

České vysoké učení technické v Praze

Fakulta elektrotechnická

Katedra ekonomiky, manažerství a humanitních věd

Bakalářská práce

**Využití cloudového řešení Office 365
pro podporu firemních činností**

Use of Office 365 for business processes support

Štěpán Strial

Softwarové technologie a management, Manažerská informatika

2015

Vedoucí práce: Ing. Pavel Náplava

České vysoké učení technické v Praze
Fakulta elektrotechnická

Katedra ekonomiky, manažerství a humanitních věd

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Student: **Strial Štěpán**

Studijní program: Softwarové technologie a management
Obor: Manažerská informatika

Název tématu:

Využití cloudového řešení Office 365 pro podporu firemních činností

Pokyny pro vypracování:

1. Specifikace pojmu cloud, analýza balíku služeb Office 365.
2. Specifikace malých a středních firem.
3. Srovnání služeb Office 365 s obdobnými on-premise produkty, zaměřenými na malé a střední firmy.
4. Základní srovnání využití on-premise a Office 365 služeb (šířka nabízených služeb, technologická náročnost, dostupnost, ceny, slevové programy).
5. Případová studie (technický a ekonomicko-manažerský pohled) využití služeb produktu Office 365 ve vybrané firmě, doporučení pro přechod a postup nasazení.

Seznam odborné literatury:

1. Velte T.J., Elsenpeter R., Velte A.T.: Cloud Computing. Computer press, 2011.
2. Janů S. a kolektiv: Bible Microsoft Office 2013 a 365. Extra Publishing, 2013.
3. Murray K.: Microsoft Office 365: Connect and Collaborate Virtually Anywhere. Anytime, Microsoft Press, 2011.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavel Náplava

Platnost zadání: do konce letního semestru 2015/2016

L.S.

Doc.Ing. Jaroslav Knápek, CSc.

vedoucí katedry

Prof.Ing. Pavel Ripka, CSc.

děkan

V Praze dne 10.2.2015

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracoval samostatně a že jsem uvedl veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o dodržování etických principů při přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

V Praze dne 21. 5. 2015

.....

Poděkování

Rád bych zde poděkoval vedoucímu bakalářské práce Ing. Pavlu Náplavovi za jeho rady a čas, který mi věnoval při řešení dané problematiky. Dále děkuji majiteli firmy, kterou uvádím ve své práci, za poskytnutý čas a potřebná data. Děkuji i svým nejbližším za podporu v průběhu celého studia a při tvorbě bakalářské práce.

Obsah

Úvod	1
1 Obecná charakteristika malých a středních firem	2
1.1 Administrativní požadavky malých firem	3
2 Klasické on-premise řešení	3
3 Cloud computing	5
3.1 Historie cloud computingu	6
3.2 Definice Cloud computingu	7
3.3 Shrnutí	9
4 Office 365	10
4.1 Komponenty Office 365	11
4.2 Srovnání s jiným cloudy	13
4.3 Srovnání s on-premise	14
4.4 Plány Office 365	15
4.5 Shrnutí	18
5 Případová studie	19
5.1 Současná situace	19
5.2 SWOT analýza současné situace	21
5.2.1 Silné stránky	22
5.2.2 Slabé stránky	22
5.2.3 Příležitosti	23
5.2.4 Hrozby	23
5.2.5 Shrnutí	24
5.3 Řešení pomocí Office 365	24
5.4 Změna postupů po nasazení Office 365	26
5.5 Benefity plynoucí z nasazení Office 365 ve firmě	29

5.6	Rizika plynoucí z nasazení Office 365 ve firmě	30
5.7	SWOT analýza budoucího stavu	31
5.8	Shrnutí	33
6	Finanční pohled	34
6.1	Nasazení Office 365	36
6.2	Využití rezerv	38
6.3	Náklady na projekt návratnost	39
6.4	Přijmutí nového zaměstnance z finančního hlediska	41
6.5	Shrnutí	44
	Závěr	45
	Přílohy	
	A. Snímky obrazovky	46
A.1.	Snímek obrazovky z OpenOffice Write	46
A.2.	Snímek obrazovky z Microsoft Office Word 2013	47
	B. Obsah přiloženého CD	48
	Literatura	49

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá využitelností Office 365 pro podporu firemních činností. Teoretická část seznamuje s problematikou cloud computingu v malých a středních podnicích a pak především s Office 365. Je v ní zahrnuto jak porovnání s on-premise řešením tak se službami jiných poskytovatelů.

Praktická část obsahuje případovou studii nasazení Office 365 ve vybrané firmě. Analyzuje současnou situaci a popisuje, jaký by měl být stav po nasazení. V závěru je uvedeno, jak se celé nasazení promítne do finanční situace firmy.

Klíčová slova

malá firma, on-premise, cloud computing, Office 365

Abstract

This thesis deals with use of Office 365 for business processes support. The theoretical part introduces cloud computing in small and medium businesses and introduces Office 365. Next part shows differences between Office 365 and on-premise solutions.

The practical part includes a case study of deploy Office 365 in a selected company. It analyzes current situation and describes the state after deployment Office 365. At the end, it is mentioned how the whole deployment will be reflected in the company's financial situation.

Keywords

Small business, on-premise, cloud computing, Office 365

Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
NPV	Net present value (čistá současná hodnota)
ROI	Return on investment (návratnost investice)
WACC	Weighted Average Cost of Capital (vážený průměr nákladů na kapitál)
MSP	Malé a střední podniky
HW	Hardware
SW	Software
PC	Personal computer (osobní počítač)
IT	Information Technology (informační technologie)

Úvod

V současné době se můžeme setkat s velkým rozmachem cloud computingu. Tato technologie pomalu a jistě vstupuje do všech možných odvětví. Cloud computing dokáže nabídnout to, co dříve řešili většinou jen velké firmy přes drahá on-premise řešení. Tím se mohou i malé podniky dostat ke službám, které by jim pomohly v rozvoji, a nemusí investovat tolik času a financí. Jedním takovým řešením je Office 365, za kterým stojí společnost Microsoft.

Cílem práce je ověřit, zda tyto technologie jsou vhodné k využití v malých firmách, ukázat, jakým způsobem je lze využít a na příkladu doložit, jestli se jedná o vyhovující řešení, a to zejména po stránce financí.

Práce seznamuje se základními pojmy, jako je cloud computing, on-premise řešení, malý a střední podnik. Dále je přiblížen samotný Office 365 v kontextu nabízených služeb.

V praktické části je uvedena případová studie, která se věnuje jedné, mnou vybrané a vedoucím práce odsouhlasené malé firmě. Analyzuje současnou situaci firmy a následně především změny, které nastanou nasazením Office 365. Zvláště pak benefity a rizika týkající se samotné firmy. V závěru je detailněji popsáno, jaké změny výnosů a nákladů nastanou.

Toto téma jsem si vybral, abych zjistil, zda Office 365 dokáže malou firmu někam posunout a zda úsilí a finance vynaložené na nasazení se nakonec vyplatí.

Práce vznikla především za pomoci majitele vybrané malé firmy, díky kterému jsem měl možnost detailněji nahlédnout do problematiky celé firmy. Tím jsem se mohl zaměřit na konkrétní reálné problémy, které může Office 365 vyřešit.

1 Obecná charakteristika malých a středních firem

V literatuře se můžeme setkat často se zkratkou MSP. MSP je zkratka pro malé a střední podniky. Hlavními faktory určující, zda firma patří do skupiny MSP, jsou:

1. Počet zaměstnanců
2. Roční obrat
3. Bilanční suma roční rozvahy (součet všech aktiv)

Do jaké kategorie firma patří, můžeme pak zjistit z tabulky č. 1.

Tabulka č. 1 Rozdělení malý střední podnik^[4]

Kategorie podniku	Počet zaměstnanců	Obrat	Bilanční suma
Střední podnik	< 250	≤ 50 mil. €	≤ 43 mil. €
Malý podnik	< 50	≤ 10 mil. €	≤ 10 mil. €
Mikropodnik	< 10	≤ 2 mil. €	≤ 2 mil. €

Samozřejmě malou a střední firmu vymezují i jiná kritéria, jako např. role vlastníka ve firmě. Pro malé firmy je typické, že vlastník zastává pozice vlastníka práv, celkového ředitele firmy i profesního ředitele firmy. U středních firem se tyto role začínají rozdělovat a ve velkých firmách jsou tyto role zcela oddělené. Malé firmy většinou nemají specializované zaměstnance, kteří by se jim starali např. o informační technologie. Tyto problémy si firmy řeší samy anebo si najímají externí pracovníky.

MSP se většinou vyznačují jednoduchou organizační strukturou. Mají tzv. „rodinné prostředí“, kde není anonymita. Vyznačují se rychlejší reakcí na změny poptávky, jsou flexibilnější. Z toho vychází, že někdy najímají zaměstnance na dobu určitou.

Velká nevýhoda pro malé firmy je v oblasti financování, kde mají horší dostupnost k finančním zdrojům. Hlavním zdrojem je tedy samofinancování, případně bankovní úvěr. Nevýhody se skrývají i v oblasti odbytu. Malé firmy nemají finance na reklamu, a proto musí udržovat stálý osobní kontakt se zákazníkem.

1.1 Administrativní požadavky malých firem

Důležité je zaměřit se na požadavky malých firem, které by jejich znevýhodnění vůči velkým firmám mohly minimalizovat.

a) Zjednodušení v oblasti komunikace se zákazníkem

Malá firma potřebuje být v neustálém kontaktu se zákazníkem, a to minimálně skrze email.

b) Kancelářský balík

Základním požadavkem v oblasti administrativy asi každé firmy je textový editor, tabulkový kalkulátor a aplikace pro tvorbu prezentací.

c) Centrální sdílené úložiště

Tímto firma získá možnost ukládat svá data na jedno úložiště a sdílet je mezi zaměstnanci. Podstatnou výhodou by pak představovalo úložiště, na které je možný vzdálený přístup např. zaměstnanců z domova.

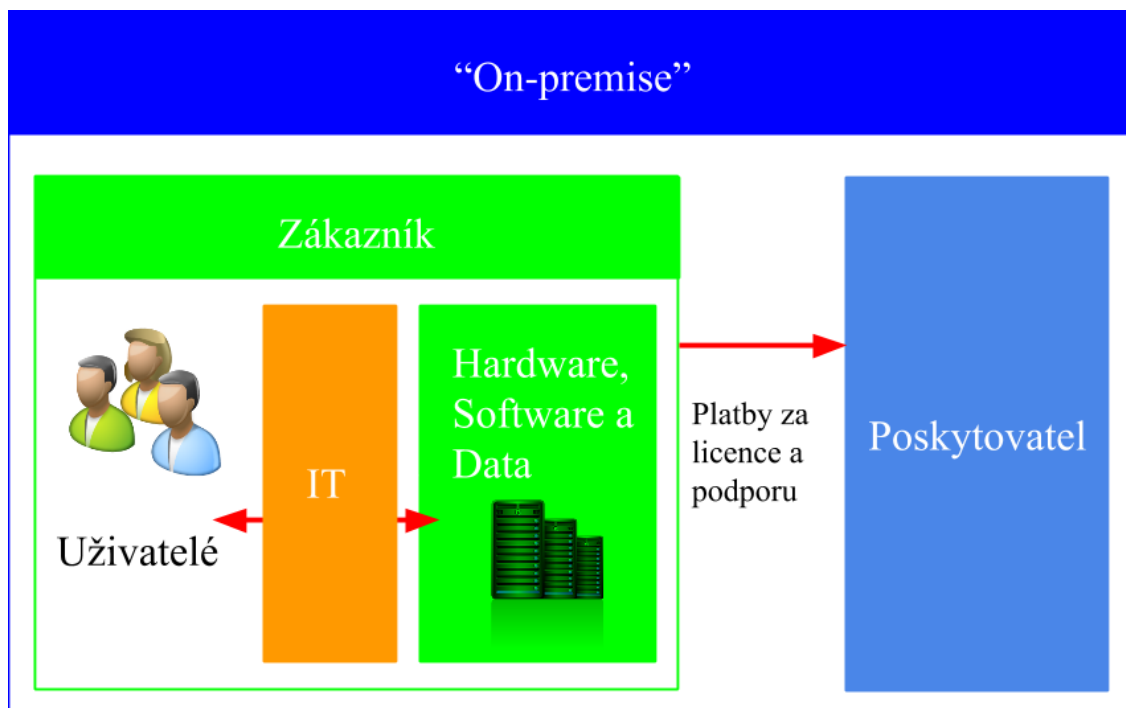
d) Efektivnější plánování

Ke splnění těchto požadavků můžeme využít prostředky, jako je cloud computing nebo on-premise řešení, které byly doposud využívány především velkými firmami.

2 Klasické on-premise řešení

Ke splnění administrativních požadavků malého a středního podniku lze přistupovat klasickým řešením, to znamená řešením lokálním.

Pokud se firma pro toto řešení rozhodne, je důležité věnovat čas výběru hardwaru a softwaru. Většinou se jedná o firmy, které nemají žádného IT zaměstnance. Bude tedy nutné, aby si na tuto práci nejspíše najaly externí firmu. Nezbytné bude investovat určitý čas na přípravu celého projektu.



Obrázek č. 1 Znárodnění on-premise řešení^[8]

Na obrázku č. 1 pak vidíme konečný stav. Veškerá infrastruktura se nachází u zákazníka (naše malá firma), který už jen platí za poskytování licencí softwaru. Nákladům na podporu se může vyhnout, pokud bude mít ve své firmě IT specialistu, který správu a nasazení systému zvládne sám. Bavíme se zde však o malé firmě, kde se to nepředpokládá.

