



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

ÚSTAV INFORMATIKY

INSTITUTE OF INFORMATICS

**POSOUZENÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FIRMY A
NÁVRH ZMĚN**

INFORMATION SYSTEM ASSESSMENT AND PROPOSAL OF ICT MODIFICATION

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Tereza Slámová

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

BRNO 2020

Zadání bakalářské práce

Ústav: Ústav informatiky
Studentka: **Tereza Slámová**
Studijní program: Systémové inženýrství a informatika
Studijní obor: Manažerská informatika
Vedoucí práce: **doc. Ing. Miloš Koch, CSc.**
Akademický rok: 2019/20

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně zadává bakalářskou práci s názvem:

Posouzení informačního systému firmy a návrh změn

Charakteristika problematiky úkolu:

Úvod
Vymezení problému a cíle práce
Teoretická východiska práce
Analýza problému a současné situace
Vlastní návrhy řešení, přínos návrhů řešení
Závěr
Seznam použité literatury
Přílohy

Cíle, kterých má být dosaženo:

Analyzovat stávající stav informačního systému vybrané organizace a jeho efektivnosti, posoudit tento stav a navrhnout změny směřující ke zlepšení stávajícího stavu a eliminaci nalezených rizik.

Základní literární prameny:

BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 3. aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. 323 s. ISBN 978-80-247-4307-3.

GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. Podniková informatika. 2. přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2009. 496 s. ISBN 978-80-247-2615-1.

MOLNÁR, Zdeněk. Efektivnost informačních systémů. 2. rozš. vyd. Praha: Ikar, 2000. 178 s. ISBN 80-247-0087-5.

SCHWALBE, Kathy. Řízení projektů v IT. Brno: Computer Press, 2007. 720 s. ISBN 978-80-251-1-26-8.

SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. Informační systémy v podnikové praxi. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010. 501 s. ISBN 978-80-251-2878-7.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2019/20

V Brně dne 29.2.2020

L. S.

doc. RNDr. Bedřich Půža, CSc.
ředitel

doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.
děkan

Abstrakt

Bakalárska práca sa zaoberá posúdením informačného systému WordsOnline spoločnosti JONCKERS a návrhom zlepšenia jeho efektívnosti a bezpečnosti. Súčasťou práce je taktiež podrobnejší pohľad na súčasný stav spoločnosti, ktorý vychádza z použitých analýz. Analýza súčasného stavu spoločnosti a jej informačného systému je spracovaná na základe teoretických východísk. Následne sú v práci navrhnuté riešenia, ktorých cieľom je zlepšiť nedostatky informačného systému a tým dosiahnuť vyššiu bezpečnosť a efektivitu.

Kľúčové slová

informačný systém, SWOT analýza, Zefis analýza, bezpečnosť, efektívnosť, podnikový informačný systém

Abstract

The bachelor thesis deals with the assessment of the WordsOnline information system of the JONCKERS company and the proposal for its efficiency and security improvement. The thesis also includes a closer look at the current state of the company, which is based on the analyzes used. Analysis of the current state of the company and its information system is based on theoretical background. Subsequently, the thesis contains solution proposals, which goal is an improvement of information system weaknesses and by it achieve higher efficiency and security.

Key words

information system, SWOT analysis, Zefis analysis, security, efficiency, enterprise information system

Bibliografická citácia

SLÁMOVÁ, Tereza. *Posouzení informačního systému firmy a návrh změn* [online]. Brno, 2020 [cit. 2020-05-10]. Dostupné z: <https://www.vutbr.cz/studenti/zav-prace/detail/124793>. Bakalářská práce. Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, Ústav informatiky. Vedoucí práce Miloš Koch.

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je pôvodná a spracovala som ju samostatne. Prehlasujem, že citácia použitých prameňov je úplná, že som vo svojej práci neporušila autorské práva (v zmysle Zákona č. 121/2000 Sb., o práve autorskom a o právach súvisiacich s právom autorským).

V Brne dňa 6. mája 2020

.....

podpis študenta

Pod'akovanie

Týmto by som sa rada poďakovala vedúcemu mojej bakalárskej práce, pánovi doc. Ing. Milošovi Kochovi, CSc., za cenné rady, ochotu a odbornú pomoc pri spracovaní práce. Moja vďaka taktiež patrí zamestnancom spoločnosti JONCKERS, najmä Ing. Igorovi Kupečkovi za poskytnutie podkladov pre spracovanie bakalárskej práce a podnetné pripomienky, ktoré v značnej miere dopomohli k jej tvorbe.

OBSAH

ÚVOD	11
CIELE PRÁCE, METÓDY A POSTUPY SPRACOVANIA	12
1 TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PRÁCE	13
1.1 Základné pojmy.....	13
1.1.1 Dáta	13
1.1.2 Informácia.....	14
1.1.3 Znalosti.....	14
1.1.4 Systém	15
1.2 Informačný systém.....	15
1.2.1 Štruktúra informačného systému	16
1.3 Podnikový informačný systém.....	17
1.3.1 Proces	18
1.3.2 ERP	18
1.3.3 CRM.....	20
1.3.4 SCM	20
1.4 Informačná stratégia.....	21
1.5 Bezpečnosť informačného systému	21
1.6 Metódy analýzy.....	22
1.6.1 Porterova analýza konkurenčného prostredia	23
1.6.2 McKinsey 7S	24
1.6.3 SWOT analýza.....	25
1.6.4 Analýza ZEFIS.....	26
2 ANALÝZA SÚČASNÉHO STAVU	28
2.1 Základné informácie o spoločnosti	28

2.1.1	Popis spoločnosti.....	28
2.1.2	Organizačná štruktúra spoločnosti	29
2.2	Analýza vonkajšieho prostredia spoločnosti (Analýza 5F)	31
2.3	Analýza vnútorného prostredia spoločnosti (7S).....	32
2.4	SWOT analýza spoločnosti.....	34
2.5	Hardware	35
2.6	Software.....	35
2.7	Analýza súčasného stavu IS.....	36
2.7.1	Opis analyzovaného Informačného systému (WordsOnline)	36
2.7.2	Popis modulov analyzovaného informačného systému	37
2.7.3	Opis analyzovaného procesu	38
2.7.4	Opis analyzovaného procesu s využitím modelu Silo.....	40
2.8	ZEFIS analýza.....	40
2.8.1	SWOT analýza informačného systému	43
3	VLASTNÉ NÁVRHY RIEŠENIA	45
3.1	Možné spôsoby riešenia nedostatkov informačného systému	45
3.1.1	Nákup hotového softwarového systému.....	45
3.1.2	Vývoj nového systému na mieru.....	46
3.1.3	Rozvoj existujúceho riešenia	46
3.2	Voľba riešenia nedostatkov informačného systému	46
3.3	Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom.....	47
3.4	Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení	48
3.5	Implementácia zvyšnej produkcie do systému	51
3.6	Zlepšenie funkcionality modulu Resource	52
3.7	Zlepšenie marketingovej stratégie.....	53
3.8	Ekonomické zhodnotenie	54

3.8.1	Náklady.....	54
3.8.2	Prínosy.....	58
4	ZÁVER.....	61
	ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV	63
	ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK.....	65
	ZOZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKOV.....	66
	ZOZNAM POUŽITÝCH TABULIEK.....	67
	ZOZNAM POUŽITÝCH GRAFOV.....	68

ÚVOD

V dnešnom svete sa pravidelne stretávame s informačnými technológiami, či už v práci alebo v bežnom živote. Pre ľudskú spoločnosť sa stali nevyhnutnou súčasťou a fungovanie bez ich používania si dokáže málokto predstaviť. Hlavný účel vývoja informačných technológií spočíva najmä v zjednodušení práce a úspore času. Práve preto sú informačné systémy a informačná technika považované za jednu z najpodstatnejších častí fungovania každej organizácie.

V organizáciách plnia informačné systémy podpornú funkciu pre automatizáciu procesov, strategické rozhodovanie a sledovanie aktuálneho stavu, čím prinášajú väčšiu usporiadanosť, efektivitu a prehľadnosť v ich podnikateľskej činnosti. Pre organizácie je nevyhnutnosťou aby nimi využívané informačné systémy udržiavali krok s aktuálnymi technologickými trendmi, inak by mohlo dôjsť k zníženiu konkurencieschopnosti voči ostatným organizáciám podnikajúcim v rovnakom odvetví.

Netreba rovnako zabúdať na skutočnosť, že technologický vývoj okrem prínosov so sebou prináša aj určité hrozby. Získanie citlivých dát a poškodenie systému býva hlavnou motiváciou pre jeho napadnutie externými útočníkmi, ale taktiež často dochádza k týmto udalostiam aj z vnútra organizácie. Takéto udalosti môžu priniesť nežiadúce následky, ktoré majú podobu poškodenia dobrého mena firmy a v horších prípadoch dochádza aj k veľkým finančným stratám. Z tohto dôvodu je dôležité aby sa organizácie sústredili nielen na efektivitu nimi využívaného informačného systému, ale taktiež na jeho bezpečnosť.

Zhrnutím týchto faktov považujem moderný, kvalitný a bezpečný informačný systém za významnú súčasť dnešných podnikov a práve z tohto dôvodu je riešenie tejto problematiky témou mojej bakalárskej práce. Bakalárska práca sa zaoberá analýzou a posúdením interne vyvinutého informačného systému WordsOnline v spoločnosti JONCKERS. Na základe identifikovaných nedostatkov informačného systému sú navrhnuté možnosti jeho zlepšenia.

CIELE PRÁCE, METÓDY A POSTUPY SPRACOVANIA

Cieľom práce je posúdenie informačného systému WordsOnline spoločnosti JONCKERS TRANSLATION & ENGINEERING s.r.o. a následný návrh zlepšení identifikovaných nedostatkov. Navrhnuté zlepšenia by mali viesť k zvýšeniu jeho efektívnosti a bezpečnosti.

Bakalárska práca pozostáva z troch hlavných častí. Prvá časť práce obsahuje vysvetlenie pojmov, ktorým je nutné porozumieť pre správne pochopenie riešenej problematiky. Jedná sa predovšetkým o základné pojmy a postupy, ktoré obsahujú nasledujúce časti práce. Druhou časťou je analýza súčasného stavu, ktorá je venovaná posúdeniu aktuálneho stavu spoločnosti a jej informačného systému. Analýza vonkajšieho prostredia spoločnosti je vykonaná pomocou Porterovho modelu piatich konkurenčných síl a k analýze vnútorného prostredia je použitá metóda 7S. Obe analýzy sú zhotovené na základe rozhovorov so zamestnancami spoločnosti, interných dokumentov a vlastných postrehov, ktoré som počas pôsobenia v spoločnosti stihla zaznamenať. Z predchádzajúcich dvoch analýz vychádza SWOT analýza, ktorá je sumarizáciou ich výsledkov. Nasledujúcim krokom je analýza informačného systému v procese tvorby žiadosti na preklad prostredníctvom analýzy Zefis, ktorá bola zhotovená s asistenciou zamestnancov spoločnosti. Na základe skúmania využitia systému, rozhovormi s jeho užívateľmi a výsledkov analýzy Zefis bola zhotovená SWOT analýza informačného systému pre priblíženie jeho negatívnych a pozitívnych stránok.

Pomocou identifikovaných nedostatkov informačného systému v jeho rôznych oblastiach sú v poslednej časti zostavené návrhy na zlepšenie, ktoré povedú k zlepšeniu jeho súčasného stavu a eliminácií rizík.

1 TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ PRÁCE

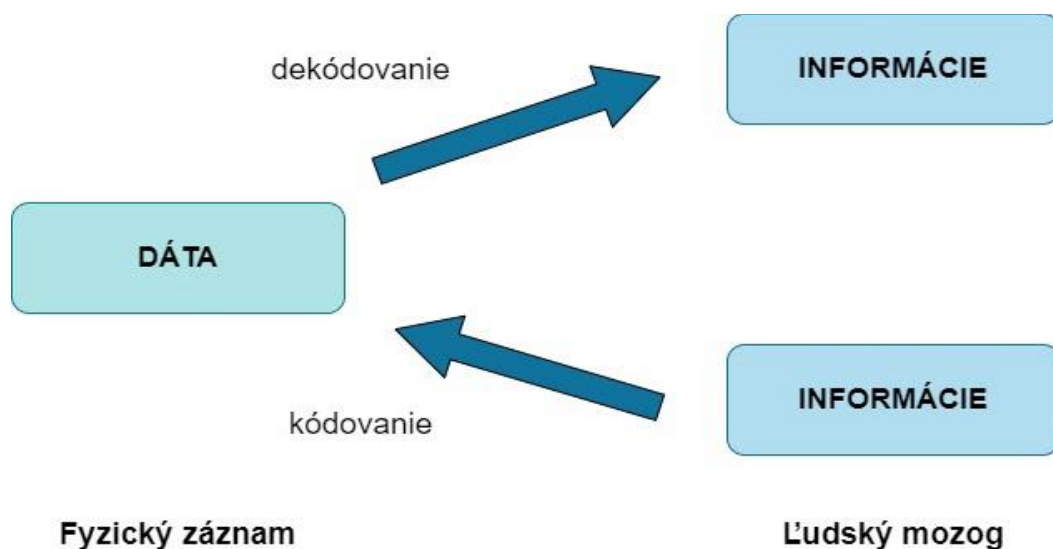
Táto časť bakalárskej práce je venovaná vysvetleniu jednotlivých pojmov, ktorým je nutné porozumieť pre správnu orientáciu a celkové pochopenie zvyšných častí bakalárskej práce.

1.1 Základné pojmy

1.1.1 Dáta

Pojmu dáta sa v praxi bežne priraduje význam správ. Ak sú dáta človekom využívané k rozhodovaniu, stávajú sa pre neho informáciou, pretože dátam priraduje význam a zmysel. To je dôvodom prečo sa niekedy dátam priraduje nielen význam správ, ale taktiež význam informácie. Dáta teda môžeme definovať ako potencionálne informácie [1, s. 5].

Ľudia sú v svojom živote vystavení neustálemu pôsobeniu správ. Tie, ktoré dokážu zachytiť a porozumieť im nazývame dáta. Dáta môžu byť uložené pre neskoršie účely alebo transformované do inej podoby, napríklad uložením do počítača, alebo zaznamenaním na papier [1, s. 5].



Obrázok č. 1: Proces kódovania, dekódovania informácií
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 1, s. 5)

Ako môžeme vidieť na obrázku č. 1, zaznamenaním informácie na vhodné médium (proces kódovania informácie) sa z informácie stávajú dáta, z ktorých sa opäť po ich prečítaní (proces dekódovania informácie) stávajú informáciou pre ich daného príjemcu [1, s. 5].

1.1.2 Informácia

Pojmem informácia môžeme chápať ako formu dát, ktorá má pre svojho užívateľa určitý význam. Jej nositeľom môžu byť číselné dáta, obraz, zvuk, text, prípadne ďalšie zmyslové vnemy. Rozdielom medzi informáciou a dátami je to, že informáciu nemožno skladovať [2, s. 15].

Informáciu môžeme taktiež definovať ako vnem, ktorý splňuje tri základné požiadavky:

- **Syntax** – Informácia musí byť zrozumiteľná pre jej príjemcu.
- **Sémantika** – Príjemca musí porozumieť obsahu informácie.
- **Relevancia** – Informácia musí mať pre príjemcu význam [1, s. 4].

1.1.3 Znalosti

Znalosť môžeme definovať ako výsledok porozumenia prijatej informácie a jej spájanie si s predtým nabodenutými informáciami [1, s. 5].

Znalosti môžeme taktiež charakterizovať ako informáciu o využití iných informácií, dát alebo ich vzájomných kombinácií v rôznych situáciách. Ak dostaneme napríklad informáciu o tom, že horí z bázy znalostí v našom mozgu automaticky vyberieme ďalšie informácie: čo je to oheň, aké sú jeho dôsledky, vybaví sa nám prípadové „štúdie požiarov“, o ktorých sme počuli. Pravdepodobne vyhodnotíme, že situácia si vyžaduje okamžité riešenie a zistíme si ďalšie informácie o rozsahu požiaru, jeho umiestnení a následne vyvineme veľmi intenzívne činnosti smerujúce buď k likvidácii vzniknutého požiaru alebo záchrane životov. Tento príklad ilustruje problematiku rozhodovania sa na základe znalostí, s ktorou sa denne stretávame v rôznych formách a intenzite [1, s. 6].

