

Informační systemy dneška

Mobilní, inteligentní i flexibilní

Redakce BusinessIT a partneři

Informační systémy dneška: Mobilní, inteligentní i flexibilní

BusinessIT.cz

Edice: BusinessIT ebooks

Autoři: Redakce BusinessIT.cz

Copyright © Bispiral, s.r.o., 2013

Vydáno v roce 2013 v Bispiral, s.r.o.

Názvy použité v této knize mohou být ochrannými
známkami příslušných vlastníků.

web: www.BusinessIT.cz

Navzdory přetrvávající problematické ekonomické situaci předpovídají analytici trhu podnikového softwaru v letošním roce růst o 6,4 %. Zájem klientů se přitom prý soustředí především na produkty řešící péči o zákazníky, významně investovat se však bude i do softwaru pro správu ukládání dat a pro zajištění jejich bezpečnosti. Od firemních informačních

systémů pak budou klienti obecně očekávat podporu mobility, integrovanou inteligence a dostatečnou podporu jejich odvětví podnikání. V případě mobilních řešení je podle dotazovaných manažerů největší zájem o mobilní CRM, v žebříčku pak následují systémy BI (Business Intelligence) a aplikace, které umožňují mobilní schvalování dokumentů. Kromě výše zmíněných témat se ovšem v této eknize podíváme třeba i na trendy v implementacích ERP tak, jak je zaznamenali analytici Panorama Consulting Solutions a Info-Tech Research Group.

Redakce BusinessIT.cz

Partnerem této eknihy je:



**Zájem o podnikový software roste,
miláčky budou BI a Big Data**

Firmy letos podle předpovědi analytiků společnosti Gartner utratí za podnikový software celosvětově 296 miliard dolarů, což bude znamenat meziroční růst o 6,4 %. Hlavní roli přitom prý budou hrát produkty řešící péči o zákazníky, správu ukládání dat a bezpečnost dat. Už příští rok ale mají být na vzestupu také produkty zaměřené na Big Data a obecně na problematiku zpracování informací – včetně systémů ECM (Enterprise Content Management) a nástrojů pro integraci a řízení kvality dat.

Podnikovému softwaru patří podle Gartneru cca 7,9 % celkového IT trhu. Analytici IDC pak připomínají, že ačkoli celosvětově prodeje IT porostou letos o 8,8 % - s největším růstem v oblasti mobilních zařízení – výrazně lepší čísla lze očekávat na rozvíjejících se trzích, zatímco na těch rozvinutých bude dosažený růst podstatně nižší.

Jestliže výše zmiňujeme jako očekávaného lídra růstu IT mobilní technologie, jde současně o připomenutí jednoho z trendů v oblasti podnikového softwaru – totiž důraz na podporu mobilního přístupu. K dalším trendům pak – chtělo by se říci, že vlastně již tradičně, v podledních letech – patří cloud

computing, sociální CRM a důraz na integrovanou inteligenci. Byť v posledním případě ještě stále dostupná řešení mnohdy značně zaostávají za původními přísliby.

Analytici IDC rovněž upozorňují, že na významu výrazně nabudou řešení zaměřená na specifická odvětví, a to především proto, že stále větší slovo mají při rozhodování o investicích do IT tzv. LoB (Line of Business) manažeři. Už letos by prý měli přímo ovlivňovat téměř 60 % všech nových IT investic. Firmy by tak v roce 2013 měly celosvětově utratit za řešení vytvořená na míru jejich odvětví 65 miliard amerických dolarů – a toto číslo by mělo během příštích tří let vzrůst až na 100 miliard. Tato řešení by firmám podle analytiků měla umožnit jednak daleko efektivnější tvorbu nových produktů a služeb, jednak doslova redefinovat jejich vztahy se zákazníky.

Business Intelligence na vzestupu

Pokud jde o vybrané populární segmenty podnikového softwaru, analytici Gartneru očekávají

pro letošní rok růst trhu softwaru pro BI (Business Intelligence) o 7 % s tím, že jeho velikost dosáhne celosvětově 13,8 miliardy amerických dolarů. O tři roky později by již měl dosáhnout objemu 17,1 miliardy dolarů. Nutno ovšem poznamenat, že růst zpomaluje – v roce 2011 rostl segmen BI o 16 %.

