



**Vysoká škola AMBIS**

Management IS/ICT

Seminární práce

na téma

**Návrh databázového systému podniku**

Daniel Svěchota

Praha, 2020

# Obsah

Úvod.....	3
<b>Teoretická východiska .....</b>	<b>4</b>
Slovník pojmů .....	4
Podnik jako systém.....	4
Podnikový informační systém .....	5
<b>ACE Capital s.r.o.....</b>	<b>7</b>
Popis společnosti .....	7
Popis procesu akvizice případu .....	7
Oddělení využívající systém .....	8
Podnikový systém nastavený podle procesu akvizice .....	8
<b>Kontrolní mechanismy .....</b>	<b>11</b>
<b>Závěr.....</b>	<b>12</b>
<b>Seznam zdrojů literatury .....</b>	<b>12</b>

# Úvod

Seminární práce pro předmět Management IS/ICT bude zaměřena na návrh informačního systému – databáze klientů pro společnost ACE Capital s.r.o., která se zabývá úvěrováním fyzických a právnických osob.

V současné době není možné vykonávat práci efektivně bez podnikového informačního systému, který obsahuje všechna nezbytná data na jednom dostupném místě, kdy je ideálně propojen s cloudovými aplikacemi a databázovým systémem tak, aby byl zaměstnanec schopný dostat se k datům odkudkoliv.

Hlavní požadavek na takový systém je samozřejmě jeho stabilita, jednoduché a intuitivní ovládání, možnost zálohy a přístup odkudkoliv, a to ideálně i z mobilních zařízení.

Podnikové informační systémy je možné implementovat několika způsoby, kdy prvním a zároveň nejdražším je vytvoření celého systému na míru. Výhodou je samozřejmě skutečnost, že takto vytvořený systém obsahuje vše, co podnik potřebuje. Nevýhodou může být dlouhá doba realizace a vysoké náklady na vytvoření. Další možností je zakoupení již hotového systému, který se většinou prodává ve své základní konfiguraci a je možné k němu dokoupit různá rozšíření, jako např. skladovou evidenci a jiné).

Jak již bylo výše řečeno, tato seminární práce se bude zabývat návrhem systému pro společnost z finančního odvětví, kdy stěžejním dílem systému bude databáze klientů.

# Teoretická východiska

## Slovník pojmů

Níže je uvedený výčet pojmů, se kterými bude v rámci této seminární práce pracováno.

„**Informace**“ je pojmenování obsahu toho, co se vymění s vnějším světem, když se mu přizpůsobujeme a působíme na něj svým přizpůsobováním (Gála, 2015, s.13)

„**Komunikace**“ je přenos informace mezi minimálně dvěma účastníky prostřednictvím systému znaků (Gála, 2015, s.14)

„**Data**“ jsou formalizovaný záznam poznání pomocí symbolů, který je schopen přenosu, uchování, interpretace či zpracování (Gála, 2015, s.21)

„**Systém**“ je soubor podstatných znalostí o vytčené části zapsaný ve vhodném jazyce (Gála, 2015, s.15)

„**Řízení**“ je především vztah mezi řídicím subjektem a subjektem řízeným, přičemž jak subjekt řízení, tak objekt řízení jsou zobrazovány jako systém a mají vlastnosti systému (Gála, 2015, s.15)

„**Podnikový informační systém**“ je konzistentní uspořádaná množina komponent spolupracujících za účelem tvorby, shromažďování, zpracování, přenášení a rozšiřování informací. Prvky systému tvoří lidé, respektive uživatelé informací, a informatické zdroje (Gála, 2015, s.13).

## Podnik jako systém

Podnik je soubor prostředků, zdrojů, práv a jiných majetkových hodnot, které podnikatel vytvořil za účelem generování zisku.

