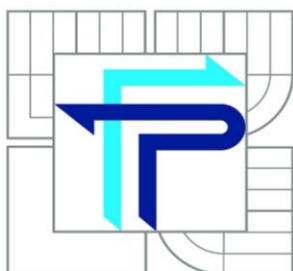




VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV MANAGEMENTU

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

NÁVRH NA ZMĚNU PROCESŮ V MALÉ SPOLEČNOSTI

THE PROPOSAL FOR CHANGE OF PROCESSES IN SMALL COMPANY

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE
BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

ROMAN NOVÁK

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

prof. Ing. VOJTĚCH KORÁB, Dr., MBA

BRNO 2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Novák Roman

Ekonomika a procesní management (6208R161)

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č.111/1998 o vysokých školách, Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně a Směrnicí děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů zadává bakalářskou práci s názvem:

Návrh na změnu procesů v malé společnosti

v anglickém jazyce:

The Proposal for Change of Processes in Small Company

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Vymezení problému a cíle práce

Teoretická východiska práce

Analýza stávajících procesů ve společnosti

Návrh optimalizace procesu

Zhodnocení přínosu návrhu řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

BRIDGE, S., K. O'NEILL and S. CROMIE. Understanding enterprise, entrepreneurship and small business. 2. edd. Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York: PALGRAVE MACMILLAN, 2003. 520 pp. ISBN 0-333-96499-3.

SMEJKAL, V. a K. RAIS. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 300 s. ISBN 80-247-1667-4.

SVOZILOVÁ, A. Projektový management. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 392 s. ISBN 978-80-247-3611-2.

VEBER, J. a J. SRPOVÁ. Podnikání malé a střední firmy. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 320 s. ISBN 978-80-247-2409-6.

WEIHRICH, H. a H. KOONTZ. Management. Praha: East Publishing, 2008. 659 s. ISBN 80-7219-014-8.

Vedoucí bakalářské práce: prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2012/2013.

L.S.

prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA
Ředitel ústavu

doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
Děkan fakulty

V Brně, dne 07.04.2013

Abstrakt

Bakalářská práce se zaměřuje na optimalizaci procesů, zavedených za jedním z prodejních kanálů, ve středně velké firmě zabývající se informačními technologiemi. Řešení vychází z detailní analýzy firemních procesů. Práce opisuje velmi specifické produkty a služby, které společnost nabízí a produkuje. Analyzuje stávající procesy a poté navrhuje jejich optimalizaci. V závěru shrnuje ekonomické, administrativní a personální přínosy optimalizace. Optimalizované procesy budou sloužit jako podklad při reálné implementaci optimalizovaných procesů ve společnosti.

Abstract

The bachelor's thesis is focused on process optimization in the middle sized company which is concerned with information technologies. Solution is based on detailed process analysis. The thesis describes unique products and services produced by company. The thesis analyses current processes and suggesting improvements. In conclusion is summarized economic, administrative and personal benefits. Optimized processes will serve as a base for real implementation of improved processes in the company.

Klíčová slova

Proces, analýza procesů, procesní optimalizace, podnikové procesy, procesní mapy, modelování procesů, ŘZP – Řízení zdrojů podniku, ŘFP – Řízení firemních procesů

Key words

Process, process analysis, process optimization, business processes, process maps, process modeling, ERP - Enterprise resource planning , BPM - Business process management

Bibliografická citace

NOVÁK, R. *Návrh na změnu procesů v malé společnosti*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2012, 51 s. (Bakalářská práce). Vedoucí bakalářské práce prof. Ing. Vojtěch Koráb, Dr., MBA.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem ve své práci neporušil autorská práva (ve smyslu Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Brně dne 31. května 2013

.....

Poděkování

Na tomto místě bych velice rád poděkoval panu profesoru Korábovi za odborné vedení práce. Také bych rád poděkovat Ing. Rosenbergovi za podnětné připomínky. Další poděkování patří zaměstnancům společnosti K-net Technical International Group, s.r.o., speciálně Ing. Ingrid Hrdinové a Ing. Aleši Kostrhounovi, za vstřícný přístup, informace a čas, který nezištně vložily do této práce.

Obsah

1. Úvod	11
1.1 Vymezení řešené situace	11
2. Základní informace o firmě	12
2.1 Základní informace	12
2.2 Historie společnosti	13
2.3 Postavení společnosti na trhu	13
2.4 Organizační struktura společnosti	14
2.5 SWOT analýza	15
3. Teoretická východiska	17
3.1 Proces, procesní management	17
3.1.1 Proces	17
3.1.2 Procesní řízení	18
3.1.3 Typy procesů	18
3.1.4 Zlepšování procesů	19
3.2 Optimalizace	20
3.3 Lewinův model řízení změny	20
3.3.1 Rozmrazení současné úrovně (příprava změny)	21
3.3.2 Přejít na novou úroveň (fáze změny)	21
3.3.3 Znovuzmrazení nové úrovně (fixace dosažených výsledků)	21
3.4 Použitý software	21
3.4.1 Money S5	22
3.4.2 ARIS Express	22

3.4.3	JetWEB S5	23
4.	Analýza současného stavu procesů	24
4.1	Analýza procesů portálu z pohledu uživatele (zákazníka)	24
4.1.1	Registrace zákazníka	24
4.1.2	Nákup zboží	26
4.2	Analýza procesu – přijetí nové objednávky	28
4.3	Analýza procesů při prodeji externích produktů	29
4.3.1	Co je externí produkt	29
4.3.2	Analýza procesů	30
4.4	Analýza procesů při prodeji cloudových služeb	31
4.4.1	Co je cloudová služba	31
4.4.2	Analýza procesů	33
4.5	Analýza procesů při prodeji služeb VoIP	34
4.5.1	Co je VoIP	34
4.5.2	Analýza procesů	35
4.6	Pronájem IT specialistů	36
4.6.1	Co je pronájem IT specialistů	36
4.6.2	Analýza procesů	36
5.	Navrhované procesní změny pro zefektivnění fungování	38
5.1	Analýza procesů portálu z pohledu uživatele (zákazníka)	38
5.1.1	Navrhované procesní změny – registrace zákazníka	38
5.1.2	Navrhované procesní změny – nákup zboží	38
5.2	Navrhované procesní změny – přijetí nové objednávky	40
5.2.1	Navrhované procesní změny	40

5.3	Navrhované procesní změny pro prodej externích produktů	42
5.3.1	Navrhované procesní změny.....	42
5.4	Navrhované procesní změny pro prodej cloudových služeb.....	44
5.5	Navrhované procesní změny pro prodej služeb VoIP	44
5.6	Navrhované procesní změny pro pronájem IT specialistů	44
5.6.1	Navrhované procesní změny.....	44
6.	Přínosy projektu.....	47
6.1	Ekonomické zhodnocení	47
6.2	Administrativní přínosy	47
6.3	Personální přínosy	48
6.4	Další přínosy	48
7.	Závěr.....	49
8.	Seznam použité literatury	51
9.	Seznam obrázků, grafů a tabulek.....	53
10.	Vysvětlení pojmů a zkratk	54
11.	Seznam použitých příloh	55

1. Úvod

Cílem této bakalářské práce je analyzovat a optimalizovat procesy probíhající v pozadí nově implementovaného interaktivního uživatelského portálu IT toys. Tento portál má vzhledem ke své podstatě velký prodejní potenciál a v budoucnu by se měl stát jedním z hlavních prodejních kanálů společnosti K-net Technical International Group. Portál je možné zobrazit na internetové adrese www.ittoys.cz.

V úvodních kapitolách této bakalářské práce bude provedeno základní seznámení se společností K-net Technical International Group, s.r.o., její organizační strukturou a s okolím podniku. Dále bude provedena SWOT analýza společnosti a současného stavu procesů, které nyní probíhají za elektronickým obchodem. Vzhledem k zaměření elektronického obchodu bude také pro vyšší srozumitelnost provedeno základní seznámení s jeho sortimentem.

Jsem přesvědčen, že výsledky této bakalářské práce budou společnosti K-net Technical Internacional Group, s.r.o. (dále jen K-net) prospěšné a společnost se rozhodne implementovat je do svého každodenního provozu a tím zvýšit efektivitu provozu tohoto unikátního portálu.

1.1 Vymezení řešené situace

Současný stav je podle zkušeností vedení společnosti dostačující pouze k obsluze menšího počtu zákazníků. Z dlouhodobého hlediska a za předpokladu strmého růstu tohoto segmentu, je současný stav nevyhovující a vzniká požadavek na analýzu nejdůležitějších procesních celků, zjištění slabých míst a následně, v návaznosti na strategii společnosti, nalezení nejlepších možných zlepšení těchto celků. Právě tak, aby mohl být zajištěn dlouhodobý růst společnosti při současném udržení nebo zvýšení kvality služeb.

2. Základní informace o firmě

2.1 Základní informace

Obchodní firma:	K-net Technical International Group
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo:	47916745
Základní kapitál:	3 000 000,-
Sídlo firmy:	Antonínská 20, Brno 602 00
Počet zaměstnanců:	40
Předmět podnikání:	Zprostředkování obchodu a služeb Specializovaný maloobchod a maloobchod se smíšeným zbožím Poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software Zpracování dat, služby databank, správa sítí
Obrat firmy (2010):	65 000 000,-
Obor působení:	Síťový software, síťový hardware, služby
Charakter provozovaných procesů:	Vývoj, provoz a pronájem cloudových služeb, prodej vizualizačního softwaru, technická podpora, vývoj a prodej síťových prvků, projekce a řešení síťových infrastruktur, IP telefonie
Certifikace:	ISO 9001:2009 ISO 14001:2005 ISO/IEC 27001:2006

2.2 Historie společnosti

Společnost K-net Technical International Group je ryze česká firma se sídlem v Brně. Společnost byla založena roku 1993. Jednatel a jediným majitelem firmy je Ing. Tomáš Knettig.

Hlavním předmětem podnikání firmy je poskytování sofistikovaných řešení v oblasti serverových technologií a počítačových sítí, bezpečný přístup k aplikacím kdykoliv a odkudkoliv, terminálová řešení s využitím vlastních unikátních technologií, poskytování služeb cloudového centra (IaaS, SaaS, PaaS) a ucelená nabídka služeb zahrnující technickou podporu, organizační podporu a zajištění provozu informačních technologií.

Mezi zákazníky společnosti patří privátní firmy všech velikostí, úřady států správy a samosprávy, nemocnice a jiná zdravotnická zařízení, vzdělávací zařízení, apod. V současnosti využívá služeb společnosti K-net Technical International Group více než 500 společností. Za svou historii firma instalovala více než 1000 řešení do firem všech velikostí.

2.3 Postavení společnosti na trhu

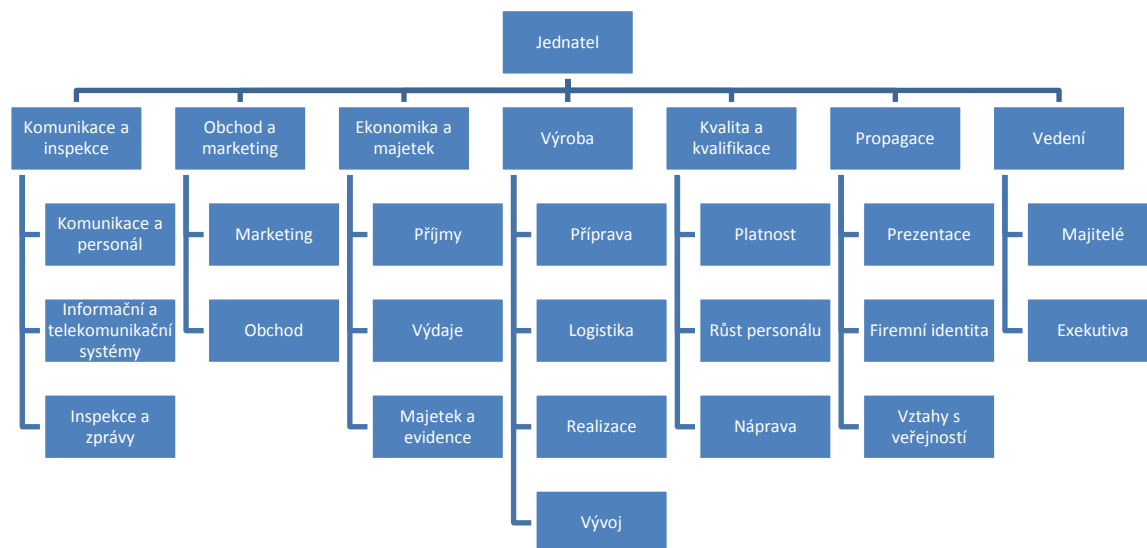
Nejvýznamější zákazníci: Penny Market, s.r.o., Crocodile s.r.o., Karlovarská Becherovka, a.s., Beta Olomouc, a.s., Femax, a.s., Agrostroj Pelhřimov, a.s., ...