„BI a analytika vyrostly tak, že se staly čtvrtým největším segmentem aplikačního softwaru. Je tomu tak proto, že zákazníci stále více upřednostňují BI a projekty, které se soustředí na získávání informací, a investují do nich, aby zdokonalili své analýzy a proces rozhodování,“ říká Dan Sommer, analytik Gartneru. „S tím, jak je generováno stále více a více informací, obchodní modely potřebují změnu a je stále jasnější, že ovládnutí analýz nad big data bude klíčovým faktorem růstu v dalším ekonomickém cyklu,“ dodává.

Kromě strategických projektů se podle Gartneru dnešní šéfové informatiky soustředí na řešení pro taktické rozhodování – na software pro analýzy v rámci jednotlivých oddělení firem a jejich pracovních skupin. Zde přitom hrají významnou roli i další faktory, které mění dnešní svět IT v byznysu – cloud, mobilní řešení nebo sociální sítě.

„Ačkoli je tento trh (BI) již dospělý a je prioritou CIO už řadu let, část poptávky stále nebyla uspokojena,“ upozorňuje Kurt Schlegel, vicepresident výzkumu v Gartneru. „Každá společnost má řadu oblastí - třeba HR, maketing, sociální sítě a podobně – kde je s BI a analytikou nutno teprve začít,“ vysvětluje. A současně upozorňuje i na skutečnost, že zatímco ve velkých firmách jsou již řešení BI běžná, jejich rostoucí nasazení – a tedy i rostoucí poptávku po nich – lze očekávat z firem střední velikosti.

Výrazný růst zájmu o technologie pro Big data

Významný růst trhu předpovídají analytici IDC technologiím pro zpracování velkých objemů dat, takzvaných Big Data. Celosvětově se má po další čtyři roky ročně objem trhu zvětšovat o 31,7 %, a to až na 23,8 miliardy amerických dolarů v roce 2016. Řadu technologií a služeb řešení pro Big Data z již existujících produktů, řada dalších ovšem bude zcela nová.

Jedním z významných problémů v této oblasti je podle analytiků nedostatek zaměstnanců s

potřebnými znalostmi a zkušenostmi, který podle nich firmy přiměje k využívání cloudových řešení pro Big Data, případně jednoúčelových zařízení. Důraz bude kladen na vysokou míru automatizace nasazení i provozu a řada firem bude provoz příslušných technologií outsourcovat. A outsourcovat prý budou ve významné míře i příslušné analytické služby.

Mobilní podnikové aplikace: CRM je nejžádanější

Navzdory faktu, že se o mobilních řešeních a mobilním přístupu k podnikovým datům mluví již několik let, řada firemních IT oddělení stále řeší základní otázky: Jak efektivně začlenit mobilní zařízení do podnikové IT infrastruktury, jak se vyrovnat s trendem BYOD, jaké aplikace využívat a jak je nasazovat a spravovat? Na druhou stranu vysoce postavení manažeři mají podle analytiků poměrně jasno v tom, které podnikové aplikace zaměstnanci jejich firmy na svých tabletech či smartphonech potřebují.

Nežádанější mobilně přístupnou podnikovou aplikací je podle nové studie IDC a ISF CRM (customer relationship management). Přednost jí dává 31 % ze 450 vysoce postavených manažerů, na které se analytici v rámci celosvětového průzkumu obrátili.

Na druhém místě za CRM se umístily systémy BI (Business Intelligence), a to s 13 % respondentů. Od příslušných mobilních aplikací vyžadují zobrazení klíčových indikátorů výkonu a základní reporting. Mezi časté požadavky patří rovněž zasílání varování v případě, kdy analytický systém usoudí, že někde nastává problém. Na třetím místě se pak s 10 % respondentů objevily aplikace, které umožňují manažerům schvalovat dokumenty, jako jsou přijaté faktury, objednávky a podobně.

