

Paulina Nowakowska*  <https://orcid.org/0000-0001-5316-3872>
Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie
e-mail: paulina.nowakowska577@gmail.com

Oprogramowania wspomagające innowacyjne przedsiębiorstwo

https://doi.org/10.25312/2391-5129.35/2022_08pn

W dzisiejszych czasach wiele przedsiębiorstw operuje programami komputerowymi. Oprogramowania idealne dla przedsiębiorstw powinny pozwalać między innymi na przechowywanie i zapis dużych danych, liczenie i symulowanie pewnych sytuacji firmowych, wspomaganie produkcji czy kompleksowy kontakt z klientami. Wprowadzenie informatyzacji do przedsiębiorstwa sprawia, że staje się ono innowacyjne i nowoczesne na rynku. Zastosowanie technologii informatycznych wspomaga modernizację procesów zachodzących w firmie, zaczynając od podstaw, jakimi są: zarządzanie, organizacja, zabezpieczenie i zapis danych, po bardziej złożone czynności związane z daną branżą, w jakiej działa przedsiębiorstwo. Publikacja ta przedstawia analizę nowoczesnych oprogramowań i możliwości, jakie oferują one innowacyjnym przedsiębiorstwom, oraz merytoryczne podejście do doboru odpowiednich programów dla firmy wraz z wdrożeniem informatyzacji.

Słowa kluczowe: innowacja, programy komputerowe, technologie informatyczne, zarządzanie technologiami, wdrożenie technologii, informatyzacja, usprawnienia, oprogramowania

Wstęp

Początki informatyki datuje się na lata czterdzieste XX wieku. Wtedy pojawiły się pierwsze maszyny, które pozwalały na dokonywanie skomplikowanych obliczeń matematycznych, co ułatwiło już w tamtych czasach dekryptaż szyfrogramów Enigmy.

* Paulina Nowakowska – Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, Wydział Inżynierii Produkcji, Studenckie Koło Naukowe Zarządzania i Ekonomii.

Aktualnie informatyka oraz internet są już rozwinięte na ogromną skalę i współdziałają z ludźmi, wspomagając ich na każdej płaszczyźnie życia. W dużej mierze to właśnie przedsiębiorstwa zaczynają korzystać z szerokiego wachlarza możliwości, jakie oferuje informatyka – powstają firmy, które produkują lepsze towary lub umożliwiają skorzystanie z nowocześniejszych usług. Przedsiębiorstwo, które korzysta z nowych technologii oraz zasobów informatycznych, jest w obecnych czasach nazywane innowacyjnym.

Informatyzacja na każdym szczeblu przedsiębiorstwa wymaga założeń podejścia procesowego. Jest to rozwiązanie, które pozwala skutecznie wdrażać nowoczesne aspekty informatyczne. Podejście procesowe umożliwia uporządkowane zarządzanie, w tym identyfikacje, opisanie, monitorowanie, analizowanie oraz udoskonalanie procesów zachodzących w firmie. Przebiega to poprzez łańcuch przemian, który na wejściu wymaga wkładu, a na wyjściu daje określone rezultaty.

