dacă mașinile virtuale sunt funcționale și care sunt performanțele lor.

Nivel de complexitate ridicat

Utilizarea inadecvată și/sau subutilizarea instrumentelor de management al performanței se datorează, în mare măsură, nivelului ridicat de complexitate specific

gestionării mediilor virtuale. Poate suna oarecum paradoxal în condițiile în care, teoretic, unul dintre avantajele majore ale virtualizării serverelor constă în facilitarea procesului de management, mașinile virtuale fiind mai ușor de dezvoltat, reconfigurat și monitorizat decât un server fizic, operațiunile realizându-se de la distanță.

Ipoteza simplificării managementului în mediul virtual nu este confirmată de majoritatea companiilor care și-au extins proiectele de virtualizare a serverelor. Conform studiilor anuale realizate de Gabriel Consulting Group pe companii care au proiecte de virtualizare pe servere x86 Windows și Unix, doar 52% din respondenți au indicat că managementul performanței a fost facilitat (raportat la managementul serverelor fizice), în timp ce 25% au afirmat că, dimpotrivă, procesul a devenit mai dificil, iar 22% au declarat că nu știu dacă este mai greu sau mai ușor. Interesant este însă faptul că, deși numărul proiectelor de virtualizare care se extind crește constant de la an la an, studiile Gabriel Consulting Group din ultimii 3 ani indică faptul că procentul companiilor care observă o simplificare a managementului performanței nu depășește pragul de 50-55%.

Așa cum spuneam, problemele specifice mediilor virtuale nu sunt fără soluție. Soluții noi, performante și adaptate cerințelor există, însă utilizarea lor corectă, eficientă nu este un fenomen foarte frecvent. Conform CIO.com, una dintre cele mai mari probleme în managementul mediilor virtuale o reprezintă chiar responsabilii IT, care nu dețin competențele necesare configurării infrastructurii virtuale, astfel încât aceasta să fie mai ușor de gestionat și la nivelul de detaliu cerut. Soluțiile de management al performanței, de automatizare în timp real, care răspund prompt cerințelor utilizatorilor nu pot garanta modul în care acestea sunt utilizate. De aceea apelul la specialiști cu experiență în domeniu din partea vendorului (sau independenți) și dezvoltarea competențelor in-house reprezintă premise care trebuie luate în calcul înainte de a se demara extinderea unui proiect de virtualizare.

■ RADU GHITULESCU



STAR STORAGE: SERVICII IT GARANTATE DE UN DATA CENTER ULTRAMODERN

Criza economică, maturizarea pieței și creșterea calității și competenței furnizorilor au făcut ca externalizarea serviciilor IT să câștige rapid teren pe piața locală, mai ales în ultimii 2-3 ani. Radu Isaia, Pre-sales Director Star Storage, ne-a prezentat strategia prin care compania pe care o reprezintă reușește să-și valorifice atuurile flexibilității și competențelor acumulate în cei opt ani de experiență pe piața externalizării serviciilor IT din România.

Market Watch: Când și cum a demarat Star Storage direcția de business bazată pe oferta de servicii furnizate prin intermediul Data Center-ului propriu?

Radu Isaia: Star Storage a demarat direcția de business bazată pe serviciile de Data Center în 2003, iar primii clienți mari au început să apară din 2004. Era vorba de clienți care nu aveau ca business-core IT-ul și care doreau să externalizeze părți din infrastructura IT, nu integral, din rațiuni de cost, luând în calcul atât reducerea investițiilor inițiale, cât și a cheltuielilor operaționale ulterioare. La nivelul anului 2003, vorbim însă mai mult de o serie de servicii punctuale, ca urmare a unor cereri specifice venite din partea pieței, care solicita servicii de replicare, Disaster Recovery, backup etc. Era o cerere bazată, în principal, pe economiile de costuri. Un criteriu valabil și acum. De exemplu, serviciul de Disaster Recovery și Business Continuity, pe care l-am oferit încă din 2004, îi permite clientului care deține

un Data Center propriu, în care are aplicațiile de producție, să nu mai investească într-un sediu de rezervă – o investiție mare care presupune echipamente, tehnologii, licențe, conexiuni etc. Din 2004, cererea a continuat să crească și să se diversifice, externalizarea câștigând din ce în ce mai mult teren. Observând interesul în creștere constantă, am decis ca, pe baza experienței cumulate, să extindem această direcție de business, ceea ce s-a și întâmplat în 2009, când am inaugurat Data Center-ul actual. La momentul actual, serviciile enumerate anterior se regăsesc și în oferta curentă, într-o formă mai complexă, portofoliul nostru diversificându-se semnificativ grație noilor tehnologii, precum Cloud Computing.

Care sunt schimbările majore care au survenit în cererea venită din partea clienților și care au fost motivele care au generat această schimbare?

În 2003-2004, principala solicitare a clienților era focalizată pe replicarea la

distanță, cazul cel mai frecvent întâlnit fiind cel al clienților care aveau o infrastructură IT proprie, dar căutau o alternativă în altă locație, care să le asigure o redundanță mai bună. Schimbarea majoră a survenit undeva la nivelul anilor 2008-2009, când companiile au început să manifeste o încredere vizibilă și din ce în ce mai mare în furnizorii de servicii de pe piața locală. Acest lucru s-a datorat, parțial, și faptului că a fost mult mai bine promovat conceptul de externalizare. Însă principalul motiv a fost creșterea reală a nevoii de externalizare a anumitor servicii IT. Din ce în ce mai multe companii au început să-și bazeze procesele de core business pe soluții IT. IT-ul a căpătat o importanță mult mai mare în desfășurarea business-ului. Companiile care nu doreau să-și canalizeze resursele în dezvoltarea infrastructurii și competențelor IT au înțeles rapid avantajele pe care externalizarea serviciilor sau a infrastructurii le oferă prin reducerea investițiilor de capital – respectiv, ce înseamnă pentru o companie să-și dezvolte propria infrastructură –, dar și a costurilor operaționale – respectiv costurile de administrare a acestei infrastructuri. Costurile cu personalul (instruirea personalului și menținerea la zi a competențelor acestuia, precum și obținerea certificărilor respective) reprezintă o serie de cheltuieli mari, care, de multe ori, nu sunt luate în calcul atunci când se ia decizia dezvoltării unui proiect informatic in-house.

Ce impact a avut criza pe piața furnizorilor de servicii?

Criza a influențat foarte mult nivelul investițiilor inițiale făcute de către companii. Companiile caută constant soluții prin care să poată reduce bugetele IT – atât cheltuielile de capital, cât și cele operaționale – fără a reduce, însă, calitatea serviciilor și suportului pe care IT-ul le furnizează. Externalizarea este o astfel de soluție, pentru că apelarea la serviciile unui furnizor, care deține o infrastructură performantă, care are acces la prețuri preferențiale de la producă-

tori, care are experiența și deține know-how-ul necesar operării unei game vaste de tehnologii înseamnă pentru client calitate și tarife mai mici, comparativ cu cele pe care le-ar avea clientul dacă ar dezvolta in-house un astfel de proiect. Subliniez însă faptul că este o problemă care nu ține doar de costuri, ci și de performanța IT-ului pentru că, prin apelarea la serviciile unui furnizor, clienții au acces la o infrastructură performantă și la un nivel de expertiză care sunt greu de atins prin dezvoltare internă. Acesta este, de altfel, și unul dintre principalii diferențiatori ai ofertei de servicii furnizate de Star Storage – oferim clienților noștri o valoare adăugată reală, pentru că avem o experiență de peste 10 ani în oferirea de servicii și soluții pentru infrastructura IT și pentru că am investit și investim constant atât în dotarea tehnologică a Data Center-ului nostru, cât și în dezvoltarea continuă a competențelor specialiștilor Star Storage. Beneficiile externalizării nu pot fi reduse, însă, doar la economiile directe pe care aceasta le generează. Faptul că, prin externalizare, un client poate transfera responsabilitatea serviciilor de IT către provider-ul la care apelează – care este un furnizor specializat, cu care are un contract foarte strict, cu penalități clare în cazul nerespectării anumitor parametri calitativi – este un alt argument important. Apoi, trebuie luat în calcul și nivelul superior de disponibilitate a aplicațiilor și a datelor – un centru de date construit și operat conform standardelor este net superior Data Center-elor pe care majoritatea companiilor le dețin. Nu în ultimul rând, securitatea datelor – un subiect sensibil pentru multe companii – este, de fapt, mult mai bună într-un centru de date extern, al unui furnizor specializat, decât cea care poate fi asigurată în cadrul unei companii nespecializată în IT.

Aminteați Data Center-ul Star Storage ca o garanție a calității serviciilor pe care le oferiți. Cu ce diferă acesta față de celelalte centre de date existente pe piața locală?

Oferta Star Storage de infrastructură și servicii se bazează pe un centru de date ultramodern, clasificat Tier 3, conform standardului TIA-942, care oferă disponibilitate de 99,982%, ceea ce reprezintă doar 1,6 ore downtime la nivel anual. Mai mult, din punct de vedere al electroalimentării și climatizării, dotările Data Center-ului Star Storage sunt peste cerințele standardului TIA-942 pentru Tier 3. Chiar dacă această strategie a însemnat investiții mai mari pentru Star Storage, am considerat că este un element important în protecția și disponibilitatea datelor și aplicațiilor clienților noștri. Un alt element diferențiator este flexibilitatea de care dăm dovadă pentru a răspunde la solicitările clienților. De exemplu, nu impunem limitări din punct de vedere al provider-ului – clientul dictează. Clădirea în care este localizat Data Center-ul nostru este unul dintre cele mai importante noduri de telecomunicații din București. Avem 15 provideri în acest moment în centrul de date, cu posibilitatea



de a aduce peste 50 de provideri aflați deja în clădire, într-un timp foarte scurt.

Pe baza experienței de peste 10 ani în oferirea de soluții complexe de stocare, virtualizare, securitate și protecție a datelor și a centrului de date Tier 3 oferim clienților mult mai mult decât simple servicii de hosting. Investim în mod constant în cele mai noi tehnologii și testăm în permanență concepte inovatoare pentru a livra către clienții Star Storage servicii cu valoare adăugată reală. Fie că este vorba de Cloud Storage, Cloud Backup sau chiar Public Cloud, serviciile pot fi puse la dispoziție foarte rapid pe infrastructura deja existentă și extinse, pe măsură ce acest lucru este necesar, în funcție de evoluția fiecărei companii; astfel, fiecare client plătește exact cât are nevoie și doar dacă serviciile sunt livrate la nivelul de calitate specificat în SLA. Organizațiile beneficiază astfel de un avantaj competitiv deloc de

neglijat, prin eliberarea de povara gestionării infrastructurii și aplicațiilor IT și direcționarea resurselor interne către activitățile generatoare de profit.

Cum poate un potențial client Star Storage, fără o experiență solidă în domeniul outsourcing-ului de servicii IT, să aleagă strategia corectă de externalizare, adecvată cerințelor sale de business?

