

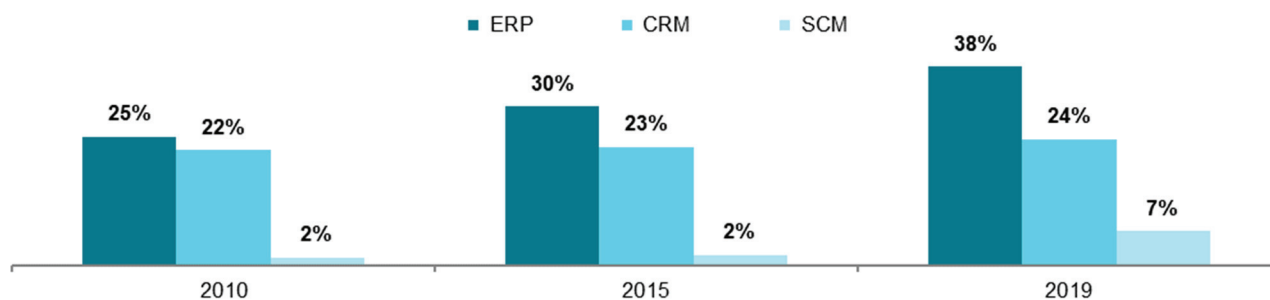
5. Používání vybraných informačních systémů

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.
- Bez mála pětina firem (19 %) využívá systém CRM k **získávání a dalšímu zpřístupňování informací o zákaznících** pro ostatní oddělení firmy. Další 15 % subjektů využívá tento systém k **analýze dat o zákaznících**, např. pro stanovení cenové politiky a slev nebo pro určení vhodného způsobu komunikace a propagace pro určité skupiny zákazníků. Analýza 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 poslední mezinárodní 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



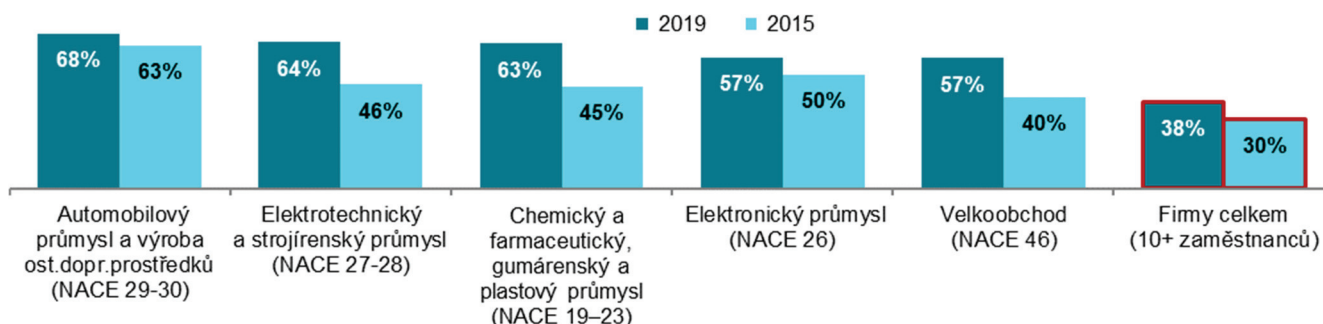
podíl firem využívajících dané informační systémy na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v daných letech

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 kancelářů	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 %)

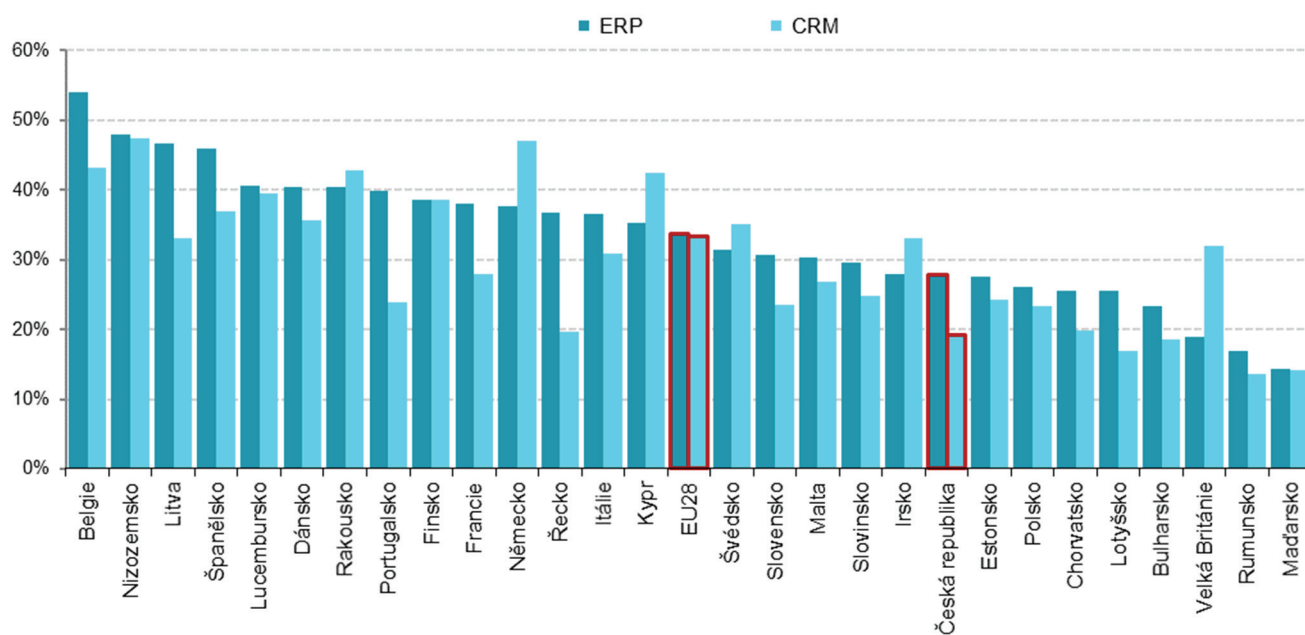
Graf 5.2: Firmy s 10 a více zaměstnanci v ČR používající ERP systém – top 5 odvětví



