



**VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ**  
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



**FAKULTA PODNIKATELSKÁ  
ÚSTAV MANAGEMENTU**

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT  
INSTITUT OF MANAGEMENT

# **NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB PO ZAVEDENÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU VE VÝROBNÍ SPOLEČNOSTI**

PROPOSALS TO IMPROVE THE PROVIDED SERVICES AFTER IMPLEMENTING AN  
INFORMATION SYSTEM IN A MANUFACTURING COMPANY

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**  
BACHELOR'S THESIS

**AUTOR PRÁCE**  
AUTHOR

**JIŘÍ MENOŠEK**

**VEDOUČÍ PRÁCE**  
SUPERVISOR

**Ing. MATÚŠ VARJAN**

BRNO 2013

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jiří Menoušek**

---

Ekonomika a procesní management (6208R161)

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

**Návrhy na zlepšení poskytovaných služeb po zavedení informačního systému ve výrobní společnosti**

v anglickém jazyce:

**Proposals to Improve the Provided Services after Implementing an Information System in a Manufacturing Company**

Pokyny pro vypracování:

Úvod

Cíl a metodika práce

Teoretická východiska práce

Analýza současného stavu poskytování služeb

Návrhy na zlepšení poskytování služeb

Zhodnocení návrhů a jejich přínosy pro firmu a zákazníka

Závěr

Seznam odborné literatury:

BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 2., výrazně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, 283 s. ISBN 978-80-247-2279-5 (Váz.).

KEŘKOVSKÝ, Miloslav. Moderní přístupy k řízení výroby. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2001, 115 s. ISBN 80-717-9471-6.

MAŠÍN, Ivan a Milan VYTLAČIL. Nové cesty k vyšší produktivitě: metody průmyslového inženýrství. 1. vyd. Liberec: Institut průmyslového inženýrství, 2000, 311 s. ISBN 80-902-2356-7.

ŘEPA, Václav. Analýza a návrh informačních systémů. 1.vyd. Praha: Ekopress, 1999, 403 s. ISBN 80-861-1913-0.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Matuš Varjan

Termín odevzdání bakalářské práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2012/13.



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

  
\_\_\_\_\_  
doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.  
Děkan

V Brně, dne 25.3.2013

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zaměřuje na poskytování servisních služeb v konkrétním podniku a obsahuje návrh optimalizace procesů v poskytování servisních služeb. Řešení vychází z detailní analýzy procesů ve firmě.

## **Abstract**

Bachelor's thesis focuses on providing service agency in a specific company and includes proposal for optimizing processes in providing services. The solution is based on detailed analysis of the processes in the company.

## **Klíčová slova**

Servisní služby, QI systém, efektivita, optimalizace procesu.

## **Keywords**

Provided services, QI system, efficiency, optimization of process.

## **Bibliografická citace práce**

MENOUŠEK, Jiří. *Návrhy na zlepšení poskytovaných služeb po zavedení informačního systému ve výrobní společnosti*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2013. 63 s. Vedoucí bakalářské práce Ing. Matúš Varjan

## **Čestné prohlášení**

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

V Brně dne 28. května 2013

.....

## **Poděkování**

Děkuji za odborné konzultace a vedení Ing. Matúšovi Varjanovi a firmě OR-NEXT, která mi poskytla potřebné informace a umožnila tím vznik této bakalářské práce.

# OBSAH

ÚVOD.....	10
CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE .....	11
1 TEORETICKÁ ČÁST .....	12
1.1 Změna.....	12
1.2 Proces .....	14
1.2.1 Základní vlastnosti procesu .....	15
1.2.2 Členění procesů podle důležitosti: .....	17
1.3 Modelování podnikových procesů .....	18
1.3.1 Procesní mapy.....	18
1.3.2 Business Process Modeling Notation .....	21
1.3.3 Architecture of Integrated Information Systems .....	22
1.3.4 The Integrated Definiton.....	24
2 ANALYTICKÁ ČÁST .....	26
2.1 Poskytování servisních služeb společností OR-NEXT .....	26
2.2 Popis stávajícího stavu .....	26
2.2.1 Grafické znázornění postupu požadavku .....	27
2.2.2 Klientská zóna Help Desku.....	28
2.2.3 Firemní zóna Help Desku .....	30
2.3 Rozbor stávajícího stavu .....	33
2.3.1 Hodnocení procesů .....	35
2.4 Závěrečné zhodnocení analytické části .....	36
2.4.1 Zjištěné nedostatky .....	37
3 NÁVRH VLASTNÍHO ŘEŠENÍ .....	38
3.1 Optimalizace procesu .....	38
3.2 Popis návrhu řešení .....	39
3.2.1 Popis procesu zadání požadavku zákazníkem .....	39
3.3 Popis procesu práce s požadavkem v OR-NEXT .....	44
3.3.1 Zpracování požadavku .....	44
3.4 Zhodnocení návrhu řešení .....	46
3.5 Ekonomické zhodnocení řešení.....	46
3.5.1 Optimistické, reálné a pesimistické ekonomické zhodnocení .....	48
3.5.2 Závěrečné zhodnocení podkladů .....	53

ZÁVĚR .....	55
LITERATURA .....	56
SEZNAM OBRÁZKŮ .....	58
SEZNAM TABULEK .....	60
SEZNAM GRAFŮ .....	61
SEZNAM ZKRATEK .....	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

# ÚVOD

Bakalářská práce se zabývá poskytováním servisních služeb firmou OR-NEXT.

Společnost OR-NEXT se zabývá implementací informačního systému převážně do výrobních podniků. Po zavedení informačního systému má zákazník možnost podávat požadavky na klientské centrum, tzv. Help Desk, jehož účelem je evidovat a řídit řešení požadavků zákazníků souvisejících s užíváním dodaného informačního systému.

V současné době jsou administrativní činnosti související s poskytováním servisních služeb společností OR-NEXT časově náročné a tudíž efektivita práce není na požadované úrovni.

Hlavním aspektem při výběru dané bakalářské práce byla možnost aktivně se podílet na řešení existujícího problému.

Práce je rozdělena do tří dílčích navazujících částí. První část je věnována teorii, kde jsou ve zkratce vysvětleny základní termíny a pojmy. Následuje analýza současného stavu spolu. Ve třetí, poslední, části jsou sepsány návrhy řešení pro docílení efektivnějšího poskytování servisních služeb.

## **CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Cílem bakalářské práce je navrhnout takové řešení, jež by vedlo ke zlepšení poskytovaných servisních služeb společností OR-NEXT.

# 1 TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část obsahuje základní pojmy týkající se zaměření bakalářské práce, které jsou vysvětleny za pomoci rešerší z odborné literatury a jsou doplněny o citace jednotlivých autorů.

## 1.1 Změna

*„Stejně jako dochází v poslední době ke globálnímu paradigmatu<sup>1</sup> vývoje společnosti od industriální ke znalostní, mění se i základní paradigma vývoje managementu od funkčního k procesnímu“ (ŘEZÁČ, 2009, s. 69), viz úvod do kapitoly 1, Základní přístupy k řízení a zlepšování procesů z knihy Zlepšování podnikových procesů od Svozilové:*

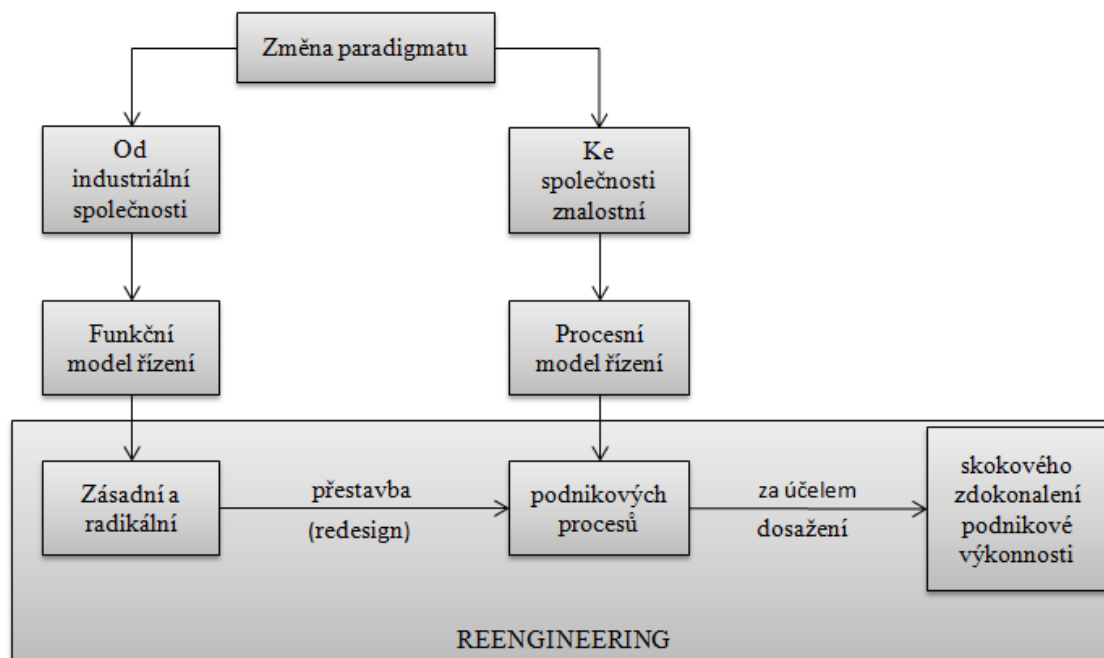
*„Ohlédneme-li se do historie, průmyslová revoluce přinesla převratné vynálezy, jejichž pozdější rozšíření do běžného užívání vyvolalo zvýšenou poptávku a s ní potřebu prohloubené dělby práce. Ta se odrazila ve vytvoření podmínek pro postupné prosazení automatizace výroby. Všechny tyto změny byly relativně pomalé a snahy o zdokonalení se zpočátku věnovaly zejména výrobkům samotným. S prohlubujícími schopnostmi nových technologií exponenciálně rostla dynamika sledů činností, která si žádala daleko přesnější souhru. Dnešní technologie nejen přebírají části výkonu, dokonce se již aktivně podílejí na řízení. Přes někdejší naděje však stroje stále ještě nenahradily práci lidí – souhra mezi technikou a obsluhujícím personálem se pouze posunula na další vývojový stupeň dokonalosti.“ a dále pokračuje:*

*„Procesní řízení a související zlepšování procesů se stalo běžnou součástí strategických přístupů k řízení a v mnoha společnostech, velkých i malých, již našlo své místo hluboko v podnikové kultuře. Firemní manažeři se stejně jako mnozí řadoví pracovníci systematicky zabývají poznatky o chování současných procesů, své zkušenosti promítají do návrhů změn a zlepšení, od nichž očekávají, že podniku přinesou výrazný prospěch prostřednictvím spokojenosti zákazníků, zvýšením podílen na trhu, stejně jako zlepšenými podmínkami hospodaření uvnitř společnosti.“ (SVOZILOVÁ, 2011, s. 13).*

---

<sup>1</sup> Paradigma – příklad, vzor, typ (pojem, který byl přijat vědeckou komunitou), jinak také označuje určitý způsob uvažování, který se může ovšem v čase měnit (ŘEZÁČ, 2009).

Můžeme tedy říci, že **procesní management je evolucí funkčního managementu** podniku, která ve zkratce spočívá ve sjednocení jednotlivých útvarů v podniku do takzvaných procesních týmů, které již nejsou motivovány pouze výstupem samotným, ale vytvořením maximální přidané hodnoty<sup>2</sup> pro zákazníka<sup>3</sup>.



Obrázek 1 Změna paradigmatu ve společnosti  
(Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 108)

Pojem **funkční management** se poprvé objevuje v roce 1776 v knize *Bohatství národů*, jejímž autorem je skotský ekonom a filozof Adam Smith. Funkční management je primárně založený na dělbě práce mezi méně kvalifikované pracovníky a při zlepšování se soustřeďuje hlavně na zlepšení výsledků a snížení nákladů (ŘEZÁČ, 2009).

Zatím co **procesní management** se zabývá efektivností. Aby procesy probíhaly účelně a byly eliminovány všechny činnosti, vně i uvnitř podniku, které nevytvářejí přidanou hodnotou pro zákazníka. Středem zájmu nejsou náklady ani výsledky, ale samotné podnikové procesy.

<sup>2</sup> Přidaná hodnota – „V současné výrobní technologii se tak označuje skutečný nárůst použitelnosti výrobku ze strany zákazníka, k němuž dochází, když z výchozích materiálů vzniká výsledný produkt. Je to příspěvek nějaké operace nebo celého závodu k výsledné užitečnosti a hodnotě produktu, jak ho vidí zákazník. Cílem ve výrobě a při poskytování služeb je eliminovat veškeré činnosti, které nevytvářejí přidanou hodnotu pro zákazníka“ (ŘEZÁČ, 2009, s. 70).

<sup>3</sup> Zákazník procesu – zákazníkem procesu nemusí vždy být konečný odběratel, může to být i organizační prvek či složka v rámci dané organizace. Zákazníky tedy dělíme na interní a externí (GRASSEOVÁ, 2008).

Při přeměně funkčního managementu v management procesní, neboli „*při přechodu od industriální společnosti ke společnosti znalostní, od průmyslově řízených podniků (dle zásad funkčního managementu) k procesnímu řízení*“ (ROLÍNEK, 2008, s. 108) se uvádí pojem **reengineering**, jehož autory jsou Michael Hammer a James Champy. A dle definice podle Hammera a Champyho je reengineering „*zásadní přehodnocení a radikální rekonstrukce (redesign) podnikových procesů tak, aby mohlo být dosaženo dramatického zdokonalení z hlediska kritických měřítek výkonnosti, jako jsou náklady, kvalita, služby a rychlost*“ (HAMMER, CAMPY, 2000, s. 38)

Podle Rolínka jsou z výše uvedené definice od Hammera a Champyho nejdůležitější tyto čtyři klíčová slova: zásadní, radikální, dramatický a proces (ROLÍNEK, 2008).

Dále je zmíněn pouze na **proces**.

## 1.2 Proces

Jak již bylo popsáno v kapitole 1.1 Změna pojem „proces“ se nejčastěji používá ve vztahu s procesním managementem.

V odborné literatuře existuje nepřehledné množství definic procesu.

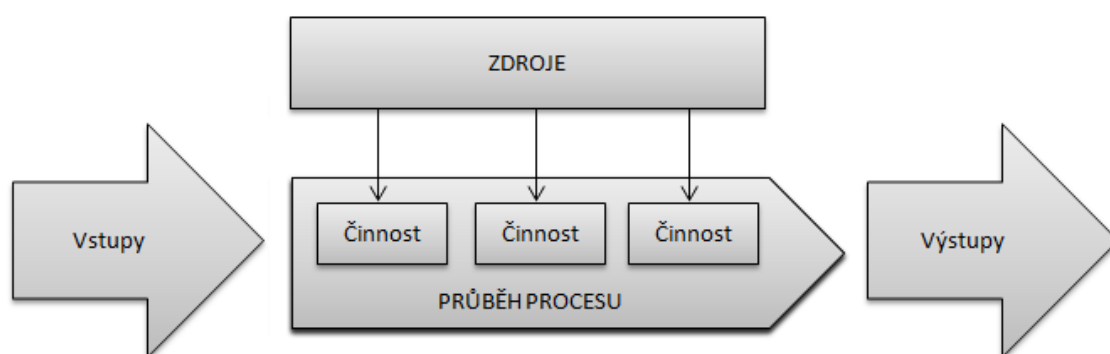
Podle formulace Šmída z knihy *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě* je proces „*organizovaná skupina vzájemně souvisejících činností<sup>4</sup> a/nebo subprocesů, které procházejí jedním nebo více organizačními útvary či jednou (podnikový proces) nebo více spolupracujícími organizacemi (mezipodnikový proces), které spotřebovávají materiál, lidské, finanční a informační vstupy, a jejichž výstupem je produkt, který má hodnotu pro externího nebo interního zákazníka.*“ (ŠMÍD, 2007, s. 29)

Podle Kryšpína procesem rozumíme „*soubor dílčích aktivit v jedné nebo více alternativách přeměňující vstup na výstup za využití zdrojů. Každý proces může mít více alternativních výstupů. Jednotlivé aktivity jsou řazeny chronologicky tak, jak po sobě logicky následují.*“ (KRYŠPÍN, 2005, s. 16).

