

Analýza informačního systému ve společnosti ZELENKA Czech Republic s.r.o.

Barbora Navrátilová

Bakalářská práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta aplikované informatiky
akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora Navrátilová**
Osobní číslo: **A11682**
Studijní program: **B3902 Inženýrská informatika**
Studijní obor: **Informační technologie v administrativě**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Analýza informačního systému ve společnosti
ZELENKA Czech Republic s.r.o.**

Téma anglicky: **An Information System Analysis at ZELENKA Czech Republic s.r.o.**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte literární rešerši na dané téma.
2. Seznamte se s informačním systémem ve společnosti Zelenka Czech Republic.
3. Analyzujte současný stav informačního systému, popište stávající moduly a specifikujte případné nedostatky. Analýzu provedte z pohledu úplnosti požadovaných funkcionalit.
4. Na základě analýzy a vyvozených závěrů navrhnete vhodná zlepšení a doplnění. Navrhnete rozšíření systému o nové moduly nebo novou funkcionalitu.
5. Zpracujte rizikovou analýzu, provedte analýzu z pohledu návratnosti investice.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

1. ŘEPA, Václav. Podnikové procesy: procesní řízení a modelování. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 281 s. ISBN 978-80-247-2252-8.
2. BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 323 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4307-3.
3. VYMĚTAL, Dominik. Informační systémy v podnicích: teorie a praxe projektování. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 142 s. ISBN 978-80-247-3046-2.
4. GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. Podniková informatika: podnik v informační společnosti. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2009, 496 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2615-1
5. SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. Informační systémy v podnikové praxi: teorie a praxe projektování. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010, 142 s. Průvodce (Grada). ISBN 978-80-251-2878-7.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Bronislav Chramcov, Ph.D.

Ústav informatiky a umělé inteligence

Datum zadání bakalářské práce:

7. února 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

27. května 2014

Ve Zlíně dne 7. února 2014

prof. Ing. Vladimír Vašek, CSc.

děkan



prof. Ing. Karel Vlček, CSc.

ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty aplikované informatiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na diplomové práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- Že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Předmětem bakalářské práce je analyzování současného stavu informačního systému a vyjádření jeho nedostatků z pohledu funkcionality. Teoretická část pojednává o teorii informačních systémů, jejich členěním. Dále také o podnikových informačních systémech a systémech pro překladatelské agentury. Praktická část se zabývá současným stavem a analýzou informačního systému QuaHill ve společnosti ZELENKÁ Czech Republic s.r.o. Případné nedostatky jsou popsány a doplněny o navrhovaný nový stav. Je navržena nová funkcionality systému, u které je provedeno ekonomické zhodnocení.

Klíčová slova: informační systém, analýza, podnikové informační systémy, překladatelská agentura

ABSTRACT

The main theme of this bachelor thesis is an analysis of a current condition of an information system and showing its deficiencies from the functionality point of view. Theoretical part deals with a theory of business information systems and their subdivision. It is also focused on information systems and systems for translation agencies. Next theme is a company information system QuaHill used in company ZELENKÁ Czech Republic s.r.o. Eventual deficiencies are described and new possibilities are added. New functionality of the system is proposed and an economical evaluation is done.

Keywords: information system, analysis, bussines information system, translation agency

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Bronislavu Chramcovovi, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce a také společnosti ZELENKA za poskytnutí materiálů potřebných k vypracování této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 INFORMAČNÍ SYSTÉM.....	12
1.1 DATA, INFORMACE A ZNALOSTI.....	12
1.2 ARCHITEKTURA INFORMAČNÍHO SYSTÉMU.....	13
1.3 VEŘEJNÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY	14
1.4 INTERNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉMY.....	15
1.5 POŽADAVKY Kladené NA IS	15
2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY Z POHLEDU ORGANIZACE PODNIKU.....	17
2.1 ARCHITEKTURA IS Z POHLEDU ÚROVNĚ ŘÍZENÍ.....	17
2.2 IS Z POHLEDU VELIKOSTI PODNIKŮ	19
2.3 IS PRO RŮZNÁ ODVĚTVÍ PODNIKU.....	20
2.4 IS PRO RŮZNÉ TYPY VÝROB	20
3 PODNIKOVÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY	22
3.1 ERP.....	22
3.2 CRM.....	22
3.3 ECM.....	23
3.4 EAM.....	23
3.5 HRM.....	24
3.6 SCM	25
3.7 MES.....	26
4 TRANSLATION PROJECT MANAGEMENT.....	27
4.1 TRANSLATION MANAGEMENT SYSTEM - PŘÍKLADY	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 SPOLEČNOST ZELENKA CZECH REPUBLIC S.RO.....	34
5.1 POSKYTOVANÉ SLUŽBY	34
5.1.1 Překlady.....	34
5.1.2 Korektury	35
5.1.3 Lokalizace	35
5.1.4 DTP	35
5.1.5 Tlumočení	35
5.1.6 Jazykové kurzy	35
5.1.7 Poradenství.....	36
6 INFORMAČNÍ SYSTÉM QUAHILL.....	37
6.1 WEBOVÝ PORTÁL	37
7 POPIS JEDNOTLIVÝCH MODULŮ IS QUAHILL	39
7.1 MODUL - ZAKÁZKY	39
7.1.1 Nedostatky modulu zakázky	40
7.2 MODUL - ZÁKAZNÍCI.....	43
7.2.1 Nedostatky modulu zákazníci	43

7.3	MODUL - DODAVATELÉ.....	44
7.3.1	Nedostatky modulu dodavatelé.....	45
7.4	MODUL - CENÍKY	45
7.4.1	Nedostatky modulu ceníky.....	46
7.5	MODUL - OBJEDNÁVKY PRO DODAVATELE.....	46
7.5.1	Nedostatky modulu objednávky pro dodavatele.....	46
7.6	MODUL - OBJEDNÁVKY OD ZÁKAZNÍKŮ	46
7.6.1	Nedostatky modulu objednávky od zákazníků	46
7.7	MODUL - KALENDÁŘ.....	47
7.7.1	Nedostatky modulu kalendář.....	47
7.8	MODUL - CENOVÉ NABÍDKY	48
7.8.1	Nedostatky modulu cenové kalkulace.....	48
7.9	MODUL - CAT NÁSTROJE	49
7.9.1	Nedostatky modulu CAT nástroje.....	49
7.10	MODUL - DOTAZY	49
7.10.1	Nedostatky modulu dotazy.....	49
7.11	MODUL - FINANCE	49
7.11.1	Nedostatky modulu finance.....	50
7.12	MODUL - OBCHODNÍ AKTIVITY	51
7.12.1	Nedostatky modulu obchodní aktivity	52
7.13	MODUL - STATISTIKY	52
7.13.1	Nedostatky modulu statistiky.....	53
7.14	MODUL - FILE MANAGEMENT.....	53
7.14.1	Nedostatky modulu file management.....	53
7.15	MODUL - QUALITY MANAGEMENT.....	53
7.15.1	Nedostatky modulu quality management.....	54
7.16	MODUL - MZDY.....	54
	56	
7.16.1	Nedostatky modulu mzdy	57
8	VÝPOČET PROVIZÍ POMOCÍ MODULU MZDY	58
8.1	SOUČASNÝ STAV	58
8.2	NAVRHOVANÝ STAV.....	61
8.3	SOFTWAREOVÁ PODPORA.....	62
8.4	ČASOVÝ PLÁN	62
9	EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ ZAVEDENÍ FUNKCE PRO VÝPOČET PROVIZÍ	63
9.1	CELKOVÉ NÁKLADY	63
9.2	NÁVRATNOST.....	63
9.3	ANALÝZA RIZIK.....	64
	ZÁVĚR	67
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	68

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	71
SEZNAM OBRÁZKŮ	72
SEZNAM TABULEK.....	73

ÚVOD

Pojem informační systém nemá přesnou definici, neboť každý uživatel či tvůrce informačního systému používá různé terminologie a zdůrazňuje jiné aspekty. Nelze tedy ani jednoduše vytvořit. Díky správnému informačnímu systému mají všichni uživatelé k dispozici celou řadu nástrojů, které jím pomáhají správně a úspěšně řídit procesy a dochází tak ke zvýšení výkonnosti firmy.

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou informačního systému ve společnosti ZELENKA Czech Republic s.r.o. Se systémem pracují všichni zaměstnanci společnosti každý pracovní den, a proto je potřeba, aby procesy v něm byly, co nejefektivnější a nedocházelo tak ke zbytečným krokům, které zaměstnance zpomalují. Hlavním nedostatkem informačního systému pro společnost je nepřítomnost funkcionality pro výpočet provizí, nad kterým nyní tráví odpovědný pracovník spoustu času.

Teoretická část této práce se zabývá základními pojmy, jako jsou data, informace a znalosti, informační systém. Dále je popsáno rozdělení informačního systému z pohledu organizace podniku. Práce popisuje jednotlivé podnikové informační systémy – ERP, CRM, ECM, EAM, HRM, SCM a MES. Poslední kapitola teoretické části je věnována systémům pro překladatelské agentury.

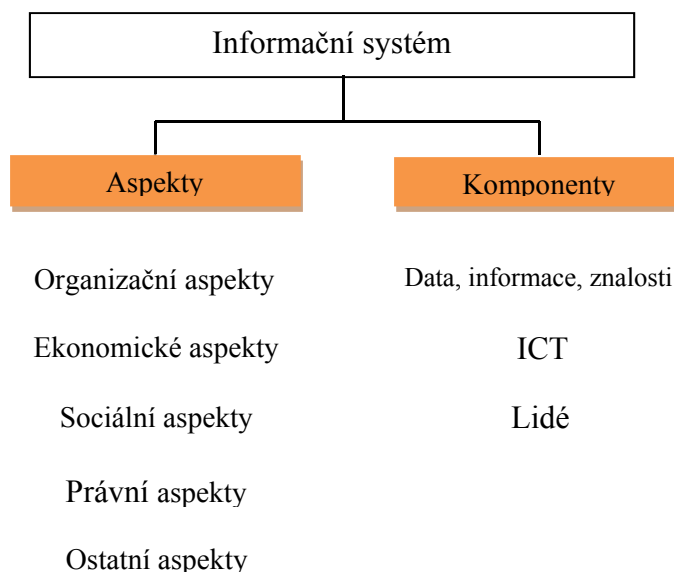
V praktické části je představena a charakterizována společnost a její nabízené služby. V další části jsou popsány základní a nejdůležitější moduly systému QuaHill, s kterým společnost pracuje již několik let. Následně jsou popsány jejich případné nedostatky a navrženo jejich řešení. Poslední část práce se zabývá řešením výpočtu provizí v modulu mzdy, který je přítomen, ale pro potřeby společnosti není dostačující. Je zde popsán současný stav při výpočtu provizí a navrženo řešení. Práce se zabývá také ekonomickým zhodnocením zavedením této nové funkcionality.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 INFORMAČNÍ SYSTÉM

„Informační systém podniku je systém pro sběr, přenos, uchování, zpracování a poskytování dat (informací, znalostí) využívaných při činnosti podniku.“ [1]

Informační systém tudíž označujeme jako podpůrný prostředek pro lepší rozhodování a řízení, díky kterému dochází ke zvyšování zisku, a je nedílnou součástí každého podniku.



Obr. 1 Informační systém [1]

Vývoj a provoz IS ovlivňují organizační, ekonomické, sociální a právní aspekty. [1]

Prvky informačního systému:

- Software
- Hardware
- Databáze
- Lidé
- Organizační uspořádání
- Kontext informačního systému [2]

1.1 Data, informace a znalosti

Podle matematické teorie komunikace od Clauda E. Shannona představuje informace statistickou pravděpodobnost určitého signálu či znaku. Čím je pravděpodobnost daného zna-

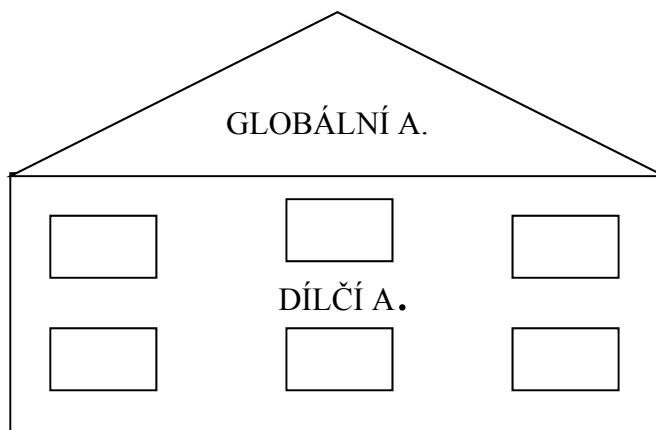
ku menší, tím větší má informační hodnotu. Naopak čím je pravděpodobnost daného znaku větší, tím menší informační hodnotu má. [3]

Data charakterizujeme jako rozpoznané signály. Jsou podkladem pro další zpracování, během kterého se data mění na informace (datům se přiřadí význam). Stejná data však mohou mít pro různé uživatele různý význam a představovat různé informace. Informace jsou tedy data, která uživatel používá pro další rozhodování. [4]

Znalosti jsou individuální schopnost lidí, které mohou být v rámci pracovní činnosti prohlubovány, ale zásadně jen v rámci těchto procesů a jen jako vlastnost příslušného člověka. Znalosti týkající se výhradně firmy, tudíž v případě opuštění firmy zaměstnancem, firma ztrácí. V prostředí trhu, kde nelze konkurovat hodnotami jako je specializace, technologie, vlastnictví zákazníků aj. jsou právě znalosti nejdůležitější složkou identity firmy, proto firmy začínají se znalostmi pracovat zcela jinak. [5]

1.2 Architektura informačního systému

Architektura informačního systému musí být v souladu se strategickými cíli podniku, odpovídat potřebám uživatelům, otevřený a schopný akceptovat změny, pochopitelný pro uživatele, umožňovat efektivní a spolehlivé zpracování dat, integraci dat, softwaru a hardwaru. Během vývoje, implementace a v průběhu fungování IS je potřeba neustále upravovat a přizpůsobovat architekturu měnícím se požadavkům, ale přitom nesmí dojít k narušení koncepce. Koncepce je jedním z významů architektury IS. Dalšími významy je řízení vývoje IS a řešení vztahů s dodavateli IS.



