

MARKET WATCH

Nr. 143/15 martie - 15 aprilie 2012

De ce
avem
nevoie
de PMO?

Dominație
duală pe
piața globală
de servere

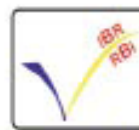
Piața locală a soluțiilor
de videoconferință,
estimată la 3 milioane €

INCAS,
non stop flight
spre cercetarea
aeronautică
de nivel înalt



Chartered Banker

Leading financial professionalism



INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

**Institutul Bancar Român
oferă calificări profesionale la standarde europene**

CHARTERED BANKER – Advanced Diploma

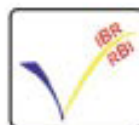
Institutul Bancar Român [IBR] și Chartered Institute of Bankers in Scotland [CIOBS] împărtășesc obiectivul de a susține și de a îmbunătăți competențele și standardele persoanelor care lucrează în sectorul bancar, stimulând dezvoltarea și implementarea unei culturi bazate pe profesionalism. La finalul anului 2011 s-a lansat programul Chartered Banker - Advanced Diploma în România, recunoscut la nivel european și internațional ca un etalon al standardelor profesionale și etice ridicate.

Recunoscut și susținut de organizații importante de servicii financiare de pe întreg globul, Chartered Banker, care începe cu programul Advanced Diploma, oferă o calificare de nivel internațional care vă ajută să obțineți și să mențineți standardele de excelență și profesionalism cerute de clienți și angajatori.

Programul Chartered Banker - Advanced Diploma, începe în mai 2012 și se încheie în mai 2013, iar ultima dată de înscriere este **23 aprilie 2012**.

Pentru oferta programului vă rugăm să accesați www.ibr-rbi.ro.

Pentru acele persoane care doresc să participe la programele IBR cu certificare internațională, **Bancpost** a creat ofertă financiară, care poate fi accesată pe site-ul IBR.



INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE

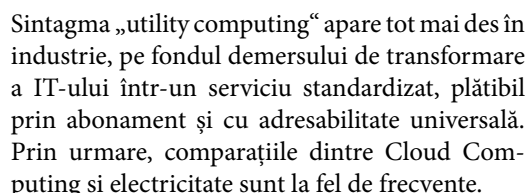
Institutul Bancar Român și Agence de Transfert de Technologie Financiere – Luxembourg vă invită să participați la cursul **“HUMAN RESOURCES MANAGEMENT”**, programat în perioada **24 – 26 aprilie 2012**.

Cele trei zile de curs vor include noțiuni și concepte teoretice, modele, studii de caz, discuții asupra temelor locale precum și exerciții privind provocările din domeniul resurselor umane.

Participanții vor avea o mai bună înțelegere asupra unor teme de mare actualitate cum ar fi Rolul Strategic și Managementul Schimbării în contextul provocărilor actuale sau pe care le rezervă viitorul, aprofundarea noțiunilor de cele mai bune practici în domeniul Managementului Performanței și vor înțelege principiile fundamentale de Leadership, precum și influența acestora asupra angajaților.

Participanții trebuie să aibă un nivel bun de cunoaștere al limbii engleze.

Pentru oferta programului vă rugăm să accesați www.ibr-rbi.ro.



fibră optică, industria IT trece prin aceleași transformări parcurse de distribuția de electricitate la sfârșitul secolului XX.

Electricitatea este un serviciu simplu și accesibil, iar nivelul critic este la fel de ridicat ca în IT, fără să existe însă un Departament Electric sau un Manager Electricitate în orice companie. Dacă modelul Cloud Computing ar împrumuta același nivel de simplitate și accesibilitate, progresul ar fi unul major. Apar, însă, în comparație și aspecte care țin de inovație, interoperabilitate și securitate. Electricitatea nu pare să fi evoluat prea mult în ultimii 50 de ani, în timp ce IT-ul se schimbă cu o viteză fantastică, iar interoperabilitatea și securitatea sunt elemente de maximă importanță. Prin urmare, pentru impunerea unei utilități de tip Cloud Computing, industria IT va avea nevoie de inventarea și măsurarea unui număr mai mare de parametri și indicatori de calitate.

Publicație IT&C protejată de
ESET NOD32 Antivirus
eset.ro deținătorul celor mai multe distincții VB100 din lume.

12

[illegible]

20



Industry Watch

46



Cover Story

6

INCAS, non stop
flight spre cercetarea
aeronautică de nivel înalt

Company Focus

11

„Consultanța asigură clientului
libertatea în ceea ce privește
deciziile de achiziție”

Managerial Tools

12

Opinia Consultantului
Care este responsabilitatea
unui furnizor după finalizarea
implementării?

14

Project Management
De ce avem nevoie de PMO?

16

Au nevoie IMM-urile de PMO?

18

Cuantificarea capitalului
intelectual, o soluție
pentru eliminarea
eșecurilor IT?



22



36



44



Interviuri

11 **Petru Bazac, Presales Manager Asseco SEE România**

„Consultanța asigură clientului libertatea în ceea ce privește deciziile de achiziție”

27 **Silviu Popescu, Sales Manager RAL Computers SRL**

RAL Computers adoptă Microsoft Dynamics AX

30 **Ion Vișa, Prof. univ. dr. ing, Directorul Institutului de Cercetare Dezvoltare PRO-DD**

„Sperăm să transferăm cât mai multe produse în mediului economic”

Știri

19

Ce propune IBM
Smarter Computing?

Business Solutions

20

Criterii de selecție
a unei soluții DM

22

Call Center + Web Self-Service =
optimizare și clienți mulțumiți

24

Dominație duală
pe piața globală de servere

25

Centrul de sănătate
Runnymede din Toronto, Canada
– servicii mai bune pentru
pacienți cu ajutorul HP

Cercetare

27

RAL Computers adoptă
Microsoft Dynamics AX

28

Eveniment
Silicon Mountain în România?
Un institut high-tech modern
încearcă să impună Brașovul în
cercetarea de top

32

Proiecte europene
IMT a reunit la București parte-
neri din elita cercetării europene

34

Transfer tehnologic
Instalație de comprimare gaz
natural pentru alimentarea Stației
Cogenerative Suplacu de Barcău

Lumea Geospațială

36

Soluții geospațiale
universale sau platforme
care se mulează pe industrie?

Mobilitate

38

Smart ID Dynamics mizează pe
soluții complexe de mobilitate

40

Hegemonia PC-ului a luat sfârșit

41

SAP România
promovează mobilitatea

Cloud Computing

42

Ce beneficii poate genera
Virtual Desktop Infrastructure

Industry Watch

44

Administrație publică
Valoarea tranzacțiilor cu cardul
online a crescut de șapte ori

46

Retail
IT-ul, ingredientul vital
din „rețeta” SCM

48

Comunicații

Soluțiile de videoconferință,
o piață de 3 milioane de euro

MW Review

50

25 de ani de Canon EOS

Editor: Fin WATCH

Aleea 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.Mărcușanu@finwatch.ro

PUBLISHER MARKET WATCH:

Gabriel.Vasile@finwatch.ro

Redacția:

Redactor-șef: Radu.Ghițulescu@marketwatch.ro
Redactori: Luiza.Sandu@marketwatch.ro
Consultanți: Valentina.Neacșu@itex.ro
Flvan@totalsoft.ro
Colaboratori: Catalin.Mosoia@gmail.com
Marketing: Valentina.Tudor@marketwatch.ro

Publicitate:

Director: Alexandru.Batali@finwatch.ro
Art Director: Cristian Simion
Foto: Septimiu Șlicaru (tslicaru@yahoo.com)
Abonamente: redactie@finwatch.ro

Distribuție:

Director: Elena Corneanu
Sorin Părvu
Tipar: Tipografia REAL

Data închiderii ediției:
12 martie 2012

NOTĂ: Reproducerea integrală sau parțială
a articolelor sau a imaginilor apărute 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.**



Copertă

Dr. Cătălin Nae,
director general
INCAS și dr. Sorin
Radnef, director
științific INCAS

INCAS, non spre cercetarea aeron

Success story-urile internaționale și naționale, motoarele ce asigură cursul său ascendent

INCAS Elie Carafoli este o poveste de succes a cercetării românești din ultimii ani. Scrisă de participarea la parteneriate și programe europene strategice pentru dezvoltarea unei noi generații de aeronave și a unui nou sistem de transport aerian. Potențată de dezvoltarea de tehnologii și servicii unice pentru industria aeronautică locală și mondială. Navigând între proiectarea și testarea avioanelor viitorului, construcția de laboratoare și demonstrații aeriene, experimente în tunele aerodinamice, dar implicat totodată în asigurarea protecției intelectuale și în atragerea noilor generații către cercetarea aerospațială, INCAS conturează imaginea unui institut cu motoarele turate la maxim, pe o rută a cărei destinație este excelența.

■ Alexandru Batali

Integrarea consecventă în programele de cercetare-parteneriat europene FP7, îndeosebi în JTI Clean Sky în Smart Fixed Wing Aircraft (SFWA) și Green Regional Aircraft (GRA), a reprezentat suportul cursului ascendent din ultimii ani al acestui Institut, într-un domeniu cu tradiții românești care trimit în timp, de la înaintașii Aurel Vlaicu, Traian Vuia, Hermann Oberth, George de Bothezat, Gogu Constantinescu, până la cei mai apropiați, Henri Coandă și Elie Carafoli.

Dacă despre calificarea INCAS într-un club select, cu parteneri europeni de top (Airbus, Dassault, Saab, Alenia, ONERA, DLR, NLR) am mai scris în Market Watch, important este să semnalăm acum prezența Institutului în programele de cercetare internaționale și naționale lansate și susținute de Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului, prin organismele Agenția Națională pentru Cercetare Științifică (ANCS) și Consiliul Național al Cercetării Științifice (CNCS), precum și de dezvoltare infrastructură, utilizând fonduri structurale.

INCAS este asociat cu tradiția din domeniul cercetării în mecanica fluidelor și al științelor aerospațiale în România, precum și cu cele mai reprezentative realizări industriale în domeniul aeronautic civil și

militar (aeronavele IAR-93, IAR-99 Șoim, IAR-705 sau ROMBAC). Directorul General al INCAS, dr. Cătălin Nae, subliniază permanent că institutul are o misiune deosebită, atât ca institut de cercetare într-un domeniu tehnologic de vârf, cât și la nivel industrial, ca integrator de produse specifice în domeniul aerospațial.

Cercetarea în domeniul științelor aerospațiale are ca suport o infrastructură de excepție. INCAS deține pe Platforma Militari instalații de experimentare de cel mai înalt nivel tehnologic (Sufleria Supersonică, Sufleria Subsonică, laborator mecano-climatic, laboratorul aerian ATMOSLAB). Acestea reprezintă baza de dezvoltare pentru proiecte de cercetare la nivel național și internațional și fac parte din infrastructura critică de cercetare în domeniul aerospațial, recunoscută la nivel UE.

La nivel industrial, INCAS este în situația de a obține recunoașterea din partea EASA ca DOA pentru aeronave civile CS-25. Această recunoaștere survine în urma unui efort deosebit, realizat de colectivele de proiectare din cadrul INCAS, care sunt în prezent în situația de a îndeplini cerințele impuse de autoritățile de certificare la nivel UE pentru proiectarea, fabricația și zborul demonstrativ al aeronavei BLADE - Breakthrough Laminar Aircraft Developed in Europe.



stop flight

autică de nivel înalt



Laboratorul ATMOSLAB, în avangarda cercetării aeronautice românești

Laboratorul Aeropurtat pentru Cercetări Atmosferice de Mediu (ATMOSLAB) este un proiect național complex desfășurat de INCAS, care are ca obiectiv principal dezvoltarea în Institut a unei infrastructuri specifice pentru cercetări de mediu in-situ avansate, în conformitate cu „Strategia Națională de Protecție a Mediului”, „Strategia Națională pentru Dezvoltare Durabilă în orizontul anilor 2020-2030”, „FlightPath 2050” elaborată de noul ACARE, precum și integrare la nivelul EUFAR (European Fleet of Airborne Research) și ICOS (Integrated Carbon Observation System).

Obiectivele specifice ale proiectului ATMOSLAB sunt:

- Modernizarea capacităților de experimentare, analiză și sinteză existente la INCAS în vederea atingerii nivelului tehnologic necesar pentru măsurarea in-situ și analiza factorilor de mediu specifici activității industriale și a transportului multimodal (de suprafață și aerian);
- Dezvoltarea de noi capacități de investigare și testare a tehnologiilor „green” în mediu atmosferic, cu particularizare la analiza fizico-chimică a mediului atmosferic și a efectelor emisiilor specifice transportului aerian (deteriorarea stratului de ozon), precum și în vederea testării de tehnologii active pentru modificări de microclimat (ceață,

grindină) – integrare la ICOS (Integrated Carbon Observation System);

- Atingerea unui înalt grad de competență în domeniul analizei factorilor de mediu, în domeniul monitorizării efectelor emisiilor poluante în spațiul aerian din România, precum și în utilizarea de tehnologii active pentru microclimat, în vederea asigurării unei interoperabilități cu structuri similare existente la nivelul UE - EUFAR (European Facility for Airborne Research in Environmental and Geo-sciences);
- Formarea și stabilizarea unui nucleu de competență științifică la INCAS în măsură să participe la programe naționale și internaționale din aria de influență a proiectului propus și la



Măsurători aeroacustică - Aerodromul Clinceni



Departament Analiză Structuri Aerospațiale



Pregătire test Aerotaxi în sufleria subsonică

dezvoltarea de noi capacități de cercetare științifică de nivel internațional;

- Atragerea tinerilor specialiști și utilizarea potențialului acestora în activități de cercetare și dezvoltare tehnologică orientate către tehnologii „green” în contextul strategiei de dezvoltare durabilă.

În cadrul proiectului au fost create și modernizate în total trei laboratoare: Laboratorul Aeropurtat, Laboratorul Mobil la Sol și Mediul Colaborativ. Laboratorul Aeropurtat are la bază o aeronavă Hawker Beechcraft – King Air C90 GTx, echipată cu un sistem LIDAR Riegl Q680i, un sistem de senzori meteorologici Droplet Measurement CAPS și un sistem Data-Link de transmisie de date în timpul zborului. În curând se va mai adăuga la sistemul de senzori meteorologici și un sistem SPEC Hawkeye (la ora actuală există doar 3 astfel de sisteme în lume), sistem dezvoltat cu fonduri NASA. Actualmente în Europa există numai 4 aeronave cu asemenea

capacități, cea de la INCAS fiind a 5-a.

În urma creării acestei noi infrastructuri, a luat naștere o nouă echipă în cadrul Institutului, condusă de directorul de proiect Mihai Floriean, compusă din 6 tineri cu vârste sub 35 de ani, 3 dintre aceștia fiind angajați ca urmare directă a realizării cu succes a proiectului. Resursele umane sunt de o importanță critică în cadrul acestei noi infrastructuri, fiind necesară o echipă formată din manageri, ingineri, fizicieni, piloți și tehnicieni specializați în fizică teoretică, optoelectronică, fizica atmosferei, inginerie aerospațială, inginerie electronică, CFD, mapare și reconstrucție 3D etc., pentru a realiza experimentele, a achiziționa datele, a le procesa și a le interpreta.

Această infrastructură nou creată a început deja să fie implicată în proiecte de cercetare, în momentul de față fiind programată pentru a fi utilizată în două proiecte europene din FP7 începând cu

2012. De asemenea, este în derulare procedura de aderare la European Facility for Airborne Research in Environmental and Geo-sciences (EUFAR). Această aderare va contribui la stabilirea unei legături strânse între cercetătorii INCAS cu cei de la nivel european, cercetători care au în comun studiul proceselor ce au loc în atmosferă cu ajutorul platformelor aeropurtate. EUFAR va ajuta Laboratorul Aeropurtat Român să aibă acces atât la cursuri de specializare pentru operatorii români, cât și la fonduri în vederea realizării unor campanii de măsurători.

Pe viitor, INCAS urmărește ca prim obiectiv implicarea acestei noi infrastructuri în cât mai multe proiecte de cercetare europene și naționale și implicarea în activități de parteneriat cu autorități publice la nivel național și internațional.

Compartimentul de sisteme mecatronice

din cadrul INCAS este o unitate de cercetare de elită, cu rezultate deosebite, obținute prin valorificarea expertizei acumulate de o generație de cercetători care au făcut posibilă existența aeronavelor IAR-93 și IAR-99 - Șoim.

Acest compartiment a fost implicat constant în proiecte din Planul Național de Cercetare, Dezvoltare și Inovare 2007-2013, cu realizări deosebite privind servoactuator hidrostatische pentru aeronave; dezvoltarea și evaluarea de sisteme complexe de control activ și semiactiv al vibrațiilor, sisteme inteligente pentru monitorizarea și controlul activ al structurilor. Colectivul în coordonarea dr. Ioan Ursu este în prezent implicat în proiecte complexe de cercetare exploratorie în cadrul Programului IDEI, pentru dezvoltarea controlului robust și antisaturant al sistemelor prin tehnici de inteligență artificială, cu aplicații în aeronautică. Totodată, participarea în cadrul FP7 în proiecte de parteneriat internațional (îndeosebi în JTI Clean SKy în SFWA) este susținută de o infrastructură de excepție, ce include bancuri de testare cu hardware dedicat pentru validări și omologări/certificări ale echipamentelor și sistemelor aerospațiale, în special ale celor din comenzile primare de zbor; teste ale echipamentelor în condiții severe climatice și mecanice; modelarea și validarea experimentală a algoritmilor de control pentru structuri inteligente; demonstratoare la sol pentru controlul forțelor și sarcinilor.

Clean Sky și Restarts, programe europene de clasă via INCAS

Participarea la programul de cercetare european Clean Sky este una dintre activitățile de bază ale colectivelor de cercetare din INCAS, reprezentând un pas înainte în rezolvarea uneia dintre cele mai spinoase probleme ale societății mondiale și europene în special: asigurarea menținerii unui mediu de viață cât mai curat în condițiile dezvoltării traficului aerian și terestru.

BLADE - Breakthrough Laminar Aircraft Developed in Europe – este un proiect ce reprezintă o provocare pentru tehnologiile inovative „verzi” pentru avionul viitorului, printr-o testare la scară largă în condiții de operare reale. Acesta include dezvoltarea de tehnologii noi destinate avioanelor mari de transport, care impun un nivel foarte înalt de maturitate pentru a garanta câștiguri în performanță, asigurând totodată o stabilitate și o rezistență de lungă durată, precum și o întreținere ușoară, eficiență și o operare pe de-a întregul sigură. Efectele de mediu și beneficiile trebuie judecate și echilibrate la nivelul avionului în raport cu efortul tehnologic, riscurile și diferitele tipuri de cost. Această testare la scară largă a noilor tehnologii pe un avion care există deja (Airbus A-340) este principala diferență între acest proiect

Protejarea proprietății intelectuale, garanția competitivității

Unul din pilonii principali în susținerea strategiei de dezvoltare instituțională a INCAS îl reprezintă Departamentul de Proprietate Intelectuală. Acest departament, cu atribuții în domeniul proprietății intelectuale și industriale, reprezintă interfața cu mediul industrial, precum și garanția unei dezvoltări sustenabile a institutului în mediul competitiv la nivel internațional. Protejarea drepturilor asupra rezultatelor activității de cercetare din trecut (îndeosebi cu privire la aeronava IAR-99 Șoim), atitudinea pro-activă în justiție pentru protejarea unor realizări de excepție ale INCAS în domeniul civil și militar, precum și noile orientări către o politică de inovare la nivel internațional au condus la obținerea a 28 de Brevete de Inventie și a 10 desene și modele în ultimul an, cu potențial semnificativ de valorificare în industria aeronautică.

și cele de până acum. Această cercetare permite analizarea modului optim de introducere a noilor tehnologii la scară industrială, ceea ce va da naștere la o nouă generație de tehnologii mai performante și mai curate în industria aeronautică.

Proiectul BLADE, prin complexitatea lui, pe lângă echipele companiei AIRBUS, implică colaborarea unor colective de cercetare multidisciplinară din întreaga Europă, din companii cu renume ca SAAB, DASSAULT, AERNNOVA, DLR.

BLADE reprezintă pentru INCAS o oportunitate majoră pentru a obține certificarea DOA din partea EASA. Al-exandru Copăescu, cercetător cu mare

experiență în cadrul INCAS, conduce o echipă organizată după regulile Airbus în vederea atingerii obiectivului major din JTI Clean Sky – zborul demonstrativ pentru prototipul BLADE. Principalii responsabili din colectivul de lucru, Viorica Ilinoiu – design, Dorin Lozici – stress și Dan Ababei – tehnologie, au în subordine echipe de tineri cercetători care sunt perfect integrați în mediul colaborativ specific unei întreprinderi virtuale de talia Airbus, îndeplinind cerințele AQ impuse de EASA.

Inițial, activitățile INCAS au fost direcționate în direcția concepției elementelor de comandă pentru ruluu (eleroane). Pe măsura integrării în familia Airbus, grupul de lucru a trecut la concepția unor





subansamble importante ale aeronavei de bază, precum și la concepția elementelor de monitorizare (POD amplasat la 4 m deasupra fuselajului). Totodată, prin extinderea activităților către fabricație, INCAS monitorizează realizarea acestora la ROMAERO S.A., asigurând o integrare industrială în premieră pentru industria aeronautică din România.

Un proiect internațional de primă mărime în care INCAS participă activ este RE-STARTS – Raising European Students Awareness in Aeronautical Research Through School-Labs –, coordonat din partea echipe române de Claudia Dobre. Proiectul reprezintă o direcție deosebit de importantă prin prisma politicii UE de dezvoltare de resurse umane în domeniul științelor aerospațiale, adresându-se atât profesorilor, cât și elevilor de școală generală și liceu, cu scopul de a le trezi interesul pentru domeniul aerospațial.

Proiectul este finanțat de Comisia Europeană, în cadrul Programului Cadru FP7, fiind coordonat de Institutul VKI din Belgia, având ca parteneri instituții de prestigiu din Europa în domeniul cercetării aerospațiale: DLR din Germania, CIRA din Italia, INCAS din România și un partener din domeniul educațional: Școala de Educație din Leicester, Marea Britanie.

Obiectivul acestui proiect este de a contribui la inversarea tendinței actuale de dezinteres față de domeniul aeronautic în

rândul tinerilor. Pornind de la principiile de bază ale aerodinamicii din spatele întrebării „Cum zboară un avion?” sau informații referitoare la provocările actuale din cercetarea aeronautică „Cum putem face transportul aerian mai prietenos cu mediul?” sau „Cum se asigură confortul, siguranța și securitatea pasagerilor?”, cercetătorii lucrează în colaborare cu o echipă pedagogică și cu profesorii de la școlile locale partenere, pentru a realiza materiale pedagogice de calitate, care includ, de asemenea, și experimente simple, ce demonstrează fenomenele fizice investigate.

Laboratoarele didactice din cadrul institutelor pun la dispoziția elevilor experimente mai sofisticate și le permit o experiență unică. Vizitele la institutele de cercetare sau la partenerii industriali ai acestora întregesc experiența elevilor în cadrul acestui proiect.

Proiectul construiește o legătură între teoria învățată la școală și cercetarea aplicată, dându-le elevilor ocazia să vadă cum se lucrează într-un institut de cercetare. Principalul obiectiv este de a crește interesul tinerilor spre o carieră în domeniul cercetării aeronautice și de a crea în Europa o rețea de Laboratoare Didactice în domeniul aeronauticii.

INCAS a atras în acest proiect două școli din București: pentru clasele primare și gimnaziu Liceul Teoretic „Eugen Lovinescu”, iar pentru clasele de liceu Colegiul Tehnic de Aeronautică „Henri

Coandă”. Pe lângă experimentele făcute în clasă și vizite la INCAS, cinci dintre cei mai buni elevi ai Colegiului Tehnic de Aeronautică „Henri Coandă”, care au participat la proiect, au avut oportunitatea de a merge într-o vizită de cinci zile la unul din Laboratoarele Didactice ale DLR, partenerul din Germania, DLR School Lab. La această vizită au participat elevi din toate țările partenere, elevii lucrând împreună la experimentele propuse, având astfel oportunitatea de a se cunoaște și de a socializa cu colegii din Europa.

