# 5. Používání vybraných informačních systémů

*Firemní informační systémy a aplikace, které podporují agendy a procesy v oblastech finančního řízení, řízení lidských zdrojů, výroby, skladového hospodářství, obsluhy dodavatelského řetězce nebo systémy podporující budování prospěšných vztahů se zákazníky slouží k efektivnímu rozhodování na základě přesnějších informací a dat. Mají nejrůznější podoby a jsou podporovány nejrůznějšími technologiemi. Spolu s postupným budováním firemní ICT infrastruktury, nasazováním ekonomických a provozních informačních systémů a jejich automatizovaným propojením umožňují rychlé a přesné rozhodování v reálném čase.*

## Hlavní zjištění

* Systém **ERP** určený ke sdílení informací mezi různými produkčními oblastmi používalo v roce 2019 v České republice 38 % ekonomických subjektů s více než 10 zaměstnanci. Tento informační systém využívají výrazně častěji velké firmy než malé (87 % velkých, 29 % malých). Za pozornost stojí nárůst využívání ERP systému. Za posledních 9 let se podíl podniků používajících tento systém **zvýšil 1,5krát.**
* Systém ERP se používá pro automatizování podnikových procesů, jeho využití je typické ve výrobě, logistice, nákupu, skladových systémech, distribuci, fakturaci nebo v účetnictví. Není proto překvapením, že ERP systém hojně používají firmy působící ve vybraných odvětvích zpracovatelského průmyslu – v roce 2019 jej v ČR používalo více než 60 % subjektů zabývajících se výrobou automobilů či jiných dopravních prostředků, dále pak dále pak firmy působící v odvětví elektrotechnického a strojírenského průmyslu nebo chemický a farmaceutický průmysl či gumárenský a plastový průmysl. Kromě průmyslových odvětví je tento systém využíván více než polovinou subjektů působících ve velkoobchodě. Nejméně jej naopak využívají v odvětví stravování a pohostinství nebo ve stavebnictví.
* Systém **CRM**, sloužící především pro **sběr a vyhodnocování informací o zákaznících**, využívala v roce 2019 čtvrtina podniků. Stejně jako v případě systému ERP využívají i CRM výrazně častěji velké firmy než malé (více než polovina velkých, pětina malých). Využívání systému CRM je ve srovnání se systémem ERP stabilní a dlouhodobě se pohybuje kolem hranice 24 %.
* Systém pro správu a využití informací o zákaznících používají nejčastěji subjekty působící v sekci NACE J Informační a komunikační činnosti, dále pak cestovní agentury/kanceláře nebo velkoobchody.
* Bezmála pětina firem (19 %) využívá systém CRM k **získávání a dalšímu zpřístupňování informací** **o zákaznících** pro ostatní oddělení firmy. Dalších 15 % subjektů využívá tento systém k **analyzování dat o zákaznících**, např. pro stanovení cenové politiky a slev nebo pro určení vhodného způsobu komunikace a propagace pro určité skupiny zákazníků. Analyzování dat o zákaznících využívaly v roce 2019 nejčastěji telekomunikační firmy a subjekty působící v IT sektoru, v obou zmíněných odvětvích více než 40 %.
* Téměř 60 % firem v roce 2019 nevyužívalo ani systém ERP ani CRM. Velkých firem, které nepoužívají ani ERP ani CRM je jen desetina, malých jsou dvě třetiny.
* V době vydání publikace není dostupné poslednímezinárodní srovnání pro využívání systémů ERP a CRM. K dispozici je pouze mezinárodní srovnání za rok 2017. Tehdy každý ze systémů ERP i CRM používala v průměru EU třetina firem s deseti a více zaměstnanci. ERP systém používaly v roce 2017 nejčastěji podniky v Belgii, CRM naproti tomu v Německu. Nejméně častý výskyt obou systémů lze vidět v Maďarsku či Rumunsku. Stejně jako v případě České republiky platí, že i v ostatních zemích EU jsou tyto informační systémy rozšířenější mezi velkými firmami.
* **Aplikaci resp. systém SCM** využívala na začátku roku 2019 v Česku jen necelá desetina podniků (6,5 %). Systém pro řízení dodavatelsko-odběratelského řetězce používají častěji opět velké subjekty (22 % vs. 5 % malých firem). Nejčastěji jej z hlediska odvětví využívají firmy působící v obchodě (20 %) a dále ve vybraných odvětvích zpracovatelského průmyslu, především ve výrobě automobilů (19 %).

