

SYSTÉM PRO ŘÍZENÍ A SDÍLENÍ INFORMACÍ V ČESKÉM TELECOMU

Mgr. Denisa Parkosová

I. ÚVOD

Jak integrovat externí i interní informační zdroje a efektivně je využívat nejen pro proces strategického řízení ve firmě? Řešení ČESKÉHO TELECOMU, a.s je postaveno na výkonném informačně-znalostním systému *Convera RW*, který je doplněn metodickými nástroji a začleněn do procesů „rozvoje systémů řízení společnosti“. Systém podporuje monitorování, shromažďování a zpracování informací; které následně poskytuje jak profesionálům z řad informačních specialistů a analytiků, tak běžným uživatelům. Systém, který byl původně využíván výhradně pro oblast strategických informací, integruje nyní interní i externí zdroje, umožňuje sdílet a pracovat s informacemi napříč společnostmi a podporuje zavedení prvků knowledge managementu do společnosti.

II. VÝCHOZÍ STAV

Většina (větších) firem dnešní doby, kterou jsme se naučili nazývat informační, se potýká v oblasti práce s informacemi s podobnými problémy:

- vzrůstající množství dat/informací externího i interního charakteru (roztroušeny po celé firmě, neexistuje jejich jednotná správa)
- duplikované informační zdroje (nekoordinovaná akvizice),
- narůstající čas věnovaný vyhledávání informací (obzvláště u pracovníků marketingu, plánování, informační podpory),
- absence jednotného informačního portálu,
- převažující technický/technologický pohled na informační a znalostní management,
- firemní kultura nepodporující sdílení informací/ znalostí.

II. POŽADAVKY NA SYSTÉM

Na počátku projektu *Zavedení informačně-znalostního systému v ČESKÉM TELECOMU, a.s.* stála analýza informačních potřeb a prostředí společnosti (zejména technického, technologického a personálního). Na základě této analýzy byly definovány požadavky na systém. Vedle obecných požadavků jako flexibilita a otevřenost systému, zajištění bezpečnosti dat nebo podpora českého prostředí byly identifikovány další specifické požadavky: možnost integrovat různé typy dat (zejména MS Office, scanované dokumenty, pdf, html/ asp), vytvořit prostředí pro uživatele s různou úrovní vyhledávacích dovedností, začlenění statistických a manažerských nástrojů, typizace

přístupových práv, možnost sdílení datových zdrojů, neomezená dostupnost v rámci interní sítě ČESKÉHO TELECOMU, a.s.

III. IMPLEMENTACE - HLAVNÍ MILNÍKY

Vlastní implementace tohoto systému ve společnosti ČESKÝ TELECOM, a.s. začala s lokálním nasazením v oblasti strategických informací. Vzhledem k tomu, že takto nastavený systém vyhovoval potřebám dalších pracovníků – a to zejména z oblasti plánování, marketingu a projektového řízení – začal se počet uživatelů systému rozrůstat a byl zpracován pokračující projekt na jeho další rozšíření. Další vývoj systému lze charakterizovat těmito nejvýznamnějšími milníky:

- Webový klient: neomezený přístup uživatelů v rámci firmy prostřednictvím Intranetu.
- Zabezpečené (autorizované) knihovny: zavedeny dva režimy – veřejný a autorizovaný, možnost pracovat s „chráněnými informacemi“, profilové skupiny uživatelů.
- Rozšíření knihoven o Denní monitoring: zvětšil se objem zdrojových dat.
- Intranet ČESKÉHO TELECOMU, a. s. indexován jako další sekce: zvětšil se počet uživatelů.
- Rozšíření o sekci Řídící dokumenty: posílení složky interních zdrojů.

IV. TŘI POHLEDY NA SYSTÉM

A. Pohled procesně-metodický

ČESKÝ TELECOM, a.s. se snaží v rámci řízení svých činností uplatňovat tzv. procesní přístup. K tomuto účelu používá *procesní model*. Procesní model definuje klíčové činnosti a je členěn do několika úrovní. V nejvyšší úrovni ho tvoří tzv. oblasti procesů.

