

Přístupy k informačním systémům

Edita Šilerová

Úvod

Vedení firem a organizací jsou si jasně vědoma, že bez podpory informatiky nemohou jejich firmy přežít. Ekonomický a konkurenční tlak je nutí často k razantním korekcím chování. Ty je nutno uskutečnit v krátkém čase a často i s velmi omezenými finančními prostředky. Existuje řada firem, pro něž neúspěšný pokus o reorganizaci doprovázený nepovedenou investicí do informačního systému může vést až k její likvidaci. To vše vystavuje management firem vysokým rizikům. Hledají se rychlá a jednoduchá řešení. Jedním z nich bývá změna informačního systému. Často je již předem známo, že lékem je nákup nějakého standardního systému využívajících nejnovějších poznatků, tzn. integrovaných řešení.

Diskuse

Aplikace, které začaly být postupně od počátku devadesátých let implementovány, byly postaveny na společném databázovém prostředí, z něhož získávala data většina útvarů podniku. Tím začaly být nahrazovány postupně systémy charakteristické agendovým způsobem zpracování, které se označovaly automatizované systémy řízení (ASŘ). ASŘ představovaly podporu všech stupňů řízení, včetně řízení technologických procesů. Systémy ASŘ se mimo jiné vyznačovaly nejednotnou datovou základnou. Pro tato řešení existovala jednotná metodika vedení projektů a bylo vytvořeno jednotné názvosloví. Systémy ERP (Enterprise Resource Planning) integrují vnitropodnikové procesy podporující zejména výrobu, logistiku, finance a lidské zdroje. V širším pojetí podporují systémy ERP manažerské nadstavby – systémy typu MIS (Management Information System) a také vazby podniku na okolí:

Systémy typu ERP zajišťují systémy zejména pro operativní úroveň řízení – účetnictví, skladové hospodářství, výrobu a další. Pro kvalifikované rozhodnutí zajišťují systémy typu ERP odpovídající informační podporu také na taktické úrovni řízení.

V poslední době se informační systémy postupně rozšiřují vně podniku. Hlavním důvodem je rychlejší možnost komunikace s dodavateli a odběrateli prostřednictvím internetu. Internet poskytuje přínosy všem zúčastněným subjektům:

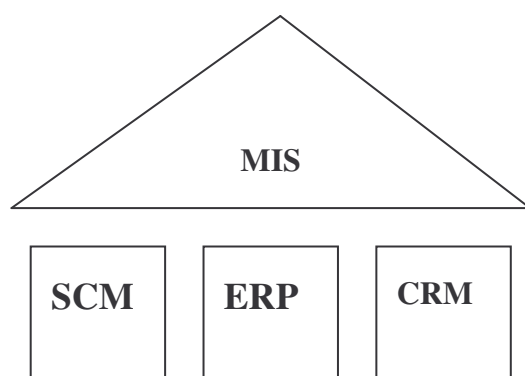
- ☞ výrobcům - komunikovat s odběrateli a výrobu přizpůsobit na základě této komunikace
- ☞ odběratelům – nabízí větší informovanost, spolupráci na konfiguraci výrobku, objednávat si on-line, v rámci výrobního řetězce úzce spolupracovat v rámci virtuálních firem
- ☞ zaměstnancům – poskytuje přístup ke všem důležitým a potřebným informacím

Internet zpřístupňuje větší množství informací, snižuje náklady na pořízení , využívání, distribuci informací. Dochází ke změně poskytovaných služeb. Internet postupně nahrazuje až doposud standardní komunikační prostředí – telefon fax, klasickou poštu.

Průzkumy prováděné McKenna Group ukázaly, že očekávání podniků nespočívají primárně ve snižování nákladů, ale ve zlepšení produktivity v následujících oblastech:

- ☞ *subdodávky a distribuce 11% (Supply Chain Management)*
- ☞ *platby a faktury 12%(Billing and Payments)*
- ☞ *péče o zákazníka 62% (Customer Relation Management)*

Z toho vyplývá i rozšíření standardních ERP systémů v oblastech péče o zákazníky (CRM), řízení dodavatelského řetězce (SCM), manažerských informačních systémů (MIS). Vzájemný vztah těchto systémů zobrazuje obrázek č. 1



Obr. č. 1 vztah modulů IS v podniku

Pro všechny uvedené typy systémů (ERP,CRM, SCM) jsou velmi důležité znalosti. Znalostní management nabývá významu s tím, jak roste význam znalostí. Znalostí

management je tak starý jako jsou staré znalosti, pouze se mu nevěnovala taková pozornost. Znalosti totiž nepředstavovaly strategický zdroj, kterými byla práce a kapitál. Znalosti začínají nabývat nového postavení v hodnotovém žebříčku dané organizace. Podle Druckera se znalost stala klíčovým zdrojem a to dominantním a pravděpodobně jediným důležitým pro získání konkurenční výhody. Znalost jako klíčový zdroj se musí stejně, jako ostatní zdroje, tedy kapitál, nejdůležitější materiální aktiva a čas udržovat. Znalost jako taková nemá příliš velký význam pokud není aplikována. Znalosti je potřeba aplikovat na další organizační zdroje a také na znalosti samotné. Taková aplikace potom přináší produktivitu. Produktivitu je potom možné považovat za jediný zdroj veškeré ekonomické hodnoty.