1.1.4 Systém

Systém je usporiadaná množina prvkov, ich vlastností a vzťahov medzi nimi, ktoré vykazujú ako celok určité vlastnosti, resp. „správanie“. Inak povedané, systém je množinou vzájomne prepojených komponentov, ktoré musia spolupracovať pre celý systém tak, aby tento systém naplnil svoj daný účel. To znamená, že napriek tomu, že každý prvok systému je dobre navrhnutý a pracuje efektívne, tak bez vzájomnej komunikácie prvkov systém nesplní svoj účel. Z čoho vyplýva, že akákoľvek zmena jedného prvku má vplyv na zvyšné prvky [2, s. 15].

Rozsah systému je daný vyslovene pragmaticky, čo znamená, že ide o vyčlenenú oblasť prvkov a elementov, ktorú sme sa rozhodli pozorovať a skúmať. Akýkoľvek systém môže byť vždy súčasťou širšie vymedzeného systému, teda subsystému, ktorýkoľvek prvok systému pri bližšom skúmaní môžeme považovať za systém, čomu sa hovorí úroveň pohľadu [3, s. 45].

1.2 Informačný systém

Dnešná moderná spoločnosť je čoraz viac odkázaná na používanie informačných technológií. Informačné systémy spolu s informačnými a komunikačnými technológiami sa stávajú základom podnikania v mnohých odboroch. Jedným zo základov dnešných podnikov by mala byť schopnosť pracovať s veľkými objemami dát, vyznať sa v nich a vedieť z nich odvodzovať užitočné závery a na ich základe konať rozhodnutie. Ide o predpoklady úspešnej práce manažérov dnešnej doby a v tejto činnosti im pomáhajú informačné systémy podporované informačnými a komunikačnými technológiami, ktoré zásadne ovplyvňujú ako spôsob narábania s dátami, taktiež aj spôsob rozhodovania a komunikácie [4, s. 17].

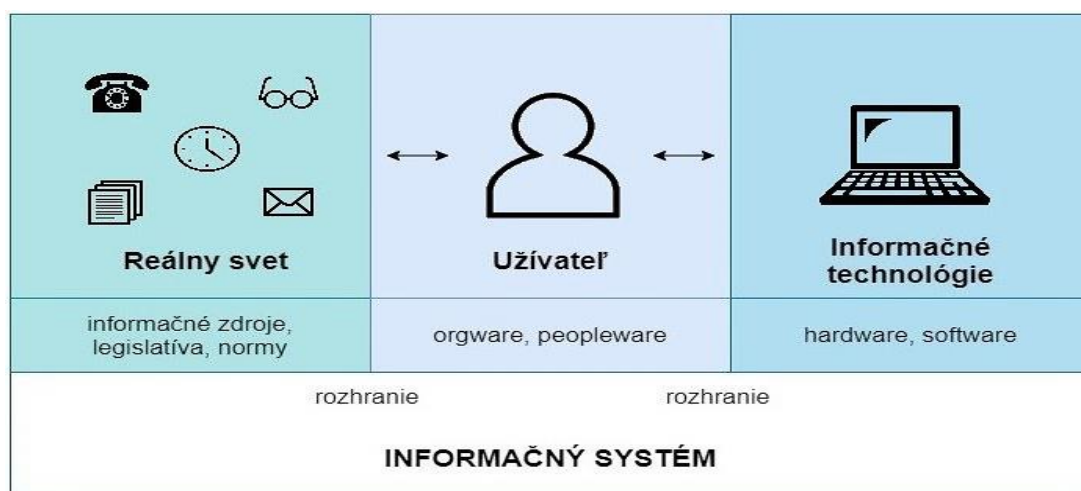
„Informační systém je soubor lidí, technických prostředků a metod (programů), zabezpečujících sběr, přenos, zpracování, uchování dat, za účelem prezentace informací pro potřeby uživatelů činných v systémech řízení“ [2, s. 15].

Pokiaľ je informačný systém navrhnutý správne a je zverený do dobrých rúk, stáva sa z neho vynikajúca pomôcka pri rôznych činnostiach. Podstatou je, aby sa nestal božstvom, ktorému sa prinášajú obete a bezhlavo vládne užívateľom a jeho okoliu [3, s. 44].

1.2.1 Štruktúra informačného systému

Informačný systém je tvorený nasledujúcimi základnými zložkami:

- **Technické prostriedky (hardware)** – tvoria ich počítačové systémy, ktoré sú doplnené o potrebné periférne jednotky. Skrátene povedané, ide o všetky fyzické komponenty, ktoré sú súčasťou informačného systému.
- **Programové prostriedky (software)** – sú tvorené systémovými a aplikačnými programami. Systémové programy slúžia pre riadenie chodu počítača, vďaka ktorému zabezpečujú efektívnu prácu s dátami a komunikáciu počítaču s reálnym svetom. Aplikačné programy slúžia pre zaobstarávanie riešenia úloh rozdeleného podľa tried.
- **Organizačné prostriedky (orgware)** – súbor nariadení a pravidiel, ktoré definujú aké má byť spravovanie a využívanie informačného systému a informačných technológií.
- **Ľudská zložka (peopleware)** – riešenie otázky adaptácie a účinného fungovania človeka v počítačovom prostredí, ktorého je súčasťou.
- **Reálny svet (informačné zdroje, legislatíva, normy)** – kontext informačného systému [4, s. 19].



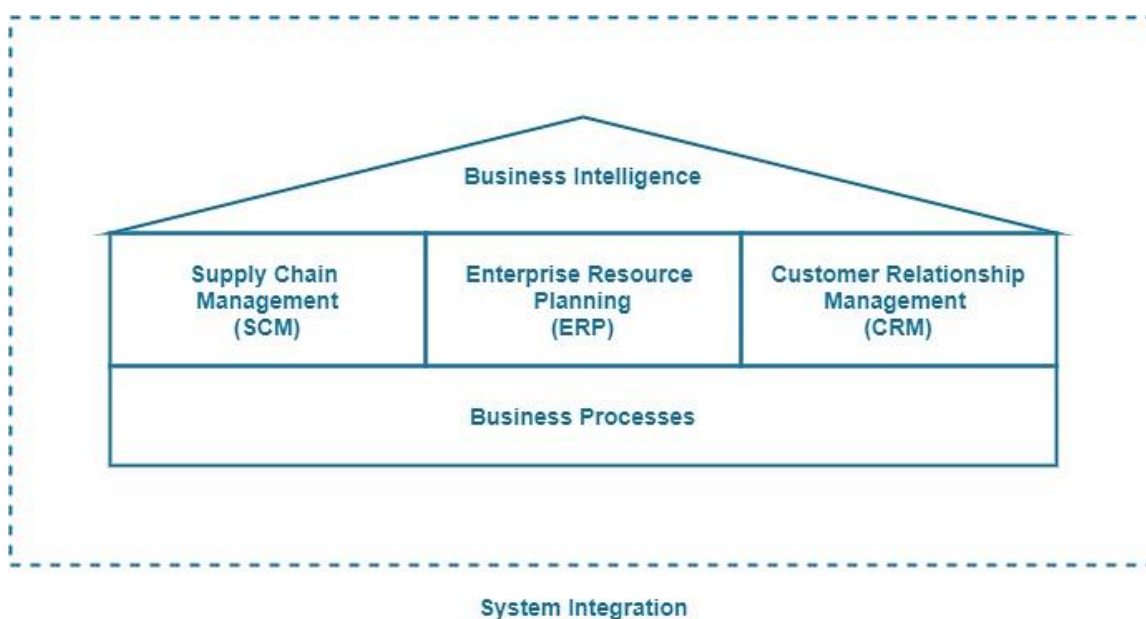
Obrázok č. 2: Prvky informačného systému
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 4, s. 20)

Ak chceme aby bol informačný systém spoločnosti efektívny, nesmie sa pri jeho vývoji zanedbať žiadna z jeho zložiek [4, s. 19].

1.3 Podnikový informačný systém

Pre správne fungovanie organizácie a presadzovania jej strategického zámeru je dôležité efektívne spracovanie informácií a budovanie znalostnej bázy. Kľúčovou technológiou, ktorá nám umožňuje dosiahnutie tohto cieľa je podnikový informačný systém [5, s. 60]. Podnikový informačný systém predstavuje konzistentnú usporiadanú množinu vzájomne spolupracujúcich častí za účelom tvorby, zhromažďovania, spracovania, prenášania a rozširovanie informácií. Jeho prvkami sú užívatelia informácií a informatické zdroje [6, s. 21].

Klasifikáciu podnikových informačných systémov je vhodné vykonať podľa ich praktického uplatnenia v zhode s ponukou dodávateľa a v zhode s požiadavkami na riadenie podnikových procesov, pre čo je rozhodujúci holisticko-procesný pohľad [5, s. 77].



Obrázok č. 3: Holisticko-procesný pohľad na podnikové IS
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 5, s. 78)

1.3.1 Proces

Každý proces pozostáva z radu na seba nadväzujúcich činností a začína na základne nejakého podnetu [7, s. 41].

„Proces je množina na sebe navazujúcich činností, ktoré z definovaných vstupů vytvářejí požadovaný výstup, váží na sebe zdroje (lidi, technologie, materiál, finance, čas) a mají měřitelné charakteristiky“ [7, s. 41].

Z pohľadu významnosti pre podnikové riadenie a jeho celkových výsledkov delíme procesy na:

- **Základné procesy** – zabezpečujú hlavné aktivity podniku, ktoré sú spojené s uspokojovaním potrieb zákazníkov.
- **Podporné procesy** – jedná sa o procesy prebiehajúce vnútri podniku a majú podporný charakter pre základné procesy.
- **Riadiace procesy** – zabezpečujú podmienky pre správne fungovanie ostatných procesov [7, s. 43].

1.3.2 ERP

Podnikový proces na to aby sa dal označovať ako ERP systém musí spĺňať určité zásadné vlastnosti, potrebný rozsah, funkcionality alebo takú mieru technologickej vyspelosti aby bol schopný pre organizáciu predstavovať integrujúcu platformu určenú pre riadenie podnikových procesov [5, s. 147].

„Informační systém kategorie ERP definujeme jako účinný nástroj, který je schopen pokrýt plánování a řízení hlavních interních podnikových procesů (zdrojů a jejich transformaci na výstupy), a to na všech úrovních, od operativní až po strategickou“ [5, s. 148].

ERP systém je vymedzený piatimi základnými vlastnosťami:

- automatizácia a integrácia hlavných podnikových procesov,
- zdieľanie dát, postupov a ich štandardizácie v celom podniku,
- vytváranie a sprístupňovanie informácií v reálnom čase,
- schopnosť spracovávať historické dáta,
- celostný prístup k presadzovaniu ERP konceptu [5, s. 148].

Medzi štyri základné interné procesy v ERP systéme patrí výroba, nákupná, predajná a výrobná logistika, ľudské zdroje a ekonomika [5, s. 148].

Pri technologických vlastnostiach ERP systému sa kladie dôraz na jeho výkonnosť, spoľahlivosť a bezpečnosť. Pre zaistenie týchto vlastností je nutnou podmienkou prevádzka systému na architektúre klient/server. Výkonnosť a spoľahlivosť ERP systému sa potom ďalej odvíja od vhodného využitia hardwarového a softwarového riešenia [5, s. 149].

1.3.2.1 Základná klasifikácia ERP systémov

ERP systémy rozdeľujeme podľa ich schopnosti pokrytia a integrácie predtým spomínaných interných procesov firmy. Ak systém dokáže integrovať všetky zo štyroch procesov jedná sa o **All-in-One systém** [5, s. 150].

Pokiaľ systém nepokrýva a neintegruje všetky zo štyroch procesov, ale za to zákazníkovi dokáže poskytnúť detailnú špičkovú funkcionálnu alebo je tento systém výhradne orientovaný na určité odbory podnikania jedná sa o **Best-of-Breed** systém. Tieto systémy bývajú v praxi nasadené buď samostatne alebo spoločne s inými informačnými systémami [5, s. 150].

Pre využitie malými a stredne veľkými spoločnosťami existuje ešte tretia varianta, ktorou je **Lite ERP** systém, ktorý sa vyznačuje nižšou cenou spolu s výraznými obmedzeniami funkcionality [5, s. 150-151].

Tabuľka č. 1: Klasifikácia ERP systémov
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 5, s. 150)

ERP systém	Charakteristika	Výhody	Nevýhody
All-in-One	Schopnosť integrovať všetky interné procesy	Vysoká úroveň integrácie dostačujúcej väčšine podnikov	Nižšia detailná funkcionálna, nákladná customizácia
Best-of-Breed	Orientácia na špecifické odbory alebo procesy	Špičková detailná funkcionálna alebo špec. odborové riešenia	Obťažnejšia koordinácia procesov, nutnosť riešenia viacerých projektov
Lite ERP	Odľahčená verzia štandardného ERP riešenia	Nižšia cena, orientácia na rýchlu implementáciu	Obmedzenia vo funkcionálnosti, počet užívateľov, customizácia atď.

1.3.3 CRM

V dnešnom svete sa dôležitou úlohou informačného systému stáva vytváranie a zlepšovanie vzťahu so zákazníkom. Aplikácia, ktorá túto oblasť v rámci podnikového informačného systému zaisťuje sa nazýva CRM [8, s. 89].

CRM predstavuje komplex technológií, podnikových procesov a personálnych zdrojov, ktoré sú určené pre zaisťovanie a riadenie vzťahov so zákazníkmi podniku. Týka sa to najmä oblasti podpory obchodných činností, predaja, marketingu a podpory zákazníka a zákazníckych služieb [8, s. 89].

Rozlišujeme štyri základné spôsoby uplatnenia CRM:

Aktívne CRM – základom CRM je aktívna centralizovaná databáza, ktorá na podobnom princípe ako ERP podporuje automatizáciu procesov,

Operatívne CRM – zahŕňa predaj, marketing, služby a poskytuje podporu pre podnikové procesy. Do histórie kontaktov sa pridáva každá interakcia so zákazníkom a pracovník z nej môže v prípade potreby čerpať požadované informácie,

Kooperatívne CRM – zabezpečuje priamu interakciu so zákazníkom podniku prostredníctvom vhodne zvoleného komunikačného kanálu,

Analytické CRM – slúži pre analýzu zákazníckych dát z rôznych pohľadov [8, s. 89-90].

1.3.4 SCM

Dodávateľský reťazec je systém tvorený podnikovými procesmi organizácie podieľajúcimi sa na uspokojovaní zákazníka. Pokrýva celý proces dodania služby alebo produktu od prijatia objednávky až po dodanie služby alebo produktu zákazníkovi [5, s. 300-301].

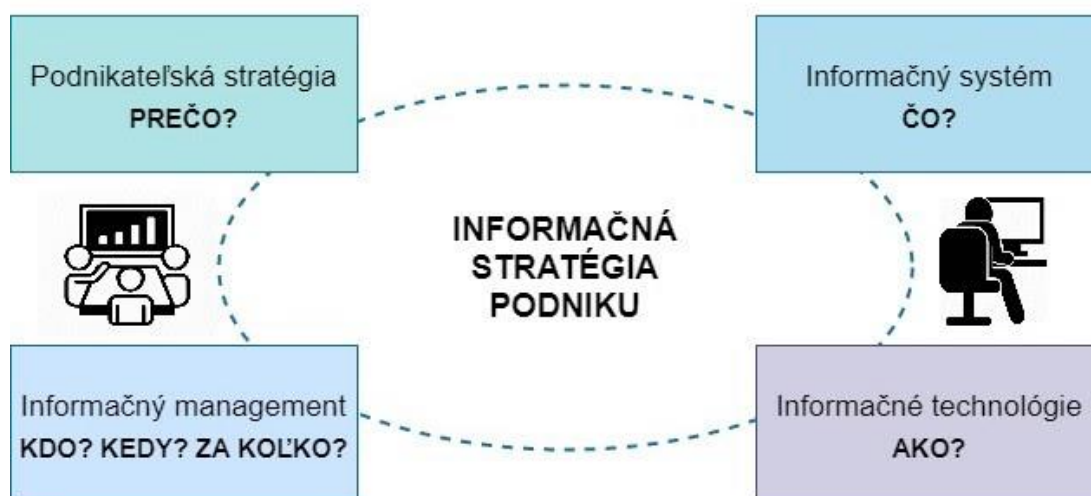
SCM predstavuje konkrétny príklad vzájomného prepojenia dodávateľa s odberateľom na báze informačných a komunikačných technológií. Toto prepojenie a vzájomná výmena informácií umožňuje partnerom v rámci reťazca spolupracovať, zdieľať informácie, plánovať a koordinovať celkový postup tak aby sa tým zvýšila akcieschopnosť celého reťazca [8, s. 77].

