

IT projekty	4
Podnikové aplikace	7
BPM – řízení procesů nad obsahem	12
Business process management (2. část)	14
Banky a finance	
Přání a realita procesního řízení	17
Prevence rizik IT v bankovníctví	20
Využijte BPM nástroje pro analýzu procesů	22
Master data management	25
CRM, business intelligence a řízení marketingových kampaní	28
CRM	
Proč segmentovat?	30
On-line optimalizace marketingových kampaní	34
Využití CRM v péči o jednotlivé segmenty zákazníků	36
Nástroje maximalizující efekt péče o zákazníka	39
Faktory výběru CRM v malých a středních firmách	42
Dopady reformy veřejných financí na informační systémy	44
Google Docs – kancelářské aplikace on-line a zdarma	46
Komunikační systém pro zaměstnance a zprostředkovatele OVB Allfinanz	48
Logistikou k minimalizaci skladových zásob ve společnosti Samas	49
IT Professional	
CMMI – model hodnocení vyspělosti procesů	50
CMMI v praxi	52
Chraňte svoje data, šifrujte!	54
Specifika informační bezpečnosti v malých firmách	56
Jak na IT služby – service level management	58
Identity management se stává nezbytností	62
Sun Java Identity Management	63
Hardware	
Ze světa hardwaru	64
Notebooky pro náročné – nové technologie a trendy v high-end třídě	68
Černobílý tisk v síti – tiskárny pro pracovní skupiny v otázkách a odpovědích	72
Optimalizace tiskových služeb v České spořitelně a Erste Bank Group	76
Informační společnost	77

Přání a realita procesního řízení

17



Najde se jen málo firem (a těžko nějaká banka), kterým pojmy jako procesy, procesní řízení, procesní controlling nic neříkají a které by připustily, že v době, kdy optimalizace procesů je jedním ze základních přístupů ke zvýšení konkurenceschopnosti, se procesy nezabývají. Ovšem samo tvrzení „samozřejmě procesy řešíme“ nevyhovuje nic o tom, jak se s nimi pracuje a jaká problematika je řešena s pomocí procesního přístupu.

Využijte BPM nástroje pro analýzu procesů

22



Každá firma v dnešní době stojí před otázkou, jak produkovat své služby či produkty efektivněji, tak aby obstála před konkurencí na trhu. Jednou z možností je pružné zavádění organizačních změn ve firemních procesech. Řada těchto procesů je často zastaralá a roztržštěná v jednotlivých odděleních. BPM nástroje jsou v takové situaci velmi vhodným řešením, protože dovolují nejen zpracovat kvalitní analýzu, ale přinést jako vedlejší efekt řadu dalších důležitých informací.

Proč segmentovat?

30



Encyklopedie hovoří o segmentaci jako o procesu rozdělování zákazníků či potenciálních zákazníků do samostatných skupin na základě shodných potřeb, které mohou být uspokojeny prostřednictvím obdobné nabízené hodnoty. Jak tedy efektivně spravovat naši zákaznickou bázi? A jak zároveň lépe využít znalost dosud skrytou v datech, která o svých zákaznických shromažďujeme?

Faktory výběru CRM v malých a středních firmách

42



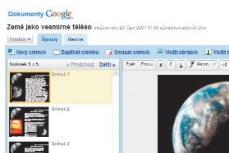
Na vlně CRM nadšení, která v současné době zasahuje výrazně i do oblastí malých a středních podniků, se ve celá řada IT společností. Zvýšená nabídka produktů přináší poptávajícím paradoxně ztížení situace při výběru správného produktu. Malé a střední podniky nemají dostatek zdrojů pro provedení kvalifikované analýzy a nekolikakolové zhodnocení všech faktů získaných nabídek. Podle jakých parametrů se na CRM trhu orientovat?

Dopady reformy veřejných financí na informační systémy 44



O reformě veřejných financí slyšíme denně téměř na každé rozhlasové či televizní stanici, téměř v každých novinách je o ní článek. Každý již určitě máme spočítáno, jak se projeví v naší peněžence, na naší výplatní pásce či v našem daňovém příznání. Ale jestlipak všechny tyto změny zachytil dodavatel našeho informačního systému či účetního programu?

Google Docs – kancelářské aplikace on-line a zdarma 46



Při vyslovení pojmu kancelářské aplikace každému z nás jistě vytane na mysl především známá a rozšířená sada aplikací Microsoft Office. K dispozici je dnes ale i několik dalších alternativ, mezi nimiž bezesporu kraluje open source projekt OpenOffice.org. Velmi zajímavé řešení nabízí také společnost Google. Její doménou je internet, a tak nepřekvapí, že její Google Docs je sada kancelářských aplikací poskytovaných on-line, tedy přímo v prostředí webu.

CMMI – model hodnocení výpělosti procesů 50



Procesní řízení je pojem v současnosti skloňovaný ve všech pádech. Jednou z otázek, které s realizací tohoto způsobu řízení v praxi vystávají, je i dostatečná výpělost procesů. Na to se ptáme především v souvislosti s požadavky na skutečný přínos námahy spojené se zaváděním a rozvojem procesů. Odpověď nalezneme v poměrně známé a v IT rozšířené metodě zvané Capability Maturity Model (CMM).

Jak na IT služby – service level management 58

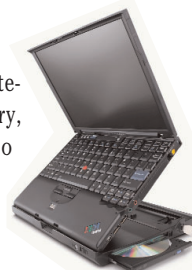


Také se v posledních letech často setkáváte s názory, že informační podpora je drahá a její kvalita neodpovídá očekáváním byznysu? Jste schopni na tyto názory, ať již změnou kvality IT podpory a vynaložených nákladů, nebo podloženou argumentací o srovnatelnosti vaší informační podpory s vnějším trhem, reagovat? Odpověď můžete hledat jen velmi těžko, pokud nebudete mít svůj informační systém

a jeho řízení vůči svým zákazníkům dostatečně transparentní.

Notebooky pro náročné 68

Vedle víceméně očekávaných zlepšení se vývoj laptopů v některých ohledech občas ubírá směry, které by donedávna jen málokdo předpovídal. Příkladem budiž LED podsvícení displeje. Jaké mají s touto moderní, zatím ne příliš levnou technologií plány renovování výrobci notebooků? To je jen jedna z otázek, o jejichž zodpovězení jsme kompetentní zástupce těchto firem požádali. ■



Inzerce

Vaše možnosti. Naše inspirace.

Microsoft

MICROSOFT SYSTEM CENTER. ZVLÁDNE I VELKÉ VĚCI.

Microsoft® System Center je řada produktů a řešení (jako například Operation Manager či System Management Server) pro správu IT infrastruktury. Díky nim dokážete zabezpečit bezproblémový chod vašich IT systémů i důležitých obchodních aplikací.

Společnost Nissan využívá řešení System Center ke správě 56 000 počítačů na třech kontinentech. A to je opravdu VELKÉ nasazení. Podívejte se na tuto, HSBC a další případové studie na: www.microsoft.com/cze/systemcenter

Microsoft
System Center