

Systemy wczesnego ostrzegania

ADAM KNIEWSKI, ŁUKASZ BOGDAŃSKI

W świecie dynamicznych zmian w przedsiębiorstwach coraz większe znaczenie mają systemy wczesnego ostrzegania (SWO), ponieważ natłok informacji z wielu źródeł sprawia, że docierają do nas tylko niektóre i nie zawsze najważniejsze.

Informacje płynące np. z internetu, prasy, rejestrów urzędowych dostępnych w internecie albo wyłącznie w urzędzie (np. KRS lub akta firm) mogą przynieść wiele korzyści, pod warunkiem że firma jest o nich we właściwy sposób informowana.

Sytuację dobrze obrazuje przykład jednego z prezesów polskiej firmy flotowej, który dowiedział się o otwieraniu oddziału przez firmę konkurencyjną właśnie z SWO. Informacja została zamieszczona w regionalnym wydaniu jednego z dzienników przez urząd miasta. Urząd chwalił się sprzedażą działki inwestorowi, który chciał zbudować w tym miejscu zakład pracy dla 12 osób. Informacja, choć istotna, gdyby nie SWO, nie trafiłaby na czas do zainteresowanego, ponieważ dziennik regionalny do niego nie docierał. System wczesnego ostrzegania wyłowił ją z szumu informacyjnego i natychmiast przekazał na właściwy adres.

SZUM INFORMACYJNY

Systemy wczesnego ostrzegania są też jednym z narzędzi służących do oceny kondycji finansowej firmy. Początki SWO sięgają lat 30. poprzedniego stulecia, kiedy w czasach wielkiego kryzysu finansowego wiele instytucji zaczęło się zastanawiać nad przygotowaniem mechanizmów zabezpieczających ich interesy w przyszłości. Dziś, choć dostęp do informacji jest łatwy i dużo szybszy, nie zawsze przekłada się na zmniejszenie ryzyka działalności. Powodem jest natłok różnych faktów i nieodłącznie towarzyszący mu chaos.

Informacje o przedsiębiorstwach lub/i otoczeniu możemy podzielić na trzy części: pozytywne, negatywne oraz neutralne.

Informacje pozytywne mogą być wykorzystywane np. przez dział sprzedaży do identyfikacji sytuacji u potencjalnych lub obecnych klientów, wskazujących na powstanie potrzeby zakupowej (np. informacja o zmianie adresu przez jakąś firmę może wskazywać, że będzie ona poszukiwała w nowym miejscu dostawcy usług telekomunikacyjnych). Informacja pozytywna może być również sygnałem do podniesienia danej firmie limitu kredytu kupieckiego, jaki ma w naszej firmie.

System wczesnego ostrzegania zaczyna być również wykorzystywany do powiadamiania działów sprzedaży w firmach o zmianach u ich potencjalnych klientów.

Informacje negatywne (np. pogorszenie wyników finansowych, pożar w firmie) szybko pozwolą zastanowić się, czy taki fakt może stanowić zagrożenie dla naszej firmy, i podjąć odpowiednie kroki zmierzające do ograniczenia ryzyka wynikającego ze współpracy z danym kontrahentem.

Z kolei informacje neutralne należą do kategorii tych, które w danym momencie trudno zaklasyfikować do pozytywnych lub negatywnych,

co nie znaczy, że nie będą przydatne w przyszłości. Zmiana na stanowisku prokurenta w danej firmie, choć w konkretnym czasie jest informacyjnie obojętna, w przyszłości może być bardzo przydatna. Może się bowiem okazać, że ten prokurent był odpowiedzialny za składanie zamówień w naszej firmie i odpowiada za wynikłe z tego powodu kłopoty.

W SŁUŻBIE DZIAŁÓW SPRZEDAŻY

System wczesnego ostrzegania zaczyna być również wykorzystywany do powiadamiania działów sprzedaży w firmach o zmianach u ich potencjalnych klientów. O co w tym przypadku chodzi? Zilustruje to przykład. Firma IKS uruchamia w Polsce działalność transportową. Może okazać się bardzo dobrym klientem dla producentów samochodów ciężarowych, leasingodawców, przedsiębiorców prowadzących usługi flotowe, banków, producentów paliwa i oprogramowania, centrów logistycznych i kilku innych. Zastosowanie SWO posłuży do powiadomienia działów sprzedaży wymienionych przedsiębiorstw o możliwości wystąpienia w firmie transportowej potrzeby skorzystania z ich oferty.

Technologia SWO (nazywana inaczej Sales Leads) polega na odwróceniu dotychczasowego modelu, w którym dział marketingu, przygotowując swoje akcje promocyjne, wyznaczał określone terminy, w jakich mają być one przeprowadzane. W efekcie przekaz informacyjny od dostawcy (np. instytucji finansowej) do potencjalnego klienta dociera jedynie w czasie prowadzenia akcji, a nie wówczas, gdy klient ma określoną potrzebę i chce skorzystać z danej oferty. Sales Leads działa odwrotnie – do przedsiębiorstwa dociera informacja, że firma IKS może być zainteresowana jego usługą lub produktem. Jeśli przedsiębiorstwo potrafi umiejętnie skorzystać z tej informacji, będzie miało przewagę nad konkurencją – pierwsze podejście rozmowy biznesowe.

