

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Analýza informačního systému zvoleného podniku

Analysis of information system in selected company

Nikol Procházková

Plzeň 2013

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Nikol PROCHÁZKOVÁ**
Osobní číslo: **K10B0195P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Podniková ekonomika a management**
Název tématu: **Analýza informačního systému zvoleného podniku**
Zadávací katedra: **Katedra financí a účetnictví**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :


1. Charakterizujte vybraný podnikatelský subjekt.
2. Charakterizujte informační systém využívaný podnikem.
3. Uveďte požadavky firmy na systém.
4. Popište současný stav využití informačního systému.
5. Vypracujte návrh na zlepšení využití informačního systému zvoleného podniku.

Rozsah grafických prací: **neuveđen**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 60 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:

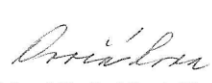
- **BASL, Josef.** *Podnikové informační systémy.* Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2279-5
- **MORAVEC, Luboš.** *Lotus notes: Podrobná uživatelská příručka.* Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-2538-0
- **SODOMKA, Petr.** *Informační systémy v podnikové praxi.* Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1200-4
- **WIEGERS, Karl E.** *Požadavky na software.* Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1877-1

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jan Lukeš**
Katedra financí a účetnictví

Datum zadání bakalářské práce: **30. října 2012**
Termín odevzdání bakalářské práce: **3. května 2013**


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Prof. Ing. Lilia Dvořáková, CSc.
vedoucí katedry

V Plzni dne 30. října 2012

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Analýza informačního systému zvoleného podniku“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v přiložené bibliografii.

V Plzni, dne

.....

podpis autora

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych poděkovala Ing. Janu Lukešovi za jeho pomoc a praktické rady při psaní této práce. Dále bych chtěla poděkovat všem pedagogům na fakultě ekonomické ZČU v Plzni, za vše, co mě během studia naučili.

Touto prací bych zároveň chtěla poděkovat pracovníkům společnosti a zejména jednateři společnosti panu Jiřímu Plzákovi. Za neocenitelné rady a pracovní podněty.

V neposlední řadě také děkuji své rodině, která mě finančně i morálně podporovala po celou dobu studia na univerzitě.

OBSAH

ÚVOD	8
1 Informační systém	9
1.1 Základní pojmy.....	9
1.1.1 Informace	10
1.1.2 Informační systém v podniku	10
1.2 Historie informačních systémů	11
1.3 Členění informačních systémů	12
1.3.1 Vrstvená architektura	12
1.3.2 Hierarchická architektura	13
1.4 Životní cyklus informačního systému	14
1.5 Uživatelé IS	15
1.6 Systémy Enterprise Resource Planning (ERP).....	15
1.7 Systémy pro řízení dodavatelsko-odběratelských vztahů (SCM).....	17
1.8 Systémy pro řízení vztahu se zákazníky (CRM)	18
1.9 Systémy na podporu rozhodování (BI).....	19
1.10 Pořízení informačního systému do podniku	20
1.11 Přínosy informačního systému	22
1.12 Ochrana informačního systému	22
1.13 Hrozby	23
2 Požadavky na systém	24
2.1 Sběr a zaznamenávání požadavků	27
2.2 Analýza požadavků.....	28
3 Charakteristika společnosti Jídelny.cz	29
3.1 Historie společnosti	29
3.2 Charakteristika poskytovaných služeb	30
3.2.1 Krajské konference hromadného stravování	30
3.2.2 Odborné kurzy ústavního stravování.....	30
3.2.3 Nové trendy v moderním vaření.....	31
3.2.4 Kongres Asociace společného stravování (ASPOS).....	31
3.2.5 Portál Jídelny.cz	31
3.2.6 Zpravodaj Jídelny.cz	32
3.3 Zákazníci	32

3.4	Konkurence.....	32
3.5	Schéma podnikatelské domény Jidelny.cz, s.r.o.	33
3.6	Organizační struktura	34
4	Požadavky na informační systém společnosti Jidelny.cz.....	36
4.1	Podnikatelské požadavky	36
4.2	Podnikatelská pravidla.....	37
4.3	Kvalitativní parametry	37
4.4	Požadavky na vnější rozhraní	38
4.5	Systémové požadavky	38
4.6	Omezení - vymežující požadavky na informační systém	38
4.7	Uživatelské požadavky	39
4.8	Funkční požadavky.....	47
5	Charakteristika Lotus Notes	48
5.1	Princip fungování Lotus Notes	48
5.2	Dokumenty a formuláře.....	49
5.3	Popis uživatelského rozhraní Lotus Notes.....	50
5.3.1	Pracovní plocha (Workspace)	50
5.3.2	Pohledy a složky.....	51
6	Charakteristika databáze zákazníků „Jidelny.cz“	56
6.1	Typ systému.....	56
6.2	Dokument Nový zákazník	56
6.3	Typy a vyplňování podřízených dokumentů	57
6.3.1	Časové razítko	60
6.4	Koloběh dokumentů	60
6.4.1	Stav dokumentu.....	60
7	Náměty ke zlepšení	63
8	Závěr.....	65
	Seznam tabulek a obrázků.....	66
	Seznam použitých zkratk.....	67
	Seznam použité literatury	68

ÚVOD

„Skutečná hodnota IS pro činnost podniku nespočívá v tom, jak byl navržen, ale zejména v tom, jaká obsahuje data, jak jsou tato data aktuální a jak jsou využívány možnosti systému.“

RNDr. Petr Fejtek

Proč jsem si vybrala toto téma bakalářské práce? Ve společnosti Jídelny.cz jsem pracovala po dobu několika měsíců jako brigádník a měla jsem možnost se seznámit s činností této společnosti a s jejím informačním systémem (dále jen IS). Doufám, že tato práce nebude mít pouze formální užitek, ale bude mít praktický dopad a v budoucnu umožní zefektivnění práce ve vybraném podniku.

Teoretická část této práce vystihuje a popisuje co je informační systém, k čemu je dobrý a proč je v podniku využíván. Další kapitola je věnovaná sběru požadavků na systém. Na závěr teoretické části představuji společnost Jídelny.cz, jejíž informační systém je popsán v praktické části.

V praktické části popisují požadavky, které společnost Jídelny.cz od informačního systému vyžadovala a zrealizovala a následuje stručný popis prostředí Lotus Notes. Těžištěm praktické části je popis aplikace pro správu kontaktů Jídelny.cz vyvinuté v prostředí Lotus Notes (dále jen LN).

Cílem práce je popsat a zhodnotit informační systém využívaný konkrétní společností, případně navrhnout náměty a doporučení na zlepšení. Tato doporučení tvoří poslední kapitolu bakalářské práce.

1 Informační systém

V oblasti podnikání jsou důležitým prvkem informace. Dalo by se říci, že jsou pro podniky životně důležité. Bez informací by podniky nemohly pracovat. Nevěděly by nic o svých zákaznících, o dodavatelích, o zboží a podobně. Proto se postupem času začala hodnota informací zvyšovat a dnes představuje klíčový nástroj mezi konkurencí.

Informační systém tedy patří k důležitým nástrojům v podniku. Využívá se jak ve velkých i středních firmách, tak najde uplatnění i v malých společnostech. Hlavním úkolem informačního systému je zajistit dostatek informací, následně je zpracovat a nakonec využít ve prospěch podniku.

Téma o informačních systémech je natolik rozsáhlé, že překračuje rozsah bakalářské práce. Proto se v teoretické části zaměříme na základní pojmy a oblasti, které jsou následně využity v praktické části.

1.1 Základní pojmy

Na úvod se nejdříve zaměříme, co znamenají pojmy data, informace a znalosti.

- **Data** – zaznamenávání, případně zakódování skutečnosti a obsahující nějaké sdělení z okolního světa.
- **Informace** – *data, kterým jejich uživatel přisuzuje určitý význam, které uspokojují konkrétní objektivní informační potřebu svého uživatele; nositelem informace jsou číselná data, text, zvuk, obraz a další* (Molnár, 2004, s. 8). Informace jsou nadřazenější nad daty.
- **Znalosti** – se vztahují k informacím, protože bez znalostí bychom nebyli schopni určit význam informací.

1.1.1 Informace

Jak už bylo řečeno na začátku této kapitoly – informace jsou důležitým nástrojem podniku v boji s konkurencí. Tyto informace se do podniku dostávají několika způsoby. Nejjednodušší je členění:

- **vnější** – informace získané z novin, časopisů, internetu, školení, konferencí, speciálních firem,
- **vnitřní** – příjem informací zabezpečují pracovníci podniku (dělníci, personalisté, ekonomové, manažeři a podobně).

Příjemce posuzuje kvalitu informace z hlediska jejího obsahu a formy prezentace (Molnár, 2004, s. 8):

- z hlediska obsahu se informace posuzuje podle:
 - **relevantnosti** – jaký význam má daná informace pro určitý účel,
 - **aktuálnosti** – aby poskytnutá informace byla co nejvíce přesná,
 - **úplnosti** – zda je informace pro uživatele kompletní,
 - **podrobnosti** – aby informace zahrnovala detaily,
 - **správnosti a pravdivosti** – zda je informace poskytnuta z důvěryhodných zdrojů,
- z hlediska formy prezentace lze informaci posuzovat podle:
 - **kompetentnosti** – aby daná informace byla předána příslušným osobám,
 - **včasnosti** – informace je dodána v momentě, kdy je jí potřeba,
 - **srozumitelnosti** – informace je pro příjemce jasná a srozumitelná,
 - **efektivnosti** – posuzujeme podle ceny.

1.1.2 Informační systém v podniku

„Podnikový informační systém vytvářejí lidé, kteří prostřednictvím dostupných technologických prostředků a stanovené metodologie zpracovávají podniková data a vytvářejí

z nich informační a znalostní bázi organizace sloužící k řízení podnikových procesů, manažerskému rozhodování a správě podnikové agendy“ (Sodomka, 2006, s. 44).

V dnešní době se setkáváme s počítačově podporovanými informačními systémy. Došlo tedy k propojení informačních systémů s informační technologií. Proto se v literatuře objevují zkratky IS/IT.

Prvky informačního systému tvoří především (Molnár, 2004):

- **software (SW)** – které zahrnuje programové vybavení počítače,
- **hardware (HW)** – tvoří veškeré technické vybavení počítače, bez kterých by počítač nemohl fungovat,
- **dataware (DW)** – jež představují správná data, bez kterých by informační systém nemohl správně fungovat,
- **peopleware (PW)** – tvoří součást informačního systému, jejich znalosti a dovednosti,
- **orgaware (OW)** – které zobrazuje organizační uspořádání informačního systému do podniku.

Odlíšné chápání funkcí a cíle podnikového informačního systému je způsobeno existencí různých skupin lidí v podniku. Tyto skupiny mají rozdílné požadavky na systém a to především dle svého zaměření práce, ke které budou informační systém využívat. Lidé v těchto skupinách jsou dále ovlivněni svými zkušenostmi, vzděláním, informacemi z okolí a dalšími aspekty.

1.2 Historie informačních systémů

Informační systémy existují již několik let. Byly však představovány jinými nástroji, než informační technologií. Dříve byl informační systém představován hliněnými destičkami, signály a dalšími prostředky. S postupem doby se informační technologie postupně vyvíjeli až do 20. století. Hlavní změny ve využití informačních systémů nastaly v 50. a 60. létech. Jak probíhaly změny v dalších letech je zobrazeno v tabulce 1.

Tabulka 1: Hlavní změny ve využití IS a ukazatele jejich výkonnosti

	Klíčová oblast nasazení ICT	Hlavní ukazatele užití ICT
50. - 60. léta	vědecko technické výpočty	zvýšení výpočtů
70. - 80. léta	návrh výrobku a jeho výroba CIM koncept	zvýšení produktivity výroby
90. léta	cílem zvýšení prodejů ERP řešení	zvýšení prodejů podniků
Současnost	e-Business e-Government	zlepšení všech ukazatelů podniku
Budoucnost	e-Healt e-Learning e-Security	zlepšení vybraných ekonomických ukazatelů společnosti

Zdroj: BASL, J. Podnikové informační systémy, 2008

1.3 Členění informačních systémů

Informační systémy můžeme rozdělit do několika skupin podle jejich architektury. Architektura představuje formu informačního systému, dílčí části, ze kterých se bude skládat a vazby mezi těmito částmi. Do architektury informačního systému lze zařadit i vazby na okolí či vazby na organizační strukturu podniku. Zároveň slouží i jako komunikační prostředek mezi vedoucími podniku a vývojáři IS. Proto je vhodné, aby architektura informačního systému byla srozumitelná a jasná pro obě strany.

1.3.1 Vrstvená architektura

Tento typ architektury by se dal popsat jako hierarchické uspořádání vrstev, kdy vyšší vrstva využívá funkcí a služeb nižší vrstvy.

Nejstarším typem této architektury je jednovrstvá architektura, kdy všechny operace řešil systém. Postupem času se architektura rozšířila na dvouvrstvou architekturu, pracující v režimu klient-server. Část „server“ obsahovala databázovou vrstvu a část „klient“ zahrnovala prezentaci dat. V současné době existuje třívrstvá architektura s vrstvami:

- **Technologickou** – tato vrstva vymezuje jednotlivé komponenty informačních technologií, zejména technických prostředků, základního softwaru a jejich vnitřní struktura a vzájemné vazby (Molnár, 2004, s. 18).
- **Aplikační** – leží mezi vrstvou technologickou a vrstvou prostředí. Jejím úkolem je zajistit funkčnost jednotlivých aplikací a bezpečnost celého systému.
- **Prostředí** – osahující podnikatelské prostředí podniku, jeho organizační strukturu, podnikové procesy, personální kapacity a jejich kvalifikaci a motivaci a zkušenosti s řízením a provozováním IS/IT (Molnár, 2004, s. 18).

1.3.2 Hierarchická architektura

Tento typ architektury, skládající se z dílčích systémů, je rozdělen na (Molnár, 2004):

- **Systém datových transakcí (Transaction Processing Systems - TPS)** – systém je určen pro operativní řízení a používají ho především pracovníci zpracovávající data.
- **Manažerský informační systém (Management Information Systems - MIS)** – slouží na podporu středního managementu, tudíž k taktickému řízení. *Vycházejí z účetních a ekonomických systémů a uživatelé si v nich vyhledávají ty informace, které je zajímají* (Tvrdíková, 2000, s. 13).

Uživateli jsou pracovníci středního managementu, kteří vyžadují přesné informace a od těchto pracovníků se už vyžadují odborné znalosti a zkušenosti.

- **Systémy pro podporu vrcholového vedení (Executive Information Systems - EIS)** – představují strategické řízení, týkající se vrcholového managementu. *Vrcholové vedení organizace se více zajímá o informace z okolí organizace (technické inovace, trh, banka, konkurence a podobně). Tyto systémy jsou charakteristické jednoduchým ovládáním (často intuitivním) a obsahují účinné prostředky pro přehlednou prezentaci dat (grafy, tabulky)* (Tvrdíková, 2000, s. 13).

EIS zároveň obsahuje množství funkcí, které se zaměřují na řešení problémů strategického řízení. Tyto funkce jsou:

- plánování v dlouhodobém horizontu,
- ekonomická analýza celkového hospodaření firmy,
- hodnocení podnikatelských záměrů,
- příprava inovačních akcí,
- formulace strategických projektů metodami projektového řízení,
- podpora specifikace marketingové strategie firmy,
- rozbor situace na trhu.

Kvalitní informační systém firmy či instituce by měl zahrnout všechny tři úrovně řízení jako integrovaný, celistvý systém, neboť teprve pak může být opravdu účinný (Tvrdíková, 2000, s. 14).

