

VYUŽITIE INFORMAČNÝCH SYSTÉMOV PRI MERANÍ VÝKONNOSTI LOGISTIKY

THE USE OF INFORMATION SYSTEMS FOR PERFORMANCE MEASUREMENT OF LOGISTIC

Mária Mišanková¹

Abstrakt:

Článok je venovaný problematike využívania informačných systémov pri meraní výkonnosti logistiky. Pre podnik v dnešnom konkurenčnom prostredí je nevyhnutné merať výkonnosť, ako aj výkonnosť logistiky a používať pri tom informačné systémy. Voľba vhodného informačného systému závisí na type a charaktere podniku. V článku sú rozobraté systémy ERP (Efficient Customer Response) a ERP II, ktorý zahŕňa CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management) a MIS (Management Information System).

Abstract:

The article is dedicated to the use of information systems for performance measurement of logistic. For company in today's competitive environment is necessary to measure performance and also performance of logistic and to use information systems. The choice of appropriate information system depends on the type and character of the company. In the article are discussed systems ERP (Efficient Customer Response) and ERP II, which consists of CRM (Customer Relationship Management), SCM (Supply Chain Management) and MIS (Management Information System).

Kľúčové slová:

Výkonnosť, informačné systémy, ERP, SCM, MIS, CRM.

Key words:

Performance, information systems, ERP, SCM, MIS, CRM.

JEL Classification: L15

ÚVOD

Pre správne fungovanie logistického systému je nevyhnutná existencia logistických informácií, ktoré sú podporované a riadené pomocou informačných systémov. Úlohou informačných systémov je vytvorenie informačnej základne pre plánovanie a riadenie logistických činností spojených s organizáciou materiálového toku a tým prispievať k meraniu

Ing. Mária Mišanková, Katedra ekonomiky, Fakulta PEDAS, Žilinská univerzita, Univerzitná 1, 010 26 Žilina, 041/5133227, maria.misankova@fpedas.uniza.sk

výkonnosti logistiky. Logistické informačné systémy sú určené na podporu celého logistického procesu a poskytujú presný obraz o nákladoch vznikajúcich v celom logistickom reťazci.

Predpokladom úspešného riadenia sú dáta zoskupené v rámci konkrétnych podnikových systémov, pričom sa kladie dôraz na ich rýchle spracovanie a vyhodnocovanie v rámci merania výkonnosti logistiky. V súčasnosti nie je tento problém riešiteľný bez podpory vyspelých informačných systémov.

1. INFORMAČNÉ SYSTÉMY

Sixta (2009, s.33) uvádza vo svojej publikácii definíciu informačných systémov : „*Informačný systém je súbor ľudí, technických prostriedkov a metód (programov) zabezpečujúci zber, prenos, spracovanie a uchovávanie dát za účelom prezentácie informácií pre potreby užívateľov účinných v systémoch riadenia.*” Informačné systémy môžeme definovať aj pomocou jednotlivých komponentov založených na technických, programových, organizačných prostriedkoch a ľudských zdrojoch. Dostávame sa k rovnici:

$IS = HW$ (*hardware*) + SW (*software*) + DW (*data ware*) + PW (*people ware*) + OW (*org ware*), pričom poradie jednotlivých komponentov je stanovené s ohľadom na dôležitosť a organizačné prostriedky.

Napriek vysokej výkonnosti používaných technických prostriedkov v podniku, nemusí zavedenie vyspelej techniky viesť k rovnakým výsledkom. Optimálny súlad všetkých komponentov je základ pre správne riadenie a s tým súvisiace meranie výkonnosti logistiky. Základom je väčšinou podnikový ERP systém (Enterprise Resource Planning) , ktorý je určený na podporu riadenia podnikových zdrojov (zásob, výrobných kapacít, ľudí, finančných prostriedkov). ERP systémy sa zameriavajú na podnikovú logistiku, personalistiku, manažérske účtovníctvo, finančné riadenie podniku a controlling. Nadstavbou je širšia verzia ERP II, ktorá zahŕňa (Basl, 2008):

- dodávateľské reťazce – SCM (Supply Chain Management),
- vzťahy so zákazníkmi – CRM (Customer Relationship Management),
- manažérske informačné systémy – MIS (Management Information Systems).

2. ERP

ERP systémy sú skratkou anglického Enterprise Resource Planning, ktorá v preklade znamená plánovanie podnikových zdrojov. Informačný systém ERP je účinný nástroj, ktorý zahŕňa plánovanie a riadenie hlavných podnikových procesov, čerpanie zdrojov a ich transformáciu na výstupy. ERP podporuje všetky čiastkové funkcie v celom podniku a na všetkých jeho úrovniach. ERP predstavuje aplikačné jadro nad spoločnú dátovú základňu, integrujúcu čiastkové podnikové funkcie a pokrývajúcu informačné potreby všetkých užívateľov. Systém ERP zahŕňa procesy na všetkých úrovniach, od operatívnych až po strategické. (Gála, 2006)

Definície systému ERP môžeme nájsť viaceré. Basl (2008, s.65) považuje ERP za: „*metódu efektívneho plánovania a riadenia všetkých podnikových zdrojov vo výrobnom alebo*

distribučnom podniku alebo v podniku služieb. Tieto zdroje sú nevyhnutné k prijatiu a realizácii objednávky zákazníka, vrátane následného dodania a fakturácie.''

