

## **Informace, manažer a informační systém**

**Edita Šilerová**

Katedra informačních technologií, Kamýcká 129, 165 21 Praha 6 - Suchdol,

tel.:24382295, e-mail: silerová@pef.czu.cz

### **Anotace:**

Manažeři vyžadují pro svá rozhodnutí, aby byla co nejkvalitnější, informace. Informační systémy v podniku umožňují získávání informací. Důležité je vytvořit správný tok informací, budovat systémy, které umožňují analytické funkce, systémy které zajistí komunikaci mezi pracovníky podniku, ale také komunikaci s vnějším prostředím.

### **Summary:**

Managers require informations to do superior decisions. Informations systems in enterprise facilitate the information gathering. It is important to create the proper enterprise dataflow, to create systems, that guarantee communication between employees and communication with external environment and that also have analytical functions.

### **Klíčová slova:**

informace, správa znalostí, informační systémy,

### **Key words:**

Informations, information systems, dataflow

Prosperita a budoucnost firmy je stále více závislá na rychlosti získávání informací. Informace ve vztahu k podniku tvoří důležitou součást firemního bohatství. Informace se tak v období tržního prostředí stávají jedním z nejsledovanějších produktů, sehrávají roli strategického zboží, řadí se mezi jeden z rozhodujících zdrojů prosperity podniku. Moderní manažeři pracují s informacemi jako s tradičními podnikovými zdroji - např. půdou, prací, kapitálem - aby bylo dosaženo co nejefektivněji cílů podniku. Práce s informacemi se stala ve vyspělých zemích důležitým faktorem, vypovídajícím o konkurenceschopnosti podniku.

P. Drucker: „Není nic ošidného, bědného a obecně známého, jako snaha po přesném rozhodnutí na základě hrubých a nekompletních informací.“

Hlavním faktorem úspěšnosti podniku je denní tok informací v celém podniku rozloženém na vzdálených lokalitách.

„Znejte svá čísla“ - to je požadavek každého byznysu. Číselné údaje o svém podnikání musíte shromažďovat neustále, při každé komunikaci se svými zákazníky i partnery. Chystáte-li se obětovat krátkodobý profit a získat nějakou dlouhodobou výhodu, měli byste mít takovou úvahu propočtenou co možno nejpřesněji. K tomu potřebujete data, jak interní (tedy o vlastní činnosti podniku - účetnictví, skladové hospodářství apod.), tak externí ( data o konkurenci, o dodavatelích, o zákaznících apod.). Podniky používají dat, která shromažďují ke zlepšování efektivity, posílení vztahů se zákazníky a partnery, k rozšiřování svého podnikání a ke zdokonalování služeb a produktů. Znáte-li dobře svá čísla, pomůže vám to transformovat všechny obchodní vztahy a máte tak možnost získat podstatnou konkurenční výhodu. Máte-li pracovat s daty efektivně, je potřeba, aby byla pořizována v efektivní podobě, tedy v digitální podobě a v této podobě byla analyzována ve všech fázích procesu zpracování. Sběr a zpracování dat v digitální podobě v reálném čase může vytvořit informační cyklus mezi podnikem, jeho partnery a jeho zákazníky, jenž dokáže změnit celý model chování podniku. Obchodní činnost každé firmy stojí a padá s důkladnou analýzou jejich čísel. Nemáte-li fakta o tom co se děje ve vašem podniku, ve vašem byznysu, zakládáte-li obchodní rozhodnutí na náhodných datech a na instinktu, pak dříve či později zaplatíte vysokou cenu za nekvalitní rozhodnutí. Vzhledem k zostřující se konkurenci v informační ekonomice se data stávají stále cennějším aktivem. K důležitým úkolům každého podniku a každého jejího kvalifikovaného pracovníka patří získat z těchto dat maximální užitek.

### **Informace a znalosti**

Lze tedy říci, že informace jsou dnes jedním z nejdůležitějších zdrojů pro řízení podniku. Proto, aby informace mohla být využita pro správné rozhodnutí, je nutné její využití těmi zaměstnanci, kteří ji potřebují pro svá rozhodnutí. Zajištění správného toku informací, tedy oběh mezi těmi zaměstnanci, kteří ji potřebují pro svá rozhodnutí je označován správou znalostí.

Co je správa znalostí? - na jejím začátku stojí obchodní cíle a procesy, jakož i poznání potřeba sdílet informace. Správa znalostí nepředstavuje nic jiného, než řízení informačních toků a poskytování správných informací těm lidem, kteří je potřebují, aby na jejich základě mohli jednat. Cílem je zvýšit „inteligenci“ podniku - ovlivnit sdílení informací lidmi ve vašem podniku, schopnost navazovat na své myšlenky navzájem.

Každé promyšlené řešení správy znalostí se skládá z celé řady stavebních prvků. Základními stavebními kameny jsou: databáze, soubory (dokumenty), e-mail, work flow, webové

technologie. Současné softwarové technologie kombinují možnosti databází, dokumentů a aplikací work flow a nabízejí tak snáze integrovatelná řešení než kdykoliv dříve. V dnešní době se stačí ubezpečit, že jakékoliv řešení, které kupujete nebo si sami vytváříte, podporuje standardy PC a Internetu, tím je zaručeno, že jej půjde snadno propojit s jinými technologiemi, až bude potřeba je dále rozvíjet. Je důležité např. zajistit, aby k numerickým i nenumerickým datům šlo přistupovat jednotným způsobem.

