

## 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 **analýze 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 některých 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<sup>1</sup> **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).

---

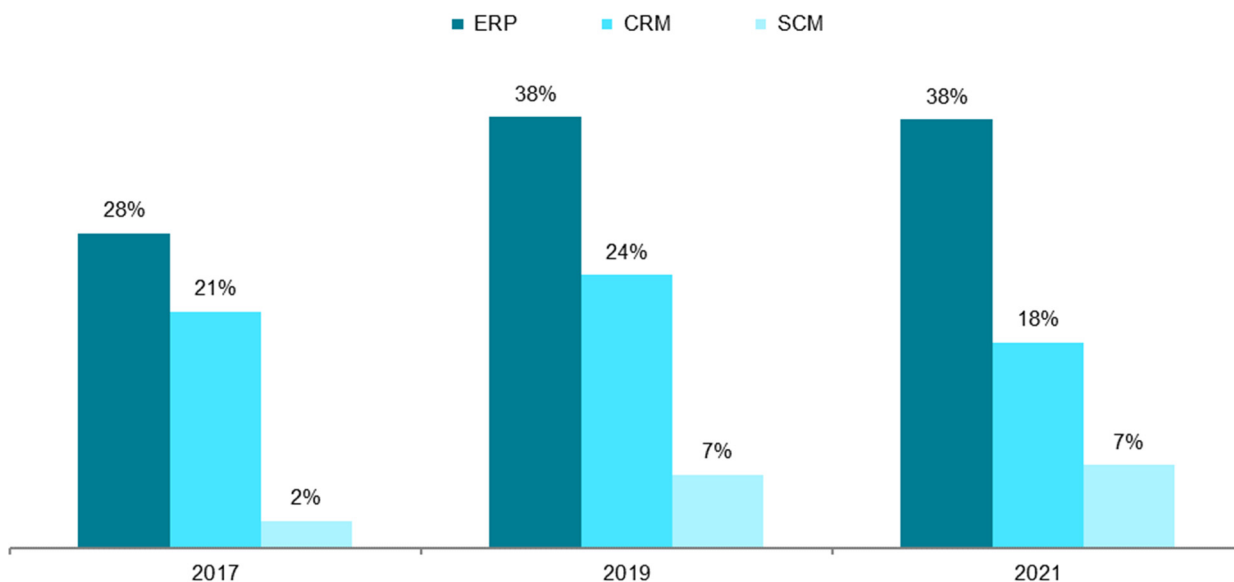
<sup>1</sup> Zdrojem dat pro mezinárodní srovnání je databáze Eurostatu, která byla aktualizována na začátku prosince 2021 a údaje v ní se vztahují k roku 2021: <http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/comprehensive-database>

**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	
<b>Podniky celkem (10+)</b>	<b>37,7</b>	<b>18,1</b>	<b>16,9</b>	<b>11,5</b>	<b>7,3</b>
<b>Velikost podniku</b>					
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
<b>Odvětví (ekonomická činnost)</b>					
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 kancelářů	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

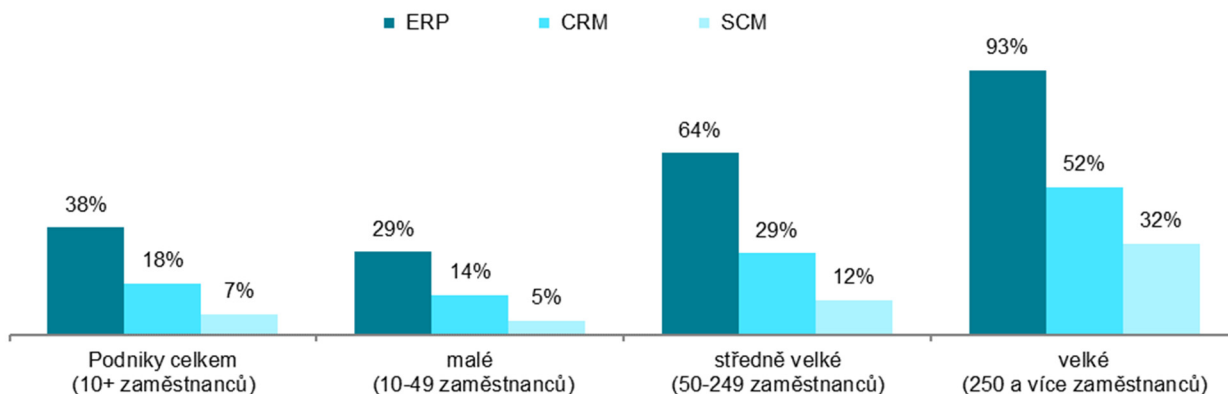
podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v dané velikostní a odvětvové skupině (v %)