Mobilní funkce CRM

Za zmínku v této souvislosti stojí, že podle loňské zprávy od Nucleus Research přinese přidání mobilního přístupu u CRM aplikací zvýšení produktivity prodejců o téměř 15 % a pokud jsou

přidány i užitečné sociální funkce, činí celkový přínos více než 25 %. Pouze pro 2 % dotazovaných neměly mobilní funkce v CRM žádný přínos.

Mobilní CRM se podle uvedeného zdroje také významně posouvá k širší funkcionalitě. Zatímco zpočátku podle analytiků nabízelo především základní informace, které prodejci využili ve chvílích, kdy v terénu potřebovali komunikovat s klientem, nyní přibývají i analytické výstupy. Ty umožňují získat potřebné informace nejen v okamžiku komunikace s klienty nebo při přípravě na jednání, ale také v okamžicích, kdy má zaměstnanec mimo kancelář čas pro hodnocení dosažených výkonů nebo pro plánování dalších aktivit.

Mobilní aplikace s CRM funkcionalitou mohou nabízet rovněž další související funkcionalitu, například spojenou se systémem workflow nebo BI. Může jít kupříkladu o varování, že se má na základě určité předchozí události nebo dosažení určité hodnoty vybrané veličiny obchodník spojit s klientem. Díky propojení uvedených systémů je přitom možné zaměstnanci poskytnout na cestě všechny informace v potřebných souvislostech.

Další vývoj mobilních systémů

Mobilní aplikace budou podle Jasona Anderssona z IDC nezbytnou součástí podnikového softwaru po celý zbytek aktuální dekády. „Mobilita a řešení pro mobilní data jsou součástí základny pro růst odvětví ICT do roku 2020,“ konstatuje Andersson.

V této souvislosti je nutno podotknout, že jsme stále v první třetině dekády – a lze jen velmi těžko s vyšší mírou jistoty odhadnout, jak se bude situace dále vyvíjet. Pokud se totiž například stanou naším hlavním pracovním nástrojem konvertibilní zařízení – tablety/notebooky, případně tablety/smartphony/notebooky v jednom, může jakákoli diskuse o mobilitě takřka ztratit na významu – prostě proto, že v oblasti mainstreamových koncových zařízení budou mobilní všechna.

V tomto okamžiku, kdy mobilní zařízení ještě pro většinu zaměstnanců nejsou hlavním pracovním nástrojem při interakci s informačním systémem, analytici IDC doporučují při nasazování mobilních řešení jistou obezřetnost. Především je podle nich nutné při každém rozhodování vědět, jaké přínosy

bude implementace podpory mobilních zařízení u dané aplikace nabízet. To, že tuto podporu někdo hlasitě vyžaduje, ještě nemusí být tím zásadním argumentem pro její implementaci.

Zásadní pro úspěch mobilní strategie je pak splnění i dalších obecnějších podmínek, ke kterým patří zajištění dostatečné bezpečnosti nebo efektivní správa zařízení i aplikací. Jakkoli ovšem nemusí být nalezení správného řešení vždy snadné, je zřejmé, že při správné realizaci se v této oblasti skutečně nabízejí významné konkurenční výhody podporující růst byznysu.

Implementace ERP nebývá bez potíží, spokojenost uživatelů přesto roste

Při implementaci ERP jsou často překročeny původně plánované náklady i doba realizace a jejich přínosy mnohdy zaostávají za očekáváním, přesto jsou organizace celkově s těmito řešeními spokojené. Kladou na druhou miskou fakt, že se funkcionalita těchto systémů v posledních letech

rozrůstá novými směry a i s uvedenými výhradami toho nakonec organizacím poskytnou dost na to, aby bylo nasazení nových systémů plně ospravedlnitelné?

Stejně jako u většiny dalších druhů softwaru, i role ERP se vyvíjejí v čase. Podle George Goodalla, analytika Info-Tech Research Group, se nyní posouvají do role hlavního systému pro správu dat v organizaci. Nezbytností se tak staly nástroje pro analýzu dat nebo pro automatizaci workflow. Jejich nasazení a rozšiřování potom podle něj nyní usnadňuje dostupnost ERP ve formě SaaS (Software-as-a-Service). I tak ale platí, že implementace ERP s sebou mnohdy přináší řadu problémů.