Konkurence: AutoCont CZ a.s., Active24 s.r.o., CDC Data, s.r.o., Orbit, s.r.o.

Významná partnerství: Avnet Technology Solutions, a.s., Cigler Software, a.s., Citrix Systems, VMware, IBM, ThinPrint (Cortado), Appsense

Výrobní sortiment: Hardwarové (NetBackUpBox, NetDispatcher, NetDesktop, ...), virtuální (VMware, Citrix appliance, ...) a cloudové síťové prvky (hostované servery, desktopy, aplikace, VoIP ústředny, ...)

2.4 Organizační struktura společnosti



Obrázek č. 1: Organizační struktura společnosti K-net
(Zdroj: vlastní)

Z výše uvedené organizační struktury je zřejmé, že společnost je velice dobře organizovaná. I přes velikost společnosti probíhá komunikace na všech úrovních společnosti na vysoké úrovni. Společnost v tomto směru využívá nejmodernější technologie pro sdílení informací, například Microsoft Sharepoint, Atlasian Confluence nebo Jiru. Společnost tyto technologie také distribuuje a spravuje svým klientům.

2.5 SWOT analýza

Na základě znalostí a informací získaných od společnosti K-net Technical International Group, s.r.o. byla provedena analýza silných a slabých stránek a dále analýza ohrožení a příležitostí společnosti.

Silné stránky společnosti

- Výborné jméno společnosti v oboru
- Dlouholetá zkušenost s vývojem a outsourcingem IT i služeb
- Mladý, progresivní kolektiv s vysokým pracovním nasazením
- Malý počet konkurentů z důvodu vysoké specializace společnosti

Slabé stránky společnosti

- Vysoké náklady na zaměstnance
- Vysoké náklady na vyhledání a výchovu nového zaměstnance
- Obchodní oddělení primárně udržuje stávající klienty
- Závislost na stávající klientele

Příležitosti společnosti

- Implementace interaktivního uživatelského portálu pro cloudové služby
- Financování nových projektů z dotačních titulů Evropské Unie
- Možná implementace trendů v marketingových strategiích
- Zvyšující se poptávka po outsourcingových, virtualizačních a cloudových službách

Hrozby společnosti

- Nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců na trhu práce

- Nedostatečná technologická informovanost společnosti
- Mediálně vytvářená panika týkající se bezpečnosti informací ve vzdálené správě
- Nemožnost sofistikovaně predikovat vývoj technologií

Z výše uvedené analýzy vyplývá, že společnost působí na velice specializovaném trhu s relativně nízkým počtem konkurentů a těží zejména ze svého dobrého jména a ze svých dobrých historických kontaktů. Pokud společnost odstraní své slabé stránky a hrozby a začne pracovat na efektivním zvyšování informovanosti společnosti v oblasti bezpečnosti outsourcovaných IT služeb a cloud computingu, implementuje interaktivní uživatelský portál a správně zaměří marketingovou kampaň, bude moci efektivněji využívat příležitosti.

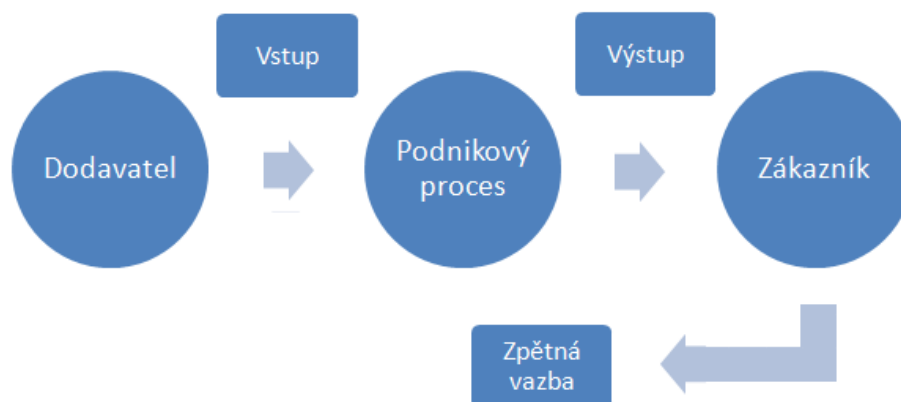
3. Teoretická východiska

Tato bakalářská práce využívá řadu vědeckých metod, které umožňují získání kvalitních a fundovaných informací, důležitých pro dosažení předem přesně stanovených cílů.

3.1 Proces, procesní management

3.1.1 Proces

Dle Řepy můžeme podnikový proces definovat jako: “Souhrn činností, transformujících souhrn vstupů do souhrnu výstupů pro jiné lidi nebo procesy, za použití lidí a nástrojů. Každý z nás je jednou v pozici zákazníka, jindy zase dodavatele. Podnikový proces lze znázornit pomocí grafických symbolů - viz obrázek 1. Účel tohoto modelu je definovat vstupy procesu a jejich zdroj, proces samotný, zákazníka a s ním spojené výstupy. Rovněž je zde znázorněna důležitá zpětná vazba od zákazníka.” (ŘEPA, V. 2007. s. 15)



Obrázek č. 2: Základní schéma podnikového procesu
(Zdroj: ŘEPA, V., 2007, s. 16)

Podle Grasseové můžeme definovat základní parametry procesu: „*Základní charakteristiky procesu jsou determinovány pojmy cíl, měřitelné ukazatele, vlastník procesu, zákazník, vstupy, zdroje, výstup, riziko procesu, regulátory řízení, činnosti, vymezený začátek, konec, rozhraní procesu.*“ (GRASSEOVÁ M. a kol., 2008, s. 9)

3.1.2 Procesní řízení

„*Procesní řízení je neustálé sledování podnikových procesů a je-li to nutné, či vhodné, jejich přírůstkového zlepšování nebo radikálního reengineeringu, to vše za účelem stálého zjišťování strategických cílů.*“ (ŘEPA, V., 2007, s. 17)

3.1.3 Typy procesů

Lukasík, Procházka a Vaněk rozdělují typy procesů v organizaci do tří hlavních kategorií a to:

- Hlavní procesy

„*Hlavní procesy představují procesy společnosti, které ji přinášejí přidanou hodnotu, zároveň jsou pro firmu klíčové. Tyto procesy jsou ty první, které se ve společnosti mapují. Každá firma klade na tyto procesy velký důraz, jelikož jsou to ony, které tvoří zisk. Příkladem tohoto typu procesu je proces prodeje automobilu, či vytvoření nabídky. Obecně se dá říci, že tyto procesy jde poznat podle následujících znaků:*

- *Přinášejí společnosti zisk*
- *Jsou navenek viditelné*
- *Jednoduše identifikovatelné managementem společnosti*
- *Obvykle jsou komplikované*

Při zavádění procesního řízení do společnosti jsou tyto procesy mapovány jako první.“ (LUKASÍK, P., J. PROCHÁZKA a VANĚK, 2009, s. 16)

- Řídící procesy

„Řídící procesy představují aktivity společnosti nutné pro její chod. Samy o sobě nepřinášejí společnosti zisk. Příkladem řídicího procesu je plánování, vytváření strategie, atd. Tyto procesy se ve společnosti mapují jako poslední. Důvodem je to, že jsou realizovány managementem společnosti a neprodukují přímý zisk společnosti.“ (LUKASÍK, P., J. PROCHÁZKA a VANĚK, 2009, s. 16)

- Podpůrné procesy

„Podpůrné procesy představují aktivity společnosti, které opět neprodukují přímý zisk. Pro společnost jsou však velice důležité, jelikož hlavní procesy by bez podpůrných nemohly fungovat. Znamená to, že podpůrné procesy připravují prostředí pro úspěšné vykonání hlavních procesů. Příkladem podpůrných procesů je Human resource, Nákup materiálu, Služební cesta. Tyto procesy bývají ve společnosti mapovány jako druhé po zmapování hlavních procesů. Tyto procesy se vyznačují společným znakem, že bývají společné pro celou organizaci, oproti hlavním, které jsou obvykle jedinečné.“ (LUKASÍK, P., J. PROCHÁZKA a VANĚK, 2009, s. 16)

3.1.4 Zlepšování procesů

Potřeby trhu jsou dynamické, neustále se měnící. Jestliže se chce firma udržet na trhu a neustále zlepšovat svou konkurenceschopnost, je nezbytně nutné neustále zlepšovat podnikové procesy. Největší vliv na potřebu zlepšování má technologie.

Procesy je možné zlepšovat dvěma způsoby:

- Průběžné zlepšování (přirozený procesní přístup)
- Dramatické zlepšování (BPR – Business process re-engineering)

Postupné zlepšování procesů znamená neustálé měření a zlepšování nových procesů a podpůrných systémů (organizačního, informačního, apod.) (ŘEPA, V., 2007, s. 21)

3.2 Optimalizace

„Optimalizace je takový proces modifikace systému, který vede k jeho vyšší efektivitě nebo ke snížení nároků celého systému. Systémem může být například komplexní elektronický obchod nebo můžeme za podřízené systémy považovat jeho jednotlivé prvky. Jde tedy o určitou modifikaci vysledovaného procesu, který musí zákazník absolvovat pro uskutečnění objednávky. Je důležité tento proces dobře analyzovat a maximálně jej usnadnit, spolu s navýšením objednávky během něj. Optimalizace není forma reklamy jako například optimalizace pro vyhledávače, neovlivní přímo počet návštěvníků prodejny.“
(SUCHÁNEK, P., 2008, s. 27)

3.3 Lewinův model řízení změny

Dle Lewina bychom měli před zahájením vlastního procesu řízení změny firemního procesu nejprve odpovědět na následující otázky:

- *„Každá změna je iniciována určitými faktory, určitými hybnými silami. (Jaký je vliv těchto faktorů, jak jsou intenzivní, co způsobí?)*
- *Již na začátku celého procesu musíme znát požadovaný budoucí stav. (Jak vypadá požadovaný stav, kterého chceme dosáhnout?)*
- *Celý proces změn je realizován lidmi. Jaké jsou síly podporující proces? Jaké jsou brzdící síly? Jaké jsou síly působící proti procesu? (Kdo jej bude podporovat, kdo jej bude bojkotovat?)*
- *Během celého procesu budeme ovlivňovat (měnit) některé firemní systémy (může to být například zásah v organizaci, v řízení lidských zdrojů, v technologii, v organizačních procesech, v informačních tocích, atd.). (Kde bude provedena tzv. intervence (zásah)?)*
- *Navrženou intervenci musíme nějakým způsobem implementovat (provedeme rozmrazení, vlastní změnu a zamrazení). (Jak tuto intervenci provedeme?)*

- *Dosažené výsledky musíme vyhodnotit a vyvodit z nich závěry. (Tím odpovíme na otázku, jak celý proces dopadl.)“ (SMEJKAL, V. a K. RAIS., 2006, s. 57)*

3.3.1 Rozmrazení současné úrovně (příprava změny)

„Prvním krokem v procesu modelování (plánované) změny je analýza situace ve firmě, která bude spojená se závěrečným rozhodnutím provést či neprovést plánovanou změnu (popřípadě provedení odložit). Výsledkem této jednoduché analýzy je sil je závěrečné rozhodnutí o provedení změny.“ (SMEJKAL, V. a K. RAIS., 2006, s. 59)

3.3.2 Přechod na novou úroveň (fáze změny)

„Tato etapa představuje vlastní provedení změny. Změna bude zaměřena na dílčí změny jednotlivých oblastí. Cílem změny je dosažení požadovaných parametrů firmy (vyjádřených často ekonomickými charakteristikami, jako je například produktivita, jakost výrobku, množství, atd.). Po provedení plánované změny je zájem změny konzervovat.“ (SMEJKAL, V. a K. RAIS., 2006, s. 65)

3.3.3 Znovuzmrazení nové úrovně (fixace dosažených výsledků)

„V případě spokojenosti s dosaženými výsledky provádíme takzvané zmrazení výsledků (fixace změny výsledků). V této fázi porovnáváme dosažené výsledky plánované změny s očečkávanými cílovými hodnotami, které má přinést plánovaná změna ve firmě (například změňte odbytovou strategii firmy s cílem zvýšit ke konkrétnímu datu prodej konkrétního výrobku o určitou hodnotu).“ (SMEJKAL, V. a K. RAIS., 2006, s. 66)

3.4 Použitý software

Tato kapitola popisuje software, se kterým se bylo nutno seznámit pro detailní pochopení problematiky bakalářské práce, na který se tato práce odkazuje a který úzce souvisí s danou problematikou ve firmě K-net. Dále popisuje software, který byl použit pro popis a vizualizaci procesů v této práci.

