



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA PODNIKATELSKÁ

FACULTY OF BUSINESS AND MANAGEMENT

ÚSTAV INFORMATIKY

INSTITUTE OF INFORMATICS

POSOUZENÍ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FIRMY A NÁVRH ZMĚN

INFORMATION SYSTEM ASSESSMENT AND PROPOSAL FOR ICT MODIFICATION

DIPLOMOVÁ PRÁCE

MASTER'S THESIS

AUTOR PRÁCE

AUTHOR

Bc. Martin Ludvik

VEDOUCÍ PRÁCE

SUPERVISOR

doc. Ing. Miloš Koch, CSc.

BRNO 2017

Zadání diplomové práce

Ústav:	Ústav informatiky
Student:	Bc. Martin Ludvík
Studijní program:	Systémové inženýrství a informatika
Studijní obor:	Informační management
Vedoucí práce:	doc. Ing. Miloš Koch, CSc.
Akademický rok:	2016/17

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

Posouzení informačního systému firmy a návrh změn

Charakteristika problematiky úkolu:

Úvod
Cíle práce, metody a postupy zpracování
Teoretická východiska práce
Analýza problému
Vlastní návrhy řešení
Závěr
Seznam použité literatury
Přílohy

Cíle, kterých má být dosaženo:

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

Základní literární prameny:

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

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

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

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

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

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2016/17

V Brně dne 28.2.2017

L. S.

doc. RNDr. Bedřich Půža, CSc.
ředitel

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

Abstrakt

Diplomová práca sa zameriava na analýzu súčasného stavu firmy Ing. Jiří Povolný AUTOP z viacerich hladísk. Na základe výsledkov týchto analýz navrhuje vhodné riešenie na vylepšenie súčasného stavu systému. Navrhované a odporúčané zmeny by mali zjednodušiť a zrýchliť procesy vo firme ako aj uľahčiť komunikáciu so zákazníkmi a zvýšiť povedomie zamestnancov o dôležitosti bezpečnosti informačného systému.

Abstract

The diploma thesis focuses on the analysis of the current state of the company Ing. Jiří Povolný AUTOP from several levels. Based on the results of these analyzes, suggests a suitable solution to resolve the current state of the system. Suggested and recommended changes should simplify and speed up processes in the company, as well as ease communication with customers and raise employee awareness of the importance of the security of the information system.

Kľúčové slová

Informačný systém, SWOT analýza, SLEPT analýza, Porterova analýza, analýza 7S, HOS8 analýza

Key words

Information system, SWOT analysis, SLEPT analysis, Porter's analysis, 7S analysis, HOS8 analysis

Bibliografická citácia

LUDVIK, M. Posouzení informačního systému firmy a návrh změn. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2017. 78 s. Vedoucí diplomové práce doc. Ing. Miloš Koch, CSc..

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je pôvodná a spracoval som ju samostatne. Prehlasujem, že citácia použitých zdrojov je úplná, že som vo svojej práci neporušil autorské práva (v zmysle Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorskom a o právach súvisujúcich s právom autorským).

V Brne, dňa 25. mája 2017

.....

Podpis

Pod'akovanie

Moje pod'akovanie patrí pánovi doc. Ing. Milošovi Kochovi, CSc. Za ochotu, čas a cenné rady ktoré mi venoval pri vedení mojej práce.

Contents

ÚVOD	11
CIEĽ A METODIKA PRÁCE	12
1 TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ	13
1.1 Základné pojmy.....	13
1.1.1 Dáta.....	13
1.1.2 Informácie.....	13
1.1.3 Znalost	15
1.1.4 Systém.....	15
1.1.5 Firma.....	16
1.2 Informačný systém	16
1.2.1 Funkcie informačného systému	17
1.2.2 Štruktúra informačného systému	17
1.2.3 Typy informačného systému.....	18
1.3 Swot analýza	19
1.4 Slept analýza	20
1.5 Analýza 7S.....	21
1.6 Porterov model.....	22
1.7 HOS8	23
2 ANALÝZA SÚČASNÉHO STAVU	28
2.1 Základné informácie o firme.....	28
2.2 História firmy.....	29
2.3 Zákazníci.....	29
2.4 Organizačná štruktúra	30
2.5 Analýza trhu.....	31

2.6 SWOT analýza.....	31
2.7 SLEPT analýza	35
2.8 Porterova analýza 5 konkurenčných síl	36
2.9 Analýza 7S.....	37
2.10 HOS8	39
2.12.1 Hardware.....	42
2.12.2 Software	42
2.12.3 Orgware	42
2.12.4 Peopleware.....	42
2.12.5 Dataware	43
2.12.6 Zákazníci.....	43
2.12.7 Dodávatelia	43
2.12.8 Management IS	43
3 NÁVRH VLASTNÉHO RIEŠENIA	44
3.1 Alternatívne riešenia	45
3.1.1 Inovácia aktuálneho systému	45
3.1.2 Vývoj nového informačného systému na zákazku	45
3.1.3 Nákup hotového riešenia	46
3.1.4 Outsourcing.....	47
3.2 Výber hotového riešenia	48
3.3 Hodnotiace kritériá	49
3.3.1 Hodnotenie podľa operačného systému	52
3.3.2 Hodnotenie podľa požadovaných modulov	53
3.3.3 Hodnotenie podľa služieb	54
3.3.4 Hodnotenie softwarového prostredia	55

3.3.5 Hodnotenie programu a dodávateľa.....	56
3.4 Výsledky hodnotenia	59
3.4.1 Prvé miesto 132 bodov: Pohoda Premium-Stormware s.r.o.....	59
3.4.2 Druhé miesto 126 bodov: Ekonom-Elisoft s.r.o.	60
3.4.3 Tretie miesto 119 bodov: Abra Flexibee Business- Abra software a.s.....	60
3.5 Odporúčanie firme Autop	61
3.5.1 Implementácia.....	61
3.6 Proces objednania tovaru	62
3.6.1 RACI matica	62
3.6.2 EPC diagram	63
3.7 Ekonomické zhodnotenie.....	64
3.8 Prínos návrhu	65
ZÁVER	66
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	67
ZOZNAM OBRÁZKOV	69
ZOZNAM TABULIEK	70
PRÍLOHY	71

ÚVOD

V súčasnej dobe je na trhu s informačnými systémami veľká konkurencia a je takmer nemožné nájsť spoločnosť ktorá by nevyužívala informačný systém s podporou informačno-komunikačných technológií. Jeden z možných dôvodov tohoto stavu je vysoké tempo zväčšovania možností a výkonu v oblasti informačno-komunikačných technológií.

Náročnosť zákazníkov na informačné systémy je primeraná počtu dodávateľov. Aj napriek širokému výberu spomedzi dodávateľov informačných systémov, je dôležité pred výberom dôkladne zvážiť a porovnať viacero možností z dôvodu čo najlepšieho naplnenia požiadaviek zákazníka na informačný systém.

Kvalitné využívanie systémových procesov dokáže zabezpečiť zjednodušenie a zrýchlenie procesov vo firme. Pre odhalenie a elimináciu slabých stránok systému je vhodné analyzovať systém pomocou dostupných analýz.

Táto práca sa zameriava na analýzu informačného systému a jeho prípadných nedostatkov, na základe ktorých navrhuje vhodné opatrenia ktoré zvýšia kvalitu a efektívnosť informačného systému.

CIEĽ A METODIKA PRÁCE

Hlavným cieľom tejto diplomovej práce je analyzovať aktuálny stav informačného systému firmy Ing. Jiří Povolný AUTOP, pomocou viacerých vybraných analýz. Následne z jednotlivých výsledkov vyplývajúcich z analýz následne posúdime efektívnosť analyzovaného systému a navrhne potrebné zmeny na bezproblémový chod firmy a odstránenie nájdených rizík.

V prvej časti sa zameriame na objasnenie teoretických východísk ktoré budú používané v práci. Následne v druhej kapitole na pomoci analýz ako SWOT, SLEPT, 7S, Porterova analýza a HOS8, vyhodnotíme súčasnú situáciu v akej sa nachádza firma a jej informačný systém. V poslednej kapitole budeme s využitím výsledkov z analýz navrhovať vyhovujúce riešenie informačného systému tak aby splňovalo požiadavky firmy. K tomuto návrhu následne určíme približnú časovú náročnosť na implementáciu a vyčíslime náklady spojené so zmenou. Ako posledné popíšeme prínosy navrhovanej zmeny.

1 TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ

Na pochopenie problematiky informačných systémov je potrebné vychádzať z určitých teoretických základov. V tejto kapitole budeme objasňovať základné pojmy a metódy ktoré budeme následne spomínať a využívať.

1.1 Základné pojmy

V tejto časti sú uvedené pojmy ktoré poslúžia k pochopeniu problematiky tejto diplomovej práce.

1.1.1 Dáta

Slovo dáta je tvar množného čísla latinského slova *datum*, ktoré bolo pôvodne odvodené od slova *dare*, v preklade dať, jeho význam môžeme teda preložiť ako „niečo dané“. (1)

Z hľadiska IT rozumieme pod pojmom dáta takú informáciu, ktorú je možné ďalej spracovávať na počítači. Z pohľadu informačného systému sú dáta základné stavebné časti, nakoľko práca s dátami a ich prezentácia užívateľom je hlavná funkcia informačného systému.(2)

Z globálneho hľadiska môžeme za dáta považovať správy ktoré sú zachytené vhodným spôsobom a majú vypovedajúcu hodnotu, sú zrozumiteľné a zároveň schopné prenosu, interpretácie a ďalšieho spracovania. Na spracovanie dát je nutné vynaložiť určité úsilie, a to má zmysel vtedy keď sa vytvára nejaká pridaná hodnota. Pod pridanou hodnotou rozumieme informačný obsah ktorý môžeme z dát získať v momente ich používania. (3)

1.1.2 Informácie

Pojem informácia nemá nijak presne stanovenú definíciu, jeho vymedzenie sa líši pre jednotlivé obory. V bežnej konverzácii chápeme informáciu ako nejakú zdielanú znalosť, fakt alebo nejakú správu.

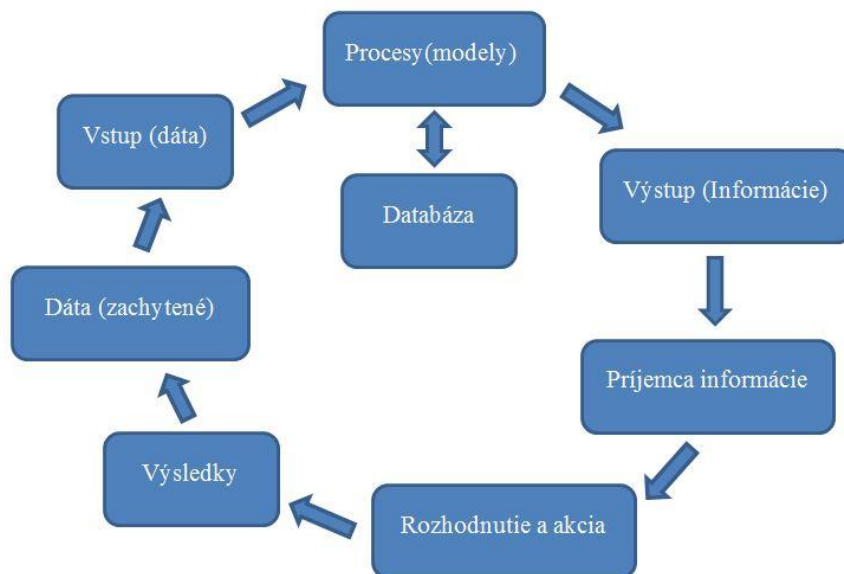
Oznámenie ktoré vyhovuje prísnyim kritériám logiky alebo príslušnej vedy považujeme za informáciu v exaktných vedách. V ekonomike pod slovom informácia rozumieme oznámenie ktorého výsledok môže byť zisk alebo úžitok. V oblasti výpočtovej techniky za informáciu považujeme kreatívne vyjadrenie obsahu správy. (4)

O tom ako veľmi je pre jedinca užitočná informácia vypovedá aj kvalita informácie. Bérb za kvalitnú informáciu považuje takú ktorá splňuje vlastnosti ako sú spoľahlivosť, dôveryhodnosť a solídnosť. Tieto vlastnosti môžeme definovať aj takto:

- Spoľahlivosť- je daná mierov súladu informácie s predlohou, ktorú tato informácia zobrazuje. Ale je dôležité zvolit' správnu predlohu.
- Dôveryhodnosť- Je daná mierov zabezpečenia proti napadnutiu informácie.
- Solídnosť- technicky nie je definovaná, môžeme ju označiť ako poctivosť, korektnosť, mravnosť, slušnosť a podobne.(4)

Informácie v rámci dát môžeme chápať ako dáta ktoré sú použité pre vytvorenie užitočného a zmysluplného kontextu a následne podané príjemcovi ktorý ich využije v rámci rozhodovacieho procesu. Rozhodnutie následne vedie k určitým výsledkom, a tým k získaniu nových dát. Tie sú následne opäť využité v rozhodovacom procese a celý cyklus sa opakuje.(5)

Tento cyklus môžeme nazvať informačný cyklus.



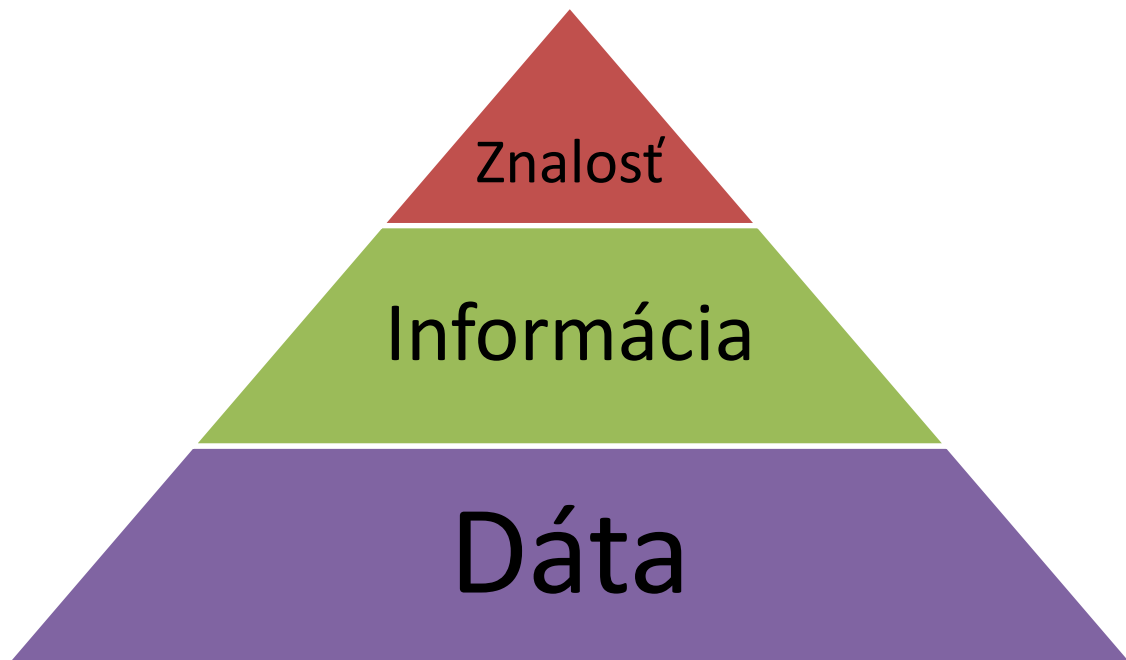
Obrázok 1: Informačný cyklus. Zdroj: Vlastné spracovanie

1.1.3 Znalosť

Charakterizovať znalosť by sme mohli ako určité informácie o tom, ako využiť dáta a informácie v rôznych situáciách. Podľa Roberta M. Hayese sú znalosti výsledkom porozumenia novonadobudnutej informácie a jej interakcie s predošlými znalosťami. (6)

Znalosť v ľudskej mysli je spracovaný poznatok v určitej oblasti o konkrétnej entite, doplnený existujúcimi a stále aktuálnymi skutočnosťami o danej entite. Úroveň poznatkov jedinca je na takej úrovni že ich dokáže využívať na realizáciu činností.(2)

Na pomyselnom rebríčku má znalosť väčšiu hodnotu ako samotné dáta alebo informácie. Pomyselný vzťah vyjadrený na nasledujúcom obrázku.



