

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Účetnictví a finanční řízení podniku

Analýza informačního systému
vybrané účetní jednotky

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Jaroslav Svoboda, Ph. D.

Autor:

Milan Staněk

2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Milan STANĚK**
Osobní číslo: **E08318**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Název tématu: **Analýza informačního systému vybrané účetní jednotky**
Zadávací katedra: **Katedra účetnictví a financí**

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

Cíl:

V teoretické části analyzovat informační systém jako zdroj pro zefektivnění činností jednotlivých oddělení podniku. V praktické části aplikovat uvedenou analýzu v podmínkách vybraného podnikatelského subjektu, zejména v oblasti účetního systému.

Osnova:

1. Základní teoretická východiska - informační systém podniku jako celek.
2. Požadavky na jednotlivé moduly (účetnictví, marketing, personalistika, logistika apod.) v informačním systému podniku.
3. Technická podpora informačního systému.
4. Charakteristika vybraného podnikatelského subjektu.
5. Analýza požadavků vybraného subjektu - možnosti a návrhy řešení.
6. Analýza a zhodnocení informačního systému.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

30 - 40 stran

Forma zpracování bakalářské práce:

tištěná

Seznam odborné literatury:

Basl, J. Podnikové informační systémy. 2.vyd. Praha : Grada, 2005. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5.

Fibířová, J. Nákladové a manažerské účetnictví. 1.vyd. Praha : ASPI a.s., 2007. 432 s. ISBN 978-80-7357-299-0. Mejzlík, L. Účetní informační systémy. 1. vyd. Praha : Oeconomica, 2006. 173 s. ISBN 80-245-1136-3.

Svoboda, S. Informační systém podnikatelských subjektů. 2. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická, 2000. 304 s. ISBN 80-245-0058-2.

Petřík, T. Ekonomické a finanční řízení firmy. 2. vyd. Praha : Grada Publishing, 2009. 735 s. ISBN 978-80-247-3024-0.

Král, B. Manažerské účetnictví. 2. vyd. Praha : Management Press, 2006. 622 s. ISBN 80-7261-141-0.

Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění novel

Vyhláška č. 500/2000 Sb., ve znění novel

České účetní standardy pro podnikatele

Odborná periodika: Účetnictví, Účetnictví v praxi, časopisy zaměřené na IT

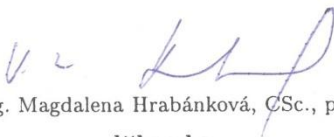
Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Jaroslav Svoboda, Ph.D.


Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce: **1. března 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2011**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (1)
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Milan Jílek, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 1. března 2010

Poděkování

Touto cestou bych chtěl poděkovat panu Ing. Jaroslavu Svobodovi, Ph. D. za odbornou pomoc a vedení mé bakalářské práce.

Dále chci poděkovat společnosti Kenast s.r.o. a společnosti KTK SYSTEM s.r.o. za poskytnuté informace v oblasti výpočetní techniky a informačního systému jako takového.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 24. 4. 2011

.....

Milan Staněk

Obsah:

1. Úvod.....	3
2. Literární přehled	5
2.1. Informační systém.....	5
2.2. Struktura informačního systému	5
2.3. Význam současných podnikových informačních systémů	6
2.4. Informační systémy a jejich aplikace.....	7
2.5. Řízení podnikových zdrojů – ERP.....	8
2.5.1. ERP architektura	9
2.6. Business intelligence.....	10
2.6.1. Podstata.....	10
2.7. Customer Relationship Manager.....	10
2.7.1. Struktura CRM.....	11
2.8. Elektronické podnikání (e-Business)	11
2.8.1. Konkrétní vztahy mezi subjekty elektronického podnikání (zkratky).....	12
3. Požadavky na základní moduly	13
4. Technická podpora informačního systému	16
5. Základní rozdíly mezi různými druhy systémů	18
Nadstavba informačního systému oproti ekonomickému systému.....	19
6. Metodika	20
7. Charakteristika vybraného podnikatelského subjektu	22
8. Informační systém KTKw	23
8.1. Bezpečnost	24
8.2. Charakteristické prvky	24

9.	Základní moduly informačního systému KTKw	25
9.1.	Řízení vztahů se zákazníky (CRM).....	25
9.2.	Logistika – sklad, nákup, prodej	25
9.3.	Ekonomika a finance.....	26
9.4.	Servis.....	26
10.	Technická podpora informačního systému KTKw	27
11.	Analýza systémů	28
11.1.	Analýza jednotlivých systémů.....	29
11.1.1.	MRP-Universální účetní systém	29
11.1.2.	Ekonomický systém POHODA.....	31
11.1.3.	Informační systém KTKw.....	33
11.2.	Analýza požadavků informačního systému.....	35
11.2.1.	Moduly zaměřené na účetnictví v IS KTKw.....	35
11.2.2.	Moduly zaměřené na další oblasti podnikových činností IS KTKw.....	37
12.	Hodnocení výsledků	39
12.1.	Hodnocení výsledků porovnávaných programů	39
12.2.	Celkové hodnocení systému	40
13.	Závěr	42
14.	Summary.....	43
15.	Seznam použité literatury	44
	Seznam použitých zkratk	47
	Seznam obrázků a tabulek	48
	Přílohy.....	49

1. Úvod

Každý dynamicky se rozvíjející podnik, pokud chce držet krok nejen s konkurencí, ale i s trhem obecně, se musí přizpůsobovat současným trendům. V první řadě zvyšovat kvalitu produktů, orientovat se na vyšší úroveň poskytovaných služeb a také rychle reagovat na požadavky zákazníků.

Důležitou roli hraje celkové řízení vztahů se zákazníky. Dalším trendem, který chci zdůraznit, je snižování provozních nákladů a úspora práce při konkrétních úkolech. Podnikatelský subjekt nebo spíše jeho řídicí složky musí sledovat a vyhodnocovat trendy, tvořit dlouhodobé přehledy a statistiky. Rozšiřování podnikání na nové trhy a analýzy podmínek trhu jsou neméně důležitými strategickými činnostmi, které musí provádět podnikatelské jednotky.

Mezi činnosti, jejichž implementace do provozních aktivit přináší zvýšení efektivity, určitě patří neustálé zdokonalování podnikových procesů a podpora orientace na elektronické podnikání (e-business, marketing, e-marketplace). Dalšími trendy jsou využívání nástrojů pro analýzu obchodních, marketingových, finančních dat i využívání možnosti mobilních řešení pro zrychlení komunikace. V neposlední řadě je nutno zdůraznit zavádění metod a nástrojů controllingu.

Díky současným trendům a zvyšujícím se nárokům firem rostou i požadavky na informační systémy, komplexnost poskytovaných informací a rychlost zpracování. Jelikož stále stoupá potřeba celkové propojenosti těchto systémů mezi organizacemi a jednotlivými subjekty je nutností zrychlovat komunikaci a klást stále více důrazu na spolehlivou výměnu informací.

Proto je velice důležité disponovat se správně navrženým, zavedeným a využívaným informačním systémem, který se posléze stává klíčovým a rozhodujícím nástrojem.

Cílem této bakalářské práce je popsat a zhodnotit informační systém podniku jako celek, jeho důležitost v moderní společnosti, jeho výhody, provázanost s jednotlivými podnikovými činnostmi a celkovou nutnost s tímto systémem disponovat. Zdrojem informací pro teoretickou část bakalářské práce byla odborná literatura, příručky k danému systému vztahující se zejména na technickou podporu a internet pro doplnění současných trendů.

Dalším cílem je porovnat různé druhy systémů, jaké jsou mezi nimi rozdíly, podle jakých kritérií se rozhoduje vedení společnosti o koupi nějakého softwaru a analyzovat získané informace. Posledním cílem je hodnocení informačního systému vybrané účetní jednotky především v oblastech účetnictví a ekonomiky. Zdrojem pro praktickou část byly zkušenosti odborníků, kteří s těmito programy pracují a samozřejmě informace získané z odborných knih. Analýza byla prováděna ve firmě Kenast s.r.o., která využívá informační systém od roku 2005, kdy byl zakoupen.

2. Literární přehled

2.1. Informační systém

Moderní společnost je stále více odkázána na použití informačních technologií. Informační systémy a informační a komunikační technologie se stávají páteří podnikání v mnoha oborech. Tento proces je nevyhnutelný. Vývoj a nabídka možností v oblasti informačních technologií rostou geometrickou řadou, a tím vzrůstá i množství nástrah, které nás při cestě k jejich ovládnutí čekají. Schopnost správného rozhodování o nasazení a užívání ICT (informační a komunikační technologie) se stala součástí úspěšného řízení. Konvergence informačních, komunikačních a multimediálních technologií vyvolává vznik nových podnikatelských příležitostí, které budou v nejbližších desetiletích sehrávat v ekonomice i ve veřejném životě klíčovou roli.

(Tvrdíková, 2008)

Základem dnešní společnosti by tedy měla být schopnost pracovat s rozsáhlými objemy dat, vyznat se v nich, umět z nich odvozovat relevantní závěry a na jejich základě rozhodovat. To jsou předpoklady úspěšné práce manažerů dnešní doby a v této činnosti jim pomáhají informační systémy, podporované informačními a komunikačními technologiemi, které zásadně ovlivňují jak způsob práce s daty a informacemi, tak i způsoby rozhodování a komunikace.

(Tvrdíková, 2008)

2.2. Struktura informačního systému

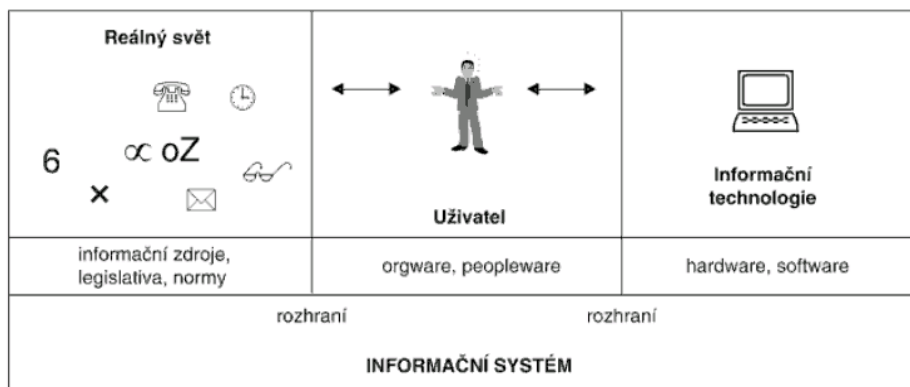
Informační systém podniku se skládá z následujících komponent (Tvrdíková, 2008):

- technické prostředky (hardware) – počítačové systémy různého druhu a velikosti, doplněné o potřebné periferní jednotky, které jsou v případě potřeby propojeny prostřednictvím počítačové sítě a napojeny na paměťový subsystém pro práci s velkými objemy dat
- programové prostředky (software) – tvořené systémovými programy, řídicími chod počítače, efektivní práci s daty a komunikaci počítačového

systemu s reálným světem, a programy aplikačními, řešícími určité třídy úloh určitých tříd uživatelů

- organizační prostředky (orgware) – tvořené souborem nařízení a pravidel, definujících provozování a využívání IS (informačních systémů) a IT (informačních technologií)
- lidská složka (peopleware) – řešení otázky adaptace a účinného fungování člověka v počítačovém prostředí, do kterého je vřazen
- reálný svět (informační zdroje, legislativa, normy)

Obrázek 1 - Prvky informačního systému



Zdroj: Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy, 2008

2.3. Význam současných podnikových informačních systémů

Informační systémy dnes podporují všechny důležité podnikové funkce, jakými jsou například finance, personalistika, plánování, prodej, nákup, logistika včetně e-businessu a m-businessu. IS musí v současnosti umět držet krok s businesssem a jeho potřebami – tj. například s různými podnikovými fúzemi a trvalými požadavky na podporu efektivnosti a flexibility důležitých podnikových procesů.