Atunci când un client își manifestă interesul față de oferta noastră de servicii, îi putem pune la dispoziție o echipă de consultanți cu experiență în domeniu, care îi pot prezenta variantele adecvate modelului său de business și necesităților reale pe care le are. Profilul cel mai frecvent este cel al companiilor care nu externalizează întreaga infrastructură, ci optează pentru o externalizare parțială. În astfel de cazuri, con-

sultanții noștri, care sunt specializați pe tipuri de tehnologii și aplicații, pot oferi un suport real în identificarea variantelor optime care să aducă clientului maximum de beneficii – atât economiile dorite, cât și câștigurile de performanță și disponibilitate urmărite. În plus, clientul poate vizita centrul nostru de soluții, în care am investit continuu în ultimii 8-9 ani, investiția totală depășind valoarea de 2 milioane de euro. În cadrul acestui centru, soluțiile Star Storage pot fi demonstrate, configurate și testate de către clienți cu date și aplicații similare celor utilizate în cadrul organizațiilor acestora. În plus, echipa noastră de specialiști are competențe extinse, care nu se limitează doar la soluțiile software și hardware din portofoliul Star Storage, astfel încât putem oferi un suport de calitate tuturor clienților care apelează la serviciile furnizate de Star Storage.

■ GABRIEL VASILE

UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA ALEGE IBM BLUE GENE/P

IBM România și Universitatea de Vest din Timișoara au anunțat implementarea soluției IBM Blue Gene/P - primul supercomputer din România accesibil proiectelor complexe de cercetare academică interdisciplinară. Supercomputer-ul IBM BlueGene/P va fi utilizat de specialiștii UVT în cadrul Institutului de Cercetări Avansate de Mediu (ICAM), în principal pentru cercetări avansate în probleme de mediu. ICAM va fi concretizarea unui proiect POSCCE (Programul Operațional Sectorial „Creșterea Competitivității Economice”) câștigat de UVT în anul 2010, finanțat de Uniunea Europeană, Guvernul României și Universitatea de Vest din Timișoara. Soluția IBM Blue Gene/P oferă ultra-scalabilitate, performanțe de neegalat, economie la spațiul ocupat de supercomputer, consum foarte scăzut de energie, disponibilitate crescută, administrare ușoară, ușurință în programare și compatibilitate cu standarde deschise. Din punct de vedere al performanțelor, această soluție IBM Blue Gene/P este de două ori mai performantă față de o soluție de calcul de înaltă performanță tradițională și ocupă un spațiu de trei ori mai mic. Costurile totale de licențiere sunt cele mai mici pentru cerințele impuse. Soluția oferă capacități superioare printr-un grad înalt de integrare, având rezultate confirmate în cadrul institutelor de cercetare la nivel global, fiind o soluție testată și implementată cu succes în cadrul diverselor modele de cercetare. Această soluție oferă o mulțime de oportunități pentru ca Universitatea de Vest din Timișoara să participe la proiecte de nivel european și mondial.

Soluția este dezvoltată de IBM cu ajutorul Eta2U, partenerul de afaceri ce a asigurat facilitățile necesare pentru a răspunde



cerințelor tehnice corespunzătoare. Supercalculatorul IBM Blue Gene/P este interconectat cu întreaga infrastructură de cercetare a universității, și reprezintă o platformă pentru dezvoltarea unui centru de cercetare performant în Timișoara - accesibil proiectelor de cercetare strategică.

„Schimbările substanțiale în economie și în alte sectoare ale societății impun sisteme extensibile, flexibile, adaptabile. Devin necesare interconectarea colaborativă și socială, creșterea responsabilităților sociale instituționale, cu impact pozitiv asupra organizării sectorului de învățământ superior și cercetare științifică prin Tehnologii Informaționale Green și Calcul de Înaltă Performanță. Rolul universităților este unul major în procesul de inovare colaborativă și cercetare pentru soluționarea problemelor majore de mediu, sustenabilitate a resurselor și de eficiență economică. De aceea, IBM va continua să fie un partener activ al mediului academic pentru construirea unei planete mai inteligente”, a menționat Bogdan Balaci, CGM, IBM România.

Migrarea SeniorERP Online pe Windows Azure a redus costurile de administrare cu 75%

În 2008, Senior Software iniția un pionierat în industria locală de IT prin lansarea unei soluții ERP în regim de software ca serviciu. În doar trei ani, SeniorERP Online a depășit etapa de pionierat devenind o direcție importantă de business în cadrul companiei. Mai mult, în luna martie, Senior Software s-a aliat cu Microsoft în piața de cloud computing, migrând SeniorERP Online pe Windows Azure. Daniel Toma, Director General Senior Software, ne-a relatat principalele etape ale acestui proces.

Cât de importantă este linia de business ERP în regim SaaS pentru Senior Software?

SeniorERP Online devine o direcție tot mai importantă pentru compania noastră, pe măsură ce piața înțelege beneficiile acestui model de business. Avantajul pentru clienții noștri este unul enorm, pentru că nu mai au costuri inițiale cu partea de licențiere și nici nu mai au costuri cu infrastructura, servere și mentenanța acestora. Soluția este livrată ca serviciu, iar clienții au acces la un sistem perfect integrat, de ultimă generație cu o investiție inițială minimă, doar costurile de implementare.

Ce a determinat migrarea soluției SeniorERP Online pe platforma Microsoft Windows Azure?

Migrarea SeniorERP pe platforma Windows Azure este un pas natural pentru Senior Software. Trecerea la cea mai sigură platformă la ora actuală pentru servicii oferite prin Internet sustine promisiunea noastră față de client: transformarea celei mai noi platforme tehnologice în avantaje competitive. Faptul că suntem primii din

România care au făcut acest pas reprezintă o garanție în plus privind flexibilitatea și ritmul de creștere al sistemului. Doriința noastră este să fim mereu cu 24 de ore în avans față de așteptările clienților, nu doar să răspundem rapid la acestea. Motivația internă a migrării pe Windows Azure una foarte simplă: reducere de costuri și creșterea scalabilității și disponibilității. În esență, am transferat o parte din administrarea sistemelor Software as a Service din Data Center-ul nostru către platforma Microsoft, ceea ce a simplificat foarte mult modul de administrare a bazelor de date și a platformelor noastre implementate la clienți. Windows Azure operează pe infrastructura Microsoft Global Foundation Services, certificată ISO27001, principalul standard internațional pentru managementul securității datelor. În centrele de date Microsoft, informația este replicată în cel puțin trei copii în trei locații diferite fizic, fapt care elimină riscul pierderii datelor și asigură o disponibilitate maximă a sistemului și a datelor.

Cum s-a derulat procesul de migrare?

Întreg procesul a durat mai puțin de o lună, cu o implicare majoră a echipei noastre de dezvoltare și cu un suport foarte puternic din partea Microsoft. Am mobilizat echipele de dezvoltare, analiză, testare și implementare pentru a accelera procesul și a putea avea rezultate verificate în piață. Totul a decurs normal, iar acum avem deja primul client migrat funcțional. Este vorba de Sea Bell Trading, unul dintre cei mai mari distribuitori de pește și fructe de mare, pentru care întreg procesul a trecut fără afectarea calității sau întreruperea serviciilor.

Care sunt, în final, beneficiile pe care le oferă migrarea pe Windows Azure?

Prin migrarea pe noua platformă Windows Azure, beneficiile noastre sunt multiple, în sensul că acum putem să livrăm



Daniel Toma,
Director General Senior Software

mult mai repede serviciile noastre către piață și avem o disponibilitate și o scalabilitate mult mai mare a soluțiilor noastre. De exemplu, dacă mâine vine un client și cere o putere de procesare de 10 ori mai mare, clientul respectiv nu trebuie să-și mai cumpere procesoarele, memorie nouă, hard disk-uri mai rapide și să caute produse compatibile cu vechile versiuni de servere sau pur și simplu să schimbe mașina cu totul. Acum doar notifică furnizorul, iar inginerii noștri configurează în platformă noua putere de procesare, în câteva minute. Setarea unui client nou se realizează în câteva minute, iar efortul nostru de administrare și mentenabilitate a sistemului este nesemnificativ în raport cu infrastructura SaaS hostată. Înainte, pe platforma Software as a Service erau implicate 4 persoane în zona de administrare. În momentul de față este necesară o singură persoană pentru administrare sistemului, transferând task-urile de administrare de la noi către platforma Windows Azure. Practic, prin migrarea pe Windows Azure, Senior Software și-a redus costurile de administrare cu 75%, iar resursele folosite înainte în zona de administrare le-am putut realoca spre alte proiecte.

■ GABRIEL VASILE

EMC Forum 2011, un bilet pentru călătoria către Private Cloud

„The journey to the Private Clouds continues” a fost motto-ul sub care s-a desfășurat ieri, în București, cea de-a doua ediție locală a Forumului EMC, care a reunit o largă audiență, în care s-au aflat, alături de specialiștii EMC, principalii parteneri și clienți ai filialei EMC România.

Structurat pe principalele direcții de business ale EMC – Datacenter, Information Governance, Unified Storage și Business Applications –, EMC Forum 2011 a debutat cu o sesiune dedicată problematicii Cloud Computing, în cadrul căreia au fost prezentate pe larg beneficiile pe care această tehnologie le poate furniza. Subiect care a fost abordat atât de către **Adrian McDonald, EMC EMEA-North President**, care și-a manifestat aprecierea pentru interesul de care se bucură tehnologiile Cloud pe piața locală, cât și de către **John o’Callaghan, EMC Executive Briefing Center Director EMEA and Asia Pacific EMC Corporation**, care a exemplificat concret modul în care portofoliul de produse și soluții EMC oferă soluții flexibile, economice, rapide și, mai ales, performante. Unul dintre punctele de focus ale prezentării lui o’Callaghan l-a reprezentat suita de produse Vblock, lansată sub brandul VCE (Virtual Computing Environment) de către alianța VMware-Cisco-EMC (și Intel), soluții dedicate simplificării adoptării conceptului Private Cloud. „Evoluția spre Cloud Computing reprezintă un pas firesc în dezvoltarea modelului IT, în



succesiunea consolidare hardware - virtualizare - automatizare - Cloud”, a subliniat John o’Callaghan, care a explicat că: „Industria IT parcurge o transformare radicală odată cu adoptarea din ce în ce mai rapidă a conceptului «IT as a Service», care impune regândirea modelului de livrare a IT-ului”.

Prezentarea oficialului EMC a fost urmată de cea susținută de **Valentin Tomșa, Managing Director SAP România**, care a evidențiat importanța parteneriatului strategic dintre cele două companii, un parteneriat cu o vechime de 13 ani, fructificat de cele două companii prin peste 8.500 de „joint customers” la nivel mondial.

Abordarea pragmatică a problematicii Cloud a fost reluată de **Călin Poenaru, Presales Director Cisco România**, și **Cristian Radu, System Engineer VMware România**, care au detaliat modul în care companiile pot beneficia de avantajele tehnologiei (Vblock și VMware) în „călă-

Adrian McDonald face parte din echipa EMC încă din 1988, din aprilie anul curent ocupând poziția EMC EMEA-North President, ca responsabil cu strategia de business, managementul și rezultatele financiare obținute la nivelul regiunii. Localizat în centrul EMC de la Brentford, Middlesex UK, Adrian McDonald este, de asemenea, responsabil de coordonarea grupurilor EMC Sales, Technology solutions, Customer service și Partner/Alliance, pentru înțelegerea și livrarea valorii pe care EMC o poate aduce clienților și partenerilor. Anterior, Adrian McDonald a ocupat poziții diverse în cadrul corporației precum: General Manager pentru EMC UK și Irlanda sau Vicepresident pentru EMC EMEA. Adrian McDonalds deține un BA honours în Istorie și Politică la Universitatea Warwick și este absolvent al Columbia Business School.

toria” lor către Private Cloud (urmând traseul: consolidare hardware - virtualizare - automatizare - Private Cloud).