Obrázok 2: Hierarchia znalosti. Zdroj: Vlastné spracovanie

1.1.4 Systém

Obecne prijatá definícia charakterizuje systém ako množinu prvkov a väzieb, v ktorej prvky sú skupina objektov so spoločnými charakteristikami. Prvky sami o sebe by nedokázali vytvoriť systém preto musia medzi nimi existovať väzby, alebo sa prvky musia navzájom ovplyvňovať. Väzby teda chápeme ako jednosmerné alebo obojsmerné spojenie medzi jednotlivými prvkami v systéme. Z dôvodu zmysluplnosti systému je

dôležité priradiť mu určitú dimenziu. Touto dimenziou môžeme rozumieť určitý cieľ. Vo výsledku môžeme teda o systéme hovoriť ako o množine prvkov vzájomne prepojených tak aby smerovali k určitému cieľu. (7;8)

Na základe predchádzajúcej definície si môžeme určiť reálne príklady. Skupina ľudí čakajúcich v rade na zmrzlinu by sa mohla zdať ako systém ale aj keď môžeme tvrdiť že je splnená podmienka nedeliteľnosti prvkov a ich vzájomných vzťahov, podmienka dosiahnutia spoločného cieľa tu však chýba. Za zmysluplný systém môžeme pokladať napríklad futbalový tím a jeho hráčov, ktorí sa navzájom ovplyvňujú a ich snahou je ubrániť vlastnú bránu a streliť gól. Dôvodom smerovania k určitému cieľu je možnosť odhadnúť alebo určiť v ako m stave je daný systém pri dosahovaní stanoveného cieľa.(8)

1.1.5 Firma

Informačné systémy používané vo firmách musia danému subjektu prinášať úžitok a zároveň zohľadňovať oblasť pôsobnosti firmy a firmu ako takú.

Z ekonomického hľadiska je firma subjekt, ktorého prípadným cieľom je dosahovanie zisku. Aby mohla firma realizovať zisk musí zamerať svoju pozornosť na efektívnosť procesu transformácie vstupov na výstupy. Okrem dosahovania zisku sú najčastejšie ciele firmy, predaje, produktivita, podiel na trhu, rast, pracovná sila.(9)

1.2 Informačný systém

Vo všeobecnosti môžeme informačný systém definovať ako akýkoľvek systém, ktorý umožňuje uchovávanie a prácu s informáciami. Takejto všeobecnej definícií vyhovuje aj systém ktorý nevyužíva žiadne počítače ani informačné technológie. Napríklad ručne písané a spracované evidencie, záznamy alebo zošity.

Molnár definuje informačný systém ako súbor ľudí, technických prostriedkov a metód, zabezpečujúcich zber, prenos, spracovávanie a uchovávanie dát za účelom prezentácie informácií pre potreby užívateľa systému.(10)

1.2.1 Funkcie informačného systému

Informačný systém ako taký by mal plniť tieto funkcie s informáciami:

- Získavanie
- Spracovanie
- Uloženie
- Prenos
- Sprístupnenie

Na základe odlišnosti potrieb jednotlivých firiem, existuje veľké množstvo metód a konkrétnych implementácií slúžiacich k zaisteniu spomínaných funkcií. Systémové role sú vyberané na základe typu firmy aby čo najlepšie vyhovovali orientácii firme.(11)

1.2.2 Štruktúra informačného systému

Určenie štruktúry informačného systému je možné za pomoci rozdelenia na menšie časti. Existuje viacero spôsobov delenia informačného systému. Najčastejšie sa systém delí na tieto časti:

Hardware

Jedná sa o technické vybavenie firmy hmotného charakteru, ktoré slúži na spracovávanie dát. Firma môže hardware vlastniť napríklad počítače alebo server, alebo si môže hardware prenajímať od tretej strany. Taktiež obľúbenou možnosťou je kombinácia predchádzajúcich možností.

Software

Pod pojmom software rozumíme programové vybavenie alebo algoritmy, jedná sa teda o nehmotné technické počítačové vybavenie. Rovnako ako u hardwaru je možné software vlastniť, prenajímať alebo kombinovať dané dve možnosti.

Orgware

Smernice, pracovné postupy, pravidlá ktoré riadia činnosti za pomoci informačných systémov a informačných technológií.

Peopleware

Táto oblasť zahŕňa všetkých jedincov ktorý prichádzajú do styku s informačným systémom, ako aj ich znalosti a chovanie vo vsťahu k informačnému systému. Patria sem nie jen užívatelia systému ale aj samotný vývojári.

Reálny svet

Okolnosti súvisiace s informačným systémom ktoré ho priamo ovplyvňujú, ako napríklad legislatíva daného štátu alebo normy.(11)

1.2.3 Typy informačného systému

Rozdelenie informačných systémov je možné napríklad z hľadiska koncových užívateľov na verejné informačné systémy a podnikové informačné systémy. Hlavným rozdielom je prístup užívateľa. Zatiaľ čo vo verejnom informačnom systéme je systém prístupný verejnosti k podnikovému informačnému systému majú prístup iba zamestnanci firmy.

Z pohľadu riadenia môžeme podnikové informačné systémy deliť nasledovne:

ERP - enterprise resource planning

Systém sa sústreďuje sa na riadenie interných podnikových procesov.

CMR - customer relationship management

Systém slúžiaci na obsluhu procesov smerovaných k zákazníkovi. Rozpoznáva a predpovedá potreby zákazníkova podporuje s nimi komunikáciu.

SCM- supply chain management

Systém riadiaci dodávateľský reťazec, ktorého súčasťou býva systém k pokročilému plánovaniu a rozhodovaniu vo výrobe

MIS- management information system

Manažérsky informačný systém ktorého výstupom na základe zozbieraných dát z predchádzajúcich systémov a externých zdrojov sú informácie pre rozhodovací proces podnikového managementu.

1.3 Swot analýza

SWOT analýza je metóda, ktorá slúži na analýzu vnútorného a vonkajšieho prostredia firmy. Pomocou SWOT analýzy je ľahké identifikovať silné a slabé stránky firmy a tiež príležitosti a hrozby. Pri tejto analýze sa odporúča začať s analýzou vonkajšieho prostredia, najskôr analyzovať hrozby a príležitosti podniku. Analýzu vonkajšieho prostredia tvorí makroprostredie (právne, politické, ekonomické, technologické a sociálno-kultúrne faktory) a mikroprostredie (dodávateľia, odberatelia, zákazníci, verejnosť a konkurencia). Po analýze vonkajšieho prostredia nasleduje analýza vnútorného prostredia ktorú tvoria silné a slabé stránky podniku.(12)

Analýza silných a slabých stránok je zameraná predovšetkým na vnútorné prostredie firmy. Hlavné faktory sú: motivácia, výkonnosť pracovníkov, logistické systémy, informačné systémy efektívnosť a ďalšie. Slabé stránky sú väčšinou zisťované vnútropodnikovým hodnotením ale porovnávaním s konkurenciou. Toto sú prave tie faktory ktoré upravujú vnútornú hodnotu podniku či už kladne alebo záporne.(13)

	Užitočné	Škodlivé
Vnútorne	Silné stránky Strengths	Slabé stránky Weaknesses
Vonkajšie	Príležitosti Opportunities	Hrozby Threats

Obrázok 3: SWOT analýza. Zdroj: Vlastné spracovanie

Na základe SWOT analýzy môžeme stanoviť štyri typy stratégie:

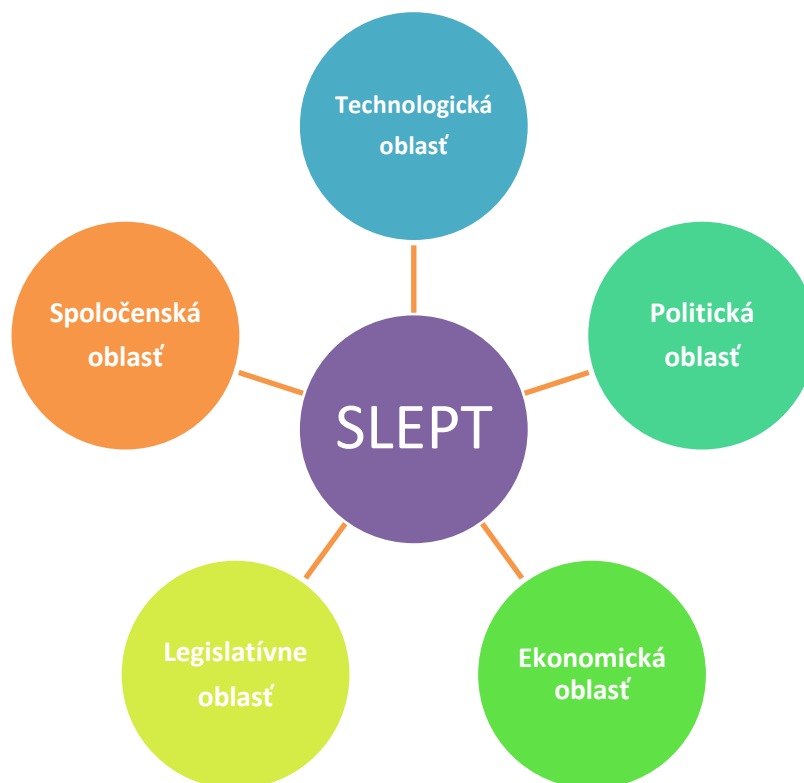
- Maxi-maxi: stratégia ktorá sa zameriava na maximalizáciu silných stránok podniku, vďaka čomu môže podnik maximalizovať svoje príležitosti.
- Maxi-mini: Stratégia je postavená na maximalizácii silných stránok z dôvodu minimalizácie hrozieb

- Mini-maxi: stratégia sa zameriava na minimalizáciu slabých stránok a následnú maximalizáciu podnikových príležitostí
- Mini-mini: u tejto stratégie je potrebné minimalizovať slabé stránky a minimalizovať tak aj hrozby

1.4 Slept analýza

Jedná sa o analýzu vonkajšieho prostredia firmy, ktorá sa zaoberá skúmaním faktorov, konkrétne spoločenských, legislatívnych, ekonomických, politických, a technologických. Analýza sa využíva ako aj v oblasti stratégie marketingu tak aj v oblasti stratégie vyššej úrovne. Štruktúra tejto analýzy zostáva v uvedených oblastiach rovnaká avšak mení sa v prípade typu stratégie jej zameranie na určité vývojové trendy.

Informácie ako vývojové javy a trendy pri ktorých na základe analytickej diskusie dokážeme odvodiť že sa jedná o hrozbu alebo príležitosť, sú tie ktoré v prípade hrozieb majú byť riešené a v prípade príležitosti využité.

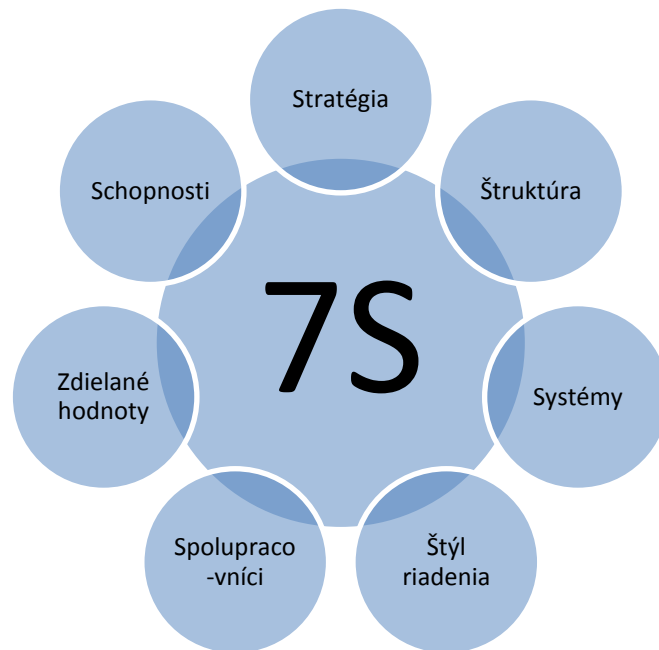


Obrázok 4: Slept analýza. Zdroj: Vlastné spracovanie

1.5 Analýza 7S

Analýza 7S sa zaoberá skúmaním vnútorného prostredia spoločnosti a rozborom faktorov, ktoré sú považované za základ úspechu. Analýza posudzuje vzájomné vzťahy týchto faktorov a rozoberá možnosti ako tieto faktory využiť.(14)

Táto metóda je pomenovaná podľa počiatočných písmen jednotlivých faktorov a to:



Obrázok 5 analýza 7s. Zdroj: vlastné spracovanie

- Stratégia firmy (Strategy)- Určuje stratégiu firmy a tým aj spôsob aký firma získava konkurenčnú výhodu.
- Organizačná štruktúra firmy (Structure)- Ucuje organizačnú štruktúru vybranej firmy, ako aj jej veľkosť, kompetenciu jednotlivých členov a ich postavenie vo firme.
- Systémy (Systems)- Jedná sa o systémy a prostriedky používané k riadeniu firmy. V tomto bode sa spoločnosť môže zamerať napríklad priamo na informačný systém firmy.
- Štýl riadenia (Style)-Určuje spôsoby riadenia firmy a spôsob reakcie managementu na problémy alebo spôsob každodenného riadenia zamestnancov. Vo väčšine prípadov je rozdiel medzi oficiálnym a reálnym riadením spoločnosti.

- Spolupracovníci (Staff)- Táto oblasť určuje spoluprácu medzi zamestnancami firmy, ako aj ich motiváciu , vzdelanie, morálku alebo vernosť spoločnosti.
- Zdieľané hodnoty (Shared values)- Určujú spoločné hodnoty celej firmy, ich zamestnancov a vedenia.
- Schopnosti (Skills)- Určuje a charakterizujú schopnosti a vedomosti zamestnancov, ich kompetenci a znalostí v rámci celej firmy.(14)

1.6 Porterov model

Stratégia smerujúca k dosiahnutiu konkurenčných výhod bolo po prvýkrát predstavená Michaelom Porterom, preto je často známa pod pojmom Porterova stratégia alebo genetická stratégia.(15)

Porterova analýza piatich síl sa zaoberá analýzou konkurenčného prostredia spoločnosti. Podľa tejto analýzy musí spoločnosť analyzovať päť konkurenčných síl, na ktoré sa musia pripraviť.(16)

Tieto konkurenčné sily rozdeľujú firemné prostredie na päť oblastí:

1. Vyjednávacia sila zákazníka
2. Vyjednávacia sila dodávateľov
3. Hrozba vstupu nových konkurentov
4. Hrozba substitutov
5. Rivalita v odvetví

Aby spoločnosť mohla vykonať Porterovu analýzu, musí sa v každej oblasti Porterovej analýzy zodpovedať niekoľko otázok:

1. Vyjednávacia sila zákazníka – Aká silná je pozícia zákazníka? Je možná spolupráca a objednávať väčší objem? Je možné aby zákazníci svojou silou ovplyvnili cenu produktu našej spoločnosti?

