

Тема 8 Виконавчі інформаційні системи.

Засоби машинної імітації в СППР

8.1 Визначення виконавчих інформаційних систем (ВІС)

8.2 Призначення ВІС

8.1 Визначення виконавчих інформаційних систем

До початку 80-х років двадцятого століття досить поширеною була думка, що системи підтримки прийняття рішень призначені виключно для керівників вищих та середніх ланок адміністративної ієрархії, причому вважалося, що менеджери високого рівня рідко виявляються серед кінцевих користувачів цих систем, і що такі системи впливають на ефективність прийняття рішень переважно непрямым способом, тобто за рахунок використання СППР менеджерами нижчих рівнів та співробітниками, які обслуговують керівників високого рангу (топ-менеджерів, виконавців). Проте з розвитком інформаційних систем та завдяки підвищенню комп'ютерної грамотності виконавців багато вищих менеджерів переконалися, що прямий (on-line) доступ до організаційних даних є корисним. Ця обставина послужила передумовою для появи нового різновиду СППР - виконавчих інформаційних систем.

Цей тип інформаційних систем нового покоління орієнтований на задоволення нерегламентованих (ad hoc) інформаційних потреб керівників вищого рівня; допомагає топ-виконавцям у разі необхідності проводити аналізи поточної продуктивності й корегувати заплановані дії; надає виконавцям легкий доступ до внутрішньої й зовнішньої інформації, доречної щодо критичних факторів успіху їхньої діяльності; допомагає розробляти точніше, актуальніше й цілісніше подання операцій організації, а також її конкурентів, постачальників та споживачів [13].

Виконавча інформаційна система - це комп'ютеризована система, яка забезпечує прямий інтерактивний (on-line) доступ до релевантної та актуальної інформації в зручному й здатному до навігації у системі форматі для підтримки створення менеджерами виконавчих рішень з використанням мережевих робочих станцій.

Релевантна у актуальна інформація - це відповідна потребам своєчасна, точна й дійова інформація про різні аспекти справ, що викликає професійний інтерес з боку вищих менеджерів. Зручність та здатність до навігації (наприклад, рух по дереву меню) системи означає, що ВІС спеціально розробляються для використання особами з обмеженим часом для обдумування проблем, недостатньою майстерністю працювати з клавіатурою та незначним досвідом роботи з комп'ютерами.

Виконавчі інформаційні системи відрізняються від традиційних інформаційних систем. Вони мають низку характерних ознак, зокрема:

- спеціально створюються для забезпечення інформаційних потреб виконавців вищого рівня та використовуються ними безпосередньо без сторонньої допомоги;
- розробляються з орієнтацією на те, що користувачі мають поверхневу комп'ютерну підготовку або не мають ніякої;
- уможлиблюють доступ до даних про специфічні організаційно-управлінські питання та проблеми, а також до агрегованих звітів;
- забезпечують користувачів багатьма оперативними (on-line) інструментальними засобами аналізу, включаючи аналіз трендів, генерування повідомлень про особливі ситуації (про відхилення) та практичне оброблення «зверху-вниз» (drill-down);
- надають можливість доступу до широкого діапазону внутрішньо корпоративних та зовнішніх джерел даних, забезпечують інтегрування інформації;

- особливо легкі для використання (за допомогою звичайної мишки або сенсорного екрана), часто настроюються на індивідуальні потреби користувачів;

- спроможні вибирати, фільтрувати, стискувати та відслідковувати критичні фактори успіху або ключову індикаторну інформацію про діяльність організації.

Такі характеристики виконавчих інформаційних систем зумовили бурхливий розвиток їх різних версій розробок та високий темп впровадження. Зокрема, ще на початку 90-х років ВІС були встановлені на більше ніж половині пультів управління вищих адміністраторів найбільших компаній, а темп зростання світового продажу програмного забезпечення ВІС перевищує 18 % на рік.

8.2 Призначення ВІС

Спеціалізація ВІС - моніторинг подій та трендів, як внутрішніх, так і зовнішніх. Володіючи своєчасною та ширшою інформацією та відповідними інструментальними засобами, менеджери вищого рівня краще готуються до прийняття стратегічних рішень з метою створення додаткових можливостей організації та усунення проблем. Застосування виконавчих інформаційних систем може стати зброєю в боротьбі за конкурентоспроможність корпорації. ВІС часто застосовується як інструментальний засіб стратегічного планування та поліпшення якості рішень, що розробляються на верхніх рівнях управління організацією. *Використання ВІС* дає змогу скорочувати час, необхідний для виявлення проблем та можливостей, забезпечувати засобами для поліпшення контролю в організації, надавати швидший та ефективніший доступ до даних і моделей. Загалом можна виділити три цілі розроблення ВІС.