Perspective în contextul integrării la nivel internațional

Participarea INCAS la programele UE constituie pentru numeroșii parteneri externi un bun prilej de cunoaștere a experienței și a posibilităților de colaborare cu institutele și unitățile de fabricație din România, punându-se astfel bazele unei dezvoltări și în viitor a unor noi colaborări internaționale în domeniul aeronautic. În viziunea Directorului General al INCAS, dr. Cătălin Nae, o schimbare radicală s-a produs în ultimii ani, de la nivelul în care participarea în proiecte reprezenta un element exotic, o curiozitate sau o aducere aminte pentru o perioadă de dezvoltări în contextul unei Europe divizate, la nivelul din prezent, când INCAS reprezintă un element de bază în atingerea obiectivelor fundamentale ale proiectelor. Obligațiile contractuale au crescut pe măsură, precum și dimensiunea financiară asociată, ceea ce conduce în prezent la o re poziționare a INCAS în contextul internațional. Strategia de dezvoltare INCAS ca institut de cercetare pune accent pe excelența profesională a corpului de cercetători și pe nivelul tehnologic avansat al infrastructurii de cercetare. Pentru INCAS, o dezvoltare sustenabilă este posibilă numai în contextul în care institutul exploatează resursele de excepție de care dispune, în principal a drepturilor de proprietate intelectuală, precum și prin parteneriate strategice la nivel internațional. Prin implicarea activă în proiectele din cadrul PNCD și în cadrul FP7, INCAS asigură vizibilitatea potențialului existent și resursele pentru dezvoltarea competitivă de noi capacități de cercetare în domeniul științelor aerospațiale.

Petru Bazac, Presales Manager Asseco SEE România:

„Consultanța asigură clientului libertatea în ceea ce privește deciziile de achiziție”

În structura de business a Asseco SEE România, Departamentul Presales joacă un rol important pe plan operațional.

Petru Bazac, Presales Manager Asseco SEE România, ne-a prezentat avantajele acestei abordări și beneficiile pe care le oferă aceasta clienților.

■ **Radu Ghițulescu**

- Care sunt atribuțiile Departamentului Presales în strategia de business a Asseco SEE România?

- În strategia de vânzare consultativă dezvoltată de Asseco SEE România Departamentul Presales are un rol foarte activ. Și aceasta pentru că strategia urmărește schimbarea percepției generale a pieței asupra IT-ului, văzut în majoritatea companiilor ca un centru de cost, și nu ca unul de profit. Astfel, Departamentul Presales are rolul de a-i permite clientului luarea deciziilor în cunoștință de cauză, ajutându-l să identifice soluțiile IT care să-i permită dezvoltarea business-ului. Pentru aceasta, facem un efort constant în a ține pasul cu tehnologia IT, astfel încât să asigurăm clientului libertatea în ceea ce privește deciziile de achiziție. Libertatea de decizie este garantată și de postura de integrator de sistem a Asseco SEE România, cu o vastă experiență pe piața locală și regională, care ne asigură

avantajul independenței față de un anumit vendor sau tehnologie.

- Ce beneficii concrete oferă consultanța clientului?

- Din perspectiva noastră, consultanța reală startează cu o etapă de identificare și analizare a necesităților clientului. Este etapa cea mai importantă, în care se definesc soluțiile posibile, din punct de vedere tehnologic, și se identifică împreună cu clientul soluția optimă. Practic, îi oferim acestuia o privire de ansamblu asupra posibilităților tehnologice și a furnizorilor respectivelor produse. Departamentul Presales are rolul de interfață directă între client și furnizorii de tehnologii, facilitând înțelegerea ofertei acestora și a modului în care poate fi valorificată optim în cadrul companiei clientului. Astfel, clienții pot alege soluțiile adecvate cerințelor lor de business și nu doar să cumpere soluțiile care sunt promovate cel mai agresiv la acel moment, să zicem.

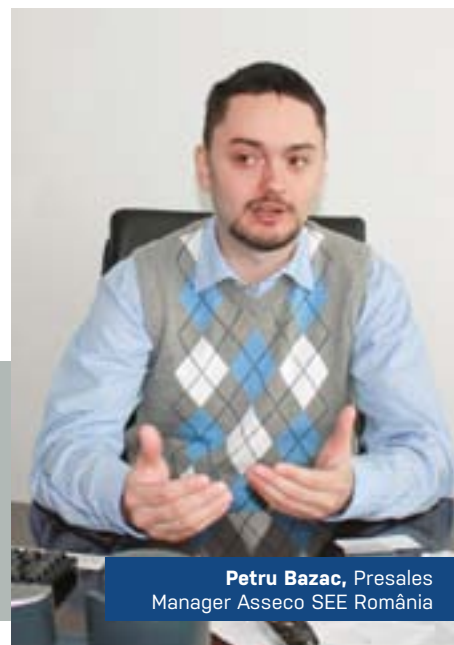
- Care este rolul componentei umane în acest proces?

- Relațiile de parteneriat pe care Asseco SEE România le are cu principalii vendori IT, precum HP, IBM, Fujitsu, Dell, NetApp, Microsoft, VMware etc., oferă, atât companiei, cât și clienților, o garanție de business cu valoare extinsă, în ceea ce privește calitatea produselor, soluțiilor și serviciilor IT furnizate. Pentru a valorifica optim aceste parteneriate, investim constant în procesul de specializare. Nivelul de expertiză al echipei de Presales din cadrul Asseco SEE România este unul

foarte ridicat. Este vorba de o experiență tehnică solidă, acumulată de-a lungul mai multor ani și consolidată printr-un proces continuu de certificare și specializare, ceea ce reprezintă un beneficiu concret pentru clienții noștri, pentru că, astfel, îi putem ajuta în identificarea celor mai potrivite soluții pentru necesitățile lor de business.

- Cât de importantă este apartenența la un grup multinațional în strategia de business a Asseco SEE România?

- Faptul că facem parte dintr-un grup care reunește, doar la nivel regional, 13 țări oferă clienților noștri avantaje consistente. Astfel, dincolo de argumentul garanției stabilității partenerului de implementare, un beneficiu important este posibilitatea alocării dinamice a resurselor, funcție de necesități, pentru finalizarea în termeni optimi a proiectelor. Un alt beneficiu real este acela că putem oferi clienților exemple practice ale unor proiecte de succes. Într-o piață cost sensitive, așa cum este piața locală și cea din Europa de Est, importanța referințelor pe proiecte similare este foarte mare. Iar portofoliul extins de clienți și proiecte ne asigură un volum mare de referințe pe numeroase domenii de activitate și tehnologii.



Petru Bazac, Presales Manager Asseco SEE România

Asseco SEE România face parte din grupul regional Asseco South Eastern Europe, una dintre cele mai puternice companii IT din zonă. Asseco SEE România este unul dintre cei mai importanți integratori de sisteme, soluții și servicii IT și dezvoltator de aplicații pentru sectorul bancar de pe piața IT locală, funcționează din anul 2010, fiind rezultatul unui proces de achiziții și fuziuni (Net Consulting, FIBA Software și Probass), început de grupul polonez Asseco în anul 2007.

Care este resp unui furnizor după fina



Cătălin
Hristea
Director general
PMSolutions

Mulți clienți pentru care am lucrat în ultimii ani și care au implementat sisteme informatice au o reală problemă în gestionarea etapei post-implementare a proiectului, datorită unei definiri contractuale deficitare a obligațiilor furnizorului în această etapă.

Am întâlnit această situație în aproape toate implementările de „sisteme informatice integrate”, iar neînțelegerile care pot apărea ca urmare a interpretărilor diferite între furnizor și beneficiar cu privire la obligațiile post-implementare duc deseori la situații conflictuale care au, implicit, un impact negativ asupra utilizatorilor finali, datorită nerespectării SLA-urilor. De ce? Pentru că termeni precum „garanție”, „mentenanță”, „întreținere” nu au înțelesuri standard definite, definiții la care toată lumea să se poată raporta și care să garanteze faptul că utilizarea unui astfel de termen nu conduce la crearea unor așteptări diferite între beneficiar și furnizor. (Nu mă refer aici la contractele încheiate cu persoane fizice,

care se supun legislației privind protecția consumatorului, ci la contractele între două entități comerciale.) Cheia problemei stă astfel în definirea fără ambiguitate a termenilor în cadrul contractului și în personalizarea acestor concepte generale în funcție de specificul proiectului. Câteva sugestii în acest sens sunt prezentate în continuare.

Ce este garanția?

Garanția este o declarație comercială a vânzătorului, prin care acesta își asumă răspunderea comercială pentru lipsa de conformitate a produselor și serviciilor pe care le furnizează. Nu există un standard general acceptat cu privire la această declarație de garanție, astfel încât ea trebuie stabilită și negociată pentru fiecare proiect în parte, în funcție de specificul soluției și de condițiile comerciale specifice ale contractului.

Câteva situații specifice sunt analizate în continuare.

1 Garanția produselor de tip hardware

Pentru echipamente, garanția poate avea două componente. O primă componentă o reprezintă garanția producătorului, care, de obicei, se regăsește într-o declarație de garanție furnizată împreună cu echipamentul și care se referă la conformitatea echipamentului cu anumite standarde, dar și cu specificațiile oficiale ale respectivului echipament. Cea de-a doua componentă o reprezintă garanția vânzătorului (care, de obicei, nu este același cu producătorul) – iar aceasta este cuprinsă în clauzele contractuale privind garanția. Garanția vânzătorului este importantă, deoarece este singura care poate conține elemente de specificitate pentru un anumit benefici-

ar. În cele mai multe cazuri, beneficiarii nu comandă anumite echipamente specifice, ci solicită echipamente care să respecte anumite cerințe tehnice minimale, iar furnizorii (integratorii) selecționează echipamentul care răspunde cel mai bine cerințelor beneficiarului și îl ofertează. În această situație, garanția oferită de către producătorul echipamentului nu este neapărat relevantă pentru beneficiar, întrucât acesta nu a comandat un anumit echipament – acesta i-a fost oferit ca răspuns la un set de cerințe. În consecință, garanția trebuie să acopere, pe lângă protecția privind eventualele defecțiuni, toate situațiile în care echipamentul nu respectă cerințele explicite ale beneficiarului, exprimate în caietul de sarcini/contract (de exemplu, cerințe privind disponibilitatea echipamentului). Pe lângă declarația explicită cu privire la asumarea responsabilității privind faptul că echipamentul respectă cerințele explicite ale beneficiarului și faptul că acesta este și va continua să fie funcțional, declarația de garanție trebuie să mai cuprindă cel puțin două informații: perioada pe durata căreia vânzătorul își asumă responsabilitatea garanției și condițiile pe care beneficiarul trebuie să le respecte (cu privire la modalitatea aprobată de utilizare a echipamentului) astfel încât să beneficieze de garanția furnizorului. Faptul că producătorul unui echipament nu oferă condiții de garanție similare celor pe care beneficiarul le solicită nu trebuie să constituie pentru furnizor un argument ca el să refuze onorarea obligației de garanție, deoarece declarația de garanție este o declarație comercială asumată cu bună știință și pentru care beneficiarul plătește, iar furnizorul are la îndemână mijloace de a compensa obligațiile de garanție pe care producătorul nu și le asumă. (De exemplu, poate achiziționa și păstra în stocul propriu o cantitate suplimentară de

Responsabilitatea generalizarea implementării?

echipamente, cu care să poată înlocui un echipament defect într-o perioadă de timp mai scurtă decât cea pe care și-o asumă producătorul echipamentului.)

2 Garanția aplicațiilor software

Pentru aplicațiile achiziționate sub licență, practica generalizată la nivel de industrie este aceea că marii producători nu își asumă niciun fel de responsabilitate cu privire la funcționalitățile respectivelor produse software. Produsele sunt licențiate „as is”, adică „așa cum sunt”, iar cumpărătorul își asumă întreaga răspundere cu privire la decizia achiziției. Majoritatea marilor producători internaționali precizează explicit faptul că produsul software nu este vândut cu vreo garanție privind potrivirea sa cu scopul în care este achiziționat, garanția fiind limitată exclusiv la suportul (magneto-optic) pe care este furnizat software-ul. În cazul în care beneficiarul achiziționează odată cu produsul licențiat și servicii de mentenanță, atunci poate beneficia de dreptul de a contacta structura de suport tehnic a producătorului, unde poate semnaliza eventualele neconformități ale produsului. Accesul la serviciul de suport tehnic se face însă, de obicei, fără vreun fel de garanție privind remedierea eventualelor neconformități sau privind timpul necesar pentru remedierea acestora. Marii producători internaționali de software își conving clienții să le cumpere produsele bazându-se pe puterea „brand-ului”, chiar dacă garanțiile tehnice și comerciale reale oferite sunt, în cele mai multe situații, inexistente, iar industria a

creat din această practică o regulă pe care o promovează generalizat. Din perspectiva beneficiarului, a celui care plătește, această situație nu este însă neapărat una acceptabilă, deoarece riscul este transferat integral beneficiarului, care însă plătește și integral prețul produsului. În cazul în care beneficiarul solicită însă

„Este recomandabil ca beneficiarul să fie cel care stabilește regulile jocului.”

furnizarea unui software care să îndeplinească un set de cerințe funcționale și tehnice documentate într-un caiet de sarcini, fără a nominaliza produsul, atunci este responsabilitatea furnizorului să aleagă produsul software potrivit și să

il furnizeze beneficiarului (dezvoltându-l sau licențiindu-l). În această situație, furnizorul este obligat să își asume integral toate condițiile de garanție solicitate de beneficiar.

Una dintre cele mai des întâlnite situații este însă cea în care beneficiarul solicită furnizarea (sau dezvoltarea) unui sistem integrat de aplicații software (compus din software de bază și software de aplicație), iar furnizorul răspunde acestei solicitări oferind un set de aplicații, dintre care unele sub licență, iar altele dezvoltate (inclusiv dezvoltări suplimentare ale produselor furnizate sub licență).

Care este garanția sistemului software în acest caz? De obicei, furnizorul limitează obligațiile sale de garanție doar la produsele dezvoltate de el, în timp ce, pentru produsele furnizate sub licență de la terți, își declină competența, argumentându-și poziția prin lipsa oricărei garanții din partea producătorului. Această interpretare nu este însă neapărat corectă sau acceptabilă pentru beneficiar, întrucât pentru acesta are relevanță o obligație de garanție care să acopere întregul sistem și nu numai anumite componente ale sale,

mai ales că opțiunea utilizării unor componente software sub licență a aparținut furnizorului, fiind o decizie de arhitectură tehnică, dar și una comercială.

Este așadar recomandabil ca beneficiarul să fie cel care stabilește „regulile jocului”, precizând explicit condițiile solicitate de garanție din etapa caietului de sarcini și păstrând apoi aceste cerințe, indiferent de modalitatea de realizare a soluției tehnice (prin dezvoltare sau prin licențiere unor produse standard).





Florian Ivan
Director pentru Educație
și Certificare Project
Management Institute
florian.ivan@pmi.ro

De ce avem nevoie de PMO?

Literatura de specialitate, din ce în ce mai consistentă, a consacrat Project Management Office (PMO) ca un loc în care consolidăm toate cunoștințele, practicile, experiențele și resursele de project management dintr-o organizație. Cel puțin în teorie, ideea de consolidare și standardizare pare o descoperire căreia specialiști și organizații deopotrivă i se abandonează total, în speranța că ea oferă soluția finală la toate sincopile mai mult sau mai puțin frecvente din proiectele derulate. Dar, în bunul și păcătosul spirit domestic, confundăm iarăși drumul cu destinația.

Ideea de PMO a fost multă vreme asociată cu maturitate, resurse generoase și investiții consistente. Această idee ne-a făcut multă vreme să privim prohibitiv tentativa de a ne crea un asemenea birou dacă nu lucrăm deja într-o multinațională care are acest rol în organigramă. Dintr-o serie de discuții cu project manageri din România s-a desprins o concluzie cel puțin demnă de menționat dacă nu chiar de analizat în laborator. Aproape în unanimitate cei care nu au un PMO în compania în care lucrează au în planul pe anul în curs crearea unuia. Ceea ce este lăudabil, pentru că arată un angajament conștient către pro-

fesionalizarea meseriei de project manager. Problema este că aceiași oameni spuneau același lucru și acum un an și acum doi ani. „Nu aveam PMO, dar vrem să îl creăm” a devenit fraza-reflex pe care o generează orice discuție pe această temă.

Importanța culturii organizaționale

Despre importanța culturii organizaționale s-a scris și dezbătut deja prea mult pentru a mai putea aduce vreo contribuție originală. Și cu toate astea, suntem datori să mai turnăm o picătură în oceanul de idei și păreri. Din păcate, prea multe unelte de business — și, cu permisiunea dumneavoastră, aș clasa aici și PMO-ul — își găsesc sfârșitul sau nici măcar începutul în conceptul atotcuprinzător de cultură organizațională. Cultura organizațională este exprimarea oficială a scuzelor penibile, a lamentărilor și a neputinței care ne fac să ne complacem și să nu îndrăznim să depășim barierele. Multe din probleme ne vin din faptul că nu reușim să vedem în detaliu, să disecăm, să separăm și să abordăm granular. Bineînțeles că ideea de PMO sperie. Pare o schimbare majoră în organigramă, în relațiile de subordonare, în politica de reurse umane, în redistribuirea autorității etc. Și totuși un PMO poate însemna și lucruri simple, abordate incremental, care, într-o succesiune logică înțeleasă și acceptată de toată lumea, să ducă la un asemenea deziderat. În cele ce urmează vom aborda

un asemenea studiu de caz, un PMO „minimalist”, dacă mi se permite simplificarea, tocmai pentru a demonstra cât de ușor se poate trece peste imobilitatea ce caracterizează acest demers. Și, pentru a păstra magia dată de cifre, ne vom opri la 3 lucruri pe care, dacă le respectăm, putem spune că am reușit, cu resurse și sudoare minime, să avem în sfârșit acel PMO mult dorit.

Centralizare versus dezorganizare

Primul termen asupra căruia ne oprim este centralizarea. Una dintre probleme de bază pe care le avem în project management este dezorganizarea. Zic de bază, pentru că ea apare sub diferite forme: informații inconsistente, comunicare proastă sau neclarități și neînțelegeri. De multe ori, nu lipsa informației este problema adevărată ci indisponibilitatea ei. Termenul indisponibilitate se declină în mai multe feluri: fie este prea complicat să căutăm informația respectivă, fie nu reușim să o găsim repede și nu mai insistăm, fie pur și simplu nu suntem conștienți



de existența ei, pentru că nu ne-am lovit niciodată de ea. Centralizarea presupune în primul rând stocarea tuturor informațiilor referitoare la proiecte într-un singur loc. Fără fișiere salvate pe desktop sau în inbox. Fără documente modificate și re-modificate fără o evidență a versionării. Ci doar un simplu spațiu în rețea, pe un server central sau într-un sistem electronic specializat. Aplicațiile informatice abundă în beneficii pentru lucrul centralizat la proiecte. Nu este nevoie decât de puțină disciplină, autoimpusă sau, de ce nu, impusă prin reguli și reglementări. Al doilea element important al centralizării îl reprezintă structurarea. Odată stocate, informațiile trebuie să fie aduse la un numitor comun, care să fie standardul respectat de toată lumea. Un exemplu foarte simplu poate fi ceva de genul: toate informațiile despre costurile proiectului se stochează în fișiere Excel. Sau: toate informațiile trimise către stakeholderi se trimit pe email sub forma unui fișier PDF atașat și apoi stocat într-un folder anume. Lucrurile simple sunt cele care aduc cea mai mare eficiență.

Formalizare și documentare

Al doilea element se referă la formalizare. Fără să ne dăm seama, foarte multe informații despre proiect scapă în afara unei flux formal. Este vorba, de exemplu, despre informațiile pe care le dăm pe telefon unui sponsor care vrea să știe cum evoluează proiectul. Activitatea în sine, de informare a unui stakeholder, deși s-a întâmplat, iar persoana respectivă și-a obținut informația necesară, nu a fost înregistrată nicăieri. Nefiind înregistrată nu poate fi dovedită și nici evaluată. Pentru a formaliza cu succes un proiect este nevoie în primul rând de documentare. Altfel spus, de a menționa în scris tot ce este relevant pentru proiect. Chiar dacă uneori poate părea muncă în plus, cum ar fi activitatea de scrie într-un document că unui stakeholder i s-au comunicat telefonic anumite informații. Din păcate, mult prea multe informații rămân în capetele oamenilor, ceea ce îi face indispensabili pentru proiect, ceea ce le dă o nejustificată putere de negociere. Trebuie să captăm toate informațiile existente și să le așezăm în scris, disponibile pentru toți cei interesați. Al doilea element important al formalizării

este template-izarea. Mi se pare că niciun cuvânt românesc nu poate exprima atât de bine faptul că, uneori, poți folosi niște elemente predefinite care îți standardizează și ușurează considerabil munca. Pentru fiecare document, schimb de informații sau proces trebuie să existe niște template-uri predefinite. Dacă vi se pare că activitatea de a crea template-uri este complicată sau nu

„Nu lipsa informației este problema adevărată, ci indisponibilitatea ei”

aveți timp pentru așa ceva, există și o variantă mai simplă, recomandată chiar. După un prim proiect, eliminați informațiile sensibile din documentele folosite și salvați-le într-un loc centralizat. Și astfel, cu fiecare nou proiect, adăugați noi template-uri. Cu fiecare nou template, idea de PMO începe să prindă contur din ce în ce mai mult.

Elementul cheie: Autoritatea

Trioul magic se încheie cu autoritatea, al treilea element care definește un PMO. Adevărul este că toate lucrurile de mai sus,

indiferent cât de utile par, sunt complet inutile dacă aplicarea lor este defectuoasă. Iar pentru a le aplica într-un mod corespunzător este nevoie de impunere. Așadar, atât pentru aceasta, cât mai ales pentru a putea lucra eficient cu resursele, PMO-ul are nevoie de autoritate. Și aici sunt două modalități de a o dobândi. Prima este cea pe care o așteptăm cu toții și anume să fim investiți cu autoritate. Dacă acest lucru nu se întâmplă, și de obicei nu se întâmplă, atunci trebuie să ne construim noi autoritatea cu fiecare nou proiect, cu fiecare interacțiune cu oamenii din proiect și din afara lui. Nu există scuză pentru lipsa de autoritate. Nu o ai, indiferent cum faci rost de ea, nu ar trebui să conduci proiecte și cu atât mai puțin PMO-uri.

Cu ceva vreme în urmă, cineva îmi arăta niște proiecte la care lucra și am fost foarte impresionat de modul cum își organizase toate informațiile despre proiecte și cum interacționa cu fiecare om din proiect. Era un singur om cu un laptop, dar, cumva, reușea să aibă sub control și să fie informat despre toate proiectele la care lucra. Nu i-am spus-o de teamă să nu o ia drept glumă, dar mă tot gândeam „ce PMO simplu și eficient are omul ăsta”!



ROI 4x4 METHOD

Adica...
atunci cand bugetul conteaza, propunerea ta va avea o justificare solida, obtinuta in urma unui proces auditabil iar ceilalti vor intelege rapid **Ce, Cum si Cat.**

Totul in mod Obiectiv, Clar, fara subiectivism si discutii contradictorii.

Raspuns Complet?
Vino sa afli asta la cursul de **Return on Investment** organizat de **Axioma Solutions.**

Ce este ROI 4X4 ?

Raspuns:
"O metoda de lucru colaborativ care te ajuta sa sustii initiativele de business pe baza valorii pe care acestea o genereaza pentru organizatie".

Optiunile tale:

- 29 Februarie 2012
- 29 Martie 2012
- 20 Aprilie 2012

Inscrieri pe www.axioma.ro



Au nevoie IM de PMO?