2. Vyjednávacia sila dodávateľov – Aká silná je pozícia dodávateľov? Ide o monopol? Koľko máme dodávateľov? Sú ľahko nahraditeľní?
3. Hrozba vstupu nových konkurentov – Ako ľahké je pre nového konkurenta vstúpiť na trh? Aké existujú bariéry vstupu na trh?
4. Hrozba substitútov – Ako ľahko môžu byť naše produkty nahraditeľné? Aké rozdielne sú tieto substitúty od nášho produktu?
5. Rivalita v odvetví – Koľko je na trhu aktuálne konkurentov? Je na trhu dominantná spoločnosť? Aký tvrdý je konkurenčný boj na trhu?(16)

1.7 HOS8

Jednou z možných analytických metód slúžiacich na skúmanie informačného systému a informačnej stratégie podniku je metóda HOS 8. Táto metóda bola vyvinutá na Ústave informatiky Podnikatelskej fakulty VUT. Metóda rozdeľuje informačný systém na osem oblastí, pričom každá je skúmaná samostatne. Pracuje s myšlienkou, že efektívny informačný systém je taký ktorého jednotlivé prvky sú na rovnakej úrovni. Pre určenie vyváženosti sa hodnotí každá z ôsmich oblastí a tieto hodnotenia sa porovnávajú a stanovuje sa úroveň vyváženosti. Ďalej sa podľa dôležitosti informačného systému v podniku stanovuje odporúčanie pre jednotlivé oblasti.

Oblastí skúmané metodikou HOS 8 sa delia nasledovne:

- HW - hardware - fyzické vybavenie vo vzťahu k jeho spoľahlivosti, bezpečnosti a použiteľnosť s programovým vybavením.
- SW - software - programové vybavenie, jeho funkcionálna a užívateľská prívetivosť.
- OW - orgware - pravidlá a odporúčané postupy pre prevádzku informačného systému.
- PW - peopleware - užívatelia IS vo vzťahu k rozvoju ich schopností, podpore pri používaní IS a vnímanie ich dôležitosti.

- DW - Dataware - dáta uložené a používané v informačnom systéme vo vzťahu k ich dostupnosti, správe a bezpečnosti.
- CU - customers - spôsob riadenia IS vzhľadom k zákazníkom. Môže sa jednať o vnútropodnikových zákazníkov ako osoby, ktoré využívajú výstupy IS, alebo o zákazníkov v klasickom obchodnom poňatí.
- SU - suppliers - skúma sa, čo IS vyžaduje od dodávateľov, a riadenie tejto oblasti.
- MA - management IS - riadenie IS vzhľadom k informačnej stratégii a dôslednosti uplatňovania pravidiel.

Hodnotenie stavu jednotlivých oblastí a súhrnného stavu IS.

Pre každú vyššie uvedenú oblasť našli autori metódy kritériá, pomocou ktorých je možné ohodnotiť stav danej oblasti IS. Kritériá sú formulované ako sada kontrolných otázok, ktoré sú koncipované tak, aby sa odpoveď na väčšinu z nich dala zaradiť do niektorej z týchto kategórií:

- Áno
- Skôr áno
- Skôr nie
- Nie

Pre potreby spracovania sa táto stupnica nominálnych hodnôt prevádza na škále ordinálnych hodnôt. Ak kladná odpoveď na otázku vypovedá o vysokom stupni stave danej oblasti, potom je transformácia nasledovná:

Áno: 4 Skôr áno: 3 Skôr nie: 2 Nie: 1

V opačnom prípade, keď kladná odpoveď znamená nízku úroveň, je stupnica ordinálnych hodnôt otočená:

Áno: 1 Skôr áno: 2 Skôr nie: 3 Nie: 4

Osoby, ktoré na otázky odpovedajú, by nemali počas vyplňania poznať, ako budú hodnoty prepočítané.

V stručnosti, hodnotu stavu jednej oblasti získame pomocou vzorca:

$$u_i = \left[\frac{\sum_{j=1}^{10} u_{ij} - MAX_i - MIN_i}{8} + 0,5 \right]$$

, Kde u_i označuje hodnotu stavu i -tej oblasti zaokrúhlenú na celé číslo, pričom $i \in \langle 1; 8 \rangle$, u_{ij} je bodové vyjadrenie na j -tou otázku v i -tej oblasti,

MAX_i je najvyššie bodové ohodnotenie odpovede na niektorú otázku z i -tej oblasti a

MIN_i je najnižšia bodové ohodnotenie odpovede na niektorú otázku z i -tej oblasti.

Význam hodnoty u_i (Platí aj pre všeobecný stav IS u vid' ďalej) ukazuje nasledujúca tabuľka:

Tabuľka 1 HOS 8 úrovne. Zdroj: vlastné spracovanie

Vypočítaná hodnota skúmanej oblasti u_i	Nominálny význam
4	Dobrá úroveň
3	Skôr dobrá úroveň
2	Skôr zlá úroveň
1	Zlá úroveň

Potom, čo sú ohodnotené jednotlivé oblasti, je možné určiť súhrnný stav informačného systému, ktorý dosahuje takú úroveň, akú má oblasť s najnižšou hodnotou:

$$u = \min (u_1, u_2, u_3, u_4, u_5, u_6, u_7, u_8)$$

Ďalším krokom metódy HOS 8 je stanovenie vyváženosti IS. Za vyvážený systém sa pokladá taký, ktorý spĺňa:

$$\forall u_i: (u_i - u) \leq 1$$

a zároveň:

$$\sum_{i=1}^8 (u_i - u) \leq 3$$

Informačné systémy, ktoré tieto podmienky nespĺňajú, sa považujú za nevyvážené. U vyvážených systémov ešte existuje kategória úplne vyvážených systémov, čo sú také IS, kde ohodnotenie všetkých jednotlivých oblastí má rovnakú hodnotu. Úplne vyvážené systémy nebývajú v praxi časté. S vyváženosťou úzko súvisí efektívnosť IS. Ak je totiž IS vyvážený, potom je považovaný z hľadiska metódy HOS 8 za efektívny.

Hoci by pre každú firmu bolo ideálne používať informačný systém s čo možno najlepším súhrnným hodnotením, kvôli finančným limitáciám by to vo väčšine prípadov nebolo výhodné. Snahou by teda pre podniky malo byť dosahovanie vyváženosti všetkých oblastí IS a dosahovanie takej výšky súhrnného stavu IS, ktorý zodpovedá jeho významu vo firme.

Význam IS podľa metódy HOS 8 môže nadobúdať hodnoty -1, 0, 1. Hodnota -1 je priradená IS, ktorý nie je pre fungovanie firmy dôležitý. Ak je IS pre firmu dôležitý, ale jeho krátkodobý výpadok príliš neovplyvní chod firmy, potom je ohodnotený 0. V prípade, že je IS kľúčový pre podnik a aj krátkodobý výpadok spôsobí firme komplikácie, potom sa použije hodnota 1.

Odporúčanú hodnotu všeobecného stavu IS možno zjednodušene určiť pomocou nasledujúcej tabuľky:

Tabuľka 2 HOS 8 význam pre firmu. Zdroj: vlastné spracovanie

Význam IS pre firmu	Doporučený súhrnný stav
-1	2
0	3
1	4

Vyhodnotenie medzivýsledkov a odporúčaní by malo predovšetkým záležať na úvahe toho, kto výsledky posudzuje. Presnejšie odporúčania a závery možno určiť pomocou tabuliek z s prihliadnutím k stratégii, ktorú chce firma vzhľadom k informačnému systému uplatňovať.

Graficky je možné výsledky interpretovať pomocou lúčového grafu, skladajúceho sa zo sústavy štyroch osí, na ktorých sú nanesené hodnoty stavov jednotlivých oblastí. Do grafu sa ďalej zanáša súhrnný stav IS a odporúčaný stav.

2 ANALÝZA SÚČASNÉHO STAVU

2.1 Základné informácie o firme

Logo:



Názov: Ing. Jiří Povolný AUTOP

Právna forma: Podnikateľ-fyzická osoba-nezapísaný v obchodnom registri

IČO: 30518164

Sídlo: Rachmaninovo námestie 3529/1, 031 01 Liptovský Mikuláš

DIČ: 1020475126

IČ DPH: SK1020475126

Konateľ: Ing. Jiří Povolný

Počet zamestnancov: 8

Dátum vzniku: 18. septembra 1991

Predmet podnikania:

- Predaj náhradných dielov na všetky značky a typy automobilov
- Predaj autodiélov, autosúčiastok
- Predaj auto doplnkov a príslušenstva

2.2 História firmy

Firma bola založená dňa 18. Septembra v roku 1991 a to podnikateľom Ing. Jiřím Povolným s názvom firmy Ing. Jiří Povolný – AUTOP. Aktuálne má firma jednu pobočku v Liptovskom Mikuláši. Z pôvodnej jednej pobočky sa firma rozrástla o jednu pobočku v Liptovskom Hrádku ktorú následne z dôvodov nerentability zredukovala a ostala s jednou pobočkou v Liptovskom Mikuláši na novom mieste s vlastným parkoviskom. Firma pocítila len veľmi malý vplyv krízy. Pocitovo väčší dopad malo na firmu zavedenie šrotovného čo spôsobilo úbytok zákazníkov vyhľadávajúcich diely na staršie modely áut. Z pôvodné prenajímané priestory si po čase firma odkúpila do vlastníctva a znížila tým svoje mesačne prevádzkové náklady. Majiteľ Ing. Jiří Povolný podniká ako fyzická osoba nezapísaná v obchodnom registri.

2.3 Zákazníci

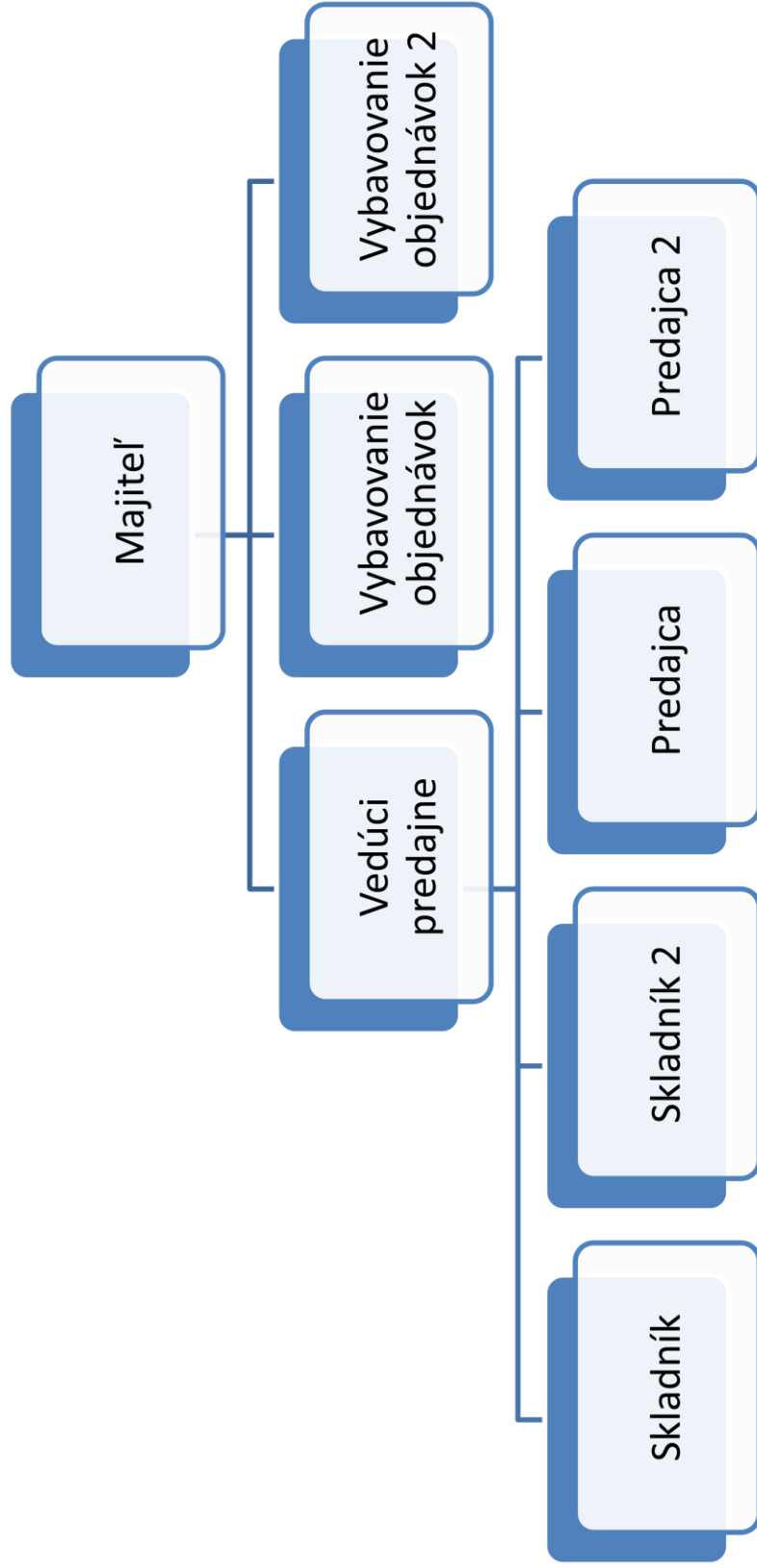
Firma AUTOP nemá špecifikovaný typ zákazníka na ktorého by sa zaciľovala, o čom svedčí aj rôznorodé spektrum zákazníkov či už stálych, príležitostných alebo nových.

Najväčšie skupiny zákazníkov tvoria:

- servisy
- maloodberatelia

Taktiež nesmieme zabudnúť spomenúť aj ďalších zákazníkov ako dopravcovia, podniky štátnej správy, súkromný podnikatelia a iní.

2.4 Organizačná štruktúra



2.5 Analýza trhu

Pre okolité prostredie firmy Autop môžeme povedať že sa tu nachádza pomerne veľké množstvo konkurencie. Nakoľko Firma Autop patrí medzi jednu z prvých firiem v danom obore a okolí má na trhu svoje stabilné miesto. Hlavné konkurenčné firmy ktoré konkrétnejšie budem rozoberať v Porterovom modeli piatich konkurenčných síl, môžeme radiť medzi rovnocenné. Väčšinu zákazníkov tvoria stáli, o nových môžeme povedať že ich väčšinová časť sa následne stane taktiež stálou klientelou. Za čo môže firma vdáčiť aj svojmu prístupu k zákazníkom a kladenie ich potrieb na prvé miesto.

2.6 SWOT analýza

V SWOT analýze môžeme vidieť zhodnotenie interného prostredia firmy cez silné a slabé stránky, ako aj externého prostredia a to formou príležitostí a hrozieb. Výhodou firmy je okrem vlastnej budovy a parkoviska aj dobrý vzťah so zákazníkmi a flexibilita firmy voči nim. Odvetvie v ktorom firma podniká spôsobuje že zaškoloňovanie nových pracovníkov môže byť veľmi zdĺhavé. Aktuálny informačný systém sa zdá byť miestami zbytočne pomalý a nevyužíva plný potenciál zakúpeného hardwaru, čo by mohla byť vhodná príležitosť na úpravu/zmenu aktuálneho systému. Strata kľúčových odberateľov alebo zahraničná konkurencia môže predstavovať pre firmu potencionálne hrozby.



Obrázok 6 SWOT analýza. Zdroj: Vlastné spracovanie

Silné stránky:

Spoločnosť má vo vlastníctve nielen budovu v ktorej má vedenú svoju prevádzku ale aj vlastné parkovanie zdarma priamo pred vchodom do prevádzky. Spokojnosť zákazníkov môžeme pripisovať priateľskému prístupu k zákazníkom a aj zamestnancom s dlhoročnými skúsenosťami. S počtom siedmich zamestnancov sa firma radí k malým firmám vďaka čomu je schopná pristupovať k jednotlivým zákazníkom flexibilne a prispôbiť sa čo najviac potrebám zákazníka. Firma taktiež vykonáva zdarma rozvoz pre okolité servisy.

Slabé stránky:

V prípade prijatia nového zamestnanca vzniká časová medzera pokiaľ sa zamestnanec úplne a plnohodnotne zaškolí, ktorá môže presahovať dĺžku jedného roka. Zamestnanci nemajú vytvorené normy a smernice pre prácu s IT technológiami ktoré by špecifikovali práva a povinnosť zamestnancov spojené s IT technológiami. A chod spoločnosti značne spomaľuje informačný systém ktorý naplno nevyužíva potenciál wardwaru.

