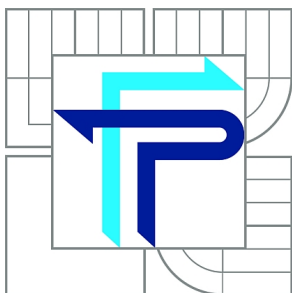


VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



FAKULTA PODNIKATELSKÁ
ÚSTAV INFORMATIKY

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT
INSTITUTE OF INFORMATICS

ANALÝZA INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SPOLEČNOSTI A NÁVRH JEHO ZMĚN

COMPANY INFORMATION SYSTEM ANALYSIS AND PROPOSAL OF ITS CHANGES

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE
BACHELOR'S THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

NELA SMRŽOVÁ

VEDOUcí PRÁCE
SUPERVISOR

Ing. PETR DYDOWICZ, Ph.D.

BRNO 2012

**Tato verze bakalářské práce je zkrácená (dle Směrnice děkanky č. 1/2010).
Neobsahuje identifikaci subjektu, u kterého byla bakalářská práce zpracována
(dále jen „dotčený subjekt“) a dále informace, které jsou dle rozhodnutí dotčeného
subjektu jeho obchodním tajemstvím či utajovanými informacemi.**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Smržová Nela

Manažerská informatika (6209R021)

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

Analýza informačního systému společnosti a návrh jeho změn

v anglickém jazyce:

Company Information System Analysis and Proposal of its Changes

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Cíle práce, metody a postupy zpracování

Teoretická východiska práce

Analýza problému

Vlastní návrhy řešení

Závěr

Seznam použité literatury

Přílohy

Seznam odborné literatury:

BASL, J., BLAŽÍČEK, R. Podnikové informační systémy. 2. vyd. Praha: Grada publishing, 2007. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5.

KOCH, M., DOVRTĚL, J. Management informačních systémů. 1. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2006. 174 s. ISBN 80-214-3262-4.

KOCH, M., ONDRÁK, V. Informační systémy a technologie. 1. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2004. 166 s. ISBN 80-214-2725-6.

MOLNÁR, Z. Efektivnost informačních systémů. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2000. 142 s. ISBN 80-7169-410-X.

SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. Informační systémy v podnikové praxi. 2. vyd. Brno: Computer Press, 2010. 504 s. ISBN 978-80-251-2878-7.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petr Dydowicz, Ph.D.

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2011/2012.

L.S.

Ing. Jiří Kříž, Ph.D.
Ředitel ústavu

doc. RNDr. Anna Putnová, Ph.D., MBA
Děkan fakulty

V Brně, dne 23.05.2012

Abstrakt

Náplní této bakalářské práce je popis a analýza informačního systému společnosti zabývající se prodejem elektrospotřebičů. Informační systém je pro společnost klíčovým prvkem. Na základě analýzy systému budou navrženy možné změny, které by měly vést ke zvýšení efektivnosti informačního systému a tím k tvorbě zisku společnosti.

Abstract

This bachelor's thesis contains the description and analysis of an information system of company which sells electronic appliances. The information system is a key component for that company. On the basis of analysis possible changes will be proposed. These changes should lead to increase in efficiency of the information system and in profit production.

Klíčová slova

Analýza informačního systému, informace, informační systém, IS, podnikový informační systém

Keywords

Information system analysis, information, information system, IS, company information system

Bibliografická citace VŠKP

SMRŽOVÁ, N. *Analýza informačního systému společnosti a návrh jeho změn*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2012. 72 s. Vedoucí bakalářské práce Ing. Petr Dydowicz, Ph.D..

Čestné prohlášení

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

V Brně dne

.....

Podpis

Poděkování

Děkuji vedoucímu práce Ing. Petru Dydowiczovi, Ph.D. za odborné vedení, konzultace a velmi přínosné postřehy, kterými přispěl při tvorbě této bakalářské práce.

Také bych ráda poděkovala společnosti, která mi dala svolení k vypracování práce ohledně jejich informačního systému.

Obsah

Úvod.....	10
1 Cíle práce, metody a postupy zpracování.....	11
2 Teoretická východiska práce	12
2.1 Data	12
2.2 Informace	12
2.3 Znalosti.....	12
2.4 Informační systémy	13
2.4.1 Systém.....	13
2.4.2 Informační systém.....	14
2.4.3 Životní cyklus informačního systému.....	14
2.4.4 Uživatelé informačních systémů.....	15
2.4.5 ERP systémy (Enterprise resource planning)	16
2.4.6 SCM – Supply Chain Management	17
2.5 Hardware a software	17
2.5.1 Hardware.....	18
2.5.2 Software	18
2.6 Síť.....	18
2.6.1 Druhy sítí	18
2.7 Servery	19
2.8 Vzdálený přístup k počítači.....	19
2.9 Business Intelligence.....	19
2.10 SWOT analýza	19
2.11 Metoda HOS2009.....	20
2.11.1 Oblasti hodnocení IS metodou HOS2009.....	21
2.11.2 Popis jednotlivých stavů systému	23
3 Analýza problému	25
4 Vlastní návrhy řešení	26
Závěr	27
Seznam použité literatury	28
Seznam obrázků.....	30
Seznam tabulek.....	30

Přílohy..... 31

Úvod

Vývoj v rámci informačních technologií jde velmi rychle kupředu. To, co bylo ještě včera nemyslitelné, může být zítra považováno za naprosto běžný standard. S rostoucí rychlostí, kterou informace putují po sítích, se zvyšuje samozřejmě i jejich množství.

Informace jsou všude kolem nás, ale aby se z nich nestala jen nic neříkající změť nejrůznějších znaků, je potřeba jim dát určitý řád, který nám pomůže vyznat se v nich a poznat jejich skutečný význam.

V tuto chvíli vstupují do hry databázové a informační systémy. Využíváme je od nepaměti, nejedná se totiž jen o informační systémy v rámci využití výpočetních technologií. Příkladem neautomatizovaného informačního systému může být jakákoliv kartotéka, evidence apod.

Jistě si každý dovede představit, jak těžké by bylo vyznat se v informacích bez jejich uspořádání do přehledných systémů. Asi málokomu by se líbilo, kdyby například u lékaře existovala jen jakási krabice, do které by se zcela náhodně vkládaly informace o provedených výkonech, zjištěných hodnotách a údajích o pacientech, při další návštěvě by lékař jen mohl hádat, co danému pacientovi skutečně bylo.

