



e-business



Intelektuálny kapitál

a

riadenie znalostí

(Intellectual Capital and Knowledge Management)

ITAPA, 2003
27.-29. októbra 2003



Tomáš Osuský
IGS Manager





e-business



Intelektuálny kapitál

Súbor hodnôt v inštitúcii, ktoré sa nezjavujú v účtovníctve spoločnosti, ale poskytujú a budú poskytovať hodnotu pre inštitúciu v budúcnosti.

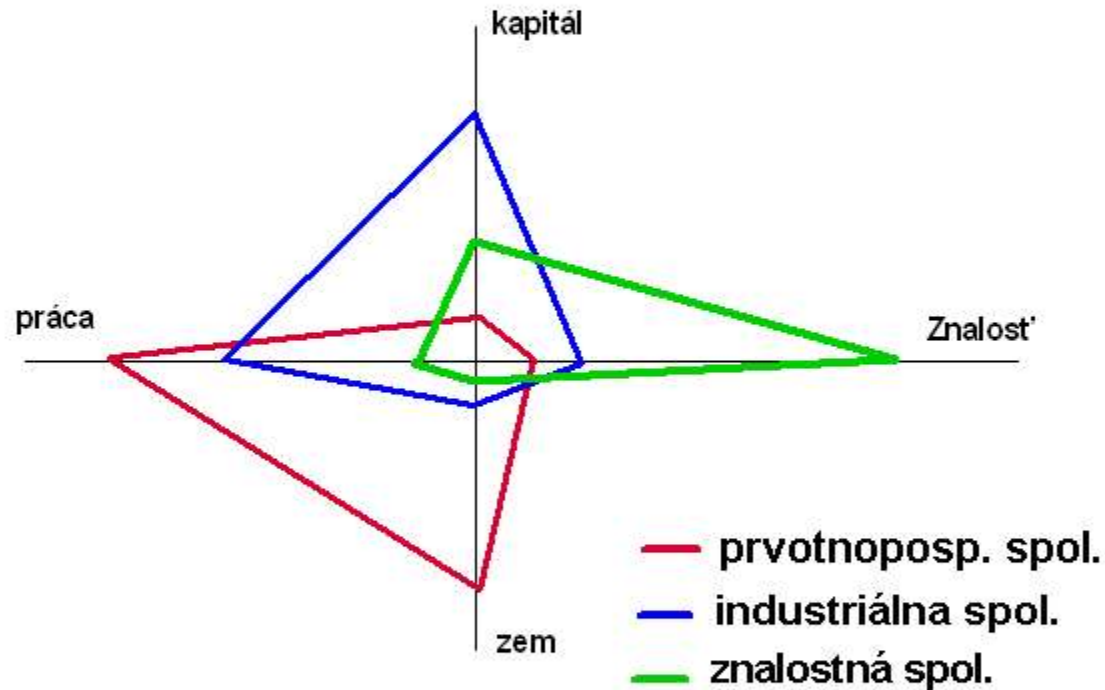
Riadenie znalostí

Súbor procesov, ktoré inštitúcii pomáhajú vytvárať intelektálny kapitál inštitúcie.



e-business

Od prvotnospospolnej spoločnosti po éru "Knowledge economy"



Zdroj: "Managing on the Knowledge Era". R.M. Goreyy D.R. Dobat, 1996.

