

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

CRM systém a jeho nedostatky v personalistice

CRM system and its shortcomings in human resources

STUDIJNÍ PROGRAM

Ekonomika a management

STUDIJNÍ OBOR

Personální management v průmyslových podnicích

VEDOUCÍ PRÁCE

Ing. Bc. Petr Svoboda, Ph.D., ING.PAED.IGIP

ZAHRADNÍČEK

JAN

2017

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení:	Zahradniček	Jméno:	Jan	Osobní číslo:	437633
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)				
Zadávací katedra/ústav:	Oddělení pedagogických a psychologických studií (MÚVS)				
Studijní program:	Ekonomika a management				
Studijní obor:	Personální management průmyslových podniků				

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:
CRM systém a jeho nedostatky v personalistice

Název bakalářské práce anglicky:
CRM system and its shortcomings in human resources

Pokyny pro vypracování:
CÍL: Analyzovat současné nedostatky CRM systému z pohledu personálních činností v organizaci a navrhnout doporučení ke zlepšení (optimalizaci) personální práce. PŘÍNOS: Přínosem BP je řešení pro personální společnosti při práci s personálními databázovými systémy, tedy zjednodušení a zrychlení výkonu práce. Řešení je směřované na poskytovatele těchto služeb, především pro firmu Hays, která používá systém na míru. OSNOVA: 1. Úvod; 2. Teoretická část - Pers. agentury na českém trhu, Personální činnosti, Společnost Hays, Využívání CRM systému v personalistice, Pers. systém OneTouch, Jiné DB systémy v personalistice, Analýza souč. nedostatků CRM systému; 3. Praktická část - Specifikace požadavků, Návrh ke zlepšení (optimalizaci) pers. práce; 4. Závěr.

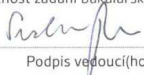


Seznam doporučené literatury:
WALKER J., Alfred a kol.. Moderní personální management. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024704498
PAVELKA, Jan, Jiří Voříšek. Aplikační služby IS/ICT formou ASP. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0620-2
LOŠTÁKOVÁ, Hana a kol.. Diferencované řízení vztahů se zákazníky. Praha: Grada Publishing, a.s., 2009. ISBN 978-80-247-3155-1
KLČOVÁ, Hana a Sodomka Petr. Informační systémy v podnikové praxi. Praha: COMPUTER PRESS, 2011. ISBN 978-80-251-2878-7

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:
Ing. Bc. Petr Svoboda, Ph.D., ING.PAED.IGIP, MÚVS ČVUT v Praze, oddělení pedagogických a psychologických studií

Jméno a pracoviště konzultanta(ky) bakalářské práce:


Datum zadání bakalářské práce: 5.12.2016 Termín odevzdání bakalářské práce: 5.5.2017

Platnost zadání bakalářské práce: 31.8.2018

  
Podpis vedoucí(ho) práce Podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry Podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

- 2 - 05 - 2017

_____ 
Datum převzetí zadání Podpis studenta(ky)

ZAHRADNÍČEK, Jan. *CRM systém a jeho nedostatky v personalistice*. Praha: ČVUT 2017. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v přiloženém seznamu použité literatury.

Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne: 20. 04. 2017

Podpis:

Poděkování

Tímto bych rád poděkoval vedoucímu mé práce, Ing. Bc. Petru Svobodovi, Ph.D., ING.PAED.IGIP, za nevšední ochotu, pomoc a vstřícnost.

Dále děkuji všem svým kolegům ze společnosti Hays za poskytnutí cenných informací v rámci dotazníkového šetření.

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou nedostatků CRM systémů v personálních společnostech a vede k návrhu jejich optimalizace. V práci je zahrnuta teoretická část, která nejprve zasvěcuje čtenáře do problematiky CRM systémů. Dále pak praktická část, která je zaměřena na dotazníkové šetření provedené ve společnosti Hays se zaměřením na CRM systém OneTouch. Získaná data budou použita jako podklad při současné tvorbě nové verze tohoto systému. Hlavní součástí praktické části bylo také analyzovat, jaký vliv mají informační systémy na výkon práce v personalistice a zda jsou s nimi uživatelé spokojeni. Drtivá většina respondentů shledává informační systém jako nezbytný nástroj pro výkon své profese.

Klíčová slova

CRM, informační systémy, personální společnosti, personální činnosti, Hays, OneTouch

Abstract

The bachelor thesis is dealing with analyses of CRM systems shortcomings within personnel agencies and leads to a improvement proposal. There is a theoretical part that gives the reader insight into the CRM issues. Practical part is dedicated to a questionnaire focused on CRM system OneTouch accomplished within Hays company. Collected data will be used as a source for a new version of OneTouch that is being made in the present. Significant part of the practical part was also to analyse how information systems affect the work performance in human resources and whether the users are contented with one. Overwhelming majority of the respondents find the information system as an absolutely necessary tool for their profession.

Key words

CRM, information systems, personnel agencies, personnel functions, Hays, One-Touch

Obsah

Úvod a cíl bakalářské práce	5
1 Personální agentury na českém trhu	7
1.1 Vybrané personální agentury na českém trhu	7
1.2 Využívání databázových systémů společnostmi na základě doby působnosti na trhu.....	8
1.2.1 Objem dat v databázi a vliv na zaměstnance	9
2 Personální činnosti	10
2.1 Jaké existují personální činnosti.....	10
2.2 Společnost Hays.....	11
2.3 Personální činnosti ve společnosti Hays.....	14
3 CRM systémy.....	15
3.1 Využívání CRM systémů v personalistice	15
3.2 Vybrané CRM systémy a jejich analýza.....	17
3.2.1 Klasifikace a charakteristika CRM systémů	17
3.2.2 (Ne)dostatky vybraných systémů a jejich funkce	18
3.2.3 Porovnání uvedených systémů.....	25
3.3 Kdo používá tyto systémy	25
3.4 Za jakých podmínek se podniku vyplatí investovat do CRM systémů	26
3.5 CRM systém OneTouch používaný společností Hays	27
3.6 Jiné systémy používané v personalistice	31
4 Předvýzkum	35
4.1 Předmět a postup předvýzkumu.....	35
4.2 Důvod výběru společností	36
4.3 Vyhodnocení předvýzkumu.....	36

4.4	Sumarizace a přínos předvýzkumu	39
5	Dotazníkové šetření	39
5.1	Analýza a vyhodnocení dat z dotazníkového šetření	40
5.1.1	Spokojenost zaměstnanců s využíváním systému OneTouch.....	48
5.2	Sumarizace	49
6	Doporučení.....	50
	Závěr.....	52
	Seznam použité literatury.....	53
	Seznam použitých zkratk	55
	Seznam obrázků	56
	Seznam tabulek	57
	Seznam příloh	58

Úvod a cíl bakalářské práce

Díky osobním zkušenostem na pozici Researchera ve společnosti Hays od června 2016 byla možnost si „osahat“ interní systém „šitý“ na míru, a tak mít možnost i zhodnotit jeho nedostatky. Vzhledem k tématu bakalářské práce a rovněž možnosti pracovat u personální společnosti, lze prakticky zhodnotit nedostatky, které provází většinu CRM systémů, stejně tak i systém OneTouch. Firma byla vybrána z důvodu možnosti propojení teorie nabyté při studiích a zkušeností z praxe.

Celá práce je tedy zaměřena na nedostatky CRM systémů, především pak systému OneTouch, v ČR. Jak je obecně známo, žádní poskytovatele takových systémů neuvádí své nedostatky, z čehož také vyplývá podstata cíle bakalářské práce, čímž je analýza nedostatků CRM systémů z pohledu personálních činností a následný návrh k optimalizaci personální práce.

Samotná teorie vystihuje konkrétní systémy, které byly zvoleny na základě předvýzkumu a poskytuje základní informace čtenáři k pochopení účelu CRM systémů.

V praktické části už je samotné analyzování nedostatků systémů. Vytvořený dotazník je strukturovaný tak, aby z něj bylo možné vyvodit doporučení především pro společnost Hays, dále pak v obecné rovině pro všechny CRM developery.

Sbírání dat pro účely bakalářské práce bylo provedené formou dotazníku v celé společnosti Hays. Primární výstup práce je, jak už bylo zmíněné, v rámci personálních činností vyvodit doporučení pro zlepšení systému OneTouch společnosti Hays. Poté vyvodit obecné doporučení pro další společnosti.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Personální agentury na českém trhu

Nejen Česká republika, ale celý svět je doslova přehlcný tímto segmentem na trhu práce. Tento fenomén se začal v České republice rozšiřovat kolem r. 2004 a dnešním dnem o své prvenství bojuje nespočet takových společností.

Již dříve tu působili takové společnosti, ale používali jiné pojmenování. Čím více se začala rozšiřovat poptávka po pracovní síle, rostl počet těchto společností, které tržít velmi vysoké částky za zprostředkovávání lidských zdrojů. Fungují obdobně jako úřady práce s tím rozdílem, že se nejedná o povinnost přihlášení se a nabízejí skutečně práci, která odpovídá zkušenostem a zaměření té které osoby.

Takovéto společnosti nabízejí služby jako poradenství, recruitment, dočasné přidělení práce, brigády, RPO služby a další.

1.1 Vybrané personální agentury na českém trhu

Vzhledem k obrovskému množství personálních společností na trhu je zde uvedena jen malá část z nich, která byla zmíněna v předvýzkumu, který je popsán v praktické části.

- Hays Czech Republic, s.r.o.;
- Randstad;
- Předvýběr;
- MANPOWER;
- Adecco, s.r.o.;
- Brunel CZ, s.r.o.;
- Hudson.

Všechny tyto společnosti mají společné to, že „loví“ ty samé kandidáty. Volný kandidát se zveřejněným profilem na pracovních portálech je okamžitě zahlcen

telefonáty od všech společností. To jsou všechno informace, které se musí evidovat v rámci vlastního CRM systému, jež firma využívá při každodenní činnosti.

1.2 Využívání databázových systémů společnostmi na základě doby působnosti na trhu

Každá společnost potřebuje pro správný chod kvalitní software, CRM systém, do kterého se evidují veškeré získané informace ohledně klientů, kandidátů, všechny proběhlé schůzky a mnoho dalšího. Záleží čistě na typu softwaru a finanční dostupnosti. Společnost by si měla položit důležitou otázku na začátku takového byznysu, zda investovat do CRM systému a jak vysokou částku. Je zde alternativa použití Excelu z balíčku MS Office od společnosti Microsoft, to je ovšem velmi nepraktické z časového a znalostního hlediska. *„Je třeba si uvědomit, že MS Excel není databázový nástroj a sdílení dat v tabulce v rámci firemního týmu, je bez podpůrných nástrojů velice komplikované. Také evidence souvisejících informací v oddělených tabulkách vede k problémům při jejich dohledávání, nehledě na bezpečnost dat.“* [1]

Kolik zaměstnanců společnost zaměstnává, není vůbec podstatným faktorem pro pořízení CRM systému. Podstatné je potřeba využívat kvalitní systém a z hlediska zhodnocení je to jediný správný krok.

Všechny, již zmíněné, personální společnosti využívají, ať už „šitě“ na míru, nebo komerční, CRM systémy. Délka působení opět nehraje žádnou roli, bohužel kvalita a výše investice již hraje roli velkou. Z předvýzkumu, viz. kap. č. 4, lze usoudit, že CRM systém OneTouch, který používá společnost Hays, je nejlepší ze všech, se kterým se dotazovaní pracovníci setkali v průběhu kariéry v této oblasti.