Je tedy patrné, že informační systémy, ať už automatizované či nikoliv, jsou nesmírně důležité pro chod jednotlivých firem, organizací, států a v konečném důsledku i celé společnosti. Společnosti, které nevyužívají počítačové informační systémy, se připravují o mocný nástroj v konkurenčním boji. Kvůli této nutnosti jsou firmy ochotny investovat nemalé peníze do informačních systémů, neboť správná investice se v budoucnu vrátí a výrazně pomůže k další tvorbě zisku.

Spolu se stále prudším vývojem informačních technologií a zvyšováním významu informací se také zvyšuje rychlost, se kterou firmy musejí reagovat na nové podněty z trhu. Bez kvalitního a efektivního informačního systému by ale jen těžko držely krok s konkurenty.

1 Cíle práce, metody a postupy zpracování

Cílem této bakalářské práce je analýza informačního systému zkoumané společnosti. Vzhledem k rozsahu systému se bude jednat především o analýzu práce se systémem z pohledu uživatelů, tedy zaměstnanců společnosti. Na základě analýzy a celkového zhodnocení aktuálního stavu systému se pokusím navrhnout možná řešení, která by měla vést ke zvýšení efektivnosti využívání systému.

Vzhledem k tomu, že již delší dobu pracuji s informačním systémem ElGuide, bude pro mou práci stěžejní především analýza z pohledu každodenní rutiny uživatele. Zaměřím se na oblast efektivity využívání systému jednotlivými uživateli. Důležitá je pak analýza SWOT, ke které budu čerpat podklady také především díky vlastním zkušenostem a pozorování. Další významnou analytickou metodou, ze které budu čerpat je metoda HOS2009.

Na základě zpracování výše uvedených analýz se pokusím najít slabá místa systému a především navrhnou změny, které povedou k eliminaci problémů, zvýšení uživatelského pohodlí při práci se systémem a v konečném důsledku ke zvyšování efektivnosti systému i jeho uživatelů.

2 Teoretická východiska práce

2.1 Data

Data si lze představit jako prosté zaznamenání skutečnosti. Sama o sobě nemají velkou vypovídací hodnotu. „Data jsou vlastně „surovinou“, ze které mohou vyvstávat informace.“¹

Nicméně na datech jsou založeny podnikové informační systémy. „Jsou nositeli zaznamenaných skutečností souvisejících s aktivitami podniku a zároveň jsou schopna přenosu, interpretace a zpracování.“²

2.2 Informace

Přesně vymezit tento pojem je téměř nemožné, neboť informace jsou specifické pro každou oblast lidské činnosti. Nicméně z výše uvedené citace vyplývá, že informace je sestavena z dat, dá se tedy říct, že pokud se určitá data dají do kontextu a mají konkrétní význam, hovoříme již o informacích. Informace tedy dávají datům určitý řád a smysl.

Podle matematické teorie formulované C. Shannonem informace snižuje míru neuspořádanosti (entropie) a náhodnosti, čímž zvyšuje uspořádanost.

Data a z nich vystupující informace mají v dnešní době klíčový význam pro podniky, o čemž svědčí výrok P. F. Druckera, který říká: „Znalosti a informace jsou dnes jediným smysluplným zdrojem. Tradiční výrobní faktory – půda, práce a kapitál nezmizely, ale staly se druhořadými. Hlavním producentem bohatství jsou informace a znalosti.“³

2.3 Znalosti

„Znalostí se rozumí vzájemně provázané (měnitelné, rozšiřitelné) struktury souvisejících poznatků. Znalost něčeho znamená jejich reprezentaci v podobě

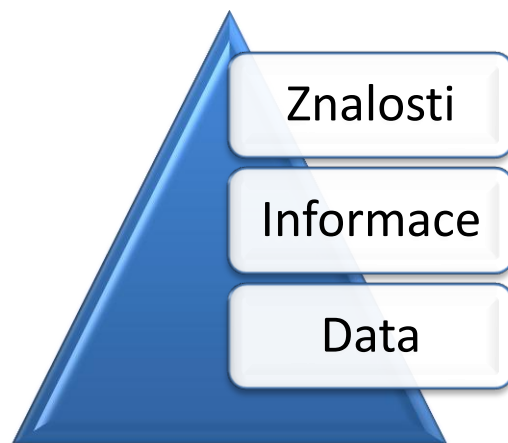
¹ SKLENÁK, V. *Data, informace, znalosti a Internet*. 2001. s.2.

² SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2010. s. 20.

³ DRUCKER, P. F. *Postkapitalistická společnost*. 1993. s. 21.

kognitivního modelu, včetně schopnosti provádět s nimi různé kognitivní operace. Na základě těchto operací je člověk schopen předvídat, co se může v reálném světě stát.“⁴

Jinými slovy znalosti představují výsledek procesu porozumění určitým informacím a schopnosti vsadit je do širšího kontextu.



Obrázek 1: Znázornění vztahu mezi daty, informacemi a znalostmi (Zdroj: vlastní)

2.4 Informační systémy

2.4.1 Systém

K pochopení pojmu informační systém je třeba si nastínit, co je vlastně samotný systém. Jistě existuje spousta definic a teorií systému, každý člověk si pod tímto termínem něco představí. Mě zaujala definice Charlese S. Wassona (volně přeloženo z angličtiny): „*Systém je integrovaná sada prvků, z nichž každý má explicitně stanovené a ohraničené možnosti. Tyto prvky pracují synergicky, aby vytvořily hodnotný proces, který umožní uživateli uspokojit potřeby v daném operačním prostředí konkrétním výsledkem a pravděpodobností úspěchu.*“⁵

Pro shrnutí se tedy dá říct, že systém je množina prvků a vazeb, přičemž prvky jsou na dané úrovni nedělitelné a vazby je spojují. Pro systém jsou klíčové vstupy a výstupy – tedy systém musí informace získávat, ale také je vydávat.⁶

⁴ SKLENÁK, V. *Data, informace, znalosti a Internet*. 2001. s.4.

⁵ WASSON, CH. S. *System analysis, design, and development : concepts, principles, and practices*. 2006. s. 18.

⁶ VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích : teorie a praxe projektování*. 2009. s. 13.

