

INFORMAČNÝ SYSTÉM



Mám problém? Tak si kúpim počítač. Mám stále problém? Tak si kúpim ešte väčší počítač!

Reč procesov časť prvá

Babylonská veža

Poznáte príbeh o Babylonskej veži? Podľa Biblie sa ľudia rozhodli postaviť mesto a **vežu až do neba** (Babylonskú vežu) aby dokázali, že ich **moc je podobná moci Božej**. Bohu sa to nepáčilo, a preto rozhodol, že pomätie ich jazyky, aby nik nerozumel reči druhého. Tým sa nemohli dohovoriť a následne vežu dostavať. Odvtedy vraj ľudia hovoria **rôznymi jazykmi**. [1]

Jazyky

Keby ste počúvali **reč programátorov**, určite by ste jej ako laici nerozumeli. Je to preto, lebo programátori používajú **jazyk programového kódu**.

Analytici sa vyjadrujú terminológiou **modelovacieho jazyka**, napríklad UML (Unified Modeling Language) a snažia sa priblížiť programátorovi to, čo zistili od zákazníka, aby to programátor pretransformoval do programového kódu, ktorému už **rozumie iba on a počítač**.

V jednej firme som bola dokonca svedkom toho, ako sa zákazníci vyjadrovali **pomocou obrazoviek v informačnom systéme**. Tak ich programátori vyškolili, že úplne zabudli **čo je proces, kde začína, kde končí, prípadne, kto je za proces zodpovedný a aká je jeho výkonnosť**. Musím priznať, že to bolo zaujímavé, ale smutné. Menej vyškoleným zákazníkom často krát nerozumejú ani analytici, lebo zákazníci hovoria ľudskou rečou o svojej práci a to je od jazyka UML ešte stále dosť vzdialené. Ako si porozumieť v tomto zložitom svete? Hotový **Babylon**.

Konzultanti BPM (Business Process Management) sa **dorozumievajú so zákazníkmi prostredníctvom procesov**. Procesy modelujú do systémov, modelov a objektov, najlepšie v BPM nástrojoch a prostredníctvom štandardov modelovania, napríklad eEPC (Event driven process chain), BPMN (Business Process Modeling Notation) odovzdávajú informácie analytikom IS (informačných systémov).

Reč procesov

Reč procesov je jazyk, ktorému zákazníci rozumejú najviac. Procesy tvoria podstatu ich práce, na procesoch je založená celá firma, ľudia vykonávajú konkrétne činnosti v procesoch, podľa výsledkov v procesoch sú zamestnanci odmeňovaní a firma **dosahuje, alebo nedosahuje zisk**. Je to **reč priama a jasná**.

Zisk

Zisk je jeden z hlavných cieľov, ku ktorému majú smerovať akékoľvek aktivity v oblasti informačných systémov-**zakúpenie, vývoj, alebo implementácia nového informačného systému**. Veľmi pekne to popisuje v svojej knihe Jak vzniká zisk, pán Goldratt. [2]

Toyota

Pre firmu Toyota majú informačné technológie **zásadný význam**. Toyota technológie považuje za **nástroje**, ktoré ako všetky ostatné nástroje-existuje preto, aby poskytovala **podporu ľuďom a procesom**. Technológia musí byť **názorná a intuitívna**, nesmie vyžadovať ďalšiu pracovnú silu, ktorá by niekde v kancelárii zadávala vstupné dáta. Toyota uprednostňuje **vizuálne riadenie**, pretože ľudia sú zameraní **vizuálne, hmatovo a sluchovo**.

Príprave projektu venuje Toyota 2/3 času, realizácii projektu 1/3 času. V prípravnej fáze sa pri preskúmaní novej technológie posudzuje:

- **Podpora plynulého toku** vo výrobnom procese: vplyv na súčasný proces a jeho pridanú hodnotu, príležitosť k odstráneniu plytvania a k vyrovnaní toku, sústredenie prevádzkových činností na odstraňovanie strát, možnosti okamžitého a prírastkového zlepšenia procesu.
- **Pomoc ľuďom** podávať lepší výkon v rámci stanovených štandardov.
- **Súlad s hodnotami** a prevádzkovými zásadami: prikladanie vyššej hodnoty ľuďom ako technológiám, rozhodovanie na základe širokej zhody. [3]

Skúsenosti

V priebehu praxe som pracovala na mnohých projektoch, ktoré boli zamerané na vývoj IS, analýzu a dizajn IS, stratégiu ICT (informačno-komunikačné technológie), výber IS a implementáciu IS. Som hlboko presvedčená o tom, že **keď sa zapne prvý gombík zle, celé zapínanie je zlé**. Tým prvým gombíkom je **zaradenie procesnej analýzy na začiatok zložitého reťazca výberu, vývoja alebo implementácie informačného systému**. Procesná analýza je východiskovým bodom na projektoch ICT, pretože poskytuje najdôležitejšie informácie o firme, jej procesoch, potrebách a cieľoch. Uľahčuje komunikáciu medzi zákazníkom, konzultantom, analytikom a programátorom a tým tiež prispieva k urýchleniu a skvalitneniu celého projektu ICT. Verte mi, je to tak.

Pokiaľ máte záujem o vypracovanie stratégie IS/IT, výber IS, vývoj IS, alebo implementáciu IS, ponúkam vám tieto služby procesného poradenstva:

Informačný systém: služby

Informačný systém: článok-časť prvá

Literatúra:

[1] Wikipédia

[2] [Eliyahu M. Goldratt, Jak vzniká zisk Grada, 2004](#)

[3] [Jeffrey K. Liker, Tak to dělá Toyota, Management Press, 2007](#)

Pekný začiatok týždňa vám praje

Marta Krajčiová