



Z informačních systémů se často dělá podstatně větší věda, než by se slušelo. Desítky neznámých zkratk však obvykle říkají totéž. Pojďme se tedy podívat stručně a jasně na klíčové typy informačních systémů a k čemu jsou.

### **ERP**

ERP neboli Enterprise Resource Planning v přímém překladu označuje plánování zdrojů firmy, což je poněkud nepřesné označení. V praxi je ERP souhrnné pojmenování pro systémy řídicí klíčové procesy ve firmě. Zejména u menších firem toto řízení procesů scvrkává na finanční řízení. Při úplném nasazení ERP zahrnuje kromě finančního řízení také systémy pro plánování a řízení výroby, SCM (Supply Chain Management) včetně řízení skladových zásob, projektové řízení, řízení lidských zdrojů, CRM (viz dále) a eventuelně i další podsystémy.

Z praktického pohledu je ERP systém serverovou aplikací, ke které se přistupuje prostřednictvím klientské aplikace. Ta má buď formu tzv. tlustého klienta – tj. specializovaného programu, který se spouští podobně jako třeba Word nebo Excel – anebo tenkého klienta – tj. webové stránky, na kterou se přistupuje prostřednictvím klasického internetového prohlížeče jako Internet Explorer či Firefox. Samotný ERP systém je však firmě obvykle k ničemu. Opravdového pomocníka z něj totiž dělá až samotné nastavení a zavedení jednotlivých procesů ve firmě. Firma, která se rozhoduje pro ERP systém má tak dvě možnosti – využít přednastavených procesů v systému anebo požádat implementátora, aby procesy v systému nastavil dle individuálních požadavků firmy. Druhá z možností je obvykle pro firmu výrazně přínosnější. Nasazení ERP právě proto nejdříve předchází procesní analýza. Následně jsou firemní procesy promítnuty do ERP, ERP je spuštěno v testovacím režimu, kdy probíhá ladění jeho funkcí i nastavení jednotlivých procesů a po proškolení zaměstnanců může ERP přejít do ostrého provozu. Nejkratší implementace ERP ve středních a větších firmách trvají řádově šest a více měsíců.

### **BI**

BI neboli Business Intelligence je systém, který na základě dat získaných například z ERP

systému provádí nejrůznější statistické a analytické výpočty, na základě kterých umožňuje odhadnout budoucí stav věcí. Některé BI systémy umožňují široké spektrum volby parametrů a předkládají různé alternativy budoucího stavu. BI je tedy systém pro podporu rozhodování, a proto také někdy bývá označován jako DSS (Decision Support System), což je název pro kategorii informačních systémů obecně podporujících rozhodovací proces.

## MIS

MIS neboli Management Information System je označení pro nadstavbu k ERP systému, která umožňuje ze všech dat zpracovávaných v rámci ERP vytáhnout klíčové informace pro management a eventuelně tato data přepočítat na klíčové indikátory (KPI). MIS tedy ve firmě nic nenastavuje ani nemění, pouze zpracovává a shrnuje získaná data do požadované formy. S implementací MIS se nicméně často pojí implementace tzv. datového skladu. Datový sklad přitom není ničím jiným než databází, která je přístupná pro více aplikací najednou. Implementuje se spolu s MIS proto, že v řadě případů využívá ERP vlastní databázi, která není snadno přístupná pro další aplikace. S nasazením datového skladu se databáze ERP systému přenesou do datového skladu a tím se snadno zpřístupní pro MIS ale i další aplikace. Náročnost implementace MIS je závislá především na způsobu zpřístupnění dat z ERP systému a na schopnostech managementu jasně definovat své požadavky. Někdy je to tak otázka týdnů, jindy spíše měsíců. Zkušený implementační partner dokáže managementu případně i poradit s tím, jaké informace z ERP sledovat a proč.

## CRM

CRM neboli Customer Relationship Management je obecné označení pro metodu řízení vztahů se zákazníky. K tomu, aby firma mohla využívat CRM, pak nasazuje CRM systém, který ji to výrazně usnadní. CRM systém obsahuje obvykle databázi všech zákazníků. Ke každému zákazníkovi jsou však vedeny také údaje o jednotlivých kontaktech mezi ním a firmou. Pokud tedy se zákazníkem A hovoří obchodník X, zaznamená do CRM systému datum, obsah a výsledek rozhovoru. Když pak zákazník A zavolá do firmy a zvedne to obchodník Y, tak má hned k dispozici informace o zákazníkově požadavku i minulých kontaktech. Zákazník si proto připadá, že se firma o jeho potřeby aktivně zajímá. Často navíc CRM bývá propojeno s firemním callcentrem a pokud zákazník volá ze svého telefonního čísla, které má zaznamenáno v CRM systému, může ho operátor callcentra rovnou pozdravit jeho jménem, což je taktéž velice efektivní. Pokročilejší CRM systémy navíc umožňují vedle samotného kontaktu se zákazníky řídit, plánovat a vyhodnocovat také marketingové kampaně a obchodníky a umožňují také propojení s ERP systémem (pakliže přímo v něm není CRM obsaženo). Firma tak díky CRM systému může zavést zastupitelnost zaměstnanců při jednání s klientem i rychlejší a přesnější reakce na změny na trhu. Pokud je například v CRM systému vidět, že 80% zákazníků a 60% příjmů pochází z Prahy a 1% zákazníků a 35% příjmů pochází z Brna, tak hned ví, že nejdůležitější bude zaměřit se na zákazníky v Brně, poté v Praze a že v ostatních regionech má buď k dispozici obchodní příležitosti anebo tam nemá vůbec cenu investovat. Takovéto výstupy navíc umožňují managementu ptát se, proč to jinde než v Praze a Brně

nefunguje, zjistit, kolik, kdy a jak tam bylo neinvestováno do marketingu, jak se to liší od aktivit v Praze a Brně, kde je firma úspěšná atd.

