

# Role portálů v knowledge managementu – návratnost investic

Petr Ulrich, Qbizm technologies, a.s.

Ve světě IT neustále přibývá nových akronymů a buzzwordů. Příčina je jednoduchá, všechny koncepce a technologie musí nejprve dozrát, aby byly svými uživateli akceptovány. Stejně myšlenky se nám tak ve stoupající spirále stále vrací, jsou však vyzrálejší, lépe použitelné, více orientované na potřeby uživatele ... a mají nové sexy jméno :-)

Důležitou metrikou je vždy návratnost investic, čím větší ROI, tím vyzrálejší použití technologie. Technokratický pojem *Data warehousing* se rozvinul ve více manažersky orientovaný název *Business Intelligence*. Tento koncept zase dozrál v *Business performance management*. Firemní portály se z původního rozpačitého pojetí „korkových nástěnek“ mění v integrované a uživatelsky orientované informační systémy, tedy v intranety a portály nové generace. Ty pak opět v sobě zahrnují nové buzzwordy jako např. *performance* a *collaborative workspace*.

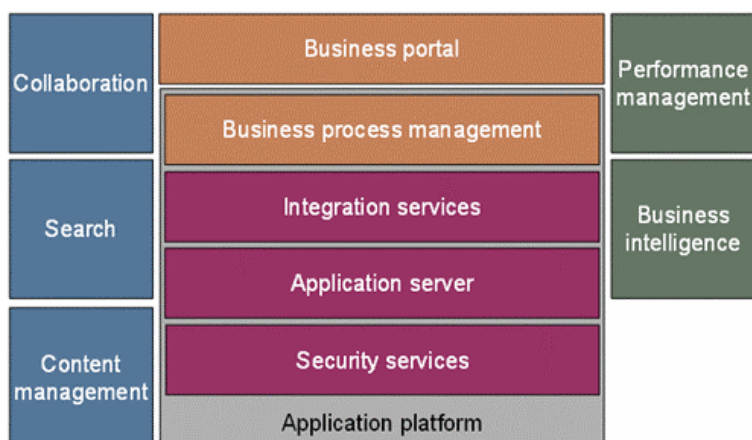
Cíl je však stále stejný, poskytnout integrované prostředí pro správu informací a znalostí, které zvyšuje výkonnost a produktivitu zaměstnanců.

Accenture hovoří o „devíti akcelerátorech výkonnosti“, kterými jsou *učení*, *management výkonnosti*, *business intelligence*, *podpora procesů*, *vyhledávání* a *vztahy mezi daty*, *přístup k aplikacím*, *znalostí*, *přístup k expertům* a *podpora spolupráce*. Těchto devět akcelerátorů jasně definuje integrované informace, které business uživatelé potřebují ke své efektivní práci, a tím také základní pilíře toho, co nazýváme intranety a portály nové generace.

Dřívější pojetí portálů a intranetů bylo spíše technokratické, obsah byl tvořen statickými informacemi na webu a odkazy na konkrétní business aplikace – bez další integrace. Většina aplikací v rámci portálu měla zachováno své uživatelské rozhraní a portál tak fungoval spíše jako rozcestník s korkovou nástěnkou. Ruční údržba statického obsahu byla prostřednictvím redaktorů náročná a informace většinou zastaralé – jako u nástěnky. Rozhodně se pak nedalo hovořit o „studnici znalostí“, protože porůznu roztroušené informace v intranetu např. vůbec nebyly, nešlo v nich efektivně vyhledávat a přiřadit business kontext.

Teprve nedávno se podnikové portály začaly rozšiřovat také o správu obchodních procesů a integraci s business intelligence a business performance management systémy. Dnešní portály nové generace již obsahují jen cca 10% ruční redakční práce a jsou používány nejen na podnikové úrovni (enterprise performance workspace), ale také napříč pracovními skupinami a uživateli dle konkrétních úseků a oborů (collaborative workspace).

**OBR. 1: Z technického hlediska obsahují architektury firemních portálů nové generace komponenty uvedené na obrázku.**



Za tímto spíše technickým popisem je však těžké vidět konkrétní případy užití. Představme si např. přijetí nového zaměstnance, který je ihned první den pomocí e-learningového systému seznámen s firemním portálem a tedy de facto s celou firmou. Portál se tak pro něj od první hodiny stává základním pracovním a komunikačním nástrojem. Veškeré další aplikace a informační zdroje jsou pro něj skryty za uživatelsky orientovanou vrstvou portálu, která tak tvoří hlavní informační systém organizace.

Zaměstnanec z našeho příkladu, např. finanční analytik, pracuje ve svém týmu s účetním modulem SAPu, ukládá své poznámky do dokument management systému, úkoly řeší za podpory workflow systému a své schůzky plánuje v Outlooku. Během své práce generuje množství informací uložených na různých místech. Pracuje tedy v prostředí tzv. collaborative workspace.

Tyto informace rozšířené o business kontext se pak automaticky stávají součástí firemní znalostní báze a jsou okamžitě dostupné pod různým úhlem pohledu všem pracovníkům v prostředí firemního portálu nové generace. Kolegové zaměstnanci z našeho příkladu tak nemusí znát SAP, ale vědí, že na portálu vždy naleznou nejaktuálnější informace a z nich odvozené znalosti, které potřebují pro svou práci. Každý pracuje se svou aplikací (např. účetnictví, CRM, ...) a s portálem, kde je vše ostatní.

Z devíti akceleratorů výkonnosti od Accenture jich následujících pět odpovídá nástrojům typu collaborative workspace: *učení, business intelligence, vyhledávání a vztahy mezi daty, přístup k aplikacím a podpora spolupráce*. Pro většinu organizací bude tedy zásadní potřebou integrovat informace z prostředí collaborative workspace až na úroveň podnikového portálu (enterprise performance workspace).

Oba relativně nové pojmy performance a collaborative workspace jsou klíčovými k tomu, aby bylo možno poskytnout business uživatelům personalizované a aktuální informace, které potřebují pro svou práci. Dosažení tohoto stavu však vyžaduje postupovat krok za krokem. Dobré plánování, návrh řešení pro konkrétní organizaci a strategické řízení včetně marketingu, protože tyto zahrnují širokou škálu různých IT technologií včetně portálů, správy obsahu, collaboration, business intelligence, kancelářských nástrojů a při tom se nesmí ani na chvíli pustit ze zřetele koncový uživatel, kterému je to vše určeno.