

6. Integrace vnitropodnikových procesů

Integraci vnitropodnikových procesů se v šetření rozumí automatizované elektronické sdílení/propojení informací o zadaných a přijatých objednávkách mezi jednotlivými vnitropodnikovými informačními systémy (účetnictví, zásobování, výroba distribuce). Data jsou sdílena v jednotné databázi určené pro různé softwarové aplikace nebo pomocí jedné softwarové aplikace propojující různé podnikové funkce.

ERP (Enterprise Resource Planning) je softwarová aplikace, která integruje a automatizuje velké množství procesů souvisejících s produkčními činnostmi podniku. ERP zpracovává značnou část firemních transakcí a umožňuje přístup k aktualizovaným údajům pomocí jednotné databáze.

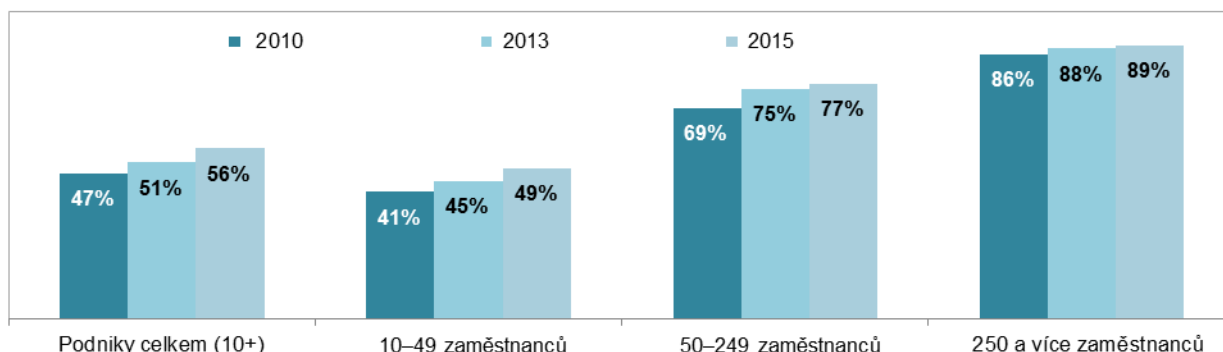
CRM (Customer Relationship Management) je softwarová aplikace pro správu a využití informací o zákaznících (koordinaci vztahu podniku se zákazníky).