---

<sup>4</sup> „Činnost, úkol nebo aktivita je měřitelná jednotka práce, jejímž účelem je transformace vstupního prvku do předem definovaného výstupu“ (SVOZILOVÁ, 2011, s. 15)

Shrnutí od Grasseové z knihy *Procesní řízení ve veřejném i soukromém sektoru*: „Proces je tedy soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které dávají přidanou hodnotu vstupům – při využití zdrojů – a přeměňují je na výstupy, které mají svého zákazníka. Přičemž vstup (vstupy) představuje vždy definovanou vstupní veličinu (zadání) a výstup pracovní výsledek činnosti. Vstup, respektive výstup, je ve formě výrobku či služby. Všechny ostatní vstupující veličiny (pracovníci, materiál, technika, pomůcky atd.) jsou zdroje. Zákazník je subjekt, kterému je výstup procesu určen, respektive předán. Subjektem v tomto pojetí může být osoba, organizace nebo proces, který následuje po procesu, jehož vstup využíváme“ (GRASSEOVÁ, 2008, s. 7).



**Obrázek 2 Proces**  
(Vlastní zpracování dle GRASSEOVÁ, 2008, s. 7)

### 1.2.1 Základní vlastnosti procesu

Jak je patrné z definice, každý proces má určité vlastnosti.

„Základní charakteristiky procesu jsou determinovány pojmy cíl, měřitelné ukazatele, vlastník procesu<sup>5</sup>, zákazník, vstupy, zdroje, výstup, riziko procesu, regulátory řízení, činnosti, vymezený začátek, konec“ (GRASSEOVÁ, 2008, s. 9).

Dále by základní popis procesu měl obsahovat typ aktivity, vykonavatele (KRYŠPÍN, 2005) a efektivnost procesu (GRASSEOVÁ, 2008).

<sup>5</sup> Vlastník procesu – v některých odborných literaturách se místo pojmu vlastník procesu vyskytují ekvivalentní pojmy jako např. majitel nebo správce (GRASSEOVÁ, 2008) či dokonce schvalovatel (KRYŠPÍN, 2005).

- **Cíl** - Cíl procesu přesně definuje, kam má daný proces směřovat. Při určování cílů procesu se bere na vědomí hlavní vize nejvyššího managementu společnosti a snaží se o to, aby menší podnikové cíle k této vizi směřovaly (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Měřitelné ukazatele** – pomocí měřitelných ukazatelů se nehodnotí proces samotný, ale jak daný proces umožňuje plnění podnikových cílů (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Vlastník procesu** – Vlastníkem procesu je zpravidla vyšší manažer, který má na starosti dlouhodobé efektivní fungování procesu, jeho monitorování, systematické zlepšování a řešení nastalých problémů (GRASSEOVÁ, 2008). Bývá stanoven vždy jeden vlastník procesu a přesně nařizuje způsoby provádění procesu a deleguje odpovědnosti za jednotlivé dílčí aktivity (KRYŠPÍN, 2005).
- **Vykonavatel procesu** – Každá dílčí aktivita procesu má svého vykonavatele, který danou činnost provádí a nese za ni odpovědnost. Při určování vykonavatele není namístě používat obecná označení typu ekonomické oddělení (KRYŠPÍN, 2005).
- **Zákazník** – Zákazníkem procesu může být další proces, fyzická, anebo právnická osoba. Mezi nejzákladnější dělení je na zákazníka interního a externího (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Vstupy** – Vstupy do procesu se získávají buď jako výstupy jiného procesu, nebo pořízením od dodavatelů. (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Zdroje** – Pomocí zdrojů jsou vstupy přeměněny na výstupy a vytváří přidanou hodnotu pro zákazníka. Jsou to zejména technologie, materiál, finanční prostředky, informace, čas a lidské zdroje (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Výstup** – Výstup je ve formě výrobku či služby, který je předán zákazníkovi (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Riziko procesu** – Riziko procesu představuje určitou pravděpodobnost, že dojde k nežádoucímu průběhu procesu, v takovém případě pak dochází k neúčelnému a neefektivnímu využívání zdrojů a vede k ne hospodárnosti (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Regulátory řízení** – Regulátory řízení představují platná pravidla pro provádění procesu, jsou to normy, vyhlášky atd. (GRASSEOVÁ, 2008).

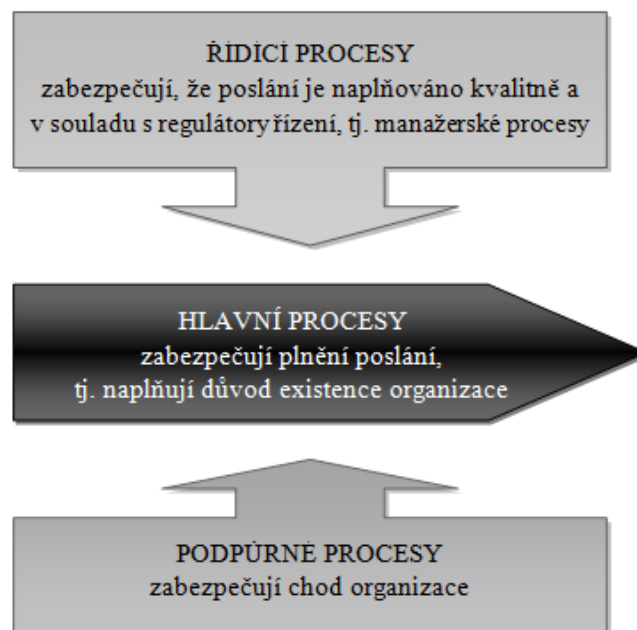
- **Činnost** – Činnost je určitý sled pracovních úkonů, při nichž dochází k přeměně vstupu na výstup (GRASSEVÁ, 2008).
- **Vymezený začátek a konec** – Každý proces má jasně definovaný svůj začátek a konec (GRASSEOVÁ, 2008).
- **Typ aktivity** – Typ aktivity určuje stádium sledovaného procesu, jestli už byl zahájen, právě probíhá, nebo již byl ukončen (KRYŠPÍN, 2005).

Proces je tedy strukturovaný sled činností, které na sebe navazují. Pomocí zdrojů přeměňuje vstupy na výstup a utváří tak přidanou hodnotu pro zákazníka. Každý proces má svůj začátek a konec, je opakovatelný a měřitelný. Má přesně definovaný cíl a jsou popsány pravidla fungování. U každého procesu existuje určitá míra rizika a vlastník procesu se postupným zlepšováním snaží toto riziko minimalizovat.

Avšak máme celou škálu rozdílných procesů, které se liší zejména svým obsahem, strukturou, dobou existence, frekvencí opakování, významem, důležitostí nebo účelem. Procesy se tedy dají členit z různých hledisek. V odborné literatuře se nejčastěji objevuje členění z hlediska důležitosti a účelu procesu (GRASSEOVÁ, 2008). *„Při použití členění podle důležitosti a účelu nám toto členění umožňuje získat základní přehled o procesech z hlediska přidávání hodnoty pro externího zákazníka, ve vztahu k poslání organizace“* (GRASSEOVÁ, 2008, s. 13).

### 1.2.2 Členění procesů podle důležitosti:

- **Hlavní/klíčové procesy** – *„vytváření hodnotu v podobě výrobku nebo služby pro externího zákazníka a jsou tvořeny řetězcem přidané hodnoty, který představuje hlavní, klíčovou oblast existence organizace. Hlavní procesy tedy přímo přispívají k naplnění poslání organizace“*.
- **Řídící procesy** – *„určují a zabezpečují rozvoj a řízení výkonu společnosti a vytvářejí podmínky pro fungování ostatních procesů tím, že zajišťují integritu a fungování organizace“*.
- **Podpůrné procesy** – *„zajišťují podmínky pro fungování ostatních procesů tím, že jim dodávají produkty (hmotné, nehmotné), ale přitom nejsou součástí hlavních procesů“* (GRASSEOVÁ, 2008, s. 13).



**Obrázek 3 Základní členění procesů**  
(Vlastní zpracování dle GRASSEOVÁ, 2008, s. 14)

Dále Grasseová uvádí, že „*důvod existence každé organizace je vždy charakterizován kategorií hlavních procesů. Jejich výkon, respektive výsledek, je určen externímu zákazníkovi, tedy zákazníkovi mimo danou organizaci. Zatím co procesy řídicí a podpůrné obsluhují zákazníky interní, tedy pracovníky dané organizace, aby bylo možné zabezpečit kvalitní výkon hlavních procesů*“ (GRASSEOVÁ, 2008, s. 14).

### 1.3 Modelování podnikových procesů

#### 1.3.1 Procesní mapy

Mezi další součástí charakteristiky procesu je řazeno procesní mapování, tedy možnost vytvoření procesní mapy<sup>6</sup> (ŠIMONOVÁ, 2009).

Jako hlavní požadavky při znázorňování procesních map patří úplnost a jednoduchost. Pro grafické znázornění a záznam lze využít celou řadu nástrojů jako je například modelovací systém ARIS. Výstupem poté jsou zaznamenané procesy do mapy (ROLÍNEK 2008).

<sup>6</sup> Kromě termínu „mapa procesu“ nebo „procesní mapa“ se užívají totožné termíny „procesní model“, „model procesu“ nebo „business model“.

Procesní mapa ukazuje rozdělení procesů a jejich návaznost na sebe, zapojení technologie a personálu, včetně toho jak bude práce organizována. Kromě toho bere v potaz i podnikové okolí (ŠIMONOVÁ 2009).

Podle Řepy základními prvky každého modelu zachycující podnikový proces jsou: (ŘEPA, 2007)

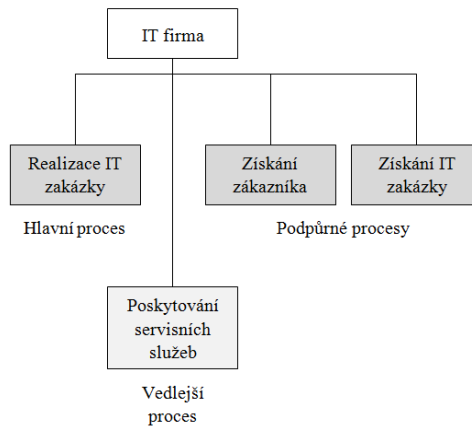
- Proces
- Činnost
- Podnět
- Vazba – návaznost

Dále uvádí, že při modelování procesů platí princip, podle něhož může být každá činnost samostatně popsána jako samostatný proces (ŘEPA, 2007).

*„Činnosti procesu jsou řazeny do vzájemných návazností. Tyto návaznosti činí z množiny činností již proces je, definovanou strukturu. Návaznosti činností jsou popsány pomocí vazeb. Vazbami jsou definována různá typová uspořádání činností v procesu..., které se však v konečném důsledku všechny shodují. Většinou jsou definovány základní typy křížení vazeb IDEF 3 pro ně používá termíny „uzly“ ... BPMN jim říká „brány“ a ARIS logické operandy...“.* (ŘEPA, 2007, s. 71,72)

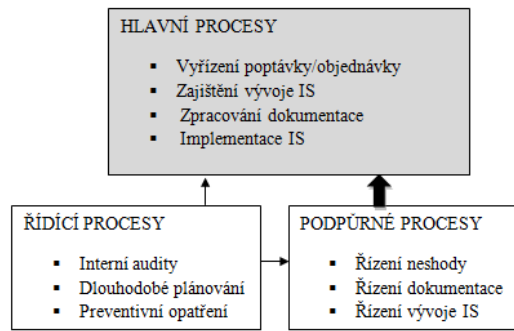
Šimonová doplňuje *„Procesní mapou může být míněn i určitý výchozí přehledový model procesů. Nejedná se pak o podrobné vyjádření činností s jejich souvislostmi v rámci jednoho procesu... Zde jde o vyjádření přehledu základních procesů firmy“* (ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71).

Na obrázku 4 je kromě hlavního procesu znázorněn také vedlejší proces, který v dané chvíli není pro podnik klíčový, tedy existence podniku není postavena na fungování tohoto procesu, jedná se však o nějakou doplňkovou činnost ke klíčovému procesu.



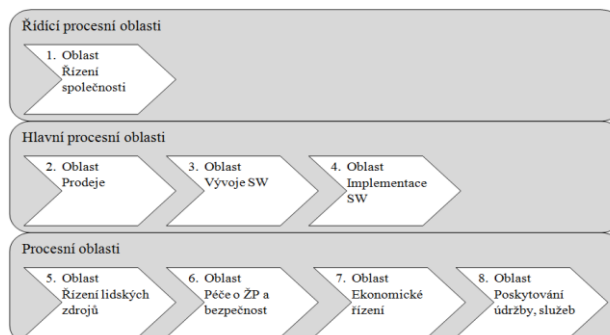
**Obrázek 4** Přehledový model procesu znázorněn graficky  
(Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71)

Na obrázku 5 je procesní mapa vyjádřena pomocí textu.



**Obrázek 5** Přehledový model procesu vyjádřen textově  
(Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71)

A na obrázku 6 jsou zaznamenány procesní oblasti, kde každá z procesních oblastí obsahuje svoje vlastní skupiny procesů, které jsou dále podrobněji popsány v jiných procesních mapách. (ŠIMONOVÁ, 2009).



**Obrázek 6** Přehledový model procesních oblastí  
(Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71)

Procesní mapa by měla graficky a textově zachycovat, odrážet, jednotlivé prvky a to zejména správně a přehledně. Z každé procesní mapy musí být zřejmé, jaké činnosti jsou vykonávány v daném čase. Správná procesní mapa tedy znázorňuje jednotlivé součásti procesu, podle nichž je možné proces nejen vykonávat, ale i kontrolovat (ŠIMONOVÁ, 2009).

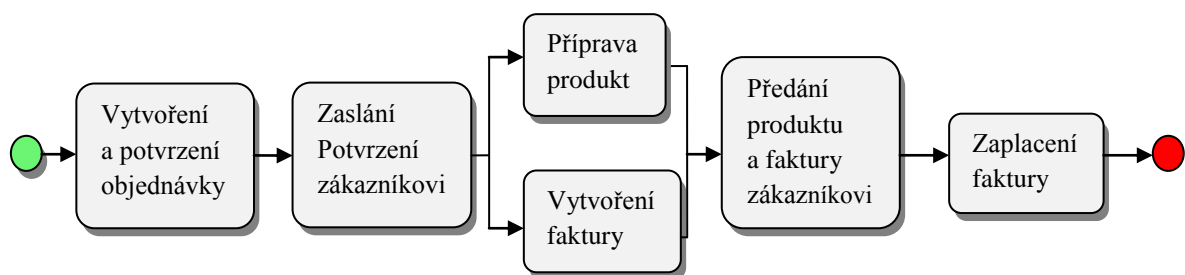
Popis a modelování podnikových procesů lze realizovat pomocí různých metod a postupů. Například BPMN, ARIS, IDEF a řadou dalších (ŠIMONOVÁ, 2009).