(Basl, 2008)

V současnosti podnikové IS tak již neřeší jen úlohy spojené s automatizací a racionalizací podnikových činností a procesů. Zásadním způsobem se totiž změnil názor na výsledek, resp. užitek plynoucí ze zavedení podnikového IS. Jestliže v minulosti

dominoval spíše technologický náhled, který se projevoval v důrazu na uvedení IS do provozu v rámci času a rozpočtu stanoveného projektem, situace dnes bývá odlišná.

(Basl, 2008)

Dominantní se stává „business“ přínos aplikací IS podniku. Toho je dosahováno jednak snižováním nákladů v rámci integrovaných a optimalizovaných podnikových procesů, ale stále více i podporou a rozšiřováním příjmů z prodejů nových, resp. inovovaných výrobků a služeb. Navíc „životní cyklus“ podnikového IS se striktně neuzavírá tak jako v minulosti jeho symbolickým uvedením do provozu, ale neméně podstatné jsou i jeho efektivní provozování, údržba a další rozvoj, resp. opětovná inovace.

(Blažíček, 2008)

2.4. Informační systémy a jejich aplikace

Podle Tomana (2006) jsou aplikace klíčovým tématem. V podnikových informačních systémech existuje celá řada aplikací a jejich typů, které se liší:

- svým určením – komu jsou určeny, resp. kdo s nimi má pracovat (manažeři, obchodníci, dispečeri, případně všichni uživatelé)
- svou funkcionalitou, strukturou poskytovaných funkcí, což se odvíjí od jejich určení
- použitými technologiemi – typem databází, komunikačních prostředků
- způsobem provozování
- způsobem řešení – projektování, vývoje software, ...

Dle Poura (2006) je jedním z charakteristických rysů současných IS jejich vysoká heterogenita, tedy různorodost z hlediska výše uvedených charakteristik. Cílem této části je proto prezentovat jednotlivé typy aplikací, upozornit na jejich rozdíly, výhody a nevýhody:

1. Osobní informatika (provozovaná většinou na úrovni jednotlivce), představuje data, programové a technické prostředky sloužící pro práci jednoho konkrétního člověka.

2. Jádrem podnikové informatiky, zejména u společností výrobního nebo obchodního charakteru, jsou aplikace pro řízení podnikových zdrojů – ERP (Enterprise Resource Planning), které zajišťují evidence podnikových zdrojů, řešení běžných transakčních úloh (prodej, nákup, výrobní operace a další).
3. Vedle aplikací ERP se pak realizuje celá řada dalších, které výrazně ovlivňují celkovou kvalitu a výkonnost IS a v návaznosti na to i kvalitu a výkon podnikového řízení. Ty se souhrnně označují jako – BI (Business Intelligence) a slouží pro finanční, obchodní a další analýzy nebo podporu přípravy podnikových plánů.
4. S rozvojem komunikací a zejména internetové infrastruktury se původně uzavřené podnikové IS začaly postupně otevírat a propojovat s IS ostatních podniků a obchodních partnerů. Tyto elektronicky realizované komunikační i kooperační vazby mají různý charakter a podle toho se liší i charakter těchto aplikací. Základ tu tvoří řada aplikací elektronického podnikání (e-Business). Do nich patří zejména možnosti a řešení elektronického obchodování (e-Commerce), elektronického zásobování (e-Procurement) a elektronických tržišť (e-Marketplace).
5. Klíčovým momentem úspěchu podniku a tedy i informatiky jsou zákazníci, jejich spokojenost a loajalita. Proto se na „extrémní straně“ IS vyvinuly aplikace pro podporu řízení vztahů k zákazníkům (CRM), které zahrnují evidence a analýzy obchodních kontaktů, řízení komunikace se zákazníky apod.

2.5. Řízení podnikových zdrojů – ERP

Dle Tomana (2006) ERP (Enterprise Resource Planning) představuje jádro aplikační architektury informačních systémů a pokrývá největší rozsah jeho funkcí a procesů. Zkratka ERP vyjadřuje v překladu plánování podnikových zdrojů. Hlavní myšlenkou těchto aplikací je především sjednotit dílčí podnikové funkce na úrovni celého podniku, což se zdůrazňuje slovem Enterprise. Proto se také někdy ERP aplikace označují termínem celopodnikové, který vyjadřuje snahu jejich tvůrců integrovat jednotlivé programy uspokojující informační potřeby jednotlivých oddělení nebo pracovníků

v podniku do jedné aplikace sdílející společnou datovou základnu.

ERP systémy představují softwarové nástroje používané k řízení podnikových dat. ERP systémy pomáhají podnikům v oblasti dodavatelského řetězce, příjmu materiálu, skladového hospodářství, přijímání objednávek od zákazníků, plánování výroby, expedice zboží, účetnictví, řízení lidských zdrojů a v dalších podnikových funkcích.

(Basl, 2008)

Koncepční otázky řešení ERP jsou obvykle vyjádřeny jeho vnitřní, tedy softwarovou architekturou. Ta dokumentuje, jakými softwarovými moduly je ERP tvořen, v jakém jsou uspořádání, resp. v jakých vzájemných vazbách fungují. Softwarovou architekturu ERP v současnosti ovlivňuje velmi silný trend k integraci ERP s dalšími typy aplikací, jako např. CRM, BI, e-Business a k vytváření komplexních integrovaných řešení.

(Gála, 2006)

2.5.1. ERP architektura

ERP architektura obsahuje (Pour, 2006):

- aplikační moduly zajišťující funkcionalitu v jednotlivých oblastech řízení podniku, tedy v řízení prodeje, nákupu, výroby, personalistiky,
- dokumentační moduly obsahující uživatelskou on-line dokumentaci k jednotlivým aplikačním modulům, funkcím a jednotlivým zobrazovaným polím na obrazovce – tzv. „on-line help“,
- technologické a správní moduly – pro nastavení přístupových práv uživatelů k datům a funkcím ERP, moduly pro evidenci a analýzy operací provedených funkcemi ERP,
- implementační moduly využívané k přípravě a nasazení ERP v daném podnikovém prostředí. Tyto moduly obvykle slouží k definování a optimalizaci podnikových procesů, k definování funkcionality, k určování typů uživatelů, resp. jejich rolí,
- vlastní vývojové prostředí – některé ERP systémy mají integrovány vlastní programovací prostředky nebo jazyky,

- moduly zajišťující rozhraní k základnímu softwaru, tedy k databázovým a operačním systémům, případně i na další typy aplikací a technologií.

2.6. Business intelligence

Business intelligence (BI) představuje specifický typ úloh informatiky, které téměř výlučně podporují analytické, plánovací a rozhodovací činnosti podniků a organizací a jsou postaveny na principech, které právě těmito činnostem nejvíce odpovídají.

(Gála, 2009)

BI je sada procesů, know-how, aplikací a technologií, jejichž cílem je účinně a účelně podporovat řídicí aktivity ve firmě. Podporují analytické, plánovací a rozhodovací činnosti organizací na všech úrovních a ve všech oblastech podnikového řízení, tj. prodeje, nákupu, marketingu, finančního řízení, controllingu, majetku, řízení lidských zdrojů, výroby a dalších.

(Šedivá, 2009)

2.6.1. Podstata

Pro pochopení podstaty business intelligence je účelné vyjít z rozdílů mezi transakčními a analytickými úlohami v podnikovém řízení. Budeme-li porovnávat základní pojetí práce uživatele (obchodníka, účetního) pracujícího převážně transakčním způsobem a uživatele (manažera, finančního analytika) využívajícího data pro podnikové analýzy a reporty, pak můžeme dojít k rozdílům. Zatímco v případě transakčních úloh je významný přehled detailních informací např. k jednotlivým položkám zboží, pak v případě analytických úloh se jedná o vyhodnocování určitých ukazatelů, třeba objemu tržeb za zboží, podle různých dimenzí (zákazníků, zboží atd.), včetně časové dimenze.

(Pour, 2009)

2.7. Customer Relationship Manager

CRM je komplex technologií (aplikačního a základního software, technických

prostředků), 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, 2008)

2.7.1. Struktura CRM

- Analytická část CRM se dotýká analytické práce s veškerými daty a využívání datových skladů. Do působnosti analytické části CRM patří např. segmentace klientů, vytipování skupin ziskových zákazníků, analýzy chování zákazníků, analýzy marketingových kampaní.
- Operační část CRM realizuje předem definované obchodní procesy. Je to část CRM řešení určená pro podporu interakcí se zákazníkem přes různé typy kanálů, od telefonních zákaznických center přes elektronické kanály až po vyřizování poštovních zásilek a řízení tradičních prodejních míst.
- Kooperativní část CRM představuje užívané technologie podle typu kontaktů se zákazníky (osobní kontakt na pobočce firmy, písemná korespondence, elektronická pošta, faxová komunikace, telefonický kontakt a komunikace přes internet).

(Tvrdíková, 2008)

2.8. Elektronické podnikání (e-Business)

Elektronickým podnikáním nazýváme takovou realizaci podnikatelských procesů, která je uskutečněna s využitím elektronických informačních technologií a systémů.

(Chromý, 2009)

Dle Poura (2006) E-Business představuje celou škálu produktů, aplikací a služeb, jejichž společným jmenovatelem je využití elektronických komunikačních kanálů, a zejména infrastruktury internetu, pro realizaci obchodních procedur a operací. Také představuje oblast informatiky, která v sobě zahrnuje podporu procesů a vztahů mezi obchodními partnery, spolupracovníky a koncovými zákazníky, uskutečňovaných

elektronickými médii.

Základní vztahy mezi subjekty elektronického podnikání:

Dnes již existuje mnoho různých subjektů, které vstupují do elektronicky realizovaných obchodních externích vztahů: zejména podniky (B-Business), koneční spotřebitelé (C-Consumers), orgány veřejné a státní správy (G-Government), konkrétní zaměstnanci podniků (E-Employee).

(Gála, 2009)

2.8.1. Konkrétní vztahy mezi subjekty elektronického podnikání (zkratky)

- B2B (Business to Business) – nákupní i prodejní operace realizují podniky. V oblasti elektronického podnikání představuje tento vztah naprostou většinu objemu.
- B2C (Business to Consumers) – prodejcem je podnik a nakupujícím je jednotlivec, resp. konečný spotřebitel.
- C2C (Consumer to Consumer) – prodejcem i nakupujícím jsou jednotlivci.
- C2B (Consumer to Business) – jednotlivci (koneční spotřebitelé) prezentují své požadavky na specifické produkty nebo služby a jejich předpokládanou cenu, a dodavatelé (podniky) pak soutěží o takové poptávky a snaží se je naplnit.
- G2C (Government to Citizens) – úřady veřejné, resp. státní správy poskytují své služby elektronickou cestou občanům.
- G2B (Government to Business) – úřady veřejné, resp. státní správy poskytují své služby elektronickou cestou podnikům.

(Šedivá, 2009)

3. Požadavky na základní moduly

Požadavky na funkce jednotlivých modulů, které vyžadují účetní jednotky.