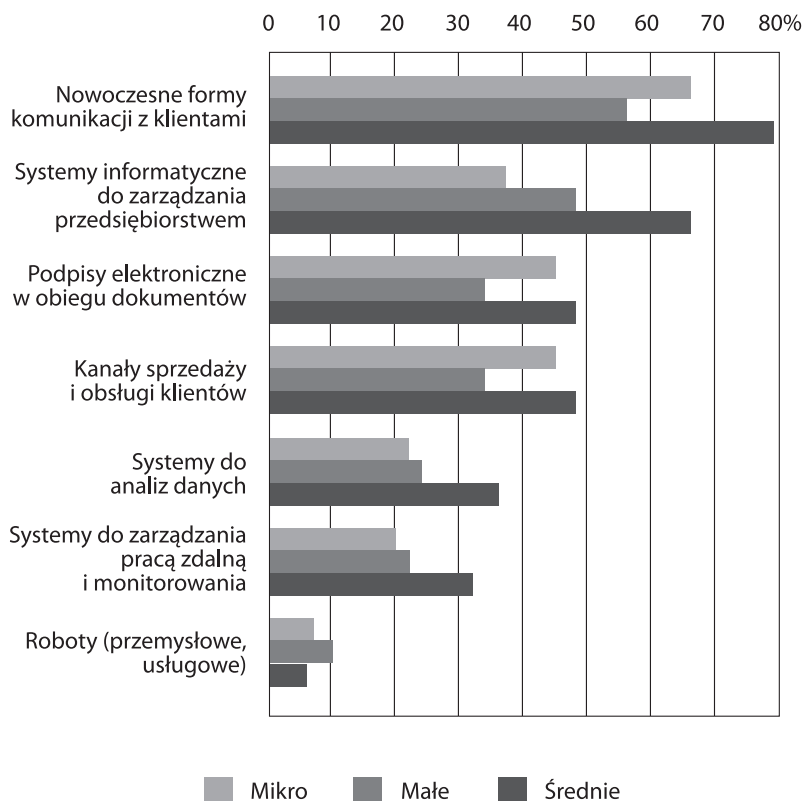
Rozwój podejścia procesowego rozpoczął się na początku XX wieku oraz obejmował trzy etapy. Pierwszy etap przypada na lata dwudzieste XX wieku, kiedy działał F. Taylor. Był on twórcą podstaw naukowej teorii organizacji, jak również prekursorem podejścia procesowego. Koncepcje, które stosował w praktyce, zmierzały do określenia optymalnej metody wykorzystania czasu pracy i obniżenia kosztów produkcji. Taylor koncentrował się na: podziale procesu na proste czynności, racjonalizacji sposobu wykonywania czynności, eliminacji zbędnych czynności oraz sprzężeniu systemu wynagrodzeń. Podejście procesowe realizowane przez niego umożliwiło powstanie systemu produkcyjnego o wysokiej wydajności i jakości. Nastąpił wzrost sprawności każdego pracownika oraz zaczęto wykorzystywać maszyny, które pozwalały na skrócenie czasu przetwarzania.

Drugi etap ewolucji zarządzania procesowego nastąpił w latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych XX wieku i rozwijany był przez M. Hammera oraz J. Champy'ego. Koncepcja ich zarządzania skupiła się na umiejscowieniu w centrum osób zarządzających procesem. W konsekwencji została uzyskana zmiana struktury zarządzania i lepsza organizacja pracy poprzez umiejętne wykorzystanie potencjału wszystkich pracowników wsparte technologią informatyczną.

Trzeci etap obejmował lata dziewięćdziesiąte XX wieku. Postanowiono wówczas odejść od zmian rewolucyjnych w zarządzaniu na rzecz zmian mających charakter ewolucyjny i realizujący procesy ciągłego usprawniania zarządzania. W tym etapie udało się uniknąć luk między rozwiązaniami informatycznymi a biznesowymi. Udoskonalono całkowicie podejście procesowe i objęto nim modelowanie, definiowanie oraz usprawnianie procesów gospodarowania i zarządzania w przedsiębiorstwie (Kuck, 2013).

Podejście procesowe jest połączone z informatyzacją, ponieważ to komputery ułatwiają gromadzenie, przetwarzanie, przechowywanie danych oraz dystrybucję wiedzy potrzebnej w przedsiębiorstwie. Usprawnia więc to całe zarządzanie oraz produkcję.

Wprowadzenie informatyzacji dla przedsiębiorstwa stało się prawie koniecznością za sprawą wybuchu pandemii COVID-19. Sytuacja ta pokazała, że nawet mikro, małe oraz średnie przedsiębiorstwa zainwestowały w nowoczesne technologie, które pozwoliły im na zastosowanie rozwiązań związanych z ograniczeniami wywołanymi pandemią (rys. 1). Rok 2020 był apogeum rozwoju pandemii (Dąbek, 2021).