U více než poloviny (přesně 53 %) implementací ERP je překročen rozpočet, u 61 % dojde ke zpoždění. Šest z deseti dotazovaných manažerů udalo, že přínosy jsou nakonec o polovinu nižší, než očekávali. Plyne to alespoň z před několika dny zveřejněné studie americké společnosti Panorama Consulting Solutions. Přes výše uvedené výhrady ale prý považují zástupci 60 % dotazovaných firem ERP

projekt za úspěšný a 86 % jich je spokojeno s ERP softwarem jako takovým. 69 % jich vyjadřuje spokojenost s dodavatelem. Důvodem těchto rozporů může být fakt, že si mnozí až v průběhu implementace uvědomí, že s ní začali nedostatečně připraveni a s neujasněnými cíli.

Z průzkumu rovněž vyplynulo, že se uživatelé stále častěji poohlížejí po cloudových řešeních ERP a po již zmiňovaných službách typu SaaS. Za poslední rok zde došlo k významnému růstu: Zatímco předloni využívalo nějakou formu cloudu nebo SaaS 16 % implementací ERP, loni to bylo už 26 %.

Když se implementace ERP protahuje

Průměrná doba nasazení ERP se podle výše uvedené studie za poslední rok zvýšila z 16 až na 17,8 měsíce, což je nejvýše od roku 2009. Podle Erica Kimberlinga, managing partnera Panorama Consulting Solutions, si je většina objednavatelů vědoma komplexnosti nasazení ERP systému, ale i přínosů, které by měly být výsledkem projektu. Nicméně výše uvedené rozpory ve skutečných

přínosech a ve spokojenosti uživatelů podle něj indikují, že očekávání skutečných přínosů jsou mnohdy přehnaně nízká, případně je zadavatelé vůbec nemají ujasněna. To s sebou podle něj přináší mimo jiné značný problém i při určování návratnosti investic do nových projektů.

Zástupci firem podle něj také zřejmě mnohdy vyjadřují spokojenost se softwarem jako takovým, nikoli s reálnými přínosy, které má pro jejich společnost. Analytici Info-Tech Research Group na nejlepších nabízených řešeních oceňují především flexibilitu, škálovatelnost, multiplatformnost nebo podporu dat a workflow napříč několika lokalitami. Zásadní je podle nich také kvalita rozhraní, které navzdory určité konzervativnosti stále častěji přejímá i progresivní prvky.

Delší doba implementace ERP může být podle Kimberlinga důsledkem podinvestování projektů v důsledku přetrvávajících problémů ekonomiky. Výsledkem je ale podle něj nižší efektivita a nakonec tedy i zbytečný růst nákladů na dokončení nasazení.

„Únava z ERP projektu dokáže postihnout i ty nejsilnější týmy,“ varuje Kimberling. „Když se doba (implementace) natahuje, stejně jako rozsah

projektu, může být lákavé přestat sledovat cíle určené na začátku projektu nebo změnit definici jeho úspěchu na jednoduché „prostě systém spustit“,“ dodává.

Jak se vyhnout problémům

Většina problémů podle Kimberlinga vyplývá z nedostatečné přípravy projektu, jeho chaotického vedení, případně nesprávného odhadu finanční náročnosti. Pro úspěšné nasazení ERP je podle něj rovněž velmi důležitá podpora z nejvyššího vedení firmy, a to nejen verbální, ale zcela konkrétní – formou zapojení do rozhodování o kritických otázkách týkajících se volby a implementace ERP řešení.

