

Rola systemów informacyjnych w zarządzaniu, przykłady systemów wspomagających zarządzanie

W1

dr inż. Janusz Granat

Plan wykładu

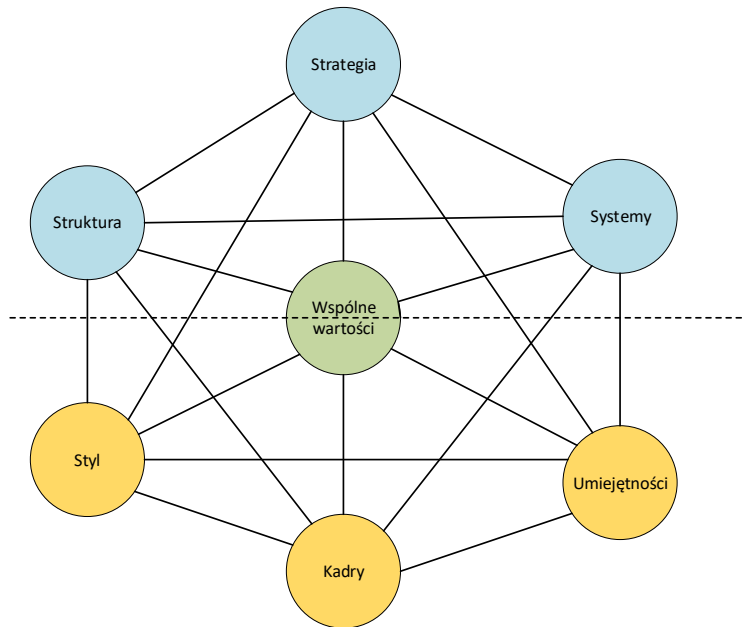
- Czym jest system wspomagania zarządzania?
- Informatyka a systemy wspomagania zarządzania
- Przykłady
 - MRP
 - MRPII
 - ERP
 - BI (Business intelligence)

Systemy informatyczne zarządzania – cel wykładu

Celem wykładu jest zapoznanie studentów (studiów technicznych) z systemami informatycznymi wspomagającymi zarządzanie w przedsiębiorstwie.

Czym zarządzamy ?

Model 7S (McKinsey) - zmodyfikowany



Elementy tworzące schemat organizacji:

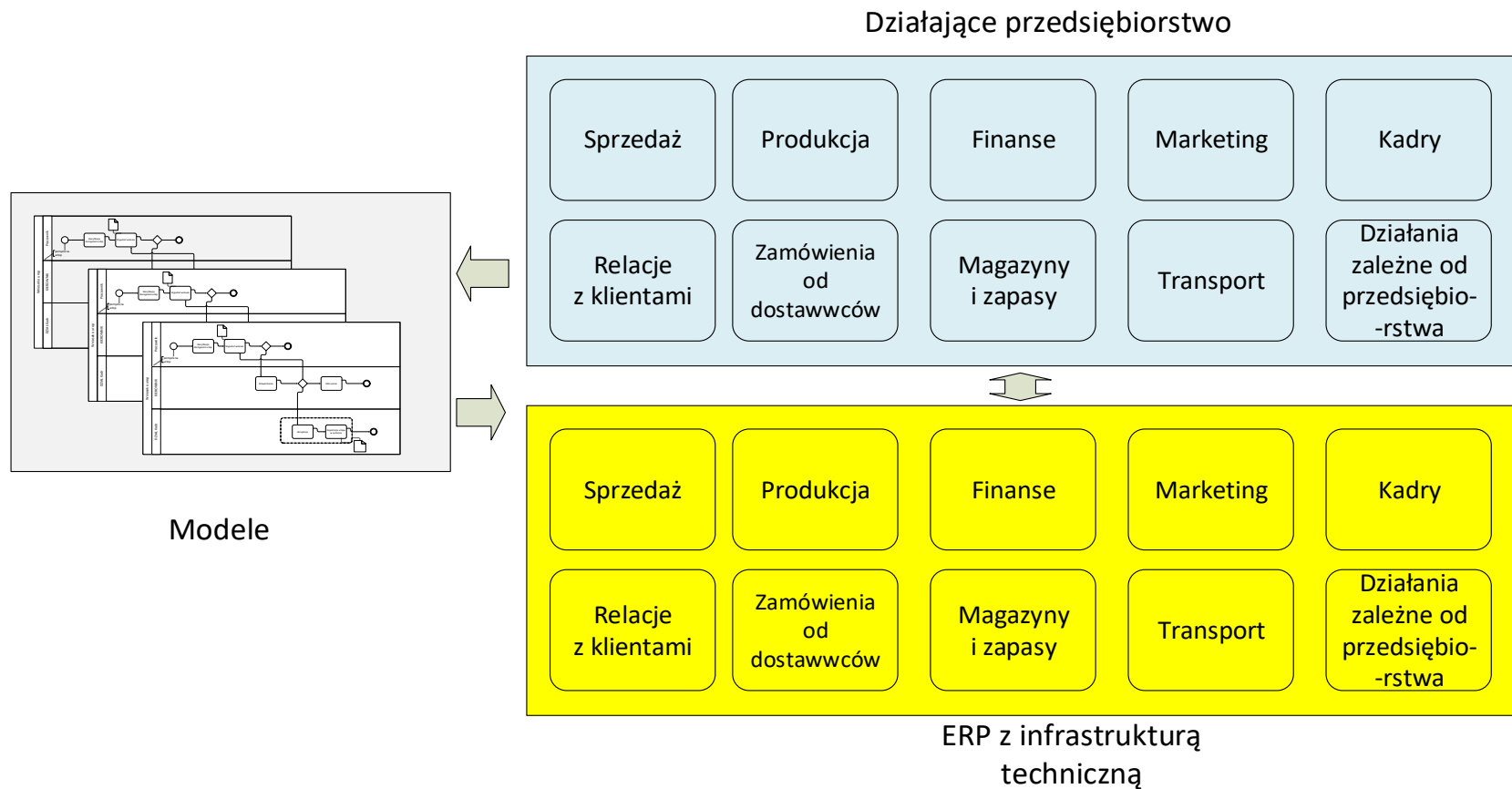
1. Strategia (strategy)
2. Systemy (systems)
3. Struktura (structure)
4. Styl zarządzania (style)
5. Kadry (staff)
6. Umiejętności (skills)
7. Wspólne wartości (shared values)