2.4.2 Informační systém

Z výše uvedených definic vyplývá, že informační systém lze chápat jako uspořádání datových struktur, informačních zdrojů, procedur a lidí.⁷

„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.“⁸

Informační systém se tedy skládá z technických prostředků (hardware), programových prostředků (software), organizačních prostředků (orgware), lidské složky (peopleware) a složky reálného světa.⁹

Základní funkce informačních systémů:¹⁰

- Transakční funkce – vytváření a aktualizaceází dat (např. objednávky)
- Analytická funkce – tvorba analýz a přehledů (např. analýza prodejů)
- Správní a provozní funkce – archivace, zálohování, číselníky (např. kategorie zboží)

2.4.3 Životní cyklus informačního systému

Životní cyklus informačního systému je možné identifikovat s běžným životním cyklem například lidí. V tomto cyklu se nachází fáze jako je dětství, mládí, dospělost a stáří. V analogii s těmito fázemi došli autoři k fázím zavádění, růstu, zralosti a útlumu v rámci informačních systémů.¹¹

Zavedení – v této fázi dochází ke stanovení potřebných technologií a obecných potřeb

Růst – tato fáze se vyznačuje rozšiřováním systému

⁷ VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích : teorie a praxe projektování*. 2009. s. 13.

⁸ MOLNÁR, Z. *Moderní metody řízení informačních systémů*. 1992. s.

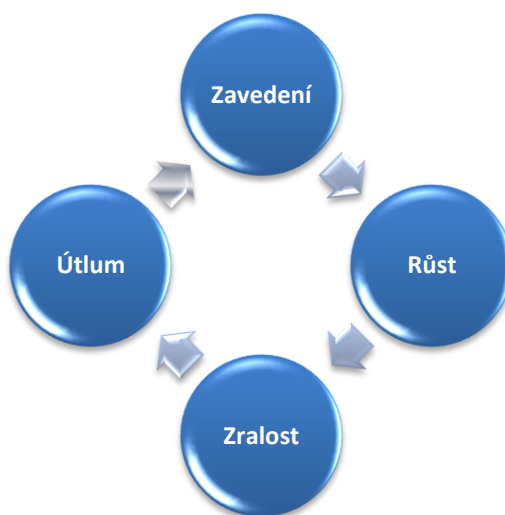
⁹ TVRDÍKOVÁ, M. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy*. 2008. s. 19.

¹⁰ POUR, J. *Informační systémy a technologie*. 2006. s. 24.

¹¹ COSTA, C., APARICIO, M., NHAMPOSSA, L. *Managing the information system life cycle*. 2005.

Zralost – pro tuto fázi je typická údržba aplikací, podpora uživatelů a zvyšování výkonnosti a efektivnosti systému

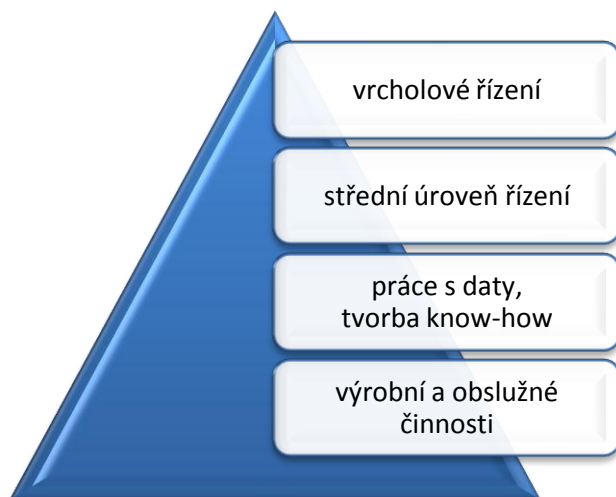
Útlum – jde o konečnou fázi, při které dochází buď k masivním změnám systému či zavedení nového



Obrázek 2: Životní cyklus informačních systémů¹² (Úprava vlastní)

2.4.4 Uživatelé informačních systémů

Uživatelé informačních systémů hodnotí tyto systémy podle toho, jak slouží jejich potřebám. Uživatelé tvoří jednotnou skupinu, ale jsou zastoupeni ve všech organizačních úrovních podniku.¹³



Obrázek 3: Uživatelé informačních systémů¹⁴ (Úprava vlastní)

¹² COSTA, C., APARICIO, M., NHAMPOSSA, L. *Managing the information system life cycle*. 2005.

¹³ BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy*. s. 127.

2.4.5 ERP systémy (Enterprise resource planning)

„Informační systém kategorie ERP definujeme jako účinný nástroj, který je schopen pokrýt plánování a řízení hlavních interních podnikových procesů (zdrojů a jejich transformací na výstupy), a to na všech úrovních, od operativní až po strategickou.“¹⁵

Je tedy patrné, že ERP systém je komplexním řešením pro celopodnikové aktivity. Běžně je v těchto systémech integrována fakturační činnost, výrobní proces, logistika, personalistika a ekonomická činnost.¹⁶

ERP systém by měl mít tyto základní vlastnosti:¹⁷

- automatizace a integrace firemních procesů
- sdílení dat
- vytváření a zpřístupňování informací v reálném čase
- zpracování historických dat

ERP systémy mají za úkol integrovat různé podnikové aplikace jednotlivých oddělení do jednoho systému, což snižuje nekonzistenci dat a neefektivnosti při zpracovávání.¹⁸

ERP systémy bývají založeny na transakčním principu a sdílejí data ve společné databázi. Vzhledem k tomu, že jsou to modulární systémy, může transakce v jednom modulu způsobit transakci v modulu jiném, přičemž tyto transakce jsou vzájemně kontrolovatelné.¹⁹

Základními prvky ERP systémů jsou aplikační moduly, do kterých patří např. ekonomická, výrobní, obchodní a marketingová správa a řízení lidských zdrojů. Dále pak moduly správy ERP aplikace, moduly přizpůsobení a systémové moduly, které zajišťují práci s daty.²⁰

¹⁴BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy*. s. 127.

¹⁵SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2010. s. 148.

¹⁶tamtéž.

¹⁷tamtéž.

¹⁸TVRDÍKOVÁ, M. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy*. 2008. s. 87.

¹⁹tamtéž, s. 88.

²⁰tamtéž.

2.4.6 SCM – Supply Chain Management

Dodavatelský řetězec je systém tvořený procesy všech organizací, které jsou zapojeny do uspokojování potřeb zákazníka.²¹

Jednotlivými stranami, mezi kterými probíhají obousměrné informační, finanční a hmotné toky jsou:

- zákazníci
- maloobchodníci
- velkoobchodníci
- distributoři a dopravci
- výrobci
- dodavatelé surovin a komponent²²

Dodavatelský řetězec se vyznačuje tím, že se v něm objevují určité cykly:

- objednávkový
- doplňovací
- výrobní
- dodací

V dodavatelském řetězci existuje několik přístupů a metod:

Systém plynulého zásobování

Jde o proces vzájemné spolupráce maloobchodu a dodavatele. Proces začíná přijetím zprávy elektronické výměny dat o stavu zásob, tato data se následně vyhodnotí, uloží a použijí pro sestavení předpovědi a návrhu objednávky.