Rys. 1. Nowoczesne technologie informatyczne wykorzystywane przez mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa w 2020 roku

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań Polskiego Funduszu Rozwoju z 2020 roku.

Informatyzacja przedsiębiorstwa

Wprowadzenie informatyzacji w przedsiębiorstwie, która da określone efekty, nie jest łatwą czynnością – powinno być poprzedzone wcześniejszymi działaniami organizacyjnymi oraz analizą całej sytuacji. Przede wszystkim należy przeanalizować, jakie oprogramowanie przedsiębiorstwo powinno wybrać do wdrożenia.

Oprogramowania można podzielić na uniwersalne oraz specjalistyczne (w zależności od branży przedsiębiorstwa). Przykłady są przedstawione w tabeli 1.

Tab. 1. Podział oprogramowań oraz przykłady

Oprogramowania uniwersalne	Oprogramowania specjalistyczne
biurowe	dla biur rachunkowych
systemy antywirusowe	dla piekarni
narzędzia do kopii zapasowych	gastronomiczne
systemy sprzedaży	hotelowe
systemy do zarządzania	produkcyjne

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Jak wybrać najlepsze oprogramowanie dla swojej firmy*, b.r.

Jednak bez względu na to, czy oprogramowanie, jakiego poszukuje firma, jest uniwersalne czy dedykowane, trzeba przeprowadzić analizę sytuacyjną firmy, aby było ono dobrane aktualnych potrzeb wewnętrznych przedsiębiorstwa. Oprogramowanie dobrane umiejętnie dla firmy wspomaga jej procesy biznesowe, odwrotnie zaś – niewłaściwie dobrane oprogramowanie spowolni procesy biznesowe lub da całkowicie nieprzydatne, zniekształcone dane, które przyczynią się do pogorszenia sytuacji firmy. Podczas wyboru oprogramowania ważne jest przeprowadzenie rozważań, które można podzielić na: strategiczne, taktyczne i operacyjne.

Rozważania strategiczne polegają na znalezieniu odpowiedzi na pytania, jak długo system będzie wykorzystywany przez firmę, czy może on świadczyć pełny zakres usług dla firmy przez dłuższy czas, czy istnieje możliwość rozwoju oprogramowania oraz firmy. Zadawanie pytań w tych rozważaniach pozwoli określić planowaną skalę działań firmy, ocenić możliwości zawarte w standardowej wersji oprogramowania oraz oszacować koszty inwestycji.

Podstawą rozważań taktycznych jest określenie aktualnych możliwości firmy oraz jej słabych stron. Ważna jest znajomość rynkowa oraz skala popytu na usługę lub produkt, który oferuje firma. Konieczne jest zdefiniowanie najważniejszego celu do osiągnięcia i określenie, w jaki sposób oprogramowanie pomoże osiągnąć ten cel. Należy odpowiedzieć na pytania, czy system zapewni kompleksową analizę przedsiębiorstwa, czy raporty będą mogły być konfigurowalne przez użytkownika, czy system obejmuje wszystkie obszary zarządzania przedsiębiorstwem i pomoże podejmować trafne decyzje.

Rozważania operacyjne to rozważania na poziomie praktycznym, które określają, w jaki sposób system realizuje wymagane funkcje, czy system wymaga modyfikacji, czy spełnia podstawowe wymogi ewidencyjne działalności (*Jak wybrać najlepsze oprogramowanie dla swojej firmy*, b.r.).

Przyjmuje się, że oprogramowania informatyczne powinny wspomagać funkcje organizacji w przedsiębiorstwie. Według H. Fayola są to funkcje:

- techniczne (produkcja, przeróbki),
- administracyjne (przewidywanie, organizacja, koordynacja, kontrola),
- rachunkowe (inventaryzacja, statystyka, sprawozdania, analizy),

- ubezpieczeniowe (ochrona danych, majątku),
- handlowe (zakup, sprzedaż, wymiana),
- finansowe (obrot kapitału) (Kuck, 2013).