1.4 Životní cyklus informačního systému

Podnikové informační systémy procházejí v čase několika fázemi. Souhrn těchto fází se nazývá životní cyklus. Životní cyklus IS začíná rozhodnutím podniku o jeho zavedení a končí jeho likvidací. Mezi těmito body se však nacházejí i jiné, další fáze:

- **Plánování** – prvotní etapa, ve které podnik řeší, zda IS potřebuje, k čemu ho potřebuje a případně jak IS získá.
- **Pořízení** – v této fázi se řeší, zda si podnik pořídí IS nákupem nebo ho vyvine sám, případně si ho nechá „vyrobit“ od externího subjektu.
- **Zavádění** – část životního cyklu, ve které probíhá spuštění koupeného či vyvinutého IS do provozu podniku. Při zavádění systému dochází ke změnám uvnitř podniku. Tyto změny mohou být procesní, tak i personální nebo organizační. Nový systém je plně v provozu při kladném vyhodnocení testů. Tím fáze zavádění IS končí. Původní, starý systém bývá většinou odstaven.

- **Provoz a údržba** – v této etapě je již IS plně v provozu. Během jeho používání se mohou vyskytnout chyby nebo nějaké nedostatky, které je zapotřebí odstranit.
- **Ukončení** – poslední fáze, ve které životní cyklus IS končí. Většinou probíhá s nasazením nového IS. Důvodů pro likvidaci nebo nahrazení IS může být několik. Systém již nemusí vyhovovat, podnik koupila jiná společnost s vlastním IS, atd.

1.5 Uživatelé IS

Uživatele IS rozlišujeme podle toho, k čemu jej využívají. Většinou jsou tito uživatelé rozdělení do skupin podle organizační struktury podniku.

- **Vrcholový management** – představuje nejvyšší úroveň řízení. Jeho náplní je definovat strategii podniku a IS využívá pro své rozhodování. Nejvhodnějšími aplikacemi jsou aplikace BI.
- **Střední management** – nižší stupeň tvoří pracovníci, kteří mají za úkol zajistit celkovou realizaci zakázek pro zákazníky. Pro tuto úroveň managementu jsou vhodné systémy typu ERP, SCM a CRM.
- **Pracovníci zpracovávající data** – tito pracovníci mají za úkol vytvářet návrhy výrobku, jejich způsob výroby a zajistit výrobní zdroje. Využívají funkcí aplikací BI a ERP.

1.6 Systémy Enterprise Resource Planning (ERP)

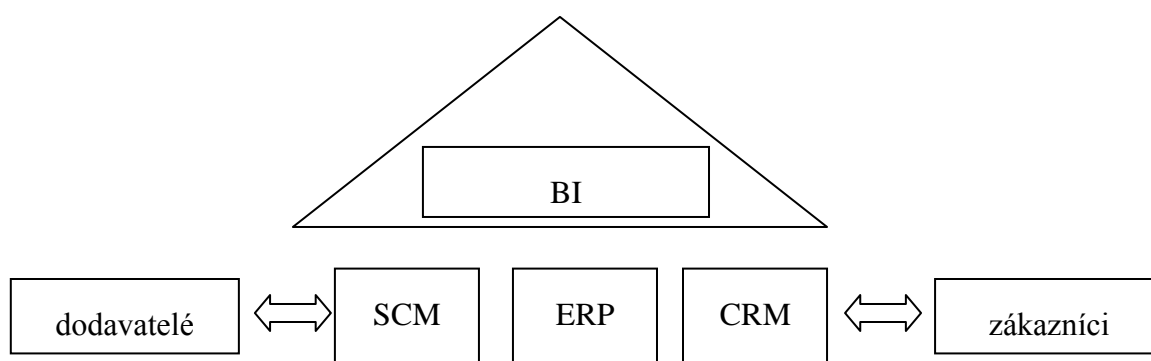
Zkratkou ERP se označují softwarové systémy, které slouží pro řízení činnosti podniku. Většinou se jedná o oblasti financí, výroby, prodeje, účetnictví, personalistiku a další. *Mezi nejdůležitější vlastnosti ERP systémů patří schopnost* (Molnár, 2004, s. 22):

- *automatizovat a integrovat hlavní podnikové procesy,*
- *sdílet data a postupy přes celý podnik,*
- *vytvářet a zpřístupňovat informace v reálném čase.*

Informační technologie se v čase stále vyvíjí a jdou kupředu. Historický vývoj můžeme zaznamenat i u ERP systémů. Počátek těchto systémů začal v padesátých a šedesátých letech minulého století. V tomto období vznikaly programy sloužící pro sledování, řízení a kontrolu zásob. V sedmdesátých letech na ně navázaly programy, které byly určeny pro podporu plánování objednávek materiálů dle požadavků plánu výroby. Tyto programy se označovaly pod zkratkou **MRP (Materials Requirements Planning)**. O deset let později se v podnicích začaly zavádět systémy pro plánování výrobních kapacit, sloužící k lepšímu plánování dodávek materiálů a plánování výroby. Tyto programy jsou označovány zkratkou **MRP II (Manufacturing Resources Planning)**.

Na konci osmdesátých let se začínají objevovat systémy pro plánování podnikových zdrojů (**ERP – Enterprise Resource Planning**). V devadesátých letech se ERP systémy rozšiřují o řízení dodavatelských řetězců (**SCM – Supply Chain Management**), o řízení vztahů se zákazníky (**CRM – Customer Relationship Management**) a o manažerský informační systém (**BI – Business Intelligence**). Schéma rozšíření systému ERP lze vidět na obrázku 1.

Obrázek 1: Schéma rozšíření systému ERP



Zdroj: BASL, J. Podnikové informační systémy, 2008

I když systémy ERP zahrnují v sobě řadu výhod, můžeme najít i „slabá“ místa. Podnikové systémy jsou velice drahá nejen při samotném pořízení, ale i v nákladech na správu, údržbu, případně i na inovaci a též na školení uživatelů.

1.7 Systémy pro řízení dodavatelsko-odběratelských vztahů (SCM)

Zkratka pochází z anglických slov Supply Chain Management. SCM označuje řízení vztahů v dodavatelském řetězci. Než se výrobek dostane k zákazníkovi, musí absolvovat dlouhou cestu přes jiné subjekty. Tato cesta tedy zahrnuje dodavatele – výrobce – distributora – prodejce – a konečného zákazníka.

SCM se snaží dosáhnout účelného využití zdrojů nacházející se v procesu, následně dodání výrobků a služeb včas, minimalizaci nákladů a nulové ztráty.

Existuje několik definic systému SCM, proto zde uvádíme alespoň jednu z nich.

SCM je řízení dodavatelských řetězců, eventuálně sítí, představuje soubor nástrojů a procesů, které slouží k optimalizaci řízení a k maximální efektivitě provozu všech prvků (článků) celého dodavatelského řetězce s ohledem na koncového zákazníka. SCM jsou konkrétním příkladem vzájemného propojení dodavatelů s odběrateli na bázi informačních a komunikačních technologií. Prostřednictvím propojení a výměny informací mohou partneři v rámci řetězce spolupracovat, sdílet informace, plánovat a koordinovat celkový postup tak, aby se zvýšila akceschopnost celého řetězce (Basl & Blažiček, 2008, s. 78).

Dodavatelský řetězec a jeho řízení, aby správně fungoval, lze rozdělit do několika oblastí (System On Line 2002)¹:

- **Plánování** – stejně jako u projektů je důležité naplánování. Tato fáze je součástí strategie, proto je důležité její správné zvolení. Cílem je řídit zdroje tak, aby byly splněny zákazníkovi požadavky s vysokou kvalitou a hodnotou pro zákazníka s minimálními náklady.
- **Získávání** – v literatuře se též uvádí jako nákup. Do této oblasti patří především výběr dodavatelů (materiálu, surovin, služeb, a další). Důležitou součástí dodavatelských vztahů je ujasnění platebních a dodacích podmínek.

¹ (KŘÍŽKO, Ivo. SCM: Supply Chain Management: Optimalizace dodavatelského řetězce skrývá potenciál k získání konkurenční výhody. System On Line: S přehledem ve světě informačních technologií [online]. 2002 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/scm-supply-chain-management.htm>)

- **Výroba** – jak už samo označení napovídá, jedná se o nejnáročnější fázi. Dochází zde k přeměně surovin ve výrobky. Součástí tvoří i měření kvality a kontrola produktivity zaměstnanců.
- **Dodání** – tato část obsahuje příjem objednávek a zajištění dopravy zboží od výrobce k zákazníkovi. Zároveň lze do této části zahrnout i vystavení faktur, případně jiných dokladů a jejich následné placení.
- **Vracení** – poslední oblast, jejímž úkolem je zajistit příjem vadného zboží od zákazníka a nahradit ho funkčním zbožím.

Při výběru SCM softwaru do podniku, si můžeme vybrat mezi dvěma typy (System On Line 2001)²:

- **SCP (Supply Chain Planning)** – tato aplikace je určena pro řešení plánování, aby byly použity optimální postupy.
- **SCE (Supply Chain Execution)** – aplikace, která sleduje fyzické stavy, řízení materiálu a výroby.

1.8 Systémy pro řízení vztahu se zákazníky (CRM)

Zkratka se skládá z anglických slov – Customer Relationship Management. Aplikace má pomoci především ke zlepšování vztahů se zákazníky. *CRM je rozšiřující komponentou oblasti ERP II (Basl & Blažiček, 2008, s. 90).*

I k systémům CRM lze v literatuře najít řadu definic. Proto zde uvádíme jednu z nich.

CRM je komplex technologií, podnikových procesů a personálních zdrojů určených pro řízení a průběžné zajišťování vztahů se zákazníky podniku, a to v oblastech podpory obchodních činností, zejména prodeje, marketingu a podpory zákazníka i zákaznických služeb (Basl & Blažiček, 2008, s. 90).

² (SZABOVÁ, Markéta a Petr PODRUH. SCM (Supply Chain Management). System On Line: S přehledem ve světě informačních technologií [online]. 2001 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/scm-supply-chain-management.htm>)

CRM systémy se soustředí především na komunikaci se zákazníky. Cílem je, aby se právě tato komunikace, co nejvíce zjednodušila a zefektivněla. Podnik může prostřednictvím CRM lépe najít „své“ zákazníky, zjistit co tito zákazníci potřebují, jak se chovají a prostřednictvím těchto informací jim poskytovat produkty nebo služby. Základ systému tvoří rychlá zpětná vazba od klienta, její následné zpracování a poskytnutí požadavku klienta.

CRM má i další výhody pro zákazníka. Klient prostřednictvím CRM může komunikovat s více dodavateli a následně srovnávat jejich nabídky, ať už podle ceny či termínu dodání produktu.

CRM systémy můžeme rozdělit na několik částí (Basl & Blažíček, 2008, s. 91):

- **Operativní** – operativní část CRM se soustředí na řízení podnikových procesů. Do této části lze zařadit prodej, marketing a ostatní činnosti týkající se zákazníka.
- **Analytická** – tato část CRM zahrnuje analýzu dat o zákaznících a data získaná z operativní části CRM. Obě části mají společnou databázi, ve které se nachází základní informace o zákaznících, obchodní podmínky, o objednávkách, o konkurenci a další.
- **Kooperativní** – poslední, kooperativní část CRM obsahuje komunikační kanály se zákazníky a s obchodními partnery. Do komunikace však nepatří prodejní zástupce.

1.9 Systémy na podporu rozhodování (BI)

Business Intelligence (volně přeloženo jako podnikové zpravodajství) je termín pro celou množinu konceptů a metodologií zlepšujících rozhodovací procesy v podnikání užitím faktů a systémů založených na faktech. Podstatnou vlastností produktů BI je odhalování příčin a souvislostí (Molnár, 2004, s. 77).

Aplikace BI jsou určeny pro potřeby top managementu a středního managementu a analytiky.

Hlavním cílem BI je umožnit interaktivní přístup k datům, jejich netriviální zpracování, a nakonec vytvoření co nejlepších možností pro analytiky a řídicí pracovníky dosáhnout příslušných výsledků z analýz (Žižka, 2011, str. 5).

Se systémy BI je často v literaturách spojen název datový sklad. Datový sklad slouží především pro uchování dat, které jsou důležité pro efektivní a kvalitní rozhodování v podniku. Data jsou získávána z interních i externích zdrojů, opravena a tematicky organizována pro dotazy analytiků. Tudiž jejich vyhledávání by nemělo být složité.

BI podporuje plánování, rozhodování a řízení, ale i celkové vedení společnosti. Sběrem a vyhodnocováním dat jsou získávány relevantní informace, na základě kterých jde provést akci či rozhodnutí v ten správný čas (Computerworld 2007)³.

1.10 Pořízení informačního systému do podniku

Nejčastěji pokládanou otázkou manažerů podniku je, zda informační systém koupit nebo ho „vyrobit“. Všeobecně je pro zákazníky (a tedy i uživatele) jednodušší si koupit, co potřebují, než aby si něco museli sami vyrábět. Obvykle je nákup lacinější a investované náklady zaručují kvalitní produkt.

V případě výběru informačního systému je několik možností. Cílem je nalézt takové řešení, které bude odpovídat požadavkům uživatele a zároveň bude ekonomicky výhodné.

Vývoj vlastního informačního systému je většinou finančně a časově nevýhodný. Tým pro vytvoření informačního systému musí zahrnovat specialisty.

Běžnější je situace, kdy si podnik koupí informační systém od externího dodavatele a nechá si ho přizpůsobit podle potřeb organizace.

V tabulce 2 jsou uvedené varianty možností výběru informačního systému s přidáním jejich kladů a záporů.

³ (Business intelligence: Je třeba přemýšlet [online]. 2007 [cit. 2013-02-25]. Dostupné z: <http://computerworld.cz/whitepapers/business-intelligence-je-treba-premyslet-2095>)

Tabulka 2: Varianty výběru informačního systému

Varianta	Klady	Zápory
<i>Vlastní vývoj</i>	<p>IS je šitý na míru dle potřeb firmy</p> <p>možnost růstu IS dle potřeb firmy</p> <p>znalost provozovaného IS přímo ve firmě</p> <p>konkurence nezná silné a slabé stránky IS firmy</p> <p>snadná reakce na potřeby uživatelů</p>	<p>vysoké náklady</p> <p>časově náročné</p> <p>nižší kvalita IS</p> <p>chybí jistota konečného produktu a jeho vývoj</p>
<i>Vývoj externí softwarovou firmou</i>	<p>IS je šitý na míru podle potřeb firmy</p> <p>konkurence nezná silné a slabé stránky IS</p> <p>optimální využití znalostí externích a interních specialistů</p>	<p>vysoké náklady (obvykle vyšší než v první variantě)</p> <p>časově náročné (obvykle kratší než v první variantě)</p> <p>riziko přenosu informací mimo firmu</p>
<i>Nákup aplikací od různých výrobců</i>	<p>rychlá realizace</p> <p>nižší náklady</p> <p>záruka funkčnosti</p>	<p>obtížná integrace různých aplikací do IS</p> <p>obtíže údržby vazeb mezi aplikacemi</p>
<i>Nákup IS od systémového integrátora</i>	<p>rychlá realizace</p> <p>nízké náklady</p> <p>záruka funkčnosti</p> <p>integrace komponent je garantováno dodavatelem</p>	<p>závislost na dodavateli</p> <p>riziko přenosu informací mimo firmu</p>
<i>Využití outsourcingu</i>	<p>firma se nemusí zabývat technologickými aspekty</p> <p>možnost vyřešení finančního zabezpečení vývoje, provozu a údržby IS</p>	<p>dlouhodobá spolupráce</p> <p>nenávratnost</p> <p>závislost na outsourcingovém partnerovi</p> <p>riziko přenosu informací mimo firmu</p>

Zdroj: TVRDÍKOVÁ, M. Zavádění a inovace informačních systémů ve firmách, 2000

1.11 Přínosy informačního systému

Přínosy, nebo také užitek, plynoucí z informačního systému se v podniku projevují nepřímo. Tudíž je obtížné je nějakým způsobem měřit. *Ukazatele přínosů IS můžeme rozdělit do několika skupin* (Molnár, 2004, s. 53):

- **Finanční a nefinanční** – z označení vyplývá, že finanční ukazatelé jsou uvedené v peněžních jednotkách. Naopak nefinanční ukazatelé jsou měřené jinými fyzikálními jednotkami.
- **Přímé a nepřímé** – u přímých ukazatelů lze dokázat příčinný vztah k dosaženým přínosům. U nepřímých ukazatelů je zapotřebí stanovit zástupné ukazatele vyjadřující změnu.
- **Krátkodobé a dlouhodobé** – krátkodobé období lze vyjádřit intervalem (0,5; 1) roku.
- **Absolutní a relativní** – absolutní ukazatel je vyjádřený měřitelnou hodnotou. Relativní ukazatel je vyjádřen bezrozměrným poměrovým číslem.