Každé řešení pro správu znalostí musí obsahovat možnost snadno vyhledávat informace - ať už jde o specifická číselná data, všechny dokumenty a soubory týkající se specifického projektu či tématu, anebo o nejširší výběr informací uložených na Webu. V současné době existuje až příliš mnoho způsobů, jak hledat informace, a žádný z nich není dostatečně účinný. Většina webových prohledávacích metod dokáže najít pouze ty dokumenty, které jsou uloženy ve formátu Webu. Chtějí-li uživatelé najít informace v databázích, tabulkových kalkulátorech, textových souborech a elektronické poště, musí použít rozmanitých prohledávacích nástrojů. Informační technologie dosud produkovaly spíše data než informace - a už vůbec neprodukovaly nové a zajímavé otázky či strategie. Vedení firem těchto technologií nevyužívalo proto, že mu informační technologie neposkytovaly informace, jež vedení potřebuje pro své skutečné úkoly. (Peter F. Drucker)

Správa informací je základní složkou byznysu a z toho vyplývá, že vrcholové vedení podniku by se mělo angažovat v oblasti IT/IS stejně jako v kterékoli jiné obchodní funkci. Manažeři často pokládají informační systémy za příliš složité a neřiditelné. Vzhledem k technologickým změnám, které probíhají v posledních letech, dochází u řady podniků ke změně názorů na IT/IS:

- vedení podniku začíná chápat informační technologie jako strategický zdroj, který pomůže byznysu ke zvýšení výkonnosti podniku
- vedení podniku musí pochopit princip IT/IS, aby bylo dobrým partnerem specialistů budujícím systém a aby bylo schopno kvalifikovaně posoudit diskusi
- je důležité, aby ředitel úseku informačních technologií se stal součástí vrcholového vedení firmy a podílel se na její strategii. Pokud se toto nepodaří, pak se těžko podaří uvést IT strategii do souladu s celkovou strategií.

### **Jaké jsou cíle a požadavky kladené na informační systémy v dnešních podnicích**

Informace se tedy staly strategickým zbožím. Dnešní firmy si již nedokáží představit svoji existenci bez kvalitního informačního systému, poskytujícího informace všem úrovním řízení.

Pokud chtějí být společnosti v dnešní době konkurenceschopné musí vlastnit takový nástroj, pomocí kterého mohou upravovat své procesy tak, aby vždy vyhovovaly požadavkům a to v přiměřené časové odezvě. Tomu napomáhá kvalitní informační systém, poskytováním správných informací ve správný čas. Budované informační systémy by dnes již měly splňovat:

- vysokou konkurenceschopnost včetně podmínek pro její zabezpečení
  - štíhlé procesy, možnosti analýzy a simulace procesů, zvyšování produktivity, snižování nákladů
- vysokou kvalitu služeb
- transparentní informace o podniku a trhu
- zobrazení a dokumentování procesu (normy ISO)

Organizace se vždy zabývaly zlepšením zpracování dat a vytvářením celopodnikových informačních systémů včetně manažerských systémů. Dřívější přístup k informačnímu managementu se koncentroval na akumulované množství informace, účinnost jejich zpracování nebo rychlost, se kterou může organizace předávat data. Pro podnik je významné zvládnutí zpracování dat a rychlost jejich předávání. Tento úkol je plněn provozně transakčními systémy. Stejně důležitá je přeměna dat do informací použitím analýz. Analýzy jsou prováděny pomocí analytických systémů, které akumulují množství informace, vytvářejí odvozené informace a prezentují informace koncovému uživateli.

Hledání technologií pro podporu rozhodování a řízení dalo vznik datovým velkoskladům (data warehouse). Cílem je dostat jeden pohled na velké množství dat uložených v množství databází a různých formátech. Skutečným přínosem data warehouse je podpora procesu rozhodování. Jakmile organizace vytvoří warehouse, postavený jako sklad dat s vyčištěnými a konzistentními daty z řady zdrojů, zjistí, že není dosažen hmatatelný přínos dokud nejsou data aplikacemi přetvořena do bussiness informací a intelligence. Takové aplikace se nazývají analytické systémy a mají řadu jmen jako DSS, EIS, MIS nebo BIS. Analytické systémy podporují strategické rozhodovací procesy na rozdíl od operativních systémů, které generují a udržují primární data vytvořená provozně transakčními systémy.

V podnikových informačních systémech se v současné době stále výrazněji formuje pět základních subsystémů:

1. operativní subsystém - nejčastěji mívá charakter ekonomického a provozního systému
2. obchodní subsystém
3. kancelářský subsystém

4. subsystém pro rozhodování a řízení - MIS, EIS apod.
5. subsystém pro spolupráci pracovních skupin a workflow

### **Závěr**

Užití informačních a komunikačních technologií vytvoří u podniků tzv. podnikovou inteligenci. Podnikatelská inteligence znamená přístup k informacím a užití informací k podnikatelským aktivitám strategické důležitosti. Informační a komunikační technologie se stávají nástrojem pro rozhodování a řízení. Toto rozšíření z produkční oblasti do oblasti rozhodovací a řídicí je rozhodujícím prvkem konkurenceschopnosti.

### Literatura:

Hujňák, P.: Makroinformatika a podnikové informační systémy, Systém Integration '98, s.15-29

Dohnal, J., Pour, J.: Řízení podniku a řízení IS/IT v informační společnosti, VŠE, Praha, 1998 s. 118

Gates, B.: Byznys rychlostí myšlenky, Management Press, 1999, s. 354