



**Raport z diagnoz i konsultacji w zakresie technologii informacyjno-
komunikacyjnych prowadzonych dla Małych i Średnich
Przedsiębiorstw przygotowany przez
Wyższą Szkołę Biznesu- NLU z siedzibą w Nowym Sączu
w ramach projektu Equal**

Warszawa, luty 2008 r.





Wprowadzenie

Raport z diagnoz i konsultacji w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych dla grupy 47 Małych i Średnich Przedsiębiorstw z województw mazowieckiego, małopolskiego, śląskiego, dolnośląskiego i łódzkiego jest efektem pracy zespołu projektowego Wyższej Szkoły Biznesu – NLU w Nowym Sączu w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL.

Raport składa się z trzech części. Część pierwsza zawiera opis zakresu tematycznego diagnoz i konsultacji oraz sposobu ich prowadzenia. Część druga zawiera studia przypadków (case studies) z diagnoz i konsultacji zawierające krótką prezentację firmy, opis zakresu zrealizowanego doradztwa oraz wnioski i rekomendacje na przyszłość. W części trzeciej zawarto wnioski z przeprowadzonych diagnoz i konsultacji.

Autorzy:

Katarzyna Godzic

Aleksandra Zakrzewska

Jacek Cholewa



3. Wnioski

Potrzeby oraz problemy MŚP w zakresie technologii informatyczno-komunikacyjnych są zróżnicowane. Duża rozpiętość wielkości zatrudnienia w tej grupie firm sprawia, że potrzeby związane z tym obszarem w MŚP, w zależności od profilu poszczególnych firm istotnie się różnią. Największą popularnością wśród firm, w których przeprowadzono diagnozy i konsultacje, cieszył się audyt stron internetowych w zakresie oceny ergonomii interfejsu użytkownika i wyglądu grafiki. Drugie miejsce pod względem zainteresowania przypadło zagadnieniom związanym z marketingiem internetowym i mechanizmom promocji firmy w Internecie. Pozostałe zagadnienia takie, jak bezpieczeństwo w sieci, obsługa transakcji płatniczych w Internecie, wykorzystanie oprogramowania Open Source na stacjach klienckich, audyt infrastruktury informatycznej, systemy CRM, systemy elektronicznego obiegu dokumentów, wybór firmy hostingowej i webmasterskiej, zakup aplikacji sklepu internetowego, wykorzystanie społeczności internetowych w działalności biznesowej, cieszyły się stosunkowo niewielkim zainteresowaniem. Z grupy wymienionych tematów najmniejszym zainteresowaniem cieszyły się zagadnienia obsługi transakcji płatniczych w Internecie oraz wykorzystanie oprogramowania Open Source na stacjach klienckich. Rozkład zainteresowania dotyczący poszczególnych obszarów tematycznych miał swoje źródło w stopniu zaawansowania, w jakim firmy objęte projektem wykorzystują nowoczesne technologie informatyczne. Dla małych firm ważne jest przede wszystkim, by zaistnieć w Internecie i stać się rozpoznawalnym w sieci. Firmy średnie z racji większego ugruntowania pozycji rynkowej, a co się z tym wiąże większej skali biznesu napotykają na problemy w rozwiązaniu, których zaawansowane technologie informatyczne są bardzo pomocne. Wprowadzenie elektronicznego obiegu dokumentów, czy bardziej zaawansowanych systemów informatycznych wspomagających zarządzanie w wymierny sposób przekłada się na wyniki finansowe. Pozwala lepiej planować i wykonywać zadania pracownikom, a klientom daje większy komfort obsługi. Poniżej przedstawiono poszczególne obszary tematyczne objęte projektem oraz oczekiwania i problemy firm w zakresie omawianych zagadnień.

