

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część I. Systemy

Iwona Chomiak-Orsa: Mapowanie procesów podstawowym etapem realizacji przedsięwzięcia informatycznego.....	13
Wiesława Gryncewicz: Identyfikacja procesów informacyjnych realizowanych w urzędach skarbowych w Polsce.....	21
Dorota Jelonek: Portal korporacyjny w zarządzaniu zasobami informacyjnymi o otoczeniu przedsiębiorstwa	32
Maja Leszczyńska: Możliwości zastosowania technologii czasu rzeczywistego w międzyorganizacyjnym systemie informacyjnym logistyki	42
Andrzej Niesler: Integracja systemów informatycznych przedsiębiorstwa w architekturze z autonomicznym rejestrem usług sieciowych.....	56
Monika Sitarska: Portale korporacyjne jako element systemu zarządzania informacją i wiedzą w organizacji	66

Część II. Metody

Damian Dziembek: Strategiczne implikacje dla organizacji gospodarczych wynikające z zastosowania wirtualnego outsourcingu informatycznego.....	79
Wiesława Gryncewicz: Analiza i ocena jakości zasobów informacyjnych w urzędach skarbowych w Polsce	96
Łukasz Łysik: Miary zastosowania technologii mobilnych w procesach handlowych.....	110
Adam Nowicki, Mariusz Nosal: Zasady ładu informatycznego w przedsiębiorstwie	121
Jolanta Pondel, Maciej Pondel: Pozyskiwanie informacji z Internetu	132
Artur Rot: Oprogramowanie dostarczane w formie usługi – model SaaS. Stan obecny, perspektywy rozwoju oraz przykłady rozwiązań	143
Jadwiga Sobieska-Karpińska, Marcin Hernes: Rozwiązywanie konfliktów w systemach rozproszonych za pomocą metod consensusu.....	154
Ryszard Zygała: Analiza modelu zarządzania efektywnością IT według Government Accountability Office.....	168

Część III. Zastosowania – narzędzia

Krzysztof Ćwikliński: The financial convergence of Warsaw and New York stock exchange in information revolution era.....	181
---	-----

Damian Dziembek: Wybrane aspekty współpracy podmiotów w ramach wirtualnego outsourcingu informatycznego	190
Karol Łopaciński: Narzędzia promocyjnej działalności organizacji w przestrzeni Internetu.....	208
Adam Nowicki, Bogdan Burkot: Usługi sieciowe jako technologia integracji systemów informatycznych wspomagających procesy biznesowe. Ocena możliwości zastosowania.....	218
Maciej Pondel: Narzędzia wyszukiwawcze w pozyskiwaniu informacji z Internetu	228
Gracja Wydmuch: Integrated platform for composite knowledge management applications. Knowledge-centric approach.....	237
Leszek Ziara: Wykorzystanie hurtowni danych we wspomaganiu procesu podejmowania decyzji w przedsiębiorstwie	249

Summaries

Iwona Chomiak-Orsa: Information processes mapping as the most important stage of IT-projects	20
Wiesława Gryncewicz: The identification of information processes in Polish inland revenues	31
Dorota Jelonek: Corporate portals in the management of information resources about enterprise environment.....	41
Maja Leszczyńska: Implementing real time technologies in logistic information systems	55
Andrzej Niesler: Enterprise integration architecture with an autonomous registry of Web services	65
Monika Sitarska: Enterprise information portal as a part of knowledge and information management systems in organization.....	75
Damian Dziembek: Strategic implications for economic organizations resulting from application of virtual IT outsourcing	95
Wiesława Gryncewicz: Analysis and estimation of information quality in Polish inland revenues	109
Łukasz Łysik: The application of mobile technology in sales – the measures	120
Adam Nowicki, Mariusz Nosal: The principles of the IT governance in an enterprise	131
Jolanta Pondel, Maciej Pondel: The acquisition process of information from the Internet.....	142
Artur Rot: Software as a service (SaaS) model – current state, development perspectives and the examples of application.....	153
Jadwiga Sobieska-Karpińska, Marcin Hernes: Solving conflicts in distributed systems using consensus methods.....	167