Obr. 2 Schéma IS [6]

Základní schéma vyjadřující hrubou podobu budoucího informačního systému nazýváme globální architekturou, která se dále rozkládá do návrhu dílčích architektur definujících detailnějších návrhů z různých pohledů. Dílčí architekturou může být: [6]

- Funkční architektura, která slouží k rozdělení informačního systému na subsystémy a skupiny. Vychází z rozkladu globální architektury.
- Procesní architektura - popisuje budoucí stav procesů podniku, které jsou plánovanými reakcemi na události, ke kterým bude docházet.
- Technická architektura - určuje typy prostředků výpočetní techniky a také její rozmístění – počet počítačů, serverů a jiných zařízení.
- Technologická architektura má za úkol zpracování jednotlivých aplikací na definovanou technickou, datovou a programovou architekturu. Řeší způsob zpracování aplikací, způsob zpracování dat, vnitřní stavbu aplikací a uživatelské rozhraní aplikací.
- V případě datové architektury se jedná o datovou základnu firmy. K nejrozšířenějším datovým modelům patří relační model. Výsledkem datové architektury je schéma všech databází a jejich vazeb mezi nimi.
- Programová architektura určuje, z jakých programů se bude informační systém skládat.
- Komunikační architektura představuje vnější rozhraní informačního systému
- Řídící architektura určuje pravidla fungování systému. Do této architektury můžeme zahrnout také orgware (organizační strukturu a pravidla fungování systému). [7]

1.3 Veřejné informační systémy

Veřejné informační systémy jsou systémy, u nichž je jeden ze subjektů provozovatelem, který dává ostatním subjektům možnost využívání jeho služeb. Jsou především určeny pro podporu práce uživatelům, kteří mají o data z dané oblasti zájem.

Typickými rysy pro veřejné systémy jsou:

- za bezpečnost odpovídá provozovatel,
- data bývají problémově orientována - jedná se o specifickou oblast lidské činnosti,
- práva užití k datům vyskytující se v daném informačním systému patří jiným subjektům než uživatelům,

- správa systému a jeho provoz je zajišťován vlastnickou firmou,
- přístup k datům může být volný nebo zpoplatněný,
- přístup může být poskytován jen určité skupině lidí, kteří splňují určitá kritéria nebo všem zájemcům,
- práva užití k datům, vyskytujících se v informačním systému, patří jiným subjektům, než je uživatel.

Pro řešení systému má zásadní význam uživatel a jeho zařazení v rámci systému nebo jeho okolí. V tomto případě je uživatel zařazen do okolí systému, tudíž nás nemusí zajímat jeho vazby s ostatními uživateli, nemůže uživateli nic přikazovat ani zakazovat, můžeme jen definovat pravidla a v případě porušení těchto pravidel zrušit uživateli přístup. [8]

1.4 Interní informační systémy

Interní informační systémy jsou systémy, které podporují činnost právnické osoby, podnikatelského subjektu, instituce veřejné a státní správy. Hlavní úlohou takového systému je zajišťování přesných dat, která jsou pro firmu relevantní. Nazývají se Intranet a jsou realizovány v technologii internetu.

Typické rysy interních informačních systémů:

- architektura IS je dána podnikatelskou strategií subjektu,
- data v těchto systémech jsou tvořena danou firmou,
- přístup k datům je rozdělen podle oprávnění jednotlivých uživatelů,
- z dat je možné získat přehled o firmě, který slouží k zajištění chodu celé firmy,
- za bezpečnost odpovídá vlastní firma a do tohoto procesu zapojuje uživatele,
- správa, provoz a další rozvoj IS je zajišťován vlastní firmou nebo outsourcingem,
- práva k datům náleží firmě, ve které je systém provozován,
- uživatel je prvkem systému,
- způsob zajištění provozu a jeho výkonu záleží na daném subjektu. [8]

1.5 Požadavky kladené na IS

Aby informační systém splnil všechny požadavky, musí být:

- spolehlivý,
- efektivní,
- pružný (schopný rozvoje),
- bezpečný,
- udržovatelný.

A poskytované informace by měly být:

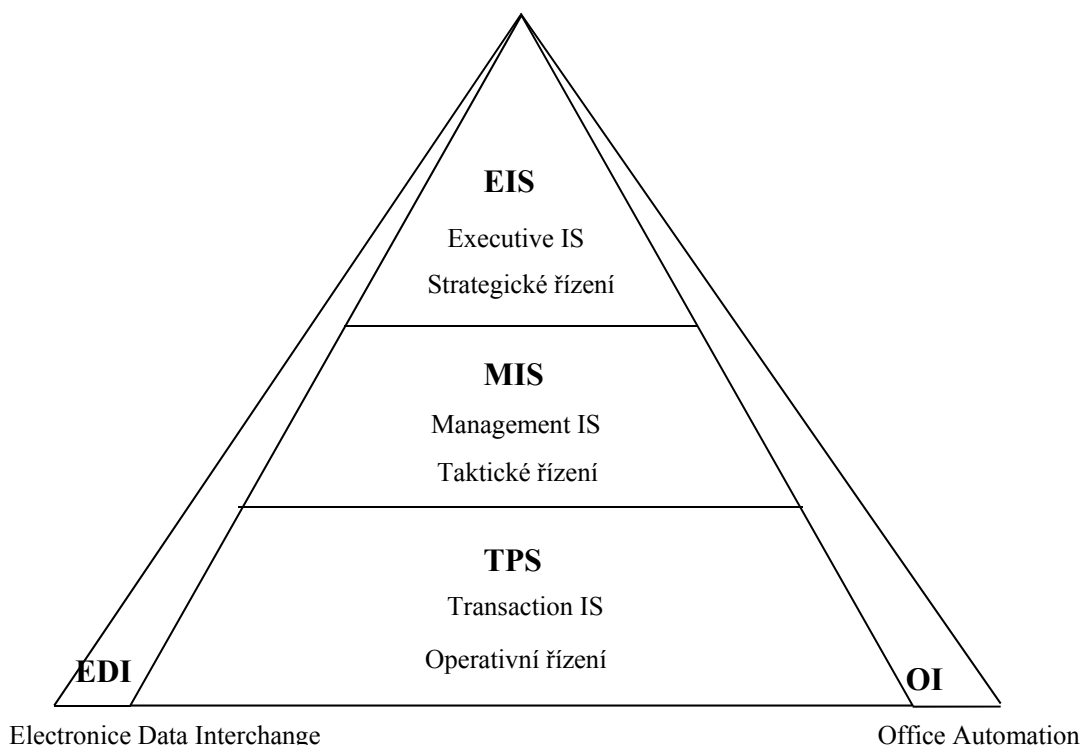
- aktuální,
- odpovídající potřebám,
- bez chyb a bez možnosti chybné interpretace,
- ověřitelné.

Informační systém by tudíž neměli uživatelé plnit velkým množstvím nedůležitých a nepotřebných informací.[9]

2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY Z POHLEDU ORGANIZACE PODNIKU

Současné informační systémy nejsou univerzálními softwarovými nástroji vhodné pro všechny typy podniků, proto jsou jednotlivé informační systémy vytvářeny tak, aby vyhovovali určitému zaměření podnikového prostředí. V implementaci informačního systému by měli být posouzeny atributy podniků, jako jsou typy vlastníků podniku, orientace podniku na vývoz, orientace podniku na působení v zahraničí a orientace podniku na integraci do větších celků. Dosud však převažuje spíše zjednodušená představa, v jejímž rámci se do jedné skupiny řadí informační systémy pro malé a střední podniky a do druhé informační systémy pro velké podniky. Uživatelé často vnímají informační systém podle toho, jak slouží jejich potřebám při rozhodování. Řídící struktury podniku jsou obvykle znázorňovány v podobě pyramidy. [10]

2.1 Architektura IS z pohledu úrovně řízení



Obr. 3 Úrovně řízení [11]

Pro jednotlivé vrstvy je potřeba různých informací, přičemž největší množství informací je potřeba pro operativní řízení a nejvyšší strategické řízení využívá především externí informace z okolí podniku a vysoce zpracovaných dat zevnitř podniku.

Strategické řízení využívá všech dostupných informačních zdrojů, které jsou vytvořeny na nižších úrovních informačního systému i dalších dat z okolí. Tyto data jsou obvykle transformována do tvaru, který je vhodný pro strategická rozhodnutí. Jedná se o úlohy orientované na podporu vedení organizace.

Požadované vlastnosti:

- zajišťovat výběr a zpracování nejdůležitějších dat ze všech podstatných oblastí v organizaci,
- vlastnit prostředky pro modelování analytických a rozhodovacích procesů,
- využívat statistických a ekonometrických metod a zpřístupnit je běžným uživatelům,
- umožňovat permanentní aktualizace svých modelů z dostupných interních a externích datových zdrojů,
- nabízet uživateli vysoce kvalitní formy výstupů,
- nabízet systematickou strukturalizaci a restrukturalizaci důležitých ekonomických i neekonomických ukazatelů v organizaci,
- nabízet funkce pro identifikování odchylek a kritických bodů pro jednotlivé oblasti řízení.

Taktické řízení slouží středním řídicím vrstvám. Řada úloh na této úrovni je standardizována a je velmi podobná pro organizace různého typu. Koncepce tohoto informačního systému řeší hlavně okruhy činností marketingové a logistické, personální a kvalifikační, finančně účetní a další průřezové činnosti. Všechny úlohy na této úrovni stojí na datové základně vytvářené na operativní úrovni a jedná se zpravidla o sumarizaci a agregaci dat za určité období.

Řízení na strategické úrovni na rozdíl od řízení na taktické úrovni využívá předpřipravených dat, dat minulých, aktuálních i budoucích, obsahuje perfektní prezentační prostředí pro vrcholový management a částečně vyžaduje odlišné prostředky pro analýzu, prezentaci výstupů aj.

V Operativním řízení se jedná o skupinu úloh spojených s informační podporou výrobních činností a služeb (podpora na přepážkách bank, podpora operativního řízení výroby aj.). Vzniká zde převážná část prvotních dat v organizaci. Na rozdíl od taktického řízení u operativního řízení existuje mezi organizacemi nejvíce rozdílů a specifických. Zásadně se liší u organizace výrobní, obchodní, dopravní, zemědělské, u pojišťoven apod. Tato úroveň má podoblasti jako jsou CAD, CAM atd. [11]

2.2 IS z pohledu velikosti podniků

Nejdříve je dobré uvést rozdělení podniků dle velikosti. Kritéria pro rozdělení podniku jsou

- počet zaměstnanců – přičemž počet zaměstnanců je rozhodujícím počátečním kritériem,
- roční obrat – výpočet příjmů, které podnik získal během daného roku z prodeje a ze služeb po odečtení vyplacených slev, také by neměl zahrnovat žádné nepřímé daně,
- bilanční suma roční rozvahy – vztahuje se k hodnotě hlavních aktiv společnosti

Mikropodniky jsou definovány jako:

- podniky s maximálně 10 zaměstnanci
- jejich roční obrat nebo bilanční suma nepřesahuje částku 2 miliony eur.

Malé podniky jsou:

- podniky s maximálně 50 zaměstnanci
- jejich roční obrat nebo bilanční suma nepřesahuje částku 10 milionů eur.

Střední podniky jsou:

- podniky s maximálně 250 zaměstnanci
- jejich roční obrat nepřesahuje 50 milionů eur nebo bilanční suma nepřesahuje částku 43 milionů eur. [12]

Velké podniky jsou definovány s parametry nad výše uvedenými hodnotami.

Malé a střední podniky patří k nejvýznamnějším segmentům české ekonomiky, představují širokou a pestrou část pro dodávky informačních systémů, proto se na ně také dodavatelé informačních systémů zaměřují. [13]

V případě větších podniků bývá situace pro zajištění návratnosti dané investice do IS podniku příznivější než u malých a středních podniků, ty často nedisponují potřebným vlastním kvalifikačním potenciálem nutným pro implementaci a provoz podnikového informačního systému. Ceny licencí jsou obvykle pro všechny podniky stejné a ceny za konzultantské práce mohou být i vyšší a to z důvodu zvláštností, které mohou v malých a středních podnicích být. [10]

Pro malé podniky je typický nedostatek času a znalostí v oblasti IC/ICT. Výše finančních prostředků, které jsou ochotny malé podniky investovat je však výrazně limitována. V posledních letech dochází k nárůstu nabídky IS pro malé podniky a to z toho důvodu, že došlo k výraznému nasycení středních a zejména velkých podniků těmito aplikacemi. Také došlo k rozvoji informační gramotnosti a znalostní úrovně pracovníků, proto jsou společnosti ochotni uvažovat o kompletním outsourcingu celého IS/ICT řešení. Firmy se stále méně bojí zneužití dat nebo nedostatečné konektivity k internetu, ale obávají se nedostatku času a personálních kapacit v případě dlouhotrvající implementace.

Na trhu jsou k dispozici tři typy produktů: ERP systémy původně vyvíjené pro malé a střední podniky, odlehčené ERP řešení a cloudová řešení. [13]

2.3 IS pro různá odvětví podniku

Nejrozsáhlejší uplatnění informačních systémů se nachází u výrobních podniků, které využívají plnou funkcionalitu orientovanou na materiálový tok, včetně plánování výroby a výrobních kapacit. Podniky výrobního charakteru lze dále členit podrobněji dle odvětví jejich průmyslového nasazení (automobilový průmysl, potravinářský...). Pro jednotlivá odvětví podniků nabízí řada dodavatelů IS přednastavený pro jejich potřeby. Na trhu se také vyskytují IS, které jsou primárně určeny pro jednotlivá odvětví.

2.4 IS pro různé typy výrob

Vhodnost podnikového informačního systému se také posuzuje podle typů výroby a dostupnosti dat, jako je struktura výrobku a způsob jeho provedení. Z tohoto pohledu lze rozlišit čtyři hlavní typy výroby.

- Make to Stock – výroba na sklady, včetně montáže, množství a termín realizace výrobků se určuje na základě prognózy (potravinářství, spotřební průmysl),

- Assembly to Order – montáž na zakázku, vstupem je požadavek zákazníka na termín a množství požadované montáže (automobilový průmysl),
- Make to Order – výroba na zakázku, finální tvar může být generován dle přání zákazníka, termín a množství v zakázce odpovídá požadavku zákazníka (strojírenství),
- Engineer to Order – vývoj a výroba na zakázku, výroba je řízena na základě dokumentace, která vzniká na základě postupné specifikace (stavebnictví, služby). [10]

3 PODNIKOVÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY

Informačními systémy, se kterými se setkáváme v oblasti podnikové sféry, označujeme jako podnikové informační systémy. Tyto systémy můžeme dělit do několika kategorií, a to podle způsobu využití a oblasti, kterou řeší.