Tabulka č. 2 Výhody a nevýhody on-premise řešení

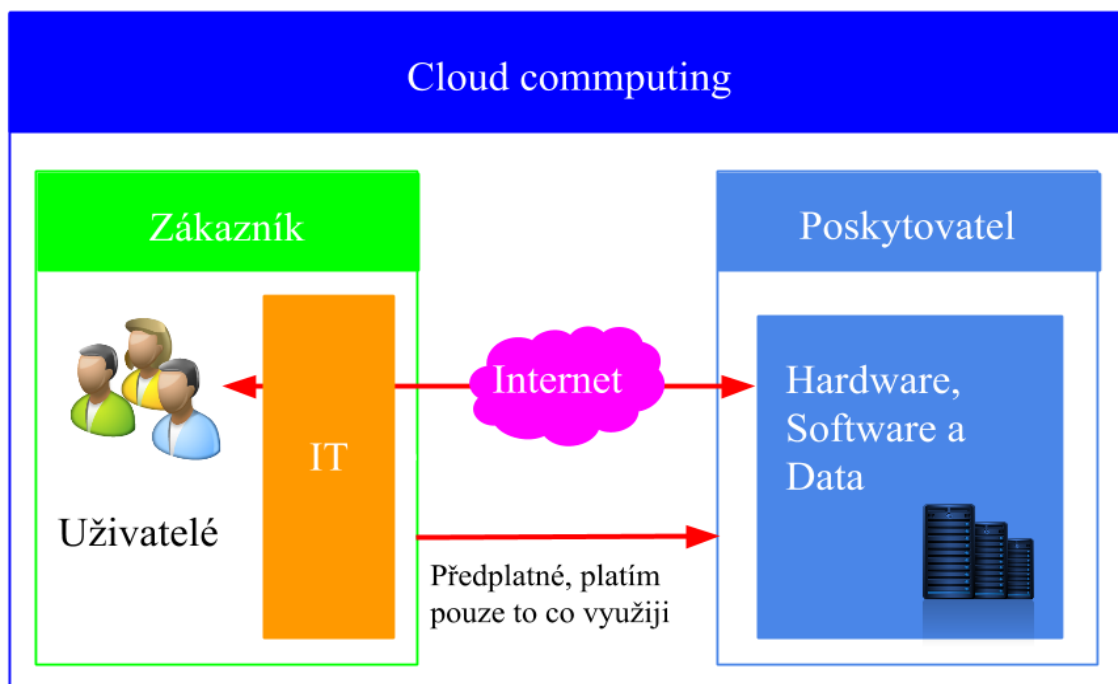
VÝHODY	NEVÝHODY
<ul style="list-style-type: none"> + všechna data máte uloženy u sebe a nesvěřujete je nikomu jinému + menší následné náklady než u cloud computingu + v rámci firemní sítě není potřeba připojení k internetu 	<ul style="list-style-type: none"> – velké počáteční náklady – nutnost udržovat systémy aktuální – nezbytná znalost hardware a software

V tabulce č. 2 pak vidíme hlavní výhody a nevýhody tohoto řešení. Hlavní výhodou především je, že není potřeba připojení k internetu v rámci firemní sítě. Při výpadku internetu může firma normálně fungovat a sdílená data budou v rámci firmy stále dostupná.

Velkým záporem jsou však velké počáteční náklady. Jak již bylo zmíněno, malé podniky jsou většinou samofinancovány. Pokud by firma na projekt finance neměla, musela by si je půjčit a výhodnost by se tím snížila.

3 Cloud computing

Po rozboru on-premise řešení je důležité zmínit jeho alternativu a tou je cloud computing.



Obrázek č. 2 Znáornění cloud computing řešení^[8]

Cloud computing pracuje přes internet. Veškerý software a hardware je u poskytovatele, jak znázorňuje obrázek č. 2. Podrobnější definici cloud computingu se věnuje samostatná podkapitola. Většina cloudových poskytovatelů splňuje zmíněné administrativní požadavky malých firem.

Z tabulky č. 3 lze vyčíst, že cloud computing má mnoho výhod. Mezi zajímavé patří škálovatelnost, která se hodí právě malým a středním firmám. Firma platí pouze za to, co využívá. Firma si buď licenci přidá nebo odebere podle potřeby.

Tabulka č. 3 Výhody a nevýhody cloudového řešení (Zdroj: vlastní)

VÝHODY	NEVÝHODY
+ nemusíme znát principy sw a hw	– přístup pouze tam, kde je připojení k internetu
+ nízké investiční náklady	– pouze taková funkcionality, kterou nabízí poskytovatel
+ dostupnost dat a aplikací odkudkoliv	
+ škálovatelnost	
+ rychlejší automatické aktualizace	

Dnešní stupeň vyspělosti techniky do značné míry přispívá právě tomu, aby se cloudové řešení využívalo. Je řada faktorů, které využívání cloud computingu přispívají.

a) Dostupný internet

V současnosti (2015) připojení k internetu nečiní větší problém.

b) Rozšířenost mobilních zařízení

Mobilní zařízení získala na oblibě, a s nimi i cloud. Díky cloudu může mít zaměstnanec firmy dostupné materiály jak v notebooku tak i ve svém smartphonu i tabletu.

c) Kancelářský balík v prohlížeči

Technologie internetu umožňují pracovat v textovém editoru v internetovém prohlížeči.

3.1 Historie cloud computingu

Ačkoliv myšlenka cloud computingu je poměrně stará, začátek jejího využívání se pojí až s vyšší dostupností rychlého internetového připojení.

V šedesátých letech zaznamenáváme první pokusy o sdílení počítačové sítě. Většinou jsou s nimi spojovány jména J. C. R. Licklidera (mimo jiné stojí za nápadem ARPANET) a Johna McCarthyho. John McCarthy přichází s nápadem sdílet výpočetní kapacitu počítačů jako veřejnou službu. Vzorem mu bylo sdílení elektrické energie - každá domácnost vlastní elektrické spotřebiče potřebuje elektrickou energii, ale také nevlastní elektrárnu. Samotná elektrárna je pak sdílena stovkami odběratelů, kteří energii odebírají pomocí rozvodné sítě.

Pojem „cloud computing“ se objevil v roce 1997 v přednášce Ramnatha Chellapa. Cloud, protože oblak je historicky využíván v telekomunikacích pro zobrazení telekomunikační sítě. A právě z telekomunikací si IT toto zobrazení vypůjčilo, neboť v telekomunikacích

se koncové stanice připojené do internetu zobrazují jako krabičky napojené na oblak s nápisem Internet a Utility computing. Od roku 1997 se už nevyužívá starší název Utility computing, ale Cloud computing.

Po nástupu tranzistorů, procesorů a obecně počítačů se k pojmu vrátili větší společnosti. Především společnost Amazon nevyhovovalo, že využívá pouhých 10% kapacity své výpočetní techniky. Vznikla tak první komerční služba cloud computing - Amazon Web Services (AWS). Tato služba byla postupně spouštěna již od roku 2002, ale v roce 2006 byla oficiálně zavedena jako celek. O rok později se připojili další velcí hráči v oboru, Google a IBM. Od roku 2009 je pak cloud computing vnímán jako klíčová budoucí technologie.

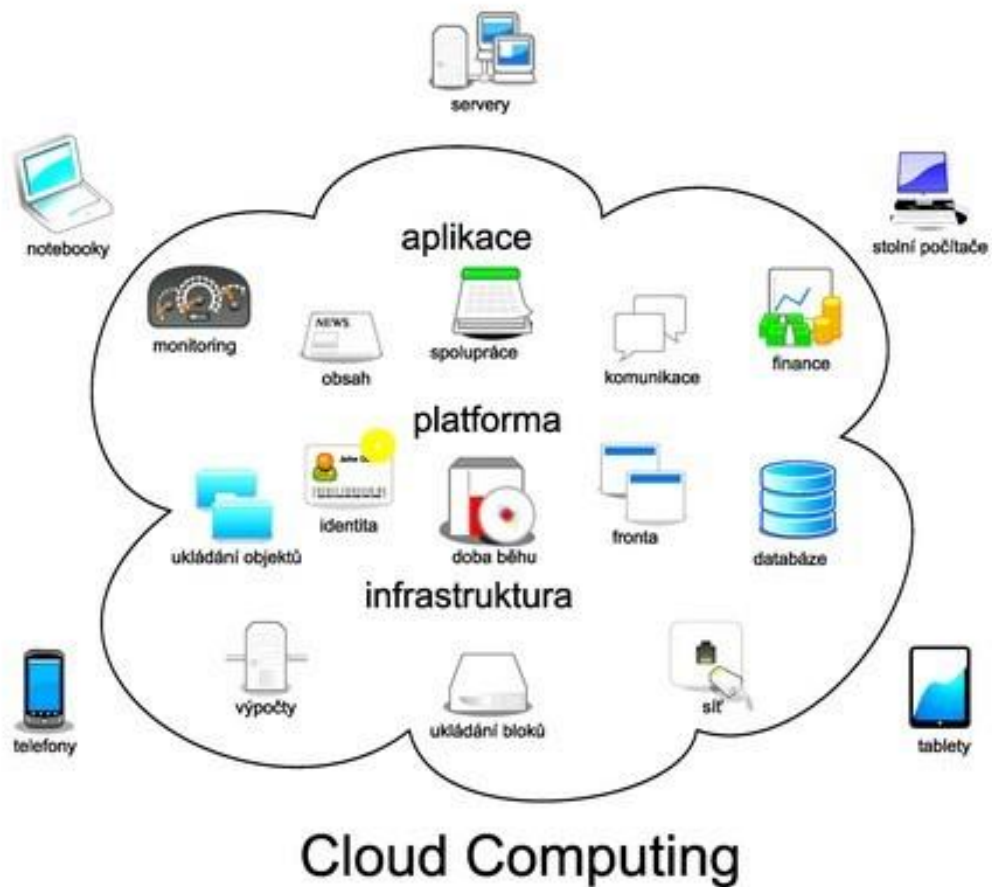
Firmy HP a Microsoft zařadily cloud computing mezi nejdůležitější technologie.

3.2 Definice Cloud computingu

Za cloud se dá považovat aplikace nebo služba dostupná z mobilu, tabletu, osobního počítače přes internet. Logika aplikace a uživatelská data jsou uložena na serveru, který se nachází někde na internetu. Celkový pohled na cloud je ilustrován na obrázku č. 3. Uživatel se tak nestará, jestli má aplikaci nainstalovanou, stačí se pouze připojit na internet a může funkce využívat.

Další možná definice vystihuje Cloud computing jako metodu přístupu ke sdíleným výpočetním prostředkům a jejich využívání ve formě služby. Je mnoho druhů služeb a jejich poskytování, ale všechny typy jsou poskytovány na vyžádání, elasticky, samoobslužně a prostřednictvím přístupu z rozsáhlé sítě a také schopné měřit spotřebované služby v rámci sdíleného fondu prostředků.

Definice cloud computingu podle Microsoftu^[9] *Termínem „cloud“ se označují počítačové služby založené na využití webu, které jsou hostované mimo vaši organizaci. Když používáte cloudové služby, je infrastruktura IT umístěná mimo vaše prostory (mimo budovy firmy) a spravuje ji jiná firma. Není na serveru u vás doma nebo v podniku (v místě) pod vaší správou. Třeba u Office 365 jsou úložiště informací, výpočetní prostředky a software umístěné a spravované vzdáleně na serverech Microsoftu. Hodně služeb, které denně používáte, je součástí cloudu – od webového e-mailu až k mobilnímu bankovníctví a online úložišti fotek. Protože je tato infrastruktura umístěná online neboli „v cloudu“, máte k ní přístup prakticky odkudkoliv – z počítače, tabletu, smartphonu nebo jiného zařízení s připojením k internetu.*



Obrázek č. 3 Cloud Computing^[9]

Cloud computing se dá dále dělit podle modelů poskytování a nasazení.

Modely poskytování cloud computingu

- Infrastructure as a Service – IaaS, infrastruktura jako služba.
Tento model předpokládá poskytování virtualizované infrastruktury. Zákazník se tak nemusí starat o nákup a provoz serveru, síťových úložišť a infrastruktury. O veškerou infrastrukturu zařizuje poskytovatel. Tento model je vhodný pro firmy, které mají nakoupený software, ale nechtějí investovat do vlastního hardware.
- Platform as a Service – PaaS, platforma jako služba.
Model poskytuje veškerý hardware a software požadovaný na podporu úplného životního cyklu aplikace (budování, testování, nasazení). Uživatelé služby se nemusí starat o investice ani o budování vlastní infrastruktury, která by byla využita na vývoj a provoz vlastní aplikace.

- Software as a Service – SaaS, software jako služba.

Model předpokládá poskytování aplikace ve formě služby. *Uživatelé platí za využívání aplikace, ne za aplikaci samotnou.*^[14] Příkladem je cloudový Office 365.

Modely nasazení cloud computingu

- **Veřejný cloud** (Public cloud) – výpočetní kapacita je poskytována široké veřejnosti. Tento model je považován za klasický model cloud computingu.
- **Privátní cloud** (Private cloud) – provozovatel spravuje všechny dostupné HW prostředky, fyzické a virtuální zdroje, které rozděluje podle potřeb uživatelů. Vždy je zaručena naprostá izolace prostředků mezi jednotlivými uživateli^[15]. Službu může poskytovat i firma sama sobě, přesněji IT oddělení ji poskytuje pro ostatní organizační složky firmy. Tento model vzniknul především z potřeby některých firem – neukládat data u cizí společnosti.
- **Hybridní cloud** (Hybrid cloud) – je kombinací propojených veřejných a privátních cloudů.
- **Komunitní cloud** (Community cloud) – tutéž infrastrukturu sdílí skupina se společnými zájmy.

3.3 Shrnutí

V předcházejících kapitolách byly uváděny základní charakteristiky malých a středních firem. V návaznosti na tyto informace se dostáváme k požadavkům malých a středních firem k podpoře administrativní činnosti.

Z výčtu nabízených možností, které byly přesně vyspecifikovány, se pro malé firmy jeví jako nejvýhodnější cloud computing. V podrobnějším náhledu, pak konkrétně SaaS (hotové řešení které nemusím vůbec řešit), z důvodu snadného škálování podle požadavků firmy. Jako jeden z největších SaaS poskytovatelů je Microsoft s Office 365, který si také zaslouží vlastní rozbor.

4 Office 365

Office 365 je komerční služba pro podporu administrativních činností. Z hlediska kategorizace se jedná o typické řešení SaaS, tedy software jako služba. Aplikace jsou provozovány v prohlížeči a zákazník platí pouze za jejich využívání. Office 365 splňuje administrativní požadavky malých firem a je dostupný v 20 jazycích včetně češtiny. Aplikace, které splňují určité požadavky, jsou uvedeny v následující kapitole.

Jedná se o řešení pro všechny firmy, které chtějí využívat benefitů nejnovějších Microsoft produktů bez nutnosti velkých počátečních investic^[16]. Office 365 je provozován v několika navzájem zastoupených datacentrech, a díky tomu Microsoft garantuje 99,9% dostupnost služby. Samozřejmostí je vysoká úroveň zabezpečení. Důležitým aspektem je, že se aplikace nabízejí v balíčku jako hotové řešení. Tyto balíčky se v rámci Office 365 nazývají plány, které budou zmíněny v kapitole 4.4.