Un studiu realizat de compania de cercetare Gartner în 2010 a relevat că aproximativ jumătate din PMO-uri eșuează. PMO (Project Management Office) este un organism care are capacitatea de a aduce schimbări pozitive dintre cele mai variate în interiorul unei companii, indiferent de mărimea acesteia. Însă au nevoie companiile mici de un PMO?

■ Luiza Sandu

Răspunsul la această întrebare depinde atât de adopția managementului de proiect în organizații, cât și de ceea ce se înțelege prin „companie mică”. Dacă prin „mic” ne referim la o companie cu mai puțin de 50 de angajați, atunci unii specialiști cred că nu e nevoie de un PMO și, cel mai probabil, acest tip de companie nu-și poate permite un PMO.

Bogdănel Budeanu, Primavera Director TotalSoft, crede că acest concept trebuie să existe în toate organizațiile care lucrează pe proiecte, indiferent de mărimea acestora: „PMO este un organism care are rolul să centralizeze și să standardizeze procesele de project management dintr-o companie. PMO este ca turnul de control al unui aeroport, răspunde de corectitudinea, siguranța și finalizarea cu succes a proiectelor. El poate avea implicări diferite. Minimală, cu personal part-time, sau o organizare complexă, cu o infrastructură uriașă. PMO trebuie să fie instrumentul top managementului, prin care acesta să se asigure că proiectele derulate sunt aliniate

cu obiectivele strategice ale companiei. Pentru companiile medii și mari, orientate pe proiecte, PMO este obligatoriu. Fără funcțiile PMO, care să echilibreze efortul uman și financiar cu veniturile pe care acestea le aduc organizației, companiile pot irosi resurse semnificative, iar beneficiile obținute să fie mult prea mici în raport cu efortul depus.”

Multe organizații înțeleg gradul de co-dependență dintre top management și PMO și înființează un PMO numai pentru acest motiv. Din păcate, este unul dintre cele mai incorect administrate și subutilizate departamente dintr-o

organizație. Așa cum am menționat anterior, studiul Gartner din 2010 arată că aproximativ jumătate din PMO-uri eșuează. În acest caz, se pune întrebarea de ce un număr atât de mare de companii consideră că PMO nu aduce valoare adăugată?

Există mai multe răspunsuri posibile, dar, având în vedere gradul de unicitate al fiecărui PMO, este dificil de întocmit o listă de posibile cauze ale eșecului.

Cu toate acestea, o chestiune unanim valabilă pentru fiecare PMO se referă la metrice. Prea multe PMO-uri nu-și măsoară succesul cu indicatorii cheie



Foto: Shutterstock

M-urile

de performanță potriviți (KPIs) și, din acest motiv, directorii pot pune foarte ușor sub semnul întrebării valoarea pe care o aduc acestea. PMO care măsoară procese și protocoale poate eșua în a se focaliza pe indicatorii care sunt relevanți pentru dezvoltarea generală a afa-

„PMO este ca turnul de control al unui aeroport, răspunde de corectitudinea, siguranța și finalizarea cu succes a proiectelor”

cerii. Din cauza eșecului de confirmare și pe hârtie a succesului, multe alte PMO-uri productive sunt desființate.



PMO în România

Care este însă situația în România? Câte dintre companiile românești care sunt și orientate pe proiecte au implementat un PMO?

„Un factor de succes al implementării unei soluții informatice de tip EPPM (Enterprise Project Portfolio Management) este existența unei culturi de project management care, în multe cazuri, ia forma unui PMO. În urmă cu câțiva ani, întâlneam puține astfel de companii, erau organizații care aveau cultura de project management importată, fie de la companiile mamă din Occident, fie de la partenerii business (în special joint-venture). În ultimii ani însă, cultura de project management și, în unele cazuri, existența unui birou de PMO sunt realități plăcute cu care ne întâlnim la clienții noștri. Este ca și cum într-o țară străină găsești oameni care vorbesc aceeași limbă cu tine”, menționează Bogdănel Budeanu. Rolul unui PMO este (sau ar trebui să fie) foarte focalizat pe nevoile unei companii. Pe de altă parte, prea mulți indicatori pot conduce la confuzie și la amestecarea adevăratelor realizări care trebuie îndeplinite. Este adevărat că PMO contribuie la ROI-ul (Return on Investment) unei companii prin faptul că se asigură că proiectele sunt încheiate cu succes și conform specificațiilor trasate de compania-mamă și ceilalți acționari principali. Cu toate acestea, măsurarea ROI ca indicator de performanță nu oferă o imagine completă în ceea ce privește productivitatea unui PMO. Și acest lucru se întâmplă pentru că PMO nu influențează în mod direct rentabilitatea capitalului angajat.

Tot mai multe companii se orientează pe proiecte, în prezent, iar implementarea unui nucleu de PMO este un factor de succes la nivel de business pentru companiile respective.

**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 – 2012 BUCUREȘTI

Februarie 21 - 22

Martie 27 - 28

Aprilie 24 - 25

Inscrieri la

Email: training@axioma.ro

Telefon: 0733.957.675


axioma
SOLUTIONS

Axioma Solutions

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

www.axioma.ro

Cuantificarea capitalului intelectual, o soluție pentru eliminarea eșecurilor IT? (I)



Călin M. Rangu

Director ing. ec.

Președinte al Institutului de Management al Capitalului Intelectual (IMCIS)

„A greși este uman, dar ca să faci lucrurile să nu mai funcționeze este nevoie de un calculator”. (Anonim)

Ratele de eșec ale proiectelor IT

Grupul de Cercetare Standish prezintă un procentaj uimitor de 31,1% din proiecte ce sunt anulate înainte de a fi vreodată finalizate. Alte rezultate indică faptul că 52,7% din proiecte vor costa peste 189% din estimările inițiale. Costul acestor eșecuri și depășiri sunt doar vârful aisbergului. Costurile de oportunitate pierdute nu sunt măsurabile, dar ar putea fi de trilioane de dolari numai în Statele Unite. Pe partea de succes, media proiectelor software finalizate la timp și în limitele bugetului este de doar 16,2%. În companiile mari, situația este și mai gravă, numai 9% din proiectele lor sunt realizate la termen și la nivelul bugetului. Și chiar atunci când aceste proiecte sunt finalizate, multe nu sunt decât umbra cerințelor inițiale. Proiectele realizate de cele mai mari companii

americane au numai 42% din funcțiile și caracteristicile propuse inițial.

Toate statisticile converg pentru a stabili:

- Un proiect IT este susceptibil mai degrabă să eșueze decât să aibă succes.
- Numai 1 din 5 proiecte este posibil să aducă satisfacție deplină.
- Cu cât este mai mare proiectul, cu atât este mai probabil eșecul.

Această situație desigur că invocă o listă lungă de întrebări:

- Ar fi organizațiile mai bune fără implementarea proiectelor IT?
- Reflectă atenția acordată de management strategiei proiectelor?
- Ce anume poate să crească șansele de succes?
- Ce limită are un proiect în ceea ce privește lista accidentelor?
- Care sunt obiectivele reale ale unui proiect (IT)? Sunt măsurabile aceste obiective și contribuie proiectul la evoluția lor în direcția cea bună?

ROI*, abordarea clasică

ROI este un concept simplu, bine cunoscut și utilizat pentru estimarea câștigurilor în termenii profiturilor sau economiilor de costuri, ce le oferă o investiție de

capital IT. Când utilizăm acest termen în lumea comercială, în special în contextul IT, de multe ori, în mod eronat, înțelegem returnarea investițiilor financiare.

În majoritatea proiectelor IT, în afară de investițiile financiare sunt și investiții de timp și efort. Adăitional veniturilor financiare, organizația vizează randamente în ceea ce privește ușurința de utilizare, economiile de timp, reușitele, exactitatea și analiza mai profundă.

Majoritatea din aceste costuri și beneficii nu sunt cuantificabile în termeni financiari. Din aceste motive, ROI doar în termeni financiari (RIR, VNA, Perioada de Amortizare și Perioada de Amortizare Actualizată) nu apreciază just proiectele IT și nu trebuie luat drept criteriu unic de evaluare.

Problema tuturor acestor concepte și tehnici este că ele sunt variații pe teme bine cunoscute, de exemplu, input-ul și reducerea costurilor, și nu output-ul, cum ar fi creșterea cunoștințelor structurale ale organizației, alianțe mai bune cu furnizorii și partenerii, loialitate mai mare a clienților. Toate aceste elemente sunt intangibile, dificil de înțeles și de calculat. Un termen colectiv pentru aceste fenomene, ce reprezintă valoarea reală a unei organizații, este descrisă în prezent drept „Capital Intelectual”.

* ROI (rentabilitatea investiției) = (valoarea beneficiilor scontate/valoarea costului estimat) x 100



Ce propune **IBM** Smarter Computing?



Ace Lopez, Chief Strategy Officer, IBM Storage Solutions

Smarter Computing este conceptul conturat de IBM în ultimii ani și care propune o schimbare de paradigmă în abordarea tehnologiei, prin orientarea nu către probleme și rezolvări, ci către aspirații și moduri concrete de îndeplinire. În viziunea IBM, Smarter Computing are la bază trei piloni: •îmbunătățirea nivelului de încărcare a mediului IT și, prin urmare, o mai bună utilizare a resurselor deja existente la client, •Cloud Computing, modul inteligent de a combina tehnologiile și serviciile, •soluțiile de business analytics pentru volumele mari de date. Mai mult, fiecare industrie are o abordare specifică la nivel IT și, prin urmare, IBM a identificat o serie de „semnături” ale modului în care sunt captate, analizate și utilizate datele, în funcție de formate, dimensiuni, viteză de lucru etc. „Eliminarea ineficienței este un obiectiv al multor companii, indiferent de mărime sau domeniu de activitate. Subutilizarea resurselor IT ajunge la dimensiuni alarmante, deoarece nu sunt optimizate pentru situații reale. Prin Smarter Computing, IBM propune

soluții de virtualizare și automatizare, precum și instrumente de comprimare și rafinare/calificare a datelor, care să elimine nevoia de achiziția a noi resurse, iar economiile obținute să fie investite în direcții strategice, mai importante și cu impact mai mare asupra companiei”, afirmă Ace Lopez, Chief Strategy Officer, IBM Storage Solutions. Complementar, Smarter Computing permite adăugarea de funcționalități tip enterprise în soluții dedicate companiilor mici și mijlocii, pentru a oferi tuturor tipurilor de clienți cele mai bune soluții la prețuri accesibile. „Realitatea curentă arată că bugetele IT sunt în scădere sau, în cazurile fericite, rămân la același nivel. Nicio companie nu are buget nelimitat, însă are aspirații ridicate: simplificarea administrării, lucru colaborativ, social media și social networking, securitate etc. IBM oferă soluții pentru un număr ridicat de clienți și poate exploata experiența acumulată în piețe și industrii multiple pentru a deveni trusted advisor și a ajuta clienții să combine tehnologiile și serviciile pentru obținerea celor mai bune rezultate”, mai afirmă Ace Lopez.

Asseco SEE, în topul firmelor listate la Bursa din Varșovia

Asseco South Eastern Europe (Asseco SEE) s-a situat printre primele firme listate la Bursa din Varșovia (nr.17, din 400 de companii analizate), în ce privește competența, calitatea actului decizional și performanța grupului care alcătuiește Management Board-ul companiei. Evaluarea a fost realizată de „Puls Biznesu”, cea mai importantă, influentă și de prestigiu publicație din Polonia dedicată mediului de afaceri, în colaborare cu „TNS Pentor”, reputat institut independent de cercetări din această țară. Management Board-ul Asseco SEE îl are ca președinte pe Piotr Jelenski, CEO, fiind alcătuit din directori din Croația, România, Serbia, Turcia și Polonia. „Cred că eficiența de care a dat dovadă Management Board-ul Asseco SEE, lucru recunoscut și confirmat de studiul realizat în Polonia, este rezultatul unui efort colectiv, al coordonării acțiunilor, al unei strategii bine conturate, care a fost aplicată cu consecvență, și a competenței profesionale și de management a board-urilor din toate țările care fac parte din grup. Însă acest lucru nu ar fi fost posibil fără performanțele obținute de cei 1.500 de angajați și de manageri ai unităților de business pe diferitele paliere care compun portofoliul de produse, servicii și soluții al Asseco SEE”, a declarat Călin Bârseti, care face parte din Management Board-ul Asseco SEE, fiind și membru al board-ului Asseco SEE România, dar și CEO System Integration, atât la la nivel local, cât și la nivel regional.

Novensys, lider în implementările Microsoft Dynamics în România

Novensys își reconfirmă poziția de lider în clasamentul partenerilor în ceea ce privește implementările de soluții de business Microsoft Dynamics în România. Consolidarea liniei de business dezvoltate pe soluțiile Microsoft Dynamics a permis Novensys să ocupe primul loc în clasamentele Microsoft Dynamics la jumătatea anului în ceea ce privește cifra de vânzări Microsoft Dynamics (ERP și CRM), cifra de vânzări AX, cifra de vânzări NAV, precum și cel mai mare număr de clienți ERP. La acest fapt a contribuit atât parteneriatul de succes derulat între Novensys și Microsoft începând cu 2004, precum și preluarea echipei dedicate pe soluții Microsoft Dynamics NAV a AGER SOLUTIONS, ce a avut loc la începutul acestui an. „Suntem mândri să fim cel mai bun partener pentru soluții Microsoft Dynamics. Aceste rezultate întăresc faptul că avem cei mai buni specialiști din piață și este dovada că partenerii noștri se pot baza în continuare pe noi”, a declarat Cezar Golumbeanu, CEO & President of the Board Novensys România.

Criterii de selecție a unei soluții DM

Procesul de selecție a unei aplicații IT nu este unul facil, iar apelul la consultanță se poate dovedi, în multe cazuri, util. Cu toate acestea, pentru numeroase companii mici și mijlocii consultanța reprezintă, în principal, un cost suplimentar greu de justificat încă din primele etape ale procesului. În asemenea cazuri, efortul intern poate reprezenta o soluție, într-o fază inițială, dacă este direcționat și controlat cu atenție.

■ Radu Ghițulescu

In algoritmul logic al implementării unui sistem de Document Management – ca, de altfel, pentru orice aplicație informatică de business –, procesul de identificare a unei soluții capabile să răspundă unor nevoi specifice este în

strânsă interdependență cu cel de găsim a unui partener de implementare. Este evident că doar decelarea aplicației nu reprezintă decât jumătate de răspuns și că, fără a găsi un „prestator” cu competențe reale și capabil să răspundă eficient cerințelor clientului, efortul acestuia din urmă este inutil.

Cu toate acestea, în condițiile în care pe piața locală există o ofertă destul de variată pe zona aplicațiilor DM, demararea procesului de implementare prin identificarea soluției reprezintă un start corect. Urmând ca, ulterior, să fie analizate argumentele potențialilor parteneri de implementare – cost, competențe, referințe pe plan local, suport etc.

Identificarea cerințelor

Pentru a avea datele necesare trierii soluțiilor din piață este necesară însă, în prealabil, o etapă de analiză internă care să permită identificarea și definirea clară a criteriilor inițiale de selecție. Practic, în această etapă se definesc, generic, principalele cerințe la care trebuie să răspundă soluția. Este o etapă ce nu poate fi sărită, mai ales că oferă un alt avantaj important – analiza permite decelarea punctelor sensibile de pe traseul parcurs de informație în cadrul companiei, a procedurilor defectuoase și a erorilor existente. Practic, se pot identifica astfel o serie de măsuri de eficientizare și se conturează principalii indicatori de performanță care trebuie monitorizați. Este

un element care își va demonstra pe deplin utilitatea în etapele ulterioare ale procesului de implementare, respectiv în discuțiile cu vendorul/implementatorul soluției.

Procesul de analiză internă poate reprezenta o problemă dacă, în cadrul companiei, nu există competențe specifice. O posibilă soluție într-un astfel de caz poate fi apelul la o firmă de consultanță independentă, cu experiență pe

zona proiectelor DM. Totuși, specialiștii în domeniu susțin că, în cazul companiilor de dimensiuni medii și mici, procesul de analiză poate fi realizat și prin efort intern, pe baza unor chestionare relativ simple. Structura și logica acestora este evidentă. Astfel, într-o primă fază trebuie găsite răspunsuri la câteva întrebări elementare, precum:

- numărul de angajați a căror activitate presupune lucrul cu documente (și departamentele în care activează aceștia);
- volumul mediu de documente vehiculat în cadrul companiei (zilnic, săptămânal, lunar, anual, pe departamente etc.);
- tipurile de documente cu care se lucrează (cu specificații pe fiecare departament) și chiar formatul acestora, în cazul special al birourilor de proiectare, topografie etc.;
- cerințele vizavi de durata de viață a documentelor (timpul cât trebuie acestea păstrate, conform normelor legale existente);
- măsurile de securitate existente în cadrul companiei (sau cele care ar trebui să existe) vizavi de lucrul cu documentele, dar și reglementările existente în domeniul de activitate al companiei.

Sunt doar câteva întrebări dintr-o serie care poate fi extinsă, în funcție de necesitățile companiei. Răspunsurile la aceste întrebări reprezintă criterii utile în procesul de selecție al aplicației DM. Și care sunt de ajutor și în definirea concretă a necesităților reale ale companiei de la o astfel de soluție. Un ajutor binevenit având în vedere multitudinea de opțiuni și funcționalități pe care o aplicație DM le poate oferi, dar care nu sunt cu adevărat necesare (se face astfel o diferențiere primară între opțiunile „must have” și cele „nice to have”).

Întrebări complementare

În afara condițiilor schițate mai sus, mai sunt o serie de criterii care trebuie luate în considerare. Spre exemplu, trebuie analizată oportunitatea integrării soluției DM



cu celelalte sisteme informatice existente (cum ar fi soluțiile ERP sau CRM) sau cu anumite module ale acestora (WMS, SFA etc.). Sau necesitatea integrării aplicației DM cu portalul companiei, astfel încât anumite categorii de documente să fie accesibile partenerilor și angajaților din alte sucursale, sau chiar clienților finali. Rezultă astfel condiția compatibilității cu o anumită infrastructură software. Dar există și cea a compatibilității aplicației DM cu infrastructura hardware existentă în cadrul companiei. Deși proiectele DM nu implică, în general, cerințe ridicate pe

zona hardware, acestea nu pot fi neglijate. Dacă, de exemplu, volumul de documente care trebuie arhivat zilnic este unul mare, este necesară luarea în calcul a creșterii capacității de stocare, dar și achiziționarea unor echipamente de capturare a informației (cu softul aferent) performante. Mai ales dacă este necesară și arhivarea electronică a volumului de documente acumulat de companie anterior implementării. Situație în care există și opțiunea apelării la un furnizor extern de servicii cu competențe în acest domeniu.

Un alt element care trebuie luat în calcul

în procesul de selecție al soluției este nivelul de scalabilitate al acesteia. Care trebuie să acopere optim atât posibilele creșteri de volum al documentelor, cât și ale numărului de utilizatori. Creșteri care au impact direct asupra costului total de proprietate (TCO – Total Cost of Ownership). Apoi, nivelul de customizare al aplicației reprezintă un alt element important, care trebuie analizat cu atenție. De exemplu, posibilitatea definirii de workflow-uri ad-hoc, fără a apela la suportul vendorului, sau a definirii de alerte și notificări etc. Personalizarea și dezvoltarea ulterioară a soluției, în funcție de necesitățile companiei, sunt alte elemente care pot crește, în timp, TCO-ul. Aceste două criterii sunt strâns legate de nivelul de suport pe care îl oferă vendorul soluției și/sau partenerul de implementare.

Nu în ultimul rând, trebuie luată în calcul ușurința de utilizare a aplicației. Indiferent de gradul de competențe IT al angajaților care folosesc aplicația DM, o interfață greoaie, nefamiliară acestora, va influența simțitor gradul de adopție al soluției, ceea ce, inevitabil, va reduce eficiența la nivel general. Și aici intervine din nou factorul cheie reprezentat de suportul oferit de vendor/partener de implementare, atât pe partea de customizare, cât și în ceea ce privește training-ul acestora.

Avantajul efortului intern

Cu puțină documentare în piață, insistând asupra studiilor de caz concrete, lista generică a criteriilor prezentată mai sus poate fi extinsă fără un efort prea mare. Aceasta trebuie, însă, structurată pe niveluri de importanță a condițiilor, astfel încât să se limiteze riscul ca rezultatul procesului de triere să fie nul.

Este preferabil un rezultat ceva mai generos, care să fie supus în cea de a doua fază unui proces de triere mai riguros, în funcție de competențele și capacitățile partenerilor de implementare. Care, în fazele avansate de negociere, înainte de a prezenta clientului un posibil design de soluție, realizează și ei un proces de analiză internă. Iar rezultatele acesteia pot fi validate sau infirmate de potențialul client prin analiza internă realizată de către acesta. Avantajul modelului recomandat succint mai sus este evident – clientul poate decide în cunoștință de cauză dacă oferta primită răspunde sau nu așteptărilor sale.



Foto: Shutterstock

Call Center + Web optimizare și clienți

În comunicarea dintre companii și clienți, Internetul a devenit în ultimii ani un element de importanță vitală. Din acest motiv, în ecuația unui Call/Contact Center componenta de Web Self-Service joacă un rol important. Însă nu multe companii au reușit să depășească nivelul primar al „anticelor” FAQs și să evite scăderea indicelui de satisfacție al clienților.

■ Radu Ghițulescu

Multiplicarea canalelor de interacțiune, prin suportul oferit de mediul online și de noile tehnologii multimedia, a modificat radical modul în care clienții și companiile comunică. De exemplu, conform unui studiu Forrester Report („Selecting online customer service channels to satisfy customers and reduce costs”, iunie 2010), 72% din subiecții americani intervievați au indicat faptul că preferă să acceseze site-ul unei companii pentru a afla răspunsurile necesare, respectiv secțiunea de Web Self-Service, decât să apeleze Call Center-ul respectivei firme. Este un rezultat cu aplicabilitate extinsă, indiferent de meridian, și pe care majoritatea companiilor l-au înțeles cu mult înaintea publicării studiului Forrester. Dar nu foarte multe companii au reușit să găsească modalitatea optimă de valorificare a Web Self-Service, astfel încât să mențină indicii de satisfacție al clientului la un nivel ridicat.

FAQs, un model depășit?!

Pentru foarte multe companii din întreaga lume, Web Self-Service este sinonim cu tradiționalele pagini FAQs (Frequently Asked Questions) de pe site-ul respectivei firme. Un răspuns corect, probabil, în urmă cu 5-6 ani.

De atunci, însă, lucrurile au evoluat rapid. Gradul de complexitate al produselor și serviciilor a crescut constant, odată cu competențele tehnice ale clienților în utilizarea Internetului. În paralel cu modificarea preferințelor clienților în materie de comunicare, s-a schimbat sensibil și percepția acestora asupra modului în care companiile trebuie să răspundă la o solicitare. Clienții au devenit mult mai exigenți și, mai ales, intransigenți vizavi de calitatea serviciilor de suport. (Social media, forumurile, blogurile etc. sunt, la momentul actual, instrumente de influență aflate în puterea clienților.) Acest lucru a devenit rapid vizibil în Call Centere care, sub presiunea interacțiunii directe, au fost obligate să se adapteze

„Gartner estimează că 65% din interacțiunile client - Web Self-Service escaladează până în Call Center”

rapid la noile cerințe și pretenții ale pieței. Modelul FAQs a rămas, însă, același, fără să beneficieze de îmbunătățiri majore. Ceea ce face ca, adesea, modelul să fie contraproductiv pentru numeroase companii. Care nu conștientizează, încă, acest fapt. La nivel teoretic, modelul FAQs este, chiar și acum, unul bun. Însă, conform specialiștilor, doar pentru companiile de dimensiuni mici, cu produse și/sau servicii simple și nu foarte numeroase. În cazul în care aceste două condiții nu se întrunesc, o secțiune FAQs corect realizată, astfel încât să ofere informații detaliate clienților,

reprezintă un volum de date semnificativ, dificil de manipulat. Nici instrumentele de căutare nu reușesc să ofere prea mult ajutor, pentru că, odată cu creșterea volumului (efect inevitabil ca urmare a diversificării gamei de produse, dar și a numărului de probleme cu care se confruntă clienții), rezultatele căutării se vor înmulți, făcând dificilă identificarea răspunsului corect. Varianta simplificării nediferențiate a secțiunii FAQs, respectiv reducerea volumului de date pentru a simplifica navigarea clienților, implică riscul eliminării unor informații vitale pentru aceștia.