### 1.3.2 Business Process Modeling Notation

Standart Business Process Modeling Notation ve zkratce BPMN, představuje standard pro modelování podnikových procesů. Umožňuje vytvářet obchodně orientované diagramy, ale i technické modely pro realizaci procesů pracovních postupů. (ALLWEYER, T. 2012)

Slouží ke grafickému znázornění interních procesů pomocí symbolů, které napomáhají k pochopení podnikových operací a spolupráce v a mezi organizačními jednotkami v podniku. BPMN model můžeme využít pro znázornění interních a externích procesů k identifikování a znázornění účinnosti, tak i problému v podnikových procesech. BPMN diagramy poskytují jednoduchý model, který je srozumitelný pro všechny řídicí orgány v podniku. (IBM, 2013)

Na následujícím obrázku na znázornění proces postupu objednávky v BPMN.



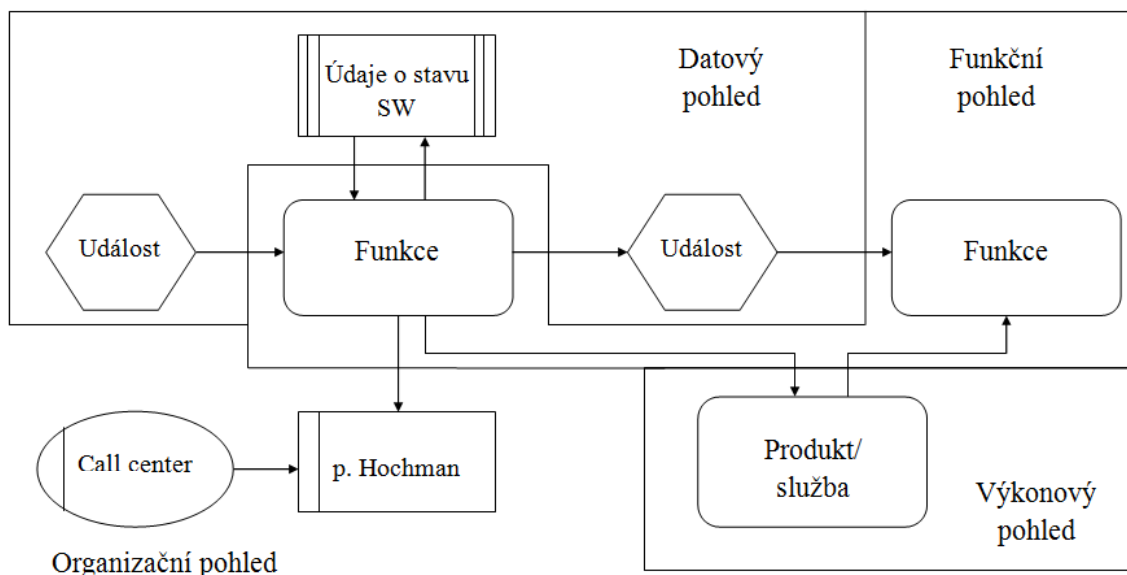
Obrázek 7 Postup objednávky v BPMN  
(Vlastní zpracování dle IBM, 2012)

### 1.3.3 Architecture of Integrated Information Systems

Metoda Architecture of Integrated Information Systems, neboli ARIS „umožňuje tvorbu vzájemně provázaných a vzájemně doplňujících se modelů, které zachycují různé úhly pohledu – strategie, organizace, struktura cílů, struktura procesů, struktura produktů a služeb, struktura aplikací, organizační struktura, struktura dokumentace a mapa znalostí“ (ŠIMONOVÁ, 2009, s. 80).

Podle Rolínka k základním pohledům patří (ROLÍNEK, 2008, s. 111):

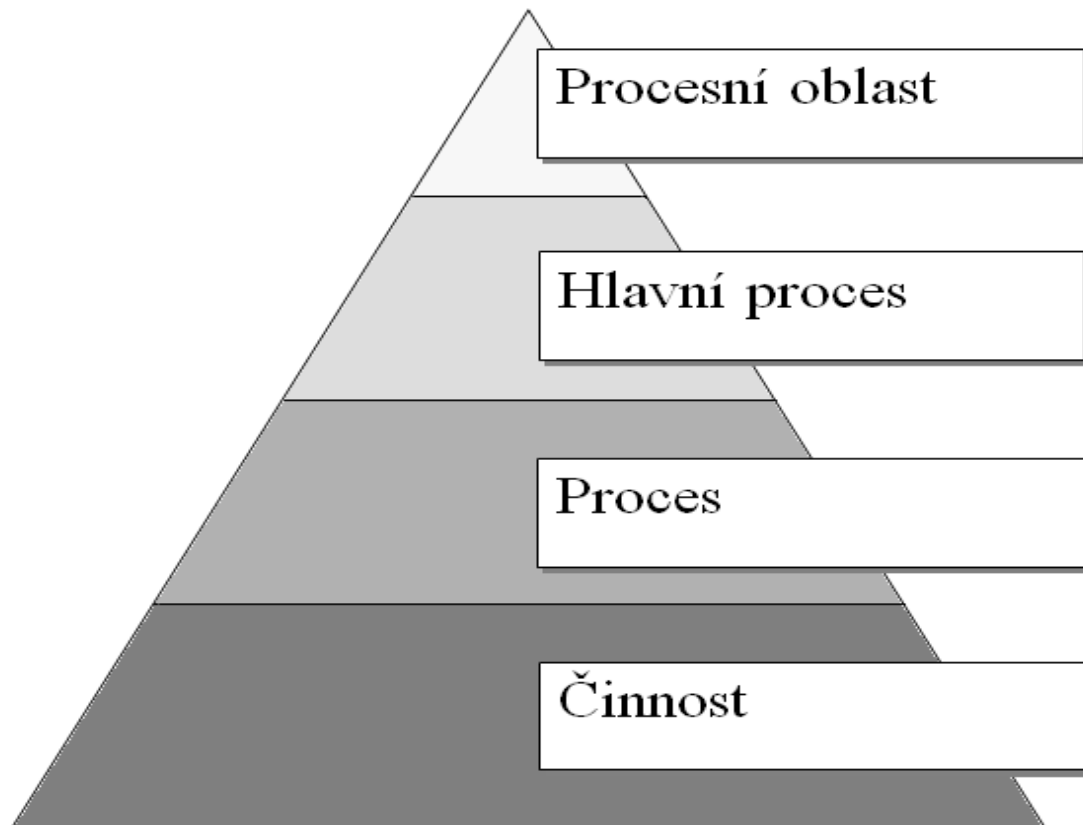
- Organizační pohled, který představuje záznam organizační struktury v rámci níž, jsou zachyceny pozice jednotlivých pracovníků a jejich přiřazení k organizačním jednotkám.
- Datový pohled, v rámci něhož jsou zaznamenávány úrovně stavů a události.
- Funkční pohled, který je zaměřen na vymezení funkcí<sup>7</sup>.
- Procesní pohled, jehož podstatou je určení procesů a vztahů mezi nimi. Procesy představují dle systému základní a integrující prvek v řízení podniku.
- Výkonný pohled, který vymezuje charakteristiky výstupů, tzn. typ výstupu a vymezení metrik.



Obrázek 8 Přehled pohledů systému ARIS s jednotlivými prvky modelu  
(Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 111)

<sup>7</sup> V ARISu můžeme funkce chápat jako činnosti (ROLÍNEK, 2008).

Dále Rolínek doplňuje, že v rámci vytváření procesních map v aplikaci systému ARIS je využití přístupu založeného na dodržování konceptu úrovní tzn., že v rámci ARIS je uplatňován hierarchický přístup záznamu procesů. (ROLÍNEK, 2008).



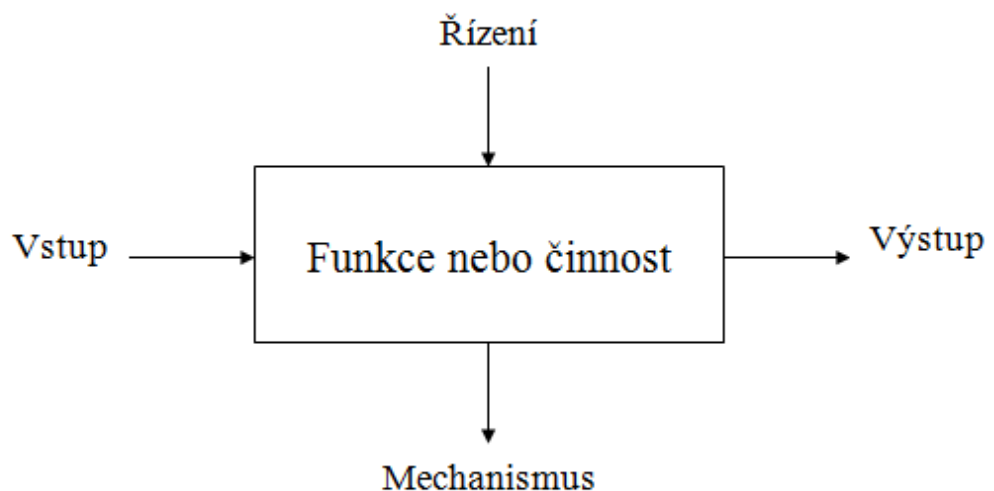
**Obrázek 9** Koncept úrovní dle ARIS, obecný model  
(Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 112)

V nejobecnější poloze jsou procesy zaznamenány do Procesní oblasti. Procesy zaznamenané do Procesní oblasti jsou pak dále rozváděny v úrovni Hlavních procesů, Procesů a následně v oblasti Činností, kde jsou pod nejpodrobnějším pohledem. (ROLÍNEK, 2008).

### 1.3.4 The Integrated Definiton

Standart the Integrated DEFinition, ve zkratce IDEF, představuje komplexní podporu modelování podnikové architektury. Z hlediska užití pro procesy jsou využitelné IDEF0 a IDEF3 (ŠÍMOVÁ, 2009).

- Metoda IDEF0 slouží k popisu hlavní činnosti, jejího vstupu, výstupu, řídicího vstupu a mechanismu, který je spojený s každou hlavní činností. „Jednotka, složená z těchto komponent je pak základním stavebním kamenem funkčních modelů a je nazývána ICOM“ (ŘEPA, 2007, s. 153).



Obrázek 10 ICOM z IDEF0  
(Vlastní zpracování dle ŘEPA, 2007, s. 153)

- Metoda IDEF3 znázorňuje chování procesů. Při tvorbě modelů využívá k popisu procesů tzv. Scénář (ŘEPA, 2007).

*„Scénář představuje takové projevy činností podniku, z nichž se modelují procesy. Zdrojem scénářů jsou interview nebo pozorování“ (ŠÍMOVÁ, 2009, s. 79).*

Metoda k popisu procesů využívá dvou základních strategií

- Strategie zaměřená na procesy
- Strategie zaměřená na objekty

Strategie představují různé úhly pohledu, díky kterým je vidět určitá podstatná část z modelované reality. Každá ze strategií zdůrazňuje jiná určitá pravidla a principy.

*„IDEF tedy vidí dvě základní perspektivy reality: procesní a objektovou... Je zřejmé, že obě „strategie“ je třeba při vytváření modelů kombinovat tak, aby jejich spojením vznikl ucelený obraz. Obě se používají paralelně, každá přitom definuje specifické prostředky modelovacího jazyka, s několika společnými prvky“ (ŘEPA, 2007, s. 154).*

## **2 ANALYTICKÁ ČÁST**

### **2.1 Poskytování servisních služeb společností OR-NEXT**

Společnost OR-NEXT, s. r. o., jejíž hlavní činností je implementace informačních systémů Qi a Infor M3 z kategorie ERP systémů, poskytuje svým zákazníkům zákaznickou podporu prostřednictvím webové aplikace Help Desk.

System Qi byl vyvinut a je dále rozvíjen českou firmou DC Concept a. s. a informační software Infor M3 je dodáván americkou firmou Lawsons Software, Inc.

Help Desk funguje pro požadavky všech zákazníků skupiny OR. Jedná se o jednu společnou databázi v prostředí Lotus Notes, kde zadané požadavky jsou následně přiřazovány na příslušná místa podpory.

V případě požadavků na informační systém Qi, případně Infor M3, jsou požadavky přiřazovány na dceřinou společnost OR-NEXT.

Servisní služby jsou poskytovány na základě servisních smluv, ve kterých jsou přesně specifikovány nároky zákazníka vůči dodavateli informačního systému. Spadají sem upgrady systémů, reinstalace, údržba, garance funkčnosti a dostupnost servisní služby.

Nároky zákazníka na výši poskytování servisních služeb jsou rozděleny do různých skupin a podle měsíčního paušálu jsou tyto nároky odlišeny.

### **2.2 Popis stávajícího stavu**

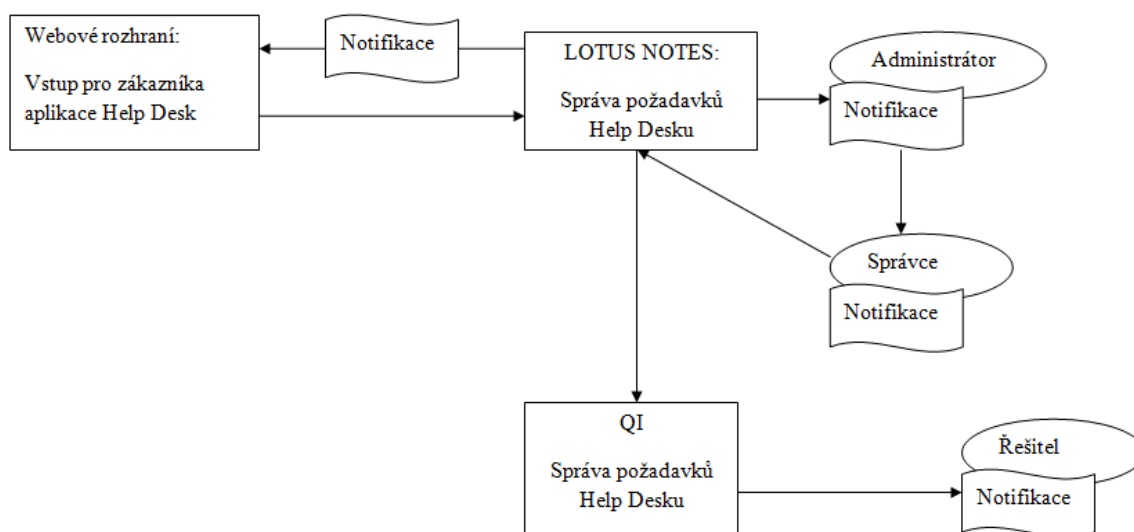
V době zpracování analytické části společnost OR-NEXT využívá dva systémy pro evidenci požadavků zákazníka.