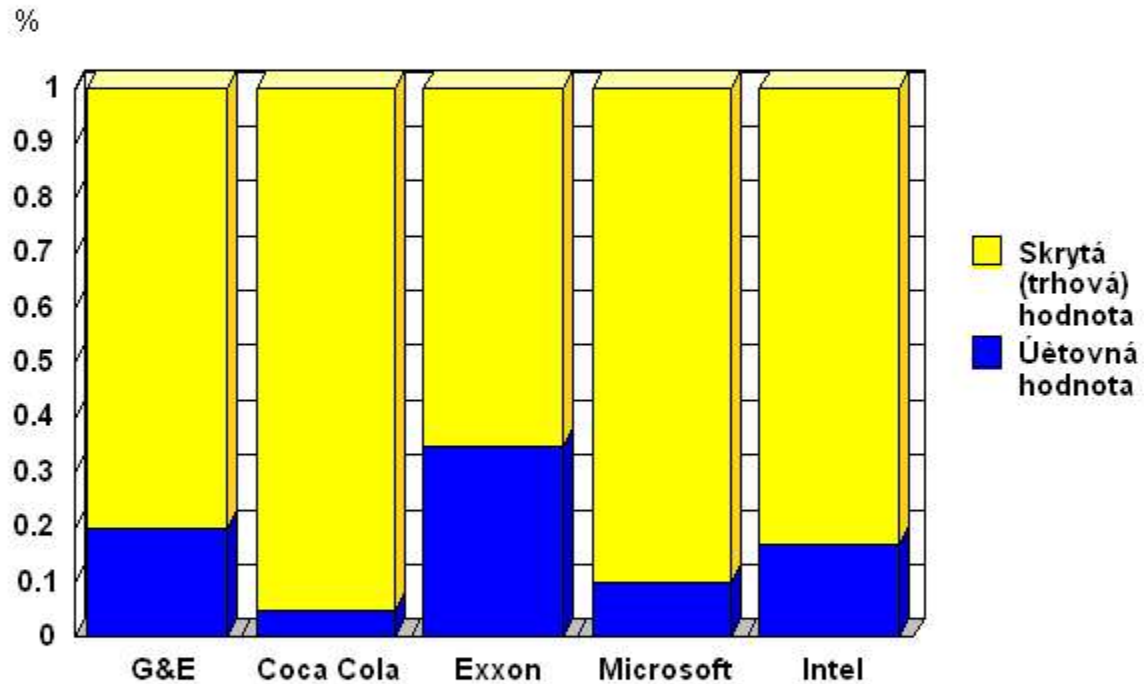
IBM



e-business



Trhová hodnota a účtovná hodnota



Zdroj: "Intellectual Capital: Navigating in the new business landscape". 1997, J. Roos and others.



e-business



Komercia vs Štátny sektor

Komerčné inštitúcie

- **Vlastník**
 - akcionár
- **Management**
 - Správna rada
 - Valné zhromaždenie
 - Dozorná rada
- **Financie**
 - tržby
 - zisk
 - rozpočet
- **Zákazník**

Štátny sektor

- **Vlastník**
 - občan
- **Management**
 - vláda
 - parlament
 - voľ by
- **Financie**
 - dane
 - št.zadí ženosť
 - št. rozpočet
- **Zákazník**
 - občan



e-business

e-business a intelektuálny kapitál

**Ako môže e-business
napomôcť zvýšeniu
intelekt. kapitálu?**

**Ako migrovať z
tradičného systému do
prostredia e-business?**



e-business

*e-business znamená transformáciu
kl' účových obchodných procesov
použitím internetovských technológií*

**Ako využila IBM filozofiu
e-business na transformáciu do
novej spoločnosti založenú na
Intelektuálnom a znalostnom
kapitáli?**