Riscurile aferente

Situația descrisă mai sus poate părea, la prima vedere, o „exagerare”. Și totuși... La nivelul anului 2009, compania de consultanță Gartner estima că 65% din interacțiunile client - Web Self-Service escaladează până în Call Center. Cu alte cuvinte, mai mult de jumătate din clienții care nu au reușit să se descurce sau nu au găsit ce doreau în paginile de Help sau în secțiunea FAQs au fost nevoiți să apeleze un agent. Acest lucru anulează din start principalele beneficii urmărite prin dezvoltarea componentei: creșterea nivelului de satisfacție al clienților și reducerea încărcării Call Center-ului. (Conform studiilor de piață, aplicațiile de tipul Web Self-Service pot asigura „descărcarea” unui Call Center cu minim 10% din totalul apelurilor primite.) Mai important este, însă, faptul că un client care nu a decelat informația necesară pe site-ul companiei și care apelează până la urmă la Call Center este puțin probabil să fie un client mulțumit. Însă nu foarte multe companii acordă importanță acestui aspect. Și la fel de puține monitorizează numărul de apeluri care au fost generate de clienți care au eșuat în utilizarea Web Self-Service. Ori procentajul acestui tip de apeluri reprezintă pentru un Contact/Call

Self-Service = mulțumiți



Foto: Shutterstock

Center o metrică la fel de importantă ca FCR (First Call Resolution) în evaluarea indicelui de satisfacție a unui client.

Soluții simple de optimizare

O primă soluție este deja prezentată – monitorizarea apelurilor generate de clienții care au eșuat în utilizarea Web Self-Service. Cu un corolar important – identificarea unui model de evaluare a indicelui de satisfacție al clienților care utilizează acest tip de servicii. Dacă în Call Center studiile asupra percepției clientului vizavi de calitatea serviciilor oferite sunt uzuale, în cazul interacțiunii online nu sunt foarte frecvente. Un astfel de studiu poate furniza informații importante despre modul în care poate fi îmbunătățită interacțiunea online cu clienții.

O a doua direcție de acțiune, mai nouă, dar

complementară celei dintâi, este monitorizarea mediului online (rețele sociale, forumuri, bloguri etc.) pentru a identifica principalele nemulțumiri ale clienților vizavi de serviciile furnizate. Monitorizarea va furniza informații utile nu doar serviciilor de suport, ci va facilita și o evaluare mai corectă a percepției respectivei companii în piață. Nu în ultimul rând, simplificarea structurii paginilor Help și a secțiunilor FAQs poate genera un câștig semnificativ de eficiență, atât pentru companie, cât și pentru clienți. Nu orice companie dorește și, mai ales, are resursele necesare – financiare și de know-how intern – pentru a achiziționa, implementa și dezvolta/customiza instrumente avansate de tipul Virtual Assistance, Automated Voice Self Service etc. Dar orice companie care dorește real să-și îmbunătățească interacțiunea cu clientul și, totodată, să scadă volumul de încărcare a Call Center-ului poate opta pentru o serie

de măsuri relativ simple (în comparație cu implementarea soluțiilor amintite). Cum ar fi identificarea solicitărilor simple venite din partea clienților în Call Center. Întrebările/solicitățile comune și foarte frecvente, cu un grad redus de complexitate, care nu necesită neapărat un interlocutor uman, sunt primele care trebuie să figureze (delimitate clar pe tip de produs și/sau serviciu) în secțiunea FAQs. Conform studiului Forrester, aceasta poate reduce cu minim 20% volumul apelurilor venite din partea clienților care eșuează în utilizarea Web Self Service. Și, evident, scade gradul de încărcare al agenților din Call Center. Este un câștig semnificativ, care poate fi amplificat prin structurarea mult mai clară a volumului de informații furnizat pe site, în paralel cu oferirea de suport online, prin mijloace ieftine și ușor de utilizat, precum soluțiile de mesagerie instantanee pentru oferirea de asistență personală.

Dominație duală pe piața globală de servere

2011 a fost un an atipic pentru piața globală de servere, care a înregistrat o evoluție sinusoidală. Chiar dacă rezultatele ultimului trimestru au arătat o reducere a veniturilor cu 5,4%, pe fondul creșterii livrărilor cu 4,5%, la nivel de an piața de profil a ieșit pe plus din toate punctele de vedere.

■ Gabriel Vasile

In mod evident, piața de servere este dominată de IBM și HP, ambele companii asumându-și rolul de lider, în funcție de perspectiva analizelor. Dacă IBM obține cele mai mari venituri din vânzările de servere, 16 miliarde de dolari față de 15,3 miliarde cât obține HP, din perspectiva volumului HP se plasează pe prima poziție cu 2,8 milioane de servere vândute în 2011. Dincolo de topuri, mai relevantă este evoluția pieței în sine, care la nivelul anului 2011 a crescut cu 7,9% ca venituri și 7% ca livrări, în ciuda lipsei acute de HDD-uri cauzată de inundațiile din Thailanda sau a creșterii pieței de IaaS (Infrastructure as a Service), care presupune închirierea resurselor de calcul și nu cumpărarea acestora.

Final de an atipic

Trimestrul patru a ieșit din tipare, toți vendorii relevanți înregistrând scăderi față de perioada similară din 2010, cu excepția Dell, care a obținut o spectaculoasă creștere de 10% la nivel de venituri. Din această perspectivă, IBM a ocupat prima poziție a topului, cu vânzări de 4,682 miliarde (33,7% cotă de piață), fiind urmat de HP cu 3,74 miliarde de dolari (26,9%) și Dell cu 2 miliarde (14,8%), singura companie din Top 5 cu rezultate pozitive. La nivel geografic, piața a crescut în întregime, cu excepția Europei de Vest, care a înregistrat o scădere de 3,1% pe finalul anului 2011. EMEA, regiunea din care face parte și România, a înregistrat vânzări de peste 700.000 de unități în trimestrul 4, cu valori diferite pentru sub-regiunile componente. În România, numărul total de servere livrate în 2011 la nivelul întregii piețe a fost de 11.764, față de 9.856 în 2010.

Tabel 1 Piața globală de servere: Venituri (USD) estimate pentru Trimestrul 4 2011 (sursa informațiilor: Gartner)					
Vendor	4Q11 Venituri	4Q11 Cotă de piață(%)	4Q10 Venituri	4Q10 Cotă de piață (%)	4Q11-4Q10 Creștere(%)
IBM	4,682,403,526	33.7	5,213,930,594	35.4	-10.2
HP	3,744,672,592	26.9	4,457,791,867	30.3	-16.0
Dell	2,060,795,399	14.8	1,920,161,049	13.1	7.3
Oracle	735,403,237	5.3	805,582,264	5.5	-8.7
Fujitsu	496,164,699	3.6	560,391,957	3.8	-11.5
Alți vendori	2,192,866,498	15.8	1,753,824,781	11.9	25.0
Total	13,912,305,950	100.0	14,711,682,511	100.0	-5.4

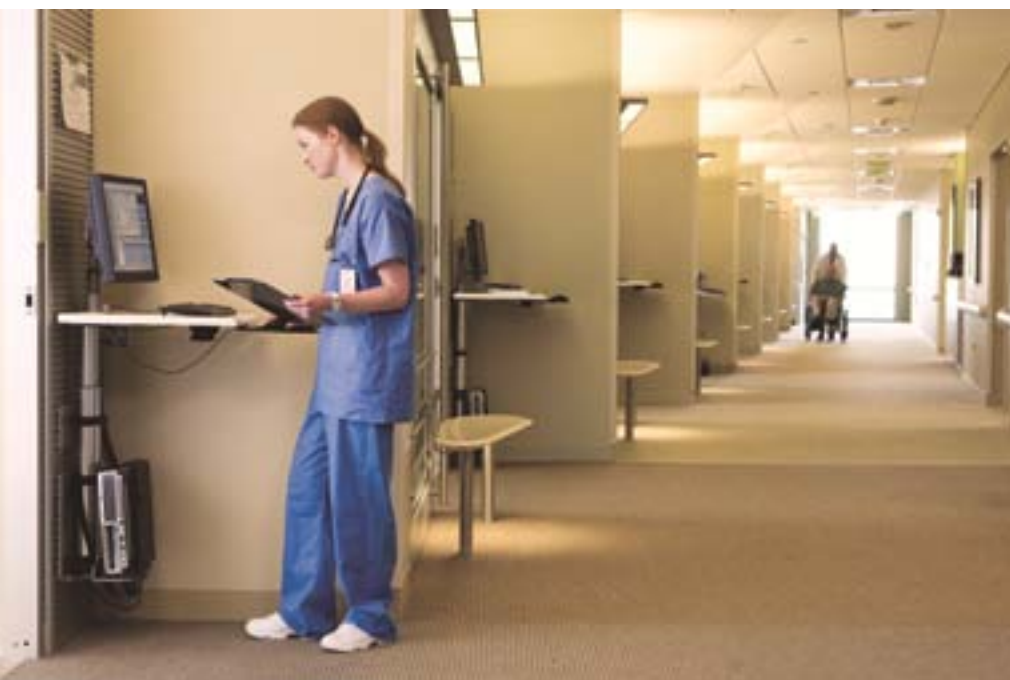
La nivel de unități vândute, în trimestrul 4 din 2011, HP rămâne pe prima poziție cu 28,1% cotă de piață, însă cu livrări în scădere față de aceeași perioadă a anului 2010. Din top 5 vendori, doar Lenovo și Dell au obținut rezultate pozitive, în cazul Lenovo creșterea atingând un procent de 50% (față de trimestrul 4 din 2010), însă la un volum de 49.000 de unități față de peste 700.000 în cazul HP. Creșterea a fost generată de cererea mare de servere x86, 5% plus față de 2010. **(Continuare în pagina 26)**

Tabel 2 Piața globală de servere: Unități vândute în Trimestrul 4 2011 (sursa informațiilor: Gartner)					
Vendor	4Q11 Livări	4Q11 Cotă de piață (%)	4Q10 Livări	4Q10 Cotă de piață (%)	4Q11-4Q10 Creștere (%)
HP	704,853	28.1	767,026	32.0	-8.1
Dell	573,125	22.9	515,274	21.5	11.2
IBM	329,232	13.1	332,254	13.9	-0.9
Fujitsu	69,918	2.8	75,716	3.2	-7.7
Lenovo	49,084	2.0	32,516	1.4	51.0
Alți vendori	777,971	31.1	674,338	28.1	15.4
Total	2,504,184	100.0	2,397,124	100.0	4.5



Centrul de sănătate Runnymede din Toronto, Canada

– servicii mai bune pentru pacienți cu ajutorul **HP**



Centrul de sănătate Runnymede din Canada și-a dorit să poată oferi pacienților servicii mai bune și un flux de activitate mai eficient, așa că a apelat la Infrastructura Convergentă de la HP pentru a-și reduce timpul de administrare a sistemului, precum și costurile operaționale.

Centrul, situat în Toronto și axat pe servicii medicale specializate și terapii pentru pacienții afectați de boli cronice, s-a confruntat cu probleme reale de funcționare din cauza infrastructurii tehnologice depășite. Din această cauză, personalul spitalului avea acces mult întârziat la aplicațiile necesare îngrijirii pacienților și întâmpina probleme de

utilizare a sistemului de comunicații cu pacienții.

Din momentul în care a implementat software-ul de stocare HP LeftHand și serverele HP ProLiant, Runnymede nu mai are întreruperi de funcționare a centrului de date, iar personalul de administrare IT este mult mai productiv. În plus, spitalul poate acum să-și implementeze un sistem de arhivare electronică a dosarelor pacienților.

„Timpul pe care îl petreceam cu operațiuni de mentenanță și reparare a vechii noastre infrastructuri nu ne permitea să lucrăm cât am fi avut nevoie la aplicațiile pentru îmbunătățirea îngrijirii pacienților”, afirmă Angela Copeland, CIO la Runnymede. „Datorită soluțiilor de infrastructură convergentă HP, putem acum să ne concentrăm asupra aplicațiilor clinice, pentru că singurul lucru care ne mai solicită atenția acum este suplimentarea de capacitate.”

Soluția de stocare potrivită LeftHand, parte din portofoliul de produse de stocare convergentă a HP,

combină software de stocare scale-out cu servere HP ProLiant. Soluție fizică și virtuală, LeftHand asigură disponibilitate foarte mare și reduce timpul de nefuncționare a infrastructurii. Continuitatea activității este dată de replicarea datelor prin noduri de stocare. Aceasta asigură disponibilitatea continuă a datelor, chiar și în condiții de întrerupere bruscă a funcționării.

Software-ul HP LeftHand implementat la Runnymede are caracteristica inovatoare de eliminare a punctelor unice de cădere din cadrul rețelei de stocare, reducând riscurile fără a crește costurile. De asemenea, pentru că permite achiziționarea de spațiu de stocare numai în funcție de nevoile curente și are flexibilitate la extindere indiferent de capacitatea suplimentară necesară, HP LeftHand generează importante reduceri de costuri.

Pe lângă stocarea convergentă, furnizorul de servicii medicale a ales și serverele în incintă HP ProLiant. Aceste servere fizice sunt virtualizate prin VMware vSphere, pentru a crește flexibilitatea infrastructurii IT pe măsură ce spitalul se extinde și are nevoie de elemente mai complexe.

„Runnymede s-a luptat cu un mediu IT instabil, care bloca accesul la aplicații absolut necesare în tratamentul pacienților”, declară Jeff Wilson, director de vânzări soluții de stocare, HP Canada. „Acum, datorită accesului permanent la date, personalul spitalului se poate concentra pe calitatea serviciilor oferite, lăsând scalarea în seama infrastructurii convergente HP.” Pentru mai multe detalii referitoare la soluțiile HP pentru sistemul medical, accesați www.hp.com.



Rezultate consolidate la nivel de an

(Continuare în pagina 26) Conform Gartner, în 2011 piața a fost susținută, în principal, de vânzările de servere x86, utilizate în cadrul unor centre de date mari din America de Nord și Asia Pacific, pe fondul creșterii volumului de conținut web accesat din Cloud-uri Publice de către utilizatorii de smartphone-uri și tablete. Vânzările de servere blade au crescut cu 14,5% în termeni de venituri și 4,2% ca număr de unități vândute. HP a dominat acest segment cu 44% cotă de piață, fiind secondat de IBM cu 21% din vânzări. Cisco a obținut o cotă de piață de 8% și a ocupat locul 4, după Dell cu 9,3%. La nivelul platformelor RISC/Itanium vânzările au înregistrat rezultate negative, cu o scădere de 3,9% în trimestrul 4. HP a avut rezultate mai slabe, însă IBM a profitat de dificultățile altor vendori și a reușit să capitalizeze o creștere de 21,4% la nivelul trimestrului 4 și o cotă de piață de 48,3% pe acest segment.

Tabel 4 Piața globală de servere: Unități vândute în 2011 (sursa informațiilor: Gartner)

Vendor	2011 Livrări	2011 Cotă de piață (%)	2010 Livrări	2010 Cotă de piață (%)	2011-2010 Creștere (%)
HP	2,805,210	29.5	2,798,773	31.5	0.2
Dell	2,111,149	22.2	2,070,118	23.3	2.0
IBM	1,162,695	12.2	1,155,451	13.0	0.6
Fujitsu	297,486	3.1	289,782	3.3	2.7
Lenovo	159,725	1.7	100,528	1.1	58.9
Alți vendori	2,986,906	31.4	2,482,661	27.9	20.3
Total	9,523,171	100.0	8,897,313	100.0	7.0

Prognoză locală și internațională pe 2012

Previziunile Gartner sunt pozitive și pentru 2012, cererea pentru servere x86 va crește pe fondul proiectelor de consolidare și virtualizare, iar apariția unor noi familii de procesoare, atât Intel, cât și AMD, va determina schimbarea unor mașini mai vechi. Mai mult, din perspectiva ciclului de schimbare a echipamentelor, 2012 va fi anul în care numeroase companii au planificate astfel de achiziții. Conform oficialilor HP România, pe piața locală perioada medie de schimbare a unui server este de 4 ani, iar pentru domenii ca telecomunicații și financiar-bancar de numai 3 ani. Investițiile în crearea sau extinderea unor centre de date locale, precum și creșterea proiectelor de Private Cloud, care implică o primă etapă de consolidare și virtualizare, vor avea un efect pozitiv asupra pieței locale de servere și în 2012, principalii jucători din piață previzionând vânzări în creștere pe toate segmentele pieței.

Tabel 3 Piața globală de servere: Venituri (USD) estimate pentru anul 2011 (sursa informațiilor: Gartner)

Vendor	2011 Venituri	2011 Cotă de piață (%)	2010 Venituri	2010 Cotă de piață (%)	2011-2010 Creștere (%)
IBM	16,084,692,948	30.5	15,045,308,591	30.8	6.9
HP	15,320,675,791	29.0	15,332,765,040	31.3	-0.1
Dell	7,739,416,989	14.7	7,187,356,464	14.7	7.7
Oracle	3,233,735,150	6.1	3,095,981,831	6.3	4.4
Fujitsu	2,528,149,487	4.8	2,141,541,849	4.4	18.1
Alți vendori	7,886,618,272	14.9	6,121,005,750	12.5	28.8
Total	52,793,288,638	100.0	48,923,959,524	100.0	7.9



RAL Computers adoptă Microsoft Dynamics AX

Pentru a se adapta la solicitările clienților și la schimbările pieței, RAL Computers a decis implementarea soluției Microsoft Dynamics AX cu sprijinul partenerului certificat LLP Dynamics. Dincolo de funcționalitățile obișnuite ale unui ERP, proiectul a implicat și o componentă de Data Warehouse, pentru acoperirea cerințelor de raportare. **Silviu Popescu, Sales Manager RAL Computers**, ne-a oferit detalii suplimentare despre acest proiect.

Care au fost problemele stringente ce au determinat RAL Computers să inițieze procesul de selecție a unei soluții de tip ERP?

Situațiile sensibile cu care ne-am confruntat în perioada ce a precedat implementarea Microsoft Dynamics AX au fost de natură comercială, logistică, financiară și situații legate de trasabilitatea informațiilor și de istoricul acestora. Dorința de planificare a activității companiei cât mai exact și într-un mod facil, schimbările rapide ce apar în relația cu clienții și furnizorii noștri necesită o adaptare permanentă și imediată, care, de multe ori, pune la încercare capacitățile de analiză ale resursei umane. Accesul la un pachet de rapoarte prin care putem analiza și lua decizii rapide asupra activității operaționale a fost un alt motiv important ce a stat la baza deciziei de implementare a acestui ERP.



Care au fost criteriile de selecție Microsoft Dynamics AX ca soluție și LLP Dynamics România ca furnizor de implementare?

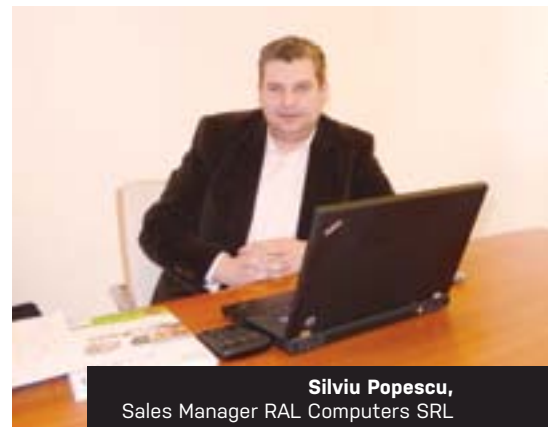
Este important ca procesul de selecție al unui ERP să fie implementat corect și aliniat cu principalele părți implicate în procesul de decizie. Cele mai importante criterii de selecție au fost legate de faptul ca acest ERP să răspundă cerințelor specifice afacerii. De asemenea, am luat în calcul factorul implementare (durata și partenerul de implementare), ușurință în exploatare, creșterea potențialului programului și, nu în ultimul rând, know-how-ul, atât al producătorului, cât și al companiei de implementare.

Cum ați descrie interoperabilitatea sistemului la nivelul departamentelor RAL Computers?

Vorbim despre aspecte care duc la consolidarea procesului de business, printre care faptul că aceste informații sunt disponibile în orice departament, în orice moment. Știm, de asemenea, că pierderea de informații sau lipsa informațiilor din alte departamente duce de multe ori la servicii de slabă calitate oferite sau la erori de care nu vei ști de unde au apărut. Un astfel de ERP elimină o mare parte din aceste probleme.

O funcționalitate adițională a sistemului a fost și un Data Warehouse în vederea acoperirii necesităților de raportare. Cum l-ați descrie la nivel de operare și rezultate?

Această solicitare a venit în urma necesității unui sistem de raportare flexibil, ceva mai mult decât cel standard, care să prezinte o imagine de ansamblu a activității operaționale. Un depozit de date unificat pune la dispoziție informații operaționale și tranzacționale în timp real, care sunt organizate ierarhic în dimensiuni și măsuri. Rapidi-



Silviu Popescu,
Sales Manager RAL Computers SRL

tatea și corectitudinea rapoartelor duc la decizii rapide și corecte. Interfața de lucru, flexibilitatea și ușurința de interpretare a rapoartelor sunt câteva atu-uri ale acestui sistem de raportare. Data Warehouse-ul permite să preluăm controlul asupra creșterii volumului de date, ajută compania să urmeze o strategie cu o direcție documentată în defavoarea uneia bazate pe intuiție.

Ce beneficii a adus introducerea Microsoft Dynamics AX și lucrul cu echipa LLP Dynamics România?

Cele mai importante beneficii sunt legate de adaptarea activității companiei la schimbările rapide ale business-ului, acces la informații oricând, rezolvarea erorilor existente dintre zona operațională și cea contabilă, comunicarea unitară internă și externă, reducerea timpului de procesare a informației. Un ERP selectat corect poate totuși da greș, dacă nu este implementat corect, sau poate duce la investiții adiționale. În ceea ce privește relația cu echipa LLP Dynamics, câștigurile au fost de ambele părți. O echipă tânără, cu experiență și, cel mai important, cu multă răbdare și disponibilitate. Calitatea suportului post implementare, capacitatea de a beneficia de întreg potențialul ERP-ului sunt aspecte care sunt asigurate de partenerul de implementare, iar LLP Dynamics România le tratează cu profesionalism.

LLP Dynamics România
Tel.: 021 224 55 16
rocontact@lupdynamics.com
www.lupdynamics.ro

Silicon Mountain

Un Institut high-tech modern încearcă să

Universitatea Transilvania a inaugurat, într-o zonă nouă a Brașovului, Institutul de Cercetare Dezvoltare „Produse High-Tech pentru Dezvoltare Durabilă - PRO-DD.” Infrastructura complexă, alcătuită din 11 clădiri de laboratoare și o clădire destinată spațiilor de educație, formează cel mai modern institut pe domeniul energiilor regenerabile din sud-estul Europei, complexul fiind total independent energetic, datorită echipamentelor de ultimă generație pentru producerea de energie electrică și termică.

Noul centru de cercetare, care va găzdui toate laboratoarele facultăților Universității Transilvania, este nucleul viitorului campus universitar din Brașov - GENIUS - Green Energy Independent University Campus. Viitorul campus se va desfășura pe o suprafață totală de 30.000 de metri pătrați de teren și va mai cuprinde: spații de educație pentru formarea resurselor

umane înalt calificate, spații de rezidență pentru studenți, un parc solar, un herbarium (colecție de plante conservate), o zonă de cooperare cu mediul economic (deschisă pentru realizarea în comun cu firmele de entități de transfer tehnologic și valorificare a rezultatelor cercetării) și un parc sportiv. Toate acestea se vor realiza în proiecte viitoare, în funcție de fondurile disponibile.