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



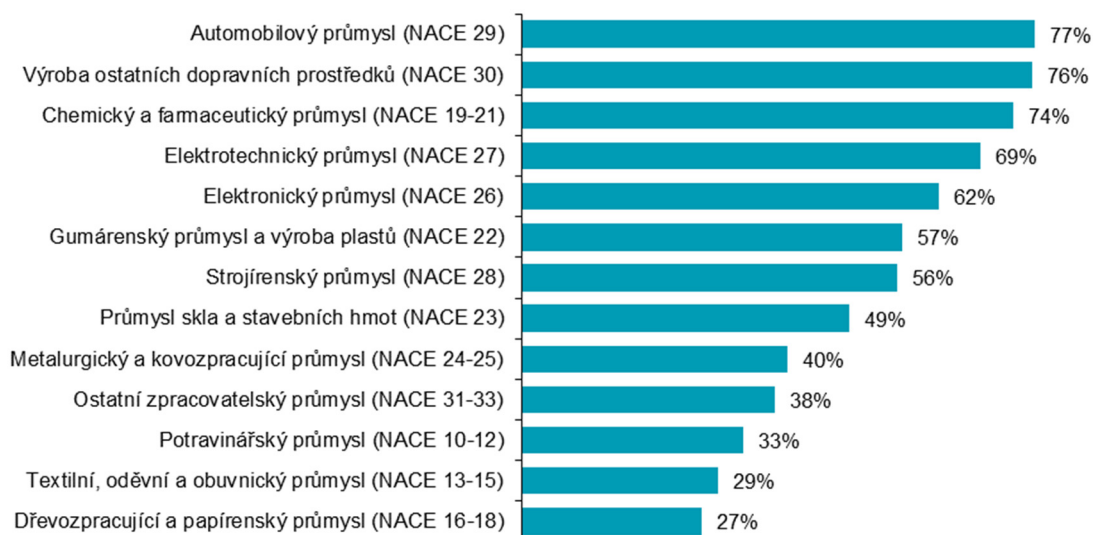
podíl na celkovém počtu podniků s 10 a více zaměstnanci v daných letech

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



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

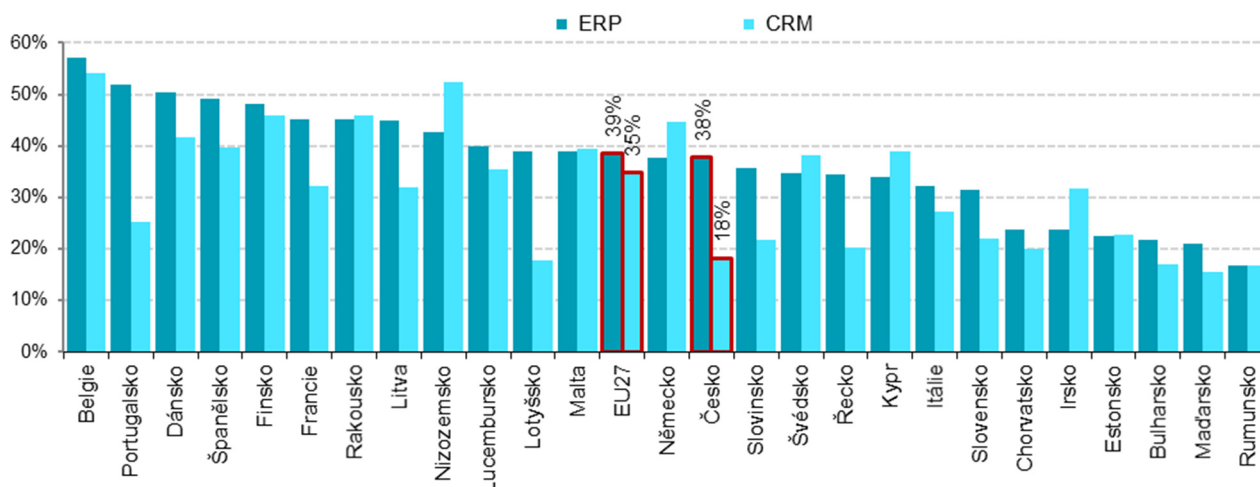
**Graf 7.3: Používání ERP systému podniky v odvětví zpracovatelského průmyslu v roce 2021**



podíl na celkovém podniku 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