

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačního inženýrství



Teze bakalářské práce

System pro řízení projektů a podpory ve firmě

Marek Javůrek

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá problematikou řízení vztahů se zákazníky a projektovým řízením ve Finanční skupině Chytrýhonza resp. ve firmách Bonnet.cz s.r.o. a Chytrýhonza s.r.o. Hlavním cílem práce je na základě analýzy identifikovat a zhodnotit způsoby řízení používané ve firmě dříve a popsat postup přechodu na nové řešení.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou hlavních částí. V úvodní, teoretické části, je pozornost zaměřena jak na obecné vysvětlení koncepce řízení vztahů se zákazníky (Customer relationship management, dále jen CRM), tak i na samotné projektové řízení a metody a postupy v něm používané. Důraz je kladen na agilní metodiky plánování a vývoje.

Druhá, praktická část práce, primárně vychází z analýzy a popisu současného stavu CRM, zejména jeho podstatné součásti - tiketovacího systému (helpdesku), procesu jeho výběru a implementaci. V druhé sekci praktické části práce je proveden rozbor systému používaného ve firmě pro řízení projektů.

Závěr práce je věnován zhodnocení stávajícího stavu vedení projektů a evidenci zákaznických požadavků ve společnosti včetně návrhu řešení, které vede ke zlepšení podmínek na pracovišti.

Klíčová slova

Projektové řízení, řízení vztahů se zákazníky, evidence požadavků, tiket, tiketovací systém, CRM systém, podpora klientů

Cíl práce a metodika

Hlavním cílem práce je popsat na základě vlastních zkušeností celý proces od analýzy až po konečné řešení. Pomocí analýzy identifikovat, zhodnotit a zefektivnit způsob vedení projektů a řízení vztahů se zákazníky v podmínkách konkrétní firmy a v případě zjištěných nedostatků navrhnout vhodná opatření.

Dílčí cíle práce:

- zpracování literární rešerše k problematice,
- charakteristika společnosti,
- zhodnocení a návrh řešení.

Použité techniky sběru dat:

- analýza dokumentů,
- analýza elektronických dat firemních systémů.

Praktická část byla zpracována na základě vlastních poznatků a zkušeností autora, který v době sepsání bakalářské práce pracoval ve firmě třetím rokem a byl součástí veškerých interních změn popsanych v práci.

Cílem práce bylo popsat nedostatky původních řešení a přechod na software a metodiky pro podporu CRM a pro řízení projektů.

Zhodnocení výsledků

Cílem této bakalářské práce bylo objasnit problematiku výběru CRM systému a systému pro řízení projektů a vývoje se zaměřením na postup výběru, s tím spojenou analýzu a následnou migraci.

V praktické části byla provedena analýza požadavků a výběr vhodného řešení pro konkrétní společnost. Požadavky byly shromážděny v průběhu autorova působení ve firmě formou konzultací s vedením společnosti a s uživateli konkrétních systémů.

Na základě těchto požadavků proběhl za účasti autora výběr vhodné platformy spojený s jejím testováním, migrací dat a nasazením do běžného provozu ve firmě.

Výsledek nasazení nového systému pro řízení podpory a komunikace se zákazníkem a systému pro řízení projektů a vývoje je jednoznačně pozitivní - v jednotlivých zákaznických požadavcích je **systém a pořádek**, vedení má díky statistikám a reportům přesný **přehled o práci** v oddělení podpory.

V neposlední řadě je nutno zmínit, že křivka nárůstu klientských požadavků již nekopíruje počet specialistů v oddělení podpory, ale díky novému systému je firma schopna řešit požadavky efektivněji. S nárůstem počtu požadavků není nyní potřeba přibírat další nové zaměstnance, což znamená **úsporu lidských zdrojů**.

Řízení projektů dostalo novým systémem zcela nový směr. Všichni zaměstnanci ve firmě, včetně vedení, nyní přesně vědí, kdy mohou očekávat realizaci konkrétního projektu. Nenastávají již situace, kdy jsou produktoví manažeři zahlceni prací v takovém objemu, který nelze zvládat. Projekty mají **konkrétní časové vymezení řešení**.

Závěr

Na základě několikaleté analýzy procesů ve firmě a následné implementace nových metodik, postupů a software uvedených v této práci proběhla restrukturalizace firmy, která vedla ke zvýšení efektivity a zlepšení klientské spokojenosti.

V oblasti řízení projektů dostávají zadavatelé zpětnou vazbu o stavu projektu včas a díky iterativnímu vývoji je více prostoru pro včasné zastavení špatně nastaveného projektu. Pokud je projekt naplánován a rozfázován do iterací (sprintů) dle metodiky Scrum, je možné zadavatelům sdělit velice přesný termín dokončení projektu.

Implementace nového systému pro řízení požadavků a řízení projektů vedlo obecně k lepšímu fungování firmy, tedy všech interních oddělení, a posunulo způsob práce všech pracovníků na profesionální úroveň.

Oblast agilního řízení projektů mě velice zaujala, a pokud budu mít možnost, rád bych se této problematice věnoval podrobněji v diplomové práci, a to opět na základě svých konkrétních pracovních zkušeností. V době vzniku této práce je systém agilního řízení projektů Scrum ve firmě stále ve fázi odladování a hledání optimálních parametrů. Autor práce prozatím nemá dostatek věcných a statistických podkladů pro zhodnocení přínosu a interpretaci výsledků.

Seznam použitých zdrojů

- DOHNAL, Jan. Řízení vztahů se zákazníky: procesy, pracovníci, technologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2002, 161 s. ISBN 80-247-0401-3.
- KOMZÁK, Tomáš. Řízení IT projektů pro úplné začátečníky. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2013, 213 s. ISBN 978-80-251-3791-8.
- LEHTINEN, Jarmo. Aktivní CRM: řízení vztahů se zákazníky. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 158 s. ISBN 978-80-247-1814-9.
- POCOVÁ, Ludmila. T-Kit - Řízení projektů. Praha: Česká národní agentura Mládež, Národní institut dětí a mládeže, 2007. ISBN 9788086784533.
- SVOZILOVÁ, Alena. Projektový management. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011, 380 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3611-2.
- ŠAŠEK, Miloslav. Řízení vztahů se zákazníky: (jak uspět na trzích B2B). Vyd. 1. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2010, 115 s. Eupress. ISBN 978-807-4080-258.
- ŠOCHOVÁ, Zuzana a Eduard KUNCE. Agilní metody řízení projektů. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2014, 175 s. ISBN 978-80-251-4194-6.