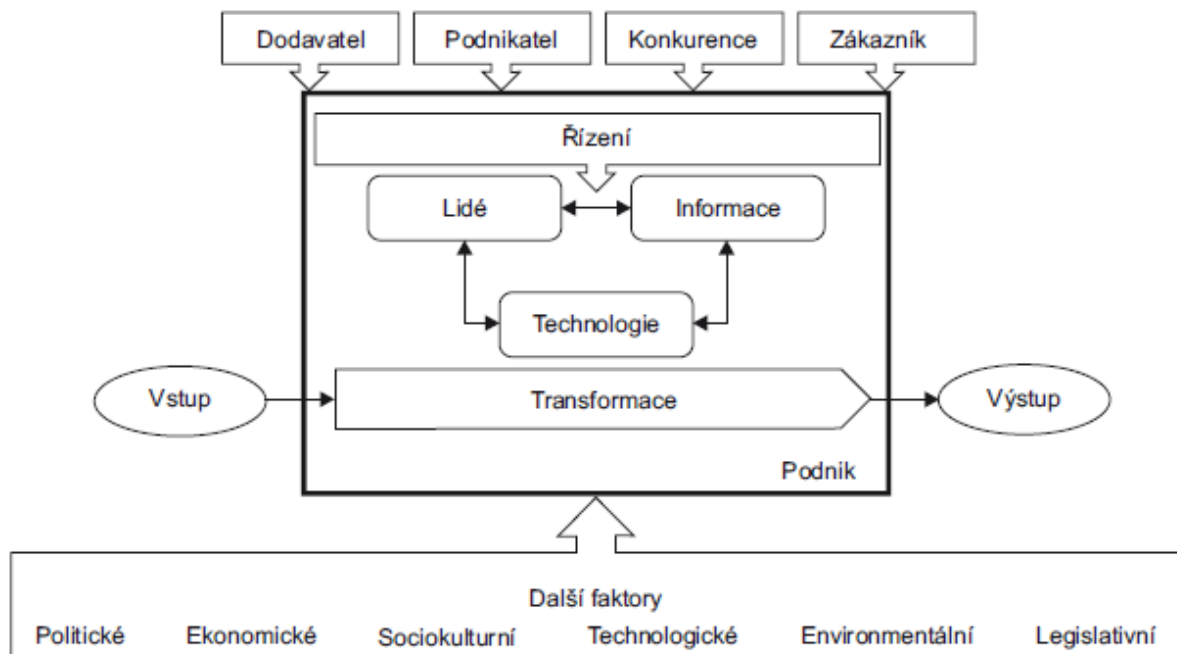
Podnik má své okolí, které dělíme na vnější a vnitřní. Mluvíme-li o okolí vnitřním, máme na mysli lidi v podniku (zaměstnance, statutární orgán), technologie, informace a řízení. Do okolí vnějšího řadíme faktory, které na podnik působí vně, tedy faktory politické, ekonomické, sociokulturní, technologické, environmentální a legislativní. Zkratkou pro tyto faktory je PESTEL, což je také název pro analýzu vnějšího okolí podniku.

Naopak pro analýzu konkurence podniku můžeme použít Porterův model pěti sil, který se zabývá stávající konkurencí, novou konkurencí, vlivem odběratelů (zákazníků), vlivem dodavatelů a substituty.

Lidé, kteří jsou součástí podniku, představují jeho klíčovou složku a utvářejí tak jeho podsystém. Vazby mezi lidmi vycházejí jednak z dělby práce (každý zaměstnanec má jinou specializaci a úkolem je zajistit návaznost těchto odlišných činností tak, aby bylo dosaženo cíle) a jednak z principu řízení (jak již bylo výše uvedeno, jedná se o prvky řídicího a řízeného subjektu).

Technologie tvoří technologický podsystém podniku, který lidé využívají v rámci transformace vstupů na výstup, díky čemuž vytvářejí hodnotu. Technologie také obsahují techniku, kterou rozumíme právě zařízení.

Informace jsou pro každý podnik klíčové – bez nich by nemohl podnik existovat.