Príležitosti:

Veľká príležitosť pre firmu spočíva vo vylepšení alebo zmene IS čím by sa zvýšila rýchlosť spracovávania údajov ako aj bežnej prevádzky. Ďalej môžeme hovoriť o príležitosti propagovať a zviditeľniť firmu. Zaškolenie zamestnancov v oblasti IT by bolo prospešné pre chod firmy ako aj pre firmu samotnú.

Hrozby:

Najväčšiu hrozbu predstavuje strata kľúčových zákazníkov, z ktorých však žiadny nemá majoritnú pozíciu a pre ohrozenie firmy by musel prísť o viacero zákazníkov, čo nie je veľmi pravdepodobné. Ďalšou hrozbu môže predstavovať konkurencia zo zahraničia ktorá by bola schopná poskytnúť cenu a kvalitu s ktorou by sa nedalo konkurovať.

S-O stratégia (maxi - maxi):

Túto stratégiu firma realizuje v prípade že využíva svojich silných stránok pre realizáciu príležitostí ktoré z jeho okolia plynú. Napríklad vďaka dostatku finančných zdrojov si môže firma dovoliť investovať do reklamy a tým do zvyšovania povedomia. V prvom rade by sa by ale mala uprednostniť úpravu/zmenu IS keďže si to firma môže dovoliť a mala by z toho prínos.

W-O stratégia (mini - maxi):

Stratégia spočíva v prekonaní slabých stránok čo umožní naplnenie príležitostí. V našom prípade by to znamenalo prekonanie problémov z IS a chýbajúcimi smernicami pre prácu s IT a zavedenie nového alebo vylepšeného systému ako aj smernice.

S-T stratégia (maxi - mini):

Rozdiel v tejto stratégií a stratégií S-O je že silné stránky sú využívané na elimináciu hrozieb. V takom prípade musí firma využiť svoje postavenie a brániť sa pred hrozbami pomocou svojich silných stránok. V prípade, že by sa firma dostala do situácie kedy stratí kľúčových zákazníkov, mala by udržiavať dobré obchodné vzťahy a na základe nich nadväzovať nové. Prípade využiť finančných zdrojov a oslovovať nových zákazníkov.

W-T stratégia (mini - mini):

Táto stratégia rieši kumuláciu nepriaznivých predpokladov a zameriava sa na minimalizáciu negatívnych efektov. Môžeme skôr hovoriť o stratégií úniku. Používajú ju predovšetkým podniky slabé s veľkým množstvom slabých stránok, čo nie je prípad nami analyzovanej firmy a preto sa k nemu táto stratégia neviaže.

2.7 SLEPT analýza

Všeobecne sa dá o okolí firmy hovoriť ako o prostredí ktoré bolo zasiahnuté finančnou krízou, krízou hospodárskou, alebo aj udalosťami ako bolo šrotovné.

Sociálne faktory:

Aj keď mesto Liptovský Mikuláš môžeme radiť medzi väčšie mestá je firma vo svojom odvetví pomerne známa. Svojich zákazníkov by vedela rozdeliť do pár skupín:

- Stály zákazníci- najmä servisy, dopravcovia, podniky štátnej správy a súkromné podniky
- Príležitostný zákazníci- maloodberatelia, domáci majstri
- Nový zákazníci- maloodberatelia, domáci majstri

Stály zákazníci tvoria väčšinovú skupinu aj vďaka tomu že mnohí z príležitostných a nových zákazníkov sa stávajú stálymi.

Legislatívne faktory:

Podnikanie firmy AUTOP je ako aj podnikanie iných firiem ovplyvnené legislatívou Slovenskej republiky čo predstavuje ustanovenia, zákony a vyhlášky štátu. Konkrétne napríklad: zákon o dani z pridanej hodnoty, obchodný zákonník, zákon o dani z príjmu, účtovnícke vyhlášky a iné.

Ekonomické faktory:

Vzhľadom na pôsobenie firmy má najväčší vplyv na firmu ekonomika Slovenskej republiky ako napríklad kríza v rokoch 2008-2009. Kríza bola pre firmu citelná ale nemala na ňu veľký vplyv. Väčší vplyv na firmu malo zavedenie šrotovného čo spôsobilo rapidný úbytok starších áut (najmä značky Škoda) a taktiež aj dopyt po náhradných dieloch.

Politické faktory:

Len malý vplyv na chod firmy ma politika Slovenskej republiky, ale nájdú sa z času na čas nové ustanovenia ktoré môžu obmedziť chod firmy. To isté môžeme tvrdiť aj o politike na lokálnej úrovni.

Technologické faktory:

Po technickej stránke je na tom firma relatívne dobre. Technologické vybavenie firmy je viac než dostačujúce pre jej potreby a chod. Vplyv technologických faktorov je veľký keďže bez potrebného technologického vybavenia bol ohrozený beh firmy.

2.8 Porterova analýza 5 konkurenčných síl

Konkurenčná rivalita:

V okolí sa nachádza viacero spoločností ktoré vďaka svojej orientácií môžeme označiť ako konkurenciou pre firmu AUTOP. Nakoľko počet konkurentov je pomerne veľký budeme sa zaoberať tými aktuálne najvýznamnejšími. Autokelly s.r.o. veľký predajca s veta pravádzkami po celom Slovensku, Autowell miestny maloobchodný predajca a Tosa s.r.o. patria k najvýznamnejším konkurentom. Aj keď môžeme vidieť veľké rozdiely vo veľkosti firiem, čo sa týka konkurencieschopnosti sa môžu všetky štyri firmy radiť na približne rovnakú úroveň.

Nová konkurencia:

Príliv novej konkurencie je síce možný ale málo pravdepodobný, nakoľko miestny trh s náhradnými automobilovými dielmi môžeme označiť za presýtený. Aj v prípade príchodu novej konkurencie na trh bude pre ňu podstatne ťažšie sa presadiť.

Vplyv dodávateľov:

Firma AUTOP spolupracuje s viac ako sto dodávateľmi z ktorých je viac než 10 hlavných. Z tohto pohľadu nemá firma problém nahradiť prípadnú stratu dodávateľa. Aj napriek tomuto faktu firma toto riziko minimalizuje udržiavaním dobrých vzťahov so svojimi dodávateľmi.

Vplyv odberateľov:

Odberatelia do značnej miery ovplyvňujú chod firmy, z dôvodu určovania dopytu. Miestny zákazníci sú predovšetkým cenovo orientovaný a v prvom rade dávajú prednosť najnižšej cene. Aj preto sa firma snaží čo najviac prispôbiť potrebám klienta a udržiavať si s ním dobré vzťahy aby tak neohrozila svoju stálu klientelu.

Substitučné produkty:

Firma má široký záber produktov čím aj pokrýva väčšinu substitučných produktov na trhu. Taktiež v prípade vzniku nového substitučného produktu, v prípade že je o takýto produkt záujem ho firma zaradi do predaja.

2.9 Analýza 7S

Model 7S patrí k významným analýzám vnútorného prostredia firmy. Tento model zahrnuje sedem základných faktorov, ktoré sú navzájom podmienené, ovplyvnené a rozhodujú o tom ako bude firemná stratégia naplnená.

Stratégia

Stratégie spoločnosti reprezentujú hlavné ciele ktoré chce firma dosiahnuť. V súlade s týmito cieľmi spoločnosť prispôsobuje aj svoje rozhodnutia ovplyvňujúce chod firmy. Hlavným strategickým cieľom firmy je tvorba zisku a spokojnosť zákazníka. Taktiež sa firma zameriava na širokú ponuku služieb a produktov.

Štruktúra

Štruktúru firmy môžeme definovať ako lineárnu. Jedná sa o najčastejšiu formu organizačnej štruktúry. V čele spoločnosti je majiteľ ktorý vykonáva funkciu jednatel'a a riaditel'a spoločnosti. Pod majiteľom je osem zamestnancov z ktorých jeden je vedúci predajne a pod sebou skladníkov a predavačov. Vedúci predajne taktiež vykonáva prácu predajcu. Mimo nich sú vo firme zamestnaní ešte zamestnanci ktorí vybavujú objednávky.

Systémy riadenia

Firma na svoju prevádzku využíva informačný systém od spoločnosti CÍGLER SOFTWARE, a.s. a to konkrétne Money S3 business. Daný informačný systém má všetky požadované moduly ktoré firma potrebuje a vyžaduje od informačného systému. Aj napriek tomu sa však vyskytol problém kde daný informačný systém nepracuje úplne ako by sa od neho čakalo. Jedná sa o problém s nevyužívaním všetkého potenciálu ktorý

ponúka hardware. Aj po technickej podpore zo strany dodávateľa softwaru a jemnom zlepšení informačný systém stále pracuje pomaly v určitých operáciách ako vyhľadávanie produktov. Aj keď informačný systém poskytuje firme všetko potrebné, zbytočné čakanie pri vyhľadávaní, aj minútu pri vyhľadávaní jedného produktu, nikoho neteší a o to viac že informačný systém beží na novom serveri ktorý stál firmu cez 6000€. Okrem tohoto systému firma používa open office a software TecDoc na vyhľadávanie autosúčiastok. Počítače vo firme bežia na operačnom systéme windows, prevažne vo verzii windows 10 ale aj windows xp. Na serveri beží windows server 2003.

Štýl riadenia

Nakoľko sa jedná o firmu s ôsmimi zamestnancami je okrem klasického komunikačného jednaní nadriadeného s podriadenými, otvorená komunikácia a všetci navzájom komunikujú medzi sebou v prípade že je to potrebné. Keďže organizačná štruktúra nie je vôbec zložitá daný spôsob komunikácie nespôsobuje problémy pre firmu.

Spolupracovníci

Na niektoré pozície vo firme je vyžadovaná znalosť z oboru, čo ovplyvňuje aj potencionálny výber nových zamestnancov. Zaškolenie nového zamestnanca môže zabráť veľmi dlhú dobu v prípade že nemá potrebné znalosti.

Zdieľané hodnoty

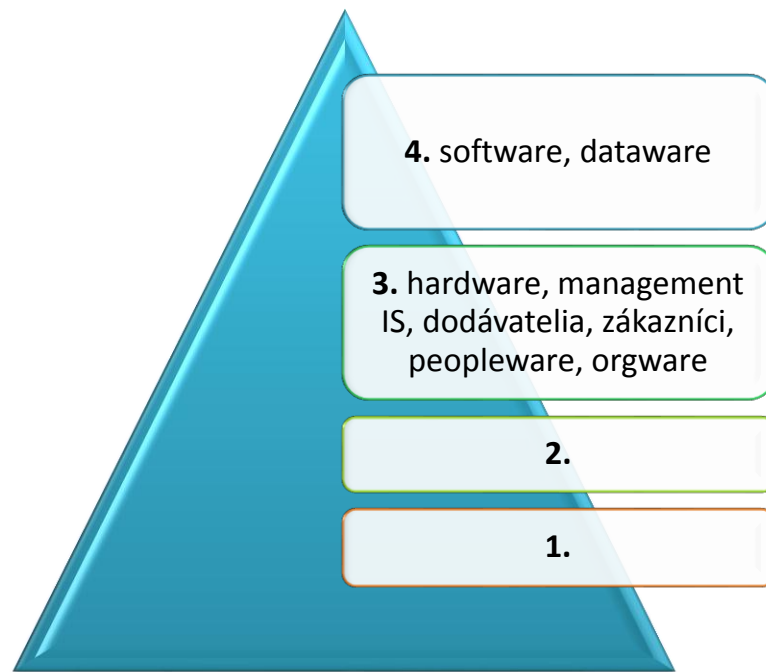
Definovanie zdieľaných hodnôt pre firmu by sa dalo označiť ako spokojnosť zákazníkov respektíve budovanie dobrého vzťahu zo zákazníkmi a ich udržanie.

Schopnosti

Výhodou pre firmu je dlhoročné pôsobenie na trhu vďaka čomu má firma bohaté skúsenosti v obore. Zároveň sa môže firma pochváliť aj kvalifikovaným personálom. Okrem iného firma ponúka rozvoz tovaru pre svojich zákazníkov.

2.10 HOS8

Ako ďalšiu analýzu som si na posúdenie informačného systému zvolil analýzu HOS8, ktorá je vypracovaná na základe dotazníka dostupného z internetovej stránky Zefis.cz. Analýza sa zameriava na osem kľúčových oblastí informačných systémov. Výsledky 97 otázok sú zobrazené v nasledujúcom obrázku.



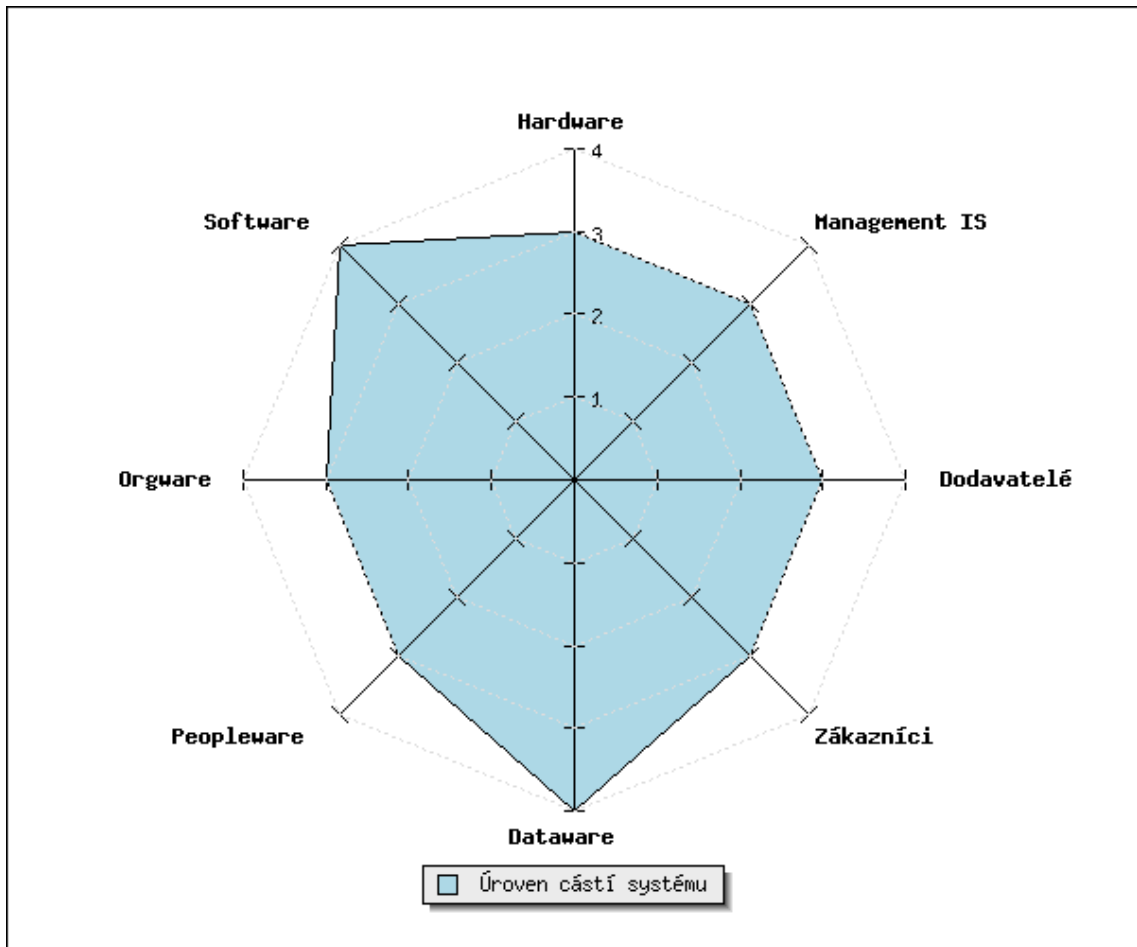
Obrázok 7 Úrovne systému. Zdroj: Vlastné spracovanie

Tabuľka 3 Legenda

4	Dobrá úroveň
3	Skôr dobrá úroveň
2	Skôr zlá úroveň
1	Zlá úroveň

Z predchádzajúceho obrázku je možné vidieť hodnotenie jednotlivých oblastí informačného systému. A to z najhorším výsledkom dosahujúcim hodnotu skôr dobrej úrovne: hardware, management IS, dodávateľia, zákazníci, peopleware, orgware. A s dosiahnutou dobrou úrovňou: software a dataware.