3.4.1 Money S5

V ERP Money S5 najdete kromě účetních modulů specializovaná řešení, typická pro moderní systémy – business intelligence, řízení projektů apod., včetně řady speciálních modulů, jako jsou například výkazy EKO-KOM, elektroodpady, Retela a další. Díky architektuře informačního systému je nastavení na míru i u velmi složitých vnitrofiremních procesů rychlé a jednoduché.

ERP Money S5 je podnikový informační systém pro větší společnosti, které potřebují robustní, výkonné a bezpečné ERP řešení s vysokou mírou přizpůsobivosti při řízení individuálních firemních procesů. Řadu uživatelů proto tvoří i malé společnosti s velmi specifickými požadavky. ERP podnikový informační systém Money S5 je vyvíjen podle norem ISO 9001:2008.

Společnost K-net je největším provozovatelem hostovaných aplikací Money a je jedním z klíčových partnerů tohoto softwaru. Jako ukázkou kvality ERP systému ho sama používá pro vedení podvojného účetnictví, evidenci skladových zásob, fakturace, evidenci majetku a mnoho dalších. Prodejní portál je napojen na tento ERP systém a všechny operace týkající se zboží, skladů, fakturací, atd. jsou prováděny pomocí tohoto systému.

Přednosti daného řešení:

- Robustní, výkonné a bezpečné ERP řešení
- Optimalizace zákazníkovi na míru
- Intuitivní a jednoduchá obsluha

3.4.2 ARIS Express

Aris Express je intuitivní, rychlý a snadno instalovatelný software, vhodný pro modelování podnikových procesů. Jedná se o perfektní nástroj pro ty, kteří se řízením podnikových procesů začínají. Jako první na světě byl dostupný i v neplacené verzi.

Přednosti daného řešení:

- Aris ve verzi Express je zdarma
- Intuitivní ovládání vhodné i pro příležitostné uživatele a začátečníky v BPM
- Modely pro procesy, organizační struktury, aplikaci systému, data
- Bezplatně dostupné materiály pro podporu

V této práci byl software využit, i přestože společnost K-net disponuje komplexním nástrojem pro správu dat a řízení firemních procesů (Atlassian Confluence) a to zejména pro svou intuitivnost a rychlost.

3.4.3 JetWEB S5

JetWEB S5 je komplexní modul pro vedení a správu internetového obchodu od společnosti MK Solutions, s.r.o.. Samostatná databáze internetového obchodu je při každém novém zápisu synchronizovaná s Money S5 během několika sekund, čímž se získá neustálý přehled nad on-line prodejem. Modul nabízí řadu nadstandardních funkcí.

Samozřejmostí je pak přítomnost redakčního systému, umožňujícího komplexní správu prezentace a to i bez hlubších znalostí webových technologií. Velký důraz je kladen na jednoduchost a intuitivnost ovládání, což zvyšuje uživatelský komfort.

Přednosti daného řešení:

- Kvalitní reference a množství předchozích implementací modulu
- Možnost doinstalovat pouze jako plug-in do stávajícího ERP systému
- Rychlost, škálovatelnost, možnost individuálních úprav
- Kvalitní helpdesk

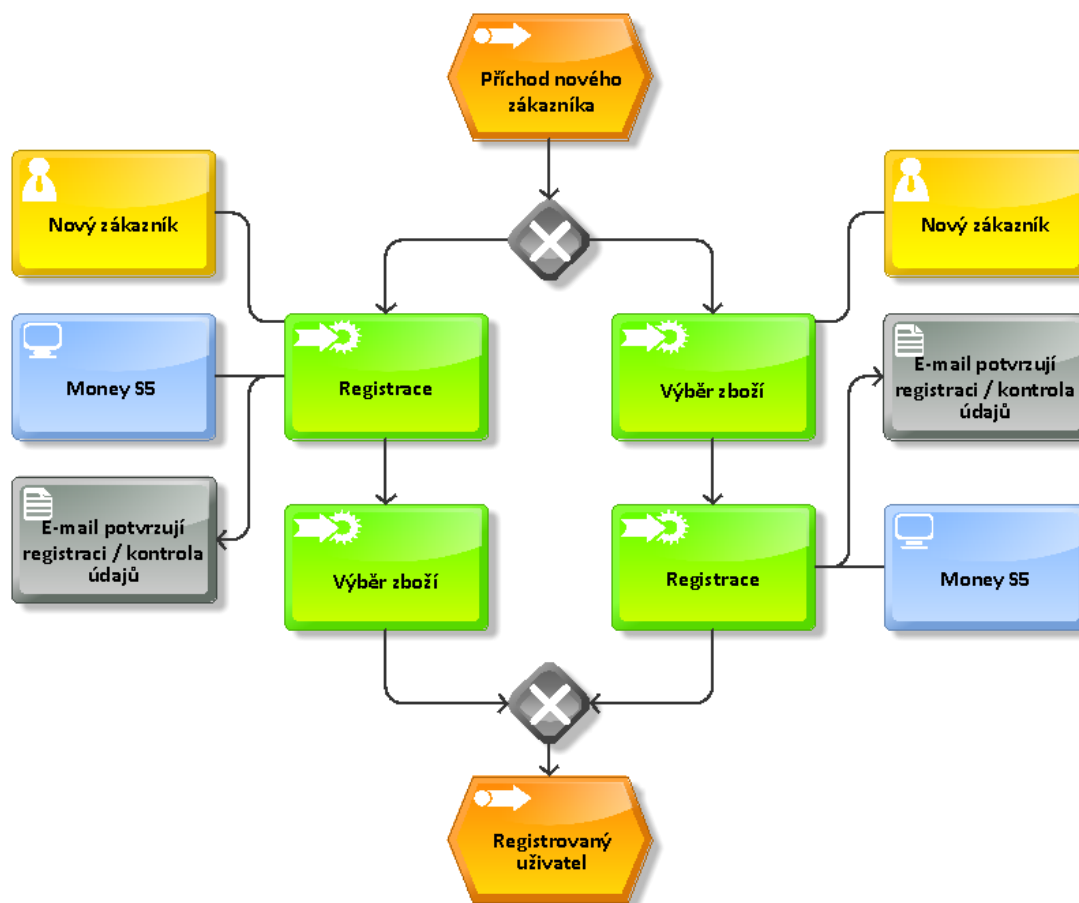
4. Analýza současného stavu procesů

4.1 Analýza procesů portálu z pohledu uživatele (zákazníka)

Tato kapitola je zaměřena na analýzu dvou nejdůležitějších procesů, kterými prochází zákazník. Celá kapitola nahlíží na problémy z pohledu, ze kterého je vidí zákazník portálu.

4.1.1 Registrace zákazníka

Prvním a nejdůležitějším krokem po úspěšném přivedení nového zákazníka na uživatelský portál je jeho registrace. Tento krok je důležitý jak pro zákazníka samotného, protože bez registrace pro něho není možné zboží objednávat, tak pro společnost K-net, která díky registraci získá základní informace o zákazníkovi, může ho zanést do své databáze a s danými informacemi dále vhodným způsobem nakládat.

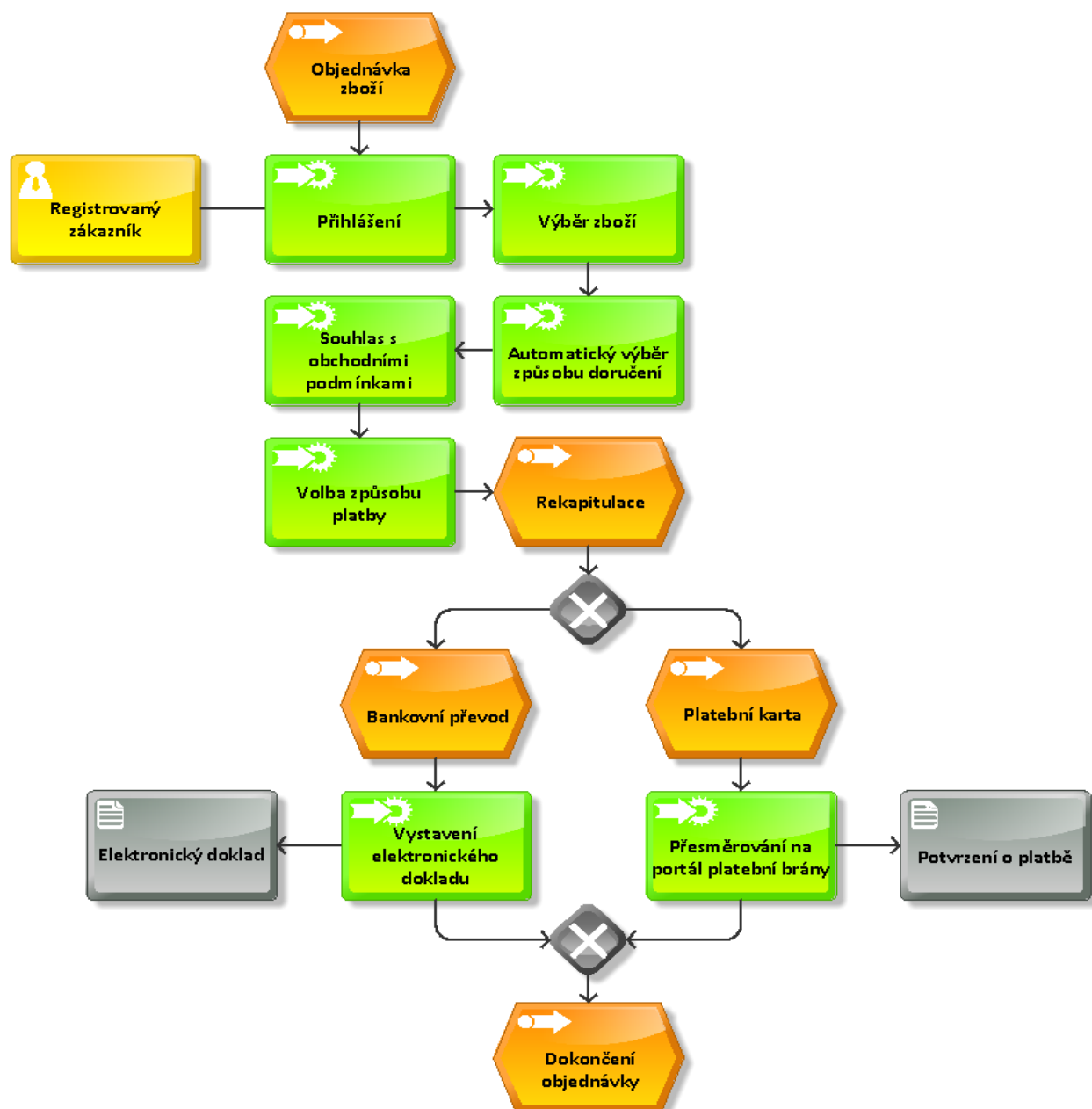


Obrázek č. 3: Registrace zákazníka
(Zdroj: vlastní)

Přivedení zákazníka probíhá nejčastěji pomocí dobře optimalizovaného SEO, případně pomocí on-line, off-line nebo virálního marketingu. Při první návštěvě portálu může uživatel ihned začít vybírat zboží. Portál nedovoluje neregistrovanému uživateli dokončit objednávku a po výběru zboží ho automaticky vyzve k přihlášení, případně k registraci. Druhou variantou je pro uživatele nejprve se registrovat a až poté začít s výběrem zboží. Po dokončení registrace je uživateli odeslán e-mail rekapitulující vložené údaje a potvrzující registraci.

4.1.2 Nákup zboží

Druhý, z pohledu klienta nejdůležitější krok, je samotný nákup zboží a služeb. Z pohledu společnosti se jedná o neméně důležitý krok, právě tento proces generuje společnosti příjem, proto by měl být jednoduchý, přehledný a rychlý.