3.1 ERP

Enterprise Resource Planning jsou podnikové informační systémy pro plánování a řízení firmy a obchodních procesů. Jedná se procesy týkající se distribuce, logistiky, prodeje, fakturace, výroby, účetnictví a údržby. Pomocí těchto systémů jsme tedy schopni řešit plánování a řízení klíčových podnikových procesů na všech úrovních podnikové architektury a zvyšovat jejich efektivitu. Z pohledu rozdělení IS dle řídicích úrovní, jež je popsáno v kapitole 2. 2., se ERP systémy mohou prolínat všemi úrovněmi. Hlavní náplň se však bude spíše pohybovat na úrovni taktického a strategického řízení firmy.

ERP systémy slouží jako podpora podnikových procesů a evidence dat potřebných pro úspěšné řízení firmy a jsou primárně založeny na databázi. Předpokládají tedy strukturovaná tabulkově orientovaná data. V případě nestrukturovaných dat se doporučují použít systémy pro správu a oběh dokumentů (DMS) a tyto integrovat s ERP. [14]

3.2 CRM

Moderní technologie zcela změnily tradiční marketingovou koncepci. Zásadně přispěly k vylepšení klasických a vytvoření úplně nových obchodních modelů. Objevily se nové trhy a vznikly další příležitosti pro podnikání snad ve všech oborech lidské činnosti. K těmto změnám přispěl i vývoj samotného obchodu a marketingu. Proto CRM (Customer Relationship Management) systémy patří k nejpobulárnějším oblastem podnikové informatiky, oslovují jak uživatelské organizace, tak i dodavatele, kteří v této oblasti vidí velkou podnikatelskou příležitost.

Podnikání v 21. století vystihuje nutnost orientace na potřeby a ziskovost zákazníků s ohledem na to, že organizace tvoří součást dodavatelského řetězce. A právě tato orientace generuje poptávku po automatizaci externích procesů. CRM systém by měl splňovat tyto požadavky:

- rozumět potřebám zákazníků,
- vhodně je segmentovat do skupin,

- těmto skupinám přizpůsobovat produktovou nabídku a doprovodné služby,
- rozhodovat o prioritách při automatizaci externích procesů,
- rozumět fungování dodavatelského řetězce, což znamená:
 - správně určovat strategické pozice organizace v rámci řetězce,
 - definovat procesy, které přímo ovládá naše organizace a procesy, které sdílíme s ostatními subjekty v řetězci,
 - dokázat určit, které z těchto procesů fungují na principu tlaku (realizace plánu), a které na principu tahu (vyžádané služby),
 - pochopit fungování objednávkového cyklu, který probíhá mezi naší organizací a zákazníkem a čím je tento cyklus ovlivňován. [15]

3.3 ECM

ECM - Enterprise Content Management je systém podporující správu podnikového obsahu. Podnikovým obsahem se rozumí papírové dokumenty, elektronické dokumenty a informace, které tvoří nehmotný majetek společnosti. Správu dokumentů a informací chápeme jako komplexní proces sdílený více lidmi v celé firmě. Důležité je sjednocení dat z různých systémů a jejich aplikací na obchodní procesy. Pořízení ECM vede k finančním úsporám.

Hlavními částmi ECM jsou:

- skenování dokumentů,
- správa dokumentů v elektronické podobě,
- správa multimediálních dat,
- správa obsahu webových prezentací,
- správa dokumentů, jejichž obsah nelze měnit,
- team collaboration, který slouží k podpoře především rozhodovacích procesů.

Dokumenty a informace sdílejí jedno velké úložiště, nad kterým existuje nadstavba, která tvoří aplikační vrstvu. Ta umožňuje uživateli s dokumenty dále pracovat. [16]

3.4 EAM

Systémy pro řízení a správu provozních zdrojů podniku (EAM – Enterprise Asset Management) slouží společnostem s rozsáhlými investičními celky hospodařit s vlastním

hmotným majetkem a to tak, aby vytvářely a zajišťovaly svůj ekonomický růst a současně byly schopny čelit vysokým nákladům na obnovu. EAM tedy dává podnikům k dispozici sadu nástrojů umožňující lépe řídit jejich provozní zdroje.

Jedná se o celkový přístup k problematice správy provozních zdrojů a celého životního cyklu provozního zdroje. Systémy EAM sledují hmotný majetek od návrhu na jeho pořízení přes užívání až po vyřazení z investic. Odpovědní zaměstnanci mohou přesněji předvídat stav zařízení a významně tak omezit finančně nákladné poruchy.

Systém Enterprise Asset Management nachází uplatnění především v sektorech jako je doprava, telekomunikace, procesní průmyslová výroba, zemědělství, armáda, veřejný sektor apod.[17]

3.5 HRM

Řízení lidských zdrojů (HRM – Human Resource Management) je nedílnou součástí podpůrných procesů v každé organizaci a rozsah jeho pokrytí informačním systémem se liší podle velikosti a typu firem. Dodavatelé v ČR specializující se na vývoj aplikací vytvořili ucelená modulární řešení, která jsou schopna pokrýt všechny požadavky na řízení lidských zdrojů. Může se jednat o malé firmy, které si vystačí jen se základním zpracováním mezd, jednoduchou personální evidencí a aplikacemi určenými k řízení některých důležitých operativních činností, např. výpočty a výkazy služebních cest. Nadnárodní koncerny nebo vyspělé IT korporace kladou důraz nejen na realizaci všech důležitých subprocessů HRM, ale i na jejich zakomponování do informačního systému. Pro takové podniky systematická práce s vlastními lidmi bývá nezbytná pro udržení konkurenceschopnosti.

HRIS (Human Resource Information System) se v organizaci vytváří dvěma způsoby:

1. All-in-one ERP systém jehož součástí je funkcionality pro HRM – jedná se o moduly externího dodavatele, které jsou uzpůsobeny pro integraci s konkrétním ERP systémem.
2. Best-of-breed řešení – tento způsob volí organizace, které potřebují detailnější pokrytí celého procesu nebo jeho součástí. Jedná se o aplikace od specializovaných dodavatelů, které dokážou pokrýt požadovanou funkcionalitu se všemi nezbytnými specifiky. Obecně se organizace volí spíše toto řešení.

Základním rysem moderního HRIS je jeho zaměření na ovlivňování a hodnocení výkonnosti zaměstnanců, proto by moderní HRIS měl obsahovat mimo obvyklé moduly a funkce také aplikaci pro talent management, který by toto zaměření obstarával. Aplikace by obsahovala výběr, vzdělávání, plánování kariéry a odměňování se zaměřením na výkonnost zaměstnanců. Tato aplikace se v dnešních HRIS nevyskytuje. [18]

3.6 SCM

„SCM (Supply Chain Management) – řízení dodavatelských řetězců, event. 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 (sítě) spolupracovat, sdílet informace, plánovat a koordinovat celkový postup tak, aby se zvýšila akceschopnost celého řetězce.“ [19]

SCM je definován těmito komponenty řetězce:

- Plán – jedná se o strategickou část, která je nutná k řízení všech zdrojů směrem k naplnění požadavků zákazníka na výrobek nebo službu. Definuje sady metrik pro monitorování celého řetězce tak, aby za nízké náklady dostával vysokou kvalitu a hodnotu pro zákazníka.
- Nákup – výběr dodavatele materiálů, součástí je ocenění dodávky, dodací a platební podmínky a následné monitorování tohoto vztahu včetně jeho zlepšování. Obsahuje i procesy řízení zásob s ohledem na příjem zboží, jeho ověření a dodání, platbu dodavateli.
- Výroba – výroba, testování, balení, expedice. Jedná se o část řetězce, která je nejvíce náročná na měření kvality, výstupů výroby a produktivity zaměstnanců.
- Expedice – část označována také jako logistika. Zajišťuje koordinaci příjmu zakázek od zákazníka, zajišťuje systém fakturování a placení aj.
- Reklamace – zajišťuje příjem nesprávného zboží od zákazníka a pomáhá zákazníkům, kteří mají s dodávkou produktů potíže.

Současná řešení SCM se zaměřují na zvýšení zákaznické spokojenosti a mohou nabízet i:

- možnost podílení se zákazníka na výsledné konfiguraci produktu,
- informování zákazníka o stavu jeho objednávky,

- snížení výskytu opoždění nebo nekompletní dodávky,
- řešení neočekávaných situací v průběhu řešení objednávky v rámci celého dodavatelského řetězce. [19]

3.7 MES

Manufacturing Execution Systems jsou systémy zaměřené na přímou výrobu. MES poskytuje přístup k informacím o výrobním procesu všem zainteresovaným pracovníkům a to v reálném čase. Tím podniku usnadňují dosažení optimální možné výkonnosti a objemu produkce v příslušném výrobním modelu. MES pomáhá upravovat rozdělení materiálových zdrojů, přidělování výrobních zařízení tak, aby se odstraňovaly problémy a to dříve než se vyskytnou.

Systémy MES také:

- obsahují přesné definice výrobních postupů,
- poskytovaná flexibilita umožňuje výrobu just-in-time,
- sledují aktuální stav materiálních zdrojů, dostupnost pracovních sil, stav rozpracované výroby,
- sledují a ukládají do databáze všechny požadované informace z výrobního procesu. [20]

4 TRANSLATION PROJECT MANAGEMENT

Systémy pro správu projektu překladatelských agentur slouží k automatizaci rutinních postupů správy projektů. Standardizované postupy správy překladové paměti a terminologie, přípravy souborů, zadání překladu překladatelům, přijetí hotového projektu zpět, odevzdání projektu zákazníkovi a fakturace jsou činnosti, které lze částečně či plně automatizovat. Projektový manažeři tak zvládnou spravovat několikanásobně větší množství projektů. Nejedná se tedy o univerzální nástroj, který by pokrýval potřeby společností napříč několika obory, ale jeho jediným uživatelem jsou překladatelské agentury. [21]

Tyto systémy pomáhají:

- optimalizovat procesy
- zlepšovat kvalitu
- maximalizovat flexibilitu
- kontrolu a dohled nad efektivním workflow
- významně zjednodušuje údržbu a správu dat
- snižování nákladů a transparentnost
- zkracovat dobu celého procesu překladu [22]

Translation project management má tedy být podporou u celého procesu překladu (obr. 3).



Obr. 4 Schéma procesu [23]

Díky specifičnosti systému se jich na trhu nevyskytuje mnoho, ale přesto by měla společnost vybírající tento systém, dodržovat pravidla a postupy při výběru.

doporučené fáze výběrového řízení:

- Formulace celkového záměru IS/ICT – je většinou zpracovaný ve formě informační strategie podniku. Oznamuje, co se požaduje a jak to zapadá do celkové koncepce.
- Příprava soutěže – jmenování výběrové komise, vytvoření poptávkového dokumentu, vytvoření soustavy kritérií pro hodnocení nabídek. Tento dokument je vytvářen výběrovou komisí. Na rozdíl od informační strategie neobsahuje důvěrné informace. Naopak obsahuje prohloubenou funkční specifikaci těch částí informačního systému, které jsou předmětem soutěže, požadovanou strukturu nabídky a podmínky soutěže.
- Vyhlášení soutěže – v případě veřejného vyhlášení soutěže jsou její podmínky zveřejněny v Obchodním věstníku nebo v jiných veřejných sdělovacích prostředcích. Při neveřejném vyhlášení jsou podmínky zasílány jen vybranému okruhu předpokládaných zájemců o zakázku. Není dovoleno zasílání podmínek třetím osobám před vyhlášením soutěže.
- Přihlášení do soutěže a vypracování nabídek uchazeči o zakázku – poskytnutí poptávkového dokumentu přihlášeným účastníkům. Přihlášení může být vázáno obligatorními podmínky, do kterých se zařazují formální a obsahové požadavky na nabídku. Tyto podmínky formulují minimální požadavky na obsah a kvalitu, ale také zajišťují regulérnost. Tato fáze také zahrnuje konzultace uchazečů se zadavatelem. Konzultace může probíhat individuálně nebo jako společná konference. Všem uchazečům musí být poskytnuty stejné podmínky.
- Vyhodnocení nabídek – nejprve se nabídky hodnotí podle obligatorních kritérií a vyřazují se ty nabídky, které jedno nebo i více kritérií nespĺňují. Následujícím krokem je detailní posuzování nabídek a na základě výsledného pořadí se provádí výběr 4 – 6 nejúspěšnějších nabídek do následující etapy. Všechny nabídky musí být hodnoceny stejnou metodou a podle stejných kritérií.
- Analýza referenčních instalací – je jedním z nejdůležitějších bodů. Cílem je posouzení vhodnosti navrhovaného řešení a úroveň služeb uchazeče v podmínkách, které se nejbližší blíží k podmínkám daného podniku. Referenční aplikace dokládá funkčnost celého řešení i přístup uchazeče k zákazníkovi v průběhu řešení. Již tedy

neposuzujeme jen texty nabídek a literární dovednosti pracovníka, který nabídku vytvářel.

- Presentace nabídek – posuzuje se vhodnost nabízeného řešení. Při nákupu softwaru se hodnotí:
 - shoda funkcí nabízeného softwaru s požadovanými funkcemi,
 - počet nepokrytých funkcí,
 - rozsah nadbytečných funkcí,
 - možnost parametrizace softwaru z hlediska očekávatelných změn požadavků na funkce,
 - vhodnost uživatelského rozhraní.

Dále se posuzuje prezentace řešitelských týmů jednotlivých uchazečů před výběrovou komisí. Cílem je objasnění dosud otevřených problémů. V případě více kooperujících firem je možné průběh prezentace označit jako koordinace hlavního dodavatele s jeho subdodavateli. Po vyhodnocení výsledků referenčních instalací a prezentací se vyberou dva uchazeči s nejlepšími výsledky, kteří postupují do další etapy.

- Zpracování úvodní studie – cílem úvodní studie je na základě podrobnější analýzy podniku a jeho potřeb rozpracovat předchozí nabídku tak, aby navrhované řešení optimálně splňovalo požadavky podniku. Před vypracováním této detailní analýzy je podepsána smlouva s oběma zbylými uchazeči, která se vztahuje jen na úvodní studii. Součástí této úvodní studie je návrh smlouvy na celou dodávku. Uchazeči na druhém místě je tato úvodní studie proplacena, vítěz soutěže musí s podrobnou analýzou počítat již ve své nabídce a tím i ceně. Tento postup má vyšší náklady, ale výrazně snižuje rizika chybné volby dodavatele.
- Vyhodnocení úvodních studií a podpis smlouvy s vítězem soutěže – úvodní studie se hodnotí podle obdobných podmínek jako hodnocení nabídek. Cílem této fáze je uzavření smlouvy s vítězným dodavatelem. V případě neuzavření smlouvy s vybraným uchazečem, zadavatel uzavře smlouvy s druhým uchazečem v pořadí. V případě neuzavření s druhým uchazečem, zadavatel soutěž ruší.
- Činnosti po uzavření smlouvy – rozsah a pravidla kooperace zákazníka s dodavatelem musí být součástí nabídky a uzavřené smlouvy. Ve smlouvě musí být také uveden způsob řízení projektu, specifikace kontrolních bodů, změnových procedur. Určený nadřízený pracovník sleduje dodržování termínů, kvalitu aj. [1]

4.1 Translation management system - příklady

Na trhu je v současné době několik výrobců TMS. Mezi nejznámější patří Plunet, který je založený na webové platformě. Dále jsou v této kapitole popsány systémy XTRFX a Pro-jetex.