První systém představuje databáze Lotus Notes s aplikací Help Desk, kterou vytvořila a současně i spravuje mateřská firma OR-CZ. Do této databáze mají přístup všichni zákazníci skupiny OR včetně zákazníků společnosti OR-NEXT. Druhý systém je systém Qi, který společnost OR-NEXT používá k vlastnímu řízení firmy, včetně plánování kapacit konzultantů (řešitelů).

Aby bylo možné plánovat kapacity konzultantů, kteří kromě práce na požadavcích v Help Desku pracují především na implementaci systémů, dochází k přepisu požadavků ze systému Lotus Notes do prostředí Qi. To znamená, že věcné řešení požadavku je prováděno v prostředí Lotus Notes, avšak vykazování práce probíhá v prostředí systému Qi .

Systémy Lotus Notes a Qi ovšem neslouží pouze k evidenci jednotlivých požadavků. Systém Qi je využíván nejen k plánování kapacit a vykazování práce řešitelů, ale i k interní komunikaci v rámci firmy OR-NEXT. Pro komunikaci se zákazníkem je využíván systém Lotus Notes. Klíčová komunikace se zákazníkem je ovšem ručně převáděna ze systému Lotus Notes do systému Qi a to z důvodu lepší informovanosti správce požadavku.

### 2.2.1 Grafické znázornění postupu požadavku



Obrázek 11 Postup požadavku (Vlastní zpracování)



## Zadání požadavku

Přihlášení do klientské zóny probíhá prostřednictvím uživatelského účtu, ve kterém zákazník vidí všechny své požadavky s jejich stavy.

Při tvorbě nového požadavku je uživatel Help Desku, neboli zákazník, povinen vyplnit stručný popis, zvolit kategorii svého požadavku, prioritu a dále vyplnit ještě podrobný popis, kde blíže specifikuje svůj požadavek. Pole Pořídil, Telefon a E-mail jsou vyplněny automaticky při přihlášení na základě přihlašovacího účtu. Zákazník má možnost ke svému požadavku připojit přílohy.

Po odeslání požadavku na Help Desku je automaticky doplněn stav požadavku „V řešení“ a daný požadavek je ve správě servisního oddělení mateřské společnosti OR-CZ s. r. o. v Moravské Třebové, odkud jsou všechny požadavky dále přesměrovávány na příslušná místa podpory.

The screenshot shows a web form titled "Základní údaje" (Basic data) for creating a "HelpDesk požadavek" (HelpDesk request). The form contains the following fields and controls:

- Stručný popis: \***: A text input field.
- Kategorie: \***: A dropdown menu.
- Priorita:**: A dropdown menu.
- Pořídil: \***: A text input field containing "Josef Novák".
- Telefon: \***: A text input field containing "999 999 999".
- E-mail: \***: A text input field containing "josef.novak@novak.cz".
- Připojit soubor: \***: Three instances of a "Vybrat soubor" (Select file) button followed by the text "Soubor nevybrán" (File not selected).
- Podrobný popis: \***: A large text area with a note: "(U požadavků týkajících se IS uvádějte, prosím, verzi a aktuální číslo patche)" (For requests related to IS, please specify the version and current patch number).

At the bottom of the form, there are two buttons: "Odeslat požadavek" (Send request) and "Zpět" (Back).

Obrázek 13 Zadání požadavku v klientské zóně (Vlastní zpracování)

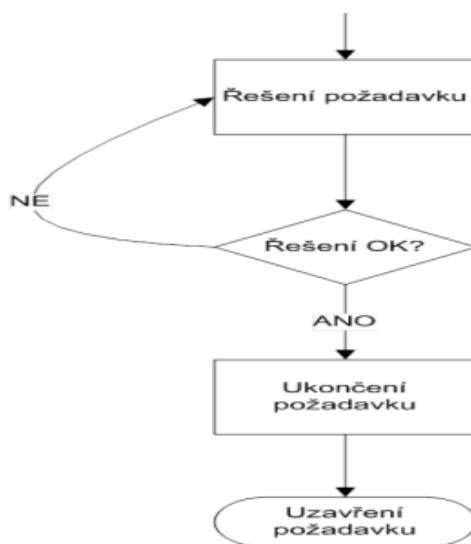
### 2.2.3 Firemní zóna Help Desku

Na Brněnské pobočce probíhá u nově příchozího požadavku ruční přepis ze systému Lotus Notes, ve kterém byl požadavek zaevidován, do Qi systému, ve kterém je požadavek dále evidován.

Po přijetí požadavku je stanovena předpokládaná spotřeba času na jeho vyřešení a je určen řešitel. Řešitel je odpovědný za dodržení časového horizontu vyplývajícího ze servisní smlouvy, není-li ujednáno jinak. Po přidělení požadavku konkrétnímu řešiteli je zákazník informován prostřednictvím e-mailu o začátku zahájení prací na jeho požadavku.

Doba od zadání požadavku až po informování zákazníka o zahájení prací na řešení požadavku je chápána jako reakční doba a její hodnota je stanovena ve smlouvách o poskytnutí servisních služeb. Reakční doba je v rozmezí od čtyř hodin až po dobu deseti pracovních dnů, záleží na prioritě požadavku a míře sjednaných servisních službách.

Po vyřešení požadavku ze strany řešitele zákazník odsouhlasí zasláné řešení a ukončí požadavek změnou stavu na „Dokončeno“ tzn., že akceptuje předložené řešení. V případě, že zákazník předložené řešení neakceptuje, požadavek není uzavřen a řešitel pracuje na novém návrhu řešení požadavku.



Obrázek 14 Akceptace/zamítnutí návrhu řešení  
(Vlastní zpracování)

## Prostředí Lotus Notes

Vlastní správa zákaznických požadavků je realizována v prostředí Lotus Notes. Na obrázku 15 je vidět databáze Help Desk z pohledu míst podpory. Každému požadavku je automaticky vygenerováno jedinečné identifikační číslo ve tvaru „HD-RRRR-xxxx“, kdy RRRR označuje kalendářní rok a xxxx pořadové číslo v rámci daného roku (například HD-2012-0293).

Poté co zákazník zadá nový požadavek na Help Desk je automaticky vygenerován e-mail potvrzující zadání požadavku. Současně je odeslán e-mail i na administrátora Help Desku v mateřské společnosti OR-CZ, který následně nové požadavky přiřazuje na příslušná místa podpory. Toto přiřazení je dáno určením odpovědné osoby, tzv. správce požadavku.

Správce požadavku je informován prostřednictvím e-mailu o přiřazení nového požadavku. Poté co určí řešitele požadavku je tento požadavek ručně převeden do systému Qi, který slouží pro interní správu požadavků ve společnosti OR-NEXT.

#	Firma	Stav	Přijato	Termín řešení	Odpovědný	Řešitel	Číslo	Název
03.01.2012 10:53			04.01.2012 10:53	04.01.2012 10:53	Barbora Konecna	Zbynek Mahdal	HD-2012-0011	Problém při vytváření objednávky
10.01.2012 10:27			12.01.2012 10:27	12.01.2012 10:27	Barbora Konecna	Eva Markova	HD-2012-0056	Index DPH - defaultní hodnota
13.01.2012 13:28			17.01.2012 13:28	17.01.2012 13:28	Barbora Konecna	Martina Vesela	HD-2012-0094	MZDY dokoupení licencí
23.01.2012 09:28			24.01.2012 09:28	24.01.2012 09:28	Barbora Konecna	Eva Markova	HD-2012-0177	Neaktivní hlavní nástrojová lišta - TOOL
31.01.2012 07:00			31.01.2012 15:00	31.01.2012 15:00	Barbora Konecna	Eva Markova	HD-2012-0257	Docházka - nefunkčnost po reinstalaci db SEKO Aerospace
01.02.2012 10:59			03.02.2012 10:59	03.02.2012 10:59	Barbora Konecna	Jaroslav Belehrad	HD-2012-0293	Němčina do db. SEKO Aerospace
03.02.2012 13:29			06.02.2012 13:29	06.02.2012 13:29	Barbora Konecna	Hana Janisova	HD-2012-0312	Docházka - kód 09
03.02.2012 15:25			06.02.2012 15:25	06.02.2012 15:25	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0314	SKLADová výdejka SEKO Aerospace
06.02.2012 09:11			07.02.2012 09:11	07.02.2012 09:11	Barbora Konecna	Hana Vavrova	HD-2012-0320	Zápočtový list LACASA
07.02.2012 08:50			08.02.2012 08:50	08.02.2012 08:50	Barbora Konecna	Zbynek Mahdal	HD-2012-0335	EDM Asistanti - reinstalace db
08.02.2012 10:51			09.02.2012 10:51	09.02.2012 10:51	Barbora Konecna	Jaroslav Belehrad	HD-2012-0348	Docházka - exekuční srážky
09.02.2012 13:13			10.02.2012 13:13	10.02.2012 13:13	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0359	Výrobní zakázky - Technologický postup (chyba)
13.02.2012 13:18			14.02.2012 13:18	14.02.2012 13:18	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0385	Docházka - termín
14.02.2012 15:18			15.02.2012 15:18	15.02.2012 15:18	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0405	Přenesení daňové povinnosti u stavebních prací
16.02.2012 07:01			16.02.2012 15:01	16.02.2012 15:01	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0433	SEKO Tool - párování dokladů v nové verzi
16.02.2012 07:05			16.02.2012 15:05	16.02.2012 15:05	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0435	Přenesení daňové povinnosti ve stavebnictví - všechny databáze
20.02.2012 08:18			21.02.2012 08:18	21.02.2012 08:18	Barbora Konecna	Zbynek Mahdal	HD-2012-0456	Uvolnění výroby - chyba makra
21.02.2012 11:10			22.02.2012 11:10	22.02.2012 11:10	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0479	SEKO TOOL:Task Majetek dlouhodobý i krátkodobý
23.02.2012 13:30			27.02.2012 13:30	27.02.2012 13:30	Barbora Konecna	Tereza Rychla	HD-2012-0490	SEKO Aerospace - tisk průvodky
01.03.2012 15:05			05.03.2012 15:05	05.03.2012 15:05	Barbora Konecna	Matin Splichal	HD-2012-0548	SEKO Aerospace - Graf
02.03.2012								Přijátá korespondence - E-mail : Uložená korespondence k HD - Nesplněné úkoly - notifikace na mail - zpráva (od SEKO EDM)
09.03.2012								Přijátá korespondence - E-mail : Nesplněné úkoly - notifikace na mail (od SEKO EDM)
03.04.2012								Odeslaná korespondence - E-mail : Nesplněné úkoly - notifikace na mail - opakovaná nabídka (pro SEKO EDM)
02.03.2012								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail - prosba (to CN=Zdenek Menousek/O=OR CSI@OR CSI - odeslano 02.03.2012 09:59:28)
06.03.2012								E-Mail : [HD-2012-0549] - Kontakt na p.T. Novotný (to CN=Tereza Rychla/O=OR CSI@OR CSI - odeslano 06.03.2012 11:18:04)
06.03.2012								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail (to tomas sedlacek@sekoedm.cz - odeslano 06.03.2012 12:46:46)
09.03.2012								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail - NÁVRH ŘEŠENÍ (to CN=Hana Janisova/O=OR CSI@OR CSI - odeslano 09.03.2012 17:56:46)
11.03.2012								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail - navrh (to tomas sedlacek@sekoedm.cz - odeslano 11.03.2012 20:58:39)
28.02.2013								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail (to tomas novotny@sekogroup.com - odeslano 28.02.2013 17:34:47)
03.04.2013								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail - dotaz (to tomas sedlacek@sekoedm.cz - odeslano 03.04.2013 07:10:05)
24.04.2013								E-Mail : [HD-2012-0549] - Nesplněné úkoly - notifikace na mail (to tomas sedlacek@sekoedm.cz - odeslano 24.04.2013 16:31:12)

Obrázek 15 Help Desk v prostředí Lotus Notes (Vlastní zpracování)

## **Požadavek v prostředí Lotus Notes**

Příchozí požadavek má vyplněné atributy Firma, Stav, Přijato (datum a čas zadání požadavku zákazníkem), Číslo (ID) a Název (stručný popis). Jedná se o atributy, které zákazník vyplnil při zadávání požadavku přes webové rozhraní aplikace Help Desk, nebo byly vyplněny automaticky a nelze je měnit. Ostatní atributy Řešitel a Termín řešení jsou vyplňovány odpovědnou osobou, správcem požadavku (atribut Odpovědný).

Požadavky v Lotus Notes Help Desku je možné třídit podle řešitele, podle firmy, podle stavu a dalších kritérií. Samozřejmostí je i možnost v nich i vyhledávat.

Každý požadavek je možno rozkliknout a zobrazit tím již provedené úkony k vyřešení požadavku a externí komunikaci mezi zákazníkem a řešitelem, případně správcem požadavku.

U požadavků nejsou vidět potřebné reakční doby, které se dohledávají v servisních smlouvách, případně v sekci SLA.

Z jednotlivých požadavků není možnost vytvářet „podřadné požadavky“, tzn. rozdělit jeden požadavek na více dílčích činností a ty přiřadit jednotlivým řešitelům.

## **Qi systém**

Při ručním přepisování požadavku z prostředí Lotus Notes do Qi je nutno zachovat ID požadavku, název a vazbu na zákazníka. Obrázek 16 znázorňuje seznam již přepsaných požadavků z prostředí Lotus Notes do systému Qi.

Po dokončení přepisu požadavku je automaticky kontaktován řešitel, prostřednictvím e-mailu, o přidělení nového požadavku.

System Qi slouží k evidenci požadavku uvnitř společnosti OR-NEXT a k záznamu interní komunikace při řešení daného požadavku. Z důvodu lepší informovanosti správce požadavků je do systému Qi zanášena i klíčová externí komunikace mezi zákazníkem a společností OR-NEXT.

OR-NEXT: Úkoly přijaté Rychlý filtr - Kód úkolu : %HD 11

**Menušek Zdeněk**

Seznam Detail Místo realizace Stav a popis realizace

Kód nadřazené a...	Kód úkolu	Stav pln...	Plánovan...	Název úkolu	Datum zaevidování	Zadavatel úkolu	Plánovaný čas zahájení
	M3HD-2011-000003	Převzato	25.3.2011	N-2011-10835-000038	22.3.2011 9:05:22	Vařková Andrea	22.3.2011
	M3HD-2011-000010	Převzato	22.4.2011	N-2011-10835-000039	22.3.2011 14:01:21	Vařková Andrea	22.3.2011
	M3HD-2011-000030	Převzato	31.5.2011	N-2011-10835-000094 - EZE skutečné náklady kooper	16.5.2011 11:59:35	Vařková Andrea	16.5.2011
	M3HD-2011-000032	Převzato	25.5.2011	N-2011-10835-000101 - EZE uzavření DO	19.5.2011 14:43:21	Vařková Andrea	19.5.2011
	M3HD-2011-000038	Převzato	24.6.2011	N-2011-10835-000121	21.6.2011 9:34:16	Vařková Andrea	21.6.2011
	M3HD-2011-000039	Převzato	13.7.2011	N-2011-10835-000123	27.6.2011 8:17:21	Vařková Andrea	27.6.2011
	M3HD-2012-000021	Převzato	31.5.2012	N-2012-10835-000029	20.2.2012 14:06:53	Vařková Andrea	21.2.2012
	M3HD-2012-000022	Převzato	5.4.2012	N-2012-10835-000030	20.2.2012 14:10:14	Vařková Andrea	21.2.2012
SEKO-QI-HELP	HD-2012-0549	Převzato	15.4.2013	Nesplněné úkoly - notifikace na mail	1.3.2012 17:02:31	Janišová Hana	1.3.2012
	M3HD-2012-000036	Převzato	16.3.2012	N-2012-10835-000049 OTK Rockwell	15.3.2012 10:06:55	Vařková Andrea	15.3.2012
KOV-M3-HELP	M3HD-2013-000001	Ukončeno	12.3.2013	N-2013-10835-000003 - padá PMS070	9.1.2013 11:26:49	Menušek Zdeněk	9.1.2013

Nadřazená akce    Řešený požadavek    Obecné přílohy    Výkazy činností

Související akce    Kontroly úkolu    Změna typu akce    Kapacity, plán    Tisk úkolu

Obrázek 16 Správa požadavků v Qi systému (Vlastní zpracování)

## 2.3 Rozbor stávajícího stavu

V tabulce 1 jsou postupně za sebou zaznamenány procesy, které se dějí při poskytování servisních služeb. Pro lepší orientaci je v tabulce i vývojový diagram.