To, jak dlouho společnosti působí na trhu a fakt, že používají CRM systémy na rozdíl od Excelu, či jiné možné alternativy, svědčí o skutečnosti, že doba působnosti není důležitá. Nedostatky se však najdou vždy, je nutností tedy systém udržovat a neustále vylepšovat, což už většina společností nedělá. Je potřeba si uvědomit, že se schraňuje obrovské množství citlivých a užitečných dat pro

úspěšný byznys. A pokud prostředí systému neumožňuje s těmito daty pracovat v dostatečném rozsahu, svazuje si tím společnost ruce sama.

1.2.1 Objem dat v databázi a vliv na zaměstnance

Data mohou mít mnoho podob, záleží, s čím se zrovna pracuje. Může se jednat o „čísla, text, zvuk, obraz, popř. jiné smyslové vjemy reprezentované v podobě vhodné pro zpracování počítačem“ [2]. Dále se data dělí na strukturovaná a nestrukturovaná.

Strukturovaná data jsou taková, která „explicitně zachycují fakta, atributy, objekty apod., přičemž významným rysem je existence určitých elementů dat“ [2]. Taková data lze seskupit na základě stejných výrazů, které jsou jednotně dány, např. se může jednat o počet obyvatel, město, velikost oblečení apod.

Na druhé straně tu jsou data nestrukturovaná. „Jsou vyjádřena jako „tok bytů“ bez dalšího rozlišení, např. může jít o videozáznamy, zvukové nahrávky nebo obrázky. Patří sem ovšem také textové dokumenty.“ [2]

Tím se dostává poznatku, že při práci v personálním prostředí se setkáváme s oběma typy dat. Je to velmi snadné rozlišit, např., že společnost hledá kandidáty se znalostmi programovacího jazyku Java a tím získá list osob, kteří mají obsažené uvedené znalosti ve svém profilu v databázi. Následně obdrží strukturovaný seznam na základě stejné hodnoty, ale také lze snadno určit, podle přiřazených nestrukturovaných informací, který kandidát je opravdu vhodný, na základě předešlé komunikace s tou kterou společností. Všechny detaily CRM systému jsou rozepsané dále v textu.

Objem dat je pak dynamický pojem, protože s rozšiřováním databáze, klientely, informací o kandidátech, a každém procesu, objem dat logicky roste. Jako firma však nelze řešit pouze informace uvnitř databáze, ale také finanční náklady s nimi spojené z pohledu vlastněných serverů a velikosti pamětí. Účelem je růst jako podnik, tím pádem růst jako celek, ne pouze početně. Tím se jednoduše

myslí, pokud je malá kapacita disků, pomalé servery a vysoké zatížení z důvodu rostoucího počtu zaměstnanců, tedy počítačových jednotek zatěžujících servery, nelze pracovat rychle a efektivně.

Tento fakt bude mít za důsledek špatnou pracovní morálku zaměstnanců. Z předvýzkumu lze tvrdit, že složitost ovládní, rychlost a celkový přehled v CRM systému je klíčový pro spokojenost vlastních zaměstnanců. Jakmile se jednou systém spustí, nelze se chvástat tím, co funguje. Důležité je řešit drobné nedostatky, kterých si aktivní uživatel všímá a které mu znepríjemňují každodenní práci.

2 Personální činnosti

Každá personální společnost, národní, nadnárodní, anebo nezisková organizace, všechny spojuje jedna a ta samá úloha, tou jest „zabezpečit organizaci dostatek schopných a motivovaných lidí (zaměstnanců) a s jejich pomocí dosahovat očekávaného výkonu a uskutečňovat strategické cíle organizace.“ [3] K docílení této úlohy slouží systém personálních činností, které se samozřejmě liší na základě potřeb té, které organizace.

2.1 Jaké existují personální činnosti

Zde je obecný výpis personálních činností podle Šikýře [4], které lze zařadit prakticky do všech organizací

- vytváření a analýza pracovních míst;
- plánování lidských zdrojů;
- obsazování volných pracovních míst;
- řízení pracovního výkonu a hodnocení zaměstnanců;
- odměňování zaměstnanců;
- vzdělávání zaměstnanců;
- péče o zaměstnance;
- využívání personálního informačního systému.

Zde je krásně vidět navzájem na sebe navazující postup činností, které dávají logicky smysl. Důležitým faktem je, že činnosti vychází z personální strategie firmy.

Každá firma může mít strukturu personálního útvaru jinou, záleží, zda jsou oddělení, která se zabývají například odměňováním, přijímáním a propouštěním, administrativou, nebo vnitřními podmínkami. Nebo jednoduše může být útvar pouze jedno oddělení, pokud kapacitně obsáhne všechny činnosti.

V rámci personálních činností se vždy jedná o kvalitní zabezpečení lidských zdrojů a motivování k vysokému výkonu. Od 80. let 20. stol. se výrazně změnil přístup k zaměstnancům. Silnou osobností, která má, dle mnoha lidí, tento převrat na svědomí, je Jack Welch. Díky němu a jeho umíněnému přístupu se doslova změnilo vnímání lidských zdrojů. On jako první začal naslouchat vlastním zaměstnancům a zapojovat je do procesu rozhodování a inovací, protože si byl velice dobře vědom cenných informací, které oni mohli poskytnout a k tomu ještě nabili pocitu důležitosti pro chod podniku. Samozřejmě byl všemi kritizován, ale nejen díky tomuto přístupu General Electric přezila v 80. letech obrovský příliv podniků ze zemí třetího světa.

2.2 Společnost Hays

Personální společnost Hays v české republice byla založená v lednu r. 1998. Podle různých médií se řadí mezi světové vedoucí společnosti v oboru lidských zdrojů a získávání specialistů. Hays zasahuje svým rozsahem téměř do všech oblastí obchodu a průmyslu. Celý výčet oblastí je uveden na obrázku č.1.

Administrativa	Logistika
Bankovníctví	Obchod & Marketing
Business Services	Právo
Dočasné zaměstnávání	Retail
Exekutiva	Stavebnictví & Reality
IT Contracting	Strojírenství
IT & Telco	Účetnictví a finance
Lidské zdroje	Výroba
Life Sciences	Zdravotní péče

Obrázek 1 - Seznam oblastí působení [5]

Hays je specifický svou velikostí, na rozdíl od ostatních personálních společností, které mají řádově 10–30 zaměstnanců, Hays jich má k dnešnímu dni, jen na Pražské pobočce, necelých 80.

Proč byla zvolena společnost Hays

Společnost je skvělým zdrojem informací pro toto téma bakalářské práce. Díky vlastnímu internímu systému OneTouch je možné identifikovat konk. nedostatky a následně společnosti navrhnout změny, popř. zlepšení. Díky osobnímu působení ve společnosti je možné lépe a důkladněji vytvořit tyto návrhy na změny, popř. zlepšení.

Historie

Roku 1968 založil jistý muž, Denix Waxman, společnost Career Care Group, kterou později, roku 1986, převzala společnost Hays plc. Toto byla část z diverzifikované Hays group.

V roce 2003 Hays změnilo strategii a to tak, že zruší nepodstatné části svého portfolia, jako byly vlastní reklamní a logistické operace.

Roku 2004 oddělila Hays poslední část, DX Services plx, což bylo posledním krokem k naplnění nové strategie. Tou bylo stát se „pure-play specialist recruitment business“, neboli zaměřit se čistě na recruitment.

Od roku 2007 je v čele společnosti nynější CEO Alistair Cox, který se stal výkonným ředitelem Hays z důvodu odchodu do důchodu Denise Waxman. [6]

Rozsah na českém i zahraničním trhu

Díky platovému průzkumu 2017 [7] vytvořený společností Hays je možné vidět, že česká ekonomika mírně zpomalila od roku 2015, zájem zaměstnavatelů o specializované pracovníky však stále roste, a to nejen pro trvalý pracovní poměr. Téměř dvojnásobný růst lze zaregistrovat u poptávky divize pro dočasné zaměstnávání.

Problémovým faktorem podle Kučery [7] je propojení teoretických znalostí s praktickými zkušenostmi v reálném pracovním prostředí stále minimální.

Na druhé straně k ostatním 31 ekonomikám, ve kterých Hays působí, je stav relativně pozitivní. Je to dáno „*velkou pružností pracovního trhu díky nízkému množství omezení a dobrému propojení vládních nařízeních s pracovním trhem*“ [8]. Toto tvrzení z roku 2015, po rozhovoru s ředitelem Hays, Ladislava Kučery, je stále platné.

I navzdory poklesu ekonomiky v ČR od r. 2015, je stále vysoký zájem investorů investovat do rozvoje na tuzemském trhu. Klíčovou oblastí stále zůstává automobilový průmysl.

Postavení na českém trhu

S jistotou lze říci, že společnost Hays se postupně stává leaderem na českém trhu. Co se týče počtu poboček, je číslo poněkud menší oproti konkurenci, avšak na základě generovaného měsíčního/ročního zisku lze tvrdit, že je Hays dominantním hráčem, nejen na českém trhu.

2.3 Personální činnosti ve společnosti Hays

Společnost Hays, stejně jako jiné personální společnosti, využívá své činnosti mnohem komplexněji než jiné firmy. Nejen, že je třeba provádět všechny tyto činnosti v rámci interního stavu, ale také se musí zajistit proces náboru pro vlastní klientelu, která je velmi široká a s každou se sjednávají jiné smluvní podmínky. Jednoduchý příklad pro představu, při získávání interních zaměstnanců se musí provést několik na sebe navazujících činností a s tím spojené další úkony, jež byly vypsány v kap. č. 1.2.1. To samé se však musí provádět pro klienta, s tím rozdílem, že se zajistí pouze vstupní pohovor, o zbytek už se postará sám nastávající zaměstnavatel. Čili činnosti ve společnosti Hays lze chápat ve dvou rovinách.

V první řadě jako interní činnosti

- plánování počtu pracovníků;
- získávání a výběr pracovníků;
- přijímání pracovníků;
- vedení a motivace pracovníků;
- péče o pracovníky;
- vzdělávání pracovníků.

V druhé řadě pak jako externí činnosti

- vyhledávání pracovníků;
- získávání a výběr pracovníků na základě klientových podmínek;
- péče o pracovníky;
- outplacement.

Jak si lze všimnout, externí činnosti jsou omezené pouze na fázi výběru pracovníků a fázi, kdy pracovník hledá novou práci, nebo byl propuštěn současným zaměstnavatelem. Všichni zaměstnanci Hays tedy vlastně pracují jako takoví HR pro své klienty a zprostředkovávají vhodné kandidáty na zadané pozice.

3 CRM systémy

CRM znamená „Customer Relationship Management“, neboli „Řízení vztahů se zákazníky“. V dnešní době nedílná součást podniků, které mají alespoň minimální snahu o udržení své pozice na trhu. Jedná se o nástroj (informační systém), který pro nás uchovává veškeré informace, komunikaci se zákazníkem, postup naší práce a mnohá další cenná data.

Z pohledu tvůrců systémů rozsáhlá spousta kódů, návrhů, konzultací, z pohledu uživatele jednoduché pracovní prostředí, ve kterém lze vyčíst celou minulost naší práce.

O CRM se dále píše, *„Toto pojetí poukazuje na přítomnost zvláštní metodologie (právě metodologie, žádný software), v níž jsou celé firemní procesy soustředěny na zákazníka a uspokojení jeho potřeb.“* [9] To, oč každá firma usiluje, je uspokojení co nejvíce potřeb svých zákazníků a klientů. Ačkoliv řadu lidí napadne, proč je zapotřebí nějakého systému, vždyť systém za ně přeci práci nevykonává a nikoho ze zákazníků neuspokojí. Odpověď na tento fakt je uvedena v kap. č. 3.2.