Imagini dintr-unul din cele două laboratoare funcționale în prezent

Până în prezent, s-au încheiat lucrările la cele 12 clădiri ale Institutului PRO-DD, complet utilizate și funcționale fiind doar două laboratoare. „Suntem într-o fază de început și numai laboratoarele 3 și 7 sunt gata. Restul sunt fie în curs de mutare din sediile facultăților Universității Transilvania (unde sunt folosite în experimente în desfășurare), fie în procesul de amenajare cu aparatură specifică nouă, deja achitată și în curs de livrare,” ne-a informat noul rector al Universității Transilvania, prof. dr. ing. Ioan Abrudan.

Independența energetică totală

PRO-DD a fost realizat de Universitatea „Transilvania” în decursul a trei ani (începând cu 2009) și îmbină concepte avansate de eficiență energetică, economie de energie și sisteme de conversie a energiei regenerabile. Câteva dintre soluțiile implementate integral în Institut sunt noi la nivel european (sisteme de vitrare pentru controlul schimbului termic al clădirilor cu mediul exterior, implementarea de soluții de valorificare a iluminatului natural, sisteme de eficien-

Cea mai mare infrastructură de cercetare pe bani europeni

Institutul Universității Transilvania din Brașov este 95% gata (construcții și echipamente) și a ajuns la valoarea totală deja achitată de 102 milioane de lei, adică aproximativ 25 de milioane de euro, în luna 36 de desfășurare a proiectului.

Cu o cofinanțare de 26 milioane de lei din sursele proprii ale Universității, PRO-DD ajunge la o valoare totală de 102 milioane de lei, cu TVA inclus. Suma include finanțarea din fonduri structurale de 60 de milioane de lei (din care 17% vin de la bugetul de stat și 83% din fonduri europene prin Fondul European de Dezvoltare Regională (FEDER) - în

cadru programului Operațional Sectorial - Creșterea Competitivității Economice). Clădirile au costat puțin peste 40 de milioane de lei din bani europeni. De restul s-au achiziționat 68 de linii complete de echipamente care să permită dezvoltarea infrastructurii de cercetare. Achizițiile de echipamente și cheltuielile eligibile pentru clădiri sunt finalizate peste 90%. Se spera ca în octombrie să existe toate echipamentele necesare pentru ca aceste centre de cercetare să fie complet funcționale. Toate fondurile realizate din proiectele de cercetare se vor reinvesti în dezvoltarea Institutului.

n în România?

impună Brașovul în cercetarea de top



entizare a energiei și de reducere a consumului energetic al clădirilor, utilizarea de sisteme IT cu consum foarte redus de energie).

Mai mult, clădirile au un consum energetic redus, iar zona este gândită să fie independentă energetic. În acest sens, sunt folosite deja pompele de căldură (una deja funcțională în clădirea 1, cu patru foraje la adâncimea de

100 de metri) și panourile solare mobile pentru generarea energiei electrice necesare laboratoarelor (cu până la 50% mai eficiente datorită tehnologiei proprietare de urmărire a soarelui).

Institutul este construit pe o suprafață de 4,5 hectare din cele 30 de hectare destinate viitorului Cam-

pus Universitar care va crește treptat, în funcție de fondurile atrase prin proiecte. Deja finalizat, Institutul de cercetare PRO-DD cuprinde 12 clădiri cu trei nivele fiecare, unite printr-o zonă centrală de acces, acoperită. Dintre acestea, una este construită din fondurile Universității Transilvania, iar restul de 11 din bani de la ANCS și de la UE, în cadrul unui proiect pe fonduri structurale în valoare de 60 de milioane de lei.

Fiecare clădire are trei nivele (demisol, parter și etaj) a câte 450 m². Ultimul nivel este destinat doctoranzilor din clădire, iar celelalte două sunt destinate laboratoarelor în care aceștia își desfășoară experimentele. Complexul are 27 de centre de cercetare pe diferite domenii de dezvoltare durabilă. În total, fiecare clădire are 1.350 de metri pătrați. Toate cele 12 clădiri ajung la o suprafață totală de 16.000 de m².



Clădirile Institutului de Cercetare Dezvoltare Produse High-Tech pentru Dezvoltare Durabilă



Cercetători formați in-house

Cercetătorii Institutului vin din cadrul Universității Transilvania, din rândul doctoranzilor și al celor cu postdoctorat în curs. "Momentan avem numai 10 cercetători angajați, care trebuie să atragă bani din proiecte pentru susținerea propriei activități și pentru dezvoltarea institutului. Avem însă nevoie de proiecte de succes care să aducă fonduri pentru dezvoltarea ulterioară. Masteranzii din Universitate vor face și ei experimente în noul centru, celor mai buni dintre ei urmând ca o parte din activitate să le fie luată în calcul în cadrul doctoratului", arată noul rector, prof. dr. ing. Ioan Abrudan.

Laboratoare

L1	Sinteza Materialelor
L2	Caracterizarea Materialelor
L3	Produce Mecatronice și Roboți
L4	Sisteme Electrice și Electronice
L5	Tehnologii Avansate de Fabricație
L6	Sisteme de Energii Regenerabile
L7	Tehnologii și Produce din Lemn
L8	Resurse Forestiere, Reconstrucție Ecologică și Biotehnologii
L9	Produce Mecanice
L10	Sisteme Software și Tehnologii Multimedia
L11	Calitatea Vieții și Performanța Umană

„Sperăm să transferăm cât mai multe produse în mediului economic”

După ce a păstorit Universitatea Transilvania în calitate de rector, prof. univ. dr. ing. Ion Vișa este acum directorul tânărului Institut de Cercetare Dezvoltare al Universității: „Produce High-Tech pentru Dezvoltare Durabilă - PRO-DD”. Am reușit să dialogăm cu ocazia inaugurării și să aflăm care sunt principalele planuri de viitor.

**Ați creat infrastructura.
Cum stați cu resursa umană?**

Prioritatea următoare este resursa umană. Am angajat deja zece cercetători de la care aștept să contribuie activ la proiectele actuale, să propună proiecte noi și să atragă bani, să dezvolte oferta de cercetare pentru firme și companii din domeniul lor. Vreau ca cei zece să formeze noi colective de cercetare, să aducă în Institut mult mai mult decât banii pe care îi primesc. Pentru început, fondurile pentru desfășurarea activității din Institut vin de la Universitate.

Cât de importantă este cercetarea pentru Universitatea Transilvania?

O universitate înseamnă educație și cercetare în sistem integrat. Formăm resursele umane, acestea fac cercetare, rezultatele cercetării sunt fie vândute, fie implementate în educație. Cercetarea este obligatorie pentru o universitate care vrea să fie vizibilă în mediul academic. Apoi, cercetarea științifică este cea care realizează legătura eficientă cu mediul economic-social-cultural și crește competitivitatea economică a zonei. Cercetarea stă la baza evoluției și evaluării cadrelor didactice, formează priceperea acestora. Nu în ultimul rând, cercetarea recomandă o universitate ca partener în diferite rețele europene și clustere.

Cu ce instituții colaborați?

Avem parteneriate puternice cu universitățile din România, dar și cu institutele de cercetare, cele naționale sau cele ale Academiei Române. Facem parte și din 3 clustere: ETREC; Pro Wood; Green Energy.

Cum stați cu transferul tehnologic? Aveți deja produse ajunse pe piață?

Avem produse rezultate din cercetare pregătite de transfer tehnologic. Sunt deja brevetate și realizate ca prototip în cadrul Centrului de Tehnologii, Inventică și

Business (CTIB) - S.A. (cu acționar majoritar Universitatea Transilvania). Avem și un incubator de afaceri unde tinerii dezvoltă rezultatele cercetării în produse pe care apoi le pot integra în companii proprii (brevetele rămân Institutului).

Cum veți finanța activitatea noului Institut?

Vom atrage fonduri prin contracte de cercetare, prin participări la competiții naționale, locale, internaționale. Aștept finalizarea unor cercetări care vor aduce venituri pentru a putea crește și numărul de proiecte și realizările Institutului.

Veți pune accentul pe un domeniu anume în cercetările viitoare?

Majoritatea cercetărilor din cadrul complexului trebuie să se încadreze în domeniul tehnologiilor de producere a energiei regenerabile, aflat în prim-planul cercetării europene și avantajat când vine vorba de finanțarea proiectelor de cercetare.

Câteva vorbe despre infrastructura de cercetare actuală...

Avem echipamente de cercetare de înaltă performanță. Sperăm să le folosim intens, iar prin cercetătorii angajați, prin masteranzi, doctoranzi și împreună cu cadrele didactice din universitate să dezvoltăm multe proiecte de cercetare, să creștem vizibilitatea universității brașovene și să transferăm cât mai multe produse în mediului economic. Avem deja o serie de produse în faza de prototip.

Aveți prototipuri existente transformate în produse vandabile?

Avem colectoare solare, panouri fotovoltaice orientabile (cu eficiență mai mare cu până la 50% față de panourile fixe) gata testate și numai bune de pus la vânzare.



Ion Vișa
Prof. univ. dr. ing., Directorul
Institutului de Cercetare Dezvoltare PRO-DD

imageFORMULA P-215

– Mobilitate în mediul de afaceri

Purtând titlul de cel mai rapid scanner portabil USB din industrie, noul model imageFORMULA P-215 este cel mai productiv dispozitiv din clasa sa. Datorită design-ului ultra – compact, P-215 este un model ce se adresează în special birourilor mici, acolo unde spațiul este esențial, sau profesioniștilor ce lucrează la distanță.

Alimentarea prin USB crește gradul de portabilitate și oferă o libertate mai mare de mișcare. Astfel, cu ajutorul unui laptop și a cablului USB din dotare, utilizatorul poate scana documente în orice situație, fiind independent de orice altă sursă de alimentare cu energie. Pentru a oferi acces rapid la informație, noul scanner integrează și opțiunea de a scana direct către diverse servicii de tip „cloud”, inclusiv Evernote, GoogleDocs™ și SharePoint. La capitolul ușurință în utilizare, Canon imageFORMULA P-215 excelează, integrarea softului CaptureOnTouch Lite permițând utilizatorului să scaneze imediat, fără a fi necesară instalarea unui soft sau driver adițional.

imageFORMULA P-215 este un dispozitiv rapid, capabil să scaneze față-verso la

o singură trecere.

De exemplu, în modul alb-negru P-215 este capabil să ofere o viteză de 15 ppm și 30 ipm la o rezoluție de 300 dpi. Pentru scanarea color, P-215 oferă rezultate la 200 dpi cu o viteză de 10 ppm și 20 ipm.

Scanner-ul include un alimentator automat de documente, cu o capacitate de până la 20 de coli, ce ajută la economisirea de timp prețios atunci când se scanează documente cu mai multe pagini. imageFORMULA P-215 oferă versatilitate prin integrarea unei tăvi speciale ce poate fi folosită la scanarea cărților de identitate sau a cardurilor în relief. Această funcție este ideală pentru utilizatorii din domeniul asigurărilor și a serviciilor financiare, unde dovada actului de identitate este necesară pentru înregistrate de noi conturi sau la

închiderea unei tranzacții.

Pentru a simplifica procedura de scanare, noul dispozitiv include o serie de caracteristici avansate de procesare a imaginii, cum ar fi detectarea automată a dimensiunii paginii, post procesare, orientarea automată a textului și detectarea culorii. Dimensiunile sale reduse, precum și caracteristicile oferite transformă Canon P-215 într-o soluție de scanare puternică, portabilă și eficientă.



Canon
OFFICIAL SPONSOR



În cadrul a două meetinguri de proiecte FP7,

IMT a reunit la București parteneri din elita cercetării europene

În zilele de 27-28 februarie 2012 a avut loc la IMT București meeting-ul proiectului integrat FP 7. nr. 28880 „Dispozitive electronice de putere integrate pe GaN & SiC pentru aplicații RF și industriale” („Smart integration of GaN & SiC high power electronics for industrial and RF applications), acronim SMARTPOWER (2011 – 2014) www.project-smartpower.com.

Coordonatorul proiectului este firma Thales SA – Thales Research & Technology, Paris, Franța, una din cele mai mari companii europene în domeniul high-tech, care dezvoltă sisteme de comunicații bazate pe tehnologii de ultimă generație, sisteme de control al traficului aerian etc.

Consortiul este format din 15 parteneri europeni, printre care și 9 firme: Thales Systemes Aeroportes, Franța; Commissariat à l'Energie Atomique et aux

Energies Alternatives – LITEN, Franța; Schneider Electric Industries, Germania; Infineon Technologies AG, Germania; Micropelt GmbH, Germania; Fraunhofer-gesellschaft zur foerderung der Angewandten forschung e.v, Germany; Technische Universitaet Chemnitz, Germany; TAIPRO Engineering SA, Belgia; SHT Smart High-Tech AB, Suedia; Chalmers Technical University, Sweden; **IMT-București, România**; FORTH Heraklion, Grecia; Budapest University of Technology and Economics, Ungaria.

Proiectul are ca obiective implementarea de module de putere pentru comunicații (sisteme de emisie-recepție) în domeniul microundelor, bazate pe noi compuși semiconductori precum carbura de siliciu (SiC) și nitrura de galiu (GaN). Aceste materiale sunt ideale în domeniul frecvențelor înalte, fiind capabile să funcționeze la temperaturi ridicate și putând opera puteri mult mai mari decât dispozitivele de siliciu și GaAs.

Obiectivele

principale vor fi îndeplinite prin:

- dezvoltarea tehnologiei pentru integrarea modulelor de microunde de putere pe bază de SiC și GaN în sisteme de mare eficiență; realizarea unui senzor de temperatură integrat bazat pe rezonatoare de tip SAW pe GaN.

- dezvoltarea de noi tehnici 3D de încapsulare și arhitecturile asociate de integrare a cipurilor, împreună cu tehnologiile corespunzătoare, într-o manieră viabilă și costuri efective reduse.



Consortiul proiectului **Smartpower** întrunește competențele necesare pentru introducerea pe piață a acestor noi tehnologii și a viitoarelor produse. **IMT-București** participă activ în 6 din cele 7 workpackage-uri.

Rezultate promițătoare pentru obținerea de materiale funcționale la temperaturi ridicate

Rolul IMT constă în proiectarea, realizarea și caracterizarea senzorului de temperatură, pe bază de rezonatori de tip SAW și integrarea acestuia alături de front-end-ul de emisie-recepție. De asemenea, IMT va fi implicat în proiectarea, realizarea, caracterizarea antenei de emisie în varianta fără fir a senzorului. Se vor dezvolta măști, procese nanolitografice, metalizări și caracterizare în microunde.

La întâlnirea de proiect din 27-28 februarie 2012 organizată de IMT București, coordonatorul Dr. Afshin Ziaei (Thales TRT) a prezentat progresele obținute în primele cinci luni ale proiectului.

Dr. Alexandru Muller, coordonatorul echipei IMT București, a prezentat rezultatele obținute de IMT: proiectarea și realizarea structurilor de SAW destinate senzorului de temperatură, structuri test pe GaN având dimensiuni ale distanțelor interdigiti de 200 nm și 130 nm, utilizând



proceselor nanolitografice, măsurătorile legate de variația frecvenței de rezonanță cu temperatura în domeniul 20-130 °C. Rezultatele sunt deosebit de promițătoare, obținându-se sensibilități de peste 280 kHz/ °C pentru structurile test de SAW pe GaN/Si cu dinți de 200 nm.

IMT București mai este implicat, alături de firma ThalesTRT în două proiecte ENIAC, precum și într-un alt proiect integrat FP7.

Etapă nouă în proiectarea de microsiseme de recepție cu performanțe superioare

În zilele de 1-2 martie 2012 a avut loc la **IMT București** întâlnirea periodică din cadrul proiectului FP7-STREP nr. 224101

„**Dezvoltarea tehnologiilor MEMS-MMIC pentru integrarea sistemelor RF multifuncționale**“ (Enabling MEMS-MMIC technology for cost-effective multifunctional RF-system), acronim MEMS-4-MMIC (2008-2012) www.mems4mmic.com.

Membrii consorțiului sunt instituții de elită, consacrate în cercetarea științifică europeană: IMST GmbH Germania (coordonator), Swedish Defence Research Agency FOI Suedia, Technical Research Centre of Finland VTT Finlanda, OMMIC Franța, SAAB Microwave Systems Suedia, **Institutul National de Cercetare Dezvoltare pentru Microtehnologii-IMT București** România, și Institut d'Electronique de Microélectronique et de Nanotechnologie IEMN Franța.

Proiectul are ca scop dezvoltarea și integrarea noilor tehnologii de tip **RF MEMS** (Radio Frequency Micro-Electro-Mechanical Systems) în fabricarea **MMIC** (Monolithic Microwave Integrated Circuits). Astfel, pot să fie obținute microsiseme cu performanțe superioare, flexibile și reconfigurabile, adaptabile unor game largi de aplicații, la costuri scăzute. În acest mod, pot să fie integrate într-o singură capsulă amplificatoare de zgomot redus, amplificatoare de putere, defazoare reglabile, topologii reconfigurabile cu antene și sisteme radiante cu directivitate ridicată, capabile să baleieze spațiul înconjurător în aplicații de tip radar pentru automobile sau sisteme de imagistică. Întâlnirea a fost prezidată de dr. Rens Baggen (IMST) și, pe lângă prezentarea rezultatelor obținute de parteneri în ultimele luni, a inclus și stabilirea acțiunilor

Drd. Alina Bunea prezentând rezultatele colectivului din IMT în cadrul întâlnirii de proiect MEMS-4-MMIC din 1-2 martie 2012



necesare pentru finalizarea cu succes a proiectului. În octombrie 2012 va fi organizat ca eveniment satelit al conferinței „IEEE International Semiconductor Conference – CAS“ un Workshop dedicat proiectului MEMS 4 MMIC. Astfel rezultatele proiectului vor deveni direct accesibile specialiștilor din cercetare, mediul academic și industrie.

Grupul din IMT este condus de dr. ing. Dan Neculoiu și include, pe lângă cercetători consacrați pe plan internațional, și tineri cercetători precum drd. Alina Cristina Bunea, dr. Alexandra Ștefănescu, dr. Andrei Muller. Echipa are un rol important în proiect în modelarea electromagnetică, proiectarea și optimizarea antenelor și rețelelor de antene, precum și dezvoltarea tehnicilor de caracterizare experimentală. Frecvențele de in-

teres pentru aplicațiile țintă sunt 35 GHz și banda W (77 GHz și 94 GHz). Structurile sunt fabricate în tehnologia **LTCC** (Low Temperature Co-fired Ceramics), care permite integrarea 3D a modulelor pasive cu circuitele integrate active. Aceste rezultate au fost prezentate în cadrul întâlnirii de drd. Alina Cristina Bunea. Analizorul vectorial de rețele permite caracterizarea experimentală a sistemelor de microunde până la 110 GHz.

Microsisemele de recepție proiectate fac apel la structuri inovatoare de antene multistrat și la ghiduri de undă integrate în substratul dielectric (Substrate Integrated Waveguide – **SIW**). Un domeniu de interes îl reprezintă și studiul fiabilității microcomutatoarelor RF MEMS și extinderea domeniului de frecvențe de funcționare.



Sistemul de măsură pe plachetă a structurilor de microunde până la frecvența de 110 GHz

Instalație de comprimare gaz

Stației Cogenerative Suplacu

Implementarea unei instalații de comprimare a gazelor naturale cu ajutorul compresoarelor cu șurub este unul dintre proiectele complexe pe care Institutul Național de Cercetare dezvoltare Turbomotoare COMOTI l-a finalizat pentru a deservi Stația cogenerativă Suplacu de Barcău.

■ Dr. ing Valentin Silivestru,
ing. Gheorghe Fetea,
ing Sorin Tomescu
Institutul Național de Cercetare
dezvoltare Turbomotoare COMOTI

In 2004, la Suplacu de Barcău a fost dată în exploatare o stație experimentală de cogenerare, menită să producă simultan energie electrică și termică, sub formă de abur supraîncălzit. Aburul supraîncălzit era necesar procesului tehnologic de extracție a țițeiului vâcos din zăcămint. Energia electrică era debitată în rețeaua electrică de 6,3 kV a Schelei de extracție, pentru a alimenta numeroșii consumatori. În prezent, cele două linii cogenerative funcționează în continuare, însumând peste 72.000 de ore de funcționare, aducând profit beneficiarului OMV Petrom S.A prin costuri scăzute a energiei electrice și termice generate în Stația de Cogenerare. În decursul celor 8 ani de exploatare a Stației cogenerative, s-a constatat că variațiile presiunii de alimentare cu gaz natural din cauza problemelor din rețeaua de alimentare cu gaz, în special în sezoanele reci, când consumul de gaze crește, au condus la pierderi importante din punct de vedere al cantității de energie furnizată de Stație. Stația cogenerativă

este cu regim de funcționare continuă și, pentru a asigura funcționarea liniilor cogenerative constant la regimul nominal, s-a construit o instalație de comprimare a gazului natural, denumită și Instalație de Compresoare Booster.

Proiectarea, execuția și punerea în funcțiune a Instalației de compresoare Booster au fost realizate în 2010 de către Institutul Național de Cercetare Dezvoltare Turbomotoare COMOTI.

Aplicația

Venind în întâmpinarea problemelor beneficiarului și având experiența în domeniul compresoarelor cu șurub, INCDT COMOTI, a conceput, proiectat și realizat o Instalație de Compresoare Booster bazată pe compresoare cu șurub executate sub licență GHH-RAND.

Beneficiarul a solicitat realizarea unei Instalații de Compresoare Booster care să asigure debitul și presiunea de gaz necesare pentru funcționarea turbinelor la orice regim de funcționare și în orice condiții de mediu.

Instalația trebuie să aibă o funcționare optimă și sigură, defectarea instalației de compresoare Booster putând conduce la oprirea liniilor turbogeneratoare, deci la pierderi financiare ale Beneficiarului. Prin construirea Instalației de compresoare Booster amplasată lângă Stația cogenerativă s-a realizat și descărcarea rețelei de alimentare cu gaze din zonă, deoarece ceilalți consumatori de gaz natural din Schela de extracție nu au nevoie de presiune de gaz mai mare de 5-5,5 Bar.

Instalația de compresoare Booster

În rol de contractor principal și proiectant general, INCD Turbomotoare COMOTI a coordonat lucrările de proiectare, execuție și punere în funcțiune a Instalației de Compresoare booster. Instalația cuprinde două compresoare Booster ECS 20/25 și poate funcționa

cu unul sau cu două compresoare simultan, în funcție de cerințele de debit de gaz al stației. În cazul defectării unui compresor, Stația este alimentată cu gaz de compresorul rămas valid până la depanarea compresorului defect.



Vedere de ansamblu
Instalația de compresoare Booster

Există următoarele configurații de funcționare:

- funcționare cu un singur compresor (Master)
- funcționare cu ambele compresoare (Master + Slave)

Cele două compresoare funcționează în paralel, unul fiind setat Master, iar celălalt Slave. În funcție de consumul turbinelor, sistemul automat de comandă și control comandă oprirea/pornirea compresorului Slave, precum și turația motoarelor electrice ce antrenează compresoarele.

Componenta Instalației de Compresoare Booster

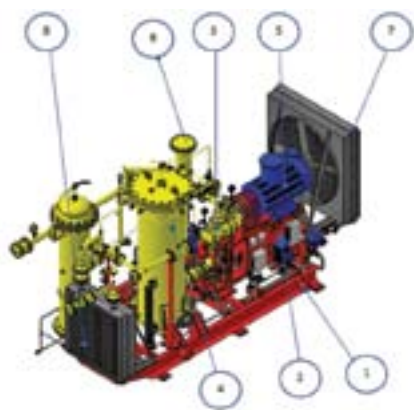
Instalația cuprinde:

- ansamblul mecanic, format din echipamentele din câmp ale instalației și conductele de legătură
- container cu dulapuri de automatizare și electrice
- rețeaua de cabluri de legătură între container și echipamentele din instalație și cablurile de alimentare cu energie electrică.

natural pentru alimentarea de Barcău

Ansamblul mecanic conține:

- filtru separator — are rolul de a filtra de impurități și de a elimina fracțiunile lichide care ar putea să existe în gaz.
- regulatoare de presiune — asigură o presiune constantă la intrarea în aspirația compresoarelor (4,5 bara)
- skidul compresoarelor
- vasul tampon — realizează echilibrul între debitul furnizat de instalație și cel consumat în regimurile tranzitorii până la stabilizarea funcționării instalației
- robinetii de reglare debit recirculat. În regimurile tranzitorii, acestea sunt deschise treptat de către sistemul de comandă și control pentru a scădea presiunea din vasul tampon, atunci când nu exista un consumator pentru debitul vehiculat de compresor.



