

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, O.P.S.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: 6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu

Strategická koncepce rozvoje informačního systému pro řízení výkonnosti dealerské sítě

Kristýna KYNCLOVÁ

Vedoucí práce: Ing. Martin Juhas

Tento list vyjměte a nahradte zadáním bakalářské práce

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury pod odborným vedením vedoucího práce.

Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a v práci jsem neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Mladé Boleslavi dne 12. 12. 2018

Děkuji Ing. Martinu Juhasovi za odborné vedení bakalářské práce, poskytování rad a informačních podkladů.

Obsah

Úvod	8
1 Informace o společnosti	9
1.1 Popis společnosti	9
1.2 Organizační struktura společnosti	9
2 Informační systém	10
2.1 Data.....	11
2.2 Funkce	11
2.3 Procesy	12
2.4 Podnikový informační systém.....	13
2.5 Základní požadavky na informační systém v podniku	14
2.6 Možnosti řešení informačního systému	14
3 Zkoumaný informační systém	15
3.1 Původ systému.....	15
3.2 Cíl systému	16
3.3 Moduly systému	16
3.4 Přístup do systému.....	18
3.5 Zpracovávání dat	19
4 Teorie problematiky	21
4.1 Identifikované aktuální problémy	22
5 Výzkum	25
5.1 Cíl výzkumu.....	26
5.2 Výzkumné otázky	26
5.3 Výsledky výzkumu.....	27
6 Návrhy na optimalizaci systému	31
6.1 Grafické dashboardy	32
6.2 Větší osvěta o systému	33
6.3 Aktuálnost dat v systému	34
6.4 Rychlejší odezva systému.....	35
6.5 Responzivní design	36

Závěr	37
Seznam literatury	39
Seznam obrázků a tabulek	40
Seznam příloh	41

Seznam použitých zkratk a symbolů

IS	Informační systém
ICT	Informační a komunikační technologie
PIS	Podnikový informační systém
KPI	Key performance indicator (klíčové ukazatele výkonnosti)

Úvod

Informační technologie jsou trendem dnešní doby, který se prolíná do všech oblastí života, tedy jak do osobního, tak do pracovního.

V každodenním životě běžně používáme počítače jako zdroj informací, nakupujeme přes internet, v autech si necháváme pomáhat různými asistenty a v obchodech platíme zcela běžně kartami přes platební terminály.

Rovněž i v zaměstnání je v současnosti většina pracovních procesů implementována do informačních systémů, které optimalizují a zefektivňují práci. Stejně tak i moje zaměstnání se týká z podstatné části informačních technologií. Mojí pracovní náplní v rámci praxe je administrace informačního systému. Zároveň jsem členem zadávací skupiny pro rozvoj systému a poskytuji uživatelský support první a druhé úrovně.

Informační systém, který mám na starosti, ale sužuje nízká použitelnost ze strany koncových uživatelů. Z toho důvodu jsem se rozhodla ve své bakalářské práci zpracovat důvody, které k tomu vedou a na základě vlastních zkušeností z role administrátora systému, člena týmu zadávací skupiny pro rozvoj systému a výzkumu mezi uživateli určit, jaké systémové a koncepční optimalizace realizovat, aby se rapidně zvýšila používanost informačního systému ze strany uživatelů.

Z důvodu anonymity není v mé práci jmenována ani společnost ani systém, o kterém píšu. Anonymita je zvolena kvůli poptávce konkurenčních společností po obdobném systému.

1 Informace o společnosti

1.1 Popis společnosti

Společnost, která je vlastníkem zkoumaného informačního systému, je místní zástupce nadnárodního koncernu a roku 2015 se zařadila mezi 100 nejvýznamnějších firem v České republice. Mateřská společnost byla založena ve 40. letech minulého století, její dceřinka na našem území potom po roce 1990 a v současné době se řadí mezi největší importéry osobních a užitkových vozidel do České republiky. Cílem jak společnosti, tak jejich obchodních partnerů, je nabízet zákazníkům jak atraktivní vozy, které jsou šetrné k životnímu prostředí a zároveň jsou i přes vysokou technickou a kvalitativní úroveň nabízeny za příznivé ceny, tak i kvalitní a odpovídající úroveň servisních služeb. (Výroční zpráva společnosti, 2017)

Firma aktuálně zaměstnává 160 interních zaměstnanců a dalších 15 externistů a sídlí v Praze.

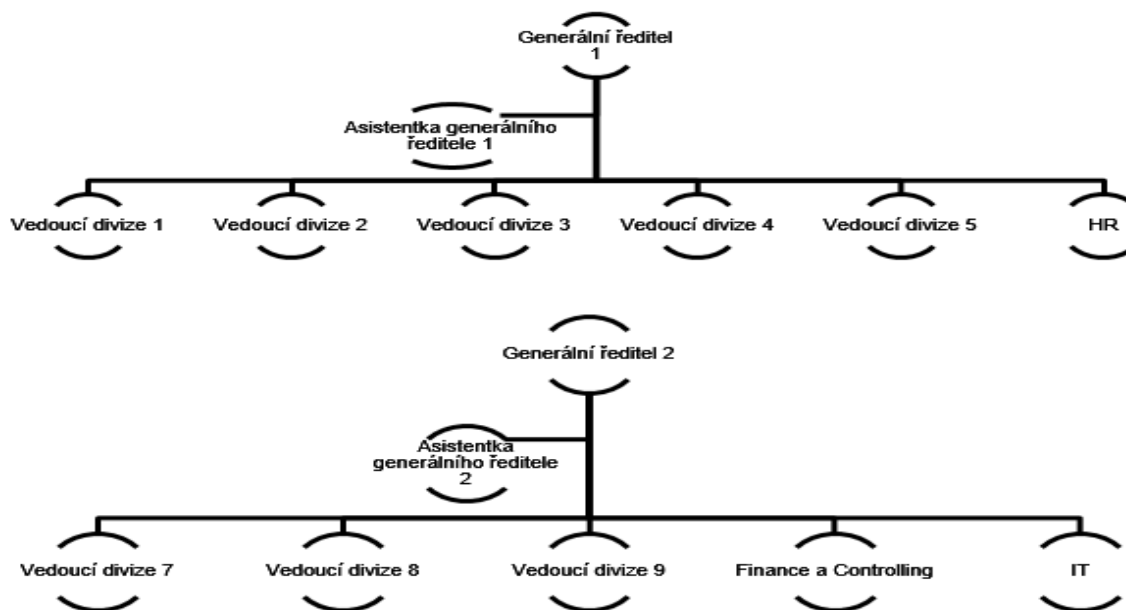
Podle obchodního rejstříku jsou dvě hlavní činnosti společnosti

- opravy motorových vozidel
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona (Výroční zpráva společnosti, 2017)

přičemž se věnuje primárně nákupu a prodeji osobních a užitkových vozů, náhradních dílů a autopříslušenství.

1.2 Organizační struktura společnosti

V průběhu vypracování bakalářské práce bylo ve společnosti zaměstnáno 160 zaměstnanců ve dvanácti odděleních, jejichž hlavním úkolem je starat se o plynulý chod společnosti a dosahování zadaných obchodních cílů společnosti. V čele stáli dva generální ředitelé a každý z nich byl zodpovědný za určitá oddělení. Společnost je charakteristická plochou organizační strukturou, což je možné určit už z jejího popisu. (Faber, 2017)



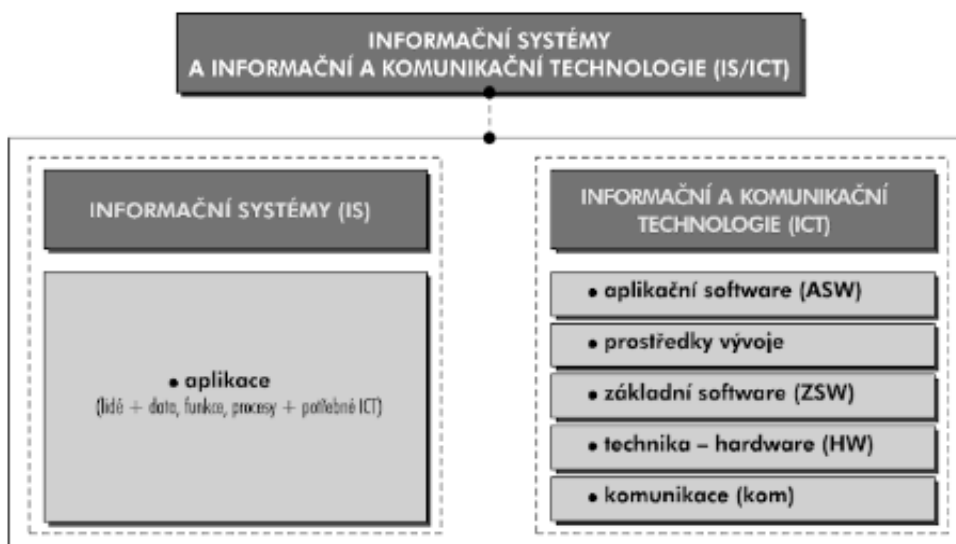
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 1: Organigram společnosti

2 Informační systém

Informační systém je systém, jehož prvky jsou informační a komunikační technologie, data a lidé.“ (Hindls, Holman, & Hronová, 2003)

Základní vymezení obsahu informačních systémů a informačních a komunikačních technologií je zdokumentováno na následujícím zobrazení.



Zdroj: Informační systémy a technologie, str. 21

Obrázek 2: Základní vymezení IS/ICT

Na obrázku je vidět, že součástí informačních systémů jsou aplikace, které se skládají ze tří částí, které budou vysvětleny dále. Jsou to lidé a data, funkce a poslední částí jsou procesy a potřebné informační a komunikační technologie. Jednotlivé součásti ICT nebudou v této práci podrobněji rozepsány.

2.1 Data

Základním předmětem v informačních systémech jsou data. Ta mohou být odlišně strukturována i organizována.

