

PRZEGLĄD RYNKU INFORMATYKI I TELEKOMUNIKACJI

TELEINFO

ISSN 1425-4999
INDEKS 333697

cena 6.00 zł

tygodnik

10 kwietnia 2000

nr 15/2000

HOGART

Information Technology Partner

Drogą do sukcesu jest sprawna i efektywna organizacja przedsiębiorstwa wspierana odpowiednimi systemami zarządzania. HOGART oferuje kompleksową informatyzację przedsiębiorstw. Proponuje doradztwo organizacyjne oraz logistyczne, oprogramowanie wspomagające zarządzanie SunSystems, Fourth Shift, J.D. Edwards, Cognos, Oracle OLAP, Prism Solutions oraz szeroką gamę szkoleń. Usługi oferowane przez HOGART zapewniają firmom przewagę w realizacji wytyczonych przez nie celów rynkowych.

HOGART

Information Technology Partner

Warszawa: tel.: (0 22) 639 26 00, fax: (0 22) 639 26 05, Gdynia: tel.: (0 58) 666 23 00, fax: (0 58) 666 23 02,
Kraków: tel.: (0 12) 656 47 39, fax: (0 12) 656 33 53, Poznań: tel.: (0 61) 833 79 33, fax: (0 61) 833 79 49



Myślenie komputerem

Jacek Kuraś

Wśród niemałej liczby decydentów panuje dziwaczne przekonanie o cudownej mocy sprawczej informatyki. Można usłyszeć opinię, że informatyzacja firmy rozwiąże wszystkie kłopoty. Niestety, osoby wypowiadające takie sądy najczęściej wiążą swoje nadzieje z zakupem pewnej ilości sprzętu i oprogramowania. Zazwyczaj muszą to być komputery wyposażone w najszybsze procesory, największe z dostępnych obecnie na rynku dysków, wielkie monitory i niezwykle wydajne kolorowe drukarki. Przypomina to bardziej strojenie świątecznej choinki niż czynności mające na celu usprawnienie działania firmy.

Takie rozumienie informatyzacji jest błędne już w samych założeniach. Nic dziwnego, że po okresie hurraoptyzmu następuje wielkie rozczarowanie. Szumnie zapowiadana informatyzacja kończy się widowiskowym fiaskiem. Na czym polegają błędy? Dlaczego innym się udało? Przyczyn jest wiele. Postaram się wskazać kilka z nich.

Dla wielu ludzi komputer jawi się jako cudowne urządzenie, będące w stanie zrobić wszystko, a więc również wyreczyć człowieka w większości prac. Niestety (albo raczej na szczęście), komputer nie umie myśleć. Ludzie podejmujący strategiczne decyzje w firmach muszą zdawać sobie sprawę z faktu, że komputer jest przede wszystkim piekielnie szybkim liczydłem. Potrafi zmagazynować wielką liczbę informacji, zapewniać bardzo szybki dostęp do niej i błyskawicznie ją przetwarzać. Jednak wszystkie decyzje dotyczące zarządzania firmą muszą podejmować wyłącznie odpowiednio wykształceni i przygotowani do tego fachowcy. Dla nich komputer będzie tylko niezbędnym narzędziem, ale nigdy ich nie zastąpi. O tym niestety zbyt często się nie wie lub nie pamięta.

Najpoważniejszy błąd tkwi jednak gdzie indziej. Przed rozpoczęciem komputeryzacji firmy należy dokładnie zastanowić się, czemu to wszystko będzie służyć. Przeprowadzić dokładną analizę potrzeb, kosztów i zysków. Przewidzieć wszystkie przeszkody i przygotować się na trudy i niespodzianki okresu przejściowego.

W ilu przypadkach komputeryzacji państwowych firm bagatelizuje się ten kluczowy etap?