Prima sesiune s-a încheiat cu un elocvent studiu de caz prezentat de către

Valentin Georgescu, Infrastructura Director Rompetrol, care a exemplificat concret beneficiile obținute în urma utilizării tehnologiilor EMC și a portofoliului de soluții VCE. Deși proiectul Rompetrol se află încă într-o fază intermediară a traseului (au fost parcurse etapele de consolidare hardware și cea de extindere a virtualizării, prefigurându-se primele inițiative de automatizare), oferă deja o serie de beneficii direct cuantificabile.

Studiul de caz Rompetrol nu a reprezentat o excepție în cadrul EMC Forum 2011, în cadrul sesiunilor ulterioare fiind detaliate și rezultatele obținute de Orange România, Omniasig și GDF Suez Energy România prin implementarea și adoptarea tehnologiilor EMC. Acestora li s-au adăugat prezentările susținute de principalii parteneri ai corporației americane pe plan local (S&T România, Omnilogic,

Crescendo, Star Storage, Romsys), dar și la nivel mondial (Bull, SAP, Cisco, VMware, VCE).

Ediția din 2011 a evenimentului EMC a confirmat pe deplin predicția făcută de **Valentin Stănescu, Country Manager EMC România**, în urmă cu un an – aceea că EMC Forum va deveni unul dintre cele mai importante evenimente ale pieței locale, ajutând companiile să identifice principalele direcții de dezvoltare ale IT-ului. O confirmare întărită și de rezultatele înregistrate de EMC România în 2010, un an dificil pentru întreaga industrie, dar care pentru filiala locală a generat o creștere a business-ului de 60%. Rezultate care certifică viabilitatea viziunii EMC atât la nivel mondial, cât și pe plan local.

■ RADU GHITULESCU



2010, CEL MAI BUN AN DIN ISTORIA EMC

EMC Corporation a raportat la sfârșitul anului 2010 o cifră totală de afaceri de 17 miliarde de dolari, în creștere cu 21% față de 2009.

Un rezultat remarcabil, ținând seama de contextul economic delicat în care a fost obținut.

Și pentru EMC România anul trecut a reprezentat un an de vârf, filiala locală a corporației americane înregistrând o creștere cu 60% a cifrei totale de afaceri (net superioară creșterii înregistrate în 2009 față de 2008). Creșterea pe piața locală a fost susținută în proporție de 80% prin câștigarea de noi clienți din zona privată, care provin, în principal, din zona financiar-bancară și din sectorul utilităților (Oil&Gas). Sectorul public a înregistrat și el o creștere de 20% față de 2009. Principalele linii de business care au înregistrat creșteri susținute în 2010 (de aproximativ 80%) au fost soluțiile și tehnologiile de Backup&Recovery, precum și cele de Content Management. Conform declarațiilor lui **Valentin Stănescu, Country Manager EMC România**, compania își va menține în viitorul apropiat modelul de business indirect, desfășurat doar prin intermediul partenerilor (există o rețea extinsă de parteneri certificați) și al celor doi distribuitori ai produselor EMC și VMW (Omnilogic și Avnet). În ceea ce privește previziunile pentru 2011, Valentin Stănescu estimează o creștere de 25-30% a cifrei de afaceri pentru anul în curs, creștere susținută prin extinderea portofoliului cu peste 40 de noi produse, cu care EMC începe să adreseze zona de mid market. Pentru dezvoltarea acestei noi direcții, asupra căreia EMC România se va concentra din a doua jumătate a anului în curs, partenerii locali ai EMC și-au extins echipele și a fost demarat procesul de training al acestora. În decursul lui 2011, EMC România se va focaliza în continuare pe consolidarea poziției de vârf pe care o deține în sectorul telecom, financiar-bancar și cel al utilităților. Potrivit lui **Puiu Leontescu, Technology Consultant Manager EMC România**, principalele puncte de interes ale companiilor în 2011 vor fi reprezentate, în continuare, de tehnologiile de virtualizare și soluțiile de management al mediilor virtuale, de soluțiile de backup și de stocare, precum și de tehnologiile de deduplicare a datelor.

Premiu pentru S&T la summitul anual al partenerilor EMC

În cadrul EMC Velocity Partner Council 2011 de la Barcelona, grupul S&T a primit pentru prima dată din partea EMC distincția „Top Signature Solution Center Partner” pentru Europa Centrală. Distincția a fost acordată cu ocazia ceremoniei anuale EMEA Partner Awards, S&T fiind premiat pentru performanțele deosebite înregistrate pe parcursul anului 2010. Prezent la eveniment, **Nicolas Leblanc, EMC EMEA Vice President Channels and Mid-market**, a declarat:

„Aceste premii recompensează performanțele partenerilor noștri Velocity din zona EMEA. Aceștia sunt parteneri de canal deosebiți, care pot acționa ca o extensie a EMC și care pot ajuta clienții să parcurgă în mod accelerat drumul lor către adopția soluțiilor de tip cloud. Privim cu atenție și apreciem cu adevărat valoarea fiecărei relații pe care am stabilit-o cu fiecare partener și recunoaștem contribuția acestora la succesul afacerilor EMC.” S&T colaborează cu EMC de peste 10 ani în 19 țări. În 2007, în Slovenia, S&T și EMC au deschis în comun primul EMC Velocity Signature Solution Center din regiunea EMEA. „Colaborarea noastră pe termen lung cu clienții mari din Europa Centrală și de Est alături de know-how-ul tehnic extins, demonstrat prin nivelul ridicat de certificări EMC, ne permite să implementăm cele mai avansate soluții EMC concomitent cu satisfacerea cerințelor clienților noștri”, a declarat **Peter Sturz, membru al Consiliului de Administrație de la S&T**.



HELP!

MANAGED SERVICES

TE SCAPĂ DE GRIJA ADMINISTRĂRII IT-ULUI

Una dintre componentele de bază ale oricărei companii este sistemul IT, esențial pentru buna derulare a activității, indiferent de dimensiunea afacerii sau numărul de angajați. IT-ul reprezintă însă un mediu complex, care, pentru o derulare optimă, necesită, dincolo de investiții în echipamente sau aplicații, și un nivel ridicat de cunoștințe și competențe. Acolo unde aceste competențe nu există sau nu se dorește angajarea unor resurse în acest scop, contractarea unor servicii de administrare din partea unor terți este cea mai bună soluție.

Chiar dacă în majoritatea cazurilor IT-ul este asociat cu servere, PC-uri și imprimante, esența sistemului informatic o reprezintă datele și modul de utilizare a acestora pe care se bazează activitatea unei companii. Administrarea sistemului IT implică operațiuni constante de: întreținere și revizie hardware și software pentru PC/imprimante/fax-uri, întreținere rețea, administrare servere, back-up date, securitate și monitorizare proactivă.

Gama de servicii poate fi mult mai diversificată, majoritatea furnizorilor oferind atât administrare completă a sistemului IT cât și punctual, în funcție de cerințe. „Ser-

viciile noastre de administrare sunt orientate, în general, pe trei direcții: Managed Desktop, Managed Server și Managed Network, pe care le putem administra integral sau co-administra, împreună cu echipa tehnică a organizației-client. În realitate, fiecare business are nevoi diferite, iar noi ne concentrăm să acoperim într-o măsură cât mai mare aceste nevoi. Avem cazuri în care echipa IT a clientului escaladează către noi probleme pe care le întâlnesc și pe care nu le-ar putea rezolva în timp util, lucrăm punctual pe proiecte sau putem oferi pur și simplu consultanță. În cele mai multe cazuri, preferăm să facem administrarea completă a rețelei, aceasta incluzând toate operațiile care se petrec în infrastructura clientului, începând de la suport pentru utilizatorul final, monitorizare proactivă a serviciilor, mentenanța, inventory, patch management, backup, vendor management etc.”, afirmă Liviu Bratu, CTO NewTech Consultants.

Justificare

În lipsa acestor operațiuni, sistemul IT nu va funcționa eficient, utilizatorii nu vor putea beneficia de funcționalități depline, iar activitatea companiei poate fi afectată.

Pe de altă parte, toate aceste activități implică costuri, mai mici sau mai mari, în funcție de dimensiunea organizației și complexitatea sistemului IT. În lipsa resurselor interne, multe companii preferă să contracteze servicii profesionale, accesând astfel punctual competențe tehnice de top, pentru care nu ar fi justificată economic un contract permanent. O astfel de decizie este justificată atunci când:

- Administrarea sistemului pune presiune prea mare pe resursele IT proprii;
- Sistemul IT este prea restrâns pentru a angaja personal intern;
- Costurile cu personalul IT intern sunt prea ridicate;
- Calitatea operațiunilor prestate de personalul intern e necorespunzătoare;
- Nu există intern competențele necesare;
- Administrarea sistemului IT este prea consumatoare de timp pentru echipa internă.

„Toate companiile, indiferent de dimensiunea lor, au o infrastructură IT. Încheierea unui contract de administrare de sistem este vitală pentru orice companie, deoarece IT-ul este o activitate suport pentru fiecare departament. Nu este întotdeauna ușor să externalizezi un departament IT. Decizia de externalizare tre-

„Unul dintre beneficiile cheie oferite de Endava este monitorizarea 24x7 a sistemelor, completată de managementul incidentelor și soluționarea problemelor apărute prin echipele noastre Service Desk și suport. Pentru companii este greu să justifice o investiție care să le permită să asigure in-house aceste servicii. Endava are capacitatea și portofoliul de clienți care să îi permită să împartă aceste costuri și să le facă accesibile. Mai mult, SLA-urile cu unii dintre clienții noștri se referă la disponibilitate 99,75% a serviciilor sau, în unele cazuri, specifică 15 minute pentru răspunsul inițial și 2 ore pentru restaurarea serviciilor.”



Alexandru Copăndean,
Business Development Manager Endava.

Endava - we make IT work for business

Monitoring • IT Service Desk • Application & Infrastructure Mana

„SLA-ul este una dintre uneltele de control al activității pentru beneficiarii contractelor IT. În general, pe client nu îl interesează timpul în care personalul IT ajunge în locație, ci timpul în care echipamentul IT este pus în funcțiune. Un exemplu în acest sens este atunci când se arde sursa la un server. Personalul firmei de servicii IT ajunge în locație în timpul specificat în contract, dar repunerea în funcțiune a serverului nu se poate face imediat. Trebuie comandată sursa și totul durează. Dacă am fi avut SLA pe echipament, ar fi existat o sursă pregătită și timpul de repunere în funcțiune ar fi fost foarte scurt. Din păcate, în multe cazuri prin SLA se înțelege timpul în care personalul firmei care furnizează serviciile IT ajunge în locație. BitSolutions oferă SLA pe fiecare echipament în parte, iar pentru contracte de administrare IT oferim timp de răspuns care poate varia de la 1 h la 3 h.”