Office 365 využívá naplno výhod cloud computingu. Tudíž je dostupný odkudkoliv, kde je připojení k internetu. Na stolním počítači a notebooku lze využít přímé napojení z kancelářského balíku Microsoft Office, který je součástí většiny plánů, případně použít webový prohlížeč a přistupovat k datům přes webové prostředí. Office 365 lze využívat i v tabletech a smartphonech. Mobilní aplikace Office 365 jsou k dispozici pro Windows Phone, Android i iOS. Není nutné složitě zprovozňovat a nastavovat vlastní infrastrukturu včetně firewallů, protože v Office 365 jsou všechny tyto věci zajištěné.

Office 365 ale není jediná služba tohoto typu. Jeho konkurence je především Google Apps a Zoho.

a) Google Apps for Work

Společnost Google se dá považovat za světovou jedničku v oblasti internetu, a to především díky vyhledávači, který denně obslouží více než dvě miliardy dotazů. Svoji službu Google Apps pro firmy společnost spustila v únoru roku 2007.

Google Apps for Work také splňují administrativní požadavky malých firem. Mezi stěžejní aplikace patří emailový klient, kalendář, úložiště, kancelářský balík (pouze přes internetový prohlížeč) a nástroj k tvorbě webů pro týmovou spolupráci.

Google nabízí dvě možnosti svého řešení. Tím můžeme dělit celé Google Apps for Work na:

- plán s omezeným úložištěm – 30 GB úložiště
- plán s neomezeným úložištěm

Plán s neomezeným úložištěm pak nabízí rozšířenou funkcionalitu aplikací. Tyto funkcionality se však na první pohled nejeví jako velké výhoda pro malé firmy. Pro určité typy firem budou přínosem, ale pro většinu firem nikoliv.

b) Zoho

Zoho je na trhu od roku 2005, kdy vstoupilo na trh se svým online textovým editorem. Bohužel se jedná o službu kompletně v anglickém jazyce. To by mohla být pro část malých firem značná překážka. Zoho nemá plány koncipované jako Google Apps a Office 365. Zoho je promyšlená sada vzájemně provázaných aplikací, takže můžete využívat pouze email server nebo jen online textový editor.

Firma si tak může vybrat z nabídky aplikace jen ty aplikace, které skutečně využije. Zoho nabízí jak základní věci, jako konkurence, tak mnoho pokročilých nástrojů, jako je např. Zoho Assist – vzdálené ovládání počítače a Zoho Live Desk – podpora zákazníkům.

Samozřejmě některým firmám nemusí toto řešení vyhovovat a chtěla by administrativní požadavky řešit pomocí on-premise, proto v kapitole 4.3 je srovnání Office 365 s on-premise.

Pro lepší porovnání s jinými cloud computingovými platformami a on-premise řešením jsou v další kapitole představeny hlavní komponenty Office 365.

4.1 Komponenty Office 365

Office 365 splňuje veškeré administrativní požadavky malých firem, které byly:

- Zjednodušení komunikace se zákazníkem – Microsoft Outlook, Skype
- Kancelářský balík – Microsoft Office (součástí balíku je i offline verze)
- Centrální sdílené úložiště – OneDrive
- Efektivnější plánování – Sdílený kalendář

Balík Office 365 je složen ze známých aplikací Microsoft, které byly přeneseny do online prostředí. Funkce a prostředí se tak co možná nejvíc podobají klasickým desktopovým aplikacím. Dále jsou uvedeny hlavní komponenty Office 365.

Sada Office

V rámci Office 365 je samozřejmostí kancelářský balík. Podle volby plánu je pouze online nebo i v offline verze. V případě online verze se jedná o aplikace skrze internetový prohlížeč.

Email

Hostovaná obdoba oblíbeného a výkonného e-mail serveru Microsoft Exchange. K emailu se můžete připojovat pomocí online prostředí nebo přes offline program Microsoft Outlook. V rámci emailu je k dispozici 50 GB poštovní schránka (na uživatele) a možnost odesílat přílohy až do velikosti 25 MB. Samozřejmostí je používání vlastní domény, pro zviditelnění firmy. Výhodou je velká možnost přizpůsobení. Microsoft Exchange podporuje možnosti nastavení pravidel pro třídění emailů. Tím se uspoří čas při vyhledávání určitých emailů. Navíc je k Microsoft Exchange připojená antimalwarová ochrana a filtr nevyžádané pošty. Firma tak v rámci toho řešení dostane funkcionalitu, kterou nevyžadovala a bude pro ni jako benefit.

Kalendář

Office 365 nabízí sdílený kalendář v rámci firmy. Zaměstnanci tak mohou sdílet navzájem různé schůzky a důležité milníky.

Sdílení souborů

Možnost ukládat, uspořádat a sdílet soubory s lidmi uvnitř i mimo firmu. Každý uživatel má k dispozici své 1 TB úložiště. Může ukládat soubory online, takže se k nim dostane kdykoli a kdekoli, z počítače, tabletu nebo telefonu. Samozřejmostí je rychlé vyhledávání mezi uloženými dokumenty. Výhodou a zajímavým bonusem k základní funkcionalitě je spolupráce na jednom souboru. Umožňuje určit, kteří uživatelé soubor uvidí a kteří soubor budou moci upravovat.

Skype pro firmy

Setkávání a připojování online, odkudkoliv a z libovolných zařízení. Video s vysokým rozlišením, sdílení obrazovky a pořizování poznámek v reálném čase pomáhá odvádět práci společně. Pomocí online schůzek je možné dát až 250 lidí a ušetřit tak čas a náklady

spojené s cestováním. V rámci malé firmy se jedná spíše o méně využitelnou část Office 365. Firma však může Skype využít např. pro rychlý a bezplatný kontakt se zákazníkem.

Týmové weby

Jde o prostor, který si podnik využije po svém. Když je podnik větší a už je dělen na nějaká oddělení anebo týmy, využití tohoto prostoru se přímo nabízí. Jednotlivé týmy zde mohou zveřejňovat výsledky své práce, důležité body následného programu. Jde vlastně o stránku, kterou by si mohl každý zaměstnanec přečíst ráno, aby se seznámil s aktualitami pro na nadcházející den. Jako nástěnku mohou tuto funkcionalitu využít malé firmy, které zde budou uveřejňovat důležitá oznámení pro své zaměstnance. Samozřejmě větší využití naleznou týmové weby právě v rámci jednotlivých týmů.

4.2 Srovnání s jiným cloudy

Pokud uvážíme hledisko přívětivosti prostředí, bude pro uživatele asi nejjednodušší Office 365. Všechny aplikace vycházejí z offline Microsoft Office a budou tak pro uživatele přirozenější. Veškeré šablony, styly formátování a fonty najdete v desktopové verzi i ve verzi online. Na rozdíl od Office 365 je celkový dojem z Google Apps jednoduchý a může připadat zastaralý. Ačkoliv může být funkcionalita v některých ohledech stejná, v Office 365 je jednoduší danou funkci najít. Stejně působí i Zoho Docs, které je funkčně stejně vyspělé jako oba dva soupeři, ale uživatelským prostředím připomíná Google Apps. Nejlépe je to vidět na tabulkové kalkulačce. Vše, co dosud známe, není tak vyvinuté pro odbornou práci, jako Excel. Pokud malá firma využívá velké množství pokročilejších funkcí v Excelu, nebudou jí řešení od Google Apps a Zoho dostačovat. Ta samá situace se týká i nástroje na tvorbu prezentací.

Nespornou výhodou Office 365 je, že v některých plánech, nabízí offline instalaci Microsoft Office, který plně komunikuje s celým Office 365. Kromě klasických aplikací, jako je Word, Excel a PowerPoint, obsahuje i např. Outlook a OneNote. Tím je umožněno pracovat s emaily nejen přes webové rozhraní, ale i z desktopové aplikace. Aplikace dále umožňuje pracovat s kalendářem a adresářem. Toto vše se synchronizuje s online prostředím, takže není problém na počítači rozepsat email, odejít a po cestě dopsat na smartphonu. Google Apps (Gmail) a Zoho (Mail) soustřeďují své emailové klienty pouze přes webové rozhraní a postrádají výhodu v desktopové aplikaci.

V porovnání, co bude pro malou firmu nejjednodušší nasadit, vychází vítězně Google Apps. U Google Apps je vše dostupné pouze online, takže se vytvoří účty a může se

pracovat, zjednodušeně řečeno. Pro plné využití Office 365 je dobré si nainstalovat i offline aplikace. Pro někoho může jít o komplikace, ale vesměs se jedná o jednoduché úkony. Nejkomplikovanější je v tomto ohledu Zoho. Firma si nejdříve musí ujasnit, co vše bude využívat. U Zoho lze vybrat z jednotlivých aplikací, takže je třeba si důkladně prostudovat, co vše je podporováno. Situaci neulehčí, že Zoho je v anglickém jazyce. Vybrané aplikace si firma zpřístupní a může využívat. V tomto se Zoho jeví jako ne zcela vyhovující pro malé firmy v porovnání s konkurencí.

Pro potřeby malé firmy se jako nejlepší volba zdá Office 365. Firma si vybere jeden z plánů, který jí bude vyhovovat a jednoduše nasadí. Oproti Google Apps má Office 365 navrch především v kancelářském balíku. Zoho se jeví pro malou firmu příliš složité a komplikované.

4.3 Srovnání s on-premise

Pokud se rozhodne firma pro on-premise řešení, musí počítat s velkými počátečními náklady. Výhody a nevýhody jsou zmíněny v kapitole 2 pro on-premise a 3 pro cloud computing.

Když chce firma docílit veškeré funkcionality, jako u Office 365, musí počítat s nákupem serveru, disků apod. Dále je nutné počítat s tím, že nasazení možná nezvládne sama a bude muset najmout externí firmu.

Jestliže zvážíme počáteční náklady on-premise, můžeme předpokládat, že za hardware vynaloží firma pře 100tis. Kč. Software bude ještě dražší. Firma musí vědět, kolik licencí je potřeba a jakou funkcionalitu požaduje.

Dále je potřeba počítat s tím, že firma bude muset vynaložit finance na IT pracovníka, který bude provádět nutnou údržbu, uvažujme tak 20 hodin týdně.

Při porovnání obou konkurenčních řešení v průměru vychází cloudové řešení o 30% levněji^[17]. V obou případech jsou náklady nejvyšší v prvním roce, což souvisí s výdaji na zavedení, instalaci a konfiguraci (především u on-premise řešení).

Mezi výhody nefinančního charakteru Office 365 oproti lokálnímu řešení patří^[17]:

- Zvýšená produktivita práce díky používání nejnovějších verzí
- Vysoká rychlost nasazení
- Flexibilita počtu uživatelů (nevzniká přebytečný HW, SW, který nelze prodat)
- Není riziko nesprávného výběru správce systému
- Není hrozba ztráty správce systému

4.4 Plány Office 365

Už bylo zmíněno, že Office 365 je sada propojených aplikací. Tyto balíčky Microsoft nazývá plány. Jedná se o podstatnou výhodu a zjednodušení při rozhodování firmy, co vybere, oproti např. Zoho. Firma tak získá snadno sadu funkcionalit, které vyžaduje, bez složitých instalací a nastavování.

Plány pro vzdělání jsou dva. Jeden zcela bezplatný a jeden placený s rozšířenou funkcionalitou.

Plány pro státní správu jsou čtyři. Všechny tyto plány jsou pro neomezený počet uživatelů. První dva plány se nazývají Exchange a obsahují pouze email, kalendář a kontakty. Další dva plány se nazývají Enterprise a jedná se o deriváty velkých firemních plánů, které jsou pro státní správu za výhodnější cenu.

Plány pro neziskové organizace jsou čtyři. Opět se jedná o podobné plány jako pro firmy. První dva plány vycházejí z plánů Business pro firmy s maximální počtem uživatelů 300. Další dva plány vycházejí z plánů Enterprise a nazývají se Nonprofit. V plánech Business a Nonprofit je vždy zastoupena verze bez offline Microsoft Office, které Microsoft dává darem a verze s offline Microsoft Office, které se nabízejí za výrazně nižší cenu než plány pro firmy, ze kterých vychází.

Plány pro domácnosti jsou také dva. Hlavní rozdíl mezi těmito plány je v počtu instalací offline Microsoft Office. V případě plánu pro domácnost lze Microsoft Office nainstalovat až na 5 PC nebo MAC, 5 tabletů a 5 telefonů. Plán pro jednotlivce využije doopravdy jednotlivce, protože obsahuje pouze 1 instalaci pro PC nebo MAC, tablet a telefon. Mezi tyto plány se dá i zařadit plán, který je kompletně zdarma. Jedná se o plán Office Online, který obsahuje Online verzi sad Office (Word, Excel, PowerPoint a OneNote) a 15 GB online úložiště.

Plány pro firmy se dále dělí na Business a Enterprise. Každá z těchto dvou podkategorií má v sobě tři plány, rozdělené podle funkcionalit. Základním rozdílem je, že Business plány jsou maximálně pro 300 uživatelů na firmu, plány Enterprise jsou pak neomezené. Pokud tedy firma chce více než 300 uživatelů, musí si pořídit jeden z plánů Enterprise. Při porovnání funkcionalit nabízí plány Enterprise více. Jestli by však firma do 300 uživatelů, která využívá nejdražší z Business plánů Premium, chtěla určitou funkcionalitu z plánů Enterprise, může si o ni u Microsoftu požádat.

Práce se zabývá řešením administrativních požadavků malých firem, které byly vyspecifikovány v kapitole 1.1. Předchozí kapitola pak ukázala, že Office 365 tyto požadavky splňuje. Výběr malé firmy by se tedy měl soustředit na plány Business. V kapitole 1 byly charakterizovány MSP, kde střední firma má do 250 zaměstnanců, tudíž podmínku plánů Business, maximum 300 uživatelů, splňuje.

Tabulka č. 4 Rozvržení plánů Microsoft Office 365 Business^[5]

	Business Essentials	Business	Business Premium
Úplná instalace Aplikací office (5 PC nebo MAC)		•	•
Office pro tablety (5 tabletů)		•	•
Office pro smartphony (5 smartphonů)		•	•
Office online	•	•	•
Ukládání a sdílení souborů (1 TB úložiště)	•	•	•
Podnikový e-mail , kalendář a kontakty	•		•
Neomezené online schůzky	•		•
Intranetový web pro týmy	•		•
Sociální síť	•		•

V tabulce⁴ jsou zobrazeny všechny tři plány Business, které jsou určeny pro malé a střední firmy. Hned zprvu je vidět, co mají plány společného. Je to 1TB velké úložiště a Office online.

Business Essentials

Jedná se o nejlevnější plán. Přirovnat ho můžeme k nabídce Google Apps, protože tento plán neobsahuje offline instalaci Microsoft Office. Je to tedy veskrze online plán a vše je dostupné pouze přes web.