Každý proces má přiřazeno vlastní identifikační číslo, slovní popis, subjekt, který daný proces provádí, výstup z procesu a prostředí, ve kterém je prováděn<sup>8</sup>. Umístění popisků odpovídá umístění procesu ve vývojovém diagramu.

<sup>8</sup> IE – Internet Explorer, LN – Lotus Notes, QI – informační systém Qi

**Tabulka 1 Procesy Help Desku (Vlastní zpracování)**

Help Desk						
ID	Vstup	Vývojový diagram	Slovní popis	Provádí	Výstup	Prostředí
HD_P01	Požadavek/požádka zákazníka		Zákazník založí požadavek	zákazník	Požadavek s identifikátorem	IE
HD_P02	Požadavek s identifikátorem		Synchronizace IE a LN	systém	Požadavek s identifikátorem v LN	LN
HD_P03	Požadavek s identifikátorem (LN)		Odeslání notifikace o zadání požadavku zákazníkovi		E-mail na zákazníka	LN
HD_P04	Požadavek s identifikátorem (LN)		Odeslání notifikace o novém požadavku v systému administrátorovi HD		E-mail na administrátora HD	LN
HD_P05	Notifikace (E-mail)		Prířazení požadavku na pobočku/doplňení správce Odeslání notifikace o novém požadavku správci HD pobočky	administrátor HD systém	Doplňení správce HD pobočky E-mail na správce HD pobočky	LN
HD_P06	Doplňení správce HD pobočky					LN
HD_P07	Notifikace (E-mail)		Prířazení řešitele k požadavku		Doplňení řešitele	LN
HD_P08	Požadavek v LN		Přepsání požadavku z LN do QI Odeslání notifikace řešiteli		Úkol ve QI E-mail na řešitele	QI QI
HD_P09	Požadavek ve QI		Věcné řešení požadavku Věcné řešení požadavku	řešitel řešitel	Interní komunikace Externí komunikace (se zákazníkem)	QI
HD_P10	Požadavek v LN					LN
HD_P11	Akceptace řešení (zákazníkem)		Ukončení požadavku zákazníka Ukončení požadavku zákazníka	řešitel řešitel	Uzavření požadavku Uzavření požadavku	LN QI

### 2.3.1 Hodnocení procesů

Hodnotová tabulka uvádí náročnosti procesu na obsluhu. Struktura tabulky je ID procesu, slovní popis a subjekt, který daný proces provádí, složitost, pracnost procesu a celkem.

Hodnoty do polí ID, Slovní popis a Provádí jsou vzaty z Tabulky 1 Procesy Help Desku. Hodnota v poli Složitost procesu vyjadřuje množství informací, které je nutné získat pro správné fungování procesu, zatím co hodnota v poli Pracnost vyjadřuje potřebný čas k vytvoření záznamu. Hodnoty ve sloupcích Složitost a Pracnost mohou být v rozsahu od 1 do 10. V posledním sloupci je násobek hodnotového vyjádření složitosti a pracnosti vykonání procesu, dle kterého je proces posuzován.

**Tabulka 2 Hodnocení procesů (Vlastní zpracování)**

Hodnotová tabulka					
ID	Slovní popis	Provádí	Složitost	Pracnost	Celkem
HD_P01	Zákazník založí požadavek	zákazník	2	3	6
HD_P02	Synchronizace IE a LN	system	1	1	1
HD_P03	Odeslání potvrzení o zadání požadavku zákazníkovi	system	1	1	1
HD_P04	Odeslání notifikace o novém požadavku v systému administrátorovi HD	system	1	1	1
HD_P05	Přirazení požadavku na pobočku/doplnění správce	administrátor HD	4	3	12
HD_P06	Odeslání notifikace o novém požadavku správci HD pobočky	system	1	1	1
HD_P07	Přirazení řešitele k požadavku	správce HD pobočky	6	3	18
HD_P08	Přepsání požadavku z LN do QI	správce HD pobočky	9	8	72
	Odeslání notifikace řešiteli	system	1	1	1
HD_P09	Věcné řešení požadavku	řešitel	x	x	x
HD_P10	Věcné řešení požadavku	řešitel	x	x	x
HD_P11	Ukončení požadavku zákazníka	řešitel	2	2	4

V případě, že násobek Složitosti a Pracnosti přesahuje hodnotu 40 je daný proces vhodný na optimalizaci. Limitní hodnota 40 byla zvolena z důvodu obav z proklouznutí procesu, jehož Složitost by byla rovna 4, ovšem Pracnost by dosahovala maximální hodnoty 10, případně naopak. Tímto je eliminována skutečnost, kdy je proces příliš časově náročný, avšak z hlediska složitosti jde o trivialitu, případně že proces je z hlediska složitosti příliš komplikovaný, avšak časová náročnost je minimální.

Procesy s identifikačními čísly HD\_P09 a HD\_P10 nebyly hodnoceny z důvodu, že jejich Složitost a Pracnost se s každým požadavkem liší a není u nich tedy možné jednoznačně určit bodové ohodnocení.

## 2.4 Závěrečné zhodnocení analytické části

Na základě výsledků z Hodnotové tabulky vyplynulo následující.

Tabulka 3 Výsledek Hodnotové tabulky (Vlastní zpracování)

Hodnotová tabulka					
ID	Slovní popis	Provádí	Složitost	Pracnost	Celkem
HD_P01	Zákazník založí požadavek	zákazník	2	3	6
HD_P02	Synchronizace IE a LN	system	1	1	1
HD_P03	Odeslání potvrzení o zadání požadavku zákazníkovi	system	1	1	1
HD_P04	Odeslání notifikace o novém požadavku v systému administrátorovi HD	system	1	1	1
HD_P05	Přřazení požadavku na pobočku/doplnění správce	administrátor HD	4	3	12
HD_P06	Odeslání notifikace o novém požadavku správci HD pobočky	system	1	1	1
HD_P07	Přřazení řešitele k požadavku	správce HD pobočky	6	3	18
<b>HD_P08</b>	<b>Přepsání požadavku z LN do QI</b>	<b>správce HD pobočky</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>72</b>
	Odeslání notifikace řešiteli	system	1	1	1
HD_P09	Věcné řešení požadavku	řešitel	x	x	x
HD_P10	Věcné řešení požadavku	řešitel	x	x	x
HD_P11	Ukončení požadavku zákazníka	řešitel	2	2	4

Proces s identifikačním číslem HD\_P08 je zapotřebí optimalizovat a snížit tím jeho Složitost a zároveň i Pracnost, která je dána vzájemnou nekompatibilitou obou systémů. Proces momentálně dosahuje 72 bodů a překračuje tím stanovenou hranici, viz 2.3.1 Hodnocení procesů.

Dále byly v průběhu provádění analýzy a na základě pohovorů se zaměstnanci společnosti OR-NEXT identifikovány nedostatky uvedené v kapitole 2.4.1 Zjištěné nedostatky.

Tyto nedostatky jsou charakteru nedostatečné programové podpory a nedostatky vlastního procesu jako takového.

#### **2.4.1 Zjištěné nedostatky**

##### **Nedostatečná programová funkcionalita:**

- Není možnost generovat podřízené požadavky z již existujících požadavků, tzn. rozdělení požadavku na více menších částí a možnost přiřazení každé z částí vlastního řešitele.
- Ke každému příchozímu požadavku je potřeba dohledat reakční dobu.
- U každého příchozího požadavku je třeba dohledat servisní smlouvu – na co má a nemá uživatel nárok.
- Chybí volné atributy pro interní potřeby správce.
- Chybí možnost zadání doby začátku řešení požadavku a doby ukončení požadavku.

##### **Nedostatky procesu:**

- Neefektivní přepisování požadavku z prostředí Lotus Notes do systému Qi.
- Nutnost pracovat ve dvou prostředích.

Dosáhnuté výsledky byly předloženy vedení společnosti OR-NEXT a byl navrhnout optimalizovaný proces poskytování servisních služeb, viz kapitola 3 Návrh vlastního řešení.

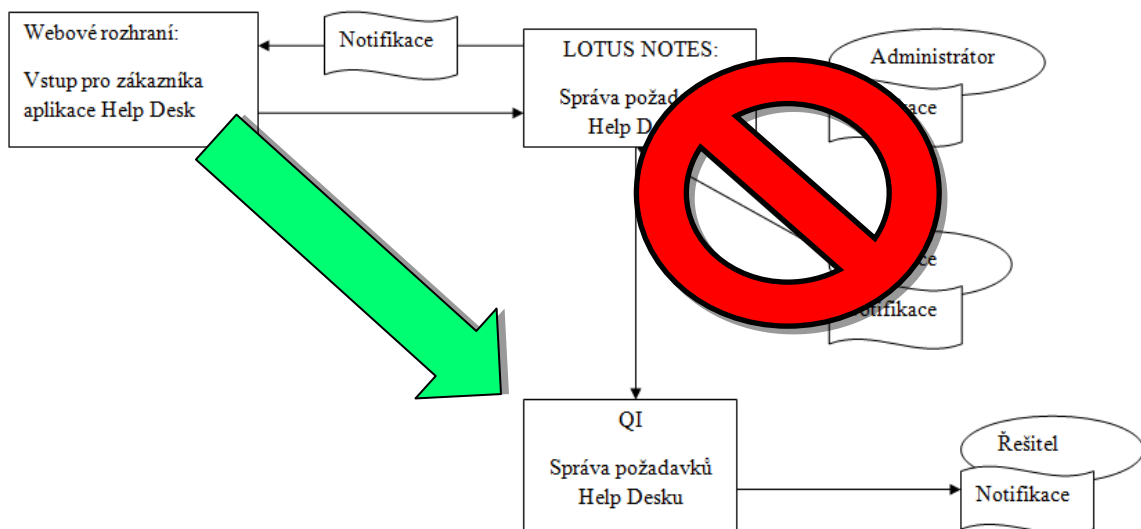
### 3 NÁVRH VLASTNÍHO ŘEŠENÍ

Stěžejní myšlenka této části bakalářské práce vychází ze zjištění uvedených v kapitolách 2.2.1 Grafické znázornění postupu požadavku a 2.4.1 Zjištěné nedostatky.

#### 3.1 Optimalizace procesu

Schematické znázornění optimalizovaného procesu je uvedeno na obrázku 17. Je zřejmé, že navrhované řešení spočívá v odstranění duplicity evidence požadavku jak v systému Lotus Notes, tak v systému QI. Takže centrální evidence požadavků skupiny OR v prostředí Lotus Notes bude nahrazena vlastní aplikací, která bude přímo komunikovat s informačním systémem společnosti OR-NEXT.

Nové řešení Help Desku by mělo urychlit a zefektivnit vyřizování požadavků zákazníků společnosti a zároveň zvýšit úroveň poskytovaných služeb.



Obrázek 17 Návrh nového řešení (Vlastní zpracování)

## **3.2 Popis návrhu řešení**

Jak bylo popsáno v kapitole 3.1 Optimalizace procesu nové řešení by mělo urychlit a zefektivnit vyřizování požadavků a zároveň tím zvýšit úroveň poskytovaných služeb. Z toho důvodu je tedy nutné, aby informační systém pro správu požadavků a informační systém pro plánování kapacit řešitelů byl jeden a tentýž. Z toho vyplývá, že informační systém pro správu požadavků, Help Desk, musí být veden v systému Qi. Tím bude docíleno, že všechny řídicí činnosti firmy budou zpracovávány za podpory jednoho informačního systému.

### **3.2.1 Popis procesu zadání požadavku zákazníkem**

Změna z pohledu zákazníka nebude zásadní. Práce v novém prostředí Help Desku bude probíhat stejně jak je doposud zvyklý. Lišit se bude webové rozhraní, do kterého zákazník zadá požadavek, který je pak dále automaticky převeden do nového systému, kde bude následně vyřešen.

#### **Přístup k portálu servisních služeb**

Po zadání webové adresy do webového prohlížeče se zobrazí úvodní stránka webové aplikace Help Desk. Návštěvník, nezaregistrovaný uživatel, kterému nebyly přiřazeny přihlašovací údaje (Přihlašovací jméno a Heslo), bude mít možnost navštívit pouze sekci Nástěnka, která poté zobrazí informace, které společnost OR-NEXT považuje za důležité.

#### **Uživatelské prostředí**

Po zadání příslušného přihlašovacího jména a hesla se osoba, případně osoby, určené zákazníkem oprávněné využívat služeb aplikace Help Desk (uživatel/uživatelé) přihlásí do své klientské zóny. V klientské zóně bude mít uživatel přístup do Nástěnky, na Seznam (svých) požadavků a bude mít možnost vytvořit nový požadavek.

Uživatel bude mít možnost své požadavky řadit podle čísla požadavku, data zaevidování, osoby, která požadavek podala a dalších atributů.

Na obrázku 18 je návrh nového prostředí Help Desku po přihlášení uživatele. Ve vrchní části jsou vidět záložky Nástěnka, Seznam požadavků a Nový požadavek. Aktuálně je rozkliknuta záložka Seznam požadavků. Požadavky jsou seřazeny podle přiděleného čísla požadavku. Jak je z obrázku dále patrné, nový požadavek bude moci být vytvořen pomocí jednoho z dvou analogicky fungujících odkazů, jeden bude umístěn v záložkách ve vrchní části obrazovky a druhý barevně výrazný v spodní části.

