

A vállalkozás sikerének tényezői

- Termék, szolgáltatás
- Erőforrások
- Információtechnológia

A siker két egymást segítő eleme az IT-ben

- ERP rendszerek alkalmazása
- Outsourcing

A vállalati IT kezdetei

- ***EDP*** - (Electronic Data Processing)
- ***TPS*** (Transaction Processing System)

A tranzakciókezelés informatikai rendszere

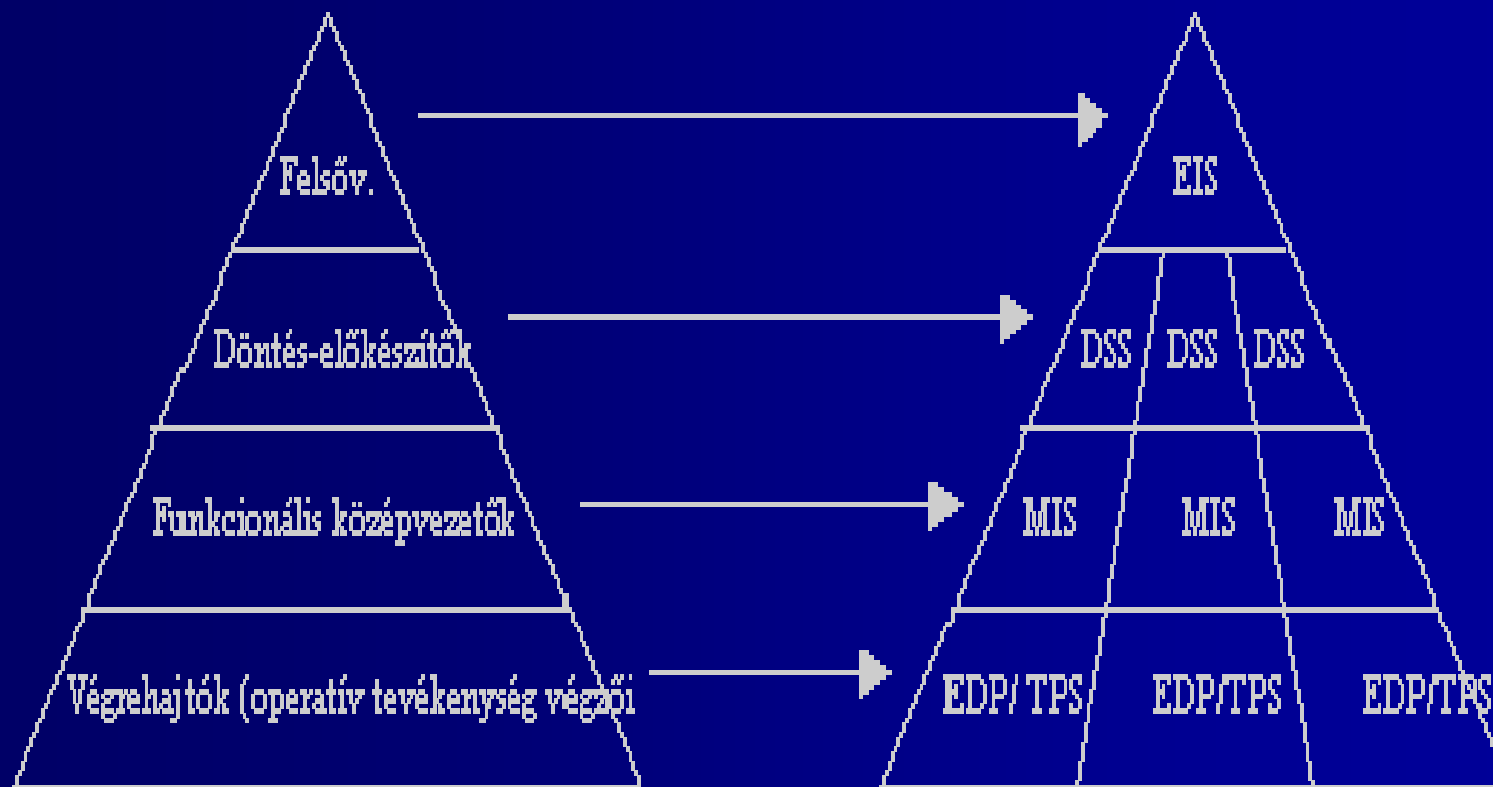
Négy komponense a tranzakciók végrehajtásának:

- ***a tranzakciókezelő szoftvert***, mely lehetőséget teremt a tranzakció megragadására, rögzítésére, a későbbiekben pedig visszakeresésére, további műveletek végzésére;
- ***az adatbázis-szoftvert***, melyre ráépülve az előbbi program tárolni tudja a tranzakciók adatait, az ezekkel kapcsolatos műveleti adatokat, stb.;
- ***az operációs rendszert***, mely alapszoftverként működteti a számítógépet, kapcsolatot teremt a különböző hardver és szoftver elemek között;
- ***illetve a hardver egységeket***, melyek a fizikai háttérét adják az informatikai rendszernek, be- és kimeneti egységek, feldolgozó és tároló egységek, hálózati elemek, stb

A vezetői információs rendszerek alapjai: MIS-, DSS- és EIS-rendszerek

- ***vezetői információs rendszerek***
(MIS: Management Information System)
- ***döntéstámogató rendszerek*** (DSS: Decision Support System)
- ***felsővezetői információs rendszerek*** (EIS: Executive Information System)

Tipikus vállalati információrendszer a 80-as évek második felében



A kialakított információrendszereknek több szempontból sem működtek tökéletesen

- Az alsó szint alkalmazásai *szigetszerűek* voltak, külön fejlesztésű vagy különböző szállítóktól vásárolt szoftvereknek kellett volna kommunikálniuk egymással és együttműködniük, hogy adatokat küldjenek "felfelé".
- A létrehozott *vezetői alkalmazások is szigetszerűvé váltak*, nem tudtak összekapcsolódni és adatokat cserélni összvállalati szinten

A 90-es évek elején három komoly kihívással nézett szembe a vállalati informatika:

- egyrészt szükség volt egy összvállalati integrált IT-környezet kialakítására, mely biztosítja az alkalmazások közötti kommunikációt, adatcserét, és amely nyitott a külső adatok, különböző formátumok bevonására is;
- másrészt hatékonyabbá kellett tenni a vezetők információellátását és döntéshozói igényeiknek megfelelően kialakított vezetői információs rendszerek kifejlesztése lett a cél;
- harmadrészt -- az előzőekkel szoros összefüggésben -- a funkcionális szemléleten túl a vállalat valódi működésének megjelenítése érdekében a szervezeti határokon átnyúló folyamatokkal, az értékteremtés dimenzióinak tudatos kezelésével kezdtek el foglalkozni

ERP rendszerek

ERP *integrált vállalatirányítási alkalmazásoknak* (*IEA*: Integrated Enterprise Application).

Az ERP-rendszerek

modulokból felépülő alkalmazások, melyek szoftveres megoldást kínálnak a termelés, a logisztika, az értékesítés, az emberi erőforrás gazdálkodás és a pénzügyi elszámolás tranzakcióinak valós idejű, egységes és integrált kezelésére -- a szervezet funkcionális területeit és működési folyamatait lefedő, egységes és integrált vállalatirányítási rendszerek.

Célkitűzések az ERP rendszerek alkalmazásánál

- a vállalati tevékenység realizálásához és menedzseléséhez hatékony támogatás nyújtása,
- csökkenthetőek legyenek a szervezet működési költségei
- javuljon a belső integráció, az információáramlás és az együttműködés,
- jobb döntések és magasabb színvonalú szervezeti teljesítmény legyen elérhető,
- a vevőkör elégedettségében és a vállalat eredményességében jelenjen meg alkalmazása.