System informacyjny wspomagający zarządzanie (SIWZ)

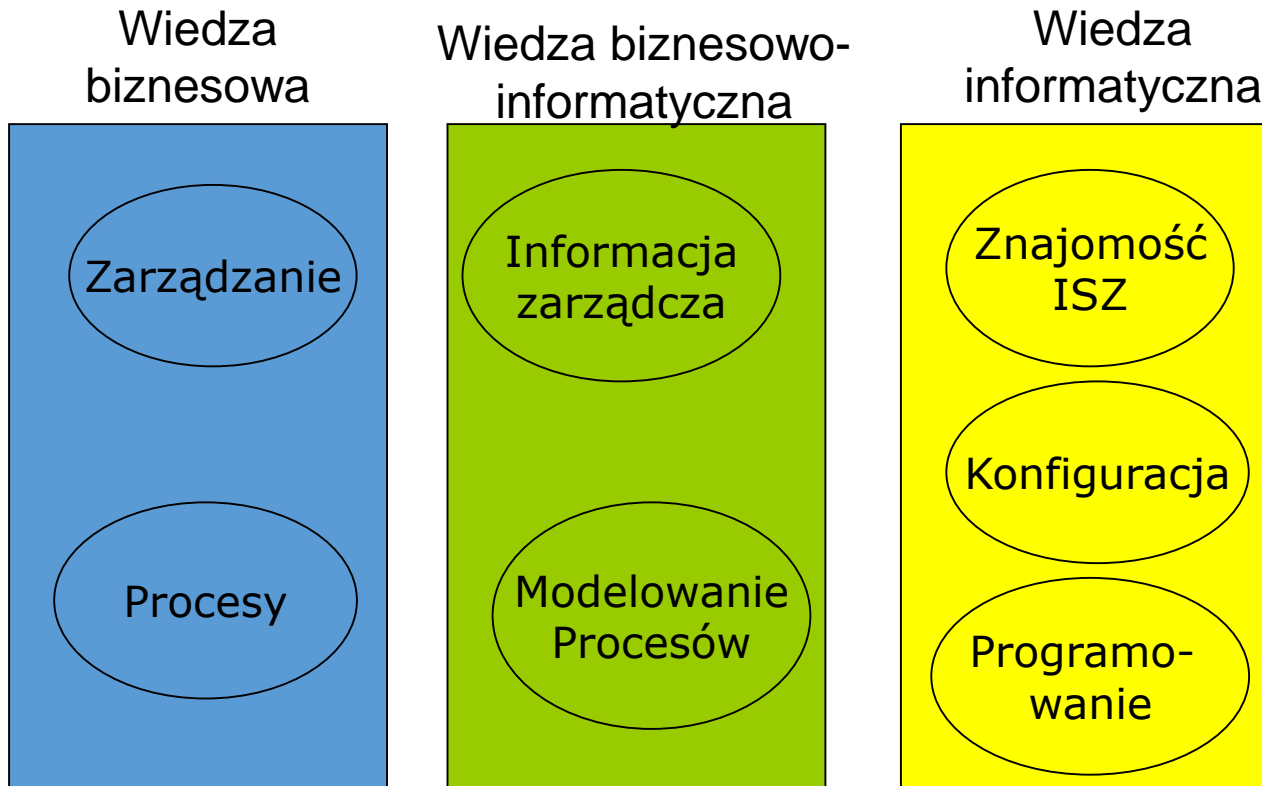
System informacyjny wspomagający zarządzanie jest systemem, który umożliwia:

- zbieranie danych dotyczących procesów realizowanych w przedsiębiorstwie,
- przetwarzanie zebranych danych,
- modelowanie analityczne,
- udostępnianie informacji opartych o zebrane i przetworzone dane do celów zarządzania,
- wizualizację informacji w formie przyjaznej dla odbiorcy.

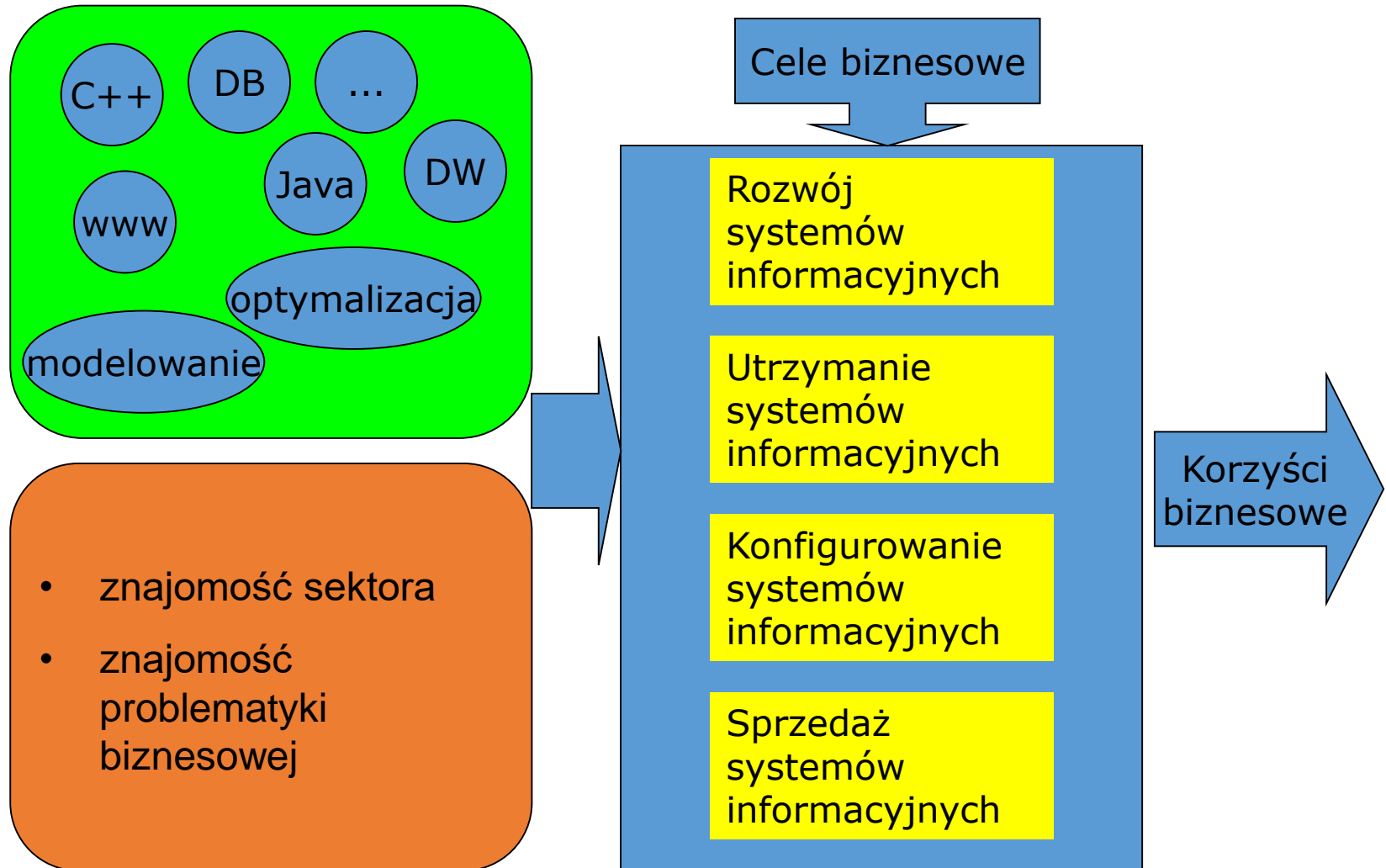
SIWZ jest zbiorem narzędzi wspierających działalność przedsiębiorstwa



