# 7. 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

* Integrovaný informační systém **ERP** (Enterprise Resource Planning), který je určený k řízení podniku na základě sdílení informací mezi různými produkčními oblastmi, používalo v roce 2021 v Česku 38 % podniků s více než 10 zaměstnanci. Podstatné rozdíly ve využívání tohoto systému nacházíme v závislosti na velikosti podniků. V roce 2021 jej mělo 93 velkých podniků ze sta, přibližně dvě třetiny středně velkých subjektů ale jen 29 % malých firem s maximálně 50 zaměstnanci.
* Systém ERP se nejčastěji používá pro automatizování podnikových procesů, jeho využití je tak typické ve výrobě, logistice, nákupu, skladových systémech, distribuci, fakturaci nebo v účetnictví. ERP systém proto hojně používají subjekty působící v odvětvích **zpracovatelského průmyslu**, kde jej v roce 2021 používalo v průměru 45 % podniků – mezi malými to bylo 24 %, u středních podniků 73 % a u velkých dokonce 98 %. V rámci sledovaných odvětví zpracovatelského průmyslu najdeme nejvyšší podíl firem, které využívaly ERP systém v odvětvích zabývajících se výrobou automobilů či jiných dopravních prostředků (77 %) a v chemickém či farmaceutickém průmyslu (74 %). ERP systém také využívalo kolem 60 % podniků z elektrotechnického a elektronického průmyslu. Kromě průmyslových odvětví je ERP systém hojně využíván i ve velkoobchodě, kde jej v roce 2021 mělo 62 % firem.
* Informační systém nebo aplikaci **CRM** (Customer Relationship Management), která slouží pro sběr a vyhodnocování informací o zákaznících, využívala v roce 2021 téměř pětina podniků (18 %). 17 % firem využívalo systém CRM k **získávání informací o zákaznících** pro ostatní oddělení podniku. 12 % subjektů mělo 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.
* Stejně jako v případě systému ERP využívají i CRM výrazně **častěji velké podniky než malé firmy** (52 % velkých, 29 % středních a 14 % malých firem).
* Systém pro správu a využití informací o zákaznících používají nejčastěji subjekty působící v oblasti **informačních a komunikačních činností.** V roce 2021 jej využívalo 56 % podniků s deseti a více zaměstnanci v této odvětvové sekci. V podnicích působících v obchodu jej ve stejném roce mělo 28 % subjektů a 39 % cestovních agentur nebo kanceláří. Naopak ve zpracovatelském průmyslu to bylo jen 16 % podniků a ve stavebnictví 6 %.
* Systém **SCM** (Supply Chain Management) pro řízení dodavatelsko-odběratelského řetězce používala v roce 2021 třetina velkých subjektů (32 %), ale jen 5 % malých firem. Nejčastěji jej z hlediska odvětví využívají firmy působící v obchodě a opravách motorových vozidel (24 %) a dále ve někkterých odvětvích zpracovatelského průmyslu, především ve výrobě automobilů (26 %).
* Jestliže podíl firem, především těch velkých, používajících ERP a SCM v Česku v čase roste, v případě používání systému CRM pozorujeme pokles. Ten pravděpodobně souvisí s využíváním jiných nástrojů pro sběr a vyhodnocování informací o zákaznících ze strany firem. Mezi roky 2017 a 2021 vzrostl podíl **velkých firem** používajících ERP ze 77 % na 93 % a v případě systému SCM z 9 % na 32 %.
* V evropském srovnání používání ERP systému jsou české podniky za rok 2021[[1]](#footnote-1) **prakticky na průměru Unie.** Systém pro elektronické řízení celého podniku používaly nejčastěji podniky v Belgii (57 %), Portugalsku (52 %) nebo Dánsku (50 %), nejméně naopak v Rumunsku (17 %), Maďarsku (21 %) nebo Bulharsku (22 %). Ve využívání CRM systému jsou české podniky za rok 2021 **v evropském žebříčku** **až pátí od konce**, podobně jako podniky v Lotyšsku (18 %), Bulharsku (17 %) nebo Chorvatsku (20 %). CRM systém využívá nejvíce podniků v Belgii a v Nizozemsku (v obou zemích více než polovina podniků).