Wybór oprogramowania dla firmy zależy jest od tego, w jakich obszarach ma ono wspierać przedsiębiorstwo. Warto przeprowadzić analizę przedwdrożeniową, która pozwoli ustalić potrzeby funkcjonalne i procesowe, a także budżet i czas realizacji inwestycji. Zakup oprogramowania jest inwestycją długofalową, dlatego ważne jest podjęcie świadomej decyzji. Dobry wybór oprogramowania będzie uwzględniał aspekty, takie jak:

- zakres funkcjonalności,
- liczba użytkowników/jednostek organizacyjnych, które będą wspierane przez oprogramowanie,
- podstawowe wymagania sprzętowe,
- dostępność oprogramowania na poziomie innych urządzeń (na przykład mobilnych),
- możliwość rozbudowy wewnętrznych funkcji,
- opcje wprowadzenia zmian oraz ich czas realizacji,
- intuicyjność i prostota w obsłudze,
- szybkość działania oraz wydajność.

Gdy rodzaj oprogramowania jest już dobrany, warto przyjrzeć się również firmie, z której skorzystamy podczas zakupu. Duża liczba programów dostępnych na rynku od różnych firm oraz różnorodność cen sprawia, że wybór może skończyć się złą decyzją inwestycyjną dla firmy. Wybór podmiotu, który zrealizuje zakup systemów oprogramowania, również powinien uwzględniać kryteria dobrego producenta programów:

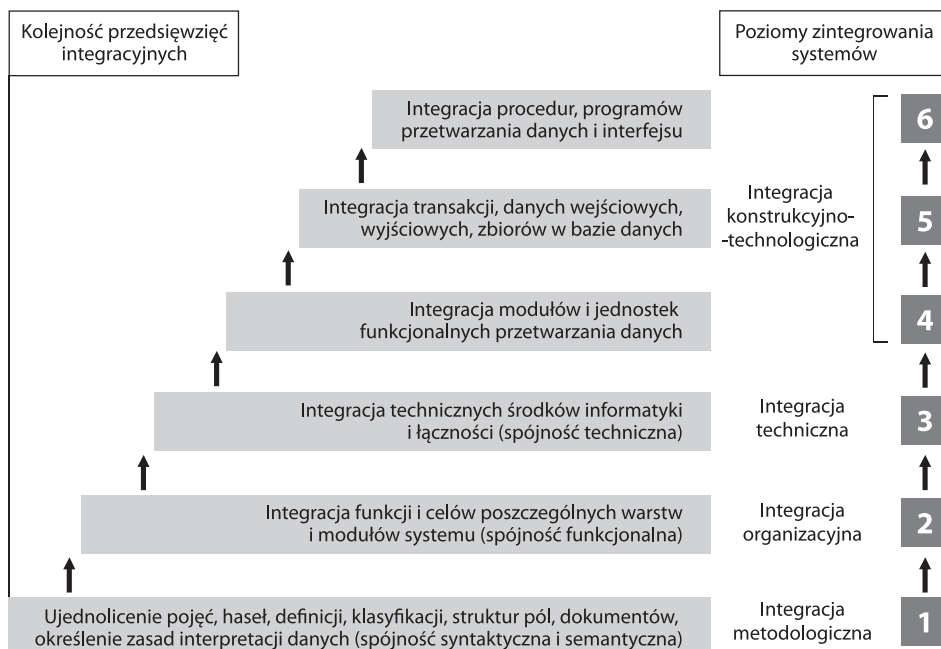
- okres działalności na rynku,
- częstotliwość przeprowadzania aktualizacji oprogramowań,
- opinię wśród użytkowników,
- liczbę zrealizowanych wcześniej wdrożeń,
- elastyczność oferowanych technologii,
- oferowaną formę i czas wsparcia technicznego,
- warunki gwarancji, jakie oferuje producent dla oprogramowań,
- zgodność oferowanych oprogramowań z aktualnymi przepisami (*Jak wybrać najlepsze oprogramowanie dla swojej firmy*, b.r.).