Ryszard Zygała: An analysis of IT effectiveness management model according to IT Government Accountability Office.....	177
Krzysztof Ćwikliński: Finansowa konwergencja Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie i Giełdy Papierów Wartościowych w Nowym Jorku w erze informacyjnej rewolucji	188
Damian Dziembek: Chosen aspects of entities cooperation in the scope of virtual IT outsourcing.....	207
Karol Łopaciński: Instruments of organization promotional activity in Internet space.....	217
Adam Nowicki, Bogdan Burkot: Web services as the technology of business process integration. Discussing the possibilities of use.....	227
Maciej Pondel: Tools of information acquisition from Internet.....	236
Gracja Wydmuch: Zintegrowana platforma dla łącznego wykorzystania narzędzi do zarządzania wiedzą. Podejście wiedzocentryczne	247
Leszek Ziara: Data warehouses in the support of decision processes in the enterprise	254

Monika Sitarska

PORTALE KORPORACYJNE JAKO ELEMENT SYSTEMU ZARZĄDZANIA INFORMACJĄ I WIEDZĄ W ORGANIZACJI

1. Wstęp

Coraz istotniejszą rolę w wypracowywaniu trwałej przewagi konkurencyjnej odgrywają wiedza, jaką potrafi zdobyć organizacja, oraz efektywny sposób zarządzania nią. W procesie zarządzania wiedzą korporacji coraz częściej wykorzystywane są konkretne narzędzia informatyczne pozwalające na gromadzenie, przetwarzanie i udostępnianie zasobów danych, informacji oraz wiedzy.

Duża ilość informacji, danych i wiedzy dostępnej na rynku i wewnątrz przedsiębiorstwa spowodowała konieczność zastanowienia się nad rozwiązaniami, które umożliwiłyby uporządkowanie i ujednolicenie tych zasobów. Dodatkowo coraz większa rola rozwiązań sieciowych typu intranet czy ekstranet sprawiła, że konieczne stało się znalezienie narzędzia informatycznego, które pozwoliłoby na efektywne zarządzanie wiedzą i udostępnianie jej zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz organizacji. System zarządzania informacją i wiedzą w organizacji, dzięki zastosowaniu technologii sieciowych i komunikacyjnych, w dużym stopniu może być organizowany na podstawie portalu korporacyjnego. W związku z tym artykuł ten poświęcony jest technologiom portali korporacyjnych oraz możliwościom ich zastosowania w procesie zarządzania wiedzą w organizacji.

2. Charakterystyka portali korporacyjnych

Prekursorami w poszukiwaniu nowych rozwiązań są duże międzynarodowe korporacje, w których współdzielenie wiedzy między pracownikami stanowi swoisty problem. Pracownicy często zmuszeni są do wielogodzinnego poszukiwania i zdobywania informacji, które już w firmie istnieją, ale są ukryte w licznych systemach informatycznych, sieci wewnętrznej, na stronach internetowych czy w biurkach kolegów. Wylimitowanie takiego marnotrawstwa czasu stało się kluczowym czyn-

nikiem wpływającym na rozwój narzędzi informatycznych, które mogłyby, łącząc w sobie estetyczny wygląd i wysoką użyteczność, zaspokoić powstałą potrzebę.

Po raz pierwszy pojęcie portalu korporacyjnego (*enterprise information portal*) pojawiło się w pod koniec lat 90., kiedy na rynku informatycznym zanotowano wzrost zainteresowania portalami informacyjnymi typu AOL, MSN (Microsoft), NetCenter (Netscape), MyYahoo (Yahoo – portal, który jest uważany przez praktyków za prekursora portali korporacyjnych). Funkcjonalność portalu informacyjnego stała się inspiracją dla twórców oprogramowania dla przedsiębiorstw: konieczne było utworzenie kompletnego rozwiązania korporacyjnego umożliwiającego użytkownikom spersonalizowany i wygodny dostęp do zasobów przedsiębiorstwa, w dowolnym czasie i miejscu (por. [Klatt 2004]).

Zarówno w teorii, jak i praktyce przedmiotu można spotkać wiele różnych definicji portali korporacyjnych.

Według Staniszkisa **portal korporacyjny** to system informatyczny wspomagający kluczowe dziedziny zarządzania działalnością organizacji stanowiący jednolite środowisko pracy dla wszystkich jej uczestników dynamicznie adaptowane do wymagań ról i preferencji osobistych użytkowników (por. [Staniszkis 2003]).