Plunet BusinessManager nabízí perfektní řešení pro podnikové procesy a řízení překladů. Sjednocuje překladatelský software, finanční účetnictví a systém pro management kvality. V rámci konfigurace systému, různých funkcí a rozšíření může být přizpůsobován podle individuálních potřeb zákazníka. Poskytuje vysoký stupeň automatizace a flexibility.

Základními funkcemi jsou:

- tvorba kalkulací,
- správa nabídek,
- fakturace,
- úplné finanční reporty,
- správu zakázek,
- CRM,
- správu dokumentů aj.

Společnost Plunet nabízí rozmanitý výběr užitečných modulů a garantuje, že díky nim lze systém přizpůsobovat a rozšiřovat dle potřeb v rámci specifických procesů a pracovních postupů firmy. Zákazník tedy musí počítat s vyšší cenou. Systém je nabízen ve třech verzích – TeamEdition, CorporateEdition a EnterpriseEdition. [24]

Se systémem **XTRF** a jeho automatizovaným postupem prací společnost šetří čas, zvyšuje produktivitu a to za stálého zachování plné kontroly projektu a jeho kvality. Snižuje možnost redundantních prací jako je rozesílání souborů, objednávek aj. Společnost také uvádí, že s jejím systémem je možné vykonávat celý proces od přijetí poptávky až po odevzdání hotového překladu bez interakce projektového manažera.

Řízení projektů nemusí probíhat jen prostřednictvím jednoho systému, ale je zde možnost propojení stávajícího CMS systému, překladatelské paměti a terminologických nástrojů s XTRF systémem. Zaměstnanci pak pracují přes centralizované rozhraní. Samozřejmostí je také klientský portál, přes který zákazník může:

- stahovat faktury,
- posílat poptávky,
- kontrolovat stav zakázky,
- nahrávat soubory aj.

Díky nabízenému cloudovému řešení dochází k eliminaci potřeb instalace a provozu na vlastních zařízeních. Systém také nabízí možnosti, jako je automatické upozornění o blížícím se odevzdání překladu, hodnocení zakázky klientem a tím spojené zvyšování kvality služeb aj. Je nabízen ve čtyřech variantách – starter, professional, premium a corporate. [25]

Projetex je dalším známým systémem pro překladatelské agentury, který ale naopak funguje na síťovém řešení. Společnost se tedy nemusí bát situací, při kterých dochází k výpadku internetového připojení. Projetex je instalovaný přímo na vlastní server firmy, který je přístupný prostřednictvím sítě bez nutnosti připojení k internetu. Nicméně lze v případě nutnosti se k systému připojit i vzdáleně.

Software je vysoce flexibilní, uživatelské nastavení a možnost přizpůsobení je možný u většiny částí programu. Společnost slibuje, že díky těmto možnostem bude systém vypadat jako vytvořený přímo pro danou firmu. Je založený na spolehlivé databázové platformě Firebird SQL Server, která nepožaduje žádné další přídavné licence. Projetex umožňuje přihlášení k databázi z jakéhokoli počítače v síti. Data jsou bezpečně ukládána a zálohy je možné provádět bez nutnosti zastavení serveru.

Systém pracuje s více uživatelskými účty, kterým lze nastavovat různá přístupová práva do systému i databáze. Data jsou tudíž zabezpečena a může je vidět jen uživatel s patřičnými přístupovými právy.

Všechny dokumenty klientů a dodavatelů jsou ukládány do automaticky organizovaných adresářů, které jsou vytvářeny pomocí jednoho kliknutí. Jednotná forma ukládání dokumentů šetří čas v případě zpětného vyhledávání dokumentů. Rozhraní systému je velice intuitivní a šetří tedy čas při zaškolování nových pracovníků.

Systém dále umožňuje:

- práci s různými měnami, u kterých dochází k automatickému přepočítávání do národní měny dané společnosti,
- import a export dat,
- tvorbu šablon pro nabídky, faktury atd. v různých formátech,
- výpočet slov, znaků pomocí zabudované služby programu AnyCount,
- filtraci podle různých podmínek a tím jednodušší vyhledávání,
- seskupování dodavatelů do skupin,
- v systému je zabudovaný FTP klient pro jednodušší přístup, bez nutnosti použití dalšího přídatného softwaru,
- nastavovat upozornění pro platby faktur,
- správu karty zákazníka a dodavatele,
- provázání platby s fakturou,
- vytváření ceníků pro každého klienta/dodavatele zvlášť aj.

Projetex patří k nejstarším TMS systémům a díky své historii dnes poskytuje přes 250 přídatných funkcí. Systém je nabízen jen v jedné verzi. [26]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 SPOLEČNOST ZELENKA CZECH REPUBLIC S.RO.

Společnost ZELENKA působí na trhu již od roku 1990. Během svého 24letého působení získala dobré jméno mezi celou řadou významných firem v tuzemsku, ale i v zahraničí. Příčinou tohoto úspěchu je dlouhodobě vyvíjené know-how, orientace na zákazníka a vysoká profesionalita vnitropodnikových procesů. V současné době má agentura tisíce stálých zákazníků, mezi které patří výrobní a obchodní firmy, státní úřady, školy, banky, dopravci, cestovní a advokátní kanceláře, hotely a řada dalších.

Svým klientům společnost zaručuje absolutní diskrétnost. Všechny informace a dokumenty určené k překladu jsou považované za přísně důvěrné. Překlady jsou zajišťovány týmem pečlivě vybraných stálých a externích překladatelů. Agentura má ve svojí databázi více než 5000 překladatelů, díky čemuž dokáže provést překlady do každého světového jazyka. [27]



Obr. 5 – logo společnosti [interní materiály společnosti]

5.1 Poskytované služby

5.1.1 Překlady

Jedná se o překlady všech běžných typů dokumentů, především technických manuálů, příruček, webových stránek, návodů, smluv, propagačních materiálů, tiskových zpráv aj. do mnoha jazykových kombinací ve velmi krátkém čase a v nejrůznějších variantách překladů, například z angličtiny do němčiny, z ruštiny do italštiny, němčiny do francouzštiny atd. Překladatelé jsou během spolupráce průběžně kontrolováni a hodnoceni. Využívají se profesionální softwarové nástroje na podporu překládání, jako jsou SDL Trados, Across a MemoQ.

Společnost také zajišťuje soudně ověřené překlady. Tyto překlady provádí soudní tlumočníci, kteří výsledný text opatří tlumočnickou doložkou. Jedná se o dokumenty určené pro úřady po celém světě. [27]

5.1.2 Korektury

Základní, odborné, stylistické nebo předtiskové korektury provádí rodilí mluvčí nebo odborníci na danou problematiku. Tyto služby výrazně zvyšují kvalitu překladů. [28] Korektura je kontrolní čtení přeloženého a překládaného textu druhým překladatelem zajišťující úplnost textu, jednotnou terminologii, gramatickou a stylistickou správnost, respektování stylového manuálu, na kterém se zadavatel překladu dohodl s agenturou. [29]

5.1.3 Lokalizace

Lokalizací se rozumí překlad všech uživatelských textů v počítačových aplikacích, softwarových nástrojích nebo internetových stránkách se zachováním jejich funkčnosti. Jedná se o extrakci uživatelského textu ze zdrojové aplikace, jeho přeložení, zpětný import a otestování v cílové aplikaci. Agentura nabízí překládání přímo ve zdrojovém kódu, čímž se narušuje jeho struktura. Také je schopná lokalizovat audio a video projekty. TV i rádiové spoty, instruktážní a prezentační videa překládá do mnoha jazyků. [27]

5.1.4 DTP

Přeložené dokumenty včetně obrázků, grafů nebo tabulek se graficky upravují do požadovaných formátů, tak aby grafický vzhled přeloženého materiálu odpovídal originálu. Tuto službu zajišťuje interní DTP studio. [27]

5.1.5 Tlumočení

Agentura má k dispozici tlumočnický pro více než 40 jazykových kombinací a nabízí konsektivní, simultánní a soudní tlumočení.

Konsektivní tlumočení se používá při obchodních jednání, doprovodném tlumočení, menších přednáškách a podobných událostech. Řečník vždy ponechává čas tlumočnickovi na překlad. Tlumočení lze v případě dobré slyšitelnosti a malém počtu účastníků provádět bez technického vybavení. Při simultánním tlumočení tlumočnick nečeká, až řečník domluví, tlumočí současně s řečníkem. [27]

5.1.6 Jazykové kurzy

Agentura nabízí výuku cizích jazyků ve firmách od svého založení. Firemní jazykové kurzy pod záštitou společnosti ZELENKA probíhají také v Praze, Brně, Olomouci a ve Zlíně.

Společnost nabízí také individuální jazykové kurzy. Lektoři mohou docházet učit přímo do firem nebo výuka může proběhnout přímo v prostorách jazykové školy. [27]

5.1.7 Poradenství

Jazykové poradenství je asistence při tvorbě textových dokumentů – volby terminologie, gramatické stránky, stylistické stavby vět, zavedení používání terminologického slovníku a používání překladatelské paměti. Rady při objednávání překladů a konzultace co je potřebné při konkrétní objednávce zajistit a objednat. [27]

6 INFORMAČNÍ SYSTÉM QUAHILL

QuaHill je informační systém pro překladatelské agentury. Od počátku byl vyvíjen za účelem stát se komplexním specializovaným softwarem pro tento obor na našem trhu, proto se nejedná o univerzální nástroj, mající za cíl pokrýt potřeby napříč několika obory. Jeho jedinými uživateli jsou překladatelské agentury, které vyžadují moderní a silný nástroj systémové integrace a dokonalou kontrolu nad obchodními procesy ve firmě. Jeho vývoj stále pokračuje a přibývají další modely dle požadavků zákazníků.

Informační systém QuaHill je výborným řešením zejména pro malé nebo začínající agentury, které chtějí získat informační systém bez potřeby velkých počátečních investic. [30]

V roce 2008 se společnost ZELENKÁ rozhodla spolupracovat se společností DEVdivision software s vývojem specializovaného informačního systému pro překladatelské agentury. [29]

6.1 Webový portál

QuaHill umožňuje zákazníkům a dodavatelům přístup do systému přes webové rozhraní - zákaznický portál a portál dodavatelů.

Dodavatelé mohou

- aktualizovat informace v jejich profilu
- stahovat a nahrávat soubory
- poskytovat informace o průběhu práce na daném překladu
- exportovat seznam prací, které v agentuře vykonal, do MS Excel.
- odpovídat na dotazy, které byly agenturou nahrány na webový portál.

V případě nahrání přeloženého souboru dodavatelem, projektovému manažerovi přijde upozorňující email, že byl soubor nahrán. Dodavatel nemá přístup ke všem datům. Není schopen upravovat ceník poté, co byly dané ceny domluveny. V případě zaslání odpovědi na dotaz/připomínku je dodavatel informován o dalším stavu dotazu.

Zákazníci mohou

- upravovat informace o společnosti
- stahovat přeložené soubory

- hodnotit služby agentury
- hodnotit agenturu jako celek prostřednictvím dotazníků

Agentura tedy může vytvářet dotazníky, které slouží jako zpětná vazba. Zákazník může prostřednictvím webového portálu sledovat stav, ve kterém se zakázka nachází. Podle nastavených práv může uživatel na straně zákazníka vidět všechny zakázky týkající se zákazníkovi firmy nebo jen zakázky spadající pod jeho oddělení příp. jen zakázky, které vyřizoval on sám. [31]

7 POPIS JEDNOTLIVÝCH MODULŮ IS QUAHILL

V této kapitole budou popsány nejzákladnější a nejdůležitější moduly informačního systému QuaHill, se kterým pracují všichni zaměstnanci agentury.

7.1 Modul - Zakázky

Modul zakázek zajišťuje správu všech zakázek, které se skládají z různých služeb v různých jazkových kombinacích. Na jedné službě může pracovat více dodavatelů a je možné tyto služby generovat z různých CAT¹ nástrojů jako je SDL Trados, Transit aj. V rámci projektů je možnost pracovat se soubory, které může dodavatel stahovat prostřednictvím webového portálu. Tato funkce je spravována modulem – *file management*.

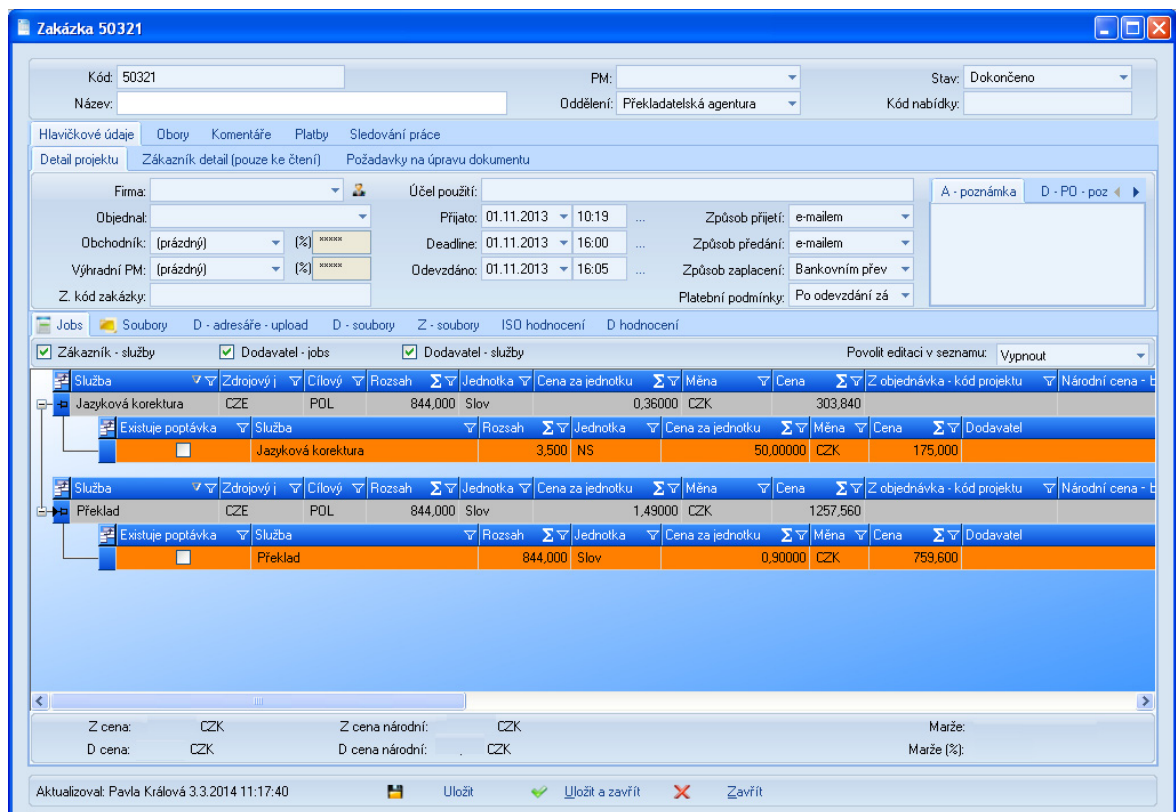
Systém poskytuje správu a modifikaci služeb a jednotek. Je možno ji spravovat v modulu – *globální nastavení*. Vývojáři počítali se zahraničními odběrateli a dodavateli a proto systém používá anglický, německý, český, ruský, italský, polský, francouzský a další jazyky. Systém umožňuje účtovat odběrateli a dodavateli v měně odlišné od národní měny dané země. Hodnota částky je přepočítána za použití výměného kurzu, který je automaticky stahován ze systému Národní banky.