Florin Scarlat,
Director General BitSolutions

„Beneficiile pentru client pot fi atât directe, cât și indirecte. În cazul celor indirecte, vorbim de reducerea costurilor operaționale, care poate fi evidențiată printr-un calcul simplu împreună cu oricare dintre potențialii noștri clienți. De exemplu, eliminarea cauzei unei probleme, care ducea la disfuncționalități în sistem și întreruperea activității, elimină indirect anumite costuri cum ar fi cele cu resursele umane sau costurile, cauzate de pierderea unui contract. În majoritatea cazurilor, numărul problemelor raportate a scăzut de la lună la lună, datorită modului profesionist în care ne-am obișnuit să tratăm fiecare incident. Sistemul nostru de monitorizare – de care beneficiază fiecare client – ne permite să acționăm sau să avertizăm cu mult înainte să se petreacă un eveniment neplăcut, iar asta nu poate fi decât în avantajul ambelor părți.”

buie corelată cu strategia de dezvoltare a companiei. Un astfel de contract de administrare de sistem se justifică pentru companiile care au deja un IT manager care urmărește desfășurarea activităților IT. În majoritatea cazurilor în care nu există, este mai potrivită încheierea unui contract de outsourcing care are în plus și partea de strategie și consultanță IT”, afirmă **Florin Scarlat, Director General BitSolutions.**

Acces la resurse calificate

În mod real, un sistem informatic înglobează tehnologii diverse și echipamente eterogene, ceea ce face dificilă dezvoltarea unor competențe interne pentru toate situațiile. Mai mult, în companiile mici dezvoltarea profesională a angajaților de la IT este limitată de infrastructura existentă și de incidența redusă a anumitor activități. Contractarea unui serviciu extern ar putea oferi acestor companii acces la resurse calificate pe cele mai noi tehnologii și competențe.

„Menținerea unei echipe IT in-house necesită buget pentru recrutare, programe de retenție și programe de training pentru a ține pasul cu tehnologiile. În plus, totdeauna apar întrebări cum ar fi: de câte persoane e nevoie și cum să fie dimensionate operațiunile pentru utilizarea optimă a resurselor? Colaborarea cu furnizori de

managed services oferă, de regulă, răspunsul, deoarece aceștia au specialiști în diverse tehnologii și pot asigura competențele necesare la momentul potrivit”, consideră **Alexandru Copândeau, Business Development Manager Endava.**

Beneficii

Administrarea mediului IT se confundă frecvent cu externalizarea departamentului IT, însă, așa cum am explicat la începutul acestei serii de articole, externalizarea implică și preluarea infrastructurii clientului de către furnizorul de servicii, situație pe care însă multe companii nu o doresc deoarece crește considerabil dependența de acest furnizor. Prin urmare, majoritatea prospecților au în vedere contractarea unor servicii „managed” pentru administrarea mediului IT.

Beneficiile sunt în linii mari aceleași pe care le asigură și externalizarea completă:

- Reducerea costurilor și obținerea unei predictibilități a acestora
- Îmbunătățirea și obținerea unui nivel constant al calității
- Accesul la experiență, know-how și expertiză operațională superioare celor care ar putea fi obținute în house
- Reducerea riscului indus de fluctuația de personal
- Siguranța prin accesarea unui nivel su-



Liviu Bratu,
CTO NewTech Consultants

perior de management al riscului

- Istoricul tuturor intervențiilor care au avut loc în infrastructura clientului
- Garanția din partea unei echipe de profesioniști că vor rezolva oricând orice problemă survenită.

Mai mult, spre deosebire de externalizare, managed services permite schimbarea facilă a furnizorului acolo unde situația o impune, flexibilitate apreciată de majoritatea companiilor mici, care nu au competențe sau putere de negociere la încheierea unor contracte de servicii.

Aceste servicii sunt prestate remote sau la sediul clientului, în funcție de situație, dar și pe canale tradiționale, precum email și telefon. În general, plata se face lunar, iar perioada contractuală minimă este de 1 an.

■ GABRIEL VASILE

Cum **evaluăm** personalul?

Evaluarea performanțelor angajaților este o practică managerială răspândită în numeroase țări. Majoritatea anchetelor realizate indică faptul că peste 90% din marile și micile organizații au programe formale de evaluare a performanței, iar aproximativ 50% din aceste organizații au programe specifice pentru evaluarea diferitelor categorii de personal.

Evaluarea performanțelor este activitatea de bază a managementului resurselor umane, desfășurată în vederea determinării gradului în care angajații unei organizații îndeplinesc sarcinile sau responsabilitățile ce le revin.

O aplicație software facilitează acest proces de evaluare a performanțelor resurselor umane, existând și pe piața românească numeroase companii care oferă astfel de instrumente. Desigur, toate aceste aplicații pot fi adaptate și administrației publice.

Evaluarea poate crea uneori mai multe probleme decât rezolvă. Chiar și cele mai bine puse la punct și îndelung folosite scheme de evaluare a performanțelor au numeroase dezavantaje. Se cade de multe ori în capcana de a crea așteptări nerealiste. De exemplu, sistemele care creează așteptări de promovare pe plan profesional vor determina frustrare și deziluzie în planul angajaților. Sistemele destinate identificării nevoilor de pregătire a angajaților îi pot încuraja pe manageri să renunțe la responsabilitățile lor de evaluatori și să îi întrebe pur și simplu pe angajați ceea ce și-ar dori să facă pentru ca apoi să avanseze sarcina unui centru de pregătire, dacă acesta există în cadrul organizației. Astfel, se poate ajunge în situația în care să se organizeze cursuri de pregătire și perfecționare după bunul plac al angajaților, și nu după nevoile organizației.

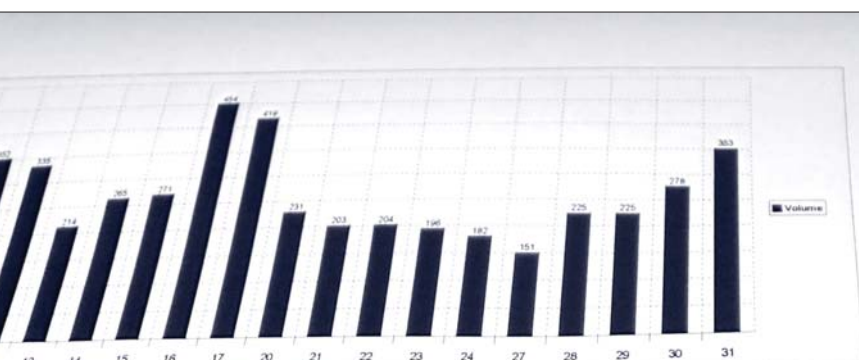
Sfaturi pentru alegerea unui instrument de evaluare

În primul rând, trebuie să vă hotărâți dacă doriți o soluție web-based, o soluție personalizată sau un software offline. Evaluarea web-based se poate face de oriunde și cu orice dispozitiv cu acces la internet. Soluțiile personalizate vă permit să creați propriile formulare și să adaptați programul de evaluare conform nevoilor specifice.

Software-ul offline necesită o licență pentru fiecare calculator pe care se instalează aplicația, însă vă oferă un control mai bun asupra securității datelor.

Așa cum spuneam, unele aplicații necesită o licență pentru fiecare calculator pe care se instalează. Alte pachete trebuie reînnoite lunar sau anual. Deci trebuie să fiți foarte atenți și la costuri atunci când decideți să achiziționați un instrument de evaluare a performanței angajaților.

Un alt sfat, atunci când doriți să descărcați de pe internet diferite variante



% CHANGE

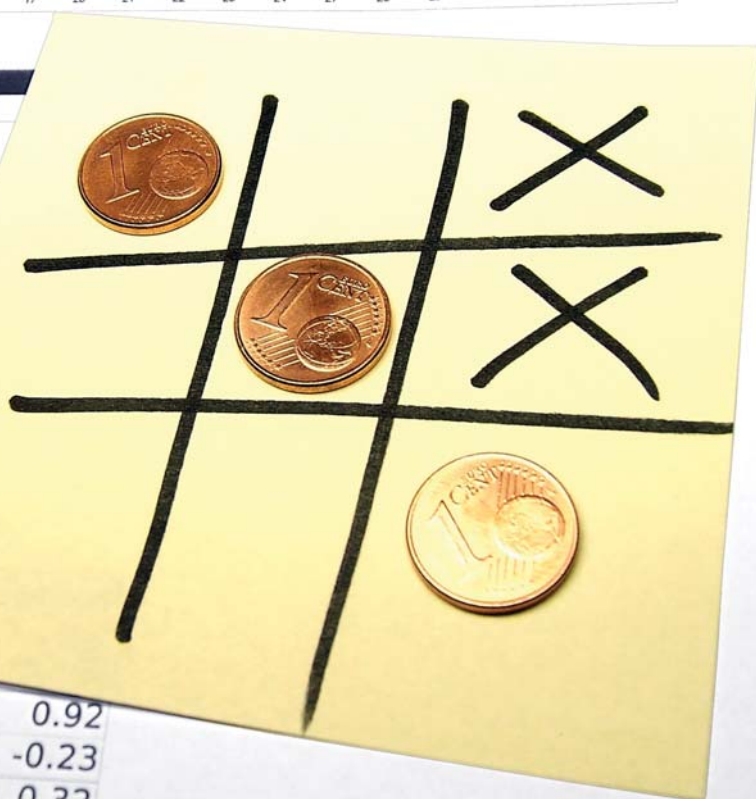
-0.29
0.81
1.14
2.29
-0.39

CHANGE

-0.54
16.00
0.62
-22.5
28.4

E

60
00
00
0
0.92
-0.23
0.32



demo care vă solicită mai mult decât numele companiei și adresa de e-mail. Dacă oferiți prea multe informații vă puteți trezi cu spam-uri peste spam-uri și telefoane sâcâitoare.

Clujenii pot evalua activitatea funcționarilor

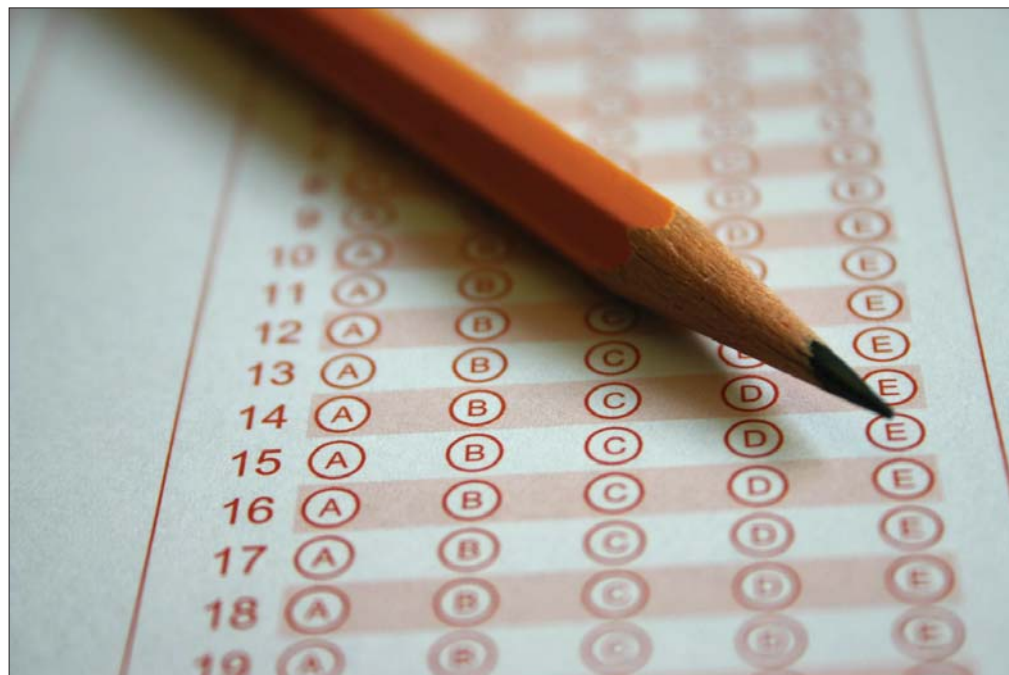
De anul trecut, clujenii pot evalua activitatea funcționarilor care lucrează la Serviciul de Relații cu Publicul. La fiecare dintre cele 25 de ghișee ale Centrului de Informare pentru cetățeni este montat un dispozitiv electronic cu trei butoane, prin care se poate clasifica activitatea angajaților. Categoriile sunt „nesatisfacator”, „bun” și „foarte bun”. Primarul Sorin Apostu a declarat că, dacă cetățenii se vor dovedi cooperanți, municipalitatea va avea o evidență mai clară a activității angajaților. Angajații model vor avea șansa să obțină titlul de „angajatul lunii”. De asemenea, calificativele obținute de la clujeni vor fi luate în calcul pentru eventuale avansări.