Sama technologia portali korporacyjnych stała się bardziej popularna i częściej stosowana w praktyce biznesowej w momencie powszechnego zastosowania technologii sieciowych i komunikacyjnych typu Internet. Biorąc pod uwagę obszary zastosowania tego typu technologii w korporacjach, można mówić o trzech podstawowych etapach rozwoju portali (por. [Pokojska 2006]):

1. **Intranet korporacyjny** – narzędzie służące do zapewnienia komunikacji wewnątrz firmy przy użyciu narzędzi internetowych, takich jak: poczta elektroniczna, firmowa książka adresowa, udostępniony kalendarz, system zarządzania dokumentami firmowymi, rezerwacja zasobów firmy (np. sal), e-learning, elementy systemów HR (rezerwacja czasu urlopów), forum wewnątrzfirmowe czy grupy dyskusyjne. Celem usprawnienia komunikacji wewnętrznej z wykorzystaniem narzędzi internetowych jest przede wszystkim usprawnienie wymiany informacji między pracownikami, przekazywanie decyzji przełożonych, planowanie czasu pracy własnego i podwładnych czy uporządkowanie korzystania z zasobów firmowych, np. samochodów służbowych, sal konferencyjnych czy innego sprzętu. Wprowadzenie „elektronicznej tablicy ogłoszeń” w dużym stopniu przyczyniło się do skrócenia czasu poszukiwania niezbędnych informacji. Innym ważnym aspektem wykorzystania intranetu w przedsiębiorstwie jest stworzenie bazy wzorców dokumentacji firmowej, co ułatwia wprowadzanie i przestrzeganie ustalonych standardów dotyczących wyglądu i zawartości określonych dokumentów wychodzących do klientów, np. wzorców ofert.

2. **Ekstranet** – to narzędzie służące do udostępnienia zasobów firmowych klientom i partnerom. Polega to bardzo często na tym, że udostępnione zostają bazy wiedzy związane ze specyfikacją oferty produktowej, prezentacje multimedialne produktów, ofert, akcji promocyjnych, warunków serwisowych i reklamacyjnych,

bazy FAQ. Bardziej zaawansowana współpraca między firmami bazująca na ekstrakcie związana jest z elektroniczną wymianą danych (EDI – Electronic Data Interchange), grupami dyskusyjnymi, czasami nawet dochodzi do częściowej integracji z systemami ERP/MPR i CRM.

3. **Portal korporacyjny** – jest narzędziem – systemem informatycznym – stanowiącym bezpieczny interfejs WWW, będącym zintegrowanym stanowiskiem pracy, integrującym wszystkie aplikacje dostępne dla użytkownika i będącym punktem dostępu do informacji, aplikacji oraz usług dla wszystkich osób związanych z firmą (pracowników, partnerów, klientów, inwestorów). Portale korporacyjne mają przede wszystkim za zadanie umożliwić swobodny przepływ informacji wewnątrz firmy. Model przepływu informacji z góry na dół stał się w ostatnim czasie mało efektywny i należałoby go zastąpić przepływem poziomym między komórkami organizacyjnymi spotykany do tej pory tylko w małych firmach oraz między jednostkami biznesowymi. Istotny jest także drugi wyznacznik efektywności danego portalu, a mianowicie adekwatność otrzymywanej przez danego użytkownika informacji. Chodzi tu przede wszystkim o to, aby użytkownik (pracownik lub klient) otrzymywał informację dostosowaną do jego potrzeb (spersonalizowaną) i nie tracił czasu na jej wyszukiwanie i przetwarzanie.

Wyróżnia się różne rodzaje portali zależnie od zakresu dostępnych treści oraz otwarcia na otoczenie firmy: jeśli za kryterium przyjmiemy zawartość tematyczną, to portale można podzielić na:

- horyzontalne – publikowane są w nich informacje pochodzące z różnych obszarów tematycznych,
- wertykalne – są to portale poświęcone głównie jednemu obszarowi tematycznemu (por. [Portale...2005]).

Natomiast biorąc pod uwagę otwarcie na otoczenie, portale można podzielić na:

- wewnętrzne – wykorzystywane są jedynie do komunikacji wewnątrz organizacji,
- zewnętrzne – służą do komunikacji przedsiębiorstwa z otoczeniem (por. [Portale... 2005]).

Podział ten jest bardzo umowny i nie ma ściśle określonych granic między poszczególnymi rodzajami portali. W praktyce najczęściej spotyka się portale wewnętrzne o charakterze horyzontalnym.