Ze samotného názvu lze odvodit, že se nejedná o zaměření na prodej nějakého výrobku, ale naopak na zvýšení využívání služeb zákazníkem.

Podstatným faktem je, že neexistuje jednotná definice a každý autor publikovaných článků a knih, definuje CRM systémy trochu odlišně. Pokud jde o shrnutí, jedná se o proces poznávání a udržení zákazníků/kandidátů, díky čemuž lze navýšit zisky v dlouhodobém horizontu.

Pro lepší srozumitelnost je rozepsané využití CRM systému níže v textu.

3.1 Využívání CRM systémů v personalistice

Jak již bylo uvedeno, každou společnost provází nějaký informační systém a v těch personálních to bývá nejčastěji CRM. Je pochopitelné, že osoba, která

nikdy nepřišla s takovým systémem do styku, si nedokáže plně představit, o co se jedná.

Úplně jednoduchý příklad může být následovně. Klient potřebuje do svého IT týmu Java programátora. Recruiter v personální společnosti za použití CRM systému může vyhledat všechny kandidáty, kteří mají zkušenosti s programováním v Javě.

Celé to funguje tak, že po jakékoliv komunikaci s kandidáty se vše eviduje do CRM systému, který firma využívá. Zadávají se tedy veškerá zjištěná kritéria, jako jsou identifikační údaje, zkušenosti, požadovaný plat, lokalita, jazykové dovednosti, pak také textový záznam, ve kterém se shrne kandidátův profil. Z tohoto popisu už lze logicky odvodit úlohu těchto systémů. Dále důležitou roli hraje, pro koho kandidát už pracoval, pracuje, nebo pracovat chce, kdy tomu tak bylo, zda je v kontaktu s dalšími personálními společnostmi atd.

Za těchto okolností je možné velmi efektivně pracovat s daty na základě požadavků toho kterého klienta. Můžeme si uvést další příklad. Klient požaduje SAP Konzultanta do své pobočky v Praze se zkušenostmi z oblasti automobilového průmyslu a budget je 100 000 Kč/měsíc.

Pokud je systém ve firmě dostatečně sofistikovaný, zadají se požadovaná kritéria do vyhledávače a očekává se relevantní seznam jmen. Nyní si lze představit „kartu kandidáta“, podobně, jako když sestra v nemocnici pročítá naší zdravotní kartu. Je možné vidět veškerou historii komunikace, data, požadavky, zkušenosti kandidáta a podle toho již nakládat s výsledky, jak je potřeba.

Každý systém má svou přidanou hodnotu a je přizpůsoben k práci té které společnosti. Ve firmě Hays se používá systém OneTouch „šitý“ na míru. Je totiž velmi vhodný na reportování mnoha tabulek, grafů ze zvolených dat, které jsou požadována. Je tedy možné si vyobrazit kolik nových profilů bylo zadáno do

OneTouche, kolik firma vydělává, která divize skrz společností je nejziskovější atd.

3.2 Vybrané CRM systémy a jejich analýza

Díky předvýzkumu (viz. kap. č. 4) provedenému ve společnosti Hays byla možnost získat názvy CRM systémů, které používají jiné personální společnosti na českém trhu. Jedná se o komerčně neznámé produkty, neboť se jedná, ve všech případech, o různé typy systémů. Z provedeného předvýzkumu bylo patrné, že se nejedná pouze o CRM systémy, ale o řešení různými cestami, což je popsáno dále v této kapitole.

Zde je výčet informačních systémů, ke kterým bylo získané omezené množství informací

- Citrix;
- xRM;
- Carerix;
- OneTouch.

Je dobré vědět, že na trhu existují desítky dodavatelů takových systémů s pestrou nabídkou služeb. Navzdory velkým hráčům jako SAP, nebo Oracle, ani jeden ze zmíněných systémů nespadá pod jejich jméno. V případě těchto velkých dodavatelů se jedná především o vysokou cenu a neochotu personálních společností investovat. To se ovšem může podepsat na výsledcích, které společnosti vykazují.

3.2.1 Klasifikace a charakteristika CRM systémů

CRM systémy je možné rozdělit do tří typů podle oborového a funkčního zaměření.

Tím prvním je All-in-One, který dokáže pokrýt veškeré CRM procesy. Díky tomu lze integrovat téměř všechny CRM procesy a je zde tedy bohatá funkcionalita. Nevýhodou však je velmi vysoká cena, a přitom praktická nevyužitelnost všech dostupných funkcí. Zde lze zařadit například celosvětově nejrozšířenější Salesforce.com, dále pak SAP CRM nebo Oracle CRM [10].

Druhým typem je Best-of-Breed, který je orientovaný na specifické obory nebo procesy, není zde podmínkou pokrytí všech klíčových procesů. Z toho plynou takové výhody, jako špičkové detailní funkcionality a taktéž specifická oborová řešení. Nevýhodou je však vysoká pořizovací cena a taktéž nízká přizpůsobivost zvyšujícím se požadavkům trhu. V tomto případě tzn., že pokud je každá část systému od jiného výrobce, je náročné udržet provázanost s novými aktualizacemi všech různých částí [10]. Od toho jsou však jiné odborné články, není to předmětem této práce.

Třetím typem je Lite CRM, což je, jak sám název vypovídá, odlehčená verze standardního nebo integrovaného CRM v rámci ERP systému. Tzn., že dodavatel CRM systému pro konkrétní podnik je stejný jako pro celý ERP. Je to rozhodně nejlevnější varianta. Dodavatel již má přehled o činnosti klienta a nastavování je tak podstatně snazší. To vše je logicky na úkor detailní funkcionalitě [10].

3.2.2 (Ne)dostatky vybraných systémů a jejich funkce

Nelze jednoznačně definovat přednosti a nedostatky vzhledem k individuálním požadavkům a technické zručnosti uživatele. Také je velmi důležité, zda uživatel využívá pouze pár funkcí, či musí zařizovat mnoho rolí napříč systémem.

Systémy použité v této kapitole byly získané na základně osobních rozhovorů (předvýzkumu viz. kap. č. 4) s kolegy ve společnosti Hays. Je to dobrý ukazatel toho, že zaměstnanci tak zcela nevnímají, jaký systém používají, ale jak se s ním pracuje. Z pohledu zaměstnavatele je důležité si uvědomit, že zaměstnáváme

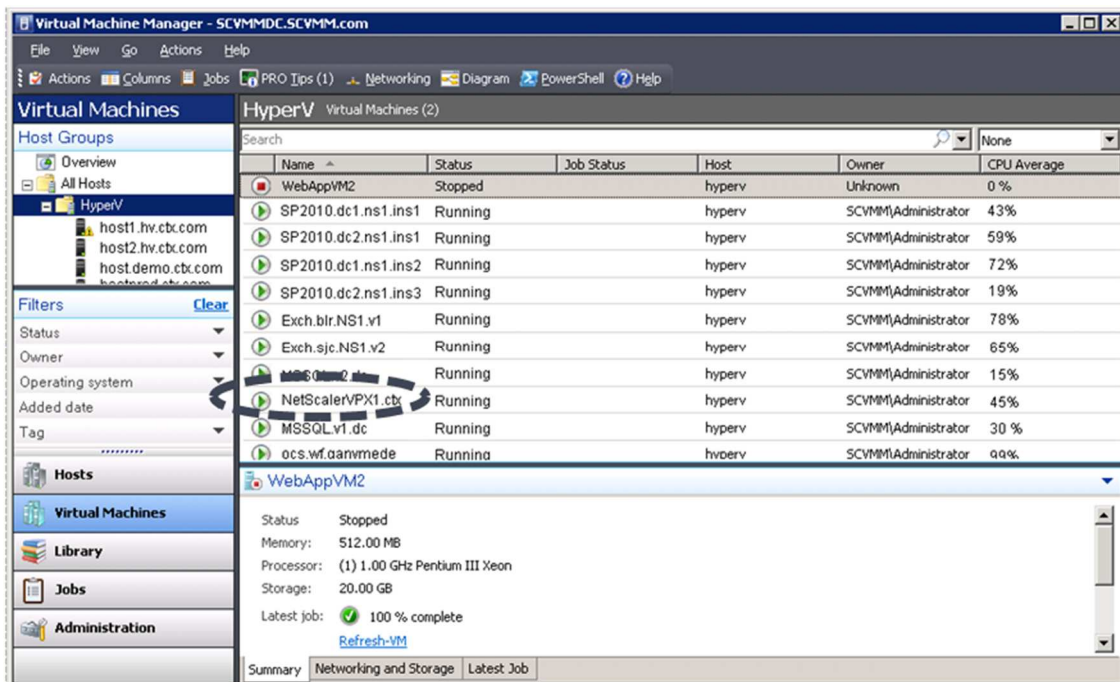
lidi se zaměřením na lidské zdroje, ne IT profesionály, proto jsou tak důležitá školení a jednoduchost.

Citrix, nejedná se o CRM systém, ale o aplikaci umožňující virtualizaci serverů, desktopů, počítačové sítě, SaaS a cloud computing [11]. Ve finále tedy tito uživatelé pracují pouze s těmi daty, které si vyžádají a které jim jsou poskytnuty druhou stranou. Je snadné na základě oprávnění poté zpřístupnit uživatelům jen ty informace nutné pro jejich pracovní činnosti.

Pro představu lze uvést příklad. V kancelářích nejsou dostatečně výkonné PC jednotky, aby zvládly plynulý chod informačního systému. Nainstaluje se tedy do jednotky aplikace XenApp (produkt pro virtualizaci od společnosti Citrix) a na řídicí jednotce bude primárně nainstalovaný IS, ke kterému se přes spuštěnou aplikaci lze připojit. Jediné, co je zapotřebí je připojení k internetu a autorizovaný přístup do systému.

Obrázek č. 2 znázorňuje uživatelské prostředí aplikace Citrix. Konkrétně se jedná o mnoho souběžně spuštěných virtualizačních jednotek, ke kterým se lze teoreticky připojit (po obdržení přístupových údajů). Po označení jednotky v seznamu získáme technické údaje potřebné k připojení. Tedy jak minimální volnou paměť a jaký typ procesoru potřebujeme. To může mnohdy zapříčinit velké potíže společnostem, pokud si pořizují hotová softwarová řešení a nezjistí si technické požadavky. V opačném případě, kdy si společnost nechá udělat řešení na míru, vše obstará developerská společnost. Druhá varianta je vždy dražší, ovšem nastává minimální riziko chybovosti.

Po připojení k vybrané jednotce se nám otevře dialogové okno, které se tváří, jako bychom fyzicky pracovali na vzdálené jednotce.



Obrázek 2 - Ukázka virtualizace přes Citrix [11]

Nelze tedy tuto aplikaci klasifikovat jako CRM systém, přesto dobré uvést jako příklad na téma této bakalářské práce.