Hlavní zjištění

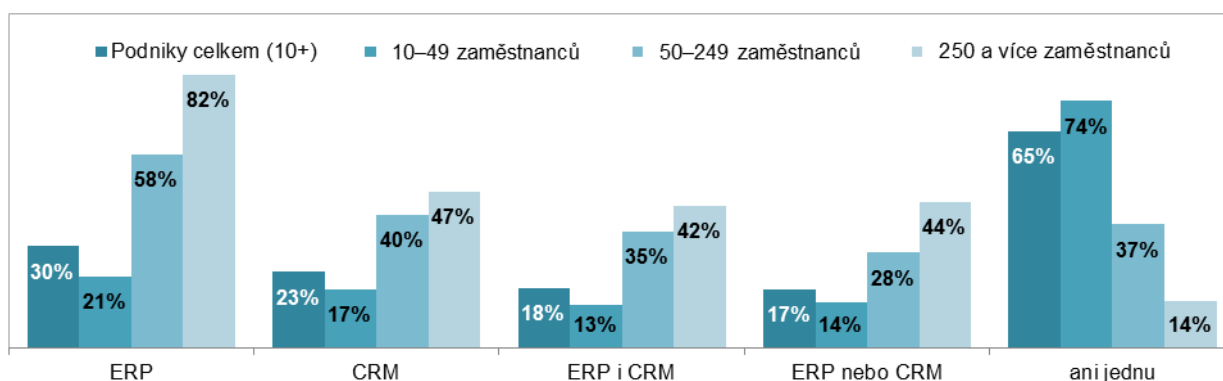
- Mnoho podniků využívá ke své činnosti více samostatných informačních systémů (např. jeden pro řízení výroby, jiný pro logistiku, distribuci, správu majetku, prodej, fakturaci, účetnictví, personalistiku atd.) místo jednoho integrovaného. Má-li podnik různé informační systémy propojeny, dochází mezi nimi k automatizovanému sdílení dat, což usnadňuje a zrychluje jeho výrobní a distribuční procesy.
- V České republice využívala v lednu 2015 automatizovaného sdílení dat o přijatých či zadaných objednávkách v rámci svých vnitropodnikových informačních systémů více než polovina podniků (56 %). Oproti roku 2010 došlo k navýšení podílu těchto podniků o necelých 10 procentních bodů. Míra provázanosti a automatického sdílení dat mezi různými informačními systémy podniku roste s velikostí podniku a liší se mezi sledovanými odvětvími.
- Automatizované sdílení informací o přijatých i zadaných objednávkách elektronickou cestou v rámci informačního systému podniku používaly v lednu 2015 nejčastěji velké podniky (89 % z nich), malých podniků využívajících těchto technologií byla polovina (49 %).
- Mezi jednotlivými odvětvími se míra integrace vnitropodnikových procesů výrazně liší, což je dáno především povahou hlavních vykonávaných činností. V nejvyšší míře je automatizované sdílení informací o objednávkách využíváno v odvětvích Informační a komunikační činnosti (67 %), Zpracovatelském průmyslu (64 %) či Obchodu a opravách motorových vozidel (62 %).
- Stejně jako v minulých letech byly informace o přijatých objednávkách dostupné nejčastěji pro účetní potřeby podniků včetně fakturačního a platebního systému (49 %). S odstupem také pro informační systémy řízení skladových zásob (40 %), řízení produkce (32 %) a logistické informační systémy (31 %).
- Podnikatelské jednotky uváděly, zda jsou údaje o objednavce současně dostupné v jejich informačním systému pro čtyři různé oblasti: 1/ řízení skladových zásob, 2/ účetnictví, 3/ řízení výroby nebo služeb a 4/ řízení distribuce. U každé této možnosti mohly podniky označit ano nebo ne. Podíváme-li se na jejich odpovědi kumulativně, zjišťujeme následující: právě jednu ze čtyř současně dostupných informací o objednávkách má 12 % podniků, častěji jde o malé podniky než o podniky velké a z hlediska odvětvového je to typické pro podniky působící v oboru Peněžnictví a pojišťovnictví či Činnosti v oblasti nemovitostí. Dvě současně dostupné informace o objednávkách (v libovolné kombinaci) má 13 % podniků, nejčastěji středně velké podniky a z hlediska ekonomické činnosti např. podniky působící ve Velkoobchodu či Telekomunikačních činnostech.
- Tři ze čtyř současně dostupných informací o objednávkách má desetina podniků, častěji jde o středně velké podniky a z hlediska odvětvového je to typické pro podniky působící v oboru Velkoobchod, maloobchod a opravy motorových vozidel či Telekomunikační činnosti.
- Všechny čtyři testované současně dostupné informace o objednávkách má v ČR více než pětina podniků (21 %). Komplexní využívání integrace vnitropodnikových procesů je typické především pro velké podniky (61 %), pro dvě pětiny středně velkých (38 %) a jen 15 % malých firem. Z hlediska převažující ekonomické činnosti v tomto případě vynikají podniky ze Zpracovatelského průmyslu, především z automobilového, případně z odvětví Výroba počítačů a jiných elektronických zařízení. Z neprůmyslového odvětví pak vynikají podniky zabývající se Telekomunikačními činnostmi.