**Tab. 7.1: Podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR používající vybrané informační systémy v roce 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | Podniky používající ERP systém | Podniky používající CRM systém | Podniky používající SCM systém |
| celkem | k získání a dalšímu zpřístupnění informací o zákaznících |  k analyzování dat o zákaznících  |
| **Podniky celkem (10+)** | **37,7**  | **18,1**  | **16,9**  | **11,5**  | **7,3**  |
| **Velikost podniku** |   |   |   |   |  |
|  10–49 zaměstnanců | 29,2  | 14,1  | 13,1  | 8,6  | 5,0  |
|  50–249 zaměstnanců | 63,7  | 28,7  | 26,7  | 18,3  | 12,2  |
|  250 a více zaměstnanců | 92,7  | 51,8  | 50,3  | 38,3  | 32,1  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |  |
|  Zpracovatelský průmysl | 45,0  | 16,3  | 15,2  | 9,9  | 8,4  |
|  Výroba a rozvod energie, plynu, tepla | 37,0  | 17,6  | 17,6  | 9,5  | 3,9  |
|  Stavebnictví | 21,0  | 6,1  | 6,1  | 3,5  | 3,7  |
|  Obchod a opravy motorových vozidel | 51,7  | 32,8  | 30,4  | 25,4  | 24,3  |
|  Velkoobchod | 62,3  | 34,4  | 31,4  | 21,7  | 15,6  |
|  Maloobchod | 29,4  | 14,7  | 13,9  | 11,8  | 4,0  |
|  Doprava a skladování | 22,4  | 8,8  | 8,6  | 4,5  | 4,4  |
|  Ubytování | 21,7  | 17,3  | 11,8  | 11,6  | 3,8  |
|  Stravování a pohostinství | 14,5  | 3,9  | 3,2  | 3,1  | 3,0  |
|  Činnosti cestovních agentur a kanceláří | 39,2  | 38,6  | 35,6  | 30,4  | 9,8  |
|  Audiovizuální činnosti; vydavatelství | 53,6  | 46,9  | 43,7  | 32,7  | 13,2  |
|  Telekomunikační činnosti | 55,6  | 49,1  | 46,3  | 36,0  | 14,6  |
|  Činnosti v oblasti IT | 61,8  | 58,8  | 57,1  | 42,9  | 8,6  |
|  Činnosti v oblasti nemovitostí | 32,9  | 13,1  | 12,5  | 7,2  | 2,7  |
|  Profesní, vědecké a technické činnosti | 38,2  | 20,7  | 19,3  | 11,2  | 4,1  |
|  Ostatní administrativní a podpůrné činnosti | 24,1  | 13,9  | 13,9  | 6,9  | 2,8  |

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

**Graf 7.1: Používání informačních systémů ERP, CRM a SCM podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR**

**

*podíl na celkovém podniků s 10 a více zaměstnanci v daných letech*

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Graf 7.2: Používání informačních systémů podniky s 10 a více zaměstnanci v ČR v roce 2021**

**

*podíl na celkovém podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní skupině*

**Graf 7.3: Používání ERP systému podniky v odvětví zpracovatelského průmyslu v roce 2021**

**

*podíl na celkovém podniků s 10 a více zaměstnanci v dané odvětvové skupině*

Zdroj: Český statistický úřad, 2021

**Graf 7.4: Podniky s 10 a více zaměstnanci v zemích EU používající systémy ERP a CRM v roce 2021**



*podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané zemi zdroj dat: Eurostat, prosinec 2021*

1. Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu, která byla aktualizována na začátku prosince 2021 a údaje v ní se vztahují k roku 2021: [http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database](http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database%20%20)  [↑](#footnote-ref-1)