1.4 Informačná stratégia

Informačná stratégia predstavuje sústavu cieľov a spôsobov ich dosiahnutia. Jej cieľom v podniku by malo byť najmä hľadanie odpovedí na otázky ako za pomoci využitia IS/IT:

- zvyšovať výkonnosť zamestnancov podniku,
- podporovať dosahovanie strategických cieľov,
- získavať konkurenčnú výhodu,
- vytvárať pre podnik ďalšie strategické príležitosti rozvoja [2, s. 19].

Proces definovania informačnej stratégie podniku je trvalý dialóg medzi obecným managementom podniku a informatickými odborníkmi, ktorý je orientovaný na analýzu procesov a ich možnú podporu IS/IT. Cieľom tohto procesu je predovšetkým určenie oblastí, v ktorých očakávame efekty z nasadenia IS/IT čo najväčšie a určenie cesty ako ich dosiahnuť. K tomu samozrejme musíme vykonať analýzu súčasnej úrovne využívania IS/IT [2, s. 19].



Obrázok č. 4: Proces formulácie informačnej stratégie podniku
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 2, s. 20)

1.5 Bezpečnosť informačného systému

Bezpečnosť informačného systému by sa dala charakterizovať ako jeho vlastnosť, ktorej úroveň je ovplyvnená všetkými aspektami, ktoré súvisia s definovaním, dosiahnutím

a udržovaním vhodného stupňa bezpečnostných požiadaviek rešpektujúcich kultúru a odvetvie, v ktorom je daný informačný systém používaný [6, s. 214].

Informačné systémy sa musia brániť rôznym útokom a práve preto je potrebné, aby boli vybavené širokou paletou rôznych obranných prostriedkov. Nevyhnutnosťou je chrániť vždy všetky zložky systému, to znamená jak dáta a informácie, tak aj programy, techniku, know-how [3, s. 134]...

Je potrebné si uvedomiť, že žiadne univerzálne bezpečnostné opatrenie, ktoré by dokázalo komplexne ochrániť systém neexistuje a že konkrétne riešenie vždy zameriavame na minimalizáciu konkrétneho rizika [6, s. 221].

Medi základné bezpečnostné prvky informačného systému patria:

- **Fyzická bezpečnosť** – prostriedok ochraňujúci techniku pred neoprávneným fyzickým prístupom,
- **Záložné zdroje energie** – zdroje zaisťujúce prevádzku počítačov v prípade výpadku,
- **Prístupové práva** – zahŕňajú špecifikáciu oprávnenia systémových užívateľov, firemnú politiku správy hesiel, kontroly atď.
- **Firewall** – hardwarové alebo softwarové zariadenie, ktoré filtruje pokusy o neoprávnený prístup do počítačovej siete,
- **Antivírusový produkt** – prostriedok chrániaci informačný systém pred napadnutím počítačovým vírusom [9, s. 158-159].

Pokiaľ sa na informačný systém pozrieme ako na čiernu schránku, ktorá je obklopená ochrannými prvkami, ktoré pomáhajú chrániť proti vonkajším útokom, je potrebné vnímať taktiež d'aleko vážnejšie riziko napadnutia, ktoré môže pochádzať z jej vnútra. Veľa štatistík poukazuje na fakt, že takmer najväčšie percento zneužitia dát majú na svedomí vlastní pracovníci organizácie, pred ktorými sa dá chrániť najobťažnejšie [9, s. 154].

1.6 Metódy analýzy

Správne zhodnotenie súčasného stavu spoločnosti a jej informačného systému si vyžaduje využitie viacerých analytických metód, ktoré nám naň poskytnú detailnejší pohľad. Za pomoci ich použitia budeme schopní identifikovať nedostatky, na ktorých

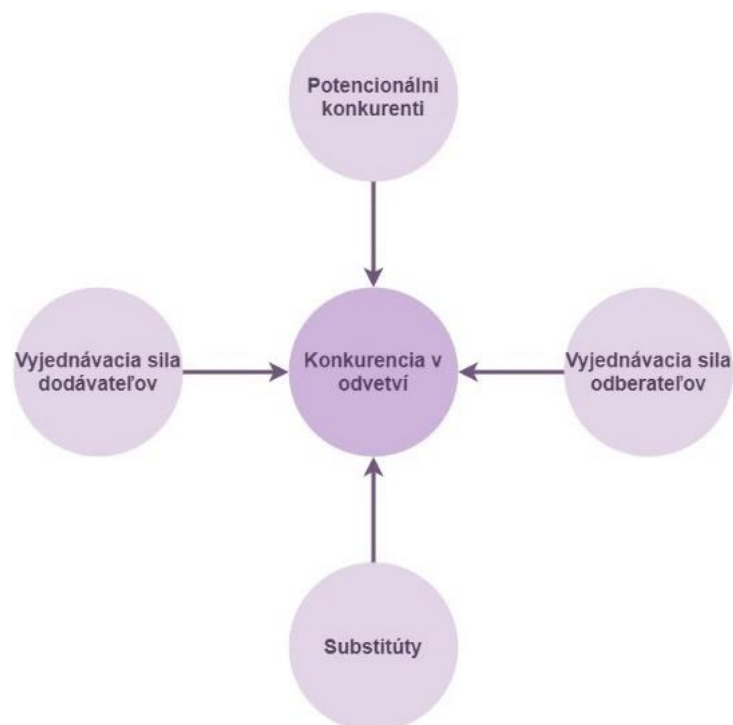
zlepšenie sa v práci budeme zameriavať. Pre túto potrebu boli v práci použité štyri analýzy, ktoré budú predstavené v nasledujúcich podkapitolách.

1.6.1 Porterova analýza konkurenčného prostredia

Porterova analýza je výsledkom práce Michaela Portera, podľa ktorého je konkurenčná stratégia konkretizovaná na základe analýzy odvetvia a postavenia podniku v odvetví. Jedná sa o jeden z aspektov externej strategickej diagnostiky podniku [10].

Princíp analýzy spočíva v schéme pozostávajúcej z piatich konkurenčných síl, vďaka ktorým je možné analyzovať konkurenčné prostredie firmy a situáciu v odvetví, v ktorom firma pôsobí. Týmito piatimi silami sú:

- Konkurencia v odvetví,
- Potencionálni konkurenti,
- Subtitúty,
- Vyjednávacía sila dodávateľov,
- Vyjednávacía sila odberateľov [10].



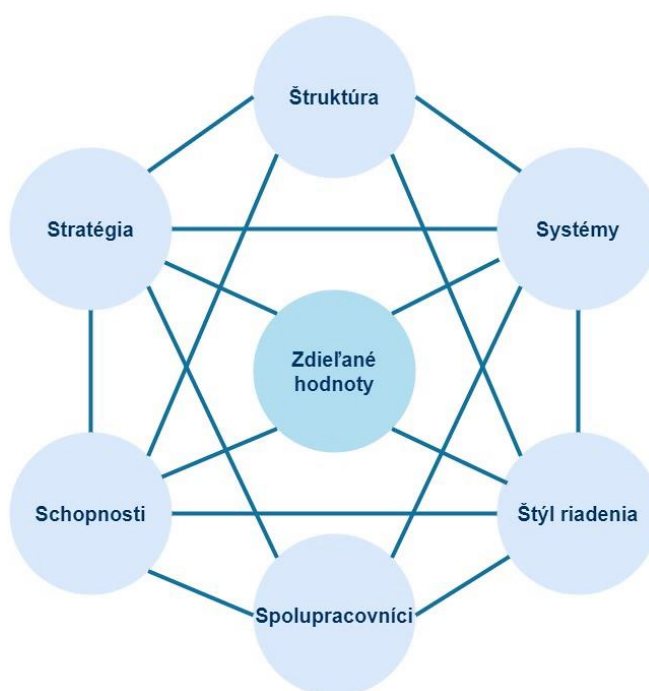
Obrázok č. 5: Päť konkurenčných síl Porterovej analýzy
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 11, s. 41)

1.6.2 McKinsey 7S

Model 7S bol vyvinutý ako pomôcka pre manažérov, ktorá im pomáha porozumieť zložitostiam, ktoré sú spojené s organizačnými zmenami. Princíp modulu vychádza z potreby brať v úvahu všetky faktory súčasne a nie postupne [12, s. 73].

Názov modelu „7S“ vychádza z toho, že je v ňom zahrnutých sedem faktorov, ktorých názvy začínajú v angličtine písmenom S:

- Stratégia (Strategy),
- Štruktúra (Structure),
- Systémy (Systems),
- Štýl riadenia (Style),
- Spolupracovníci (Staff),
- Schopnosti (Skills),
- Zdieľané hodnoty (Shared values) [12, s. 73].



Obrázok č. 6: Model 7S
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 11, s. 62)

Je potrebné aby vedenie firmy bralo v úvahu všetkých sedem faktorov aby sa tak zaistila úspešnosť implementovanej stratégie [12, s. 73].

Komponenty 7S modelu sa delia na:

- **Tvrde S** – sú tvorené tromi hornými faktormi modelu, ktorými sú stratégia, štruktúra a systémy.
- **Mäkké S** – sú tvorené štyrmi faktormi na dolnej strane modelu, ktorými sú schopnosti, spolupracovníci, štýl riadenia a zdieľané hodnoty. Tieto faktory sú menej hmatateľné a majú kultúrnu povahu [12, s. 74].

Stratégia vyjadruje spôsob akým organizácia dosahuje svoje vízie a spôsob akým reaguje na hrozby a príležitosti v danom odbore podnikania.

Štruktúra vyjadruje obsahovú a funkčnú náplň organizačného usporiadania vo význame nadriadenosti, podriadenosti, vzťahu medzi podnikateľskými jednotkami, oblasti expertízy, kontrolných mechanizmov a zdieľaní informácií.

Systémy zahŕňajú formálne a neformálne procedúry, ktoré slúžia k riadeniu každodennej aktivity organizácie.

Štýl riadenia vyjadruje spôsob akým management pristupuje k riadeniu a k riešeniu vyskytujúcich sa problémov.

Spolupracovníci zahŕňajú ľudské zdroje organizácie a ich rozvoj, školenie, vzájomne vzťahy a pod.

Schopnosti predstavujú profesionálnu znalosť a kompetencie vnútri organizácie.

Zdieľané hodnoty vyjadrujú základne hodnoty a princípy organizácie [12, s. 74-75].

1.6.3 SWOT analýza

SWOT analýza je jedným zo základných nástrojov strategického managementu, ktorý skúma úspešnosť organizácie pomocou podrobnej analýzy jej silných a slabých stránok a dôležitých vplyvov vonkajšieho prostredia [13, s. 38].

Metóda spočíva v identifikácii vyznaných faktorov vonkajšieho a vnútorného prostredia organizácie a v určení ich vzájomnej interakcie, teda ako môžu vzájomné silné a slabé stránky vplývať na príležitosti a hrozby v prostredí organizácie [13, s. 39].

Na začiatok je potrebné si jasne stanoviť predmet analýzy, jej účel a časový horizont, v rámci ktorého bude prostredie podniku skúmané. Predmet analýzy nemusí výhradne predstavovať len organizácia ako taká, ale môže ním byť aj projekt a podobne [13, s. 39].



Obrázok č. 7: SWOT analýza
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 14)

V praxi sa niekedy stretávame s prezentáciou SWOT analýzy vo forme štvorpoľnej tabuľky, v ktorej sú vymenované jednotlivé silné a slabé stránky, príležitosti a hrozby. Ide o jej zjednodušenú formu [13, s. 40].

1.6.4 Analýza ZEFIS

Analýza ZEFIS je realizovaná pomocou portálu, ktorý funguje ako elektronický konzultant pomáhajúci nájsť nedostatky v oblasti informačných systémov z pohľadu ich efektívnosti a bezpečnosti. Nedostatky informačného systému sú identifikované za pomoci vyplnenia dotazníkov a ich následného vyhodnotenia. Identifikované nedostatky sú rozdelené podľa troch úrovní významnosti rizika, ktorými sú vysoká, stredná a nízka významnosť rizika. Ku každému nedostatku taktiež náleží odporúčenie, pomocou ktorého využitia je možné jeho odstránenie a taktiež k nemu náleží porovnanie so situáciou u porovnateľných firiem [15].

Analýza ZEFIS rozdeľuje nedostatky do siedmych oblastí:

- **Technika** – posúdenie techniky z hľadiska rýchlosti, spoľahlivosti a kompatibility,
- **Programy** – posúdenie informačných systémov a programov z hľadiska ich funkcionality a šetrnosti práci pracovníkov,
- **Pracovníci** – posúdenie schopnosti práce pracovníkov podľa pravidiel bez zbytočnej chybovosti,
- **Dáta** – posúdenie dát z hľadiska ich bezpečnosti, ochrany a kompletnosti,
- **Zákazníci** – posúdenie schopnosti systému vyhovieť potrebám zákazníkov, ich záujmom a posúdenie ochrany dát podľa požiadavkou GDPR,
- **Pravidlá** – posúdenie existencie pravidiel spolu s ich dodržiavaním a kontrolou,
- **Prevádzka** – posúdenie overenia zaistenia podpory pracovníkov, dodržovania pravidiel a problémov, ktoré sa vyskytujú pri práci zamestnancov [15].

2 ANALÝZA SÚČASNÉHO STAVU

V tejto časti bakalárskej práce sa budeme zaoberať analýzou súčasného stavu spoločnosti a jej vybraného informačného systému spoločne s ich popisom. Výsledky použitých analýz nám poslúžia ako kľúčové informácie pre návrh zlepšenia, ktorým sa budeme zaoberať v nasledujúcej časti práce.

2.1 Základné informácie o spoločnosti



Obrázok č. 8: Logo spoločnosti JONCKERS
(Zdroj: 16)

Názov spoločnosti: JONCKERS TRANSLATION & ENGINEERING s.r.o.

Sídlo spoločnosti: Královopolská 3052/139, Žabovřesky, 612 00 Brno

Dátum vzniku a zápisu: 30. apríl 2002

Základný kapitál: 19 mil. Kč

Právna forma spoločnosti: Spoločnosť s ručením obmedzeným

IČO: 26691108

2.1.1 Popis spoločnosti

Od roku 1994 spoločnosť JONCKERS TRANSLATION & ENGINEERING s.r.o. pôsobí v oblasti poskytovania profesionálnych prekladateľských služieb a lokalizačných technológií. Prekladové služby, ktoré spoločnosť poskytuje sú rýchle, flexibilné, v akomkoľvek jazyku a naprieč akýmkoľvek zariadením. Vďaka vlastnej interne vyvinutej prekladateľskej platforme WordsOnline zákazníkovi spoločnosť umožňuje úplnú kontrolu a prehľad nad ich zákazkami. Jedná sa o medzinárodnú spoločnosť, ktorej

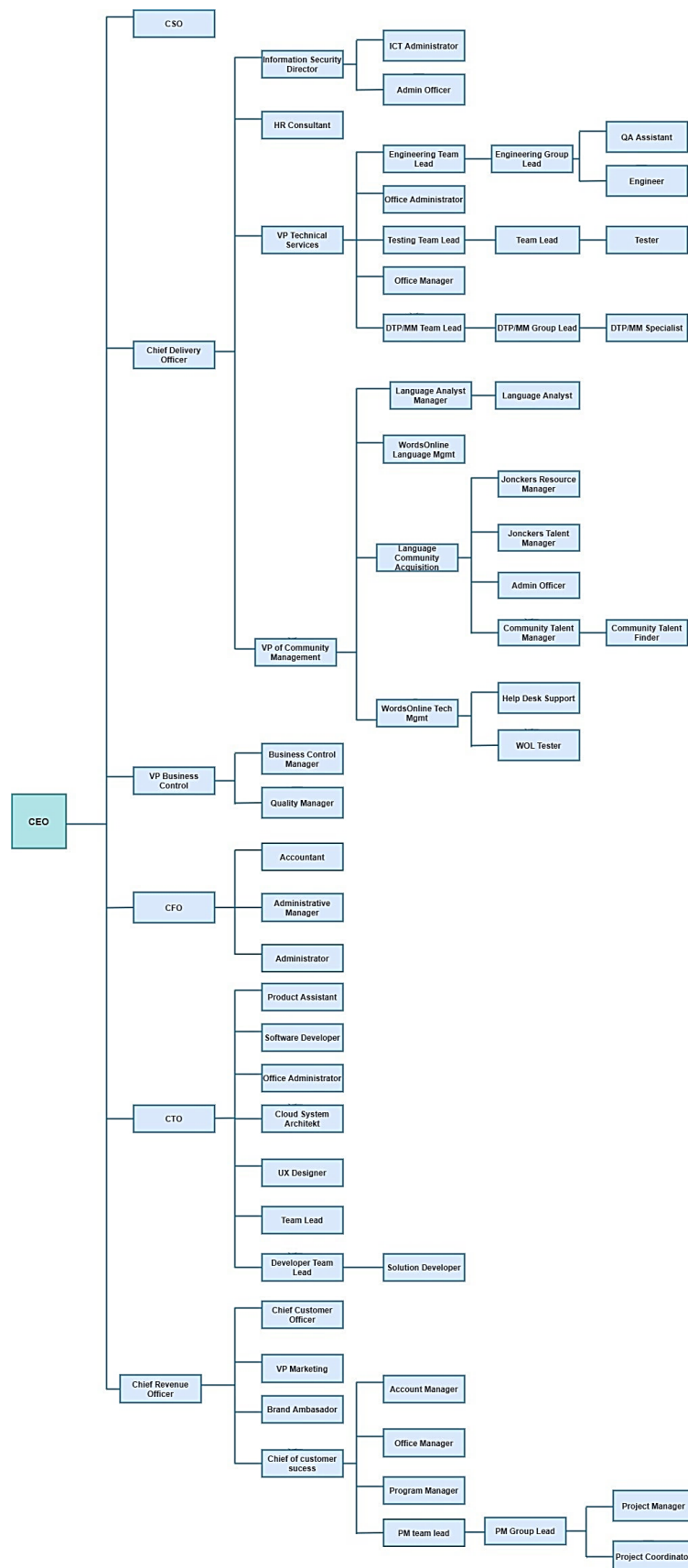
hlavné sídlo sa nachádza v Bruseli. Hlavné centrá produkcie sú v Brne, v Žiline a v Hanoji. Stručný popis jej historického vývoja sa nachádza na obrázku pod textom.