Implementace CRM oproti ERP trvá v řádu týdnů. Také CRM svým způsobem může reflektovat procesy v organizaci, nicméně častější je, že se organizace při typickém nasazení CRM popsaném výše přizpůsobuje CRM systému. Proces kontaktování zákazníka, vedení marketingové kampaně apod. je totiž obvykle ve všech firmách velice podobný a CRM často postihuje i více možností realizace takového procesu.

## Správa workflow

Další významnou kategorií tvoří tzv. systémy pro správu workflow. Workflow je anglický výraz pro „tok práce.“ Tento systém má za úkol zajistit bezproblémový průběh nastaveného obvykle schvalovacího procesu. Nejčastěji se využívá pro schvalování dokumentů, faktur, nadrozpočtových výdajů, či změny přístupových práv. Systémy správy workflow přitom nepracují jen se jmény zaměstnanců, ale také s oprávněními, která náleží k jejich pozicím. Uvedme si to třeba na příkladu průchodu příchozí faktury firmou. Účtárna přijme fakturu, naskenuje ji a zadá do systému. Faktura jde následně kontaktní osobě, která je na faktuře uvedena. Ta fakturu schválí a faktura následně putuje jejímu nadřízenému. Ten má dovolenou, a tak delegoval schvalovací pravomoce svým zástupcům. První zástupce má dovolenou a tak jde faktura ke schválení druhému zástupci. Ten ji schválí a faktura automaticky putuje na účtárnu s pokynem k proplacení. Vše se děje automaticky, u každého kroku lze dohledat, kdo a kdy jej provedl a jak dlouho u něj dokument na schválení čekal a v každém kroku je možné dokument vrátit s výhradami k předcházející osobě. Navíc některé systémy správy workflow implementují také automatické upomínky formou e-mailu či SMS, různé automaticky generované reporty, atd.

## CMS

CMS neboli Content Management System je dalším z „informačních“ systémů. Slovo informační je zde v uvozovkách proto, že se sice jedná o systém, který pracuje s informacemi, ale sám o sobě informace nevyhodnocuje, nezpracovává a obvykle ani nesbírá. CMS je z překladu systém pro správu obsahu. V IT marketingové mluvě se často označuje jako tzv. portálové řešení, systém pro intranet či extranet apod. Myšlenka je nicméně vždy stejná – jedná se o serverovou aplikaci, ke které se přistupuje prostřednictvím webového prohlížeče, a která má za úkol zprostředkovávat informace zaměstnancům, zákazníkům či obchodním partnerům. CMS v sobě často umí integrovat správu workflow a nezřídka také slouží coby prezentační vrstva manažerského informačního systému. V praxi to pak může vypadat tak, že manažer na své domovské intranetové stránce vidí přehled KPI (případně jednotlivé balanced scorecards), vidí počet dokumentů ke schválení, vidí počet rozpracovaných zakázek, stav plnění rozpočtu, atd. a ještě má přístup k informacím pro zaměstnance od oddělení interní komunikace.

### Informační systémy nejsou žádná věda

Informační systémy nejsou žádnou vědou, kterou byste museli několik let studovat. Z pohledu managementu firmy je důležité vědět, co systém umí a co firmě přinese. Implementaci pak zařídí implementační partner. Co ale vědět musíte je to, že vás to bude stát váš čas i čas budoucích klíčových uživatelů daného systému. Informační systém není Microsoft Office, nekoupíte ho v krabici a nenainstalujete ho během pár minut. Informační systém lze spíš přirovnat k autu - aby dobře sloužil, musíte ho umět řídit (využít), musíte se starat, aby měl včas všechny správné vstupy (když do benzínového motoru nalejete naftu nebo když nebudete dohušťovat pneumatiky, také to nepojede) a musíte vědět, kam a proč chcete s autem jet. A teprve když tušíte kam a proč pojedete, můžete začít řešit, jaké auto pro to bude nejlepší a proč a případně jakou má mít auto výbavu, motorizaci a tím pádem samozřejmě i cenu. Není také od věci zjistit si, zda jde k autu případně dodatečně instalovat zahrádku, tažné zařízení a třeba zásuvku do kufru, kolik toho to auto uveze, jak daleko dojede a samozřejmě jakou má spotřebu. Informační systém se totiž v čase, stejně jako auto, mění. Tu je třeba něco vyměnit, tu vyladit a tu se třeba i něco odře nebo nabourá. A není třeba nic horšího než po roce, kdy se vám narodí dítě, zjistit, že vaše auto nemá ISO fix a nedáte tam žádnou dětskou autosedačku. Vždy tak dbejte na možnost zanesení dodatečných úprav, možnost rozšíření systému, otevřenost systému vůči jiným informačním systémům a v neposlední řadě také o jistotu budoucí podpory ze strany implementačního partnera anebo aspoň jiné firmy specializované na daný informační systém. Auto, které není kde servisovat, byste si totiž asi také nepořídili.

[Joomla SEO powered by JoomSEF](#)