Obr. 1 – Podnik (Gála, 2015, s.17)

## Podnikový informační systém

Podnikový informační systém je systém, jehož vstupy a výstupy jsou informace. Rozlišujeme formální a neformální informační systém, kdy formální IS je reprezentován výměnou i zpracováním informací lidmi (word-of-mouth) a zároveň se využívají i další komunikační techniky jako mimika a gesty. Při formálním IS máme na mysli systém, který je založený na formalizovaných pracovních a informačních tocích realizovaných na základě vnitřních nařízení podniku.

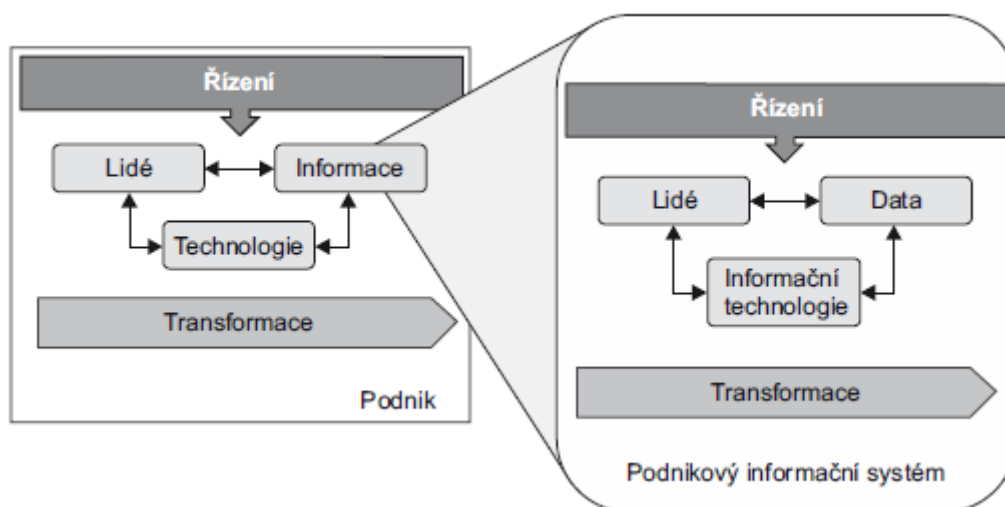
Základními prvky podnikového informačního systému jsou lidé, informační technologie, data, řízení a transformační proces.

Lidé jsou významným prvkem informačního systému a lze je rozdělit do dvou kategorií – uživatele systému a IT personál.

Informační technologie jsou postupy a metody vyjádření, zpracování a přenášení informací. Může mezi ně patřit např. software a hardware.

Data jsou jeden a více různých údajů, které jsou záznamem poznání a jsou schopné uchování, přenosu a zpracování.

Transformační proces je aplikace informačních technologií, který poskytuje funkce uživatelům a manipuluje s daty tím, e využívá softwaru, hardwaru a lidí.



Obr. 2 – Prvky podnikového informačního systému a vztah tohoto systému podniku (Gála, 2015, s. 21)

# ACE Capital s.r.o.

## Popis společnosti

Společnost ACE Capital s.r.o. vznikla 25. února 2015 a je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze.

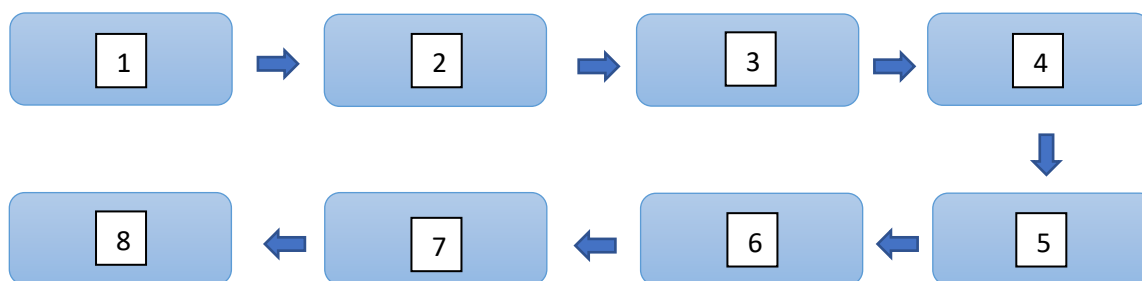
Tato společnost se sídle v Praze se zabývá úvěrováním fyzických osob podnikajících a právnických osob se zástavou nemovité věci, dále zprostředkovává právní poradenství a je činná také v insolvenčním poradenství.