Systém pro řízení informací a znalostí, který je předmětem tohoto příspěvku, je v rámci *procesního modelu* zařazen do oblasti procesů *Rozvoj organizace a řízení* - skupiny *Rozvoj systémů řízení* pod specifickým názvem *Správa a řízení znalostního systému*. (Názorněji v obrázku – viz Příloha V.) Základním rámcem pro tento proces je řídicí dokument: *Informační řád* (RAD). Řízení a každodenní chod zajišťuje sada závazných směrnic (SME) a postupů (POS), které specifikují odpovědnosti a pravomoci klíčových rolí v systému, stanovují přesné postupy v jednotlivých fázích systému a definují informační toky.

B. Pohled technický

Z pohledu technického se za systémem skrývá softwarový nástroj *Convera RetrievalWare*. Tento systém je charakterizován vysokou přesností při vyhledávání, rychlostí a současně schopností integrovat různé typy datových zdrojů. Pro vyhledávání využívá nejen logické funkce booleovy algebry, ale také funkcionality tzv. „nové generace“. Umožňuje vyhledávat s podporou *sémantických sítí*, jejichž jazykový základ je dostupný také v české verzi. Technologie *Adaptive Pattern*

recognition Processing dokáže úspěšně vyhledávat i v poškozených datových souborech nebo scanovaných dokumentech. Jaké další vlastnosti uživatelé oceňují?

- Volba typu vyhledávání: výběr ze třech vyhledávacích módů (booleovské operátory, s pomocí slovníku, podobná slova).
- Jazyková podpora: telekomunikační slovník, multijazykové slovníky.
- Podpora dodavatele: umožňuje kontinuální vývoj systému.
- Otevřenost: možnost technického i designového začlenění do rozhraní uživatele.
- Bezpečnost: autorizace uživatele, kryptovaná komunikace.

C. Pohled informační (informačních zdrojů)

Systém pracuje ve dvou režimech – autorizovaném a veřejném. Veřejný režim vyhledává ve zdrojích, které jsou přístupné všem uživatelům systému. Autorizovaný režim je určen profilovým skupinám – organizačně nebo tématicky spjatým – které mají zájem si vytvořit „svůj vlastní zdroj dat“ (včetně nastavení přístupových práv).

Pro lepší orientaci uživatelů je systém členěn (ve své prezentační části) dle typu informačního zdroje:

<i>SEKCE</i>	<i>Skupina</i>	<i>Knihovna</i>
<i>INTRANET</i>		
<i>ŘÍDICÍ DOKUMENTY</i>		
<i>DALŠÍ ZDROJE</i>	<i>Monitoring tisku</i>	Denní monitoring 1998 –2003 Tiskové zprávy, Monitoring IT
	<i>Periodika ČESKÉHO TELECOMU, a. s.</i>	Zpravodaj, bulletiny
	<i>Interní zdroje</i>	Cestovní zprávy, Interní studie, Časopisy elektronicky, Obsahy časopisů, Zajímavosti z tisku
	<i>Externí zdroje</i>	Externí studie, Finanční zprávy, Rešerše Testcom, ...
<i>AUTORIZOVANÉ ZDROJE</i>		

V. UŽIVATELÉ

Pro potřeby rozvoje systému, optimalizace nastavení systému, identifikace potřeb uživatelů i statistické účely jsou uživatelé rozděleni do dvou skupin:

- **Veřejný uživatel**: uživatel, který přistupuje do veřejného režimu, zpravidla hledá konkrétní informaci, vyhledává jednoduchá sousloví, není informačním specialistou, jeho stěžejní náplň práce nepředstavuje analytická práce s informacemi, nevyužívá všech nabízených funkcionalit systému.

- **Autorizovaný uživatel:** uživatel, který má zřízen přístup do autorizovaného režimu, v jeho náplni práce je obsažen prvek analytické práce s informacemi nebo jejich získávání, plně využívá možnosti systému, je vyškolen.

VI. BENEFITY

Finanční . Příklad, jak je možno vyčíslit úsporu finančních prostředků při zavedení tohoto typu systému a „obhájit“ tak finanční nárok, bude naznačen při prezentaci příspěvku na konferenci.