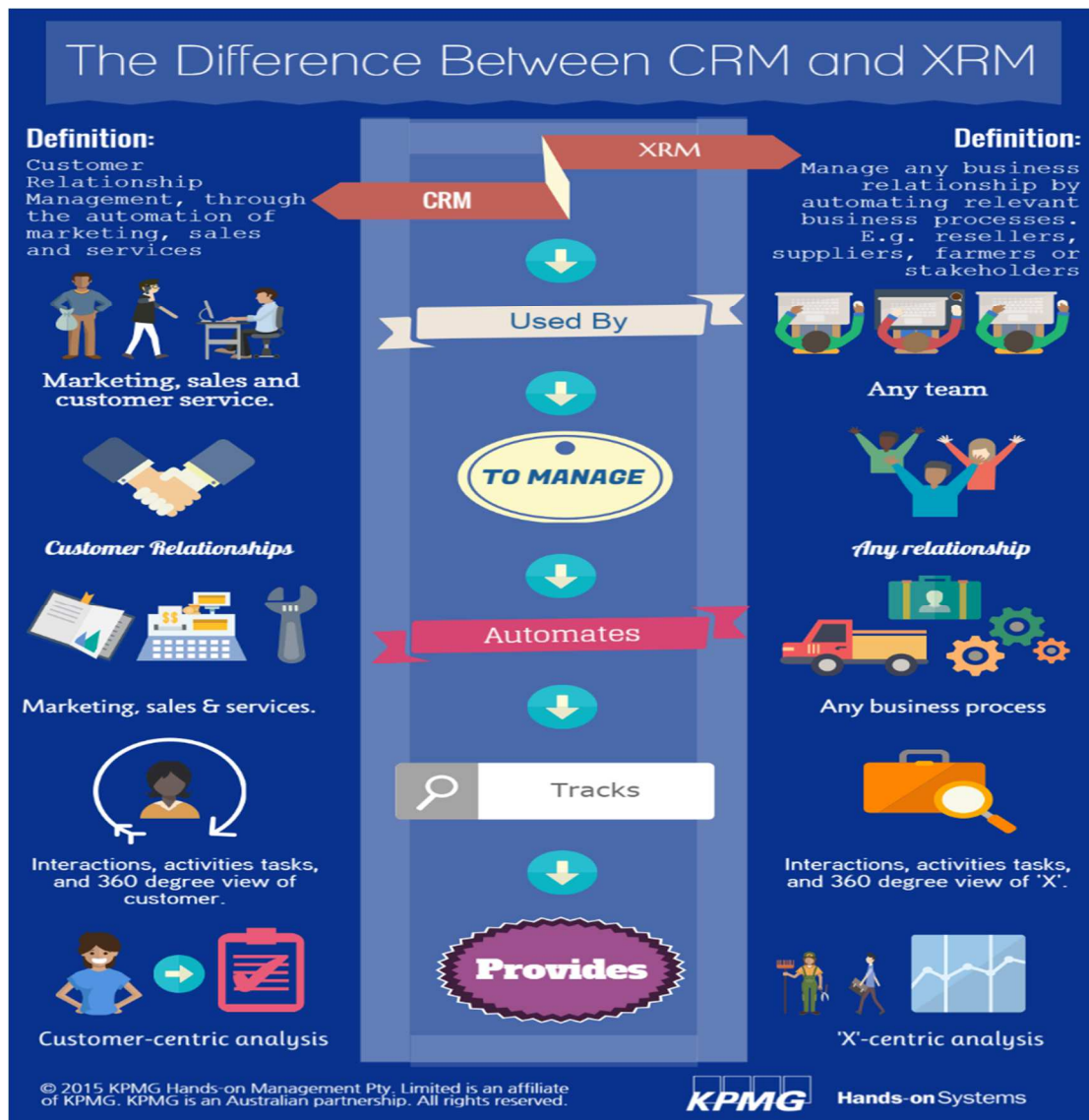
xRM, zde se také nejedná o čistý CRM systém. Jedná se o strategický přístup k vytvoření sjednoceného systému čili spojit všechny části byznysu v jeden pracující celek. Podle webu xRM.com [12] vývojáři a byznys analytici mají dvě definice.

První definicí říká, že „x“ stojí pro extended relationship management, což znamená, že rozšiřuje CRM platformy. Tím se myslí rozšíření CRM o další možnosti než pouhé zákaznické vztahy [12].

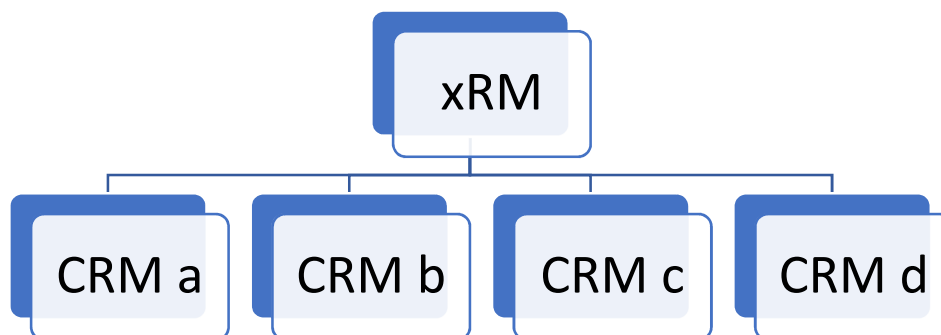
Ta druhá říká, že „x“ je pouze algebraické zastoupení, které může zastupovat jakékoliv řízení vztahů, nejen zákaznické [12].

Pro lepší představu se můžeme podívat na obr. č. 3. Ten popisuje rozdíl mezi systémy CRM a xRM. Jsou zde vystihnuté základní otázky kdo používá, co řídí, co automatizují, co sledují a co poskytují CRM a co xRM. Po levé straně jsou

uvedené odpovědi pro CRM řešení, tedy vše, co se uvádí v kap. č. 3.2.1. Na pravé straně pak odpovědi na xRM řešení a to v pořadí jakýkoliv tým, vztah, pracovní procesy a sledování veškerých aktivit a poskytuje veškeré analýzy na jednom místě. Prakticky xRM funguje jako nástavba systému CRM. Podívejme se na obrázek č. 4, který nastiňuje stavbu systémů.



Obrázek 3 - Rozdíl mezi CRM a xRM [13]



Obrázek 4 - Relativita CRM a xRM

Klíčové výhody xRM jsou

- zlepšené automatizování;
- rychlejší nasazení;
- ochrana dat;
- stabilita;
- integrace řešení do CRM;
- síla v poskytování tzv. „workflow“, reportingu, modelování dat a webových služeb;
- ovladatelnost, tzv. „user-friendly“;
- rozšiřitelnost neboli jednoduché přizpůsobení měnícím se podmínkám podniku [12].

Co se týče nevýhod, těžko se hledají portály, které by je vyzdvihovaly. Je to také tím, že takových rozšíření je mnoho a nelze jednotně uvést co je nevýhodou.

Carerix je Nizozemská společnost nabízející CRM řešení pro společnosti všech rozměrů, tzn. od Starter edition až po Corporate edition. Na trhu je od roku 2003 a k dnešnímu dni má již přes 10 000 uživatelů napříč 17 státy. Jako o většině těchto méně komerčních systémů toho není moc napsáno na internetu, ani v literatuře [14].

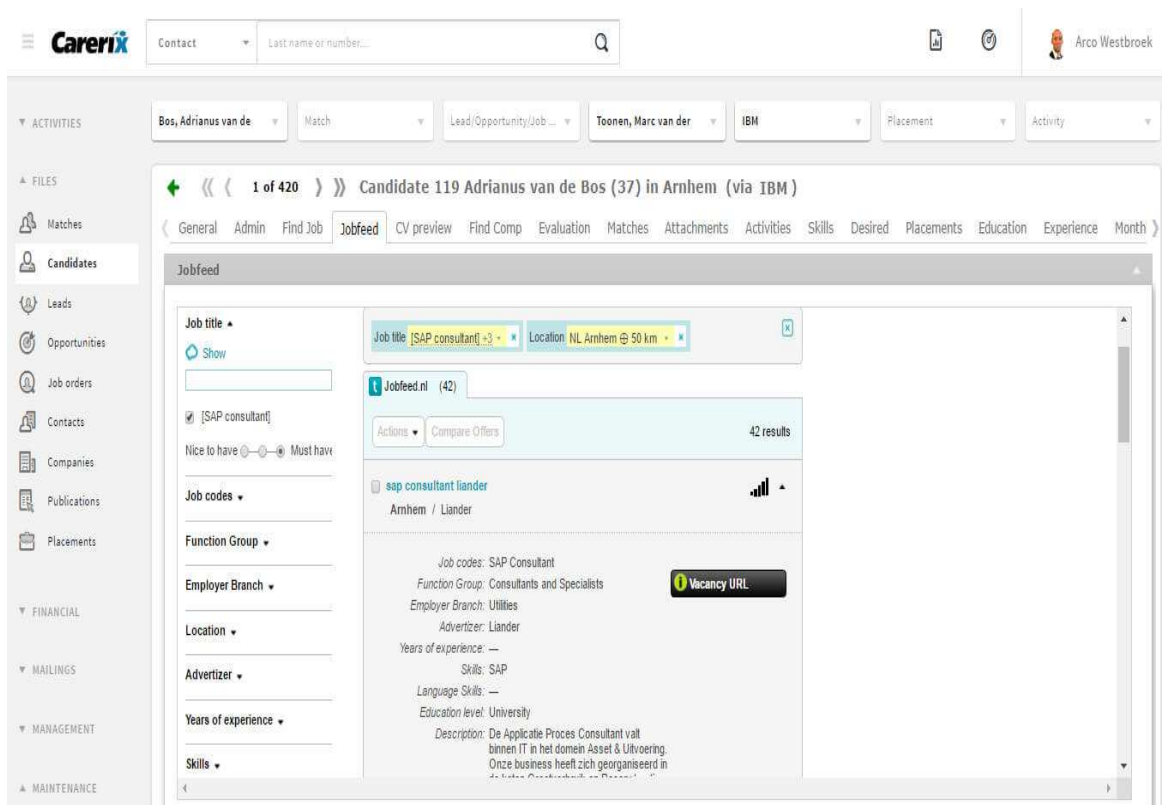
Lze tedy říct, že poskytují systémy přímo pro oblast recruitmentu a to v různých edicích. Nabízí základní řešení jako je vytvoření vlastního listu kandidátů,

vytváření individuálních reportů, procházení historie komunikace a publikování nových pozic na vlastní web, sociální media nebo pracovní portály. Uživatelské rozhraní je velmi podobné HR systému OKbase od OKSystem. Co se týče samotné obecné orientace v systému, jsou popsány pouze poznatky uživatelů z předvýzkumu (viz. kap. č. 4).

Na obrázku č. 5 můžeme vidět funkci „Jobfeed“, což je velmi užitečné pro plošné oslovení co nejvíce relevantních kandidátů. V podstatě se jedná o zaslání volné pozice (v tomto případě SAP konzultanta) kandidátům s relevantním profilem s bydlištěm v Arnhemu a okruhu 50km. Takto vyfiltrované profily obdrží skrze e-mailové schránky popis pozice. Zvyšuje se tak šance na oslovení těch nejlepších odpovídajících kandidátů jedním zasláním. Každý systém mívá vlastní pojmenování pro tuto funkci. Např. OneTouch používá e-shot.

Velmi často se stává, že informace o kandidátech nejsou ucelené nebo úplné a to má za následek zasílání volných pozic irelevantním osobám. To může mít negativní dopad na budování vztahů s kandidáty, ti často obratem odepisují rozhořčené e-maily a přejí si být smazáni z podnikové databáze.

Na tento problém poukazují také respondenti v dotazníkovém průzkumu (viz. kap. č. 5).



Obrázek 5 - Uživatelské rozhraní systému Carerix [15]

OneTouch je taktéž CRM systém, který je však „šitý“ na míru pro společnost Hays, nelze tedy veřejně dohledat informace. Jedná se však o velmi propracovaný systém, který má na základě předvýzkumu, viz. kap. č. 4, většinu kladných funkcí, než těch nežádoucích. Díky vysoké komplexnosti a integritě poskytuje OneTouch širokou paletu funkcí.