Klienty této společnosti jsou jak již zmínění drobní podnikatelé, tak i velké firmy s obratem více než 50mil. Kč.

Níže bude naznačeno, jak by proces celé akvizice měl fungovat a jací lidé by měli být zodpovědní za různé činnosti, stejně tak bude navržen informační systém a budou popsány jednotlivé funkce.

## Popis procesu akvizice případu

Pro zjednodušení popisu procesu akvizice případu bude uvažován případ žádosti o úvěr, kdy tento proces vypadá následovně:



Obr. 3 – Proces akvizice (vlastní zpracování)

- 1) Společnost ACE Capital s.r.o. má vybudovanou síť finančních zprostředkovatelů a tipařů, kteří svou emailovou poptávkou zašlou pracovníkovi společnosti základní informace o potenciálním klientovi. Základními informacemi jsou: jméno a příjmení, sídlo podnikání, adresa nemovitosti a požadavek na službu.
- 2) Po prvotním přezkumu emailové poptávky, pokud se zdá být poptávka realizovatelnou, následuje přímé kontaktování zájemce a domluvení termínu osobní schůzky.
- 3) Na osobní schůzce jsou se zájemcem projednány detaily, doplněny další důležité informace (lustrace v registrech a porovnání příjmů a výdajů) potřebné pro realizaci obchodního případu.

- 4) Následně je zájemci zaslána indikativní nabídka financování a zájemce ji musí potvrdit zpět emailem.
- 5) V případě potvrzení nabídky následuje detailní sběr informací, jako jsou vyčíslení závazků zájemce, čísla účtů, právní vztahy k nemovitostem aj.
- 6) Dále je zpracována smluvní dokumentace, která je zaslána zájemci k náhledu a je se zájemce domluven termín podpisu této smluvní dokumentace.
- 7) Po podpisu smluvní dokumentace probíhá čerpání úvěru na účty uvedené ve smluvní dokumentaci a zájemce začíná splácet úvěr.
- 8) Poprodejní komunikace zahrnující příp. nabídky na změnu produktu (v tomto případě např. refinancování na produkt s nižší úrokovou sazbou)

## Oddělení využívající systém

Obchodní oddělení: přijímá emaily s poptávkou, provádí prvotní řešerši, domlouvá schůzky a osobní jednání, realizuje podpisy smluvní dokumentace, připravuje podklady pro právní oddělení

Právní oddělení: zpracovává podklady pro smluvní dokumenty, vyhodnocuje rizika, připravuje smluvní dokumentaci, komunikuje se správními orgány, vymáhá a realizuje nesplácené úvěry

Oddělení back-office: stará se o dodržování podmínek stanovených ve smluvní dokumentaci, provádí čerpání dle smluvní dokumentace, příp. předá případ k vymáhání právnímu oddělení

Statutární orgán: rozhoduje na základě analýz zpracovaných obchodním a právním oddělením o realizaci obchodního případu

## Podnikový systém nastavený podle procesu akvizice

Jak je z přechozích odstavců patrné, je nutné pro zjednodušení orientace v obchodních případech i předávání těchto obchodních případů zřídit podnikový systém. Tento podnikový systém by měl být hlavně na základě databáze, kdy pro každého klienta by byla vytvořena složka s jeho údaji a dokumentací.

Pro lepší přehlednost se budu detailněji věnovat rozdělení uvedenému v odst. Popis akvizice případu. Podnikový systém by byl rozdělen na několik oddílů, které by byly vyznačeny na časové ose (tedy např. oddíl prvotní poptávky klienta, před-smluvní jednání, analýza rizikovosti případu, uzavření případu, následné akce), kdy každý pracovník, který se podílí na případu bude povinen zanechat svůj komentář k jednotlivým akcím (tedy např. i stručný záznam z hovoru se zájemcem).