Implementácia ERP v podniku má viacero výhod ale na druhej strane aj nevýhody. Medzi výhody súvisiace s implementáciou systému ERP patrí zrýchlenie podnikových procesov, vyššia pružnosť na trhu, lepšia kontrola podnikových zdrojov a procesov, úspora nákladov, ako aj otvorená komunikácia. Medzi ďalšie výhody patrí aj flexibilita, lepšia analýza a plánovanie zdrojov, ako aj využívanie najnovších technológií.

Napriek tomu, že systém ERP má mnoho výhod nie je vhodný pre každý podnik. Počas implementácie ERP musí podnik brať do úvahy viaceré skutočnosti. Hlavnou nevýhodou je dĺžka implementácie, štandardizácia dodávky a komplexnosť funkcií. (Leon, 2008)

3. CRM

Zlepšovanie spolupráce so zákazníkmi patrí taktiež do skupiny operatívnych cieľov podniku. Jedná sa o získavanie nových zákazníkov a zároveň efektívnu komunikáciu s existujúcimi zákazníkmi. Cieľom aktivít je porozumieť požiadavkám zákazníka a predvídať jeho potreby, čo vedie k celkovému skvalitneniu ponúkaných a poskytovaných služieb.

Systémy CRM sa zaoberajú týmito požiadavkami. Nazývajú sa aj systémy riadenia vzťahov so zákazníkmi. Úlohou systému CRM je zhromažďovať a spracovávať informácie o zákazníkoch, ak aj archivovať podrobnosti komunikácie zákazníkov s podnikom. (Lehtinen, 2007)

4. MIS

Systémy MIS patria v súčasnosti medzi dynamicky napredujúce oblasti. Tieto systémy spracovávajú údaje z databáz, pričom výsledok zjednodušuje manažérske rozhodovanie. Pracovníci majú k dispozícii komplexné prehľady a zostavy zoskupené podľa rôznych hľadísk. Manažérom tak poskytujú dokonalý prehľad o firemných výsledkoch, ale aj potrebné informácie o dianí v podniku.

Manažérske informačné systémy sú založené na vyspelých informačných technológiách a štatistických analýzach. Tieto systémy sú chápané ako nadstavba štandardného informačného systému podniku. Primárnym cieľom MIS je informovať manažérov podniku rýchlo, spoľahlivo, presne a efektívne, čo im poskytuje dokonalý pohľad na výkonnosť podniku. (Čarnický, Mesároš, 2009)

Jadrom MIS je rozsiahla databáza, ktorá získané dáta zoskupuje. MIS napomáha v podniku pomocou kvalitných, presných a včasných informácií, čo vedie k zvyšovaniu celkovej výkonnosti.

5. SCM

Prostredníctvom SCM podniky skracujú čas a zvyšujú spoľahlivosť dodávky zákazníkom. V minulosti bol dodávateľský reťazec lineárny, tok tovarov bol od dodávateľa k

zákazníkovi a tok informácií a finančných zdrojov bol od zákazníka k dodávateľovi. Používanie internetu viedlo k zavedeniu komplexnej štruktúry pomocou ktorej je zákazníkovi ponúknutý konkurencieschopný produkt rýchlo a lacno. (Vymětal, 2009)

SCM predstavuje súbor nástrojov a procesov, ktoré sa využívajú na optimalizáciu riadenia a maximalizáciu efektívnosti článkov reťazca. Spájaním a výmenou informácií môžu partneri v dodávateľskom reťazci pracovať spoločne, zdieľať informácie, plánovať a koordinovať všetky aktivity vedúce k dosiahnutiu spokojnosti zákazníka. Spokojnosť zákazníka môže byť zvýšená taktiež poskytovaním detailnej informácie o objednávke.

Pre partnerov v dodávateľskom reťazci je využívanie SCM dôležité vzhľadom na možnosť zníženia nákladov a skrátenia času vybavenia požiadavky zákazníka. Dôležitou funkciou je aj podpora plánovania.

ZÁVER

Informačné technológie a ich využitie pri meraní výkonnosti logistiky podniku sú v súčasnosti jeho neoddeliteľnou súčasťou. Je však nutné zdôrazniť, že treba brať ohľad na rôznorodosť podnikania, ktorá súvisí s veľkosťou podniku a preto neexistuje žiadne univerzálne riešenie na použitie informačných systémov pre meranie výkonnosti. Je potrebné, aby vybrané informačné systémy boli vhodné pre podnik a prispievali k zvyšovaniu výkonnosti a napomáhali pri jej meraní.

Literatúra (References)

- [1] BASL, J. BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. 283 s. ISBN 8024722795
- [2] ČARNICKÝ, Š. MESÁROŠ, P. *Informačné systémy podnikov*. Bratislava: Vydavateľstvo EKONÓM, 2009. 266 s. ISBN 978-80-225-2676-0.
- [3] GÁLA, L.; POUR, J.; ŠEDIVÁ, Z. *Podniková informatika*. Praha: Grada, 2009. 496 s. ISBN 978-80-247-2615-1
- [4] LEHTINEN, J.R. *Aktivní CRM Řízení vztahu se zákazníky*. Praha: Grada, 2007. 160 s. ISBN 978-80-247-1814-9
- [5] LEON, A. *Enterprise resource planning*. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2008. 363 s. ISBN 978-0-07-065680-2
- [6] SIXTA, J., ŽIŽKA, M. *Logistika. Metody používané pro řešení logistických procesů*. Brno : Computer Press, 2009. 238 s. ISBN 978-80-251-2563-2
- [7] VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích*. Praha: Grada, 2009. 144 s. ISBN 978-80-247-3046-2