Do głównych zadań portali korporacyjnych należy zaliczyć:

- Zapewnienie scentralizowanego dostępu do informacji – portal ma stanowić jedno zintegrowane miejsce dostępu do wiedzy i informacji całej korporacji. Jest to związane z koniecznością zintegrowania i udostępnienia na poziomie portalu poszczególnym użytkownikom niezbędnych do pracy aplikacji dziedzinowych. Zgodnie z przytoczoną definicją portal ma stanowić zintegrowaną i jedyną aplikację, z której mieliby korzystać pracownicy bez konieczności pracy w kilku różnych i rozproszonych systemach dziedzinowych. Jest to rozwiązanie idealne, ale często niemożliwe do osiągnięcia w praktyce biznesowej.

- Tworzenie mechanizmów personalizacji informacji pozwalającej na selekcję danych dotyczących poszczególnych grup i użytkowników. Najważniejszą funkcjonalnością portalu korporacyjnego jest **personalizacja**. Umożliwia ona dostarczenie odpowiedniej informacji właściwym, uprawnionym do tego odbiorcom. Portal jest odzwierciedleniem pamięci korporacyjnej, sieci wiedzy, która poza typowymi zasobami informacyjnymi zawiera umiejętności, kompetencje i doświadczenie ludzi.
- Dostęp do zawartości statycznej – jest to najbardziej podstawowa funkcjonalność portalu polegająca na wyświetlaniu statycznych elementów, takich jak pliki graficzne, raporty, artykuły.
- Dostęp do zawartości dynamicznej – umożliwia prezentację zawartości tworzonej na bieżąco. Podstawowymi rodzajami zawartości dynamicznej są informacje pobierane z baz danych, takie jak: cenniki lub informacje o dostępności produktów, raporty lub wykresy generowane z każdym ich wywołaniem, rezultaty wyszukiwań, personalizowana informacja generowana na podstawie zdefiniowanych w portalu reguł personalizacji.
- System bezpieczeństwa – zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa w przypadku rozwiązań portali korporacyjnych jest niezwykle istotne. Z jednej strony chodzi o zabezpieczenie i ograniczenie dostępu do określonych zasobów informacyjnych dla grup pracowników, którzy nie powinni ich oglądać. Z drugiej strony aspekt bezpieczeństwa związany jest z zewnętrznym zabezpieczeniem portalu przed dostępem osób nieuprawnionych oraz z jego zabezpieczeniem przed atakami zewnętrznymi.
- Wdrożenie mechanizmów:
 - **pracy grupowej** – praca grupowa polega na budowaniu struktur i mechanizmów wykorzystujących zbiorowy potencjał pracowników w celu podniesienia efektywności pracy; portale korporacyjne służą do stworzenia spójnego i jednolitego środowiska pracy dla wszystkich członków organizacji, sprzyja to budowaniu kultury organizacyjnej propagującej pracę grupową,
 - **elektronicznego obiegu dokumentów** – elektroniczny obieg dokumentów to system informatyczny służący do zarządzania i automatyzacji obiegu zadań i dokumentów między jednostkami organizacyjnymi, jako podstawę działania takiego systemu często wykorzystuje się dedykowane mechanizmy workflow, czyli narzędzia służące do automatyzacji procesów biznesowych w całości lub w części, podczas której dokumenty, informacje lub zadania są przekazywane od jednego uczestnika do kolejnego, według zdefiniowanych procedur zarządczych.
- Funkcjonalność wyszukiwarki – w celu ułatwienia nawigowania i zwiększenia efektywności zarządzania wiedzą każdy portal powinien być wyposażony w wyszukiwarkę umożliwiającą przeszukiwanie jego zasobów według określonej treści; jest to funkcjonalność odwzorowana na podstawie portali komercyjnych,

- Mechanizmy integracji danych z różnych źródeł – jeśli podstawowym założeniem funkcjonalności portalu jest to, aby stanowił system integrujący pozostałe aplikacje, to konieczne jest zapewnienie integracji danych pochodzących z różnych źródeł. Oznacza to przygotowanie po stronie portalu interfejsów do wymiany danych z pozostałymi systemami dziedzinowymi tak, aby to środowisko stanowiło jednolity obraz informatyczny przedsiębiorstwa i jedną aplikację, z której korzystać będą pracownicy.
- Narzędzia indeksujące, katalogujące i subskrypcję – zapewniają one dostęp do najnowszych informacji z wybranej przez użytkownika dziedziny oraz indeksowanie i katalogowanie treści według określonych kryteriów w celu ułatwienia jej wyszukiwania.
- Narzędzia do zarządzania treścią – pozwalają one na redagowanie treści portalu lub jego wydzielonych części przez dowolną liczbę redaktorów; zaletą większości rozwiązań portalowych jest maksymalne uproszczenie procesu publikowania zawartości; w rezultacie funkcję redaktora mogą pełnić osoby niebędące informatykami i nieposiadające wiedzy na temat programowania w języku HTML (na podstawie: [Rzewuski 2000; *Portale...*2005]).