Zasady budowy dobrej strony internetowej i pozycjonowanie

Praktycznie wszystkie firmy objęte doradztwem posiadały strony internetowe w momencie przystąpienia do projektu. Wyjątek stanowiła firma English For Companies. Wśród osób zarządzających, z którymi prowadzono konsultacje istnieje bardzo wysoka świadomość w zakresie możliwości, jakie daje wykorzystanie Internetu w promocji firmy. Strony internetowe firm prezentowały bardzo zróżnicowany poziom pod względem technologii wykonania, ergonomii i estetyki. Przeważająca większość serwisów, które były audytowane w ramach konsultacji



powstała kilka lat temu. W przeważającej większości przypadków odświeżano jedynie treść. Wygląd pozostawał natomiast niezmienny. Internet jest bardzo dynamicznie rozwijającym się medium. Tempo, w jakim zmieniają się technologie, służące do zaprojektowania i wykonania serwisu jest bardzo szybkie. Osoby odpowiedzialne w firmach za obszar technologii IT są tego świadome i bardzo chętnie przyjmowały uwagi i propozycje zmian w tym zakresie. W przeważającej liczbie firm dla, których świadczono doradztwo bardzo ważne okazało się wsparcie w zakresie wskazania mocnych i słabych stron istniejących stron internetowych. Beneficjenci korzystają najczęściej z usług niewielkich firm webmasterskich. Zjawiskiem charakterystycznym jest stosunkowo wysoki poziom znajomości i wykorzystania nowoczesnych technologii programistycznych przez usługodawców. W przeważającej liczbie przypadków niski natomiast okazał się poziom wykonania elementów graficznych i zoptymalizowania ergonomii stron internetowych, co pociągało za sobą wskazanie na konieczność zmian właśnie w tym zakresie. Audytowane strony internetowe w znacznej ilości przypadków nie były także zoptymalizowane pod względem pozycjonowania. Zarządzający firmami wykazali bardzo wysoką świadomość, jeśli chodzi o znaczenie, jakie ma dobre pozycjonowanie serwisu internetowego i z wysoką akceptacją odnosili się do konieczności dokonania zmian, których celem jest poprawienie pozycji strony w wyszukiwarce. Beneficjenci wykazywali także wysokie zrozumienie dla konieczności monitorowania ruchu na stronach internetowych. Zdecydowana większość firm wykorzystuje do tego celu narzędzia udostępniane przez operatora serwera, na którym jest umiejscowiony serwis. W kilku przypadkach osoby zarządzające wykazały zainteresowanie zapoznanie się z bardziej efektywnymi narzędziami niż te, które w tym zakresie dostarcza operator serwera. Zainteresowanie w tym zakresie cieszyło się przede wszystkim narzędzie Google Analytics. W wyniku konsultacji w omawianym obszarze tematycznym firmy otrzymały zestaw wskazówek umożliwiający przebudowę stron internetowych, aby stały się one bardziej przyjazne dla użytkownika i zachęcały do powrotnych odwiedzin. Wskazano także elementy, które należy skorygować, aby z większą skutecznością wypozytionować serwis i monitorować ruch na stronach internetowych.

Wybór wykonawcy serwisu internetowego i firmy hostingowej

Zakres tematyczny, którym było doradztwo dotyczące wyboru wykonawcy serwisu internetowego i firmy hostingowej cieszył się stosunkowo niewielkim zainteresowaniem. Wynika to z faktu, iż firmy uczestniczące w projekcie w przeważającej wielkości posiadają strony internetowe. Beneficjenci wolą korzystać z usług sprawdzonych w dotychczasowej współpracy firm webmasterskich i hostingowych niż dokonywać zmian. Nawet, jeśli współpraca nie zawsze układała się bezkonfliktowo zauważalną tendencją jest chęć jej kontynuowania w zdecydowanej



większości przypadków. Konsultacje w tym zakresie koncentrowały się, więc bardziej na ocenie czy cena zaproponowana przez usługodawcę w związku z planowanymi zmianami w serwisie jest konkurencyjna niż na szukaniu alternatywnego wykonawcy. Ceny oferowane przez usługodawców były korzystne. Na ich ustalanie miał wpływ fakt wcześniejszej współpracy i chęć utrzymania klienta.