Řízení zásob dodavatelem

U tohoto přístupu dodavatel stále udržuje optimální úroveň zásob. Dodavatel tedy přebírá odpovědnost za stav zboží.

2.5 Hardware a software

Hardware i software jsou klíčovými prvky pro fungování jakéhokoliv informačního systému. Definují mu rámec, ve kterém může pracovat.

²¹ SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2010. s. 175.

²² tamtéž, s. 176.

2.5.1 Hardware

Pod pojmem hardware je možné si představit nejrůznější mechanické prvky, které zajišťují chod výpočetní techniky. Mezi hardware se řadí vše hmatatelné, co tvoří počítačovou infrastrukturu. Jedná se tedy o komponenty jako je procesor, pevný disk, monitor, klávesnice, ale také napájení, kabely, přepětové ochrany, atd.

Hardware je tedy fyzický rámec, který umožňuje vznik softwaru – tedy i informačního systému.

2.5.2 Software

Pojmem software se rozumí veškeré programové vybavení výpočetní techniky. Mezi základní software se řadí firmware a operační systém. Dalšími zástupci softwaru jsou veškeré aplikační programy a samozřejmě i informační systémy v elektronické formě.

2.6 Síť

Počítačové sítě jsou v dnešní době velmi důležitým prvkem jak vnitropodnikové komunikace, tak i komunikace firmy s okolím.

Díky počítačové síti je možné snadno přenášet a sdílet data, sdílet hardwarová zařízení, komunikovat v síti a také chránit důležitá data.²³

Počítačové sítě jsou propojeny buď drátově (zpravidla kroucená dvojlinka nebo optické kabely) nebo bezdrátově (Wi-Fi sítě).

Aby mohla počítačová síť existovat, je nutné, aby koncová zařízení měla síťové rozhraní.

2.6.1 Druhy sítí

LAN – jedná se o lokální síť (např. na jedné pobočce), tato síť umožňuje sdílení hardwarových zařízení, jakými jsou tiskárny, atd.²⁴

WAN – jedná se o rozsáhlou síť, která se zpravidla skládá z více LAN sítí (např. firemní síť), mezi WAN sítě patří i Internet.²⁵

²³ HORÁK, J., KERŠLÁGER, M. *Počítačové sítě pro začínající správce*. 2006. s. 9.

²⁴ tamtéž.

²⁵ tamtéž.

2.7 Servery

Servery jsou nejdůležitější částí počítačové sítě. Jedná se o počítače zpravidla vybavené síťovým operačním systémem. Úkolem těchto počítačů je především nabízení programů, služeb a souborů jiným počítačům v síti – klientům. Z tohoto vztahu je odvozen název celého modelu klient-server.

Servery můžou být různého typu: databázové, tiskové, aplikační, souborové, terminálové, webové a proxy servery.

2.8 Vzdálený přístup k počítači

Jedná se o spojení jednoho počítače s počítačem jiným, vzdáleným. Tyto počítače musí být propojeny po síti. Většinou se jedná o připojení klienta k serveru (nebo jinému osobnímu počítači) za účelem využívání některých jeho služeb či programů. Tento způsob spojení se též nazývá terminálový.

Spojení probíhá nejčastěji pomocí programu telnet, který je standardní součástí MS Windows. Nicméně telnet přenáší data bez šifrování, je tedy snadné je odposlechnout. Proto byl vyvinut protokol SSH, který přenáší data zašifrovaně.

2.9 Business Intelligence

Jedná se o proces transformace dat na informace a informací na poznatky pro koncového uživatele. Vstupem jsou tedy velké objemy dat a výstupem předem neznámé poznatky, které se dají dál použít např. v rozhodovacím procesu.

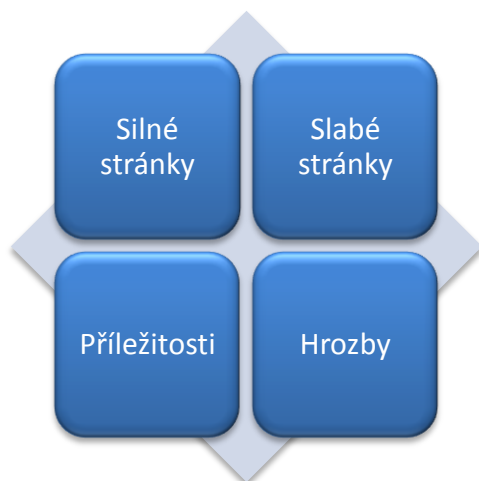
Data bývají uložena většinou v multidimenzionální podobě v datových skladech. Poznatky se z těchto dat získávají pomocí OLAP analýzy nebo data miningu.

2.10 SWOT analýza

Název analýzy vychází z prvních písmen anglických slov:

- S – strengths – silné stránky
- W – weaknesses – slabé stránky
- O – opportunities – příležitosti
- T – threats – hrozby

SWOT analýza využívá analýzu interních faktorů (silných a slabých stránek) a externích faktorů (příležitostí a hrozeb). Získané výsledky se zapisují do SWOT matice.²⁶



Obrázek 4: SWOT matice²⁷ (Úprava vlastní)

Silné stránky vystihují výhody analyzovaného subjektu především před konkurencí. U slabých stránek se pak sledují nevýhody tohoto subjektu před konkurencí.

Příležitosti, jakožto i hrozby se zaměřují na okolí sledovaného subjektu. Tedy například na příležitosti na trhu či hrozby substitutů, apod.

2.11 Metoda HOS2009

Metoda HOS2009 staví na základech metody HOS8, která vychází z původní metody HOS. Metoda HOS byla vyvinuta v rámci Fakulty podnikatelské Vysokého učení technického v Brně Kochem a Křížem. Navazující metodu HOS8 poté zpracoval Koch a Dovrtěl. Konečně metodu HOS2009 zpracoval a publikoval v dizertační práci Neuwirth.

„Metoda nabízí ucelený pohled na informační systém podniku jak v současném stavu, tak i výhledem do budoucna s ohledem na fázi životního cyklu informačního systému firmy a náročnost na informační úroveň firmy.“²⁸

²⁶ BLAŽKOVÁ, M. *Marketingové řízení a plánování pro malé a střední firmy*. 2007.

²⁷ tamtéž.

²⁸ NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. 2009. s. 46.