Rovněž výše zmíněné únavě z implementace se podle něj lze vyhnout, a to především správným vedením a vhodnou alokací zdrojů. Není přitom rozumné dělat zásadní změny v průběhu implementace; pokud je projekt dobře připraven, bývá prý lepší dokončit jej podle původních plánů a případné změny či upgrady nechat na později. Na

projekt je třeba mít k dispozici jak dostatek financí, tak i vhodné zkušené pracovníky; pokud nejsou k dispozici v rámci firmy, je třeba je najmout. A za každých okolností je třeba mít na mysli, že v případě implementace nejde jen o technologii, ale především o byznys. Nasazení nového systému bude vždy znamenat nejen změnu v IT, ale především změnu firemních procesů – a je třeba ji připravit tak, aby ji zaměstnanci přijali. Jen tak od nich posléze bude možné očekávat jak správné využívání systému, tak poskytování zpětné vazby, která umožní systém posouvat dále kupředu.

Světoví výrobci dávají přednost informačnímu systému s propracovanou funkcionalitou

Vzrůstajícím trendem je ve využívání informačních systémů u výrobních firem stále větší příklon k systémům oborově zaměřeným namísto softwarových balíčků s univerzálním použitím.

(Tato kapitola je partnerským příspěvkem.)

Zaměření na průmysl

QAD Enterprise Applications (QAD) je řešení, které se zaměřuje na potřeby společností v konkrétních výrobních odvětví se zakázkovou i hromadnou výrobou: automobilový průmysl (včetně výroby plastů, skel, airbagů apod.), spotřební zboží, potravinářství, farmacie a zdravotnický materiál i přístroje.

Zaměření na průmysl nám dovoluje dodávat řešení šitá na míru potřebám výrobců v našich vertikálách. Výsledkem zaměření na tyto specifické požadavky průmyslu je sada řešení, která rychleji reaguje na požadavky oboru, a přesněji řeší požadavky zákazníků, než širší, méně zaměřené či univerzální aplikace. QAD je kompletní sada software, který podporuje všechny klíčové procesy globálních výrobců.

QAD je používáno na více než 5500 místech po celém světě. Umožňuje měření a řízení všech klíčových podnikových procesů, a zahrnuje osvědčené postupy pro podporu společností, ať už v

jednom závodě, nebo v rámci celé globální organizace.

Minerva pracuje s vizí, že každá společnost využívající ERP systém QAD se stává efektivním podnikem. Definujeme efektivní podnik jako ten, ve kterém každý podnikový proces funguje s maximální efektivitou, a každý proces sjednocuje perfektně strategické cíle zákazníků. Minerva pomáhá podnikům dosáhnout tuto vizi poskytováním řešení, která zlepšují efektivitu obchodních procesů a nasazení příslušných technologií.

Co získají zákazníci?

- Podnikové procesy podporující best practices: podpora podnikových procesů – snadné zviditelnění pomocí procesních map, a flexibilní, aby odpovídaly každé společnosti s jejími jedinečnými procesy.
- Navržené pro nadnárodní firmy s vestavěnou podporou pro místní specifika: jazyky, měny, obchodní zvyklosti a právní požadavky.
- Flexibilita nasazení: Splňuje potřeby jakékoliv

výrobní organizace s volbou On Demand, On Premise a hybridní možností nasazení.

- Rychlá implementace: QAD Rapid poskytuje rychlou a účinnou implementaci standardních procesů
- Jednoduché ovládání: Snadné a intuitivní ovládání a rychlá implementace

Uživatelské prostředí

QAD .NET poskytuje společné uživatelské rozhraní pro všechny aplikace QAD. Je vybaveno osvědčenými postupy pro ovládání a nasazení funkcí a mnoho způsobů, jak si uživatelé mohou přizpůsobit uživatelské rozhraní pro své konkrétní úlohy a preferovaný styl práce. QAD .NET je postaveno na technologii Microsoft .NET.

Hlavní vlastnosti

- Přístup ke všem QAD produktům
- Vizualizace a procházení podnikových procesů pomocí přizpůsobitelných procesních map

- Integrace s aplikacemi Microsoft Office
- Uspořádání oken v rámci pracovního prostoru tak, aby odpovídala podnikovému procesu nebo preferenci.
- Snadný přechod mezi QAD aplikacemi
- Snadné přiložení jakéhokoli typu souboru k záznamu pomocí standardního „drop & drag“
- Konfigurace obrazovky přidáním polí a definování „pop-up rámu“ administrátorem
- Možnost použití integrované pošty v rámci ERP systému
- Přizpůsobení nabídek, možnost efektivně přidat pole a uspořádání okna
- Přístup k více pracovním plochám a programům současně
- Kompletní vyhledání s „drill-down“

Rozsáhlá sada prohlížení umožňuje uživatelům zobrazit informace ve formátu, které potřebují, a vytvářet nové reporty bez IT podpory.