Cena (květen 2015) je 3,80 € měsíc/uživatel při předplatném na jeden rok. Při měsíčním odběru pak plán stojí 4,60 € měsíc/uživatel.

Business

Tento plán je postaven na offline instalaci Microsoft Office. Je tedy vhodný v kombinaci s vlastním řešením.

Výhody oproti klasickým Office 2013 pro podnikatele:

- Jeden uživatel může Office nainstalovat až na 5 PC nebo MAC.
- Zdarma aplikace Office pro 5 tabletů a 5 smartphonů pro jednoho uživatele.
- Pokud Microsoft vydá novou verzi Office, uživatelé Office 365 mohou stáhnout novou verzi a nemusí zakupovat novou licenci.
- V rámci Office 365 dostane firma navíc 1 TB sdílené úložiště OneDrive, u klasických Office 2013 se jedná pouze o 15 GB.

Cena (květen 2015) je 8,80 € měsíc/uživatel při předplatném na jeden rok. Při měsíčním odběru pak plán stojí 10,70 € měsíc/uživatel.

Business Premium

Tento plán lze považovat za kombinaci dvou předchozích plánů a obsahuje jejich veškerou funkcionalitu. Business Premium obsahuje veškeré aplikace, které splňují požadavky malých firem, které byly zmíněny v kapitole 4.1.

Cena (květen 2015) je 9,60 € měsíc/uživatel při předplatném na jeden rok. Při měsíčním odběru pak plán stojí 11,50 € měsíc/uživatel.

4.5 Shrnutí

Office 365 není jen kancelářský balík. Obsahuje mnoho nástrojů, které mohou pomoci při firemních činnostech. Hlavním přínosem je, že se nejedná o složité řešení a správu systému si obsáhne sama malá firma bez nutnosti najímat IT specialistu. Pro firmu je výhodná flexibilita Office 365 a předpřipravené plány, které pomohou k jednoduššímu nasazení. Firma si tak může vybrat určitý plán, který ji bude vyhovovat. Pro MSP jsou určeny plány Business, které splňují jejich administrativní požadavky. Další kapitoly jsou věnovány případové studii nasazení Office 365 ve vybrané firmě.

5 Případová studie

Předchozí kapitoly se věnují řešení administrativních požadavků v malých firmách. Postupnou analýzou je vytipován Office 365 jako volba ideální. Vše bylo zatím probráno teoreticky a pro lepší představu je dobré ukázat přínosy a změny na konkrétním příkladu.

Jako příklad nasazení Office 365 mi poslouží autoservis, ve kterém jsem měl možnost pracovat jako brigádník, na pozici správce IT. Následující kapitoly se věnují seznámení s firmou, v čem Office 365 firmě pomůže, jaké benefity a rizika pro firmu z Office 365 plynou a jak by měl vypadat stav po nasazení. Samostatná kapitola se dále zabývá finanční analýzou.

5.1 Současná situace

Jedná se o malou rozvíjející se firmu na vesnici v blízkosti Kladna a Prahy. Právě tato strategická pozice zajišťuje dostatečný přísun zákazníků. Firma má v současnosti dva zaměstnance plus majitele, který zastává pozici vedoucího. Majitel začal podnikat sám a postupným rozvojem musel změnit prostory a přijmout nové zaměstnance. V současné chvíli se na chodu firmy každodenně podílí. K třem pracovníkům můžeme přičíst ještě jednoho učně a brigádníka, který se stará o veškeré IT ve firmě. Jako problém vidí majitel nevyhovující prostory. Chtěl by firmu dále rozvíjet, najmout nové zaměstnance, ale v současných prostorách by to byl zřejmě problém.

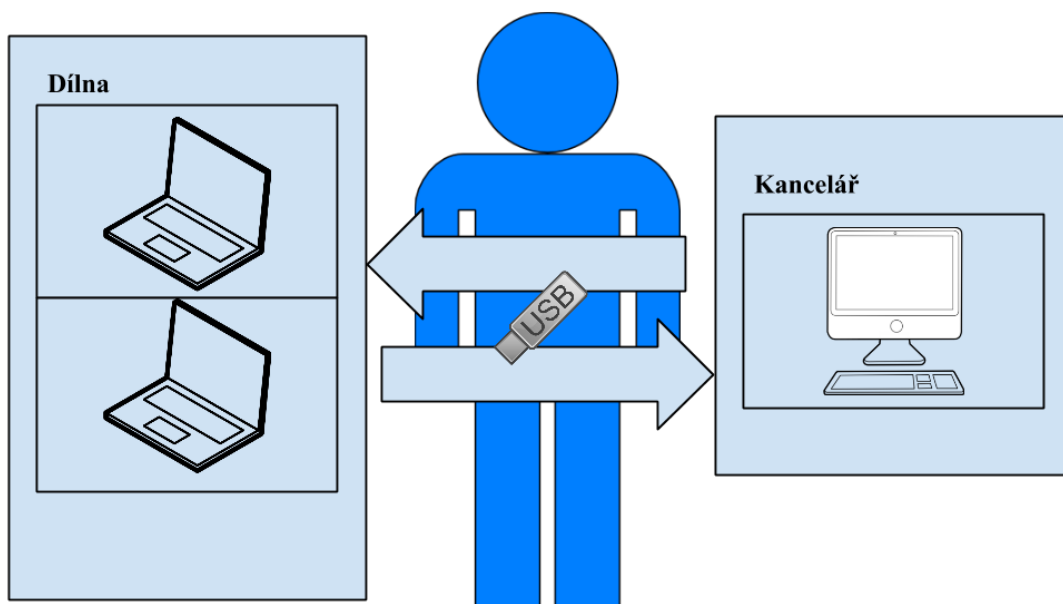
Podnik má mnoho elektronických zařízení, které však nejsou propojeny. Dnes (2015) bez notebooku, autodiagnostiky a osciloskopu se na moderních vozidlech nedá zjistit závada. Tudíž každý pracovník má svůj notebook, který využívá k autodiagnostice a případnému hledání v příručkách apod. Většina dílenských příruček, návodů, pracovních postupů vydaných automobilkou jsou dnes v elektronické podobě. Takže notebook je v současné době pro automechanika stejně důležitý jako šroubovák. Na notebooky mají na dílnách pracovníci stojany.

Dále je zde stolní počítač sloužící především k emailové komunikaci, fakturaci, skladovému systému a mnohému dalšímu. Tento stolní počítač se nachází v kanceláři.

Celý autoservis je připojený k vysokorychlostnímu internetu. Všechny počítače fungují s operačním systémem Windows 7. Jako kancelářský balík funguje balík OpenOffice. Ten však nevyhovuje většině uživatelů, kteří jsou zvyklí na Microsoft Office. Další nevýhodou tohoto řešení je **kompatibilita**. Výrobci kancelářských balíků sice zaručují

kompatibilitu, ale nelze se ni spolehnout stoprocentně. Občas se stává, že přijde dokument, který po otevření v OpenOffice vypadá úplně jinak. Krásným příkladem bývají formuláře státní správy. Vytvořeny jsou v balíku Microsoft Office a v jiných programech se zobrazují úplně jinak nebo se nezobrazí vůbec. Snímky obrazovky tohoto problému přikládám jako přílohu A. Když se narazí na problém, přenechá se tento problém k vyřešení správci IT. Tudíž občas se kupí problémy s programy a nemá je kdo vyřešit.

Všechny dokumenty jsou uloženy ve stolním počítači v kanceláři firmy. Jedná se většinou o zakázkové listy, postupy oprav a různé příručky. Aby pracovník nemusel stále odbíhat od práce, tyto dokumenty přenáší do svého notebooku, který má v dílně. Jako ilustrace slouží obrázek č. 4.



Obrázek č. 4 Současná situace přenášení (Zdroj: vlastní)

Každému automobilu, který přijede, se v kanceláři vystaví zakázkový list, který je předpřipravený jako šablona. Do tohoto listu zaměstnanec na dílně zadává veškeré informace o opravě a případně o zjištěných závadách. Dá se říci, že je to taková karta pacienta pro automobil. Funguje i jako evidence, kdo konkrétní práci vykonal, a může být použit i při reklamaci opravy zákazníkem.

Jelikož se soubory neustále přenášejí přes přenosné paměťové medium, může nastat situace, že zaměstnanec zapomene soubor přenést nebo ho překopíruje jiným souborem. Tak se může stát, že ve stolním počítači evidence zakázek není kompletní a zakázky jsou různě ukládány do notebooku zaměstnanců. V současné době tedy správce IT a

vedoucí vždy kontroluje, zda jsou zakázky zaznamenávány a přenášeny. To ovšem znamená ztrátu času, který mohl být investován jinde.

Objednávání zákazníků se řeší hlavně po telefonu. Samozřejmě hlavní proud objednávek jde přes vedoucího. Někteří zákazníci však volají i zaměstnancům a ptají se, zda mohou přijet. V současné době se vše řeší přes papírový diář, to však občas vede ke zmatkům a k zaplnění stránek diáře. V diáři se pak hůře orientuje. Podpora firemních zákazníků s tím souvisí. Jedná se především o plánování budoucích prohlídek. Některé prohlídky se dají naplánovat i s papírovým kalendářem, ale ten je limitující tím, že je dán pouze na jeden rok. Prohlídky jsou plánovány na rok, ale i třeba na dva roky. Dostáváme k tomu, že firma nemůže nabídnout plánování dlouhodobější a tím i odpovídající podporu firemním zákazníkům. Pro ty je jednodušší, když se o toto stará servis a pouze jim zavolá, že je čeká prohlídka. Pak už jen stačí domluvit určitý termín

O veškeré IT, jako je chod autodiagnostik, aktualizace systémů, nákup nových věcí, webové stránky, se nyní stará brigádník jako správce IT, který dochází do firmy dvakrát týdně a případné problémy řeší z domova. Má také na starost zajištění všech elektronických materiálů, u kterých hlídá, aby byly dostupné a dohledatelné.

Většina věcí tedy funguje hlavně na úkor vedoucího a s odložením problému, až přijde správce IT. V současnosti je tento stav únosný, ale naráží na své limity. Jako limit uvažujeme, že by se servis nedokázal za současného stavu rozvíjet – nabírat nové zaměstnance, přijímat více zakázek. Pro budoucí rozvoj je nezbytné zjednodušit jisté kroky a zaměstnance více osamostatnit. Najmout člověka na plný pracovní úvazek, aby se staral o chod IT, je pro takto malou firmu v současné době nevýhodné.

5.2 SWOT analýza současné situace

SWOT analýza je metodou, jejíž pomocí je možno identifikovat silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby spojené s určitým projektem nebo chodem firmy. SWOT analýza pomůže určit, v čem je síla firmy a kde je firma zranitelná. Síla SWOT analýzy v tom, že jde o poměrně jednoduchý nástroj, který pomůže odhalit příležitosti, k jejichž využití je firma připravená. Pokud si dále firma uvědomí slabé stránky, může řídit a eliminovat rizika a hrozby, na které by bez takové analýzy nebyla připravena. SWOT analýzu jsme navíc využívali během studia.

V tabulce č. 5 je pak znázorněna SWOT analýza z pohledu firmy.

Tabulka č. 5 SWOT analýza současné situace ve firmě

Strengths (silné stránky)	<ul style="list-style-type: none"> • Velké odhodlání něco změnit • Dostatek financí na provedení změn • Fungující management
Weaknesses (slabé stránky)	<ul style="list-style-type: none"> • Neexistující centrální databáze zakázkových listů • Zmatečný systém objednávání • Omezená podpora firemních zákazníků • Neexistence jednoho centrálního informačního místa
Opportunities (příležitosti)	<ul style="list-style-type: none"> • Rozšíření provozu • Budování jména • Usnadnění reklamaci • Rozšíření zákaznického komfortu • Získání nových zákazníků
Threats (hrozby)	<ul style="list-style-type: none"> • Odchod zákazníků ke konkurenci • Přestěhování

5.2.1 Silné stránky

Silné stránky hlavně vyplývají z toho, že firma se chce dále rozvíjet a proniknout mezi špičku v oboru. Díky tomu se tak dá počítat s ochotou investovat do nových technologií a postupů. Veškerá současná zařízení, které firma využívá, jsou na dobré úrovni, která dostačuje na nasazení Office 365. Tím pádem veškeré investice mohou směřovat na propojení těchto prostředků a jejich co možná nejefektivnějšímu využití. Fungující management se pak dá od takovéto firmy jenom očekávat. Pokud by management nefungoval dobře, firma nemá prostředky na rozvinutí a nevytyčuje si nové a nové cíle.

5.2.2 Slabé stránky

V současné době je největším problémem neexistence centrální databáze zakázkových listů. Zakázkové listy jsou tvořeny a většinou ukládány na různých zařízeních. To značně komplikuje jejich dohledání a třídění. Ve firmě to funguje tak, že by se měly přenášet do jednoho stolního počítače a zde ukládat. I to však stojí čas zaměstnanců, který může být využit jinak. Možným řešením by bylo **cloudové úložiště**. Zaměstnanci by tak mohli

vytvářet zakázkové listy na zařízeních, které mají při sobě, a rovnou ukládat do úložiště. Tím by se zajistilo rychlejší dohledání zakázkových listů, jejich třídění a dohledatelnost. Dále je zmíněno zmatečné objednávání zákazníků a omezená podpora firemních zákazníků. To spolu částečně souvisí. Objednávání zákazníků funguje přes papírový diář nebo telefonicky, a tak často dochází ke zmatkům. Firma nemá dostatečný přehled o naplánovaných prohlídkách a může na některé zákazníky zapomenout, ti pak přejdou ke konkurenci. Oba problémy jsou detailněji popsány výše. Lze je vyřešit **online kalendářem**, který není limitován jedním rokem a jednou stranou formátu A5. Servis si do něj tedy může zaznamenávat mnoho informací navíc a připojovat různé soubory s plány prohlídek nebo případně nastavit automatickou akci odeslání emailu.

Poslední slabou stránkou je neexistence jednoho centrálního informačního místa. Tím pádem, pokud není přítomen vedoucí, který rozdává úkoly, musí se mu telefonovat a vše se řeší složitěji, než by se dalo. Slabá stránka je to především z pohledu organizace práce a informovanosti všech zaměstnanců. Když se podíváme na situaci pohledem z firmy, nejedná se v současné době o veliký problém. Pokud se firma chce dále rozvíjet a nabírat zaměstnance, problém z toho vzniknout může. Přece jen organizování dvou zaměstnanců se nerovná organizování pěti zaměstnanců. Pohodlným řešením, které už vyplývá z Office 365, je **týmový web**. S tímto řešením by pak každý zaměstnanec věděl, kde nalezne důležité informace. Vedoucí by zde mohl zveřejňovat informace a počítat s tím, že se s nimi všichni zaměstnanci obeznámí.

