

Információs rendszer az üzleti folyamatokban

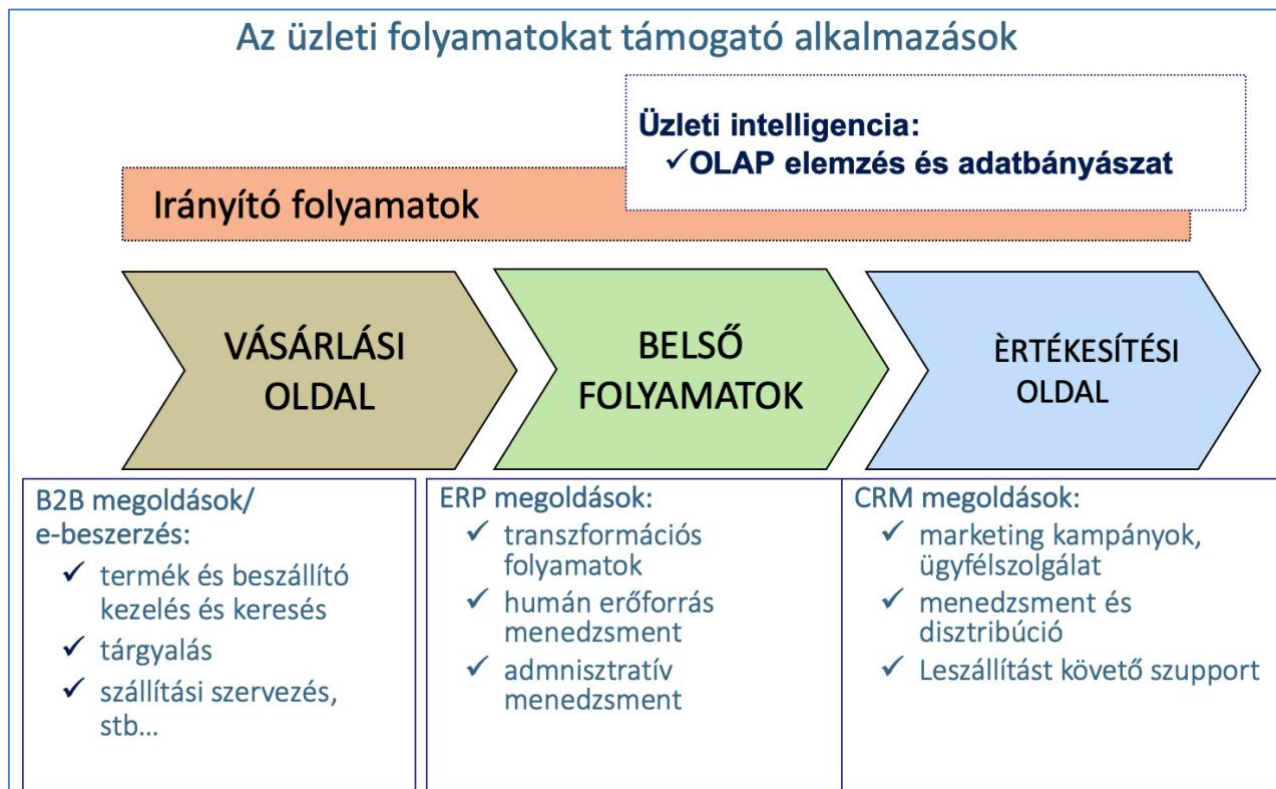
Az infokommunikációs technológiák tették lehetővé az új üzleti modellek kidolgozását és az új üzleti eljárások megvalósítását. Ez azoknak az információs rendszereknek köszönhető, amelyek alkalmasak voltak arra, hogy az IKT stratégia eljárásait a szervezet üzleti folyamataihoz illesszék. Az üzleti folyamatok alapvető fontosságúak az üzleti célok eléréséhez, és megfordítva, a tervezés során gyakran egyértelművé válik, hogy az üzleti folyamatok legfőbb támogatója az infokommunikációs technológia.

Az üzleti folyamatok három alaptípusa

1. A rendszer működését irányító menedzsment folyamatok (irányítás és a stratégiai menedzsment).
2. Operatív (elsődleges) folyamatok: a szervezet értékláncán belül az alaptevékenységhez kötődő, elsődleges, folyamatok (beszerzés, értékesítés, gyártás, termelés, marketing).
3. Támogató (másodlagos) folyamatok: az elsődleges folyamatokat elősegítő folyamatok (könyvelés, munkaerő felvétel, technikai támogatás).

Példák a folyamatokat támogató IKT komponensekre:

- internetes üzleti alkalmazások
- adatkommunikációs rendszerek
- belső hálózat
- adatbázisok
- elektronikus-üzlet (e-business) alkalmazások
- projektmenedzsment szoftver
- Menedzsment Információs Rendszerek (MIS)
- ügyfélkapcsolat menedzsmentrendszerek (CRM)
- üzleti intelligencia rendszerek (BIS)



Az IKT-eszközöket a szervezetek azért fejlesztik és alkalmazzák, hogy azok a jelenlegi bonyolult, és állandóan változó környezetben az üzlet igényeit kiszolgálják. Az üzleti folyamatok az elmúlt évtizedekben a technológiai fejlődés következtében gyökeresen megváltoztak. A technológiai fejlődés eredményeként

jelentek meg az ügyfélkapcsolati menedzsmentrendszerek (CRM), a munka ütemezését és nyomon követését támogató szoftvereszközök, a jegyárusító automaták, az online banki ügyintézését támogató rendszerek, a POS terminálok (Point of Sale Terminals), hogy csak néhányat említsünk.

Az új üzleti folyamatnak és a támogató informatikai megoldás fejlesztésének és bevezetésének mindig egy időben, egymással párhuzamosan kell haladni. Gondokhoz vezethet, ha az új üzleti megoldás fejlesztése megkezdődik, de az informatikai fejlesztés elmarad. De a fordított megoldás sem előnyös: ha egy új CRM implementációjával párhuzamosan az üzleti folyamatok fejlesztésére nem kerül sor, a siker nagy valószínűséggel elmarad.

Szervezeti rugalmasság -infokommunikációs eszközökkel

Egyre több szervezet érti meg, hogy az informatikai beruházás növeli a termelékenységet, javulást eredményez az üzleti folyamatokban és a cég stratégiai pozíciójában. Az átgondolt informatikai fejlesztés jelentősen növelheti az eredményeket és csökkentheti a költségeket.

SaaS

Az IT költségek csökkentésének egyik eszköze a „szoftver, mint szolgáltatás” (Software as a Service). Az SaaS megoldás azt jelenti, hogy a szoftvert nem kell megvásárolni, mert a szolgáltató azt az interneten keresztül elérhetővé teszi. Ez a megoldás abból a szempontból is kedvező és egyben rugalmas, hogy a szoftver használata nincs helyhez kötve. Az SaaS a szoftvervásárlás hagyományos módjának (amikor a megvásárolt szoftvert a cég saját számítógépeire telepíti) alternatívája.

Az IKT eszközök üzleti alkalmazásának az a módja, hogy a szoftvert a munkatársak az interneten keresztül érik el (azaz online dolgoznak), rugalmasabb munkafeltételekkel jár, ami egyben az ügyfelek felé nyújtott szolgáltatásokban is nagyobb rugalmasságot eredményezhet. Az online tevékenység területei:

- távmunka (kiküszöböli a napi ingázást legalább a hét néhány napján a munkahely és a dolgozó otthona között),
- online pénzügyi szolgáltatások, pl. telebank,
- online vásárlás,
- online szórakoztató szolgáltatások.