„Hodnocení touto metodou je založeno na základním principu, že za optimální, vyvážený (efektivní) informační systém může být považován pouze takový, ve kterém nejsou do žádné z jeho částí vynakládány zbytečné náklady tzn. že informační systém je vyvážený a zároveň se jedná o informační systém, který je optimální a stabilní.“²⁹

Aplikace metody spočívá především v dotazníkovém šetření, kdy jednotlivé dotazníky se zaměřují na určité oblasti informačního systému. Celkově se jedná o soubor 10 oblastí a ke každé z nich je sestaveno 10 konkrétních otázek.

Odpovědi na otázky jsou formulovány na stupnici **Ano-Spíše ano-Částečně-Spíše ne-Ne**, přičemž každá odpověď je ohodnocena bodově.

Jednotlivé otázky pro každou oblast jsou rozděleny do skupin podle kritérií. Každému kritériu je poté přidělena určitá váha, podle toho, jak je zkoumaná problematika pro firmu důležitá.

Na základě zjištěných hodnot se počítají další ukazatele, kterými jsou např. vztah mezi HW a SW, celkový stav IS, optimální stav jednotlivých oblastí.

2.11.1 Oblasti hodnocení IS metodou HOS2009

Počet oblastí je shodný s počtem dotazníků, jedná se tedy o 10 oblastí, na které se metoda zaměřuje.

Orgware (OW)

„Oblast zahrnuje zkoumání toho, zda existují pravidla pro provoz informačních systémů, doporučené pracovní postupy, uživatelské příručky, směrnice atd. a zda jsou používány správným a účelným postupem“.³⁰

Peopleware (PW)

„Oblast zahrnuje zkoumání uživatelů informačních systémů ve vztahu k vývoji nebo používání informačního systému.“³¹

²⁹ NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. 2009. s. 46.

³⁰ tamtéž, s. 49.

³¹ tamtéž.

Dataware (DW)

„Oblast zkoumá data, která jsou využívána v informačním systému z pohledu jejich dostupnosti uživatelům. Zkoumá také jejich organizovanost a strukturu.“³²

Security (bezpečnost; SE)

„Tato oblast zkoumá, jakým způsobem jsou chráněna data, která jsou v systému uchovávána. Zkoumá existenci, používání a dodržování bezpečnostních pravidel a norem. Zabývá se hodnocením potencionálních rizik ohrožujících bezpečnost dat uložených v systému jak z vnitřního, tak i vnějšího prostředí.“³³

Suppliers (dodavatelé; SU)

„Tato oblast zkoumá, jakým způsobem jsou propojeni naši dodavatelé s informačním systémem firmy. Jaké informace od tohoto systému vyžadují a jaké informace jsou vyžadovány ze strany informačního systému od nich. Může být posuzováno i to, zdali spolu informační systémy obou stran jsou schopni vyměňovat data (komunikovat).“³⁴

Customers (zákazníci; CU)

„Tato oblast zkoumá, jakým způsobem jsou propojeni naši zákazníci s informačním systémem firmy. Jaké informace od tohoto systému vyžadují a jaké informace jsou vyžadovány ze strany informačního systému od nich. Může být posuzováno i to, zdali spolu informační systémy obou stran jsou schopni vyměňovat data (komunikovat). Jako zákazníky můžeme v rámci této metody chápat jak zákazníky koncové, subdodavatele, tak i vnitropodnikové zákazníky.“³⁵

Management IS (MIS)

„Tato oblast zkoumá řízení informačních systémů ve vztahu k informační strategii, důslednosti uplatňování stanovených pravidel a vnímání koncových uživatelů

³² NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. 2009. s. 50.

³³ tamtéž.

³⁴ tamtéž.

³⁵ tamtéž.

informačního systému a způsoby provádění kontroly z pohledu splnění vytyčených cílů.“³⁶

Management (MA)

„Tato oblast zkoumá řízení informačních systémů ve vztahu ke koncovým uživatelům řídicí úrovně. Dále je posuzováno z pohledu managementu, zda-li jim informační systém firmy poskytuje potřebné výstupy v požadovaném čase i kvalitě nutné pro jejich kvalifikované rozhodování.“³⁷

Hardware a software (HW a SW)

„V oblasti hardware je zkoumáno fyzické vybavení ve vztahu k jeho kvalitě, funkčnosti, bezporuchovosti, stabilitě provozu, uživatelské přívětivosti, komfortu. Oblast software v sobě zahrnuje zkoumání programového vybavení ve firmě ať už z pohledu aplikačního či systémového softwaru a je posuzována i jejich vzájemná kompatibilita. U těchto dvou oblastí informačního systému je zkoumán v rámci metody jejich vzájemný vztah, interakce.“³⁸

2.11.2 Popis jednotlivých stavů systému

Absolutně vyvážený systém

Provoz takového IS je ve firmě efektivní. Do žádné oblasti nejsou vynakládány nadbytečné náklady a neexistuje oblast, kde by se potřebných prostředků pro chod nedostávalo. Systém se přizpůsobuje požadavkům uživatelů. IS umožňuje firmě její další rozvoj a nijak ji nelimituje.

Vyvážený systém

Provoz takového IS je ve firmě přínosný. Nicméně do některých oblastí jsou vynakládány nadbytečné náklady, ale neexistuje oblast, kde by se potřebných prostředků výrazně nedostávalo. Systém se přizpůsobuje většině požadavků uživatelů a umožňuje přizpůsobení se dalšímu rozvoji firmy.

³⁶ NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. 2009. s. 51.

³⁷ tamtéž.

³⁸ tamtéž.

Problémový systém

Provoz takového systému ve firmě může být problematické. Do některých oblastí mohou být vynakládány nadbytečné náklady a zároveň mohou existovat oblasti, kde se potřebných prostředků nedostává. Systém se přizpůsobuje požadavkům uživatelů jen částečně. IS neumožňuje firmě příliš dalšího rozvoje, firma bývá informačním systémem alespoň částečně omezována.

Nevyvážený systém

Provoz takového systému je ve firmě neefektivní. Do některých oblastí jsou vynakládány nadbytečné náklady a zároveň existuje i více oblastí, kde se potřebných prostředků nedostává. Systém se většinou nepřizpůsobuje požadavkům uživatelů. IS většinou neumožňuje firmě její další rozvoj. Firma je výrazně omezována informačním systémem.