Dobry dostawca oprogramowania to taki, którego ofertą nie jest tylko sprzedaż oprogramowania. Ważne jest, by sprawował on opiekę merytoryczną w zakresie całej działalności swojego oprogramowania w przedsiębiorstwie. Jeśli określone zleczone rozwiązania nie dadzą oczekiwanego efektu dla działalności lub zaspokoją tylko część potrzeb, to ważne będzie zaangażowanie producenta, aby pomógł on przeprowadzić analizy w firmie i zaproponować kolejne rozwiązania oraz poszerzyć funkcjonalność oprogramowania o nowe zalecenia.

Często pojawia się dodatkowe kryterium doboru oprogramowania, jakim jest cena. Jednak w tym przypadku nie powinno być ono decydujące, gdyż z reguły tańsze oprogramowanie przynosi oszczędności tylko w momencie jego zakupu, a na innych poziomach może generować wyższe koszty spowodowane złymi decyzjami, jakie da na końcu program. Niższa cena oprogramowania wiąże się też często z ograniczeniami w funkcjonalności systemu. Ponadto dostawca przy niższej cenie może nie oferować rozszerzania funkcjonalności programu na indywidualne potrzeby przedsiębiorstwa. Wybierając system programów, trzeba pamiętać o tym, że koszty nie są związane jedynie z pierwszym ich zakupem, instalacją i pierwszym przeszkoleniem. Do tego dochodzą bowiem wydatki dotyczące wdrożenia oprogramowania, na przykład koszt licencji, dodatkowego wymaganego sprzętu (technologie, systemy operacyjne, bazy danych), stałego szkolenia pracowników. Są to elementy, bez których poprawne wdrożenie systemu i osiągnięcie wymaganych celów, jest niemożliwe.

W informatyzacji przedsiębiorstwa ważni są pracownicy, którzy będą wspierani przez oprogramowanie. Oprogramowanie może zarządzać i wspomagać pracę, ale obsługę i aktualizację danych w programie przeprowadzają pracownicy. Dlatego ważnym aspektem realizacji informatyzacji jest zbadanie możliwości oraz stanu wiedzy pracowników. Jeśli występują braki w rozumieniu bądź stosowaniu w praktyce danych programów czy sprzętów informatycznych, należy przeprowadzić odpowiednie szkolenia. Pozwoli to uniknąć błędów popełnionych przez człowieka. Program może wyliczać prawidłowe założenia wyjściowe, ale gdy na początku zostaną wprowadzone błędne dane wejściowe, wtedy obliczenia oprogramowania nie przyniosą żadnych korzyści.

System oprogramowania dobranego dla przedsiębiorstwa według Z.J. Klonowskiego ma swoje poziomy i kolejność zintegrowania (rys. 2).



Rys. 2. Zintegrowanie systemów informatycznych

Źródło: Klonowski, 2004.

Analiza wybranych oprogramowań

We wcześniejszych fragmentach artykułu został zarysowany podział programów na uniwersalne oraz specjalistyczne. W przypadku tych pierwszych łatwiej o analizę oraz dobór, ponieważ większość firm operuje na podobnych zasadach. Specjalistyczne oprogramowania natomiast zawiązują kryteria rozważań do typów wykonywanych działań w konkretnych działach przedsiębiorstwa oraz do wymagań ściśle dopasowanych dla każdego z nich.

Oprogramowania dla logistyki

Analizując oprogramowania dostępne na rynku, stworzone w celu usprawniania procesów logistycznych, można dostrzec, że centralnym punktem jest skupienie się na samym zarządzaniu transportem oraz flotą realizującą dany transport, a także na odpowiednim prowadzeniu magazynów. Magazyny są bowiem pośrednikami w transporcie. Magazynują towary, które są odpowiednio wydawane bądź przyjmowane przez realizowany transport do kolejnego magazynu lub końcowego punktu docelowego, w którym zostaną wykorzystane przez odbiorcę. Oprogramowania usprawniają procesy logistyki, takie jak:

- zarządzanie magazynem (raportowanie stanów magazynowych, przechowywanie, pakowanie, uporządkowanie),

- zarządzanie transportem oraz flotą (wyznaczanie trasy, tworzenie harmonogramów transportu, komunikacja z pojazdami oraz pracownikami),
- dokumentacja realizowanych transportów (faktury, dokumenty przewozowe, dokumentacje pojazdów oraz pracowników, dokumentacje związane z usługą).