Obszary wiedzy



Informatyka vs. system wspomagający zarządzanie



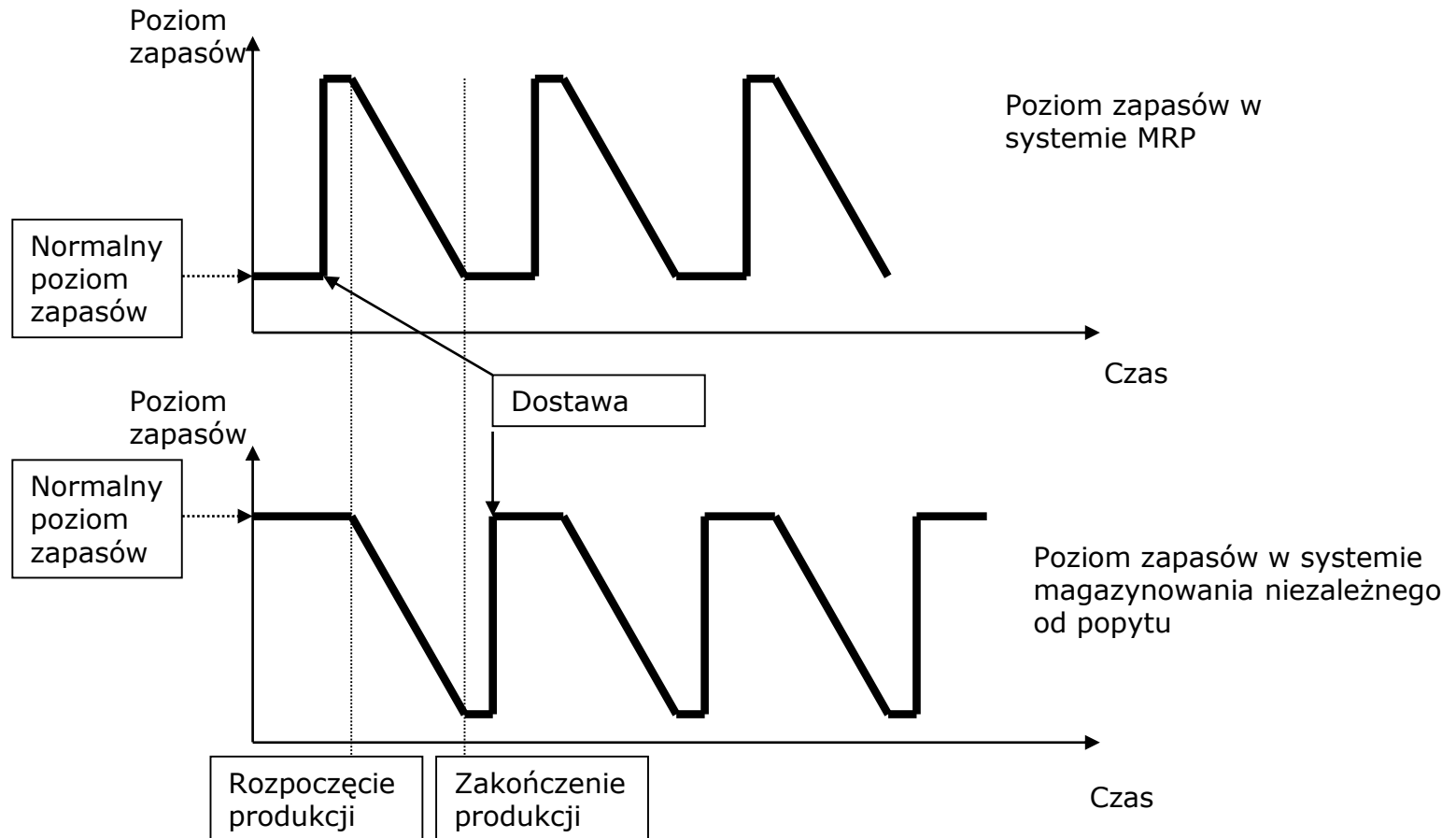
Typy systemów

- Bazy danych
- MRP
- MRPII
- ERP
- SCM
- CRM
- ...