2.1.1 Formáty dat

K nejvíce využívaným formátům dat patří texty, tabulky a grafické vyjádření – grafy, schémata aj. (Pour, 2006)

Při práci s daty je důležitá jejich struktura uložení. Texty mají volnou strukturu záznamu, skládají se ze znaků, slov, vět a odstavců. Pro jeho elektronické zpracování je rovněž důležité, že se dá dělit na řádky a strany. Oproti textům mají tabulky pevnou strukturu uložení dat. U pevné struktury se rozlišují různé úrovně – jednotlivé znaky, položky, záznamy, soubory dat a nakonec báze dat. (Pour, 2006)

2.1.2 Organizace dat

Data využívaná v podniku se dělí na interní a externí. Interní data jsou taková, která vznikají v daném podniku. Mezi taková data patří například data pro správu majetku a pro účetnictví nebo pro personální řízení, dále to mohou být například vystavené faktury a nabídky nebo smlouvy. Naproti tomu externí data vznikají mimo podnik a do něho se dostanou obvykle díky obchodním vztahům, jsou to například přijaté objednávky a faktury. (Pour, 2006) (Sodomka & Klčová, 2010)

2.2 Funkce

„Funkce představují obsahovou stránku činností nebo schopností informačních systémů, tj. co z hlediska potřeb uživatele IS umí nebo má umět“ (Pour, 2006, str. 24)

Pod pojmem funkce se rozumí například vytvoření záznamu pro nového zákazníka, tvorba nabídky, faktury nebo objednávky, zpracovávání informací o zákaznících atd. (Pour, 2006)

Podle Poura členíme funkce informačních systémů do tří základních kategorií: (Pour, 2006)

1) Transakční funkce

Tento typ funkce slouží pro tvorbu a aktualizaci databází. Příkladem může být založení nového zákazníka do databáze, příprava objednávky a její vystavení nebo zaúčtování dokladu.

2) Analytické a plánovací funkce

Tyto funkce slouží k zpracovávání různorodých přehledů nebo analýz nebo vypracování podnikových plánů, například přehled tržeb rozdělený dle zákazníků nebo přehledová tabulka vývoje prodejů dle různých hledisek.

3) Speciální, správní a provozní funkce

Tyto funkce obstarávají zálohování dat a jejich archivaci a správu číselníků, například zákazníků, dodavatelů nebo zboží.

2.3 Procesy

„Proces se definuje jako posloupnost předem daných činností vykonaných proto, aby bylo dosaženo předem daných podnikových cílů. Pro každý proces je možno definovat a analyzovat „hodnotu“, kterou přidává proces k finálnímu produktu, informační a hmotně-energetické vstupy a výstupy procesu, „vlastníka“ a „zákazníka“ procesu, čas a náklady potřebné na realizaci procesu a vnitřní logiku procesu.“ (Pour, 2006, str. 26)

Stejně jako je možné kategorizovat data a funkce, je možné třídit i procesy do kategorií podle různých hledisek:

První možnost rozlišení procesů je dle jejich významu na základní, podpůrné a řídicí. Základní procesy odpovídají za hlavní aktivity v podniku a jsou okamžitě spojeny s uspokojováním zákaznických potřeb. Příkladem základního procesu je třeba proces řízení zakázky. Podpůrné procesy probíhají uvnitř podniku a jsou podpůrné pro základní procesy, například zásobování materiálem. Řídicí neboli správní procesy jsou takové, kterými firma formuluje svou organizaci a své administrativní činnosti. (Pour, 2006)

Druhá možná kategorizace procesů je například dle toho, jaký vztah mají k subjektům vstupujících do procesů nebo procesy ovlivněny. Takto děleny jsou na procesy interní a externí neboli mezipodnikové. Interní jsou procesy pouze v jednom podniku, případně v jeho závodech nebo divizích. Příkladem takového procesu může být řízení výrobní zakázky. Naproti tomu externí procesy zahrnují vztahy s externími partnery, což nemusí být jenom obchodní partneři ale například i státní správa. Tyto procesy jsou částečně prováděny u dodavatelů, částečně mohou být uskutečňovány u partnerských firem nebo koncových zákazníků. Mezipodnikové procesy může být například řízení obchodních zakázek. (Pour, 2006) (Gála, Pour, & Toman, 2006)

2.4 Podnikový informační systém

Podle Gála, Poura a Šedivé je podnikový informační systém vnímán jako otevřený systém a vstupy do něho jsou stejně jako jeho výstupy informace. Současně se v podniku kříží živý a neživý systém. Toto je sociální organizace podniku a je na špici současné klasifikace systémů. (Gála, Pour, & Šedivá, 2015) (Gála, Pour, & Toman, 2006)

Podnikový informační systém můžeme rozdělit do tří teoretických oblastí (Gála, Pour, & Šedivá, 2015):

1) Neformální informační systém

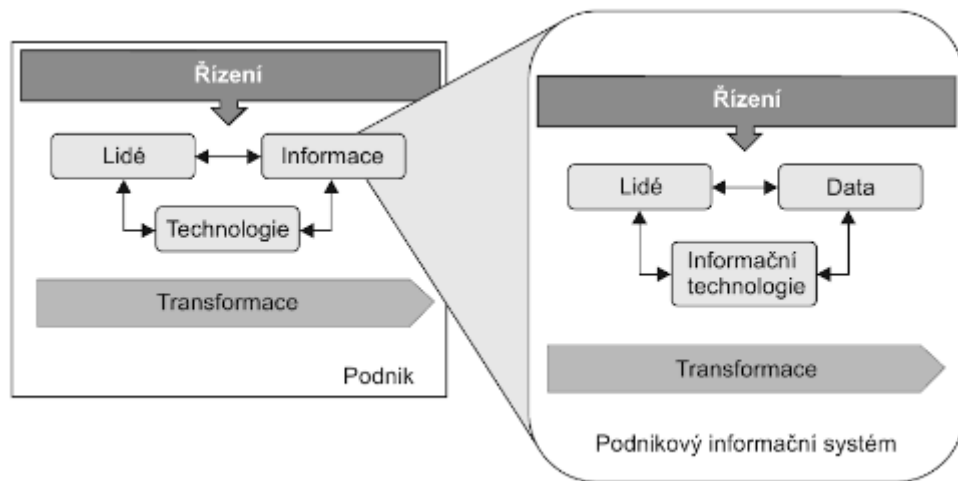
Tato oblast se vyznačuje zpracováváním a výměnou informací lidmi. Nemusí se jednat pouze o mluvu, ale i o další techniky komunikace, jako jsou například mimika nebo gesta.

2) Formální informační systém

Součástí této oblasti jsou formalizované informační a pracovní toky, které se uskutečňují podle daných předpisů a pravidel, popsaných strategií, cílů a politik.

3) Klíčové informační operace založené na počítačích

V této oblasti jde o realizaci hlavních operací s informacemi, to znamená o jejich podobu a vyjádření, o jejich zpracování a o přenášení.



Zdroj: Podniková informatika, 3., aktualizované vydání, str. 21

Obrázek 3: Prvky PIS a jeho vztah k podniku

2.5 Základní požadavky na informační systém v podniku

Jan Pour ve své knize formuloval základní požadavky na informační systémy, které musí být známy před dalším vývojem systému, aby bylo možné správně vymežit nároky na jeho kvalitu a výkon.

V první řadě musí systém sloužit k podpoře obvyklých evidenčních nebo transakčních operací, dále také pomáhá při kontrolních a rozhodovacích činnostech, stejně jako při činnostech plánovacích a analytických. Další funkce se týká racionalizace podnikových procesů, systém přispívá ke zkracování doby procesů, zjednodušuje je a snižuje jejich jak pracovní, tak technické náročnosti. Systém dále musí zajistit, aby informace a jiné prostředky byly uživatelům k dispozici, když je potřebují a tam, kde je potřebují. Informační systém je realizován na určitém stupni výkonu, bezpečnosti, spolehlivosti a doby odezvy. Další funkcí informačního systému v podniku je přínos očekávaných ekonomických efektů, ať už prodejem samostatných projektů, nebo jako přidané hodnoty k prodaným produktům nebo ke službám. Systém pomáhá zvyšovat kvalifikaci zaměstnanců firmy. Posledním bodem podle Poura je provozování a rozvíjení při přiměřených nákladech. (Pour, 2006)

2.6 Možnosti řešení informačního systému

Jsou tři možnosti, mezi kterými se podnik rozhoduje při volbě pořízení potřebného podnikového informačního systému. (Basl & Blažiček, 2008)

1) Rozvoj stávajícího řešení

K výhodám rozvoje řešení, které má podnik k dispozici, patří levnější a rychlejší realizace, což vede k okamžitému uspokojení potřeb a dále také maximální využití stávajících zdrojů a již provedených investic. Naopak nevýhodami tohoto řešení může být například to, že nakonec podnik za úpravu nebo rozšíření může zaplatit více nebo to, že výsledek nemusí plně odpovídat budoucím požadavkům. Systém také nemusí být natolik kvalitní, jak je potřeba.

2) Vývoj nového systému na míru

Ke kladům vývoji zcela nového systému patří specifikace, která přesně odpovídá požadavkům podniku a tím pádem řízený vývoj systému za konkrétním účelem. K záporům patří to, že řešení je celkově dražší a časově náročné. U této možnosti existuje také riziko nejistého konečného produktu i jeho následného vývoje.

3) Nákup hotového softwarového systému

Velikou výhodou tohoto řešení z dlouhodobého hlediska je nižší finanční náročnost. U hotového systému je rychlejší zavedení a podnik má také jistotu funkčnosti a jeho dalšího vývoje. Na druhou stranu systém nemusí splňovat na sto procent veškeré požadavky podniku a existuje zde závislost na dodavateli softwaru. (Gluchowski & Chamoni, 2016)

3 Zkoumaný informační systém

Výše zmiňovaná obchodní společnost již delší dobu pociťovala potřebu poskytnout svým obchodním partnerům ucelený pohled na důležité informace a výkonnostní ukazatele vzájemné spolupráce. Z tohoto důvodu se společnost rozhodla zavést vlastní informační systém, který by sloužil k zaznamenávání vzájemných návštěv a projednávaných témat, ke sdílení důležitých výkonnostních ukazatelů nebo třeba ke tvorbě business plánů.