Zakázky v průběhu přijetí poptávky až po odevzdání překladu odběrateli prochází různými stavy, které je možné definovat v číselníku. Každý projektový manažer může pracovat s jakoukoliv zakázkou, a to umožňuje vzájemné zastupování. Aby nedocházelo k souběžnému otevření a nežádoucímu přepisování dat, v případě otevření zakázky se zakázka uzamkne.

Projektový manažer má možnost nastavení si upozornění blízkého se termínu odevzdání svých zakázek, tak i zakázek ostatních projektových manažerů. Tyto deadlines zakázek, splatnost faktur aj. je možno vidět v modulu *kalendář*.

Systém nabízí taky možnost exportu listu zakázek do souboru aplikace MS Excel.

¹ Počítačově asistovaný překlad (CAT - computer-assisted translation) je formou překladu, ve kterém překladatel využívá počítačový software, který podporuje a usnadňuje proces překladu [32]



Obr. 6 Karta zakázky [vlastní zpracování]

7.1.1 Nedostatky modulu zakázky

U modulu zakázky byly zjištěny tyto nedostatky:

- 1) Varovné okno v případě obsazení dodavatele

Současný stav:

V případě přiřazení zakázky dodavateli, který už má v kalendáři jinou zakázku, se zobrazí varovné okno, která upozorňuje na skutečnost, že dodavatel již obsazen. Systém, ale již nepíše, ke kterému dodavateli hláška patří. Zakázky jsou často překládány více dodavateli.

Navrhovaný stav:

Při situaci, kdy má dodavatel v kalendáři již něco jiného zobrazit varovné okno se jménem dodavatele.

- 2) Duplikace služeb (tzv. jobů)

Současný stav:

System umožňuje duplikaci služeb (tzv. jobů), ze kterých se zakázka skládá. V případě, že se duplikuje job zákazníka a zakázka ještě není uložena, automaticky se neduplikuje job dodavatele, který je napojen na job zákazníka.

Navrhovaný stav:

System by měl duplikovat job dodavatele automaticky společně s jobem zákazníka ještě před uložením zakázky. Ukládání rozdělané zakázky jen z důvodu možnosti duplikace je zbytečným krokem.

3) Automatický přepočítání částky v případě změny kurzu

Současný stav:

Při změně měny se automaticky neprovádí aktualizace koeficientu kurzu a uživatel je nucen ručně kurz aktualizovat.

Navrhovaný stav:

Upravit funkci tak, aby se koeficient kurzu automaticky aktualizoval v přímé editaci jobu, ale i v kartě zakázky.

4) Ukládání historie o editaci nabídky/zakázky

Současný stav:

Při editaci nabídky/zakázky nedochází k uložení informace o tom, kdo a kdy ji uložil.

Navrhovaný stav:

Karta nabídky/zakázky by měla obsahovat historii o editaci. Jaký uživatel ji editoval a kdy.

5) Číslování skupin služeb

Současný stav:

Při vytváření zakázky, která se skládá z více jazykových kombinací, si uživatel tyto kombinace ukládá do skupin, tak aby měl služby jedné jazykové kombinace pohromadě. V případě uložení této zakázky se však tyto skupiny zruší a všechny služby se očíslovají vze-

stupně. Uživatel tudíž musí číslování do skupin provést znovu, po uložení, číselné skupiny již zůstanou.

Navrhovaný stav:

Odstranění zbytečného kroku na víc, kdy musí dojít nejdříve k uložení zakázky a následně pak její opakované úpravě.

6) Číslování služeb při generování zakázky z nabídky

Současný stav:

V případě vytváření nabídky dochází ke stejnému problému, který je popsán výše (nedostatek č. 5). Systém navíc umožňuje vygenerování zakázky z nabídky a při tomto procesu znovu dochází ke zrušení skupin a uživatel musí všechny služby znovu přepsat na správná čísla.

Navrhovaný stav:

Úprava funkce, která převádí nabídky na zakázky tak, aby již nedocházelo ke zrušení skupin, které si uživatel musí pracně nastavit už při vytváření samostatné nabídky. Zakázka se vygeneruje ve stejné podobě, jako se nachází nabídka.

7) Řazení služeb dle priority v číselníku

Současný stav:

Služby se řadí podle doby, kdy byly vytvořeny. Služba překlad je pod službou jazyková korektura, i přesto, že překlad má číselnou prioritu 1 a jazyková korektura 2.

Navrhovaný stav:

Řazení služeb dle priority v číselníku vzestupně, ne podle doby, kdy byly vytvořeny.

8) Řazení zakázek

Současný stav:

Zakázky lze řadit podle jejich čísla, data aj. QuaHill si, ale toto seřazení nepamatuje a uživatel je tak nucen řadit zakázky opakovaně. Řazení zakázek si systém pamatuje jen v případě, že zároveň se seřazením dojde také ke změně šířky sloupce.

Navrhovaný stav:

System si seřazení zakázek pamatuje a uživatel tak není nucen řadit zakázky opakovaně.

7.2 Modul - Zákazníci

Modul zákazníci funguje jako správa všech odběratelů, které je možno dělit do různých kategorií. Pomocí kategorií je společnost schopna odběratele řadit dle platební morálky a předcházet tak k problémům při placení zakázky. Každý zákazník může mít individuální ceník služeb, který je nastavován v modulu – *Ceníky*

System umožňuje odběrateli přístup přes webový portál ke svým překladům a přes tento portál mohou také hodnotit odevzdané překlady. Určité detaily zákazníka nebo i celý profil zákazníka může být schován před uživateli, kteří nemají oprávnění tyto detaily vidět.

System nabízí taky možnost exportu listu zákazníků do souboru aplikace MS Excel

Obr. 7 Karta zákazníka [vlastní zpracování]

7.2.1 Nedostatky modulu zákazníci

- 1) Deaktivace objednávací osoby

Současný stav:

Ve společnostech dochází ke změně objednávací osoby ať už z důvodu, že osoba v dané firmě již nepracuje nebo jiného. Zaměstnanci agentury na jejich emailové adresy zbytečně zasílají např. newslettery.

Navrhovaný stav:

U seznamu objednávacích osob by se přidalo zaškrťovací pole – osoba již není aktivní. Zaškrtnutím této možnosti by znamenalo, že osoba v seznamu objednávacích osob změní barvu a bude na první pohled zřetelné, že osoba se nemá kontaktovat.

7.3 Modul - Dodavatelé

System umožňuje projektovým manažerům a zároveň i dodavatelům registraci a aktualizaci jejich dat. Úpravy ze strany dodavatele probíhají přes webový portál. Dodavatelé jsou děleni dle různých kritérií do různých skupin (nespolehlivé a nekvalitní dodavatele uživatel může zařadit do skupiny, která se při vyhledávání nebude zobrazovat) a každý má svůj ceník popř. ceníky. Profil každého dodavatele mimo jiné obsahuje jazykové kombinace a služby, které dodavatel poskytuje, a dle kterých je možno dodavatele filtrovat. Filtrování dodavatelů lze také podle těchto kritérií – specializace, skupiny, poskytovaných služeb, ceny, jazyku komunikace aj.

Dodavatel má možnost stahování dokumentů, ke kterým má přístup a přeložený dokument následně nahrát.

Každý dodavatel má svůj vlastní kalendář, který si projektový manažer může zobrazit a vidět zde na jakých zakázkách právě pracuje, kdy je má odevzdat, kdy má dovolenou aj.

System nabízí taky možnost exportu listu dodavatelů do souboru aplikace MS Excel.

Obr. 8 Karta dodavatele [vlastní zpracování]

7.3.1 Nedostatky modulu dodavatelé

2) Filtrování dodavatelů dle oboru

Současný stav:

Při filtraci není přítomna možnost dodavatele filtrovat podle oborů tak aby docházelo k vyfiltrování dodavatelů, kteří mají alespoň jeden z vybraných oborů, který hledáme v kartě dodavatele nebo dodavatele, kteří splňují všechny podmínky.

Navrhovaný stav:

Přidání zaškrtačkových políček „alespoň jeden obor z vybraných“ a „všechny z vybraných“ dle kterých se budou následně dodavatelé filtrovat.

7.4 Modul - Ceníky

Modul ceníky obsahuje

- Obecný ceník - ceník agentury, který je platný pro všechny klienty, kteří nemají se společností dohodnuté individuální ceny.

- Ceník klientů – ceníky, které jsou individuálně dohodnuty mezi společností a klientem. Ceník se zobrazuje v profilu zákazníka.
- Ceník dodavatelů – ceník dodavatelů, který může být aktualizovaný přes webový portál.

Modul umožňuje importovat obecné ceníky do klientských ceníků. Ceníky se vážou na jednotlivé oddělení v agentuře. Je tedy možné mít různé ceníky pro různá oddělení.

System nabízí taky možnost exportu listu ceníků do souboru aplikace MS Excel.

7.4.1 Nedostatky modulu ceníky

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.5 Modul - Objednávky pro dodavatele

Dodavateli je možno zasílat vygenerované objednávky, které si firma může upravit do požadované podoby v rámci firemního grafického manuálu. Stejná možnost se nachází u možnosti vytvoření emailu dodavateli z předdefinované šablony, ke kterému je automaticky připojena objednávka pro překladatele v PDF formátu. System umožňuje vytvoření relace mezi zakázkou a objednávkou.

7.5.1 Nedostatky modulu objednávky pro dodavatele

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.6 Modul - Objednávky od zákazníků

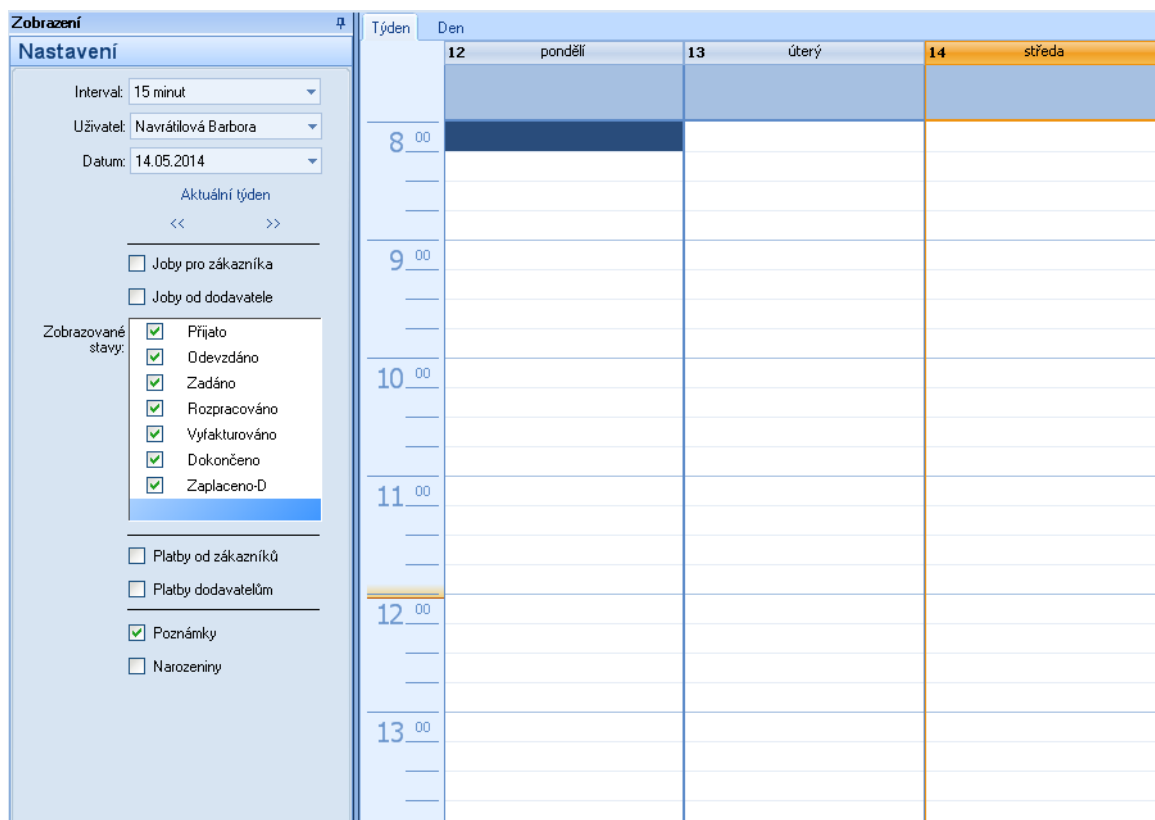
Objednávky od zákazníků mohou být spravovány uživatelem s příslušnými právy. Je možné definovat, ke které zakázce objednávka patří. Díky tomu je uživatel schopen vyhledávat zakázky podle čísel objednávek. V případě využívání modulu na vytváření faktur je možné číslo objednávky automaticky přidávat na fakturu.

7.6.1 Nedostatky modulu objednávky od zákazníků

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.7 Modul - Kalendář

Kalendář zobrazuje komplexní přehled dat odevzdání zakázek, splatnost faktur. Umožňuje přepínání mezi týdenním a denním kalendářem. Uživatel je schopen přidávat si vlastní události a definovat upozornění na ně. Projektový manažer také může vidět zakázky i ostatních projektových manažerů. Uživateli se zde nabízí nastavení v podobě možnosti zobrazení jen zakázek s určitým stavem a také možnost napsání poznámek, které se zobrazí jen určitému uživateli.