Tab. 1: Popis stavů IS³⁹ (Úprava vlastní)

Hodnocení IS	Technologie	Celkový stav IS	Vyváženost oblastí
Absolutně vyvážený IS	Poměr HW a SW je vyvážený, v rozpětí –5 % až 0 %.	Celkový stav IS je shodný se stavem optimálním pro firmu v současnosti.	Všechny oblasti IS lze označit za vyvážené, celková nevyváženost max. 0–5 %.
Vyvážený IS	Poměr HW a SW je vyvážený, pohybuje se v rozpětí –25 % až 0 %.	Optimální stav je zcela pokryt celkovým stavem IS v současnosti.	Je povolena nevyváženost u max. 2 oblastí v rozsahu 0–25 % nebo i více oblastí v rozsahu 0–15 %.
Problémový IS	Poměr HW a SW může být max. 25 %.	Optimální stav není zcela pokryt celkovým stavem IS v současnosti.	Je povolena nevyváženost u max. 2 oblastí vyšší než 25 % nebo u 1 oblasti nevyváženost až –25 % nebo u 2 oblastí až –15 %.
Nevyvážený IS	Poměr HW a SW může být libovolný.	Optimální stav není pokryt celkovým stavem IS v současnosti.	Nevyváženost u více než 2 oblastí vyšší než 25 % nebo u 1 oblasti nevyváženost vyšší než –25 % nebo u více než 2 oblastí vyšší než –15 %.

³⁹ NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. 2009, s. 109.

3 Analýza problému

Utajeno dle přání dotčeného subjektu.

4 Vlastní návrhy řešení

Utajeno dle přání dotčeného subjektu.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo provést detailní analýzu informačního systému používaného ve zkoumané společnosti a navrhnout opatření, která by zlepšila stávající stav a zvýšila efektivitu IS/IT ve firmě.

V rámci analytické části práce byla provedena analýza metodou HOS2009, dále SWOT analýza a analýza vlastním pozorováním – každodenním používáním systému. Tyto analýzy odhalily nedostatky, které stávající řešení IS/IT ve firmě má. Samotný prodejní systém je poměrně vyvážený, ale přesto nepostačuje na všechny oblasti, které firma pokrývá svou činností.

Na základě zjištěných výsledků analýz jsem navrhla a popsala určitá řešení, která by měla vést k odstranění nedostatků a neefektivností. K rozhodování jsem použila rozhodovací matici, ve které jsem porovnávala 4 možnosti, jak změny uchopit. Dále jsem popsala, jak by jednotlivé změny měly vypadat, jak by se měly promítnout do zvoleného řešení.

V konečné fázi se nabízejí dvě možná řešení – kompletní výměna stávajícího systému systémem Microsoft Dynamics AX nebo rozšíření funkcionality stávajících systémů. Obě možnosti jdou různou cestou ke stejnému výsledku – automatizaci určitých činností a tím především k eliminaci lidských chyb a zvýšení efektivity jak systému, tak i zaměstnanců.

Záleží tedy jen na vrcholném vedení společnosti, pro které řešení se případně rozhodne. Toto rozhodnutí závisí na tom, jakou má společnost vyjednávací sílu ve směru k stávajícím dodavatelům řešení.

Seznam použité literatury

- [1] BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy*. 2. vyd. Praha : Grada publishing, 2007. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5.
- [2] BLAŽKOVÁ, M. *Marketingové řízení a plánování pro malé a střední firmy*. Praha : Grada Publishing, 2007. 278 s. ISBN 978-80-247-1535-3.
- [3] COSTA, C., APARICIO, M., NHAMPOSSA, L. *Managing the information system life cycle* [online]. [cit. 2011-11-26]. Dostupné z WWW: <http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200507P009.pdf>
- [4] DRUCKER, P. *Postkapitalistická společnost*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1993. 197 s. ISBN 80-85603-31-4.
- [5] HORÁK, J., KERŠLÁGER, M. *Počítačové sítě pro začínající správce*. 3. aktual. vyd. Brno : Computer Press, 2006. 212 s. ISBN 80-251-0892-9.
- [6] MOLNÁR, Z. *Moderní metody řízení informačních systémů*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 1992. 347 s. ISBN 80-85623-07-2.
- [7] NEUWIRTH, B. *Problematika hodnocení optimality a vyváženosti podnikových IS*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2009. 150 s. Vedoucí dizertační práce doc. Ing. Miloš Koch, CSc.
- [8] *Obchodní rejstřík a Sbírka listin: Ministerstvo spravedlnosti České republiky* [online]. [cit. 2012-05-02]. Dostupné z WWW: <<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>>.
- [9] POUR, J. *Informační systémy a technologie*. Praha : Vysoká škola ekonomie a managementu, 2006. 496 s. ISBN 80-86730-03-4.
- [10] SKLENÁK, V. a kol. *Data, informace, znalosti a Internet*. 1. vyd. Praha : C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0.
- [11] SODOMKA, P., KLČOVÁ, H. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. vyd. Brno: Computer Press, 2010. 504 s. ISBN 978-80-251-2878-7.
- [12] TRČKA, A. *Lesk a bída outsourcingu IT* [online]. [cit. 2011-04-26]. Dostupné z WWW:< <http://www.systemonline.cz/outourcing-ict/lesk-a-bida-outourcingu-it.htm>>.
- [13] TVRDÍKOVÁ, M. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy*. Praha : Grada Publishing, 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2728-8.

- [14] VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích: teorie a praxe projektování*. 1. vyd. Praha : Grada publishing, 2009. 144 s. ISBN 978-80-247-3046-2.
- [15] WASSON, CH. S. *System analysis, design, and development : concepts, principles, and practices*. New Yersey : John Wiley & Sons, 2006. 818 s. ISBN 13-978-0-471-39333-7.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Znázornění vztahu mezi daty, informacemi a znalostmi (Zdroj: vlastní)	13
Obrázek 2: Životní cyklus informačních systémů (Úprava vlastní)	15
Obrázek 3: Uživatelé informačních systémů (Úprava vlastní)	15
Obrázek 4: SWOT matice (Úprava vlastní)	20

Seznam tabulek

Tab. 1: Popis stavů IS (Úprava vlastní)	24
---	----

Přílohy

Příloha 1: dotazníky k jednotlivým oblastem zkoumaným metodou HOS2009

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **orgware (OW)**

1) Lze souhlasit s tvrzením, že postupy či směrnice pro zotavení IS z nestandardních situací jsou dostatečně známé uživatelům ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

2) Lze souhlasit s tvrzením, že doporučené pracovní postupy a procedury běžného provozu pro koncové uživatele jsou udržovány v aktuálním stavu ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