Obrázek č. 4: Nákup zboží
(Zdroj: vlastní)

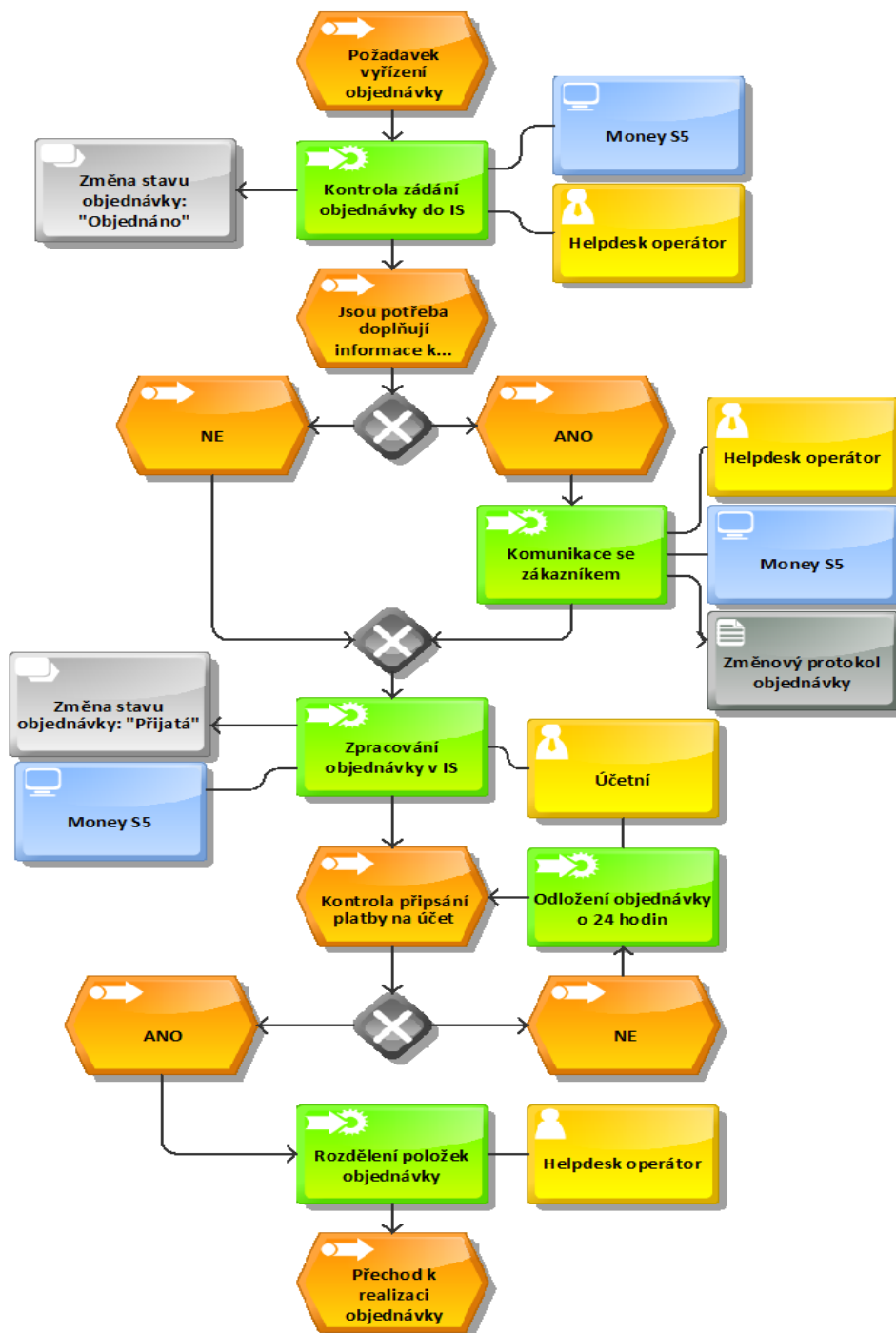
Celý proces začíná přihlášením zákazníka do systému. Bez přihlášení do systému sice zákazník může zboží libovolně vybírat a vkládat do košíku, má však několik omezení, například nevidí speciální akce a navíc není možné nákup bez přihlášení dokončit.

V dalším kroku systém zákazníkovi automaticky vybere nejvhodnější způsob dopravy, který přímo koresponduje s vlastnostmi nakoupeného zboží a je pro zákazníka časově i finančně nejefektivnější (1. zboží a služby bez fyzického charakteru jsou zákazníkovi doručovány v nejkratší možné době pouze jako zašifrované přístupové kódy, zabezpečené odkazy pro stažení ISO souborů a podobně. Fyzicky je zákazníkovi doručena pouze faktura, případně další náležitosti, které je nutno dokládat pro ověření pravosti (certifikáty, smlouvy, apod.), 2. U zboží fyzického charakteru systém dle velikostí, množství a místa doručení automaticky vybere jednoho z nasmlouvaných dopravců (objednávky s váhou do 20kg a s místem doručení Česká Republika, Slovenská Republika, obsluhuje přepravce PPL CZ, s.r.o., objednávky s váhou vyšší, případně místem dodání mimo ČR, SR obsluhuje přepravce JL Transport, s.r.o.). U obou přepravců je při předání zásilky vygenerován k zásilce kód, pomocí kterého je možno sledovat v reálném čase průběh zpracování zásilky.

Pro ochranu společnosti i samotného zákazníka je nutné před dokončením objednávky souhlasit s obchodními podmínkami společnosti K-net a bez tohoto souhlasu není možné objednávku dokončit.

Po odsouhlasení obchodních podmínek si zákazník vybírá vhodnou platební metodu. V současnosti systém disponuje dvěmi platebními možnostmi. Implicitně je zákazníkovi nabízen systém placení pomocí platební karty, tento systém není sice v B2B sféře obvyklý, ale zákazník díky němu může využít hlavní přidanou hodnotu této metody, rychlost. Tím může vybraný produkt získat téměř okamžitě (pokud se jedná o produkt nemající fyzický charakter). Po zaplacení je zákazníkovi bankou automaticky vygenerován doklad o zaplacení příslušné částky. Druhou možností placení je klasický mezibankovní převod. Při využití této možnosti je zákazníkovi automaticky vystaven elektronický doklad, který může najít po přihlášení ve svém účtu.

4.2 Analýza procesu – přijetí nové objednávky



Obrázek č. 5: Přijetí nové objednávky
(Zdroj: vlastní)

Procesní mapa popisuje děje, které se ve společnosti K-net odehrávají ihned po obdržení nové objednávky z prodejního portálu. Ihned poté, co zákazník dokončí svůj nákup, se objednávka automaticky propisuje do systému Money S5. Ve stejný okamžik dostává notifikaci o objednávce helpdesk operátor, který kontroluje, zda byla objednávka správně propisána do IS. Dále kontroluje celou objednávku, její jednotlivé položky z technického pohledu. V případě potřeby kontaktuje zákazníka a žádá od něho doplňující informace, případně navrhuje optimálnější řešení, tato komunikace probíhá nejčastěji telefonickou formou. Případné změny v objednávce zadává helpdesk operátor pomocí změnového formuláře do IS a předává celou objednávku dále ke zpracování.

Při zpracování v IS přebírá objednávku účetní, která kontroluje objednávku z finančního hlediska, dále kontroluje, zda již byla částka za objednávku připsána na účet společnosti. Pokud ne, odsouvá kontrolu platby o 24 hodin. Po uplynutí této doby IS automaticky notifikuje účetní, aby provedla kontrolu znovu, tento proces se opakuje, dokud není platba připsána na účet. Pokud je platba připsána na účet, účetní předává objednávku zpět helpdesk operátorovi.

Jednotlivé položky objednávky jsou potom helpdesk operátorem rozděleny podle svých vlastností do kategorií (externí produkt, cloudová služba, VoIP, atd.) a předány k dalšímu zpracování. Ve valné většině případů je celá objednávka složena pouze z položek jedné kategorie, v tom případě helpdesk operátor pouze předá objednávku k dalšímu zpracování.

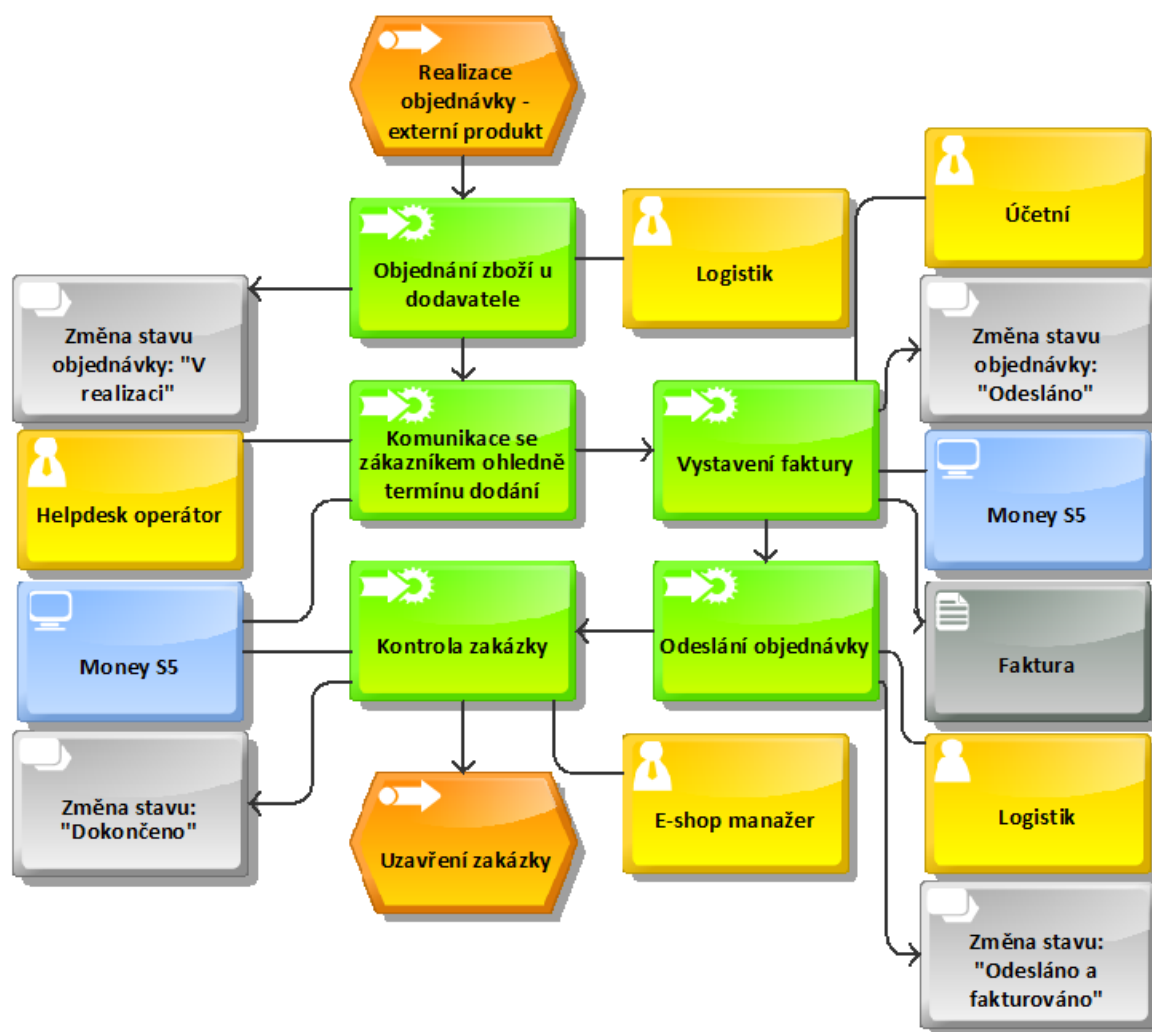
4.3 Analýza procesů při prodeji externích produktů

4.3.1 Co je externí produkt

Do externích produktů nabízených na prodejním portálu můžeme zahrnout všechny produkty, které společnost K-net nakupuje od externích dodavatelů a jako autorizovaný partner je přeprodává (Citrix, IBM, VMware, ThinPrint Cortado, Appsense, atd.). Dále produkty, které společnost sama vyvíjí a následně prodává jako hotový konečný produkt (NetDesktop, NetDispatcher, NetBackupBox, NetGuard, atd.). A produkty, ke kterým

společnost po nákupu od externích dodavatelů dodává přidanou hodnotu (Atlasian Confluence, Atlasian Jira, NetInfoBase, atd.).