Výběr vhodného ukazatele závisí však na konkrétním podniku, jeho strategii a plánech majitelů a manažerů.

1.12 Ochrana informačního systému

Protože informační systém v sobě zahrnuje nepřehledné množství podnikových dat a informací, je proto důležitá i jeho bezpečnost. Dříve stačilo informace, ve fyzické podobě, uložit do trezoru. S vývojem informační technologie, nástupem počítačů a internetu je tento způsob zabezpečení neefektivní.

Bezpečností chápeme takovou ochranu IS proti chybám, nehodám, manipulaci a zneužití, která minimalizuje pravděpodobnost a účinek těchto skutečností (Molnár, 2004, s. 105).

Ochranou bychom tedy mohly označit jakékoliv programové, technické či personální opatření, které by mělo minimalizovat riziko ztráty.

Při hodnocení úrovně bezpečnosti se řídíme těmito zásadami (Molnár, 2004, s. 105):

- **důvěrnost (confidentiality)** – informace jsou dostupné jen pro určitou skupinu uživatelů, kteří mají k informacím přístup,

- **integrita (integrity)** – nesmí dojít k neoprávněným změnám nebo ke smazání dat,
- **dostupnost (availability)** – všechny data, informace a funkce IS jsou dostupná pro uživatele,
- **autentikace (authentication)** – při komunikaci je důležitá identifikace komunikujících stran,
- **neodmítnutelnost (non-repudiation)** – nelze záměrně nebo omylem odmítnout přenos informací nebo komunikaci s další stranou.

1.13 Hrozby

Eventuální hrozby, které mohou ohrožovat informační systém lze rozdělit do několika skupin (Molnár, 2004, s. 106):

- **Fyzické** – do této kategorie se dají zařadit živelné pohromy nebo závady v dodávkách.
- **Programové** – týká se funkčnosti IS, která může být ohrožena viry nebo jiným škodlivým softwarem přenesenými prostřednictvím internetu či elektronické pošty.
- **Lidské** – může se jednat o ohrožení „zevnitř“, které je způsobeno např. neproškoleným zaměstnancem. Nebo ohrožení „zvenčí“, týkající se zlodějů nebo hackerů.

2 Požadavky na systém

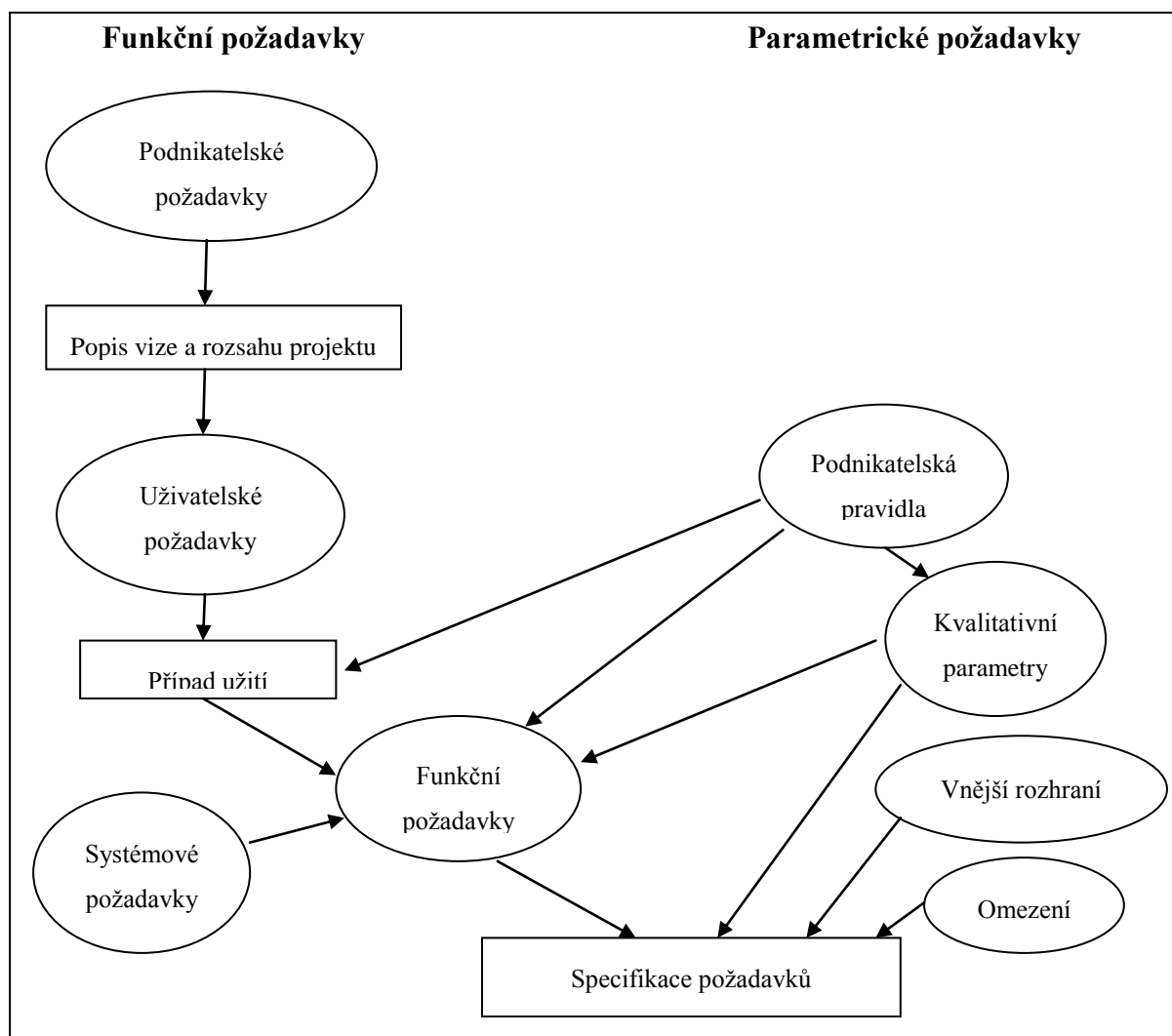
Nejdříve si definujme slovo požadavek. *Požadavek je popis zákaznickovy potřeby nebo vlastnosti systému, která vede ke splnění jeho potřeby. Vlastnost, kterou výsledný systém musí mít, aby měl hodnotu pro účastníka projektu* (Wiegers, 2008, s. 249).

Požadavky lze rozdělit do několika skupin (Wiegers, 2008, s. 29):

- požadavky **podnikatelské** (business requirement),
- požadavky **uživatelské** (user requirement),
- požadavky **funkční** (functional requirement),
- **parametrické** požadavky (nonfunctional requirement).

Vztahy mezi požadavky jsou zobrazeny na obrázku 2.

Obrázek 2: Vztahy mezi typy požadavků



Zdroj: WIEGERS, K. E. *Požadavky na software*, 2008

Jako první jsou zmíněny **podnikatelské požadavky**. Tyto požadavky popisují cíle organizace, kterých by společnost ráda dosáhla pomocí systému. Jinak řečeno, tyto požadavky nám vlastně vysvětlují, proč společnost systém chce. Podnikatelské požadavky většinou vymezují manažeři, případně marketingoví pracovníci (Wiegiers, 2008, s. 29).

Za podnikatelskými požadavky následují **požadavky uživatelské**. Ty mají za úkol popsat cíle a úkoly, které bude uživatel potřebovat v systému dělat. Uživatelské požadavky si definují zástupci všech uživatelských skupin, které budou se systémem pracovat (Wiegiers, 2008, s. 30).

Ne každý uživatelský požadavek je přijatý k realizaci. Důležité je, aby splňoval cíle vytyčené podnikatelskými požadavky. Každý přijatý uživatelský požadavek musí být realizován jedním nebo více funkčními požadavky.

Funkční požadavky můžeme nazvat jako požadavky na chování systému. *Charakterizují funkcionalitu systému, aby tak uživatelé mohli plnit své úkoly. Funkční požadavky definuje analytik, na základě uživatelských a systémových požadavků* (Wiegers, 2008, s. 30).

Každý funkční požadavek musí mít vzor v nějakém uživatelském nebo systémovém požadavku.

*Celkové požadavky na systém, který se skládá z více podsystémů, nazýváme jako **systémové požadavky*** (Wiegers, 2008, s. 30).

Podnikatelská pravidla jsou ve formě firemních předpisů, různých nařízení, standardy. *Pravidla nelze zařadit mezi požadavky na systém. Patří do kategorie parametrické požadavky, které tvoří prostředí systému. Ale většinou určují funkce, bez kterých by systém nesplňoval patřičná pravidla* (Wiegers, 2008, s. 31).

Specifikace požadavků zahrnují všechny funkční požadavky. *Specifikace podrobně popisují očekávané chování systému. Specifikace požadavků lze používat při vývoji, testování, vedení projektu a podobných aktivit na projektu* (Wiegers, 2008, s. 31).

Kvalitativní parametr je požadavek, který *popisuje některou z kvalitativních stránek systému (např. použitelnost, přenositelnost, udržovatelnost). Zabývá se pouze tím, do jaké míry má systém daný parametr splňovat, ne tím, jak toho dosáhnout* (Wiegers, 2008, s. 428).

Ideální systém by pak měl splňovat parametry uvedené v tabulce 3. Tento stav je ale ve skutečnosti nedosažitelný. Proto je vhodné zjistit, které parametry zadavatel považuje za důležité a které parametry od systému vyžaduje.

Tabulka 3: Kvalitativní parametry softwarových systémů

Parametry důležité pro uživatele	Parametry důležité pro vývojáře
Dostupnost	Udržovatelnost
Efektivita	Přenositelnost
Flexibilita	Znovupoužitelnost
Integrita	Testovatelnost
Kompatibilita	
Spolehlivost	
Odolnost	
Použitelnost	

Zdroj: WIEGERS, K. E. Požadavky na software, 2008

Posledním parametrickým požadavkem je **omezení**, které vývojářům vymezí možnosti, ze kterých mohou vybírat.

Před zavedením informačního systému do podniku předchází několik kroků. Mezi tyto kroky lze řadit:

- sbírání a zaznamenávání požadavků,
- analýza požadavků

2.1 Sběr a zaznamenávání požadavků

Prvním krokem je sběr požadavků, které je považováno za nejdůležitější, nejsložitější, ale zároveň nejnáročnější částí.

Sběr požadavků probíhá pomocí komunikace s uživateli, kteří budou informační systém využívat. Uživatelé tak sdělí svoje názory na funkce a kvalitu, které by systém měl mít. Způsoby, kterými lze požadavky zjistit, je několik. Mohou se využít rozhovory s jednotlivými uživateli nebo lze uspořádat workshopy, na kterých se sejde skupina uživatelů s analytiky. Musí být zastoupeni zástupci všech uživatelských skupin, které budou se systémem pracovat.

Aby se na nějaký z požadavků nezapomnělo. S uživateli se prochází všechny úkoly, které by měl systém zvládat a zároveň uživatelům pomáhat. Na konci těchto workshopů bychom měli získat co nejpřesnější a vyčerpávající seznam požadavků na produkt.

Analytik poté musí požadavky rozdělit do různých kategorií, aby je mohl zdokumentovat a následně použít. *Mezi tyto kategorie patří* (Wiegers, 2008, s. 118):

- **Podnikatelské požadavky** – popis tržní či ekonomické výhody, které zákazníci očekávají.
- **Případy užití** – informace o úkolech, které uživatel musí provádět. Tyto informace získáme, když se uživatelů zeptáme na pracovní postupy.
- **Podnikatelská pravidla** – v systému může některé práce provádět pouze skupina vybraných uživatelů. Z těchto pravidel lze vyvozovat některé funkční požadavky.
- **Funkční požadavky** – tímto požadavkem popisujeme chování systému. Úkoly, které by uživatelé měli dělat prostřednictvím systému.
- **Kvalitativní parametry** – data, popisující kvalitu chování systému. Vyjadřují se slovy: rychle, jednoduše, efektivně a podobně. Proto je důležité jejich přesný výklad, podle kterého se napíší kvalitativní měřítka.
- **Požadavky na vnější rozhraní** – tento požadavek si můžeme představit jako propojení systému se zbytkem světa.
- **Omezení** – podmínky, kvůli kterým nemohou vývojáři uplatnit některá řešení.

Sběr požadavků je nekončící proces. Uživatelé si postupem času vzpomenou na další vlastnosti, které od systému vyžadují. Tudíž se ve většině případů požadavky během práce mění.

2.2 Analýza požadavků

Analýza požadavků slouží k upřesňování požadavků, k hledání nedostatků a mezer mezi požadavky. Požadavky lze vyjádřit v několika podobách (např. textové a grafické úpravě). *V tomto kroku zadavatel musí rozhodnout, zda se jednotlivé navrhované požadavky dají za přijatelnou cenu implementovat do systému* (Wiegers, 2008, s. 60).

3 Charakteristika společnosti Jídelny.cz

Obrázek 3: Logo společnosti Jídelny.cz, s. r. o.



Zdroj: Jídelny.cz, 2002

3.1 Historie společnosti

Společnost Jídelny.cz vznikla jako společnost s ručením omezeným v roce 2002 se sídlem v Plzni. Předmětem podnikání společnosti je pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti pro nepedagogické pracovníky. Základní kapitál činí přes jeden milion korun. Společnost tvoří jak fyzické, tak i právnické osoby.

Během tří let od svého založení, společnost vytvořila portál Jídelny.cz, který slouží jako informační portál pro pracovníky uzavřeného stravování (především vedoucí školních jídelen). Prostřednictvím portálu společnost poskytuje informace z oblasti školního stravování a nových trendů ve stravování. Portál Jídelny.cz nejvíce navštěvují vedoucí školních jídelen, hygienici a metodičky školního stravování.

Kromě portálu se společnost Jídelny.cz zabývá i pořádáním vzdělávacích akcí určené pro vedoucí školních jídelen, kuchařky a kuchaře z uzavřeného stravování. Cílem je zvýšení odborné způsobilosti těchto zákazníků. Během roku uspořádají více jak 20 akcí.

Společnost prostřednictvím akcí spolupracuje s lektory z akademické sféry, státní správy i firemní praxe. Na akcích vystupují odborníci mající většinou rozsáhlou publikační a lektorskou činnosti.

Firma také pravidelně každý rok zasílá zdarma Zpravodaj portálu Jídelny.cz určený všem školním jídelnám v České republice. Obsahem časopisu jsou novinky z oblasti zdravé výživy, novely zákonů související s oborem a další. Zpravodaj je určen především pro vedoucí

pracovníky školních jídelen, kteří nemají k dispozici internet a nemají tedy přístup na portál Jidelny.cz

3.2 Charakteristika poskytovaných služeb

3.2.1 Krajské konference hromadného stravování

Dvakrát do roka společnost Jidelny.cz pořádá v každém kraji České republiky krajskou konferenci hromadného stravování. Jedná se o jednodenní akci, která je určena především pro vedoucí pracovníky stravovacích provozů školních jídelen. Konference můžeme rozdělit do dvou částí – a to konferenční a veletržní.

Konferenční část se zabývá tématy, která jsou přínosem pro práci vedoucích pracovníků stravovacích provozů. Jedná se především o legislativu, hygienu, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, tj. BOZP, požární ochranu a manažerské dovednosti.

Veletržní část má za cíl prezentovat nové technologie a suroviny v oblasti gastronomie.