Obrázok č. 9: Historický vývoj spoločnosti JONCKERS
(Zdroj: 17)

2.1.2 Organizačná štruktúra spoločnosti

Na nasledujúcom obrázku je znázornená hierarchická organizačná štruktúra spoločnosti. Ide o maticovú organizačnú štruktúru, ktorá je pre spoločnosť veľmi vhodná, keďže sa jedná o spoločnosť s projektovou orientáciou. Na čele celej spoločnosti stojí CEO, ktorý zodpovedá za jej plynulý chod. Ostatné pozície sú pridelené tak, aby spoločnosť zvládala vykonávať všetky potrebné činnosti spojené s jej podnikaním. Týmto činnosťami sú produkcia, marketing, personalistika, administratíva, financie, technická podpora a technický vývoj. Medzi zamestnancami funguje systém nadriadenosti a podriadenosti. Podriadení sú povinní poskytovať pravidelné reporty o stave nimi vykonávanej činnosti svojmu nadriadenému, aby sa tak uchovával v spoločnosti prehľad.



Obrázok č. 10: Organizačná štruktúra spoločnosti JONCKERS
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

2.2 Analýza vonkajšieho prostredia spoločnosti (Analýza 5F)

1. Aktuálna konkurencia

Keďže sa jedná o medzinárodnú spoločnosť, spoločnosť pôsobí celosvetovo a nie len na území jedného štátu. Z tohto dôvodu je konkurencia spoločnosti veľká. Práve preto je potrebné, aby si spoločnosť kvalitou svojich služieb, neustálym zlepšovaním sa podľa najnovších technologických trendov, silným marketingom a budovaním si pozitívnych vzťahov so svojimi zákazníkmi a dobrého mena udržala poprednú pozíciu na trhu a dokázala sa tak značne odlíšiť od konkurencie.

2. Nová konkurencia

Za potencionálnu konkurenciu môžeme považovať akúkoľvek spoločnosť, ktorá plánuje pôsobiť v podobnom alebo rovnakom odvetví. Ak by táto situácia nastala, podľa môjho názoru nebude mať spoločnosť problém udržať si svoje popredné postavenie na trhu vzhľadom na jej dlhoročné pôsobenie, kvalitu a neustále napredovanie.

3. Substitúty

Substitučnými riešeniami sú technológie, ktoré umožňujú preklady pomocou strojového prekladu, ako napríklad Google translate. Spoločnosť taktiež využíva MTPE riešenia a investuje veľa prostriedkov do ich vývoja, aby tak ušetrila čas a finančné prostriedky pri prekladových zákazkách. Avšak toto riešenie nie je vždy ideálne a preklad musí aj napriek tomu prejsť kontrolou odborníka. Je otázkou budúcnosti, či sa tieto riešenia podarí zdokonaľiť do takej formy, že budú schopné nahradiť ľudskú prácu.

4. Dodávatelia

Za dodávateľov považujeme externé subjekty, ktorých služby spoločnosť využíva na plnenie svojej podnikateľskej činnosti. Najdôležitejšou zložkou sú prekladatelia, ktorých spoločnosť využíva na preklad zákaziek alebo kontrolu už preložených zákaziek. Je dôležité, aby spoločnosť využívala kvalitných a kvalifikovaných prekladateľov, preto každý z nich prejde testovaním, aby sa tak vedela určiť miera jeho kvality a na základe toho sa vytvoril profil konkrétneho prekladateľa pre konkrétnu jazykovú kombináciu. Konkrétnej jazykovej kombinácii vždy náleží väčší počet prekladateľov, aby sa pri pracovnom preťažení alebo akejkol'vek inej príčine neschopnosti pracovať na zákazke dal

jeden prekladateľ substituovať druhým. Je veľmi podstatné udržiavať s dodávateľmi pozitívne vzťahy, aby sa im so spoločnosťou príjemne spolupracovalo.

5. Odberatelia

Odberateľov spoločnosti primárne predstavujú veľké firmy, ktoré pri ich podnikateľskej činnosti potrebujú prekladové riešenia. Sú najväčšou cennosťou, akú spoločnosť má, a preto je nesmierne dôležité udržiavať s nimi pozitívne vzťahy a dbať na ich spokojnosť.

2.3 Analýza vnútorného prostredia spoločnosti (7S)

1. Štruktúra

Organizačná štruktúra spoločnosti bola popísaná v kapitole 2.1.2

2. Stratégia

Hlavnou stratégiou spoločnosti je poskytovanie rýchlych a flexibilných prekladových riešení kedykoľvek, v akomkoľvek jazyku, vo všetkých médiách a v požadovanej kvalite. Ďalej firemná stratégia spočíva v udržaní si svojej klientely a taktiež v získaní nových zákazníkov. Svojou činnosťou a prístupom sa spoločnosť snaží prania zákazníkov plniť čo najlepšie, aby tak zákazník nemal dôvod vyhľadávať konkurenčné riešenie. Snahou spoločnosti do blízkej budúcnosti je technologická inovácia a zlepšenie marketingu.

3. Systémy

Pre svoj plynulý chod spoločnosť využíva viacero systémov. Medzi dva základné patria WordsOnline a Galileo.

WordsOnline je prekladateľská platforma, ktorú spoločnosť vyvinula interne na mieru svojich potrieb tak, aby viacero činností integrovala do jedného systému a nemusela na ich vykonávanie využívať viacero aplikácií, čo má za následok zvýšenie celkového prehľadu a efektívnosti v činnostiach. Taktiež je k nej umožnený prístup zákazníkom, aby mali prehľad a kontrolu nad ich zákazkami.

Systém Galileo sa zameriava najmä na finančnú činnosť podniku. Je nadstavbou nad komerčným systémom Agresso, ktorý je vyvinutý a dodaný firmou Unit4. Služi pre finančné plánovanie, prípravu a sledovanie projektových nákladov a profitability.

4. Schopnosti a zručnosti

Kvalita služieb, ktoré spoločnosť poskytuje je výsledkom kvalitne odvedenej práce, za ktorou stoja kvalifikovaní a zruční zamestnanci. Projektová orientácia spoločnosti napomáha k tomu, aby mali zamestnanci možnosť nahliadnuť do rôznych sfér a tým rozšíriť svoje poznatky. Napríklad zamestnanec, ktorý pracuje na oddelení projektového managementu má možnosť nahliadnuť do oddelenia inžinierov a tým získať skúsenosti s touto prácou.

5. Štýl vedenia

Vo firme prevláda demokratický štýl riadenia. Medzi nadriadenými a podriadenými existuje obojstranná komunikácia, čo umožňuje priestor kreativite v možnosti riešenia činností a problémov. V spoločnosti sa pravidelne uskutočňujú mítingy, na ktorých sa kompetentní zamestnanci môžu k diskutovaným oblastiam vyjadriť a prispieť tým k efektívnemu riadeniu.

6. Spolupracovníci

Spoločnosť disponuje mnohými kvalitnými odborníkmi s dlhoročnými skúsenosťami a praxou, pod ktorých vedením bývajú často študenti, čo im umožňuje získavať užitočné znalosti spolu so skúsenosťami. Študenti majú tým pádom po skončení štúdia možnosť nástupu na hlavný pracovný pomer. Takto vyučený zamestnanec môže byť pre firmu často väčším prínosom než zamestnanec prichádzajúci z inej organizácie alebo odvetvia.

Medzi zamestnancami je preferovaný priateľský prístup, čo napomáha k vytváraniu príjemnej pracovnej atmosféry. Firma taktiež využíva poskytovanie rôznych pracovných benefitov pre zvýšenie motivácie. Za veľmi kladné považujem, že v poslednom období sa firma pokúša o zavedenie školiacich kurzov pre osobný rozvoj svojich zamestnancov.

Avšak ako veľký deficit v tejto oblasti vidím to, že často ku konkrétnym pracovným činnostiam a procesom chýbajú alebo nie sú aktualizované dokumentácie obsahujúce základné návody ich vykonávania. Pri školení zamestnanca je treba riadne zaučenie od zodpovedajúceho vedúceho zamestnanca, čo je zbytočne časovo náročné a v konečnom dôsledku neefektívne. V niektorých prípadoch dokonca môže dôjsť k demotivácii školeného zamestnanca.

7. Zdieľané hodnoty

Za základné hodnoty spoločnosť považuje rýchlosť, flexibilitu a osobné služby. Spoločnosť ponúka čo najrýchlejšiu dobu obratu projektov a pre tento účel vyvinula étos, mentalitu a technológiu, ktoré napomáhajú k dosahovaniu týchto rýchlejších časov dokončenia projektov a lepších výsledkov. Spoločnosť sa riadi heslom „Náš zákazník náš pán“ a preto sa snaží pre svojich klientov vytvoriť porozumenie, ktoré umožňuje flexibilné a prispôsobivé pracovné metódy, ktoré zakaždým poskytnú konzistentnú a kvalitnú prácu. Bez osobitného a prístupového štýlu by spoločnosť bola len ďalším poskytovateľom prekladových riešení. Prístup a osobnosť zamestnancov spoločnosti sú kľúčom k budovaniu a udržiavaniu vzťahov, čo napomáha k dosahovaniu výsledkov pre podnikanie.

2.4 SWOT analýza spoločnosti

Silné stránky • Popredná pozícia na trhu • Kvalifikovanosť zamestnancov • Dobré vzťahy s klientmi • Kvalita služieb • Technologické know-how • Záujem vedenia o technologický rozvoj	Slabé stránky • Chýbajúce alebo neaktuálne dokumentácie k procesom • Nedostatočná reklama • Náročná zastupiteľnosť ľudí
Príležitosti • Získanie nových klientov • Investícia do nových technológií • Získanie nových dodávateľov • Rozšírenie pobočiek • Investícia do marketingu • Nábor nových zamestnancov	Hrozby • Narastajúca konkurencia • Vývoj nových prostriedkov • Strata najvýznamnejších zákazníkov • Nedostatočný technologický pokrok vo firme

Obrázok č. 11: SWOT analýza spoločnosti JONCKERS
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Výstupy z predchádzajúcich dvoch analýz nám poslúžili ako podklady pre zhotovenie SWOT analýzy spoločnosti. Cieľom SWOT analýzy je identifikovať silné stránky spoločnosti a rozvíjať ich, eliminovať slabé stránky, využiť príležitosti pre zlepšenie celkového stavu spoločnosti a predvídať hrozby, aby bola spoločnosť schopná im predchádzať.

2.5 Hardware

Opis hardware vybavenia sa bude zaoberať zariadeniami, ktorými disponuje Brnenská pobočka.

Pobočka disponuje so 68 počítačmi značky Dell a taktiež jedným počítačom Apple iMac. Počítač od firmy Apple je primárne určený pre spracovanie grafických úloh. V pobočke sa nachádza 5 tlačiarň značky Dell a každý zamestnanec má k dispozícii na svojom pracovisku aspoň 2 monitory značky Dell pre zvýšenie prehľadu a efektívnosti pri vykonávaní práce. Zamestnancom je taktiež umožnená práca na svojich interných domácich zariadeniach pomocou VPN pripojenia, pričom má každý so zamestnancov pre pripojenie vlastné bezpečnostné údaje.

2.6 Software

Počítače využívajú prevažne operačný systém Windows 10, pričom každý z počítačov má v sebe nainštalovaný antivírusový program Sophos Endpoint. Najviac využívanými informačnými systémami v spoločnosti sú finančný systém Galileo a systém určený pre podporu produkcie WordsOnline. Využitie konkrétnych programov, na ktoré firma vlastní licencie závisí od pozície, ktorú konkrétny zamestnanec vykonáva. Zoznam najviac využívaných aplikácií a ich stručný popis je nasledovný:

- **Balík Microsoft office** je kancelárskym balíkom, ktorého programy využívajú zamestnanci spoločnosti pri svojej každodennej pracovnej činnosti. Najčastejšie využívanými programami sú Outlook, Excel, Word a Skype for bussines.
- **TotalCommander** je program, ktorý slúži pre urýchlenie práce so súbormi na diskoch počítača.

- **Verifika** slúži ako nástroj pre porovnanie zdrojového súboru s preloženým súborom, ktorý napomáha k nájdeniu chýb a umožňuje ich opravu pomocou editácie súboru.
- **SDL Trados Studio 2017** je nástroj, ktorý prekladatelia využívajú pre ručný a strojový preklad súborov.
- **Xbench** sa využíva ako nástroj pre zvýšenie kvality prekladov vďaka svojej schopnosti kontroly zhody a jednotnosti.

2.7 Analýza súčasného stavu IS

2.7.1 Opis analyzovaného Informačného systému (WordsOnline)

WordsOnline je interne vyvinutý cloudovo založený informačný systém so zameraním na oblasť produkcie. Jeho funkcie, procesy a prehľadnosť sú navrhnuté na mieru potrieb, ktoré súvisia s danou oblasťou. Hlavným účelom WordsOnline je integrovanie činností, na ktorých vykonanie by sa za bežných okolností muselo využívať viacero programov do jednej informačnej platformy, čo má za následok zvýšenie celkovej efektívnosti a prehľadu v práci. IS má štyri typy prístupov, ktorými sú zamestnanecký, dodávateľský, klientsky a prístup určený pre správcov a developerov systému. Každý užívateľ sa do IS prihlasuje pomocou svojho vlastného prihlasovacieho mena a hesla. Klientom IS umožňuje kontrolu a celkový prehľad nad ich zákazkami. Dodávatelia majú možnosť sledovať nové úlohy, na ktorých môžu pracovať a potvrdiť v prípade záujmu. IS je využívaný predovšetkým zamestnancami oddelenia projektového manažmentu, community managementu a oddelenia engineeringu. Projektovým a community manažérom umožňuje riadiť celú produkciu pomocou v ňom zabudovaných modulov a taktiež im napomáha v udržiavaní celkového prehľadu v jednotlivých úlohách. Engineerom IS umožňuje prístup k súborom, ktoré potrebujú pre prácu prebiehajúcu mimo jeho prostredia. Prístupové práva do jednotlivých modulov IS sú zamestnancom pridelované na základe ich pozície. Jednotlivé moduly IS budú popísané v nasledujúcej kapitole, pričom popis sa bude venovať princípu ich využitia v projektovom manažmente.

2.7.2 Popis modulov analyzovaného informačného systému

Home

Modul poskytuje zamestnancom rýchly prehľad so základnými informáciami o projektoch za pomoci číselných vyjadrení a grafov. Umožňuje zamestnancovi napríklad vidieť počet prekladov v produkcií, počet doručených prekladov a podobne. Taktiež v ňom zamestnanec môže vidieť zoznam úloh, ktoré spadajú pod jeho projekty spolu s informáciou, v akom štádiu sa práve nachádzajú. V zozname je možné vyhľadávať.