Społeczności internetowe w promocji firmy

Temat ten wzbudzał wśród beneficjentów projektu szerokie zainteresowanie. Nie przekładało się jednak ono na podejmowane działania. Osoby odpowiedzialne za promocje w Internecie, z którymi prowadzono konsultacje wykazują wysokie zrozumienie, że nietradycyjne formy promocji, do których można wykorzystać fora dyskusyjne, blogi i komunikatory internetowe mają coraz większe znaczenie w działaniach marketingowych. Wykorzystanie tych kanałów komunikacji pociąga jednak za sobą konieczność stałej, aktywnej obecności w sieci. Wiąże się to z poświęcaniem sporej ilości czasu i wymaga z reguły pełnoetatowego zaangażowania pracownika. Pociąga to za sobą dodatkowy stały koszt. Prowadzenie dyskusji w formie forum, czy bloga wiąże się z koniecznością stałego śledzenia wątków i administrowania nimi. Jest to zasadnicza przeszkoda, w której firmy upatrują niekorzystanie z tego typu form komunikacji mimo dużego uznania dla ich znaczenia. Brak jednak wśród większości beneficjentów głębokiego przekonania o sensowności ponoszenia dodatkowych, stałych kosztów w tym zakresie. Wyjątkiem okazała się firma Autoklimat, która planując rekonstrukcję serwisu zamierza uwzględnić w budżecie środki na rozwój mini gier związanych z tematyką samochodową. Gry mają być przeznaczone dla dzieci i pośrednio wpływać na zainteresowanie rodziców tematyką serwisu. Doradztwo w omawianym zakresie miało, więc charakter informacyjny. Pokazano beneficjentom możliwości wykorzystania grup dyskusyjnych, blogów i komunikatorów internetowych jako narzędzi mogących wspomagać promocję firmy w Internecie.

Marketing internetowy

Zagadnienie to cieszyło się dużym zainteresowaniem wśród beneficjentów. Pytania dotyczyły przede wszystkim skuteczności poszczególnych narzędzi, takich jak linki sponsorowane, boksy reklamowe, mailing, banery. Zwrócono uwagę beneficjentów przede wszystkim na konieczność monitorowania ruchu w serwisie internetowym. Jest to niezbędny warunek, który pozwala skutecznie weryfikować podjęte działania marketingowe. Jako najistotniejsze wskazano konieczność dobrego pozycjonowania serwisu internetowego. Jest to działanie stosunkowo nisko kosztowe i bardzo skuteczne. Dobre pozycjonowanie stron stanowi trzon, wokół którego warto rozbudować inne działania podnoszące oglądalność, takie jak linki sponsorowane, boksy reklamowe i banery. Na dużą sensowność włączenia



w kampanie reklamową linków sponsorowanych i boksów reklamowych zwrócono uwagę przede wszystkim wśród tych firm, gdzie słowa kluczowe są trudne do wypożyczonowaniu, jak np. „kosmetyki”, a także w sytuacji gdy istnieją więcej niż trzy słowa kluczowe o równorzędnej wartości. W jednym serwisie internetowym trudno jest wypożyczonować skutecznie więcej niż trzy słowa kluczowe. W takiej sytuacji zalecono skupienie się na mocnym spożycjonowaniu słów absolutnie priorytetowych, dla pozostałych zarekomendowano użycie linków sponsorowanych i boksów reklamowych. Wykorzystanie banerów okazało się wśród beneficjentów mało sensownym rozwiązaniem ze względu na niewysoką skuteczność tej formy reklamy. Aby baner był skuteczny musi być umieszczony w serwisie o bardzo wysokiej oglądalności. Dodatkowym atutem jest sytuacja, gdy serwis ten tematycznie wiąże się z prowadzona przez firmę działalnością i jednocześnie nie stanowi konkurencji. Jeśli serwis, na którym firma zamierza umieścić swój baner reklamowy spełnia opisane powyżej kryteria reklama stanowi zazwyczaj dość wysoki koszt. Jeśli budżet jest na tyle ograniczony, że konieczny jest wysoko selektywny wybór pomiędzy poszczególnymi formami reklamy, lepiej w takiej sytuacji zdecydować się na link sponsorowany, lub boks reklamowy w Google. Zdecydowana większość beneficjentów posiadała budżety wymagające podjęcia alternatywnych decyzji w tym zakresie. Mailing jako forma marketingu ma stosunkowo niską skuteczność. Średnio na 50 wysłanych maili przypada jedna odpowiedź, przy założeniu, że celowość oferty jest wysoka. Kampanie mailingowe są jednak działaniami nisko kosztowymi wśród grupy objętej projektem. Aby można przeprowadzić skuteczny mailing należy przygotować ofertę, bazę adresatów, oraz przeznaczyć czas na rozesłanie maili, jeśli firma nie posiada narzędzia automatyzującego mailing. Wśród beneficjentów żadna z firm nie użytkowała oprogramowania automatyzującego rozsyłanie maili. Kampanie mailingowe były robione okresowo. Wymagało to przeznaczenia określonego czasu i przypisania tego zadania wybranemu pracownikowi. W trakcie konsultacji wskazano na mailing jako narzędzie, którym można uzupełnić inne opisane działania promocyjne.