Nefinanční. Vedle finančně vyčísleného dopadu je v případě informačně-znalostního systému třeba zohlednit i benefity nefinanční:

- Vytváření „knowledgebase“ zaměstnanců a tím vzrůstající intelektuální kapitál firmy.
- Jedno rozhraní k různým typům informací (interní x externí, různý rozsah, rozličný formát).
- Kontinuita v procesech i činnostech (znalost souvislostí, možnost průběžně sledovat vývoj vybrané oblasti).
- Možnost rychlé reakce na vývoj na trhu, snaha o předvídání vývoje.
- Zvyšování spokojenosti zaměstnanců s dostupností a kvalitou informací (prokázáno v průzkumu spokojenosti zaměstnanců).
- Motivující faktor a prostředí pro spolupráci mezi organizačními jednotkami.

VII. CO DÁL?

V roce 2003 jsou vedle přechodu na další verzi systému *Convera RW* plánovány rozvojové aktivity v těchto oblastech:

- Rozšíření oblastí implementace – Interní audit (organizační pohled), materiály z konferencí (pohled informačního zdroje).
- Rozšíření funkcionalit systému – on-line žádosti o řešerše,...
- Zavedení nového uživatelského členění – dle témat (kategorizace).
- Implementace KM funkcionalit – virtuální diskusní skupiny, „knowledge contributor“.

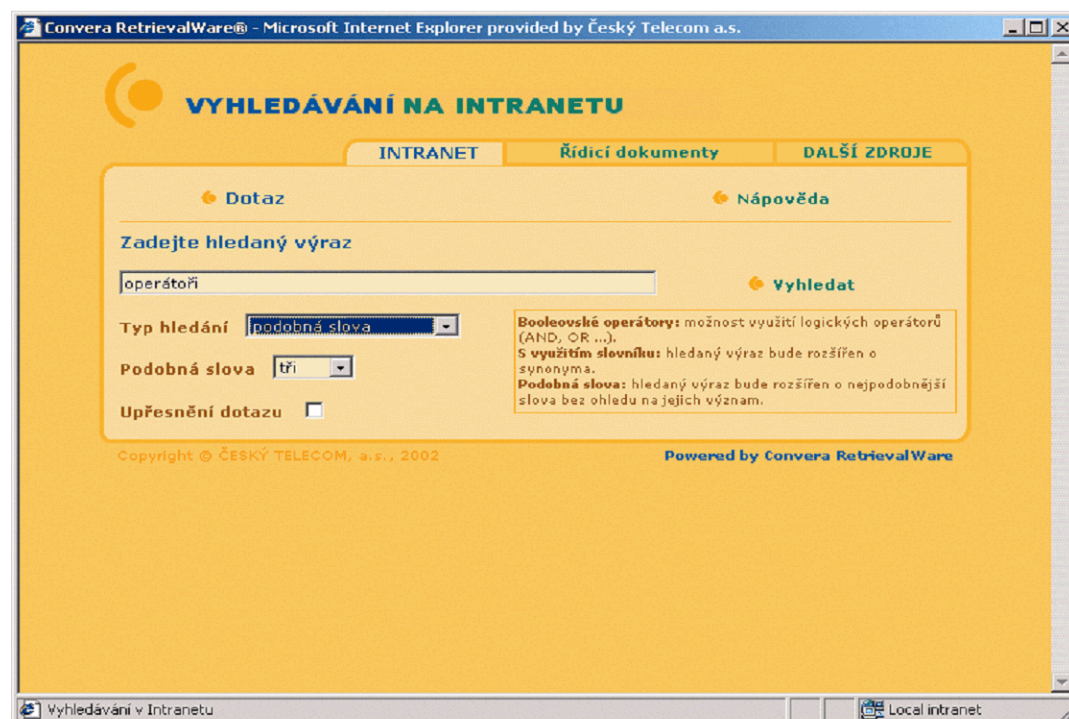
VIII. PŘÍLOHY

- I. Intranet ČESKÉHO TELECOMU, a.s.
- II. Design uživatelského rozhraní systému – vyhledávací obrazovka
- III. Design uživatelského rozhraní systému – výběr zdrojů
- IV. Design uživatelského rozhraní systému – výsledky dotazu
- V. Výsek z procesního modelu – oblast procesů *Rozvoj organizace a řízení*

Příloha č. I: Intranet ČESKÉHO TELECOMU, a.s.