3) Lze souhlasit s tvrzením, že pravidla pro bezpečnost IS obsahují i ustanovení pro nakládání s dokumenty či přílohami e-mailů získaných z Internetu ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

4) Existuje pravidelná kontrola dodržování vnitřních pracovních postupů, směrnic pro chod IS ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

5) Má každý pracovník jasně určeno, s jakými úlohami smí pracovat a kdy ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

6) Provádějí jakékoliv rozsáhlejší instalace, změny nastavení, připojení nové techniky pověřené osoby, nikoliv uživatelé ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

7) Lze souhlasit s tvrzením, že odchod zaměstnance je spojený s ukončením platnosti jeho přístupových práv ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

8) Dojde-li k porušení vnitřních směrnic (pracovních postupů), jsou z jejich porušení vyvozeny důsledky (sankce) ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Platí, že pravidla pro provoz IS jsou pro uživatele nejasná a nelogická ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

10) Jsou všechny změny v systému a programech ihned zdokumentovány vč. důvodu, který vedl ke změně?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **peopleware (PW)**

1) Je každý pracovník zaškolen na úlohy, které má s informačním systémem provádět ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

2) Jsou dostupná školení nových pracovníků o používaných informačních systémech, pravidlech provozu a bezpečnosti IS ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

3) Je pravda, že stávající zaměstnanci není třeba školit na nové funkce IS nebo že školení není dostupné?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

4) Existuje zastupitelnost koncových uživatelů, kteří jsou klíčoví pro chod systému a jeho klíčové výstupy ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

5) Je dokumentace běžných postupů práce s IS jednoduše dosažitelná pro koncové uživatele ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

6) Existuje proces kariérního postupu, který je nastaven takovým způsobem, aby se zaměstnanci mohli v rámci procesu dobře ztotožnit i s informačním systémem?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

7) Jsou dostupná místa uvnitř firmy nebo u externího dodavatele, kam se mohou uživatelé obracet se žádostí o pomoc či konzultaci ohledně IS ? (tato místa jsou označována dále jako informační centra)

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

8) Řeší informační centra podněty uživatelů obvykle v dostatečné míře a včas ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

9) Je pravda, že informační centra řeší především významné problémy a nemají důvod se snažit o dlouhodobé zlepšení chodu IS ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

10) Podporuje vedení firmy průběžná školení koncových uživatelů za účelem zvýšení efektivnosti fungování IS ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **dataware (DW)**

1) Mají pracovníci jasně vymezenou odpovědnost za data, která spravují ? tzn.: Platí zásada, že určitá data smí měnit jen určitý pracovník ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

2) Lze souhlasit s tvrzením, že pracovníci mají jasně určeno, kdy musí určitá data pořídit do informačního systému a kdy je musí aktualizovat ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

3) Platí, že uživatelům chybí z informačního systému data pro jejich rozhodování ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

4) Získávají koncoví uživatelé nadbytečná nebo nepřesná data ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

5) Získávají uživatelé data z IS právě v době, kdy je potřebují?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Podílí se data získaná z IS významnou měrou na kvalitě rozhodování uživatelů při jejich výkonu práce?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

7) Existují podrobné plány pro obnovu klíčových dat v informačním systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

8) Jsou média se zálohami dat uchovávána výhradně v podmínkách doporučených výrobcí zařízení s ohledem na vlhkost, teplotu, světlo ... ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Lze souhlasit s tvrzením, že přístup ke správě datových úložišť mají pouze pověření zaměstnanci a jejich přístupy a úkony jsou monitorovány?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

10) Mají pracovníci určeno, s jakými daty smí pracovat a s jakým oprávněním ? tzn.: Platí zásada, že nikdo nesmí získat přístup k datům, která nepotřebuje pro svou práci?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **security (SE)**

1) Je pravda, že management příliš nedozírá na dodržování pravidel bezpečnosti a provozu IS ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

2) Lze souhlasit s tvrzením, že existují pravidla nebo politika bezpečnosti IS, která jsou pravidelně aktualizována ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

3) Musí pracovníci správy IS pravidelně provádět zálohování dat podle pravidel zálohování ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

4) Jsou média se zálohami dostatečně katalogizována a chráněna před zneužitím, krádeží či živelnou pohromou ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

5) Je bezpečnost dat zvažována a řízena i pro hrozby z Internetu nebo jiných počítačových sítí ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Jsou stanoveny procesy a metody jejichž účelem je rozpoznat bezpečnostní rizika ve firmě a eliminovat je ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

7) Je prováděno monitorování činností, ke kterým dochází v rámci používání IS (ověření uživatele, přístup k datům, spouštění programů ...)?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

8) Lze říci, že problematika bezpečnostní politiky (informační bezpečnosti) je ve firmě řešena centrálně ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Existuje osoba (osoby), které jsou přímo odpovědné za dodržování bezpečnostní politiky ve firmě ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

10) Lze souhlasit s tvrzením, že dodržování zásad (pravidel) bezpečnostní politiky není u uživatelů průběžně kontrolováno ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **customers (CU)**

1) Jsou jasné stanoveny základní cíle zkoumaného informačního systému směrem k jeho zákazníkům ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

2) Existují pravidelně vyhodnocované metriky cílů uvedených v předchozím bodu ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

3) Je pravidelně zkoumáno, jaké přínosy od informačního systému jeho zákazníci očekávají ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

4) Je pravda, že názory zákazníků IS na zlepšení, změnu či úpravu informačního systému nejsou pro podnik důležité ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

5) Jsou data o zákaznících IS, jejich požadavcích, operacích, atd. ukládána v informačním systému centrálně (tj. nejsou ukládána vícekrát nebo jinak nekonzistentně) ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Jsou zákazníci spokojeni s množstvím a kvalitou dat, která je jim poskytována IS firmy ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

7) Je forma výstupů z informačních systémů volena tak, aby umožňovala jejich snadné využití zákazníkem IS?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

8) Ošetřují pravidla provozu nakládání s citlivými či obchodně cennými daty o zákaznících IS?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Je řízena integrace zkoumaného informačního systému firmy spolu s dalším možným softwarem, pomocí kterého jsou poskytovány výstupy z IS pro zákazníky ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

10) Mohou zákazníci získávat ze zkoumané IS výstupy pomocí různých komunikačních kanálů, které si zvolí ?