Ticket

Modul umožňuje užívateľovi v prípade technických problémov týkajúcich sa informačného systému možnosť zaslania žiadosti o pomoc WordsOnline support teamu za pomoci vyplnenia ticketu.

Zamestnancovi WordsOnline support oddelenia modul umožňuje vidieť zoznam jednotlivých ticketov.

Dashboard

Modul slúži na sledovanie analýz v reálnom čase a reporting. Tieto analýzy umožňujú zamestnancovi vidieť statusy slov pre daný deň spolu s predpokladaným časom splnenia pomocou percentuálneho vyjadrenia a grafov. V reportoch môžu zamestnanci vidieť, ktoré jazyky v akom množstve boli vykonané.

Resource

Modul predstavuje prehľad všetkých prekladových dodávateľov, ktorých spoločnosť využíva, spolu aj s príslušnými informáciami o konkrétnom dodávateľovi. Jednotlivých dodávateľov je možné si vyčleniť podľa vlastnej potreby za pomoci použitia filtrov. Nedostatkom modulu je častá zastaranosť dát, čo môže mať za následok klamlivú informovanosť.

Request

Modul slúži na vytvorenie prekladovej žiadosti následne po tom čo projektový manažér obdrží požiadavku na preklad od klienta. Celý proces je podrobnejšie rozobraný v kapitole 2.10.

Project

Modul obsahuje zoznam projektov náležiacich užívateľovi informačného systému spolu s informáciou o ich statuse, čo napomáha k lepšej prehľadnosti.

Task

Modul obsahuje zoznam informácií o jednotlivých úlohách a zároveň umožňuje export týchto informácií do dokumentov, čo je veľmi praktické pre následné analýzy. Je možné taktiež zobrazenie analýz online.

Termbase

Modul plní funkciu online slovníka vo WordsOnline, kam sa ukladajú termíny, ktoré sú pre projekt záväzné z terminologického hľadiska. Často je termbase poskytnutá zákazníkom na začiatku projektu a vložená do informačného systému WordsOnline.

2.7.3 Opis analyzovaného procesu

Opisovaným procesom je tvorba žiadosti na preklad na základe požiadavky klienta, až po doručenie hotového prekladu klientovi. Je potrebné podotknúť, že sa jedná o pohľad na priebeh procesu z perspektívy jedného konkrétneho projektu, ktorý využíva v systéme WordsOnline **štandardné workflow**. V iných projektoch sa priebeh procesu môže značne líšiť.

Proces začína obdržaním mailu od klienta s priloženým kontentom, ktorý požaduje na preloženie spolu s potrebnými informáciami a inštrukciami. Potom nasleduje offline príprava súborov za pomoci engineerov, ktorí súbory pripravia do formátu, s ktorým je systém WordsOnline schopný pracovať. Zvyšok procesu sa odohráva v module **Request**.

Projektový manažér si rozklikne modul, na ktorého hlavnom okne môže vidieť prehľad založených projektov. Pre založenie nového projektu treba kliknúť na možnosť **New Request**, ktorá sa nachádza na hlavnom okne modulu.

Po zvolení tejto možnosti sa nám zobrazí interface prostredie, kde zadáme potrebné informácie. V časti **GENERAL** vyberieme projekt, zadáme jeho názov, divíziu, Start Date, Due date, scenár, typ kontentu, meno žiadateľa a iteráciu, ak je to potrebné. StartDate nám udáva kedy bude projekt prístupný pre lingvistov. Due Date nám udáva

deadline pre odovzdanie. V časti **SERVICES** sa zvolí druh služby, ktorú po dodávateľovi žiadame. Následne sa v časti **LANGUAGE** určí zdrojový jazyk spolu s jazykmi, do ktorých klient požaduje mať zdrojový súbor preložený. Je potrebné vyplniť všetky jazyky správne, inak nám systém vyhodí chybu v kroku Preparation vďaka kontrole voči nahranému zdrojovému súboru v časti **SOURCE**. V časti **SOURCE** nahráme do systému zdrojový súbor spolu aj s referenciami pre lingvistov. Do textového poľa **INSTRUCTIONS** sa zadajú potrebné pracovné inštrukcie pre prekladateľov. Keď sú všetky informácie vyplnené, potvrdia sa možnosťou **Submit Request**.

Nasleduje krok **Preparation**, kde sa všetky vybrané jazyky zo zadaného linku v časti **SOURCE** automaticky spracujú a vyberú. V tomto kroku sa nám môžu zobrazit' prípadné chyby.

Ďalej nasleduje krok **Quote**, v ktorom nám systém preráta, koľko bude daný projekt stáť. Z dôvodu, že táto časť ešte nie je úplne programátorsky dotiahnutá, väčšinou výpočet kvót prebieha offline.

Akonáhle sú predchádzajúce kroky vykonané prechádzame do kroku **Production**. V tomto kroku mám možnosť sledovať stav práce na jednotlivých prekladoch pre konkrétny projekt, pričom tento stav je udaný v percentách. Lingvisti sú rozdelení do dvoch kategórií a to na tých ktorých pracujú na Post-Editing a tých, ktorí pracujú na Revision. Stav jednotlivého prekladu je možné rozkliknúť, čo projektovému manažérovi umožňuje vidieť užitočné detaily.

Ak je produkcia dokončená, prechádza sa k poslednému kroku, ktorým je **Delivery**. Táto časť procesu sa v tomto konkrétnom prípade vykonáva mimo prostredia WordsOnline a to takým spôsobom, že engineering si stiahnu všetky preložené súbory pre jednotlivé jazyky a spracujú ich do formy, v akej ich zákazník požaduje mať odovzdané. Proces končí odovzdaním hotového prekladu klientovi.

Obrázok č. 12: Formulár prekladovej žiadosti v module Request
(Zdroj: vlastné spracovanie)

2.7.4 Opis analyzovaného procesu s využitím modelu Silo

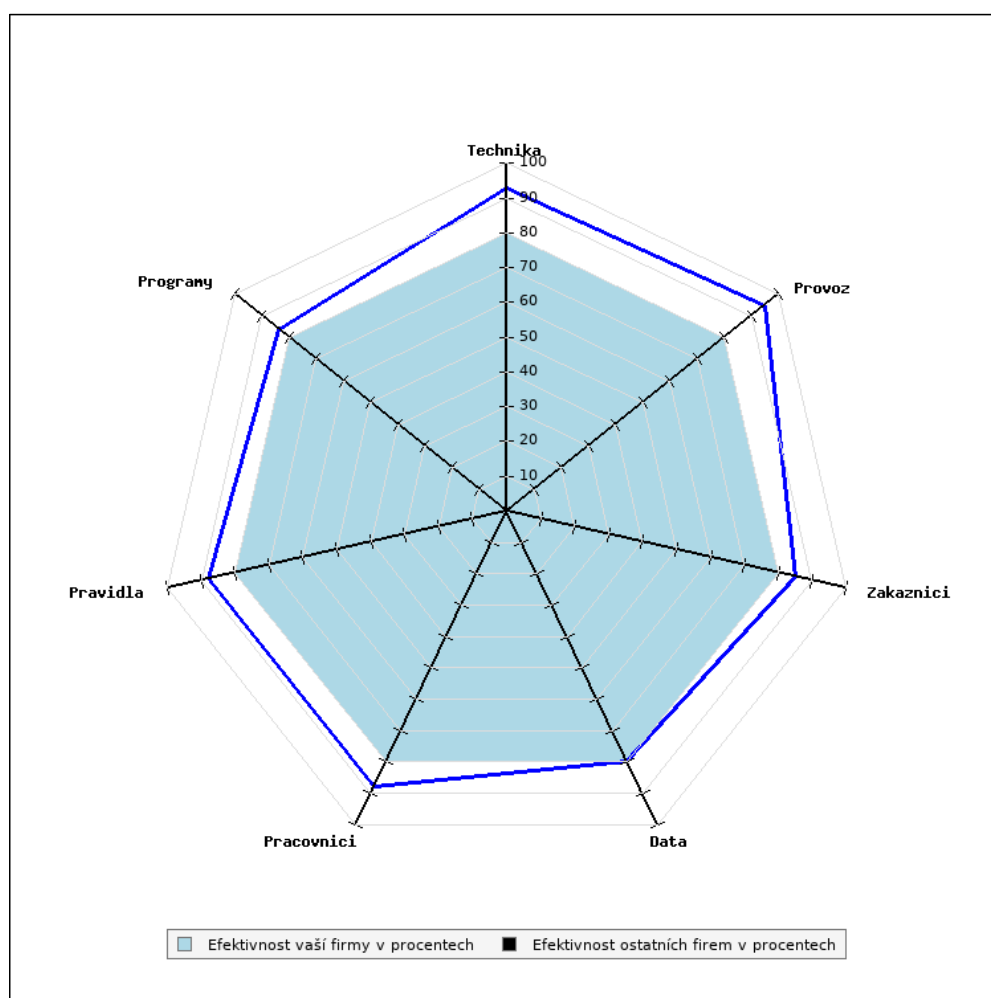
Silo model bol navrhnutý tak, aby zjednodušil interakciu projektového manažéra so systémom WordsOnline oproti využitiu štandardného workflow. Popisovaný proces sa líši tým, že projektový manažér iba zadá request do systému a všetky ostatné činnosti procesu sú pod dohľadom WordsOnline teamu, v ktorom pracujú Community Manageri. Taktiež veľkou výhodou Silo modelu je, že umožňuje centralizáciu platieb dodávateľom, ktorí vidia prehľad ich práce priamo v systéme WordsOnline a majú možnosť si PO stiahnuť sami. Projektový manažér tým pádom nemusí vytvárať PO a pracovné reporty pre každého dodávateľa zvlášť. Toto je pokryté automatickým systémom a riadené opäť Community Managenemtnom.

2.8 ZEFIS analýza

Analýza ZEFIS umožňuje určiť nedostatky, efektívnosť a bezpečnosť vybraného informačného systému spoločnosti za pomoci vyplnenia dotazníkov. Je potrebné aby dotazníky vyplňal niekto, kto informačný systém veľmi dobre pozná a pravidelne s ním interaguje. Práve preto boli tieto dotazníky vyplnené s pomocou zamestnanca podieľajúceho sa na vývoji informačného systému a zamestnanca oddelenia projektového manažmentu, ktorý ho pravidelne pri svojej práci používa.

Efektívnosť informačného systému

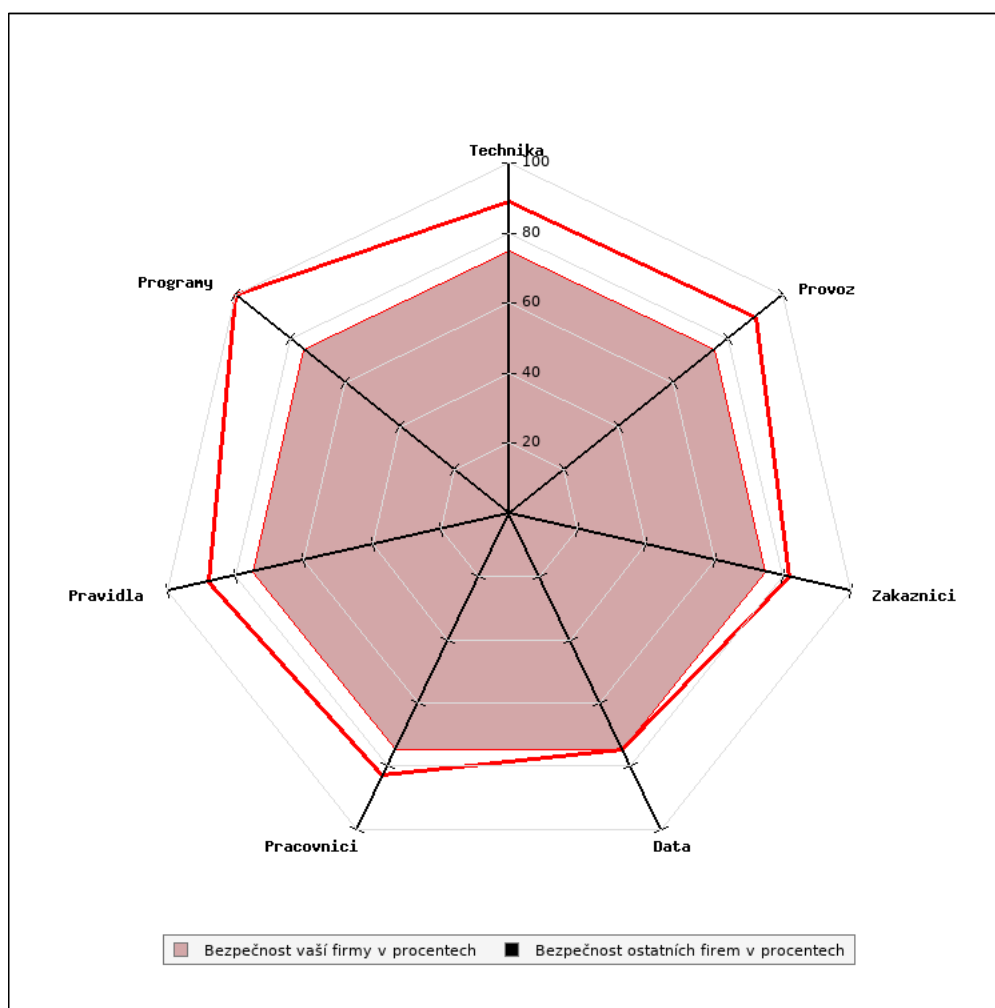
Na grafe môžeme vidieť zobrazenie celkovej efektívnosti nasadenia informačného systému WordsOnline v procese produkcie, pričom efektívnosť je vyjadrená z pohľadu siedmych oblastí. Najnižšiu hodnotu efektívnosti z týchto oblastí dosahuje oblasť Dáta. Celková úroveň efektívnosti je daná týmto najslabším článkom a dosahuje **80%**. Analýza vychádza z predstavy, že systém je tak dobrý ako dobrá je jeho najslabšia časť. Práve preto by sa spoločnosť mala primárne zamerať na zlepšenie tejto oblasti, aby dosiahla zvýšenie celkovej úrovne efektívnosti užívania systému v procese.



Obrázok č. 13: Efektívnosť IS v procese produkcie
(Zdroj: 15)

Bezpečnosť informačného systému

Jedná sa o podobný graf ako v predošlom prípade s rozdielom zamerania sa na vyhodnotenie bezpečnosti v oblastiach. Najviac rizikovú oblasť opäť predstavujú Dáta. Je potrebné, aby sa spoločnosť zamerala na zlepšenie úrovne bezpečnosti tejto oblasti za pomoci prijatia potrebných nápravných opatrení, aby sa tak následne zvýšila celková úroveň bezpečnosti. Celková bezpečnosť systému je daná touto najslabšou oblasťou a dosahuje úroveň 75%.



Obrázok č. 14: Bezpečnosť IS
(Zdroj: 15)

Nedostatky informačného systému

V tabuľke pod textom sa nachádza prehľad vyhodnotených nedostatkov informačného systému spolu s prislúchajúcou významnosťou a oblasťou. Objavené nedostatky dosahujú dva typy významnosti, ktorými sú stredná a vysoká. Vysoká významnosť nedostatku nám signalizuje, že vyhodnotený nedostatok predstavuje vážnu hrozbu, ktorá musí byť riešená okamžite. Nedostatky so strednou hodnotou významnosti taktiež predstavujú hrozby, ale nevyžadujú okamžité riešenie.

Tabuľka č. 2: Prehľad nedostatkov IS
(Zdroj: Vlastné spracovanie podľa: 15)

Oblasť	Významnosť nedostatku	Nedostatok oblasti
Pracovníci	Vysoká	Nedodržiavanie pravidiel
Pravidlá	Stredná	Chýbajúce alebo zle dodržiavané bezpečnostné pravidlá

2.8.1 SWOT analýza informačného systému

Silné stránky • Prehľadnosť a jednoduchosť • Pekný dizajn • Funkcionalita systému na mieru potrieb • Interný development systému	Slabé stránky • Zlá funkcionálnosť niektorých komponentov systému • Značná časť produkcie neprebíha v systéme • Chýbajúce alebo neaktuálne dokumentácie k procesom • Povedomie o bezpečnosti
Príležitosti • Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení • Zlepšenie funkcionality modulov • Nové funkcionality systému	Hrozby • Zlyhanie ľudského faktora • Únik citlivých dát • Nedostatočná investícia do rozvoja IS

Obrázok č. 15: SWOT analýza IS
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Silné stránky

Najvýznamnejšou silnou stránkou informačného systému je, že sa jedná o interne vyvinutý systém spoločnosťou, ktorý si sama spravuje a prispôsobuje na mieru svojich potrieb. Od jeho užívateľov sú pravidelne zisťované námety na zlepšenia, a potom sa následne informačný systém na základe týchto námetov upravuje, aby spĺňal čo najlepšiu funkcionálnosť. Informačný systém je veľmi pekne graficky spracovaný a taktiež je jednoduchý a prehľadný pre používanie.