Bezpieczeństwo w sieci

Zagadnienie bezpieczeństwa było uznane przez beneficjentów jako istotne, jednak praktycznie nie było zapotrzebowania na konsultacje w tym zakresie w grupie objętej projektem. Wynika to przede wszystkim z faktu, iż firmy średnie mają własne działy odpowiedzialne za IT. Wśród firm małych natomiast problem jest bardzo ograniczony ze względu na niewielką skalę złożoności infrastruktury IT. Praktycznie wszystkie osoby, z którymi prowadzono konsultacje w małych firmach zdają sobie sprawę z konieczności stosowania podstawowych zabezpieczeń, do których należą programy antywirusowe i antyszpiegowskie. Zabezpieczenie infrastruktury serwerowej praktycznie nie dotyczy małych firm. Korzystają one w tym zakresie



z zewnętrznych usługodawców i zadbanie o należyte zabezpieczenia leży po ich stronie.

Sklepy internetowe

Firmy handlowe, które były objęte projektem wykazują wysoką świadomość w zakresie korzyści jakie daje sklep internetowy. Firmy te takie sklepy posiadają. Nie było więc praktycznie zainteresowania pomocą w zakresie wyboru aplikacji sklepu internetowego. Firmy wykazały natomiast duże zainteresowanie audytem funkcjonalności posiadanych przez nie sklepów. Audyt ten stanowił element oceny całego serwisu internetowego. Dokonane audyty pozwoliły na ocenę słabych i mocnych stron funkcjonalności i ergonomii użytkowanych sklepów internetowych. Wygoda poruszania się po sklepie i łatwość dokonywania zakupów są podstawowymi elementami, które zachęcają do korzystania ze sklepu internetowego. Ważna jest oczywiście także dostępność towarów. W wyniku konsultacji obejmujących ten zakres tematyczny wskazano na te elementy, które pozwolą poprawić jakość użytkowania sklepu, co bezpośrednio wiąże się z poziomem zadowolenia klientów.

Narzędzia wspomagające zarządzanie firmą z wykorzystaniem Internetu

Narzędzia wspomagające zarządzanie firmą z wykorzystaniem Internetu, takie jak systemy obiegu dokumentów elektronicznych, systemy CRM, bazy danych dostępne on-line, terminarze sieciowe były wykorzystywane wśród niewielu beneficjentów objętych projektem. Kilka firm wyraziło zainteresowanie tego typu rozwiązaniami. Firmy w wyniku konsultacji otrzymały zestaw informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o wdrożeniu realizujących taką funkcjonalność aplikacji. Osoby zarządzające firmami zdają sobie sprawę, że wraz z rozwojem firmy wdrożenie aplikacji automatyzujących zarządzanie informacją i mobilny dostęp do wiedzy stają się coraz ważniejsze. Typowym przykładem była firma A.T.W. PRODUCTS, gdzie większość informacji przechowywana jest w formie papierowej. Firma zatrudnia kilkudziesięciu pracowników i doświadcza coraz większych utrudnień związanych z brakiem koordynacji w przepływie informacji. Nawet tak nieduża firma jak Podium Sp. z o.o., która w ramach działalności prowadzi dwa puby dostrzegła wartość jaka płynie z wykorzystania udostępnianych w sieci firmowych terminarzy. Przykładem firmy, w której kadra zarządzająca ma wysoką świadomość związaną z korzyściami, jakie daje wykorzystanie systemów informatycznych wspomagających przepływ i zarządzanie informacją jest ZamKor Sp. z o.o. W celu usprawnienia procesów zarządzania informacją firma planuje wdrożyć platformę MS EXCHANGE. Wdrożenie systemu pozwoli usprawnić zarządzanie projektami poprzez wprowadzenie mechanizmów koordynacji czasu, zasobów i zadań. Dla większości firm, uczestników projektu, które potrzebują w celu usprawnienia obiegu informacji wdrożyć dedykowane rozwiązania IT, problemem jest koszt związany z zakupem



oprogramowania, sprzętu oraz wdrożeniem. Obserwowalna jest tendencja polegająca na tym, iż tego typu decyzje podejmuje się dopiero wówczas, gdy chaos informacyjny w ogromnym stopniu zaczyna przeszkadzać w zarządzaniu biznesem.