5.2.3 Příležitosti

Vyřešením slabých stránek by firma mohla rozšířit zákaznický komfort. Jedná se především o hlídání důležitých kontrol a možnost dohledání kompletní servisní historie. Pro servis by zavedení centrální databáze zakázek mohlo pomoci s řešením reklamací a jejich počet tak minimalizovat. Minimalizovat především z hlediska neoprávněných reklamací – v současné době se může stát, že nelze dohledat zakázkový list a přesně určit, co na vozidle bylo provedeno v minulosti.

Vyřešením slabých stránek by mohl servis nabrat nové zaměstnance, rozšířit provoz a vybudovat si jméno.

5.2.4 Hrozby

Pokud by firma nenabídla určitý zákaznický servis, zákazníci by mohli přejít ke konkurenci, která ho nabízí, proto je pro firmu důležité eliminovat slabé stránky. Hrozba

přestěhování je jistý fakt. Pokud by firma vyřešila všechny slabé stránky a rozšiřovala provoz, musely by se do slabých stránek zařadit nevyhovující prostory. V současných prostorách je servis limitován místem a rozšíření provozu by šlo velmi omezeně.

5.2.5 Shrnutí

Pro firmu je důležité minimalizovat slabé stránky a maximalizovat příležitosti, čemuž nahrává velké odhodlání majitele něco změnit a dostatek financí. Aplikuje se tedy strategie MIN-MAX.

V dalších kapitolách je popsáno, jak dokáže pomoci dříve vybrané řešení Office 365, které splňuje požadavky malé firmy, v řešení výše zmíněných slabých stránek. Na to navazují benefity a rizika spojené s tímto řešením a finanční analýza hodnotící přínosy a změny s ohledem na finance.

5.3 Řešení pomocí Office 365

Jak už z práce vyplývá, vybrané firmě by měl pomoci Office 365. V kapitole 4.4 je zmíněno, že administrativní požadavky MSP mají řešit plány Business. Nicméně je stále na výběr ze třech různých plánů a je důležité si rozmyslet, jaký plán využít.

Tabulka č. 6 Požadavky zákazníka na Office 365

Požadavky zákazníka	Business Essentials	Business	Business Premium
Offline instalace Microsoft Office (Word, Excel atd.)	NE	ANO	ANO
Online úložiště	ANO	ANO	ANO
Email klient	ANO	NE	ANO
Online kalendář	ANO	NE	ANO
Týmové weby	ANO	NE	ANO

V tabulce č. 6 jsou vyobrazeny požadavky zákazníka plynoucí z konzultací s majitelem firmy a SWOT analýzy současné situace v kapitole 5.2. Mezi požadavky majitele firmy byla především plnohodnotná instalace Microsoft Office. Pokud by tuto funkcionalitu majitel nevyžadoval, vyhovoval by i plán Business Essentials. Z tabulky č. 6 lze vyčíst, že pro další postup je zvolen plán Business Premium, který splňuje všechny požadavky.

První požadavek je na offline verzi Office. Firma chce offline verzi především z důvodů obavy výpadku připojení k internetu a usnadnění práce zaměstnancům, kteří spíše preferují klasické desktopové řešení.

Jedním z nejzásadnějších důvodů je online úložiště, které je obsažené ve všech třech plánech. Tudíž tento fakt není až tak rozhodující. Pro podnik je také důležitý sdílený online kalendář a poštovní klient. Jedná se především o fakt, že vše bude fungovat na stejné platformě a uživatelé nebudou muset složitě hledat v jiných programech.

Jak je vidět z požadavků, pro firmu bude nejvhodnější nejdražší a nejobsáhlejší varianta. Finanční hledisko si probereme v samostatné kapitole 6. Pro firmu je nejdůležitější, aby si ulehčila práci a využila příležitosti ze SWOT analýzy.

5.4 Změna postupů po nasazení Office 365

Centrální úložiště dokumentů

Současný postup byl vytvoření zakázkového listu v počítači, následné přenesení do notebooku zaměstnance a zpětné nahrání do počítače v kanceláři do složky se jménem zákazníka. Nevýhoda byla, pokud měl zákazník více vozidel, nebyla nijak rozlišeny.

Nově se bude postupovat tím způsobem, že všechny zakázkové listy budou uloženy na cloudovém úložišti OneDrive, které je součástí Office 365. Dosud vytvořené zakázkové listy se tam přesunou. Podle přání firmy se vytvoří adresářová struktura: Zakázkové listy/Jméno zákazníka/SPZ vozidla. Zakázkové listy se budou ukládat tak, že v názvu budou mít datum přijetí do opravy.

Složka zákazníka tak bude obsahovat složky s jeho vozidly a další soubory, které se však stahují pouze a jen k zákazníkovi, ne k jeho vozidlům. Jedná se tedy např. o soubor s kontaktními informacemi na zákazníka, nabídky na opravy k blíže nespecifikovaným vozům, zájem zákazníka o koupi nového vozidla. Informace o určitých vozidlech budou uloženy ve složkách, které budou speciálně pro jedno zákaznickovo vozidlo. Do této složky si pak bude servis ukládat veškeré informace o zákaznickově vozidle.

Hlavní soubory budou zakázkové listy, ve kterých je uveden rozsah opravy, použití náhradních dílů, případné interní informace ohledně budoucích oprav na vozidle. Autoservis nabízí i mnoho dalších služeb, jako je asistence při vyřizování škodných událostí, sjednávání autopojištění a pomoc při prodeji vozidel. Všechny soubory vztahující se tedy k určitému vozidlu budou v jedné složce a není tedy problém vše dohledat a případně upravit. Díky úložišti OneDrive budou sdíleny se všemi uživateli ve firmě a nebudou uchovávány na jednom místě, v jednom počítači.

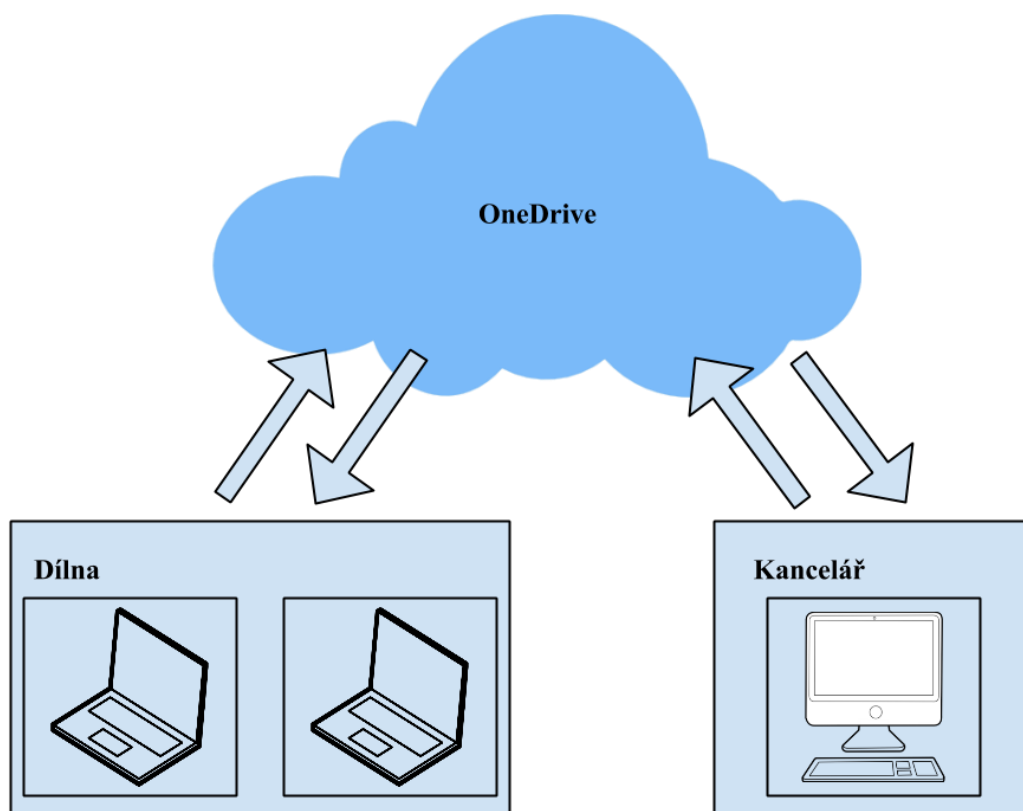
Při příjezdu nového zákazníka se vytvoří jeho složka a zjistí se jeho kontaktní údaje, poté se vytvoří složka s vozidlem. Do této složky se vyplní zakázkový list, ve kterém budou uloženy požadavky na opravu. Zaměstnanec si pak převezme vozidlo a na své notebooku si vyhledá podle SPZ složku s vozidlem a příslušný zakázkový list. Zaměstnanec tedy pouze bude zanášet data z průběhu opravy. Po skončení opravy zaměstnanec pouze zakázkový list uloží. Majitel si zakázkový list vyhledá, vytvoří podle něho fakturu a může kontaktovat zákazníka, aby si vyzvedl vozidlo.

Dříve byl problém s dohledáváním starších zakázek. Automechanik musel dlouze dohledávat na centrálním počítači zakázkové listy, čímž obsadil počítač pro ostatní

zaměstnanec. Případně je ani dohledat nemohl z důvodu nepřenesení z osobního notebooku. Pro automechaniky je důležité zjistit, jaké opravy byly na vozidle provedeny a jestli současné závady nemohou souviset s opravami staršími.

Při použití tohoto řešení si automechanik může dohledat kompletní servisní historii vozidla ze starších zakázkových listů, které se ukládají pouze na jedno místo ze všech počítačů. Navíc může dohledat i servisní úkony, které neprováděl on sám, ale jiný zaměstnanec, který je dříve mohl zapomenout přenést a mít je tedy uložené pouze u sebe na notebooku.

Hlavní změnou je tedy způsob přenášení. Místo přenášení dat na USB paměti, které bylo popsáno v kapitole 5.1, se budou dokumenty rovnou ukládat do online úložiště. Nová situace je zobrazena na obrázku č. 5.



Obrázek č. 5 Přenášení po nasazení Office 365 (Zdroj: vlastní)

Centrální evidence se ale nevztahuje pouze na zákazníky a zakázkové listy. Centrální evidenci využije i firma na uložení materiálů ohledně postupů oprav. Jednoduše, pokud přijde nějaký materiál v elektronické podobě, nahraje se na centrální úložiště a je ihned dostupný ze všech počítačů.

Emailový klient a online kalendář

Problém se zamlouváním termínů a obsluha firemních zákazníků se nejeví jako zásadní. Jedná se spíše o velký příslib do budoucna. Když firma bude nabízet nadstandartní služby pro firemní zákazníky, získá tím velkou výhodu nad ostatními servisy. To pomůže s rozšířením klientely a zvýšením obrátu firmy.

Kalendář se nyní bude využívat online. Všechny objednávky, schůzky apod. budou nyní evidovány v Office 365. Vybraný plán má k dispozici i Microsoft Outlook offline, takže s kalendářem budou moci zaměstnanci manipulovat i z plochy a nebudou muset přistupovat přes prohlížeč. Díky sdílení kalendáře tak může vedoucí zveřejňovat plán práce pro zaměstnance a ti se můžou náležitě připravit. Příprava může vypadat tak, že se zaměstnanec, než přijede zákazník, podívá na historii vozidla, co vše bylo na vozidle dosud provedeno.

Online kalendář by navíc měl přispět pro zlepšení servisu pro firemní zákazníky. Jedná se především o hlídání různých prohlídek. Firmy většinou chtějí mít co nejmenší starost o svá vozidla a nechtějí si hlídat, kdy mají přijet na prohlídku, kdy jim končí technická prohlídka na vozidle apod. Díky online kalendáři tak může pracovník příjmu oprav plánovat prohlídky dopředu a není nijak omezen. Když přijede zákazník na technickou prohlídku, na příjmu oprav si poznamenají, že za dva roky mají zákazníka upozornit na končící technickou prohlídku. Toto se nevztahuje pouze na technické prohlídky, takto se můžou evidovat veškeré kontroly. Cíl by měl být takový, že servis rozesílá emaily zákazníkovi o nutnosti navštívit servis z důvodu určité prohlídky. Zákazník si email přečte a domluví se na konkrétním termínu, je spokojen, protože se nemusí o nic starat.

Samozřejmě tuto službu nevyužije každý, ale v současné době ji firma nabízí omezeně (to především, že se termíny píší na speciální papír a je v nich horší orientace) nabízí svým dobrým zákazníkům, a ti si jí velice pochvalují. Tím, že firma nasadí Office 365, je tento problém i do budoucna vyřešen.

Emailový klient jako takový v současné době ve firmě funguje. Jedná se ale o necelostvé řešení. Po nasazení Office 365 tak bude na všech počítačích Microsoft Outlook se všemi svými benefity. Tím se zjednoduší a zpřehlední práce s emaily. Jde především o veškerou kompatibilitu s ostatními produkty z řady Microsoft Office.

5.5 Benefity plynoucí z nasazení Office 365 ve firmě

Dostupné úložiště odkudkoliv

Jelikož servis disponuje velkým know-how, občas jezdí pomoci s opravou vozidla do jiných servisů. Jedná se především o složitější problémy s elektronikou motoru. S online úložištěm tak může mít zaměstnanec bezproblémový přístup ke svým materiálům a zároveň si dělat poznámky a rozšiřovat know-how servisu.

Navýšení počtu uživatelů není problém

Díky snadnému rozšíření počtu uživatelů firma tak nemusí každému uživateli vysvětlovat umístění dokumentů. Po zpřístupnění systému novému uživateli okamžitě ke všemu získá přístup. To umožní snazší práci hlavně při opravě vozidel, které do servisu dříve jezdily, díky zmapované servisní historii. Mechanik se tak nemusí dotazovat kolegů, co na vozidle bylo vše provedeno, ale jednoduše si to najde. Jedná se především o benefit pro budoucí rozšiřování firmy, které tak bude snazší. Bohužel se jedná i o riziko, a to zpřístupnění dat novým lidem, které by mohlo být zprvu spíše redukováno. Bude potřeba nové zaměstnance prověřit a poté až zpřístupnit systém.