Portal korporacyjny łączy w sobie funkcjonalność serwisów WWW, intranetu i ekstranetu, będąc jednocześnie płaszczyzną integrującą pozostałe aplikacje wewnątrz organizacji. Sprawną współpracę zespołów pracowniczych zapewniają narzędzia pracy grupowej i systemy zarządzania dokumentami, stronę techniczną uzupełniają wyszukiwarki, narzędzia publikacyjne, prezentacyjne i personalizacyjne.

Najwięcej wartości w portalach korporacyjnych uzyskać można dzięki narzędziom zarządzania treścią, usługom katalogowym oraz indeksującym. One to umożliwiają zarządzanie stale rosnącą ilością informacji (ilościowych i jakościowych) znajdujących się w składnicach danych, serwisach WWW, systemach ERP i innych dedykowanych firmowych aplikacjach. Jest to wiedza, która już w firmie istnieje, dlatego warto ją jak najlepiej wykorzystać do tworzenia trwałej przewagi konkurencyjnej.

3. Technologie stosowane w portalach korporacyjnych

Przy tworzeniu portali korporacyjnych trzeba zwrócić uwagę na takie aspekty, jak łatwość obsługi, szybkość wyszukiwania danych i interfejs przyjazny użytkownikowi. Takie walory często decydują o sukcesie lub porażce przy wdrażaniu tej klasy rozwiązań. Często jest to istotne również dlatego, że jedną z głównych grup docelowych portali jest zarząd firmy, dla którego zarówno estetyka, jak i łatwość obsługi stanowią bardzo ważne kryterium. Jeszcze większe znaczenie mają czas wyszukiwania i analizy danych oraz forma ich prezentacji na ekranie monitora. Raporty dla zarządu powinny być prezentowane w sposób czytelny i zagregowany z możliwością wyświetlenia bardziej szczegółowych danych, jeśli użytkownik sobie tego zażyczy.

Z tego powodu dominującą technologią tworzenia interfejsu użytkownika jest technologia web-owa wykorzystująca takie standardy, jak:

1. Język HTML (*Hyper Text Markup Language*) – hipertekstowy język znaczników, jest to język składający się ze znaczników (*tags*) stosowany do pisania stron WWW.

2. XML (*Extensible Markup Language*) – uniwersalny język formalny przeznaczony do prezentowania różnych danych w ustrukturalizowany sposób. XML jest niezależny od platformy, co umożliwia łatwą wymianę dokumentów między różnymi systemami i znacznie przyczynia się do popularności tego języka w dobie Internetu. XML jest podzbiorem języka SGML, tj. każdy dokument XML jest też dokumentem SGML. XML jest rekomendowany oraz specyfikowany przez organizację W3C – World Wide Web Consortium – zajmującą się ustanawianiem standardów pisania i przesyłu stron WWW (por. [Internet 3]).

3. XHTML (*Extensible HyperText Markup Language*) – rozszerzalny hipertekstowy język znaczników; jest to język służący do tworzenia stron WWW ogólnego przeznaczenia. XHTML jest następcą języka HTML. Specyfikacje XHTML przygotowuje organizacja W3C. W odróżnieniu od „zwykłego” HTML-a (który jest aplikacją SGML) dokumenty pisane w XHTML są zgodne z oficjalną specyfikacją XML (to znaczy, że dokumenty w XHTML są poprawnymi dokumentami XML) i dzięki temu można je łatwo generować z innych dokumentów XML za pomocą np. transformacji XSLT, a także automatycznie przekształcać w inne formy XML-a. Jedną z największych zalet XHTML jest możliwość łączenia z innymi językami zgodnymi z XML. Odbywa się to dzięki wykorzystaniu mechanizmu przestrzeni nazw XML (por. [Internet 2]).

4. Usługa sieciowa (*web service*) – komponent programowy niezależny od platformy i implementacji dostarczający określonej funkcjonalności. Usługa sieciowa może być:

- zdefiniowana za pomocą języka opisu usług – standaryzowanym językiem bazującym na XML jest WSDL (*Web Services Description Language*),
- opublikowana i wyszukana w rejestrze usług za pomocą standardowego mechanizmu,
- wywołana zdalnie przez zdefiniowany interfejs,
- częścią innych usług sieciowych lub być ich kompozycją (por. [Internet 4]).