Procesní mapy a proces standardizace

Většina globálních společností usiluje o soudržnost a

standardizované operace v rámci svého podnikání. QAD Enterprise Applications podporuje tuto snahu podporou integrace procesních map. Jedná se o výkonnou sadu "best practice" obchodních procesů a nástroj pro on-line vizualizace procesu a dokumentace.

Procesní mapy poskytují grafické znázornění pracovních postupů, které zahrnují odkazy na programy, prohlížení, dokumentace nebo jiné mapy. Jsou dostupné v celém ERP. Procesní mapy usnadňují rychlý vývoj a zavádění firemních best practices. Uživatelé mohou editovat procesní mapy jakékoliv části organizace nebo modelovat jedinečné prostředí dle nastavených pravomocí.

- **Zvedněte výkon koncového uživatele:** Vytvořte pokyny v procesu vizuální a snadno dostupné, zvyšujte povědomí o standardních postupech pro rutinní a pro zvláštní úkoly.
- **Snižte chyby a prodlevy:** Uživatelé mají rychlý přístup k informacím týkajícím se postupů zpracování, podrobné dokumentace i pokynů - eliminuje dohady.
- **Zvyšte nadnárodní komunikaci mezi**

zaměstnanci: Procesní mapy jsou dostupné celosvětově a jsou editovatelné, aby odpovídaly regionálním jazykovým požadavkům.

Procesní mapy v QAD Enterprise Applications umožňují každé společnosti konfigurovat obchodní procesy v aplikacích tak, aby odpovídaly konkrétním konkurenčním výhodám. Procesní mapy mohou fungovat jako nástroj navigace, podpora vzdělávání, a také jako nástroj pro plánování procesů. Procesní mapy mohou zobrazit pobočku nebo zřetězené procesy.

Významné vlastnosti:

- Odkazy na více akcí do jednoho uzlu
- Zahrnuje odkazy na každý typ dokumentu a zobrazení v aktuálním nebo novém prohlížeči
- Poskytuje navigační cestu k správné funkčnosti založené na procesu
- Poskytuje snadné zaučení a rychlý rozvoj map a řízení
- Podporuje vícejazyčnost

Kontakt: Minerva Česká republika, a.s.,
www.minerva-is.eu, marketing@minerva-is.cz
(Tato kapitola je partnerským příspěvkem.)

ERP třikrát jinak: Pro veřejnou sféru i pro různé druhy podnikání

Řekne-li se ERP, představí si dnes již většina lidí informační systém, který je jakousi nervovou soustavou každé firmy. Je také zřejmé, že stejně, jako složitější organismus má složitější nervovou soustavu, tak i složitější, či větší firma, má složitější ERP. Ne každý však ví, že se ERP může velmi lišit podle oblastí, pro které je určeno. Zejména hovoříme-li o systému pro veřejnou správu oproti systému pro komerční sféru. Ovšem značné rozdíly plynou i z jednotlivých oblastí podnikání. Podívejme se nyní na tři příklady.

Klíčový rozdíl ve fungování informačních systémů ve veřejné správě oproti komerční sféře spočívá v tom, že základním požadavkem, který má úřad na informační systém, je zpracování informací podle

platné legislativy. Podle příslušných zákonů a vyhlášek musí úřad pracovat s informacemi konkrétním daným způsobem, což vyžaduje prakticky 99 % funkcionality informačního systému.

Současné moderní úřady vyžadují od systému komplexnost, která dokáže velmi zjednodušit práci a odbourat často tak škodlivý lidský faktor.