Součástí konferencí jsou také speciální semináře zaměřené na předem určené téma, které je vysvětleno podrobněji.

Průměrná návštěvnost je 50 účastníků na jednu akci.

3.2.2 Odborné kurzy ústavního stravování

Tyto odborné kurzy se pořádají jednou ročně a jsou zpoplatněny. Kurz trvá jeden den a je zaměřen pro nutriční terapeutky, dietní sestry a stravovací personál domovů důchodců, ústavů sociální péče, nemocnic a dětských domovů. I tato akce se dělí na konferenční a veletržní část.

Konferenční část je zaměřena na celodenní stravování pro klienty se speciálním požadavkem na stravování (např. ležící pacienti v nemocnici).

Veletržní část opět představuje nové technologie, suroviny a přístroje pro stravování.

Průměrná návštěvnost těchto odborných kurzů je 30 účastníků na jednu akci.

3.2.3 Nové trendy v moderním vaření

Nové trendy v moderním vaření se konají jednou ročně a to v době jarních prázdnin v krajských nebo okresních městech České republiky. Pořádá je portál Jidelny.cz ve spolupráci s partnerskými firmami, které dodávají na všechna školení gastrotechnologie, profesionální kuchaře a suroviny. Tato akce je pro účastníky za poplatek a je určena pro kuchařky a kuchaře školních jídelen. Tématem každého ročníku je kompletní menu pro stravovací provoz splňující spotřební koš.

Spotřební koš určuje, jaké výživové požadavky mají splňovat jídla podávaná ve školní jídelně. Legislativně jsou stanoveny určité skupiny potravin (brambory, maso, ovoce, zelenina atd.) a jejich doporučená spotřeba na žáka a den.

Každý, kdo se akce účastní, dostane Receptové sešity. V nich jsou uvedeny postupy přípravy a suroviny jednotlivých předváděných menu. Profesionální šéfkuchaři na akci ukazují účastníkům postupy při vaření jídel. Účastník pak může vše, co je předvedeno a uvařeno, degustovat a poradit se s šéfkuchaři.

Speciální a nepovinnou součástí akce je i školení Hygienického minima pro kuchařky a kuchaře.

Nových trendů se průměrně zúčastní 62 lidí na jednu akci.

3.2.4 Kongres Asociace společného stravování (ASPOS)

Kompletní zajištění vzdělávacího kongresu pro členy Asociace společného stravování na zakázku. Akce trvá dva dny. Cílem dvoudenního kongresu je setkání členů i nečlenů asociace z celé České republiky.

3.2.5 Portál Jidelny.cz

Portál existuje od roku 2003 a je určený pro hromadné (uzavřené) stravování pro školní a závodní jídelny, jídelny nemocnic, ústavů sociální péče, dětských domovů, vysokoškolské menzy.

Kromě odborných článků na portálu najdeme také diskuzi, databáze jídelních lístků a receptů, odbornou poradnu, přehled zákonů se zaměřením oboru, seznam dodavatelů, zařazení potravin do spotřebního koše a jeho výpočet, nabídku práce a bazar.

3.2.6 Zpravodaj Jidelny.cz

Ne každá školní jídelna je vybavena počítačem s připojením na internet. A proto společnost vydává časopis, aby tak mohla zajímavé články přinést k těmto vedoucím školním jídelnám. Časopis Zpravodaj vychází jednou ročně a shrnuje nejzajímavější články z portálu Jidelny.cz. Zpravodaj se bezplatně zasílá na deset tisíc adres zařízení školního a ústavního stravování.

3.3 Zákazníci

Firma se specializuje na akce pořádané pro nepedagogické pracovníky. Mezi hlavní zákazníky lze tedy zařadit vedoucí školních jídelen, nutriční terapeutky, dietní sestry z ústavů sociální péče a ostatní.

Další skupinu zákazníků tvoří společnosti, které chtějí oslovit pracovníky školního, ústavního stravování či management škol. Tyto společnosti mají možnost spolupráce během akcí (umístění loga na pozvánce, reklama během přestávek, osobní kontakt s účastníky vzdělávacích akcí, pronájem plochy na výstavu), využít reklamu na internetovém portále Jidelny.cz (reklamní bannery, sponzoring článků) nebo v časopise Zpravodaj (forma inzerce nebo přílohy).

3.4 Konkurence

Aby byl podnik na trhu úspěšný, je vhodné mít přehled o jeho konkurenci. Proto je vhodná analýza konkurentů a to jak stávajících, tak i těch, kteří by se na trhu mohli v budoucnu objevit.

Konkurenty společnosti Jidelny.cz lze rozdělit do několika kategorií:

- stávající konkurence,

- nově příchozí konkurence,
- konkurence mezi dodavateli,
- konkurence mezi zákazníky.

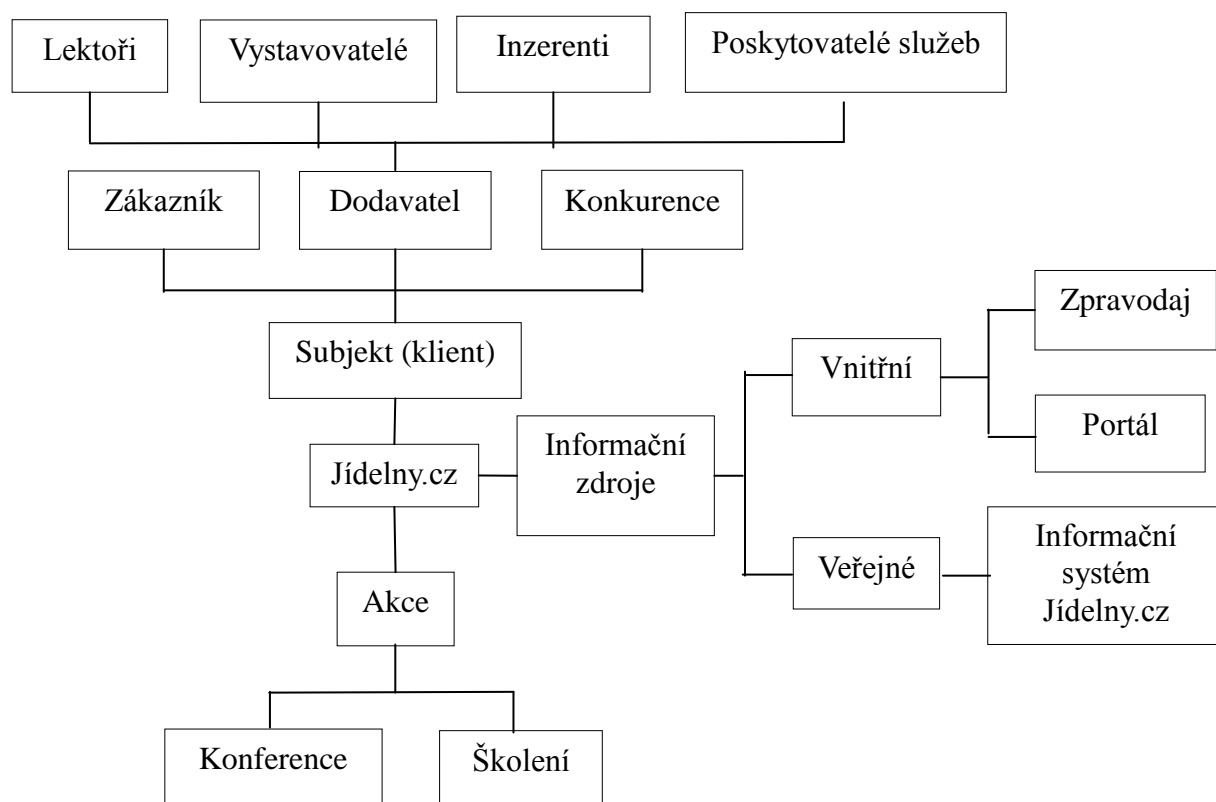
Jako každý podnik, mají i Jídelny.cz proti sobě soupeře. Mezi hlavní se řadí Společnost pro výživu. Tato společnost má ve svých řadách velké množství odborníků na jednotlivé problematiky. Taktéž vydává šestkrát do roka časopis a pořádá školení.

Trh, na kterém firma podniká, je poměrně „chudý“ na zákazníky. Tudíž o tento trh není tak velký zájem. Ke vstupu nových konkurentů do tohoto odvětví nedochází.

3.5 Schéma podnikatelské domény Jídelny.cz, s.r.o.

Objekty činnosti společnosti Jídelny.cz je možné zachytit do jednoduchého schématu na obrázku 4.

Obrázek 4: Schéma podnikatelské domény Jídelny.cz

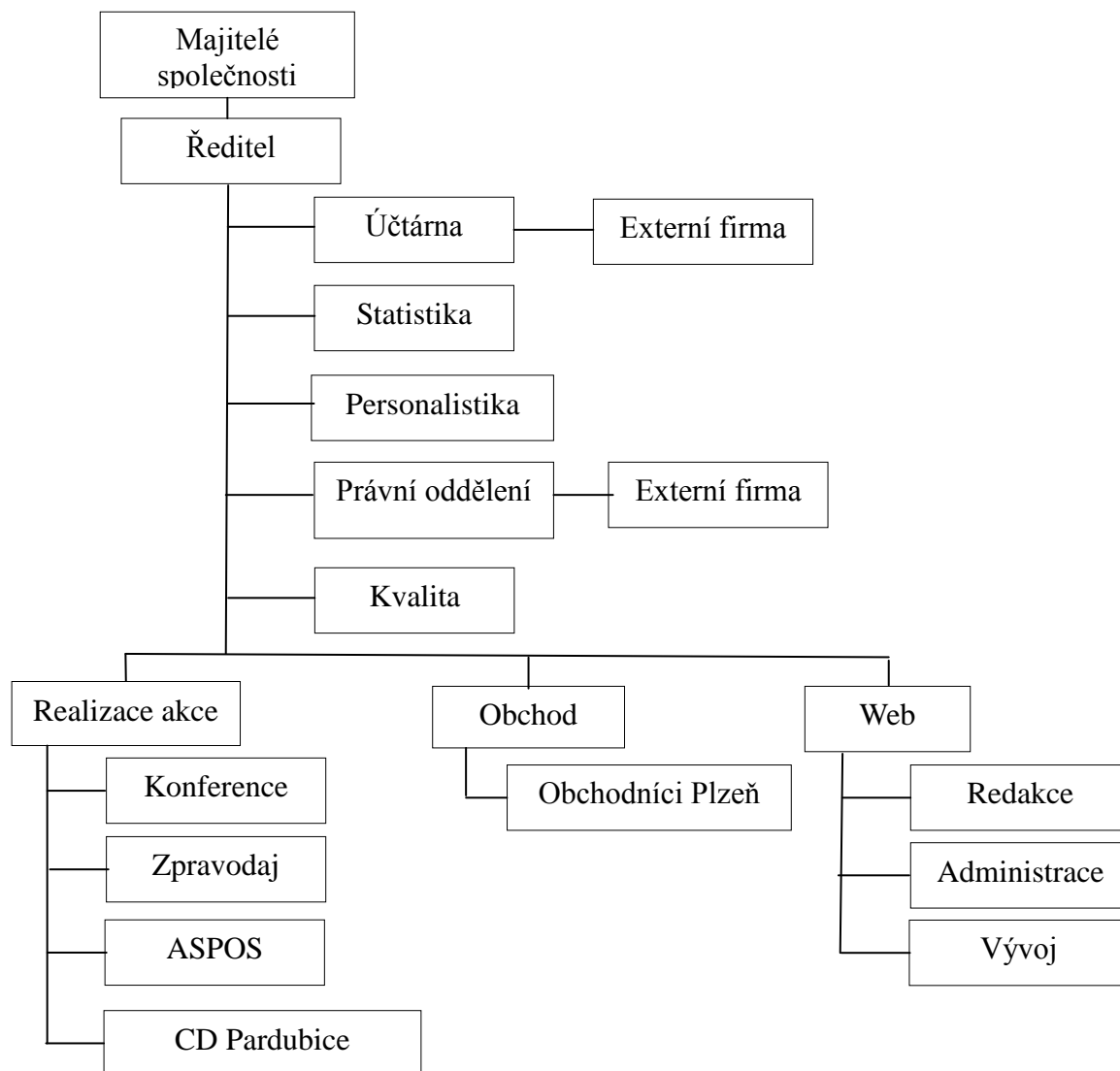


Zdroj: vlastní zpracování, 2013

3.6 Organizační struktura

Společnost Jidelny.cz tvoří několik samostatných útvarů. Každý tento útvar má svého manažera, jehož náplní je ručit za kvalitu a řízení činnosti jeho úvaru. Manažeři útvarů jsou podřízeni řediteli společnosti. Pro lepší představu je na obrázku 5 znázorněna organizační struktura podniku.

Obrázek 5: Organizační struktura



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Nejvyšším orgánem společnosti je Valná hromada, kterou tvoří majitelé společnosti. Pod majiteli se nachází ředitel, pod jehož kompetenci spadá několik útvarů. Účetnictví zpracovává podniku externí firma – Veřejná informační služba, s. r. o. Služeb externí firmy využívají i

v oblasti právního oddělení. Konzultace s právním specialistou probíhají jednou až dvakrát do roka a týkají se především znění pracovních smluv pro zaměstnance, lektory, brigádníky, apod.

V oddělení *Statistiky* dochází ke zpracování marketingových dat, tzn. návštěvnost na akcích, návštěvnost na webu, apod.

V útvaru *Kvality*, jak už sám název vypovídá, je hlavním cílem kontrola kvality služeb, kterou společnost nabízí. Zpracováním anket, kde se účastníci vyjádří se spokojeností proběhlé akce, získají pracovníci Jidelny.cz zpětnou vazbu. Účastníci mají v anketách též prostor vyjádřit své připomínky či nápady o jaká témata by měli zájem.

Oblast *Realizace* akce se dělí na služby a produkty, které společnost nabízí. Produkty již byly vyjmenovány v předchozí kapitole. Jedná se o konference, zpravodaj, ASPOS a sestavení výukového média. Výukové médium se připravuje jednou ročně na zakázku. Obsahem média jsou výukové a propagační materiály z kongresu, který pořádá Společnost pro výživu. Médium pak dostanou všichni účastníci zmíněného kongresu.

V následujícím útvaru *Obchodu* se nachází pouze jedna položka, a to Obchodníci Plzeň. Jejich prací je tvorba nabídek, návštěvy se stálými, ale i s novými zákazníky, evidence a fakturace zakázek, a další.

Poslední oblastí je *Web*. Na starost ho má pouze jedna osoba. Ta musí zajistit informace pro různé části portálu, tzn. články, diskuze, právní předpisy, apod. Dále dohlíží nad děním portálu případně opravuje chyby softwaru.

4 Požadavky na informační systém společnosti Jídelny.cz

Hlavní činností firmy Jídelny.cz je pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti pro nepedagogické pracovníky. Jelikož podnik má pouze tři interní zaměstnance, práce by byla náročná a zdlouhavá. Proto, aby firma byla schopná zvládnout naplánovat akci až po její realizaci, bylo zapotřebí pořídit informační systém.

Jídelny.cz využívají informační systém vytvořený v prostředí IBM Lotus Notes, dále jen Lotus Notes nebo zkratka LN. Dodavatelem systému je společnost Veřejná informační služba, spol. s r.o.

V následujících podkapitolách si rozebereme jednotlivé typy požadavků firmy Jídelny.cz na informační systém.

4.1 Podnikatelské požadavky

V začátcích společnosti bylo zapotřebí pro zajištění hladkého chodu firmy pěti pracovníků. Hlavním podnikatelským požadavkem na zavedení systému bylo:

- zajistit hladký chod firmy při sníženém počtu pracovníků.

Nezbytnou součástí definice hlavního podnikatelského požadavku jsou kritéria pro vyhodnocení jeho splnění. V tomto případě bylo cílem zajistit hladký chod firmy při stávajícím počtu pracovníků a přitom umožnit nárůst obchodních aktivit. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb přitom nesměla být omezena.