- Softwarovou aplikaci ERP určenou ke sdílení informací mezi různými podnikovými funkčními oblastmi používalo v lednu 2015 v České republice 30 % podniků (v roce 2010 se jednalo o 21%). CRM - softwarovou aplikaci určenou pro správu a sdílení informací o zákaznících využívalo ve stejném roce 23 % podniků (v roce 2010 se jednalo o 15 %). Obě aplikace využívají výrazně častěji velké podniky (ERP využívá 82 % velkých firem, CRM využívá 47 % podniků s 250 a více zaměstnanci).
- Pětina podniků využívá CRM k získávání a zpřístupňování informací o zákaznících. Dalších 18 % podniků využívá tuto aplikaci k analyzování dat o zákaznících (pro stanovení cenové politiky a slev nebo pro určení vhodného způsobu komunikace a propagace pro určité skupiny zákazníků apod.).
- Necelá pětina podniků využívá jak aplikaci ERP, tak aplikaci CRM. Oba tyto softwarové balíky využívají především podniky s 250 a více zaměstnanci (42 %; zde pro příklad se jedná o všechny velké podniky z oboru Telekomunikační činnosti), s mírným odstupem je následují podniky středně velké (ERP i CRM využívá více než třetina z nich). Mezi jednotlivými odvětvími se současné využívání ERP i CRM výrazně liší. Nejvíce typické je to pro podniky působící v oboru Informační a komunikační činnosti, případně ve Velkoobchodu, maloobchodu a opravách motorových vozidel. Protipólem je pak odvětví Ubytování, stravování a pohostinství, kde současně oba zmíněné aplikace využívá jen 5 % ekonomických subjektů.
- Dvě pětiny podniků nevyužívají ani jednu z aplikací ERP a CRM. Jedná se častěji o malé podniky (74 %) a z hlediska odvětví o podniky z oborů Stavebnictví (82 %) nebo Ubytování, stravování a pohostinství (83 %).
- Pouze jednu z aplikací (buď jen ERP, nebo jen CRM) využívá necelá pětina podniků. V tomto případě se jedná nejčastěji o velké podniky působící v oborech Peněžnictví a pojišťovnictví (28 %) či Informační a komunikační činnosti (27 %). Jednu z těchto dvou aplikací využívají častěji dále cestovní agentury a kanceláře a z průmyslového odvětví podniky z automobilového průmyslu či ekonomické subjekty vyrábějící počítače či jiné elektronické přístroje.