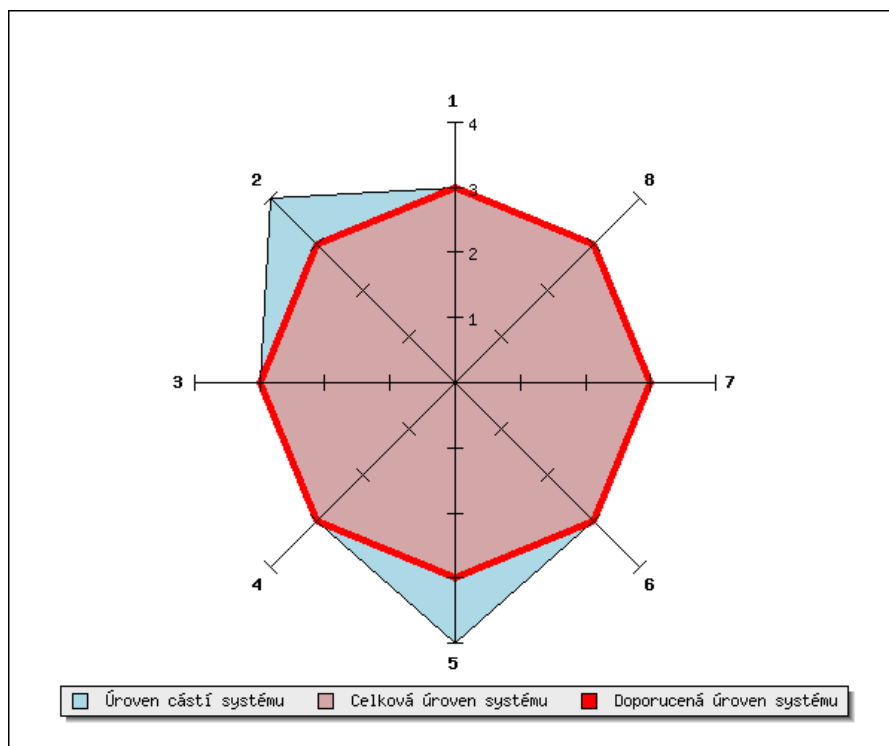
Pre lepšie znázornenie výsledkov môžeme výsledky vidieť aj v pavučinovom grafe v nasledujúcom obrázku.



Obrázok 8 Úroveň časti systému. (18)

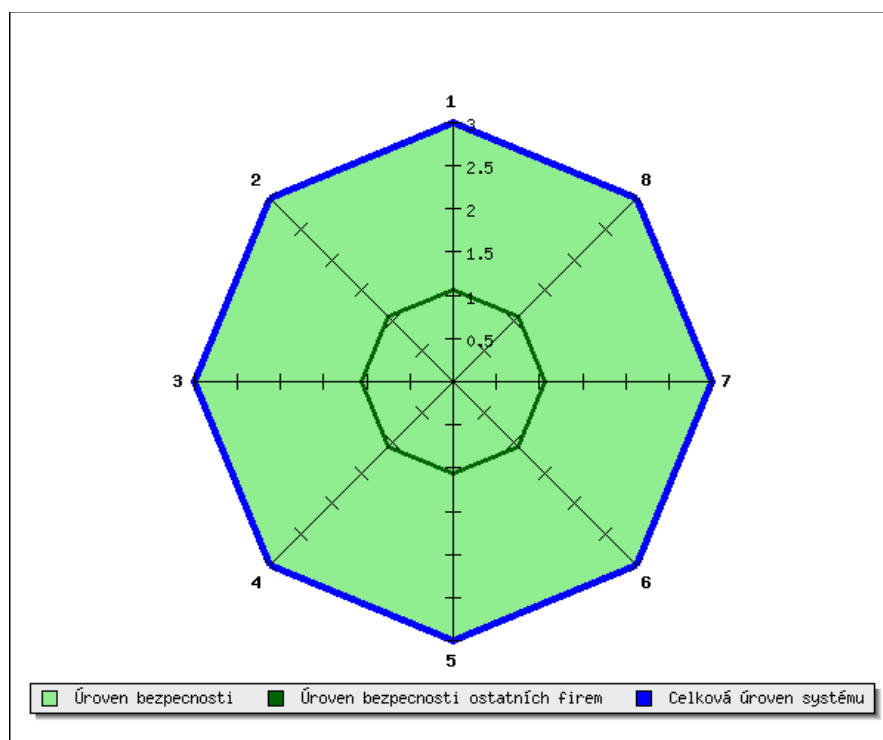
Celkový stav systému zodpovedá jeho najslabšiemu článku. A preto môžeme hovoriť o celkovej úrovni systému ako o skôr dobrej.

V nasledujúcom obrázku môžeme vidieť stanovenie celkovej úrovne systému znázornenej ružovou oblasťou, ako ja doporučenej úrovne systému ktorá je znázornená červeným osemuholníkom.



Obrázok 9 Doporučená úrovníou systému (18)

Informačná bezpečnosť znázornená zelenou je zhodná z celkovou a doporučenou úrovníou systému.



Obrázok 10 Úroveň bezpečnosti (18)

Ďalej sa budem konkrétne vyjadrovať k jednotlivým oblastiam skúmaným v analýze HOS8.

2.12.1 Hardware

Hardwarové vybavenie firmy spočíva s deviatich stolných počítačoch, firma si pred nedávnom zakúpila nový server značky HP s cenou cez 6000 €. Disponujú tiež šiestimi tlačiarňami a telefónnou ústrednou. Väčšina hardwaru vo firme je viac než postačujúco výkonná pre potreby firmy, čo potvrdzuje aj výsledok analýzy ktorý zhodnotil hardware firma ako skôr dobrú úroveň.

2.12.2 Software

Stolové počítače pracujú na systéme Microsoft Windows, a to vo viacerých verziách ako Windows 10 ale aj Windows XP. Server využíva systém Microsoft Windows Server 2003, na ktorom je nainštalovaný systém od spoločnosti Cígler software a.s. Money S3 verziu Bussiness, ktorá v sebe zahŕňa tieto moduly: jednoduché a podvojnú účtovníctvo, majetok, sklady a objednávky, mzdy a personalistika. Na prácu s dokumentami využíva firma Open Office a na vyhľadávanie dielov pre automobily software TecDoc. Firma má všetok potrebný software na svoj chod. Aj keď vyhodnotenie softwaru vyšlo na dobrú úroveň, stále tu je spomalenie systému Money S3 pri dátových operáciách.

2.12.3 Orgware

Zamestnanci nemajú vytvorené normy a smernice pre prácu s IT technológiami ktoré by špecifikovali práva a povinnosť zamestnancov spojené s IT technológiami. Pracovníci majú určené pracovné postupy a procedúry na báze ústnej dohody.

2.12.4 Peopleware

Všetci zamestnanci sú zaškolený pre potreby vykonávania svojej pozície. Do systému Money S3 majú užívatelia teda zamestnanci len taký prístup aký potrebujú pre prácu. Aj napriek tomu však nie je nikde definované čo zamestnanci môžu a nesmú vykonávať a aké prípadné následky by to malo.

2.12.5 Dataware

Zamestnanci používajú na prihlasovanie do systému svoje prihlasovacie údaje. Jednotlivé účty majú pridelené práva čo v systéme môžu a nemôžu vykonávať na základe ich funkcií vo firme.

2.12.6 Zákazníci

Predmetom v tejto oblasti sú zákazníci a to či už reálny zákazníci alebo zamestnanci firmy. Nakoľko daná spoločnosť neprevádzkuje internetový obchod, a ani žiadna časť zo softwaru nie je pre nich určená tak sa táto oblasť bude vzťahovať na zamestnancov ako používateľov systému. Zákazník vždy získava konkrétne informácie ktoré sú pre neho dôležité.

2.12.7 Dodávatelia

Dodávateľa chápeme ako toho kto zabezpečuje prevádzku informačného systému, nie teda nevyhnutne tvorca systému. V našom prípade sa jedná o tú istú spoločnosť nakoľko prevádzku zabezpečuje priamo výrobca systému.

2.12.8 Management IS

V danej oblasti nie je definovaná žiadna informačná stratégia ale vychádza z celopodnikovej stratégie. Na podnety zamestnancov je vo väčšine prípadov prívetivá odozva.

3 NÁVRH VLASTNÉHO RIEŠENIA

Za pomoci predchádzajúcich analýz sme zhodnotili firmu a identifikovali problémy spojené s informačným systémom. Závažný problém spočíva pri dátových operáciách kedy je systém veľmi pomalý a aj pripomienkovanie na vyhľadanie produktu trvá dlhšie ako minútu, čo predstavuje pre spoločnosť značný problém. Z čoho vyplýva že systém nie je dostatočne efektívny. Okrem spomínaného problému neexistujú vo firme normy a smernice pre prácu s informačnými technológiami ktoré by špecifikovali práva a povinnosti zamestnancov či dopady v prípade ich porušenia.

Z vyššie uvedených nájdených problémov, problém so spomaleným informačným systémom je možné riešiť vybranými riešeniami:

- Inovácia aktuálneho systému
- Vývoj nového informačného systému na zákazku
- Nákup hotového riešenia
- Outsourcing

Aj napriek tomu že je tu možnosť akceptácie daného problému, nad touto možnosťou neuvažujeme, nakoľko okrem spomaľovania interných procesov, nepriaznivo vplýva aj na samotných zákazníkov, a keďže pre firmu je veľmi dôležitá spokojnosť zákazníka, je pre ňu odstránenie problému prioritné. Pre vybrané riešenia navrhujeme zhodnotíme a vyberieme také ktoré bude firme najviac vyhovovať.

Nakoľko súčasťou informačného systému podniku sú aj ľudia (užívatelia), ktorí informácie z neho používajú je vhodné navrhnúť a zhodnotiť riešenia pre problém s neexistujúcimi normami a smernicami, či sa zvýši úroveň systému.

3.1 Alternatívne riešenia

Z možností ktoré môže firma aplikovať na odstránenie problému s informačným systémom sme vybrali štyri. Na posúdenie najvhodnejšieho z nich budeme priradovať jednotlivým variantom váhu od 0 do 10 kde 10 je najlepšia možnosť. Ohľad budeme brať na tieto kategórie: doba zavádzania systému, celková cena systému, funkcionality systému, technická podpora systému.

3.1.1 Inovácia aktuálneho systému

Aktuálny systém obsahuje všetko čo firma potrebuje pre svoj chod ale rýchlosť systému pri dátových operáciách je nevyhovujúca. Prechod na vyššiu verziu Money S4 by bol finančne niekoľkokrát drahší a keďže sa firma radí medzi malé firmy systém Money S4 ktorý je vytvorený pre stredne veľké firmy by nevyužila. Ale hlavne keďže sa jedná o veľmi podobný software, a ani technická podpora aktuálneho systému nebola schopná problém vyriešiť, nemáme žiadne záruky že by inovácia na vyšší systém pracovala správne. Prípadne možnosť dokúpenia modulov by bola bezpredmetná nakoľko firma má všetky moduly ktoré zatiaľ potrebuje, a taktiež by nemala vplyv na spomínanú chybu. Z týchto dôvodov sme možnosť inovácie aktuálneho systému vylúčili.

3.1.2 Vývoj nového informačného systému na zákazku

Ďalšou možnosťou je vývoj informačného systému na zákazku, čo vyžaduje externú firmu alebo programátora, ktorý by daný systém vytvoril na mieru podľa predstavy firmy.

Výhody:

- Systém na mieru – možnosť úpravy podľa predstáv firmy

Nevýhody:

- Finančne nákladné
- Časovo nákladné
- Potreba kvalifikovaného personálu
- Údržba systému finančne a časovo náročná

Hodnotenie informačného systému na zákazku:

Tabuľka 4 Hodnotenie informačného systému na zákazku

Čas	Cena	Funkcionalita	Servis a dostupnosť	Spolu
1	1	10	5	17

Zdroj: Vlastné spracovanie

3.1.3 Nákup hotového riešenia

Tretia z možností je nákup hotového systému. V súčasnosti je na trhu pomerne veľa poskytovateľov v oblasti hotových riešení informačných systémov. Nakoľko sa jedná o hotové riešenie ktoré má byť zamerané na väčšiu skupinu firiem a podnikov je možné že nemusia poskytnúť požadované vlastnosti v prípade špecifických požiadaviek. Z časového hľadiska na implementáciu systému ako aj z finančného je dané riešenie prijateľnejšie ako vývoj informačného systému. Väčšina poskytovateľov tohto riešenia ponúka aj technickú podporu.

Výhody:

- Rýchlosť zavedenia systému
- Cena
- Technická podpora

Nevýhody:

- Možnosť prebytočných modulov
- Nemusí pokryť všetky potreby

Hodnotenie hotového informačného systému:

Tabuľka 5 Hodnotenie hotového informačného systému

Čas	Cena	Funkcionalita	Servis a dostupnosť	Spolu
8	7	8	8	31

Zdroj: Vlastné spracovanie

3.1.4 Outsourcing

Poslednou zvolenou možnosťou je informačný systém formou outsourcingu. Táto alternatíva má najbližšie ku kúpe hotového riešenia. Hlavný rozdiel je že nemusíte mať daný systém nainštalovaný na vlastnom hardwari ale stačí vám internetové pripojenie. Čo je aj hlavná nevýhoda tohoto riešenia, na koľko pri výpadku internetového pripojenia nie ste schopný sa pripojiť do systému. Vaše dáta zverujete tretej strane a z toho dôvodu je vhodné aby vybraný dodávateľ bol dôveryhodný a vedel dostatočne zabezpečiť vaše dáta. Technickú podporu ako aj v prípade nákupu hotového riešenia zabezpečuje dodávateľ.

Výhody:

- Rýchlosť zavedenia systému
- Cena
- Technická podpora

Nevýhody:

- Nutnosť internetového pripojenia
- Nemusí pokryť všetky potreby

Hodnotenie outsourcingu:

Tabuľka 6 Hodnotenie outsourcingu

Čas	Cena	Funkcionalita	Servis a dostupnosť	Spolu
9	5	7	3	24

Zdroj: Vlastné spracovanie

Z výsledkov hodnotenia nám ako najvhodnejšia alternatíva vyplynula možnosť zakúpenia hotového riešenia. Danú alternatívu budeme ďalej rozoberať a zhodnotíme viacerých dodávateľov pre výber toho najvhodnejšieho.