Pro naplnění výše uvedeného hlavního podnikatelského požadavku, bylo nutné, aby systém splňoval další doplňkové podnikatelské požadavky:

- podpořit plánování akcí,
- zabezpečit přípravu a organizaci jednotlivých školení,
- zajistit konečnou realizaci školení,
- umožnit vyhodnocení školení a akcí.

Pro úplnost je vhodné uvést, že po dvou letech provozu informačního systému Jídelny.cz, byl hlavní podnikatelský požadavek „zajištění hladkého chodu firmy ve třech osobách“ vyhodnocen jako beze zbytku splněný.

4.2 Podnikatelská pravidla

Podnikatelská pravidla implementována do systému vycházejí z firemních směrnic.

- Veškeré náklady vynaložené se musejí rozúčtovat na jednotlivé klienty, případně na jednotlivé akce.
- Podpisová práva nad 10 000,- Kč, přísluší pouze řediteli společnosti.
- Obchodník musí za každý měsíc zpracovat Výkaz práce s popisem činnosti – počet kontaktů, projednávaná nabídková cena, provize ze zaplacených faktur atd.
- Křížová kontrola provize obchodníka – manažer společnosti musí každý měsíc provést vlastní výpočet provizí obchodníků a vyřešit případný nesoulad s Výkazy obchodníka.
- Pravidelná kontrola obchodníků na úspěšnou realizaci obchodů – manažer firmy vyhodnotí projednávané částky s realizovanou částkou.

4.3 Kvalitativní parametry

Mezi kvalitativní požadavky společnosti patřilo zejména:

- **dostupnost systému „24x7“** – systém musí být funkční a zároveň dostupný 24 hodin denně a 7 dní v týdnu,
- **práce off-line** - systém musí umožnit práci v terénu v režimu off-line, aby pracovník mohl pracovat v systému např. na školení, na služebních cestách apod.,
- **replikace dat** - po připojení online musí být systém schopen aktualizovat data oběma směry mezi centrálou firmy a pracovníky v terénu,
- **snadná administrace systému** – aplikace musí být snadno centrálně spravovatelná,

- **řízený přístup k dokumentům** – každý dokument má svého autora a tento dokument mohou upravovat jen oprávněný uživatelé, které určí autor dokumentu.

4.4 Požadavky na vnější rozhraní

Úspěch informačního systému hodně závisí na uživatelském rozhraní.

- **Intuitivní práce v aplikaci** – práce v systému musí být intuitivní, proto systém musí být provozován na bázi operačního systému MS Windows.
- **Známé uživatelské prostředí** – ve společnosti Jídelny.cz se provozuje elektronická pošta v prostředí Lotus Notes.

4.5 Systémové požadavky

Informační systém musí především umožnit:

- **posílat e-mail rovnou z aplikace** – znamená to, že systém musí být propojen s poštovním serverem,
- **zapisovat události rovnou do kalendáře** – zaznamenávané události se musí zapsat do kalendáře jednotlivých uživatelů, kterých se událost týká,
- **zapisovat úkoly do úkolovníku** – stejný princip jako u kalendáře, tzn. zaznamenané úkoly se musí zapsat do úkolovníku uživatele, který odpovídá za splnění úkolu.

4.6 Omezení - vymežující požadavky na informační systém

Jediným omezením na realizaci informačního systému byl výběr programovacího prostředí.

- **IBM Lotus Notes** - všechny výše zmíněné kvalitativní, systémové požadavky a požadavky na vnější rozhraní, splňuje prostředí IBM Lotus Notes. Proto bylo společností Jídelny.cz vybráno na toto prostředí.

4.7 Uživatelské požadavky

Základní vlastností každého informačního systému je, že musí splňovat to, co od něj budoucí uživatelé očekávají. Tato očekávání jsou formulována prostřednictvím uživatelských požadavků. Uživatelské požadavky formulují zástupci jednotlivých skupin uživatelů, kteří se systémem budou pracovat. Je to dáno tím, že jednotlivé skupiny uživatelů často preferují jinou funkcionalitu. Zadavatel údajů preferuje jinou funkcionalitu, než jejich zpracovatel. Požadavky běžného uživatele a manažera se také výrazně liší. V některých případech mohou být uživatelské požadavky i v rozporu.

Pro lepší pochopení je vhodné uživatelské požadavky roztřídit. Jako první členění bylo využito rozdělení podle entit ze základního schématu podnikatelské domény Jídelny.cz na obrázku 4:

- a) Požadavky na kontakt (klient)
- b) Požadavky na společnost Jídelny.cz
- c) Požadavky na akce
- d) Požadavky na dokumenty obecně
- e) Požadavky na dokumenty spojené s kontaktem
- f) Požadavky na dokumenty spojené se společností Jídelny.cz
- g) Požadavky na dokumenty spojené s akcí
- h) Požadavky na ostatní vlastnosti systému

Požadavky v kategorii setřídíme podle způsobu práce s daty a to:

- pořizování dat (založení, úprava, mazání),
- přehled dat,
- vyhledávání dat,
- vyhodnocování dat.

Ad a) Požadavky na kontakt

- Všechny kontakty jsou uloženy v jedné společné databázi kontaktů a dodavatelů.

- Informace o kontaktu jsou zapsány v Kartě kontaktu.
- Kterýkoliv uživatel má právo založit novou Kartu kontaktu.
- Systém nedovolí smazání Karty kontaktu.
- Systém zprostředkuje automatickou kontrolu duplicity dle IČO – na vyžádání systém ověří, zda neexistuje Karta kontaktu se stejným IČO. Pokud taková Karta kontaktu existuje, systém zamítne uložení nové Karty kontaktu se stejným IČO.
- Na jedné Kartě kontaktu je možné zadat i více osob a jejich funkce, oddělení, adres a dalších kontaktních údajů (např. telefon, e-mail, a další).
- V kontaktních údajích lze zadat GPS souřadnice sídla kontaktu.
- Při založení nové Karty kontaktu je uživatel povinen vybrat typ kontaktu (zákazník, dodavatel, inzerent, lektor, apod.). Například, tentýž kontakt může být dodavatel, ale zároveň i inzerent.
- Na Kartě kontaktu se zapisují další rozlišovací kritéria (region, spokojenost kontaktu se službami, cenová skupina).
- Na Kartě kontaktu lze dále zapisovat popis cesty k sídlu kontaktu, text na fakturu, poznámky a interní poznámky.
- Jakýkoliv uživatel má oprávnění změnit údaje v Kartě kontaktu, ale tyto změny je povinen zapsat do historie změn Karty kontaktu.
- Pokud je s kontaktem ukončená spolupráce, uživatel označí na Kartě kontakt jako zrušený subjekt.
- Systém nabídne vyhledávání kontaktu podle více kritérií:
 - Jméno kontaktu
 - Města sídla kontaktu
 - Účast na akci
 - a další
- Systém zobrazí seznam kontaktů seříděných podle různých kritérií:
 - Jméno kontaktu

- IČO
- Město sídla
- IČD
- PSČ sídla
- Telefon

Ad b) Požadavky na společnost Jidelny.cz

- V systému existuje jedinečná Karta Jidelny.cz, protože společnost sama je zvláštním kontaktem. Tato Karta slouží zejména pro shromažďování vnitropodnikové dokumentace a obchodních dokumentů, které nejsou dosud přiřazeny ke kontaktu.
- Kartu Jidelny.cz zakládá sám ředitel společnosti.
- Systém nedovolí smazání Karty Jidelny.cz
- Na Kartě Jidelny.cz jsou zadány všichni pracovníci společnosti Jidelny.cz, jejich funkce, telefony a e-maily.
- Identifikační údaje na Kartě má právo měnit pouze ředitel společnosti.
- Ostatní údaje na kartě Jidelny.cz má oprávnění měnit jakýkoliv uživatel, ale tyto změny je povinen zapsat do historie změn karty Jidelny.cz
- Karta Jidelny.cz musí být snadno dohledatelná v databázi.

Ad c) Požadavky na akce

- Informace o akci jsou zapsány v Kartě akce.
- Kterýkoliv uživatel má právo založit novou Kartu akce.
- Systém nedovolí smazání Karty akce.
- Při založení Karty akce musí být vyplněn zodpovídající pracovník. Za každou akci vždy zodpovídá konkrétní osoba.
- Autor Karty akce je povinen vyplnit název akce zobrazovaný v pohledech.

- Uživatel (zodpovídající osoba) na Kartě akce aktualizuje stav akce (plánovaná, probíhající nebo uzavřená akce).
- Karta akce zahrnuje tabulku s odkazy na dokumenty s plány a obsahy jednotlivých akcí.
- Jakýkoliv uživatel má oprávnění změnit údaje v Kartě akce, ale tyto změny je povinen zapsat do historie změn Karty akce.
- Systém nabídne vyhledávání akce podle:
 - názvu akce,
 - data realizace akce,
 - místa akce.
- Systém zobrazí seznam akcí seřazených podle Názvu akce.
- Systém zobrazí seznam akcí doplněný o:
 - Součet hodin strávených na akci.
 - Součet hodin strávených na akci členěný podle typu činnosti.
 - Součet hodin strávených jednotlivými pracovníky na akci.
 - Součet hodin strávených na akci rozdělených po měsících.

Ad d) Požadavky na dokumenty obecně

- Kterýkoliv uživatel má právo založit záznam o jakékoliv komunikaci (e-mail, telefon, schůzka, atd.) prostřednictvím Záznamu komunikace – Ostatní.
- Systém nedovolí smazání záznamu.
- Systém identifikuje autora záznamu automaticky.
- Autor záznamu je povinen vyplnit předmět záznamu zobrazovaný v pohledech.
- Autor záznamu je povinen přiřadit dokumentaci ke kontaktu nebo společnosti Jídelny.cz nebo k akci (k zákazníkovi). Každý dokument musí být přiřazen k nějakému kontaktu nebo k akci.

- Autor záznamu musí mít možnost propojit dokument k dalším kontaktům, akcím i jiným dokumentům. Chce-li později kdokoliv zobrazit nejen informace o kontaktu (firmě), ale i dohledat jejich komunikaci, pomocí linek na propojené dokumenty to bude snadné.
- Autor záznamu má právo řídit přístup k jednotlivým dokumentům (kdo za dokument odpovídá, kdo jej může číst, kdo jej může modifikovat).
- Oprávněné osoby (určené autorem záznamu) mohou dokument upravovat opakovaně.
- Autor záznamu je povinen vyplnit osobu zodpovědnou za vyřízení záznamu (dokumentu) a termín vyřízení.
- Osoba zodpovědná za vyřízení může změnit termín vyřízení. Toto posunutí termínu se automaticky vyznačí do historie změn v záznamu.
- Nastavení termínů je uživatelsky přívětivé (posun o den, týden, měsíc je na jedno kliknutí myši).
- Osoba zodpovědná za záznam vyznačuje stav zpracování dokumentu a na konci ho označí jako vyřízený.
- V záznamu se zapisují další rozlišovací kritéria – akce, činnost, na vědomí.
- Uživatel vyplní vlastní záznam do pole Obsah.
- Systém automaticky dopočítává celkový čas strávený editací dokumentu. K tomu využívá následujících informací:
 - při úpravě dokumentu uživatel zadá čas strávený s přípravou dokumentu,
 - systém automaticky vypočte čas strávený s dílčí editací dokumentu,
 - součet obou časů dává čas strávený dílčí úpravou dokumentů,
 - celkový součet trávený úpravou dokumentů je součtem časů trávených dílčími úpravami dokumentu,
 - systém umožňuje sčítat časové náročnosti úkonů za celý projekt na akce nebo jednotlivé činnosti v přehledech akcí (viz. požadavky na akce).
- Systém nabídne vyhledávání dokumentu podle více kritérií:

- Předmět záznamu.
- Typ dokumentu.
- Autor dokumentu.
- Systém zobrazí seznam dokumentů seříděných podle různých kritérií:
 - Předmět záznamu.
 - Jméno kontaktu.
 - Typ akce.
 - Typ dokumentu.
 - Autor dokumentu.
 - Zodpovědná osoba.
 - Termín vyřízení.
- Systém zobrazí přehled dokumentů přidělených k vyřízení, seříděný podle zodpovědné osoby a termínu vyřízení.
- Systém automaticky sleduje termíny vyřízení u nevyřízených dokumentů. V přehledu dokumentů přidělených k vyřízení se zobrazí:
 - informativní ikonka upozorňující týden před termínem na blížící se termín vyřízení,
 - varovná ikonka v den termínu vyřízení,
 - výstražná ikonka po termínu vyřízení.

Ad e) Požadavky na dokumenty spojené s kontaktem

Kromě požadavků na obecné dokumenty musí systém splňovat následující požadavky:

- Kterýkoliv uživatel má právo založit speciální typ záznamu komunikace:
 - námět,
 - nabídka,
 - objednávka,

- plán.
- Systém umožní jakýkoli odeslaný nebo přijatý e-mail jednoduše (tzn. na jedno kliknutí myši) přiřadit ke kontaktu.
- Pouze manažer může založit další speciální dokument – Fakturační dokument, obsahující údaje pro fakturaci na základě údajů z nabídky akceptované klientem. Tento dokument se využívá jako podklad pro účetnictví vedené externí firmou.

Ad f) Požadavky na dokumenty spojené se společností Jídelny.cz

Kromě požadavků na obecné dokumenty musí systém splňovat následující požadavky:

- Kterýkoliv uživatel má právo založit speciální typ záznamu komunikace:
 - plán akce,
 - námět pro akci,
 - další dokumenty vyžadované firemní směrnicí Popis činnosti obchodníka.
- Pouze manažer může založit další speciální dokument – Výkaz práce obchodníka. Jeho obsah dokumentu systém generuje automaticky.
- Autor interního dokumentu je povinen přiřadit dokument ke Kartě Jídelny.cz
- Zvláštním typem interní dokumentace jsou dokumenty vztažené k časopisu Zpravodaj a k jednotlivým číslům. Kterýkoliv uživatel má právo založit speciální dokument ke Zpravodajovi:
 - podklad pro Zpravodaj,
 - témata Zpravodaje,
 - plán Zpravodaje,
 - zajištění inzerentů a odběratelů Zpravodaje,
 - schválení obsahu Zpravodaje (spadá do kompetencí ředitele společnosti).
- Zvláštním typem interní dokumentace jsou dokumenty vztažené k internetovému portálu Jídelny.cz. Kterýkoliv uživatel má právo založit speciální dokument k portálu:

- podklad pro portál,
- téma portálu,
- zajištění inzerentů portálu,
- schvalování obsahu portálu (spadá do kompetencí ředitele společnosti).

Ad g) Požadavky na dokumenty spojené s akcí

Kromě požadavků na obecné dokumenty musí systém splňovat následující požadavky:

- Kterýkoliv uživatel má právo založit speciální typ záznamu komunikace:
 - plán,
 - námět,
 - ostatní.
- Speciálním typem dokumentace jsou dokumenty vztažené k akcím. Určený uživatel má právo založit tyto dokumenty:
 - podklady na akce,
 - téma akce,
 - plán akce,
 - zajištění inzerentů na akce,
 - schvalování obsahu akce (spadá do kompetencí ředitele společnosti)
 - vyhodnocení akce,
 - náměty na příští akce.

Ad h) Požadavky na ostatní vlastnosti systému

- Systém musí umožnit propojení dokumentů. Do dokumentu se vloží odkaz na jiný dokument.
- Systém automaticky zálohuje veškerá data podle definovaného zálohovacího plánu.

- Systém podporuje fulltextové vyhledávání, tzn. vyhledávání textového řetězce probíhá ve všech dokumentech.
- Systém umožní kategorizovat v pohledech dokumenty do kategorií (např. název kontaktu).
- Aplikace zajišťuje jednoduchou vizuální identifikaci typu záznamu různou barvou pozadí dokumentu.
- Aplikace zajistí jednoduchou vizuální identifikaci typů dokumentů v pohledu prostřednictvím ikonek.
- Systém zajistí replikaci (synchronizaci) dokumentů mezi více počítači uživatelů.