Vzhledem k tomu, že Hays používá systém globálně, má vlastní programátory, kteří upravují funkce dle potřeb společnosti. Tzn., že zahrnuje jak možnosti vytváření vlastních sestav, procházení historie, evidenci komunikace, možnost zpracovávání dat o kandidátech v reálném čase (díky čemuž mají všichni zaměstnanci stále přehled o konkrétním kandidátovi), tak možnost tvořit veškeré reporty, tabulky, grafy, „forecasty“ neboli předpovědi vývoje zisků firmy, až po nastavování KPI's vlastních zaměstnanců. Užitečnou funkcí je také propojení profilů kandidátů s jejich LinkedIn profily.

OneTouch funguje jako SaaS (Software as a Service). Systém je na centrálním serveru a je poskytován jako webová aplikace všem uživatelům napříč EMEA regionem.

3.2.3 Porovnání uvedených systémů

Jistě je zde otázka, jak lze tyto systémy vlastně porovnat, když každý patří do jiné kategorie podnikových systémů. V tomto případě nelze zcela porovnávat uvedené systémy, kap. č. 3.2, ale je potřeba si určit výběrová kritéria. Tím je myšleno, že se analyzují potřeby podniku na základě kterých se vybere vhodný systém. To se totiž odrazí na konečné volbě i ceně. Šikovným pomocníkem pak může být sofistikovaný online poradce, jako např. www.vyber-crm.cz [16].

Lze ale tvrdit, že je velkou nevýhodou závislost na připojení k internetu, čili nejsou na vlastních interních serverech. To může být mnohdy problém navzdory velkému množství uživatelů z důvodů přetížení, nebo pomalého připojení k internetu.

3.3 Kdo používá tyto systémy

Citrix je pro svou využitelnost široce rozšířený produkt, který k dnešnímu dni využívá přes 400 tisíc společností a více než 100 milionů uživatelů. Aplikace od Citrixu podporují operační systémy Windows od Microsoftu, Chrome OS od společnosti Google a také OS Linux.

Využití v tomto řešení najdou především společnosti, které vyžadují vysokou flexibilitu a přístup k datům odkudkoliv. Není to však podmínkou.

Pro svou specifikaci, xRM je těžké zařadit k jakékoliv společnosti. S jistotou lze říci, že jedním z uživatelů je ale společnost Brunel CZ, s.r.o. Pro co stojí „x“ v této společnosti není nikde přesně uvedené.

Mezi uživatele systému **Carerix** patří např. Randstad, Manpower a Adecco. Tyto společnosti patří mezi konkurenty v poskytování personálních služeb na českém trhu. Jak již bylo uvedeno, společnost si od r. 2003 vybudovala silné portfolio zákazníků napříč více než 17 státy, které obsahuje přes 650 klientů. [14]

OneTouch je používán pouze společnostmi Hays, neboť byl vytvořen právě pro ni. Lze tedy říci, že tento CRM systém využívají všechny pobočky Hays ve 31 zemích světa.

Z této kapitoly lze jednoznačně usoudit, že ze čtyř uvedených personálních společností každá využívá naprosto odlišné řešení pro evidenci svých dat. V tom lze také spatřit svobodu výběru na základě finančních prostředků, potřeb podniku či technického vybavení.

3.4 Za jakých podmínek se podniku vyplatí investovat do CRM systémů

Investice a implementace CRM, či jiného podnikového systému, přichází v momentě, kdy je firmu třeba rozšířit, nebo sdílet informace v reálném čase. Jestliže je v podniku jeden zaměstnanec, pracuje sám a eviduje si vše např. do Excelu, není to ještě takový problém. Problém přichází v momentě, kdy je v podniku 2 a více zaměstnanců, kteří mají pracovat se stejnými daty/databázemi simultánně.

Podle portálu MladýPodnikatel.cz [17] je správný čas na zavedení CRM softwaru, pokud je zapotřebí

- centralizované informace a snadno dostupné;
- přehled o aktivitách kolegů;
- automatizace procesů;
- vytváření reportů na základě shromážděných dat;
- snížit vzájemné vyrušování ve firmě.

Obecně lze usoudit, že pořízení CRM systému je výhodné za každých okolností, kdy se zakládá firma se záměrem růst a efektivně využívat shromážděná data o klientech. Důležité je uvědomit si, pokud se budou zapisovat různá data na různá místa na disku v PC, že v dlouhodobém hledisku se nakupí mnoho souborů mnoha typů formátů. V momentě, kdy jeden zaměstnanec bude potřebovat zpracovat data o klientovi, které získal jeho kolega, bude důležité si všechny relevantní soubory přeposlat. Během dne takových situací nastane několik a nastane kolosální chaos.

Řešením tohoto problému je CRM. Pokud se s implementací začne před samotným startem výkonu činnosti podniku, předejde se mnoha problémům. Ať už se jedná o samotné migrování z databází, či ručního přepisování dat ze všech, již existujících, souborů.

Jsou tu také body, které lze naopak velmi těžko dopředu předvídat a s velkou pravděpodobností bude zapotřebí optimalizací za plného chodu CRM systému. Tím je myšleno např. určení dat, která budou zapotřebí pro evidenci o zákazníkovi, finanční výše, kterou je podnik ochoten/schopen investovat, nebo jakou verzi softwaru zvolit na základě šíře portfolia klientů. To jsou všechno informace, které lze pouze odhadovat, přesto je to výhodnější a snadnější varianta než v prvním případě.

3.5 CRM systém OneTouch používaný společností Hays

Jak již bylo mnohokrát zmíněno v textu, jedná se o CRM systém „šitý“ na míru, který používá pouze společnost Hays. Jedná se o to, že společnost má vlastní IT oddělení, které programuje a spravuje OneTouch. Má to své obrovské plus, což je dynamičnost, relevantnost směrem k potřebám práce, prakticky okamžité řešení naskytnutých potíží a další.

OneTouch je velkým uspokojením pro celou společnost, splňuje totiž parametry pro práci na všech úrovních jak horizontálně, tak vertikálně. Rovněž

je napříč všemi státy několik „trenéru“, kteří jsou experti přes tento systém a dokáží velmi dobře popsat veškeré funkce.

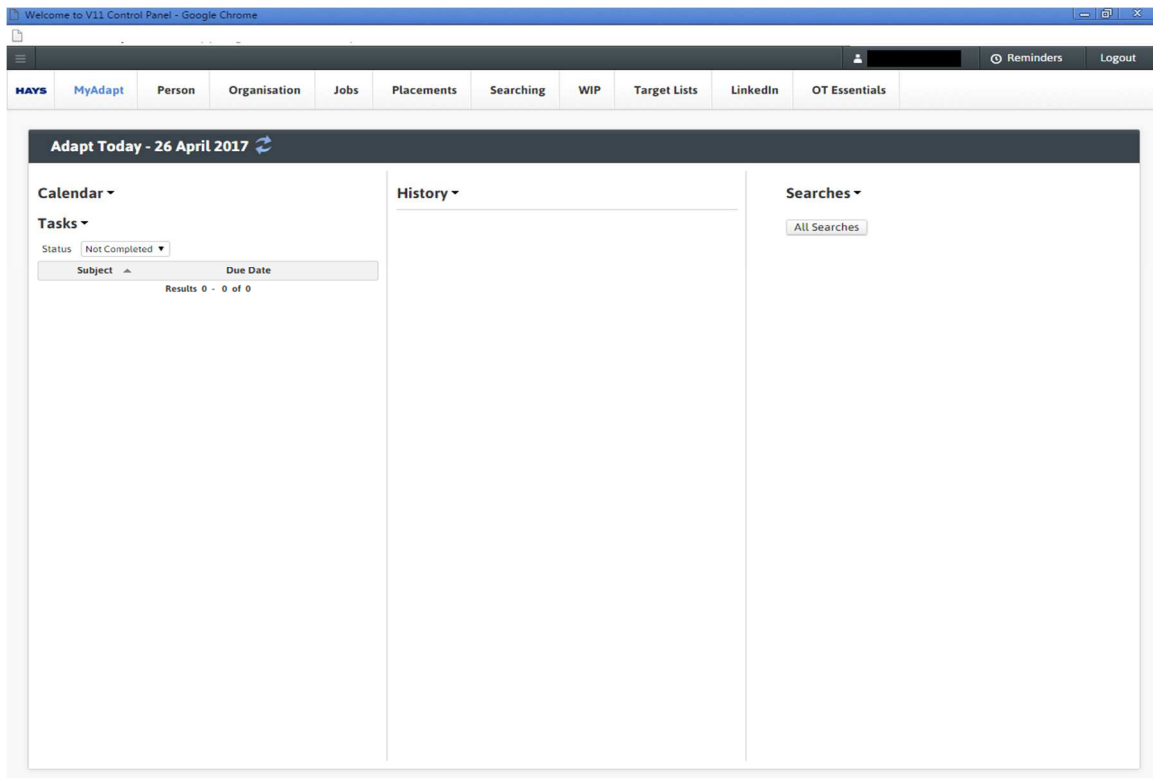
Nemůže se stát, že by se ve OneTouchi nacházeli funkce, které by nikdo po celou dobu fungování společnosti nevyužíval, jako tomu bývá u komerčně známějších CRM systémů.

Tento systém funguje plošně napříč všemi zeměmi, kde Hays působí, databáze tedy obsahuje již mnoho užitečných a zároveň citlivých dat. To je další důležitý bod, kterým se interně zabývá IT. Denně je systém monitorován proti hrozbám virových útoků.

Nejčastěji používaná a oblíbená funkce je hledání relevantních kandidátů na základě již existujících pozic se stejnými požadavky z minulosti. Tím je myšleno, že vyhledáme-li pozici, která vyžadovala kandidáty s podobnými profily, je velmi snadné tyto kandidáty dohledat a opětovně je kontaktovat.

Pro demonstraci takové volby se podívejme na sekvenci následujících obrázků č. 6, 7 a 8. Jako cíl zvolíme již zmíněného SAP konzultanta v kap. č. 3.1.

Na obr. č. 6 tedy vydíme uživatelské prostředí, které funguje jako rozcestník po přihlášení do systému OneTouch. Jak lze vyčíst, horní panel nástroju nabízí nejpodstatnější funkce jako hledání osob (Person), organizací (Organisation), všech otevřených i obsazených pozic (Jobs) atd. Pro naši potřebu vybereme funkci „Searching“, která nás odkáže do nového dialogového okna (viz. obr. č. 7)



Obrázek 6 - Uživatelské rozhraní OneTouch

Jako první věc se vyplní hledané kritérium, čili „SAP Consultant“. Systém OneTouch pracuje s datovými typy boolean, tzn., že při zadávání kritérií je nutné dodržovat zápis na základě těchto pravidel:

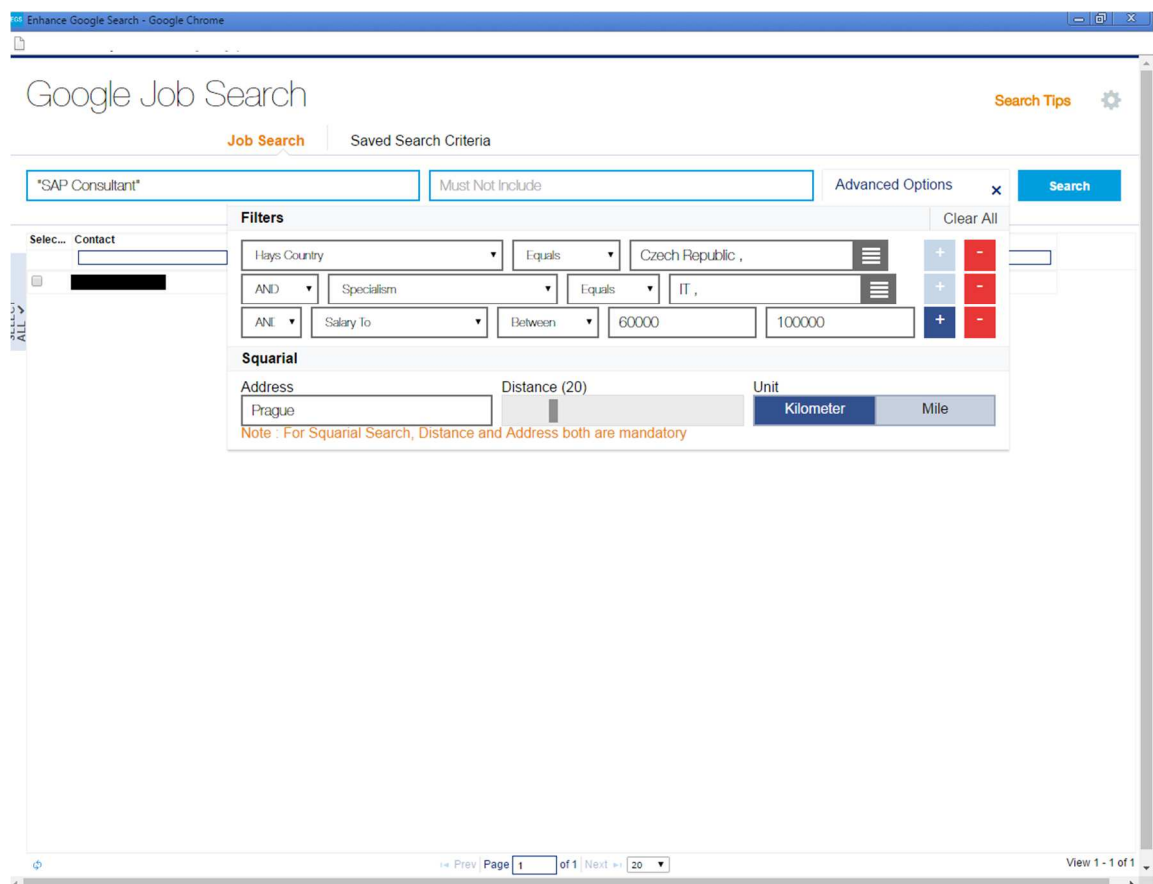
- jestliže je hledaný výraz víceslovný, musí se uvádět v uvozovkách – „SAP Consultant“ ;
- mezera je defaultně považována za **AND** (a), hledají se profily obsahující všechna kritéria;
- **OR** (nebo) hledá alespoň jeden ze zadaných kritérií;
- **NOT** (ne) zásadně nezobrazuje profily s těmito kritérii;
- kulaté závorky () pak kombinují a skládají kritéria dohromady (viz. příklad níže).

Příklad: „SAP Consultant“ **AND** (Prague **OR** Brno) **NOT** „Společnost ABC“

Takto zadné kritérium nám říká, že hledáme SAP konzultanty s uvedeným městem Praha nebo Brno a nechceme kandidáty, kteří pracují se společností ABC, která je např. naším klientem.

Na stejném principu fungují zadaná kritéria na obr. č. 7, jen s tím rozdílem, že je rozhraní více intuitivní a user-friendly pro uživatele. Není potřeba vypisovat vše do jednoho řádku, ale postupně navolit ve filtrech.

Obr. č. 7 tedy hledá všechny pozice, které byly zaměřené na Sap konzultanty v rámci České republiky se specializací na IT a kde bylo finanční ohodnocení mezi 60 000 až 100 000 Kč měsíčně. Poslední řádek s adresou dále specifikuje pozice v rámci Prahy a okolí 20km. Finanční rozpětí uvádíme, abychom měli jistotu seniority kandidáta a zároveň nevyhledali osoby s příliš vysokými požadavky.



Obrázek 7 – Uživatelské rozhraní funkce „Search“



Obrázek 8 - OneTouch Essentials už. rozhraní

Na obr. č. 8 je zjednodušená a uživatelsky přívětivější obdoba prostředí OneTouch (viz. obr. č. 6). Toto bylo vytvořené jako nástavba OneTouche před pár lety. Funguje na naprosto stejném principu jako základní rozhraní, ovšem je dynamičtější. Např. po vybrání „Find a Candidate“ již nejsme limitováni jednotlivými řádky, stačí pouze uvést jakoukoliv informaci o kandidátovi a ihned obdržíme všechny korespondující výsledky.

Jedná se tedy o intuitivní, dynamický, přehledný a user-friendly systém, na který je v porovnání s jinými systémy obecně pozitivní zpětná vazba.

3.6 Jiné systémy používané v personalistice

Personalisté využívají především HR systémy, které jsou stavěny přímo na personální práci, zahrnují tedy pouze informace týkající se zaměstnanců ve vlastní společnosti. Takové společnosti používají i další systémy, to záleží podle odvětví.

Dále existují tematické CRM systémy, o kterých je psáno v kap. 3. Ve shrnutí se jedná o systémy, ve kterých se vedou záznamy o zákazníkovi/kandidátovi a spoustu dalších potřebných informací souvisejících s procesy.

Také se v personalistice vedou fakturační záznamy, se kterými souvisí i jejich evidence, např. v systému Vision. Ten rovněž využívají účetní, kteří monitorují veškeré finanční transakce, čímž udržují cash-flow a dohlíží tak nad řádným placením klientů. Jedná se vlastně o usnadnění a centralizování všech vzniklých operací napříč podnikem, aby účetní měli jednoduchou orientaci a také mohli korigovat všechny změny.

Excel je zřejmě stále nejvíce používaný software na evidenci jakýkoliv dat. Jedná se o základní softwarové vybavení každé PC jednotky s operačním systémem Windows. Excel je tabulkový editor velmi bohatý na operace matematické, vyhledávací, textové, finanční, logické a datum a čas. To umožňuje uživateli velkou flexibilitu, provázání všech možných dat a tím vytvářet různé sestavy. Na stejném principu vlastně pracují i informační systémy s tím rozdílem, že se operace nemusí ručně zadávat, ale program už pouze reaguje na tlačítka v grafickém rozhraní. Taková tlačítka potom obsahují operace, které jsou předem přeprogramované.

Zajímavé je, že ho stále všichni používají, když mají k dispozici propracované drahé systémy. Bývá to z důvodu „svobody“, neboli vytvářet si, upravovat, zadávat jakákoliv data bez omezení a následně s nimi nakládat dle vlastního uvážení. To zpravidla informační systémy neumožňují. Většinou ho pracovníci využívají pro triviální evidenci, nebo jako doplňkový pomocník při práci. To je jedna z podstatných informací k tématu bakalářské práce. Jestliže společnost využívá nějaký systém, měl by být navržený tak, aby zaměstnanci byli schopni vytvářet veškeré činnosti v rámci tohoto systému.

Informační systémy nebývají zpravidla shovívavé k potřebám jednotlivců. Zaměstnanci si tedy nemohou přidávat osobní poznámky, sledovat vlastní pracovní historii, pouze hodně omezeně. Nelze si nechat vypsát sled činností během naší práce, propisovat důležité schůzky do kalendáře, zvýrazňovat a modifikovat jednotlivé informace o klientech/kandidátech. To jednoznačně přivádí zaměstnance k jinému řešení, čímž je právě Excel.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Předvýzkum

V rámci předvýzkumu bylo zjišťováno, jaké další informační systémy používají i jiné personální společnosti na českém trhu a jak je respondenti hodnotí ve srovnání se CRM OneTouch. Předvýzkum byl také základní předlohou pro koncepci celé bakalářské práce. Celý předvýzkum předcházel následnému dotazníkovému šetření a byl založen na osobních rozhovorech, aby bylo možné identifikovat nejpodstatnější nedostatky systémů z pohledu personálních činností na trhu.

Předvýzkum byl sestaven ze 6 jednoduchých otázek (viz. příloha č. 1).

Respondenti v tomto případě byli pouze 4. Všichni dotázaní, co pracovali dříve ve stejné společnosti, se shodli v rámci odpovědí, tudíž nebyli tázáni všichni.

4.1 Předmět a postup předvýzkumu

Jak již víme, předvýzkum byl stavebním kamenem pro finální dotazník. Na základě jednoduchých otázek, viz. příloha č. 1, bylo možné definovat nejčastější nedostatky, kterých si zaměstnanci na systémech všímají. Vzhledem k primárnímu zaměření na CRM systém OneTouch, bylo velmi snadné získat výsledky vnímání systémů těchto uživatelů.

Záměrem předvýzkumu bylo určit, zda má doba působnosti společnosti na trhu vliv na pořízení CRM systému, s jakými problémy se v rámci systému zaměstnanci potýkali a zda to mělo vliv na jejich výkon práce. V poslední řadě pak stručné uvedení návrhu pro zdokonalení.

Postup probíhal nejprve získáním souhlasu od kolegů věnovat chvíli svého času k osobnímu rozhovoru na 10-15 minut. Sběrání dat probíhalo bez jakýkoliv komplikací, všichni kolegové byli ochotní spolupracovat a uvést všechny informace. Vzhledem k prosbě zachovat anonymitu, nebudou uváděna jména

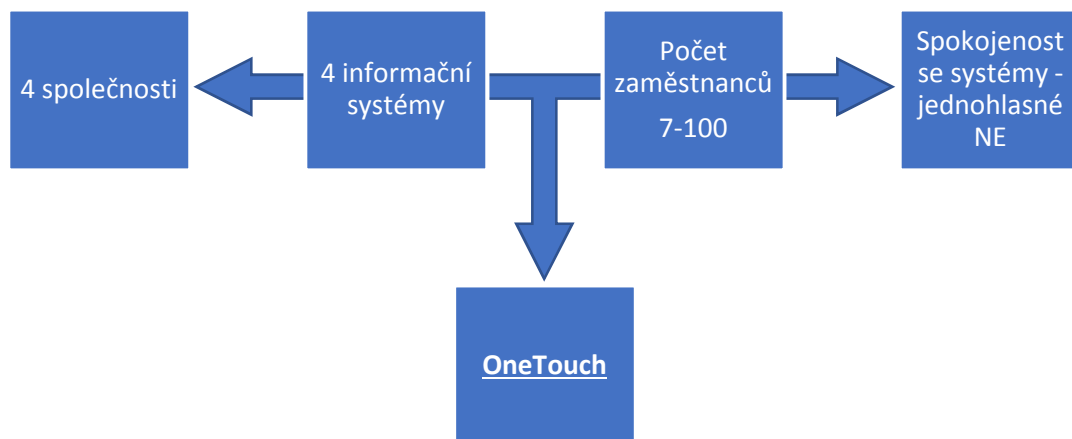
respondentů, ani společností, pro možné spekulativní spojování informací a polemickému hanění konkurence.

4.2 Důvod výběru společností

Pro upřesnění informací, že nebudou v předvýzkumu uvedena jména respondentů, ani společností, je vysvětlené v kap. č. 4.1. Přesto jsou uváděna jména společností v kap. č. 1.1, ve které však není možné spekulovat o žádném záměru hanění konkurence, neboť nejsou spojována žádná fakta z předvýzkumu s jejich jmény.

Výběr těchto společností však byl na základě předvýzkumu z důvodu posouzení nedostatků CRM systémů v obecné rovině a umožnění správně položit otázky v dotazníku. Kdyby byl dotazník postavený na faktech pouze o systému OneTouch, výsledky by mohly být částečně zkreslující. I přesto, že je hlavním cílem určit nedostatky systému OneTouch, je nezbytné položit otázky tak, aby nepůsobily sugestivně.

4.3 Vyhodnocení předvýzkumu



Obrázek 9 - Vyhodnocení předvýzkumu

Na obr. č. 9 je vyobrazení výsledků předvýzkumu, které jednoznačně poukazuje na velikou oblíbenost CRM systému OneTouch.