Příloha č. II: Design uživatelského rozhraní systému – zadání dotazu



Příloha č. III: Design uživatelského rozhraní systému – výběr zdroje

http://172.23.97.95:8080/cgr-bin/cqcgj/@fstrategie.cnv?CQ_DTF_SEARCH=Yes&CQ_SESSION_KEY=CTYX0DZ - Micros...

VYHLEDÁVÁNÍ V DALŠÍCH ZDROJÍCH

INTRANET Řídicí dokumenty DALŠÍ ZDROJE

Dotaz Moje hledání Náповěda

Zadejte hledaný výraz

Typ hledání: podobná slova

Podobná slova: tři

Upřesnění dotazu: ☐

Datum: přesně dd.mm.yyyy

Vyhledat

Pokud najedete kurzorem na název položky, zobrazí se odpovídající náповěda.

Vyberte zdroje

☒ ☒ Monitoring tisku

Denní monitoring: ☐ 1998 ☐ 1999 ☐ 1990 ☐ 2001 ☐ 2002 ☒ 2003

☒ Tiskové zprávy ČESKÉHO TELECOMU, a.s.

☐ ☒ Periodika ČESKÉHO TELECOMU, a.s.

☒ Interní zdroje

☒ Cestovní zprávy ☒ Interní studie ☒ Mobilní telefonie

☒ Časopisy elektronicky ☒ Obsahy časopisů ☒ Zajímavosti z tisku

☐ Externí zdroje

Copyright © ČESKÝ TELECOM, a.s., 2002 Powered by Convera RetrievalWare

Vyhledávání v DALŠÍCH ZDROJÍCH Local intranet

Příloha č. IV: Design uživatelského rozhraní systému – výsledky dotazu

Convera RetrievalWare® - Microsoft Internet Explorer provided by Český Telecom a.s.

VYHLEDÁVÁNÍ V DALŠÍCH ZDROJÍCH

INTRANET Řídicí dokumenty DALŠÍ ZDROJE

Dotaz Moje hledání Tisk Náповěda

Nalezené dokumenty: 100 < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 >

8. **DigiPOZNÁMKY - informace z různých koutů**
Sendo & Microsoft it all ends in tears Sendo, které mělo s Microsoftem produkovat nový **mobilní** telefon vybavený novým o/s od Microsoftu, místo toho končí u soudu.
Online and Active Future Forecast Vysokorychlostní neustále připojení, daleko více **přenosných** počítačů a přístrojů a automatizace každodenních činností.
Denní monitoring: 27.12.2002

9. **Jak postupovat při odcizení mobilu?**
Tou věcí může být i **mobilní** telefon.
Zablokovat používání **mobilního** telefonu v síti Eurotel pomocí jeho IMEI kódu lze v případě krádeže **mobilního** telefonu, ne tedy v případě ztráty.
Denní monitoring: 27.12.2002

10. **Budoucnost bez drátů II**
"Zajištění připojení **přenosných** počítačů do podnikové sítě tak, aby stále byly **přenosné**?
Ušetří se tak spousta peněz za **mobilní** telefony a zvýší se efektivita firmy. Chcete-li implementovat taková bezdrátová řešení, měli byste pozorně vybírat.
Denní monitoring: 04.12.2002

11. **Sítujeme a propojujeme**
Je tomu již dlouhá doba, co jsme začali na našich stránkách užívat spojení slov **mobilní** kancelář?
Zkušenosti z osobní zkušenosti doporučuji vyzkoušet propojení **mobilních** zařízení, jako je například počítač do dlaně, **mobilní** telefon a bezdrátová hands-free sada.
Denní monitoring: 18.12.2002

12. **Billovo impérium proniká stále více do našich životů**
Do sféry **mobilních** telefonů.
V současnosti je světovou jedničkou mezi **mobilními** telefony finská firma Nokia.
Denní monitoring: 20.12.2002

Kliknutím na Název dokumentu otevřete odkaz. Vyhledaná slova jsou zvýrazněna barevně v rozmezí červená-modrá.

Copyright © ČESKÝ TELECOM, a.s., 2002 Powered by Convera RetrievalWare

Nalezené dokumenty v DALŠÍCH ZDROJÍCH Local intranet

Příloha č. V: Výsek z procesního modelu – oblast procesů *Rozvoj organizace a řízení*