4.8 Funkční požadavky

Pro úplnost je vhodné uvést, že posledním typem definujících funkcionalitu systému jsou funkční požadavky. Tyto požadavky jsou součástí IT analýzy, jež není tématem této bakalářské práce.

5 Charakteristika Lotus Notes

Lotus Notes je softwarový produkt firmy IBM založený na architektuře typu klient/server. Předností systému Lotus Notes je schopnost nahrazení papírových dokumentů elektronickými a zajišťování jejich elektronického oběhu obchodním prostředím. Zároveň nabízí zákazníkům možnost vyvinout v prostředí Lotus Notes aplikace pro vlastní potřeby.

Aplikace vytvořené v Lotus Notes umožňují především:

- **shromažďování různorodých dat** – lze přijmout informace z několika různých zdrojů a tyto informace uchovat jako text, grafiku nebo tabulku,
- **organizaci dat** – prostřednictvím programu je snadné uspořádat informace a data tak, aby je bylo snadné najít,
- **sdílení dat** – program umožňuje sdílet informace s ostatními uživateli,
- **replikace dat** – automatická replikace dat na lokální počítače umožňuje jednotlivým uživatelům práci off-line bez nutnosti on-line připojení na server,
- **zabezpečení** – tato funkce zajistí individuální přístup k serverům, k databázím a dokumentům pro konkrétního uživatele,
- **komunikace** – nepostradatelná funkce je spolehlivá elektronická pošta a možnost jejího provázání s dalšími aplikacemi.

Hlavní výhody Lotus Notes jsou především ve zjednodušení práce s dokumenty a přehlednost při jejich zpracování (i velkého počtu dokumentů).

5.1 Princip fungování Lotus Notes

Prostředí Lotus Notes bychom mohli přirovnat k prostředí Windows, které většina z nás běžně používá.

Windows je programové prostředí s vnitřními funkcemi. Má svoji pracovní plochu, na které jsou umístěné ikony zástupců jednotlivých programů. Tyto programy můžeme spustit kliknutím na ikonu. Lze spustit i více programů najednou a v dolní liště je možné mezi nimi přepínat.

Lotus Notes se spustí také ikonou ve Windows. Ale tento program obsahuje též specifické vnitřní funkce – má svoji pracovní plochu s ikonami aplikací. Tyto aplikace spustíme stejným způsobem jako programy ve Windows. Lotus Notes má zároveň pracovní lištu, díky které můžeme přeskakovat mezi spuštěnými aplikacemi. Aplikace vytvořené v programu Lotus Notes, se liší především tím, že je nelze spustit přímo z Windows, ale pouze z pracovní plochy Lotus Notes.

Aplikace v Lotus Notes jsou dokumentově orientované **databáze**, které si lze představit jako papírové složky. Je to objekt, díky kterému můžete sledovat, sdílet, organizovat a ukládat informace na síti. Každá taková databáze obsahuje dokumenty v různých formátech:

- jednoduchý text (př. TXT),
- obrázky,
- audio/video soubory,
- případně soubory jiných formátů.

Databáze mohou používat jednotlivci, může být sdílená několika uživateli nebo i všemi ve firmě na mnoha geografických místech.

5.2 Dokumenty a formuláře

Dokumenty Lotus Notes jsou informace zapsané pomocí formulářů aplikace a jsou uloženy v databázi. **Formuláře** si můžeme představit jako šablonu pro vznik dokumentů. Dokumenty si pak můžeme představit jako obsah okének vyplněné šablony.

Formuláře především definují vzhled dokumentu, typ dokumentu, ale řídí i způsob vkládání dat a jejich zobrazení.

Dokument vytvoříme vyplněním formuláře a jeho uložením. Dokument existuje i poté, co byl vymazán formulář, jehož prostřednictvím byl dokument vytvořen. Dokumenty se člení do tří typů analogicky jako v diskuzních fórech:

- **Hlavní (Main)** – vytvoříme nový dokument s novým tématem.
- **Odpověď (Response)** – vytvoříme dokument odpovědi k již existujícímu hlavnímu dokumentu.

- **Odpověď na odpověď (Response to response)** – vytvoříme odpověď na už existující odpověď.

Pole definována ve formulářích mohou být v různých formátech:

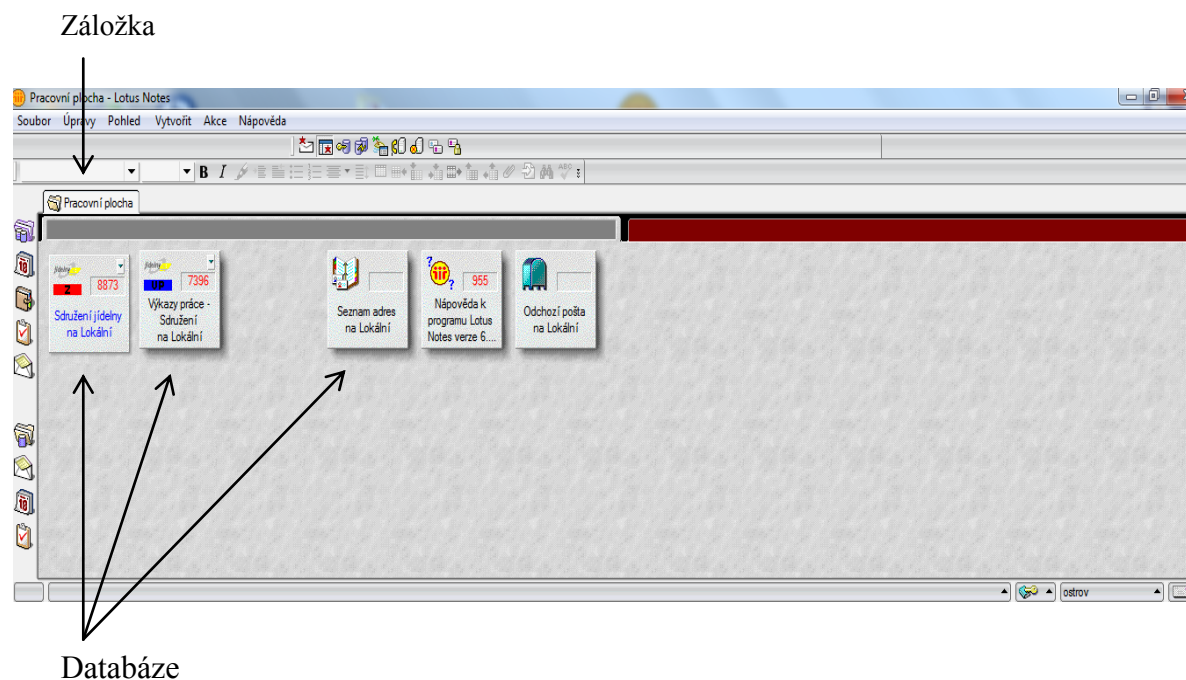
- prostý text (text) - lze do něj pouze zapisovat, a nelze jakkoliv měnit vzhled písma,
- číslo (number),
- datum (date) - označen ikonkou kalendáře,
- čas (time) - označen ikonkou stopek,
- číselník (dialog list), rozbalovací číselník (combobox) – zobrazen ikonkou trojúhelníčku pro zobrazení seznamu hodnot,
- zaškrťovací seznam (checkbox) – označen čtverečkem pro zaškrtnutí,
- přepínací seznam (radio button) – označen kolečkem pro označení,
- obohacený text (richtext) – lze měnit velikost a typ písma, vkládat obrázky, tabulky a jiné objekty,
- seznam jmen (names) – označen ikonkou se siluetou postavy.

5.3 Popis uživatelského rozhraní Lotus Notes

5.3.1 Pracovní plocha (Workspace)

Pracovní plocha systému Lotus Notes zobrazuje stránky obsahující čtvercové ikony databází. Pracovní plocha je stále k dispozici prostřednictvím záložky na panelu záložek. Ukázka pracovní plochy je zobrazena na obrázku 6.

Obrázek 6: Ukázka pracovní plochy v Lotus Notes



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

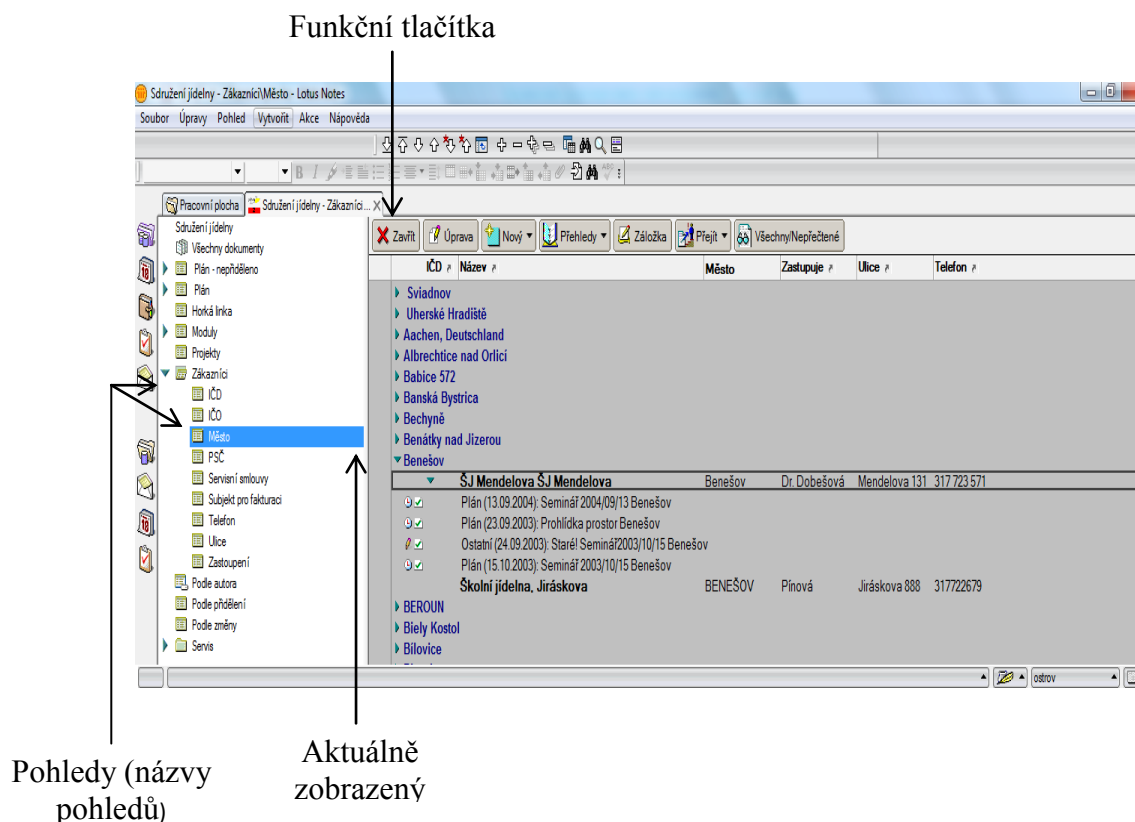
Pracovní plocha systému LN zobrazuje stránky obsahující ikony databází. Kliknutím na ikonku se otevře zvolená databáze a zobrazí se pohledy a složky této databáze (IBM 2013)⁴.

5.3.2 Pohledy a složky

Na obrázku 7 je otevřená aplikace v prostředí LN. V levé části je seznam pohledů a složek. V pravé části je otevřený jeden z pohledů LN.

⁴ IBM: Lotus documentation. IBM [online]. 2013 [cit. 2013-03-31]. Dostupné z: www.ibm.com/developerworks/lotus/documentation

Obrázek 7: Aplikace v prostředí LN



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

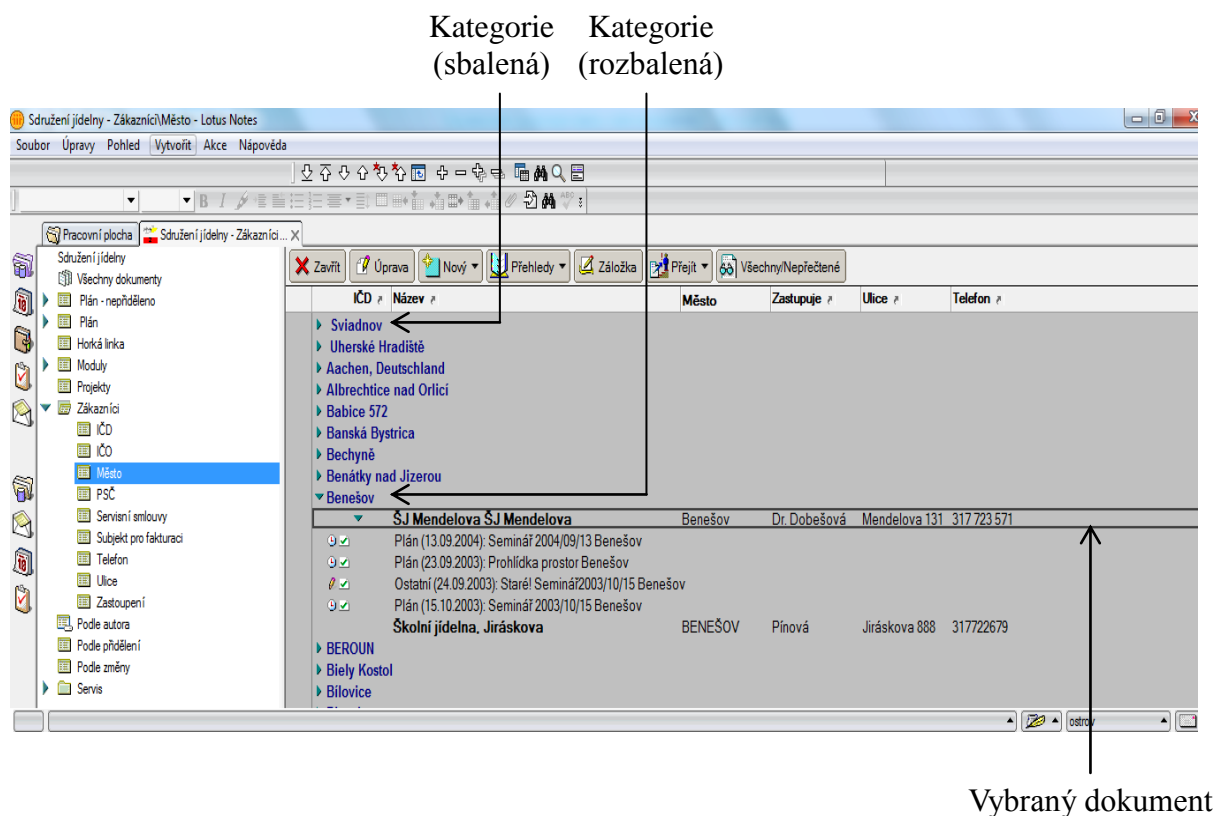
Seznam pohledů a složek zobrazuje soupis všech pohledů a složek, které jsou vytvořeny v aplikaci. Kliknutím na název pohledu nebo složky se vybraný pohled nebo složka zobrazí v pravé části pracovního okna LN. Mezi pohledy a složkami lze přepínat bez omezení. Pro větší přehlednost lze pohledy a složky seskupovat do kategorií pohledů (obrázek č. 7). Kategorie je označena trojúhelníčkem. Kliknutím na trojúhelníček, se kategorie rozbalí nebo sbalí. Na obrázku je rozbalena kategorie pohledů Zákazníci, ostatní kategorie jsou sbalené.

Rozdíl mezi složkou a pohledem je definován způsobem jakým jsou do nich zařazeny dokumenty, jinak je ostatní funkcionality stejná. Vizuálně se liší ikonkou u názvu v seznamu pohledů. Obsah složky si uživatel definuje sám stylem „drag’n’drop“ (manuálním přidáváním nebo odebíráním dokumentů do/ze složky pomocí myši). Obsah pohledu je určen výběrovým kritériem, jež je součástí návrhu pohledu a uživatel toto kritérium nemůže měnit.