Tabela 2 przedstawia opis przykładowych programów dla logistyki dostępnych na rynku.

Tab. 2. Przykłady oprogramowań używanych w logistyce

Nazwa/producent	Opis
fireTMS	Oprogramowanie stworzone dla logistyki firmy, które umożliwia pomoc na kilku jej szczeblach: funkcje dla spedycji (plan załadunku/rozładunku, zlecenia spedycyjne, przeładunki w magazynach i na trasie), funkcje dla transportu (rozliczanie kart drogowych, analiza kosztów floty, komunikacja z kierowcą, tworzenie harmonogramów kierowców/pojazdów), tworzenie analiz oraz zarządzanie (tworzenie ograniczeń maksymalnej liczby kilometrów, tworzenie tagów do kategoryzacji danych, raportowanie), funkcje księgowo i finansowe (automatyczne kursy walut na trasach do innych krajów, fakturowanie).
Comarch ERP XT/ Comarch	Program działający w chmurze wykorzystywany do: fakturowania, prowadzenia magazynu i księgowości. Program jest intuicyjny i pozwala na pełną obsługę procesów sprzedażowo-magazynowych krajowych, unijnych oraz pozaunijnych. Działania programu w części magazynowej to: zarządzanie stanami magazynowymi, wystawianie dokumentów magazynowych, przeprowadzanie inwentaryzacji i spisów, nadawanie współpracy z drukarkami fiskalnymi, terminalami oraz czytnikami kodów kreskowych. Program jest idealny dla mikroprzedsiębiorstw lub osób prywatnych, które mają wyższe wymagania i potrzebę rozwoju biznesu.

Źródło: opracowanie własne.

Oprogramowania dla obsługi klienta

Obsługa klienta w firmie to dział, który uczestniczy bezpośrednio w kontaktach z klientami. Oprogramowania dedykowane dla tego działu wspomagają pracę pracowników oraz usprawniają ich zadania, które obejmują między innymi:

- rozumienie problemów zgłaszanych przez klientów,
- szybszą realizację i przetwarzanie zgłoszeń/poleceń (na etapie zakupu, zwrotów, użytkowania towaru i usługi),
- kontakt z klientami (mailowy, telefoniczny, czatowy).

W tabeli 3 przedstawione zostały przykładowe opisy programów służących do obsługi klienta.

Tab. 3. Przykłady oprogramowań stosowanych w obsłudze klienta

Nazwa/producent	Opis
Magento/Adobe	Jedna z najpopularniejszych platform do tworzenia systemów e-commerce, działa na technologii open source, zapewnia duże możliwości modyfikacji i konfiguracji funkcjonalności. Jest dobrym wyborem dla sklepów internetowych średniej i dużej wielkości, ale również dla małych firm, które myślą rozwojowo. Oprogramowanie pozwala na zarządzanie sprzedażą, wysyłką, wystawianiem produktów i ofert, realizacją zwrotów w jednym miejscu.
Thulium	Producenci Thulium tworzą oprogramowania do telefonicznej i mailowej obsługi klienta lub za pomocą czatu, czatbotu, Messengera (Facebook). Możliwości tego oprogramowania to tworzenie nagrań głosowych, aby system automatycznie odbierał połączenia przychodzące od klientów, a następnie przydzielał odpowiednie dalsze instrukcje.
Omnichannel Suite/Freshdesk	Oprogramowanie ułatwiające pracownikom firmy obsługę klienta. Możliwe jest odpisywanie na wiadomości klientów w formie mailowej, telefonicznej, czatu, mediów społecznościowych z poziomu aplikacji bez konieczności przłączania się na inne witryny czy narzędzia. Każde zgłoszenie klienta jest rejestrowane.

Źródło: opracowanie własne.