Slabé stránky

Informačný systém je ešte len na začiatku svojho vývoja, vďaka čomu trpí určitými nedostatkami najmä čo sa týka jeho použiteľnosti. Niektoré funkcionality nefungujú tak, ako by správne mali a je potrebné ich dotiahnuť z developerského hľadiska. Jedným z deficitov je, že veľká časť produkcie prebieha mimo informačného systému WordsOnline a proces jej vykonávania si vyžaduje väčšiu náročnosť tým, že je menej automatizovaný. Čo sa týka dokumentácií k IS, veľa z nich je neaktualizovaných alebo chýbajú. Ďalším významným nedostatkom IS je fakt, že jeho užívatelia nie sú riadne oboznámení s pravidlami o bezpečnom zaobchádzaní so systémom, čo môže viesť k rôznym nežiadúcim následkom.

Príležitosti

Veľmi dôležité pre spoločnosť do budúcnosti je zlepšenie využiteľnosti informačného systému vylepšením jeho aktuálnych nedostatkov alebo zavedením nových užitočných funkcionality. Nevyhnutným krokom, ktorý by mala spoločnosť v blízkej budúcnosti uskutočniť je zavedenie pravidelných bezpečnostných školení užívateľov IS.

Hrozby

Užívatelia IS sú jeho najdôležitejšou, ale zároveň aj najrizikovejšou zložkou. Nesprávnym používaním IS alebo ohrozením jeho bezpečnosti môžu spoločnosti priniesť veľké problémy. Takýto problém môže predstavovať napríklad zneužitie dôverných informácií. Ďalšou veľmi závažnou hrozbou je, ak by spoločnosť nevenovala dostatočnú pozornosť rozvoju IS. Následkom by bolo zníženie celkovej efektívnosti a konkurencieschopnosti.

3 VLASTNÉ NÁVRHY RIEŠENIA

V tejto časti bakalárskej práce sa budeme venovať návrhu zlepšení pre nedostatky informačného systému WordsOnline, ktoré nám vyplynuli z analýz predchádzajúcej časti práce. Eliminácia objavených nedostatkov napomôže spoločnosti k výraznému zlepšeniu jeho aktuálneho stavu. Nedostatkami, na ktorých zlepšenie sa zameriame sú:

- Chýbajúce alebo neaktualizované dokumentácie k procesom
- Slabé povedomie užívateľov o bezpečnom zaobchádzaní so systémom
- Značná časť produkcie neprebíhajúca v systéme
- Zlá funkcionálnosť modulu Resource
- Slabá marketingová stratégia

3.1 Možné spôsoby riešenia nedostatkov informačného systému

Existuje viacero variant zlepšenia nedostatkov informačného systému, ktoré je potrebné prvotne zvážiť, pričom každá z nich má svoje kladné aj záporné stránky. Práve preto je potrebné jednotlivo každú z variant riadne zhodnotiť a vybrať pre spoločnosť najvhodnejšie riešenie, na základe ktorého voľby budeme ďalej rozvíjať návrh zlepšení.

3.1.1 Nákup hotového softwarového systému

Spoločnosť už v minulosti uvažovala o tomto spôsobe riešenia, avšak na trhu nebola schopná nájsť systém, ktorý by plne vyhovoval jej požiadavkám. Táto možnosť by predstavovala rýchlu variantu zavedenia riešenia so zaručenou funkcionálnosťou jej dodávateľom, ale na druhej strane by nebola plne uspokojivá pre potreby spoločnosti. Niektoré z aktuálnych nedostatkov by sa zvolením možnosti nákupu nového informačného systému pravdepodobne vyriešili, ale zároveň by pribudli iné nové nedostatky. Tým pádom by voľba riešenia predstavovala pre firmu zbytočne vynaložené finančné náklady. Práve preto je tento spôsob riešenia pre spoločnosť **nevhodnou voľbou**.

3.1.2 Vývoj nového systému na mieru

Možnosť vývoja nového systému na mieru mi príde v tomto prípade zbytočné zvažovať, keďže spoločnosť už systém vytvorený a implementovaný má a jeho objavené nedostatky sa dajú vyriešiť v rámci jeho vylepšenia bez nutnosti vytvorenia kompletne nového systémového riešenia. Z tohto dôvodu považujem túto variantu riešenia za **nevhodnú voľbu**.

3.1.3 Rozvoj existujúceho riešenia

Možnosť rozvíjania existujúceho riešenia predstavuje pre spoločnosť maximálne využitie existujúcich zdrojov a investícií pre zlepšenie nedostatkov informačného systému WordsOnline. To znamená, že nedostatky sa odstránia alebo eliminujú pomocou prijatia opatrení, ktoré budú zabezpečené najmä pričinením sa zamestnancov spoločnosti. Výhodou riešenia je hlavne to, že predstavuje najmenej vynaložené náklady na prijatie požadovaných opatrení v porovnaní so zvyšnými možnosťami, pričom toto riešenie so sebou neprináša žiadne nové nedostatky IS alebo zbytočne vynaložené náklady pre spoločnosť. Pre identifikované nedostatky IS je toto riešenie plne vyhovujúce a práve preto ho považujem za **vhodnú voľbu**.

3.2 Voľba riešenia nedostatkov informačného systému

Po riadnom zhodnotení a následnom zvážení jednotlivých možností riešenia nedostatkov informačného systému je jednoznačnou voľbou **rozvíjanie už existujúceho riešenia**. Voľba jedného zo zvyšných dvoch riešení by síce niektoré z nedostatkov pravdepodobne vyriešila, ale zároveň by zo sebou priniesla ďalšie nové nedostatky alebo zbytočne vynaložené náklady pre spoločnosť.

3.3 Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom

Popis nedostatku

Základným problémom spoločnosti v tomto smere je fakt, že vo väčšine prípadov sú nositeľom informácií ohľadom vykonávania procesov jej zamestnanci, pričom tieto informácie nie sú nikde zaznamenané. Takéto riešenie je dostačujúce pre malé firmy s nízkym počtom zamestnancov, ale pre stredne veľkú medzinárodnú spoločnosť je spomínaný spôsob riešenia neefektívny. Vo väčších typoch spoločností by mali byť ku každému zložitejšiemu procesu vedené dokumentácie alebo video záznamy obsahujúce základné návody jeho vykonávania.

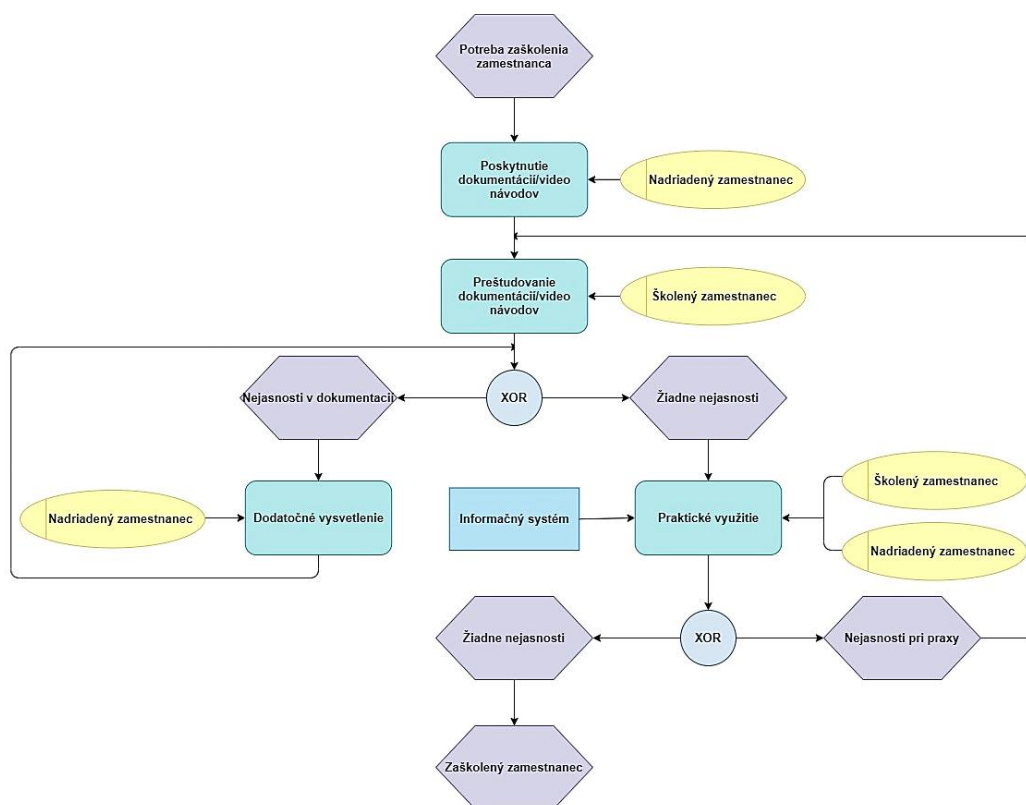
Častým prípadom v spoločnosti JONCKERS je, že pri nástupe nového zamestnanca je potrebné riadne zaučenie od vedúceho zodpovedajúceho zamestnanca, pričom tento proces je veľmi zdĺhavý, vzhľadom na vysokú zaneprázdnenosť zamestnancov spoločnosti a taktiež často pri tomto spôsobe riešenia nie je nový zamestnanec schopný správne zachytiť všetky potrebné informácie, čo môže viesť k zbytočnej chybovosti a k následnej demotivácii nového zamestnanca. Ďalším častým prípadom je, že sú školeným zamestnancom poskytnuté neaktualizované dokumentácie, ktoré obsahujú už neplatné postupy vykonávania činností.

Návrh riešenia nedostatku

Nedostatok je potrebné odstrániť vytvorením dokumentov alebo video záznamov obsahujúcich návody vykonávania pracovných činností, prípadne aktualizáciou už existujúcich návodov a ich následnou archiváciou. Je potrebné aby proces tvorby prípadne aktualizácie vykonal zamestnanec, ktorý sa momentálne podieľa na vykonávaní konkrétnych činností a pri každej budúcej zmene vykonal aktualizáciu. V prípade IS WordsOnline je potrebné aby aktualizáciu dokumentácie vykonal Product Manager spolu s tímom developerov, ktorí sa podieľali na jej vytvorení.

Prijatím navrhnutého opatrenia by sa výrazne zefektívnil proces zaškolenia zamestnanca. Pri školení by boli zamestnancovi poskytnuté potrebné dokumentácie/video návody, ktoré by si riadne preštudoval. V prípade nejasností ohľadom dokumentácie/video návodu by kontaktoval svojho nadriadeného, ktorý by mu poskytol dodatočné vysvetlenie. Ak by sa po následnom vysvetlení už nevyskytovali žiadne ďalšie nejasnosti, zamestnanec by bol pripravený na praktické využitie nadobudnutých znalostí, ktoré by

prebiehalo pod dohľadom nadriadeného zamestnanca. Počas praxe sa môžu opätovne vyskytnúť nejasnosti, pričom by mal zamestnanec možnosť sa k dokumentácii/video návodu vrátiť alebo kontaktovať svojho nadriadeného. Navrhnutý proces zaškolenia zamestnanca môžeme vidieť na obrázku pod textom v podobe EPC diagramu.



Obrázok č. 16: Navrhovaný proces zaškolenia zamestnanca
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

3.4 Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení

Popis nedostatku

Vo výsledku analýzy ZEFIS sa nám potvrdilo, že nedostatkom informačného systému spoločnosti je, že nie sú dodržiavané alebo sú slabo dodržiavané bezpečnostné pravidlá. Popisovaný nedostatok je pre spoločnosť závažný, lebo môže viesť k rôznym nežiadúcim následkom, ktoré môžu spoločnosti v značnej miere uškodiť. Táto skutočnosť je následkom slabého povedomia užívateľov o bezpečnom zaobchádzaní s informačným systémom a jeho dátami. Užívateľom systému nie je poskytované žiadne pravidelné

školenie ohľadom bezpečného zaobchádzania, čo spôsobuje, že si závažnosť problematiky nemusia riadne uvedomovať.

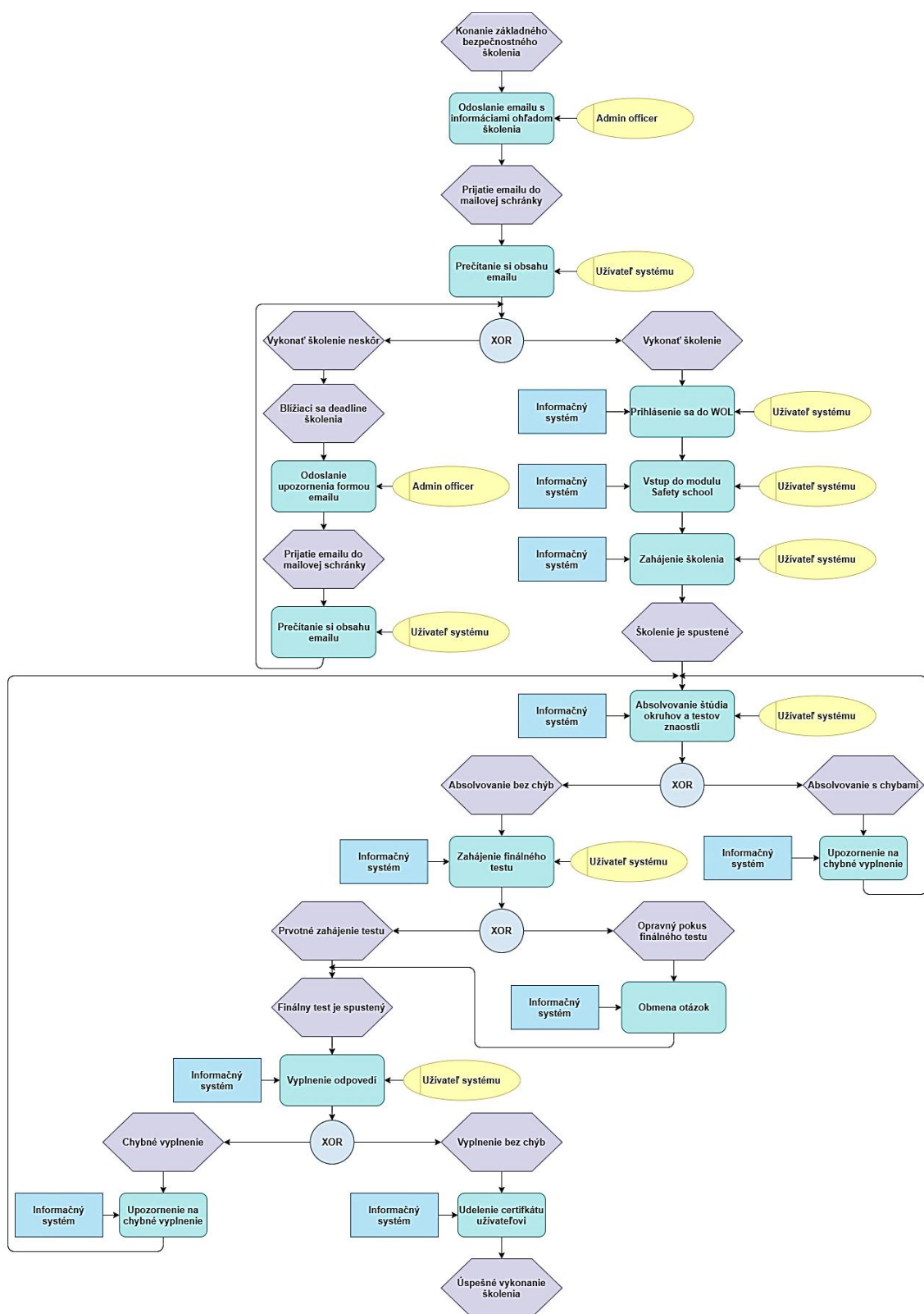
Návrh riešenia nedostatku

Aby sa popisovaný nedostatok informačného systému vyriešil, je potrebné zaviesť pravidelné bezpečnostné školenia jeho užívateľov. Pre tento účel by sa v systéme vytvoril modul **Safety school**, kde by prebiehali bezpečnostné školenia online formou v podobe obrázkov, videí, slovných popisov a následných testov znalostí.