Důležité je správné pochopení pojmu **Pohled**. Pohled zobrazuje seznam dokumentů. Každému řádku pohledu odpovídá jedna kategorie nebo jeden dokument LN. V pohledu

můžeme seřadit a seskupit více dokumentů do jedné kategorie na základě stejných hodnot zadaných v těchto dokumentech. Např. na obrázku 8 je zobrazen pohled kategorizovaný podle kategorie Město. Pod kategorií Benešov jsou seskupeny všechny dokumenty, které mají v poli Město zapsán Benešov.

Obrázek 8: Pohled kategorizovaný podle Města



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Jeden pohled může zobrazit současně dokumenty s rozdílnou strukturou, vytvořených z různých formulářů.

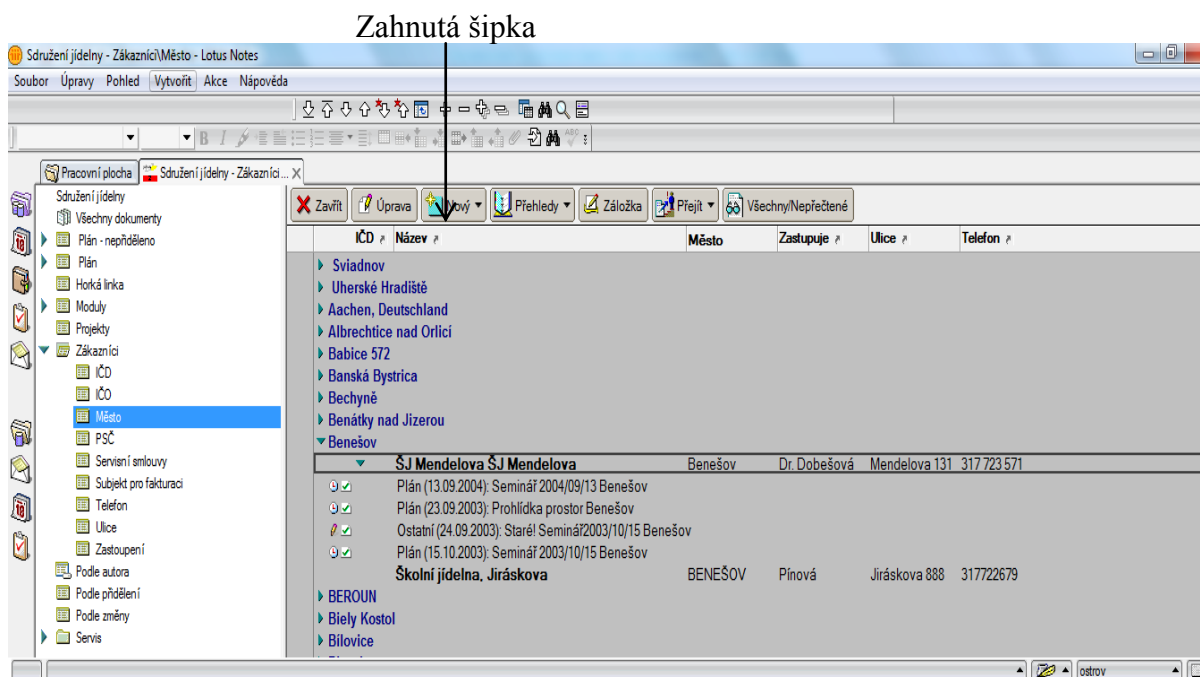
Databáze může obsahovat více pohledů a každý dokument může být zobrazen v několika pohledech. Informace zobrazené v jednom řádku pohledu jsou vybrané informace obsažené v dokumentu. Každý pohled může zobrazovat rozdílnou sadu informací z dokumentu. Záleží na vývojáři aplikace dle přání zadavatele, které informace z dokumentů v pohledu zobrazí. Prostředí LN ve výběru zobrazovaných informací nijak neomezuje.

Dokumenty v pohledech jsou seříděné, ale je možné v nich definovat tzv. sekundární třídění. Informace z dokumentu zobrazené v pohledech mohou být rozděleny do více sloupců. Každý

z těchto sloupců může být sekundárně seříděn. Což se pozná ikonkou trojúhelníčku nebo šipky v záhlaví jména sloupce. Kliknutím na trojúhelník v záhlaví sloupce jsou dokumenty v pohledu seříděny podle tohoto sloupce.

Ikonka zahnuté šipky v záhlaví sloupce odkazuje na jiný pohled v databázi a kliknutím na ní se aplikace přepne do jiného pohledu. Tento způsob třídění je možné vidět na obrázku 9.

Obrázek 9: Ukázka sekundárního třídění



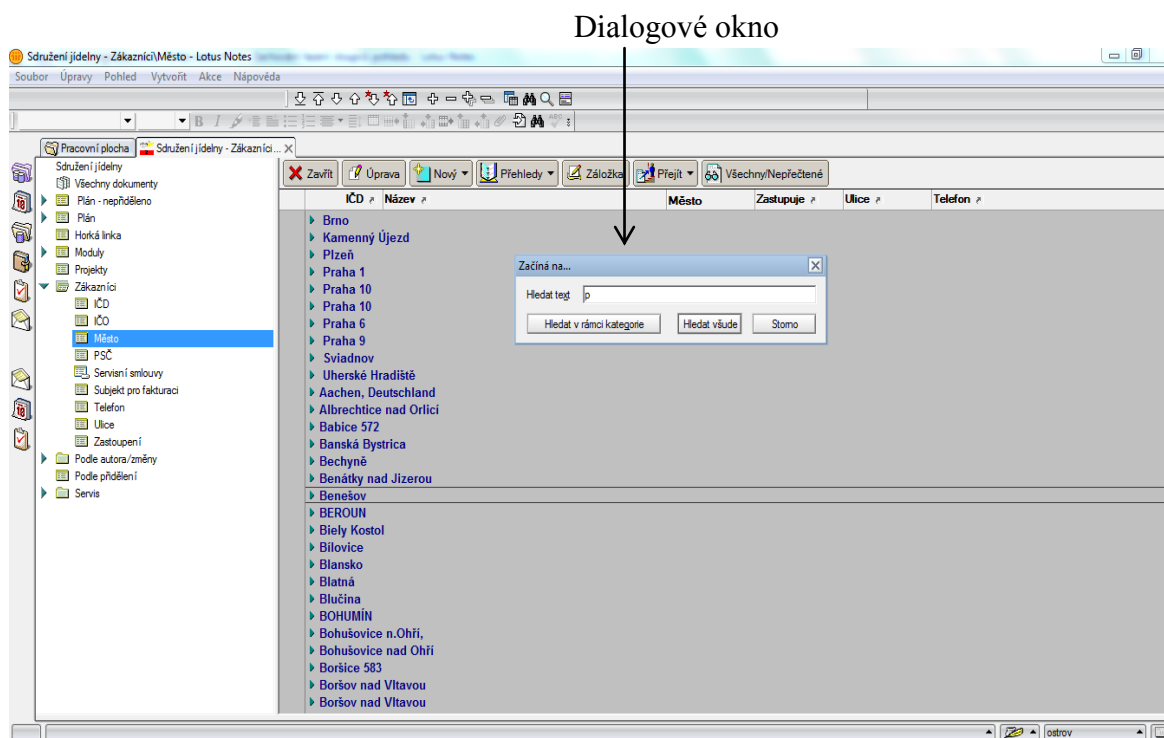
Nový pohled (po kliknutí na zahnutou šipku Název)

IČD	Název	Město	Zastupuje	Ulice	Telefon
	ŠJ Mendelova ŠJ Mendelova	Benešov	Dr. Dobešová	Mendelova 131	317 723 571
	ŠJ Msgr. Staška Domažlice	Domažlice	Anna Hrubá	Msgr. Staška 2	379720091
	ŠJ při ZŠ Přívovice	Litovel	Mgr. Jana Krejčí	Přívovice 192	585 380 067
	ŠJ Těšice	Těšice	Křížová	Ke škole 271	315 696 499
	ŠJ Věstary	Věstary	Macháčková Zď.		495 458 048

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Pokud je zobrazen pohled, můžeme rychle najít a zvýraznit určitý dokument nebo kategorii. Stačí zadat text nebo jeho začátek, podle něhož je dokument seřazen. Jakmile začneme text zadávat, otevře se automaticky dialogové okno „Začíná na“, které je zobrazeno na obrázku 10.

Obrázek 10: Vyhledávání



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

6 Charakteristika databáze zákazníků „Jídelny.cz“

Pro každou firmu jsou nejdůležitější zákazníci. Vyhledávání zákazníků patří do pracovní činnosti obchodníka firmy. Obchodník hledá zákazníky prostřednictvím:

- internetu,
- reklamních letáků,
- pořádaných konferencí,
- inzercí v časopisech,
- z nově zaregistrovaných v databázi dodavatelů na portálu Jídelny.cz.

Společnost Jídelny.cz pro svoji činnost potřebuje evidenci zákazníků.

6.1 Typ systému

V kapitolách 1.6 až 1.9 jsem uváděla základní členění IS. Jelikož aplikace Jídelny.cz je evidencí zákazníků a komunikaci s nimi, tak se jedná o informační systém typu CRM.

Obsahuje ale i prvky typu SCM (plány akcí a školení) a prvky BI (čas strávený jednotlivými pracovními úkony).

6.2 Dokument Nový zákazník

Pracovník musí založit pro zákazníka „zákaznickou kartu“. Jedná se o identifikaci zákazníka, kterého se budou týkat další dokumenty. Tyto karty zprostředkovávají zobrazení údajů o zákaznících. Především jsou zde data pro fakturaci a informace pro potřeby obchodníkům.

Vyplněním formuláře Nový zákazník získáme nový typ dokumentu. Ten můžeme označit jako hlavní dokument, tzv. nadřazený dokument, k němuž se připojují další dokumenty. To znamená, že může ovlivňovat právo na přístup ke všem podřízeným dokumentům. Ostatní dokumenty jsou hierarchicky seřazeny, tudíž je můžeme brát jako typ „odpověď“.

Zaměstnanec, který zakládá nového zákazníka, vyplní kolonky:

- název společnosti (shodné data s obchodním rejstříkem) nebo jméno fyzické osoby,
- sídlo společnosti - pro potřeby obchodníka je zde možnost vyplnit i přesné GPS souřadnice,
- další informace pro obchodníka (obchodní region, limit na fakturu, spokojenost zákazníka, platební morálka, atd.),
- seznam kontaktů na zákazníky.

Při zakládání nového zákazníka je důležité dávat pozor na vznik duplicit. Proto se vždy před zápisem nového subjektu provádí kontrola, zda nový subjekt není v databázi již obsažen. K této kontrole slouží ikona Kontrola duplicity zákazníka. Kontrola proběhne automaticky v dalších zákaznických kartách.

Pro další urychlení práce můžeme využít ikony:

- poslat zákaznickou kartu e-mailem,
- rychlé vkládání obsahu ze schránky,
- propojení (k dalšímu dokumentu),
- interní poznámky.

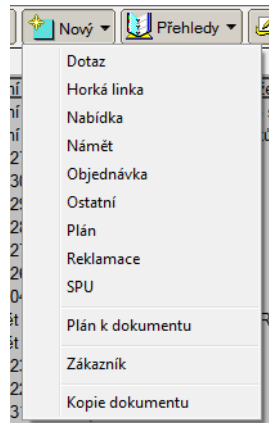
6.3 Typy a vyplňování podřízených dokumentů

Podřízený dokument vždy přidělujeme zákazníkovi. Nelze postupovat obráceným postupem, tedy zvolit dokument a hotový dokument dodatečně přiřadit k zákazníkovi. Z rozbalovacího menu, na obrázku 11, se vybere příslušný dokument. Lze zakládat různé typy dokumentů:

- dotaz,
- nabídka,
- reklamace,
- plán,
- objednávka,

- ostatní,
- námět.

Obrázek 11: Typy dokumentů



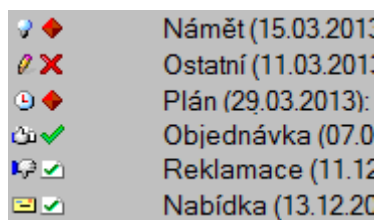
Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Tyto dokumenty jsou barevně rozlišeny pro lepší orientaci v systému. Například dokument Reklamacce je podbarven šedivě, dokument Plán je podbarven zeleně, apod.

Po uložení nového dokumentu je připojen jako „odpověď“ k „hlavnímu dokumentu“ Zákazník a v pohledech se zobrazuje pod daným zákazníkem. Každý typ dokumentu má v pohledech svou ikonku, které jsou zobrazeny na obrázku 12.

Obrázek 12: Seznam ikonek Typ dokumentu

Seznam ikonek Typ dokumentu



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Každá změna v dokumentu se projeví při replikaci a zvýší objem přenášených dat. Je proto nutné projevovat zvýšenou pozornost pečlivému zápisu dokumentu s minimem dodatečných oprav a upřesnění, která mohla být zapsána dříve.

Pro urychlení práce je třeba zapisovat každou událost související se zákazníkem a pokud možno ji co nejpřesněji popsat a doplnit maximem zjistitelných údajů.

Dokumenty v Lotus Notes mají stejnou úpravu a mnoho shodných položek.

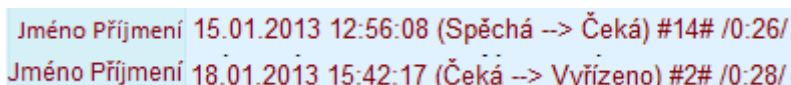
Pro vyplňování dokumentů platí následující pravidla:

- **Zapsal** – jméno osoby, která dokument fyzicky vytváří, systém většinou vyplní sám.
- **Zákazník** – slouží k identifikaci zákazníka, kterého se určitý dokument týká. Pokud nastane situace, že se dokument netýká žádného zákazníka, vyplní se tedy mateřská firma.
- **Přiděleno** – jméno osoby, která je zodpovědná za vyřízení dokumentů. Pokud dokumenty vyřídit nemůže, musí zajistit jejich plynulé vyřízení, prostřednictvím přidělení někomu jinému.
- **Na vědomí** – jméno osoby, která by o dokumentu měla vědět, ale přímo se jí netýká. Může se zadat jak jedna osoba, tak i skupina osob.
- **Vyřídit do** – datum, kdy by měl být dokument vyřízen.
- **Vyřízeno** – položku může zaškrtnout pouze osoba, která je uvedena v položce Přiděleno. Zaškrtnutá se v případě, kdy se s dokumentem dál nebude pracovat a věc je tedy vyřízená. Takto označený dokument se už nesmí dále upravovat. Pokud by pracovník chtěl s dokumentem dál pracovat, lze položku odznačit.
- **Replikovat** – slouží k vyplnění dalších osob, které se o dokumentu mají dovědět.
- **Produkt** – nese název produktu, kterého se dokument týká.
- **Modul** – název modulu, kterého se dokument týká.
- **Téma** – výstižný nadpis. Téma je pak zobrazeno ve všech pohledech na dokumenty. Téma se vyplňuje povinně ve všech typech dokumentů.
- **Obsah** – zahrnuje vlastní obsah dokumentu. V databázích, které se replikují, není dobré používat velké objekty. Ty totiž prodlužují dobu spojení při replikaci.

6.3.1 Časové razítko

Při ukládání dokumentu se v programu zobrazí hlášení „*Chcete dokument uložit?*“. Po potvrzení uložení se v dokumentu automaticky zapíše časové razítko ve formátu – jméno pracovníka, datum (DD.MM.RRRR), čas (HH:MM), stav dokumentu, počet minut používání dokumentu a v závorce celkový počet všech časových razítek v daném dokumentu. Vzor časového razítka je na obrázku 13.