4.3.2 Analýza procesů



Obrázek č. 6: Realizace objednávky – externí produkt
(Zdroj: vlastní)

Procesní mapa popisuje, jakým způsobem probíhá realizace objednávky v případě, že se jedná o objednávku externích produktů. Z předchozí procesní mapy (Nákup zboží) vyplývá, že logistik dostává od helpdesk operátora pouze položky spadající do této kategorie. Objednává položky u dodavatele (dodavatelem může být v tomto případě i jiná divize

společnosti K-net, pokud se jedná o produkty z její produkce). V IS je změněn stav zakázky na: „V realizaci“. Jakmile je všechno zboží objednáno, předává obchodní případ zpět helpdesk operátorovi a ten kontaktuje zákazníka a domlouvá se s ním na datu dodání objednávky. Následně je zákazníkovi vystavena faktura. Tuto operaci provádí účetní, která zároveň mění stav objednávky v IS na: „Objednáno“ a předává objednávku logistikovi společnosti. Ten celou objednávku kompletuje s fakturou a před odesláním kontroluje, následně odesílá. Po tomto procesu mění status objednávky v IS na: „Odesláno a fakturováno“. V závěrečném kroku manažer e-shopu provádí kontrolu zakázky, mění její status na: „Dokončeno“ a zakázku uzavírá.

4.4 Analýza procesů při prodeji cloudových služeb

4.4.1 Co je cloudová služba

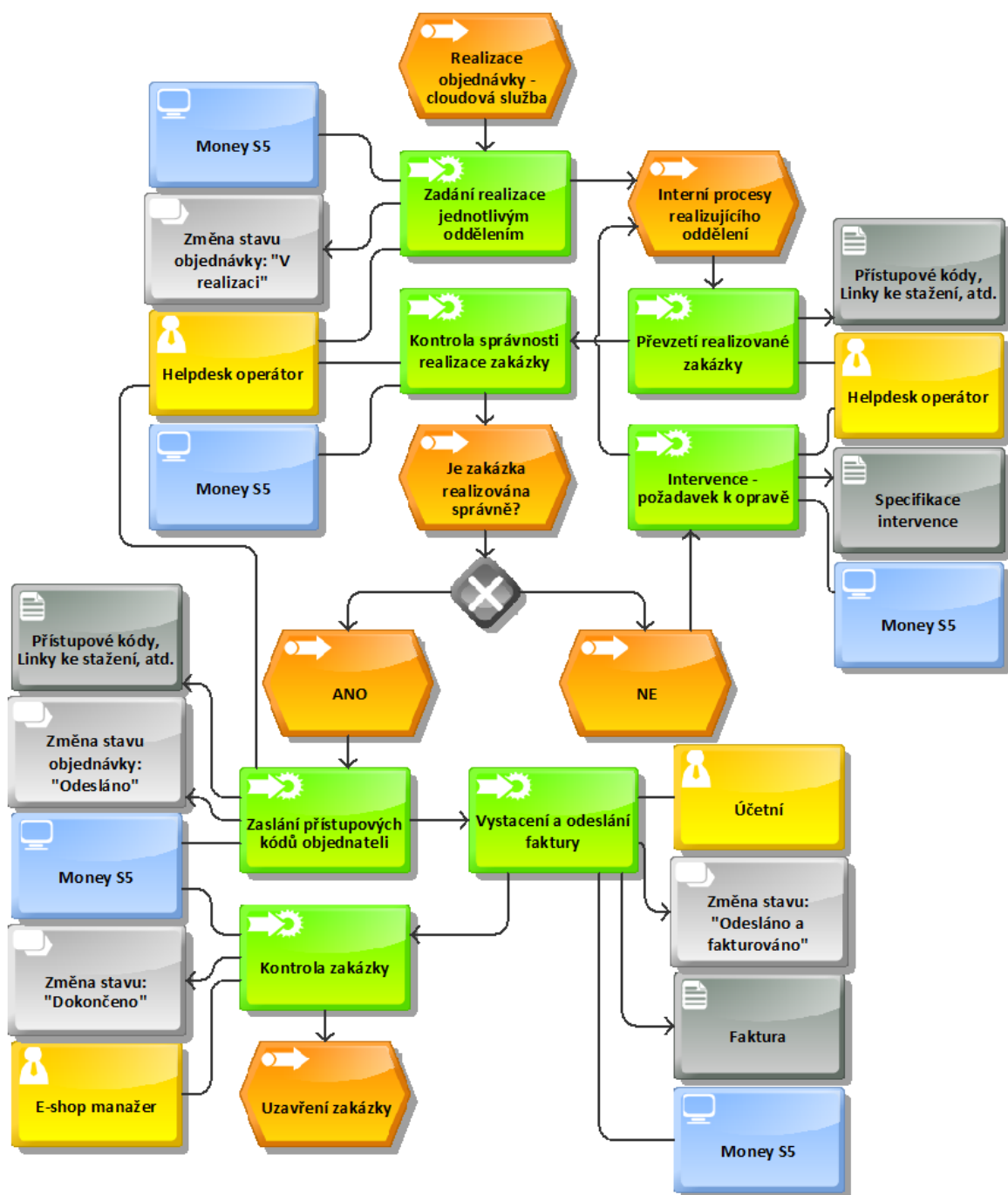
Cloudové služby lze obecně shrnout jako dodávku hostovaných služeb pomocí internetu. Tyto služby lze v zásadě rozdělit do čtyř kategorií: IaaS - spočívá v pronájmu surového výpočetního výkonu virtuálního serveru, virtualizační platformy a komunikační trasy. PasS - spočívá v pronájmu virtuálního serveru včetně předinstalovaného operačního systému, komunikační trasy a doplňkových softwarových technologií. SaaS - spočívá v pronájmu požadovaného počtu přístupů uživatelů k virtualizovaným aplikacím. VDI - spočívá ve vzdáleném přístupu na virtuální pracovní stanice uživatelů, provozované v datovém centru poskytovatele služby. Cloudové služby mají tři odlišné charakteristiky, pomocí kterých se odlišují od klasických hostingových služeb: Jsou doručované na vyžádání, jsou velice pružné a lze je v reálném čase uzpůsobovat, měnit a zejména jsou plně řízené poskytovatelem (uživatel nepotřebuje nic jiného než zařízení s přístupem na internet).

Cloudové řešení může pro odběratele služby znamenat velkou finanční a časovou úsporu, z důvodů přenesení nákladů spojených s údržbou, uchováváním dat a zajištění funkčnosti na provozovatele. Moderním trendem dnešních společností je spojení cloudových řešení a servisní smlouvy. V tomto případě firma outsourcuje kompletně celé

IT zázemí firmy, platí poskytovateli paušálně za poskytnuté služby. Hlavní výhodou je flexibilita (parametry služby se dají v čase měnit), minimalizace nákladů na hardware (firma nemusí hardware vůbec pořizovat – pouze si ho pronajímá v rámci služby) i lidské zdroje (možnost kompletní eliminace IT oddělení) a přenesení zodpovědnosti za IT infrastrukturu na poskytovatele (helpdesk, podpora, školení).

Společnost K-net nabízí všechny výše zmiňované služby ve svém portfoliu a to v podobě předpřipravených balíčků. Všechny tyto balíčky lze individuálně modifikovat, případně i vzájemně kombinovat pro docílení maximální finanční efektivity.

4.4.2 Analýza procesů



Obrázek č. 7: Realizace objednávky – cloudová služba
(Zdroj: vlastní)

Procesní mapa popisuje, jakým způsobem probíhá realizace objednávky v případě, že se jedná o objednávku cloudových služeb. Helpdesk operátor při přebrání zakázky mění stav v IS na: „V realizaci“, zadává realizaci objednávky jednotlivým interním oddělením. Poté čeká na realizaci objednávky interním oddělením (všechna interní oddělení zpracovávají objednávky dle svých procesních pravidel, vždy však s nejvyšší možnou prioritou).

Interní oddělení předává v okamžiku dokončení zakázku helpdesk operátorovi, ten společně se zakázkou dostává soubor s přístupovými údaji, link pro stažení ISO souborů nebo jakýkoli jiný způsob přístupu ke službě. Kontroluje, zda realizace zakázky ve všech ohledech koresponduje se zadáním. Pokud ne, specifikuje všechny nedostatky v IS na dokument s názvem Specifikace intervence a společně s tímto dokumentem vrací, celou zakázku internímu oddělení. Tento scénář se opakuje, dokud není celá zakázka kompletně v pořádku. Pokud zakázka splňuje všechna kritéria, odesílá helpdesk operátor přístupové kódy objednateli, mění stav v IS na: „Odesláno“ a předává objednávku účetní.

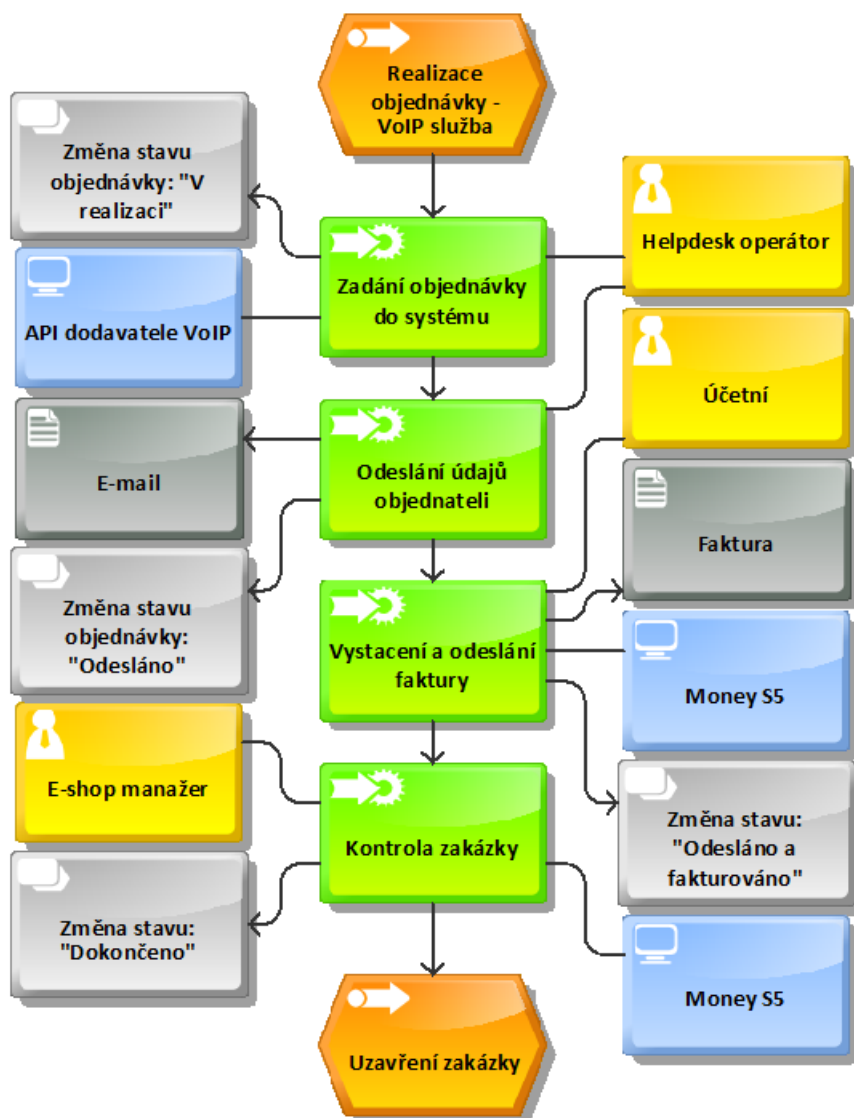
Ta vystavuje a následně odesílá fakturu fyzickou cestou objednateli. Mění stav zakázky v IS na: „Odesláno a fakturováno“, předává objednávku e-shop manažerovi, který kontroluje její průběh, mění stav v IS na: „Dokončeno“ a celou objednávku uzavírá.

4.5 Analýza procesů při prodeji služeb VoIP

4.5.1 Co je VoIP

VoIP je technologie umožňující přenos digitalizovaného hlasu (telefonování) prostřednictvím počítačové sítě - internetu, intranetu nebo jiného datového spojení. Hlas volajícího se přenáší po částech v datových paketech prostřednictvím IP sítě k volanému. Přenášené části jsou kvůli úspoře objemu přenášených dat zakódovány. Kódovací a dekódovací algoritmy se nazývají kodeky. Nutnou podmínkou pro srozumitelné a spolehlivé VoIP telefonní spojení je datová propustnost, nízká ztrátovost internetové přípojky a zajištění tzv. kvality služby - QoS. Jde zejména o rychlost odezvy po celé trase hovoru – a samozřejmě v obou směrech.