3.2 Výber hotového riešenia

Pre začatím výberu vhodného dodávateľa si musíme stanoviť podmienky ktoré musí respektíve by mal daný systém splňovať:

- Program vhodný pre malé firmy
- Kompatibilita s Windows XP, 10 a Windows server 2003
- Dostupnosť free / demo verzie na skúšku
- Moduly: účtovníctvo, majetok, sklad, objednávky, mzdy, personalistika
- Technická podpora
- Možnosť školenia
- Webové stránky s interpretáciou produktu
- Väčší počet inštalácií

Tabuľka 7 Dodávatelia

Názov softwaru	Dodávateľ	Webové stránky
Abra Flexibee Business	ABRA Software s.r.o.	www.flexibee.eu
Altus Vario	Altus software s.r.o.	www.altus.cz
Byznys Win	J.K.R. spol. s.r.o.	www.jkr.cz
Datalock Wéčko	Asseco Solutions a.s.	www.assecosolutions.sk
Ekonom	Elisoft s.r.o.	www.ekonom-system.cz
Eso 9 Start	ESO9 intranet a.s.	www.eso9.sk
IS K2	K2 atmitec s.r.o.	www.k2.cz/sk
Karat Advance	Karat Software a.s.	www.karatsoftware.sk
Microsoft Dynamics NAV	Microsoft Slovakia s.r.o.	www.microsoft.com/en-us/dynamics365/home
Orsoft	ORTEX spol. s.r.o.	www.web.ortex.cz
Pohoda Premium	STORMWARE s.r.o.	www.stormware.sk
QI	DC Concept a.s.	www.qi.cz/sk
SAP Business One	SAP Slovensko s.r.o.	www.sap.com/sk
SB Komplet	H&M DataSoft spol. s.r.o.	www.sb-komplet.cz
Vema	Vema a.s.	www.vema.sk

Zdroj: Vlastné spracovanie

3.3 Hodnotiace kritériá

Na základe požadovaných vlastností nastavíme hodnotiace kritériá podľa dôležitosti akú pre firmu majú a na ich základe následne obodujeme. Na základe súčtu jednotlivých hodnotení bude možné stanoviť poradie a odporučiť systém s najlepším výsledkom firme.

Najdôležitejšie kritériá a požiadavky sú ohodnotené maximálnym počtom 10 bodov. V prípade menej dôležitých kritérií bude maximálny počet bodov znížený podľa úrovne dôležitosti. V prípade nesplnenia kritéria alebo nemožnosti danú informáciu zistiť bude kritériu pridelený záporný počet bodov a to vo výške jeho maxima. Ak sa vyskytne situácia kedy kritérium bude splnene len čiastočne, nebudú mu udelené žiadne body.

Tabuľka 8 Kritéria

Kritérium	Splňuje	Čiastočne	Nesplňuje/nezistené
Obsahuje modul účtovníctvo	10	0	-10
Obsahuje modul mzdy a personalistika	10	0	-10
Obsahuje modul majetok	10	0	-10
Obsahuje modul pokladňa	10	0	-10
Obsahuje modul sklad a objednávky	10	0	-10
Kompatibilita s MS Windows XP	10	0	-10
Možnosť výberu modulov	3	0	-3
Technická podpora	9	0	-9
Možnosť školenia	8	0	-8
Poskytnutie upgradu	5	0	-5
Sledovanie opráv v záznamoch	7	0	-7
Dostupná demo / free verzia	5	0	-5
Úprava tlačových zostáv	7	0	-7
Poskytované služby v cene programu	2	0	-2
Pobočka v blízkosti sídla firmy	1	0	-1
Certifikácia ISO 9001	1	0	-1
Príjemné pracovné prostredie	0-5		

Zdroj: Vlastné spracovanie

Kritéria sú rozdelené podľa oblastí na niekoľko skupín. Moduly, operačný systém, služby, hodnotenie programu, prostredie softwaru, hodnotenie programu, hodnotenie dodávateľa a cena. Každá oblasť je interpretovaná tabuľkou v ktorej sú jednotlivé softwary bodované podľa zadaných kritérií.

Tabuľka 9 Hodnotenie počtu inštalácií

Hodnotenie počtu inštalácií v ČR a SR	
Počet inštalácií	Bodové hodnotenie
20.000 - ...	10
10 000 – 19 999	7
5 000 – 9 999	5
2 500 – 4 999	4
1 000 – 2 499	3
500 – 999	1
0 - 499	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Tabuľka 10 Hodnotenie veľkosti dodávateľa

Hodnotenie veľkosti dodávateľa (tržný podiel)	
Podiel na trhu	Bodové hodnotenie
10 - ... %	3
5 – 10 %	2
2 – 5 %	1
0 - 2 %	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Tabuľka 11 Hodnotenie dĺžky pôsobnosti na trhu

Hodnotenie dĺžky pôsobnosti na trhu	
Dĺžka pôsobnosti	Bodové hodnotenie
15 - ...	3
10 – 14	2
5 – 9	1
0 – 4	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Tabuľka 12 Hodnotenie ceny softwaru

Hodnotenie ceny softwaru	
Cena v Kč	Bodové hodnotenie
0 – 999	10
1000 – 1 499	5
1 500 – 1 999	2
2 000 - ...	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Informácie o jednotlivých systémoch sú čerpané prevažne z webových stránok výrobcov a skúšobných demoverzií.

3.3.1 Hodnotenie podľa operačného systému

Tabuľka 13 Hodnotenie kompatibility

Názov systému	WINDOWS XP
Abra Flexibee	10
Altus Vario	10
Byznys Win	10
Datalock Wéčko	10
Ekonom	10
Eso 9 Start	10
IS K2	10
Karat Advance	10
Microsoft Dynamics NAV	10
Orsoft	10
Pohoda Premium	10
QI	10
SAP Business One	10
SB Komplet	10
Vema	10

Zdroj: Vlastné spracovanie

Hodnotenie podľa operačného systému je podmienené najstaršou verziou operačného systému vo firme čo je v našom prípade Windows XP. Z toho dôvodu je potrebná kompatibilita Windows XP a novší. Ako môžeme vidieť v tabuľke tomuto kritériu vyhovujú všetky vybrané systémy a všetkým bol udelený maximálny bodový počet.

3.3.2 Hodnotenie podľa požadovaných modulov

Tabuľka 14 Hodnotenie modulov

Názov systému	Moduly					
	Mzdy	Pokladňa	Účtovníctvo	Majetok	Sklad	Výber modulu
Abra Flexibee	10	10	10	10	10	0
Altus Vario	10	10	10	10	10	3
Byznys Win	10	10	10	10	10	3
Datalock Wéčko	10	10	10	10	-10	-3
Ekonom	10	10	10	10	10	0
Eso 9 Start	10	10	10	10	-10	3
IS K2	10	10	10	10	10	-3
Karat Advance	10	10	10	10	10	3
MS Dyn. NAV	10	10	10	10	10	3
Orsoft	10	10	10	10	10	-3
Pohoda Premium	10	10	10	10	10	0
QI	10	10	10	10	10	3
SAP B. One	10	10	10	10	10	-3
SB Komplet	10	10	10	10	10	3
Vema	10	10	10	10	10	3

Zdroj: Vlastné spracovanie

Až na absenciu skladového modulu v dvoch prípadoch všetky systémy obsahujú všetky požadované moduly. Výber ďalších modulov je u skoro polovice systémov iba čiastočný alebo žiadny.

3.3.3 Hodnotenie podľa služieb

Tabuľka 15 Hodnotenie služieb

Názov systému	Služby				
	Školenie	Tel. a online poradenstvo	Demo	Upgrade	Služby v cene
Abra Flexibee	9	9	5	5	0
Altus Vario	9	9	5	5	-2
Byznys Win	9	9	-5	5	0
Datalock Wéčko	9	9	-5	5	0
Ekonom	9	9	5	5	0
Eso 9 Start	9	9	5	5	0
IS K2	9	9	5	5	-2
Karat Advance	9	9	-5	5	0
MS Dyn. NAV	-9	9	5	5	-2
Orsoft	9	9	-5	5	0
Pohoda Premium	9	9	5	5	0
QI	-9	9	-5	5	0
SAP B. One	9	9	-5	5	-2
SB Komplet	9	9	5	5	0
Vema	9	9	5	5	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

U všetkých systémov môžeme počítať s telefonickou podporou, online poradenstvom a možnosťou upgradu. Čo je veľmi dôležité nakoľko častým javom v oblasti účtovníctva sú rôzne zmeny a novinky, čo vyžaduje aktualizovanie softwaru a príslušnú podporu. Najnepriaznivejším zistením je že žiadny z dodávateľov neponúka uvedené služby v základnej cene. Väčšina ponúka možnosť demo verzie na jeden rok alebo ponúka len niektoré služby v základnej cene. Pre vyskúšanie demo verzie u väčšiny dodávateľov stačí demo verziu stiahnuť z ich webových stránok, u niektorých

je potrebné vyžiadať si prístupové meno a heslo a výnimočne je potrebné vyplniť formulár a inštalčné CD doručia poštou.

3.3.4 Hodnotenie softwarového prostredia

Firma si priała aby systém mal príjemné grafické rozhranie a jednoduché ovládanie. Hodnotí sa aj obsah softwaru na sledovanie opráv a úpravu tlačových zostáv.

Tabuľka 16 Prostredie softwaru

Názov systému	Prostredie softwaru		
	Grafické prostredie	Sledovanie opráv	Úprava zostáv
Abra Flexibee	3	7	7
Altus Vario	4	7	7
Byznys Win	0	7	7
Datalock Wéčko	0	7	7
Ekonom	4	7	7
Eso 9 Start	2	7	7
K2	3	7	7
Karat Advance	1	7	7
MS Dynamics NAV	3	7	7
Orsoft	0	7	7
Pohoda Premium	4	7	7
QI	0	7	7
SAP Business One	1	7	7
SB Komplet	2	7	-7
Vema	3	7	7

Zdroj: Vlastné spracovanie

Hodnotenie grafického prostredia nebolo jednoduché, nakoľko veľa dodávateľov neposkytuje demo verziu svojho softwaru. Z toho dôvodu neboli hodnotené všetky systémy v danej kategórii. Možnosť kontaktu zo systémov formou videa alebo obrázkov neposkytujú plnohodnotné otestovanie systému a to sa odrazilo aj pri bodovom hodnotení. Konkrétne ja jednalo o systém Karat Advance a SAP Business One. Nasledujúce dva kritéria boli až na SB komplet a úpravu zostáv splnené.

3.3.5 Hodnotenie programu a dodávateľa

Na poukázanie obľúbenosti a rozšírenosti softwaru budeme spracovávať auditorský posudok, počet inštalácií v SR a ČR. Zhodnotíme aký tržný podiel majú jednotliví dodávateľia a či spĺňajú normy ISO 9001.

Tabuľka 17 Hodnotenie programu

Názov systému	Hodnotenie programu		
	Auditorský posudok	Počet inštalácií	
Abra Flexibee	1	4400	3
Altus Vario	1	1300	2
Byznys Win	1	1230	2
Datalock Wéčko	0	3105	3
Ekonom	0	17000	7
Eso 9 Start	0	200	0
K2	1	85	0
Karat Advance	1	320	0
MS Dynamics NAV	1	850	2
Orsoft	0	350	0
Pohoda	1	74000	10
QI	1	520	2
SAP Business One	0	300	0
SB Komplet	0	2100	2
Vema	0	4238	3

Zdroj: Vlastné spracovanie

Najlepšie hodnotený program z nášho výberu je v tomto prípade Pohoda, ktorá dostala 11 bodov. Na druhom mieste skončil program Ekonom so 7 bodmi. Len tieto dva systémy presiahli hranicu 10 000 inštalácií.

Ďalšie kritérium hodnotenia je hodnotenie dĺžky pôsobenia spoločností v danom obore, ako aj certifikácia akosti ISO 9001. Tieto kritéria majú prípadnú nižšiu maximálnu bodovú hodnotu nakoľko ich vypovedajúca hodnota je nižšia ako napríklad moduly ktoré firma vyžaduje pre svoj každodenný chod.

Tabuľka 18 Hodnotenie dodávateľa

Názov spoločnosti	Hodnotenie dodávateľa		
	Dĺžka pôsobnosti	Body	ISO 9001
Abra Software s.r.o.	22 rokov	3	2
Altus software s.r.o.	22 rokov	3	2
J.K.R. spol. s.r.o.	26 rokov	3	2
Asseco Solutions a.s.	22 rokov	3	2
Ekonom	19 rokov	3	0
ESO9 intranet a.s.	11 rokov	2	0
K2 atmitec s.r.o.	26 rokov	3	2
Karat Software a.s.	21 rokov	3	2
Microsoft s.r.o.	25 rokov	3	2
Ortex spol. s.r.o.	26 rokov	3	2
Stormware s.r.o.	21 rokov	3	2
DC Concept a.s.	17 rokov	3	0
SAP ČR spol. s.r.o.	25 rokov	3	2
H&M DataSoft s.r.o.	25 rokov	3	0
Vema a.s.	27 rokov	3	2

Zdroj: Vlastné spracovanie

Keďže každá vybraná spoločnosť sa na trhu nachádza už viac ako 10 rokov, dostali okrem spoločnosti ESO9 intranet a.s. maximálny počet bodov na dané kritérium. Certifikácia ISO 9001 chýba iba štyrom dodávateľom.

Posledným zvoleným kritériom bola cena softwaru a je jedným z veľmi dôležitých kritérií pri výbere informačného systému.

Tabuľka 19 Cena softwaru

Názov systému	Cena softwaru	
	Cena	Body
Abra Flexibee	1290€	5
Altus Vario	60 000 CZK/ 2 265€	0
Byznys Win	58 000 CZK/ 2190€	0
Datalock Wéčko	1300€	5
Ekonom	18 000 CZK/ 680€	10
ESO 9 Start	Nezistené	0
K2	950€	10
Karat Advance	Nezistené	0
MS Dynamics NAV	Nezistené	0
Orsoft	Nezistené	0
Pohoda Premium	960€	10
QI	3670€	0
SAP Business One	Nezistené	0
SB Komplet	55 390 CZK/ 2090€	0
Vema	Nezistené	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

U väčšiny softwaru bolo zisťovanie ceny veľmi zložitou záležitosťou. Dohľadanie na webových stránkach bolo skôr sporadické z dôvodu určovania špecifickej ceny pre každý podnik. Ceny boli vyberané podľa možnosti tak aby systém v tej verzii obsahoval všetky potrebné moduly a funkcie. Najpriateľnejšia cena ako aj najlepšie prehľadné ceny boli pri spoločnosti Stormware s.r.o. kde bol prehľadní cenník priamo na stránkach dodávateľa.

3.4 Výsledky hodnotenia

V závere celého hodnotenia sú sčítané všetky dosiahnuté body z jednotlivých oblastí a sú zobrazené v nasledujúcej tabuľke. Jednotlivé systémy spolu s dodávateľmi sú zoradené podľa úspešnosti výsledkov.

Tabuľka 20 Výsledné hodnotenie

Poradie	Názov softwaru	Názov dodávateľa	Body
1	Pohoda Premium	STORMWARE s.r.o.	132
2	Ekonom	Elisoft s.r.o.	126
3	Abra Flexibee Business	Abra software s.r.o.	119
4	IS K2	K2 atmitec s.r.o.	116
5	Vema	Vema a.s.	116
6	Altus Vario	Altus software s.r.o.	115
7	Byznys Win	J.K.R. spol. s.r.o.	103
8	Karat Advance	Karat Software a.s.	102
9	SB Komplet	H&M DataSoft spol. s.r.o.	98
10	Microsoft Dynamics NAV	Microsoft Slovakia s.r.o.	96
11	Orsoft	ORTEX spol. s.r.o.	94
12	SAP Business One	SAP Slovensko s.r.o.	93
13	Eso 9 Start	ESO9 intranet a.s.	89
14	QI	DC Concept a.s.	83
15	Datalock Wéčko	Asseco Solutions a.s.	82

Zdroj: Vlastné spracovanie

Ďalej sa budem venovať trom najúspešnejším softwarom a na základe hodnotení ich odporučím prípadne neodporučím firme na implementáciu.

3.4.1 Prvé miesto 132 bodov: Pohoda Premium-Stormware s.r.o.

Systém Pohoda Premium od spoločnosti Stormware s.r.o. skončil v našom hodnotení najlepšie a získal 132 bodov. Tomuto softwaru nechýbal žiadny z požadovaných modulov a požadovaných funkcií. Každý zo zákazníkov Stormware s.r.o. ktorý si zakúpi ich software získava súbor služieb zákazníckej podpory inak povedané servis. V rámci servisu je zákazníkovi k dispozícii tím profesionálov ktorý sú

ochotní a schopní riešiť problémy svojich klientov, zaistiť školenia, riešiť pripomienky, a zaistiť podporu aktualizácií.