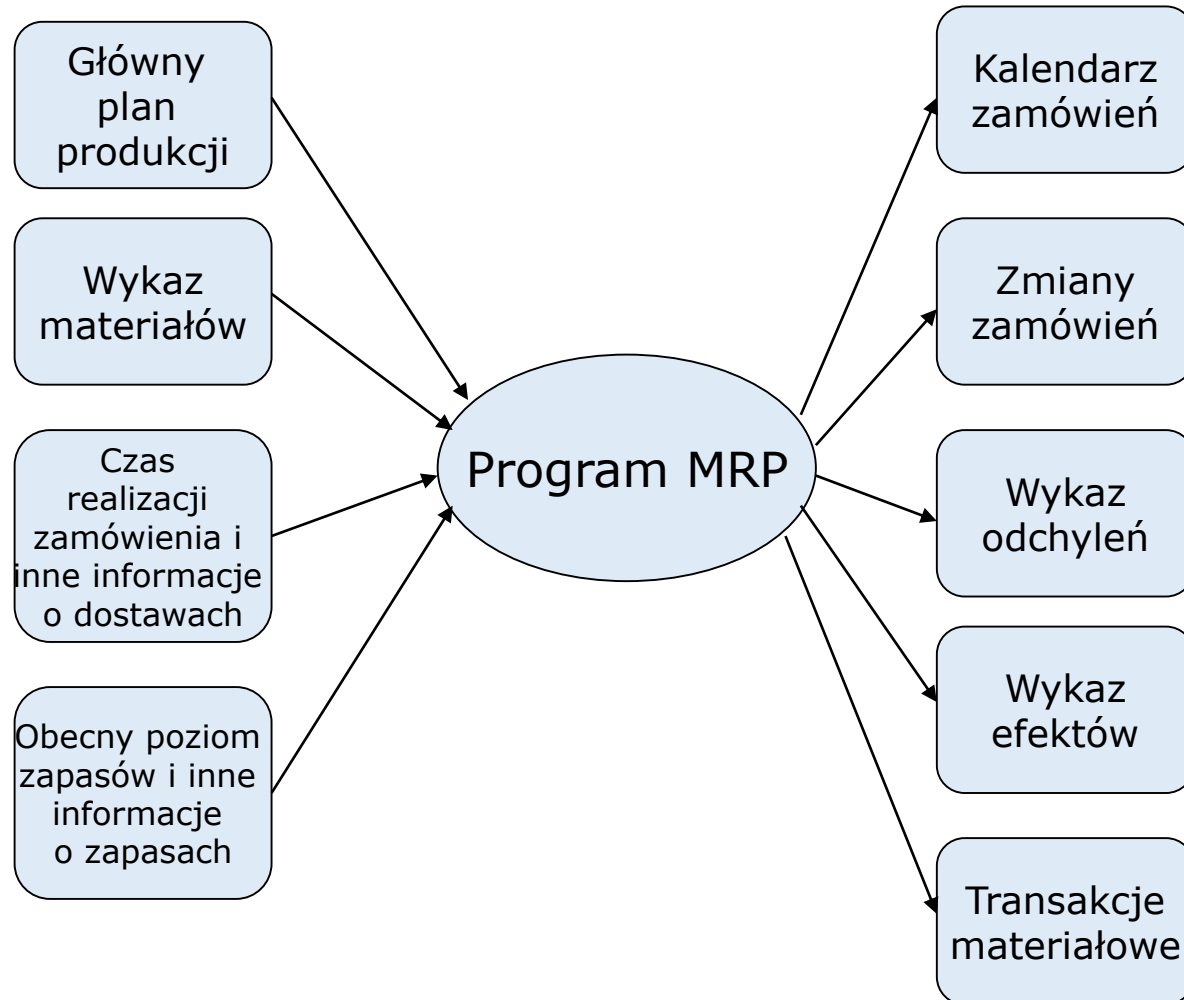
MRP (Material Requirements Planning)

MRP (Planowanie zapotrzebowania materiałowego) posługuje się głównym planem produkcji w celu zaplanowania zaopatrzenia w materiały. Rozszerzenie głównego planu produkcji umożliwia zaplanowanie dostaw materiałów dokładnie w momencie, kiedy są potrzebne.

MRP (Material Requirements Planning)



System MRP – wejścia/wyjścia



Systemy MRP ze sprzężeniem zwrotnym

Dwa typy sprzężenia:

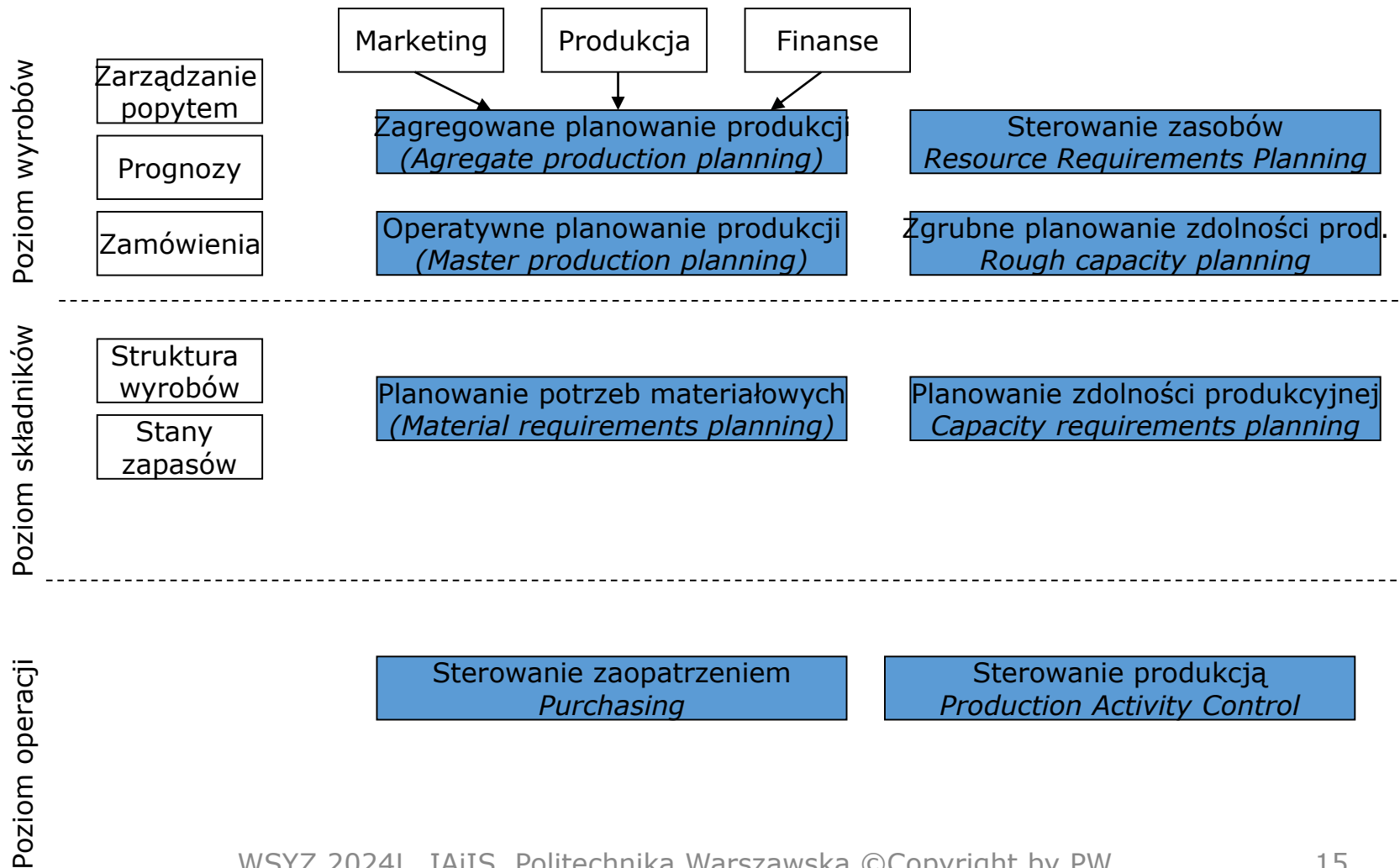
- Jeśli proponowane plany spowodują przymusową zmianę wydajności, będzie to wykryte przez MRP i wcześniej rozplanowane
- Jeśli aktualne osiągnięcie jest zagrożone, główny plan produkcyjny może być zmodyfikowany przy pomocy danych z MRP