4.5.2 Analýza procesů



Obrázek č. 8: Realizace objednávky – VoIP služba
(Zdroj: vlastní)

Procesní mapa popisuje, jakým způsobem probíhá realizace objednávky v případě, že se jedná o objednávku VoIP služeb. Helpdesk operátor přiděluje úlohu sám sobě a mění její stav v IS na: „V realizaci“. Zadává celou objednávku do systému dodavatele VoIP služeb a vygenerované údaje předává objednateli, který je ihned může začít používat. Mění stav v IS na: „Odesláno“

Předává celou objednávku účetní, která vystaví a fyzicky odešle fakturu. Mění stav v IS na: „Odesláno a fakturováno“ a předává celou zakázku ke kontrole.

E-shop manažer provádí kontrolu zakázky, mění stav v IS na: „Dokončeno“ a celou zakázku uzavírá.

4.6 Pronájem IT specialistů

4.6.1 Co je pronájem IT specialistů

Pod pojmem pronájem IT specialistů si lze představit oboustranně výhodnou spolupráci dvou firem. Poptávající firma potřebuje doplnit své personální portfolio o člověka s určitou specifickou znalostí a z určitého důvodu nechce nebo nemůže zaměstnávat vlastního pracovníka (snižování personálních nákladů, omezená doba zakázky, na trhu práce jsou pouze jednotky pracovníků s danými znalostmi, případně s požadovanou kvalifikací). Pronájmem IT specialistů představuje způsob, jak si zajistit požadované množství pracovníků pro vlastní projekty.

Pod pronájem IT specialistů patří také pronájem řídicích pracovníků, schopných zajistit kompletní podporu pro jakýkoli IT projekt. Dále pronájem celých týmů, specializujících se na určitou problematiku. Pronájem celého týmu přináší řadu výhod, členové týmu se vzájemně znají, jsou zvyklí spolupracovat a komunikovat spolu a tím vznikají velké časové úspory.

Nabídka společnosti K-net je v tomto směru více než bohatá. Začíná na návrzích, projekcích a optimalizacích sítí, pokračuje přes techniky se znalostmi specifických vizualizačních technologií, jako například Citrix XenApp nebo VMware vSphere a končí na nabídce projektových manažerů pro úzce specifikované projekty.

4.6.2 Analýza procesů

Společnost K-net v současné době nepronajímá své IT specialisty touto cestou, z tohoto důvodu není možné provést analýzu procesů.

Jedinou možností, jak nyní získat specialistu společnosti, je podepsat se společností servisní smlouvu a v jejím rámci mít konkrétního IT specialistu předplaceného na určitý počet hodin měsíčně. Případně si u společnosti specialistu zakoupit na jednotlivý úkon, tento způsob je ovšem pro zákazníka o desítky až stovky procent nákladnější.

5. Navrhované procesní změny pro zefektivnění fungování

5.1 Analýza procesů portálu z pohledu uživatele (zákazníka)

5.1.1 Navrhované procesní změny – registrace zákazníka

Tento procesní celek pro svou jednoduchost a přehlednost funguje ve společnosti absolutně bez problémů. Jakákoli změna by zde mohla přinést snížení efektivity namísto jejího zvýšení, proto zůstává celek beze změn.

5.1.2 Navrhované procesní změny – nákup zboží

Možnost placení z přednastaveného kreditního systému

Změny v této sekci byly navrženy tak, aby se portál stal atraktivní pro dlouhodobé a prověřené zákazníky společnosti K-net, kteří většinou preferují standardní metody objednávek. Díky této inovaci mohou stálí a prověření obchodní partneři nakupovat zboží z portálu na předem schválený kredit. Pro společnost K-net znamená toto opatření výraznou úsporu času a nákladů na obchodní zástupce, kteří dříve museli řešit každou objednávku současných obchodních partnerů. Pro zákazníka to znamená, že již nemusí kontaktovat obchodníka společnosti kvůli objednávce a může zboží získat téměř bez časové prodlevy (u zboží nefyzického charakteru).

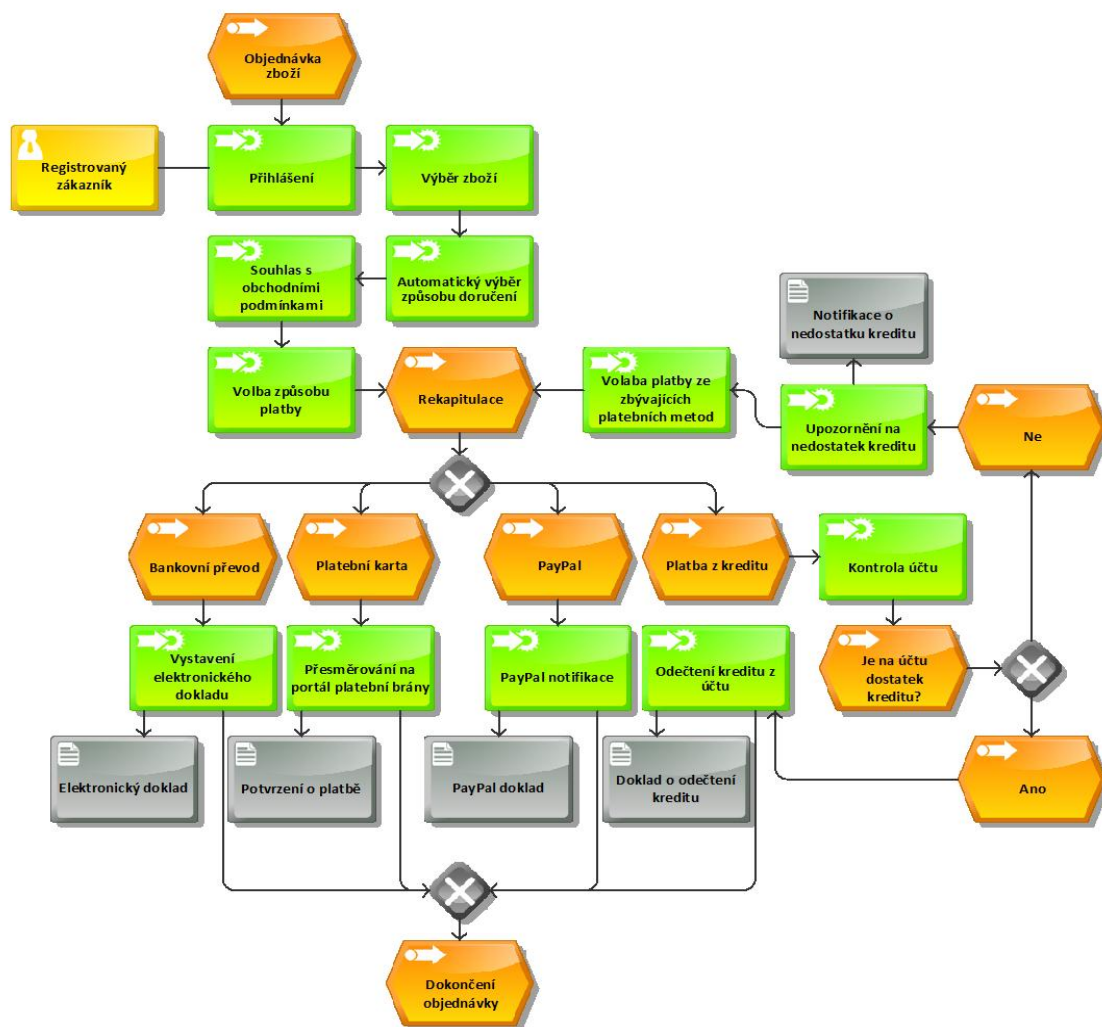
Přidání platební metody PayPal

Další změnou je zvýšení atraktivity portálu zejména pro zahraniční zákazníky pomocí přidání platební metody PayPal, což je celosvětově rozšířený internetový platební systém, umožňující přesuny peněz mezi účty. Platby jsou identifikovány pomocí e-mailové adresy, tudíž plátce nemusí zadávat číslo platební karty cílovému subjektu, tím je prakticky eliminována možnost zneužití karty.

Proces schvalování subjektu do kreditního systému

V prvním kole zavádění kreditního systému vybere jednatel společnosti K-net z portfolia zákazníků ty, kteří splňují podmínky kreditního systému (obrat, platební morálka, délka spolupráce, atd.) a společně s obchodníkem jim nabídne možnost využívat tento systém.

Ostatní zákazníci společnosti, kteří projeví zájem o nakupování na internetovém portálu pomocí kreditního systému, budou muset požádat jednatele o schválení kreditu. Všechny tyto žádosti posoudí jednatel jednotlivě, bez jeho podpisu nebude možné, aby byl kredit zákazníkovi schválen.

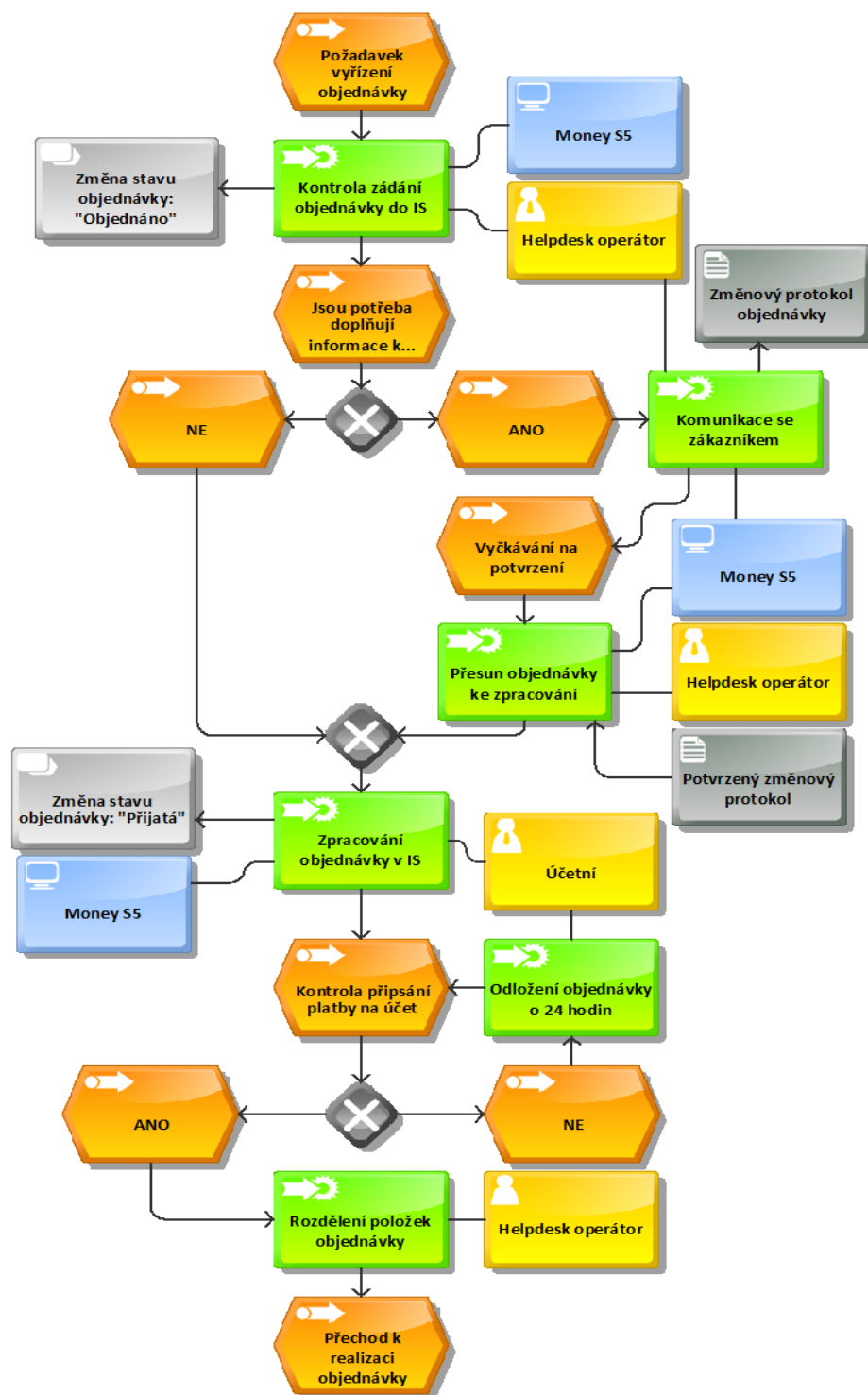


Obrázek č. 9: Nákup zboží - optimalizováno
(Zdroj: vlastní)

5.2 Navrhované procesní změny – přijetí nové objednávky

5.2.1 Navrhované procesní změny

Pokud při doplňující komunikaci dochází ke změně objednávky, helpdesk operátor vyžaduje emailové potvrzení této změny. Pomocí tohoto opatření jsou obě strany automaticky chráněny před případnými budoucími nedorozuměními.