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

Zdroj: Český statistický úřad 2019

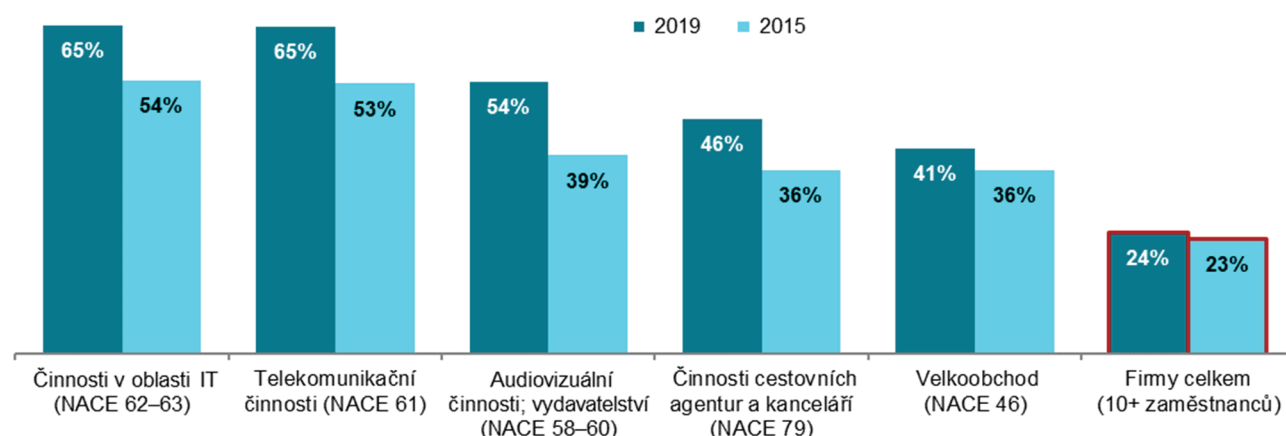
Graf 5.3: Firmy s 10 a více zaměstnanci v zemích EU používající systémy ERP a CRM v roce 2017



podíl na celkovém počtu firem s 10 a více zaměstnanci v dané zemi

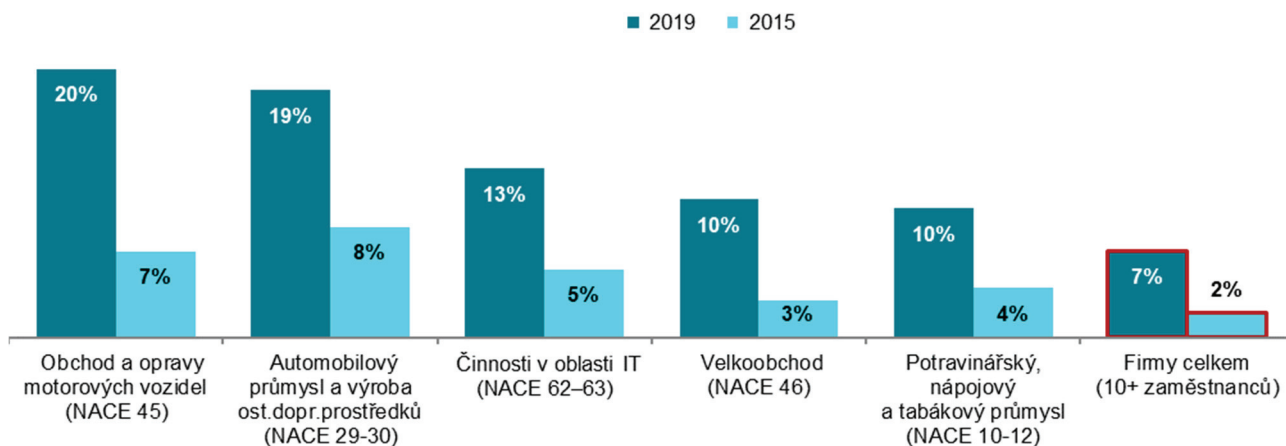
zdroj dat: Eurostat, prosinec 2017

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