Základné bezpečnostné školenie by pozostávalo z viacerých okruhov a testov znalostí, pričom záver školenia by predstavoval jeden finálny test, pomocou ktorého by sa overili nadobudnuté znalosti. V obsahu týchto testov by bol taktiež kladený dôraz na dodržovanie stanovených bezpečnostných pravidiel a užívatelia by boli poučení o trestoch za ich porušenie. Finálny test by pozostával z otázok týkajúcich sa všetkých okruhov školenia a podmienkou splnenia by bolo jeho bezchybné vyplnenie. Ak by sa po jeho vyhodnotení vyskytli prípadné chyby, bol by ku každej chybné vyplnenej otázke k dispozícii odkaz na okruh, do ktorého konkrétna otázka patrí a užívateľ by mal možnosť si okruh znova prejsť pre lepšie pochopenie problematiky. Pri každom opakovanom riešení testu by prechádzali otázky obmenou, aby sa zamedzilo prípadným podvodom. Základne bezpečnostné školenie by sa konalo **aspoň raz za pol roka**. Užívatelia by na jeho konanie boli upozornení formou emailu a boli by zaistené aj prípadné upozornenia na blížiaci sa deadline školenia, ak ho zamestnanec ešte nevykonával.

Pri dodatočných aktualizáciách v systéme vyžadujúcich bezpečnostné školenie, by sa vytvorilo v module školenie zamerané len na túto konkrétnu aktualizáciu a užívatelia by taktiež naň dostali upozornenie formou emailu.

Každý zamestnanec, ktorý prichádza do styku s informačným systémom by bol povinný sa bezpečnostných školení zúčastniť. Základné bezpečnostné školenie by taktiež bolo súčasťou procesu zaškolenia každého nového užívateľa IS. Užívatelia by si tým pádom boli viac vedomí, aké môže mať nesprávne použitie IS a porušovanie pravidiel negatívne následky pre spoločnosť a boli by opatrnejší pri svojej práci so systémom, čím by sa predišlo prípadným hrozbám. Navrhovaný proces základného bezpečnostného školenia môžeme vidieť v podobe EPC diagramu na obrázku, ktorý sa nachádza na nasledujúcej strane.



Obrázok č. 17: Navrhovaný proces základného bezpečnostného školenia
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

3.5 Implementácia zvyšnej produkcie do systému

Popis nedostatku

V spoločnosti Jonckers proces produkcie prebieha troma rôznymi spôsobmi jeho vykonávania v závislosti od konkrétneho projektu.

Týmito spôsobmi vykonávania procesu sú:

- Proces prebieha mimo systému WordsOnline s nie až tak dobrou automatizáciou činností za pomoci využitia rôznych programov, ako sú Outlook, Excel apod. alebo prebieha v systéme dodávateľa.
- Proces prebieha v systéme WordsOnline pomocou využitia štandardného workflow.
- Proces prebieha v systéme WordsOnline pomocou využitia SILO modelu.

Táto skutočnosť poukazuje na to, že nie všetky projekty sú riešené rovnakým spôsobom, čo znamená, že proces produkcie pri niektorých projektoch si vyžaduje väčšiu prácnosť a väčší počet zamestnancov na jeho vykonávanie.

Ideálnym stavom v IS WordsOnline by bolo, keby všetky projekty v ňom implementované prebiehali pomocou využitia modelu SILO. Avšak toto riešenie vyžaduje veľkú komunitu prekladateľov pre daný projekt, ktorú je jednoduché vytvoriť pri projektoch vyžadujúcich bežné jazykové kombinácie, ale pri menej tradičných kombináciách je to náročné. Z tohto dôvodu niektoré projekty v IS stále využívajú štandardné workflow. Víziou spoločnosti do budúcnosti je preklopiť štandardne workflow do SILO modelu a tým štandardné workflow úplne eliminovať, na čo už má spoločnosť vypracovanú dôkladnú stratégiu.

Návrh riešenia nedostatku

Fakt, že nie všetky projekty sú implementované v IS WordsOnline nie je spôsobený tým, že by o to spoločnosť nejavila záujem, ale nezáujmom zo strany klienta projektu, prípadne obmedzenými možnosťami implementácie projektu do IS WordsOnline, a to buď kvôli špecifickým procesom, ktoré sú definované klientom alebo má klient svoje vlastné prostredie, ktorého využitie preferuje. Implementácia projektu do IS WordsOnline by si vyžadovala zaučenie práce klienta so systémom spolu aj s prekladateľmi prislúchajúcimi ku konkrétnemu projektu a taktiež by bolo formát projektu nutné prispôbiť na mieru

systemu. V prípade, že klient využíva svoje vlastné prostredie, by si implementácia takéhoto projektu do IS WordsOnline vyžadovala prepojenie týchto dvoch prostredí ideálne cez využitie API rozhrania. S týmito podmienkami však nie všetci klienti spoločnosti súhlasia. Spoločnosť sa snaží vždy byť flexibilná voči požiadavkám svojich klientov a práve preto v spoločnosti stále existuje vykonávanie procesu produkcie mimo prostredia IS WordsOnline aj napriek možnosti jeho využitia. Jediné odporúčenie, ktoré viem spoločnosti v tomto smere navrhnúť je snahu viac presadiť použitie IS WordsOnline pri uzatváraní zmlúv s novými klientmi a snahu poukázať aké výhody môže jeho využitie priniesť starším klientom, ktorý ho nevyužívajú.

3.6 Zlepšenie funkcionality modulu Resource

Popis nedostatku

Modul Resource trpí nedostatkom ktorým je, častá zastaranosť dát, čo môže spôsobiť zbytočnú klamlivosť a následne nepríjemnosti projektovým a resource manažérmi v rôznych procesoch. Aktualizácia dát v module Resource prebieha za pomoci pravidelnej synchronizácie dát informačného systému WordsOnline s finančným systémom Agresso/Galileo. Z čoho vyplýva, že daný problém nespočíva v tom, že by systém WordsOnline neprebíhal pravidelnou aktualizáciou dát, ale že ňou neprebíha informačný systém Agresso/Galileo.

Návrh riešenia nedostatku

Pre vyriešenie nedostatku bude potrebné zlepšiť systém údržby dát v informačnom systéme Agresso/Galileo. Toto zlepšenie bude dosiahnuté za pomoci zavedenia pravidelnej aktualizácie databáz systému obsahujúcich dáta o dodávateľoch spoločnosti. To znamená, že aktualizácia dát bude v pravidelných intervaloch vykonávaná zamestnancom spoločnosti povereným vykonávať túto činnosť. Každú novú zmenu v dátach prekladových dodávateľov bude zamestnanec, ktorý bol o nej informovaný povinný nahlásiť zodpovednému zamestnancovi za proces aktualizácie, ktorý následne na základe nahlásenej zmeny zmení údaje v systéme. Tým, že budú dáta v systéme Agresso/Galileo aktuálne sa vyrieši nedostatok neaktuálnych dát v module Resource.

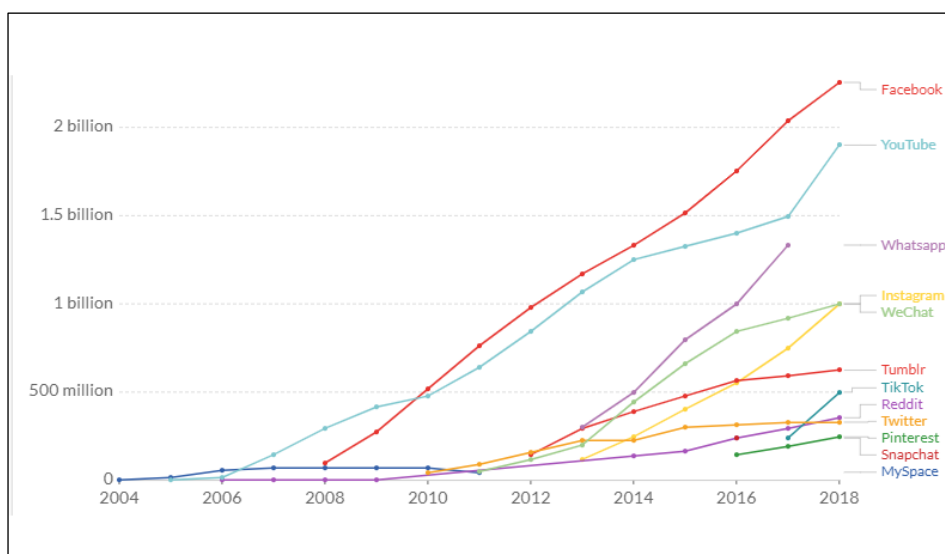
3.7 Zlepšenie marketingovej stratégie

Popis nedostatku

Marketingový rozvoj v spoločnosti do nedávnej doby trpel stagnáciou, čoho následkom je, že aktuálna úroveň marketingovej stratégie nie je až tak uspokojivá a je potrebná aplikácia mnohých vylepšení. Spoločnosť si uvedomuje dôležitosť kvalitnej marketingovej stratégie a práve preto sa problém rozhodla začať riešiť. Jej momentálnym úsilím je marketingovú stratégiu zamerať najmä na získanie prekladových dodávateľov pre WordsOnline komunitu.

Návrh riešenia nedostatku

Spoločnosť by sa primárne mala zamerať na zvýšenie svojej produktivity a zlepšenie prezentácie na sociálnych médiách, ktorými sú linkedin, intagram, facebook, youtube a twitter, aby tým zvýšila šancu prilákať potencionálnych prekladových dodávateľov. Spomínané sociálne média sú už spoločnosťou využívané, ale nie úplne vhodným a efektívnym spôsobom.



Graf č. 1: Vývoj používania sociálnych médií
(Zdroj: 18)

Na grafe nad textom môžeme spozorovať, že každým rokom čoraz viac stúpa počet ich používateľov a dosahuje obrovské čísla. Práve z tohto dôvodu sú ideálnym miestom kde má spoločnosť vysokú šancu prilákať veľký počet potencionálnych záujemcov.

Je dôležité aby spoločnosť zvolila vhodný spôsob prezentácie a postupy, ktoré povedú k dosiahnutiu stanoveného cieľa.

Možnými zlepšeniami, ktoré spoločnosť môže v tomto smere aplikovať sú:

- estetickejší feed na instagrame vďaka použitiu profesionálnejších fotiek z prostredia spoločnosti a aktivít jej zamestnancov,
- využitie pridávania instagramových stories z prostredia spoločnosti a stories inzertného charakteru,
- využitie možnosti ukladania instagramových stories,
- prerobenie obrázkovej reklamy na prilákanie potencionálnych prekladových dodávateľov, vzhľadom na jej nevhodný a neestetický dizajn,
- vytvorenie krátkeho, zaujímavého a profesionálne spracovaného videa s vhodným obsahom pre propagáciu,
- využitie spokojných recenzií od aktuálnych prekladových dodávateľov pre upútanie nových,
- pridávanie vhodnejších príspevkov inzertného charakteru, ktorých formát bude odpovedať charakteru danej sociálnej platformy a charakteru objektu, pre ktorý sú určené.

3.8 Ekonomické zhodnotenie

Táto časť práce sa zaoberá ekonomickým zhodnotením navrhnutých riešení nedostatkov a to konkrétne zhodnotením nákladov, ktoré je potrebné vynaložiť na ich uskutočnenie a taktiež definovaním prínosov, ktoré spoločnosti aplikácia navrhnutých riešení prinesie.

3.8.1 Náklady

Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom

Tvorba poslednej verzie dokumentácie k systému **WordsOnline** prebiehala viac ako týždeň a podieľali sa nej členovia developerského tímu informačného systému spolu s **Product Managerom**, ktorý nesie plnú zodpovednosť za tento proces. Od poslednej verzie sa mnoho procesov v informačnom systéme zmenilo, rozšírilo alebo pridalo, čo znamená, že odhadovaná doba aktualizácie komplexnej dokumentácie k IS bude

pravdepodobne predstavovať približnú dobu vytvorenia jej poslednej verzie, ktorá je odhadovaná na **40 hodín** a podieľali by sa na nej opäť Product Manager spolu s členmi developerského tímu, čo sú približne **4 zamestnanci**. Celkové odhadované náklady na tento proces budú pozostávať zo súčiny **počtu zamestnancov, doby aktualizácie a hodinovej mzdy zamestnanca**.

Čo sa týka procesov prebiehajúcich mimo prostredia informačného systému **WordsOnline**, vytvorenie alebo aktualizáciu návodu vykonávania konkrétneho procesu je potrebné, aby vykonal zamestnanec, ktorý sa aktuálne podieľa na jeho vykonávaní a aby následne vytvorený návod po jeho dokončení archivoval. Zamestnanec by túto činnosť vykonal v priebehu jeho **pracovnej doby**. Zvažovať vykonanie činnosti v rámci pracovného nadčasu nie je vhodné, vzhľadom na skutočnosť, že spoločnosť sa snaží presadiť kompletnú elimináciu nadčasov. Približná doba vytvorenia alebo aktualizácie jedného návodu vykonávania procesu a jeho následná archivácia je odhadovaná na maximálne **2 hodiny**. Záleží od náročnosti daného procesu. Následnú kalkuláciu nákladov na vytvorenie alebo aktualizáciu jednej dokumentácie by teda popredstavoval súčin **doby trvania vytvorenia alebo aktualizácie návodu a hodinovej mzdy zamestnanca**, ktorý túto činnosť vykonal v rámci štandardnej pracovnej doby. Do výpočtu v tabuľke bude zahrnuté približné vyčíslenie nákladov len na jednu dokumentáciu procesu prebiehajúceho mimo informačného systému, z dôvodu, že celkovú čiastku je náročne dopredu vyjadriť.

Výpočet finančných nákladov pre toto opatrenie v tabuľke celkových odhadovaných nákladov bude predstavovať súčet celkových odhadovaných nákladov na aktualizáciu dokumentácie k systému WordsOnile, ktoré po vyčíslení predstavujú **1920 €** a celkových odhadovaných nákladov na vytvorenie alebo aktualizáciu jednej dokumentácie procesu prebiehajúceho mimo prostredie IS, ktoré sú po vyčíslení **24 €**. Vo výpočtoch používame priemernú hodinovú mzdu zamestnanca spoločnosti, ktorá je **12 €**.

Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení

Pre zavedenie **základného bezpečnostného školenia** v rámci modulu **Safety school** by bolo potrebné vykonanie viacerých činností. Prvou činnosťou by bola tvorba návrhu a jeho riešenia, na ktorej by spolupracovali zamestnanci **bezpečnostného oddelenia** spolu so zamestnancami **developerského oddelenia sústredeného na vývoj systému**

WordsOnline. Po dokončení návrhu a jeho riešenia by nasledovalo schválenie zo strany vedenia spoločnosti, aby tak developeri vedeli či je vhodný následný vývoj modulu bez prípadných zmien. Ak by bol vývoj modulu dokončený, nasledovala by jeho implementácia do systému **WordsOnline**. Implementovaný modul by následne prešiel testovaním, aby sa overila bezchybnosť jeho fungovania a opravili sa prípadné chyby. Poslednou činnosťou by bolo spustenie modulu v systéme pre zamestnancov spoločnosti. Ak by zamestnanci vykonali tieto činnosti v rámci svojej **pracovnej doby** pre spoločnosť by to nepredstavovalo žiadne náklady nad rámec ich štandardného platového ohodnotenia. Zamestnanci týchto oddelení bývajú bežne zaťažení inými svojimi pracovnými povinnosťami, vďaka čomu bude potrebné najskôr vyhodnotiť prioritu danej požiadavky. Pokiaľ bude priorita pre vytvorenie tohto modulu vyššia než u iných činností, ktoré sú už zaradené v development pláne, tak bude vývoj tohto modulu uprednostnený a zaradený na patričné miesto.

Odhadovaný počet zamestnancov pre konkrétnu činnosť spolu s odhadovaným časom doby trvania činnosti a celkovým vyčíslením nákladov sa nachádza v tabuľke pod textom.

Tabuľka č. 3: Náklady na zavedenie základného bezpečnostného školenia
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Činnosť	Počet zamestnancov	Časové náklady (h)	Priemerná hodinová mzda zamestnanca (€)	Finančné náklady (€)
Tvorba návrhu a jeho riešenia	4	20	12	960
Schválenie zo strany vedenia	1	2	12	24
Vývoj modulu	2	120	12	2880
Implementácia modulu do systému	2	2	12	48
Testovanie	4	2	12	96
Oprava identifikovaných chýb	4	2	12	96
Regresné testovanie	4	2	12	96
Spustenie modulu	1	2	12	24
Náklady celkom		152		4224

Zlepšenie funkcionality modulu Resource

Zlepšenie funkcionality modulu **Resource** bude predstavovať stálu aktuálnosť jeho dát, pre ktorej dosiahnutie bude potrebná pravidelná aktualizácia dát v informačnom systéme **Agresso/Galileo**. Popisovaná aktualizácia by bola zabezpečená interným zamestnancom firmy v rámci jeho **pracovnej doby**. Spoločnosti by toto riešenie neprinieslo žiadne náklady nad rámec jeho štandardného platového ohodnotenia.