Program Pohoda Premium je vybavený praktickým a prehľadným ovládaním , ktoré sa svojim vzhľadom ovládania podobá na kancelársky balík MS Office. Spoločnosť Stormware bola preverená audítormi zo spoločnosti TÜV SÜD CZECH a na tomto základe jej bol vystavený certifikát kvality ISO 9001-2001. Okrem tohto certifikátu dostala ocenenie Microsoft Gold Certified Partner.

3.4.2 Druhé miesto 126 bodov: Ekonom-Elisoft s.r.o.

Určenie softwaru je predovšetkým pre malé a stredne veľké firmy, čím splňuje jednu z našich základných kritérií. Zároveň tiež disponuje všetkými potrebnými modulmi a funkciami. Technická podpora je poskytovaná v prípade že je program aktualizovaný na daný kalendárny rok. Aktualizácie sú priebežné a spoločnosť odporúča aktualizovať začiatkom každého kalendárneho roku, nakoľko pri vynechaní aktualizácia sa pri ďalšej novej aktualizácii započíta aj cena za predchádzajúcu aktualizáciu. To je z dôvodu že v novej aktualizácii sú zahrnuté aj predchádzajúce vylepšenia z nezakúpenej verzie. Cena za ročný update sa pohybuje okolo čiastky 165 €. V rámci hodnotenia neboli zistené žiadne ocenenia vrátane certifikácie kvality ISO 9001.

3.4.3 Tretie miesto 119 bodov: Abra Flexibee Business- Abra software a.s.

Abra Flexibee Business je moderný ekonomický systém ktorý je vhodný pre malé firmy a živnostníkov. Funkčnosť softwaru plne pokrýva všetky hlavné požadované moduly a funkcie. Pri zakúpení softwaru od spoločnosti Abra software a.s. získavate automaticky ročnú podporu a aktualizácie. Po uplynutí tejto doby sa za predĺženie o ďalší rok platí 99 €. Spoločnosť získala certifikát kvality ISO 9001 ako aj Microsoft Gold Independent Software Vendor. Abra iGATE sa stal IT produkt roka 2012 a v júni 2012 bol web spoločnosti ABRA software ocenený titulom Web roka 2011 v kategórií Informačné technológie.

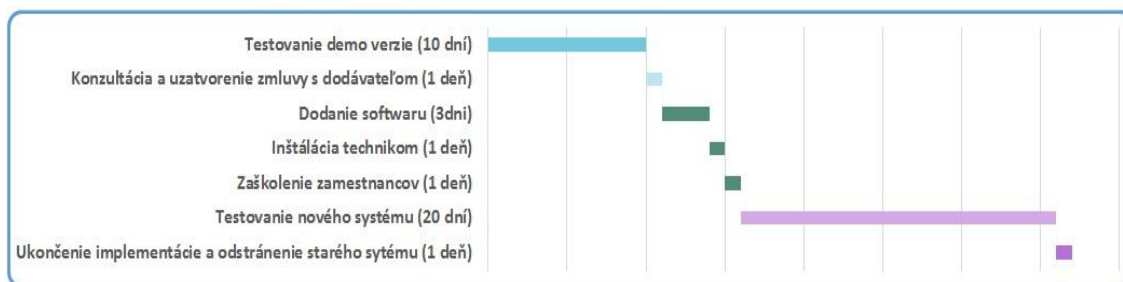
3.5 Odporúčanie firme Autop

Na základe analýzy viacerých softwarov sme sa rozhodli firme odporučiť systém Pohoda Premium od spoločnosti Stormware s.r.o. A nakoľko v našom hodnotení stratil tento systém iba 6 bodov z maximálnych 138 a 95,7% úspešnosťou sa oproti druhému so stratou 12 bodov a tretiemu so stratou 19 bodov javí ako najlepšia voľba. Úroveň služieb ponúkanej firmy je taktiež na vysokej úrovni. Navyše spoločnosť pôsobí na trhu už viac ako 21 rokov čím ju môžeme považovať za stabilnú a dôveryhodnú.

Pred zakúpením samotného systému odporúčame firme stiahnuť si dostupnú demo verziu a poriadne si ju vyskúšať. Firma sa potom sama môže posúdiť či jej bude daný software vyhovovať. Ako ďalší postup by sme navrhovali firme Autop aby osobne oslovila dodávateľa softwaru Pohoda s žiadosťou o bližšie informácie týkajúce sa produktu, ako aj možnosti jeho úpravy k maximálnej spokojnosti firmy Autop. Zároveň by sme odporúčali prejednať cenovú ponuku v ktorej by zohľadnili potencionálne úpravy programu ceny služieb a technickej podpory. Je tu možnosť že po takomto kontakte s dodávateľom by mohol ponúknuť zvýhodnenú službu, zľavu prípadne bonus.

3.5.1 Implementácia

Z dôvodu eliminácie možnosti výpadku systému odporúčame zvoliť súbežnú stratégiu zavádzania nového systému. Nakoľko sa jedná o malú firmu čomu je prispôsobený aj daný systém považujeme danú variantu za najvýhodnejšiu. Dodávateľ udáva obvyklú dodaciu dobu softwaru 3 pracovné dni. Nakoľko sa jedná o sieťovú inštaláciu dodávateľ odporúča takúto inštaláciu vykonať technikom spoločnosti STORMWARE. Ako je uvedené na stránke dodávateľa inštalácia systému POHODA Premium NET 5 na vyhradený server a päť sieťových klientov technikovi obvykle trvá dve hodiny a zodpovedá cene 64 €. Zároveň ubezpečuje, že s využitím tejto služby získate istotu bezproblémovej prevádzky. Priebeh implementácie môžeme popísať v nasledujúcich krokoch: testovanie demo verzie, konzultácia a uzatvorenie zmluvy s dodávateľom, dodanie softwaru, inštalácia technikom, školenie zamestnancov, testovanie nového systému a ukončenie implementácie s nasledovným odstránením starého systému. Pre lepšiu predstavu sú kroky znázornené aj časovým plánom.



Obrázok 11 Časový plán. Zdroj: vlastné spracovanie

3.6 Proces objednania tovaru

3.6.1 RACI matica

Pomocou nasledujúcej RACI matice môžeme vidieť pridelené zodpovednosti za jednotlivé úlohy procesu. Vysvetlivky jednotlivých skratiek:

R(Responsible)- zodpovednosť za úlohu

A(Accountable)- zodpovednosť za vykonané služby

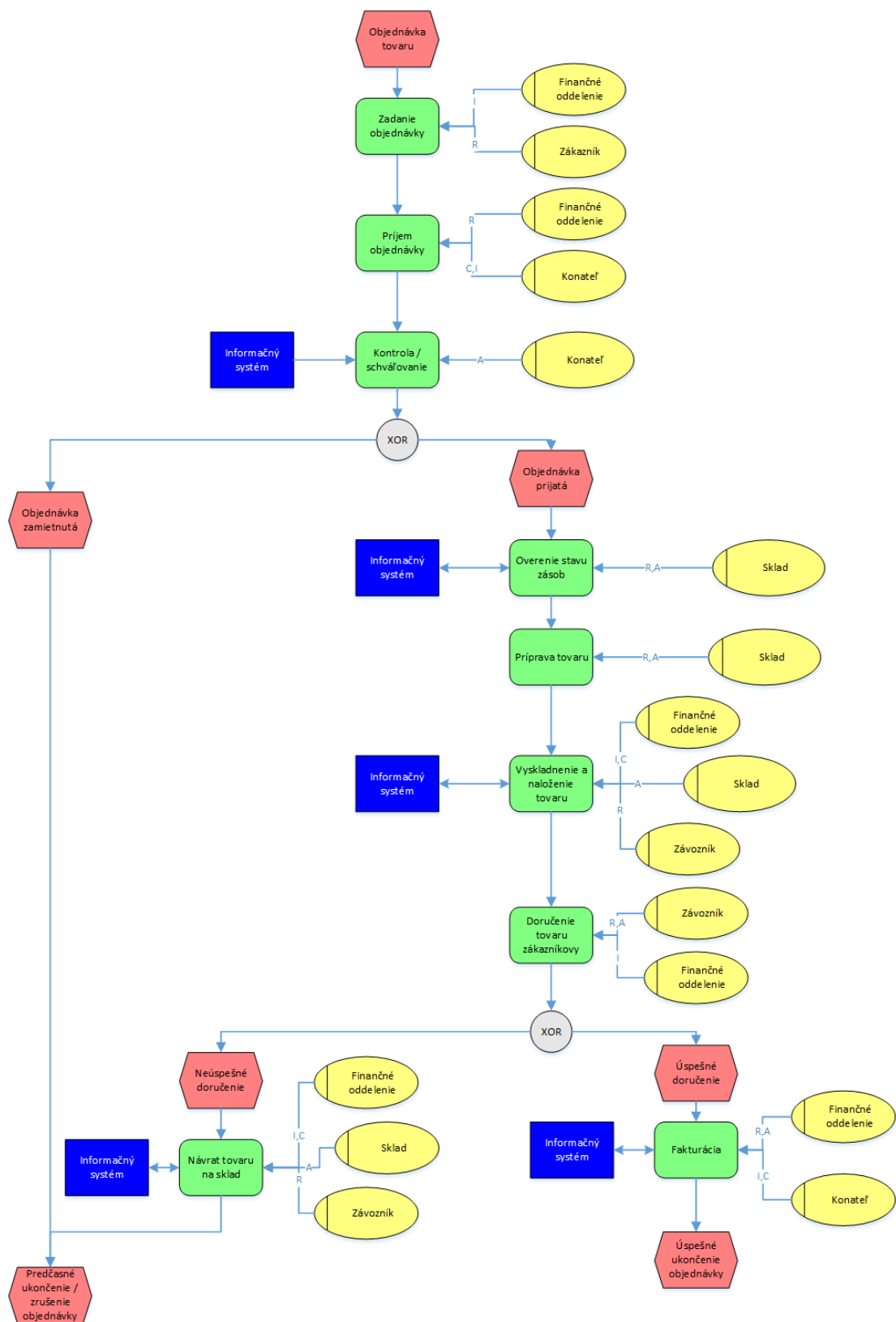
C(Consulted)- môže poskytnúť radu, konzultáciu

I(Informed)- Bude informovaný o priebehu úlohy

Tabuľka 21 RACI matica. Zdroj: vlastné spracovanie

Úlohy	Procesná rola				
	Konateľ	Finančné oddelenie	Sklad	Závozník	Zákazník
Zadanie objednávky		I			R
Príjem objednávky	I,C	R			
Kontrola/ schvaľovanie	A				
Overenie stavu zásob			R,A		
Vyskladanie a naloženie tovaru		I,C	A	R	
Doručenie tovaru zákazníkovi		I		R,A	
Návrat tovaru na sklad		I,C	A	R	
Fakturácia	I,C	R,A			

3.6.2 EPC diagram



Obrázok 12 EPC. Zdroj: vlastné spracovanie

3.7 Ekonomické zhodnotenie

Nakoľko o implementáciu systému sa postará dodávateľ, náklady na človekohodiny pracovníkov vo firme budú spočívať iba v čase strávenom pri zaškolení. Finančne náklady na implementáciu sú vyjadrené v nasledujúcej tabuľke.

Tabuľka 22 Ekonomické zhodnotenie

Činnosť	Čas	Cena
Nákup systému Pohoda Premium	-----	920 €
Dodanie systému	3 dni	
Inštalácia technikom	2 hod	64 €
Školenie	2 hod	118 €
Dopravné a cestovné	3 hod	99 €
Spolu	-----	1201 €

Zdroj: Vlastné spracovanie

Jednorazové náklady na zavedenie nového systému predstavujú približnú sumu vo výške 1201 € a ročné náklady na servis sú v prvom roku nulové, nakoľko servis je k zakúpenému systému na prvý rok zdarma a každý ďalší rok predstavujú ročné náklady sumu približne 221 €. Pre určenie časového a finančného prínosu budeme vychádzať z nasledovných odhadovaných priemerných hodnôt: dvaja zákazníci za hodinu, jedna objednávka za hodinu, tržba 30 € na jedného zákazníka a 80 € na jednu objednávku. Odhadovaná časová úspora je jedna minúta na zákazníka a 5 min na objednávku, z čoho pri použití odhadovaných priemerných hodnôt dostávame celkovú časovú mesačnú úsporu o veľkosti 6 hodín v pomere 103 minút na zákazníka a 257 minút na objednávkach. Z daných hodnôt vyplýva že pri vytvorení danej časovej úspory je možné navýšiť tržby o približne 395 € mesačne.

3.8 Prínos návrhu

Po zavedení navrhnutého systému očakávame zvýšenie rýchlosti a kvality chodu firmy, hlavne pri práci s dátovými procesmi v systéme. Taktiež môžeme hovoriť o zrýchlení pracovných procesov zamestnancov pri komunikácii so zákazníkom, zisťovaní dostupnosti produktov, riešení objednávok zákazníkov alebo pri bežnej údržbe dát. Nakoľko jeden z hlavných cieľov firmy je aj spokojnosť zákazníka, navrhovaná zmena prinesie nie len zrýchlenie procesov vo firme ale aj šetrí čas zákazníkov, čo môžeme určite považovať za prínos. Odhadovaná časová úspora pri kontakte so zákazníkom je len okolo minúty času na maloobchodného zákazníka a niekoľkých minút pre servisy alebo dopravcov. Celková časová úspora z dlhodobého hľadiska sa už pohybuje v merítku hodín. Dôležitejšie však je že vo vzniknutom časovom úseku je potencionálna šanca na vybavenie ďalších zákazníkov čím sa vytvára aj priestor na ďalší potencionálny zisk.

ZÁVER

Cieľom tejto práce bolo analyzovať aktuálny stav informačného systému vybranej organizácie a jeho efektívnosť, následne posúdiť tento stav a navrhnúť zmeny vedúce k zlepšeniu stavu a eliminácií rizík.

Prvá časť práce je zameraná na objasnenie definícií spojených s teoretickými východiskami používanými v práci, ako aj objasnenie používaných analýz. V analytickej časti sme pomocou vybraných analýz zhodnotili aktuálny stav informačného systému, na základe ktorého sme zistili že aktuálny systém vo firme je primeraný. Aj napriek tomu sme však odhalili aj nedostatky v oblasti softwaru, ktorého efektívnosť nie je na postačujúcej úrovni. Zároveň sme zistili že firma nedisponuje žiadnymi normami a smernicami pre prácu s informačnými technológiami. V poslednej kapitole sme sa venovali návrhu adekvátnych opatrení na elimináciu zistených nedostatkov. Navrhnuté riešenie by malo eliminovať zistené nedostatky ako aj zvýšiť efektívnosť systému.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- 1) SKLENÁK, Vilém. Data, informace, znalosti a Internet. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2001, 507 s. ISBN 80-7179-409-0.
- 2) Janíček, Přemysl. Systémová metodologie, Brána do řešení problémů. 1. Brno : Akademické nakladatelství CERM, 2014. ISBN 978-80-7204-887-8.
- 3) MOLNÁR, Zdeněk. Efektivnost informačních systémů. 2. rozš. vyd. Praha: Grada, 2001, 179 s. ISBN 80-247-0087-5.
- 4) Běbr, Richard a Doucek, Petr. Informační systémy pro podporu manažerské práce. Vyd. 1. Praha : Professional Publishing, 2005. ISBN 80-86419-79-7.
- 5) SHAJAHAN, S. Management Information Systems, Vyd. 1. Delhi: New Age International, 2007, 312s. ISBN 978-81-224-1549-0
- 6) KOCH, Miloš a Viktor ONDRÁK. Informační systémy a technologie. Vyd. 3. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2008, 166 s. ISBN 978-80-214- 3732-6.
- 7) VYMĚTAL, Dominik. Informační systémy v podnicích: teorie a praxe projektování. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 142 s. ISBN 978-80-247-3046-2
- 8) GIBSON, John E., SCHERER, Wiliam T., GIBSON, Wiliam F. How to Do Systems Analysis. Vyd. 2. John Wiley & Sons, 2007, 400 s. ISBN 978-04-701-3058-2
- 9) Hyršlová, Jaroslava a Klečka, Jiří. Ekonomika podniku. Vyd. 1. Praha : Vysoká škola ekonomie a managementu, 2008. ISBN 978-80-86730-36-3.
- 10) MOLNÁR, Zdeněk. Podnikové informační systémy. Praha : České vysoké učení technické v Praze, 2009. 195 s. ISBN 9788001043806.
- 11) Tvrdíková, Milena. Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy: nástroje ke zvyšování kvality informačních systémů. Praha : Grada Publishing, 2008. 173 s. ISBN 978- 80-247-2728-8.
- 12) JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Strategický marketing: [strategie a trendy]. 1. vyd. Praha Grada, 2008, 269 s. ISBN 978-80-247-2690-8.
- 13) FREIBERG, F. Finanční management. 8. vydání. Praha : ČVUT, 2001. ISBN 80-01-02419- 09.

