

schopni přímo na daném místě odeslat zodpovědné osobě zprávu s odkazem.

U krizových situací jsou pak důležité zejména definované podmínky, kdy má upozornění vzniknout, například hrozící prodlení ve výrobě z důvodu posunutí dodávky kritické komponenty dodavatelem.

Jak se nezahlit zbytečnými informacemi?

Rozsah událostí, na které jsme schopni upozornit, je velký. Je tedy vždy potřeba vybrat skutečně klíčové informace s ohledem na typ firmy a pracovní pozici. Rada firem také v malé či větší míře využívá customizace systému, a tak mohou mít k dispozici rozličné údaje. V IS K2 proto existuje obecná forma událostí, díky které si je firma sama schopna definovat vlastní notifikace. Tato forma je ideální například pro údaje související s vyhodnocením, jako je posouzení pravděpodobnosti úspěchu příležitosti, saldo zákazníků a další.

Mezi standardní akce patří například platba faktury konkrétních zákazníků, výška platby, změna zůstatku na účtu, nový krok ve workflow, nová příležitost v marketingu, nový úkol atd. Počet akcí se může samozřejmě nadále rozšiřovat dle požadavků

uživatelů, je však potřeba mít na paměti jejich reálný užitek.

Jak notifikace fungují?

Informační systém je schopen reagovat na stavy, které jsou nakonfigurovány tak, aby u nich vznikalo upozornění, například nový úkol. V momentě, kdy je tedy nový úkol vytvořen, je zároveň vytvořen záznam o incidentu, který se automaticky zařadí do fronty incidentů. Zpracováváním těchto incidentů je pověřen aplikační server. Ten také kontroluje, zda daný incident odpovídá dalším doplňkovým podmínkám, a je tedy možné z něj vytvořit požadavek na notifikaci. Požadavkem na notifikaci se rozumí stav, kdy se incident nadále zpracovává do tabulky historie, ale již je zde přesně definována kombinace stavů a osob.

Rozlišujeme také dva základní typy notifikací – push a pop. Notifikace push je vždy odesílána na mobilní zařízení a po jejím vyřízení zaniká. Notifikace pop zůstává v centrálním databázovém úložišti, ke kterému přistupují všichni klienti. Zároveň je vhodná pro uživatele, kteří využívají více klientů najednou, jelikož se objeví pouze jednou, tzn. například ve webovém klientu, ale již ne v pevném či mobilním.

V případě ERP systému K2 je možné notifikace využívat v různých klientech (tzn. pevných, webových, mobilních), kteří zajišťují uživateli aktuálnost a dostupnost informací prakticky kdekoliv. Konkrétně mezi zařízení, které máme k dispozici, patří operační systém Windows pro webového a pevného klienta, Android a WindowPhone pro tablety a mobily a případně klasické SMS.

Pokud chceme svým zákazníkům zasílat zprávy například o stavu zboží (naskladněno, expedováno atd.), je to možné přímo ze systému. Ve formátu zprávy naleznete také možnost kombinovat vlastní texty i údaje z IS K2.

Notifikace nemusí být pouze upozorněním, ale v kombinaci se sofistikovaným informačním systémem také „kontrolkou hladiny oleje“, která pomáhá uživateli předcházet krizovým situacím. V konečném důsledku jsou schopny snižovat firmě náklady, podporovat spokojenost jejich zákazníků, udržovat plynulý chod firemních procesů, zajišťovat jednoduchou kontrolu či posílit firemní komunikaci. ■

Autor je obchodním ředitelem společnosti K2 atmítec.



Máte evidenční, nebo informační systém?

Jiří Pavlík

Podle zjištění ČSÚ používá 45 procent středně velkých podniků ERP systém, v segmentu firem nad 250 zaměstnanců jsou to pak necelé tři čtvrtiny firem. Ve zpracovatelském průmyslu je to dokonce 52 procent malých a středních podniků a 84 procent velkých firem. Jaké je však využití ERP systémů v praxi? Slouží jako evidenční, nebo skutečně informační systémy?

Pro toto rozlišení nepoužíváme dělení na levné „pouze evidenční“ informační systémy a ty druhé dražší informační systémy. Samozřejmě, že komplexnější systém, který obsahuje mnoho pokročilejších funkcionalit má lepší předpoklady stát se informačním nástrojem pro řízení. Ze zkušenosti však známe případy, kdy jsou i drahé softwarové

nástroje využívány pouze na úrovni evidence dat. Jako zásadní kritérium chápeme míru využití informací poskytovaných a zpracovaných v informačním systému pro řízení procesů v podniku. Používáte vlastní „pomocné“ přehledy, evidence, vyplňujete výkazy požadovanými daty mimo informační systém? Telefonujete, mailujete, když chcete

zjistit stav objednávky, zakázky, výroby? Máte okamžitý přehled o klíčových údajích: skluzy dodávek, skluzy výroby, ziskovost zakázky? Má management permanentně dostupné potřebné aktuální informace o stavu a vývoji firemních procesů a o výsledcích?