Obsługa płatności w Internecie

Doradztwem w zakresie obsługi płatności w Internecie nie był zainteresowany żaden z beneficjentów objętych projektem. Wiąże się to z faktem, iż sklepy internetowe, które posiadają firmy beneficjentów mają dobrze rozwiązaną tę kwestię. Osoby zarządzające nie wyrażały potrzeby zmiany w tym obszarze.

Wykorzystywanie rozwiązań Open Source

Narzędzia Open Source są wykorzystywane głównie przez firmy średnie w warstwie oprogramowania serwerowego. Najczęściej używane są systemy Linux jako serwerowy system operacyjny, Apache jako serwer www oraz MySQL jako serwer baz danych. Firmy średniej wielkości nie oczekiwały jednak konsultacji w tym zakresie, gdyż zazwyczaj posiadają jednostkę wewnątrzorganizacyjną odpowiedzialną za obsługę IT, lub korzystają z zewnętrznej firmy świadczącej usługi zarządzania IT. Firmy małe natomiast nie mają na tyle rozbudowanej infrastruktury informatycznej, aby była konieczność wykorzystywania tego typu rozwiązań. Ani firmy małe, ani średnie nie były zainteresowane implementacją rozwiązań typu Open Source do użytku na stacjach klienckich. Rozwiązani takie, choć znacznie obniżają koszty, gdyż eliminuje konieczność zakupu licencji na system operacyjny MS Windows, oraz najczęściej używany pakiet biurowy MS Office, nastęrcza wiele problemów z konfiguracją sprzętu i kompatybilnością oprogramowania. Istotny czynnik wiąże się także z przyzwyczajeniami pracowników do używania aplikacji MS Windows. Osoby zarządzające wolą ponosić koszty związane z licencjonowaniem stacji klienckich MS Windows niż borykać się z problemami, które wynikają z użytkowania aplikacji na licencji Open Source. Prawdopodobnie ta dotyczy głównie systemu operacyjnego MS Windows oraz pakietu biurowego MS Office.

Zintegrowane systemy wspomagające zarządzanie firmą

Doradztwem w zakresie określenia kryteriów niezbędnych przy zakupie nowego zintegrowanego systemu wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem były zainteresowane firmy, które podjęły decyzję o wymianie systemu. W ramach konsultacji wskazano kluczowe elementy założeń funkcjonalnych związanych z technologią i obsługą procesów biznesowych. Zakresem tym były zainteresowane wyłącznie firmy średniej wielkości. Stopień złożoności procesów biznesowych wśród firm małych jest na tyle niewysoki, że nie ma konieczności wdrażania tego typu rozwiązań. Firmy małe zlecają wykonanie większości usług niezwiązanych



bezpośrednio z zasadniczą działalnością zewnętrznym usługodawcom. Dotyczy to np. księgowości, którą z reguły prowadzi biuro rachunkowe. Wszystkie firmy, którym w ramach projektu doradzano w zakresie zakupu zintegrowanego systemu informatycznego były zdecydowane wymienić obecnie posiadane rozwiązania informatyczne w całości i zastąpić je nowym w pełni zintegrowanym. Jest to bardzo dobre podejście, gdyż pozwala na dokonanie wielu istotnych zmian w strukturze organizacyjnej przedsiębiorstwa. Umożliwia np. weryfikację struktury kont księgowych, czy modernizację łańcucha dostaw. Zmiany w strukturze procesów biznesowych w związku z planowaną wymianą systemu informatycznego wspomagającego zarządzanie zamierzają wprowadzić firmy Kajman, Matchem i Hurtimex. W firmie Hurtimex zmiany te przede wszystkim związane są z obszarem finansowym a ich celem jest pełne wykorzystanie systemu informatycznego w celu przeprowadzania analiz na poziomie rachunkowości zarządczej. Firmy Kajman i Matchem planują dokonać zmian w procesach przepływu towarów i płatności. Zmiany mają na celu bardziej efektywne zarządzanie asortymentem.