Komplexnost systému spočívá především v tom, že pro celý úřad je pouze jediný vstup pro veškerá data a úkolem systému je, aby jejich tok vedl správným směrem, na správná místa. Nástroj, zvaný workflow, pak zajišťuje, že jakmile se na úřad dostane jakýkoli dokument, je doručen na správné místo a prostřednictvím tohoto nástroje i dále putuje po všech odděleních a kompetentních osobách, které s ním musí postupně pracovat.

Důležitá je i úloha součásti systému pro projektové řízení, či pro lepší práci s daty – Business Intelligence, která je s oblibou využívána též ve firmách. Velmi zajímavé možnosti využití pro potřeby úřadu skýtá i modul zvaný IDM (identity management), jehož prostřednictvím jsou řízena přístupová práva k datům. Stejně tak i EDM (Electronic Data Management), který zajišťuje

správu dokumentů.

Rychlost vs. efektivita

Oproti tomu v komerční sféře se systém zhruba z 80 % své kapacity zabývá informacemi potřebnými pro řízení firmy, respektive jejich hlavních činností. A to s ohledem na typ jejich podnikání. Například u výrobních firem je kladen důraz především na zefektivnění výroby. Úlohou systému je zajistit, aby zakázky byly realizovány ve správnou dobu, za správné ceny, aby byl zajištěn efektivní nákup surovin... Informace vyplývající z legislativy jsou zde zpracovávány sice také, ale v daleko omezenější míře. I výrobní podnik musí odevzdat včas a správně rozvahu a výsledovku a odvést DPH, ale maximální část kapacity systému je určena na zefektivnění core businessu - a tedy na maximalizaci zisku.

Z těchto důvodů je nastavení systému pro veřejnou správu a komerční sféru odlišné. Zatímco v komerční sféře, zejména v případě velkých a středních podniků je každý systém svým způsobem unikátní, ve veřejné správě pracují všechny systémy v podstatě podle

jedné šablony (samozřejmě v konkrétním typu instituce).

Rozdíl však spočívá i v procesech, které probíhají uvnitř firmy či instituce, a jsou řízeny informačním systémem. Veřejná správa klade důraz na maximálně rychlé vyřešení požadavků občana, případně zřizovatele. Proto se producenti informačních systémů přirozeně snaží procesy, které systém řeší, zoptimalizovat tak, aby probíhaly co nejrychleji.

Oproti tomu komerční sféra je i z hlediska procesů zaměřena zejména na finance. Klíčovým slovem komerční sféry je efektivita. Jejím zajištění se proto musí podřídit celé fungování informačního systému.

Než sjede s linky

Podívejme se konkrétně na software pro výrobní firmy. Ten se skládá z několika částí, jejichž pomocí jsou řešeny jednotlivé části výrobního procesu. Jedním z nich je například TPV, čili technická příprava výroby. V TPV jsou udržovány informace z oblasti konstrukční a technologické přípravy výroby,

které tvoří základní údaje celého systému.

Další částí systému, přímo související s efektivností výroby, je plánování materiálu, čili MRP. Spolu s Kapacitním plánováním tvoří základní článek systému řízení výrobní společnosti. Základním principem této části systému je proces porovnávání požadavků na jedné straně se zdroji na straně druhé.

Vezměme si jako příklad výrobu automobilů. Celý proces, od návrhu vozu až po jeho sjezd s linky, musí být dokonale vyladěný. Kterákoli součástka musí být dodána přesně stanovenou dobu před montáží, ne dříve, aby výrobci nevznikaly zbytečné skladové zásoby, neboť ty znamenají náklady navíc, a ne později, aby se výroba nezdržela, což by znamenalo finanční ztrátu. Proto jsou pro výrobní firmy důležité například dodávky „Just in time“, což je jedna z mnoha věcí, které zajišťuje informační systém.

(Ne)dodržet rozpočet

Veřejná správa a tedy ani její informační systém naopak finance neřeší. Alespoň ne ve smyslu jejich zisku či ztráty. Šetření ani vydělávání peněz totiž není

v této sféře podstatné. Podstatné je dodržování stanoveného rozpočtu. Práce s ním je striktně daná a ušetření prostředků neznamena pro daný subjekt žádnou výhodu. Informační systém je tedy vyvinut s ohledem na plánování v rámci rozpočtu na rok či dva dopředu.