Obrázek 13: Časové razítko



Jméno Příjmení	15.01.2013 12:56:08 (Spěchá --> Čeká) #14# /0:26/
Jméno Příjmení	18.01.2013 15:42:17 (Čeká --> Vyřízeno) #2# /0:28/

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

6.4 Koloběh dokumentů

Zápisem dokumentu dojde u uživatelů připojených na síť k replikaci. Replikace je akce, která způsobí, že vzniklý dokument pronikne ke všem osobám, které k němu mají právo. U počítačů připojených na síť, se změna zobrazuje okamžitě. U počítačů připojených modemem se změny provedou při nejbližším úspěšném spojení.

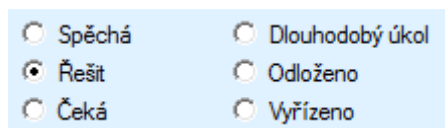
Dokumenty se dostávají k osobám vyjmenovaných v položkách *Přiděleno*, *Na vědomí*. Základní směr pohybu dokumentu je od editora k tomu, komu je dokument přidělen. Dokument končí u toho, kdo jej označil za vyřízený.

Je rozdíl mezi pohledem a právem k dokumentu. To znamená, nelze hledat dokumenty nevyřízené mezi vyřízenými, nebo dokumenty mně nepřidělené v pohledu Podle přidělení, apod.

6.4.1 Stav dokumentu

V Lotus Notes je k dispozici nástroj, který dokáže vyjádřit stav, v jakém se dokument v aktuálním čase nachází. Abychom mohli tento stav u dokumentu změnit, musíme jej mít otevřený (režim Úprava). Pak v pravé horní části můžeme zvolit stav dokumentu, což je vidět na obrázku 14.

Obrázek 14: Stav dokumentu



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Správnou volbou stavu dokumentu zpřehledníme orientaci v dokumentech v daném přidělení.
Příklady:

Při jednání se zákazníkem může nastat situace, kdy je nutné určitou záležitost vyřídit ihned, bez prodlení. Zákazník nedočkavě čeká na naši reakci. Jindy zase naopak my čekáme, až zákazník zareaguje na naši nabídku, v komunikaci je na řadě zákazník.

Popis voleb stavu dokumentu:

- **Spěchá** – úkoly obsažené v dokumentu je nutné řešit bez prodlení.
- **Řešit** – úkoly, které je potřeba řešit v obvyklé lhůtě odpovídající danému požadavku.
- **Čeká** – v komunikaci je na řadě zákazník, očekáváme reakci od zákazníka (čekáme objednávku, doplnění fakturačních údajů, apod.).
- **Dlouhodobý úkol** – dlouhodobá tvůrčí činnost, řízení projektů.
- **Odloženo** – použijeme v případě, jestliže momentálně není potřeba ve vztahu k zákazníkovi něco řešit (zákazník potřebuje čas na rozmyšlenou, zákazník je na dovolené, apod.).
- **Vyřízeno** – úkoly v dokumentu jsou splněny.

Každý stav má v pohledech svojí speciální značku zobrazené na obrázku 15.

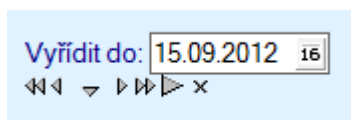
Obrázek 15: Speciální značky



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

V souvislosti se stavem dokumentů je velmi důležité vyplňování položky „*Vyřídít do*“. Tuto položku lze editovat, pokud máme dokument v režimu „*Úprava*“. Položku „*Vyřídít do*“ můžeme vyplnit ručně, nebo použít tlačítka pod políčkem pro datum zobrazené na obrázku 16.

Obrázek 16: Určení termínu



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

- **dvojitá šipka vlevo** – posune datum o týden dozadu,
- **šipka vlevo** – posune datum o den dozadu,
- **šipka dolů** – vloží aktuální datum,
- **šipka vpravo** – posune datum o den dopředu,
- **dvojitá šipka vpravo** – posune datum o týden dopředu,
- **velká šipka vpravo** – posune den o měsíc dopředu.

Datum „*Vyřídít do*“ nesmí být menší, než aktuální datum.

Dokument ve stavu „*Čeká, Dlouhodobý úkol a Odloženo*“ automaticky změní svůj stav na stav *Řešit* sedm dní před vyplněným datem v položce „*Vyřídít do*“. Zároveň tento dokument, v pohledu Podle přidělení, změní barvu písma na červenou. Je to upozornění pro pracovníka, že dokument je nepřečtený.

7 Náměty ke zlepšení

Náměty ke zlepšení lze rozdělit do dvou skupin - organizačně metodická doporučení a podněty pro další vylepšení IS vyžadující další úpravy softwaru.

a) organizační doporučení

- **Včasná replikace dat** – vést pracovníky v terénu k tomu, aby synchronizovali data mezi svým počítačem a firemním serverem kdykoliv je to možné. Jednak tím budou mít k dispozici aktuální data, ale zejména sníží množství práce spojené s údržbou dat. Správci aplikace tak odpadne práce spojená s odstraňováním replikačních konfliktů, kterou je zapotřebí provádět ručně.
- **Využívání soukromých pohledů a složek** – naučit uživatele systému vytvářet soukromé pohledy a složky. Soukromé pohledy a složky umožňují uživateli definovat seznam zobrazovaných dokumentů podle jeho vlastních potřeb, aniž by tím změnil návrh aplikace, například pohled s dokumenty pro konkrétní akci nebo zákazníka. Mohou být vytvořeny dočasně a později se mohou smazat.
- **Aktualizace uživatelského manuálu** – systém je používán již několik let a za tu dobu došlo k jeho mnoha vylepšením. Nicméně uživatelská dokumentace nebyla vždy řádně aktualizována a neobsahuje popis mnoha vylepšení. Proto ne všichni uživatelé systému jsou dobře seznámeni se všemi možnostmi využití informačního systému Jídelny.cz. K tomu je možné využít kapitoly 6 v této práci.

b) jednoduchá vylepšení softwaru

- **Zřetelné vyznačení konkurence** - systém umožňuje vyznačit kontakt jako firemní konkurenci, nicméně tato informace není na první pohled patrná. Pro lepší řízení společnosti je žádoucí mít souhrnný přehled o všech informacích vztahující se ke konkurenci. Proto doporučujeme vytvořit nový pohled Konkurence obsahující všechny Kontakty označené jako konkurence.
- **Zavedení neplatného kontaktu** – v databázi je správně zakázáno mazat jakýkoliv založený kontakt, ale tím v databázi zůstávají neplatné kontakty, s kterými je

ukončená spolupráce nebo komunikace. Takovýto kontakt se označuje v poli Neplatič hodnotou 4. Doporučujeme tuto stávající funkcionalitu nahradit novým číselníkem – platný/neplatný kontakt. Tato funkce poslouží především pro zvýšení přehlednosti a umožní označit jako neplatný kontakt i jiné typy kontaktů než zákazník (např. dodavatel, lektor a další). Spolu s tím by se pohledy měly rozdělit na platné a neplatné seznamy kontaktů.

- **Zřetelné vyznačení potencionálního zákazníka** – potencionální zákazník se v současné době zakládá pod Kontakt Jídelny.cz. Doporučujeme pro lepší přehlednost i tyto Kontakty zakládat jako plnohodnotné Kontakty a vyznačit je v novém číselníku Potencionální zákazník. Pro potencionální zákazníky by byl vytvořen nový pohled sloužící pro marketingové účely. V existujících pohledech by potencionální zákazník byl zřetelně označen novou ikonkou.

c) komplexní vylepšení softwaru

- **Automatizace obsahu dokumentu akce** – v současné době se pro každou akci vytváří souhrnný dokument obsahující přehlednou tabulku s odkazy na všechny dokumenty, které jsou spojeny s danou akcí. Tuto tabulku musí zodpovídající pracovník zadávat ručně buňku po buňce. Výrazným ulehčením by bylo automatizované vyplňování těchto tabulek údaji z napojených dokumentů.
- **Automatizace tvorby plánů školení** – v současné době se pro každé školení vytváří plán školení s náplní školení a přehlednou tabulkou dokumentů s odkazy na kontakty s ubytováním pro poskytovatele školení. Tuto tabulku musí zodpovídající pracovník zadávat ručně buňku po buňce. Výrazným ulehčením by bylo automatizované vyplňování těchto tabulek údaji z napojených dokumentů. Pro vyplnění této tabulky by se využila analogická funkcionalita jako při tvorbě dokumentu akce.
- **Propojení s portálem Jídelny.cz** – náměty a podklady pro veřejný portál se shromažďují a schvalují v aplikaci Jídelny.cz. Poté se musí znovu ručně zadat do portálu Jídelny.cz. Naším doporučením je propojení aplikace Jídelny.cz s portálem a automatické přenášení schváleného námětu z aplikace na portál Jídelny.cz. Nejprve je nutné zvážit ekonomickou stránku realizace tohoto doporučení.

8 Závěr

Informační systém má nezastupitelnou roli v chodu společnosti. Smyslem bakalářské práce bylo popsat informační systém vybrané společnosti a navrhnout možná vylepšení.

Teoretická část práce popisuje základní pojmy týkající se informačních systémů. Do této části bylo zahrnuto i základní členění informačních systémů a jeho uživatelů. Následující kapitola se věnovala požadavkům na systém. V této kapitole bylo vysvětleno, jak se požadavky kategorizují a v čem spočívá analýza těchto požadavků. Poslední kapitola teoretické části představila společnost Jidelny.cz, jež pořádá vzdělávací akce pro nepedagogické pracovníky. Přibližuje historii a současnost společnosti, přináší stručnou charakteristiku činnosti společnosti a služby poskytované společností.

Základním předpokladem pro návrh a další rozvoj úspěšného informačního systému je popsat všechny požadavky. Proto jsme se v praktické části nejprve věnovali analýze požadavků na informační systém. Nicméně hlavním aspektem, na který byl v praktické části kladen důraz, byl popis provozovaného informačního systému. Jak už bylo uvedeno dříve, uživatelská dokumentace nebyla vždy řádně aktualizována a neobsahuje popis mnoha vylepšení. Proto obsah této kapitoly může posloužit jako podklad pro uživatelský manuál informačního systému Jidelny.cz.

V závěrečné kapitole autorka předkládá společnosti Jidelny.cz konkrétní návrhy na další rozvoj jejich informačního systému. Zjištěná doporučení vycházejí z praktických zkušeností, které autorka získala během používání tohoto systému. Autorka věří, že by usnadnila práci i dalším uživatelům systému. Při návrhu doporučení nebyly opomenuty ani organizační a metodické návrhy.

Seznam tabulek a obrázků

Seznam tabulek

Tabulka 1: Hlavní změny ve využití IS a ukazatele jejich výkonnosti	12
Tabulka 2: Varianty výběru informačního systému	21
Tabulka 3: Kvalitativní parametry softwarových systémů	27

Seznam obrázků

Obrázek 1: Schéma rozšíření systému ERP	16
Obrázek 2: Vztahy mezi typy požadavků	25
Obrázek 3: Logo společnosti Jídelny.cz, s. r. o.	29
Obrázek 4: Schéma podnikatelské domény Jídelny.cz	33
Obrázek 5: Organizační struktura	34
Obrázek 6: Ukázka pracovní plochy v Lotus Notes	51
Obrázek 7: Aplikace v prostředí LN	52
Obrázek 8: Pohled kategorizovaný podle Města	53
Obrázek 9: Ukázka sekundárního třídění	54
Obrázek 10: Vyhledávání	55
Obrázek 11: Typy dokumentů	58
Obrázek 12: Seznam ikonek Typ dokumentu	58
Obrázek 13: Časové razítko	60
Obrázek 14: Stav dokumentu	61
Obrázek 15: Speciální značky	62
Obrázek 16: Určení termínu	62

Seznam použitých zkratk

BI	Business Intelligence
CRM	Customer Relationship Management
DW	Dataware
EIS	Executive Information Systems
ERP	Enterprise Resource Planning
HW	Hardware
IS	Informační systém
IT	Informační technologie
LN	Lotus Notes
MIS	Management Information Systems
MRP	Materials Requirements Planning
OW	Orgaware
PW	Peopleware
SCE	Supply Chain Execution
SCM	Supply Chain management
SCP	Supply Chain Planning
SW	Software
TPS	Transaction Processing Systems

Seznam použité literatury

Knižní publikace

Basl, J., & Blažíček, R. (2008). *Podnikové informační systémy*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Molnár, Z. (2004). *Podnikové informační systémy*. Praha: Vydavatelství ČVUT.

Sodomka, P. (2006). *Informační systémy v podnikové praxi*. Brno: Computer Press, a.s.

Tvrdíková, M. (2000). *Zavádění a inovace informačních systémů ve firmách*. Praha: GRADA Publishing, spol. s r. o.

Wiegers, K. E. (2008). *Požadavky na software*. Praha: Computer Press, a.s.

Žižka, J. (2011). *Business Intelligence*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu.

Internetové zdroje

KŘÍŽKO, Ivo. *SCM: Supply Chain Management: Optimalizace dodavatelského řetězce skrývá potenciál k získání konkurenční výhody*. System On Line: S přehledem ve světě informačních technologií [online]. 2002 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/scm-supply-chain-management.htm>

SZABOVÁ, Markéta a Petr PODRUH. *SCM (Supply Chain Management)*. System On Line: S přehledem ve světě informačních technologií [online]. 2001 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/scm-supply-chain-management.htm>

Business intelligence: *Je třeba přemýšlet* [online]. 2007 [cit. 2013-02-25]. Dostupné z: <http://computerworld.cz/whitepapers/business-intelligence-je-treba-premyslet-2005>

ABSTRAKT

PROCHÁZKOVÁ, Nikol. *Analýza informačního systému zvoleného podniku*. Bakalářská práce. Plzeň: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 68 s., 2013

Klíčová slova: informační systém, ERP, CRM, SCM, BI, Lotus Notes

Cílem bakalářské práce na téma „*Analýza informačního systému zvoleného podniku*“ je popsat a zhodnotit informační systém využívaný konkrétní společností. Pro tuto práci jsem si zvolila společnost Jídelny.cz, která působí na českém i slovenském trhu.

V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy týkající se informačních systémů. Dále je vysvětleno, co je informační systém, historie informačních systémů, základní členění informačních systémů, možnosti jeho pořízení do podniku a především jeho uživatelé. Další kapitola se zabývá požadavky na systém. Je zde vysvětleno, do jakých kategorií se požadavky rozdělují, jak se požadavky zaznamenávají a co znamená analýza těchto požadavků. Poslední kapitolu teoretické části tvoří charakteristika zvolené společnosti.

Praktická část je věnována požadavkům, které společnost vyžadovala od informačního systému. Na základě této analýzy následuje kapitola se stručným představením vybraného informačního systému. Stěžejním bodem praktické části je popis aplikace pro správu kontaktů Jídelny.cz vyvinuté v prostředí Lotus Notes. Tato část může posloužit i jako uživatelský manuál. Celou práci zakončuje kapitola s navrhovanými náměty a doporučeními na zlepšení.

ABSTRACT

PROCHÁZKOVÁ, Nikol. *Analysis of information system in selected company*. Bachelor's thesis. Plzeň: Faculty of Economics, University of West Bohemia, 68 pages, 2013

Keywords: information system, ERP, CRM, SCM, BI, Lotus Notes

The goal of this thesis “Analysis of information system in selected company” is to describe and evaluate the information system used by a particular company. For this work I chose company Jídelny.cz, which operates in the Czech and Slovak markets.

In a theoretical part defines the basic concepts related to information systems. The following explains, what is an information system, history of information systems, basic structure of information systems, the possibility to acquire it to the company and especially its users. The next chapter deals with the system requirements. There is explained, how are divided the requirements into categories, how the requirements are recorded and what means the analysis of these requirements. The last chapter of the theoretical part is characteristic of the selected company.

The practical part is devoted to the requirements demanded by the information system. Based on this analysis, there is next chapter with a brief presentation of selected information system on the basis of the analysis. The main point of the practical part is to describe application for contact management Jídelny.cz developed in Lotus Notes. This section can serve a user manual. This thesis is concluded chapter with suggestions and recommendations for improvement.