Cílem celého systému je přehledné uspořádání jednotlivých fází obchodního případu (tedy i přehledné zjištění událostí, které byly u klienta zaznamenány v minulosti), dostupnost souborů klienta a možnost náhledu jednotlivých oddělení do složky klienta.



1) Emailová poptávka

Jakmile obdrží obchodní oddělení na sběrný email poptávku, je nutné, aby byl již i tento rozpracovaný případ přidělen konkrétnímu pracovníkovi. Tedy tento konkrétní pracovník založí v informačním systému složku, kdy název této složky bude jméno klienta, a zároveň bude do této složky zálohována emailová komunikace související s klientem (tedy komunikace s tipařem, klientem samotným, věřiteli klienta apod.).

Tato „složka“ umožní následný jednoduchý přístup k datům o klientovi komukoliv ze společnosti (předpokládáme-li, že přístupová práva mají všichni stejná).

2) Přímé kontaktování klienta

Jakmile pověřený pracovník obchodního oddělení provede prvotní přezkum poptávky a vyhodnotí ji jako potenciálně realizovatelnou, označí komentářem a barevnou značkou tuto složku a následuje dojednání osobní schůzky s klientem, kdy datum této schůzky bude zaneseno zároveň do sdíleného kalendáře i do časové osy.

3) Osobní schůzka

Pověřený pracovník po osobní schůzce nahraje do systému zápis z jednání obsahující hlavní projednávané záležitosti a dále doplní svůj komentář k této události.

4) Indikativní nabídka

Zájemci je zaslána indikativní nabídka, které je zároveň nahrána do složky dokumentů zájemce.

5) Potvrzení nabídky a sběr informací

Jakmile zájemce potvrdí nabídku, je zařazen tento email s výslovným potvrzením také do složky dokumentů a následuje detailní sběr informací pro vyhotovení smluvní dokumentace. Jakékoliv soubory a komunikace s věřiteli a osobami jakkoliv spojenými se zájemcem je také ukládána, aby byla kdykoliv jednoduše dohledatelná

6) Tvorba smluvní dokumentace

V tuto chvíli právní oddělení nahlíží do klientovy složky a na časové ose zakládá „smluvní dokumentace“, ke které přidává již finální dokumentaci. Jakmile je dokumentace přidána, pracovník obchodního oddělení dostane notifikaci a zájemci pošle k náhledu smluvní dokumentaci. S klientem je dále domluven termín podpisu smluvní dokumentace (zaneseno do časové osy a kalendáře), zároveň je podepsaná smluvní dokumentace pracovníkem back-office naskenována do složky klienta a pracovník obchodního oddělení uloží zápis z jednání.

7) Čerpání financí

Oddělení back-office provede, po splnění podmínek čerpání ze strany zájemce, čerpání financí na příslušné bankovní účty dle naskenované smluvní dokumentace.

8) Poprodejní komunikace

V tuto chvíli kontroluje back-office plnění podmínek ze smlouvy (notifikace dle zadaných parametrů v kalendáři) a v případě neplnění podmínek předává případ k řešení právnímu oddělení.

Pokud bychom se na informační systém dívali z pohledu oddělení ve firmách a jednotlivců, tak:

#### Obchodní oddělení

- Zakládá složku klienta, přiřazuje emailovou komunikaci, pracuje se sdíleným kalendářem, vkládá své poznámky k obchodnímu případu, skenuje a vkládá dokumenty vztahující se k obchodnímu případu, v jednotlivých fázích zasílá jiným oddělením notifikace k postoupení případu dále