Obr. 9 Náhled kalendáře [vlastní zpracování]

7.7.1 Nedostatky modulu kalendář

- 1) zobrazování upomínek

Současný stav:

System umožňuje zobrazování upomínek. V případě upomínky, která je nastavená na zobrazení v čase, kdy uživatel neměl zapnutý systém, se upomínka nikdy nezobrazí.

Navrhovaný stav:

Upomínky, které se měly zobrazit v čase, kdy byl systém vypnut, by se zobrazily při zapnutí systému dodatečně.

7.8 Modul - Cenové nabídky

Modul slouží k vytvoření a nahrávání cenových kalkulací a je téměř identický jako modul zakázek. V případě odsouhlasení cenové kalkulace je možné z nabídky vytvořit zakázku, tudíž není potřeba znovu zadávat stejná data.

Ceny služeb mohou být vybírány automaticky z ceníků nebo vytvářeny manuálně. Dle zadaných cen se automaticky počítá celková částka a marže. Stejně jako u modulu zakázek je zde možnost generování emailů s cenovou kalkulací v příloze ve čtyřech podporovaných jazycích a také možnost generování služeb prostřednictvím CAT nástrojů pro analýzu.

Kód	Zákazník	Pravděpodobnost výhry	Přijato	Obchodník	Z cena národní · nabídka	Σ
C22034		30%	11.04.2014 12:43			1600,000
C21888		30%	31.03.2014 13:27			3060,600
C21827		0%	25.03.2014 14:32			35545,704
C20114		0%	08.10.2013 10:04			14080,800
C20097		16%	07.10.2013 10:13			11148,230
C19646		0%	28.08.2013 09:34			3604,856
C18006		10%	28.03.2013 15:18			2453,250
C17829		10%	13.03.2013 11:05			1098,000
C17162		10%	10.01.2013 13:47			2985,400

Obr. 10 Náhled modulu nabídek [vlastní zpracování]

7.8.1 Nedostatky modulu cenové kalkulace

1) Číslování služeb

Současný stav:

Při vytváření nabídky, která se skládá z více jazykových kombinací, si uživatel tyto kombinace ukládá do skupin, tak aby měl služby jedné jazykové kombinace pohromadě. V případě uložení této nabídky se však tyto skupiny zruší a všechny služby se očíslovají vzestupně. Uživatel tudíž musí číslování do skupin provést znovu, po uložení, číselné skupiny již zůstanou. Systém umožňuje generování zakázky z nabídky, po provedení generování se číselné skupiny zruší a uživatel může začít s dalším číslováním.

Navrhovaný stav:

Situace je stejná jako u zakázek - odstranění zbytečného kroku na víc, kdy musí dojít nejdříve k uložení nabídky a následně pak její opakované úpravě. Při vygenerování zakázky z nabídky by se mělo nastavení služeb zachovat.

7.9 Modul - CAT nástroje

IS umí nahrát analýzy z CAT nástrojů, jako jsou SDL Trados, MemoQ, Transit aj. a dle nich vytvářet cenové nabídky kalkulace a zakázky. Parametry těchto analýz jsou nastavovány v CAT modelech. Počet CAT modelů není omezen, tudíž může mít každý dodavatel a odběratel svůj vlastní.

7.9.1 Nedostatky modulu CAT nástroje

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.10 Modul - Dotazy

Modul, který zprostředkovává rychlou vazbu mezi dodavatelem a agenturou v případě dotazů a problémů. Dotaz může agentura vyvěsit na portál pro dodavatele a nechat přístupný všem nebo vybrat konkrétního dodavatele, kterému se má dotaz zašle prostřednictvím e-mailu a následná komunikace bude probíhat jen mezi nimi, dotaz nebude veřejný. Modul také umožňuje k dotazu/připomínce připojovat soubory. Dodavatel na dotaz reaguje přes webový portál nebo jinou formou komunikace.

7.10.1 Nedostatky modulu dotazy

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.11 Modul - Finance

Přehled vystavených faktur a přijatých faktur. IS umožňuje fakturaci celých projektů, jeho částí nebo více projektů najednou. Faktury jsou generovány ze služeb, které jsou registrované v systému, tudíž není možné, aby si dodavatel vyfakturoval jednu službu dvakrát nebo odběrateli byla jedna zakázka dvakrát vyfakturována. Systém má výchozí šablonu pro faktury, kterou je možné upravit do podoby, která bude odpovídat firemnímu grafickému manuálu. Agentura může přidat více jak jednu šablonu.

IS umožňuje dodavatelům z webového portálu exportovat přehledy vykonaných překladů do MS Excel a ten přikládat k zasílané faktuře. Pro každého zákazníka může agentura nastavit různou délku splatnosti, která bude následně automaticky vyplňována. V případě nenastavení této splatnosti, systém pracuje se splatností, která je definována v obecném nastavení. Systém obsahuje nástroje pro automatické rozesílání upomínek zákazníkům, kteří do data daného data fakturu neuhradili. Také umožňuje zobrazování připomínek u faktur, které má agentura zaplatit a ještě tak neučinila. Systém umožňuje fakturaci v jiné než národní měně. Kurzy měn automaticky a pravidelně stahovány z ČNB, případně lze zvolit i Evropskou centrální banku.

Tento modul funguje jen jako přehled vystavených a přijatých faktur. Systém není schopen vést jakoukoliv formu účetnictví. Agentury tudíž musí vlastnit licenci na účetní program.

Obr. 11 Karta - platba dodavateli [vlastní zpracování]

7.11.1 Nedostatky modulu finance

- 1) Mezisoučty v přehledu zakázek

Současný stav:

V přehledu zakázek není možné dělat mezisoučty, součet vybraných položek se zobrazí až po výběru. To je dost nepraktické v případě, kdy uživatel potřebuje znát součet jen dvou položek, ale ve výběru jich již má více.

Navrhovaný stav:

Umožnění mezisoučtů jen vybraných položek ještě před výběrem do fakturace.

- 2) Celková cena v přehledu zakázek

Současný stav:

Při vytváření platby u zákazníka se v přehledu zakázek nezobrazuje celková cena, jen částka za jednotku, ve fakturaci už následně ano.

Nový stav:

Přidání sloupce celková cena, která je přítomna v kartě platby až po přidání položky do fakturace.

7.12 Modul - Obchodní aktivity

Modul obchodních aktivit zajišťuje přehled o schůzkách, emailech a telefonátů mezi agenturou a zákazníky, plánování následujících aktivit, u kterých si uživatel může nastavit upomínky a jejich čas zobrazení. V případě potřeby nastavení upomínky jinému obchodnímu manažerovi např. z důvodu nepřítomnosti systém umožňuje při vytváření upomínky vybrat uživatele, kterému se má zobrazit.

V případě používání emailových klientů jako je MS Outlook je možnost napsat email přímo v systému a následovně jej v emailovém klientovi otevřít.

Obr. 12 Karta obchodní aktivity [vlastní zpracování]

7.12.1 Nedostatky modulu obchodní aktivity

- 1) možnost otevření jedné záložky v jeden čas

Současný stav:

Není možné mít otevřených více stejných záložek

Navrhovaný stav:

Možnost otevírání více záložek v obchodních aktivitách, která by zjednodušila filtrování obchodních aktivit a zákazníků.

7.13 Modul - Statistiky

Statistiky provádí podle nastavení výpočty dle všech dat, z dat jen z jednoho oddělení, z dat jednoho uživatele, dodavatele, zákazníka aj. Export výsledků je prováděn do MS Excel, v případě připojeného grafu je možné výstup uložit jako obrázek. V případě, že uživatel pracuje s více statistikami, může si nastavit automatické otevírání automatických aktivit a čas, kdy a jak často se statistiky mají přepočítávat. Statistiky není možné tvořit a přidávat. V případě chybějící statistiky, která je pro agenturu potřeba, je nutné kontaktovat spo-

lečnost vlastníci informační systém QuaHill, která požadavek vyhodnotí a případně statistiku přidá.

7.13.1 Nedostatky modulu statistiky

Vytvoření statistiky pro personalistiku. Z důvodu sledování vývoje počtu dodavatelů v jednotlivých skupinách (dodavatelů se smlouvou, dodavatelé s CAT/bez CAT nástroji), by bylo vhodné mít statistiku, která by toto sledovala. V kartě dodavatele se tyto informace značí a řadí do kategorií.

7.14 Modul - File management

File management je úložiště, které agentuře umožňuje ukládat důležité dokumenty, jako jsou smlouvy se zákazníky, dohody o mlčenlivosti, emaily a další soubory od zákazníka. Soubory jsou přístupné přímo z karty zákazníka nebo přes jiného správce souborů.

Všem dodavatelům je také poskytnuta složka, ve které se nachází smlouvy, dohody o mlčenlivosti aj. Dodavatel, který je registrovaný má možnost nahrávat do této složky soubory přes webový portál.

Složky mohou být definovány i v rámci zakázek a cenových kalkulací. Systém může být nastaven tak, aby tuto složku vytvářel automaticky při vytváření zakázky nebo cenové kalkulace. Soubory mohou být přístupné dodavatelům, kteří si je následně mohou stahovat přes webový portál. Po dokončení zakázky mohou být soubory zpřístupněné zákazníkovi, který si je také přes webový portál může stáhnout. V případě vytvoření složky u cenové kalkulace a následného převedení cenové kalkulace na zakázku se přenesou i všechny složky a soubory. Každému souboru je přiřazen formát podle něhož se následně soubory rozlišují na překlad pomocí CAT nástrojů nebo překlad bez pomocí CAT nástrojů. Formáty souborů může agentura přidávat.

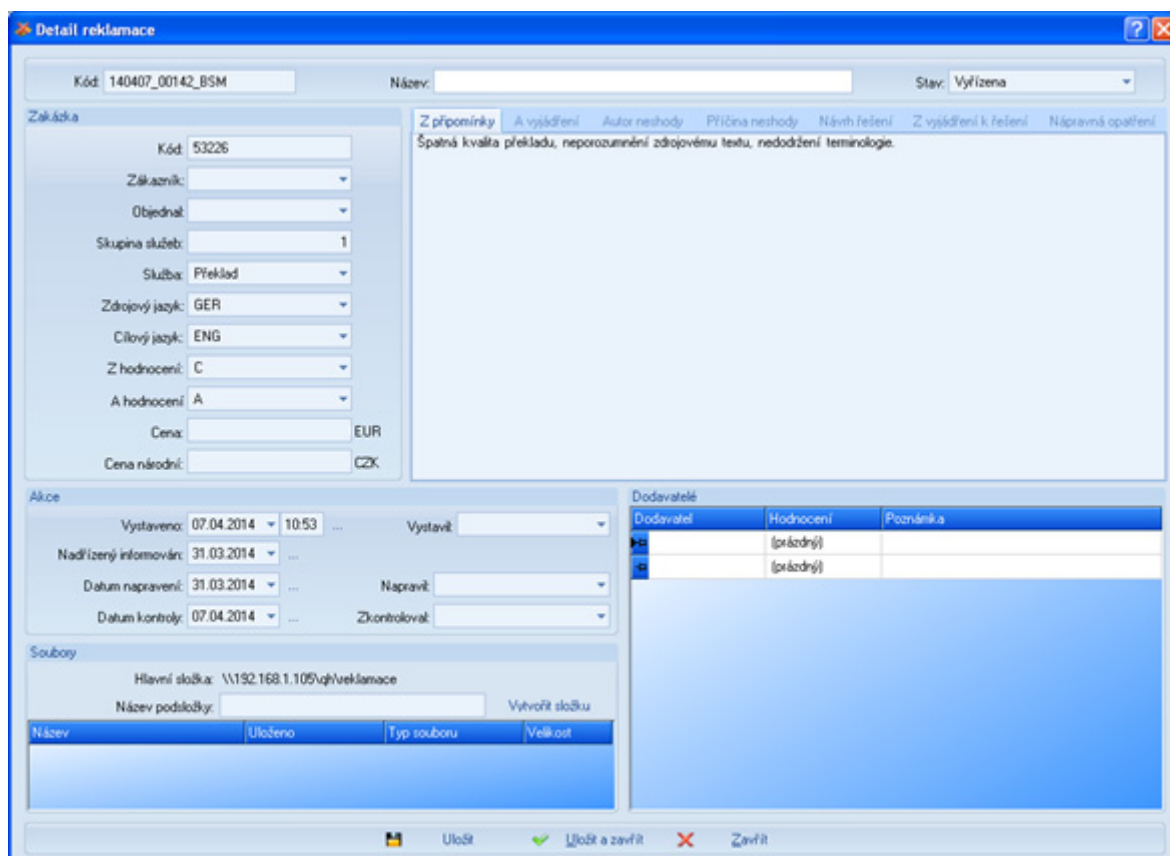
7.14.1 Nedostatky modulu file management

U tohoto modulu nebyl zjištěn žádný nedostatek. Funkčnost modulu je dostačující.

7.15 Modul - Quality Management

Modul quality management v sobě zahrnuje přehledy o reklamacích. Karta reklamáce zahrnuje možnost sepsání důvodu reklamáce, vyjádření se k reklamaci od dodavatele, vyjád-

ření se dalšího překladatele, který posoudí, zda se jedná o oprávněnou reklamaci a následný návrh řešení situace.



Obr. 13 Karta detailu reklamace [vlastní zpracování]

7.15.1 Nedostatky modulu quality management

1) Tisk reklamací

Současný stav:

Není možnost tisku protokolu o reklamaci.

Navrhovaný stav:

Umožnění tisku protokolu o reklamaci na stejném principu jako funguje tisk zakázek.

7.16 Modul - Mzdy

Udává přehled o docházce, příplatkách, domluveném paušálu a udává výši hrubé mzdy bez provizí. V tomto modulu se nachází záložka provize, která není funkční, a proto modul

nemůže počítat provize správně. Provize jsou proto zvlášť počítány pomocí MS Excel a tento modul funguje jen jako přehled mzdy, která je vypočítávána z docházky.

Udává přehled o docházce, příplatkách, domluveném paušálu a udává výši hrubé mzdy bez provizí. V tomto modulu se nachází záložka provize, která není funkční, a proto modul nemůže počítat provize správně. Provize jsou proto zvlášť počítány pomocí MS Excel a tento modul funguje jen jako přehled mzdy, která je vypočítávána z docházky.