3.1 Původ systému

V současné době je na trhu k dispozici více různých systémů, které se zaměřují na poskytování firemního reportingu. I přes tuto skutečnost se ale společnost

rozhodla pro vytvoření vlastního reportingového systému přesně na míru jejím požadavkům. Každá oblast podnikání má svá specifika a automotive není výjimkou. Aktuálně neexistuje žádné veřejně dostupné řešení, které by bylo zaměřeno na oblast automotive a které by bylo schopno poskytovat data třetím stranám. Ještě před samotným zahájením vývoje systému, který by na sto procent splňoval její požadavky, se společnost zkontaktovala s obdobnými společnostmi na trhu a diskutovala s nimi možnost odkupu řešení, která jsou již implementována, popřípadě finanční spolupráci na vývoji, ale žádný ze systému požadavkům společnosti XYZ plně neodpovídal a úprava by byla nákladnější než samostatný vývoj nového systému. (Vrana & Richta, 2005)

3.2 Cíl systému

Systém byl na základě výše zmíněných důvodů vytvořen externí firmou za účelem posílení a zkvalitnění spolupráce mezi importérem a partnerskou sítí. Jeho hlavním cílem je poskytnout jak uživatelům v rámci společnosti tak i externím partnerům nástroj na monitorování a hodnocení výkonnosti obchodních aktivit, dosahování podnikatelských záměrů a řízení partnerské sítě.

3.3 Moduly systému

Reportingový systém se skládá z osmi základních modulů, které jsou rozřazeny do tří kategorií:

- 1) Informační moduly
 - Dealer Info
- 2) Reportingové moduly
 - KPI
 - ScoreCard
 - Ranking
 - Dealer Overview
- 3) Procesní moduly
 - Řízení vnější služby
 - Kalendář
 - Protokoly
 - Úkoly
 - Business Plán

3.3.1 Dealer info

Dealer info nabízí veškeré potřebné informace, které jsou potřeba o konkrétním obchodním partnerovi vědět. Mezi tyto informace patří sídlo partnera, adresa pobočky, kontaktní údaje, platnost všech smluv partnera, personál včetně jeho certifikace a sdílené fotografie a dokumenty. V tomto modulu se také nachází úložiště, které umožňuje uživatelům importéra i dealera vzájemné sdílení podkladů a interních dokumentů. K těmto souborům se dají nahrávat verze, včetně informace o čase nebo možnosti zapsání poznámky.

3.3.2 KPI

Modul KPI se skládá ze tří částí a sice Scorecard, Ranking a Dealer Overview. Tyto tři podsekcce poskytují náhled na výkony partnerů v různých pohledech a tím dokáže společnost adekvátně reagovat na každého partnera individuálně podle jeho potřeb. Systém ukazuje přes 370 ukazatelů a metrik, které je možné vyhodnocovat v aktuálním či historickém období a v různých časových dimenzích. Díky konsolidaci dat z různých systémů je možné na jednotlivé obchodní partnery nahlížet jako na celek a tím efektivněji řídit jejich spolupráci s importérem. Díky různorodost parametrů systém poskytuje možnost podrobnějšího zkoumání kritických oblastí. Podsekcce Ranking byla vytvořena za účelem hodnocení výkonnosti obchodního partnera v porovnání se zbytkem partnerské sítě.

3.3.3 Řízení vnější služby

Modul Řízení vnější služby propojuje vzájemně mezi sebou více modulů, kterými jsou kalendář, návštěvní protokoly, zápisy z jednání a úkoly. Tyto moduly slouží uživatelům jako prostředek pro efektivní plánování schůzek s obchodními partnery a tím s nimi udržovat pravidelný kontakt. Z každé zrealizované schůzky je možné vytvořit návštěvní protokoly a zápisy z jednání, které jsou okamžitě po (v případě nutnosti vzájemném) odsouhlasení archivovány v systému a vedoucí pracovníci konkrétních oddělení mají dostatečný přehled o aktivitách oblastních vedoucích a aktuálně projednávaných tématech. V rámci návštěvních protokolů jsou předdefinované oblasti, kterým by se oblastní vedoucí měl na návštěvách pravidelně věnovat a prodiskutovat je s obchodním partnerem. V případě objevení nedostatku nebo výskytu nečekané situace je možné reagovat formou vytvoření úkolu za účelem okamžitého řešení situace. Systém poskytuje i funkcionalitu

zasílání připomínek v případě, že se blíží termín dořešení úkolu, popřípadě že je úkol již po své splatnosti. Všechny nevyřešené úkoly z předchozí návštěvy se automaticky propisují do další. Tento modul může také sloužit jako nástroj pro centrální informování všech obchodních partnerů o nadcházejících událostech importéra.

3.3.4 Business Plán

Posledním v systému je modul Business Plán, pomocí kterého může importér jednotlivě plánovat budoucí výkony partnerů s ohledem na aktuální situaci trhu a jejich individuální podmínky.

Hlavní funkce tohoto modulu jsou:

- Tvorba a definování plánu
- Importování a zadávání hodnot ze strany jak importéra, tak obchodního partnera
- Přehled zpracování aktuálního plánu s možností nahlédnutí do předchozích verzí plánu
- Vytváření hrubé strategie pro další roky
- Variabilita definice plánů pro jednotlivé smlouvy a oddělení
- Možnost plánování hodnot i pro budoucí partnery, tzn. pro ty, kteří ještě nemají žádnou smlouvu a nejsou v kmenových datech systému
- Vzájemné odsouhlasení plánů

Schválené obchodní plány se v systému vždy promítnou veš formě cílů za konkrétní období, pro které jsou schváleny. Výhodou tohoto řešení je elektronické odsouhlasení strategických plánů mezi importérem a obchodními partnery s automatickou archivací do databáze systému.

3.4 Přístup do systému

Uživatelské přístupy a oprávnění jednotlivých uživatelů jsou řízeny jen v rámci aplikace, kde se nachází celá uživatelská databáze. Administrátorem systému může být jen uživatel za importéra, který má oprávnění zakládat nové uživatele jak importéra, tak obchodního partnera. Práva pro jednotlivé uživatele jsou vázané na roli v systému, například příslušník za konkrétní smlouvu může vidět jenom údaje,

kteřé tčto smlouvč nčleží. Systčm mč v sobč nakonfigurovanč opatřenč, kterč zabezpečí, že je vře v souladu s platnými zčkony Českč republiky. Uživatel obchodnčho partnera smč vidčt jenom údaje a hodnoty, kterč jsou včzány na konkrčtnčho partnera, smlouvu a jeho pracovní pozici.

3.5 Zpracovčvání dat

Systčm zpracovčvč různč typy dat, kterč jsou členčnč podle různých charakteristik.

- Dčlenč dle typu zčskčvání dat:
 - Automatickč – automatickč napojenč na systčmy prostřednictvčm datových pump (ETL - Extract-Transform-Load) (Kimball & Caserta, 2004)
 - Poloautomatickč – prostřednictvčm excelových souborů ve formátu, v kterčm jsou exportované ze zdrojových systčmů, převážnč z dčvodu nemožnosti přimčho napojenč na systčmy, kterč poskytují požadované informace
 - Polomanuálnč – údaje jsou zčskčvány v Excelech a importovány do systčmu v definované struktuře
 - Manuálnč – zčskčvání údajů přčmo v systčmu (z nčvřtčvních protokolů)
 - Vypoččtanč – údaje se zpracovčvčj přčmo v systčmu, jednč se o matematickč operace ukazatelů v systčmu
- Dčlenč dle způsobu prezentace informáč:
 - Na prezentačnč vrstvč – monitorované ukazatele
 - V pozadč systčmu – různč dalří hodnoty a data, kterč jsou využivána pro vypoččt prezentovaných ukazatelů
- Dčlenč dle parametrů:
 - Obchodnč partner – rozdčlenč podle dealera nebo obchodnčho partnera
 - Časovč obdobč – zobrazenč hodnot podle různčho časovčho obdobč (mčsíčnč, čtvrtletnč, rok a kumulace od ledna do aktuálnč vybrančho mčsíce stejnčho roku)

- Sídlo/okres/kraj – třídění přímo dle sídla obchodních partnerů nebo podle kraje popřípadě okresu, kde má partner sídlo
- Smlouva – zobrazování podle typu smlouvy, a sice prodejní smlouva, servisní (partneři, kteří mají servisní smlouvu a můžou mít i prodejní), prodejní a servisní dohromady, nebo podle partnerů, kteří mají pouze servisní smlouvy s importérem, ale nemají žádné prodejní
- Holding – seskupení více obchodních partnerů v rámci jedné skupiny

4 Teorie problematiky

Se zkoumaným systémem pracuji již téměř dva roky v roli administrátora, jsem členem zadávací skupiny pro rozvoj systému a zároveň poskytuji uživatelský support první a druhé úrovně. Role administrátora systému obnáší znalost systému nejen z uživatelského pohledu, ale musím znát veškeré parametry a možnosti konfigurace nastavení systému. Zároveň mám přidělena administrátorská oprávnění, která mi umožňují spravovat systém přes nastavení, která jsou běžným uživatelům nedostupná. Zkušenosti jak z role administrátora, z role zadavatele rozvoje systému, tak i z role poskytování uživatelského supportu, které jsem nabyla za poslední dva roky práce se systémem, mi umožňují kvalifikovaně posoudit silné i slabé stránky. Stejně tak jsem v častém kontaktu s lidmi, kteří se systémem denně pracují a znají systém z jiného pohledu než já z pohledu administrátora. Od těchto lidí mám také zpětnou vazbu, díky které znám další nedostatky systému.

Jak již bylo zmíněno v kapitole dříve, zkoumaný informační systém byl vytvořen k usnadnění komunikace mezi importérem a obchodními partnery. Jeho hlavním cílem tedy bylo, aby partneři snadno našli všechny relevantní informace na jednom místě a do jiných systémů, které jim jsou k dispozici, by zavítali pouze tehdy, pokud by potřebovali znát informace ve větším detailu a systém by jim k tomu již nestačil.

