

Prečo nefungujú informačné systémy?

Je to jednoduchá otázka, na ktorú je ťažké odpovedať, pretože veci sú zložité. To je možno ten hlavný problém. Máme rôzne informačné systémy (ERP, CRM, SCM, MIS...), rôzne organizácie (poisťovací IS, bankový IS, výrobný IS...) a rôznych dodávateľov IS (SAP, Oracle, Navision...). To, či IS fungujú alebo nefungujú je relatívne. Existujú kritéria, podľa ktorých posudzujeme efektívnosť IS. Spokojnosť, alebo nespokojnosť s IS má tiež istú mieru.

Ako konzultantka procesného manažmentu by som na hore uvedenú otázku odpovedala veľmi jednoducho: IS nefungujú preto, lebo nie sú navrhnuté a implementované v súlade s procesmi a to je tiež hlavný dôvod nespokojnosti ľudí, ktorí s IS pracujú. Ak chceme riešiť fungovanie IS musíme sa zamyslieť nad problémami, ktoré súvisia so stratégiou IS, procesmi, používaním a zmenami IS, ako aj vzťahom organizácie a dodávateľskej sw firmy. Uvediem niektoré z nich:

- Stratégia IS nie je vypracovaná v súlade so stratégiou organizácie. Nie sú definované ciele v oblasti IS, ktoré by podporovali stratégiu organizácie v takých bodoch ako je: konkurenčná výhoda, spokojnosť zákazníkov/dodávateľov a tiež zvýšenie zisku. IS neposkytuje rýchle, jednoduché a prehľadné výstupy pre vrcholový manažment.
- IS nie je implementovaný v súlade s procesmi. V životnom cykle vývoja IS chýba procesná analýza a pri implementácii väzba na optimalizované procesy. IS neprispieva k zvyšovaniu výkonnosti procesov a zároveň IS neumožňuje túto výkonnosť merať. IS nereaguje na zmeny požiadaviek zákazníkov organizácie tak rýchlo ako procesy.
- IS je zložitý a málo flexibilný. Zložitosť IS je tiež dôvodom strachu zamestnancov s jeho používaním. Zamestnanci sa stávajú otrokmi IS, rozmyšľajú v terminológii obrazoviek a dát. Stráca sa ich kreativita a prepojenie s procesmi.
- Dodávateľské sw firmy sú vzdialené od požiadaviek organizácie, preto zmeny v IS sú nepresné. V reťazci zákazník - organizácia - sw firma sa stráca hlavný zámer organizácie a to je spokojnosť ich zákazníkov.

Očakávať, že implementácia IS sama o sebe zrýchli a zlepši rozhodovacie procesy a odstráni neefektívnosť, je naivné. Informačný systém je len jedným z mnohých systémov v organizácii, jeho hlavnou úlohou je podporovať fungovanie hlavných procesov. Znalosti sú uložené v hlavách ľudí, nie v informačných systémoch. Ak chceme pracovať so znalosťami, musíme pracovať s ľuďmi.

RNDr. Marta Krajčiová
Konzultantka procesného manažmentu