Dofinansowanie działalności w zakresie rozbudowy i modernizacji infrastruktury IT

Osoby zarządzające firmami objętymi projektem często pytały o możliwość skorzystania z programów pozwalających na dofinansowanie prowadzonej działalności gospodarczej. Z racji obszaru, który obejmował projekt skupiono się na pomocy w zakresie możliwości, jakie związane są z dofinansowaniem w zakresie modernizacji i rozbudowy infrastruktury informatycznej przedsiębiorstwa. W procesie doradztwa zainteresowanym tym obszarem beneficjentom wskazano programy w ramach, których mogą starać się o wsparcie inwestycji z zakresu IT. Możliwością skorzystania z takiego wsparcia były zainteresowane zarówno firmy małe, jak i średnie. W ramach konsultacji przedstawiono możliwości, które dają programy Innowacyjna Gospodarka oraz Małopolski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007 – 2013. Wskazano beneficjentom, z których działań w programach mogą skorzystać, jakiego typu inwestycje mogą być objęte dofinansowaniem oraz rodzaje kosztów stanowiące wydatki kwalifikowane.

Narzędzia informatyczne wspomagające zarządzanie zasobami ludzkimi

Analiza opisów diagnoz i konsultacji przeprowadzonych na wskazanej grupie MŚP wskazuje, że narzędzia informatyczne wspomagające zarządzania zasobami ludzkimi cieszyły się dość dużym zainteresowaniem, choć dotyczyło to wybranych dziedzin. Najczęściej wskazywaną potrzebą z zakresu zarządzania personelem, było doradztwo w obszarze rekrutacji, a najczęściej realizowanym „produktem” formularz do rejestracji kandydatów do pracy na stronie internetowej firmy. Drugim w kolejności zagadnieniem, były opisy stanowisk pracy uwzględniające kompetencje ICT, czyli temat dość powiązany z rekrutacją. Kolejnym zagadnieniem okazały się wytyczne do



opracowania systemów okresowej oceny pracowniczej i wsparcia tego procesu przez narzędzia informatyczne.

Z jednej strony pokazuje to, że MŚP są zainteresowane rozwojem narzędzi wspomagających zarządzanie zasobami ludzkimi, z drugiej jednak zakres doradztwa dotyczy wycinkowych zagadnień. Świadczy to o tym, że zmiany, jakie następują w świadomości właścicieli i kadry zarządzającej MŚP w postrzeganiu roli polityki personalnej firmy, mają charakter pozytywny, ale systemowe, całościowe podejście do tej kwestii jest jeszcze sprawą przyszłości.

Rekomendacje dla firm

W ramach konsultacji przeprowadzonych w projekcie wskazano możliwości wykorzystania nowoczesnych rozwiązań informatycznych wspomagających zarządzanie i rozwój biznesu. Przedstawiono także możliwości związane z dofinansowaniem działalności gospodarczej w zakresie rozbudowy i modernizacji infrastruktury informatycznej przedsiębiorstwa. Doradztwo z zakresu wykorzystania nowoczesnych technologii informatycznych objęło audyt stron internetowych, kwestie związane z wyceną usług informatycznych (webmasterskich, hostingowych i wdrożeniowych), informacje na temat możliwości związanych z wykorzystaniem społeczności internetowych (fora dyskusyjne, blogi, komunikatory internetowe) dla celów prowadzonej działalności gospodarczej, zagadnienia marketingu internetowego i promocji w sieci, bezpieczeństwo sieciowe, wskazanie mocnych i słabych stron sklepów internetowych, użytkowanie narzędzi wspomagających elektroniczny obieg informacji w sieci, kluczowe elementy związane z zakupem i wdrożeniem zintegrowanego systemu wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem, wykorzystanie narzędzi informatycznych wspomagających zarządzanie zasobami ludzkimi. Ponadto wskazano możliwości dofinansowania w zakresie rozbudowy i modernizacji infrastruktury IT, jakie dają programy Innowacyjna Gospodarka i Małopolski Regionalny Program Operacyjny na lata 2007 – 2013. W wyniku przeprowadzonych konsultacji beneficjenci otrzymali know how pozwalające wprowadzić innowacje w obszarze wykorzystania nowoczesnych technologii informatycznych. Wdrożenie zaproponowanych rozwiązań pomoże rozwijać się firmom poprzez usprawnienie procesów zarządzania. Efektywne wykorzystanie możliwości, jakie dają nowoczesne technologie informatyczne, umożliwi ponadto podniesienie konkurencyjności przedsiębiorstwa poprzez poprawę jakości obsługi klientów i partnerów biznesowych.