Jak se snadno zaměstnanci přidávají, tak se i odebírají. To je pro firmu také výhodné. Pokud zaměstnance propustí nebo zaměstnanec odejde na delší dovolenou, firma zruší jeho uživatelský účet a neplatí za něj. V případě, kdy by se vše nedělalo v cloudu, firma investuje do nových věcí pro nového zaměstnance a v případě odchodu zaměstnance jí všechny zůstanou.

Rozšiřování cloud computingu

Služby v cloudu se v posledních rocích velice rozšiřovaly. Odvětví cloudů je velice konkurenční, tudíž firmy přicházejí s novinkami, kterými chtějí oslovit nové zákazníky. V případě rozšiřování služeb Office 365 tak může firma získat nové funkcionality. Tím pádem by mohla dostat za stejné peníze více. Pokud by firma řešila problémy pomocí on-premise řešení, za nové funkcionality by si musela připlatit a rozšířit svůj hardware nebo software.

Aplikace navíc

Jelikož je Office 365 široký balík aplikací a služeb, firma tak dostane navíc věci, které nevyžadovala. Krásným příkladem je aplikace Skype. Skype nabízí bezplatné hovory

mezi uživateli, rychlé zasílání zpráv a videokonference. Zprvu se jeví tato aplikace pro autoservis nepotřebná, ale je možné, že v budoucnu by se dalo najít využití.

5.6 Rizika plynoucí z nasazení Office 365 ve firmě

Zde jsou popsány rizika, která vyplynula z konzultací s majitelem autoservisu.

Svěření dat firmy třetí osobě

Pokud firma nasadí Office 365, bude muset svěřit své interní informace Microsoftu. Jedná se především o údaje o vozidlech klientů. Microsoft slibuje naprostou diskrétnost, že data firmy nikomu jinému neukáže, pokud k tomu firma nedá souhlas. V rámci Microsoftu určitě funguje lepší zabezpečení dat, než je ve firmě na stolním počítači, ale přece jen tu je jistá nedůvěra. Microsoft využívá data pouze k poskytnutí služeb, za které si jejich zákazník zaplatil. I přes tyto veškeré informace může být v jistých firmách obava o zneužití jejich dat.

Výpadky internetu

Při výpadku internetu firma okamžitě má všechny své služby Office 365 nedostupné. Tudíž firma nebude mít přístup ke svým zakázkovým listům. Jedná se o veliké riziko, které by se nemělo přehlížet. Musí se především vyhodnotit, jak často dochází k výpadkům internetu a na jak dlouho. Pokud dokáže poskytovatel zajistit stabilní připojení bez výpadků, může se toto riziko podstatně snížit, ale vždy s ním musí firma počítat.

Konec firmy Microsoft

Pro firmu může být také rizikem, že svá data a služby plně neovládá. Vše zařizuje a zpřístupňuje Microsoft. Pak nastává otázka, co když Microsoft ze dne na den skončí. Zdá se to velmi nepravděpodobné, ale i to se může stát. Z minulosti můžeme vzpomenout na aféru kolem Megaupload. Megaupload jako služba byl zrušen z důvodu šíření nelegálních kopií filmu apod. Některé firmy si zde platily úložiště a provozovaly jej zcela legálně, avšak jejich data byla zneprístupněna. Samozřejmě Microsoft je jistou zárukou, že se tak nestane, ale pro někoho toto riziko může být velmi zásadní.

5.7 SWOT analýza budoucího stavu

V následující kapitole je shrnut budoucí stav po nasazení Office 365. Pro dobrou ilustraci je použita opět SWOT analýza v tabulce č. 7. Firma tedy díky Office 365 eliminuje své slabé stránky a pomůže jí k využití příležitostí.

Tabulka č. 7 SWOT analýza po nasazení Office 365

Strengths (silné stránky)	<ul style="list-style-type: none">• Velké odhodlání něco změnit• Fungující management• Centrální databáze zakázkových listů• Fungující systém objednávání• Podpora firemních zákazníků• Centrální informační místo s veškerými informacemi pro zaměstnance
Weaknesses (slabé stránky)	<ul style="list-style-type: none">• Nevyhovující prostory
Opportunities (příležitosti)	<ul style="list-style-type: none">• Rozšíření provozu• Budování jména• Získání nových zákazníků
Threats (hrozby)	<ul style="list-style-type: none">• Ztráta zaměstnanců• Nutnost přestěhování

Většinu práce odvede v našem případě online úložiště OneDrive, ve kterém budou uloženy zakázkové listy. Servis tedy bude dál pokračovat v evidování zakázek, ale bude to dělat chytřeji a nebude docházet k tak častým ztrátám zakázkových listů. S tím je i spojeno hlídání termínů různých kontrol pro zákazníky. Servis nyní naplno využije výhody online kalendáře, kde bude zaznamenávat termíny důležitých kontrol na vozidlech zákazníků. Ty pak bude informovat, že se musí provést servisní kontrola a oni se sami rozhodnou. Online kalendář se dále využije k objednávání zákazníků na určité termíny, a tím se nahradí nevyhovující papírový sešit.

Jelikož firma bude mít k dispozici offline verzi Microsoft Office, odstraní si tak problémy s kompatibilitou. Většina dokumentů, které firmě přicházejí, jsou ve formátu Microsoft Office a firma využívala volně dostupné kancelářské balíky. Po nasazení tak nebude mít problém s tím, že se něco nezobrazuje tak, jak má. Součástí je i Microsoft Outlook, a tak bude mít firma k dispozici přehledný emailový klient, kde si může uchovat kontakty na

klienty a každému zaměstnanci se bude zobrazovat vlastní kalendář. To vše na jednom místě a nikdo nebude tedy muset hledat, kde co je uloženo.

Firma bude moci nově využít Týmové weby, které poslouží jako nový informační kanál, přes který může uveřejňovat veškeré důležité informace pro zaměstnance. K tomu bude moci firma využít Skype pro krátké zprávy mezi zaměstnanci, a tím může odstranit nutnost neustálé ústní komunikace vedoucího se zaměstnanci.

V případě, že by se firma v budoucnu měla stěhovat, tak se jí práce také usnadní. Usnadnění hlavně přijde v případě, pokud dojde ke změně hardwaru. Například firma nakoupí jiné počítače, v tom případě se pouze uživatel přihlásí do Office 365, všechny dokumenty má dostupné a nenastane žádný problém.

Nasazení Office 365 také sníží možnost vyskytnutí se určitých rizik, která by v budoucnu pro firmu mohla nastat.

Ztráta zakázkových listů

Po nasazení Office 365 se veškeré zakázkové listy přesunou do cloudového úložiště OneDrive. V současné době jsou uloženy ve stolním počítači na disku. V případě, že by tento disk vypověděl službu, firma ztrácí veškerá data. Pokud budou zakázkové listy uloženy na úložišti OneDrive, neměla by o ně firma přijít.

Špatná informovanost zaměstnanců

Toto riziko by se hlavně projevilo při navýšení počtu zaměstnanců. Jak již bylo řečeno, v současné době nejde o velký problém. Při navýšení počtu zaměstnanců by nemusel vedoucí stihnout všem zaměstnancům říct, co mají dělat, případně jaké se udály změny. V rámci Office 365 získá spoustu nástrojů, jak toto riziko odstranit. Jako první bych jmenoval týmové weby, na kterých může sdělovat nejzásadnější informace celé firmě. Může využívat sdíleného kalendáře a tím sdílet se zaměstnancem, jaké budou jeho úkoly. Výhodou je i komunikátor Skype, přes který může napsat jednoduše každému zaměstnanci krátkou zprávu.

Zastarávání hardware a software

U Office 365 nemusí firma řešit její zastarávání. Služba se neustále aktualizuje a díky tomu firma bude využívat vždy poslední verzi. Tudíž firma nemusí řešit riziko, že nakoupí kancelářský software a za tři roky díky nějaké změně bude muset koupit novou aktuální verzi. To samé platí o hardware. Pokud by firma řešila své problémy formou on-premise,

musela by nakoupit mnoho hardwaru. Pokud by se nějaká součást rozbila, hrozilo by riziko, že nahrazením za novou by vše nemuselo správně fungovat. Office 365 toto riziko kompletně řeší, protože je nabízen jako balík služeb stále aktuálních a k jeho využívání vám stačí pouze notebook nebo stolní počítač bez složitější infrastruktury.

5.8 Shrnutí

V předchozích kapitolách je popsáno, co vše přinese nasazení Office 365. Ze SWOT analýzy současné a budoucí situace je pak zřetelné převedení slabých stránek do silných. Je vidět, že nasazení přinese spousty změn k lepšímu, ale bude to znamenat i jisté ústupky ze strany firmy. Především zvyknout si na nové technologie a důvěřovat jim. V následující kapitola popisuje finanční situaci, a jak se finanční stránka změní po nasazení Office 365.

6 Finanční pohled

Z dat z roku 2014 je vytvořena současná situace, od které se budou následné výpočty odrážet. V následujících kapitolách je uvedeno, co všechno se po finanční stránce změní a jaká bude návratnost tohoto projektu. Poté je ukázáno, jak se změní přijetí nového zaměstnance z hlediska jeho rychlejšího zaučení a tudíž rychlejší výnosnosti.

Všechna data jsou hodnocením toku financí v průběhu jednoho roku. Většinou se jedná o průměrné částky, protože u autoservisu to pro určitou názornost jinak udělat nejde. Proto u každých důležitých dat budou uváděny popisy, kde se data vzala a jak byla případně upravena.

Nejdříve jsou uvedeny v tabulce č. 8 náklady, které firma vydává každý měsíc na svůj provoz.

Tabulka č. 8 Měsíční náklady firmy

Mzdy zaměstnancům	49 800 Kč
Nájemné	10 000 Kč
Elektřina + voda	3 000 Kč
Telefony	2 700 Kč
Internet	400 Kč
Leasing (vozidla, vybavení)	7 000 Kč
Pohonné hmoty	6 000 Kč
Zdravotní a sociální pojištění podnikatele	3 700 Kč
Občerstvení a hygienické prostředky	1 000 Kč
Zařízení pro provoz	9 400 Kč
Celkem	93 000 Kč

Z tabulky č. 8 je vidět, že provoz servisu není levná záležitost. Ve mzdách zaměstnancům jsou započítáni dva zaměstnanci, jeden brigádník a brigádník na úklid. Nutno říci, že samotný podnikatel si jako mzdu bere zisk z firmy a tudíž není ve mzdách započítán. Zařízeními pro provoz je myšleno např. nové nářadí, svářečí přístroje, notebooky, autodiagnostiky, autodata. Bylo těžké postihnout, kolik prostředků servis za tyto věci vydá, a to především, protože se jedná o nárazové náklady. Náklady jsou vyčísleny na

93 000 Kč za měsíc. Tato částka je neměnná a mohla se pouze zmínit, že náklady na provoz se rovnají této částce. Pro úplnost jsou však rozepsány, aby bylo vidět, jak jsou náklady na Office 365 s porovnáním s jinými náklady malé.

V následující tabulce č. 9 jsou ukázána data, podle kterých je vypočítána celá finanční stránka a které se budou měnit po nasazení Office 365.

Tabulka č. 9 Finanční analýza současného stavu

Průměrný počet zakázek za měsíc	33 zakázek
Počet zakázek jednoho zaměstnance	11,5 zakázek
Počet zakázek vedoucího	10 zakázek
Průměrné výnosy z jedné zakázky	10 380 Kč
Průměrné náklady na jednu zakázku	60% z výnosu tj. 6 228 Kč
Zisk z jedné zakázky	4 152 Kč
Výnosy ze všech zakázek	137 016 Kč
Náklady na provoz	93 000 Kč
Zisk firmy za měsíc	44 016 Kč

Tabulka č. 9 ukazuje současnou situaci firmy. Když vezmeme výnosy z jedné zakázky a počet zakázek, jedná se o průměry, s daty z jednotlivých měsíců se mohou i výrazněji lišit. Jedná se především o měsíce, kdy se „přezouvají“ pneumatiky. V těchto měsících je počet zakázek výrazně vyšší a výnosy z nich nižší. V bakalářské práci jsou tedy uvedeny průměrné částky z celého roku, ve kterých jsou zpracovány veškeré zakázky a výnosy z nich.

V této práci mají vypovídající hodnotu počty zakázek. Dále musíme brát v úvahu, že firma sice vykoná průměrně 33 zakázek za měsíc, ale má i časové rezervy. Tyto rezervy využívá k úklidu autoservisu (likvidace autovraků, havarovaných vozidel) a školení nebo k přednostní opravě v případě náhle potřeby důležitého zákazníka pro firmu. Bohužel tyto rezervy nešly dost přesně vystihnout, především z důvodu jejich nestálosti a také proto, že je nikdo přesně nestanovuje. V práci tudíž není zmíněno, kolik hodin rezerv firma má. Rezervy jsou tedy započítány do zakázek. Pokud by se firmě povedlo navýšit počet zákazníků, mohla by tyto rezervy využít k přijmutí dalších zakázek, a tím i zvýšit zisk.

Pokud si tedy rozebereme čísla o počtu zakázek, dostáváme se k tomu, kolik vychází v průměru času na jednu zakázku a kolik času stráví vedoucí měsíčně administrativou. Tyto údaje jsou vyobrazeny v tabulce č. 10.

Tabulka č. 10 Analýza časové vytíženosti zaměstnanců

Zaměstnanec času na zakázce	14 hod
Vedoucí času na zakázce	14 hod
Vedoucí času s administrativou	20,75 hod za měsíc

Když si tyto hodiny pak znásobíme počtem zakázek, dostáváme 160 hodin, které jsou měsíčně odpracovány. Je zde ukázáno, že vedoucí stráví přibližně 21 hodin měsíčně s administrativou, tudíž přibližně hodinu denně.

6.1 Nasazení Office 365

Po nasazení Office 365 by mělo dojít k urychlení a usnadnění administrativních kroků. Tím by se měl zkrátit čas na jednu zakázku a čas, který vedoucí věnuje administrativně. Po konzultaci s vedoucím a prozkoumání procesů by se měl zkrátit čas na jednu zakázku přibližně o 15 minut. Nemůže se říct, že u každé zakázky to bude právě 15 minut. U přezouvání gum se Office 365 využije minimálně. Když si ale vezmeme složitější zakázku, kde se bude zapisovat stav zakázky a zaměstnanec bude potřebovat nahlédnout do různých příruček a servisních manuálu, tam se ušetřená doba projeví mnohem podstatněji. Z dat, z kterých je čerpáno, navíc tyto dlouhodobější zakázky převládaly a tvořily většinu.