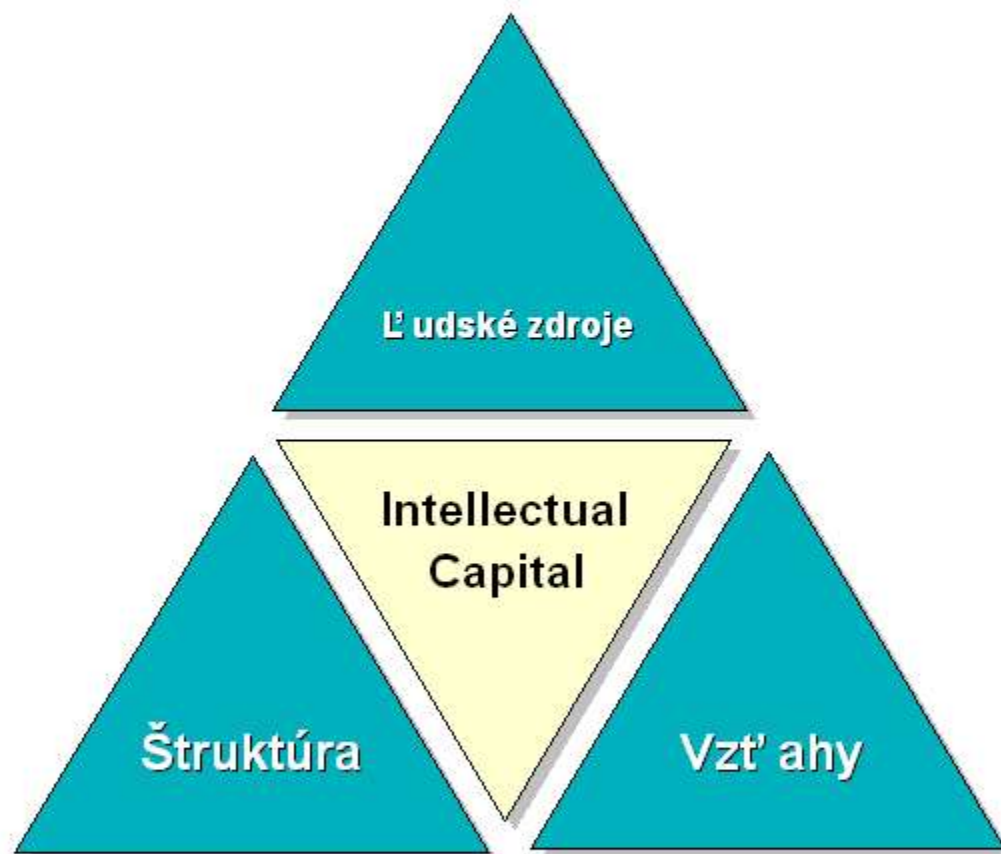
IBM



e-business



Model "Intelektuálneho kapitálu"

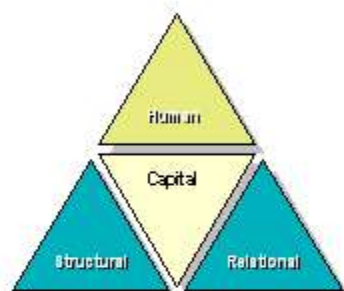




e-business



Ľudské zdroje



- Spokojnosť zamestnancov
- Organizačná štruktúra
- Team Work - spolupráca
- Kompetencie/schopnosti zamestnancov
- Identifikácia vedúcich pracovníkov
- Retention - starostlivosť o kľúčových pracovníkov
- Kapacita a inovácia



L'udské zdroje - Spokojnost' zamestnancov

e-business

2000 Global Employee Survey Results - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Human Resources
Global Employee Survey Results

Need Help?

Survey Home

Objectives & Methode

Survey Results

More Research

Actions

Download

IBM Global Home

IBM Global Employee Survey

Weltweite Mitarbeiterumfrage der IBM

IBM グローバル・エンプロイー・サーベイ

IBM's globale mearingsundersokelse

... saying about workload and work/life balance? How well is organizational teamwork working? Is management creating a clear sense of direction to employees? And how does IBM stack up to other companies?

Actions

The IBM standard in the Global Employee Survey - one of the key ways we gather the views and opinions of IBMers. This annual employee attitude survey, conducted since 1995 by IBM's [Global Employee Research](#) department, is sent to a randomly selected sample of IBMers. This year, more than 33 000 IBMers from 73 countries participated in the June survey, which was available in 19 different languages.

Here's why the survey results are important to each of us:

- They indicate how well we win, execute and team. For this reason, the executive team tracks these indicators very closely. Click here to see some [Actions](#) taken based on previous employee survey results.
- They allow us to compare ourselves with our competitors on many important issues. Link at our [Objectives and Methods](#) and see how this works.
- They provide a guide to how well we are keeping our customers satisfied. Additional analysis of the results shows that certain questions are closely related to how satisfied our customers are with us as a company. Countries where employees give positive responses to these questions report higher customer satisfaction as well. See the [More Research](#) section for more detail.

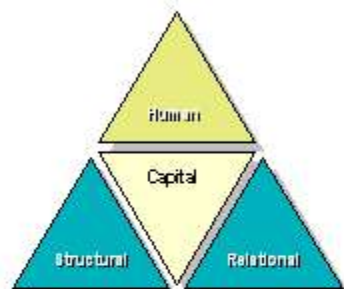
You can also go to [Results by Question](#) and see how employees responded to each question. A [text-only version](#) of all the results is also available, or click here for a [summary of Results](#).



e-business



Ľudské zdroje



- Spokojnosť zamestnancov
- Organizačná štruktúra
- Team Work - spolupráca
- **Kompetencie/ schopnosti zamestnancov**
- Identifikácia vedúcich pracovníkov
- Retention - starostlivosť o kľúčových pracovníkov
- Kapacita inovácie



L'udské zdroje - Kompetencie/schopnosti zamestnancov

e-business

Home [Site Map](#) [Help](#) Quick Search [Menu of Common Tasks](#)

What's Inside

- Information**
 - [Favorites](#)
 - [General](#)
 - [Careers](#)
 - [Organizations](#)
 - [Geographies](#)
- Actions**
 - [Skills](#)
 - [Dev Plan \(IDP\)](#)
 - [Mentoring](#)
 - [Roadmaps](#)

[HR Global Home](#)

Be sure to check out the **Menu of Common Tasks**. Quickly jump to the most common tasks using the menu in the gray bar above.