The screenshot shows a web application interface for a Help Desk. At the top, there are three dark navigation tabs: 'NÁSTĚNKA', 'SEZNAM POŽADAVKŮ', and 'NOVÝ POŽADAVEK'. To the right of these tabs is a search bar with the text 'HLEDAT' and a magnifying glass icon. Below the search bar, the user's name 'Rychlý Karel' is displayed, along with a button labeled 'ODHLÁŠIT'. The main content area is titled 'Seznam požadavků' and contains a table with the following data:

ČÍSLO POŽADAVKU	ZAEVIDOVAL	DATUM ZAEVIDOVÁNÍ	PŘEDMĚT	STAV POŽADAVKU	TYP POŽADAVKU		
POZP-2013-01-000001	Rychlý Karel	2/8/2013 12:47:42 PM	první	Závod o upřesnění	Závada	<a href="#">Detail</a>	<a href="#">Nový požadavek</a>
POZP-2013-01-000002	Rychlý Karel	2/8/2013 12:48:10 PM	druhy	Zaevidován	Závada	<a href="#">Detail</a>	<a href="#">Nový požadavek</a>
POZP-2013-01-000003	Rychlý Karel	2/13/2013 11:05:45 AM	třetí Olma	Zaevidován	Závada	<a href="#">Detail</a>	<a href="#">Nový požadavek</a>
POZP-2013-01-000004	Bělehrad Jaroslav	2/13/2013 11:08:35 AM	Požadavek OLMA od B	V řešení	Závada	<a href="#">Detail</a>	
POZP-2013-01-000005	Gump Forest	2/13/2013 1:19:09 PM	Přístupy na požadavky	Zaevidován	Závada	<a href="#">Detail</a>	
POZP-2013-01-000008	Rychlý Karel	2/15/2013 8:02:32 AM	Požadavek FIDES	Rozpracován	Připomínka	<a href="#">Detail</a>	<a href="#">Nový požadavek</a>
POZP-2013-01-000014	Gump Forest	2/27/2013 5:32:56 PM	Pokus o nový záznam	Zaevidován	Závada	<a href="#">Detail</a>	
POZP-2013-01-000015	Gump Forest	3/7/2013 11:58:06 AM	Požadavek z porady	V řešení	Dotaz	<a href="#">Detail</a>	
POZP-2013-01-000017	Rychlý Karel	4/2/2013 11:49:04 AM	Oprava stroje	Zaevidován	Závada	<a href="#">Detail</a>	<a href="#">Nový požadavek</a>

At the bottom of the page, there is a 'Tisk požadavků' button on the left and a prominent orange 'NOVÝ POŽADAVEK' button on the right. The page also features a pagination control at the bottom center showing 'Strana 1 z 1'.

Obrázek 18 Nový seznam požadavků (Vlastní zpracování)

## Vytvoření nového požadavku

Při zadávání nového požadavku bude uživatel povinen vyplít maximum údajů, které má v daném okamžiku k dispozici, a které mohou pomoci při zjištění příčiny, respektive pochopení problému a tím vést k jeho rychlému řešení.

Vlastní vstupní obrazovka pro zadání požadavku bude rozdělena do čtyř logických oblastí, které se při zadávání nového požadavku zobrazují současně pod sebou. Bude se jednat o Požadavek, Kontakt, Popis a Přílohy.

### Nový požadavek

**Požadavek**

PŘEDMĚT:

TYP POŽADAVKU:  ZÁVAŽNOST:

DATUM ZAEVIDOVÁNÍ: 20.5.2013 21:45:46 ČÍSLO POŽADAVKU ODBĚRATELE:

DATUM VZHNIKU:  POŽADOVANÉ DATUM ŘEŠENÍ:

TÉMA:

NÁZEV PRODUKTU:

VERZE PRODUKTU:

VÝROBNÍ ČÍSLO ZAŘÍZENÍ:

ČÍSLO SMLOUVY:

ZVEŘEJNIT POŽADAVEK:

**Kontakt:**

KONTAKTNÍ OSOBA:

KONTAKTNÍ E-MAIL:  KONTAKTNÍ TELEFON:

ZAEVIDOVAL: Rychlý Karel ORGANIZACE: OLMA, a.s.

**Popis:**

**Přílohy:**

Soubor nevybrán

Soubor nevybrán

Soubor nevybrán

**ULOŽIT** ✓

Obrázek 19 Návrh nového požadavku (Vlastní zpracování)

Tabulka 4 popisuje vlastnosti jednotlivých polí z obrázku 19 a podává přehled o jejich využití. Jednotlivé pole jsou postupně zaznamenány do tabulky s přiřazeným ID, Pole značí popis kolonky z obrázku, Popis blíže přibližuje funkci kolonky a Povinné značí, jestli uživatel bude nucen příslušnou kolonku vyplnit.

**Tabulka 4 Využití polí požadavku (Vlastní zpracování)**

<b>Nový požadavek</b>				
<b>ID</b>	<b>Pole</b>	<b>Popis</b>	<b>Povinné</b>	<b>Poznámka</b>
<b>Požadavek</b>				
1	Předmět	Stručná identifikace požadavku	ANO	
2	Typ požadavku	Slouží pro rychlejší orientaci administrátora	ANO	Výběr z hodnot Závada, Připomínka, Dotaz
3	Závažnost	Má vliv na maximální reakční dobu požadavku	ANO	Výběr z hodnot: Kritický, Podstatný, Střední, Nepodstatný
4	Datum zaevidování	Datum počátku zaznamenání požadavku	ANO	Vyplněno automaticky
5	Číslo požadavku odběratele	Pole pro zákazníka	NE	Možnost zákazníka zadat svoje vlastní identifikační číslo
6	Datum vzniku		NE	
7	Požadované datum řešení		NE	
8	Téma	Okruh požadavku	ANO	Výběr z možností
9	Název produktu	Název produktu, na který je servisní služba uplatňována	ANO	Na výběr je z možností Qi nebo M3.
10	Verze produktu	Verze produktu, na který je servisní služba uplatňována	ANO	Výběr z možností
11	Výrobní číslo zařízení		NE	
12	Číslo smlouvy	Číslo servisní smlouvy	ANO	Nutno vybrat pokud jich bude existovat více - bude vázána na zákazníka
13	Zveřejnit požadavek.		ANO	Požadavek na Help Desku
<b>Kontakt</b>				
14	Kontaktní osoba	Příjmení a jméno zadavatele požadavku	ANO	Vyplněno automaticky na základě přihlašovacího účtu
15	Kontaktní e-mail	E-mail, na který bude zasláno Potvrzení	ANO	
16	Kontaktní telefon	Telefon pro případné kontaktování zadavatele požadavku	ANO	
17	Zaevidoval		ANO	
18	Organizace		ANO	
<b>Popis</b>				
19	Popis	Podrobný popis požadavku zákazníka	ANO	Zákazník blíže upřesní požadavek
<b>Přílohy</b>				
20	Přílohy	Vybrat soubor	NE	

Každý požadavek se bude moci dát upravit, opravit, doplnit.

## Úpravy požadavků

Z důvodu možnosti sledování změn, by bylo vhodné, aby se k požadavku dal připojit záznam, který bude mít funkci doplňujícího popisu. Díky tomu bude možné sledovat výchozí stav a následné „změny“. Pro lepší přehlednost se bude u přidání popisu k požadavku zobrazovat úvodní hlavička požadavku, stejně jako při zobrazení požadavku, tzn. Název požadavku, Datum zaevidování, Stav požadavku, Typ požadavku, Závažnost, Zaevidoval a Číslo požadavku odběratele. U všech doplňujících popisů se bude zobrazovat datum úpravy/ vytvoření doplňujícího popisu a jméno uživatele, který úkon provedl.


Doplňující popis bude mít možnost připojení i příloh. Funkčnost pro vložení popisu a příloh bude naprosto shodná se zadáváním nového požadavku.


Doplněný požadavek bude nutno znovu uložit v systému Qi.


Dodatečně doplněné popisy se budou zobrazovat postupně za sebou podle data uložení a budou vytvářet komunikaci zákazníka s OR-NEXT respektive interní komunikaci v rámci společnosti.

**Popis:**

Rychlý Karel 20.5.2013 22:19:00	Zadání Další komunikace s OR-NEXT
<hr/>	
Rychlý Karel 20.5.2013 22:16:35	Zadání Doplňující požadavek zapsaný dodatečně
<hr/>	
Rychlý Karel 20.5.2013 21:51:20	Zadání Podrobný popis požadavku

 Tisk detailu požadavku

[SEZNAM POŽADAVKŮ](#) 

[NOVÝ POPIS](#) 

Obrázek 20 Doplňující popis k požadavku (Vlastní zpracování)

Vlevo dole se bude nacházet odkaz na tisk požadavku včetně doplňujících popisů, stejně jako při zobrazení vybraného požadavku či při zobrazení celého seznamu požadavků.

### 3.3 Popis procesu práce s požadavkem v OR-NEXT

Jak je popsáno v kapitole 3.1 Optimalizace procesu, bude vytvořeno zcela nové řešení Help Desku v informačním systému Qi. Cílem je usnadnit práci při vlastním řešení požadavků – komunikace se zákazníkem Help Desku bude bezmailová (budou zasílány pouze notifikace o změnách požadavků) a celá správa požadavků bude na jednom místě.

#### 3.3.1 Zpracování požadavku

Požadavek, jež zadá zákazník přes webové rozhraní, tak se následně „propadne“ do nového Qi Help Desku a bude zobrazen ve formuláři Seznam požadavků. Každému požadavku bude automaticky přiděleno jedinečné evidenční číslo. Požadavky budou primárně řazeny sestupně od nejnovějšího (nahore) až po nejstarší (dole). První sloupec zleva identifikuje firmu, která zaslala požadavek, druhý sloupec přidělené identifikační číslo požadavku, následuje Datum vzniku, datum zaevidování, Cizí číslo požadavku (Číslo požadavku uživatele), Stav požadavku, Detail stavu požadavku, Poslední změnu stavu, Typ požadavku, Závažnost požadavku a odběratele. Všechny požadavky se budou dít podle těchto sloupců řadit, nikoliv však filtrovat, to systém neumožňuje.

Identif...	Evidenční číslo pošta...	Datum vzniku	Datum zaevidování	Cizí číslo požadavku	Stav požadavku	Detail stav...	Poslední změna stavu	Typ požadavku	Závažnost požadavku	Odbě...
OLMA	POZP-2013-01-000017	2.4.2013 11:47:38	2.4.2013 11:49:04		Zaevidován	Zaevidován		Incident	Kritický	OLMA
STO	POZP-2013-01-000016	28.3.2013 9:00:10	28.3.2013 9:00:09		Zaevidován	Zaevidován	28.3.2013 9:01:33	Dotaz	Dotaz	STOR
OLMA	POZP-2013-01-000015		7.3.2013 11:58:06		V řešení		7.3.2013 12:09:23	Dotaz		OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000014		27.2.2013 17:32:56	AB-0001	Zaevidován	Zaevidován		Incident	Podstatný	OLMA
STO	POZP-2013-01-000013		25.2.2013 22:51:30		Zaevidován	Zaevidován		Incident		STOR
STO	POZP-2013-01-000012		21.2.2013 15:46:04		V řešení	V řešení	21.2.2013 15:19:46	Incident	Kritický	STOR
STO	POZP-2013-01-000011		20.2.2013 13:52:57	ase-1	Zaevidován	V řešení	21.2.2013 12:20:25	Incident	Kritický	STOR
BEJA	POZP-2013-01-000010		19.2.2013 22:39:36		Zaevidován			Incident		Bleht
STO	POZP-2013-01-000009	19.2.2013 10:17:54	19.2.2013 10:17:25		Zaevidován		19.2.2013 11:44:13	Incident	Kritický	STOR
OLMA	POZP-2013-01-000008	15.2.2013 7:59:42	15.2.2013 8:02:32		Rozpracován	Zaevidován		Požadavek	Námět	OLMA
STO	POZP-2013-01-000007		13.2.2013 13:48:27		Zaevidován			Incident		STOR
MOPE	POZP-2013-01-000006		13.2.2013 13:40:56		Zaevidován			Incident		Moran
OLMA	POZP-2013-01-000005		13.2.2013 13:19:09		Zaevidován			Incident	Sřední	OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000004	1.2.2013 13:57:36	13.2.2013 11:08:35	OLMA-2013-0001	V řešení	V řešení	25.2.2013 15:17:54	Incident	Podstatný	OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000003	13.2.2013 11:05:21	13.2.2013 11:05:45		Zaevidován			Incident	Kritický	OLMA
	POZP-2013-01-000002		8.2.2013 12:48:10		Zaevidován			Incident	Kritický	Rychl
OLMA	POZP-2013-01-000001	8.2.2013 12:47:08	8.2.2013 12:47:42		Žádost o upřesn		21.2.2013 15:18:43	Incident	Sřední	OLMA

Obrázek 21 Návrh seznamu požadavků (Vlastní zpracování)

Aby bylo možno efektivně pracovat s požadavkem, měl by administrátor Qi Help Desku posoudit, zda je požadavek vůbec opodstatněný a zda má zákazník na něj právo. Proto zadaný požadavek do aplikace Qi Help Desk bude kontrolován na soulad se Smlouvou o servisních službách. V případě, že požadavek bude neúplný, či bude v rozporu s touto smlouvou, může být vrácen zpět uživateli, případně bude požadováno jeho doplnění.

Neoprávněné požadavky a požadavky, které v rámci daných technických a jiných podmínek nejsou řešitelné, budou zamítnuty. Oprávněné požadavky budou přiděleny řešiteli.

### Přidělení požadavku řešiteli

Toto bude řešeno pomocí funkce Zpracování požadavku, obrázek 22, díky kterému bude možné, z jednoho požadavky vygenerovat další podřízené požadavky s jinými řešiteli. Princip přidělení požadavku k řešení zůstane zachován.

The screenshot shows a software window titled "Zpracování požadavku" (Request Processing). It contains several sections:

- Identifikátor zpracování:** A text field containing "pOZP-2013-01-000014".
- Název zpracování:** A text field containing "jjj", highlighted in yellow.
- Za řešení zodpovídá:** A dropdown menu with "Janišová Hana" selected.
- Datum zaevidování:** A date and time field showing "4.3.2013 15:45:10".
- Time and Cost Fields:** Multiple dropdown menus and text boxes for "Plánovaný čas zahájení", "Plánovaný čas ukončení", "Předpokládaná spotřeba času", "Čas zahájení", "Čas ukončení", and "Vykázaná spotřeba času".
- Cost and Revenue Fields:** Text boxes for "Náklady plánované ostatní", "Náklady skutečné ostatní", "Výnosy plánované ostatní", and "Výnosy skutečné ostatní".
- Action Fields:** Dropdown menus for "Stav akce", "Priorita akce", "Interní akce", and "Datum účtního ukončení".
- Right Panel:** A vertical stack of buttons: "Poznámky", "Obecné přílohy", "Generovat akce", "Členění akce", "Podřízené akce", "Nadřazená akce", and "Realizační tým".
- Bottom Section:** A scrollable area titled "Popis zpracování" with a horizontal scrollbar and a list of numbers from 1 to 17.

Obrázek 22 Přidělení řešitele (Vlastní zpracování)

### **Komunikace u požadavku**

Veškerá komunikace k požadavku bude řešena v rámci požadavku. Komunikace se pak bude dělit na Odpovědi (veřejný záznam, zobrazuje se na webu) a na Poznámky (interní záznam, zákazník jej na webu nevidí), které budou složité pro komunikaci mezi řešitelem a administrátorem Qi Help Desku.

### **Ukončení požadavku**

Ukončení požadavku bude probíhat standardně, viz kapitola 2.2.3 Firemní zóna Help Desku.

## **3.4 Zhodnocení návrhu řešení**

Nové řešení poskytování servisních služeb umožňuje:

- Možnost generovat podřízené požadavky z již existujících požadavků.
- Ke každému příchozímu požadavku daleko jednodušeji dohledat reakční dobu a nároky zákazníka plynoucí z přiložené servisní smlouvy.
- Možnost zadání doby začátku řešení požadavku a doby ukončení požadavku.
- Fungování firmy za podpory jednoho informačního systému.