Oprogramowania dla marketingu

Dział marketingu w firmie zajmuje się tworzeniem treści promocyjnych oraz analizą preferencji klientów. Oprogramowania dla marketingu pozwalają między innymi na:

- tworzenie materiałów marketingowych (graficzne, opisowe),
- usprawnianie procesów marketingowych (publikacje treści, tworzenie raportów, analiz),
- analizy danych o klientach i ich preferencji podczas zakupów, na przykład wybory płatności, wysyłki, czasu realizacji zakupów, formy zakupów.

W tabeli 4 zostały zamieszczone opisy przykładowych programów marketingowych.

Tab. 4. Przykłady oprogramowań dla marketingu

Nazwa/producent	Opis
Canva	Aplikacja, która pozwala na tworzenie różnego rodzaju grafiki i contentu dla osób prywatnych lub firm. Możliwe jest tworzenie treści marketingowych, takich jak posty na Instagram, plakaty reklamowe, banery wyprzedażowe, logo, wideoreklamy.
SAP Customer Data Platform/SAP	Oprogramowanie realizujące zadania z zakresu danych o klientach. Umożliwia zbieranie informacji i analizy preferencji klientów, dbając przy tym o poszanowanie ich danych oraz jasne przeznaczenie.

Źródło: opracowanie własne.

Oprogramowania dla produkcji

Procesy produkcyjne w przedsiębiorstwie wymagają dokładnych analiz oraz dopilnowania każdej wykonywanej czynności. Głównymi zadaniami programów wspomagających produkcję, dostępnych na rynku są:

- zapisywanie i przetwarzanie działań produkcyjnych,
- prowadzenie dokumentacji,
- symulowanie realizowanych procesów,
- przewidywanie efektów,
- obsługa maszyn oraz przydzielanie zadań.

Przykładowe oprogramowania dla produkcji zostały opisane w tabeli 5.

Tab. 5. Przykłady oprogramowań stosowanych w produkcji

Nazwa/producent	Opis
MRP Produkcja. NET/Profisoft	Oprogramowanie pozwala na: tworzenie oraz ewidencjonowanie dokumentacji technologicznej i zleceń produkcyjnych, kalkulację kosztów wytwarzania, kontrolę przebiegu procesów na wszystkich etapach produkcji, symulowanie zużycia surowców podczas produkcji, sporządzanie wszelkich analiz wykonanych prac. Funkcje tego oprogramowania mają na celu optymalizację procesów produkcyjnych w firmie, skrócenie czasu pracy, zmniejszenie nadmiernego zużycia materiałów oraz redukcję kosztów.
OptiCMMS/ Optimakers	Program umożliwiający kompleksowe zarządzanie produkcją. Możliwości, jakie oferuje program: kontrola produkcji (zarządzanie procesami, operatorami, pracownikami), dokumentacja produkcji (historia napraw maszyn, serwisowanie maszyn, zaplanowanie serwisowania sprzętów, przypomnienia o datach końca gwarancji maszyn bądź ich potrzebnych serwisach i aktualizacjach), tworzenie raportów z produkcji (ryzyka, błędy, analizy poprawy wydajności/jakości), powiadomienia e-mail w razie awarii bądź błędów na produkcji.

Źródło: opracowanie własne.

Podsumowanie

Dokonanie umiejętnego wyboru oprogramowania firmowego uwarunkowane jest analizą potrzeb przedsiębiorstwa. Program odpowiednio dobrany i wdrożony może przynieść znaczne korzyści dla firmy w postaci: zmniejszenia kosztów, lepszego zarządzania w firmie, optymalnej pracy, zabezpieczenia danych, szybszego obiegu informacji, szybszej nauki oraz ogólnego rozwoju firmy wśród konkurencji. Producenci często dają możliwość darmowego okresu próbnego, trwającego od kilku dni do nawet paru miesięcy. Jest to czas przeznaczony na to, by klient planujący zakup oprogramowania dla swojej firmy mógł przetestować, czy oferowane przez program rozwiązania są dla niego korzystne i ułatwiają pracę. Jest to na pewno pomocne, jeśli nabywca waha się co do wyboru produktu. Warto również, aby podczas wdrażania nowych rozwiązań w firmie dostosować je do rynku i wymogów konkurencyjności oraz przygotować na to wszystkie jednostki, jakie wykonują pracę w przedsiębiorstwie.