Help your career grow.

NEW! [Employee Development Cycle](#)
Providing value to Employees, Customers, and IBM

[Distributed Learning](#)
Learning anytime, anywhere

NEW! [Lotus Notes R5 Offerings](#)
Moving to R5 in IBM

[Individual Development Plan](#)
Customize a set of learning activities to your needs and learning preferences.

[Personal Skills Update](#)
Update your skills assessment.

[Mentor](#)
Self-directed or registered

Popis profesii

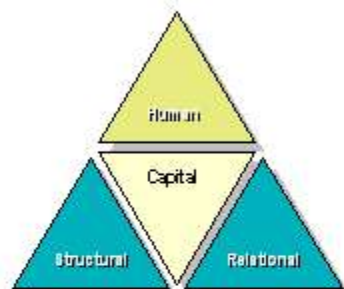
Personálny update schopnosti, Individualny plán rozvoja schopnosti, Mentoring, Plán vzdelávania (Roadmaps)



e-business



Ľudské zdroje



- Spokojnosť zamestnancov
- Organizačná štruktúra
- Team Work - spolupráca
- Kompetencie/ schopnosti zamestnancov
- **Identifikácia vedúcich pracovníkov**
- Retention - starostlivosť o kľúčových pracovníkov
- Kapacita inovácie



Ľudské zdroje Leadership

Štátna správa

- Poznanie potrieb občana, daň. poplatníkov
- Myslenie cez bariéry
- Motivácia dosiahnuť úspech
- Vedenie tímu
- Jasnú vyjadrovanie
- Práca v tíme
- Rozhodnosť
- Budovanie org. schopnosti
- Osobná zodpovednosť
- Chut' do práce s daň. poplatníkmi

IBM

- Poznanie potrieb zákazníka
- Myslenie cez bariéry
- Motivácia dosiahnuť úspech
- Vedenie tímu
- Jasnú vyjadrovanie
- Práca v tíme
- Rozhodnosť
- Budovanie org. schopnosti
- Osobná zodpovednosť
- Chut' do práce s daň. poplatníkmi

IBM Leadership Competencies

What are these competencies important for?

Why are these competencies important?

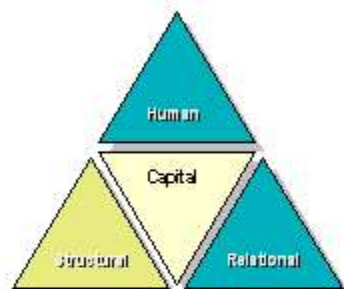
In 1996 IBM published a set of 11 competencies developed specifically for



e-business



Štruktúra



- Kultúra organizácie
- **KI' účové procesy inštitúcie**
- Využitie znalostí
- Procesy ext. a internej komunikácie
- Využitie informačných technológií
- Intellectual Property
- Procesy inovácie



Štruktúra - KI' účové procesy inštitúcie

e-business



- ▶ Home
- ▶ Search
- ▶ End user
 - ▶ [Customer interaction](#)
 - ▶ [Infrastructure and support](#)
 - ▶ [Management](#)
- ▶ [Process](#)
- ▶ [Job role](#)
- ▶ [Document type](#)

Front and Back-end areas

Work effectively in a fast-changing environment



Last Updated : 06/0

[Customer Relations and Demand Generation](#)
[Opportunities, Engagements, Solutions, Contracts, Projects](#)
[Service Delivery and Application Development / Maintenance](#)
[Infrastructure and Support](#)

[Access to useful Web Sites](#)