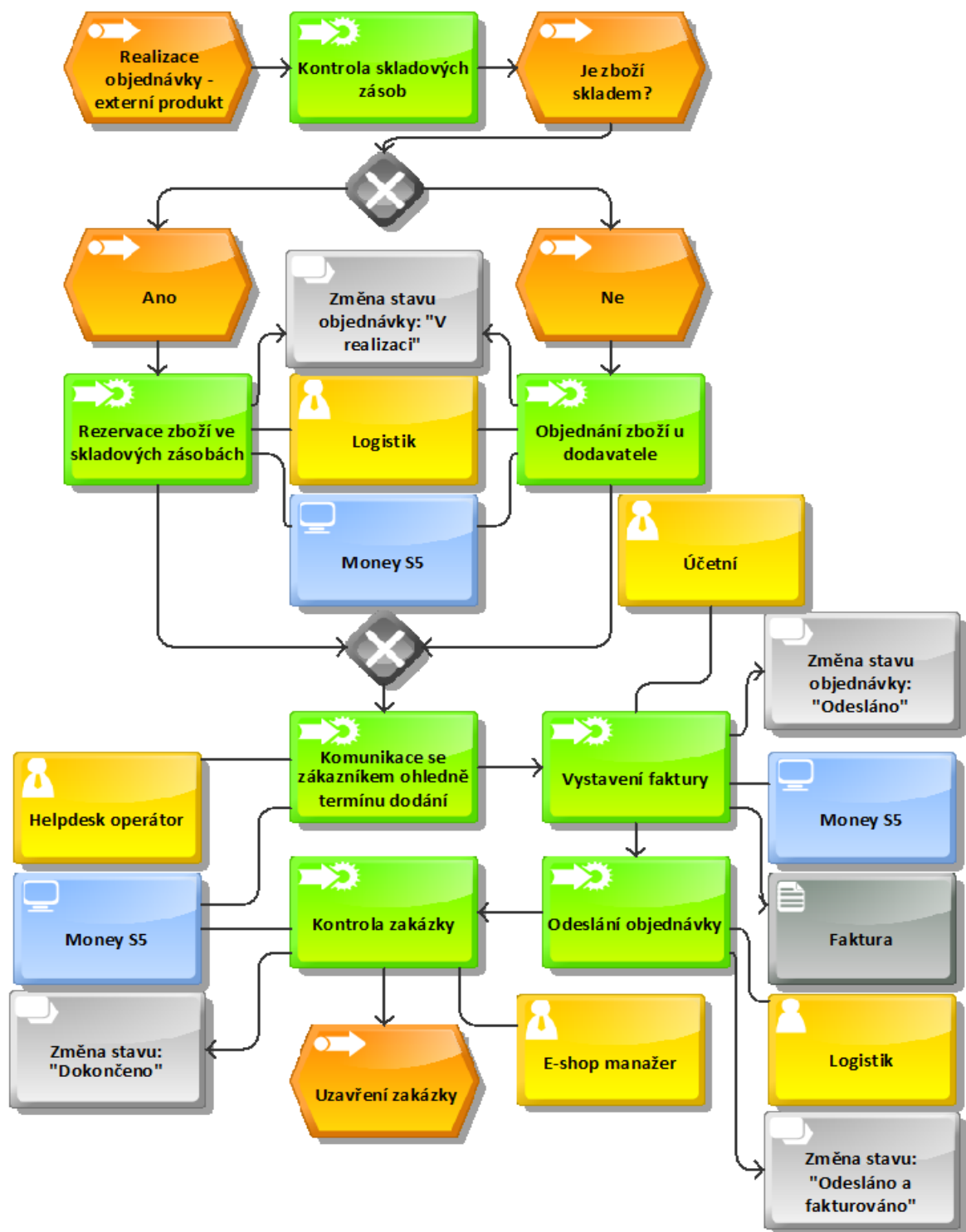


Obrázek č. 10: Přijetí nové objednávky - optimalizováno
(Zdroj: vlastní)

5.3 Navrhované procesní změny pro prodej externích produktů

5.3.1 Navrhované procesní změny

Při prodeji externích produktů dochází ve společnosti často k situaci, kdy logistik objednává od dodavatelů duplicitní položky, které má již společnost skladem, namísto toho, aby vyskladnil stávající položky ze skladu a snížil tak objem skladových zásob. Dle prodejního zaměření společnosti se ve většině případů jedná o zboží, které velice rychle technologicky stárne, proto je požadováno, aby zboží ze skladu bylo v nejkratší možné době expedováno a prodáno. Z tohoto důvodu byly v této sekci navrženy procesní změny tak, aby se logistik nejprve ujistil, zda má společnost požadované zboží skladem. Pokud ano, neobjednává logistik nové zboží od dodavatele, ale rezervuje si pomocí informačního systému Money S5 zboží na skladě. Zákazníkovi je dodáno zboží ze skladových zásob. Pokud dané zboží není skladem, objednává logistik zboží u dodavatele a proces pokračuje beze změn.



Obrázek č. 11: Realizace objednávky – externí produkt - optimalizováno
(Zdroj: vlastní)

5.4 Navrhované procesní změny pro prodej cloudových služeb

Tento procesní celek funguje ve společnosti absolutně bez problémů. Jakákoli změna by zde mohla přinést snížení efektivity namísto jejího zvýšení, proto zůstává celek beze změn.

5.5 Navrhované procesní změny pro prodej služeb VoIP

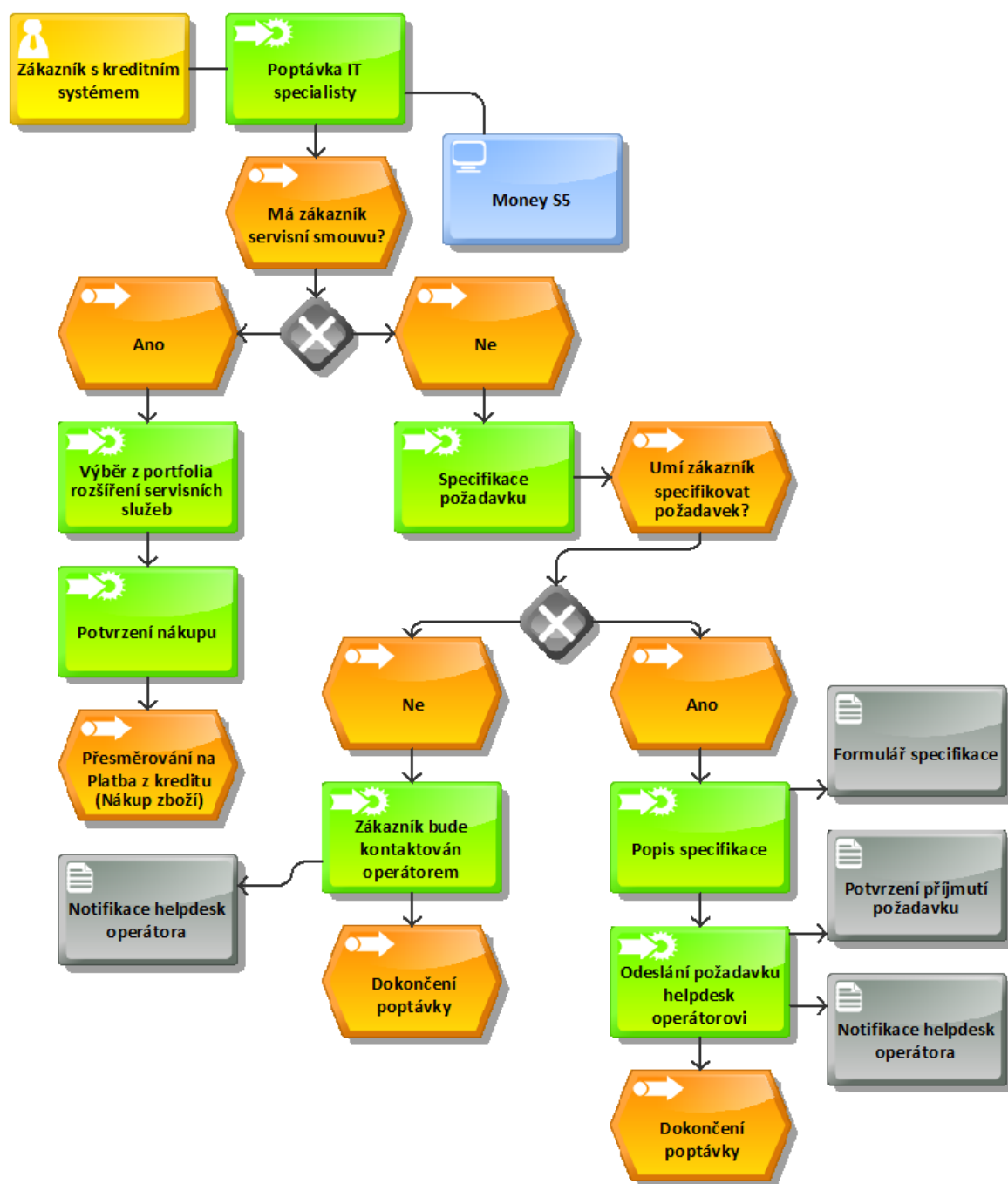
Tento procesní celek pro svou jednoduchost a přehlednost funguje ve společnosti absolutně bez problémů. Jakákoli změna by zde mohla přinést snížení efektivity namísto jejího zvýšení, proto zůstává celek beze změn.

5.6 Navrhované procesní změny pro pronájem IT specialistů

5.6.1 Navrhované procesní změny

Aby bylo možné pronajmout si IT specialistu pomocí webového portálu, musí mít zákazník nejprve aktivní kreditní systém. Bez aktivního kreditního systému není možné si IT specialistu pronajmout. Pokud se zákazník rozhodne poptat IT specialistu, systém nejprve v databázi ERP systému Money S5 zkontroluje, zdali zákazník má nebo nemá aktivní servisní smlouvu a dle toho automaticky rozhodne, do jaké sekce klienta nasměruje. Pokud se jedná o zákazníka se servisní smlouvou, systém automaticky nabídne zákazníkovi všechna dostupná rozšíření k této smlouvě. Protože v tomto případě jedná o velmi dobře informované zákazníky, kteří jsou v časté komunikaci jak se společností K-net, tak s jejími IT specialisty, vědí tito zákazníci přesně, jakou službu si ke své smlouvě mají doobjednat. Stačí jim pouze potvrdit vybranou nabídku a systém je automaticky přesměruje na potvrzení platby z kreditu. Pokud se jedná o zákazníka, který v současné době nemá aktivní servisní smlouvu, je zákazník dotázán, zda umí přesně specifikovat své požadavky na IT specialistu. Pokud ano, popíše specifikaci požadavku a odešle požadavek. Tento požadavek

obdrží helpdesk operátor a přesouvá ho k řešení do divize výrob, kde je zpracován podle interních směrnic oddělení. Pokud požadavek specifikovat neumí, bude kontaktován helpdesk operátorem, který zákazníkovi nastíní další postup. Po tomto kontaktu přesouvá helpdesk operátor požadavek na zodpovědné oddělení a úlohu uzavírá.



Obrázek č. 12: Pronájem IT specialistů - návrh
(Zdroj: vlastní)

6. Přínosy projektu

6.1 Ekonomické zhodnocení

Z ekonomického hlediska je hlavním přínosem zavedení kreditního systému. Pomocí kreditního systému společnost prohloubí důvěru v dodavatelsko-odběratelských vztazích u svých nejvýznamnějších zákazníků. Zákazníci navíc díky kreditnímu systému získají svou objednávku (v případě nefyzického zboží) téměř okamžitě. Kreditní systém také nabídne alternativu k nepříliš populární platbě kreditní firemní kartou. Na druhou stranu zavedením kreditního systému musí společnost do tohoto projektu vložit svůj likvidní kapitál. Dalším důležitým přínosem je rozšíření stávajících platebních metod o metodu PayPal, která zejména u zahraničních zákazníků zvyšuje atraktivitu obchodu z hlediska bezpečnosti. Dalším z velkých ekonomických přínosů je zavedení možnosti pronajímat IT specialisty prověřeným zákazníkům on-line, bez nutnosti mít se společností podepsanou servisní smlouvu. Zákazníci již dlouhou dobu volají po této možnosti a společnost počítá s tím, že tímto uvolněním podmínek vzroste poptávka po jednotlivých úkonech IT specialistů v prvních třech měsících po zavedení minimálně o 100%.