Řízení vztahů se zákazníky (CRM)

Od tohoto modulu je požadováno, že bude poskytovat kompletní přehled o zákazníkovi:

- historie zákazníka
- vyhodnocení obrátů za určité časové období (odběratelé, dodavatelé)
- možná tvorba kritérií – druh zákazníka (A, B, C, VIP)
- záznamy – schůzky, katalogy, telefonní hovory, maily
- počet prodejů
- správa kontaktních osob – jména, telefony, firemní posty
- návaznost na e-mail – zasílání hromadných letáků
- upomínky

Logistika – sklad, nákup, prodej

Požadavkem na tento modul je poskytování informací v oblasti skladového hospodářství, nákupu od dodavatelů a prodeji odběratelům:

- celkové řízení skladů
- obraty jednotlivých druhů zboží
- vyhodnocování prodaného sortimentu
- kalkulace vydávaného zboží pomocí různých způsobů oceňování
- tvorba slevových ceníků v návaznosti na modul CRM

Účetnictví a ekonomika

Modul ekonomika a finance má úzkou návaznost na moduly fakturace, evidence majetku, plánování nákladů, výnosů, a proto je nutno tyto požadavky specifikovat na celou oblast účetnictví a ekonomiky:

- jednoduché a přehledné účtování
- provázanost jednotlivých modulů

- vytváření statistik a grafů za jednotlivá období (rok, čtvrtletí, měsíc)
- tvorba výkazů za určité časové úseky
- přehled platební morálky zákazníka
- vyhodnocování efektivity obchodů – obchodní marže
- správa majetku

Servis

Modul servis patří do kategorie řízení firemních aktivit. Požadavky na tento modul souvisejí s celkovým řízením podnikových aktivit v oblasti služeb:

- evidence strojů zákazníka
- informace o strojích (technické, časové)
- upomínky na servis
- kontrolní body (počet techniků, průměr vykázané práce)
- hodnocení vykázaných služeb celkově
- hodnota variabilních složek platů podle odvedené práce
- možnost tvorba kritérií a skupin zákazníků podle strojů

Poptávky a nabídky

Od tohoto modulu je požadováno, že bude efektivním nástrojem pro evidenci poptávek a nabídek, vyhodnocovat došlé poptávky a zpracovávat cenové nabídky:

- evidence došlé poptávky
- specifikace kritérií pro poptávky
- základní údaje o zákazníkovi
- vedení evidenci o nabídkách ke každé poptávce
- dostupnost informací o realizaci obchodních případů
- vytváření, zaevidování a vystavení cenové nabídky
- evidence nabídek (textová i položková struktura)
- přiřazení obchodního zástupce ke každé cenové nabídce
- distribuce nabídek pomocí e-mailů

Evidence došlé a odeslané pošty

Požadavkem na tento modul je evidovat došlou a odeslanou poštu, pracovat s archívem e-mailové pošty a připravovat tiskové sestavy:

- evidence informací o došlé a odeslané poště
- vedení knihy došlé pošty v elektronické podobě
- přiřazení došlé pošty k pracovníkovi
- provázat došlou poštu na zakázku
- přenos informací do MS WORD
- vazba na úkoly v modulu CRM
- zobrazení knihy došlé i vydané pošty a třídít dle kritérií
- možnost přiložit skenovaný dokument do odesílané pošty

4. Technická podpora informačního systému

Při zavádění systému do společnosti dodavatelské firmy nabízejí implementační pomoc metodickou, technickou a školení realizačních týmů. Metodická pomoc spočívá v použití přesných zásad a postupů, které se váží právě na prvotní práci se zaváděním systému. Pomoc technická je založena na doladění, spárování nebo zavedení:

- technických prostředků – počítače, tiskárny, multifunkční zařízení, čtečky čárových kódů, modemy, routery, switche
- programových prostředků – instalace informačního systému, zálohování dat na server, síťové propojení komponentů, síťový tisk, propojení s e-poštou
- organizačních prostředků – soubory pravidel a nařízení při provozování informačního systému

Školení realizačních týmů je možné rozdělit do dvou skupin. První skupinu tvoří vybraní uživatelé (metodici pro danou oblast), kteří jsou vyškoleni na cvičné verzi programu. Druhou skupinu tvoří koncoví uživatelé, kteří budou denně používat IS k výkonu své funkce. Tato verze je kopií ostré databáze.

Technickou podporou se rozumí fáze po implementaci softwaru do běžného provozu, respektive doplňkové služby, které se snaží pomoci uživatelům při potížích s konkrétními produkty.

Tento okruh služeb je určen pro jednotlivce, malé a střední organizace, jimž se nevyplatí zřizovat vlastní oddělení technické podpory. Měsíční částka vynaložená na externí zajištění těchto služeb je zpravidla menší než čistá mzda patřičně kvalifikovaného zaměstnance, nehledě na další výhody – omezení mzdových nákladů, zastupitelnost jednotlivých pracovníků externí společnosti, technické a odborné zázemí. Praktická realizace služeb technické podpory spočívá zpravidla v telefonických a e-mailových konzultacích, profylaktických prohlídkách a řešení havarijních stavů. Tam, kde to je možné a výhodné, lze také zřídit službu vzdálené správy. Svěřená správa je rozšířením služeb technické podpory, při němž jiná společnost přebírá plnou zodpovědnost za

spolehlivý chod informačního systému.

(www.entropy.cz)

Technická podpora se u každého informačního systému liší. Proto uvádím příklady technické podpory informačního systému u konkrétních programů.

IS Signys (www.tresoft.cz):

- rozvoj a zdokonalování nových verzí systému
- telefonická pomoc (hotline)
- update verze – drobné změny, zásadní rozšíření a úpravy
- přednostní řešení požadavků
- zohlednění podnětů pro vylepšování a úpravy systému

IS ABRA (www.abra.eu):

- e-mailová hotline – pomoc poskytovaná formou písemné odpovědi
- telefonická hotline – okamžité řešení problému s provozem softwaru
- servis pomocí vzdálené správy
- konzultace a servis na místě – nejúčinnější forma technické podpory

5. Základní rozdíly mezi různými druhy systémů

Účetnictví a účetní systém

Mezi podstatné firemní agendy patří účetnictví. Tento pojem se mnohdy využívá pro pojmenování ekonomického systému. Avšak účetnictví je pouze jeho drobnou složkou. Jde tedy o software, který zpracovává účetnictví. Neobsahuje funkce, které řeší vztahy mezi společnostmi a dalšími subjekty.

Ekonomický systém

Ekonomický systém je komplexní systém firemních agend, jako například daňová evidence, účetnictví, fakturace, objednávky, skladová evidence, mzdy, kniha jízd, adresář, výroba, CRM atd. Jednotlivým agendám se pak říká moduly. Hovorově se ekonomickému systému někdy říká účetnictví, i když účetnictví je pouze malou podmnožinou celkových možností ekonomického systému.

(www.shopcentrik.cz)

Informační systém

Informační systém je také komplexní systém firemních agend (jako je tomu u ekonomického systému), avšak rozšířený o firemní intranet, extranet a další e-commerce aplikace (jsou součástí e-businessu).

E-commerce aplikace

Aplikace využívající elektronických systémů, zejména internetu pro nákup, prodej, marketing a servis produktů.

Intranet

Intranet lze chápat jako soukromou počítačovou síť využívající internetových protokolů (http, https, ftp ap.), síťové infrastruktury a speciálních aplikací k bezpečnému sdílení firemních informací. Často je tímto termínem označován soubor vnitrofiremních webových stránek běžících na aplikaci zvané redakční systém nebo publikační systém.

(www.shopcentrik.cz)

Extranet

Extranet lze chápat jako soukromou počítačovou síť využívající aplikací vystavených na internetových protokolech, síťové konektivity a telekomunikačních systémů, určenou k zabezpečenému poskytování informací vlastním zaměstnancům, dodavatelům, prodejčům, partnerům a zákazníkům. Na extranet se dá pohlížet jako na část firemního intranetu, který je prostřednictvím internetu k dispozici i uživatelům mimo sídlo společnosti. Jednoduše se také dá říci, že extranet je privátní firemní internet, který je na internetu dostupný všem uživatelům s platnou autorizací.

(www.shopcentrik.cz)

Nadstavba informačního systému oproti ekonomickému systému

Informační systém nabízí vyšší funkčnost, podporuje složitější firemní procesy a má podstatně větší možnosti nastavení parametrů. Snáze se přizpůsobuje požadavkům odběratele, je možné integrovat do systému i další zařízení (čtečka čárových kódů). Kromě řešení ekonomických agend obsahuje i další agendy jako plánování výroby, plánování nákladů a výnosů i řízení vnitropodnikových činností (servis). Poskytuje větší provázanost procesů a kvalitnější informace pro potřeby řízení firmy.

6. Metodika

Cílem praktické části je popsat již vybraný informační systém a zhodnotit jeho výhody i nevýhody. Dalším cílem je porovnat různé druhy systémů, jaké jsou mezi nimi rozdíly, podle jakých kritérií se rozhoduje vedení společnosti o koupi nějakého softwaru a analyzovat získané informace. Posledním cílem je hodnocení informačního systému vybrané účetní jednotky především v oblastech účetnictví a ekonomiky. Analýza byla prováděna ve firmě Kenast s.r.o., která využívá informační systém od roku 2005, kdy byl zakoupen.

Praktická část se zabývá porovnáním rozdílů mezi informačním, ekonomickým a účetním systémem. Tyto programy jsou ve své podstatě neporovnatelné technicky a funkčně, ale jsou srovnatelné svou využitelností pro účetní jednotku. Jedná se především o rozhodování společnosti, jaký program potřebuje.

Analýza je prováděna z pohledu vedení společnosti v případě, že chce být firma dynamicky se rozvíjející. Z toho vyplývá otázka, zda je nutné pořizovat informační systém, zda stačí ekonomický systém nebo jestli společnost dokáže držet krok s konkurencí pouze s offline (nesít'ovým) účetním programem. Mezi další posuzované oblasti patří funkčnost, prostředí programů a náklady, které nejvíce ovlivňují rozhodování o koupi systému. Pro analýzu jsou vybrány 3 programy:

- MRP
- POHODA
- KTKw

Prvním hodnoceným softwarem je účetní systém, který účetní jednotka využívala, a to MRP-Universální účetní systém, jehož operačním systémem je MS-DOS. Dalšími dvěma hodnotícími programy, které již fungují na moderním pojetí informačních technologií v podniku, jsou ekonomický systém POHODA a informační systém KTKw. Jejich operačním systémem je grafický editor Windows.

Porovnání je prováděno pomocí vícekritériálního hodnocení variant, které vychází z operační analýzy. Detailněji jde o maximalizační povahu klasifikace kritérií, kdy nejlepší hodnocení získá nejvíce bodů. Dle kvantifikovatelnosti jde o kvalitativní přístup, jelikož nelze zcela objektivně měřit tyto systémy. Je nutné použít různé bodovací hodnocení. Byla zvolena 4 kritéria, každé ohodnoceno 1 až 5 body. Jeden bod znamená nejhůře hodnoceno a 5 bodů nejlépe. Dále každému obodovanému kritériu byly přiřazeny rozdílné váhy. Maximální možný počet získaných bodů je tedy 5.

(www.fzp.ujep.cz, www.jana.kalcev.cz)

Zvolené váhy byly stanoveny tzv. „natvrdo“ podle důležitosti jednotlivých kritérií pro účetní jednotku. Přiřazované body byly zvoleny po konzultaci s odborníky v oblasti IT, účetními a vedením společnosti.

7. Charakteristika vybraného podnikatelského subjektu

Společnost Kenast s.r.o. se zabývá prodejem a servisem kancelářské, výpočetní a telekomunikační techniky. Zaměřuje se na komplexní dodávky kancelářského i školního nábytku a techniky včetně montáže.

Firma vznikla v roce 1994, kdy začala vést daňovou evidenci s využíváním účetního systému MRP. I přesto, že se firma řadí svou velikostí mezi malé společnosti, postupem času byly kladeny stále větší nároky na ekonomické řízení, způsob zpracování účetnictví a zvyšující se počet zaměstnanců. Proto byl v roce 2005, kdy se firma stala společností s ručením omezeným, zakoupen informační systém KTKw, tehdy společnost začala pracovat v podvojném účetnictví. Těmito změnami zvýšila svoji perspektivu v oblasti komplexního řízení všech činností.