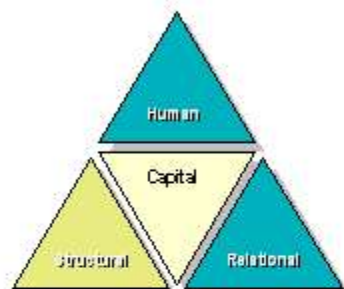
[Executive Com](#)
[Interview Res](#)
[Wave 1](#)



e-business



Štruktúra



- Kultúra organizácie
- Kľúčové procesy inštitúcie
- **Opätovné využitie znalostí**
- Procesy ext. a internej komunikácie
- Využitie informačných technológií
- Intellectual Property
- Procesy inovácie



Štruktúra - Opätovné využitie znalostí

e-business

Workspace - Lotus Notes

File Edit View Create Help

Welcome Lorenzo Peribanez Nunez - Inbox

Favorite Book

- Mailing Tool - IBM G
- Mailing Tool - IBM S
- Mailing Tool - Mode
- Roadmap Authoring
- S&D Global Skills &
- Skills TeamRoom C
- Skills Community
- Skills Mgmt Janice C
- Correo LPN-1999
- Correo LPN-1998
- Org. & E.R. 99

MAIL

ACT Discussion Database on D02DBL04

ICM AssetWeb Navigator on D06DB007

Support

Knowledge Software Genera

Project Pr

Biographies

Knowledge C

Discu Colla

Issue-based Co

Discussion

Gen Information

News

- IBM Global Services
- IBM Global Industries
- Other IBM Information
- External Information

Distribution SO Services

e-bus Enablement Offers

e-business

e-business 2

e-business Strategy & Design

Economic & Monetary Union

Electrics & Electronics

Engineering Services

Enterprise Solution Structure

Enterprise Systems Management

Finance & Insurance

Štátna správa

Identifikácia odborníkov v špecifických odboroch
Nastavenie tímovej spolupráce
Medzirezortné aktivity
Príprava legislatívy na báze odbornosti

ICM AssetW

& Ethical Guidelines

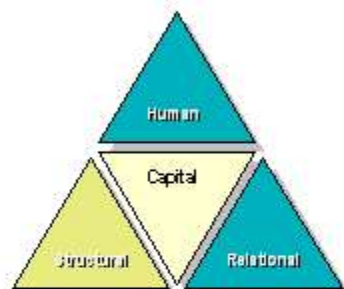
[IT Security](#)
[Knowledge Management](#)
[Learning Services](#)
[Mergers & Acquisitions](#)
[Microsoft Technology](#)
[Network & Connectivity](#)
[Object Enabled NC](#)
[Organization Change](#)
[Package Enabled BT](#)
[Packaged Applications](#)
[PeopleSoft](#)
[Process Management](#)
[Product Platform](#)
[Project Management](#)
[Proposal Development](#)
[SAP](#)
[Small & Medium Business](#)
[Supply Chain Management](#)
[Testing Methods&Practic](#)
[Total Systems Management](#)
[Transition Management](#)
[Watershed](#)
[Work Product Based Met](#)
[Year 2000](#)



e-business



Štruktúra



- Kultúra organizácie
- Kľúčové procesy inštitúcie
- Využitie znalostí
- **Procesy ext. a internej komunikácie**
- Využitie informačných technológií
- Intellectual Property
- Procesy inovácie

Štruktúra - Použitie informačných technológií



e-business



- Workstation
- Teleworking/Distance working
- Internet / Intranet / Extranet
- Technology enabled learning (CD's / Multimedia / CBT / ...)
- e-meeting center
- Video / tele conference
- Distance learning

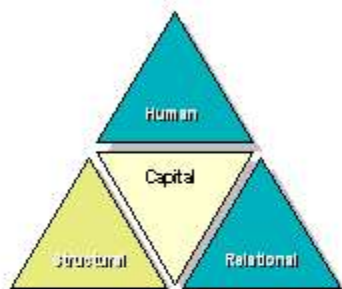




e-business



Štruktúra



- Kultúra organizácie
- Kľúčové procesy inštitúcie
- Využitie znalostí
- Procesy ext. a internej komunikácie
- Využitie informačných technológií
- Intellectual Property
- Procesy inovácie

Štruktúra - Intellectual Property



e-business

IBM granted greatest number of U.S. patents during 2000 - Netscape 6

File Edit View Search Go Bookmarks Tasks Help

Home My Netscape My Profile Download Customize

SITEMAP News Test Center Opinions Events Forums Careers Stock Quote Subject Indexes About Us

News

More articles on [Business News](#)

IBM granted greatest number of U.S. patents during 2000

By [Ed Scannell](#)

FOR THE EIGHTH consecutive year, IBM received more U.S. patents than any other company, with the United States Patent and Trademark Office granting Big Blue a record 2,886 for the year 2000.

