# 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.
* Bezmála pětina firem (18 %) využívá systém CRM k získávání, **ukládání a zpřístupňování informací** o zákaznících pro ostatní funkční oblasti firmy. Dalších 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  |
| **Firmy celkem (10+)** | **27,7**  | **20,8**  | **18,1**  | **16,4**  | **2,4**  |
| **Velikost firmy** |   |   |   |   |  |
|  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  |
| **Odvětví (ekonomická činnost)** |   |   |   |   |  |
|  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