Obchodní rejstřík a Sbírka listin (www.justice.cz):

- Předmět podnikání: specializovaný maloobchod a maloobchod se smíšeným zbožím (od roku 2005), výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení (od roku 2009)
- Základní kapitál: 200 000,- Kč
- Počet zaměstnanců: 15

Tabulka 1 - Vývoj společnosti (v Kč)

Položka/Rok	2007	2008	2009
Výsledek hospodaření (před zdaněním)	6 775,-	23 656,-	187 158,-
Aktiva	7 624 951,-	10 394 830,-	9 643 534,-
Pasiva	7 624 951,-	10 394 830,-	9 643 534,-

Zdroj: www.justice.cz

8. Informační systém KTKw

Systém KTKw představuje moderní informační systém. Jedná se o otevřený a modulární systém využívající architekturu klient/server a prostředí Windows. Díky svým vlastnostem a funkčnosti, architektuře, filosofii, způsobu realizace dodávky a otevřenosti požadavkům zákazníků při implementaci nabízí výhody, které lze využít pro vytvoření komplexního podnikového informačního systému. Využití a uplatnění progresivních a moderních technologií a metodik při vývoji, implementaci a dodávce informačního systému a dále i důsledná komponentová stavba nabízí pružný rozvoj dodaného řešení v závislosti na růstu zákazníka.

(www.ktksystem.cz)

Tento systém je určen především pro střední a větší společnosti, proto je možné jej provozovat na rozsáhlých počítačových sítích. Systém využívají i menší podnikatelské subjekty a organizace s různou velikostí. Již standardní systém má vysokou funkční úroveň, dále je možné ho doplnit o nadstandardní moduly (specifické funkce), a tím vytvářet výkonný nástroj pro práci různých odvětví ekonomické, výrobní či obchodní povahy.

Díky modulární struktuře systém nabízí velký potenciál pro budování a implementaci integrovaného sjednoceného informačního systému dle konkrétních požadavků i náročných potřeb všech typů klientů. Kombinací standardních modulů vznikají ucelené systémy pro běžnou rutinní práci, ale při rozšíření funkčnosti také specifické systémy pro náročné ekonomické procesy.

Standardní systém tedy poskytuje široké možnosti, bohatou funkčnost jednotlivých modulů a podporuje rozhodující firemní procesy. Díky otevřenosti a provázanosti modulů systém nabízí nejen vedení základních agend, které jsou legislativně nařízeny, ale ucelený systém.

8.1. Bezpečnost

Velký důraz při vývoji tohoto systému byl kladen na zajištění bezpečnosti datové základny. Díky používání osvědčených, robustních a velmi výkonných databázových SQL serverů předních světových výrobců je zajištěna vysoká bezpečnost dat při provádění všech operací s datovou základnou. Systém využívá maximální podpory transakčního zpracování, čímž je zajištěna konzistence a integrita dat.

(www.ktkssystem.cz)

8.2. Charakteristické prvky

- modulární systém - základ pro vybudování uceleného informačního systému
- komplexní řešení, které může podporovat zpracování všech rozhodujících agend a podnikových procesů
- možnost implementace konkrétních požadavků a doplnění o speciálních moduly a řešení
- nástrojem pro úsporu a snížení nákladů na provoz
- sestavy a přehledy poskytující souhrnné, ucelené a přehledné on-line informace pro potřeby řízení a vedení firmy na různých organizačních stupních
- možnost práce s cizími měnami (vystavování a příjem faktur, devizové saldokonto - plná podpora práce se zahraničními měnami, cizojazyčné sestavy a výkazy, názvy položek zboží)
- velké množství v oblasti cenové a obchodní politiky (ceníky zboží, slevníky, typy slev, individuální ceníky a slevy, kombinace ceníků a slevníků, slevy na skupiny zboží časově ohraničené)

(www.ktkssystem.cz)

9. Základní moduly informačního systému KTKw

9.1. Řízení vztahů se zákazníky (CRM)

Modul „řízení vztahů se zákazníky“ představuje obsáhlou podporu činností a procesů hlavně v oblastech komplexní péče o firemní trh. A to fáze poprodejní, prodejní i předprodejní. Detailněji jde o evidence kontaktů se stávajícími a potenciálními zákazníky. Přesouvání úkolů na další osoby s možností kontroly (pro příklad: ředitel domluví zaslání informačních materiálů, sekretářce se to v úkolech objeví a provádí samotné zaslání). Dále CRM přináší řízení dalších kontaktů (kdy bude probíhat jednání s určitou osobou, popřípadě kdy bude představena firemní prezentace), sledování historie a vyhodnocování potřeb zákazníků (partnerů).

9.2. Logistika – sklad, nákup, prodej

Modul „logistika – sklad“ nabízí rozsáhlou funkčnost a možnosti. Řeší zpracování několika agend a řadu procesů souvisejících se skladovým hospodářstvím, nákupem, vystavováním objednávek, příjmem zboží, evidencí přijatých objednávek, prodejem, pohyby na skladech, distribucí a expedicí, prodejem přes kasy. Současně jsou připravované údaje automaticky využívány i v dalších modulech informačního systému KTK (fakturace, DPH, účetnictví, přehledy o prodeji, technická příprava výroby atd.). Díky možnostem a funkčnosti modulu dochází po implementaci a zavedení jednoznačně ke zjednodušení a optimalizaci řady činností a procesů, které je dnes nutno řešit v souvislosti s logistikou, skladováním a optimalizací zásobovacího a výrobního řetězce. Základní funkce:

- koncepčně je modul navržen tak, aby respektoval současné vysoké nároky na obchodní systém a byl připraven i na realizaci dalších požadavků a využití technologií
- vazba na podvojný účetnictví, fakturaci, DPH - přímé zaúčtování nebo předzaúčtování pohybů na skladech, vydané faktury, příprava podkladů pro DPH
- čárový kód - možno využívat i několik čárových kódů pro evidenci jedné položky, využití pro příjem, výdej, převod mezi sklady, prodej, stav skladu,

provádění inventur, požadavky na nákup
(www.ktksystem.cz)

9.3. Ekonomika a finance

Modul „ekonomika a finance“ přímo souvisí s podvojným účetnictvím, zpracovává výkazy a přehledy, poskytuje tedy řešení účetních agend. Při vhodném nadefinování předkontací pro účtování jednotlivých dokladů systém nabízí výrazné úspory času i pracnosti. Zpracovává agendu DPH, přiznání k DPH a řeší problematiku týkající se banky. Poskytuje přehledy pro vedení firmy, porovnává hodnoty za různá období a vytváří sestavy, přehledy, grafy. Mezi základní funkce patří možnost členit účetní případy s předností na pobočku, účet či středisko. Je zde automatizovaný vstup účetních podkladů z ostatních podmodulů (pokladna, fakturace, majetek). Dalšími možnostmi jsou zpracování výkazu cash flow, sestavení vlastních výkazů (zisku, rozvaha), likvidace faktur a jiné párování.

9.4. Servis

Modul „servis“ nabízí kompletní řešení problematiky společností, které poskytují prodej, servis a opravárenské služby. Jelikož má tento modul úzkou vazbu na ostatní moduly systému, je možné vytvořit komplexní řešení pro:

- prodej náhradních dílů
- zapisováním servisních listů a tím i plánování pravidelné údržby strojů u zákazníků - zefektivňuje činnosti související s modulem CRM (řízení vztahů se zákazníky)
- úzké vazby na ekonomické a finanční moduly (účetnictví, finanční pokladna, fakturace)

10. Technická podpora informačního systému KTKw

Údržba a další rozvoj informačního systému KTKw je prováděn na základě dohody se zadavatelem v požadovaném rozsahu. V oblasti servisní činnosti, další placené údržby systému a poimplementační podpory jsou nabízeny tyto služby:

- záruční a pozáruční servis
- hot-line (telefonické konzultace, fax, e-mail)
- dodávky upgrade a update verzí (ve vazbě na změny legislativy a další rozvoj systému)
- trvalou podporu v oblasti dalšího rozvoje dodaného informačního systému
- pravidelné preventivní návštěvy pracovníků technické podpory
- pravidelné návštěvy pracovníků (technická podpora, konzultant) pouze po dohodnutou dobu od zavedení nového systému (možno spojit s upřesněním funkcí a možností informačního systému, konzultace a mapování nových požadavků a specifikací v souladu s novými potřebami firmy a jejím rozvojem)
- administrace a údržba systému prostřednictvím vzdáleného připojení k databázovému serveru (redukuje se tak počet cest – a cena – za servisní zásahy na místě)
- základní zaškolení administrátora programového vybavení *KTKw*

V oblasti školení je nabízen rozsáhlý standardní školicí program a dále i pořádání speciálních školení v souvislosti se zaváděným informačním systémem. Důslednému zaškolení uživatelů se příkládá odpovídající důraz, neboť ani nejdokonalejší IS nemůže přinést očekávané efekty, jestliže není uživateli odpovídajícím způsobem zvládnut a využíván.

Z hlediska placené technické podpory jsou nabízeny jednotlivé činnosti v dále uvedených standardních variantách:

11. Analýza systémů

Hlavní myšlenka, kterou chci zmínit ve své analýze informačních systémů, je založena na slově modernizace. Modernizace se dá chápat mnoha způsoby. Úplně zjednodušeně se mluví o něčem novém, lepším. Ekonomové používají pojmy kvalitnější, rychlejší, využívající více funkcí. Informatičtí by použili pojmy jako širší programové rozhraní či upgrade softwaru (hardwaru).

První hodnocený software, MRP-Universální účetní program, byl navržen v 90. letech, kde se účetnictví a celá firemní agenda vedla na zcela rozdílné úrovni než je tomu v současné době. Využívaly se ekonomické (účetní) programy fungující v textovém rozhraní. Do hodnocení byl vybrán právě kvůli velkým rozdílům nejen v oblasti grafické, ale i funkční, aby byla vidět vysoká odlišnost a pokrok v oblasti informačních technologií. Druhým hodnoceným softwarem je POHODA Komplet, který patří do kategorie ekonomických systémů, slangově jde o něco mezi účetním a informačním systémem. Třetím hodnoceným programem je informační systém KTKw, který účetní jednotka v současné době využívá. Tyto softwary již pracují na moderním pojetí systémů, čímž je grafické rozhraní Windows i styl a funkce obecně.

Hodnocení bylo prováděno na síťové verze těchto programů pro lepší interpretaci výsledků, a to na 15 počítačů. Uvedené ceny jsou uváděny v Kč bez DPH.

Tabulka 2 - Hodnocení systémů

Kritérium	Popis kritéria	Váha kritéria
1. Cena	Cenová nabídka systému	25%
2. Prostředí, funkce	Přehlednost, jednoduchost, grafika, práce s ekonomickými daty a jednotlivými moduly	25%
3. Výstupy	Výkazy, statistiky, grafy	20%
4. Komplexnost	Provázanost modulů, využití internetu, řízení vnitropodnik. činností a vnějších aktivit	30%

Zdroj: Autor

Kritéria byla zvolena po konzultaci s vedením společnosti, podle kterých by se rozhodovala o koupi určitého softwaru. Prvním kritériem je cenová nabídka systému.

Druhé kritérium řeší oblast funkčnosti a prostředí. Třetím kritériem jsou výstupy, které program přináší. A poslední kritérium se zabývá provázaností modulů, řízením vnitropodnikových činností a maximálním využitím informačních technologií. Přiřazené váhy byly zvoleny dle důležitosti kritérií.

11.1. Analýza jednotlivých systémů

11.1.1. MRP-Universální účetní systém

Firma MRP-Informatics, spol. s r.o. již 15 let produkuje počítačové firemní agendy. Nabízí 3 účetní systémy: MRP – účetní systém 3.generace, MRP – vizuální účetní systém a MRP – Universální účetní systém. Nejstarší verzí je MRP – Universální účetní systém, který byl vybrán jako první hodnocený produkt.