Soluții pentru evaluarea angajaților

Companiile românești care oferă soluții pentru managementul resurselor umane au implementat de-a lungul anilor și instrumente de evaluare a personalului.

PayPoint România a implementat sistemul informatic integrat pentru gestiunea resurselor umane și salarizării Charisma HR, produs de TotalSoft. Decizia achiziționării Charisma HR a urmărit crearea unui nou sistem de management a capitalului uman, care să poată acoperi mai mult decât partea pur administrativă, axându-se pe dezvoltarea organizațională, pe recrutare și selecție de personal, pe evaluarea de performanță, pe planificarea trainingurilor și a carierei celor 130 de angajați.

Una dintre provocările majore ale proiectului a fost realizarea modulului web de evaluare a performanței angajaților conform abordării PayPoint, perfect integrat în sistemul Charisma HR, care oferă posibilitatea acestora să-și stabilească singuri obiectivele, asumându-și



responsabilitatea îndeplinirii lor. Pe baza acestei cerințe, TotalSoft a dezvoltat un modul care conține o singură interfață, accesată alternativ de angajat și manager, angajatul având libertatea de a-și seta singur obiectivele, fără să fie obligat să se încadreze în niște presetări care nu i s-ar potrivi.

Utilizarea soluției Charisma HR la nivelul întregii organizații a oferit managerilor PayPoint România acces la toate informațiile referitoare la propriii angajați: zile de concediu, nivelul salarial, data ultimei modificări salariale, istoricul trainingurilor, pontajul propriei echipe, totul fiind securizat și cu acces foarte bine definit, pe fiecare nivel ierarhic.

Soluția Helper este dezvoltată de HR Sincron, membră a Senior Group. Compania activează pe segmentul soluțiilor informatice dedicate departamentului de resurse umane.

Firma de recrutare, consultanță și software ITEX a dezvoltat ITEX 440, un instrument de management și gestiune al procesului de evaluare a performanțelor, născut din nevoia exprimată de tot mai mulți manageri: aceea de a-și cunoaște angajații și modul în care aceștia acționează din punct de vedere profesional. Soluția poate fi cumpărată în regim Software as a Service.

Acum câțiva ani, diviziile ASCENTA și INTUITEXT ale Grupului Softwin au realizat la ING Bank un proiect de eLearning, bazat pe soluția INTUITEXT de instruire asistată de calculator. Acest proiect a avut ca scop îmbunătățirea pregătirii personalului băncii, dar și optimizarea procesului de evaluare a angajaților din diversele birouri ING. De asemenea, angajații din office-urile ING Bank au posibilitatea de a completa testele de evaluare prin intermediul platformei INTUITEXT și au acces imediat la rezultate. Managementul băncii va accesa informații relevante legate de performanța la cursuri și testări a angajaților, având astfel o bază solidă de fundamentare a deciziilor.

Pentru a fi convinsă că sunt asigurate resursele și competențele necesare pentru atingerea obiectivelor, o companie sau o administrație publică trebuie să dezvolte o metodologie de evaluare, deoarece factorul cheie în creșterea și dezvoltarea unei organizații sunt angajații motivați și competenți. Cunoștințele și deprinderile angajaților sunt cele care permit organizației să reacționeze rapid și eficient, asigurând îndeplinirea obiectivelor acesteia.

■ LUIZA SANDU

Noua lege privind comunicațiile electronice crește protecția utilizatorilor

Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) a elaborat un proiect de lege privind comunicațiile electronice, care stabilește cadrul aplicabil la nivel național în acest domeniu, în conformitate cu reglementările adoptate la nivelul Uniunii Europene. Modificările aduse cadrului european trebuie transpuse în legislația națională până cel târziu la data de 25 mai 2011.



Cătălin Marinescu,
președinte ANCOM

In acest moment, propunerea legislativă se regăsește, spre studiu și completări, la comisiile parlamentare. Comisia Europeană a declanșat procedura de revizuire a cadrului european în domeniul comunicațiilor electronice încă din anul 2006. Acest proces de revizuire a fost finalizat în anul 2009, prin adoptarea a două directive și a unui regulament.

Principalele modificări aduse cadrului european și care urmează a fi transpuse prin noua lege telecom inițiată la nivel național au vizat:

- întărirea rolului și independenței autorităților naționale de reglementare din domeniul comunicațiilor electronice;
- realizarea pieței interne pentru

rețele și servicii de comunicații electronice – prin asigurarea unei abordări consistente în ceea ce privește reglementarea la nivelul Uniunii Europene, sub supravegherea Comisiei Europene;

- creșterea protecției acordate utilizatorilor finali și asigurarea că aceștia pot obține mai multe beneficii, în special din existența unei piețe interne fără frontiere. În acest scop, prevederile referitoare la transparența și informarea utilizatorilor finali în domeniul comunicațiilor electronice au fost completate, utilizatorii putând beneficia, spre exemplu, inclusiv de informații referitoare la eventuale tarife speciale percepute de furnizori pentru accesul la anumite numere sau servicii, de informații suplimentare

privind posibilitatea apelării numărului unic de urgență 112, precum și de informații referitoare la condițiile ce limitează accesul sau utilizarea anumitor servicii sau aplicații, acolo unde astfel de condiții sunt permise de cadrul legal. De asemenea, s-a creat o reglementare specială a contractelor încheiate la distanță ce au ca obiect furnizarea unui serviciu de comunicații electronice destinate publicului, competența de a urmări respectarea acestor obligații revenind ANCOM;

- dinamizarea procesului de gestionare a spectrului de frecvențe radio, prin întărirea aplicării principiului neutralității tehnologice, eliminarea restricțiilor necesare cu privire la utilizarea spectrului și îmbunătățirea accesului la această resursă;
- creșterea securității și integrității rețelilor și a serviciilor de comunicații electronice prin stabilirea unui cadru general destinat să asigure utilizarea în siguranță a rețelilor și serviciilor de comunicații electronice, precum și disponibilitatea și continuitatea furnizării serviciilor prin intermediul rețelilor de comunicații electronice, în special prin măsuri menite să prevină și să combată incidentele de securitate.

Principalele amendamente aduse de operatori

Cătălin Marinescu, președintele ANCOM, a declarat pentru Market Watch că „*principalele observații ale operatorilor consultați în cadrul sesiunilor dedicate acestui proiect au vizat oportunitatea revizuirii deciziei limitării numărului de licențe de utilizare a frecvențelor radio la intervale rezonabile; eliminarea posibilității ANCOM de a anula o procedură de selecție demarată; sfera persoanelor care beneficiază de drepturile prevăzute în articolele referitoare la contracte, operatorii propunând ca acestea să se aplice doar utilizatorilor finali persoane fizice, nu și utilizatorilor finali persoane juridice; regimul notificării individuale a abonaților cu privire la modificările unor clauze contractuale; extinderea termenului de răspuns în cazul anumitor informații; menținerea posibilității furnizorilor de a justifica sau remedia încălcarea săvârșită în termen de 30 de zile de la data notificării de către ANCOM; prorogarea intrării în vigoare a unora dintre dispozițiile legale cu 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi (spre exemplu, cele referitoare la clauzele minime care trebuie introduse în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori la obligația de transparență), furnizorii apreciind că au nevoie de timp pentru a putea implementa noile obligații legale care le incumbă*”.

Președintele ANCOM a mai spus că amendamentele depuse au fost analizate de către autoritate cu mare atenție și, în măsura în care acestea au fost de natură să îmbunătățească sau să clarifice propunerea inițială, au fost acceptate, neprecizând care dintre observații au fost acceptate și care nu.

Ce implicații are noua lege pentru piața telecom românească?

Unul dintre principalele obiective ale modificării cadrului european în materie este promovarea intereselor utilizatorilor și creșterea nivelului de protecție a acestora.

Față de utilizatorii finali, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului vor fi obligați să asigure un nivel sporit de transparență, fiind, în consecință, suplimentate categoriile de informații pe care aceștia vor fi obligați să le pună la dispoziție publicului sau să le introducă în contractele încheiate cu consumatorii. De asemenea, unele modificări au fost aduse și procedurii de soluționare a litigiilor dintre utilizatorii finali și furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice, stabilindu-se o sferă de competență mult mai extinsă a autorităților naționale. Astfel, ANCOM va putea să soluționeze inclusiv litigii referitoare la clauzele contractuale având ca obiect drepturi conferite de lege și/sau la executarea acestor clauze.

„Se așteaptă ca aceste modificări să conducă la o mai mare transparență pe piața de comunicații electronice din România și, implicit, la creșterea concurenței pe piață. De asemenea, noul cadru de reglementare pune un accent sporit pe asigurarea integrității și securității rețelelor și serviciilor de comunicații electronice, creșterea numărului de amenințări informatice precum viruși, spam, spyware sau phishing determinând creșterea importanței atingerii acestor obiective”, spune **Cătălin Marinescu**.

Noile directive europene au modificat majoritatea dispozițiilor ce reglementau drepturile utilizatorilor finali cu privire la accesul la și utilizarea serviciilor de comunicații electronice destinate

publicului, fiind introduse noi articole referitoare la drepturile utilizatorilor finali cu dizabilități și numerele armonizate pentru serviciile cu caracter social, urmărindu-se astfel crearea unei societăți informaționale care se adresează și este adaptată tuturor categoriilor de utilizatori.

„De asemenea, modificările substanțiale intervenite în ceea ce privește procedura notificării aplicabilă în cazul nerespectării de către furnizorii de rețele sau servicii de comunicații electronice a dispozițiilor legale au determinat un impact important cu privire la regimul juridic și efectele notificării în dreptul intern, deoarece elimină o serie de prevederi care anterior erau stipulate în favoarea furnizorilor. Prin urmare, implementarea noului cadru a impus modificarea esențială atât a articolelor care reglementează procedura de control, cât și a celor referitoare la regimul sancționator. Totodată, actuala reglementare europeană a impus realizarea, în dreptul intern, a unor modificări atât în ceea ce privește controlul respectării dispozițiilor legale, cât și în ceea ce privește sancționarea încălcării acestora de către furnizorii de rețele sau servicii publice. În acest sens, prin actualul proiect de lege s-a urmărit realizarea unei clasificări a încălcării obligațiilor legale în funcție de gravitatea efectelor pe care le produc, aspect care se reflectă și în modalitatea de constatare a acestora, respectiv de aplicare a sancțiunilor corepunzătoare”, adaugă **Marinescu**.