To zpravidla zajišťuje samostatný specializovaný modul. Ten musí kupříkladu respektovat v rozpočtu obsažené mandatorní výdaje dané zákonem, ceny energií, které se mohou v průběhu doby pohybovat, leasingy a podobně. Velká část rozpočtu je totiž rozplánována dlouho dopředu.

Dlouhodobé závazky jsou pochopitelně důležitou součástí rozpočtu také v komerční sféře, ale práce s rozpočtem samotným – který zde samozřejmě též existuje – je výrazně jiná. Na rozdíl od veřejné správy se totiž rozpočet firmy může v průběhu roku dost zásadně měnit v návaznosti na aktuální ekonomické situace. Například stanoví-li se na začátku roku, že na reklamní kampaň budou vyčleněny dva miliony, ale firma neplní stanovaný plán prodeje, může se snadno stát, že kampaň bude moci být realizována pouze za milion a půl. Něco takového ve veřejné správě nepřípadá v úvahu.

Naopak ve veřejné správě, pokud by bylo třeba změnit stanovený rozpočet, je nutné udělat tzv. „rozpočtová opatření“, schválit je radou města či obce, vytvořit nový „projektový záměr“... prostě absolvovat celý dost složitý proces. To samozřejmě pracovníci úřadu podstupují neradi, a pokud mohou, vyhýbají se tomu. Z toho pak vyplývá, že větší investice nechávají subjekty veřejné správy zpravidla na konec roku, kdy už přesně vědí, jak jsou na tom s čerpáním rozpočtu. A potřebují především doklady, jejichž DUZP by bylo k 31.12. Paradoxně se pak však stává, že něco, co by potřebovali pořídit, ale je na to potřeba větší finanční obnos, raději nepořídí, ačkoli by to opravdu potřebovali. Dodavatelé do této sféry by tedy ve vlastní zájmu měli rozpočtová pravidla znát.

Rozpočet i zisk

Do třetice, aby naše srovnání branží stálo stabilně na třech nohách, podívejme se na zajímavou branži v rámci komerční sféry - televizní společnosti. Informační systém, který by měl pokrývat jejich

potřeby, musí být v mnohém velmi specializovaný a respektovat jak rozpočet, tak i nutnost generovat zisk.

Je například třeba, aby disponoval nástroji k sledování nejrůznějších ukazatelů, především nákladů na vlastní výrobu a souvisejících výnosů. Objem výroby pořadů i rozsah vysílání se v poslední době neuvěřitelně zvýšil. K tomu se váže množství vysílaných reklam, které pro televizní společnosti znamenají příjmy. Poptávka po reklamě se však v souvislosti se současným stavem ekonomiky citelně snížila a bylo tedy nutné příjmy i výdaje začít výrazněji hlídat, aby se i nadále udržela ziskovost společností. Současně je zde velice důležitým požadavkem podpora vlastní výroby pořadů, dále nákupů pořadů, jejich odpisů, fakturace reklamního času, evidence smluvních vztahů, honorářů a dalších specifických i obecně potřebných oblastí.

Zvláštní důraz je zde však kladen na mzdy a honoráře. V současné době je totiž většina těch, kdo pořady spoluvytvářejí, na „volné noze“ a jsou najímání jen na konkrétní pořady. Naopak další lidé, například administrativní pracovníci, jsou zpravidla kmenovými zaměstnanci. Generovat tedy správně mzdy a

honoráře je tedy možné pouze s velmi kvalitní podporou informačního systému, který dále musí pokrývat i celou řadu souvisejících oblastí, jako je například agenda kolem smluv a autorských práv. Ačkoli jsme se podívali jen na tři příklady, je zřejmé, že vysoká míra specializace v souvislosti s konkrétní oblastí, kterou pokrývá, je u dnešních informačních systémů nezbytností.

*David Pankiv, Obchodní manažer systémů
HELIOS pro veřejnou správu, Asseco Solutions,
a.s.*

(Tato kapitola je partnerským příspěvkem.)