Mzdy Nastavení pro výpočet

Účtovatel: **Navrátilová Barbora**
 Měsíc: **4** / **2014**
 Pro provize použít: **Ne**
 Měsíc: **4**
 Datum pro příplatky na základce: **odpracováno předcházejícím**
 Datum pro provize: **zaplaceno**

Typ zaměstnání: **Pracovník**
 Název: **Potenciální zaměstnanec**

Stavby zakázek/úložeb
 Vybrat: Dokončeno
 Odevzdáno
 Rozpracováno
 Vyřizováno
 Zadáno
 Přijato
 Zaplaceno-0

Příplatky: **Pracovní**
 Zakázka: **Zakázka**
 Typ: **Docházka**
 Povinné:

Spočítej
 Příplatky: **Pracovní**
 Docházka: **Docházka**
 Povinné:

Zákazník: **Zakázka**
 Služba: **Služba**
 Zápověď jisk: **A**
 Člověk jisk: **A**
 Měsíc: **4**
 Provize: **0**

Pausál: **0,00**
 Příplatky: **0,00**
 Provize: **0,00**
 Docházka: **5 011,00**
 Celkem: **CZK**

Sum = 0

Obr. 14 Modul mzdy [vlastní zpracování]

7.16.1 Nedostatky modulu mzdy

1) výpočet provizí

Současný stav:

V modulu mzdy existuje funkce pro výpočet provizí pro každého zaměstnance. V tuto chvíli je problémem, že u zákazníků, zakázek a nabídek lze určit pouze jeden výhradní obchodník a jeden výhradní projektový manažer. Pokud je tedy u zákazníka, zakázky či nabídky více projektových manažerů či obchodníků nelze je nikde vepsat a provizní systém nepočítá správně. Provize se tudíž počítají pomocí aplikace MS Excel.

Navrhovaný stav:

Umožnění přidání k jednomu zákazníkovi více projektových manažerů a obchodníků. U každého nesmí chybět možnost nastavení výše provize a také parametr, který zajistí automatické přidávání do zakázek/nabídek a také možnost nastavení časového období, ve kterém je daná výše provize platná. Výše provizí se následně bude automaticky počítat v záložce – *provize*. Tato funkčnost bude podrobněji rozebrána v kapitole 8.

8 VÝPOČET PROVIZÍ POMOCÍ MODULU MZDY

Stav modulu mzdy je v této chvíli nedostačující. Provize se počítají každý měsíc pro 20 zaměstnanců.

8.1 Současný stav

Provize pro všechny zaměstnance v agentuře jsou počítány pomocí MS Excel. Pro výpočet provizí je nutné pracovat se systémem QuaHill, s tabulkou v MS Excel, ve které je uvedeno, který zaměstnanec má, z kterého zákazníka provize, odkdy a jaké procento a s tabulkou v MS Excelu, ve které dochází k výpočtu provize. Účetní pak pracuje následovně:

- 1) Vyhledání zakázek daného zákazníka v systému QuaHill, z kterých se zrovna počítají provize.
- 2) Počítá se zakázkami, které byly uzavřeny daný měsíc.
- 3) Ověří si, že u zakázky nedošlo k reklamaci. V případě reklamace se zakázka do provizí nezapočítává.
- 4) Zkopírování relevantních dat (číslo zakázky, datum, částka) z QuaHillu do tabulky v MS Excel.
- 5) Výpočet výše provize.
- 6) Provize se zaměstnanci vyplácí až po zaplacení zakázky zákazníkem. V případě nezaplacení se částka označí jako nezaplacená a ponechá v tabulce na příští měsíc.
- 7) Pokud se jedná o zahraničního zákazníka je potřeba zkontrolovat, jestli se počítá opravdu s částkou, kterou zákazník zaplatil nebo jestli se částka změnila z důvodu jiného kurzu v den platby. Pokud je částka jiná je potřeba ji v tabulce opravit.

Tento proces se opakuje, dokud se v tabulce nenachází všechna relevantní data za daný měsíc.

- 8) Součet provizí za daný měsíc.

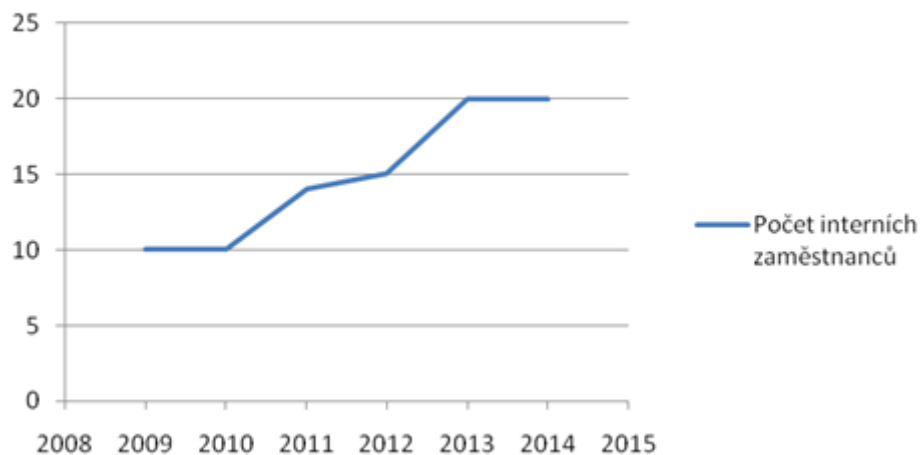
Firma ABC - od 1.1.2014 2%				
12.2.2014	52423	Firma ABC	9182,54	183,65
31.1.2014	52163	Firma ABC	26581,08	531,62
30.1.2014	52141	Firma ABC	8601,56	172,03
10.3.2014	53008	Firma ABC	5471,30	109,43
		objednávky označené touto barvou se vyplatí - jedná se o již zaplacené obj. klientem		
		objednávky bez podsvícení budou vyplaceny až poté, co je zaplatí klient		
PROVIZE CELKEM K VYPLACENÍ (K 31.3.2014):			887,30 Kč	

Obr. 15 náhled výpočtu v MS Excel [vlastní zpracování]

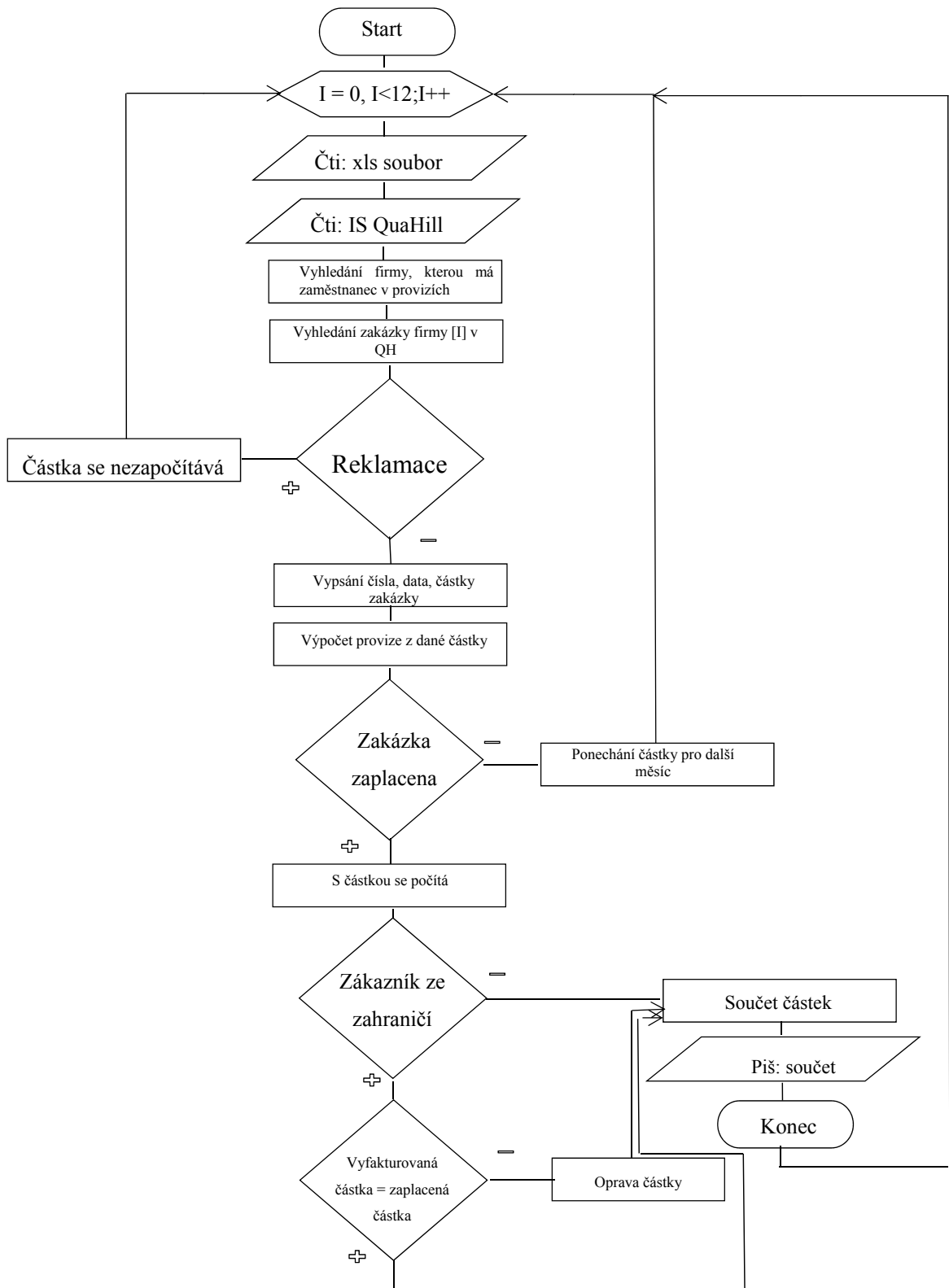
V posledních dvou letech došlo k největšímu nárůstu interních pracovníků (obr. 15), díky čemuž se zvyšuje časová náročnost při výpočtu provizí. Cílem je tedy zprovoznění systému, který bude významně šetřit čas, tak aby se účetní mohla věnovat jiným povinnostem, které v dané chvíli čekají na vyřízení.

V systému nyní chybí položky na přidání dat od kdy do kdy má daného zákazníka zaměstnanec v provizích. Tudíž pokud dojde ke změně, změna se uloží ve všech zakázkách provedených u zákazníka i zpětně.

Počet interních zaměstnanců



Obr. 16 Graficky znázorněný nárůst zaměstnanců [interní materiály ZELENKA]



Obr. 17 Proces výpočtu provizí [vlastní zpracování]

8.2 Navrhovaný stav

Výpočet provizí pro všechny zaměstnance by měl probíhat prostřednictvím modulu v systému QuaHill.

Pro správnou práci této funkčnosti je potřeba:

V kartě zákazníka přidat novou záložku *Provize*, ve které bude možné přidávat neomezený počet uživatelů, kteří budou mít z daného zákazníka provize. Jednotlivé položky tedy budou obsahovat:

- Datum vložení provize
- Datum aktualizace
- Jméno uživatele, který má danou firmu v provizích
- Platnost od
- Platnost do
- Výše provize v %
- Název zákazníka
- Jméno uživatele, který naposledy editoval provizi
- Typ provize – jedná-li se o provizi obchodního oddělení nebo projektového

U každého uživatele bude možné nastavit výši provize, časové období, ve kterém bude daná výše provize platná a také parametr, který bude automaticky přidávat uživatele do zakázek/nabídek. U jednotlivých zakázek/nabídek bude možnost některé uživatele z provizí vymazat.

V případě, že parametr, který automaticky přidává uživatele do zakázek/nabídek nebude nastaven, bude možné tohoto uživatele přidat do zakázky/nabídky ručně.

Nastavení práv bude obsahovat možnost určit, kdo může uživatele a výši provizí editovat, kdo může provize vidět a kdo nemá žádný přístup do této záložky a hodnoty mu budou zcela skryty.

U každé zakázky-provize bude přítomen parametr proplaceno/neproplaceno. V případě proplacení částky se s částkou dále nepracuje.

Provize bude možné zobrazovat v již existujícím modulu *mzdy*, v záložce *provize*.

V kartě zakázky bude záložka UPS (univerzální provizní systém), ve kterém budou zobrazeny aktuální provize. Tyto provize bude možné jednotlivě editovat, mazat či přidávat.

Provize se budou také do zakázky exportovat z karty zákazníka ve chvíli vytvoření zakázky, duplikaci nebo při převodu z nabídky.

Nynější systém na počítání provizí zahrnutý v modulu *mzdy* by mohl být:

- v modulu ponechán, ale agenturou nevyužíván,
- přeprogramován.

V obou případech bude nutné v modulu mzdy přidat parametr, zda byla provize proplacena či nikoliv a také přidat podmínky, za kterých je možné provizi vyplatit. To bude řízeno pomocí stavu služeb zákazníka.

8.3 Softwarová podpora

Programátorské práce bude zajišťovat distributor systému DEVdivision. Jeho úkolem je zpracování navržených požadavků, vytvoření cenové kalkulace pro tyto změny a následná realizace a implementace těchto změn.

8.4 Časový plán

Přípravy podkladů probíhají v měsíci duben a probíhají do konce května. Finální podoba zadání bude odeslána v červnu, v červenci očekáváme vyjádření od programátora a začátek realizace, která potrvá do konce srpna. Na konci srpna tudíž očekáváme přijetí první verze, kterou následně dalších 30 dní budeme testovat. Připomínky, které programátorovi na konci září zašleme, čekáme na konci října zpracované. V listopadu bychom rádi začali tento modul využívat. Uvedený časový plán, který je zobrazen v tabulce č. 1 je přepokládaný.

Tab. 1 Časový plán [vlastní zpracování]

Měsíc	Úkol
duben - květen	příprava podkladů
konec června	finální podoba zadání
červenec	vyjádření od programátora
červenec - srpen	realizace
konec srpna	přijetí 1. verze
konec září	připomínky k 1. verzi

9 EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ ZAVEDENÍ FUNKCE PRO VÝPOČET PROVIZÍ

Ekonomické zhodnocení zavedení funkce je prováděno z pohledu návratnosti investice a rizikové analýzy.