MRPII (Manufacturing Resource Planning)

MRPII (Planowanie zasobów przemysłowych)

MRPII rozszerza MRP o dodatkowe funkcje

Standard MRPII



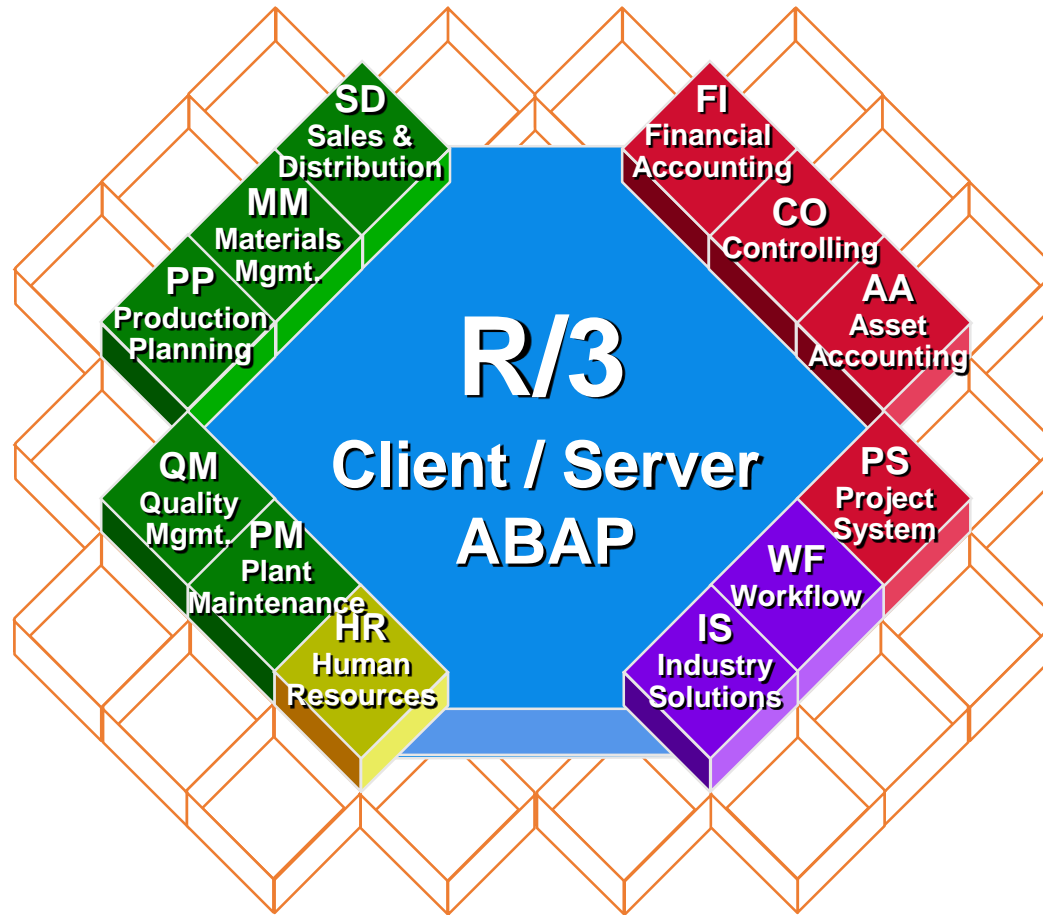
ERP (Enterprise Resource Planning)

ERP to rozbudowana funkcjonalnie kategoria systemów informatycznych, zawierających MRP II i wzbogaconych o obsługę zasobów finansowych controllingowych i kadrowych.