Tento program je účetním systémem. Získal si oblibu spíše u konzervativnějších uživatelů, jelikož pracuje s operačním systémem MS-DOS. Při jeho používání není třeba užívat polohovací zařízení (myš, apod.).

(www.mrp.cz)

Tabulka 3 - Ceník MRP - Universální účetní systém

Název	Cena (v Kč)
Účetnictví – síťová verze	9 698,-
Fakturace – síťová verze	3 296,-
Sklad – síťová verze	4 898,-
Mzdy a personalistika – multiverze	6 498,-
Kniha jízd – multiverze	2 298,-
Evidence majetku – multiverze	4 096,-
Maloobchod	3 598,-

Zdroj: www.mrp.cz

Celková cena 34 386,- Kč je přijatelná i pro nejmenší firmy, ale tento program není využitelný jako nástroj řízení. Po konzultaci s účetní jednotkou kritérium cena ohodnoceno 4 body.

Obrázek 2 - Faktura v programu MRP

IČO odběr 46900675/ příj. /		Běžný daňový doklad	
Adresa	MRP - Informatics, s.r.o. P.O.BOX 35 763 15 Slusovice	Číslo faktury	9976
PSČ Město		Číslo dod.listu	1
Telefon	067/32208,30225	Datum vystavení	26.09.2000
Fax	067/98541,30225	Uznik zdan.plnění	26.09.2000
e-mail		Datum splatnosti	10.10.2000
Banka	KB - Zlin	Konst.symbol	0008
Ččet/kód	1907645-661 /0100	Středisko	
DIC	303-46900675	Daňová skupina	6[F2]
[P]rávnícká/[F]yzická		Měna,kurz	/
Čenová skupina		Forma úhrady	hotovk [F2]
		Způsob dopravy	[F2]
		Č.obj.	
		Dat.obj.	
Celkem	0,00		

[F1]-Nápověda, [Ctrl+K]-Konečný příjemce, [Ctrl+R]-Plat.karta, [Esc]-Ven

Zdroj: www.mrp.cz

Programové prostředí je velmi jednoduché, ale vzhledově zastaralé. Práce s jednotlivými moduly je snadná, bez využití polohovacích zařízení, k ovládání se využívá pouze klávesnice. Z důvodu příliš velké konzervativnosti a nepostačujícímu grafickému zpracování hodnoceno 2 body.

Funkčnost z hlediska účetního je dostačující, avšak z hlediska ekonomického již nepostačuje svými výstupy (grafy, výkazy) a neposkytuje dostatečné množství informací pro vedení firmy. Hodnoceno proto pouze 1 bodem. Oblast komplexnosti softwaru, provázanosti modulů a řízení vnitropodnikových činností je nedostačující, proto je tomuto kritériu udělen pouze 1 bod.

Tabulka 4 - Hodnocení MRP-Universální účetní systém

Kritérium	Počet bodů	Váha kritéria	Body*váha
1. Cena	4	25%	1,00
2. Prostedí, funkce	2	25%	0,50
3. Výstupy	1	20%	0,20
4. Komplexnost	1	30%	0,30
Celkové hodnocení	-	-	2,00

Zdroj: Autor

MRP – Universální účetní systém získal 2 body z 5 možných. Za předpokladu, že se bude společnost v současné době rozhodovat o koupi softwaru pro svou ekonomickou činnost, je malá pravděpodobnost, na základě hodnocení, že zakoupí tento program.

11.1.2. Ekonomický systém POHODA

Systém POHODA je druhým porovnávaným programem, detailně pak verze POHODA Komplet. Tento software je účetní a ekonomický program od firmy STORMWARE s.r.o. Základ programu tvoří zpracovaný adresář a řada agend pro celkové řízení firmy.

Tabulka 5 - Ceník systému POHODA Komplet

Typ licence	Cena (v Kč)
Licence pro 1 počítač	13 980,-
Síťová licence pro 3 počítače	20 970,-
Síťová licence pro 5 počítačů	27 960,-
Síťová přídatná licence	5 580,-
Nesíťová přídatná licence	5 580,-

Zdroj: www.pohoda.cz

Tabulka 6- Ceník systému POHODA Komplet pro 15 počítačů

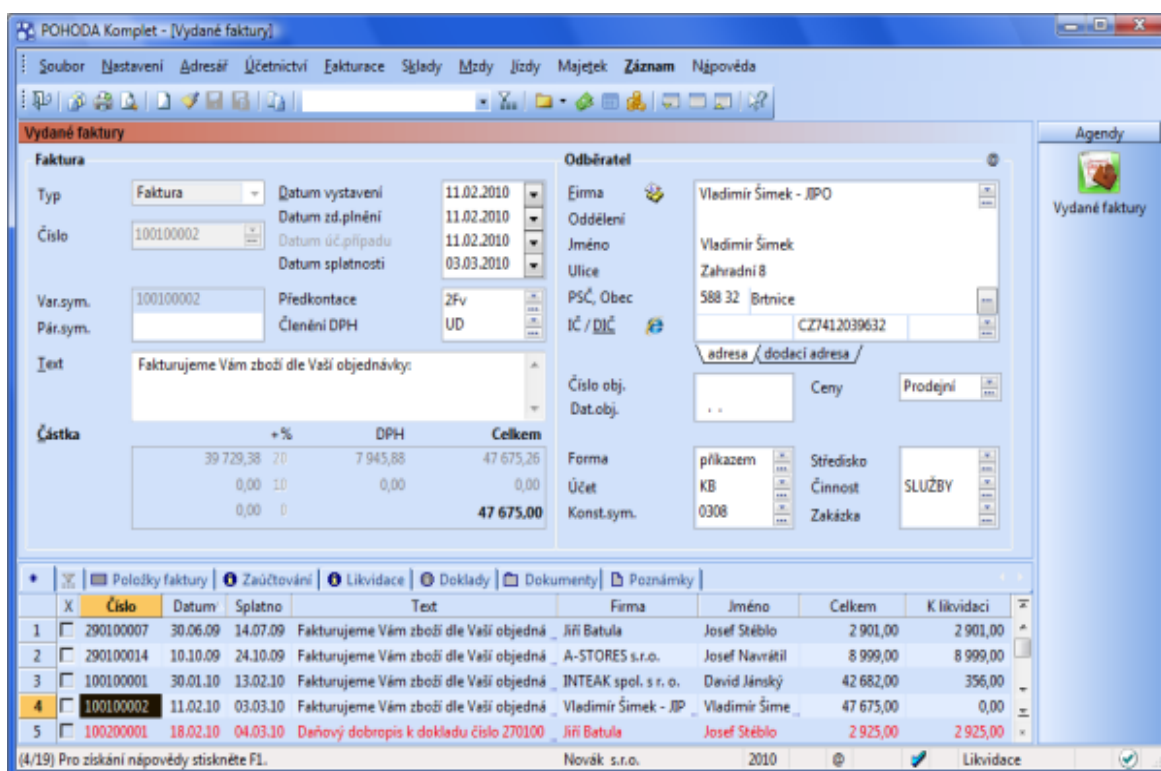
Síťová licence pro 5 počítačů	27 960,- Kč
Dalších 10 přídatných licencí	55 800,- Kč
Celkem pro 15 počítačů	83 760,- Kč

Zdroj: www.pohoda.cz

Tento systém se nachází v jiné cenové relaci oproti prvnímu hodnocenému. Pokud je k ceně softwaru připočítán i servis při pořízení a jeho celková implementace, bude cena programu kolem 130 000,- Kč. Po uvážení přiděleny 3 body.

Prostředí programu je přehledné, jednoduché a graficky velice povedené. Z hlediska funkčního se jedná nejen o správu účetnictví, ale také o ekonomické řízení firmy. Obodováno 4 body. S tímto souvisí i třetí kritérium, jakým je zpracování grafů a výkazů. Přiděleny také 4 body.

Obrázek 3 - Fakturace v programu POHODA



Zdroj: www.pohoda.cz

Posledním kritériem je komplexnost softwaru. Z pohledu účetního takřka není co vytknout, jelikož byl systém navrhnut výhradně pro tyto účely. Avšak z pohledu využití softwaru na vnější aktivity podniku (poptávky, nabídky), využití internetu nebo řízení vnitropodnikových činností je nedostačující. Obodováno 3 body.

Tabulka 7 - Hodnocení POHODA Komplet

Kritérium	Počet bodů	Váha kritéria	Body*váha
1. Cena	3	25%	0,75
2. Prostředí, funkce	4	25%	1,00
3. Výstupy	4	20%	0,80
4. Komplexnost	3	30%	0,90
Celkové hodnocení	-	-	3,45

Zdroj: Autor

Ekonomický systém POHODA Komplet získal 3,45 bodů z 5 možných. Za předpokladu, že se bude společnost v současné době rozhodovat o koupi softwaru pro svou ekonomickou činnost, je možné, na základě hodnocení, že zakoupí tento program.

11.1.3. Informační systém KTKw

Třetím a posledním porovnávaným programem je informační systém KTKw. Jedná se o velice moderní systém, který je modulární, využívá architekturu klient/server a prostředí windows.

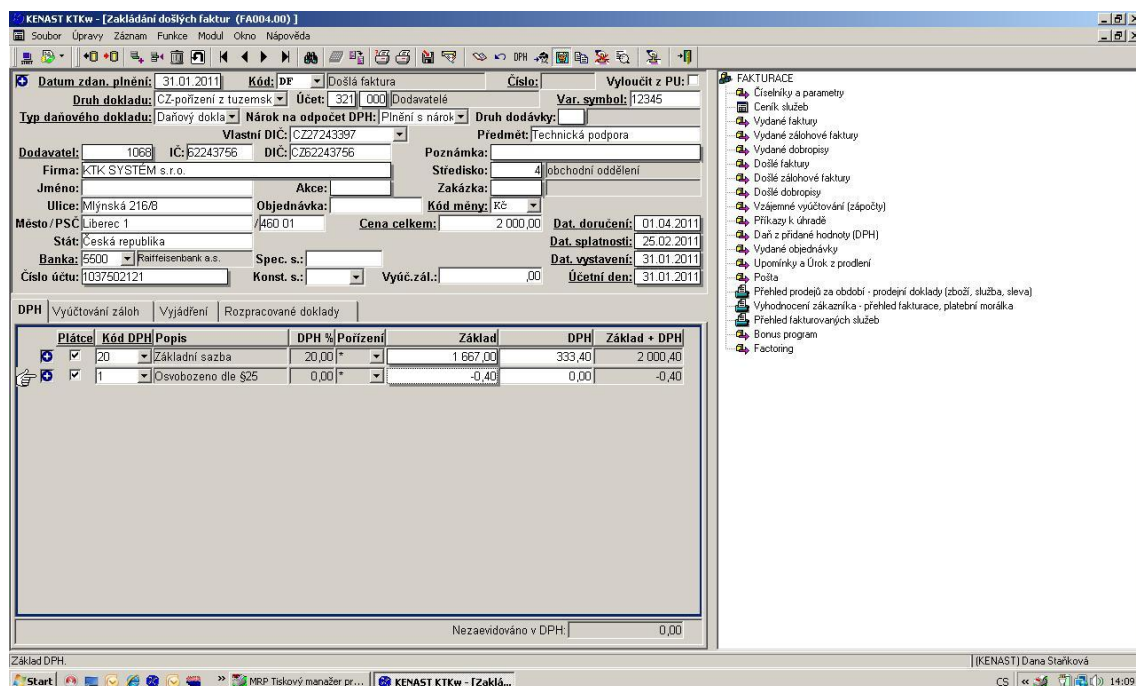
Tabulka 8 - Rámcová nabídka systému KTKw

Popis	Práce v hodinách	Cena
Licence na vybrané moduly informačního systému KTK ^w po slevě	-	249 300,-
Analýza stávajícího stavu, požadavků a návrh řešení IS KTK ^w - zpracování Studie na dodávku a implementaci IS KTK ^w	32	35 200,-
Implementace standardní verze IS KTK ^w	42	42 000,-
Převod dat – bude upřesněno v rámci studie (číselník firem,materiálu,zboží,ceníky,stavy zásob,úctový rozvrh, případně aktuální pohledávky a závazky)	8	8 000,-
Zaškolení pracovníků uživatele na IS KTK ^w v rozsahu 5 školících dnů (5x6hodin)	30	30 000,-
Celkem cena uvedených položek v Kč	-	364 500,-

Zdroj: KTK SYSTEM s.r.o.