Odpovědi na uvedené otázky jasně naznačí, který způsob využití vašeho informačního systému u vás převažuje. Pokud lze hovořit o vašem informačním systému jako o skutečném informačním nástroji, patříte k těm, kteří dokáží investice do IT technologií využít lépe, nebo pro to máte aspoň vytvořeny předpoklady. Samozřejmě je neméně důležité, jak se získanými informacemi naložíte. Pokud potřebné informace nemáte k dispozici nebo je „tvoríte“ mimo informační systém, i když za pomoci dat evidovaných v systému, pak je váš systém spíše evidenční. Je tedy váš informační systém špatný? Rozhodně tomu tak nemusí být. Pro správné použití hrají zásadní roli dva faktory, a to schopnost využít informační systém jako informační nástroj a funkčnost informačního systému pro poskytování informací.

Schopnost využít informační systém jako informační nástroj

Schopnost pracovat s informačním systémem považujeme na základě našich zkušeností z projektů v řadě výrobních firem za rozhodující. Pro dosažení úspěchu je významné dosáhnout sladění tří prvků: možností informačního systému, firemních procesů a lidí, kteří systém používají, procesy tvoří a fungují v jejich rámci.

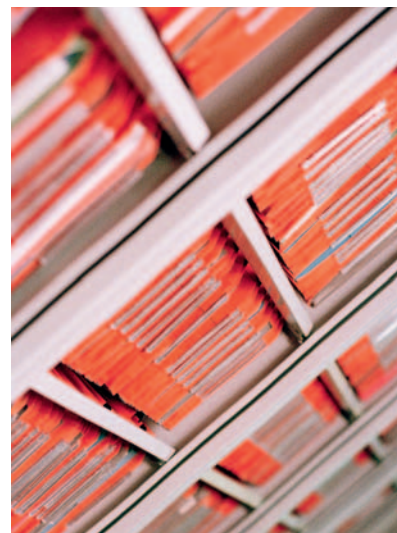
Nejde tedy jen o to, vymyslet si libovolné informace, přehledy a výkazy, které považujeme za důležité a budeme je požadovat z podnikového systému. Základem je nastavení podnikových procesů a tvorba procesních ukazatelů. Procesy je nutné optimalizovat z pohledu jejich průběhu a výsledků a nastavit pro jejich sledování a vyhodnocování vhodné ukazatele. Součástí návrhu zlepšení firemních procesů tak musí být identifikace kritických faktorů úspěchu, které nejvíce ovlivňují pozitivní výsledky daného procesu. A těmto kritickým faktorům musí odpovídat navržené procesní ukazatele. A až teprve nyní je možno tyto ukazatele definovat z pohledu nutné datové struktury potřebné k jejich tvorbě a hledat v informačním systému možnosti jejich zobrazení a sledování.

Základním aktivním prvkem musí být lidé. Aktivní, motivovaní, se zájmem o zlepšování firemních procesů a výsledků. Dále je důležitý systém firemních procesů – optimalizované standardy, definované vstupy a výstupy a jejich kontroly, průběhy činností, zodpovědnosti a systém procesních ukazatelů navázaný na kritické faktory úspěchu.

Funkcionality informačního systému pro poskytování informací

Jakmile máte definovány vhodné ukazatele, vstupují do hry vlastní funkcionality informačního systému pro zobrazení požadovaných hodnot ukazatelů a dalších informací pro řízení. Jde o schopnost systému pomoci vám ve vaší práci. Trendem moderních

informačních systémů je integrace modulů pro zobrazení ukazatelů, poskytnutí souhrnných informací z nejdůležitějších oblastí činnosti podniku – plánování, výroby, nákupu a prodeje. Integrace do informačního systému na rozdíl od nadstavbových modulů (MIS, BI apod.) usnadňuje využití a tvorbu požadovaných výstupů. Výhodou je jednotné uživatelské ovládání, na které jsou uživatelé zvyklí z běžné práce v systému. Dále aktuálnost poskytnutých informací, možnost využít řadu předdefinovaných ukazatelů a datových pohledů.



Funkcionality informačního systému je pro jeho použití jako informačního nástroje důležitá, ale ne rozhodující. I méně dokonalý informační systém může být poměrně kvalitním nástrojem řízení. Ale bez schopnosti lidí využít dostupné technologie informačního systému se i „dobrý“ systém stává pouze evidenčním. Vaší snahou by mělo být maximálně využít data z informačního systému jako zdroje cenných informací o vývoji podnikových procesů – informace vám musí včas signalizovat možné problémy a poskytnout možnost je řešit.

Podstatným přínosem „informačního“ systému je právě včas poskytnutá aktuální informace o stavu procesu, abyste nemuseli čekat na souhrnné měsíční výstupy. Zpožděné řešení objevených problémů je pak neaktuální, problému již nezabrání, nebo dokonce mezitím stejný problém způsobil řadu dalších negativních důsledků.

Víte, kolik peněz vaše firma vložila do pořízení a každoročně vynakládá na udržování informačního systému? Zůstat na úrovni evidence je obrovskou ztrátou zejména z pohledu investice. ■

Autor působí jako konzultant ve společnosti ITeuro.

Předpoklady úspěchu