Componența skidului electrocompresoarelor

Legendă:

1.Batiu 2.Cheson 3.Compresor 4.Vas separator 5.Motor electric 6.Filtru admisie 7.Răcitor ulei 8.Răcitor gaz

Modul de funcționare skid compresor șurub

Gazul natural intră în instalație la presiunea de aspirație, este filtrat în filtrul separator, trece prin regulatoarele de presiune unde presiunea este redusă la 4,5 bara, intră în filtrul de aspirație de pe skid și apoi este introdus în compresor. Compresorul cu șurub este un compresor

de tip volumetric, cu injecție de ulei, presiunea de refulare fiind realizată prin trecerea forțată a gazului printre lobii arborilor profilați, unde secțiunea de trecere este redusă treptat. Injecția de ulei în camera compresorului este necesară pentru absorbția și disiparea căldurii de compresie, ungerea și răcirea arborilor profilați, etanșarea jocurilor între lobii arborilor, precum și acelora dintre arbori și carcasă.



Secvențele de funcționare a compresorului cu șurub

Astfel, în procesul de comprimare din compresor, gazul se amestecă cu uleiul injectat. Din compresor, gazul amestecat cu ulei intră în vasul separator, unde are loc separarea uleiului din gaz în două trepte, mai întâi gravitațional, ca urmare a reducerii vitezelor de curgere combinat cu un efect de centrifugare, apoi prin filtrare într-un ansamblu de filtrare montat în interiorul vasului. După ieșirea din vas mai este prevăzută încă o treaptă de filtrare, în filtrul coalescent, unde se reține cea mai mare parte din suspensia fină de ulei.

Parametrii de funcționare compresor cu șurub		
Presiune nominală gaz aspirație	bara	5÷5,5
Temperatură gaz aspirație	°C	5÷30
Presiunea gaz refulare	bara	17÷19
Temperatură gaz refulare după răcitor	°C	50
Debit nominal	Nm ³ /h	650

Sistemul de comandă și control

Față de alte stații de comprimare dotate cu compresoare cu șurub ce se află în exploatarea OMV Petrom S.A. și

proiectate și realizate de INCDET COMO-TI, noutatea acestei Instalații constă în sistemul de automatizare și control, care trebuie să asigure permanent debitul de gaz la o presiune de 16-17 bara necesar turbinelor.

Instalația este echipată cu sistem de comandă și control pentru conducerea automată a proceselor de lucru și supravegherea continuă a parametrilor funcționali.

Sistemul de comandă asigură pornirea automată a Instalației de compresoare, monitorizarea parametrilor de lucru și adaptarea funcționării la modificarea parametrilor de intrare și de ieșire în limitele prescrise. La ieșirea din limitele prevăzute ale parametrilor supravegheați, sistemul de comandă execută semnalizările corespunzătoare, iar, dacă se impune, este oprită instalația.

Sistemul de automatizare realizează controlul parametrilor instalației prin variația turației compresoarelor și trebuie să supravegheze permanent debitul de gaz consumat de turbine, astfel încât modificarea consumului turbinelor să poată fi sesizată imediat și automat să regleze turația compresorului pentru a asigura necesarul de debit.

Concluzii

În prezent, Instalația de compresoare Booster însumează peste 1.000 de ore de funcționare. Prin realizarea Instalației, beneficiarul și-a atins scopul propus, acela de a-și reduce costurile pentru comprimarea gazului natural necesar Stației Cogenerative Suplacu de Barcău și de a asigura independența Stației față de rețeaua de alimentare cu gaze a schelei de extracție.

Bibliografie

- | | |
|-----|---|
| [1] | CU compressor
Technical Book - GHH Rand |
| [2] | Electrocompresor ECS 20/25
Documentație tehnică —
Arhiva Tehnica Comoti |
| [3] | B, Sacuiu, P. Despa
„Carte tehnică electrocompresor
cu șurub ECS 20/25” |

Soluții geospațiale sau platforme care se mulează

Când am creat această rubrică, obiectivul nostru nu a fost să scriem despre tehnologii, ci despre ceea ce fac oamenii cu acestea, felul în care își rezolvă problemele geospațiale cu o aplicație sau alta, cu un sistem informatic sau altul. Cu toate acestea, din când în când, o privire din cealaltă perspectivă poate arunca o nouă lumină asupra felului în care echipele manageriale pot aborda procesul de decizie al implementării unui sistem sau al altuia.

■ Luiza Sandu

Uneori, conștientizarea nevoii de implementare a unui sistem geospațial nu este suficientă, și când un domeniu precum cel al utilităților și energiei este presat de nevoi de informtizare, alegerea tehnologiei care va sta la baza viitorului sistem informatic poate reprezenta diferența dintre un buget bine investit și bani pe jumătate aruncați pe fereastră.

Utilitățile, o provocare pentru sistemele geospațiale „clasice”

Companiile de utilități, mari sau mici, fie ele electrice, de gaze, de comunicații sau de apă au un element în comun: investițiile mari de capital în propriile sisteme de

transport și distribuție. În încercarea de a găsi soluții pentru a-și proteja aceste investiții, de a gestiona mijloacele fixe răspândite pe o arie largă, precum și conexiunile cu alți operatori sau alte rețele, companiile din aceste industrii au început încet, încet să realizeze că sistemele manuale sau semiautomate de management al infrastructurii sunt inefficiente de laborioase, cu un coeficient mare de eroare și mult prea lente. Astfel, în ultimii ani (și România nu face excepție) tendința de rezolvare a acestei probleme a fost implementarea

sistemelor informatice geospațiale. Însă sistemele „normale” geospațiale, oricât de performante ar fi în alte domenii, nu oferă nivelul de eficiență și specificitate necesar unei industrii atât de particulare. Acestea au nevoie de un sistem de baze de date geospațiale al întregii rețele, capabil să elimine redundanțele sau procesele duplicate, unul care să rafineze toate fluxurile de lucru specifice întregii infrastructuri de utilități. În această nouă paradigmă, sistemele informatice trebuie să satisfacă nu numai nevoia de gestionare a unor infra-



Maria Vișan,
Director Implementare
Intergraph Computer Services

„Soluțiile geospațiale complexe sunt percepute uneori de către companiile românești de utilități ca necesitând un efort prea mare, bătaie de cap și costuri suplimentare, iar lipsa specialiștilor IT în domeniul geospațial nu îmbunătățește lucrurile. Însă experiențele altor companii de utilități din întreaga lume, care au avut curajul să își asume implementarea unui astfel de sistem, au arătat ca beneficiile depășesc cu mult eforturile inițiale.

Pentru mulți dintre operatorii români, la problemele vechimii sau lipsei infrastructurii în zonele arundate sau dispariției industriilor mari consumatoare de dinainte de revoluție, la impactul economic al reducerii puterii de consum a populației, se adaugă problema identificării traseelor rețelor, retrăsării acestora folosind informațiile care au existat cândva pe hârtie, care s-au deteriorat/rătăcit pe parcursul multor ani de transformări administrative majore. De aceea, cred că includerea sistemelor geospațiale complexe în planurile generale de investiții pentru restructurare devine singura modalitate de a răspunde cerințelor de modernizare și dezvoltare a rețelor pentru a le adapta la nevoile și cerințele prezentului. Sistemele de acum 20-30 de ani nu fac față sau impun costuri suplimentare pentru echilibrarea rețelor și deseori nu au nici un răspuns pentru activitățile de redimensionare corectă a piețelor sau estimarea unor bugete de auto-susținere ori pentru studii de protecție a mediului. Și când vorbesc de sistemele geospațiale, mă refer în acest caz la acelea dezvoltate în mod special pentru această industrie.”

universale pe industrie?

structuri mult mai mari, dar și de management al forței de muncă în condițiile în care angajații din majoritatea companiilor energetice sau de utilități planifică, concep, construiesc, întrețin sau operează cu elementele de infrastructură diversificate și dispersate pe arii geografice întinse. Confruntându-se cu un mediu de operare din ce în ce mai dinamic, infrastructurile au intrat deja în era rețelelor „inteligente”, a căror operare informatizată se îndreaptă în direcția nu demult considerată SF a auto-operării și auto-menținerii. Companiile de utilități nu se mai confruntă doar cu presiunea de a oferi clienților gazul, apa sau energia de care au nevoie, la timp și în parametri, ci și cu necesitatea de a conserva mediul în care trăim, de a economisi resursele naturale ale planetei. Pentru a găsi un echilibru economic între aceste două forțe concurente, companiile de utilități au nevoie de soluții software sofisticate, eficiente și scalabile la nivelul întregii instituții. Pentru un astfel de domeniu, acest obiectiv nu poate fi atins decât cu tehnologii construite în mod specific, pe baza celor mai bune practici din industria căreia i se adresează.

O industrie aparte, cu nevoi specifice

Nevoia unui nivel ridicat de integritate a datelor și de performanță interactivă în managementul infrastructurii depășește

posibilitățile sistemelor GIS „generice”. Managementul infrastructurii în utilități implică gestiunea unor rețele largi de resurse fizice, uneori constând din sute de mii de piese de echipament explicit conectate și care pot fi larg dispersate geografic, dar care trebuie administrate și localizate într-un singur sistem prin multipli parametri geospațiali. Integritatea datelor este crucială și integrarea verticală sau orizontală este vitală pentru supraviețuirea companiei. O soluție viabilă și flexibilă de management al infrastructurii trebuie să fie capabilă să interacționeze fără hopuri cu sistemele informatice complementare ale propriei instituții și ale altora, în special cu cele legate de operațiuni și de raportare financiară. Integrarea la nivelul întregii instituții necesită o soluție superioară de management al infrastructurii, capabilă să interacționeze corect și eficient cu alte sisteme de tip CRM, ERP, SCADA, MIS, pentru managementul lucrărilor și a intervențiilor sau financiar. De aceea, o soluție geospațială generică, oricât de bine ar fi realizată, nu poate suplini performanța unui sistem bazat pe o tehnologie concepută din capul locului pentru a veni în întâmpinarea cerințelor industriei în sine. În numărul următor, vom prezenta exemple concrete de companii de utilități care au implementat un sistem geospațial complex, care a contribuit la îmbunătățirea semnificativă a performanțelor economice și operaționale ale acestora.

Intergraph G/Technology

utilizează modele de date concepute special pentru diferitele industrii în care își găsește aplicabilitatea – spre exemplu G/Comms pentru rețele de telecomunicații, G!Nius pentru administrații publice, distribuție apă, încălzire, canalizare, rețele de electricitate sau gaz, telecomunicații sau cu ajutorul extensiilor dezvoltate pentru gestiunea rețelelor de fibră optică și se detașează de eșalonul aplicațiilor geospațiale prin faptul că a fost concepută de la bun început să răspundă regulilor de business ale acestei industrii (utilităților).

Ce înseamnă G/Tech pentru utilizator:

- Integrează managementul geospațial al elementelor de rețea și infrastructură cu activitățile de suport operațional și cu aplicațiile de livrări de servicii;
- Oferă un mediu de lucru bazat pe o bază de date geospațială unică, ceea ce permite transmiterea și primirea de date din întreaga instituție, în toate sensurile;
- Reduce costurile totale de administrare și permite o reacție rapidă și eficientă la oportunitățile de piață și la noile cerințe ale clienților, printr-un management complet al resurselor la nivelul întregii instituții;
- Reduce erorile și redundanța prin utilizarea capacităților native de validare și detectare a conflictelor și îmbunătățește calitatea datelor prin regulile de business predefinite specifice fiecărui tip de rețea, prin funcțiile integrate de proiectare, estimare și analiză;
- Modelează configurarea și distribuția fizică și logică a rețelelor (de telecomunicații, distribuție de apă, încălzire, canalizare, electricitate sau gaz), ceea ce permite un proces mult mai eficient de luare a deciziilor, mai ales când sunt utilizate împreună pentru decizie privind coordonarea infrastructurilor la nivelul administrațiilor locale sau între operatori.

Obligații pentru companiile de utilități

Și pentru România, crearea infrastructurii naționale pentru informații spațiale a devenit o obligativitate încă din 2010, ceea ce presupune că toate companiile de utilități vor trebui să furnizeze traseele rețelelor administrate (sub coordonarea Consiliului INIS) ca subset al infrastruc-

turii pentru informații spațiale în Comunitatea Europeană. Această obligativitate presupune identificarea, colectarea și încărcarea acestor trasee în sisteme deschise, standard care să poată fi expus direct, fără efort de prelucrare și conversie, către autoritățile responsabile.

Smart ID Dynamics

pe soluții complexe de

Convergența datelor și a vocii într-un singur echipament și integrarea acestora cu soluții de mobilitate dezvoltate pe specificul principalelor procese permit companiilor să își reducă semnificativ cheltuielile de capital și cele operaționale. Investițiile sunt drastic reduse datorită multifuncționalității echipamentelor, iar costul total de deținere este mult diminuat datorită ciclurilor de viață mult mai lungi ale produselor și rezistenței la funcționare în medii de lucru dificile.

■ Alexandru Batali

Smart ID Dynamics, companie specializată în soluții pentru mobilitate caută echipamente complexe multifuncționale și specializate pe procese de lucru mobil pentru a le integra cu aplicații de management de ultimă generație. Miza este de a aduce în piață echipamente complexe, multifuncționale, dezvoltate pe tehnologii mature, care eficientizează atât investițiile, cât și productivitatea. De exemplu, un manager are nevoie de un telefon mobil cu software pentru organizarea meeting-urilor. Un angajat într-un depozit are nevoie de un terminal mobil optimizat pentru a colecta

corect datele și a le transmite în timp real. Un angajat din retail are nevoie de un echipament care să funcționeze în condiții optime minim 12 ore. Un operator pe teren are nevoie de un echipament care să îi permită accesul la o multitudine de aplicații specifice desfășurării activităților în teren. Pentru a-și crește productivitatea, toți acești angajați au nevoie de instrumente diferite, multifuncționale. Pentru a obține costuri minime pentru soluțiile de mobilitate este important să găsești cel mai bun mix posibil de funcționalități", declară Romeo Iacob, Managing Director Smart ID Dynamics.

Primele terminale mobile cu sistem Android sunt gata de lansare

În acest moment, Smart ID Dynamics pregătește pentru lansare, pe piața din România, două echipamente absolut revoluționare, dezvoltate pe sistem Android. Primul echipament mobil este un terminal PDA de la Skeye. Skeye.dart este un terminal mobil multifuncțional, ergonomic, dezvoltat special pentru aplicații de field service, retail, logistică etc. Skeye.dart are un procesor de mare performanță Mar-

velPX320 de 806 Mhz, memorie 256 MB DDR și 512 MB memorie flash, care garantează resurse suficiente chiar și pentru cele mai complexe aplicații. Pentru transmitii de date, pe lângă modulul WLAN compatibil cu IEEE802.11b/, Skeye.dart are și un modul 3.5G (GPRS/EDGE/UMTS/HSPA), prin urmare toate datele importante vor fi întotdeauna disponibile și actualizate în timp real. Un modul GPS facilitează navigarea, dar și identificarea terminalului. Poate fi montat cu succes în vehicule, putând susține task-uri complexe datorită bateriilor opționale cu durată mare de funcționare. Este compatibil cu standardul IP54 și rezistă la multiple căderi de la cca 1,2 m înălțime. Poate fi folosit în medii ostile de lucru e.g. temperaturi situate între -10° C până la + 50° C. Cel de-al doilea echipament este tot un terminal multifuncțional, Skeye e-motion, dezvoltat special pentru a susține toate aplicațiile din field services și logistică. Este dotat cu un procesor Marvel PXA320 de 806 MHz și cu o memorie de 256 MB DDR și până la 512 MB memorie flash. Ecranul foarte mare 5.7 VGA TFT poate afișa informații complexe și diagrame și conține un senzor care ajustează automat

Mobilitatea, suport pentru business

"Mobil nu înseamnă neapărat mobilitate. Mobilitate înseamnă, în primul rând, să fii dotat cu echipamente industriale de ultimă generație și cu aplicații inteligente, complexe, care îți asigură transferul datelor în teren și preluarea acestora din teren în aplicațiile enterprise, în timp real. Mai mult decât atât, în momentul în care poți înlocui multiple echipamente comerciale - telefon mobil, PDA, laptop etc. - cu un singur echipament multifuncțional sau cu o flotă de echipamente mobile multifuncționale, mobilitatea și costul mobilității îți redefinesc la nivel operațional întreaga strategie de business", explică Romeo Iacob, Managing Director Smart ID Dynamics.

Mobilitate,

powered by

SMART ID
MOBILITY OPTIMIZED

mizează mobilitate



lumina, schimbând condițiile de iluminare și asigurând o citire perfectă indiferent de condițiile de mediu. Este perfect pentru orice task în teren. Susține o multitudine de aplicații precum navigare, captură date, managementul comenzilor. Transmisile de date sunt realizate în timp real prin

tunităților, managementul conturilor, previziunile de vânzări, comenzile, compensațiile forței de vânzări, managementul teritoriilor și până la managementul procesului de recrutare, training, sisteme IT, coaching, toate putând fi implementate pentru coordonarea mai multor echipe și

departamente. Aplicația poate fi integrată cu un modul de web management pentru a colecta opiniile clienților.

Cu aplicația de Field Services de la Smart ID Dynamics angajații de pe teren pot primi, accepta și închide comenzile electronice, eliminând procesarea comenzilor pe hârtie.

Aceiași angajați pot accesa istoricul reparațiilor unui client pentru o mai rapidă și o mai bună rezolvare a problemelor

curente, pot accesa informații referitoare la echipamente, rute de mentenanță, proceduri de reparare, nivele de service contactate, pot scana coduri de bare de pe piese de schimb, pot fotografia echipamentele defecte pentru a face dovada stării echipamentelor, pot emite facturi și chitanțe și le pot trimite electronic prin email sau le pot printa pur și simplu la fața locului cu ajutorul unei imprimante mobile etc.

Magazin online și blog destinat pieței locale de mobilitate

La sfârșitul unei zile de lucru, tot ceea ce contează este profitabilitatea. Iar profitabilitatea înseamnă mobilitate și soluții sofisticate, multifuncționale, complexe în structură, dar extrem de facile în operare, dezvoltate pe tehnologii de ultimă gene-

rație, pentru care managementul și mentenanța sunt integrate, se realizează de la distanță și au un TCO (cost total de deținere) foarte scăzut. Este ceea ce Smart ID Dynamics numește mobilitate. Și, cum pentru a fi mobil trebuie să fii în primul rând informat, compania a creat două instrumente indispensabile pentru orice manager care își dorește să maximizeze profitabilitatea companiei pentru care lucrează: un portal B2B care comercializează peste 85.000 de produse și un blog destinat mobilității.

IDMag este singurul magazin online destinat pieței de mobilitate din România, dezvoltat pentru a se plia pe cerințele tot mai complexe ale clienților persoane juridice. IDMag integrează un concept unic la nivelul pieței de mobilitate, menit să reducă ciclurile anevoioase de achiziție specifice tehnologiilor de ultimă generație, să simplifice procesele de căutare, informare, documentare, implementare, training, mentenanță și suport aferente și să ofere multiple alternative de achiziție la cel mai bun preț de pe piață.

<http://mobilityhub.wordpress.com/> este un blog pe teme de mobilitate. „Pentru noi, mobilitatea înseamnă în primul rând optimizare de procese. Beneficiile reale ale unei soluții de mobilitate depind întotdeauna de contextul în care sunt folosite, de interconectarea cu infrastructura existentă și parcul de echipamente, de tehnologiile folosite și integrate într-un produs, aplicații sau în servicii. Tocmai de aceea ne propunem să vă prezentăm tehnologii care reușesc într-adevăr să se impună în creșterea productivității și automatizarea industriilor în care vă desfășurați activitatea”, ne-a informat Romeo Iacob.



3.5G sau WLAN. Modulul GPS poate fi folosit atât pentru navigare, cât și pentru localizarea vehiculelor. Este compatibil IP54, ceea ce înseamnă că rezistă în medii dificile de lucru, poate supraviețui cu succes, căderilor repetate de la peste 1,5 m înălțime fără a suferi deteriorări.

Aplicațiile integrate

Două aplicații dezvoltate în acest moment de Smart ID Dynamics S.A. sunt recomandate pentru integrarea cu aceste două echipamente. Aplicația de Field Services și cea de SFA (Sales Force Automation).

Aplicația Sales Force Automation de la SmartID permite 360° vizibilitate asupra întregului proces de interacțiune cu clienții, de la managementul timpului (task-uri și deadline-uri), planificarea telefoanelor și meeting-urilor, managementul opor-

Mobilitate,

powered by

SMART ID
MOBILITY. OPTIMIZED.

Hegemonia PC-ului a luat sfârșit

Studiile de piață demonstrează, în mod clar, că mobilitatea a devenit un fenomen mondial care nu mai poate fi ignorat de mediul enterprise. Din ce în ce mai multe companii acceptă și recunosc avantajele pe care curentul BYOD le poate aduce mediului de afaceri și abordează strategii menite a facilita și crește nivelul de siguranță al utilizării device-urilor mobile personale în scopuri profesionale.

▀ Radu Ghițulescu

Conform unui studiu Ericsson, dat publicității în luna februarie a acestui an, traficul de date mobile înregistrat în 2011 s-a dublat față de cel din anul precedent. Creșterea de trafic se datorează în bună măsură democratizării ofertei pe nișa reprezentată de smartphone-uri (și a abonamentelor 3G, care însoțesc acest tip de device-uri mobile în oferta operatorilor telecom). Nișă care, în 2011, a reprezentat 30% din volumul total de telefoane mobile vândute, spre deosebire de doar 20% în 2010. Cu toate acestea, smartphone-urile nu reprezintă la momentul actual decât 10% din volumul de telefoane mobile existente la nivel mondial. Prin urmare, au un potențial de piață uriaș. Abonamentele mobile la Internet de mare viteză au înregistrat anul trecut o creștere mult mai spectaculoasă, de 60%, ajungând conform Ericsson la un volum total de un miliard, la nivel mondial. Spre deosebire de numărul total al abonamentelor de telefonie mobilă, care au crescut cu doar 13% (în

medie, cu aproximativ 3% pe trimestru). La nivel global, Ericsson estimează la 85% rata de penetrare a telefoniei mobile la sfârșitul lui 2011. Ceea ce corespunde, teoretic, la aproximativ 6 miliarde de abonamente mobile. Însă, cum un utilizator poate deține mai multe abonamente (vezi cazul Europei de Vest, unde rata de penetrare este de 129%), Ericsson estimează că volumul total al abonaților la serviciile de telefonie mobilă este de aproximativ 4,1 miliarde. Ceea ce reprezintă aproximativ 60% din populația mondială.

Europa, campioană la smartphone-uri

Potrivit studiului Ericsson, în topul ratei de penetrare a abonamentelor de telefonie mobilă, Europa de Vest (cu o rată de 129%) este urmată îndeaproape de Europa Centrală și de Est, care se poziționează pe locul doi cu o rată de 126%. Pe locul trei se situează America Latină (cu o rată de 107%), urmată de Orientul Mijlociu (cu 101%) și abia pe locul cinci America de Nord, cu 93%.

Apetitul europenilor pentru telefonie mobilă și, mai ales, pentru smartphone-uri este confirmat și de un recent studiu al cabinetului de măsurare a audienței Comscore. Care demonstrează că, în pofida faptului că sistemele de operare mobile inteligente și-au făcut apariția peste Ocean, în Marea Britanie, Germania, Franța, Italia și Spania interesul pentru achiziționarea unui smartphone este mult mai mare decât în America de Nord. Potrivit sursei citate, telefoanele multimedia reprezintă 42% din volumul total de terminale mobile existente în cele cinci țări, spre deosebire de 39% în Statele Unite. Cea mai mare creștere dintre cele cinci țări este înregistrată de Germania, care a cumulat un plus de 112% în 2011.