Informační systémy obecně jsou oproti účetním a ekonomickým systémům nákladnější, avšak s růstem ceny rostou i možnosti, které tyto softwary přinášejí. V porovnání s předchozími dvěma systémy se cena pohybuje mnohem výše. Kritériu cena přiřazen 1 bod.

Obrázek 4 - Fakturace v KTKw



Zdroj: programové prostředí KTKw

Funkčnost a prostředí systému obodováno 4 body. Jednoduché prostředí, přehledná práce s jednotlivými moduly, grafika dostačující a funkce programu vynikající. Možnosti systému KTKw jsou odlišné od předchozích hodnocených programů. Jedná se o jiné pojetí softwaru, pomocí něhož je možno naplánovat ekonomické činnosti od A do Z. Počínaje strategickým plánováním nákladů a výnosů, přes poptávky (nabídky), celkové řízení vztahů se zákazníky, řízení vnitropodnikových činností (servis) a poskytování informací pro manažery. Kritérium výstupy hodnoceno 5 body. Komplexnost softwaru hodnoceno také 5 body.

Tabulka 9 - Hodnocení KTKw

Kritérium	Počet bodů	Váha kritéria	Body*váha
1. Cena	1	25%	0,25
2. Prostředí, funkce	4	25%	1,00
3. Výstupy	5	20%	1,00
4. Komplexnost	5	30%	1,50
Celkové hodnocení	-	-	3,75

Zdroj: Autor

Informační systém KTKw získal 3,75 bodů z 5 možných. Za předpokladu, že se bude společnost v současné době rozhodovat o koupi softwaru pro svou ekonomickou činnost, vyžaduje od svého systému potenciál a chce investovat do profesionálních informačních technologií, zakoupí tento software.

11.2. Analýza požadavků informačního systému

11.2.1. Moduly zaměřené na účetnictví v IS KTKw

V informačním systému KTKw jsou všechny podnikové činnosti v oblastech účetnictví, obchodu, marketingu, logistiky, služeb apod. úzce propojeny. Díky tomuto párování vzniká systém, který používá data z jednotlivých modulů pro účely modulů dalších.

Modul ekonomika a finance

Modul ekonomika a finance, který nabízí řešení agend, obsahuje několik dalších podmodulů:

- podvojný účetnictví – členění účetní případy s přesností až na pobočku, účet a středisko, sestavuje vlastní výkazy ve formě výkazu zisku a ztrát, zpracovává výkaz cash flow, řeší kompletní roční účetní uzávěrky, účtuje na podrozvahové účty, vytváří sestavy a přehledy (deník, hlavní kniha, rozvaha, předvaha) apod.
- finanční pokladna – je možno definovat několik pokladen, poskytuje podklady pro účetnictví, vede pokladny v cizích měnách, zpracovává poskytnuté a přijaté zálohy
- banka (homebanking) – připravuje podklady pro vystavení příkazu k úhradě,

provádí pravidelné platby, vystavuje příkazy k úhradě

- daň z přidané hodnoty – zpracovává soupis daňových dokladů v různém členění, tiskne hlášení o DPH do předepsaného formuláře, zpracovává evidenci pro hlášení o DPH dle novel v zákoně

K výrazným úsporám pracovní dochází v případě vhodné volby předkontací při účtování dokladů.

Modul fakturace

Uvedený modul zastřešuje procesy a činnosti související s vystavením, evidencí a zpracováním vydaných a došlých faktur, zálohových faktur, dobropisů. Je zajištěna automatizovaná vazba na účetnictví a další moduly včetně možnosti okamžitého zaúčtování dokladů na základě připravených předkontací. Uživatelům se nabízí k využití řada zajímavých sestav a přehledů o nezaplacených fakturách dle různých hledisek a podmínek, vzájemných pohledávkách a závazcích. Systém umožňuje velice efektivně a rychle vystavovat faktury včetně přípravy podkladů pro zaúčtování. V systému je možno, aby uživatel vydanou fakturu (resp. několik dokladů) pouze rozpracoval a jiní pracovníci rozpracované faktury elektronicky převzali, zkontrolovali, případně opravili a doplnili a po schválení faktury vystavili. Díky standardně nabízeným vlastnostem je možno vystavenou fakturu kromě vytištění na tiskárně zaslat přímo z aplikace pomocí e-mailu zákazníkovi.

(www.ktksystem.cz)

Modul evidence majetku

Tento modul nabízí jednotlivé agendy související s evidencí nehmotného a hmotného investičního majetku, pozemků a také správu drobného nehmotného a hmotného majetku. Nadstandardní funkcí je plánování odpisů.

Společnost nevede přesné statistiky o procentuálních úsporách financí a času od začátku používání informačního systému KTKw, ale dokáže odhadovat úspory a výhody jednotlivých modulů ze zkušeností zainteresovaných pracovníků (vedení, účetní,

skladník, fakturantka). Pro prokázání výhod hodnoceného systému je uváděno několik příkladů z praxe v určitých oblastech.

V oblasti účetnictví a ekonomiky jsou využívány nejen všechny funkce, které společnost požadovala, ale i další funkce a možnosti obsažené v informačním systému.

Příklad: Při vystavování vydané faktury systém zahlásí u daného zákazníka nezaplacenou fakturu po splatnosti a označí tím rizikového zákazníka. Tímto způsobem je možné předcházet navyšování rizikových pohledávek. Vyplývá z toho úspora času pro člověka, který zajišťuje vymáhání pohledávek a urychluje proces placení.

Příklad: Po uzavření účetního období z hlediska DPH není možné přepisovat záznamy ve fakturaci, vyplývá z toho výhoda odpovědného pracovníka za danou oblast, neboť nikdo z ostatních pracovníků nemůže změnit data tím, že udělá dodatečnou chybu. Toto zabezpečení poukazuje na další výhodu systému a tím je bezpečnost dat.

Příklad: Firma se rozhodne, že potřebuje provozní úvěr. Nemusí čekat na účetní závěrku nebo na měsíční výčet, je schopna získat výsledky činnosti k danému dni, bance předá podklady okamžitě. Výhodou je perfektní statistické zpracování dat a grafické zobrazení.

11.2.2. Moduly zaměřené na další oblasti podnikových činností IS KTKw

Pro obchodní činnost společnosti je využíván především modul CRM, kde mají pracovníci přístup k veškerým informacím o zákazníkovi, jeho historii spolupráce, jeho měsíčním obrátům atd.

Příklad: Po vstupu do „karty zákazníka“ je kterýkoli pracovník schopen zjistit kontaktní údaje, fakturační údaje, bankovní spojení, dodávaný sortiment a služby, profil zákazníka (uzavřené smlouvy, poskytované slevy), kvartální odběry, předané nabídky, uskutečněné obchodní případy apod. Od doby využívání informačního systému vzrostla

informovanost zaměstnanců o zákaznících minimálně o 70%.

(odhad vedení společnosti)

Příklad: Obchodní zástupce podepíše se zákazníkem objednávku na prodej kopírovacího zařízení, jejíž součástí bude také servisní služba (prodej kopírovacího stroje vyžaduje instalaci). Tento obchodní zástupce zašle „připomínku“ konkrétnímu servisnímu technikovi, respektive vedoucímu servisu a ten převezme tuto činnost k zajištění. Výhodou této informace v systému je připravenost servisního oddělení a začlenění instalace do časového plánu bez nutnosti osobního setkání nebo telefonování těchto pracovníků.

V oblasti služeb je systém využíván na plánování běžných servisních služeb: opravy kopírovacích strojů, multifunkčních zařízení, počítačů a dalších přístrojů přímo u zákazníků.

Příklad: Servisní technik zajistí opravu stroje, vytvoří zakázkový list a následně se vyfakturuje za službu. Jednotlivé zakázkové listy se vyhodnotí za požadované období a tyto údaje poskytují podklady nejen pro účetnictví, ale i pro variabilní mzdové složky techniků. Výhodou je okamžité zjištění efektivity práce jednotlivých techniků, počet servisních zásahů v daném období a spotřeba náhradních dílů.

V oblasti skladového hospodářství je využíván modul „logistika – sklad, prodej“. Tento modul sleduje veškeré přijímání zboží do skladu a vydávání zboží ze skladu, zajišťuje rezervace zboží, sleduje stavy skladů, položky bez pohybů, obrátkovost zásob, podlimitní a nadlimitní stavy, přehledy o prodejkách, historii prodejků, marže při prodeji ze skladu apod. S využitím tohoto modulu se společnosti podařilo snížit stav skladovaného zboží o 52%, vyselektovat bezpohybové zboží a naopak nejprodávanější. Výhodou je neustálá kontrola pohybu zboží, výpočet obchodních marží u jednotlivých komodit zboží a úspora provozních nákladů.

(informace poskytnuté účetní jednotkou)

12. Hodnocení výsledků

12.1. Hodnocení výsledků porovnávaných programů

Cílem bylo porovnat různé druhy systémů, jaké jsou mezi nimi rozdíly a zhodnotit, který systém je nejvhodnější pro účetní jednotku. Porovnání bylo prováděno se snahou o objektivní posouzení daného tématu, avšak s přispěním jednoho podnikatelského subjektu, což znamená, že analýza má subjektivní rysy. Toto hodnocení se u jiných podnikatelských subjektů může drobně lišit.

V konečném součtu dosáhly porovnávané programy těchto bodových výsledků:

Tabulka 10 - Celkové hodnocení programů

Program	Počet bodů
1. MRP – Universální účetní systém	2,00
2. POHODA Komplet – Ekonomický systém	3,45
3. KTKw – Informační systém	3,75

Zdroj: Autor

MRP – Universální účetní systém dosáhl v konečném součtu pouze 2 bodů z důvodu nedostatečných možností, chybějících modulů v oblastech řízení firmy, nepodporování vnitropodnikových činností apod.

POHODA Komplet, ekonomický systém, dosáhl 3,45 bodu. Pro společnosti, které nepotřebují plně řídit své podnikové činnosti pomocí softwaru, je tento program vyhovující.

KTKw, informační systém, získal 3,75 bodu. Je určen pro společnosti, které chtějí mít vysoký potenciál v oblasti komplexního řízení podniku a požadují, aby jejich systém rostl stejným tempem jako celý podnik.

Pokud má být program využíván pouze pro zpracování účetních dat, zcela postačí

jednoduchý účetní program. V případě potřeby využívat podklady a výstupy z účetnictví pro řízení společnosti je vhodné zvolit program s rozšířenými funkcemi, a to ekonomický systém. Pro efektivní a plnohodnotné využití všech ekonomických dat je pak vhodné zvolit program informační, který zahrnuje zpracování účetních dat, ekonomické řízení společnosti, správu podnikových činností a komplexní péči o zákazníka.

Z výsledků vyplývá, že za předpokladu potřeby zakoupení softwaru pro ekonomickou činnost, společnost pořídí systém informační.

12.2. Celkové hodnocení systému

Po podrobném prozkoumání hodnoceného systému jsem se seznámil s jednotlivými moduly, s klady i zápory a hodnotím tento systém následovně.