As confirmed by the IPI Claims Patent Services, IBM's total was more than the combined total awarded to eight of its rivals -- Hewlett-Packard, Intel, Microsoft, Cisco, Dell, Oracle, Sun, and EMC.

In breaking down the areas in which the patents were awarded, IBM officials said the company was granted 1,000 patents for software, another 1,000 for microelectronics, and 400 for a number of storage technologies.

Company officials attributed its success in being granted patents to its continued investment in research and development, with a heavy focus on innovative technologies.

IBM officials said that about 33 percent of the technologies, IBM

sciences, and mathematics technology, computer science and science &

**Patents !!!
Innovation !!!**

2,886

In News

- This week's News and Tech
- Microsoft's uncertainty
- Features
- McIntire's Corner
- CTO Spotlight
- Business Briefs
- Special Reports archive

Today's Pull

Is the U.S. economy heading for a recession?
 Yes No

Vote

News

El Salvador fears epidemic
Truck crashes into California Capitol

Sports

Graden rejects bid for Ohio State coaching job
Devonport survives move on at Aussie Open

Politics

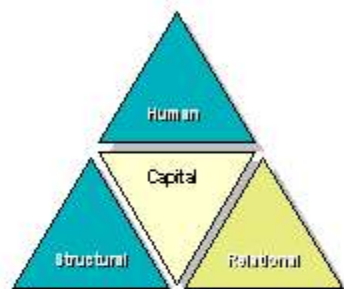
Martin Gode before U.S. Supreme Court
Shojo looks for



e-business



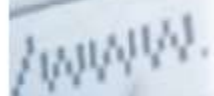
Vzťahy



- Databáza zákazníkov
- Lojalita zákazníkov
- Zintenzívňovanie vzťahov so zákazníkom
- Spokojnosť zákazníkov
- Podporné strediská pre zákazníkov
- Distribučná sieť
- Znalosť trhu
- Vzťah s dodávateľmi
- Kapacita na vylepšovanie



e-business



IBM

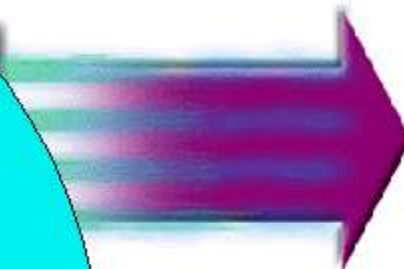
Databáza zákazníkov

Approach: Business Intelligence

Štátna správa

- Data
- Trans
- Oper
- Dem
- Finan
- Econom
- Sectorial
- Association

Registre
 Individuálne klientské účty
 Datawarehouse
 Riadenie vzťahov s občanmi

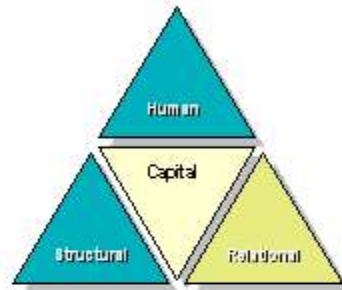


- Actions
- Customer retention programs
- How where to announce
- Selective mailing lists
- Multiple products marketing
- Budgeting management
- Coverage and sale for specific segments



e-business

Vzťahy



- Databáza zákazníkov
- Lojalita zákazníkov
- Zintenzívňovanie vzťahov so zákazníkom
- **Spokojnosť zákazníkov**
- Podporné strediská pre zákazníkov
- Distribučná sieť
- Znalosť trhu
- Vzťah s dodávateľmi
- Kapacita na vylepšovanie