#### Právní oddělení

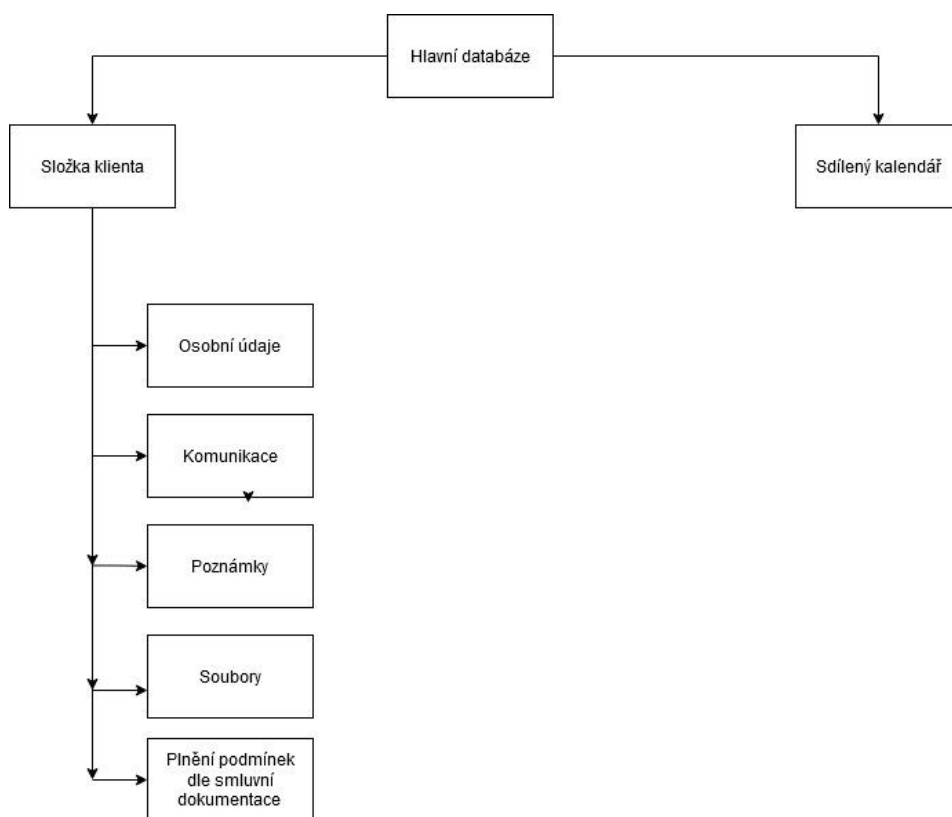
- Vkládá do složky klienta smluvní dokumentaci, poskytuje pomocí komentářů své stanovisko k případu, vkládá komunikaci s okolím klienta do databáze

#### Back-office

- Stará se o plnění podmínek smluvní dokumentace klientem díky nastaveným notifikacím, čerpá finance dle smluvní dokumentace

Jakákoliv aktivita uživatelů databáze/podnikového systému je poté zaznamenána do historie událostí, k jejíž editaci má přístup pouze statuární orgán.

Do systému bude také implementována možnost generování přehledů ke klientovi (např. osobní údaje, plnění podmínek, poštovní zásilky apod.)