Systém se v současné době potýká s řadou problémů, které mají za následek nízkou použitelnost systému ze strany uživatelů, snížení finančních investic do rozvoje systému a neaktuálnost dat. Nízká obliba mezi uživateli a tím pádem jeho nízká použitelnost, je zapříčiněna značným vývojem, kterým systém prošel za tři roky své existence. Vývoj vedl k jeho postupnému rozšíření o nové moduly a funkce až do současné podoby. Postupné rozšiřování systému v průběhu času vedlo k jeho nejednotnosti skrz jednotlivé moduly. Hlavní důvody, které vedly k nekonceptnímu vývoji systému, jsou tři. Zaprvé výměna klíčových lidí odpovědných za vývoj systému na straně importéra, tak i obměna vývojového týmu na straně dodavatele systému. Druhým důvodem je rychlé dotvoření nových modulů na přání vedení společnosti, které plně nekorespondují s celkovou koncepcí systému. Třetím důvodem je absence odsouhlasené metodologie vývoje

mezi dodavatelem a importérem a zároveň nízká úroveň dokumentace systému. Toto vše vede k tomu, že uživatelé nejsou plně spokojeni s funkcí systému a často berou používání systému jenom jako tzv. nutné zlo.

Jako doplňující důvod, který vede k neoblíbenosti systému, bych uvedla ještě to, že management importéra tlačí podřízené, aby se systém co nejvíce používal jak na straně importu, tak na straně obchodních partnerů, ale samo vedení se systémem pracuje minimálně a často ani nezná jeho základní funkce a tím pádem ani nedostatky vedoucí k relativně nízkému zájmu o systém.

Management importéra se rozhodl snížit investice do systému, do doby než se začne více používat. Tento krok osobně vnímám jako tzv. začarovaný kruh, protože bez investic se systém nezlepší a bez jeho zlepšení se nezvýší jeho používanost.

V minulosti se systém velmi často potýkal také s neaktuálností dat, která byla do systému importována manuálně ze strany klíčových uživatelů systému. Uživatelé, kteří mají import dat na zodpovědnost, často zapomínali data pravidelně importovat, takže data byla zpožděná nebo v systému nebyla vůbec. Toto se podařilo částečně eliminovat vytvořením nové funkce, která má za úkol kontrolu importu manuálních dat. Tato kontrolní funkce zajistí, že v případě, zpoždění nahrání dat ze strany klíčového uživatele, přijde uživateli a jeho nadřízenému emailová notifikace upozorňující na chybějící hodnoty. V budoucnu by se mělo tomuto plně zamezit automatizací importu dat z datového skladu.

4.1 Identifikované aktuální problémy

Jak jsem již zmínila výše, zkoumaný reportingový systém je zatížen velkým množstvím nedostatků popřípadě nedodělků. Na základě diskuze s uživateli jsem zjistila a sepsala čtyři nejpalčivější problémy systému a stanovila jim priority, podle důležitosti ke vztahu k použitelnosti systému. Každému bodu jsem přiřadila prioritu dle možného vlivu na uživatelskou aktivitu. Priority jsou stanoveny od jedné do tří s tím, že jedna je nejdůležitější a tři nejméně důležité. I tak jsou ale samozřejmě i problémy s prioritou tři vzhledem k použitelnosti systému důležité.

Tabulka 1: Priority aktuálních problémů systému

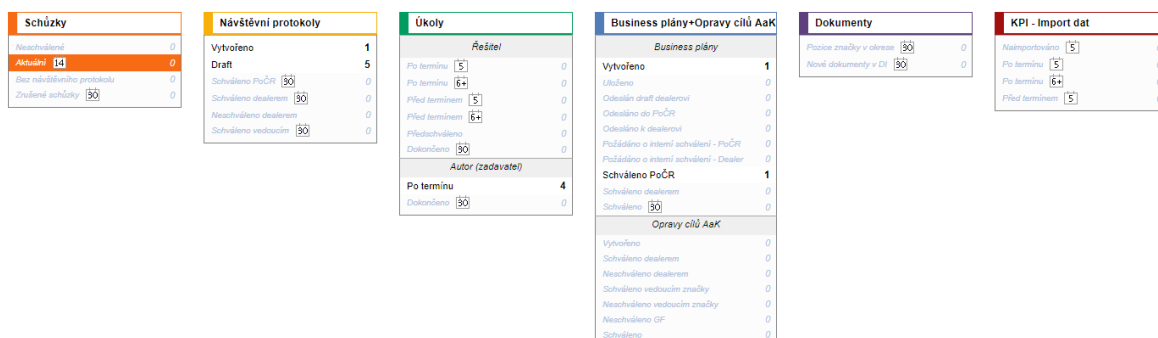
Identifikovaný problém	Priorita
Zjednodušení poskytování informací pro konzumaci koncovým uživatelem	1
Systémová nekonceptčnost přes jednotlivé moduly informačního systému	1
Redukce programátorských chyb v systému	2
Responsivní design pro mobilní zařízení	3

Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.1 Zjednodušení poskytování informací pro konzumaci koncovým uživatelem

Systém je koncipován tak, aby poskytoval uživatelům veliké množství informací. Informace jsou však poskytovány především formou tabulek, kvůli čemuž je samotné zjištění potřebné informace namáhavé a nepřehledné. Například aktuální podoba dashboardu systému je zobrazení většího množství tabulek, ve kterých se uživatelé plně neorientují a pro spoustu uživatelů systému ani nejsou tyto tabulky a informace v nich relevantní. Informace, které systém uživatelům zprostředkovává, nejsou jasně zacíleny na konkrétní role uživatelů.

Trendem moderních informačních systémů dnešní doby je poskytovat informace přehlednou, jednoduchou a strukturovanou formou, která zabezpečí snadnou uživatelskou orientaci v poskytovaných informacích. Jako vhodnou formu pro poskytování informací v informačním systému, která zajistí uživateli komfort při práci je vizualizace dat s přidanými funkcemi jako je Drill Down nebo více dimenzionální grafy. To jsou důvody, kvůli kterým jsem přiřadila zjednodušení poskytování informací prioritu jedna.



Zdroj: Zkoumaný informační systém

Obrázek 4: Současná podoba dashboardů

4.1.2 Systémová nekoncepčnost přes jednotlivé moduly informačního systému

Z toho důvodu, že jednotlivé moduly zkoumaného systému byly vyvíjeny každý zvlášť v průběhu delšího časového období a za přítomnosti odlišného týmu jak na straně zadavatele tak vývoje systému, nefungují všechny stejně a tím pádem není systém úplně intuitivní.

Jedním z důvodů k tomu, aby uživatelé systém používali, je i jednodušnost skrz celý systém. Přesně toto můžeme vidět i na různých e-shopech, které taky lidé nepoužijí znova, pokud jim nebude z nějakého důvodu vyhovovat. A pokud systém v každé jeho části funguje jinak, tak je to přesvědčivý důvod k tomu systém znovu nepoužít. Tento bod je také velmi důležitý a proto dostal prioritu číslo jedna.

4.1.3 Redukce programátorských chyb v systému

Často systém postihují různé programátorské chyby, tak zvané bugs. Systém občas začne počítat různé výkonnostní ukazatele jinak, než jak je nastaveno. Uživatelé nevidí v systému informace, které by na základě jejich oprávnění měli mít k dispozici, přestanou fungovat notifikace jak v systému, tak přes email, nebo například nefunguje editace a mazání uživatelů na straně dealera v systému.

Vždy je velmi nepříjemné, pokud hledáme nějaké informace, víme, kde je můžeme zjistit, ale z nějakého důvodu nejsou správné nebo jsou aktuálně nedostupné. Pokud se tohle stane jednou, je možné nad tím přimhouřit oči, pokud se však tohle opakuje, lidé přestanou systém používat a informace začnou shánět v primárních zdrojích. Redukce bugs dostala prioritu číslo dva, protože pro jejich odstranění byla nastavena v rámci pracovní skupiny mezi importérem a dodavatelem jasná

pravidla vzájemné spolupráce, která zajistí jak včasné dodávky ze strany dodavatele, tak také přesně nadefinované testovací scénáře ze strany importéra. Testovací scénáře mají za úkol odhalit maximální možný počet programátorských chyb ještě před tím, než budou nové části systému puštěny do produkčního prostředí.

4.1.4 Responsivní design pro mobilní zařízení

Velmi často bylo zmiňováno, že systém na mobilních zařízeních, tedy tabletech a mobilních telefonech, nefunguje tak, aby se dala plně eliminovat nutnost používání na stolních počítačích a notebookcích. Filtry nefungují vždy správně a tabulky se nezobrazují tak přehledně jako na počítačích.

Z pohledu uživatele jsem označila tento problém prioritou číslo tři i přesto, že v současné době, kdy chceme, aby vše bylo co nejjednodušší a co nejlépe dostupné, tím pádem abychom měli vše ve svých mobilních zařízeních. Strategií importéra však není, aby oblastní vedoucí používali vedle notebooků i tablety, nebo že by tablety přímo měly nahradit přenosné počítače. Stejně tak uživatelé dealerů používají spíše počítače. Z tohoto důvodu mi nepřijde bod responzivního designu pro mobilní zařízení až tak důležitý pro zlepšení používání systému. (Fielding, 2014)

5 Výzkum

Jako metodu sběru dat k určení koncepce rozvoje reportingového systému jsem se rozhodla použít kvantitativní metodu sběru dat, konkrétně dotazníkové šetření. (Kozel, Mynářová, & Svobodová, 2011) Tuto metodu jsem zvolila z toho důvodu, že jsem potřebovala získat informace od většího počtu lidí a neměla jsem možnost se se všemi sejit osobně. Vzhledem k rozsahu této práce nebylo třeba zjišťovat názory lidí do většího detailu, k čemuž je tento typ výzkumu vhodný.