Znalostní management není pouze o znalostech nacházejících se v hlavách pracovníků, tedy o znalostech, které člověk používá, když něco dělá. Znalosti mohou v organizaci nabývat dalších forem – znalosti předávané do organizace postupně při jejím budování, podpůrné systémy a komunikační infrastruktura podílející se na chodu organizace. Nelze ovšem opominout znalosti z okolí organizace. Z tohoto pohledu je možné všechny tyto znalosti shrnout a nazvat intelektuální kapitál.

Intelektuální kapitál lze tedy dělit následovně:

- ☞ lidský kapitál –představovaný znalostmi, motivací, a kompetencemi pracovníků
- ☞ interní kapitál – mezi něj lze zařadit datový a znalostní obsah, organizací poškozené procesy (většinou jsou součástí ERP a workflow), pravidla uložená do business logiky firemních aplikací, komunikační model organizace, firemní kultura
- ☞ externí kapitál – zákaznická síť, dodavatelská síť, alianční síť partnerů, firemní jméno a prezentace firmy do okolí

Znalostní management je ta část managementu, která řídí proces vytváření, aktualizace a aplikace intelektuálního kapitálu s cílem dosažení prosperity.

Zcela logicky, pokud se má řídit nějaký proces, musí samotné řízení být také procesem. Znalostní management je tedy také procesem. Ve skutečnosti je znalostní management nikdy nekončícím procesem. Situace, kdy budou znalosti plně pod kontrolou, nemůže nikdy nastat. To vyplývá ze samotné povahy znalostí a informací. Prostředí, ve kterém se podniky nacházejí, se neustále mění. Změny v prostředí, generují neustále nové informace, jež zároveň působí i na samotné znalosti. Je důležité si uvědomit, že správný účinek znalostního managementu nelze vidět v použití pouze na kritické ukazatele podniku, tedy lokálně. Je potřeba zavést jej do celé organizaci. K tomu je třeba zapotřebí velkých změn v informaticko-znalostní infrastruktuře podniku. Informace, databáze, patenty, know-how, technologie a další vlastní organizace, zatímco znalosti vlastní lidé. Podle statistik OECD je osm z deseti

pracovních míst managementu založeno především na znalostech. Efektivní řízení znalostí vyžaduje, aby příslušné znalosti byly včas k dispozici správným lidem k okamžitému použití. Tato situace se týká zejména znalostí, které přispívají k rozvoji klíčových procesů a činností organizace, které tvoří podstatu její konkurenceschopnosti.

Systémy řízení znalostí jsou systémy úpravy a změny znalostních pravidel na základě profesního, stále více globálního porovnání. Aby se informace stala znalostí podniku, musí být transformována do akce. Jinak zůstává pro tvorbu podnikového bohatství bezcennou. Znalostní zdroje podniku a znalostní zdroje zaměstnanců jsou nezbytným předpokladem úspěšného řízení znalostí. Systémy znalostí jsou potom předpokladem efektivního řízení znalostí podniku.

Jaké jsou požadavky na vlastnosti znalostního specialisty:

- ☞ hluboké znalosti v oboru využívané v širších souvislostech a se zaměřením na specifikace organizace
- ☞ synteticko-analytické myšlení - schopnost využití intuice, improvizace, interpretace informací
- ☞ neustále se vzdělávat
- ☞ přirozená autorita v organizaci, nesouvisející s manažerskou funkcí, jméno v oboru, loajalita, pragmatismus
- ☞ schopnost systematické a systémové tvůrčí práce s informacemi, znalostmi, zkušenostmi a vědomostmi
- ☞ předpoklady pro vedení týmu
- ☞ akceptování reálných podmínek organizace

V podnikové praxi České republiky nebývá znalostní specialista brán příliš vážně a řídící pracovníci nejeví o jeho názory zájem. V současné době to znamená totéž jako bránění se nástupu výpočetní techniky a informačních technologií v předchozí etapě vývoje. Organizace bez informačních a komunikačních technologií je dnes nemyslitelná, zatímco organizace bez znalostních specialistů je zcela běžná.

Závěr

Informační systémy v podnicích jsou často tvořeny integrovanými moduly různých firem. Problémem bývá nejednotné uživatelské rozhraní. Portálová řešení zjednoduší využití celého informačního systému uživateli.

Využití portálového přístupu k informačním systémům přinese zejména:

- ☞ zefektivnění získávání informací
- ☞ podporu zaměstnanců při obsluze stále komplexnějších informačních systémů
- ☞ snazší obsluhu zákazníků
- ☞ podporu efektivnějšího vzdělávání zaměstnanců
- ☞ podporu při kooperativní práci pracovníků a týmů
- ☞ podporu přenosu individuálních znalostí do podnikových znalostí.

Literatura:

Papík, R. et al.: Internet – ekonomické, marketingové a finanční aplikace. Praha: Ekopress, 1998, 220 s. ISBN 80-86119-03-3

Robson, M., Ullah, P.: Praktická příručka podnikového reengineeringu. Praha: Management Press, 1998. 178 s.

Kontaktní adresa:

Šilerová, Edita, Kamýcká 129, 165 21 Praha 6, tel.: +420224382295, e-mail: silerova@pef.czu.cz