**Graf 5.1: Používání informačních systémů ERP, CRM a SCM firmami s 10 a více zaměstnanci v ČR**

**

*podíl firem využívajících dané informační systémy na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v daných letech*

**Tab. 5.1: Firmy s 10 a více zaměstnanci v ČR používající vybrané informační systémy v roce 2019**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | firmy používající ERP systém | firmy používající CRM systém | firmy používající SCM systém |
| celkem | k získání/ dalšímu zpřístupnění informací o zákaznících |  k analyzování dat o zákaznících  |
| **Firmy celkem (10+)** | **37,9**  | **24,0**  | **19,4**  | **14,8**  | **6,5**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |  |
|  10–49 zaměstnanců | 28,7  | 19,2  | 15,2  | 11,4  | 4,9  |
|  50–249 zaměstnanců | 68,0  | 39,1  | 32,5  | 25,6  | 9,9  |
|  250 a více zaměstnanců | 87,0  | 51,5  | 43,9  | 33,8  | 22,3  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |  |
|  Zpracovatelský průmysl | 48,4  | 24,1  | 18,4  | 14,4  | 7,1  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 51,0  | 33,2  | 26,0  | 19,7  | 4,4  |
|  Stavebnictví | 17,5  | 8,1  | 7,3  | 4,0  | 1,2  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 41,2  | 39,2  | 32,3  | 25,3  | 20,2  |
|  Velkoobchod | 57,1  | 41,3  | 36,0  | 26,8  | 10,4  |
|  Maloobchod | 35,2  | 17,5  | 12,9  | 14,9  | 7,9  |
|  Doprava a skladování | 23,5  | 13,6  | 10,2  | 6,7  | 5,2  |
|  Ubytování | 24,3  | 21,1  | 14,5  | 13,4  | 6,2  |
|  Stravování a pohostinství | 14,3  | 6,1  | 3,4  | 4,3  | 2,6  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 33,9  | 47,5  | 38,8  | 31,4  | 8,2  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 42,9  | 53,5  | 44,9  | 39,3  | 8,7  |
|  Telekomunikační činnosti | 52,8  | 65,3  | 57,0  | 40,4  | 9,6  |
|  Činnosti v oblasti IT | 55,6  | 65,4  | 57,4  | 43,2  | 12,7  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 28,4  | 19,2  | 16,9  | 8,9  | 2,4  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 34,3  | 26,3  | 21,5  | 14,6  | 5,4  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 30,2  | 20,7  | 17,5  | 13,2  | 3,5  |

*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)*

**Graf 5.2: Firmy a 10 a více zaměstnanci v ČR používající ERP systém – top 5 odvětví **

*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané odvětvové skupině v daném roce*

 Zdroj: Český statistický úřad 2019

**Graf 5.3: Firmy s 10 a více zaměstnanci v zemích EU používající systémy ERP a CRM v roce 2017**



*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané zemi zdroj dat: Eurostat, prosinec 2017*

**Graf 5.4: Firmy s 10 a více zaměstnanci v ČR používající CRM systém – top 5 odvětví **

*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané odvětvové skupině v daném roce*

**Graf 5.5: Firmy s 10 a více zaměstnanci v ČR používající SCM systém – top 5 odvětví **

*podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané odvětvové skupině v daném roce*

Zdroj: Český statistický úřad 2019