Předmětem mého výzkumu jsou uživatelé systému, jak na straně dealera, tak na straně importéra. Z 53 rozeslaných dotazníků se mi jich vrátilo 27, 13 od zaměstnanců importéra, 14 od jeho obchodních partnerů. Respondenty jsem vybírala podle toho, aby systém už alespoň částečně znali, nebo aby věděli, jak systém principiálně funguje a tím pádem aby byly jejich odpovědi pro můj výzkum relevantní.

Z důvodu veliké vzdálenosti mezi mnou a mými respondenty jsem se rozhodla využít Office 365 Forms, online dotazník, a poslala jsem odkaz každému respondentovi. Dotazník byl koncipován tak, aby respondentům nezabral mnoho času, z toho důvodu v něm jsou obsaženy pouze čtyři otázky, které se plně hodí k mnou stanoveným výzkumným otázkám. Otázka, která se týká toho, zda jsou uživatelé zaměstnanci importéra nebo obchodního partnera, se prolíná všemi třemi výzkumnými otázkami, každá ze zbylých tří je přiřazena k jedné výzkumné otázce. Respondenti mohli vždy vybrat pouze jednu odpověď.

Ještě před samotným výzkumem jsem provedla krátký předvýzkum, kdy jsem dotazník dala třem lidem a chtěla jsem zjistit, jestli jsou otázky správně formulovány, jelikož nemám možnost vzhledem ke vzdálenosti s respondenty každému vysvětlovat, co si pod danou otázkou má představit a také jsem chtěla zjistit, jestli rozumí možnostem, které mají na výběr k odpovědi a jestli jsou tyto možnosti relevantní. Po tomto předvýzkumu jsem musela drobně upravit formulaci jak u jedné otázky, tak i u dvou možností odpovědí.

5.1 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jak je potřeba systém upravit, aby ho uživatelé začali častěji používat a aby se zvýšila jeho obliba i podvědomí u zaměstnanců jak importéra, tak především u obchodních partnerů.

5.2 Výzkumné otázky

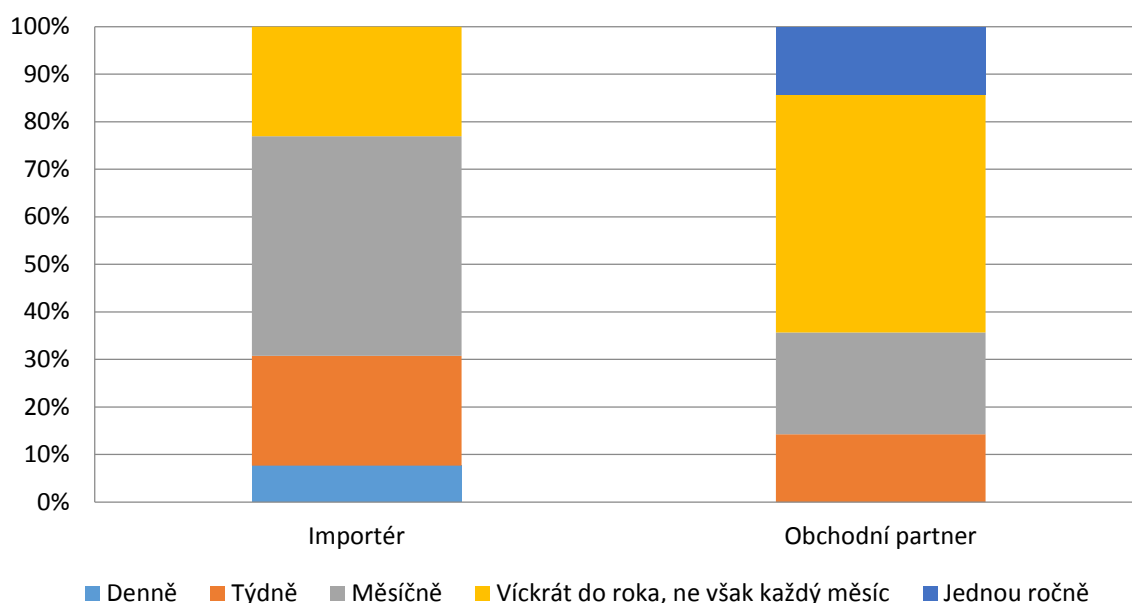
K tomu, abych mohla určit potřebné optimalizace systému, jsem zvolila následující výzkumné otázky:

- Jací uživatelé používají informační systém častěji?
- Jaké vlastnosti systému uživatelé oceňují nejvíce?
- Jaké optimalizace systému jsou uživatelsky důležité pro to, aby se systém začal častěji využívat?

5.3 Výsledky výzkumu

5.3.1 Výzkumná otázka číslo 1: Jací uživatelé používají informační systém častěji?

Cílem této otázky bylo zjistit, který typ uživatelů požívá zkoumaný informační systém více, jestli to jsou zaměstnanci importu nebo zaměstnanci jeho obchodních partnerů. Z této výzkumné otázky se dá čerpat při návrzích uživatelů na optimalizaci systému, aby byl systém více využíván.



Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

Obrázek 5: Jak často uživatelé se systémem pracují?

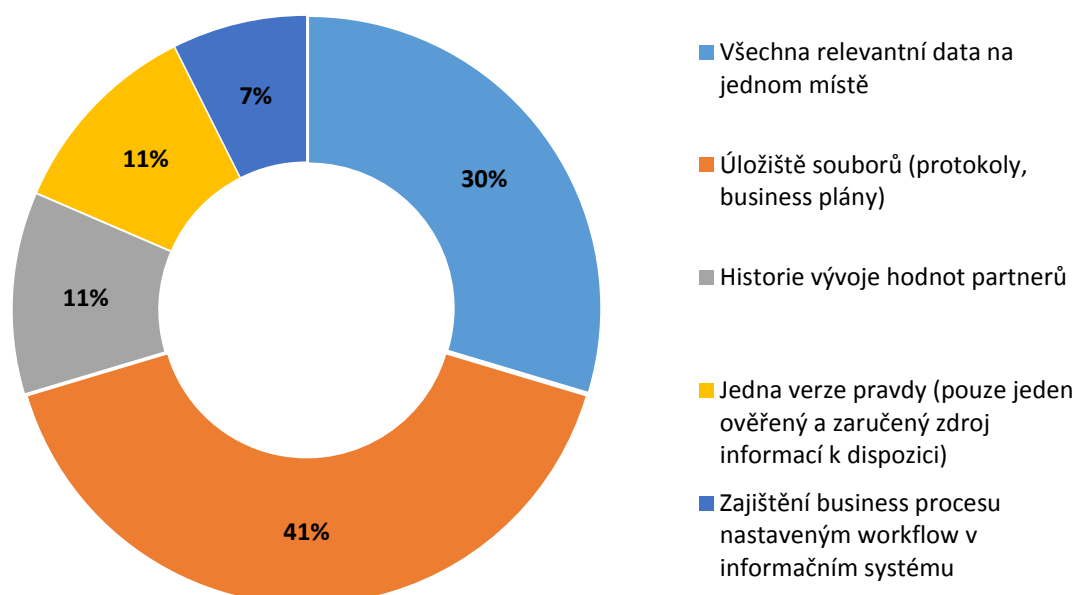
Z tohoto grafu vyplývá, že se systémem pracují v průměru častěji zaměstnanci importéra, kde 46% dotázaných uživatelů pracuje se systémem měsíčně. Zaměstnanci obchodních partnerů se systémem pracují nejčastěji víckrát do roka, ne však každý měsíc, konkrétně je to 50% dotázaných zaměstnanců. Pokud bychom nerozdělovali uživatele systému na importéra a obchodního partnera, pak vidíme, že systém se nejčastěji používá měsíčně respektive týdně.

Z tohoto grafu lze usoudit, že by se společnost měla více zaměřit na podporu používání systému u dealerů a servisních partnerů.

5.3.2 Výzkumná otázka číslo 2: Jaké vlastnosti systému uživatelé oceňují nejvíce?

Tuto výzkumnou otázku jsem zvolila z toho důvodu, abychom při následném rozvoji systému nebo jeho optimalizaci věděli, co nejvíce uživatelé na zkoumaném systému oceňují a jaké současné vlastnosti systému se mají nadále dost podporovat.

Možnosti, z jakých mohou uživatelé vybírat, jsem zvolila podle toho, k čemu se systém aktuálně používá, k čemu byl vytvořen a také podle toho, jaké funkce poskytuje navíc v porovnání s ostatními obdobnými systémy, které mají s naším systémem nějaké společné prvky a cíle.

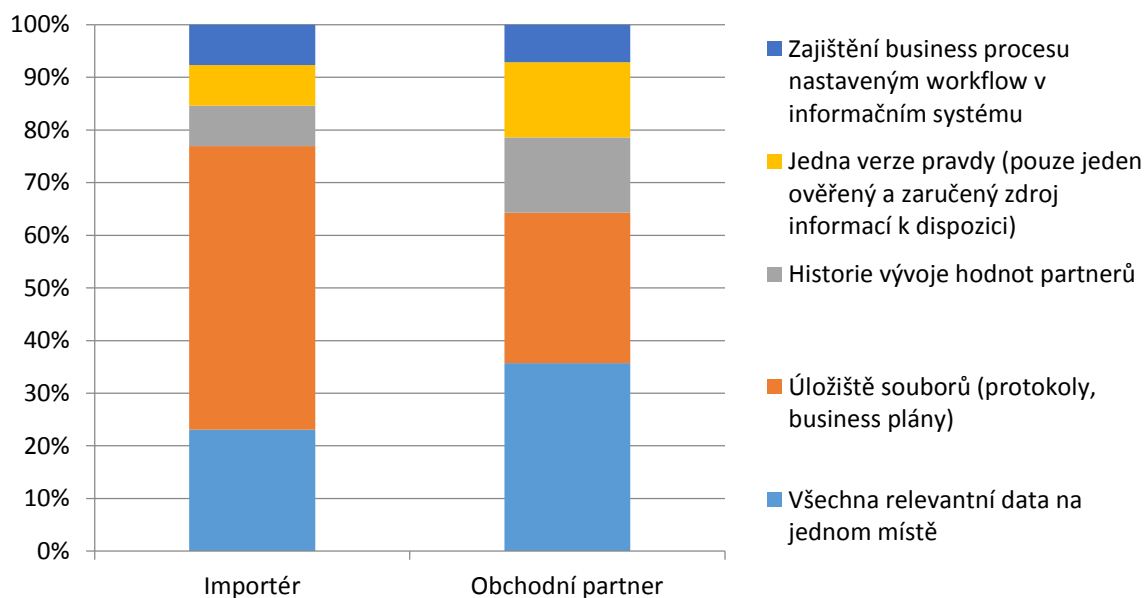


Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

Obrázek 6: Nevíce oceňované vlastnosti systému

Na tomto grafu je vidět, že pro uživatele je nejdůležitější používání systému především jako úložiště pro návštěvní protokoly, zápisy z jednání a business plány. Pro 30% respondentů je nejdůležitější to, že najdou v systému všechna pro ně potřebná data na jednom místě a nemusí kvůli základním datům do více různých systémů a tím pádem ušetří čas při hledání dat. Shodně je pro 11% uživatelů systému významné to, že v systému najdou data i pro minulé období a to, že existuje pouze jeden zaručený a ověřený zdroj informací, který mají oficiálně