Open ERP

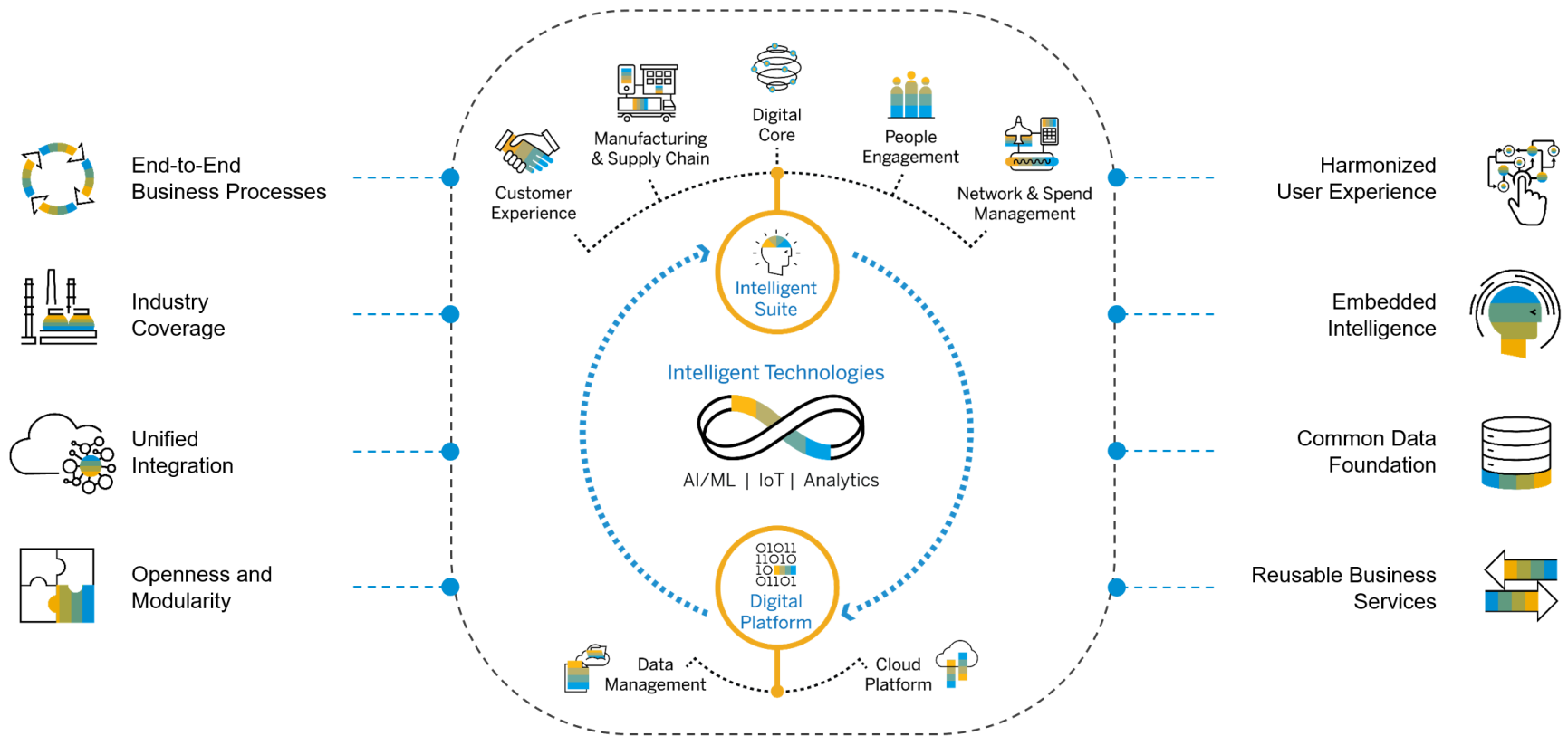


SAP ERP Central Component (ECC)



SAP S/4HANA

Key Principles for the Intelligent Suite



CRM

CRM (Customer Relationship Management) to strategia biznesowa ukierunkowana na zachowanie długofalowych relacji z klientem (CRM wspomaga pozyskanie klienta, sprzedaż, obsługę klienta, serwis, zatrzymanie klienta)

Narzędzia CRM

- Sales Force Automation - automatyzacja sprzedaży
- Call center
- Contact Center
- Knowledge Management - zarządzanie wiedzą
- Campaign Management - zarządzanie kampaniami
- Lead Management - zarządzanie „lead”
- Key Account Management - zarządzanie klientami kluczowymi