Prin aceste modificări ale cadrului de reglementare care se vor realiza în toate statele membre ale Uniunii, se urmărește crearea unui spațiu unic european în ceea ce privește societatea informațională, precum și reducerea disparităților dintre statele membre în acest domeniu.

AdNet TV by AdNet Telecom

Compania autohtonă AdNet Telecom, cu afaceri de 1,8 mil. de euro în 2010, a lansat la sfârșitul lunii martie serviciul de IPTV (televiziune prin Internet) AdNet TV, după investiții de circa 400.000 de euro. Aflat sub umbrela AdNet Telecom, AdNet TV - IPTV cu acoperire națională este un serviciu de televiziune digitală, transmis direct către TV prin intermediul unui Set-Top-Box conectat la internet de mare viteză.

AdNet TV promite să revoluționeze piața TV, oferind soluția ce reprezintă, de fapt, viitorul entertainmentului digital: Canale TV, Youtube, USB Reader, Video on Demand și... nu se oprește aici! AdNet TV va oferi noi servicii și surprize clienților săi: ghid electronic de programe (EPG), Time Shifting (pauză, reluare, derulare înainte/înapoi a programelor preferate, înregistrarea programelor preferate, pentru urmărirea ulterioară a acestora), chiar și rețele sociale precum Facebook sau Twitter, serviciul fiind într-o evoluție continuă, ca și AdNet Telecom de altfel.



Liviu Tănase COO AdNet Telecom

Compania are peste 550 de parteneri în acest moment, furnizori de internet de dimensiuni mici și medii. Dintre

acești parteneri, circa 30% au încheiat deja contract cu AdNet Telecom pentru serviciul de IPTV.

„Vrem **10.000 de clienți AdNet TV în 2011 și circa 35.000 anul viitor**”, spune încrezător **Liviu Tănase, COO AdNet Telecom.**

Cum puteți accesa serviciul oferit de AdNet TV?

Distribuția acestui serviciu se va realiza exclusiv prin rețeaua partenerilor și clienților Adnet Telecom. Pentru a beneficia de serviciul AdNet TV, veți avea nevoie de un STB. Acesta poate fi achiziționat sau închiriat prin intermediul rețelei de Parteneri AdNet Telecom.



Cât costă AdNet TV?

Prețul serviciului este la un nivel mai mult decât accesibil, mai mic decât cel al altor furnizori de IPTV, fără să se facă însă rabat la calitate. Tariful serviciului IPTV de la AdNet TV va fi de numai 1 euro/lună!

Beneficii AdNet TV:

- **Număr mult mai mare de canale față de serviciile clasice de cablu, grilă mai variată,** datorită capacității de bandă foarte mari și datorită transmisiei excelente prin intermediul rețelei de mare viteză AdNet.
- **Interactivitatea constituie unul dintre avantajele principale ale tehnologiei IPTV.** Dacă până acum televiziunea era un serviciu

în care clientul primea doar ceea ce transmitea operatorul, odată cu dezvoltarea serviciului IPTV de la AdNet TV, televiziunea va deveni mai personalizată, cu mai multă interacțiune și multe alte beneficii.

- **Interfața simplă.** Personalizarea este cheia IPTV, oferind clienților un echipament performant și ușor de folosit.
- **Calitate excepțională a imaginii și a sunetului,** datorită transmisiei fără nici o distorsiune a semnalului direct de la receptorul de satelit către clienți.
- **Sunet Digital.** - Set-Top-Box-urile folosite beneficiază de ieșire SPDIF (Sony/Philips digital Interconnect Format).
- **Serviciul AdNet TV va fi distribuit Unicast.**

Investiția în acest proiect este foarte mare și implică multe resurse financiare și tehnologice, dar, așa cum indică **Liviu Tănase, COO AdNet Telecom,** „AdNet TV este un proiect în care avem mare încredere și considerăm că trebuie să susținem ritmul alert al acti-



George Berar, CEO AdNet Telecom

vităților de inovație și continua evoluție de care am dat dovadă până în prezent. IPTV-ul este unul dintre macro-trendurile pieței de telecom iar AdNet este întotdeauna un jucător activ, nu doar un simplu spectator.”

Ecosisteme de parteneriat: Cisco

Marile companii IT&C au dezvoltat, încă de la deschiderea reprezentanțelor proprii pe piața românească, programe de parteneriat și de certificare extrem de complexe. Atât companiile partenere, cât și specialiștii acestora care dețin certificări și specializări diverse au evoluat remarcabil într-un timp destul de scurt și au alcătuit ecosisteme cu efecte importante în piața IT&C locală. Începând cu acest număr, demarăm o serie de articole în care vor fi abordate sistemele de parteneriat dezvoltate de numele mari din peisajul IT local: Cisco, Microsoft, Oracle, IBM, HP, SAP.

Strategia Cisco pentru sistemul de parteneriat este bazată pe valoare și centrată în jurul abilităților partenerilor de a livra soluții de afaceri. Cisco a dezvoltat trei programe de certificare, Resale, Managed Services și Cloud Computing, ultimul fiind recent lansat.

În România, numărul total de parteneri care sunt înregistrați într-o formă comercială cu Cisco este de aproximativ 400. Ei se diferențiază în funcție de specializări și certificări. În prezent sunt 82 de parteneri certificați Cisco, restul până la 400 fiind parteneri care au un statut de partener înregistrat, neavând un nivel de certificare de un anumit fel.

„Industria de IT are o dinamică mare și impune o adaptare continuă a modelelor de afaceri pentru a răspunde cerințelor

clienților. Pentru a captura noile oportunități ce rezultă din această dinamică, strategia noastră este să dezvoltăm și recomandăm partenerii Cisco pentru valoarea de business pe care o creează clienților comuni. Ne concentrăm pe competența partenerilor și capabilitatea lor de a integra soluții complexe de comunicații, iar certificarea Cisco se face în funcție de competența partenerului, nefiind necesar un volum minim de afaceri pentru nici una din certificările Cisco”, precizează **Dragoș Josanu, Partner Organization Manager Cisco România.**

Programul de Resale este conceput pentru partenerii care integrează soluții Cisco și le revând către clienți. Acest program include certificările Gold, Silver, Premier și Select. Programul de Managed Services se adresează în special furnizorilor de servicii de comunicații sau partenerilor care vând către clientul final servicii bazate pe o infrastructură de comunicații pe care și-o dezvoltă în cadrul companiilor. În cazul programului de Cloud există trei nivele – Cloud Provider, Cloud Builder, Cloud Reseller.

„Prin Cloud Provider înțelegem companiile care vând infrastructură și software ca servicii de comunicații virtualizate către clientul final, Cloud Builder este partenerul



Dragoș Josanu,
Partner Organization Manager
Cisco România

care are cunoștințele și capabilitatea de business și tehnologică să construiască astfel de cloud-uri, iar prin Cloud Reseller ne referim la companii care revând serviciile unui Cloud Provider”, explică Josanu. Programul de Cloud Computing a fost anunțat în urmă cu o lună în SUA și nu e încă disponibil pentru certificare. „Probabil că într-un an de zile de acum înainte, introducând acest program nou și în România vom avea deja un număr de parteneri certificați la nivel Provider și Builder”, crede reprezentantul Cisco România.

Condiții îndeplinite de parteneri

Fiecare nivel de certificare are un set de cerințe care sunt aceleași pentru toți partenerii și înseamnă un număr de certificări individuale de un anumit fel sau o combinație a lor, un număr de examene pe care compania trebuie să le treacă, dar și un audit pe care o companie independentă de Cisco îl poate face unui partener.

„Cerințele care stau la baza certificărilor sunt de competență individuală a unor specialiști pe care partenerul îi are angajați și procesele de business ale companiei. Ele

▼ PARTENERII CERTIFICAȚI CISCO

Programul de Resale

Gold	9
Silver	3
Premier	13
Select	57

Programul de Managed Services

Managed Services Master	7
Managed Services Advanced	1

certifică până la urmă calitatea soluțiilor și serviciilor integrate de partener într-o abordare arhitecturală, ce ține cont nu doar de rezolvarea unor probleme de moment, ci și de evoluția clientului pe termen mediu și lung”, adaugă **Dragoș Josanu**.

Certificările sunt reevaluate anual. De-certificarea, adică trecerea de la o certificare mai mare la una mai mică parteneriatului se face în funcție de evoluția partenerului din punct de vedere al cerințelor certificării respective.

„Dinamica certificărilor e mai mare la baza piramidei. La vârful piramidei e mai degrabă o intenție strategică și din partea noastră și a partenerilor în a menține și dezvolta acea relație de parteneriat. Noi cerem partenerilor investiții în competență și în valoarea adăugată la client și recompensăm printr-o profitabilitate mai bună în cadrul programelor de incentive și rebate”, precizează **Dragoș Josanu**.

700 de specialiști Cisco certificați

Comunitatea de parteneri Cisco înregistrată în momentul de față în România numără aproximativ 700 de specialiști Cisco certificați, activi, dintre care aproximativ 15% sunt femei. Aceste certificări individuale se bazează pe trei nivele de competență: Associate, Professional și Expert. La baza certificărilor individuale stă programul Cisco Networking Academy, foarte bine dezvoltat în România. 14.000 de studenți intră în fiecare an în acest program. Programul acoperă jumătate din complexitatea certificărilor Cisco (Associate și o parte din Professional).

„Programul de parteneriat este susținut de investiții foarte solide din partea Cisco. Un exemplu este chiar programul Cisco Networking Academy, care furnizează practic baza de resursă umană care ajunge mai departe să construiască competențele partenerilor. Cisco pune la dispoziția partenerilor o serie întreagă de cursuri care sunt rulate local sau pe web, într-un sistem de e-learning, care mai departe reprezintă baza unor examene de specializare sau de certificare. Dacă e vorba de cursuri contra cost, cu instructor, de multe ori Cisco co-investește cu partenerii săi. După ce un

partener este certificat la un anumit nivel, cel mai important lucru este ca partenerul să reușească să folosească acea certificare pentru diferențierea lui în piață și să creeze acea valoare pentru client pentru care s-a pregătit. Resursele pe care le alocăm în zona aceasta sunt în primul rând de activități comune de vânzare, care pleacă de la dezvoltarea unor proiecte până la campanii de co-marketing. Atunci când partenerii noștri au nevoie de o competență mai mare decât au ei disponibil intern, putem să-i ajutăm cu această competență din cadrul Cisco, în forma unor servicii avansate sau a unor abordări comune”, mai spune **Josanu**.