k dispozici. Jinak řečeno, co je v tomto systému, to platí a nemusí to prověřovat ještě v jiných systémech. Nejméně důležité pro respondenty je to, že systém zajišťuje business procesy nastavením určitých pracovních procesů



Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

Obrázek 7: Nevíce oceňované vlastnosti systému - členění dle uživatelů

Teď se podíváme na to, které vlastnosti systému jsou aktuálně nejhodnotnější pro uživatele od importéra a které pro uživatele od obchodních partnerů.

Pro zaměstnance importéra je nejvíce hodnotný jeden přístupový bod, kde naleznou veškeré protokoly a business plány. Toto není žádný překvapivý fakt vzhledem k tomu, že systém z velké části slouží pro oblastní vedoucí, kteří mají povinnost veškeré návštěvy u obchodních partnerů zaznamenat pro revizi a tak jim tento systém usnadňuje práci. Dále respondenti uvedli, že je pro ně méně důležité, nalézt všechna relevantní data na jednom místě, což jim ušetří čas, pokud nepotřebují rozpad hodnot do velkého detailu.

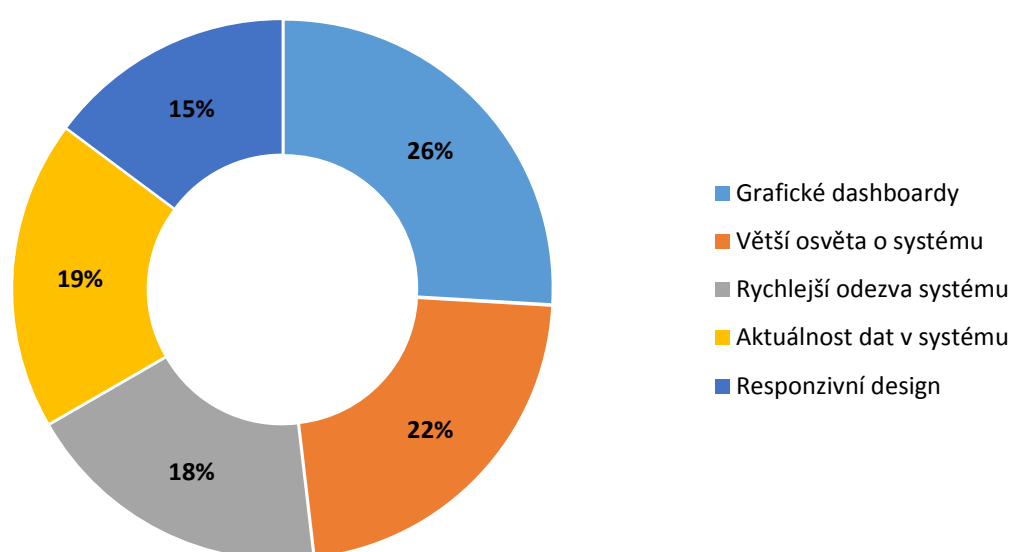
Naopak pro zaměstnance obchodních partnerů je právě tento bod, tedy veškerá data na jednom místě, nejvíce cenný a používání systému jako úložiště protokolů a business plánu je v pořadí druhé.

Historie vývoje hodnot partnerů, jedna verze pravdy a zajištění business procesu nastaveným workflow v informačním systému není ani pro uživatele importéra, ani obchodního partnera nijak významné.

5.3.3 Jaké optimalizace systému jsou uživatelsky důležité pro to, aby se systém začal častěji využívat?

Díky této výzkumné otázce budu schopná určit, jakým směrem se má ubírat vývoj systému a také jaké optimalizace je potřeba udělat pro to, aby se systém používal.

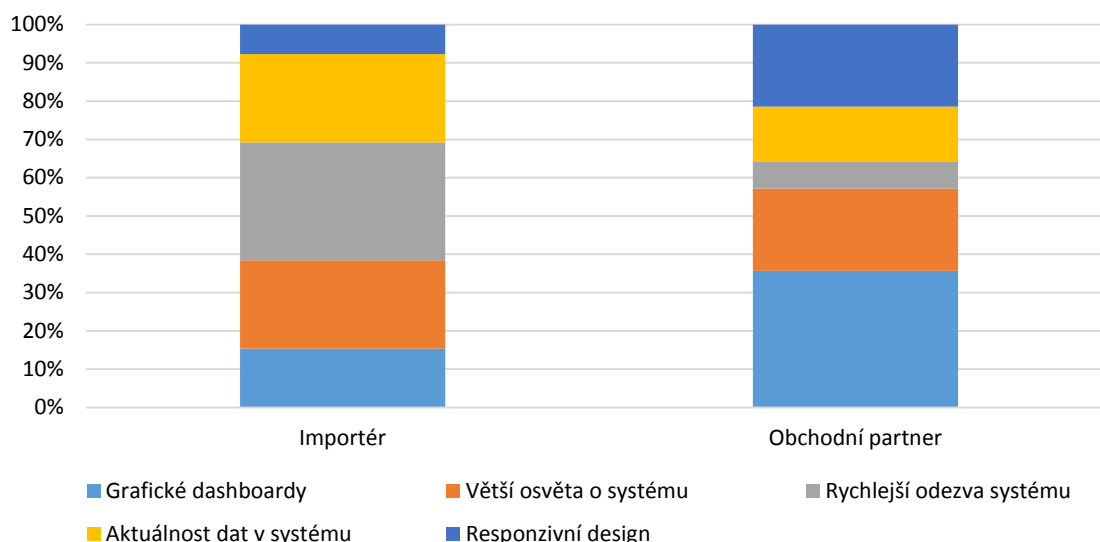
Možnosti výběru odpovědi k optimalizaci systému jsem stanovila podle názoru uživatelů systému, se kterými jsem v častém kontaktu, podle stížností uživatelů ať už zprostředkovaně nebo které mi byly přímo sděleny a také podle své osobní zkušenosti se systémem.



Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

Obrázek 8: Nejžádanější optimalizace systému

Na tomto grafu je vidět, že více jak čtvrtina respondentů by v systému uvítala grafické dashboardy místo současných tabulkových. 22% všech dotázaných by ocenila větší informovanost o systému. Necelá pětina uživatelů je názoru, že je potřeba zvýšit rychlost odezvy systému a zhruba stejné procento lidí, konkrétně 19% si myslí, že je potřeba se soustředit a zlepšit aktuálnost dat v systému. Přesně 15% dotazovaných by uvítalo, kdyby byl systém vyvíjen i na mobilní zařízení a ne pouze na notebooky a stolní počítače.



Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

Obrázek 9: Nejžádanější optimalizace systému - členění dle uživatelů

Na tomto grafu je vidět, jaké optimalizační návrhy upřednostňují uživatelé ze strany importéra a i ze strany obchodních partnerů.

Vidíme, že pro uživatele u importéra je nejdůležitější, aby systém pracoval rychleji. Důvodem pro tuto volbu je, že tito uživatelé jsou na rozdíl od uživatelů obchodních partnerů nuceni se systémem pracovat často. Následují se shodným počtem procent aktuálnost dat v systému a větší osvěta o systému. Na dalším místě se u respondentů od importéra umístily grafické dashboardy a nejméně procent dotazovaných by nejvíce ocenilo responzivní design, to je ale dáno především tím, že nemají k dispozici potřebná mobilní zařízení, která by jim umožňovala systém komfortně využívat.

Respondenti u obchodních partnerů by v systému nejvíce ocenily grafické dashboardy. Na dalším místě jsou shodně responzivní design a větší osvěta o systému. Celkově je trápí méně než zaměstnance importéra aktuálnost dat v systému a jeho rychlost.

6 Návrhy na optimalizaci systému

Na základě výzkumu jsem stanovila pořadí návrhů optimalizací systému, které by měly vést k vyšší použitelnosti systému. Pořadí je zaznamenáno v následující tabulce.

Tabulka 2: Pořadí návrhů optimalizace systému

Návrh	Pořadí
Grafické dashboardy	1
Větší osvěta o systému	2
Aktuálnost dat v systému	3
Rychlejší odezva systému	4
Responzivní design	5

Zdroj: Vlastní zpracování dle dotazníkového šetření

6.1 Grafické dashboardy

Jako nejdůležitější bod optimalizace systému jsem na základě výzkumu zvolila grafické dashboardy. Současné dashboardy se skládají z více tabulek a pro spoustu uživatelů nejsou ničím zajímavé ani přínosné.

Nové dashboardy by měly, kromě stávajících dashboardů, obsahovat ještě grafy popřípadě uživatelsky jinak atraktivně vizualizované hodnoty k různým výkonnostním ukazatelům. Okamžitě po přihlášení do systému by měli uživatelé vidět základní přehled informací, který je zajímavý a je pro ně důležitý. Tyto dashboardy by určitě byly zajímavé i pro nové uživatele systému, kteří po prvním přihlášení uvidí, co systém obsahuje a jaké informace v něm mohou najít.