SAP CRM

EVOLUTION FROM CRM TO CUSTOMER ENGAGEMENT

1st GENERATION

MARKETING

SALES

COMMERCE

SERVICE

CUSTOMER RECORD

Departmental /
Channel Silos

2nd GENERATION

MARKETING

SALES &
SERVICE

COMMERCE

CUSTOMER RECORD

'Multi'-channel
CRM Suites

3rd GENERATION

CONTEXTUAL
MARKETING &
SERVICE

SALES &
COMMERCE

PHYSICAL &
DIGITAL EXPERIENCE

CUSTOMER
INTELLIGENCE

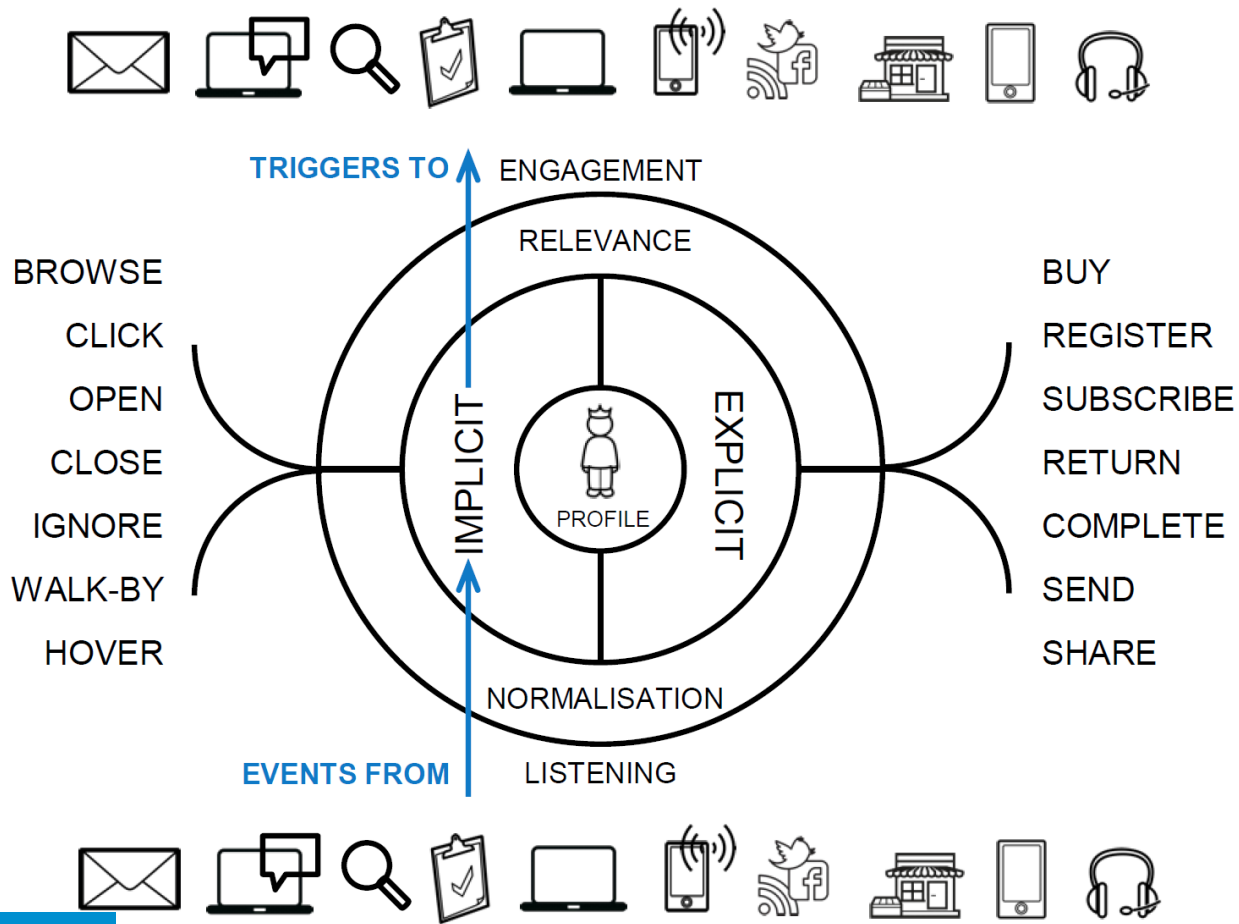
Omni-channel
Engagement Platform

SAP

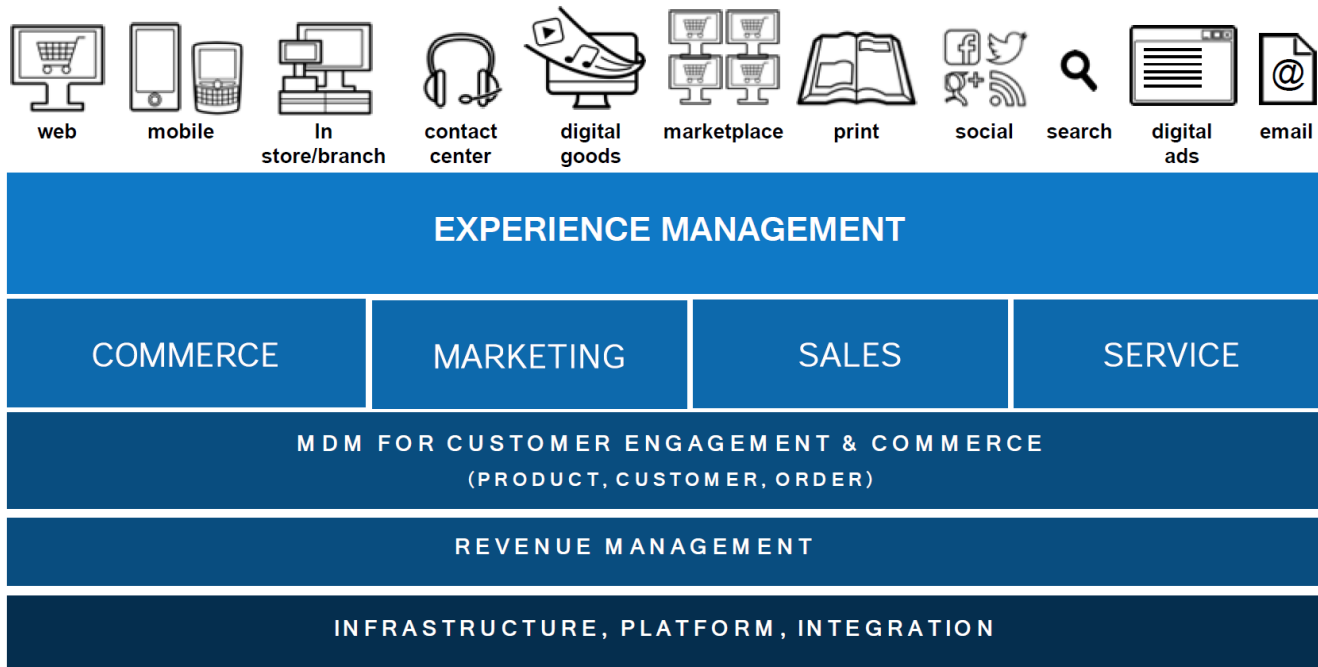
Omnichannel

Omnichannel to nowe spojrzenie na wielokanałowość, którego celem jest zapewnienie spójnego doświadczenia zakupowego konsumentowi bez względu na to, w którym kanale lub kanałach wchodzi w interakcję ze sprzedawcą.