14) MALLYA, Thaddeus. Základy strategického řízení a rozhodování. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 246 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-1911-5.

15) ČÁSTEK, Ondřej. Využití stakeholderského přístupu při strategické analýze podniku. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010, 242 s. ISBN 978-80-210-5411-0.

16) DEDOUCHOVÁ, Marcela. Strategie podniku. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2001, xiv, 256 s. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-603-4

17) KOCH, Miloš; DORTĚL, Jan. Management informačních systémů. 1. vyd. Brno: CERN, 2006. 174 s. ISBN 80-214-3262-4.

Internetové zdroje:

(18) KOCH, Miloš. ZEFIS - posouzení efektivnosti informačních systémů. Zefis.cz [online]. ©2014 [cit. 2017-05-12]. Dostupné z: <http://www.zefis.cz>

ZOZNAM OBRÁZKOV

Obrázok 1: Informačný cyklus	14
Obrázok 2: Hierarchia znalosti	15
Obrázok 3: SWOT analýza	19
Obrázok 4: Slept analýza	20
Obrázok 5 analýza 7s.	21
Obrázok 6 SWOT analýza	32
Obrázok 7 Úrovne systému.....	39
Obrázok 8 Úroveň časti systému	40
Obrázok 9 Doporučená úrovňou systému.....	41
Obrázok 10 Úroveň bezpečnosti.....	41
Obrázok 11 Časový plán.....	62
Obrázok 12 EPC	63

ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 HOS 8 úrovne.....	25
Tabuľka 2 HOS 8 význam pre firmu	26
Tabuľka 3 Legenda	39
Tabuľka 4 Hodnotenie informačného systému na zákazku	46
Tabuľka 5 Hodnotenie hotového informačného systému	46
Tabuľka 6 Hodnotenie outsourcingu	47
Tabuľka 7 Dodávatelia	49
Tabuľka 8 Kritéria	50
Tabuľka 9 Hodnotenie počtu inštalácií.....	51
Tabuľka 10 Hodnotenie veľkosti dodávateľa	51
Tabuľka 11 Hodnotenie dĺžky pôsobnosti na trhu.....	51
Tabuľka 12 Hodnotenie ceny softwaru.....	52
Tabuľka 13 Hodnotenie kompatibility.....	52
Tabuľka 14 Hodnotenie modulov	53
Tabuľka 15 Hodnotenie služieb	54
Tabuľka 16 Prostredie softwaru.....	55
Tabuľka 17 Hodnotenie programu.....	56
Tabuľka 18 Hodnotenie dodávateľa	57
Tabuľka 19 Cena softwaru.....	58
Tabuľka 20 Výsledné hodnotenie	59
Tabuľka 21 RACI matica.....	62
Tabuľka 23 Ekonomické zhodnotenie	64

PRÍLOHY

Príloha 1

Otázky metódy HOS 8

Oblasť Hardware:

- 1) Je možné súčasné HW vybavenie označiť za moderné a sledujúce súčasné trendy?
- 2) Prispieva HW pozitívne k rýchlosti a použiteľnosti informačného systému?
- 3) Nákup nového HW je posudzovaný s ohľadom na ergonómiu pre jeho užívateľa?
- 4) Dá sa pripojenie k počítačovým sieťam označiť za spoľahlivé, dostatočne rýchle a vyhovujúce?
- 5) Sú kľúčové prvky HW dostatočne fyzicky chránené pred krádežou, požiarom a pôvodnou?
- 6) Je nové HW vybavenie obstarávané pre zváženie jeho kompatibility s existujúcim HW vybavením a softwarom, ktorý na ňom bude prevádzkovaný?
- 7) Súčasné HW neumožňuje účinnú výmenu dát s odberateľmi či dodávateľmi?
- 8) Je rýchlo dostupné záložné vybavenie v prípade výpadku kľúčových HW prvkov systému?
- 9) Súhlasíte s výrokom, že súčasné HW vybavenie bude do dvoch rokov ťažko použiteľné?
- 10) Sú poruchy HW vybavenia na dennom poriadku?

Oblasť Software:

- 1) Poskytuje skúmaný software všetky funkcie nevyhnutné pre prácu užívateľov?
- 2) Je grafické členenie plochy pre zadávanie, editáciu vstupných údajov prehľadné a prispieva tak k jednoduchosti práce so systémom?
- 3) Sú chybové, varovné hlásenia či iné neštandardné oznámenia zrozumiteľné a poskytujú na požiadanie i bližšie vysvetlenie vzniknutej situácie?
- 4) Rýchlosť spracovania úloh ako tlače, dotazy, vyhľadávanie sa javia ako dostatočne rýchle?

- 5) Platí, že koncoví užívatelia nesmú poskytovať podnety pre prípadné úpravy SW, nové nastavenie alebo obstaranie nových verzií software?
- 6) Je nápoveda k softwaru zrozumiteľná a prehľadná?
- 7) Má skúmaný informačný systém jednotné ovládanie obrazoviek, menu, zostáv a nápovedy?
- 8) Sú pri obstaraní nových verzií SW využívané jeho nové vlastnosti?
- 9) Je pravda, že jednoduchosť používania softwaru koncovými užívateľmi nehrá úlohu pri jeho obstaraní alebo vývoji?
- 10) Existujú pravidelné alebo náhodné kontroly slúžiace k zisteniu abnormalít vo využívaní systému, jeho nesprávneho využívania či zneužívania?

Oblasť Orgware:

- 1) Existujú postupy či smernice pre zotavenie IS z neštandardných a havarijných situácií a sú tieto dokumenty dostatočne známe užívateľom?
- 2) Existujú doporučené pracovné postupy a procedúry bežnej prevádzky pre koncových užívateľov a sú udržiavané v aktuálnom stave?
- 3) Existujú pravidlá pre bezpečnosť IS a obsahujú i ustanovenia pre nakladania s dokumentmi či prílohami e-mailov získaných z Internetu?
- 4) Je pravda, že management príliš nedozerá na dodržiavanie pravidiel bezpečnosti a prevádzky IS?
- 5) Má každý pracovník jasne určené, s akými úlohami smie pracovať a kedy?
- 6) Vykonávajú akékoľvek rozsiahlejšie inštalácie, zmeny nastavenia, pripojenie novej techniky poverenej osoby, nie užívateľa?
- 7) Sú ošetrené odchody zamestnancov a ukončenie platnosti ich prístupových práv?
- 8) Existujú pravidlá alebo politika bezpečnosti IS a sú tieto pravidelne aktualizované?
- 9) Umožňuje informačný systém efektívnu výmenu informácií medzi užívateľmi IS v podniku?
- 10) Platí, že pravidlá pre prevádzku a bezpečnosť IS sú nejasné a nelogické?

Oblasť Peopleware:

- 1) Je každý pracovník zaškolený na úlohy, ktoré má s informačným systémom vykonávať?
- 2) Sú dostupné školenia nových pracovníkov o používaných informačných systémoch, pravidlách prevádzky a bezpečnosti IS?
- 3) Je pravda, že stávajúci zamestnanci nie je treba školiť na nové funkcie IS a že školenie nie je dostupné?
- 4) Existuje zastupiteľnosť koncových užívateľov, ktorí sú kľúčoví pre chod systému a jeho kľúčové výstupy?
- 5) Je dokumentácia bežných postupov práce s IS jednoducho dosiahnuteľná pre koncových užívateľov?
- 6) Je si management vedomý vplyvu firemnej kultúry na spôsob práce koncových užívateľov s informačným systémom?
- 7) Sú dostupné miesta vo vnútri firmy alebo u externého dodávateľa, kam sa môžu užívatelia obracať so žiadosťou o pomoc či konzultáciu ohľadne IS? (tieto miesta sú označované ďalej ako informačné centrá)
- 8) Riešia informačné centrá z predchádzajúceho bodu podnety užívateľov obvykle v dostatočnej miere a včas?
- 9) Je pravda, že informačné centrá predovšetkým „hasia“ páľčivé problémy a nemajú dôvod sa snažiť o dlhodobé zlepšenie chodu IS?
- 10) Podporuje vedenie firmy učenie koncových užívateľov a ich školenie za účelom zvýšenia efektívnosti fungovania IS?

Oblasť Dataware:

- 1) Majú pracovníci jasne vymedzenú zodpovednosť za dáta, ktoré spravujú? Teda platí zásada, že určité dáta môže meniť len určitý pracovník?
- 2) Majú pracovníci určené, kedy musia aké dáta zaviesť do informačného systému a kedy ich musia aktualizovať?
- 3) Platí, že užívateľom chýbajú z informačného systému dáta pre ich rozhodovanie?
- 4) Získavajú koncoví užívatelia nadbytočné alebo nepresné dáta?
- 5) Musia pracovníci správy IS pravidelne vykonávať zálohovanie dát a dozerá

management na dodržiavanie pravidiel zálohovania?

- 6) Uznáva management dôležitý význam koncových užívateľov pre integritu a správnosť spracovania dát?
- 7) Existujú podrobné plány pre obnovu kľúčových dát v informačnom systéme?
- 8) Sú média so zálohami dostatočne katalogizované a chránené pred zneužitím, krádežou či živelnou pohromou?
- 9) Je bezpečnosť dát zvažovaná a riadená i pre hrozby z Internetu alebo iných počítačových sietí?
- 10) Majú pracovníci určené, s akými dátami môžu pracovať a s akým oprávnením? Platí teda zásada, že nikto nesmie získať prístup k dátam, ktoré nepotrebuje pre svoju prácu?

Oblasť Customers:

- 1) Sú jasne stanovené základné ciele skúmaného informačného systému smerom k jeho zákazníkom?
- 2) Existujú metriky cieľov uvedených v predchádzajúcom bode a sú dostatočne vyhodnocované?
- 3) Je pravidelné skúmané, aké prínosy od informačného systému jeho zákazníci očakávajú?
- 4) Je pravda, že názory zákazníka IS na zlepšenie, zmenu či úpravu informačného systému nie sú pre podnik dôležité?
- 5) Sú dáta o zákazníkoch IS, ich požiadavkách, operáciách, atď. ukladané v informačnom systéme centrálné (nie sú ukladané viackrát alebo inak nekonzistentne)?
- 6) Prispieva súčasne hardwarové a softwarové vybavenie k dostatočne rýchlym odozvám na požiadavky zákazníkov IS?
- 7) Je forma výstupov z informačných systémov volená tak, aby umožňovala ich ľahké využitie zákazníkom IS?
- 8) Ošetrujú pravidlá prevádzky nakladanie s citlivými či obchodne cennými dátami o zákazníkoch IS?
- 9) Je riadená integrácia skúmaného informačného systému firmy spolu s ďalšími IS podniku, ktoré poskytujú výstupy pre daných zákazníkov?

10) Môžu zákazníci získavať zo skúmanej IS výstupy pomocou rôznych komunikačných kanálov, ktoré si zvolia?

Oblasť Suppliers:

- 1) Sú jasne stanovené základné požiadavky kladené na dodávateľov, ktoré sú nevyhnutné pre plnenie definovaných cieľov skúmaného informačného systému?
- 2) Existujú metriky hodnotenia vyššie spomenutých požiadavkou a sú dostatočne vyhodnocované?
- 3) Je forma vstupov do skúmaného IS od dodávateľov volená tak, aby umožňovala ich jednoduché prevzatie a využitie skúmaným IS?
- 4) Sú v pravidlách prevádzky definované kontroly informácií od dodávateľov?
- 5) Sú požiadavky na dodávateľa vo vzťahu k vstupom do skúmaného IS formulované tak, aby bola jasne určená požadovaná podrobnosť predávaných informácií?
- 6) Sú požiadavky na dodávateľa vo vzťahu k vstupom do skúmaného IS formulované tiež s jasným určením požadovanej včasnosti ich dodávania?
- 7) Zvažuje firma možnosť účelného prispôsobenia či nastavenia skúmaného IS podľa návrhov dodávateľov za účelom efektívnejšej výmeny informácií?
- 8) Je forma výstupov zo skúmaného IS pre dodávateľa riadená s ohľadom na efektívnu komunikáciu s dodávateľmi?
- 9) Je pravda, že výstupy z IS pre dodávateľa nie sú riadené s ohľadom na včasnosť ich predania?
- 10) Prispieva skúmaný informačný systém k jednoduchosti a efektívnosti komunikácie s dodávateľmi?

Oblasť Management IS:

- 1) Trvajú manageri na dodržiavaní pravidiel stanovených pre informačný systém?
- 2) Vykonáva riadenie rozvoja a prevádzky informačných systémov osoba, ktorá tejto oblasti rozumie?
- 3) Je rozvoj IS formulovaný tiež v strednodobej či dlhodobej perspektíve formou informačnej stratégie vzhľadom k cieľom firmy?

- 4) Je v plánoch rozvoja informačných systémov zahrnutý prípadný rast firmy a rozvoj ich informačných potrieb?
- 5) Platí, že plány rozvoja IS neexistujú alebo v nich nie sú stanovené možnosti kontroly ich plnenia?
- 6) Je pri plánoch rozvoja informačného systému, obstarávania IS vykonané obhájenie danej investície z ekonomického hľadiska?
- 7) Považuje management informačných systémov koncových užívateľov za faktor s vysokou dôležitosťou pre úspešný chod informačných systémov?
- 8) Usiluje management IS sústavne o zlepšenie efektívnosti chodu skúmaného informačného systému?
- 9) Vníma všeobecný management informačný systém firmy nielen ako výdavky, ale tiež ako potenciál prípadného rastu firmy?
- 10) Podporuje všeobecný management firmy rozvoj informačných systémov, ktorý je odôvodnený príspevom IS k dosiahnutiu podnikových cieľov?

Príloha 2

Prevodné tabuľky pre odpovedi k metóde HOS 8

Pre oblasť HARDWARE					
Pre otázky: HW1, HW2, HW3, HW4, HW5, HW6, HW7, HW8					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: HW9, HW10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť SOFTWARE					
Pre otázky: SW1, SW2, SW3, SW4, SW6, SW7, SW8, SW10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: SW5, SW9					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť ORGWARE					
Pre otázky: OW1, OW2, OW3, OW5, OW6, OW7, OW8, OW9					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: OW4, OW10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť PEOPLEWARE					
Pre otázky: PW1, PW2, PW4, PW5, PW6, PW7, PW8, PW10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: PW3, PW9					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť DATAWARE					
Pre otázky: DW1, DW2, DW5, DW6, DW7, DW8, DW9, DW10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: DW3, DW4					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť CUSTOMERS					
Pre otázky: CU1, CU2, CU3, CU5, CU6, CU7, CU8, CU9, CU10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: CU4					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť SUPPLIERS					
Pre otázky: SU1, SU2, SU3, SU4, SU5, SU6, SU7, SU8, SU10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: SU9					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5

Pre oblasť MANAGEMENT IS					
Pre otázky: MA1, MA2, MA3, MA4, MA6, MA7, MA8, MA9, MA10					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	5	4	3	2	1
Pre otázky: MA5					
Odpoveď	Áno	Skôr áno	Čiastočne	Skôr nie	Nie
Hodnota	1	2	3	4	5