# 6. Integrace vnitropodnikových procesů

**Integrací 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 objednávce 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 vinformačním 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