Velkou nevýhodou je prvotní poměrně vysoký náklad na nákup systému, jeho implementaci, odborné zaškolení a časová náročnost s uvedením do provozu. Dále pak administrativní náročnost při zadávání ekonomických dat, nastavování obchodní politiky (ceníky, slevníky, skupiny zboží), zadávání prvotní evidence, kontaktů, vytváření uživatelských sestav a přehledů. Tyto nevýhody se však zúročí po spuštění systému do provozu.

Rozsáhlá funkčnost informačního systému je velkou výhodou. V případě potřeby se systém dokáže přizpůsobit požadavkům kteréhokoli společnosti z oblasti obchodu, výroby, finančnictví, zdravotnictví apod.

Předností je zautomatizování administrativních činností (předkontace – úspora při účtování dokladů, okamžitá dostupnost informací) a tím následně zvýšení produktivity práce. Systém má možnost využívat online komunikaci, například propojení e-mailové pošty s modulem CRM a schopnost zasílání obchodních informací.

Po úplné implementaci softwaru a jeho využívání firma zaznamenala snížení nákladů ve

všech oblastech (snížení stavu skladovaného zboží, snížení administrativních nákladů, mzdových nákladů – skladník), urychlení logistiky, zvýšení informovanosti pracovníků. Společnost začala využívat strategické informace získané z výkazů, grafů, sestav a dalších podkladů, které získala z informačního systému.

13. Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo analyzovat informační systém nejen jako celek, ale i jeho součásti, aplikace, funkce, výhody a nevýhody. V mé práci se mi podařilo zužitkovat informace, které mi poskytla odborná literatura, internet i lidé pracující s posuzovanými druhy programů.

V teoretické části jsem charakterizoval, na jaké bázi pracuje informační systém, co obsahuje, jakou má strukturu. V práci byla využita vyjádření z odborné literatury několika odborníků z dané oblasti. V praktické části byly porovnávány jednotlivé softwary, popisovány rozdíly, zohledněny ceny, prostředí i funkce.

Podle vyjádření vedení společnosti je považován informační systém za výkonný nástroj řízení podnikových činností a kontroly. Stal se pilířem pro práci všech pracovníků a důležitým základním kamenem pro chod a další rozvoj. Informační systém není zatím využíván plně, jelikož v době nákupu byla potřeba úmyslně nadhodnocena z důvodu očekávaného růstu společnosti. Využití systému ovlivnilo období ekonomické krize a stagnace vývoje.

Z výsledků mé práce vyplývá, že za předpokladu potřeby zakoupení softwaru pro ekonomickou činnost, by společnost znovu zakoupila systém informační. Z výsledků práce také vyplývá, že nevýhodou systému je prvotní poměrně vysoký náklad na nákup systému a časová náročnost na jeho implementaci do provozu. Výhodou systému je možnost přizpůsobení se požadavkům společnosti a rozsáhlá funkčnost ve všech podnikových činnostech.

Po důkladném seznámení se s různými druhy programů (od jednoduchých programů po složité), preferuji každodenní činnost s pokud možno nejvýkonnějším softwarem, v němž vidím potenciál pro využití všech ekonomických znalostí. Dle mého názoru nemůže být žádná společnost dostatečně perspektivní bez moderního výkonného softwaru.

14. Summary

The main goal of this bachelor thesis was to describe the information system, its functions, advantages and disadvantages, compare the softwares from the simplest one to more complicated programmes and rate the information system of selected accounting entity.

In the first part I concentrate on the details of the information system, on interaction among technology, data, computer processes and people. In the second part I analyze the differences between various kinds of systems and at the end I measure the information system.

Keywords: software, data, technology, algorithmic process, information system

15. Seznam použité literatury

- [1] BASL, J.; BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy*. 2. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5
- [2] TVRDÍKOVÁ, M. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2728-8
- [3] GÁLA, L.; POUR, J.; TOMAN, P. *Podniková informatika*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2006. 484 s. ISBN 80-247-1278-4
- [4] GÁLA, L.; POUR, J.; ŠEDIVÁ, Z. *Podniková informatika*. 2. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009. 496 s. ISBN 978-80-247-2615-1
- [5] VYMĚTAL, D. *Informační systémy v podnicích*. 1. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009. 144 s. ISBN 978-80-247-3046-2
- [6] FIBÍROVÁ, J. *Nákladové a manažerské účetnictví*. 1. vydání. Praha : ASPI a.s., 2007. 432 s. ISBN 978-80-7357-299-0
- [7] MEJZLÍK, L. *Účetní informační systémy*. 1. vydání. Praha : Oeconomica, 2006. 173 s. ISBN 80-245-1136-3
- [8] SVOBODA, S. *Informační systém podnikatelských subjektů*. 2. vydání. Praha : Vysoká škola ekonomická, 2000. 304 s. ISBN 80-245-0058-2
- [9] PETŘÍK, T. *Ekonomické a finanční řízení firmy*. 2. vydání. Praha : Grada Publishing, a.s., 2009. 735 s. ISBN 978-80-247-3024-0
- [10] KRÁL, B. *Manažerské účetnictví*. 2. vydání. Praha : Management Press, 2006. 622 s. ISBN 80-7261-141-0.
- [11] CHROMÝ, Jan. *Elektronické podnikání*. 2. vydání. Praha 8 : Vysoká škola hotelová spol. s r.o., 2009. 109 s. ISBN 978-80-86578-96-5

- [12] *Shopcentrik.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-03-31]. Ekonomický systém. Dostupné z WWW: <<http://www.shopcentrik.cz/slovník/ekonomicky-system.aspx>>
- [13] *Shopcentrik.cz* [online]. 2009 [cit. 2011-03-05]. Intranet. Dostupné z WWW: <http://www.shopcentrik.cz/slovník/lang_2/txtexpresion_intranet/ddlcategory_/rbsearhsources_articles/intranet.aspx>
- [14] *Shopcentrik.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-03-05]. Extranet. Dostupné z WWW: <http://www.shopcentrik.cz/slovník/lang_2/txtexpresion_extranet/ddlcategory_/rbsearhsources_articles/extranet.aspx>
- [15] *Ktkssystem.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-03-07]. Základní informace. Dostupné z WWW: <<http://www.ktkssystem.cz/index.php?clanek=16>>
- [16] *Ktkssystem.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-03-07]. Logistika - sklad. Dostupné z WWW: <<http://www.ktkssystem.cz/index.php?clanek=46>>
- [17] *Kenast.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-03-07]. Kenast s.r.o. - o nás. Dostupné z WWW: <<http://www.kenast.cz/>>
- [18] *Pohoda.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-04-16]. POHODA Komplet. Dostupné z WWW: <<http://www.stormware.cz/pohoda/komplet.aspx>>
- [19] *Mrp.cz* [online]. 2009 [cit. 2011-03-08]. MRP. Dostupné z WWW: <<http://www.mrp.cz/software/ucetnictvi/univerzalni/>>
- [20] *Jana.Kalcev.cz* [online]. 2008 [cit. 2011-03-08]. Váhy. Dostupné z WWW: <jana.kalcev.cz/vyuka/kestazeni/EKO422-Vahy.pdf>
- [21] *Fzp.ujep.cz* [online]. 2009 [cit. 2011-03-09]. Hodnocení. Dostupné z WWW: <fzp.ujep.cz/~Pokornyr/01_Materialy/KREK_vkv.ppt>
- [22] *Justice.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-03-09]. Obchodní rejstřík. Dostupné z WWW: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=or&sysinf.@strana=searchResults&hledani.@typ=subjekt&hledani.format.typHledani=x*&hledani.podminka.subjekt=Kenast+s.r.o>
- [23] *Entropy.cz* [online]. 2011 [cit. 2011-03-09]. Technická podpora. Dostupné z WWW: <<http://www.entropy.cz/v2/html/sluzby.php>>
- [24] *Abra.eu* [online]. 2010 [cit. 2011-03-09]. Technická podpora. Dostupné z WWW: <http://www.abra.eu/sluzby/podpora/>

[25] *Tresoft.cz* [online]. 2010 [cit. 2011-03-09]. Technická podpora. Dostupné z WWW:
<http://www.tresoft.cz/podpora-is-signys>

Seznam použitých zkratk

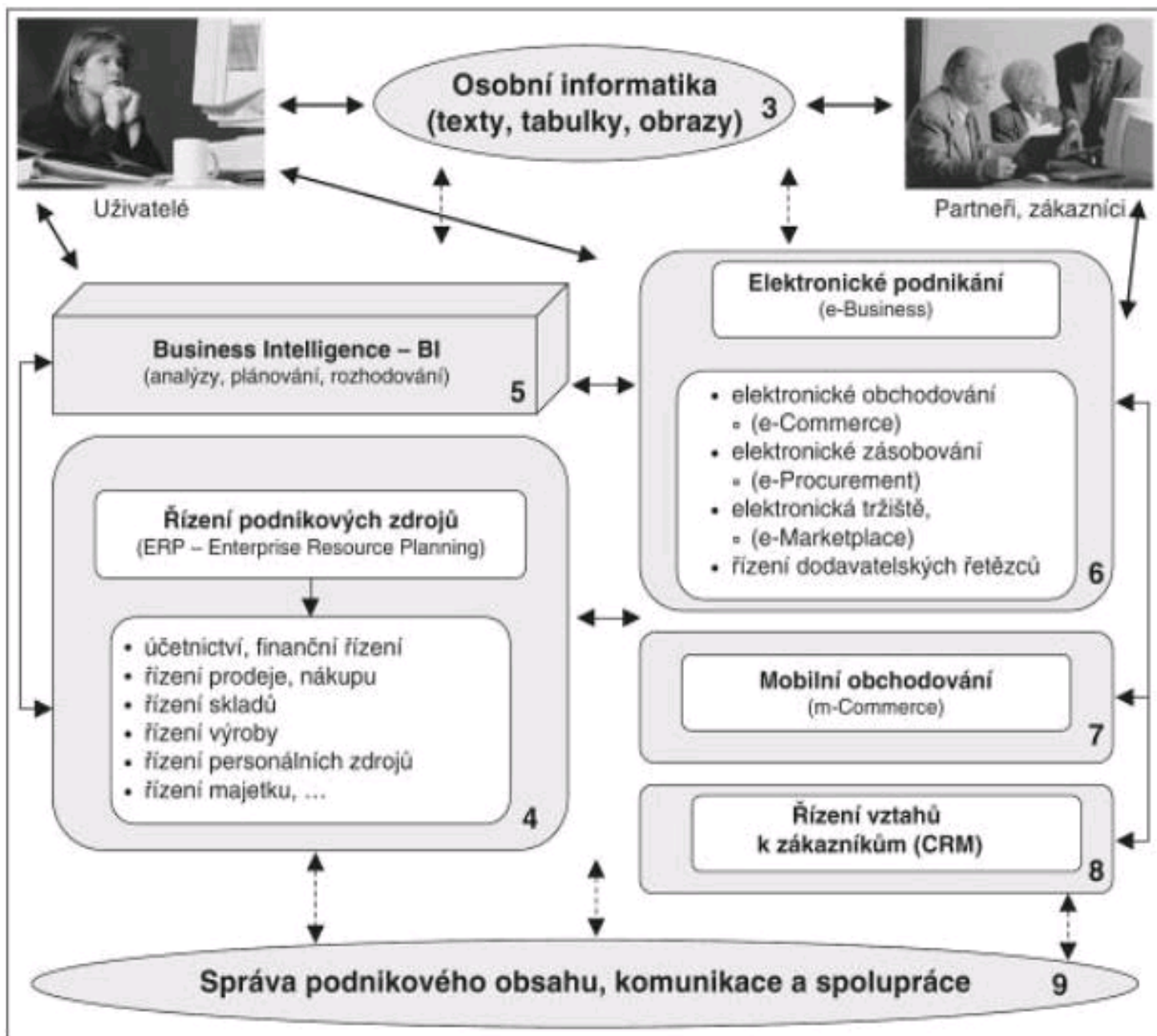
IS	informační systém
IT	informační technologie
ICT	informační a komunikační technologie
CRM	Customer Relationship Management – řízení vztahů k zákazníkům
ERP	Enterprise Resource Planning – řízení podnikových zdrojů
BI	Business Intelligence - dovednosti, znalosti, technologie, aplikace
e-Business	electronic business – podnikání pomocí ICT
SW	software (programové vybavení)
HW	hardware (technické vybavení)
OS	operační systém
TP	technická podpora