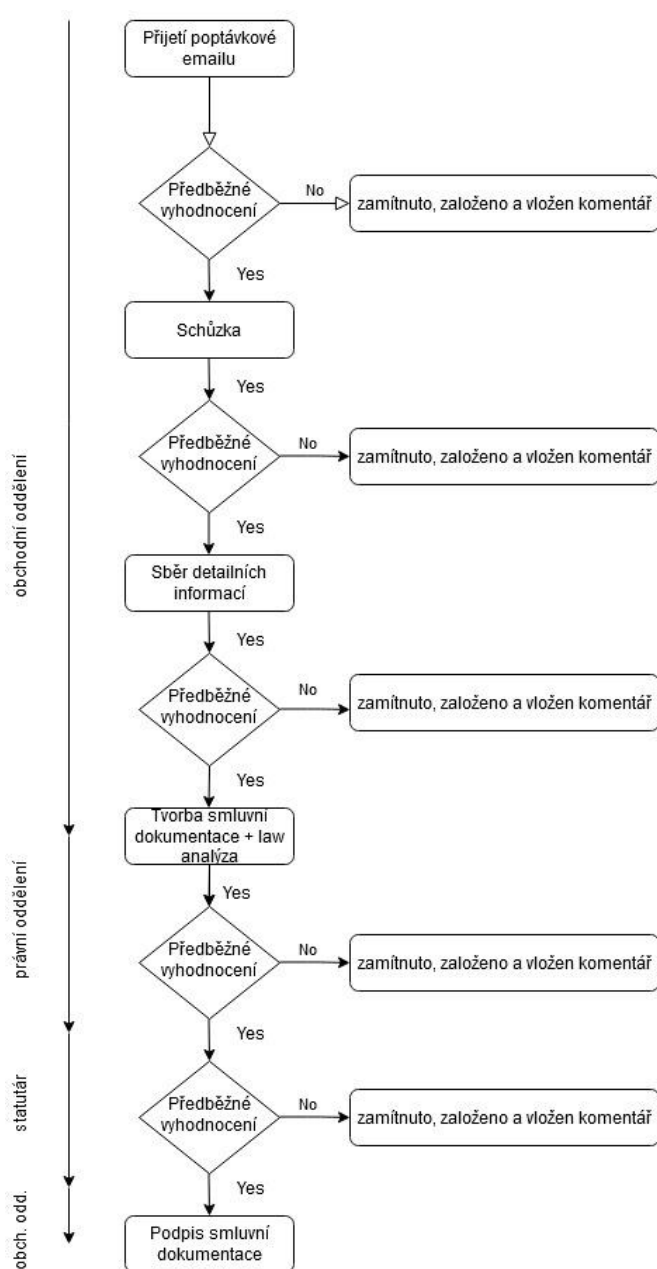
Obr. 4 – Jednoduchý náhled databázového systému (vlastní zpracování)

## Kontrolní mechanismy

Kontrolní mechanismy budou implementovány v databázovém systému, kdy průchodem úvěrového případu v jednotlivých fázích a schválení příslušnými odděleními bude možné postoupit dále, tak jak je uvedeno na obrázku níže.

Nebude tedy možné postoupit úvěrový případ ke schválení statutárním orgánu, dokud neprojde všemi předchozími fázemi.

Kontrolou bude zaručeno, že v případě, že by předchozí oddělení udělalo chybu, mělo by tuto chybu následující oddělení odhalit. Samozřejmě se může stát, že chyba bude proplouvat dále systémem, nicméně díky těmto „semaforům“ bude možné poté dohledat, kde chyba vznikla a také jaké oddělení je za danou chybu zodpovědné.



Obr. 5 – Kontrolní mechanismy (vlastní zpracování)

## Závěr

Z výše uvedeného vyplývá, že implantace dokonalého informačního systému je během na dlouhou trať. I při sebedetailnějším návrhu informačního systému se během jeho používání v budoucnosti vyskytnout nedostatky, které bude nutné opravit nebo jinak přizpůsobit. Je tedy otázkou, zda využít nabídky současných výrobců informačních systémů a tento systém pak doplnit o další moduly, které jsou potřebné k danému předmětu podnikání, nebo zda nechat naprogramovat celý systém tak, aby odpovídal plně požadavkům podniku.

Z mého osobního hlediska bych volil první variantu, kdy firmy zabývající se prodejem a implementacemi informačních systémů, vč. databázového, který je v našem případě stěžejním, mají již systémy odladěné a je nutné je pouze lehce přizpůsobit.

Jako velkou přednost podnikového informačního systému беру aktuálnost dat (pokud ovšem zaměstnanci data zadávají) a možnost přístupu do systému odkudkoliv, stejně tak jako generování reportů.

## Seznam zdrojů literatury

GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ, 2015. *Podniková informatika: počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi*. 3., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-9918-6

Obchodní rejstřík dostupný na adrese [www.justice.cz](http://www.justice.cz)