Zlepšenie marketingovej stratégie

Spoločnosť každomesačne investuje časť prostriedkov do rozvoju marketingu, o ktorý sa starajú zamestnanci marketingového oddelenia. Navrhnuté opatrenia slúžia len ako odporúčenia pre zlepšenie činnosti tohto oddelenia a na lepšie využitie vyhradených finančných prostriedkov pre tento účel. Pre spoločnosť by tento návrh zlepšenia nemal predstavovať žiadne zvýšené náklady, okrem prípadu keby si spoločnosť prerobenie obrázkovej reklamy a tvorbu videa nechala vykonať externými odborníkmi, čo by mohlo predstavovať sumu presahujúcu prostriedky vyhradené na marketingovú činnosť. Cena tvorby obrázkovej reklamy spolu s návrhom profesionálnym grafickým štúdiom sa pohybuje okolo **30 €** a cena tvorby profesionálne spracovaného krátkeho propagačného videa sa pohybuje okolo **1000 €**.

Vyhodnotenie celkových odhadovaných nákladov

Tabuľka č. 4: Celkové odhadované náklady realizácie návrhov
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Návrh riešenia nedostatku	Časové náklady (h)	Finančné náklady (€)
Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom	42	1944
Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení	152	4224
Zlepšenie funkcionality modulu Resource	-	-
Zlepšenie marketingovej stratégie	-	1030
Náklady celkom	194	7198

Tabuľka nám zobrazuje celkové vyčíslenie nákladov potrebných vynaložiť pre aplikáciu navrhnutých riešení zlepšenia. Táto suma je čisto orientačná vzhľadom na to, že jednotlivé finančné náklady pozostávajú zo súčinov alebo súčtov odhadovaných hodnôt, ktoré boli konzultované so zamestnancami spoločnosti, aby sa čo najviac približovali realite. Celkové finančné náklady predstavujú sumu **7198 €**, ktorá sa reálne môže líšiť vzhľadom na predtým spomínané skutočnosti. Všetky uvedené ceny sú vrátane DPH.

3.8.2 Prínosy

Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom

Zavedením navrhnutého opatrenia by sa výrazne zefektívnil proces zaškolenia zamestnanca, ktorý momentálne prebieha častou formou vysvetlenia zodpovedného nadriadeného zamestnanca. Vykonávaný proces zaškolenia takýmto spôsobom zvyčajne trvá o polovicu dlhší čas než by si dané školenie reálne vyžadovalo, vzhľadom na častú zaneprázdnenosť zamestnancov spoločnosti. Navyše sa pri ňom často vyskytuje veľká chybovosť zo strany zaučovaného zamestnanca v konkrétnom procese, z dôvodu, že nie vždy je schopný všetky informácie správne zachytiť z vysvetlenia zodpovedného nadriadeného zamestnanca. Tým, že by sa zaviedlo navrhované opatrenie, by sa proces školenia zamestnanca skrátil minimálne o polovicu a eliminovala by sa aj prípadná chybovosť.

Napríklad pri pôvodnom procese zaškolenia s dobou trvania **10 pracovných dní** by sa prijatím navrhovaného opatrenia táto doba trvania skrátila približne o polovicu, čo predstavuje **5 pracovných dní**. Pri vyčíslení nákladov na jedno školenie je treba podotknúť, že zaškolenie po dobu **10 pracovných dní** (po skrátení 5) nemôžeme počítať celé ako priamy náklad na školenie, keďže počas tejto doby už zamestnanec odvádza nejakú prácu pre zákazníka, aj keď pod dohľadom svojho nadriadeného. Náklady na školenie predstavujú len pomerovú časť z tejto hodnoty, ktorej maximálna hodnota je asi **50%**. V tomto príklade by prínos predstavoval ušetrenie **240 €** na jedno školenie, ktoré sú **50%** z čiastky **480 €**, ktorú sme vypočítali ako súčin ušetreného času **40 hodín** a priemernej mzdy zamestnanca **12 €**.

Brnenská pobočka v priemere prijíma **12 zamestnancov** ročne, z čoho viac ako polovicu predstavujú študenti. Ročná úspora pre Brnenskú pobočku, ak by sme brali do úvahy rovnakú dobu zaškolenia pre každého zamestnanca ako v predošlom príklade, by

predstavovala ušetrenie **480 hodín** a **2880 €**. Reálna hodnota ročnej úspory by závisela od fluktuácie v danom roku a od dĺžky trvania jednotlivých zaškolení. Zhrnutie uvedeného príkladu sa nachádza v tabuľke pod textom.

Tabuľka č. 5: Príklad kalkulácie prínosu zefektívnenia procesu školenia
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Proces	Zaškolenie zamestnanca
Pôvodná doba trvania procesu (deň)	10
Doba trvania procesu po aplikácii navrhnutého opatrenia (deň)	5
Priemerná hodinová mzda zamestnanca (€)	12
Ušetrený čas (h)	40
Ušetrené finančné prostriedky (€)	480
Pomerová časť (%)	50
Ušetrené finančné prostriedky po aplikácii pomerovej časti (€)	240
Priemerný ročný počet prijatých zamestnancov Brnenskej pobočky (človek)	12
Ročná časová úspora Brnenskej pobočky (h)	480
Ročná finančná úspora Brnenskej pobočky (€)	2880

V konečnom dôsledku by prijatie opatrenia malo o mnoho väčší pozitívny dopad, čo je náročné dopredu číselne vyjadriť.

Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení

Prijatie opatrenia by spoločnosti neprinieslo žiadne ihneď viditeľné prínosy, ale jednoznačne by sa jeho prijatím zamedzilo vzniku prípadných hrozieb, ktoré môžu plynúť z chybovosti a nevedomosti zamestnancov spoločnosti. Bezpečnostne opatrenie predstavuje finančne náročnú záležitosť, ale škody, ktoré by mohli bez jeho aplikovania vzniknúť ešte náročnejšiu.

Zlepšenie funkcionality modulu Resource

Prijatím opatrenia by sa zamedzilo častej chybovosti zamestnancov spoločnosti v procese produkcie a financií, ktorá plynie z neaktuálnosti dát modulu a informačného systému **Agresso/Galileo** a prináša zbytočné nepríjemnosti a finančnú stratu pre spoločnosť. Príkladom takejto straty je chybne vystavená PO dodávateľovi z dôvodu zle uvedenej ceny za jednotku práce v údajoch dodávateľa.

Zlepšenie marketingovej stratégie

Prijatie mnou navrhnutých opatrení prinesie spoločnosti formu vhodnejšieho vystupovania a prezentovania sa na sociálnych médiách, čo spôsobí atraktívnejšie pôsobenie spoločnosti v očiach potencionálnych záujemcov a tým zvýšenie ich celkového záujmu.

Vyhodnotenie celkových odhadovaných prínosov

Tabuľka č. 6: Kvalitatívne vyjadrenie celkových prínosov realizácie návrhov
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Návrh riešenia nedostatku	Prínos
Tvorba a aktualizácia dokumentácií k procesom	znížená chybovosť
	zníženie finančných a časových nákladov na proces školenia približne o polovicu
Zavedenie pravidelných bezpečnostných školení	znížené riziko vzniku prípadných škôd
Zlepšenie funkcionality modulu Resource	znížená chybovosť
Zlepšenie marketingovej stratégie	zvýšená pravdepodobnosť prilákania potencionálnych záujemcov

V tabuľke môžeme vidieť celkové vyhodnotenie prínosov, ktoré prijatie navrhovaných opatrení prinesie. Prínosy všetkých návrhov zlepšenia sú v tabuľke definované formou kvalitatívneho vyjadrenia, keďže celkovú návratnosť investície riešení je veľmi náročné dopredu číselne vyjadriť alebo to v niektorých prípadoch ani nie je možné.

4 ZÁVER

Cieľom bakalárskej práce bola analýza a posúdenie informačného systému WordsOnline spoločnosti JONCKERS z hľadiska jeho efektívnosti a bezpečnosti a následný návrh zmien jeho identifikovaných nedostatkov, ktoré napomôžu k zlepšeniu jeho súčasného stavu.

Teoretická časť bola venovaná vysvetleniu základných pojmov, ktorým je nutné porozumieť pre lepšie pochopenie problematiky riešenej v tejto práci. Čitateľ sa tu mohol oboznámiť s potrebnou terminológiou a analytickými metódami, využitými v praktickej časti práce.

Analytická časť sa zaoberala predstavením a popisom spoločnosti JONCKERS a jej interne vyvinutého informačného systému WordsOnline. Vonkajšie prostredie spoločnosti bolo skúmané za pomoci využitia Porterovho modelu piatich síl a vnútorne prostredie spoločnosti pomocou 7S analýzy. Výsledky týchto dvoch analýz nám poslúžili pre zostavenie SWOT analýzy, ktorá nám priblížila súčasný stav spoločnosti. Informačný systém WordsOnline bol skúmaný prostredníctvom Zefis analýzy, ktorá bola vykonaná s asistenciou zamestnanca podieľajúceho sa na vývoji informačného systému a zamestnanca projektového manažmentu, ktorý systém pri svojej práci pravidelne používa. V prípade informačného systému bola taktiež zhotovená SWOT analýza, ktorá vychádzala z výsledkov analýzy Zefis, rozhovorov s jeho užívateľmi a vlastného skúmania informačného systému, aby sa tak dôkladnejšie identifikovali jeho nedostatky. Praktická časť vychádzala z výsledkov analýz predchádzajúcej časti práce a jej obsahom bolo priblíženie nedostatkov informačného systému spolu s poskytnutím návrhov na ich vylepšenie. Navrhované vylepšenia sa sústreďovali na vyriešenie chýbajúcich alebo neaktuálnych dokumentácií, slabého povedomia užívateľov IS o bezpečnosti, neprebiehajúcej časti produkcie v systéme, chybnej funkcionality modulu Resource a slabej marketingovej stratégie. Tieto vylepšenia vychádzajú z faktu, že spoločnosť bude rozvíjať už existujúce riešenie, vzhľadom na to, že zvyšné zvažované varianty, ktorými boli zakúpenie nového informačného systému alebo jeho vytvorenie sa ukázali ako nevhodné. Návrh na adekvátne vylepšenie pre konkrétny nedostatok bol poskytnutý ku každému z nich s výnimkou nedostatku neprebiehajúcej časti produkcie v systéme.

Návrhová časť riešenia tohto nedostatku bola venovaná odôvodneniu jeho existencie a vysvetleniu prečo je pre spoločnosť jeho vyriešenie v blízkej budúcnosti nereálne.

Ekonomická časť práce bola venovaná vyhodnoteniu nákladov na realizáciu navrhnutých riešení a definovaním prínosov, ktoré ich uskutočnenie prinesie. Navrhované riešenia prinesú spoločnosti časovú a finančnú úsporu, zlepšenie marketingu a najmä elimináciu vyskytovanej chybovosti a zníženie rizika ohrozenia spoločnosti.

Verím, že moja bakalárska práca bude pozitívnym prínosom pre firmu a dopomôže k jej budúcim úspechom.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

- [1] KOCH, Miloš. *Datové a funkční modelování*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2004. ISBN 80-214-2724-8.
- [2] MOLNÁR, Zdeněk. *Efektivnost informačních systémů*. Praha: Grada Publishing, 2000. ISBN 80-7169-410-X.
- [3] BÉBR, Richard a Petr DOUCEK. *Informační systémy pro podporu manažerské práce*. Praha: PROFESSIONAL PUBLISHING, 2005. ISBN 80-86419-79-7.
- [4] TVRDÍKOVÁ, Milena. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy: nástroje ke zvyšování kvality informačních systémů*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2728-8.
- [5] SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010. ISBN 978-80-251-2878-7.
- [6] GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. *Podniková informatika*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5457-4.
- [7] GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. *Podniková informatika*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1278-4.
- [8] BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. *Podnikové informační systémy: Podnik v informační společnosti*. 3., aktualiz. a dop. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4307-3.
- [9] KOCH, Miloš a Viktor ONDRÁK. *Informační systémy a technologie*. Vyd. 3. Brno: AKADEMICKÉ NAKLADATELSTVÍ CERM, 2008. ISBN 978-80-214-3732-6.
- [10] Analýza konkurencie. *EuroEkonom* [online]. Košice: Falcon Air, ©2015 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://www.euroekonom.sk/manazment/strategicky-manazment/analiza-konkurencie/>
- [11] CIMBÁLNÍKOVÁ, Lenka. *Strategické řízení: Proč je želva rychlejší než zajíc*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-2963-2.
- [12] MALLYA, Thaddeus. *Základy strategického řízení a rozhodování*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1911-5.

- [13] JEŽKOVÁ, Zuzana, Hana KREJČÍ, Branislav LACKO a Jaroslav ŠVEC. *Projektové řízení: jak zvládnout projekty*. Kuřim: Akademické centrum studentských aktivit, 2013. ISBN 978-80-905297-1-1.
- [14] SWOT. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, ©2019 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://sk.wikipedia.org/wiki/SWOT>
- [15] *Zefis: Posouzení efektivnosti informačních systémů* [online]. Brno: Zefis, ©2020 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://zefis.cz/>
- [16] *Jonckers: Professional Translation Company & Localization services* [online]. Belgium: Jonckers, ©2020 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://www.jonckers.com/>
- [17] About Jonckers. *Jonckers: Professional Translation Company & Localization services* [online]. Belgium: Jonckers, ©2020 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://www.jonckers.com/company/>
- [18] ORTIZ-OSPINA, Esteban. The rise of social media. *Our world in data* [online]. ©2019 [cit. 2020-04-27]. Dostupné z: <https://ourworldindata.org/rise-of-social-media>

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

API – Application Programming Interface

CEO – Chief Executive Officer

CRM – Customer Relationship Management

DPH – Daň z pridanej hodnoty

EPC – Event-driven Process Chain

ERP – Enterprise Resource Planning

IS – Information System

IT – Information Technology

JONCKERS – JONCKERS TRANSLATION & ENGINEERING s.r.o.

MTPE – Machine Translation Post-Editing

PM – Project Manager

PO – Purchase Order

SCM – Supply Chain Management

SWOT – Strength, Weakness, Opportunities, Threats

VPN – Virtual Private Network

WOL – WordsOnline

ZOZNAM POUŽITÝCH OBRÁZKOV

Obrázok č. 1: Proces kódovania, dekódovania informácií	13
Obrázok č. 2: Prvky informačného systému	16
Obrázok č. 3: Holisticko-procesný pohľad na podnikové IS.....	17
Obrázok č. 4: Proces formulácie informačnej stratégie podniku.....	21
Obrázok č. 5: Päť konkurenčných síl Porterovej analýzy	23
Obrázok č. 6: Model 7S.....	24
Obrázok č. 7: SWOT analýza	26
Obrázok č. 8: Logo spoločnosti JONCKERS	28
Obrázok č. 9: Historický vývoj spoločnosti JONCKERS	29
Obrázok č. 10: Organizačná štruktúra spoločnosti JONCKERS	30
Obrázok č. 11: SWOT analýza spoločnosti JONCKERS	34
Obrázok č. 12: Formulár prekladovej žiadosti v module Request.....	40
Obrázok č. 13: Efektívnosť IS v procese produkcie	41
Obrázok č. 14: Bezpečnosť IS	42
Obrázok č. 15: SWOT analýza IS	43
Obrázok č. 16: Navrhovaný proces zaškolenia zamestnanca	48
Obrázok č. 17: Navrhovaný proces základného bezpečnostného školenia	50

ZOZNAM POUŽITÝCH TABULIEK

Tabuľka č. 1: Klasifikácia ERP systémov	19
Tabuľka č. 2: Prehľad nedostatkov IS	43
Tabuľka č. 3: Náklady na zavedenie základného bezpečnostného školenia	56
Tabuľka č. 4: Celkové odhadované náklady realizácie návrhov	57
Tabuľka č. 5: Príklad kalkulácie prínosu zefektívnenia procesu školenia	59
Tabuľka č. 6: Kvalitatívne vyjadrenie celkových prínosov realizácie návrhov	60

ZOZNAM POUŽITÝCH GRAFOV

Graf č. 1: Vývoj používania sociálnych médií.....	53
---	----