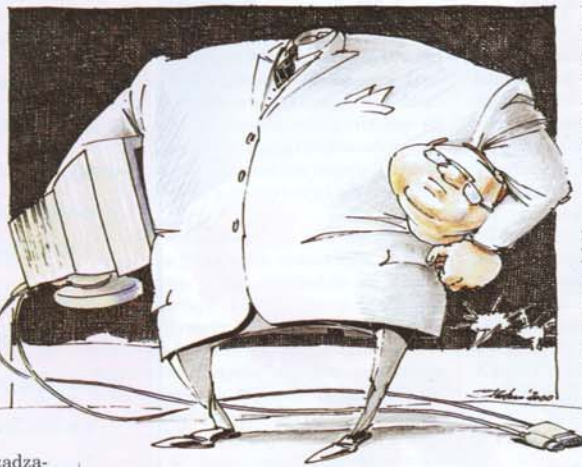
Kolejnym kardynalnym błędem jest zakup – wraz ze sprzętem – tzw. uniwersalnego oprogramowania. Uniwersalne programy nie istnieją. Każde przedsiębiorstwo ma swoją specyfikę. Instalując komputery w zakładzie pracy, należy skonsultować to z ludźmi, którzy będą z nich korzystać. Przed kilku laty obserwowałem ze zdziwieniem pracę urzędników w pobliskim banku. Po żmudnym wprowadzeniu danych transakcji do komputera, pracownica w okienku przystępowała do wypełniania tradycyjnego dokumentu. Jestem pewien, że zarówno klienci, jak i pracownicy tego banku byli przekonani, iż komputeryzacja wyłącznie spowołniła obsługę klientów i obciążała pracowników dodatkową robotą. Dokładne rozpoznanie potrzeb i konsul-

przedsiębiorstwo. Zazwyczaj wybierana jest najtańsza propozycja, ale najtańsza nie zawsze oznacza najkorzystniejszą. Przy takim kryterium zagadnienia merytoryczne schodzą zazwyczaj na dalszy plan. Regułą bywają kolejne uaktualnienia kosztów w trakcie realizacji zamówienia przez wybranego oferenta. W ten sposób koszty końcowe mają się nijak do kosztów przedstawionych w ofercie. Poważne firmy światowe znają już te mechanizmy i nie przystępują do przetargów, bo wiedzą, że w takiej sytuacji dobra i rzetelna oferta nie ma szans w konkurencji z kiepskimi i tanimi. Nic nowego. Mikołaj Kopernik już na początku XVI wieku sformułował prawo ekonomiczne, że pieniądź gorszy wypiera pieniądź lepszy.

Osobne zagadnienie stanowi fachowość osób podejmujących kluczowe decyzje. W ubiegłym roku byliśmy świadkami niefortunnej komputeryzacji wielkiej instytucji państwowej. Ogarniało mnie przerażenie, gdy słyszałem wypowiedzi prezesa ZUS (na szczęście nie pełni już tej funkcji), usiłującego wmówić nam, iż wszystko się ustabilizuje, gdy zainstalowane zostaną szybsze programy. Człowiek ów niewątpliwie nie miał odpowiednich kwalifikacji do kierowania tak wielką instytucją, ale czy za balagan w ZUS należy winić wyłącznie byłego prezesa? Nie! W dużym stopniu odpowiedzialne za to wszystko jest środowisko, które usilnie forsowało na jedno z kluczowych stanowisk w państwie

kandydaturę amatora. To nie komputery i programy są powodem kłopotów ZUS. Powodem był i jest balagan spowodowany wyłącznie przez człowieka. Balagan wynikły z nieodpowiedzialnych decyzji rezygnacji ze sprawdzonego systemu na rzecz nowszego, lecz zupełnie nie przetestowanego.

Informatyka nie jest cudownym lekarstwem. Dla każdego przedsiębiorstwa takim lekarstwem może być kompetentny i rzetelny szef, potrafiący dobrać sobie na współpracowników odpowiednich fachowców. ■



tacja z osobami korzystającymi z systemu (począwszy od dyrektora po pracownika w okienku) nie doprowadziłyby do takich paradoksów. Jeżeli bank potrzebuje śladu transakcji na papierze, wystarczyłoby naciśnięcie kilku klawiszy i wszystkie potrzebne informacje zostałyby wydrukowane na drukarce stojącej obok komputera. Niestety, nikt o tym wcześniej nie pomyślał. Być może bank ów kupił właśnie takie „uniwersalne” oprogramowanie?

Osobnym zagadnieniem jest wybór oferty firmy mającej komputeryzować