

5. Tétel:

Rendszerlemzési és tervezési feladattal bízzák meg. Munkáját egy fejlesztő projektben programozókkal és egy grafikussal együtt kell végeznie. A munkacsoport tagjaként Önre bízzák, hogy elemezze az informatikai vállalkozás működését befolyásoló külső és belső környezeti tényezőket (makro- és mikrokörnyezeti tényezők), és erről tájékoztassa a csoport munkatársait. A következő feladata, hogy - együttműködve a fejlesztő projekt tagjaival - tervezzenek értékesítési alrendszert a vállalkozás számára. Ehhez - induló feladatként - Önnek fel kell mérni és elemezni az adott időben működő értékesítési rendszert.

– Melyek a makro- és mikrokörnyezeti tényezők?

– Ezek közül a tényezők közül mit tartana adott esetben legfontosabbnak, mit vizsgálna?

– Az informatikai vállalkozás meglévő értékesítési rendszerét milyen módszerrel vizsgálna meg, és hogyan elemezné (helyzetfelmérés és -elemzés)?

A környezet hatása a vállalkozásokra, mikrokörnyezeti tényezők

A környezeti elemzés előnyei:

- a jövőben fellépő problémák előrejelzése,
- a változásban rejlő lehetőségek kihasználása,
- a piacok előre jelezhetősége,
- rugalmasabb stratégiai tervezés,
- fejlesztési irány meghatározása,
- kormányzati döntések befolyásolása,
- nemzetközi piacokra való kilépés.

A vállalkozás külső környezetének elemzése során:

- egyrészt meg kell ismerni a vállalkozás környezetét, vizsgálni kell a környezet jelenlegi állapotát, a környezetben érvényesülő főbb összefüggéseket;
- másrészt fel kell tárnai a környezeti változások várható alakulását, a stratégiai időtávra vonatkozó környezeti hatásokat.

A környezetelemzés kiindulópontja annak meghatározása, hogy milyen tényezők, szegmensek tartoznak a vállalkozás környezetébe, azaz mire terjedjen ki az elemző-értékelő munka.

A vállalkozás környezete felosztható:

- mikrokörnyezetre (endogén tényezők) és
- makrokörnyezetre (exogén tényezők).

A makrokörnyezet legfontosabb elemei:

- a nemzeti/nemzetközi gazdasági környezet,
- a technológia/tudás környezet,
- a kormányzati politika,
- a természeti környezet,
- a társadalmi környezet,
- a kulturális viszonyok, értékek.

A mikrokörnyezet legfontosabb elemei, szereplői:

- vevők,
- szállítók,

- szövetségesek,
- versenytársak.

A mikrokörnyezet valamennyi eleme közvetlen hatással van a vállalkozásra.

A környezetelemzés a jelen és a múlt vizsgálatával is foglalkozik, alapvető szempontja mégis a jövőorientáltság.

STEEPLE-analízis

- S=társadalom: világnézetet, értékrendet, szokásokat, hagyományokat, azaz a kultúrát foglalja magában. Ide tartoznak a demográfiai tényezők is.
- T=technológia: innovációs képesség, reagálás megalapozhatja a versenyképességet, illetve a piaci pozíció megtartását, javítását. A technológia meghatározza a termék élettartamát. Függ az oktatástól és a K+F-től.
- E=gazdaság: makrogazdasági mutatók segítségével megismerhető a nemzeti, illetve a nemzetközi gazdasági helyzet.
- E=természeti környezet: környezetvédelem. A környezet védelme egyre inkább a vállalatok arculatának része.
- P=politikai környezet: a politikai környezet biztosítja a megfelelő jogi háttér meglétét. Kihatása van a gazdasági döntésekre is (gazdaságpolitika).
- L=jogi környezet: a társadalom, illetve a gazdaság működésének jogi korlátait, szabályait jelenti.
- E=oktatási környezet: meghatározó a versenyképesség szempontjából. A megfelelő oktatással fejleszthető a technológia és a termék élettartama, valamint a vállalatok versenyképessége.

Érintettek (stakeholderek)

Az érintett elmélet szerint a vállalat valamennyi érintettjének eltérő céljai vannak és ezek kihatással vannak a vállalat célképzésére, illetve a vállalati tervezésre.

Belső érintettek céljai:

- tulajdonosok: a befektetett tőke növelése, megtérülése;
- menedzserek: a vállalat eredményes működése, prémium;
- munkavállalók: személyes jövedelmük maximalizálása.

A külső érintettek céljai azért fontos figyelembe venni a vállalati tervezés, célkitűzés során, mert ezek figyelmen kívül hagyása a vállalt versenyképességét csökkenti.

Külső érintettek céljai:

- fogyasztók: vevői elégedettség (a vállalati profit alapja);
- beszállítók: piaci részesedés növelése, szövetségek kialakítása (potenciális stratégiai partnerek);
- versenytársak: a vállalat és a versenytársak megosztóznak a fizetőképes keresleten;
- stratégiai partnerek: vállalatok, intézmények, amelyek azonos célokkal rendelkeznek;
- állami intézmények,
- helyi és önkéntes állampolgári (civil) közösségek;
- természeti környezet

Kiinduló tevékenységként meg kell határozni, hogy az adott vállalat termelő-, vagy szolgáltató-avagy kereskedő vállalat-e.