IBM



e-business

Vzťahy - Spokojnosť zákazníkov, občanov

EMEA Ranking (NSI): by Country - Lotus Notes

File Edit View Create Actions Window Help

Close Forward Add To Hot Reports Feedback Subscribe Print Help

EMEA Ranking (NSI): by Country
Data as of: 31-Dec-1999
IBM Confidential

Ranked by 1999 W3 NSI		Wave 3 YE 1999					98 Base
Country	Ranked Position	CHQ official Measurements		Satisfaction with IBM		Compared to Competition	CHQ official Me
		NSI YE	PCE (%) YE	YE ratings % 8 to 10s	YE ratings % 0 to 6s	% Times IBM Best	NSI
	1	77.1	69.0%	60.1%	13.0%	30.6%	74.0
	2	76.5	40.1%	68.5%	13.5%	21.9%	72.6
	3	75.7	69.6%	64.4%	17.5%	34.2%	71.5
	4	75.6	66.6%	63.6%	16.4%	33.5%	70.9
	5	75.6	68.5%	65.9%	11.4%	18.9%	70.9
	6	75.5	68.8%	57.6%	13.3%	27.0%	71.4
	7	75.4	75.7%	59.3%	17.6%	32.1%	74.2
	8	75.1	59.7%	60.5%	16.0%	21.4%	72.9
	9	73.4	72.3%	52.6%	22.7%	32.9%	69.1
	9	73.4	66.6%	51.0%	19.3%	29.8%	70.9
	11	72.9	41.1%	53.8%	12.0%	23.3%	72.1
	11	72.9	48.6%	52.5%	22.6%	31.2%	70.0
	13	72.8	50.9%	44.2%	13.8%	23.8%	68.8

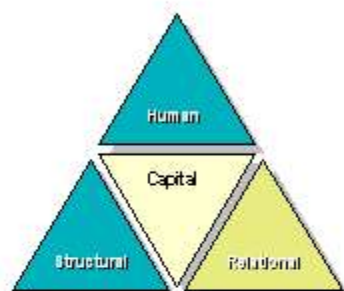
Spokojnosť zákazníkov sa meria, analyzuje a pripravuje sa "action plan".



e-business



Vzťahy



- Databáza zákazníkov
- Lojalita zákazníkov
- Zintenzívňovanie vzťahov so zákazníkom
- Spokojnosť zákazníkov
- Podporné strediská pre zákazníkov
- Distribučná sieť
- Znalosť trhu
- Vzťahy s dodávateľmi
- Kapacita na vylepšovanie



Vzťahy - Customer Service and Support

Bratislava ibm.com Center



Štátna
správa

Elektronická podateľňa
Informačné centrá

- **Multifunctional & multilanguage:**

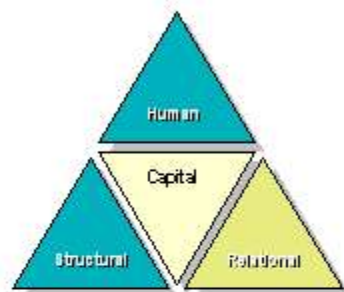
- Sales (telesales & telecoverage)
- General Services (e.g.: Response Center for all calls)
- Technical Support
- 400+ zamestnancov v Bratislave, záväzok na rozšírenie centier



e-business



Vzťahy



- Databáza zákazníkov
- Lojalita zákazníkov
- Zintenzívňovanie vzťahov so zákazníkom
- Spokojnosť zákazníkov
- Podporné strediská pre zákazníkov
- Distribučná sieť
- Znalosť trhu
- Vzťah s dodávateľmi
- Kapacita na vylepšovanie



● Vzt' ah s dodávateľ' mi

e-business

Global Procurement - e-procurement at IBM - Netscape

File Edit View Go Communicator Help

Bookmarks Location: http://www-1.ibm.com/procurement/html/edi_m

IBM

Home News Products Services Solutions About IBM

Search

Go

Global
Procurement

[Overview](#)

[Working with us](#)

[Contact List](#)

[Publications](#)

[e-procurement](#)

[Feedback](#)

e-procurement at IBM

Innovative transformation

[IBM's e-procurement strategy](#)

[The world's leader in](#)

[procurement solutions](#)

[The IBM e-procurement story](#)

About IBM e-procurement

[Business articles](#)

[Consultant's report: "Best](#)

[Practices for e-procurement;](#)

[IBM Becomes an e-business](#)

[from the Inside Out"](#)

Tools for suppliers

[Connecting to IBM](#)

Our e-procurement commitment



John Paterson

Vice President

Global Procurement

The Internet is fast becoming the central nervous system of business worldwide. It is transforming the way enterprises buy and sell products and serve their customers. IBM is