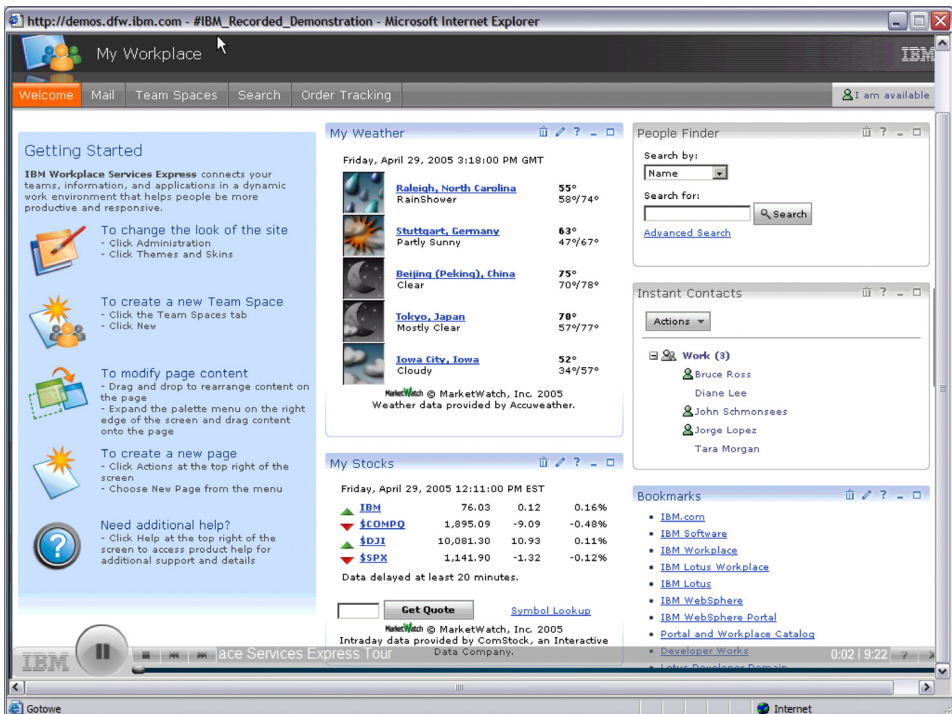
Na bazie usług sieciowych można konstruować rozproszone systemy i aplikacje, które komunikują się z wykorzystaniem internetowych protokołów i formatów danych.

Standardy te umożliwiają sprawną komunikację i wymianę informacji między systemami pracującymi na różnych platformach zarówno w sieciach wewnętrznych, jak i w Internecie. Technologia ta daje możliwość tworzenia interfejsu opierającego się na odnośnikach (linkach), zamieszczeniach grafiki, formularzy i całych aplikacji. W konsekwencji interfejs portalu korporacyjnego stanowią strony zawierające zestawy funkcjonalnych elementów – portletów.

Portlet może zawierać tekst publikowany ze wskazanego źródła (baza danych, plik, web service, strona WWW), wykres lub tabelę, grafikę lub dowolny inny element, który można umieścić na stronie. W portletach można także zamieszczać interfejsy udostępniające w całości lub w określonych modułach aplikacje korporacyjne typu system ERP, CRM. Jedna strona portalu może zawierać jeden lub więcej portletów w określonej przez administratora i użytkowników konfiguracji.

W literaturze przedmiotu oraz wśród praktyków biznesu jest zgodność co do podstawowych funkcjonalności samego interfejsu portalu korporacyjnego, który powinien umożliwiać:

- łatwą nawigację między stronami a portletami – dzięki odpowiedniemu menu, grupom stron, zakładkom i sterowaniu wielkością okna,
- elastyczne rozmieszczanie stron i portletów,
- wykorzystanie gotowych elementów w postaci szablonów i układów stron,
- łatwe tworzenie i edycję portletów z wykorzystaniem myszy,
- atrakcyjną i łatwą w dostosowaniu szatę graficzną,
- łatwą zmianę języka, w której wyświetlane są strony i portlety,
- szybkie ładowanie się stron i portletów, co zapewnia wysoki komfort pracy (por. [Strojny 2006]).



Rys. 1. Przykład Portalu IBM Workspace

Źródło: [Internet 1].