A folyamatszemplélet megjelenése

- ***Ellátási lánc menedzsment*** (SCM: Supply Chain Management)
- ***Ügyfél-kapcsolat kezelés*** (CRM: Customer Relationship Management)

Az ERP rendszerek után

- Adattárházak, adatpiacok, OLAP-rendszerű alkalmazások (***OLAP: On-Line Analytical Processing***) -- ***Elemzési rendszerek*** -
- Az OLAP-szoftverek valamilyen ***adatkezelő nyelven*** (legtöbbször SQL) kommunikálnak az adatkezelés alsóbb rétegeivel

Az outsourcing divat vagy univerzális eszköz a vállalati siker érdekében

- Velünk élő mindennapi eszköz (elemes bútor, szemétygyűjtés stb.)
- Számos vállalati területen alkalmazható
- Meddig terjedhet
- Outsourcing – insourcing

Az outsourcing alkalmazását kiváltó tényezők

- Gazdasági
- Minőségi színvonal
- Erőforrás korlát

Megoldási lehetőségek 1.

■ Bérlet

- üzemeltetési környezet bérlete
(hosting)
- munkaerőbérlet (outtasking)
- távmenedzselés bérelt munkaerővel

Megoldási lehetőségek 2.

- **Forráskihelyezés, kiszervezés**
 - infrastruktúra-kihelyezés
 - alkalmazás-üzemeltetés (Application Hosting Providing)
 - alkalmazás-kihelyezés
 - alkalmazásbérlet (Application Service Providing)
 - alkalmazásfenntartás, -támogatás kihelyezése (Application Maintenance Outsourcing)
 - üzleti folyamat kihelyezése (Business Process Outsourcing)
 - központi ügyleti szolgáltatás (call-center, help-desk)

A kiszervezés kockázatai 1.

- erőfölénybe kerülhet a vállalattal szemben
- szervezeti ellenállás a szolgáltatással szemben
- elhanyagolhatja az üzleti igények támogatását, csökkentheti a színvonalat
- nem érti meg a vevő céljait, érdekeit, igényeit
- alapos megértés
- nem látom a visszajelzést közvetlenül

A kiszervezés kockázatai 2.

- nincs meg a kellő szakértelem
- minőség és ktg-hatékonyság felügyelete nehezkessé válik
- ktg-k megnövekedhetnek a megtakarításokhoz képest
- csőd
- adatvesztés

Megoldás

- Szerződéssel szabályozott szolgáltatás SLA

Út a döntéshez

Cél: feltárni a valódi érveket és ellenérveket

A folyamat:

0. módszertan és definíciós rendszer megismertetése
1. helyzetfelmérés
2. irányok kijelölése
3. feladatok elemzése - felelősségek elhatárolása
4. lehetőségek vizsgálata – keretek meghatározása

A hazai gyakorlat jellemzője a kiszervezés alkalmazásában

- Vállalati alapfunkciót nem érintő területek először (90-es évek)
- Logisztika, információs technológia
- Termelés

Az IT outsourcing olyan vállalatoknak ajánlott, amelyek :

- javítani és kontrollálni akarják az IT-szolgáltatások színvonalát;
- átláthatóvá, tervezhetővé akarják tenni az IT-költségvetést;
- olyan informatikai szolgáltatást szeretnének, amely magas színvonalon támogatja az üzleti folyamatokat;
- csak a core business területre szeretnének koncentrálni;

Az IT outsourcing olyan vállalatoknak ajánlott, amelyek :

- nem tudnak, vagy nem akarnak a magas piaci IT-bérszínvonalon kiváló szakembereket alkalmazni;
- technológiailag elmaradtak, és nem tudják, nem akarják saját erőből finanszírozni a gyorsan avuló informatikai fejlesztéseket;
- nem tudnak lépést tartani az informatikai piac gyors változásaival;
- csak nagyon lassan tudnak új szolgáltatásokat bevezetni (nagy tehetetlenségű szervezetek).