Parteneri certificați Gold, Silver și Premier

S&T România este Cisco Gold Certified Partner. În prezent, în cadrul S&T România sunt 7 persoane care dețin certificări CISCO. „Ca partener Cisco, S&T România



Valentin Prodan, Infrastructure Solutions Presales Manager S&T România

dispune de personal instruit și certificat în mai multe domenii cum ar fi routing și switching, soluții de voce, comunicații și securitate, ceea ce ne permite să oferim clienților noștri soluții complete, pornind de la consultanță, design și arhitectură, la implementare și suportul aferent. Dezvoltarea noastră pe diverse specializări tehnologice ne-a facilitat accesul la informații tehnice de ultimă oră, cursuri on line și cu instructor, instrumente de configu-

rare, dreptul de a vinde și a întreține produsele și soluțiile Cisco”, spune **Valentin Prodan, Infrastructure Solutions Presales Manager S&T România**.

Pentru a-și menține calitatea de partener Cisco, S&T investește atât în instruirea continuă a personalului, cât și în echipamente de demo sau training, participări la conferințe alături de CISCO, workshop-uri și evenimente dedicate clienților proprii. „Statutul de partener Cisco precum și specializarea deținută reprezintă doi factori importanți atunci când sunt analizate și comparate ofertele de pe piață, pentru că indică atât capacitatea de a furniza anumite produse, dar și modul în care acestea pot fi integrate, instalate și întreținute în perioada de suport”, subliniază **Valentin Prodan**, adăugând că principalii diferențiatori ai companiei față de companiile concurente, la rândul lor partenere Cisco, sunt „experți tehnici pentru livrarea de soluții complexe și valoarea adăugată prin portofoliul complet de servicii pe care îl putem oferi”.

Unul dintre proiectele recent implementate de S&T România a fost „InfoScreen Project”, bazat pe soluția de livrare de conținut media digital și video – Cisco Digital Media Suite.

CRESCENDO este unul dintre cei trei parteneri Cisco Silver Partner din România. „Statutul de Cisco Silver Partner ne ajută din trei puncte de vedere: în relația cu clienții noștri – este o garanție suplimentară asupra calității serviciilor livrate de către echipa noastră; în relația cu Cisco – menținerea certificării Cisco reprezintă angajamentul întregii echipe CRESCENDO, inclusiv Top Management, în direcția promovării soluțiilor Cisco; pentru echipa noastră – parteneriatul cu Cisco ne oferă acces în permanență la know-how specializat. În plus, ne motivează să ne depășim în permanență limitele, astfel încât să oferim servicii de cea mai bună calitate, la preț corect”, spune **Costel Cristea, Communications Solutions Business Unit Manager, CRESCENDO**.

▲ CERTIFICĂRI SPECIALIȘTI CISCO

Certificări active la partenerii Cisco ~ 700

Pe nivele Associate/Professional/Expert ~ 50% Associate/50% Professional & Expert

La partenerii certificați/necertificați ~ 70%/30%



Costel Cristea,
Communications Solutions Business
Unit Manager CRESCENDO

Parteneriatul dintre CRESCENDO și Cisco datează din 2001, timp în care compania și-a sporit, an de an, numărul de competențe și portofoliul de clienți.

„În acest moment suntem capabili și oferim toate serviciile (calitativ și cantitativ) pe care un Partner Gold le oferă clienților săi. Până acum, dată fiind perioada dificilă pe care o traversăm, am preferat să stăm cât mai aproape de clienții noștri, amânând pentru viitorul apropiat abordarea pentru a deveni și formal Partner Gold. Principalul nostru diferențiator în piață este poziția noastră de Integrator – Casă de soluții IT&C. Clienții noștri găsesc în noi un punct unic de contact pentru implementarea de noi soluții și integrarea lor în infrastructura deja deținută”, adaugă **Costel Cristea**.

Cel mai recent proiect al Crescendo, în curs de finalizare pentru o companie ce activează în mediul enterprise, este implementarea unei soluții integrate de virtualizare prin Unified Computing. „Această inițiativă, prima din România și din regiune, a solicitat competențele și experiența companiei noastre în implementarea și integrarea tehnologiilor de procesare, stocare, networking și virtualizare a datelor”, menționează **Costel Cristea**.

ETA2U este Premier Certified Partner, fiind angajată în prezent în trei programe comune cu Cisco – VIP (Value Incentive Program), PDF (Partner Development Funds) și Avantgarde Plus. „De mai bine de 6 ani ETA2U operează după un plan de dezvoltare programatică, în care am luat în considerare trendurile estimate ale pieței urmărind poziționarea noastră pe piață ca

furnizor cu competență tehnologică dovedită. Cisco a fost unul dintre partenerii noștri care nu numai că a crezut în capacitatea de execuție a ETA2U, dar a și susținut această dezvoltare prin programe concrete”, precizează **Stelian Campianu, Director Executiv, ETA2U**. Investițiile companiei pentru a obține certificarea Cisco dorită s-au canalizat pe trei direcții: dezvoltarea de personal și competențe prin cursurile pentru personal calificat, pentru toate tipurile de certificări și specializări Cisco; investiția în propria infrastructură ETA2U, în echipamente de laborator, folosite atât pentru a face demonstrații clienților cu tehnologiile respective, cât și pentru testele aferente ale soluțiilor propuse la client premergător implementării.

În momentul de față, compania are 6 ingineri certificați și intenționează să devină Silver Certified Partner. „Acest proces cere timp și o foarte mare investiție în personal (trebuie să ținem cont că momentan nu există nici un partener Cisco Silver sau Gold în afara capitalei). Pentru a deveni Silver Certified Partner avem nevoie de cel puțin doi ingineri certificați la cel mai înalt nivel și anume CCIE – Cisco Certified Internetwork Expert. În mod cert acesta este drumul pe care dorim să mergem, dar este și o chestiune de timp și «dozare a efortului» de care trebuie să ținem cont”, adaugă **Stelian Campianu**.

Cele mai recente proiecte ale companiei au vizat infrastructura de rețea pentru data center-ul supercalculatorului IBM – BlueGene, de la Universitatea de Vest Timișoara, bazată pe CISCO Nexus seria 7000 și migrarea completă la noul sediu a uneia din cele mai mari companii de producție în automotive și dezvoltarea semnificativă a liniilor lor de producție (infrastructura a fost reproiectată și reconstruită complet). „Prezența noastră teritorială este preponderentă în Banat și Transilvania. Principalii diferențiatori ai ETA2U sunt capacitatea noastră de integrator de sistem, o foarte bună acoperire a teritoriului menționat, experiența acumulată în cei 19 ani de existență și recomandările pe care clienții și partenerii noștri ni le acordă”, menționează **Stelian Campianu**.

Ce beneficii aduc în piață programele de parteneriat?

Valentin Prodan crede că, în primul rând, e vorba de capacitatea de a putea răspunde cerințelor și nevoilor clienților, indiferent de gradul de complexitate al proiectului care trebuie livrat.

Stelian Campianu susține că toată lumea are de câștigat: „clienții, care pe lângă facilitarea accesului la tehnologie, beneficiază de experiența unui furnizor certificat de către producător și au certitudinea unei implementări fără riscuri; producătorul, a cărui investiție în partener se valorifică într-o cifră crescătoare a vânzărilor precum și în clienți finali mulțumiți; partenerul local, care are motivația și încrederea de a merge mai departe”.



Stelian Campianu,
Director Executiv ETA2U

Reprezentantul Crescendo crede că astfel de sisteme de parteneriat sunt benefice pentru că oferă acces la know-how specializat, validat și testat pe mai multe piețe și în industrii diverse: „procesul de evanghelizare purtat de către liderii din industria mondială a determinat dezvoltarea întregii piețe IT&C, ceea ce ne facilitează dialogul cu clienții. Fiecare partener se bucură de susținere în cadrul proiectelor desfășurate (încă din faza de analiză). Există și situații, mai puțin benefice, în care astfel de parteneriate pot avea efecte negative: atunci când producătorul decide să abordeze direct clientul, neglijând/evitând partenerii sau când producătorul numește prea mulți parteneri pentru o piață care din punct de vedere cantitativ și calitativ nu este încă pregătită”.

■ LUIZA SANDU

Valoarea companiilor IT românești, confirmată la IT Excellence Awards

Cât de important este un premiu sau o nominalizare la diferite competiții europene sau mondiale pentru o companie IT&C? În urma anchetei noastre printre finaliștii de anul acesta ai premiilor European IT Excellence Awards, am aflat că aceste evenimente nu reprezintă doar un cadru elegant în care sunt înmânate niște diplome și trofee, ci o posibilă trambulină către stabilirea unor parteneriate profitabile cu companii de calibru din Europa și din întreaga lume.

Ceea ce este remarcabil pentru industria românească de IT&C este că, în afară de SIVICO România, care nu numai că a mai participat la aceste premii, dar a și câștigat de două ori categoriile la care a fost nominalizată, celelalte companii care au primit titlul de „Finalist” au participat pentru prima dată la un astfel de eveniment. European IT Excellence Award este o competiție care selectează și recompensează producătorii și distribuitorii de software din Europa cu cele mai bune performanțe în dezvoltarea și implementarea aplicațiilor software. Dintre toți cei înscrși, au fost selectate 62 de companii din 23 de țări europene. Premiile au fost înmânate câștigătorilor în cadrul unei ceremonii desfășurate la Londra pe 10 februarie.

„Această nominalizare a însemnat un pas înainte în recunoașterea eforturilor depuse de specialiștii FivePlus Solutions în a oferi pieței de IT soluții viabile, practice, ușor de utilizat și cu mare valoare adăugată. Este o repoziționare a firmei noastre alături de elita IT-ului european și o confir-



Alin Niță,
general manager
FivePlus Solutions

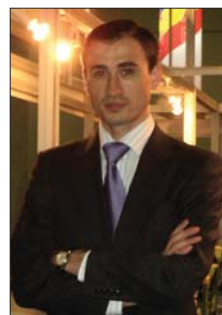
mare a valorii IT-ului românesc”, declară **Alin Niță, general manager FivePlus Solutions.**

Compania Novensys participă pentru prima dată la un eveniment de o asemenea anvergură. „Faptul că am fost nominalizați ne face să fim mândri de munca și eforturile depuse în proiectul Rovinieta (...). Sperăm ca viitoarele participări ale proiectelor noastre să ne califice ca finaliști la cât mai multe categorii și, mai mult decât atât, prin premiile obținute să ridicăm gradul de conștientizare la nivel național și regional al calității industriei IT din România”, a declarat **Cezar Golumbeanu, CEO & President of the Board Novensys.**

Anca Crahmaliuc, Marketing & Communication Manager SIVICO România, precizează că pentru orice companie intrarea în finala acestui eveniment european reprezintă o mare provocare. „Este o onoare pentru noi să putem intra în competiție directă cu jucători influenți din IT-ul european, iar European IT Excellence Awards ne oferă această oportunitate în fiecare an. Nominalizarea de către juriul acestei competiții ne-a reconfirmat faptul că avem produse informatice de calitate europeană, de interes pentru companii private și publice din toată lumea”, adaugă **Anca Crahmaliuc.**

Paul Hrimiuc, Business Solution Consultant, misoft systems subliniază că nominalizarea în cadrul premiilor IT Excellence Awards reprezintă recunoașterea oficială atât a calităților produsului Evolve, cât și a muncii depuse de întreaga echipă.

