

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



TEZE BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Informační systémy pro podporu řízení podniků

Eva Bobková

© 2017 ČZU v Praze

Souhrn:

Informační systémy dnes tvoří velmi významnou součást podniků. Jsou důležité v oblasti plnění podnikové strategie a napomáhají efektivnímu průběhu podnikových procesů. Na trhu je v dnešní době velké množství ERP systémů. Cílem této bakalářské práce je porovnání a výběr vhodného informačního systému na základě stanovených požadavků a kritérií pro konkrétní vybranou společnost. V literární rešerši jsou obecně popsány ERP systémy a jejich význam v podniku. Dále jsou uvedeny důvody zavádění IS v podniku. Na základě analýzy českého trhu je vybráno a představeno několik potenciálně vhodných informačních systémů pro společnost. Ve vlastní práci je představena společnost Meditorial s.r.o. pro níž je systém vybírán. S ohledem na potřeby společnosti jsou stanovena kritéria výběru. Hodnocení systémů dle jednotlivých kritérií je provedeno za pomoci vícekritériální analýzy variant. Výstupem bakalářské práce je doporučení pro společnost Meditorial s.r.o., který systém je pro ni na základě analýzy nejvhodnější.

Klíčová slova:

Informační systém, Informační systém pro podporu řízení podniku, Výběr informačního systému, Manažerský informační systém, Informační software

Cíl práce:

Hlavním cílem práce je porovnání a výběr vhodného informačního systému pro konkrétní společnost, na základě stanovených požadavků a kritérií.

Cílem teoretické části je na základě studia odborné literatury a citací vymezit základní pojmy a obecné teoretické informace o informačních systémech a systémech ERP. Dále jsou představeny potenciálně vhodné informační systémy.

V praktické části této práce je cílem vybrat vhodný informační systém pro společnost Meditorial s.r.o.

Na základě analýzy potřeb, jsou stanovena kritéria, podle kterých jsou informační systémy hodnoceny. Dle výsledků jednotlivých hodnocení je proveden finální výpočet, který určí nejvhodnější informační systém pro společnost Meditorial s.r.o.

Metodika:

Data a informace do teoretické části práce jsou získány na základě analýzy odborných informačních zdrojů, jejich následným zpracováním a interpretací. Podstatným zdrojem pro vypracování praktické části této práce jsou konzultace s vedoucími pracovníky ve společnosti Meditorial s.r.o., kteří se podílejí na sestavování požadavků na informační systém a jeho implementaci.

K určení vah kritérií je použita Saatyho metoda, protože jde o subjektivní posouzení. Jedná se o metodu párového porovnání kritérií. K vyhodnocení kritérií jsou použity ekonomicko-matematické metody, konkrétně vícekritériální rozhodování.

Výsledek vlastní práce je sestaven na základě syntézy dílčích výsledků hodnocení jednotlivých kritérií.

Jako hlavní podklad pro výběr systémů, které jsou hodnoceny, je databáze dostupná na serveru <https://www.systemonline.cz/>, která je pravidelně aktualizována.

Dále je při výběru systému vycházeno z on-line služby společnosti SMIT Services, která se zabývá nezávislým posuzováním CRM systémů. Na základě specifikací a vložených informací je aplikací vybráno několik CRM systémů, které jsou pro firmu Meditorial s.r.o. vhodné.

Teoretická část:

V teoretické části práce je rozvedena problematika podnikových informačních systémů. Je popsána historie informačních systémů typu ERP a jejich vývoj.

Dále je zařazena kapitola definice ERP systémů a jsou popsány dvě hlavní oblasti pokrytí ERP, kterými jsou Logistika a Finance.

Souvislost mezi IS a podnikovými procesy popisuje další část teoretické části práce. Jsou uvedeny kategorie procesů a je vysvětlena jejich role při implementaci informačních systémů.

Následně jsou rozepsány a popsány etapy a potřebné kroky při zavádění nového systému do společnosti. Jednotlivé etapy tvoří následující kroky:

- Rozhodnutí pro změnu
- Vytvoření řešitelského týmu
- Výběr vhodného ERP a jeho dodavatele
- Uzavření smlouvy
- Vlastní implementace

➤ Provoz a údržba ERP

Rozšířené ERP II systémy jsou, které tvoří SCM (řízení vztahů s dodavateli), CRM (řízení vztahů se zákazníky) a BI (manažerský informační systém), jsou definovány představeny v samostatných kapitolách.

V závěru teoretické části práce jsou podrobněji popsány jednotlivé systémy CRM, které jsou dále hodnoceny ve vlastní části práce.

Praktická část:

V případové studii je provedena analýza společnosti Meditorial s.r.o. Dále je uvedena ekonomická charakteristika podniku a aktuální stav ICT/IS, kde jsou uvedeny i požadavky na informační systém a co společnost od zavedení IS očekává.

Po konzultacích s vedením společnosti a provedení analýzy uživatelských požadavků, je vyhodnoceno, že nejlepším informačním systémem pro společnost je CRM řešení.

Cílem praktické části práce je vybrat vhodný CRM systém pomocí metod vícekritériálního rozhodování dle stanovených kritérií. Systémy jsou hodnoceny na základě šesti kritérií. Mezi nejdůležitější kritéria patří Mobilní verze systému, Sledování komunikace či Reporting.

Pomocí Saatyho metody párového porovnání jsou určeny váhy jednotlivých kritérií. Výsledky ze všech šesti hodnocení jsou zaneseny do tabulky a je provedena syntéza hodnocení jednotlivých systémů. Na základě počtu dosažených bodů je vybrán nejlepší CRM systém.

Závěr:

Z výsledků vyplývá, že nejvhodnějším řešením pro společnost Meditorial s.r.o. je systém SprinxCRM. Systém zvítězil o pouhou jednu desetinu procenta před systémem MS Dynamics CRM. Při hodnocení hrála významnou roli hodnota kritéria Mobilní verze systému, které je pro vedení společnosti nejdůležitější. Toto kritérium je výrazně lépe hodnoceno u systému SprinxCRM a proto je vyhodnocen jako systém vítězný.

Zavedení CRM systému do společnosti Meditorial s.r.o. má velký význam pro zefektivnění práce a zkvalitnění komunikace s klienty. Zjednoduší se práce obchodním

zástupcům, kteří podstatnou část pracovní doby tráví v terénu. Díky mobilní verzi systému, budou mít vždy potřebné a aktuální informace pro jednání s potenciálními klienty.

Propracovaná funkce reportingu přinese mít vedení společnosti lepší přehled o práci a výkonnosti jednotlivých oddělení. S ohledem na automatizaci podnikových procesů je očekáván ekonomický růst společnosti.

Výsledky této práce jsou plně využitelné a realizovatelné i v praxi.

Použitá literatura:

BASL, Josef, BLAŽÍČEK, Roman. *Podnikové informační systémy: Podnik v informační společnosti*. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4307-3.

BÉBR, Richard, DOUCEK, Petr. *Informační systémy pro podporu manažerské práce*. Praha: Professional Publishing, 2005. ISBN 80-86419-79-7.

DOUCEK, Petr. *Řízení projektů informačních systémů*. Praha: Professional Publishing, 2004. ISBN 80-86419-71-1.

VRANA, Ivan, RICHTA, Karel. *Zásady a postupy zavádění podnikových informačních systémů*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. ISBN 978-80-247-6324-8.

SODOMKA, Petr, KLČOVÁ, Hana. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. vyd. Brno: Computer Press, a.s. 2010. ISBN 978-80-251-2878-7.