Príklad: Španielsko

Začiatok: July/99

273 dodávateľ' ov Apr./00

**90% nákupných
objednávok**

45% fakturácie



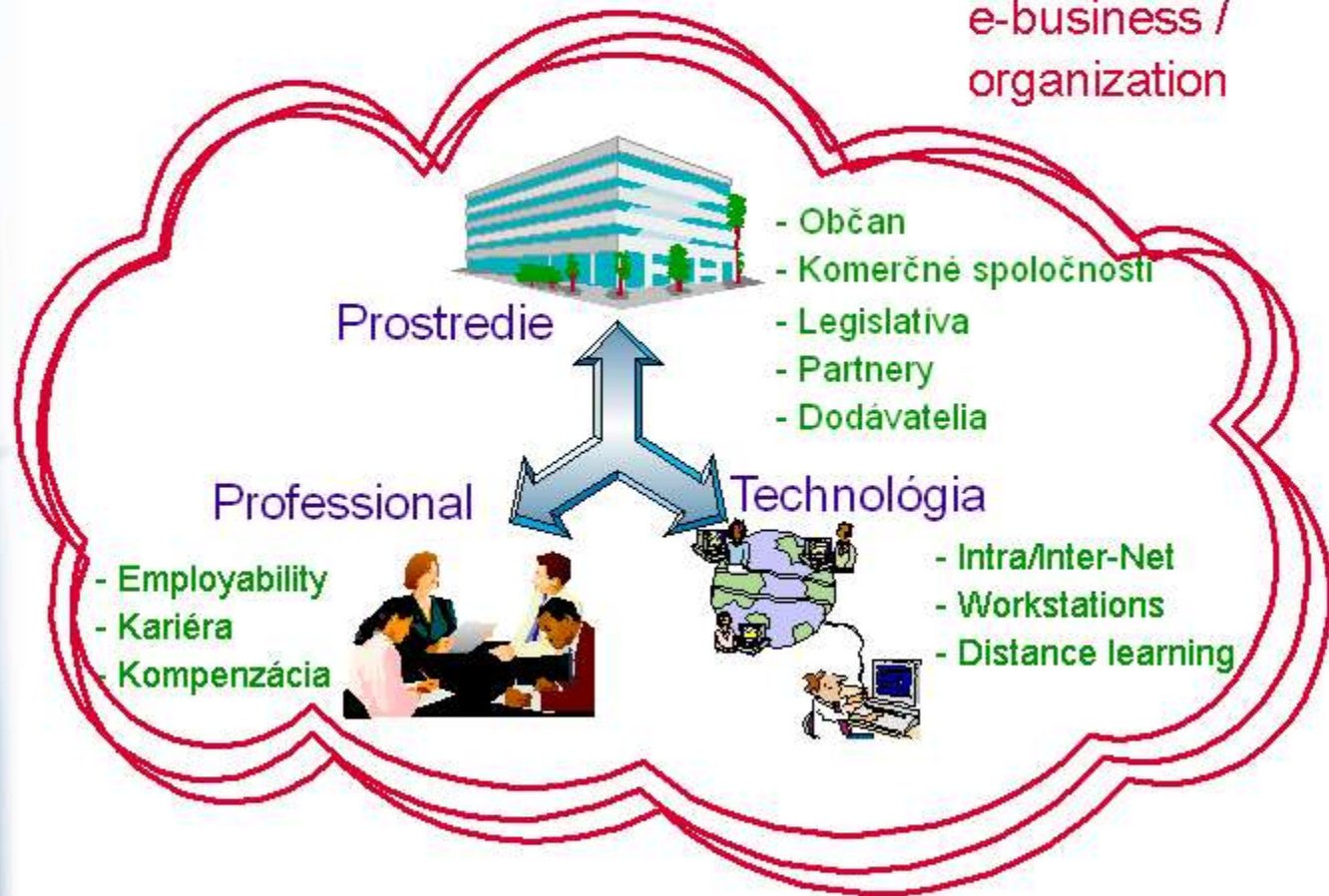
e-business



e-business

Intellectual Capital Management model

e-business /
organization



IBM



e-business



Riadenie znalostí v štátnej správe

- Akcelerácia intelektuálneho potenciálu v štátnej správe
- Zvýšenie efektivity št. správy
- Optimalizácia procesov a výkonu správy
- Urýchlenie komunikácie so št. orgánmi
- Nárast motivácia zamestnancov št. správy
- Zlepšenie konkurenčnej výhody Slovenska v rámci Európskej Únie



e-business



www.



IBM



<http://www.ibm.com>