Vedoucí nyní bude používat Office 365 na veškerou organizaci. Co a jak bude využívat, bylo již popsáno v předchozích kapitolách. Právě nasazení Office 365 by mělo jeho práci urychlit a zkrátit čas na kontrolu ostatních úkonů, protože přenášení zakázkových listů odpadne.

Tabulka č. 11 Časová vytiženost zaměstnanců po nasazení Office 365

Zaměstnanec času na zakázce	13,75 hod
Vedoucí času na zakázce	13,75 hod
Vedoucí času s administrativou	15 hod za měsíc

V tabulce č. 11 jsou vyznačeny změny po nasazení Office 365 v počtu hodin strávených na zakázce. Vedoucímu se zkrátí práce v administrativě o necelých 6 hodin za měsíc. Na každé zakázce by se pak mělo pošetřit zhruba 15 minut. Nezdá se to mnoho, ale znamená to, že dokáže zpracovat o půl zakázky za měsíc více, bráno v průměru. V penězích to znamená zvýšení zisku o 3000 Kč.

Tabulka č. 12 Kalkulace zisku po nasazení Office 365

Průměrný počet zakázek za měsíc	34 zakázek	+1
Počet zakázek jednoho zaměstnance	11,75 zakázek	+0,25
Počet zakázek vedoucího	10,5 zakázek	+0,5
Průměrné výnosy z jedné zakázky	10 380 Kč	
Průměrné náklady na jednu zakázku	60% z výnosu tj. 6 228 Kč	
Zisk z jedné zakázky	4 152 Kč	
Výnosy ze všech zakázek	141 307 Kč	
Náklady na provoz	94 000 Kč	+ 1 000 Kč
Zisk firmy za měsíc	47 307 Kč	+ 3 291 Kč

V tabulce č. 12 je vyznačeno, co všechno by se mělo zvýšit. Samozřejmostí jsou náklady. Ty se zvednou o paušální poplatek za Office 365 (3 uživatelé). Dále je v nákladech započteno zvýšení výdajů za brigádníka, který bude nyní pracovat o 2 hodiny více, které stráví při spravování Office 365. O kolik se změní hodiny potřebné na jednu zakázku, je popsáno výše. Červeně jsou uvedeny změny oproti současné situaci. Vyšlo tedy, že v průměru by firma měla navýšit svůj zisk o 3 291 Kč za měsíc, což dělá **39 492 Kč** za rok.

6.2 Využití rezerv

Jak už bylo zmíněno u současné situace, firma má své rezervy, které by mohla využít. Především díky nasazení Office 365 se všechno zpřehlední a firmu by tato změna mohla nabudit k využívání maximální kapacity. Hlavně by firma mohla přilákat nové zákazníky, takže by neměla mít problém rezervy vyplnit právě zakázkami. Zde je pak důležité uvědomit si, že navýšení zisku by šlo i za současné situace bez nasazení Office 365. Je však otázkou, zda by k tomu právě bez nasazení Office 365 došlo. Pro firmu bude tato změna jakýmsi krok kupředu k zefektivnění všech svých činností a tudíž i k možnosti využití maximální kapacity autoservisu.

Proto následující náhled situace je zpracován i bez nasazení Office 365, aby bylo jasné, že i využití rezerv bez nasazení udělá „své“. Jak už bylo zmíněno, odhadnutí, kolik času tvoří rezervy, je v současné době velmi obtížné. Po konzultaci s vedoucím autoservisu bylo zvoleno, že každý zaměstnanec má rezervu zhruba jednu zakázku za měsíc. Tudíž tedy budeme připočítávat jednu zakázku za měsíc jak současné situaci tak i k situaci po nasazení Office 365. U Office 365 by mělo být navýšení ještě o trošku vyšší z důvodu úspory času. Počet zakázek vedoucího se měnit nebude, protože ten svoji časovou rezervu potřebuje, a to především právě na administrativu, obchodní schůzky apod.

Tabulka č. 13 Kalkulace zisku po využití rezerv

	Bez Office 365	S Office 365
Průměrný počet zakázek za měsíc	35 zakázek	36 zakázek
Počet zakázek jednoho zaměstnance	12,5 zakázek	12,75 zakázek
Počet zakázek vedoucího	10 zakázek	10,5 zakázek
Průměrné výnosy z jedné zakázky	10 380 Kč	10 380 Kč
Průměrné náklady na jednu zakázku	60% z výnosu tj. 6 228 Kč	60%
Zisk z jedné zakázky	4 152 Kč	4 152 Kč
Výnosy ze všech zakázek	145 320 Kč	149 932 Kč
Náklady na provoz	93 000 Kč	94 000 Kč
Zisk firmy za měsíc	52 320 Kč	55 932 Kč
Navýšení oproti současné situaci	+8 304 Kč	+11 916 Kč

V tabulce č. 13 je znázorněno zvýšení zisku s využitím rezerv. U sloupce s nasazením Office 365 je vidět, že navýšení počtu zakázek není o 1 zakázku na zaměstnance, ale vyšší. Je to dáno úsporou času i na další přibrané zakázce.

Je vidět, že využití rezerv by se firmě opravdu vyplatilo. Navýšení zisku je zde znatelné a společně s nasazením Office 365 by navíc nemělo být problémem rezervy vyplnit zakázkami. V předchozí části je počítáno navýšení zisku za rok. Zde by šlo navýšení o **142 992 Kč**, a to s nasazením Office 365.

6.3 Náklady na projekt návratnost

Zatím bylo uvedeno, co by nasazení Office 365 přineslo. Je také nutné zmínit, kolik to všechno bude stát. U výpočtu zisku z nasazení Office 365 se pouze započítávalo navýšení nákladů o 1 000 Kč, při nasazení, jako paušální poplatek za Office 365, ale je důležité zmínit také, co bude nasazení stát. Také bude spočítána návratnost investice a její současná čistá hodnota.

Jelikož je Office 365 cloudovou službou, nebude její nasazení tak časově a finančně náročné. Připočtena bude i součinnost zaměstnanců při zaškolení. Jelikož tato případová studie je vypracovávána jako bakalářská práce, tudíž jí firma získá zdarma. Kdyby se pak jednalo o případ z praxe, musela by si firma zaplatit i za případovou studii, případně za zjištění veškerých informací o chodu firmy a nastavení správných služeb. Proto je tato skutečnost také zahrnuta do práce.

Tabulka č. 14 Kalkulace nákladů na nasazení Office 365

Případová studie	8 000 Kč
Nasazení	2 000 Kč
Školení	1 400 Kč
Součinnost vedoucí	2 400 Kč
Součinnost zaměstnanci	3 600 Kč
Celkem	17 400 Kč

V tabulce č. 14 je vidět, co bude stát nasazení samotného systému. Případová studie je spočítána z platu brigádníka 100 Kč/hod za 80 hodin strávených s prací. Nasazení a školení je na tom podobně, tedy vše bude provádět brigádník, školení bude trvat 12 hodin a s nasazením stráví 20 hodin. Součinnost je spočítána podle toho, kolik je každý

zaměstnanec schopen vydělat za hodinu, v tomto případě 300 Kč (průměrná částka vydělaná zaměstnancem za hodinou za současného stavu) a vynásobena počtem hodin, ve kterých se budou školit. Pro zaměstnance to bude 6 hodin a pro vedoucího 8 hodin. Ve výpočtu nákladu na nasazení není pak započítán poplatek za licence 800 Kč a navýšení platu brigádníkovi za správu 200 Kč. Při nasazení může firma využít měsíc zdarma.

Při zvolení diskontní sazby jsem uvažoval nad výpočtem pomocí WACC. Jelikož jsem však nebyl schopen určit hodnotu vlastního kapitálu firmy, tak jsem tuto možnost zavrhl. Po diskusi s vedoucím práce a rozboru podobných výpočtů, prováděných při studiu, jsem zvolil diskontní sazbu na 6%. Životnost projektu byla zvolena 3 roky po konzultaci s vedoucím práce.

Tabulka č. 15 Výpočet ROI a NPV včetně započtení využívání rezerv

Rok	0	1	2	3
Náklady na zprovoznění	-11400			
Součinnost	-6000			
Měsíční poplatek		-9600	-9600	-9600
Podpora		-2400	-2400	-2400
Navýšení zisku		103242	154992	154992
CF		91242	142992	142992
DCF	-17400	86077	127262	120059

Navýšení zisku z projektu celkem	413 226 Kč
Náklady na projekt celkem	53 400 Kč
ROI	674%
NPV	315 998 Kč

ROI je vypočteno, že z navýšení zisku jsou odečteny náklady na projekt, tím je získáno, co samotný projekt přinese, a to je vyděleno náklady na projekt. NPV je stanoveno tak, že nejdříve je spočítáno diskontované CashFlow a následně je sečteno.

Výpočty vycházejí ziskově. Musíme však myslet na to, že zde bylo započteno i využívání rezerv, které autoservis má. Samotné využívání rezerv bylo započteno od poloviny

prvního roku. Započítání rezerv do projektu bylo použito především z toho důvodu, že díky samotnému nasazení a tím i zvýšení počtu zákazníků bude moci servis rezervy využívat. Navíc je v projektu započítána i případová studie, která na tuto možnost využití upozornila.

Z důvodu započítání rezerv byl udělán ještě jeden výpočet, a to výhradně jen kolik přinese nasazení Office 365 resp. díky úspoře času. Výpočet je podobný jako v předchozím případě, ale do navýšení zisku jsou započítány pouze úspory času, rezervy jsou započítány, ale ne jako celek, ale pouze jejich navýšení oproti využívání rezerv bez Office 365. Veškeré výsledky tohoto výpočtu jsou vyobrazeny v tabulce č. 16.

Tabulka č. 16 Výpočet ROI a NPV jen z Office 365 bez započtení využití rezerv

Rok	0	1	2	3
Náklady na zprovoznění	-11400			
Součinnost	-6000			
Měsíční poplatek		-9600	-9600	-9600
Podpora		-2400	-2400	-2400
Navýšení zisku		53418	55344	154992
CF		41418	43334	43334
DCF	-17400	39074	38576	36392

Navýšení zisku z projektu celkem	164 106Kč
Náklady na projekt celkem	53 400 Kč
ROI	207%
NPV	96 642 Kč

Je vidět, že samotné nasazení Office 365 se vyplatí i z finančního hlediska. Je možné, že úspora času bude ještě vyšší a tím se zvýší navýšení zisku a projekt bude ještě výhodnější. Práce počítá spíše se spodní hranicí přínosů, i přesto jde projekt výhodný.

6.4 Přijmutí nového zaměstnance z finančního hlediska

Jak už bylo zmíněno v předchozích kapitolách, Office 365 nepřinese pouze hlavní benefity, kvůli kterým by se měl nasadit, ale také mnoho nepřímých. Byl proveden rozbor

přijmutí nového zaměstnance do firmy. Z hlediska finančního se jedná především o to, kolik zaměstnanec bude vydělávat. Díky Office 365 by mělo být zaučení kratší a hlavně by se měl nový zaměstnanec dobře orientovat ve vozidlech zákazníků díky evidenci. Tím by měl být schopen zvládnout více zakázek a méně vytěžovat vedoucího, který se tak může věnovat jiným zakázkám. Vše bylo konzultováno s vedoucím autoservisu pro nastavení správných hodnot. Samozřejmě jde o dosti individuální věc, jak k nové práci zaměstnanec přistoupí. Mohlo by se i stát, že v některých případech práce s Office 365 se naopak práce zpomalí.

Nejdříve je ukázáno v tabulce č. 17, jak vypadá první rok zaměstnance v autoservisu, kde není nasazen Office 365, a poté v tabulce č. 18, kde je Office 365 nasazen. Nejdůležitější data jsou porovnána a následně vyobrazena v grafu č. 1.

Tabulka č. 17 Výnosnost zaměstnance v průběhu prvního roku

Měsíc	Plat	Počet zakázek	Součinnost vedoucího	Výnosnost pro firmu
1	14 000 Kč	4	25 hod.	-4 892 Kč
2	14 000 Kč	5	15 hod.	2 260 Kč
3	14 000 Kč	7	10 hod.	12 064 Kč
4	22 000 Kč	8	10 hod.	8 216 Kč
5	22 000 Kč	9	4 hod.	14 168 Kč
6	22 000 Kč	10	4 hod.	18 320 Kč
7	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč
8	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč
9	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč
10	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč
11	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč
12	22 000 Kč	11,5		25 748 Kč

Tabulka č. 17 Výnosnost zaměstnance v průběhu prvního roku

Výnosnost je spočítána z počtu zakázek, které jsou vynásobeny průměrným ziskem jedné zakázky, to činí 4 152 Kč. Od této částky je odečten plat zaměstnance a součinnost vedoucího, která je počet hodin krát průměrný výdělek vedoucího za hodinu (300 Kč, bráno s ohledem, že vedoucí stráví některé hodiny administrativou). Je nutno říci, že

součinnost s vedoucím probíhá nadále, ale je s ní počítáno jako s nutnou administrativou, která je uvedena v předchozí kapitole. Tyto hodiny součinnosti jsou tedy nad rámec a na úkor zakázek, které vedoucí může provádět. V tabulce může dále zaujmout propad výnosnosti zaměstnance, který je dán zvýšením platu.