W dobie rozwiniętych technologii korzystanie z nich przez przedsiębiorstwo sprawia, że staje się ono innowacyjne. Innowacyjność oznacza wdrożenie nowego lub znacząco udoskonalonego produktu, usługi czy procesu bądź zastosowanie nowej metody w organizacji lub marketingu na rynku gospodarczym (*Innowacja, innowacyjność*, b.r.). Nowoczesne technologie usprawniają funkcjonowanie przedsiębiorstwa i pomagają mu w uzyskaniu innowacyjności.

Bibliografia

- Comarch, <https://www.comarch.pl/erp/magazyn/> [dostęp: 30.11.2022].
- Dąbek A. (2021), *Dane koronawirus w Polsce*, medonet.pl [dostęp: 30.11.2022].
- Diversify your customer base. We'll tailor their commerce experience*, Magento Adobe, <https://business.adobe.com/products/magento/magento-commerce.html> [dostęp: 30.11.2022].
- Ekspertyzy ekonomiczne* (b.r.), Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju, <https://pfr.pl/ekspertyzy-ekonomiczne> [dostęp: 28.11.2022].
- Freshdesk Omnichannel, <https://freshdesk.com/enterprise/omnichannel> [dostęp: 30.11.2022].
- Innowacja, innowacyjność* (b.r.), [w:] *Słownik pojęć*, Grupa Polskiego Funduszu Rozwoju, <https://pfr.pl/slownik/slownik-innowacja.html> [dostęp: 30.11.2022].
- Jak wybrać najlepsze oprogramowanie dla swojej firmy* (b.r.), Prima, <https://prima.pc.pl/jak-wybrac-najlepsze-oprogramowanie-dla-swojej-firmy/> [dostęp: 30.11.2022].
- Klonowski Z.J (2004), *Systemy informatyczne zarządzania przedsiębiorstwem. Modele rozwoju właściwości funkcjonalnych*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, Wrocław.
- Kuck J. (2013), *Nowoczesne technologie w logistyce. Procesowa informatyzacja organizacji, instytucji, przedsiębiorstw oraz firm*, AON, Warszawa.
- Oprogramowanie dla każdej branży*, Produkcja.net, Profisoft, https://oprogramowaniedlaprodukcji.pl/#zastosowanie_kot [dostęp: 30.11.2022].
- Poznaj funkcje programu fireTMS*, FireTMS, <https://firtms.com/pl/functions> [dostęp: 29.11.2022].
- Program do obsługi reklamacji – zwiększ konwersję w ecommerce dzięki skutecznej obsłudze zwrotów i reklamacji*, Thulium, <https://thulium.com/pl/industries/ecommerce/> [dostęp: 30.11.2022].
- SAP Customer Data Platform*, SAP, <https://www.sap.com/poland/products/crm/customer-data-platform.html> [dostęp: 30.11.2022].
- System CMMS dla produkcji*, Optimakers, <https://optimakers.pl/systemy/utrzymanie-ruchu-maszyn-cmms/> [dostęp: 30.11.2022].

Summary**Software supporting an innovative enterprise**

Nowadays, many companies rely on computer programs. Software ideal for enterprises should allow, among other things, to store and record large amounts of data, calculate and simulate certain company situations, support production or comprehensive contact with customers. The introduction of computerization to the company makes it innovative and modern on the market. The use of information technology supports the modernization of processes taking place in the company, starting from the basics, which are: management, organization, data protection and recording, to more complex activities related to the industry in which the company operates. This article presents an analysis of modern software and the opportunities they offer for innovative enterprises, as well as a substantive approach to the selection of appropriate programs for a company along with the implementation of computerization.

Keywords: innovation, computer programs, information technology, management technology, implementation, computerization, improvements, software