Curentul BYOD

Creșterea gradului de penetrare al telefoniei mobile și a telefoanelor inteligente se suprapune peste o altă tendință vizibilă la nivel mondial – curentul BYOD (Bring Your Own Device), vizibilă mai ales în cadrul companiilor.

Conform unui sondaj realizat la finalul lui 2011 de compania de consultanță Wakefield Research (pe un eșantion de 605 manageri din companii din 17 țări din America de Nord și de Sud, Europa și Asia-Pacific), 88% din subiecți au răspuns că angajații companiilor lor utilizează



Mobilitate, powered by

SMART ID
MOBILITY OPTIMIZED

device-urile mobile personale în scopuri profesionale. 58% au indicat că acest mod de utilizare le asigură angajaților un grad superior de agilitate, permițându-le să fie activi indiferent de locația în care se află, în timp ce 48% au evidențiat avantajul utilizării în scopuri profesionale în afara orelor de program.

În topul aplicațiilor profesionale cel mai utilizate de către angajați, poziția de lider incontestabil este ocupată de soluțiile de mesagerie electronică. Însă și aplicațiile de business pur încep să câștige teren. Astfel, 45% au indicat că folosesc în mod constant dispozitivele mobile pentru a accesa soluții de management al relațiilor cu clienții (CRM), soluții de contabilitate și task management (44%) și sisteme ERP (38%). În atari condiții este evident de ce 65% din participanții la sondaj au catalogat încurajarea și oferirea de suport pentru curentul BYOD drept o prioritate de business pentru companiile lor, în timp ce pentru 60% un obiectiv major îl reprezintă adaptarea infrastructurii IT pentru a facilita accesul angajaților la aplicațiile și resursele companiei.

Crește cererea de tablete

Nu doar smartphone-urile contribuie la creșterea numărului de utilizatori mobili în cadrul companiilor. Tabletele au și ele partizanii lor, care devin din ce în ce mai numeroși. Astfel, potrivit unui studiu Cisco, în medie, unul din cinci angajați ar dori ca angajatorul să îi pună la dispoziție o tabletă. Studiul, realizat pe un eșantion de 1.500 de responsabili informatici din companii din SUA, Canada, Marea Britanie, Germania, Franța și Spania, a relevat că jumătate din respondenți consideră tabletele un instrument foarte util în activitatea profesională și că fenomenul BYOD are un potențial uriaș, nevalorificat optim încă.

Este o realitate confirmată, parțial, și de cabinetul Forrester Research, care estimează că, până în 2015, un sfert din terminalele mobile existente la nivel mondial vor fi utilizate și în scopuri profesionale. Potrivit Forrester, peste trei ani vor exista 500 de milioane de smartphone-uri și 200 de milioane de tablete.

SAP România promovează mobilitatea

În februarie anul acesta, cu ocazia evenimentului „Improving IT Efficiency“, organizat de Lasting Systems, Vlad Stănescu, responsabil SAP Mobility Solutions în cadrul SAP România, a prezentat modul concret în care SAP vine în întâmpinarea utilizatorilor de dispozitive mobile în mediul business, atât pentru clienții de aplicații SAP, cât și pentru utilizatorii de alte sisteme. Oferta SAP pe zona de mobilitate cuprinde SAP MobilePlatform (platformă mobilă care permite dezvoltarea de aplicații pentru conectarea angajaților la informațiile companiei de pe orice tip de dispozitiv mobil inteligent), Mobile Sales (care oferă acces la SAP CRM), Mobile Workflow (care permite aprobarea de fluxuri de lucru, alerte, notificări din SAP ERP etc.), Mobile Field Service (destinată companiilor din domeniul utilităților și al serviciilor, eficientizând activitatea acestora), precum și alte 20 de aplicații destinate creșterii productivității angajaților. La acestea se adaugă Afaria, o platformă completă de securizare și administrare la distanță a datelor de pe dispozitivele mobile, care permite: configurarea inițială a dispozitivelor; definirea politicilor de securitate, criptarea datelor; trimiterea de alerte și fișiere; realizarea de back-up al datelor, blocarea și ștergerea datelor în caz de pierdere sau furt. Conform IDC, Afaria este lider de piață pe segmentul de management al aplicațiilor mobile, cu o cotă de aproximativ 20%. Reprezentatul SAP România a prezentat câteva dintre aplicațiile SAP portate pentru mediul mobil și a făcut o demonstrație live a modului în care, prin intermediul platformei Afaria, poate fi provizionată cu aplicații și date o tabletă iPad, precum și modul facil în care poate fi blocat accesul la date, pentru cazul în care aceasta este pierdută sau furată. Potrivit lui Vlad Stănescu, companiile românești încep

să vadă potențialul soluțiilor mobile și necesitatea unei strategii de mobilitate care să se construiască în jurul unei platforme, ca alternativă la soluțiile punctuale, existând deja 6 clienți în România, dar și alte firme locale care și-au manifestat interesul în această direcție. ■ R.G.



Valentin Tomșa,
Director General
SAP România

„Majoritatea companiilor locale nu utilizează terminalele mobile pentru gestiunea afacerilor, însă, într-un timp relativ scurt, apreciez că acest avans tehnologic va cuprinde și mediul de business autohton. Faptul că o soluție de business dedicată dispozitivelor mobile precum Afaria se află în portofoliul SAP, reprezintă un avantaj competitiv extrem de mare”, a declarat Valentin Tomșa, Director General SAP România, cu ocazia lansării noii versiuni a soluției de management pentru dispozitive mobile Afaria.

Mobilitate,

powered by

SMART ID
MOBILITY. OPTIMIZED.

Ce beneficii poate Virtual Desktop

Virtual Desktop Infrastructure reprezintă, conform specialiștilor, unul dintre factorii care contribuie la creșterea agilității de business și a eficienței utilizatorilor finali, dar mai ales la eficientizarea activității departamentului IT. Sunt beneficii tangibile, care pot genera, în timp, economii reale.

■ Radu Ghițulescu

Companiile europene cheltuie anual, în medie, între 205 și 240 de euro pentru fiecare stație de lucru pe care o dețin, se arată într-un studiu realizat de IDC la începutul acestui an. Conform sursei citate, repartitia cheltuielilor este următoarea: aproximativ 50% reprezintă costurile cu personalul intern care se ocupă de administrarea respectivelor stații de lucru; 35% este prețul aplicațiilor software și între 15 și 20% reprezintă costul personalului extern.

Pentru companiile care dețin parcuri de calculatoare de peste 100 de stații de lucru, de exemplu, rezultatul studiului IDC este un semnal clar că trebuie să înceapă să analizeze oportunitatea unor soluții mai economice, criteriul de selecție fiind, în primul rând, randamentul investiției (Return on Investment, RoI). Proces care nu are de ce să fie unul de durată, pentru că Virtual Desktop Infrastructure (VDI) este o soluție care există de câțiva ani buni pe piață și care a atins nivelul de maturitate necesar asigurării beneficiilor promise de vendori.

Aceasta nu înseamnă, din start, că nu există

și critici pertinente vizavi de modelul VDI. Care nu țin doar de complexitatea procesului de implementare sau de faptul că rentabilitatea unui proiect de tipul VDI nu face sens în cazul companiilor de dimensiuni mici și medii (sub 40-50 de stații de lucru), ci „atacă” însuși argumentul randamentului investiției. Un punct de vedere just, dar care necesită două precizări importante: calculul RoI pentru orice proiect software care implică implementarea unor sisteme informatice complexe este dificil de realizat și necesită timp. În cazul infrastructurilor de tipul virtual desktop, conform aceluiași IDC, economiile pe care proiectele VDI le generează se situează undeva în jurul a 50%, din costurile generate de o infrastructură bazată pe stații de lucru. Cu precizarea că acest calcul este realizat pe o perioadă de 5 ani. Ceea ce înseamnă că efortul investițional consistent în faza inițială se amortizează treptat. Model care, desigur, nu convine companiilor mici și mijlocii, cu resurse financiare reduse, și pentru care amortizarea rapidă a investiției este un imperativ major.

Mai mult decât Payback

RoI nu înseamnă, însă, doar amortizarea/recuperarea investiției (Payback), acesta nefiind decât un element al calculului complex pe care îl presupune aplicarea modelului de randament al investiției. Beneficiile pe care le poate genera un proiect de tip VDI provin din mai multe surse. Pe de o parte este vorba de economii, iar pe de alta de câștiguri de eficiență, nu doar la nivelul departamentului IT, ci și la nivelul utilizatorului final. Principalul argument în panoplia vendorilor de soluții VDI rămâne, însă, reducerea efortului departamentului IT. Prioritizarea acestui argument se datorează în bună parte faptului că reducerea gradului de încărcare a IT-ului poate fi

mai ușor cuantificată financiar. Și poate fi demonstrată, practic, rapid. Sistemul clasic de lucru, bazat pe o rețea de stații de lucru clasice, implică managementul unui parc de PC-uri dotat fiecare cu un profil propriu, definit de configurația hardware, sistem de operare, date de configurare, aplicații și documente (date). Gestiunea unei astfel de rețele presupune un efort susținut din partea IT-ului, având în vedere că, de exemplu,

„Modelul tradițional bazat pe stații de lucru este nesigur prin natura sa, inflexibil și greu de administrat, prin urmare aparține trecutului”
Forrester Research – („Demystifying Client Virtualization”)

operațiunile de patch sau upgrade implică operarea individuală a fiecărei stații de lucru. Ceea ce, în cazul unui parc de PC-uri de mari dimensiuni, înseamnă un volum de timp considerabil. Iar dacă operațiunile nu pot fi realizate în orarul de lucru al utilizatorilor finali, aceștia având nevoie de disponibilitate 100% a stației de lucru, sau dacă este vorba de lucrători mobili dotați cu notebook-uri, sau de companii cu mai multe subsidiare dispersate geografic, dar fără personal IT, situația se complică simțitor...

Iar soluția plasării în sarcina utilizatorilor finali a unor atribuții precum actualizarea sistemelor de operare, de exemplu, implică asumarea cu bună știință a unor riscuri mult peste nivelul acceptabil. Virtual Desktop Infrastructure reușește să înlăture din start astfel de probleme, prin faptul că permite managementul centralizat al tuturor PC-urilor din cadrul

genera Infrastructure

unei companii, fie că este vorba de desktop-uri sau notebook-uri. Ba, mai mult, VDI reprezintă soluția optimă și pentru gestiunea noii generații de dispozitive mobile reprezentate de tablete și chiar smartphone-uri. Reducerea timpului alocat operațiunilor de mentenanță, atât de cronofage în modelul clasic, se traduce direct într-o reducere de costuri. Ba mai mult, personalul IT astfel degrevat de operațiunile rutiniere poate fi alocat altor proiecte, rezultând alte posibile surse de câștig.

Argumentul securității

Avantajele VDI devin și mai clare atunci când se ia în calcul componenta de securitate. O infrastructură de desktop-uri virtuale permite nu numai actualizarea facilă și rapidă a tuturor PC-urilor, ci și respectarea mult mai precisă a regulilor de securitate din cadrul unei companii. Argument cu greutate atunci când vine vorba de un audit sau de conformitatea cu anumite reglementări specifice unui domeniu de activitate. Prin intermediul VDI se pot atribui roluri clare fiecărei categorii de utilizatori din cadrul unei companii, cu drepturile aferente, fapt care permite controlul mult mai exact al modului în care pot fi accesate și utilizate datele critice. În plus, prin definirea de roluri, IT-ul acționează mai rapid atunci când este

vorba de definirea unui nou utilizator – o dată încadrat într-o categorie, acestuia i se aplică automat setările standard preconfigurate.

În plus, prin faptul că informația nu mai este stocată pe PC-ul utilizatorului final, ci centralizat, pe serverele companiei, se diminuează semnificativ riscurile aferente pierderii unui notebook sau al distrugerii acestuia. (Pagubele generate de pierderea unui laptop sunt departe de a fi nesem-

nificative, daunele de imagine fiind considerabile, mai ales atunci când este vorba de date critice.)

Și, pentru că tot este vorba de distrugeri sau pierderi irecuperabile, sistemul VDI mai oferă un avantaj pe care puține companii îl iau în calcul și anume că poate realiza în mod automat backup-uri ale datelor stocate pe respectivul device mobil, indiferent de locația în care se află utilizatorul final.

Utilizatori finali mai eficienți

Nu în ultimul rând, VDI contribuie la creșterea eficienței utilizatorilor finali. Și aceasta pentru că, prin intermediul VDI, fiecare utilizator beneficiază de un mediu de lucru complet, standardizat, dar care poate fi și personalizat în funcție de necesitățile sale, și care poate fi accesat de oriunde și de pe orice PC. Argumentul capătă greutate mai ales în cazul companiilor care au un număr mare de angajați mobili, care pot astfel lucra indiferent de locația în care se află – în birou, pe drum, la client, de acasă etc.

Faptul că un manager, de exemplu, poate acționa eficient din afara biroului și nu va mai trebui să se aștepte luarea unei decizii până la revenirea acestuia în incinta companiei reprezintă unul dintre elementele care justifică încadrarea VDI în categoria factorilor care contribuie la creșterea agilității de business.



Valoarea tranzacțiilor a crescut de șa

Dacă în primăvara anului trecut erau înrolate în sistemul național de plăți electronice cu cardul – ghiseul.ro – doar trei primării, în prezent numărul lor a ajuns la 29. Conform informațiilor furnizate de MCSI, din 30 martie 2011 până în prezent s-au efectuat 9.300 de plăți prin acest sistem, în valoare de 1,7 milioane de lei, iar conform statisticilor, site-ul www.ghiseul.ro a fost accesat de un număr de 165.000 de vizitatori unici.

■ Luiza Sandu

Dacă unele primării din România se laudă cu oferirea unor servicii electronice moderne în beneficiul cetățenilor, există încă localități în care nu numai că nu sunt acceptate plățile online cu cardul ale taxelor și impozitelor, ci nici măcar plățile cu cardul la POS. În județul Teleorman nicio localitate nu acceptă plata cu cardul a taxelor și impozitelor. Un alt exemplu negativ este municipiul Iași, care nu acceptă plata cu cardul a taxelor și impozitelor. În primăvara anului trecut, VISA a inițiat o campanie de plată cu cardul a taxelor

și impozitelor locale, al cărei obiectiv a fost creșterea numărului de primării care acceptă plata taxelor și a impozitelor cu cardul și educarea consumatorilor asupra beneficiilor cardurilor. Rezultatele campaniei au fost remarcabile: 145 de localități acceptă plata taxelor și impozitelor cu cardul la POS și 36 de administrații locale au introdus sistemul de plată cu cardul online. În 2009, doar 30 de localități acceptau plata prin card a taxelor și impozitelor. „Am dezvoltat și promovat campanii pentru a sprijini extinderea numărului administrațiilor locale care acceptă plata cu cardul a taxelor și impozitelor și pentru informarea românilor privind acest serviciu, iar rezultatele nu au întârziat să

„În județul Teleorman nicio localitate nu acceptă plata cu cardul a taxelor și impozitelor”

apară. Suntem bucuroși că românii au primit extrem de bine posibilitatea de a plăti cu cardul taxele și impozitele și au realizat, în primele 11 luni din 2011, aproape 204.000 tranzacții de plată cu cardul a taxelor și impozitelor, de 1,7 ori mai mult decât în anul precedent”, a declarat Cătălin Crețu, General Manager România Visa Europe. Valoarea totală a taxelor și impozitelor plătite cu cardul aproape s-a dublat în primele 11 luni din 2011 față de aceeași perioadă a anului 2010, la 69,4 milioane de lei. Valoarea medie a unei tranzacții este de 300 de lei. „Am observat că segmentul plăților online cu cardul a fost de departe cel mai dinamic, numărul și valoarea

tranzacțiilor crescând de peste șapte ori. Sperăm că numărul primăriilor care acceptă plata taxelor și impozitelor cu cardul online, fără comision, va crește semnificativ, pentru ca astfel să se evite cozile interminabile de la ghișeu și cetățenii să poată plăti oricând, de oriunde s-ar afla, în țară sau în străinătate”, a continuat Cătălin Crețu.

Locuitorii din Târgu Mureș au primit parola pentru Ghiseul.ro

Primăria Târgu Mureș este prima administrație publică locală din România care a început distribuirea către populație a datelor de utilizator și parolei necesare pentru accesarea portalului Ghiseul.ro, prin care vor putea plăti online taxele și impozitele. Locuitorii au primit, de asemenea, și instrucțiunile de utilizare a serviciului de plată online.

Peste 35.000 de locuitori din Târgu Mureș, din totalul celor 60.000 de contribuabili, au primit acasă plicurile conținând datele de utilizator și parola pentru portalul Ghiseul.ro. Potrivit Oficiului Județean de Poștă Mureș au existat unele probleme cu livrarea plicurilor către aproximativ 4.000 de contribuabili, care fie erau plecați în străinătate, fie nu mai locuiau la adresele înscrise în cărțile de identitate.

„Este un mare câștig pentru cetățenii orașului nostru, fie că ei activează în Târgu Mureș sau se află plecați la muncă în străinătate sau, pur și simplu, în vacanță. (...) Imaginați-vă că ruda care se află la lucru în Spania, spre exemplu, amână plata obligațiilor până la momentul sosirii sale în țară, expunându-se la majorări semnificative. Sau, în cazul cel mai bun, își roagă familia sau prietenii să se deplaseze la Administrația financiară și să stea la cozi interminabile. De-acum, poate plăti taxele din fotoliul aflat în fața

www.ghiseul.ro este sistemul național de plăți electronice cu cardul, pus la dispoziție gratuit administrațiilor locale de Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale și APERO (Asociația pentru Plăți Electronice din România), care acoperă în momentul de față peste două milioane de locuitori.

cu cardul online pte ori

Foto: Shutterstock

Primării înscrise în sistem în prezent:

1	Primăria comunei Luncavița
2	Primăria Municipiului Alba Iulia
3	Primăria Municipiului Botoșani
4	Primăria Municipiului Brăila
5	Primăria Municipiului Brașov
6	Primăria Municipiului Câmpia Turzii
7	Primăria Municipiului Cluj-Napoca
8	Primăria Municipiului Călărași
9	Primăria Municipiului Craiova
10	Primăria Municipiului Drobeta Turnu Severin
11	Primăria Municipiului Galați
12	Primăria Municipiului Giurgiu
13	Primăria Municipiului Oradea
14	Primăria Municipiului Pitești
15	Primăria Municipiului Ploiești
16	Primăria Municipiului Râmnicu Vâlcea
17	Primăria Municipiului Sighetu Marmației
18	Primăria Municipiului Suceava
19	Primăria orașului Sânnicolau Mare
20	Primăria orașului Seini
21	Primăria Târgu Mureș
22	Primăria Municipiului Timișoara
23	Primăria Municipiului Tulcea
24	Primăria Municipiului Zalău
25	Primăria orașului Videle
26	Primăria sectorului 3 București
27	Primăria sectorului 6 București
28	Primăria sectorului 2 București
29	Primăria sectorului 4 București

televizorului, în timp ce urmărește postul local din Valencia”, a declarat Dorin Florea, primarul din Târgu Mureș.

Potrivit municipalității, în momentul de față mulți locuitori ai orașului Târgu Mureș au locuri de muncă în străinătate, iar pentru ei dar și pentru toți cei care vor folosi sistemul de plată a taxelor și impozitelor online, Primăria Târgu Mureș va plăti comisioanele de tranzacționare, cetățeanul nesuportând nici un cost suplimentar.

Gălățenii și orădenii plătesc prin ghiseul.ro

Gălățenii pot plăti online din acest an taxele și impozitele locale, deoarece Primăria Galați s-a înregistrat în portalul ghiseul.ro. Un număr de 90.669 de plicuri conținând numele de utilizator și parola au fost predate posesorilor de carduri bancare. Distribuirea plicurilor s-a făcut la sediul Primăriei Galați.

Primăria Oradea a făcut un apel către toți contribuabilii la bugetul local să se prezinte la sediul instituției pentru a ridica gratuit plicurile care conțin numele de utilizator și parola, cu ajutorul cărora vor putea plăti online taxele și impozitele prin ghiseul.ro.

O persoană care deținea un apartament în București, dar și o casă în Brașov, să

spunem, trebuia să se deplaseze în două locuri pentru a achita aceleași impozite. Foarte mulți români aflați peste hotare erau nevoiți să vină în România pentru plata taxelor și impozitelor. Conform MCSI, 10% din tranzacțiile prin ghiseul.ro au fost realizate între orele 22PM-9AM de cetățeni care muncesc în străinătate. Pe măsură ce tot mai multe primării din România se vor înrola în sistemul național de plăți electronice cu cardul, acest lucru va economisi atât timpul, cât și banii a milioane de români.

IT-ul, ingredient din „rețeta” SCM

Dincolo de „clasicul” ERP, rețeta de succes a retailului modern este aseasonată cu numeroase alte ingrediente IT, precum EDI, VMI, WMS, CRM, BI, PLM etc. Fără astfel de instrumente informatice, un retailer are puține șanse să supraviețuiască pe o piață cu o dinamică și un nivel de concurențialitate în creștere constantă.

■ Radu Ghițulescu

In actualul context economic, vizibilitatea asupra evoluției pieței și a partenerilor de business reprezintă un deziderat unanim pentru jucătorii de pe piața de retail, dar dificil de atins. Dificultatea este generată de un cumul de factori specifici, precum dinamica crescută a pieței, fluctuațiile cererii, uniformizarea ofertei, presiunea scăderii prețului, sincopele apărute la furnizori în fluxurile de aprovizionare, modificarea comportamentului clienților, dar și al partenerilor de afaceri, blocajele financiare etc. Toate acestea sunt doar câteva dintre elementele care reduc sensibil șansele unei evaluări corecte a evoluției unui business care rulează volume mari de marfă, cu sortimente variate de produse și operațiuni complexe în cadrul depozitelor, cu numeroși furnizori și clienți.

Și totuși, în pofida tuturor acestor adversități, lanțurile de retail reușesc să aibă marje solide de profit. Un element esențial în ecuația profitabilității unui retailer – care

trebuie să garanteze o cotă de produse, livrate la timp, în condițiile și cantitățile cerute de clienți, și care se vede confruntat cu cerința stringentă a minimizării costurilor de producție, de stocare și de livrare, pentru a putea scădea prețul la raft etc. – îl reprezintă managementul lanțului de aprovizionare/distribuție (Supply Chain Management – SCM).

Promisiunile SCM

Potrivit teoriei, managementul lanțului de aprovizionare/distribuție are rolul de a asigura agilitatea respectivei companii în efortul acesteia de a se adapta constant la evoluțiile pieței și permite optimizarea și coordonarea tuturor fluxurilor cuprinse în lanțul de aprovizionare, astfel încât provocările enunțate anterior să poată fi aduse la un nivel acceptabil, respectiv asumabil. Sub umbrela SCM sunt cuprinse planificarea și managementul tuturor activităților implicate în aprovizionare, procurare

„Supply Chain Management oferă unui retailer posibilitatea reducerii într-o proporție semnificativă a riscurilor aferente unei politici reactive”

și comercializare, precum și gestiunea centralizată a tuturor activităților de management al logisticii, la care se adaugă coordonarea și colaborarea cu partenerii (furnizori, intermediari, furnizori de servicii, clienți). Practic, sub acoperirea SCM sunt armonizate managementul ofertei și cererii în interiorul și între companii, una dintre funcționalitățile principale fiind

relaționarea proceselor majore de afaceri din interiorul și din afara companiilor, într-un model de afaceri unitar și, mai ales, performant.