Graf 6.1: Podniky* v ČR používající automatizované sdílení dat o objednávkách



Graf 6.2: Podniky* v ČR používající softwarové aplikace ERP a CRM, leden 2015



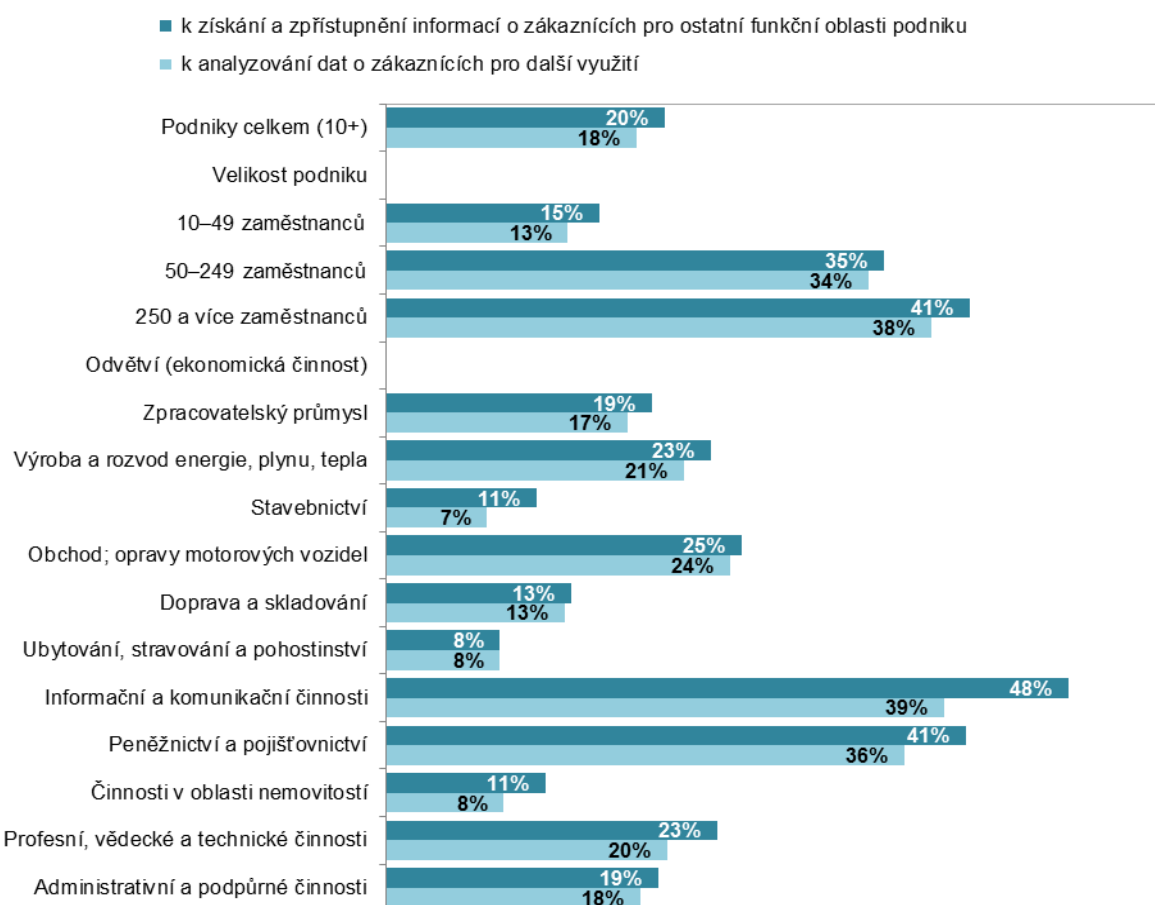
*podíl na celkovém počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

Tab. 6.1: Podniky v ČR používající automatizované sdílení dat o objednávkách, leden 2015

podíl na celkovém počtu podniků v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

	Celkem	informace dostupné v informačním systému pro:				Podniky používající ERP softwarovou aplikaci	Podniky používající CRM softwarovou aplikaci
		řízení skladových zásob	účetnictví	řízení výroby/ služeb	řízení distribuce výrobku/ služeb		
Podniky celkem (10+)	55,6	39,5	48,9	31,6	30,7	30,3	22,6
Velikost podniku							
10–49 zaměstnanců	49,1	32,6	42,9	24,3	23,9	21,4	17,4
50–249 zaměstnanců	76,7	60,9	67,5	54,8	51,7	57,8	39,9
250 a více zaměstnanců	89,2	78,7	83,3	71,0	71,8	81,8	46,8
Odvětví (ekonomická činnost)							
Zpracovatelský průmysl	64,3	51,9	57,2	46,4	40,7	37,6	22,0
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	53,4	29,2	50,9	29,3	25,2	33,4	27,5
Stavebnictví	44,9	25,8	41,1	22,1	15,1	16,1	11,5
Obchod; opravy motorových vozidel	61,9	54,4	53,6	27,5	36,5	34,4	29,7
Doprava a skladování	46,4	18,5	39,1	20,0	28,3	20,6	14,9
Ubytování, stravování a pohostinství	39,0	25,6	28,4	17,2	16,0	12,5	9,4
Informační a komunikační činnosti	66,9	36,6	60,3	43,1	39,9	51,4	51,3
Peněžnictví a pojišťovnictví	54,1	17,5	47,3	28,3	21,7	40,2	44,1
Činnosti v oblasti nemovitostí	39,5	13,0	36,2	13,8	13,0	22,5	11,8
Profesní, vědecké a technické čin.	46,1	19,2	41,4	27,2	23,3	26,8	27,4
Administrativní a podpůrné čin.	47,1	24,0	42,4	23,6	20,4	27,3	21,2

Graf 6.3: Podniky používající CRM softwarovou aplikaci, leden 2015



Zdroj: Český statistický úřad 2015