Jednoduše nám obrázek říká, že byly uvedené 4 společnosti s různým počtem zaměstnanců (7-100), 4 informační systémy, přičemž ani s jedním zaměstnanci nebyli spokojeni. Přesto se všichni respondenti odkázali na systém OneTouch s tím, že je jednoznačně nejlépe koncipovaný pro práci v personalistice. Na systém OneTouch je však zaměřené dotazníkové šetření.

Přehled otázek lze nalézt v příloze č. 1.

V první otázce bylo zapotřebí zjistit, o jaké společnosti se jedná, a tak si určit dobu působnosti na trhu. Ať už se tedy jednalo o společnosti relativně mladé, nebo působící na trhu i desítky let, všechny mají již zavedený podnikový informační systém.

Tím se dostáváme k druhé otázce, jaké systémy společnosti využívají. Opět je důležité znát o jaké se jedná. Každý systém vždy přináší jistá rizika, přednosti a rozsah využití. Z odpovědí jsme zjistili, že se nejedná pouze o CRM, ale také o xRM, Citrix, Carerix a jeden neznámý systém. Popis systémů lze najít v kap. č. 3.2. Na základě takového zjištění je patrné, že není žádným pravidlem, aby všechny personální společnosti používali stejný typ informačního systému. Obrovskou nevýhodou se pak ale stává stáří, funkčnost a samotné uživatelské prostředí systému. Ve vybraných případech se jedná právě o velmi zastaralé řešení s čímž koresponduje otázka č. 4.

Třetí otázka je ukázkou toho, že na počtu zaměstnanců nezáleží, stále je velmi důležité informační systémy pořídit. V rámci předvýzkumu se pohybuje počet zaměstnanců ve společnostech od 7 do 100. Společnost Hays má aktuálně 76 zaměstnanců.

Čtvrtá otázka je klíčovou pro dotazník i dosažení cíle bakalářské práce. Prakticky nikdo z respondentů nebyl se systémem v předchozím zaměstnání spokojený. Jednalo se např. o pomalý chod systému, který byl mnohdy zapříčiněn pomalým připojením k internetu, vzhledem k SaaS řešení. Neintuitivní,

nepřehledný a ne user-friendly, z toho plyne, jak důležitou roli hraje front-endové, neboli grafické, řešení. Často respondeti zmínili samotnou navigaci skrze systém, k jedné informaci bylo zapotřebí namísto jednoho kliknutí myší kliknout nejméně 3 krát. V neposlední řadě pak velký problém činí duplicitní hodnoty, což nebylo nikterak ošetřeno.

Pátá otázka vychází z otázky č. 4. Jestliže zaměstnanci nemají k dispozici efektivní nástroj k výkonu své práce, pak lze vyvodit tezi, že to k žádnému vysokému výkonu práce směřovat nebude. Od pradávných dob mají lidé v mozku zakódované snažit se těžké a zbytečné události obcházet, či zjednodušovat. Přesně tím se řídí i každý z nás. U respondentů se objevují frustrace z pomalosti, či zapomínání až 30% informací evidovat do systému. S tím je spojený odpor vůbec informace evidovat. Tím dochází k častému odklonu k tabulkovému editoru Excel, kde si zaměstnanci mohou samovolně zadávat data dle vlastního uvážení a potřeby. Naprostý chaos vzniká s vyhledáváním informací z důvodu nulového sjednocení zadávání kritérií o entitách v systému. Tím je myšleno např. jazyk, ve kterém se vše eviduje, někdo používá slovenský, další pak anglický, třetí pro změnu český jazyk. Naskytuje se tedy prostor pro zlepšení. Poslední neoblíbený fakt, je vedení několik různých systémů napříč společnostmi. Přičemž každý je zaměřen na jiné funkce, např. jeden systém na evidenci společností, další k evidenci zákazníků apod.

Šestou otázkou bylo uvést subjektivní shrnutí. To je přínosná informace, jež mnohdy zachrání delevopera od případných finančních ztrát. Opět byla tato otázka nesmírně přínosná pro zpracování dotazníku. Návrhy byli všestranné, např. kompletně přepracovat interface systému, čili design, shortcuty a intuitivnost. S tím problémem se uživatelé systému setkávají nejčastěji a přitom je to neustále podceňovaná záležitost při vývoji. Dalé uvedená informace je spíše organizačního řádu, jedná se o evidenci reportů, které v určitých časových blocích evidované nebyly. To však bylo zapříčiněné špatným uzpůsobením systému, bylo to složité a nejednotné. Mezi časté problémy se řadí také špatné zpracování template, neboli jakási šablona pro

zasílání informativních emailů. Ty však měly předvyplněné naprosto irelevantní a nesmyslné informace. I navzdory účelu ulehčit templaty práci zaměstnancům, byl výsledný efekt nulový, naopak se vše předně muselo přemazávat a poté vyplňovat.

4.4 Sumarizace a přínos předvýzkumu

Předvýzkum splnil očekávání a bylo možné vytvořit dotazník (viz. příloha č. 2) v odpovídající míře cíle práce. Vše proběhlo bez komplikací, samotné vyhodnocení bylo rovněž bez obtíží. Pokud lze shrnout stěžejní informace, respondenti byli v 90% případů nespokojeni se systémem používaným v předchozím zaměstnání a navrhovali změny prakticky ve všech směrech, nebo kompletní záměnu za jiný systém. Často bylo zmiňované, že OneTouch je skvělým příkladem adekvátního CRM systému pro práci v oblasti personálních společností. Mnohdy není rozhodujícím faktorem ani letá praxe práce se systémem, problémy se objevují ihned po nástupu do práce. Tím je myšleno, že zaměstnanec nemusí být guru přes dané systémy, ale dokáže rozpoznat nedostatky i bez jakékoliv předchozí zkušenosti s takovým nástrojem.

Přínos předvýzkumu byl především ten, že zaměstnanci souhlasili a ocenili tento nápad, analyzovat nedostatky systému. Ne z důvodu, že by chtěli sdělit problémové oblasti bývalých zaměstnavatelů, ale protože by rádi změnili některé funkce v systému OneTouch. Je tedy dobré vědět, že prováděný průzkum není zaměstnancům na obtíž, naopak se rádi podílí na možné změně interního systému pro zlepšení kvality práce.

5 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bylo postavené na základě předvýzkumu (viz. kap. č. 4) a určené pro zaměstnance společnosti Hays. V celé bakalářské práci jsme se zaměřovali na CRM a další příbuzné systémy, jejich funkce, nedostatky apod. Cílem práce je identifikovat nedostatky především systému OneTouch a

navrhnout možné optimalizace. Všechny uvedené informace byly potřebné pro čtenáře k pochopení celé problematiky.

Důvodem výběru systému OneTouch jsou osobní dlouhodobé zkušenosti a také zalíbení systému. I přes drobné nedostatky se jedná o jeden z mála důmyslně zpracovaných systémů pro personální společnosti.

Otázky (struktura dotazníku viz. příloha č. 2) jsou v anglickém jazyce, neboť se jedná o mezinárodní společnost. Přestože se dotazník vztahoval pouze na pražskou pobočku, společnost Hays zaměstnává i cizince, kteří česky nerozumí. Jako ve většině společnostech v dnešní době, i Hays má vše v anglickém jazyce, veškeré dokumentace, evidenci, promotace, a další.

Celkový počet respondentů byl v konečném výsledku 28. Lze konstatovat, že pro získání relevantních a potřebných dat je tento vzorek dostačující.

5.1 Analýza a vyhodnocení dat z dotazníkového šetření

Přehled otázek lze nalézt v příloze č. 2.

Otázka č. 1 kategorizuje zaměstnance podle doby působnosti v Hays. Důležitá otázka pro relevantní výsledky. Jestliže porovnáme krátkodobě zaměstnaného pracovníka se zaměstnancem, který pracuje ve společnosti 3 roky, určitě budou odlišné odpovědi z hlediska zkušeností. Doba působnosti také souvisí s pozicí, na které respondenti právě působí. Takový postup je zřetelně znázorněný na obr. č. 10.



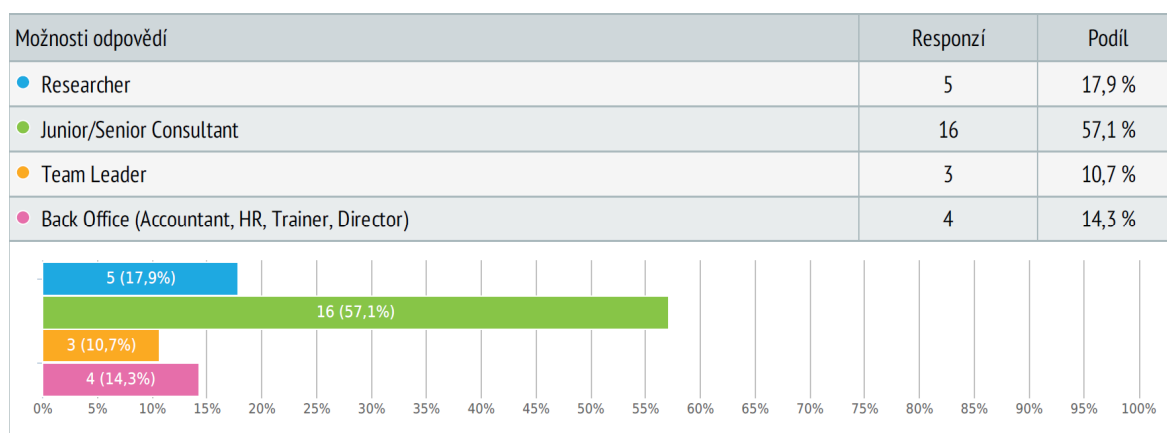
Obrázek 10 - Pozice zaměstnance v souvislosti s dobou působnosti

Lze tím sledovat, jaký je kariérní růst ve společnosti. Ještě by bylo možné dělit zaměstnance na částečný a plný úvazek, což hraje také roli. Většinou ti na plný úvazek přechází zhruba po prvních 6 měsících na junior konzultanty, zatímco ti na částečný působí až jeden rok jako researcheři. Nejčastějším důvodem bývá denní studium na vysoké škole.

Respondenti tedy byli především zaměstnanci pracující v Hays déle než 1 rok. Konečné výsledky byly následující:

- 1-6 měsíců – 8 respondentů;
- 7-12 měsíců – 4 respondenti;
- déle než 1 rok – 16 respondentů.

Otázka č. 2 je opět především kategorizující pro další otázky.



Obrázek 11 - Pozice respondentů ve společnosti Hays

Přes 50% respondentů tvoří juniorní a seniorní konzultanti, přičemž v Hays je počet researcherů a konzultantů téměř totožný. Z obr. č. 11 lze odvodit, že v poměru k celkovému množství zaměstnanců na dané pozici, researcheři neprojevili značný zájem o účast na průzkumu.

Není to zcela žádoucí výsledek. Jestliže je zapotřebí vylepšení, je nezbytnou součástí mít data od uživatelů pracujících se systémem krátce, stejně tak i dlouhodobě. Nejedná se pouze o zlepšení funkcí, ale také o prostředí jako takové, přehlednost a jiné detaily, kterých si všimnou zpravidla noví uživatelé.

Otázka č. 3 je pro zjištění obecného smýšlení respondentů o informačních systémech ve společnostech. Ovšem malá část z nich uchopila tuto otázku v souvislosti pouze se systémem OneTouch. Výsledky i přesto byly pozitivní ve valné většině. 22 respondentů uvedlo pozitivní, 2 respondenti negativní a 4 respondenti lehce diskutabilní zpětnou vazbu.