Aktuálně je v systému dashboard, který obsahuje pouze notifikace pro uživatele. Tato upozornění se týkají nadcházejících návštěv především oblastních vedoucích od importéra u obchodních partnerů, dále dashboard obsahuje seznam úkolů rozdělen dle termínu splnění, počet protokolů a business plány určeny ke schválení. Vedoucí oddělení a vedení obchodních partnerů může vidět i dashboardy svých podřízených, ostatní vidí pouze vlastní notifikace. Už z tohoto popisu vyplývá, že pokud uživatel importéra není v pravidelném kontaktu s obchodními partnery a naopak, takovýto typ dashboardu je pro něho nepotřebný.

Tyto notifikace by samozřejmě zůstaly, ale dashboardy by se rozšířily i o grafické znázornění základních výkonnostních ukazatelů. Znamená to, že by uživatelé viděli na první pohled například vývoj prodeje nových vozů, vývoj prodeje ojetých vozů nebo například to, jak rostly nebo klesaly tržby servisu. Na každý takovýto výkonnostní ukazatel je možno nahlížet z více pohledů a tím pádem je možno ke

každému vytvořit více grafů. Typ grafu musí být také ovlivněn tím, jestli se na něho dívá uživatel obchodního partnera, nebo uživatel u importéra. Importér může na grafech vidět porovnání celé své obchodní sítě, kdežto obchodní partneři pouze svá dealerství a servisy. Zde by samozřejmě bylo nutno rozlišit i to, jestli má obchodní partner více poboček, tam by se také nabízelo upravit dashboardy, které budou nabízet i srovnání provozoven mezi sebou.

System obsahuje veliké množství dat a takovéto dashboardy by uživatelům nabízely ty nejdůležitější a přehledně zobrazené. To, které KPIs jsou pro uživatele důležitá by samozřejmě určila příslušná oddělení.

6.2 Větší osvěta o systému

Druhé místo na seznamu patří větší osvětě systému. Lidé vyhodnotili, že nejsou o systému dostatečně informováni a vlastně ani zcela neví, k čemu systém slouží a jaké všechny informace v něm mohou najít.

Problémem je, že systém se vytvořil a v samotném začátku fungování systému nebyli lidé u importéra dostatečně proškoleni, k čemu všemu mohou systém využívat, co všechno v něm bude a nebylo jim ani ukázáno, že reálně jim systém práci a čas ušetří a ne naopak, že generuje práce více.

Z tohoto důvodu bych zvolila následující postup pro zlepšení informovanosti o systému. Nejprve je potřeba vysvětlit interním zaměstnancům, co všechno systém umí, co v něm naleznou a v čem jim ulehčí práci. Až poté je možné zvýšit povědomí a informovanost v partnerské síti. Tento systém je výborným nástrojem pro řídicí funkce u dealerů a ostatních partnerů, ale z důvodu nízké propagace systému v jeho začátcích nedosahuje systém u obchodních partnerů takové využitelnosti, jaké by s jeho potenciálem dosahovat mohl. Podvědomí o systému by zcela určitě zlepšily workshopy nebo školení tohoto systému, popřípadě nějaké brožury.

Importér pořádá pravidelná školení, vždy pro stejné uživatele – vedoucí servisu přes určitou část sítě nebo například prodejci od všech dealerů. V rámci tohoto školení by měla být vždy určitá část vymezena na školení systému.

Na začátku školení by měl proběhnout krátký úvod o tom, co systém uživatelům nabízí, za jakým účelem byl vytvořen a jak může uživatelům pomoci při práci a při

shánění informací. Většina z účastníků školení sice už systém alespoň trochu zná, ale pro nově příchozí by měl být úvod vždy a pro ostatní z důvodu připomenutí. Další částí školení by měla být ukázka toho, co je v systému nového. To by mělo být vždy uzpůsobeno na míru lidem, kteří jsou účastníky školení, protože ne všechny novinky v systému jsou pro všechny uživatele systému. Na konci by vždy měla proběhnout ještě diskuze na různá témata, například co dalšího by měl systém umět, jaké jsou dle názoru uživatelů obchodních partnerů jeho nedostatky, co je v systému nejasné, ale i to, v čem je pro ně systém přínosem. Na základě toho se potom může směřovat další rozvoj systému.

Takováto školení by pro uživatele měla být připravována v pravidelných intervalech, minimálně vždy, když se v systému objeví nové, pro ně užitečné funkce.

6.3 Aktuálnost dat v systému

Prostřední v seznamu optimalizací je aktuálnost dat v systému. Jak jsem již zmiňovala, občas se systém potýká s tím, že v něm nejsou úplně aktuální data. Toto má více příčin. Uživatelé, kteří jsou zodpovědní za manuální import dat do systému, mohou zapomenout. Z tohoto důvodu byla již dříve přidána funkce, která má za úkol hlídat, jestli data v systému do určitého termínu nahrána jsou nebo ne. Pokud nejsou nahrána v potřebném termínu, systém automaticky uživatele informuje o nutnosti data do systému dodat. Hodnoty, které jsou v systému dopočítávány, jsou občas špatně nebo nejsou zobrazeny vůbec. Příčinou jsou určité výpadky systému, které jsou způsobeny programátorskými chybami.

Aktuálně se vyvíjí datový sklad, který bude obsahovat všechna data, která jsou teď v informačním systému. Pro informační systém to znamená, že hodnoty k žádným výkonnostním ukazatelům již do něho nebudou manuálně importovány přes excelové soubory uživateli importéra, ale budou vždy nahrávány automaticky z datového skladu. Kromě počtu prodaných nových vozů nejsou nyní v systému žádná KPIs, která by se do něho dostávala na denní bázi. Tudíž hodnoty pro výkonnostní ukazatele jsou vždy minimálně měsíční, mohou být i kvartální nebo roční. Všechny hodnoty jsou také nahrávány do systému s určitým zpožděním, než se zpracují, trvá to třeba i měsíc. Toto vše bude datovým skladem

zefektivněno. KPIs, u kterých je to možné, budou mít v systému hodnoty denně a ostatní budou vždy nahrány okamžitě, kdy se dostanou do datového skladu.

Do té doby, než bude datový sklad hotov, je potřeba zrevidovat všechna manuálně importovaná KPIs. Ke všem se musí nastavit datum, do kdy mají být naimportovány v systému, aby je kontrolní mechanismus mohl monitorovat a včas upozornit na zpoždění importu ze strany odpovědného uživatele. Jelikož tato kontrolní funkce není v systému od začátku, tak u starších importovaných KPIs není toto datum nastaveno a z toho důvodu uživatelé často zapomínají hodnoty do systému nahrávat.

6.4 Rychlejší odezva systému

Vyšší rychlost systému je na seznamu návrhů až na předposledním místě. V minulosti byl systém chvílemi velmi pomalý, ale toto se za poslední dobu podstatně zlepšilo. I to je nejspíše důvodem, proč to respondenti neuváděli jako jeden z hlavních námětů na optimalizaci systému. Stále jsou části, kde by systém měl být rychlejší, týká se to především modulu KPI. Snížení rychlosti je obvykle způsobeno tím, že systém zpracovává veliké množství hodnot, které musí občas ještě přepočítávat.

I tento bod by se měl podstatně zlepšit dotvořením datového skladu, který bude počítat veškeré reportingové výpočty a do systému už budou chodit pouze výsledky, které se zobrazí uživatelům a informační systém nebude zatížen náročným přepočítáváním.

Co se ovšem vytvořením datového skladu nezlepší, je rychlost modulu business plánů. Již proběhla optimalizace tohoto modulu ze strany dodavatele systému. Výsledkem je snížení doby pro otevírání business plánů z 60 sekund na 15 sekund. Stejně tak i návštěvní protokoly mají občas pomalou odezvu. Tento bod je potřeba vyřešit s programátory informačního systému, vysvětlit a ukázat jim, v jakých částech je systém pomalý a kde je nutné provést optimalizace, aby odezvy byly odpovídající uživatelským potřebám.

Jako jedna z hlavních příčin pomalých odezev informačního systému byla identifikována zastaralá IT infrastruktura, na které je systém provozován. Z tohoto důvodu byla odsouhlasena migrace informačního systému z databázového serveru Microsoft SQL 2008 na verzi SQL 2016. Zároveň musí dojít k optimalizaci

zdrojového kódu zkoumaného informačního systému ze strany dodavatele, aby systém mohl plně využít veškeré nové funkce databázového serveru SQL 2016. Tímto krokem dojde k výraznému zrychlení odezvy systému a to především ve výše zmíněných oblastech business plánů a návštěvních protokolů.

6.5 Responzivní design

Až na posledním místě v pořadí důležitosti optimalizace systému je responzivní design.

Na jednu stranu je to tím, že systém používají u importéra především lidé, kteří nemají potřebná mobilní zařízení. Tady bych zmínila, že používat systém na mobilním telefonu není komfortní, protože systém zobrazuje takové množství informací, že nejsou na telefonu dostatečně dobře čitelné. Je tedy potřeba mít k dispozici tablet, který ale není součástí IT vybavení většiny pracovních míst u importéra. Na to je opět navázána propagace systému ze strany importéra u obchodních partnerů. V případě, že zaměstnanci importéra nebudou systémem aktivně používat na mobilních zařízeních u obchodních partnerů, tak ti nebudou mít potřebu systém používat. Tudíž i kdyby zaměstnanci obchodní partnerů tablety měli, nebudou mít žádný impuls k tomu na nich systém zapínat.

Na druhou stranu je v dnešní době ohromný posun v informačních technologiích a tablety se používají stejně jako notebooky a více než stolní počítače. Z tohoto důvodu je potřeba aby i tento systém byl na mobilních zařízeních použitelný a pokud by ho uživatelé chtěli mít k dispozici raději na tabletech, tak aby je jeho případná neúplná optimalizace na mobilní zařízení neodradila od dalšího používání systému.