Skuteczność technologii Sales Leads opiera się na szybkim przetworzeniu faktów i przesłaniu informacji zainteresowanym. Banki mogą być np. zainteresowane informacjami o wynikach finansowych firm, które w danym momencie nie spełniają podstawowych kryteriów umożliwiających przyznanie im kredytu. Gdy ich sytuacja finansowa się poprawi, system może wysłać na wskazany adres e-mailowy danego banku odpowiednią wiadomość, która zawiera podstawowe i najświeższe dane oraz kontakt do decyzyjnych osób.

Taka usługa stała się możliwa dzięki funkcjonowaniu na rynku dużych hurtowni danych gospodarczych. Największą, która jest własnością Info Veriti, rejestruje każdego dnia około 4000 nowych informacji (zmiany w KRS, sprawozdania finansowe, artykuły prasowe itp.). W ten sposób technologia Sales Leads pozwala w praktyce zastosować zasadę: bądź u klienta wtedy, kiedy on cię potrzebuje. Dodatkowo Info Veriti posiada największą bazę danych finansowych (dwa razy większą niż nawet GUS). Najwyższa w Polsce jakość bazy danych potwierdzona została przez GfK Polonia.

JAK SKORZYSTAĆ Z SALES LEADS?

Konfigurowanie systemu odbywa się według parametrów nakreślonych przez klientów. Oni określają zmienne, jakie powinna spełniać dana firma. Może to być np. przekroczenie w ostatnim roku określonego poziomu przychodów, przekroczenie określonego poziomu odsetek, zmiana profilu działalności i kilkaset innych danych. Po skonfigurowaniu system zaczyna codziennie wysyłać na wskazany adres e-mail informacje o tych przedsiębiorstwach, które spełniły opisane parametry. Na przykład jeśli dana firma zgłosi do KRS, że rozpoczyna produkcję opakowań kartonowych, a użytkownik systemu chciał być informowany o takich przedsiębiorstwach, system Sales Leads taką informację do niego prześle.

Możliwości poszukiwania optymalnych parametrów dla własnej firmy jest nieskończenie wiele. Mogą to być np. firmy zmieniające siedzibę, co może nieść ze sobą potrzeby związane z zakupem nowego wyposażenia biurowego, ze zmianą firmy sprzątającej, firmy ochroniarskiej, operatora telekomunikacyjnego i wiele innych.

Innym kryterium podziału SWO może być zaawansowanie stosowanych metod. Najprostszym sposobem wykorzystania systemu jest potraktowanie



ADAM KNIEWSKI
prezes zarządu
Info Veriti



ŁUKASZ
BOGDAŃSKI
manager ds.
systemów
zgodności baz
danych

go jako kanału otrzymywania najnowszych informacji o wybranych przez siebie firmach. W tej sytuacji będziemy otrzymywali newsy o wszystkich istotnych zmianach w przedsiębiorstwach, które wybraliśmy. To najprostsze i jednocześnie najczęściej wybierane rozwiązanie. Drugim, nieco bardziej złożonym, jest wykorzystanie systemu nie tylko jako dostawcy informacji, ale także jako narzędzia do ich przetwarzania i kwalifikowania do określonej kategorii (pozytywna, negatywna, neutralna). Dodatkowo system może sprawdzić, jak ta informacja na tle innych może wpłynąć na kondycję

danego przedsiębiorstwa. System może być np. jedną z metod służących do oceny kondycji finansowej przedsiębiorstwa poza tradycyjną analizą finansową. Głównym jego zadaniem w takim przypadku jest wychwytywanie z odpowiednim wyprzedzeniem sygnałów, które mogą świadczyć o pogarszającej się sytuacji. Co prawda nie zawiera wskazówek, jak wówczas należy postępować, ale dostarcza istotnych informacji o zagrożeniu upadłością i stanowi impuls do działania. Ta funkcjonalność może być niezwykle istotna dla kontrahentów, którzy opierają swoją działalność na świadczeniu usługi jednemu dużemu podmiotowi. Informacja o możliwości jego bankructwa często ratuje byt małej firmy.

Aby istnienie SWO miało sens, należy pamiętać o kilku ważnych kwestiach. System musi być efektywny, tak aby wskazywał najważniejsze zagrożenia z możliwie największą skutecznością. Według ogólnie przyjętych norm system uznaje się za skuteczny, jeśli prawidłowo klasyfikuje ponad 90 proc. przypadków. W tym momencie znaczenia nabierają długoterminowe testy systemów w niezmiennych warunkach otoczenia. Dodatkowo wszystkie zagrożenia muszą być wykryte odpowiednio wcześniej.

System wczesnego ostrzegania powinien być dostosowany do sytuacji i systemu prawnego danego kraju oraz powinien zależeć od specyfiki działalności danego przedsiębiorstwa. Istotnym elementem jest rozmiar firmy (duża, średnia czy mała) oraz branża, w jakiej działa dana jednostka gospodarcza (produkcyjna, handlowa czy usługowa). Nie bez znaczenia jest także forma własności. Na przykład przy analizie przedsiębiorstw państwowych należy uwzględnić także inne, pozaeconomiczne czynniki, ponieważ takie podmioty są relatywnie mniej zagrożone upadłością niż przedsiębiorstwa prywatne, ale bardziej czułe na zmianę władzy. Kolejnym ważnym czynnikiem wpływającym na efektywność systemu jest zasięg działalności użytkownika (lokalny, krajowy lub międzynarodowy). ■