## **3.5 Ekonomické zhodnocení řešení**

Pro výpočet vhodnosti zavedení navrhovaného systému jsou užity časy potřebné pro přiřazení řešitele k jednomu požadavku od jednoho zákazníka ve stávajícím systému a v navrhovaném systému. Poté je určen maximální počet takto zpracovaných požadavků během jedné pracovní doby ve stávajícím stavu a vypočítán potřebný čas v navrhovaném systému.

Časový rozdíl poté slouží pro výpočet efektivnosti zavedení návrhu řešení spolu s průměrnou nákladovou sazbou programátorů pro zpracování zakázkových úprav a nákladovou sazbou administrátora Help Desku.

Vzhledem ke skutečnosti, že firma OR-NEXT působí jako implementátor informačního systému Qi, jsou pro ni licenční poplatky vůči majiteli licenčních práv nulové.

Ovšem náklady na implementaci a související softwarové úpravy prováděné pracovníky OR-NEXT jsou ve výši průměrné nákladové sazby 550 Kč/hod. Nákladová sazba administrátora Help Desku činí 210 Kč/hod. a čas nutný pro přidělení řešitele k požadavku od procesu HD\_P05 až po proces HD\_P09/10 trvá v současném stavu 20 minut. Procesy HD\_P01 až HD\_P04 jsou na straně zákazníka, respektive prováděny automaticky, tudíž nemohou být započítávány, vychází se z tabulky 1 Hodnocení procesů.

V současném stavu je administrátor schopen během jednoho pracovního dne, který trvá 8 hodin, přiřadit řešitele k maximálně 24 požadavkům.

**Výpočet 1 Maximální počet přijatých požadavků za jeden pracovní den v současném stavu**

$$8 * 60 / 20 = 24 \text{ požadavků}$$

Náklady administrátora byly vyčísleny na 1.680 Kč za jeden pracovní den.

**Výpočet 2 Náklady administrátora na jeden pracovní den**

$$8 * 210 = 1680 \text{ Kč}$$

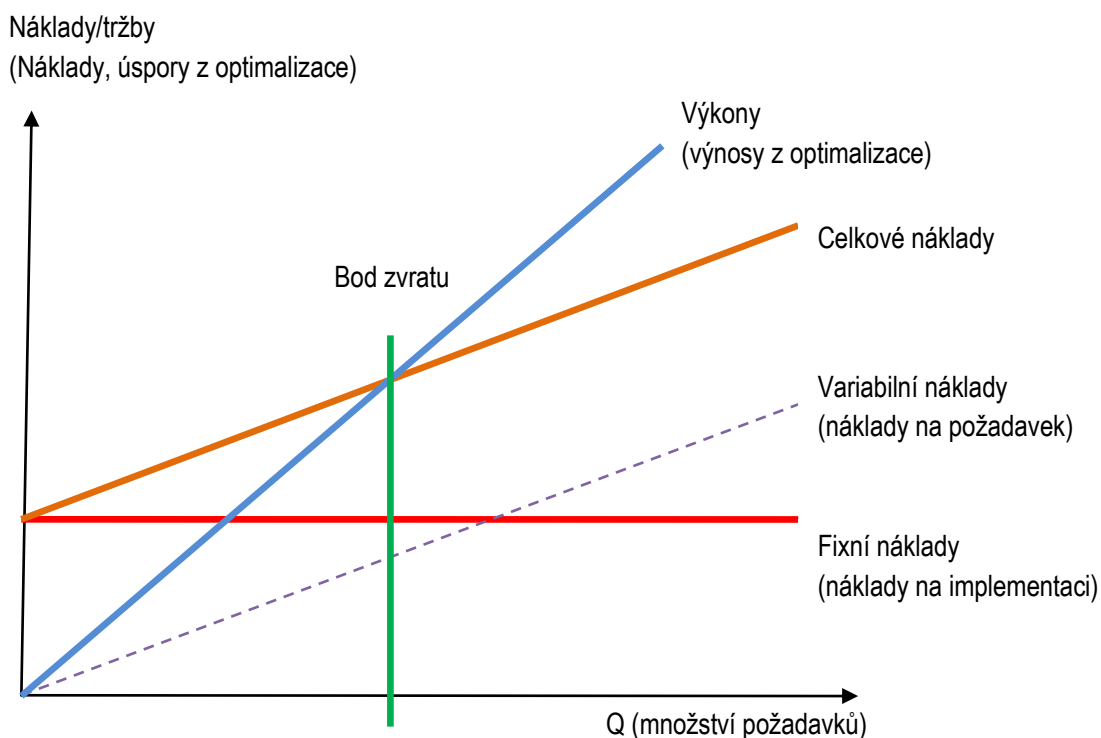
Z důvodu možnosti změny podmínek pro implementaci a provedení dodatečných úprav, případně potřebného času pro přidělení řešitele k požadavku, je dále ekonomické zhodnocení rozděleno do tří částí.

Pro výpočet ekonomického zhodnocení byly použity dvě metody. První metoda spočívá ve „zkrácení“ pracovní doby. Kdy administrátor Help Desku práci, kterou nyní dělá celou pracovní dobu, 8 hodin, je schopen stihnou dříve. Druhá metoda spočívá ve stanovení nákladu na jeden požadavek v současném řešení a navrhovaném řešení, poté je vypočítán modifikovaný bod zvratu a určeno množství požadavků, od kterého je implementace navrhovaného systému výhodná.

**Výpočet 3 Náklady na jeden požadavek v současném stavu**

$$20/60 * 210 = 70 \text{ Kč}$$

**Graf 1 Bod zvratu (Vlastní zpracování)**



### 3.5.1 Optimistické, reálné a pesimistické ekonomické zhodnocení

#### Optimistické ekonomické zhodnocení

Čas potřebný na implementaci softwaru a dodatečné úpravy je předběžně stanovený na 47 hodin, nákladová sazba pracovníků se nemění.

Náklady na implementaci softwaru a dodatečné úpravy jsou tedy předběžně vycísleny ve výši 25.850 Kč.

**Výpočet 4 Náklady na implementaci a dodatečné úpravy SW v optimistickém zhodnocení**

$$47 * 550 = 25850 \text{ Kč}$$

#### Metoda úspory času

V ideálním případě bude administrátor schopen jeden požadavek zpracovat během 6 minut. To by znamenalo, že čas potřebný na zpracování 24 požadavků, které nyní zaberou celou pracovní dobu, se zkrátí z 8 hodin na 2,4 hodiny. Tím vznikne časová úspora 5,6 hodiny a posléze i úspora finanční ve výši 1.176 Kč.

**Výpočet 5** Potřebný čas na přiřazení řešitelů k maximálnímu počtu požadavků ze současného řešení v navrhovaném systému v optimistickém zhodnocení

$$24 * 6/60 = 2,4 \text{ hod.}$$

**Výpočet 6** Finanční úspora plynoucí z celkového zkrácení doby přiřazení řešitele v optimistickém zhodnocení

$$(8 - 2,4) * 210 = 1176 \text{ Kč}$$

Na základě dosažených výsledků je návratnost investice přibližně 22 pracovních dnů (přesně 21 dnů 7 hodin 51 minut a 1,44 sekundy) při zpracování 24 požadavků denně.

**Výpočet 7** Doba návratnosti investice do navrhovaného řešení v optimistickém zhodnocení

$$25850/1176 = 21,9813 \text{ pracovních dnů}$$

#### Metoda nákladů na požadavek

**Výpočet 8** Náklady na jeden požadavek v optimistickém zhodnocení

$$6/60 * 210 = 21 \text{ Kč}$$

**Výpočet 9** Úspora na jeden požadavek v optimistickém zhodnocení

$$70 - 21 = 49 \text{ Kč}$$

**Výpočet 10** Určení bodu zvratu u požadavků

$$Q = \text{Náklady na pořízení} / \text{úspora}$$

$$527,55 = 25850 / 49$$

Již 528 požadavek, a každý další následující po něm, generuje úsporu po zavedení navrhovaného řešení za dodržení podmínek podle optimistického zhodnocení.

## **Reálné ekonomické zhodnocení**

Čas potřebný na implementaci softwaru a dodatečné úpravy je předběžně stanovený na 47 hodin, stejně jako tomu bylo v kapitole 3.5.1 Optimistické ekonomické zhodnocení, ovšem k tomuto času je ještě připočítána časová rezerva 9 hodin. Nákladová sazba pracovníků se nemění.

Náklady na implementaci softwaru a dodatečné úpravy jsou tedy předběžně vyčísleny ve výši 30.800 Kč.

**Výpočet 11 Náklady na implementaci a dodatečné úpravy SW v reálném zhodnocení**

$$56 * 550 = 30800 \text{ Kč}$$

### Metoda úspory času

Administrátor bude schopen jeden požadavek zpracovat během 8 minut. To by zase znamenalo, že se čas potřebný na zpracování 24 požadavků zkrátí z 8 hodin na 3,2 hodiny. A tím opět vznikne časová úspora, nyní 4,8 hodiny a i úspora finanční ve výši 1.008 Kč.

**Výpočet 12 Potřebný čas na přiřazení řešitelů k maximálnímu počtu požadavků ze současného řešení v navrhovaném systému v reálném zhodnocení**

$$24 * 8/60 = 3,2 \text{ hod.}$$

**Výpočet 13 Finanční úspora plynoucí z celkového zkrácení doby přiřazení řešitele v reálném zhodnocení**

$$(8 - 3,2) * 210 = 1008 \text{ Kč}$$

Návratnost investice posléze bude přibližně 31 pracovních dnů (přesně 30 dnů 4 hodiny 26 minut a 40 sekund) při zpracování 24 požadavků denně.

**Výpočet 14 Doba návratnosti investice do navrhovaného řešení v reálném zhodnocení**

$$30800/1008 = 30,5556 \text{ pracovních dnů}$$

## Metoda nákladů na požadavek

**Výpočet 15 Náklady na jeden požadavek v reálném zhodnocení**

$$8/60 * 210 = 28 \text{ Kč}$$

**Výpočet 16 Úspora na jeden požadavek v reálném zhodnocení**

$$70 - 28 = 42 \text{ Kč}$$

**Výpočet 17 Určení bodu zvratu u požadavků v reálném zhodnocení**

$$Q = \text{Náklady na pořízení} / \text{generovaná úspora}$$

$$733,33 = 30800 / 42$$

Již 734 požadavek, a každý další následující po něm, generuje úsporu po zavedení navrhovaného řešení za dodržení podmínek z reálného zhodnocení.

## **Pesimistické ekonomické zhodnocení**

Čas potřebný na implementaci softwaru a dodatečné úpravy je navýšený na 63 hodin z důvodu nastalých potíží při implementaci a provádění dodatečných uprav. Na základě nastalých potíží se zvýší nákladová sazba o 9,1% na 600 Kč/hodina.

Náklady na implementaci softwaru a dodatečné úpravy jsou tedy nově vyčísleny na 37.800 Kč.

**Výpočet 18 Náklady na implementaci a dodatečné úpravy SW v pesimistickém zhodnocení**

$$63 * 600 = 37800 \text{ Kč}$$

### Metoda úspory času

Administrátor bude schopen jeden požadavek zpracovat během 12 minut. To znamená, že čas potřebný na zpracování 24 požadavků se zkrátí z 8 hodin na 4,8 hodiny. A tím vznikne menší časová úspora, než tomu bylo v předcházejících zhodnocení, 3,2 hodiny a i menší finanční úspora ve výši 672 Kč.

**Výpočet 19** Potřebný čas na přiřazení řešitelů k maximálnímu počtu požadavků ze současného řešení v navrhovaném systému v pesimistickém zhodnocení

$$24 * 12/60 = 4,8 \text{ hod.}$$

**Výpočet 20** Finanční úspora plynoucí z celkového zkrácení doby přiřazení řešitele v pesimistickém zhodnocení

$$(8 - 4,8) * 210 = 672 \text{ Kč}$$

Návratnost investice pak bude přibližně 57 pracovních dnů (přesně 56 dnů a 2 hodiny) při zpracování 24 požadavků denně.

**Výpočet 21** Doba návratnosti investice do navrhovaného řešení v reálném zhodnocení

$$37800/672 = 56,25 \text{ pracovních dnů}$$

### Metoda nákladů na požadavek

**Výpočet 22** Náklady na jeden požadavek v pesimistickém zhodnocení

$$12/60 * 210 = 42 \text{ Kč}$$

**Výpočet 23** Úspora na jeden požadavek v pesimistickém zhodnocení

$$70 - 42 = 28 \text{ Kč}$$

#### Výpočet 24 Určení bodu zvratu u požadavků v pesimistickém zhodnocení

$$Q = \text{Náklady na pořízení} / \text{generovaná úspora}$$

$$1350 = 37800 / 28$$

Při 1350 požadavku si sou náklady na implementaci a dodatečné úpravy navrhovaného řešení rovný s výslednou generovanou úsporou, vynaložené náklady se vrátí v úsporách, při dodržení podmínek z pesimistického zhodnocení.

### 3.5.2 Závěrečné zhodnocení podkladů

Jak vyplívá z kapitoly 3.5.1 Optimistické, reálné a pesimistické ekonomické zhodnocení návrhu, návrh nového řešení sebou vždy přináší časovou úsporu, od které je poté odvozena i finanční úspora.

Získané hodnoty z kapitoly jsou přepsány do tabulek 5 a 6.

Popisy tabulek Optimistické, Reálné a Pesimistické odráží dané zhodnocení z výše zmíněné kapitoly 3.5.1. Popis Průměrné pak značí průměr hodnot z možných situací.

Vyplněné hodnoty v tabulce 5 do polí čas určují počet hodin pro implementaci a dodatečné úpravy systému. Náklady určují celkové vynaložené finanční prostředky na zavedení návrh, úspora zase určuje peněžité vyjádření časového rozdílu mezi současným stavem a navrhovaným řešením a návratnost představuje počet dní, za kterou se ušetří vložené finanční prostředky do přechodu na navrhované řešení.

Tabulka 5 Závěrečné ekonomické zhodnocení metody 1 (Vlastní zpracování)

Ekonomické zhodnocení metody úspory času				
	Optimistické	Reálné	Pesimistické	Průměrné
Čas na implementaci	47 hod.	56 hod.	63 hod.	55,33 hod.
Náklady na implementaci	25 850 Kč	30 800 Kč	37 800 Kč	31 483,33 Kč
Úspora	1 176 Kč	1 008 Kč	672 Kč	952 Kč
Návratnost ve dnech	22 dní	31 dní	57 dní	36,67 dní

Vyplněné hodnoty v tabulce 6 do polí čas na přidělení řešitele určují počet minut potřebný pro přiřazení řešitele k požadavku. Náklady určují celkové vynaložené finanční prostředky na zavedení návrhu, úspora zase určuje peněžité vyjádření rozdílu mezi nákladem na požadavek v současném stavu a navrhovaném řešení. Návratnost množství představuje počet požadavků, kdy se náklady na zavedení a úspory ze správy požadavků v navrhovaném řešení rovnají nule. Jinak řešeno, od kolikátého požadavku se vyplatí návrh nového řešení.