9.1 Celkové náklady

Tab. 2 Celkové náklady [vlastní zpracování]

	Počet	Jednotka	Cena za j.	Celková částka
Náklady na vypracování hrubého zadání	5	hod	170	850,00 Kč
Náklady na vypracování přesného zadání	10	hod	170	1 700,00 Kč
Příprava importních dat	30	hod	170	5 100,00 Kč
Realizace zadání	60	hod	960	57 600,00 Kč
Aktualizace systému	1	j.	5050	5 050,00 Kč
Testování 1. verze	5	hod	170	850,00 Kč
Celkové náklady				71 150,00 Kč

Zdroj: interní materiály ZELENKA, 2014

Mezi prvotní náklady se počítají náklady za vypracování hrubého zadání pověřeným zaměstnancem, který nejdříve provede obecný nástin, jak by funkce měla pracovat. Po hrubém zadání zaměstnanec vypracuje do konce června podrobný popis zadání. Dalšími jsou náklady pro přípravu podkladů, přípravy importních dat. Je potřeba data buď připravit v MS Excelu, který následně bude importován do systému nebo ručně data opravit přímo v systému, tak aby s nimi mohl QuaHill pracovat. Největší částka je za realizaci zadání programátorem, která je předběžně domluvena dle časové náročnosti na 60 hodin. Pro implementaci funkce bude nutná aktualizace systému, aktualizace je zpoplatněna ročním udržovacím poplatkem 12 625 Kč a probíhá dvakrát až třikrát ročně. Pro tyto účely byla částka vydělena průměrem – 2,5. Následné testování první dodané verze bude trvat 5 hodin a bude násobena hodinovou sazbou.

9.2 Návratnost

U tohoto projektu nelze vyčíslit budoucí finanční toky, proto je návratnost projektu hodnocena z hlediska úspory nákladů po jeho zavedení.

Úspora nákladů se promítne primárně u práce účetní. Tyto náklady jsou ve výši 6 640 Kč za měsíc, viz tabulka č. 3 a 76 800 Kč za kalendářní rok, viz tabulka č. 4.

Tab. 3 Náklady na práci účetní za měsíc [vlastní zpracování]

<i>výpočet za 1 měsíc</i>	Počet	jednotka	cena za j.	celková částka
práce účetní	32	hod	195	6 240,00 Kč

Zdroj: interní materiály ZELENKA, 2014

Tabulka č. 3 udává počet hodin potřebných k výpočtu provizí za 1 měsíc (32 hod) vynásobených hodinovou sazbou (195 Kč). Počet hodin je stanovený dle interní docházky zaměstnance.

Tab. 4 Náklady na práci účetní za rok [vlastní zpracování]

<i>výpočet za 1 rok</i>	Počet	jednotka	cena za j.	celková částka
práce účetní	384	hod	195	74 880,00 Kč

Zdroj: interní materiály ZELENKA, 2014

Tabulka č. 4 znázorňuje roční náklady na práci účetní, která má výpočty provizí v náplni práce.

Počítáme-li se situací, kdy se odpovědnému pracovníkovi nezkrátí čas pro výpočet na 0 hodin, ale zkrátí se o čtvrtinu – zabere mu 8 hodin.

Celkové náklady na zprovoznění funkcionality činí: 71 150 Kč.

Budoucí celkové náklady za výpočet provizí účetní budou: 18 720 Kč. (8 hod x hodinová mzda - 195 Kč)

Dojde tedy k ušetření částky 56 160 Kč za práci účetní. (384 hod – 96 hod = 288 hod * 195 Kč)

Návratnost investice je za 1 rok 2,6 měsíce.

9.3 Analýza rizik

Riziková analýza slouží jako komplexní popis potencionálních rizik, které se u každého projektu mohou vyskytnout, a jejich sepsáním se eliminuje jejich výskyt. Analýzu rizika měříme dle pravděpodobnosti výskytu – viz tab. 5 a výše dopadu – viz tab. 6. Potencionální rizika jsou uvedena v tab. 7.

Tab. 5 Pravděpodobnost výskytu rizika [vlastní zpracování]

Pravděpodobnost výskytu rizika		
Úroveň	Označení	Interval pravděpodobnosti
3	téměř jisté	vyskytne se skoro vždy
2	možné	někdy se může vyskytnout
1	téměř vyloučené	vyskytuje se pouze ve výjimečných případech

Tab. 6 Dopad rizika [vlastní zpracování]

Dopad rizika		
Úroveň	Označení	Interval pravděpodobnosti
3	katastrofický	významná ztráta
2	významný	vyžaduje okamžité řešení situace
1	téměř nezatelný	neovlivňuje znatelně fungování

Tab. 7 Rizika [vlastní zpracování]

Riziko	Pravděpodobnost výskytu	Dopad rizika
neschopnost splácet své závazky	1	2
porušení termínů ze strany dodavatele	2	2
porušení termínů ze strany agentury	1	2
prodloužení doby návratnosti investice	1	2

Prvním rizikem je možnost neschopnosti splácet své závazky, tzn. firma by se dostala do finančních problémů a nebyla by schopná pokrýt náklady. Agentura nemá žádné finanční problémy, proto je pravděpodobnost tohoto výskytu téměř vyloučený. Dopad rizika by však byl významný.

Pravděpodobnějším rizikem je riziko porušení termínů ze strany dodavatele. To by mělo za následek posun implementace a dalších kroků a tudíž posunutí doby, kdy se agentura začne investice vracet. Jeho výskyt je možný a dopad významný.

Porušení termínu se může vyskytnout i ze strany agentury, pověřený pracovník nesplní v daný termín svůj úkol a dojde ke stejnému problému jako u porušení termínu ze strany dodavatele. Pravděpodobnost rizika je téměř vyloučený a dopad významný.

Riziko prodloužení doby návratnosti investice je úzce pojené s riziky uvedenými výše. Jeho pravděpodobnost výskytu tedy souvisí s dodržáním uvedených termínů jak ze strany dodavatele, tak ze strany agentury. Dopad je významný.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo analyzování současného stavu informačního systému ve společnosti ZELENKÁ Czech Republic s.r.o. a navržení nové funkcionality.

V teoretické části bylo provedeno seznámení s adekvátními teoretickými podklady, jako jsou pojmy informační systém, jejich členění, rozdělení. Byly popsány nejrozšířenější podnikové informační systémy. Následně byly charakterizovány tři různé informační systémy, které jsou specializovány na překladatelské agentury.

Úvodem praktické části byla popsána společnost a její předmět podnikání. Dále se praktická část zabývala analýzou systému QuaHill, který byl od počátku vyvíjen za účelem stát se komplexním specializovaným softwarem pro překladatelské agentury. V práci byly popsány nedostatky ke všem modulům, u kterých byly objeveny a navrženo jejich řešení.

Z důvodu značného navýšení interních zaměstnanců společnosti ZELENKÁ v posledních letech se stal proces výpočtu provizí značně zdlouhavý. Již několik let jsou tyto výpočty prováděny pomocí aplikace MS Excel a odpovědný pracovník nad nimi stráví 32 hodin měsíčně. Tato doba se zvyšuje společně s dalším navyšováním počtu zaměstnanců a s nárůstem počtu zákazníků. Z tohoto důvodu bylo potřeba navrhnout řešení, které by tuto dobu zkracovalo na minimum. Jelikož společnost od roku 2008 spolupracuje s distributorem systému, byla navržena nová funkcionality, která bude jeho součástí. Projekt je momentálně ve fázi přípravy podkladů a finální podoby zadání. Poslední část bakalářské práce se zabývá ekonomickým zhodnocením nasazení nové funkcionality, z kterého vyplývá, že náklady, které budou investovány, se společnosti vrátí za 1 rok a 2,6 měsíce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] VOŘÍŠEK, Jiří. *Principy a modely řízení podnikové informatiky*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2008, 446 s. ISBN 978-80-245-1440-6.
- [2] Informační systémy. *Informační systémy* [online]. 2011 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: http://homel.vsb.cz/~dan11/is_skripta/IS%202011%20-%20Informacni%20system.pdf
- [3] Data, informace, znalosti. [online]. 2003 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <http://nb.vse.cz/kfil/elogos/miscellany/slapa103.pdf>
- [4] VYMĚTAL, Dominik. *Informační systémy v podnicích: teorie a praxe projektování*. Praha: Grada, 2009, 142 s. Průvodce (Grada). ISBN 978-80-247-3046-2.
- [5] ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2007, 281 s. ISBN 978-80-247-2252-8.
- [6] Architektura informačních systémů. *Informační systémy* [online]. 2011 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: http://homel.vsb.cz/~dan11/is_skripta/IS%202011%20-%20Architektura%20IS.pdf
- [7] KOCH, Miloš. *Informační systémy a technologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2008, 166 s. ISBN 978-80-214-3732-6.
- [8] BÉBR, Richard. *Informační systémy pro podporu manažerské práce*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. ISBN 80-864-1979-7.
- [9] Požadavky na informační systém. *Informační systémy* [online]. 2011 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: http://homel.vsb.cz/~dan11/is_skripta/IS%202011%20-%20Pozadavky%20na%20informacni%20system.pdf
- [10] BASL, Josef. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 2., výrazně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, 283 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-2279-5.
- [11] Informatika. Informatika [online]. 2006 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: http://boss.ped.muni.cz/vyuka/material/puvodni/Informace1.htm#_Toc130012913
- [12] EU, Evropská komise. *Nová definice malých a středních podniků: Uživatelská příručka a vzor prohlášení* [online]. Lucemburk: EUR-OP, 2006 [cit. 2014-05-25].

- ISBN 92-894-7917-5. Dostupné z: <http://www.czechinvest.org/data/files/definice-msp-uzivatelska-prirucka-4128-cz.pdf>
- [13] Aktuální trendy trhu s informačními systémy pro malé a střední podniky. Aktuální trendy trhu s informačními systémy pro malé a střední podniky [online]. 2012, č. 2 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.cssi.cz/cssi/aktualni-trendy-trhu-s%C2%A0informacnimi-systemy-pro-male-stredni-podniky>
- [14] Podnikové informační systémy - ERP. *Informační systémy* [online]. 2011 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: http://homel.vsb.cz/~dan11/is_skripta/IS%202011%20-%20ERP.pdf
- [15] SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press, 2010, 501 s. ISBN 978-80-251-2878-7.
- [16] Co nabízí systémy ECM?. Ekonomické a informační systémy v praxi [online]. 2006 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/sprava-dokumentu/co-nabizi-systemy-ecm-1.htm>
- [17] EAM (Enterprise Asset Management). Ekonomické a informační systémy v praxi [online]. 2001, č. 11 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/eam-enterprise-asset-management.htm>
- [18] SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. Personální informační systém budoucnosti. *SystemOnline* [online]. 2010 [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/personalni-informacni-system-budoucnosti.htm>
- [19] BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 323 s. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4307-3.
- [20] MES (Manufacturing Execution Systems). Ekonomické a informační systémy v praxi [online]. 2001, č. 9 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/mes-manufacturing-execution-systems.htm>
- [21] STAR James: automatizace pracovních postupů. STAR Group - profesionální jazykové služby a software [online]. © 2009 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.star-transit.cz/Software/STAR-James-automatizace-prekladovych-projektu/>

- [22] The STAR platform for corporate product communications. STAR – Products and Services [online]. [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.star-group.net/ENU/group-services/services.html>
- [23] Project Management | XTRF Translation Management System Ltd. [online]. [cit. 25.5.2014]. Dostupné z: http://www.xtrf.eu/Project_Management_Reporting
- [24] Translation Management System - Plunet BusinessManager | Features, Business and Translation Management. Plunet [online]. [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.plunet.com/en/businessmanager/features/>
- [25] TRF Translation Management System Ltd. [online]. [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.xtrf.eu/>
- [26] Features. Projetex [online]. © 1998-2014 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://projetex.com/translation-management-project-management/features>
- [27] ZELENKA - překlady, tlumočení, jazykové kurzy - Praha, Brno, Zlín [online]. © 1990-2014 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.zelenka.cz/>
- [28] Korektury – základní předpoklad kvality překladu. ZELENKA – BLOG o překladech, tlumočení a studiu cizích jazyků [online]. 2011 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://blog.zelenka.cz/2011/11/korektury-zakladni-predpoklad-kvality-prekladu/>
- [29] Analýza využívání CRM ve společnosti ZELENKA. Zlín, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky.
- [30] DEVdivision software [online]. © 2012 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.devdivision.net/>
- [31] QuaHill > Features > Web access. QuaHill - Translation project management software [online]. [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://quahill.com/en/web-access.html>
- [32] CAT TOOLS, Computer Aided Translation Tools [online]. [2012] [cit. 2014-05-26]. Dostupné z: <http://www.cattools.org/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

CAD	Computer Aided Design
CAM	Computer-Aided Manufacturing
CAT	Computer Assisted Translation
CRM	Customer Relationship Management
DMS	Document Management System
EAM	Enterprise Asset Management
ECM	Enterprise Content Management
EDI	Electronice Data Interchange
EIS	Executive Informatiion System
ERP	Enterprise Resource Planning
FTP	File Transfer Protocol
HRIS	Human Resource Information System
HRM	Human Resource Management
ICT	Information and Communication Technology
IS	Information system
MIS	Management Information System
MES	Manufacturing Execution Systems
OI	Office Automation
SCM	Supply Chain Management
SQL	Structured Query Language
TMS	Translation Management System
TPS	Transaction Information System

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obr. 1 Informační systém [1]</i>	12
<i>Obr. 2 Schéma IS [6]</i>	13
<i>Obr. 3 Úrovně řízení [11]</i>	17
<i>Obr. 4 Schéma procesu [23]</i>	27
<i>Obr. 5 – logo společnosti [interní materiály společnosti]</i>	34
<i>Obr. 6 Karta zakázky [vlastní zpracování]</i>	40
<i>Obr. 7 Karta zákazníka [vlastní zpracování]</i>	43
<i>Obr. 8 Karta dodavatele [vlastní zpracování]</i>	45
<i>Obr. 9 Náhled kalendáře [vlastní zpracování]</i>	47
<i>Obr. 10 Náhled modulu nabídek [vlastní zpracování]</i>	48
<i>Obr. 11 Karta - platba dodavateli [vlastní zpracování]</i>	50
<i>Obr. 12 Karta obchodní aktivity [vlastní zpracování]</i>	52
<i>Obr. 13 Karta detailu reklamace [vlastní zpracování]</i>	54
<i>Obr. 14 Modul mzdy [vlastní zpracování]</i>	56
<i>Obr. 15 náhled výpočtu v MS Excel [vlastní zpracování]</i>	59
<i>Obr. 16 Graficky znázorněný nárůst zaměstnanců [interní materiály ZELENKA]</i>	59
<i>Obr. 17 Proces výpočtu provizí [vlastní zpracování]</i>	60

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1 Časový plán [vlastní zpracování]</i>	62
<i>Tab. 2 Celkové náklady [vlastní zpracování]</i>	63
<i>Tab. 3 Náklady na práci účetní za měsíc [vlastní zpracování]</i>	64
<i>Tab. 4 Náklady na práci účetní za rok [vlastní zpracování]</i>	64
<i>Tab. 5 Pravděpodobnost výskytu rizika [vlastní zpracování]</i>	65
<i>Tab. 6 Dopad rizika [vlastní zpracování]</i>	65
<i>Tab. 7 Rizika [vlastní zpracování]</i>	65