Ahhoz, hogy jobban megismerjük az adott vállalat alaptevékenységét, pénzügyi folyamatait, szervezeti felépítését és a meglévő értékesítési alrendszerét, a következő eljárásokat célszerű alkalmazni:

A helyzETFelmérés technikái:

- a. dokumentumelemzés
 - b. megfigyelés (az értékesítési alrendszerben milyen folyamatok vannak jelen, mi a folyamatok útja a szervezeten belül)
 - c. kérdőíves adatgyűjtés (a jelenlegi értékesítési alrendszer jellemzőiről: pl.milyen módon adhatják le a vevők rendeléseiket – EDI =electronic data interchange működik-e)
 - d. interjúk (egyéni, csoportos) lefolytatása (kérdések a jelenlegi értékesítési alrendszer hiányosságairól)
- kérdőívek
- nyílt (válasznak üres hely, ahova szabadon írhat a megkérdezett személy)
 - zárt (a kérdéshez mellékelve a válaszlehetőség is)
 - vegyes (nyílt és zárt ötvözete)
- interjúk
- zárt (előre definiált kérdések)
 - nyílt (szabad csevegés)
 - vegyes (nyílt és zárt ötvözete)

A felsorolt technikák közül javasolt, a nyílt és zárt módszerek együttes használata.

A szükséges követelményeket a klasszikus modellezési technikák használatával javasolt felvázolni (**helyzetelemzés** technikái):

- *Use Case* ábrák a folyamatokról
- Szöveges ismertetés input-output-számítási mód logika szerint ez egyes tevékenységekről
- Ezeken kívül: Diagramok, táblázatok, folyamatábrák, adatmodellek, stb.

Egy hasznos technika lehet az informatikai lehetőségek meghatározására a SWOT elemzés. Ennek során megvizsgáljuk az adott szervezet erős oldalait (*Strengths*), gyenge pontjait (*Weaknesses*), melyek az alapvető lehetőségek a működési területen belül (*Opportunities*), és milyen főbb fenyegetéseknek van kitéve a működési terület (*Threats*).

Amennyiben kereskedő vállalatról van szó, akkor a megvásárolt árukat változatlan formában értékesíti tovább. Az értékesítési rendszernek el kell látnia a vállalat **logisztikai tevékenységét**. Vagyis onnan kell támogatnia a vállalati folyamatokat, mikor leadják az igényt a beszerzendő árukra, és egészen addig, amíg az áruk megérkeznek a vevőkhöz.

A bemeneti oldalon megjelennek azok az áruk, amelyek az értékesítési alrendszer inputjai. Az értékesítési alrendszer outputja az a vevőtörzs, akik a forgalmazott árukat megvásárolják.

Az **értékesítési alrendszerben** lehetőség van olyan **adatok** megadására, mint például:

- milyen áron kapják a vevők az adott árukat
- mely vevők és mennyi kedvezményt kapnak
- áru jellemzőinek felsorolása
- online módon vagy üzletben történik az értékesítés
- belföldre vagy külföldre történik az értékesítés
- milyen devizanemben történik az értékesítés

- milyen módon történik a szállítás (légi, vízi, vasúti, közúti)
- számla kiállítás lehetősége

A **jogi szabályozást** tekintve, figyelemmel kell lenni az adatvédelmi törvényre.

A 2018. május 25-én hatályba lépett Általános adatvédelmi rendelet (General Data Protection Regulation, GDPR), amely egységes adatvédelmi szabályozást teremt az Európai Unióban. A rendelet az összes olyan vállalatra vonatkozik, amely uniós állampolgárokkal kapcsolatos személyes adatokat kezel – függetlenül attól, hogy hol található a vállalat székhelye. Az adatkezelést tágabb értelemben véve úgy definiáljuk, mint a személyes adatokhoz kapcsolódó bármely tevékenységet, ideértve azt is, hogyan kezeli a vállalat a személyes adatokat, azon belül az adatgyűjtést, -tárolást, -felhasználást és -megsemmisítést.

Bár a rendelet alapelvei többnyire a jelenlegi EU-s adatvédelmi szabályokon alapulnak, a GDPR szélesebb körű, előíróbb jellegű szabályokat rögzít, amelyeknek komoly bírságokkal igyekszik érvényt szerezni. Magasabb szintű beleegyezést ír elő például bizonyos típusú adatok felhasználásához, és kiszélesíti az egyén adathozzáféréssel és -továbbítással kapcsolatos jogait. A GDPR be nem tartása komoly bírsággal járhat – amely bizonyos szabályszegések esetén az éves globális árbevétel 4%-át is elérheti.

Az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR) alapján 2018. 07.26-án módosították az Infotörvényt.

A GDPR alapján a legfontosabb és legfrissebb szabályok:

- Adatvédelmi tisztviselő kinevezése
- Adatvédelmi incidens kezelése
- Bizonyítási teher
- Adatkezelési tájékoztatók frissítése
- Adatfeldolgozói szerződések kötése
- Nyilvántartás vezetése
- Adatbiztonság
- Gyors intézkedés