Systém by měl být tedy upraven tak, aby ho bylo možné používat i na menších mobilních zařízeních. Na těch nejmenších, jako jsou mobilní telefony, nemusí být používání systému tak příjemné jako třeba na počítači, ale základní funkce systému by k dispozici být měly. Pokud dodavatel systému vyhodnotí, že optimalizace systému pro malá mobilní zařízení je nesprávná cesta, bude nutné vyvinout mobilní aplikaci, která komfortní používání systému na mobilních zařízeních umožní. Zobrazení na tabletech by mělo splňovat nároky uživatelů, kteří jsou zvyklí na zobrazení jiných webových stránek na mobilních zařízeních.

Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo navrhnout optimalizace informačního systému pro řízení výkonnosti dealerské sítě. Tento informační systém se potýká dlouhodobě s nízkou použitelností mezi všemi uživateli – jak na straně zaměstnanců importéra, tak na straně zaměstnanců obchodních partnerů. Navrženými optimalizacemi systému by se mělo dosáhnout jeho vyšší oblíbenosti mezi všemi uživateli a tím pádem i vyšší použitelnosti.

V teoretické části mé práce je popsán zkoumaný informační systém, který je potřeba optimalizovat, a také společnost, která systém vlastní a financuje jeho další vývoj. Dále jsou v teoretické části rozepsány funkce informačního systému i důvod jeho vzniku jak tohoto konkrétního, tak i informačních systémů obecně.

Praktickou část mé bakalářské práce jsem rozdělila do tří menších podčástí.

V první z nich jsou rozepsány aktuální problémy zkoumaného systému. Informace, které jsou poskytovány koncovým uživatelům, nejsou dostatečně zjednodušeny tak, aby pro uživatele nebylo náročné zjistit v systému ty potřebné. Systém také postihuje značná nekonceptnost skrz jeho jednotlivé moduly. Dalším aktuálním problémem, který snižuje uživatelskou použitelnost systému, je značné množství programátorských chyb a posledním bodem je špatné rozlišení na mobilních zařízeních.

V další části jsem zpracovala výsledky výzkumu, který jsem provedla pomocí dotazníkového šetření mezi oběma skupinami uživatelů systému, tedy mezi zaměstnanci importéra i obchodních partnerů. Názory uživatelů jsou zpracovány do grafů a okomentovány.

Na základě těchto výsledků jsem v poslední součásti praktické části navrhla řešení na optimalizaci systému, která by měla vést k tomu, aby se začal více používat. Stanovila jsem pět bodů ke zlepšení. Prvním jsou grafické dashboardy. Současné mají podobu tabulek a teď by se měly rozšířit o grafy z důvodu zpřehlednění a zjednodušení získání informací. Dalším bodem je větší informovanost o systému, která v současnosti není nijak vysoká. Uživatelé by měli podstupovat školení v pravidelných intervalech a tím by se zvyšovalo podvědomí o systému a uživatelé by získali přehled o základních funkcích systému a o jeho užitečnosti. Dalším

námětem na optimalizaci systému je zvýšení aktuálnosti dat. Občas se stává, že v systému nejsou aktuální data z důvodu zpoždění při manuálním importu. To se dá zredukovat nastavením deadline, do kdy mají být určitá KPIs v systému nahrána a kontrolní mechanismus na ně bude dohlížet. Čtvrtým bodem je zvýšení rychlosti systému. Tomu by měl pomoci import výsledných hodnot z datového skladu a migrace na novou verzi databázového serveru. Posledním bodem, který by měl zvýšit používanost systému, je zlepšení responzivního designu na mobilních zařízeních, jelikož v dnešní době je zobrazení internetových stran v mobilech a tabletech pro uživatele velmi důležité.

Seznam literatury

- Basl, J., & Blažíček, R. (2008). *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 2., výrazně přeprac. a rozš. vyd.* Praha: Grada.
- Faber, M. (2017). *Export und Organisationsstruktur deutscher Unternehmen: eine empirische Analyse auf Basis kontingenztheoretischer Überlegungen.* Wiesbaden: Springer Gabler.
- Fielding, J. (2014). *Beginning responsive web design with HTML5 and CSS3 / Jonathan Fielding.* New York: Apress.
- Gála, L., Pour, J., & Šedivá, Z. (2015). *Podniková informatika, Počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi, 3., aktualizované vydání.* Praha: Grada Publishing, a.s.
- Gála, L., Pour, J., & Toman, P. (2006). *Podniková informatika: počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi, technologie informačních systémů, řízení a rozvoj podnikové informatiky.* Praha: Grada.
- Gluchowski, P., & Chamoni, P. (2016). *Analytische Informationssysteme: Business Intelligence-Technologien und -Anwendungen.* Heidelberg: Springer-Verlag Berlin.
- Hindls, R., Holman, R., & Hronová, S. (2003). *Ekonomický slovník.* Praha: C. H. BECK.
- Kimball, R., & Caserta, J. (2004). *The data warehouse ETL toolkit: practical techniques for extracting, cleaning, conforming, and delivering data.* Indianapolis: IN: Wiley.
- Kozel, R., Mynářová, L., & Svobodová, H. (2011). *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu.* Praha: Grada.
- Pour, J. (2006). *Informační systémy a technologie.* Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu.
- Sodomka, P., & Klčová, H. (2010). *Informační systémy v podnikové praxi. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Brno: Computer Press.
- Vrana, I., & Richta, K. (2005). *Zásady a postupy zavádění podnikových informačních systémů: praktická příručka pro podnikové manažery.* Praha: Grada.
- Výroční zpráva společnosti. (2017). *Výroční zpráva zkoumané obchodní společnosti.* Praha.

Seznam obrázků a tabulek

Seznam obrázků

<i>Obrázek 1: Organigram společnosti</i>	10
<i>Obrázek 2: Základní vymezení IS/ICT</i>	10
<i>Obrázek 3: Prvky PIS a jeho vztah k podniku</i>	14
<i>Obrázek 4: Současná podoba dashboardů</i>	24
<i>Obrázek 5: Jak často uživatelé se systémem pracují?</i>	27
<i>Obrázek 6: Nevíce oceňované vlastnosti systému</i>	28
<i>Obrázek 7: Nevíce oceňované vlastnosti systému - členění dle uživatelů</i>	29
<i>Obrázek 8: Nejžádanější optimalizace systému</i>	30
<i>Obrázek 9: Nejžádanější optimalizace systému - členění dle uživatelů</i>	31

Seznam tabulek

<i>Tabulka 1: Priority aktuálních problémů systému</i>	23
<i>Tabulka 2: Pořadí návrhů optimalizace systému</i>	32

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník	42
-----------------------------	----

Příloha č. 1 Dotazník

Jste zaměstnancem:

- Importéra
- Obchodního partnera

Jak často systém používáte?

- Denně
- Týdně
- Měsíčně
- Víckrát do roka, ne však každý měsíc
- Jednou ročně

Jaké z následujících možností by Vás nejvíce motivovaly používat systém častěji?

- Grafické dashboardy
- Větší osvěta o systému
- Rychlá odezva systému
- Aktuálnost dat v systému
- Responzivní design

Co shledáváte na systému užitečné?

- Všechna relevantní data na jednom místě
- Uložiště souborů (návštěvní protokoly, business plány)
- Historie vývoje hodnot partnerů
- Jedna verze pravdy (pouze jeden ověřený a zaručený zdroj informací k dispozici)
- Zajištění business procesu nastaveným workflow v informačním systému

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Kristýna Kynclová		
STUDIJNÍ OBOR	6208R087 Podniková ekonomika a management obchodu		
NÁZEV PRÁCE	Strategická koncepce rozvoje informačního systému pro řízení výkonnosti dealerské sítě		
VEDOUCÍ PRÁCE	Ing. Martin Juhas		
KATEDRA	KMM - Katedra managementu a marketingu	ROK ODEVZDÁNÍ	2018
POČET STRAN	42		
POČET OBRÁZKŮ	9		
POČET TABULEK	2		
POČET PŘÍLOH	1		
STRUČNÝ POPIS	<p>Téma této bakalářské práce je Strategická koncepce rozvoje informačního systému pro řízení výkonnosti dealerské sítě. Práce je rozdělena do dvou částí – teoretické a praktické.</p> <p>Teoretická část se zabývá zkoumaným informačním systémem, společností, která systém vlastní a obecným popisem informačních systémů.</p> <p>Následná praktická část je rozdělena do tří podčástí. První se zabývá aktuálními problémy zkoumaného systému, kvůli kterým ho uživatelé dostatečně nepoužívají, v další podčásti je vyhodnoceno dotazníkové šetření, na základě kterého je v poslední podčásti navrženo pět optimalizací systému, které by měly vést k vyšší použitelnosti.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	<p>Informační systém, funkce informačního systému, optimalizace systému, pořízení informačního systému, rozvoj informačního systému</p>		

ANNOTATION

AUTHOR	Kristýna Kynclová		
FIELD	6208R087 Business Management and Sales		
THESIS TITLE	Strategic concept for the development of an information system for managing the performance of the dealer network		
SUPERVISOR	Ing. Martin Juhas		
DEPARTMENT	KMM - Department of Management and Marketing	YEAR	2018
NUMBER OF PAGES	42		
NUMBER OF PICTURES	9		
NUMBER OF TABLES	2		
NUMBER OF APPENDICES	1		
SUMMARY	<p>The subject of this bachelor thesis is the Strategic Concept of Information System Development for Dealing Network Performance Management. The thesis is divided into two parts - theoretical and practical.</p> <p>The theoretical part deals with the surveyed information system, the company that owns the system and a general description of the information systems.</p> <p>The following practical part is divided into three sub-parts. The first deals with the current problems of the examined system, which is not used enough by the users. In the next subsection, there is an evaluation of the questionnaire survey, which leads to the last subsection, where are suggested five optimizations of the system, which could lead to more frequent usability of the system.</p>		
KEY WORDS	Information system, function of information system, system optimization, acquisition of information system, development of information system		