

## 6. Využívání vybraných manažerských informačních systémů

**ERP** (Enterprise Resource Planning) je manažerský informační systém/aplikace, jež integruje a automatizuje velké množství procesů souvisejících s produkčními činnostmi firmy (typicky výrobu, logistiku, skladování, prodeje, fakturaci, účetnictví apod.). ERP tak umožňuje přístup k aktualizovaným údajům pomocí jednotné provázané databáze.

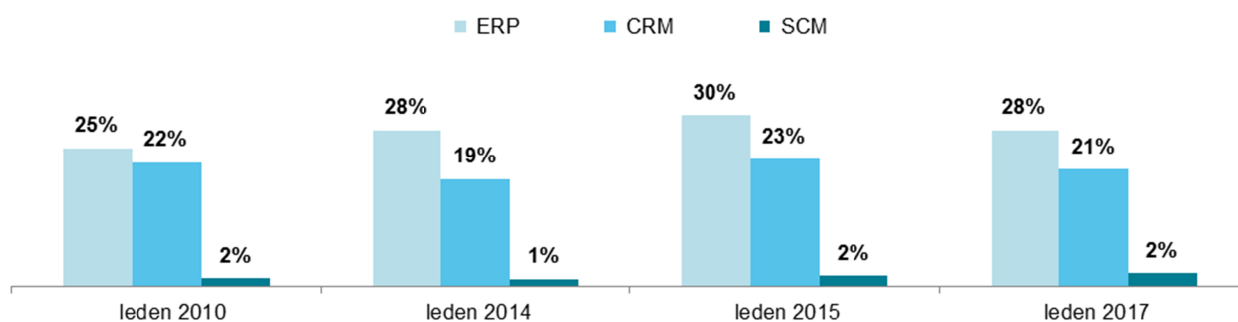
**CRM** (Customer Relationship Management) je manažerský systém používaný pro správu a využití informací o zákaznících (koordinaci vztahu firmy se zákazníky). Tento systém umožňuje sběr, integraci, zpracování a analýzu informací o zákaznících.

**SCM** (Supply Chain Management) je informační systém firmy nebo aplikace umožňující řízení celého dodavatelsko-odběratelského řetězce v reálném čase.

### Hlavní zjištění

- Softwarovou aplikaci **ERP** určenou ke sdílení informací mezi různými produkčními oblastmi používalo v lednu 2017 v České republice 28 % ekonomických subjektů s více než 10 zaměstnanci. Tento informační systém využívají výrazně častěji velké firmy než malé (více než 77 % velkých, pětina malých). Z odvětví používají ERP především firmy působící v IT (45 %) a také ve velkoobchodě (44 %).
- **CRM**, informační systém určený primárně vedení firmy, sloužící především pro **sběr a vyhodnocování informací o zákaznících**, využívalo ve stejném roce 21 % podniků. Stejně jako v případě systému ERP využívají i CRM výrazně častěji velké firmy než malé (více než 46 % velkých, 17 % malých). Systém pro správu a využití informací o zákaznících používá více než polovina IT firem a telekomunikačních společností.
- Bez mála pětina firem (18 %) využívá systém CRM k získávání, **ukládání a zpřístupňování informací** o zákaznících pro ostatní funkční oblasti firmy. Další 16 % 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 lednu 2017 nejčastěji telekomunikační firmy a subjekty působící v IT sektoru, v obou zmíněných odvětvích téměř 45 %.
- Téměř 70 % firem nevyužívalo v lednu 2017 ani systém ERP ani CRM. Jsou to především malé subjekty a firmy působící ve stravování a pohostinství, stavebnictví, dopravě a skladování, maloobchodě, ubytování, činnostech v oblasti nemovitostí a v ostatních administrativních činnostech. Důvodem mohou být velmi vysoké pořizovací náklady na tyto systémy.
- **Aplikaci resp. systém SCM** využíval na začátku letošního roku jen zlomek podniků (2,4 %), více opět velké subjekty (v lednu 2017 desetina velkých, necelá 2 % malých firem). Nejčastěji tento integrovaný informační systém **k řízení dodavatelsko-odběratelských řetězců** využívaly v lednu 2017 firmy působící v obchodě (10 %) a dále ve vybraných odvětvích zpracovatelského průmyslu, především ve výrobě automobilů, počítačů, elektronických a optických přístrojů a také elektrických zařízení a strojů.