La capitolul beneficii, cel puțin la nivel teoretic, Supply Chain Management oferă unui retailer posibilitatea reducerii într-o proporție semnificativă a riscurilor aferente unei politici reactive, respectiv luarea „măsurilor de urgență”, ca urmare a unor evenimente neprevăzute din piață. Totodată, armonizarea fluxurilor din lanțul de aprovizionare asigură o creștere a fiabilității previziunilor, respectiv un control mai exact al centrelor de cost și de profit (prin integrarea cu sistemul informatic de management al resurselor



Foto: Shutterstock

ientul vital

companiei, Enterprise Resource Planning – ERP), ceea ce poate asigura o evoluție fără fluctuații majore a business-ului, dar și flexibilitatea acestuia.

IT-ul, ingredientul secret

Beneficiile pe care managementul lanțului de aprovizionare/distribuție le poate genera sunt obiective prioritare pentru orice jucător de pe piața de retail, indiferent de coordonatele geografice ale acestuia. Dar cursa pentru atingerea acestor obiective nu poate fi câștigată fără a acorda, din start, atenția cuvenită componentei tehnologice, respectiv aplicațiilor informatice asociate în mod uzual conceptului SCM, precum EDI, VMI, WMS, CRM, BI, PLM etc.

Acronimele enumerate reprezintă necesități reale având în vedere că, pentru a elimina sincopile din lanțul logistic și a-l optimiza astfel încât să răspundă prompt la orice semnal al pieței, un retailer trebuie să-și armonizeze fluxurile de aprovizio-

nare și distribuție proprii cu ale celorlalți actori cuprinși în lanț, atât în amonte, cât și în aval, și să le integreze în fluxuri coerente de informații, completate cu sisteme eficiente de raportare și analiză.

Conform studiului „State of Retail Supply Chain Collaboration, Visibility and Integration 2011”, realizat de Aberdeen Group pe un eșantion de 100 de jucători din industria de retail, 55% din aceștia au declarat că principala cauză în întârzierea livrărilor și a rupturilor de stoc (Out-of-Stocks, OOS) este reprezentată de accesul dificil la date, neacuratețea acestora sau lipsa lor totală. Iar fenomenul OOS este omniprezent – conform statisticilor afectează peste 10% din retailerii din întreaga lume și generează anual pierderi de 4% din volumul total al vânzărilor. În atari condiții, este evident de ce unul dintre principalele obiective ale retailerilor care au participat la studiul Aberdeen este optimizarea comunicațiilor electronice (acoperite de tehnologii precum EDI – Electronic Data

Interchange – sau XML – eXtensible Markup Language), fiind nominalizată drept prioritate de către 79,8% din respondenți. Fără suportul oferit de comunicațiile electronice, de sistemele de Management Inventory și Warehouse Management, de aplicațiile ERP, este greu de crezut că un retailer dispune de instrumentele necesare realizării de forecast-uri realiste.

Potrivit unui sondaj realizat la sfârșitul anului trecut de către revista „Integrated Solutions for Retailers” și Penn State University (pe un eșantion de 267 de executivi din retail), principalele direcții de investiții pe zona de soluții de suport pentru managementul lanțului de aprovizionare/distribuție sunt sistemele de Inventory Management (peste 55%), cele de Forecasting și Replenishment (40%) și Returns Management (sub 30%). O altă direcție importantă de investiții în zona SCM este cea reprezentată de aplicațiile specifice de marketing și merchandising, care includ funcționalități avansate de Lifecycle pricing, Category management, Product lifecycle management și Inventory optimization. Nu în ultimul rând, trebuie menționate device-urile mobile – utilizate în operațiunile de management al depozitului: recepție, livrare etc. – care au căpătat o pondere din ce în ce mai mare în ultimii ani în bugetele de investiții. (De exemplu, soluțiile de printare mobilă au reușit să depășească clasicele POS-uri, în clasamentul investițiilor în magazin preconizate pentru 2012, potrivit studiului „Integrated Solutions for Retailers“.)

Tehnologiile enumerate mai sus constituie doar vârful icebergului reprezentat de sistemul informatic care se află în spatele rafturilor unei rețele de retail. În mod evident, efortul financiar și nu numai, pentru implementarea aplicațiilor și dezvoltarea unei infrastructuri hardware adecvate, pentru integrarea sistemului IT al beneficiarului cu aplicațiile partenerilor, pentru sincronizarea și armonizarea acestora, este unul considerabil. Însă, fără investiții în tehnologie, probabilitatea ca business-ul unui retailer să funcționeze fără pierderi semnificative este redusă.



Soluțiile de vi

o piață de 3 milioane de euro

Conform unui studiu recent realizat de Cisco, în 2012 videoconferințele susținute prin intermediul telefonului mobil vor deveni o rutină. Și în România se prefigurează această tendință, însă cu siguranță nu pentru acest an, mai ales că în România încă nu putem vorbi de o cerere pentru soluții de videoconferință.

■ **Luiza Sandu**

In România există un apetit ridicat pentru comunicarea prin intermediul smartphone-urilor și, mai nou, a tabletelor. Rata de penetrare a acestor terminale pe piața din România este destul de ridicată, iar trendul crescător se menține. Soluția de videoconferință susținută prin intermediul telefonului mobil este pregătită pentru a înregistra o creștere explozivă, determinată de cererea de comunicare vizuală, creșterea forței de muncă „remote” (de la distanță) și convergența progreselor tehnice.

„Conform informațiilor furnizate de Polycom, posibilitatea de a asigura servicii de tip Cloud înregistrează, de asemenea, o creștere – piața de astăzi de aproximativ 41 de miliarde de dolari va ajunge la aproximativ 240 de miliarde în 2020 (și, în timp, videoconferința va fi oferită ca un serviciu adițional celor de tip Cloud). Vânzările smartphone-urilor și tabletelor echipate cu o cameră video înregistrează o creștere – este de așteptat ca piața tabletelor să crească de cinci ori până în 2015, la 326 de milioane de unități vândute anual, la nivel

global. Tot până în 2015 este de așteptat ca numărul persoanelor care vor participa la videoconferințe să crească de 14 ori, ajungând la peste 140 de milioane”, precizează Iulian Petru Toma, Product Manager – Soluții Audio/Video Polycom Qualified Representative Quartz Matrix.

Toți producătorii de sisteme de videoconferință au în oferta lor soluții pentru comunicare video cu ajutorul telefonului mobil și încurajează această tendință a utilizatorilor.

„Putem afirma că există premisele pentru dezvoltare în țara noastră a acestui segment al pieței de videoconferință, iar Avitech este oricând la dispoziția clienților săi pentru a oferi nu numai sisteme performante, de la producători de top, dar și servicii complete de consultanță de specialitate, instruire, service și mentenanță”, spune Ana-Maria Palade, Marketing Director Avitech.

Cine folosește videoconferință în România?

Principalii utilizatori de soluții de videoconferință din România sunt instituțiile și companiile cu un număr mare de puncte de lucru: administrațiile publice, companiile multinaționale, instituții din domeniul sănătății, siguranței publice, justiție, armată, învățământ, instituții financiar-bancare, companii din zona retail, a serviciilor, producției industriale și tehnologiei.

„Profilul utilizatorului de servicii de videoconferință din România are ca principală caracteristică schimbul frecvent de informații intra și inter-departamentale, în scopul armonizării activității și luării deciziilor. Această necesitate este cu atât mai mare cu cât organizația are mai multe locații în care își desfășoară activitatea, aflate la distanțe geografice mari. Ca pondere a numărului de soluții instalate în 2011, pe primul loc se află soluțiile pentru administrație (37%),

urmate de companiile din zona producției și tehnologiei, serviciilor și îngrijirii sănătății care, împreună, constituie un grup comparativ cu cel administrativ (35%), urmând celelalte domenii cu valori relativ egale”, spune Iulian Petru Toma.

Economii prin videoconferință

Un procent exact de reducere a costurilor este dificil de dat, întrucât diferă de la o instituție la alta, în funcție de numărul locațiilor legate la sistemul de videoconferință, de frecvența cu care se fac întâlniri, training-uri în cadrul fiecărei companii și de ponderea acestor cheltuieli (cheltuieli de transport, cazare, diurnă etc.) în cheltuielile totale ale organizației. „Toți cei cărora le-am făcut astfel de analize au fost impresionați atât de sumele pe care le pot economisi prin implementarea unei astfel de soluții, cât și de faptul că amortizarea investiției într-o soluție de videoconferință se face într-un interval foarte scurt de timp: 6-12 luni”, adaugă reprezentanta Avitech.

Recent, Romtelecom a lansat Rețeaua de Colaborare Video pentru segmentul business, disponibilă gratuit până la sfârșitul lunii august, fiind construită în colaborare cu Polycom.

„Am încercat să calculăm costurile pe care le presupun aceste călătorii de afaceri pentru companiile din România. În prezent, sunt operate 19 zboruri pe zi între București, Timișoara, Cluj-Napoca și Iași, de luni până vineri, majoritatea pasagerilor călătorind în interes de serviciu. În cazul unui număr mediu de 100 de pasageri pe fiecare cursă, cu un preț mediu al unui bilet dus/întors de 150 de euro și cu o medie de salariu a unui angajat la nivel executiv pe zi de 100 de euro, într-un singur an, în cele 220 de zile lucrătoare, companiile cheltuiesc peste 70 de milioane de euro – 44 milioane de euro cheltuieli de călătorie,

deocconferință,



la care se adaugă salariile anuale ale persoanelor care călătoresc în interes de afaceri și care ajung cam la 29,3 milioane de euro pe an”, a declarat George Makowski, Director Executiv Comercial, Segment Business, Romtelecom.

La nivel intern, Cisco a înregistrat o serie de beneficii majore prin utilizarea soluției de teleprezență (TP). Cisco are aproximativ 40.000 de sesiuni TP pe lună, având instalate peste 985 de sisteme TP în 240 de orașe din 59 de țări. Economia estimată pentru Cisco este de 776 de milioane de dolari la nivel global, de la introducerea sistemului (2006) până în prezent.

Tandberg, parte a Cisco, a anunțat, de altfel, posibilitatea de a calcula concret randamentul investițiilor în soluțiile de videoconferință, soluția software fiind disponibilă și în limba română. După înregistrarea la adresa <http://www.tandberg-business-advantage.com/default.aspx?lang=ro> și furnizarea unor informații minime despre companie, Business Advantage Calculator va estima beneficiile financiare

reale ale implementării acestei tehnologii.

Bariere în adoptarea soluțiilor de videoconferință

„Singurele bariere, dar care sunt din ce în ce mai puțin întâlnite, sunt legate de educația tehnologică și de capacitatea de a înțelege beneficiile acestei tehnologii. De asemenea, există și factorul financiar, dar care este combătut cu ușurință în urma unei analize de rentabilitate a investițiilor (Return On Investment - ROI)”, spune Ana-Maria Palade.

În România, piața este în formare, având un potențial mare de creștere pe termen mediu și lung.

„Ne așteptăm ca piața să crească cu 30% pe an”, afirmă George Makowski. Conform oficialului Romtelecom, piața soluțiilor de videoconferință din România este de aproximativ 3 milioane de euro.

„În țările din Occident este deja creată nevoia de videoconferință. În România încă

nu putem vorbi de o cerere pentru astfel de soluții. Una dintre bariere este notorietatea soluțiilor de videoconferință în rândul companiilor și gradul de cunoaștere a beneficiilor pe care acestea le prezintă. Chiar dacă piața mondială de videoconferință este una dintre piețele cu cele mai mari creșteri înregistrate în ultimii ani, în special datorită faptului că reduce considerabil costurile prin eliminarea cheltuielilor de transport și cazare, companiile și instituțiile din România sunt încă timide în realizarea unor astfel de achiziții. Anul 2012 ne așteptăm să ne aducă o creștere cu cel puțin 50% față de anul precedent, întrucât cheltuielile pe care le vor alocă companiile pentru sistemele de videoconferință vor înregistra un avans semnificativ în perioada următoare”, menționează reprezentantul Quartz Matrix. Serviciile și sistemele de videoconferință devin din ce în ce mai importante și pentru companiile din România, fie că vorbim de organizații mari sau afaceri mici, întrucât sunt raportate termene scurte de recuperare a investițiilor.

25 de ani de Canon EOS

Canon România a sărbătorit 25 de ani de la lansarea sistemului EOS prin prezentarea în România, la mai puțin de o săptămână de la anunțul lansării, a modelului EOS 5D Mark III, precum și a noilor modele EOS-1D X și Powershot G1 X.

Abreviere de la „Electro Optical System” și, în același timp, numele Zeitei Zorilor din mitologia greacă, seria EOS a fost primul sistem complet electronic montat pe un obiectiv, reprezentând o nouă generație de camere AF SLR. De la lansarea sa în anul 1987 și până acum, EOS a ajuns să fie cea mai extinsă gamă de camere foto DSLR, obiective interschimbabile și accesorii din lume. Sistemul Canon EOS și-a făcut debutul în martie 1987, odată cu lansarea camerei EOS 650 SLR și a trei obiective EF interschimbabile, printre care modelul EF 35-70mm f/3.5-4.5. De-a lungul celor 25 de ani, Canon a fost un pionier în tehnologia optică, lansând modelul profesional EOS-1 în anul 1989. În 1993 compania a continuat să-și extindă baza de utilizatori prin introducerea compactului model EOS 500. După lansarea modelului EOS D30 în anul 2000, când popularitatea camerelor digitale SLR era în creștere, Canon a dezvoltat tehnologii avansate cum ar fi senzorul CMOS și procesoarele de imagine cu performanțe ridicate DIGIC, într-un efort de a livra produse care au îndeplinit viziunea companiei în privința calității ridicate a imaginilor, ușurință în utilizare și viteză ridicată.

Cu noul model EOS-1D X, ca vârf de gamă, și noul EOS 5D Mark III, care oferă calitate excelentă a imaginilor și funcții video complete, gama de camere foto SLR Canon servește utilizatorului cu

orice nivel de experiență, de la fotografi profesioniști la entuziaști începători.

În plus, seria de obiective Canon EF, lansată odată cu introducerea sistemului de camere EOS SLR, a devenit lider al industriei fotografice.

Având la bază Canon, lentilele EF



tehnologiile optice includ tehnologii avansate cum ar fi Ultrasonic Motor (USM), Image Stabilizer (IS), Subwavelength Structure Coating (SWC), tehnologii anti-reflexie și elemente multi-strat Diffractive Optical (DO). Gama de lentile EF este compusă din peste 60 de modele, făcând posibilă orice experiență fotografică.

Mai mult, odată cu lansarea produselor digitale profesionale pentru cinematografie și a sistemului Cinema EOS, sistemul Canon EOS oferă suport pentru producția de filme și alte aplicații care implică o captură la cel mai înalt standard de calitate.

tehnologiile optice includ tehnologii avansate cum ar fi Ultrasonic Motor (USM), Image Stabilizer (IS), Subwavelength Structure Coating (SWC), tehnologii anti-reflexie și elemente multi-strat Diffractive Optical (DO). Gama de lentile EF este compusă din peste 60 de modele, făcând posibilă orice experiență fotografică.

EOS 5D Mark III oferă performanțe îmbunătățite pe toate planurile. Un nou senzor full-frame de 22,3 MP oferă o rezoluție ideală pentru poze și filme HD, precum și o fotografare la 6 Fps-uri, în timp ce sistemul AF în 61 de puncte oferă viteză mai mare, flexibilitate și precizie. Echipat cu cea mai nouă tehnologie de procesare, DIGIC 5+, EOS 5D Mark III deține funcții video îmbunătățite și un control audio mai bun.

Nokia lansează modelul 808 PureView

Nokia a lansat la Barcelona modelul 808 PureView, primul smartphone dotat cu tehnologia exclusivă de prelucrare a imaginilor Nokia PureView, care permite integrarea unei game largi de experiențe foto de înaltă calitate pe produse Nokia în următorii ani. Nokia 808 PureView beneficiază de un senzor mare, de înaltă rezoluție, la 41 megapixeli, tehnologie optică Carl Zeiss și tehnologia de oversampling dezvoltată de Nokia. Rezultatul constă în imagini extrem de clare, până la cele mai mici detalii, performanță superioară în condiții de iluminare scăzută și capacitatea de a salva imagini ca fișiere de dimensiuni reduse pentru expedierea prin email, MMS sau distribuirea în rețele de socializare. Nokia 808 PureView include și Nokia Rich Recording pentru înregistrare audio la calitate de CD, înregistrare și redare video HD la 1080p și tehnologie exclusivă Dolby Headphone, care transformă orice conținut stereo într-o experiență surround sound personală, oricare ar fi setul cu căști folosit.

Un nou joc pe Android de la LASTING Software

Unul dintre cele mai cunoscute jocuri video, Snake Challenge, este disponibil într-o variantă competițională online, datorită dezvoltatorului timișorean LASTING Software, pentru telefoanele mobile cu sistem de operare Android. Prin posibilitatea de a juca împotriva unui oponent real, sistemul de ierarhizare cu punctaj ELO și designul inovativ și accesibil, Snake Challenge oferă o experiență nouă și inedită celor deja familiarizați cu acest clasic al jocurilor. Snake Challenge este cel de-al treilea membru al suitei de jocuri Challenge, primele două, lansate anul trecut, fiind Solitaire Challenge și Memory Challenge. Jocul poate fi găsit pe Android Market sub numele Snake Challenge și poate fi descărcat gratuit. „Prin lansarea acestui celui de-al treilea membru al suitei Challenge, LASTING Software își afirmă încă o dată interesul pentru această nouă piață, confirmând astfel și succesul înregistrat cu primele două aplicații ale suitei, Solitaire Challenge și Memory Challenge”, a declarat Eugen Vasilian, Project Manager LASTING Software.

Un eveniment organizat de:

OXYGEN events
aveți nevoie de noi ca de oxygen

Partener oficial



Partener principal



Cu sprijinul:



România ÎNCOTRO?

CRIMINALITATEA ECONOMICĂ FINANCIARĂ ÎN SECOLUL 21

CRIMINALITATEA INFORMATICĂ & FINANCIARĂ
CERINȚE LEGALE, PROVOCĂRI REALE

20-21 martie 2012, Banca Națională a României, Sala Mitiță Constantinescu

Tematică generală:

- Landscape-ul amenințărilor informatice
- Furtul de identitate
- Care sunt obiectivele unui criminal financiar
- Implicații și dimensiuni
- Prevenție vs. investigații, combatere
- Tendințe regionale
- Cooperarea internațională pentru prevenirea și sancționarea fraudei
- Costul total al fraudelor
- Cooperare între țări și între autorități naționale și internaționale
- Pârghii de legătură între Spălarea Banilor și Criminalitatea financiară

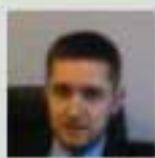
**20
21**
martie
2012



Adrian CIUȘ
președinte ONPCSB



Dora BULATA
Dir. Executiv Dept. Compliance-BCR



Liviu CHERITA
Dir. Prevenire Fraude și Credit Policy Bank



Samir YEAN
IBM



Andrei PETIUS
Product Manager BITDEFENDER



Cristina POIȘA
Security Consultant ENDAVA



Călin RANGU
Căpătător



George DRAGUȘ
IT Security Expert Bank



Ana Angela RUMA
Dir. Conformitate Proximus Bank



Magdalena CALANGU
Dir. Conformitate ING Bank



Razvan GRIGORESCU
Securitatea Informației CEC Bank



Gabriel GONCEA
Investigarea Fraudelor Băncii



Victor KAPRA
Consultant on-line



Dan DRAGOMIR



Georgina RACU
Banco Transilvania

Parteneri:



librărie.afacri



Parteneri media:

Finanțistii

eFIN

BURSA

Business24

Ziare.com



ROEL

20 de ani de experiență în echipamente de birotică

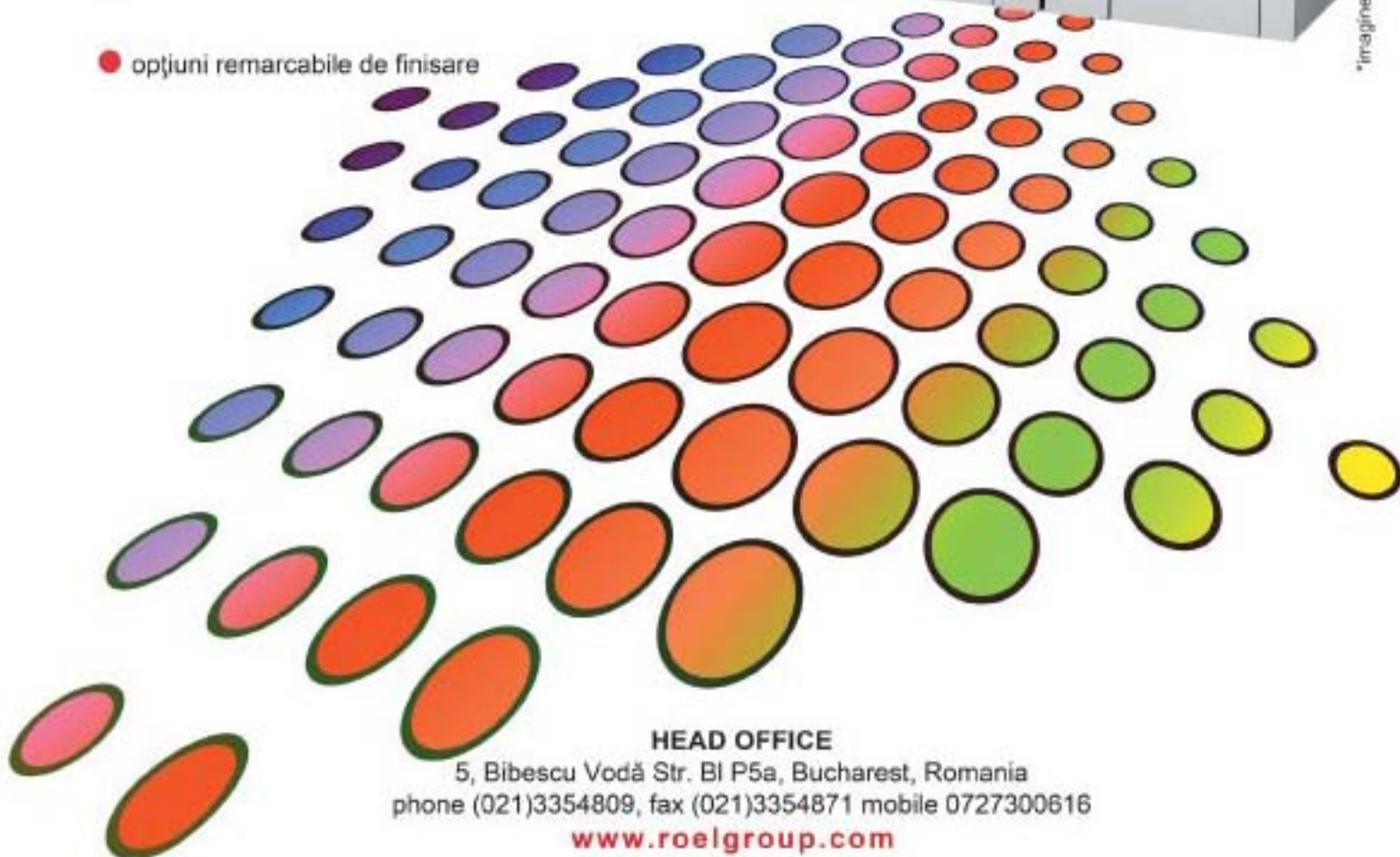
RICOH Production Printer PROC900

Cu 90 de pagini pe minut, noul PROC900 color este cel mai rapid și robust echipament din clasa sa, un adevărat campion al imprimării digitale destinat să satisfacă cele mai complexe solicitări de viteză și calitate.

- productivitate excepțională
- operare ușoară
- alimentare flexibilă cu hârtie
- rezolvă sarcini complexe "start-to-finish"
- high-end EFI controller (încorporat/extern)
- opțiuni remarcabile de finisare



*imaginea reprezintă varianta cu opțiuni



HEAD OFFICE

5, Bibescu Vodă Str. Bl P5a, Bucharest, Romania
phone (021)3354809, fax (021)3354871 mobile 0727300616

www.roelgroup.com