Biorąc pod uwagę rolę, jaką portal ma odgrywać w korporacji, oraz grupy użytkowników, które z niego będą korzystały, należy zwrócić uwagę na funkcję, jaką pełni interfejs graficzny w trakcie projektowania i wdrażania rozwiązań tej klasy. Duże znaczenie w powodzeniu projektu informatycznego ma zadowolenie użytkowników. Podniesienie jakości pracy przez zapewnienie szybkiego i łatwego dostępu do potrzebnych informacji jest prawie tak samo ważne, jak stworzenie przyjaznego, ergonomicznego i estetycznego środowiska pracy.

Ważną grupą docelową użytkowników portali jest kadra zarządcza firmy. Część portalu dedykowana dla tej grupy charakteryzuje się tym, że ma stanowić swoiste centrum dowodzenia, w którym „na wyciągnięcie ręki” są raporty i analizy dotyczące bieżącej i długookresowej sytuacji firmy. Portal dla zarządu musi charakteryzować się łatwością dostępu do danych zagregowanych z dalszą możliwością ich szczegółowej analizy. Dodatkowo konieczne jest analizowanie danych w wybranych horyzontach czasu, tworzenie prognoz oraz wyszukiwanie trendów i zależności. Aby sprostać wymaganiom kadry zarządczej, portale korporacyjne wykorzystują także zaawansowane technologie do analizy, przechowywania, gromadzenia i udostępniania danych.

W coraz większym zakresie portale korporacyjne wspierane są przez narzędzia i technologie, które zarówno w praktyce, jak i w teorii przedmiotu znane są pod ogólną nazwą *Business Intelligence* (BI). Można powiedzieć, że narzędzia BI powinny zapewnić: gromadzenie użytecznych informacji pochodzących z właściwych źródeł, przetwarzanie ich z wykorzystaniem określonych technik i narzędzi oraz wyświetlanie tych informacji w przyjaznej i przejrzystej formie w postaci określonych raportów i analiz.

4. Zastosowania biznesowe portali korporacyjnych

Portal korporacyjny stanowi narzędzie informatyczne do zarządzania zasobami wiedzy przedsiębiorstwa. Efektywna realizacja projektu informatycznego, jakim jest wdrożenie portalu korporacyjnego w organizacji, w dużej mierze zależy od tego, jakim poparciem cieszy się taki projekt u najwyższego kierownictwa firmy. Jeśli zarząd firmy widzi w takim projekcie wymierne korzyści, takie jak: redukcja kosztów wynikająca ze skrócenia czasu wyszukiwania informacji, prace wdrożeniowe uzyskują większy priorytet i jest tworzony zespół, który jest odpowiedzialny za powodzenie przedsięwzięcia.

Jeśli inicjatywa wdrożenia portalu jest po stronie zarządu organizacji, to sam projekt staje się spójny z długookresową polityką mającą na celu budowanie trwałej przewagi konkurencyjnej przy wykorzystaniu i zwiększeniu efektywności w zarządzaniu zasobami wiedzy przedsiębiorstwa. Jest wtedy także szansa na położenie odpowiedniego nacisku na to, aby oprogramowanie portalowe wspierało procesy biznesowe. Jeśli to ma miejsce, to istnieje duża szansa, żeby znacznie skrócić czas ich realizacji. Wsparcie procesów biznesowych często polega na udostępnieniu przez portal odpowiednich aplikacji dziedzinowych danym użytkownikom, stwo-

zenie bazy aktualnych cenników i ofert dla handlowców pracujących w terenie czy wsparcie komunikacji i wymiany danych z dostawcami przez udostępnienie im np. bieżących stanów magazynowych ich produktów.

Rolą portalu korporacyjnego jest także to, aby był on integratorem rozproszonych w przedsiębiorstwie aplikacji informatycznych. Polega to stworzeniu pracownikom jednego spójnego środowiska pracy bez konieczności jednoczesnej pracy przy wykorzystaniu kilku różnych aplikacji informatycznych.

Portale korporacyjne mają stanowić przyjazne i użyteczne środowisko pracy dla wszystkich użytkowników. W związku z tym duży nacisk jest położony na decentralizację uprawnień związanych z zarządzaniem i redagowaniem treści w portalu. Takie podejście wskazuje na konieczność uczestniczenia w projekcie budowy portalu, prócz działu IT i zespołu wdrożeniowego, także pozostałych jednostek organizacyjnych. Powoduje to, że także inne działy (np. marketing, księgowość itp.) stają się w zasadzie współwłaścicielami portalu i tworzą określone obszary tematyczne merytorycznie związane z tym, czym się zajmują. Taka decentralizacja treści przyczynia się do tego, że tworzone są mocno wyspecjalizowane części portalu, w których sami użytkownicy dbają o wysoką jakość i użyteczność zamieszczanych treści. W efekcie powstaje przydatne dla całej organizacji kompendium wiedzy, która powinna być dostępna dla jak największej liczby pracowników.