Перша мета, яка бралася до уваги за створення виконавчої інформаційної системи, полягала в забезпеченні комп'ютерною підтримкою процесу навчання менеджерів стосовно регулювання загальної діяльності організації,

окремих робочих процесів і взаємодії з зовнішнім середовищем. Краще підготовлені менеджери можуть краще формулювати запити до інформаційної системи та розробляти ефективніші рішення. Наприклад, 1992 року Ванденбош (Vandenbosch) і Гуфф (Huff) з університету Western Ontario створили в Канаді фірму для використання ВІС з метою отримання кращих бізнесових результатів під час управлінського навчання. Фірми, в яких розроблялися ВІС з метою підтримки ментальних моделей мислення менеджерів, були менш ефективними, ніж фірми, в яких створювалися ВІС з метою здобування або нарощування знань менеджерів про поведінку системи. Знання про поведінку системи і про різні взаємодіючі її операції надають змогу адміністраторам активніше стимулювати зміни для довготермінового удосконалення процесів управління.

Другою метою розроблення ВІС було забезпечення своєчасного доступу до інформації. Уся інформація, яка може міститися у ВІС, звичайно, може бути одержана менеджером традиційними методами, зокрема, шляхом створення необхідних запитів до відповідних служб або підготовкою стандартних звітів. Однак організаційні ресурси та час, які потрібні для ручного копювання інформації в багатьох різних форматах і для відображення відповідних змін та створення специфічніших запитів, часто примушують менеджерів відмовлятися від такого способу одержання інформації, тим більше, що за час підготовки замовлених звітів стратегічні інтереси менеджерів можуть змінюватися, а тому користь від звітів, які надходять із запізненням, ніколи повністю не реалізується.

Своєчасний доступ до інформації забезпечує також значний вплив на процес управлінського навчання. Очевидно, що як тільки менеджер отримує відповідь на свій запит, то вона тут же корелюється з іншими, пов'язаними за темою запитами в голові менеджера. Якщо всі ці запити таі наступні відповіді на них будуть формулюватися невідкладно, то цикл навчання відбуватиметься нерозривно. Використання традиційних методів з урахуванням тривалого часу отримання відповідей на запити користувачів

призводить до того, що контекст запиту може бути втрачений, і тому цикл навчання не продовжуватиметься.

Третьою метою, з якою розробляються виконавчі інформаційні системи, є узгодження дій менеджерів та узагальнення елементів рішень. ВІС має відповідні засоби для зосередження уваги управлінців на специфічних сферах та бізнесових проблемах організації. Окремі менеджери вбачають у цьому можливість підвищувати дисципліну підлеглих, у той час як деякі підлеглі бояться директивної суті виконавчої інформаційної системи та витрачають багато часу, намагаючись перехитрити або дискредитувати її. Жодна з цих поведінок не є відповідною або продуктивною, виходячи з загальної мети організації. Буде правильніше, якщо менеджери та їхні підлеглі працюватимуть разом для визначення докорінних причин появи складних проблем, які виявляються за допомогою ВІС.

Значний вплив на процеси організаційного управління справляють ВІС завдяки реалізованому в них принципу «вимірювання виконання». Менеджери особливо уважні до конкретної інформації щодо їх продуктивності, коли ця інформація стає доступною для їхніх начальників. Цей аспект організаційної поведінки у разі застосування ВІС може виявитися виключно корисним, якщо інформація, яка надходить до виконавців, дійсно є суттєвою і стосується мети організації. Системи, орієнтовані на подання повідомлень з необґрунтовано визначеними аспектами, можуть привести до надмірної уваги топ-менеджерів до другорядних, з погляду загальної корпоративної мети, проблем або до тих питань, які є важливими наряду з іншими, але залишеними поза увагою виконавців. Наприклад, система створення виробничих повідомлень могла б зобов'язати менеджерів зосереджуватися більше на обсягах, ніж на якості робіт.