Graf 6.1: Používání aplikací ERP, CRM a SCM firmami v ČR



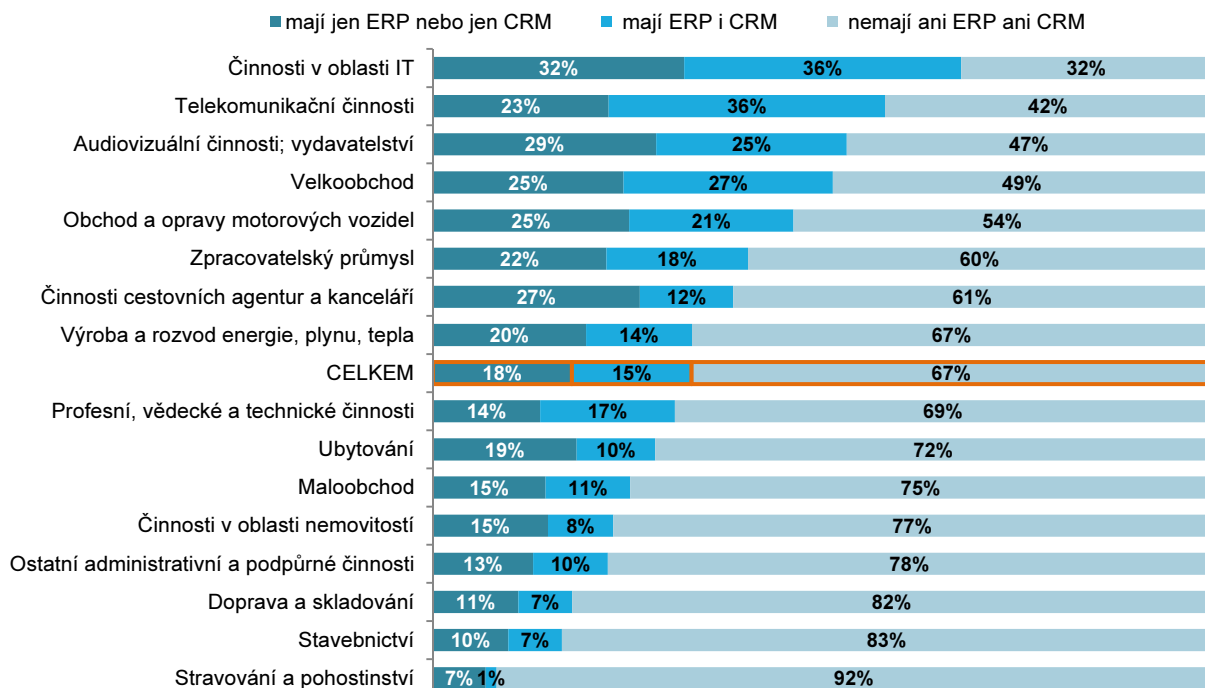
podíl na celkovém počtu firem v daných letech

**Tab. 6.1: Firmy v ČR používající vybrané manažerské informační systémy, leden 2017**

	firmy používající ERP	firmy používající CRM			firmy používající SCM
		celkem	k získání a dalšímu zpřístupnění informací o zákaznících	k analyzování dat o zákaznících	
<b>Firmy celkem (10+)</b>	<b>27,7</b>	<b>20,8</b>	<b>18,1</b>	<b>16,4</b>	<b>2,4</b>
<b>Velikost firmy</b>					
10–49 zaměstnanců	19,7	16,6	14,3	12,9	1,7
50–249 zaměstnanců	53,0	34,3	30,4	27,7	4,3
250 a více zaměstnanců	77,4	45,7	38,9	35,8	9,2
<b>Odvětví (ekonomická činnost)</b>					
Zpracovatelský průmysl	36,6	22,1	19,2	17,2	2,8
Výroba a rozvod energie, plynu, tepla	25,4	21,5	16,1	13,7	0,9
Stavebnictví	14,8	8,7	7,3	6,8	1,1
Obchod a opravy motorových vozidel	35,0	32,5	28,5	28,1	10,4
Velkoobchod	44,1	34,3	31,6	28,3	2,3
Maloobchod	19,6	16,6	13,7	14,8	3,3
Doprava a skladování	14,1	10,7	9,4	6,7	3,3
Ubytování	20,2	18,4	13,2	13,7	1,2
Stravování a pohostinství	5,9	3,7	2,2	3,3	0,5
Činnosti cestovních agentur a kanceláří	24,1	26,4	20,6	19,8	.
Audiovizuální činnosti; vydavatelství	32,1	45,6	36,0	33,4	.
Telekomunikační činnosti	37,4	56,1	52,4	44,5	.
Činnosti v oblasti IT	44,6	58,8	51,8	43,7	1,8
Činnosti v oblasti nemovitostí	19,2	12,4	9,9	6,9	.
Profesní, vědecké a technické činnosti	24,0	24,4	21,6	20,9	1,8
Ostatní administrativní a podpůrné činnosti	18,7	13,4	11,4	8,9	1,4

Pozn.: tečky v tabulce značí nespolehlivé údaje (velmi malý počet firem v daných odvětvích)  
podíl na celkovém počtu firem v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

**Graf 6.2: Používání systémů ERP a CRM firmami v ČR podle odvětví, leden 2017**



podíl na celkovém počtu firem v dané velikostní a odvětvové skupině

Zdroj: Český statistický úřad 2017