Seznam obrázků a tabulek

Obrázek 1 - Prvky informačního systému	6
Obrázek 2 - Faktura v programu MRP	30
Obrázek 3 - Fakturace v programu POHODA.....	32
Obrázek 4 - Fakturace v KTKw	34
Obrázek 5 - Struktura informačních systémů a jejich aplikací	49
Obrázek 6 - Projekt dodávky IS.....	50
Obrázek 7 - Schéma IS KTK	51
Tabulka 1 - Vývoj společnosti (v Kč).....	22
Tabulka 2 - Hodnocení systémů.....	28
Tabulka 3 - Ceník MRP - Universální účetní systém.....	29
Tabulka 4 - Hodnocení MRP-Universální účetní systém	30
Tabulka 5 - Ceník systému POHODA Komplet	31
Tabulka 6- Ceník systému POHODA Komplet pro 15 počítačů	31
Tabulka 7 - Hodnocení POHODA Komplet	33
Tabulka 8 - Rámcová nabídka systému KTKw	33
Tabulka 9 - Hodnocení KTKw.....	35
Tabulka 10 - Celkové hodnocení programů.....	39

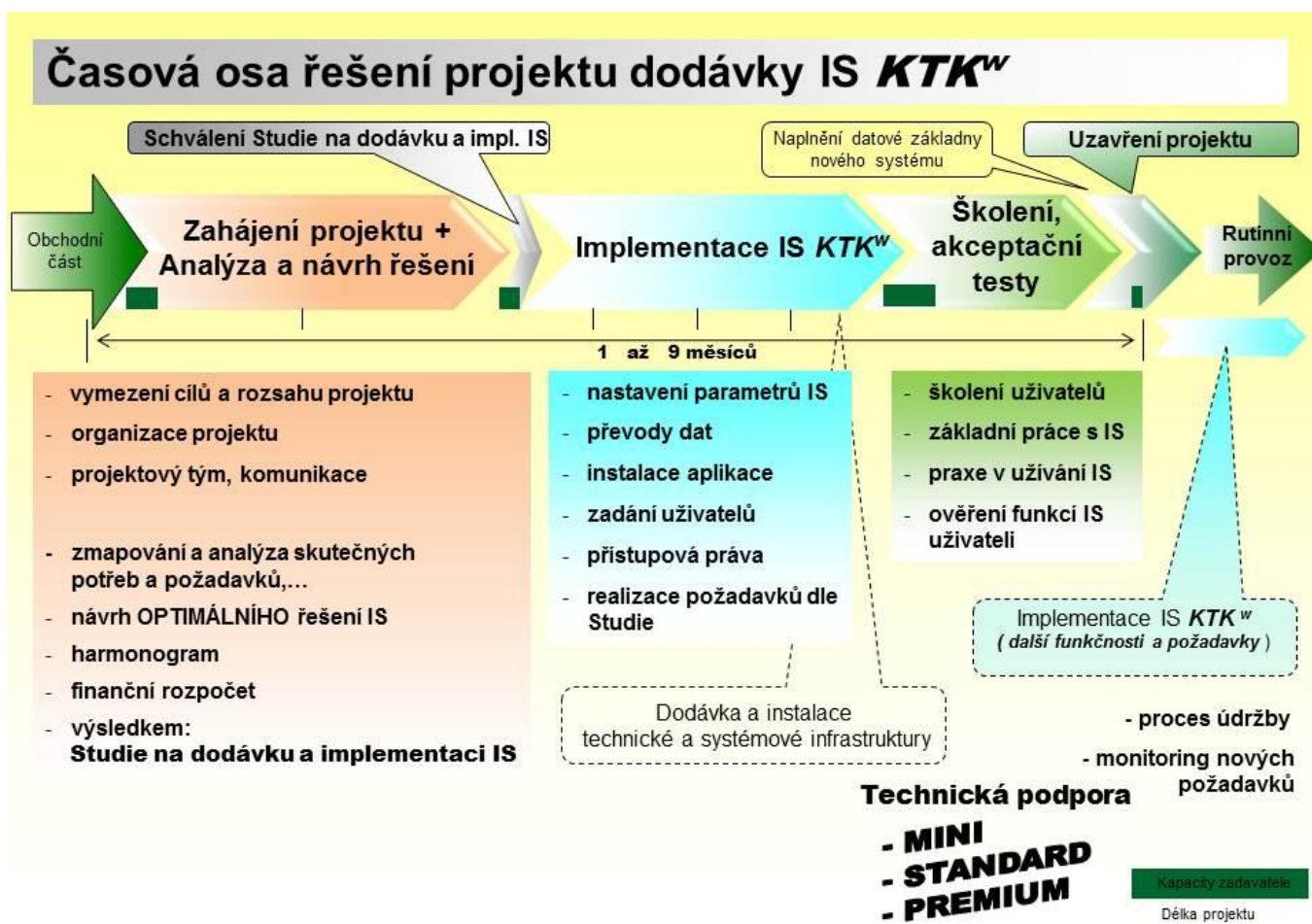
Přílohy

Obrázek 5 - Struktura informačních systémů a jejich aplikací



Zdroj: Podniková informatika, 2007

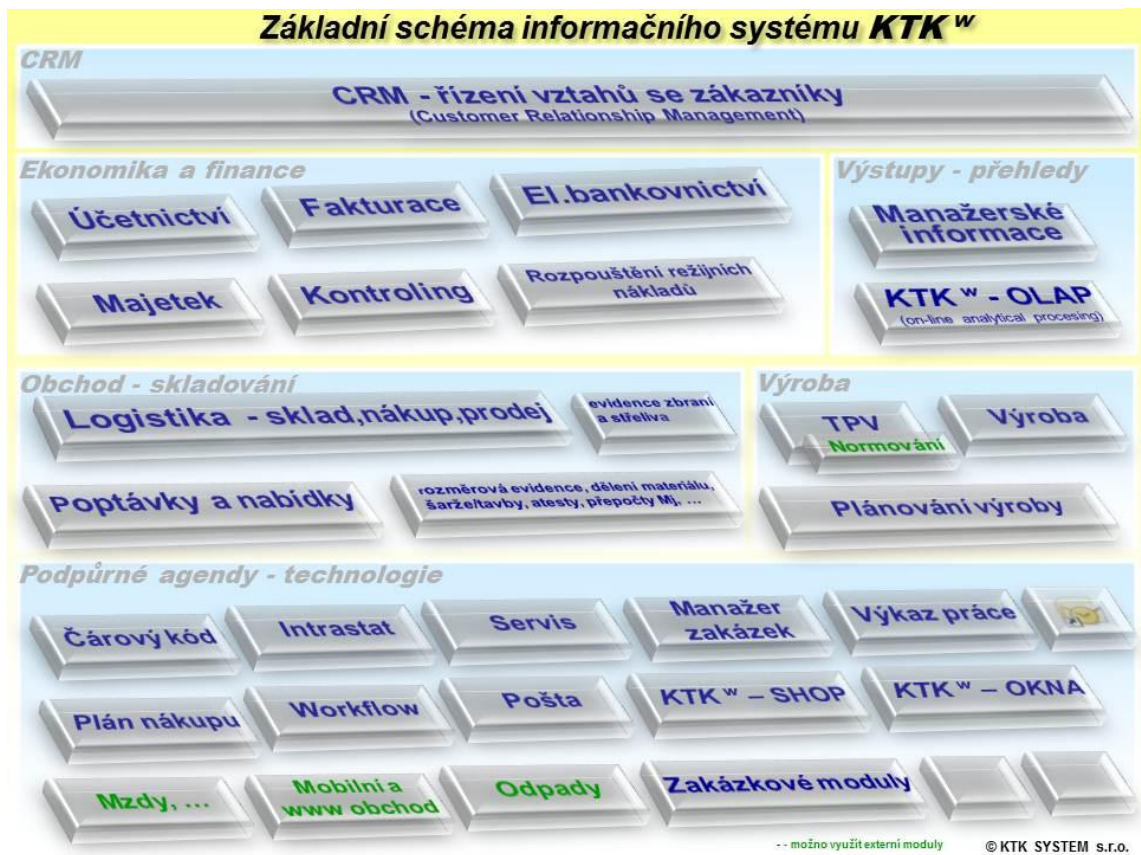
Obrázek 6 - Projekt dodávky IS



© KTK SYSTEM s.r.o.

Zdroj: www.ktksystem.cz

Obrázek 7 - Schéma IS KTK



Zdroj: www.ktksystem.cz

Varianty technické podpory pro informační systém KTKw

1. Varianta Mini:

V uvedené variantě je pro programové vybavení KTKw zahrnuto:

- hot–line (telefon, fax, e-mail)
- poskytnutí uživatelských práv na jednu hlavní verzi (distribuce jednou za kalendářní rok - upgrade)
- poskytnutí uživatelských práv na meziverze (vznikají v průběhu kalendářního roku minimálně 2 x za rok - update)
- poskytnutí uživatelských práv na legislativní update v průběhu kalendářního roku
- datová hot-line – formou vzdáleného přístupu
- sleva 10 % na práce analytické, programátorské, servisní a konzultační

2. Varianta Standard:

V uvedené variantě je pro programové vybavení KTKw zahrnuto:

- hot–line (telefon, fax, e-mail)
- poskytnutí uživatelských práv na jednu hlavní verzi (distribuce jednou za kalendářní rok - upgrade)
- poskytnutí uživatelských práv na meziverze (vznikají v průběhu kalendářního roku minimálně 2 x za rok - update)
- poskytnutí uživatelských práv na legislativní update v průběhu kalendářního roku
- datová hotline – formou vzdáleného přístupu
- sleva 15 % na práce analytické, programátorské, servisní a konzultační
- sleva 5 % na standardní školení (mimo školících karet)
- poradenství konzultanta v rozsahu 2 návštěv na pracovišti zadavatele v kalendářním roce (2x2 hod.)

3. Varianta Premium:

V uvedené variantě je pro programové vybavení KTKw zahrnuto:

- hot-line (telefon, fax, e-mail)
- poskytnutí uživatelských práv na jednu hlavní verzi (distribuce jednou za kalendářní rok - upgrade)
- poskytnutí uživatelských práv na meziverze (vznikají v průběhu kalendářního roku minimálně 2x za rok - update)
- poskytnutí uživatelských práv na legislativní update v průběhu kalendářního roku
- sleva 15 % na práce analytické, programátorské, servisní a konzultační
- sleva 5 % na standardní školení (mimo školících karet)
- poradenství konzultanta v rozsahu 2 návštěv na pracovišti zadavatele v kalendářním roce (2x2 hod)
- datová hot-line – formou vzdáleného přístupu
- administrace MS SQL Serveru
- realizace specifických požadavků do počítačového programu KTKw v rozsahu celkové pracovní doby do 24 hod za kalendářní rok

S ohledem na požadavky a představy zadavatele je možno přizpůsobit rozsah a náplň jednotlivých variant technické podpory. Výhodou uvedeného modelu technické podpory je to, že zákazník má zajištěnu nejenom technickou podporu v případě provozních problémů a dodávky legislativních změn, ale i dodávky nových verzí informačního systému. Tím je zabezpečena průběžná modernizace provozovaného řešení.