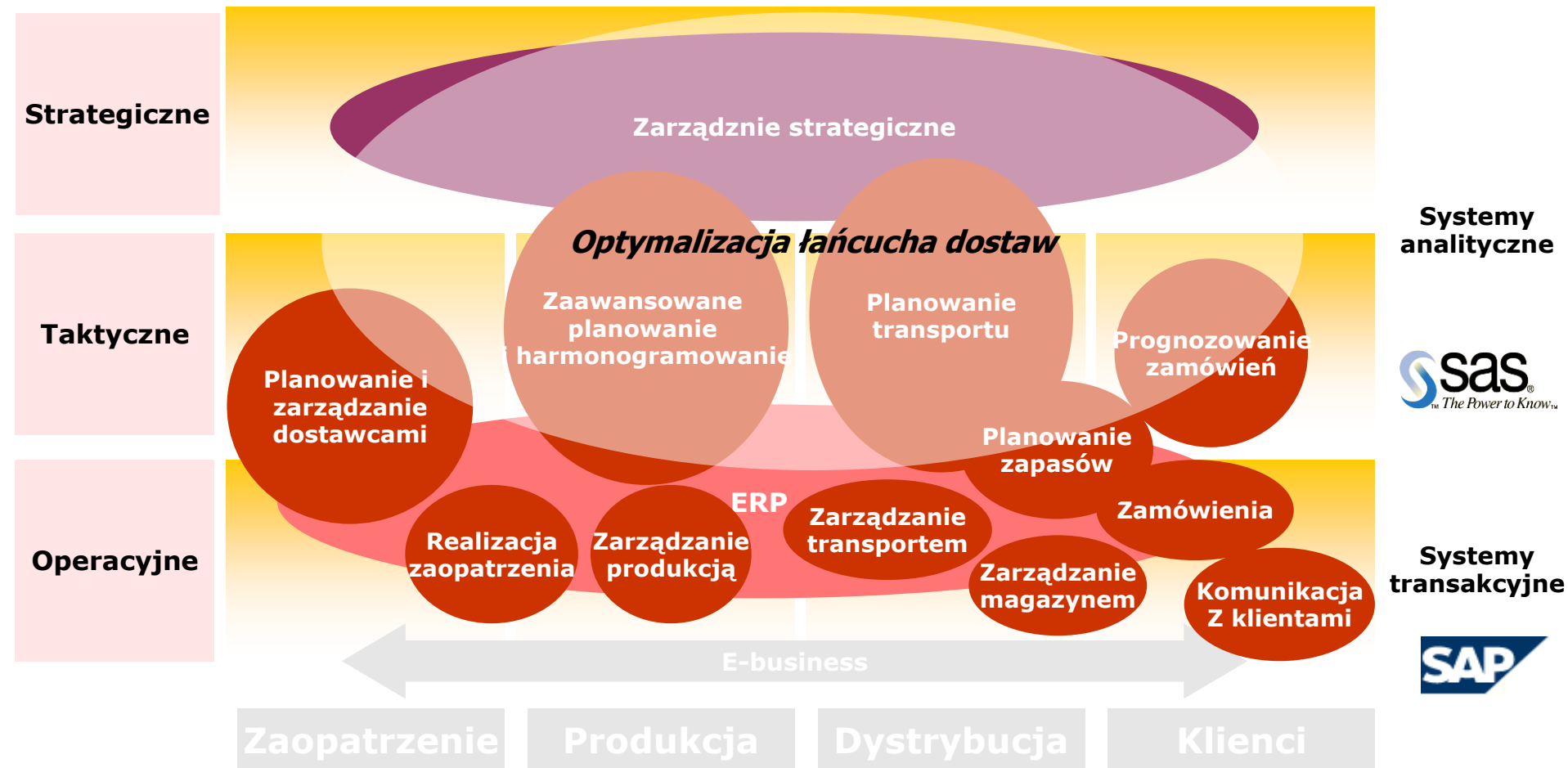
SAP CRM



SAP CUSTOMER ENGAGEMENT & COMMERCE OMNI-CHANNEL CUSTOMER ENGAGEMENT PLATFORM

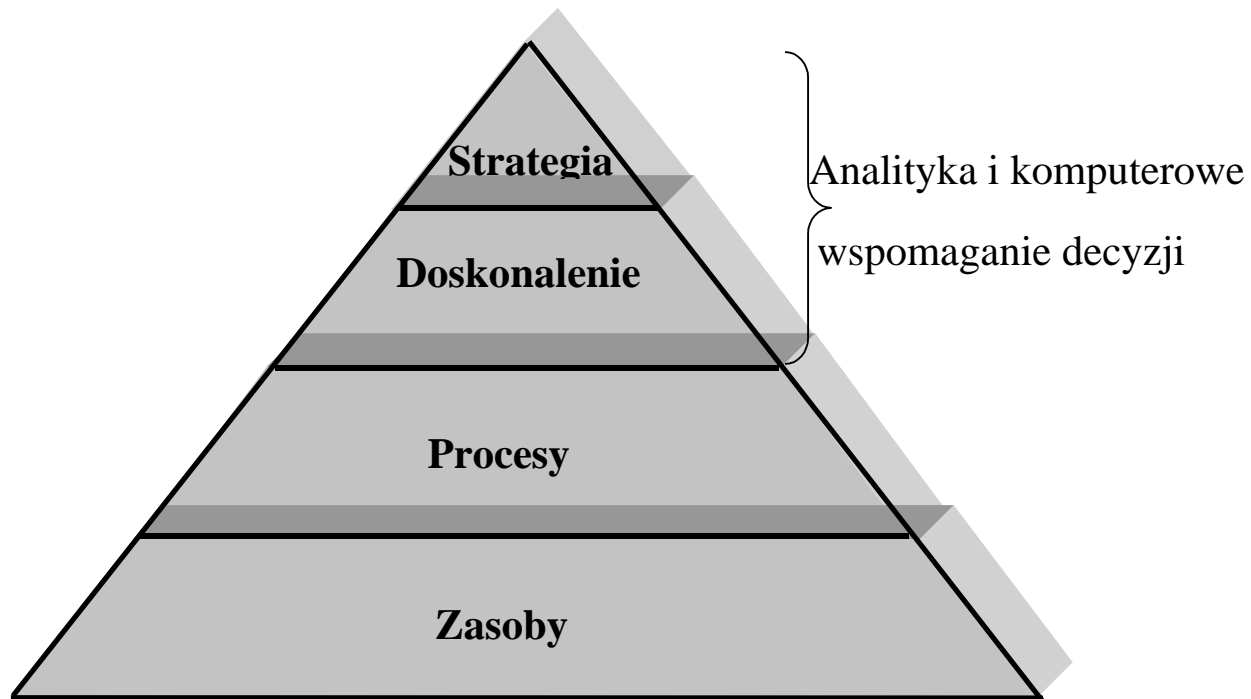


Zarządzanie łańcuchem dostaw



Reference: Kahl (1999)

Umiejscowienie SWD



Komponenty systemu

Bazy operacyjne

Serwer analityczny

Aplikacje