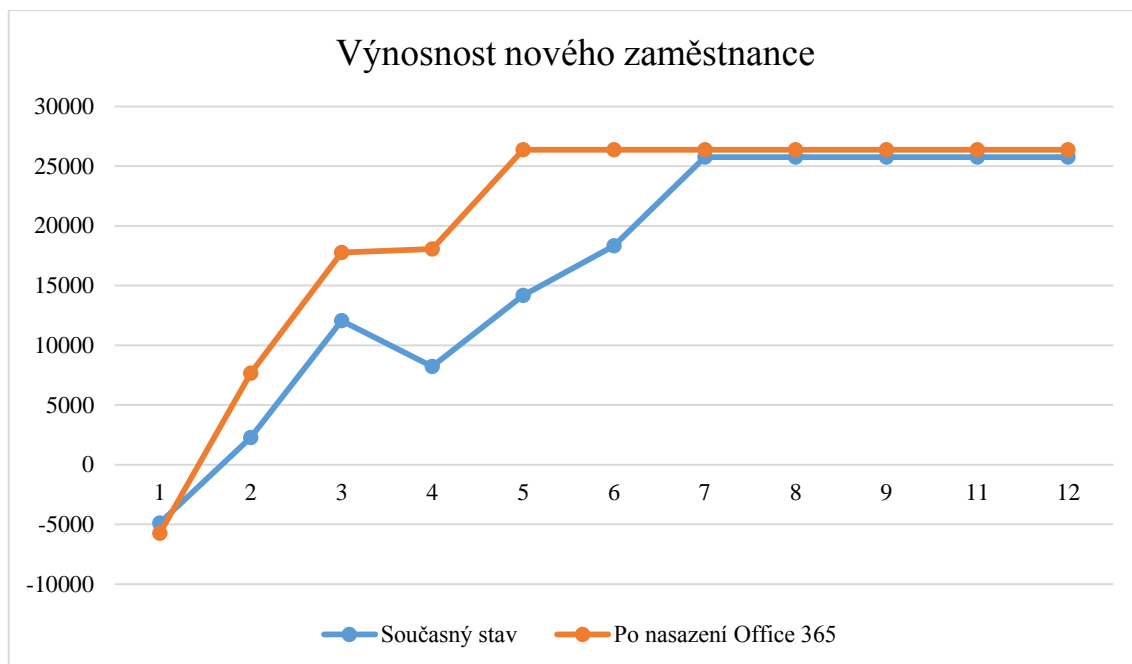
Tabulka č. 18 Výnosnost zaměstnance v průběhu prvního roku po nasazení Office 365

Měsíc	Plat	Počet zakázek	Součinnost vedoucího	Výnosnost pro firmu
1	14 000 Kč	4	25 hod.	-5 752 Kč
2	14 000 Kč	6	10 hod.	7 652 Kč
3	14 000 Kč	8	4 hod.	17 756 Kč
4	22 000 Kč	10	4 hod.	18 060 Kč
5	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
6	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
7	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
8	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
9	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
10	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
11	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč
12	22 000 Kč	11,75		26 360 Kč

V tabulce č. 18 jsou pak zobrazena data s nasazeným systémem Office 365. Je zde vidět, že první měsíc je výnos ještě více v záporu, a to hlavně kvůli pořízení nové licence Office 365 (promítá se v celém výpočtu výnosu) a také kvůli zaplacení brigádníkovi proškolení nového zaměstnance (6 hod.). Zajímavé je, že oproti předchozí tabulce se zde eliminoval pokles výnosnosti při navýšení platu.

Když se pak podíváme na celková data, výnosnost zaměstnance bez nasazení Office 365 je za první rok **204 624 Kč**. Pokud by byl nasazen Office 365, mohl by výnos dosáhnout až **248 595 Kč**. To činí rozdíl **43 971 Kč**. Samozřejmě zde nejsou započteny jiné náklady spojené s novým zaměstnancem, ale pokud by byly, vztahovaly by se na obě tabulky, tudíž rozdíl by zůstal stejný.

Graf č. 1 Výnosnost zaměstnance v průběhu prvního roku porovnání z tabulek č. 17 a 18



Na grafu č. 1 je vidět celý průběh prvního roku. Je zřejmé, že po nasazení Office 365 bude přijmutí nového zaměstnance snazší a hlavně výnosnější.

6.5 Shrnutí

Z celé kapitoly o finanční stránce nasazení Office 365 vyplývá, že se jedná o projekt, který je pro firmu výhodný. Navíc byly vybrány jen určité situace a např. takové prostudování, co firma z finančního hlediska získá, díky Office 365, v rámci reklamací oprav, by bylo také zajímavé. Samozřejmě, že tato práce se zaměřuje pouze na jednu určitou firmu a nemusí být zárukou, že v obdobné firmě by byl tento projekt také úspěšný. Vybraná firma by měla být schopna dosáhnout alespoň takových finanční výsledků, které jsou uvedeny v práci.

Závěr

Na začátku práce byly vysvětleny pojmy, které se pojí s celým tématem. Dále bylo popsán Office 365 s veškerými jeho komponenty. Hlavní část práce se pak zabývala nasazením Office 365 ve vybrané firmě. Nejdříve se čtenář seznámí s firmou a jejím současným fungováním. Podstatnou částí je popis firemních činností, které byly upraveny a jejich fungování po nasazení. Samotnou podkapitolu jsem věnoval benefitům a rizikům plynoucích z Office 365. Celou kapitolu zakončuje SWOT analýza po nasazení Office 365 a závěrečné zhodnocení nasazení. Zjištění, zda se Office 365 vyplatí, je věnována poslední kapitola. Zde jsem se snažil, co nejlépe vystihnou finanční stránku věci. Konečné nasazení Office 365 se vyplatí i po finanční stránce. Nejedná se o veliké navýšení, ale na poměry malé firmy je to rozhodně finančně zajímavé.

Ve výsledku je tedy pozitivní usnadnění veškerých kancelářských úkonů. Velmi pozitivní je i rychlejší a lepší dohledatelnost všech dokumentů. Jak už bylo zmíněno, velice pro mluví i finanční stránka nasazení.

Všechny cíle práce byly naplněny. Bylo ukázáno, že Office 365 je vhodný pro užití v malých firmách. V následujících kapitolách bylo ukázáno, jak lze Office 365 využít. Případová studie pak ukazuje, že pro vybranou firmu se jedná o výhodné řešení a přinese firmě usnadnění úkonů a zvýšení zisku.

Práce může pomoci váhajícím malým firmám ohledně nasazení podobné služby. Snažil jsem se popsat využitelnost komponent Office 365 v širším kontextu. Druhá část je spíše zaměřena na určitou firmu, ale i ostatní si tak mohou udělat obrázek o využitelnosti.

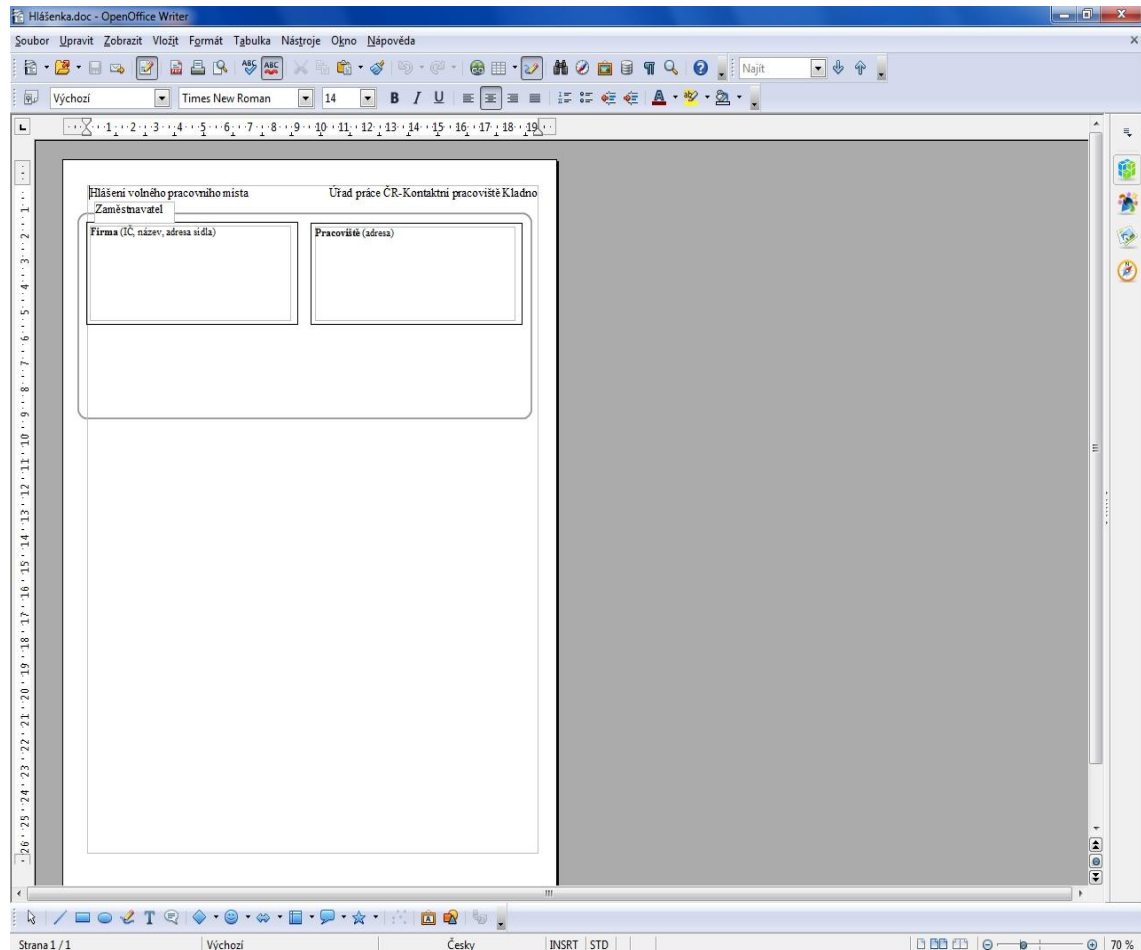
Samotná firma, podle které jsem práci zpracovával, byla touto prací velmi pozitivně překvapena. Jde především o možnost zefektivnit práci a zvýšit zisk nástrojem, který by ji samotnou nenapadl. Ve firmě se počítá s nasazením Office 365, bohužel jak bylo zmíněno, firma přemýšlí o přestěhování, tudíž nasazení se posune. Sám bych se chtěl nadále podílet svou prací ve firmě a Office 365 nasadit a pozorovat, kde všude může pomoci.

Během práce jsem zjistil, že spousta firem nad touto možností ani nepřemýšlelo. Firmy si myslí, že se jedná o složitou věc a nepřinese tolik bonusů. Myslím si, že svojí prací jsem dokázal, že se dá využít i v tak vzdáleném oboru, jako je autoservis, a nebude to velký problém.

Příloha A.

Tato příloha obsahuje snímky obrazovek, ze kterých je zřejmá rozdílnost dokumentů při otevírání v Microsoft Office a OpenOffice.

A.1. Snímek obrazovky z OpenOffice Write



A.2. Snímek obrazovky z Microsoft Office Word

The screenshot shows a Microsoft Word window titled "Hlášenka_vyp1 [režim kompatibility] - Word". The ribbon is set to "FORMÁT". The document content is a job application form for "Úřad práce ČR-Kontaktní pracoviště Kladno".

Hlášení volného pracovního místa Úřad práce ČR-Kontaktní pracoviště Kladno

Zaměstnavatel

Firma (IC, název, adresa sídla)	Pracoviště (adresa)
---------------------------------	---------------------

Kontaktní osoba:
Kontakt:
Adresa: Shodná s pracovním místem Jiná:
 Shodná se sídlem

Volné pracovní místo

Počet míst:	Profese:
Nástinová mzda: 00000	Požadovaný stupeň vzdělání: střední, základní, vyučovací, střední odborná, vysoká odborná

Pracovní právní vztah

- Pracovní poměr
- Dohoda o provedení práce
- Dohoda o pracovní činnosti

Pracovní poměr na dobu:
 neurčitou
 určitou do:

Pracovní úvazek:
 plný
 zkrácený

Pracovní doba:
Po - Pá 8:00 - 17:00

Vhodné pro:
 absolventy
 osoby zdravotně postižené
 sítě a státní zaměstnanci

Požadované dovednosti:
upřesnění: žádné, příjma, pracovní zkušenosti, všechny ostatní, příjma se VZV, všechny příjma, vyhledá 20 %, příjma + PC, příjma atd.)

Nabízené výhody: (upřesnění: žádné, příjma, pracovní zkušenosti, všechny ostatní, příjma se VZV, všechny příjma, vyhledá 20 %, příjma + PC, příjma atd.)	Poznámka: (upřesnění: pracovní zkušenosti, příjma, pracovní zkušenosti)
---	--

Datum expirace:
(Za jak dlouho máte zájem o práci, maximálně tři měsíce, po 30 nebo půlroční periodičnosti)

Datum, podpis, razítko zaměstnavatele

Pro úřad práce
(nepovinné)

STRÁNKY 1 Z 1 POČET SLOV: 9 ČEŠTINA 60 %

Příloha B.

Obsah přiloženého CD

Zde je uveden seznam všech příloh přiloženého CD.

- thesis.pdf – bakalářská práce ve formátu PDF

Literatura

- [1] VELTE, Anthony T, Toby J VELTE a Robert C ELSENPETER. *Cloud Computing: praktický průvodce*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2011, 344 s. ISBN 978-80-251-3333-0.
- [2] JANŮ, Stanislav. *Bible MS Office 2013 a 365*. Brno: Zoner Press, 2013, 287 s. ISBN 9788074132681.
- [3] MURRAY, Katherine. *Microsoft Office 365: connect and collaborate virtually anywhere, anytime*. Redmond, Wash.: Microsoft Press, c2011, xxiv, 311 p. ISBN 0735656940.
- [4] *Které podniky patří do MSP?* [online]. [cit. 2014-11-08]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/facts-figures-analysis/sme-definition/index_cs.htm
- [5] *Porovnání plánů Office 365 Business* [online]. [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: <https://products.office.com/cs-cz/business/compare-office-365-for-business-plans?legRedirect=true>
- [6] *Pricing - Zoho Mail* [online]. [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: <https://www.zoho.com/mail/zohomail-pricing.html>
- [7] *Google Apps for Work: Pricing* [online]. [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: <https://www.google.cz/intx/cs/work/apps/business/pricing.html>
- [8] *Cloud computing vs. on-premise* [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.compact.nl/img/C-2011-0-Chung-02.gif>
- [9] *Cloud computing* [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.odbornecasopisy.cz/res/dwe-files/45811.jpg>
- [10] *Office 365 Business Premium: Co je cloud?* [online]. [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: <https://products.office.com/cs-cz/business/office-365-business-premium>
- [11] *Google Apps for Work* [online]. [cit. 2015-02-14]. Dostupné z: <https://www.google.com/work/apps/business/>
- [12] *Zoho* [online]. [cit. 2015-05-09]. Dostupné z: <https://www.zoho.com/>
- [13] VEBER, Jaromír a Jitka SRPOVÁ. *Podnikání malé a střední firmy*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012, 332 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4520-6.
- [14] LACKO, Luboslav. *Osobní cloud pro domácí podnikání a malé firmy*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, 270 s. ISBN 978-80-251-3744-4.

- [15] *Privátní cloud* [online]. [cit. 2015-05-14]. Dostupné z: <http://blogs.technet.com/b/technetczsk/p/privatni-cloud.aspx>
- [16] *Office 365* [online]. [cit. 2015-05-16]. Dostupné z: <http://blogs.technet.com/b/technetczsk/p/office-365.aspx>
- [17] *Porovnání cloudového a lokálního řešení: V čase a v Kč* [online]. [cit. 2015-05-16]. Dostupné z: <http://jakchutnacloud.cz/aktuality/porovnani-cloudoveho-lokalniho-reseni-v-case-v-kc>