**Tabulka 6 Závěrečné ekonomické zhodnocení metody 2 (Vlastní zpracování)**

<b>Ekonomické zhodnocení nákladů na požadavek</b>				
	<b>Optimistické</b>	<b>Reálné</b>	<b>Pesimistické</b>	<b>Průměrné</b>
<b>Čas na přidělení řešitele</b>	6 min.	8 min.	12 min.	8,66 min.
<b>Náklady na implementaci</b>	25 850 Kč	30 800 Kč	37 800 Kč	31 483,33 Kč
<b>Úspora na požadavku</b>	49 Kč	42 Kč	28 Kč	39,66 Kč
<b>Návratnost v množství</b>	527,55 ks	733,33 ks	1350 ks	870,29 ks

## ZÁVĚR

Jak vychází z ekonomického zhodnocení navrhovaného řešení, popsaného v kapitole 3.5 Ekonomické zhodnocení řešení, náklady spojené s realizací návrhu, který spočívá v implementaci nového informačního systému pro správu požadavků, nejsou ani v jedné z uvažovaných variant vysoké a návratnost vynaložených finančních prostředků lze očekávat:

- podle metody úspory času nejdříve v prvním měsíci po zavedení, nejpozději však ke konci třetího měsíce
- podle metody nákladů na požadavek nejdříve s 528 a nejpozději s 1350 požadavkem, který bude řešen.

Mimo kladného ekonomického vyhodnocení tohoto řešení zde vzniká i přidaná hodnota řešení jak na straně zákazníka, tak na straně zpracovatele požadavku.

Na straně zákazníka je přidanou hodnotou:

- Přehlednost komunikace s řešitelem.
- Možnost průběžně přidávat další přílohy (dokumenty).

Na straně řešitele je přidanou hodnotou:

- Přehlednost komunikace se zákazníkem.
- Časové záznamy o změně stavu požadavku.
- Efektivní řízení zpracování požadavku s ohledem na kapacity zdrojů (řešitelů).

Z výše uvedeného vyplývá, že bakalářská práce dosáhla stanoveného cíle. Bylo navrženo takové řešení, jež za podmínky dodržení předpokladů uvedených v práci, povede ke zlepšení poskytovaných servisních služeb společností OR-NEXT.

V průběhu zpracování práce byly užity znalosti získané během bakalářského tříletého studia programu Ekonomika a procesní management, kdy jsem se pokusil aplikovat teoretické znalosti získané v průběhu tohoto studia v reálném prostředí, jímž byla společnost OR-NEXT.

## LITERATURA

- (1) ALLWEYER, T., BPMN 2.0, Introduction to the Standard for Business Process Modeling [online]. [cit. 2012-05-02] Dostupné z: <http://www.bpmn-introduction.com/>
- (2) GRASSEOVÁ, M., R. DUBEC a R. HORÁK, 2008. *Procesní řízení ve veřejném sektoru: teoretická východiska a praktické příklady*. Brno: Computer Press, 266 s. ISBN 978-80-251-1987-7.
- (3) HAMMER, M. a J. CHAMPY, 2000. *Reengineering - radikální proměna firmy: manifest revoluce v podnikání*. 3. vyd. Praha: Management Press, 212 s. ISBN 80-7261-028-7.
- (4) KRYŠPÍN, L., 2005. *Ekonomika procesně řízených organizací*. Praha: Oeconomica, 53 s. ISBN 80-245-0965-2.
- (5) Modeling business processes by using BPMN diagrams. IBM. *Help - Rational Software Architect* [online] [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: [http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/rsahelp/v8/index.jsp?topic=/com.ibm.xtools.bpmn.diagram.doc/topics/c\\_bpmndiag.html](http://pic.dhe.ibm.com/infocenter/rsahelp/v8/index.jsp?topic=/com.ibm.xtools.bpmn.diagram.doc/topics/c_bpmndiag.html)
- (6) Modeling using IDEF3. IBM. *Help - Rational Software Architect* [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/rsysarch/v11/index.jsp?topic=/com.ibm.sa.bpr.doc/topics/tovmdlprocidef3.html>
- (7) ROLÍNEK, L., 2008. *Procesní management: vybrané aspekty*. V Českých Budějovicích: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta, 160 s. ISBN 978-80-7394-148-2.
- (8) ŘEPA, V., 2007. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 281 s. ISBN 978-80-247-2252-8.

(9)ŘEZÁČ, J., 2009. *Moderní management: manažer pro 21. století*. Brno: Computer Press, 397 s. ISBN 978-80-251-1959-4.

(10)SVOZILOVÁ, A., 2011. *Zlepšování podnikových procesů*. Praha: Grada, 223 s. ISBN 978-80-247-3938-0.

(11)ŠIMONOVÁ, S., 2009. *Modelování procesů a dat pro zvyšování kvality*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, 192 s. ISBN 978-80-7395-205-1.

(12)ŠMÍDA, F., 2007. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. Praha: Grada, 293 s. ISBN 978-80-247-1679-4.

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Změna paradigmatu ve společnosti (Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 108).....	13
Obrázek 2 Proces (Vlastní zpracování dle GRASSEOVÁ, 2008, s. 7).....	15
Obrázek 3 Základní členění procesů (Vlastní zpracování dle GRASSEOVÁ, 2008, s. 14) .....	18
Obrázek 4 Přehledový model procesu znázorněn graficky (Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71).....	20
Obrázek 5 Přehledový model procesu vyjádřen textově (Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71).....	20
Obrázek 6 Přehledový model procesních oblastí (Vlastní zpracování dle ŠIMONOVÁ, 2009, s. 71).....	20
Obrázek 7 Postup objednávky v BPMN (Vlastní zpracování dle IBM, 2012).....	21
Obrázek 8 Přehled pohledů systému ARIS s jednotlivými prvky modelu (Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 111).....	22
Obrázek 9 Koncept úrovní dle ARIS, obecný model (Vlastní zpracování dle ROLÍNEK, 2008, s. 112).....	23
Obrázek 10 ICOM z IDEF0 (Vlastní zpracování dle ŘEPA, 2007, s. 153) .....	24
Obrázek 11 Postup požadavku (Vlastní zpracování).....	27
Obrázek 12 Seznam požadavků v klientské zóně (Vlastní zpracování) .....	28
Obrázek 13 Zadání požadavku v klientské zóně (Vlastní zpracování).....	29
Obrázek 14 Akceptace/zamítnutí návrhu řešení (Vlastní zpracování) .....	30
Obrázek 15 Help Desk v prostředí Lotus Notes (Vlastní zpracování) .....	31
Obrázek 16 Správa požadavků v Qi systému (Vlastní zpracování).....	33

Obrázek 17 Návrh nového řešení (Vlastní zpracování).....	38
Obrázek 18 Nový seznam požadavků (Vlastní zpracování).....	40
Obrázek 19 Návrh nového požadavku (Vlastní zpracování).....	41
Obrázek 20 Doplnující popis k požadavku (Vlastní zpracování).....	43
Obrázek 21 Návrh seznamu požadavků (Vlastní zpracování).....	44
Obrázek 22 Přidělení řešitele (Vlastní zpracování).....	45

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 Procesy Help Desku (Vlastní zpracování).....	34
Tabulka 2 Hodnocení procesů (Vlastní zpracování).....	35
Tabulka 3 Výsledek Hodnotové tabulky (Vlastní zpracování).....	36
Tabulka 4 Využití polí požadavku (Vlastní zpracování) .....	42
Tabulka 5 Závěrečné ekonomické zhodnocení metoda 1 (Vlastní zpracování) .....	53
Tabulka 6 Závěrečné ekonomické zhodnocení metoda 2 (Vlastní zpracování) .....	54

## SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Bod zvratu (Vlastní zpracování).....	48
---	----

## SEZNAM ZKRATEK

a. s.	akciová společnost
ARIS	Architecture of Integrated Information Systems
BPMN	Business Process Modelin Notation
ERP	Enterprise Resource Planning
HD	Help Desk
hod.	hodina
ID	identifikátor
IDEF	The Integrated Definition
IE	Internet Explorer
IS	informační systém
Kč	Korun českých
ks	kus
LN	Lotus Notes
M3	informační systém Infor M3
min.	minuta
Q	množství
QI	informační systém QI
s.	strana
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SLA	Service Level Agreement
SW	Software
tzn.	to znamená

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1 Detail nového požadavku (Vlastní zpracování)

Příloha 2 Přidání popisu k požadavku (Vlastní zpracování)

Příloha 3 Detail tisknutého požadavku (Vlastní zpracování)

Příloha 4 Nový Seznam požadavků (Vlastní zpracování)

# PŘÍLOHY

## Příloha 1 Detail nového požadavku (Vlastní zpracování)

### Detail požadavku

#### Nový požadavek

Datum zaevidování: 20.5.2013 21:51:20

Stav požadavku:

#### Zaevidován

TYP POŽADAVKU:	Závada	ZÁVAŽNOST:
ZAEVIDOVAL:	Rychlý Karel	ČÍSLO POŽADAVKU ODBĚRATELE:
DATUM VZNIKU:	20.2.2013 21:46:53	POŽADOVANÉ DATUM ŘEŠENÍ: 28.2.2013 21:47:03
POTVRZENÉ DATUM ŘEŠENÍ:		HODNOCENÍ ŘEŠENÍ POŽADAVKU:
ZVEŘEJNIT POŽADAVEK:	Ano	
TEMA:	Aplikace - Komunikace s partnery	
NÁZEV PRODUKTU:		
VERZE PRODUKTU:	77.3	
VÝROBNÍ ČÍSLO ZAŘÍZENÍ:		
ČÍSLO SMLOUVY:	SML SI-2013-01-000001	

#### Kontakt:



Rychlý Karel



menousek.jiri@gmail.com



999 999 999

#### Zákazník:

JMÉNO/NÁZEV:

ULICE A ČÍSLO:

OBEC:

PSČ:

STÁT:

IČO:

DIČ:

#### Popis:

Rychlý Karel

Zadání

20.5.2013 21:51:20

Podrobný popis požadavku

Tisk detailu požadavku

SEZNAM POŽADAVKŮ

NOVÝ POPIS

## Příloha 2 Přidání popisu k požadavku (Vlastní zpracování)

### Přidání popisu k požadavku

#### Nový požadavek

Datum zaevidování: 20.5.2013 21:51:20

Stav požadavku:

Zaevidován

TYP POŽADAVKU:	Závada	ZÁVAŽNOST:
ZAEVIDOVAL:	Rychlý Karel	ČÍSLO POŽADAVKU ODBĚRATELE:

#### Popis:

Doplňující požadavek zapsaný dodatečně

#### Přílohy:

Nový textový dokument.txt

Soubor nevybrán

Soubor nevybrán

✓

### Příloha 3 Detail tisknutého požadavku (Vlastní zpracování)

20.5.13

10.22.2.12/QIPortal2/DesktopModules/QIHelpDeskPrintTicketDetail.aspx?icu=10039\_0

## Detail požadavku

Zaevidoval: Rychlý Karel  
Číslo požadavku:  
Datum zaevidování: 5/20/2013 9:51:20 PM  
Stav požadavku: Zaevidován  
Typ požadavku: Závada  
Závažnost:  
Předmět: Nový požadavek  
Název produktu:  
Verze produktu: 77.3  
Výrobní číslo zařízení:  
Téma: Aplikace - Komunikace s partnery  
Číslo smlouvy: SMLSI-2013-01-000001  
Číslo požadavku odběratele:  
Datum vzniku: 2/20/2013 9:46:53 PM  
Požadované datum řešení: 2/28/2013 9:47:03 PM  
Potvrzené datum řešení:  
Zveřejnit požadavek: Ano  
Hodnocení řešení požadavku:

#### Kontakt:

Kontaktní osoba: Rychlý Karel  
Kontaktní e-mail: menousek.jiri@gmail.com  
Kontaktní telefon: 999 999 999

#### Zákazník:

Jméno/Název:  
Ulice a číslo:  
Obec:  
PSČ:  
Stát:  
IČO:  
DIČ:

#### Popisy:

**Rychlý Karel**                      **Zadání**  
**5/20/2013 10:19:00 PM** Další komunikace s OR-NEXT

**Rychlý Karel**                      **Zadání**  
**5/20/2013 10:16:35 PM** Doplnující požadavek zapsaný dodatečně

**Rychlý Karel**                      **Zadání**  
**5/20/2013 9:51:20 PM** Podrobný popis požadavku

Příloha 4 Nový Seznam požadavků (Vlastní zpracování)

17

Zobrazení požadavku  
Zpracování požadavku  
Karta subjektu  
Karta zařízení  
Klíčová slova  
Tvorba požadavku

Seznam požadavků

Seznam Detail

Identif...	Evidenční číslo pož...	Datum vzniku	▲ Datum zaevidování	Cizí číslo požadavku	Stav požadavku	Detail stav...	Poslední změna stavu	Typ požadavku	Závažnost požadavku	Odbě
OLMA	POZP-2013-01-000017	2.4.2013 11:47:38	2.4.2013 11:49:04		Zaevidován	Zaevidován	28.3.2013 9:01:33	Incident	Kritický	OLMA
STO	POZP-2013-01-000016	28.3.2013 9:00:10	28.3.2013 9:00:09		Zaevidován	Zaevidován	28.3.2013 9:01:33	Dotaz	Dotaz	STOR
OLMA	POZP-2013-01-000015		7.3.2013 11:58:06		V řešení		7.3.2013 12:09:23	Dotaz		OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000014		27.2.2013 17:32:56	AB-0001	Zaevidován	Zaevidován		Incident	Podstatný	OLMA
STO	POZP-2013-01-000013		25.2.2013 22:51:30		Zaevidován	Zaevidován		Incident		STOR
STO	POZP-2013-01-000012		21.2.2013 14:46:08		V řešení	V řešení	21.2.2013 15:19:46	Incident	Kritický	STOR
STO	POZP-2013-01-000011		20.2.2013 13:52:57	aaa-1	Zaevidován	V řešení	21.2.2013 12:20:25	Incident	Kritický	STOR
BEJA	POZP-2013-01-000010		19.2.2013 22:39:36		Zaevidován	Zaevidován		Incident		Běleh
STO	POZP-2013-01-000009	19.2.2013 10:17:54	19.2.2013 10:17:25		Zaevidován	Zaevidován	19.2.2013 11:44:13	Incident	Kritický	STOR
OLMA	POZP-2013-01-000008	15.2.2013 7:59:42	15.2.2013 8:02:32		Rozpracován	Zaevidován	21.2.2013 12:21:33	Požadavek	Námět	OLMA
STO	POZP-2013-01-000007		13.2.2013 13:48:27		Zaevidován	Zaevidován		Incident		STOR
MOPE	POZP-2013-01-000006		13.2.2013 13:40:56		Zaevidován	Zaevidován		Incident		Mora
OLMA	POZP-2013-01-000005		13.2.2013 13:19:09		Zaevidován	Zaevidován		Incident	Střední	OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000004	1.2.2013 13:57:36	13.2.2013 11:08:35	OLMA-2013-0001	V řešení	V řešení	25.2.2013 15:17:54	Incident	Podstatný	OLMA
OLMA	POZP-2013-01-000003	13.2.2013 11:05:21	13.2.2013 11:05:45		Zaevidován	Zaevidován		Incident	Kritický	OLMA
	POZP-2013-01-000002		8.2.2013 12:48:10		Zaevidován	Zaevidován		Incident	Kritický	Rychl
OLMA	POZP-2013-01-000001	8.2.2013 12:47:08	8.2.2013 12:47:42		Žádost o upřesn		21.2.2013 15:18:43	Incident	Střední	OLMA

Tisk