„Nominalizarea a fost făcută în primul rând pentru calitatea implementării și gradul ridicat de satisfacție al clientului, și apoi pentru standardul tehnologic înalt atins. Am reușit să mapăm capacitățile tehnologice ale aplicației pe cerințele clienților, depășind așteptările acestora”, mai spune **Paul Hrimiuc.**



Paul Hrimiuc,
Business Solution Consultant
misoft systems

Dr. Cristian Nicolae, director executiv SoftExpert mobility, declară că nominalizarea primită în cadrul IT Excellence Awards reprezintă „o onoare pentru companie și pentru noi ca români. De asemenea, recunoașterea faptului că dezvoltăm soluții CRM profesionale pentru piața farmaceutică și că toți clienții noștri apreciază serviciile noastre (înainte și după implementare)”.

Avem valoare, ce facem cu ea?

În urma participării la acest eveniment, FivePlus Solutions a primit invitații de colaborare din partea unor firme din Marea Britanie, Olanda și Franța.

„Le analizăm cu toată seriozitatea pentru a beneficia la maximum de aceste oportunități. O astfel de nominalizare atrage atenția mediului de afaceri intern și extern asupra faptului că și în România există soluții IT de mare valoare, implementări de succes și, mai ales, crește credibilitatea noastră față de potențialii clienți. IT-ul românesc este deja apreciat pe plan european și mondial și ne bucurăm că putem fi și noi printre firmele de IT care contribuie la creșterea prestigiului în acest domeniu”, spune **Alin Niță**. SoftExpert mobility a stabilit deja un parteneriat cu firma INFO-TEHNA Group din Slovenia (cu birouri în SUA, Germania, Croația, Turcia și India), care dezvoltă pentru piața farmaceutică soluții de content management.

De departe, SIVECO România este liderul detașat al participărilor, nominalizărilor și premiilor câștigate la IT Excellence Awards. În 2010 compania a fost declarată câștigătoare la categoria Vertical Market Customer pentru implementarea soluției de informatizare la Agenția de Plăți și Intervenție pentru Agricultură. „Premiul a fost o surpriză extrem de plăcută, în condițiile unei concurențe deosebit de puternice. Practic, proiectul nostru a intrat în concurs cu alte 88 de companii din 16 țări, care au prezentat proiecte de mare impact, amploare și complexitate, foarte multe dintre ele fiind chiar din Marea Britanie. Se poate spune că i-am bătut pe englezi la ei acasă! Se știe că piața IT din Marea Britanie este una dintre cele mai concurențiale și mature din lume, iar proiectele desfășurate aici sunt uriașe. Dar proiectul nostru a fost cel mai bun!”, spune **Anca Crahmaliuc**.

Tot anul trecut, în aceeași competiție, SIVECO a primit titlul de „Finalist” de două ori - pentru implementarea soluției de Document Management la STX RO Offshore Tulcea și pentru soluția Business Analyzer implementată la Banca Națională a României. În 2008, a fost declarată câștigătoare pentru calitatea implementării și pentru impactul proiectului SEI (Sistemul Educațional Informatizat). Tot în 2008 a fost nominalizată ca finalist la categoria Solution Providers, pentru implementarea cu succes a soluției SIVECO Applications la Congaz SA Constanța.



Anca Crahmaliuc,
Marketing & Communication Manager
SIVECO România

„Suntem de fiecare dată extrem de emoționați și onorați atunci când eforturile noastre sunt recunoscute internațional. În fiecare an sunt premiate proiectele care au un impact major asupra companiilor private sau publice și care pot fi replicate. Această mare bucurie pe care noi am trăit-o în ultimii trei ani ascunde mii de ore de muncă și un efort de echipă excepțional”, menționează **Anca Crahmaliuc**.

Impresia artistică și meritul tehnic – cât de impresionați sunt clienții români?

Paul Hrimiuc spune că a observat un trend ascendent în rândul interesului manifestat de clienți față de aplicațiile misoft, dar și o evoluție în ceea ce privește partea de brand awareness în rândul publicului țintă. „Titlul de Finalist oferă un plus de încredere clienților noștri în calitatea servici-

ilor oferite de către misoft. În primul rând, contează, așa cum este și normal, capacitatea aplicației de a satisface cerințele business-ului, iar importanța unei nominalizări/premiu intervine doar în momentul în care se cer referințe și/sau certificări”, adaugă Hrimiuc.

Alin Niță spune că participarea la astfel de competiții trece oarecum neobservată de mass media de specialitate: „Nu se face publicitatea necesară participării la astfel de manifestări și nici asupra rezultatelor. În astfel de condiții, potențialii clienți nu au cum să perceapă aprecierea unor foruri internaționale despre firma ta. Inițiativa de față, de a discuta despre aceste competiții, este un demers necesar și salutar”.

Cristian Nicolae e categoric: da, clienții din România sunt sensibili la astfel de premii și au mai multă încredere în produsele și soluțiile companiei: „Cu reprezentanța Alfa Wassermann (Italia) din România pregătim prezentarea unui plan de implementare și în alte țări. În plus, am semnat un nou contract cu reprezentanța din România Croma Pharma (Austria).”

Nivelul înscrierilor în acest gen de competiții a crescut an de an, astfel că nominalizările sunt așteptate cu mare interes în toate țările care au reprezentanți. Dacă în acest an atât de multe companii IT românești au fost declarate finaliste în cadrul acestor prestigioase premii europene, putem oare să sperăm ca în 2012 să câștigăm tot atâtea premii?

■ LUIZA SANDU

NOMINALIZĂRI IT EXCELLENCE AWARDS 2011

- SIVECO România a fost declarată de două ori finalistă, fiind nominalizată la categoriile Independent Software Provider - Enterprise Application, pentru soluția SIVECO Applications 2011 implementată la GRIRO, și Solution Provider – Vertical Market, pentru soluția eCustoms implementată la Autoritatea Națională a Vămlor.
- Novensys a fost nominalizată la categoria Communications & Mobility, cu soluția eRovinieta, proiect dezvoltat pentru Compania Națională de Autostrăzi și Drumuri Naționale din România.
- Firma clujeană misoft systems a primit titlul de Finalist la categoria Customer Relationship pentru soluția Evolve CRM.
- FivePlus Solutions a primit titlul de Finalist la categoriile „Data & Information Management” și „SMB” pentru implementarea soluției de management a documentelor, DocPlus, în cadrul Uniunii Naționale a Transportatorilor Rutieri din România.
- SoftExpert mobility a fost desemnată finalistă la categoria Relationship Management, pentru implementarea soluției MedEXPERT CRM la compania farmaceutică multinațională – reprezentanța locală, Alfa Wassermann România.

Nemții ne ajută să găsim medicamentul potrivit pentru bolile sistemului nostru bancar

O afacere consistentă are nevoie să se sprijine pe un proces de creditare sănătos. În România, o durere cronică a întreprinzătorilor este dată de modul în care "funcționează" creditarea, care are patru mari hibe: creditele sunt de 2-4 ori mai scumpe decât cele din UE, sunt insuficiente, sunt foarte greu de obținut și durează foarte mult până se acordă. Pornind de la propunerile Asociației Germane pentru IMM-uri, reconsiderate și adaptate prin prisma realităților economiei României, Consiliul Național al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii din România (CNIPMMR) a făcut recent o analiză a sistemului bancar intern, cu accentul pus pe creditare.

A reieșit că sistemul bancar din România prezintă o serie de particularități ce impun abordări parțial diferite de cele înregistrate în țările zonei euro. Aceste caracteristici sunt următoarele:

- Sistemul bancar din România este „subdezvoltat” față de țările dezvoltate. În schimb, instrumentele financiare sofisticate, ce sunt considerate declanșatoare ale crizei economice mondiale, sunt foarte puțin utilizate, ceea ce a ferit țara noastră de probleme.
- **Economiile populației** sunt **insuficiente** pentru a alimenta necesarul de dezvoltare al României, acest lucru conducând către nevoia **atragerii surselor financiare din exterior**.
- **Sistemul bancar** a început să aibă **pierderi**, în principal din cauza creditelor neperformante în creștere: 10,20% în iunie 2010, respectiv 11,67% în septembrie 2010.
- Creditarea agenților economici este redusă: doar 52,48% din totalul cre-

ditelor acordate, restul fiind acordate instituțiilor Statului. În plus, creditele sunt concentrate în zona Bucureștiului: 31,20% din totalul credite în lei din România sunt acordate agenților economici și, respectiv, 51,72% din total credite în valută.

Referindu-se la această caracteristică, **președintele CNIPMMR, Ovidiu Nicolescu**, a tras un semnal de alarmă: „Per ansamblu, credite în lei și în valută, peste 50% dintre acestea sunt acordate Statului și instituțiilor sale! Din acest punct de vedere se poate afirma că suntem într-o economie de Stat. Cu o asemenea structură a creditării nu poți avea pretenția unei dezvoltări rapide a sectorului privat.”

- Dobânzi foarte mari, neatractive la credite, de 6 ori mai mari decât cele practicate în țările dezvoltate ale UE.

Ținând cont de specificul sistemului bancar românesc, CNIPMMR consideră că este necesar să fie aplicate următoarele propuneri:

Asigurarea transparenței și competiției în sectorul bancar. Impunerea publicării de către bănci a indicatorilor lor cheie ar determina o creștere a transparenței, contribuind la pregătirea cadrului pentru o competiție sănătoasă.

De asemenea, cunoașterea prealabilă a „regulilor jocului” în relația cu banca este o necesitate reală a IMM-urilor, creând posibilitatea unei autoevaluări prealabile ce ar permite: scurtarea timpului de acordare a creditului (este posibilă o prezentare completă și corectă a documentelor necesare, precum și o calibrare adecvată a solicitării în funcție de criteriile de evaluare); evitarea birocrăției exagerate și a posibilităților de corupție; diminuarea riscului de a fi exploatat de dobânzi prea mari pe perioada derulării creditului, din cauza neperformanțelor băncii partenere.

În acest sens, CNIPMMR propune Consiliului Concurenței să impună băncilor o „desecretizare” a grilelor de evaluare în cazul creditelor, transparența fiind de



Ovidiu Nicolescu,
președintele CNIPMMR

natură să intensifice concurența dintre bănci și să faciliteze ieftinirea creditelor obținute de companii.

Eliminarea tuturor obligațiilor declarative adiționale. Este necesară o limitare a documentelor și informațiilor solicitate întreprinderilor de către bancă la cele esențiale, care fac nemijlocit obiectul evaluării acordării sau respingerii creditului. Aceasta ar contribui la construirea unei relații de real parteneriat și, implicit, la o eliminare a risipei de timp și bani în vederea contractării unui credit.

Dezvoltarea în cadrul băncilor a unei capacități superioare de înțelegere a afacerilor ce stau la baza solicitării creditelor. Această propunere este una de esență, care are în vedere dezvoltarea unui personal specializat în creditarea agenților economici, capabil să înțeleagă modelele lor de afaceri și să aibă o abordare echilibrată.

Fundamentarea deciziilor de împrumut ale băncilor pe anticiparea evoluției afacerilor agenților economici. Așa cum creditul se referă la un viitor afectat de risc și incertitudine, capacitatea băncilor de a previziona evoluțiile afacerilor creditate este decisivă. Băncilor le revine sarcina și responsabilitatea pregătirii personalului, astfel încât acesta să fie capabil să cuantifice și să ia în calcul viitorul afacerii. Prin urmare, se va diminua importanța trecutului întreprinderii asupra deciziei de creditare și se va evita necreditarea afacerilor mai puțin obișnuite. (A.B)