Duży wpływ na zastosowania biznesowe portali ma określenie grup użytkowników. Chodzi głównie o to, że aplikacja tego typu powinna także wspierać otwarcie przedsiębiorstwa na otoczenie. Oprogramowanie portalowe może być wykorzystane w komunikacji z klientami i dostawcami firmy. Klienci mogą korzystać z zasobów dotyczących wsparcia technicznego, informacji o produktach aktualnej ofercie czy akcjach promocyjnych. Przez portale coraz częściej udostępniane są także klientom takie aplikacje, jak np. sklep internetowy czy moduł zamówień elektronicznych. Kontakt z konsultantem *on-line* czy grupy dyskusyjne są już w obecnie prawie standardem.

Inną grupę użytkowników portali stanowią dostawcy. Tutaj szerokie zastosowanie mają technologie wspierające elektroniczną wymianę danych (*EDI – Electronic Data Interchange*) pozwalające na wymianę w czasie prawie rzeczywistym dokumentów handlowych, np. zamówień czy faktur.

5. Podsumowanie

Technologie informatycznie wspierają coraz większy obszar działalności biznesowej. Portale korporacyjne są kolejnym krokiem w rozwoju informatyki w przedsiębiorstwie, zwłaszcza w kontekście zarządzania informacją i wiedzą organizacji. Zmieniające się otoczenie, rozproszone przestrzennie oddziały firm oraz powszechna globalizacja powodują, że rozwiązania technologiczne łączące w sobie szybki dostęp do informacji, przejrzystą funkcjonalność oraz przyjazny interfejs coraz częściej znajdują uznanie w praktyce i są implementowane w organizacjach. Dużą

barierę jednak stanowi wysoki koszt wdrożenia portalu korporacyjnego, co powoduje, że aplikacje te obecnie funkcjonują jedynie w dużych przedsiębiorstwach, często o charakterze międzynarodowym.

Literatura

- Klatt J., *mySAP Enterprise Portal*, SAP Polska, styczeń 2004 (materiały wewnętrzne).
- Kulisiewicz T., *Od strony www do portalu korporacyjnego*, http://www.cxo.pl/artykuly/47444_1.html, 2005.
- Pokojska M., *Sam portal nie wystarczy*, <http://cfo.cxo.pl/artykuly/52653.html>, 2006.
- Portale korporacyjne: technologia i biznes*, raport, KPMG, 2005.
- Rzewuski M., *Tworzenie portali korporacyjnych*, „PC Kurier” 2000 nr 19.
- Sobczak A., *Narzędzia informatyczne wspierające zarządzanie wiedzą w instytucjach sektora publicznego*, <http://egov.pl/km/index.php>, 15.02.2002.
- Staniszki W., *Zarządzanie wiedzą wspomagające tworzenie projektów funduszy strukturalnych UE*, Rodan System, materiały konferencyjne, KM.2003, Warszawa, 31.03. 2003.
- Strojny M., *Portale korporacyjne a zarządzanie wiedzą*, „e-mentor” 2006 nr 2.

Źródła internetowe

- [1] http://demos.dfw.ibm.com/on_demand/Demo/IBM_Demo_IBM_Workplace_Services_Express_Tour-May05.html?S=SWCAT.
- [2] <http://pl.wikipedia.org/wiki/XHTML>.
- [3] <http://pl.wikipedia.org/wiki/XML>.
- [4] http://pl.wikipedia.org/wiki/Web_service.
- [5] <http://www.q4-2.com/services/intelligence.asp> Business Intelligence Systems - Q4-2 Digital Architects.htm.

ENTERPRISE INFORMATION PORTAL AS A PART OF KNOWLEDGE AND INFORMATION MANAGEMENT SYSTEMS IN ORGANIZATION

Summary

The main subjects of the paper is attempt to systematize the knowledge about enterprises information portal (EIP). It is an important application supporting decision processes of all employers in a company. This kind of application helps enterprise knowledge management. The article describes EIP: definitions, functions, structure and used information technology.