6.2 Administrativní přínosy

Z administrativního pohledu jsou největším přínosem některé drobné procesní změny, které zefektivňují komunikaci se zákazníkem. Velkým přínosem je zavedení změnových protokolů, každá změna v objednávce musí být potvrzena v tomto protokolu zákazníkem. Díky zavedení tohoto opatření lze v případě reklamace jasně stanovit, zda je chyba na straně helpdesk operátora nebo zda helpdesk operátor postupoval dle přání zákazníka. Mezi další velký administrativní přínos patří zamezení objednávek duplicitních položek a zrychlení obratu skladových zásob. Jako nevýhoda se může jevit fakt, že potvrzení změnového protokolu může zejména u menších zákazníků, či živnostníků zpomalit průběh celé objednávky.

6.3 Personální přínosy

Hlavním přínosem z personálního hlediska je snížení tlaku velkých, stálých zákazníků na obchodníky společnosti, kteří se díky zavedení kreditního systému budou moci věnovat vyhledávání nových obchodních příležitostí, namísto obsluhy stávajících zákazníků. Další personální přínosy plynou z drobných procesních změn, které již byly zmiňovány v kapitole Administrativní přínosy. Díky těmto změnám bude velice snadno dohledatelná zodpovědnost za chyby. Tím se oproti současnému stavu sníží tlak ze strany vedoucích na logistiku a helpdesk operátory, kteří před zavedením těchto změn mohli být obviňováni z chyb, které nezapříčinili. Jako personální nevýhoda se při zavedení kreditního systému jeví fakt, že schvalování zákazníků do kreditního systému bude z důvodu velké zodpovědnosti provádět sám jednatel firmy. Tento schvalovací proces, alespoň v prvním kole schvalování, bude velice náročný na čas. Stejně tak bude první kolo schvalování náročné na hlavní účetní a asistentku jednatele, protože obě dvě budou připravovat potřebné dokumenty ke schválení.

6.4 Další přínosy

Společnost v současné době nemá zaveden žádný partnerský program a rozhodla se pro jeho implementaci. Vzorem pro partnerský program bude Citrix Certified Partnership. Pro pilotní zařazení zákazníků do certifikačního programu bude sloužit právě kritérium, zda daný zákazník byl schválen jako vhodný do kreditního systému.

7. Závěr

Tato bakalářská práce si vytyčila za cíl analyzovat procesy probíhající na pozadí interaktivního elektronického portálu IT Toys, nalezení slabých nebo nefunkčních míst v procesních celcích a přípravu prodejního portálu na strmý nárůst zákazníků. Vzhledem k tomu, že v zahraničí zažívá tento segment trhu s informačními technologiemi v současné době obrovský rozmach, je jen otázkou času, kdy nastolené trendy dorazí i do České Republiky a změní pohled společností na cloudové služby, virtualizaci nebo i kompletní outsourcing firemních IT oddělení.

Cíle práce byly naplněny. Práce analyzovala celkem šest procesních celků. Z tohoto počtu byly tři nejjednodušší procesní celky shledány jako bezchybně fungující a jakákoli změna by mohla vést ke snížení jejich efektivity, z tohoto důvodu nebyly procesní celky nijak upravovány. Jmenovitě nebyly upraveny tyto procesní celky: „Registrace zákazníka, Prodej cloudových služeb, Prodej služeb VoIP“.

Největších změn dostal procesní celek s názvem: „Nákup zboží“. Zde byl rozšířen seznam možností plateb o systém PayPal a přibyla také možnost nákupu pomocí kreditního systému. Další procesní celek: „Prodej externích produktů“ byl upraven tak, aby se maximálně zrychlila obrátka zboží na skladě a aby bylo zamezeno obědnávání na sklad. Posledním upravovaným byl procesní celek s názvem: „Přijetí nové objednávky“, zde byla zavedena ochrana zákazníka i helpdesk operátora.

Dále byl zaveden jeden zcela nový procesní celek, o kterém firma již delší dobu uvažovala, tím je: „Pronájem IT specialistů“. Nově bude portál umožňovat zákazníkům se schváleným kreditním systémem, pronajmout si IT specialistu bez nutnosti podepisovat servisní smlouvu. Firma tuto službu dosud neposkytovala, přestože o ni zákazníci jevíli zájem.

Práce přinesla také několik inovací překračujících původní rámec, jedná se například o zavedení kreditního systému a implementaci partnerského programu pro významné zákazníky.

V práci je dále možno nalézt seznámením se společnostmi a pro jednodušší uchopení situace také seznámení se základním sortimentem elektronického portálu. Navržená řešení

jsou založená na teoretických poznatcích vycházejících z odborné literatury. Tato řešení byla následně na míru upravena tak, aby je bylo možné co nejvhodněji použít v praxi.

8. Seznam použité literatury

- [1] BRIDGE, S., K. O'NEILL and S. CROMIE. Understanding enterprise, entrepreneurship and small business. 2. edd. Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York: PALGRAVE MACMILLAN, 2003. 520 pp. ISBN 0-333-96499-3.
- [2] SMEJKAL, V. a K. RAIS. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 300 s. ISBN 80-247-1667-4.
- [3] SVOZILOVÁ, A. Projektový management. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 392 s. ISBN 978-80-247-3611-2.
- [4] VEBER, J. a J. SRPOVÁ. Podnikání malé a střední firmy. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 320 s. ISBN 978-80-247-2409-6.
- [5] WEIHRICH, H. a H. KOONTZ. Management. Praha: East Publishing, 2008. 659 s. ISBN 80-7219-014-8.
- [6] GRASSEOVÁ M. a kol. *Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru*. Brno: Computer Press, 2008. 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7.
- [7] KRYŠPÍN, L. *Ekonomika procesně řízených organizací*. Praha: Oeconomica, 2005. 53 s. ISBN 80-245-0965-2.
- [8] SVOZILOVÁ, A. *Zlepšování podnikových procesů*. Praha: Grada, 2011. 223 s. ISBN 978-80-247-3938-0.
- [9] ŘEPA, V. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. 281 s. ISBN 978-802-4722-528.
- [10] SUCHÁNEK, P. *Podnikání a obchodování na internetu*. Vyd. 1. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 2008. 224 s. ISBN 978-80-7248-458-4

- [11] SOFTWARE AG. *Aris community: Aris Express* [online]. 2012 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://www.ariscommunity.com/aris-express>
- [12] MK SOLUTION S.R.O. – *JetWEB S5 internetový obchod nad Money S5* [online]. 2011 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: : <http://www.mksolutions.cz/produkty/jetweb-s5/>
- [13] K-NET TECHNICAL INTERNATIONAL GROUP, s.r.o. *IT TOYS: Cloudové centrum* [online]. 2012 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://ittoys.cz/cloudove-centrum/?strom=003>
- [14] TECHTARGET. *Search cloud computing: What is cloud computing?* [online]. 2012 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://searchcloudcomputing.techtarget.com/definition/cloud-computing>
- [15] JOYCE ČR, s.r.o. *Joyce ČR: Co je VoIP?* [online]. 2011 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://www.joyce.cz/co-je-voip/>
- [16] WIKIPEDIE. *Wikipedie CS: PayPal* [online]. 2013 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Paypal>
- [17] LUKASÍK, P., J. PROCHÁZKA a VANĚK. *Procesní řízení pro distanční studium* [PDF dokument]. Ostrava, 2009 [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: http://www1.osu.cz/~prochazka/rpri/skripta_ProcesniRizeni.pdf. Elektronická skripta. Ostravská univerzita v Ostravě.
- [18] CIGLER SOFTWARE, s.r.o. *Money: EPR Money S5: Podnikový informační systém* [online]. 2012 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://www.money.cz/money-s5/>

9. Seznam obrázků, grafů a tabulek

Obrázek č. 1:	Organizační struktura společnosti K-net.....	14
Obrázek č. 2:	Základní schéma podnikového procesu	17
Obrázek č. 3:	Registrace zákazníka	25
Obrázek č. 4:	Nákup zboží	26
Obrázek č. 5:	Přijetí nové objednávky.....	28
Obrázek č. 6:	Realizace objednávky – externí produkt	30
Obrázek č. 7:	Realizace objednávky – cloudová služba.....	33
Obrázek č. 8:	Realizace objednávky – VoIP služba	35
Obrázek č. 9:	Nákup zboží - optimalizováno	40
Obrázek č. 10:	Přijetí nové objednávky - optimalizováno	41
Obrázek č. 11:	Realizace objednávky – externí produkt - optimalizováno	43
Obrázek č. 12:	Pronájem IT specialistů - návrh	46

10. Vysvětlení pojmů a zkratk

ERP	Enterprise resource planning	- Řízení zdrojů podniku
BPM	Business process management	- Řízení firemních procesů
QoS	Quality of Services	- Kvalita služeb
IaaS	Infrastructure as a Service	- Infrastruktura jako služba
PaaS	Platform as a Service	- Platforma jako služba
SaaS	Software as a Service	- Software jako služba
VDI	Virtual Desktop Infrastructure	- Virtuální desktopová infrastruktura
VoIP	Voice over Internet Protocol	- Hlas přes internetový protokol
SEO	Search Engine Optimization	- Optimalizace pro vyhledávače
IS	Information systém	- Informační systém
B2B	Business to Business	- Firma firmě
API	Application Programming Interface	- Rozhraní pro programování
PayPal	PayPal	- Internetový platební systém
ISO	International Organization for Standardization	- Mezinárodní organizace pro standardizaci

11. Seznam použitých příloh

Příloha č. 1: Seznam použitých objektů

Příloha č. 2: Popis použitých personálních pozic

Objekt	Název EN / ČJ	Popis
	Activity / Činnost	Odborná úloha vykonávaná na (informačním) objektu podporující realizaci jednoho nebo několika podnikových cílů.
	Event / Událost	Údalost začíná a končí každý proces. Popisuje nastalou událost, zahajovací požadavek, atd.
	Document / Dokument	Dokument je vstup nebo výstup činnosti, ať už v papírové nebo v digitální podobě. V našem případě nejčasteji faktura, přístupové kódy, intervence, atd.
	IT system / IT systém	Vyjadřuje proces v němž je využito informačního systému. V našem případě se jedná o ERP systém Money S5.
	Person / Osoba	Osoba přiřazuje zodpovědnost za danou činnost určité specifické personální funkci ve společnosti. V našem případě například helpdesk operátor.
	Process interface / Procesní rozhraní	Procesní rozhraní odkazuje na již jinde popsany nebo prováděný proces. V našem případě odkazuje na API externí společnosti, ve kterém se mění stav objednávky.
	AND / A	Logický operátor. Je možné aby mu předcházela činnost i událost
	OR / Nebo	Logický operátor. Je možné aby mu předcházela činnost i událost
	Exclusive OR / Exkluzivní nebo	Logický operátor. Je možné aby mu předcházela činnost i událost

Příloha č. 1: Seznam použitých objektů

Zdroj: vlastní

Objekt	Název ČJ	Popis
 Helpdesk operátor	Helpdesk oprátor	Společnost K-net zajišťuje svým zákazníkům hotline, nepřetržitou vzdálenou správu a dohled v intervalu 24/7. Z důvodu neustále dostupnosti je helpdesk operátor zodpovědný za většinu operací probíhajících v portálu.
 Logistik	Logistik	Logistik má ve společnosti na starost objednávky zboží, evidenci skladových zásob, kontrolu expedice zboží, skladové inventury a další operace spojené se zbožím.
 Účetní	Účetní	Účetní provádí komplex činností spadajících do účetnictví. Např. vede účetní evidence, účetní knihy a evidence majetků, atd. V portálu nejčastěji kontroluje platby a vystavuje faktury.
 E-shop manažer	E-shop manažer	E-shop manažer je vedoucím divize obchod a marketing. Má rozhodovací pravomoc, z tohoto důvodu kontroluje průběh každé zakázky, smí rozhodnout o její změně nebo zrušení. V portálu působí jako garant.
 Registrovaný zákazník	Registrovaný zákazník	Registrovaný zákazník je zákazník společnosti, který má vytvořený a schválený platný účet v elektronickém portálu.
 Registrovaný zákazník s kreditem	Registrovaný zákazník s kreditem	Registrovaný zákazník, který má navíc ke svému účtu přiřazený kredit, který smí bez omezení využívat.

Příloha č. 2: Popis použitých personálních pozic

Zdroj: vlastní