Ano	Spiše ano	Částečně	Spiše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **suppliers (SU)**

1) Jsou jasně stanoveny základní požadavky kladené na dodavatele, které jsou nezbytné pro plnění definovaných cílů zkoumaného informačního systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

2) Existují pravidelně vyhodnocované metriky výše zmíněných požadavků ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

3) Je forma vstupů do zkoumaného IS od dodavatelů volena tak, aby umožňovala jejich snadné převzetí a využití zkoumaným IS ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

4) Jsou v pravidlech provozu definovány kontroly informací od dodavatelů ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

5) Jsou požadavky na dodavatele ve vztahu ke vstupům do zkoumaného IS formulovány tak, aby byla jasně určena požadovaná podrobnost předávaných informací ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

6) Jsou požadavky na dodavatele ve vztahu ke vstupům do zkoumaného IS formulovány také s jasným určením požadované včasnosti jejich dodávání ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

7) Zvažuje firma možnost účelného přizpůsobení či nastavení zkoumaného IS dle návrhů dodavatelů za účelem efektivnější výměny informací ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

8) Je forma výstupů ze zkoumaného IS pro dodavatele řízena s ohledem na efektivní komunikaci s dodavateli ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

9) Je pravda, že výstupy z IS pro dodavatele nejsou řízeny s ohledem na včasnost jejich předání ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

10) Přispívá zkoumaný informační systém ke snadnosti a efektivnosti komunikace s dodavateli ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **management IS (MIS)**

1) Dozírá management IS na dodržování pravidel zálohování prováděné pracovníky správy IS ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

2) Provádí řízení rozvoje a provozu informačních systémů osoba, která této oblasti rozumí ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

3) Je rozvoj IS formulován také ve střednědobé či dlouhodobé perspektivě formou informační strategie vzhledem k cílům firmy ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

4) Je v plánech rozvoje informačních systémů zahrnut případný růst firmy a rozvoj jejich informačních potřeb ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

5) Platí, že plány rozvoje IS neexistují nebo v nich nejsou stanoveny možnosti kontroly jejich plnění ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

6) Jsou dostupné pravidelné školicí programy pro pracovníky správy IS zaměřené na udržování a zvyšování jejich kvalifikace ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

7) Považuje management informačních systémů koncové uživatele za faktor s vysokou důležitostí pro úspěšný chod informačních systémů ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

8) Usiluje management IS soustavně o zlepšení efektivity chodu zkoumaného informačního systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Lze souhlasit s tvrzením, že obecný management vnímá správu informačního systému spíše jako nutné zlo?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

10) Lze říci, že pracovníci správy IS nejsou motivováni k včasnému, úplnému a pokud možno i hladkému řešení požadavků na ně směřovaných?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **management (MA)**

1) Uznává management důležitý význam koncových uživatelů pro integritu a správnost zpracování dat ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

2) Trvají manažeři na dodržování pravidel stanovených pro informační systém ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

3) Je při plánech rozvoje informačního systému, pořizování IS vždy provedeno i obhájení dané investice z ekonomického hlediska?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

4) Vnímá obecný management informační systém firmy nejen jako výdaje, ale také jako potenciál případného růstu firmy ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

5) Podporuje obecný management firmy rozvoj informačních systémů, který je odůvodněný přispěním IS k dosažení podnikových cílů ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Lze říci, že je management plně spokojený s údaji, informacemi, daty, které získává z IS a jsou potřebné pro jeho kvalifikované rozhodování ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

7) Existuje ve firmě relevantní zpětná vazba mezi managementem firmy a externími uživateli informačního systému?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

8) Lze říci, že zejména díky přístupu managementu existuje větší motivace zaměstnanců starajících se o chod informačního systému k jejich fluktuaci než k setrvání ve firmě ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

9) Dochází ze strany managementu k pravidelné kontrole plnění informační strategie firmy a případného vyvozování důsledků ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

10) Nastávají situace, kdy management nemá k dispozici údaje, informace, data, které potřebuje ke svému rozhodování v patřičné kvalitě, čase ...?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **hardware (HW)**

1) Přispívá HW pozitivně k rychlosti a použitelnosti informačního systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

2) Jsou klíčové prvky HW dostatečně fyzicky chráněny před bezpečnostními riziky jako jsou (krádež, požár ...) ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

3) Je nové HW vybavení pořizováno po zvážení jeho kompatibility s existujícím HW vybavením a softwarem, který na něm bude provozován ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

4) Umožňuje současný HW efektivní výměnu dat se zákazníky či dodavateli ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

5) Je rychle dostupné záložní vybavení v případě výpadku klíčových HW prvků systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Lze konstatovat, že jsou poruchy hardware poměrně časté ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

7) Lze souhlasit s tvrzením, že hardware není pravidelně obměňován na základě celofiremní informační strategie ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

8) Je ve firmě pravidlem, že je nákup nového hardware schvalován managementem IS ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

9) Je hardware ve firmě nakupován na základě výsledků interních výběrových řízení ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

10) Lze říci, že je i hardware u koncových uživatelů informačního systému dostatečně chráněn před možnými bezpečnostními riziky ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

Dotazník pro zjištění úrovně oblasti **software (SW)**

1) Poskytuje zkoumaný aplikační software všechny funkce nezbytné pro práci uživatelů ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

2) Jsou chybová, varovná hlášení či jiná nestandardní oznámení srozumitelná a poskytující na požádání i bližší vysvětlení vzniklé situace ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☒	☐	☐

3) Platí, že koncoví uživatelé nesmějí poskytovat podněty pro případné úpravy SW, nové nastavení nebo pořízení nových verzí software ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

4) Má zkoumaný informační systém jednotné ovládání obrazovek, menu, sestav a nápovědy ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

5) Jsou při pořízení nových verzí aplikačního software využívány jejich nové vlastnosti ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

6) Je pravda, že snadnost používání softwaru koncovými uživateli nehraje roli při jeho pořízení nebo vývoji ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☒	☐

7) Existují pravidelné nebo nahodilé kontroly sloužící ke zjištění abnormalit ve využívání systému, jeho nesprávného užívání či zneužívání ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☒	☐	☐	☐	☐

8) Umožňuje zkoumaný informační systém efektivní výměnu informací mezi uživateli tohoto informačního systému ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒

9) Umožňuje stávající operační systém plynulý a bezporuchový chod jednotlivých uživatelů používaných aplikací ať už v rámci informačního systému firmy nebo i mimo něj ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☒	☐	☐	☐

10) Lze souhlasit s tvrzením, že stávající operační systém u koncových uživatelů není pracovníky správy IS pravidelně udržován, aktualizován ?

Ano	Spíše ano	Částečně	Spíše ne	Ne
☐	☐	☐	☐	☒