Prakticky všech 22 respondentů shledali využívání informačních systémů jako velice nápomocný nástroj k organizaci a strukturování práce. Také uváděli, že je to doslova „the most important for business“, tedy nejdůležitější součást pro byznys. Určitě tomu v drtivé většině tak opravdu je, neboť bez informací se velká část společností neobejde. Dále respondenti uvádí, že jim systémy usnadňují práci a to především ve vyhledávání kandidátů a mnohých detailů. Usnadňuje jim to práci a mohou tak efektivněji kontrolovat své úkoly a KPI's.

Negativní responze byly v tomto případě ty, které se vztahovaly pouze na OneTouch. Jednalo se o pomalé a složité ovládání systému. Respondent uvedl, že by se systém neměl jmenovat OneTouch, ale „TwentyTouch“ s ohledem na získávání dat. Namísto jednoduchého jednoho kliknutí je zapotřebí několik kliků myši, než se uživatel dostane k žádané informaci. Druhou odpovědí bylo špatné uživatelské prostředí, které by mohlo být více user-friendly. Opět je zmíněná špatná orientace a některé funkcionality jsou zbytečně komplikované, jako např. nahrávání dokumentů nebo vyhledávání skrze OneTouch. Tyto odpovědi je potřeba brát v potaz stejně jako ostatní.

V poslední řadě jsou tu diskutabilní odpovědi. Např. jsou důležité pro efektivní práci, pokud nejsou špatně uzpůsobené k dané činnosti. V opačném případě mohou působit spíše problémy. Dále respondent uvedl, že záleží na systému,

nebo jak uživatel daný systém používá. To jsou všechno dobré odpovědi, ne však použitelné pro tento průzkum. Pokud bychom chtěli získat relevantní odpověď, bylo by nutné provést následný rozhovor, to však není možné z důvodu zachování anonymity respondentů.

Všechny odpovědi jsou základními pilíři pro developery informačních systémů. Jedná se o odpovědi samotných uživatelů, tedy nejcennější zdroj informací. Postupně se dotazníkem dostáváme k detailnějším informacím, což je žádoucí. Otázka č. 4 nám dává důležitý přehled, kolik respondentů se setkala i s jinými systémy. Přestože jich bylo pouze 6, mají zkušenosti s více než 10 dalšími systémy dohromady. Otázka sama o sobě nemá hlubší smysl, jedná se pouze o zjištění, jaký přehled a zkušenosti respondenti mají a zda se jedná o předpojaté odpovědi vůči OneTouchi či nikoliv. Respondentů se zkušenostmi s jinými systémy bylo pouze 6 z 28, to není zcela uspokojivý výsledek.

Otázka č. 5 se týkala pouze těch, kteří mají zkušenosti i s jinými systémy mimo OneTouch. Byly 3 pozitivní a 3 negativní responze. V pozitivních se žádný z respondentů nezmiňuje důvody. Zatímco v negativních odpovědích byla uvedena např. rychlost v rámci filtrování a přístupu k jednotlivým datům celkově. Respondenti uvádí, že jiné systémy jim poskytovaly detailnější přehled o kandidátech a registrovaných zájemcích, např. požadovanou mzdu, smluvně stanovené finance, datumy nástupu, registrace, a mnoho dalších. Tyto možnosti dotázaní shledali jako nezbytně nutné k efektivnímu výkonu práce.

Otázka č. 6 se již zaměřuje úzce na OneTouch. V obecné rovině je potřeba znát odpověď na tuto otázku, aby bylo možné určit, zda jsou zaměstnanci spokojeni se systémem, se kterým pracují. 22 respondentů uvádí pozitivní odpovědi, to je zcela uspokojivý výsledek.

Tabulka 1 - Přehled pozitivních a negativních výsledku dle pozice v Hays

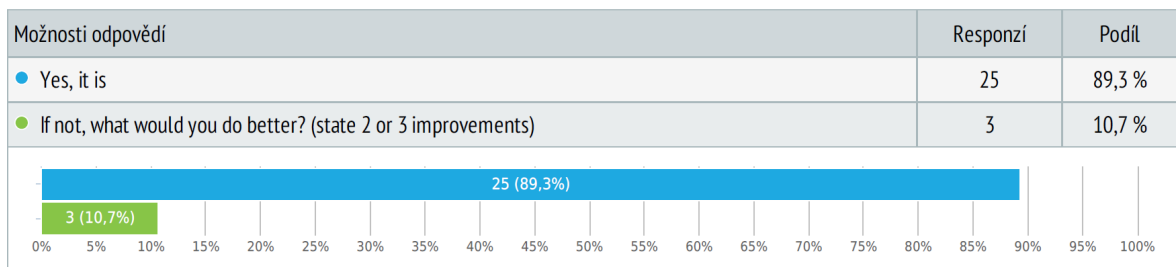
Researcher		Consultant		Team Leader		Back Office	
+	-	+	-	+	-	+	-
5	1	11	5	3	0	4	0

V tabulce č.1 je přehled, jak respondenti reagovali v souvislosti na jejich pozici. Konzultanti, kteří bývají v rámci společnosti zpravidla nejvíce časově vytížení, vzhledem k schůzkám mimo kancelář, uvedli poměrně nejvíce negativních odpovědí. Prakticky všichni uvedli, že problém je s evidencí všech informací, což bývá mnohdy zdoluhavé a náročné z časového hlediska. Především pak, pokud nefunguje připojení k systému, s čímž jsou časté obtíže. Konzultanti nemohou z těchto důvodů efektivně pracovat a to má markantní vliv na celý výkon práce. Jako důsledky jsou poté neuvedené úplné informace, nebo zapomínání je evidovat. Z toho lze usoudit, jaký vliv to má poté na celkový chod společnosti, kde 70 zaměstnanců přistupuje ke stejným datům a ty tam nejsou. S tím souvisí negativní odpověď reseacherů, kteří pracují výhradně s informacemi o kandidátech, které následně prescreenují. Jestliže nemají úplné informace, kandidáti si budou vědomi, že je zmatek ve společnosti a nebudou chtít spolupracovat. Dle běžných rozhovorů s kolegy v pauzách, kteří působí na pozici researchera, se setkávají s tímto faktem prakticky několikrát denně.

Na druhé straně, team-leadeři a pracovníci back-officu jsou spokojení se systémem OneTouch a uvádějí pozitivní zpětné vazby. Zkrátka všichni uvádí, že jim pomáhá s byznysem ve všech rovinách a nemyslí si, že by je jakýmkoliv způsobem negativně ovlivňoval samotný chod systému OneTouch.

Otázka č. 7 je opět informativní uzavřená otázka. Je důležité udržovat přehled vztahů respondentů k systému OneTouch. Je důležité zjistit nejen co je potřeba zlepšit, ale také, zda je systém pro uživatele v aktuální podobě přijatelný pro

práci. Díky této odpovědi je tedy možné vyvodit oblíbenost OneTouche i přes jeho nedostatky. Znamená to, že není podstatné vyměnit celý systém, pouze se zaměřit na dílčí problémy a řešit je z pohledu uživatele. Na obr. č. 12 můžeme sledovat téměř 90% úspěšnost v závislosti na ovládání systému OneTouch.



Obrázek 12 - Spokojenost s intuitivitou systému OneTouch

V případě nespokojenosti respondenti uvedli pouze velké množství kliků při získávání informací a uživatelské prostředí.

Otázka č. 8 se zaměřuje na funkce, které je dobré ponechat, neboť jsou pro uživatele užitečné, nápomocné nebo nezbytné k výkonu efektivní práce. Zde je výčet všech zmíněných funkcí uvedených respondenty:

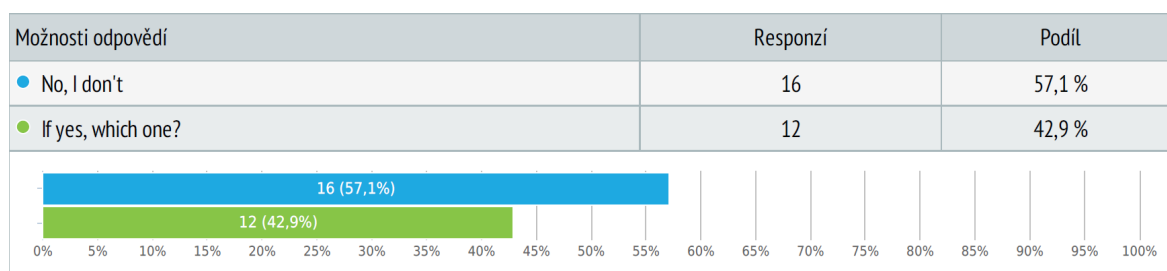
- **searching**, neboli vyhledávání;
- **e-shot** – předloha pro zasílání hromadných e-mailů;
- **journal** – historie každé entity v systému;
- **formulář** se zpětnou vazbou;
- **OneTouch Essential** – intuitivní a user-friendly vyhledávání (nástavba standardního searche);
- **WIP** – přehled činností jednotlivých zaměstnanců společnosti Hays;
- **target list** – přehled nastavených a splněných cílů jednotlivých zaměstnanců Hays;
- propojení s pracovními portály **Jobs.cz**;
- **poměření úspěšnosti** – CV sent, CV sent-client interview, client interview-offer, offer-placement;

- **reporty** – Shrnutí dostupné ke každé entitě v systému (v případě, že ho některý z uživatelů prvně vytvoří).

Tyto funkce se v dotazníku opakovaly, tím lze vyvodit, že jsou nezbytné k práci. Tato otázka nám dává pouze potřebná vodítka ke kvalitnímu zachování správných funkcí.

Otázka č. 9 je provázaná s otázkou č. 7. Výsledek je naprosto shodný, tedy 25 respondentů uvádí spokojenost se systémem OneTouch. Tato otázka se může zdát nadbytečná a vypovídající o tomtéž jako otázka č. 7, není však pravda. Po určité zkušenosti se každý uživatel naučí se systémem zacházet a ovládání se začne zdát být jednoduché. Na druhou stranu, uživatelé, kteří se setkávají se systémem poprvé mohou shledat rozhraní komplikované. Proto je zde otázka týkající se intuitivity a samotné oblíbenosti systému jako celku.

Otázka č. 10 lze označit za pomocné vodítko pro developery systému OneTouch. Samotní uživatelé uvádí, jaké další nástroje musí používat mimo OneTouch k efektivní a vyvážené práci.



Obrázek 13 - Otázka: Musíte používat i jiné systémy na evidenci mimo OneTouch?

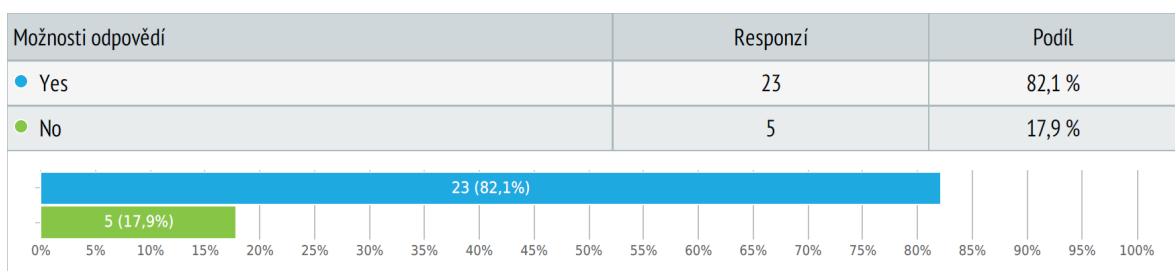
Na obr. č. 13 lze sledovat nepatrný rozdíl mezi odpověďmi. Ti, kteří zvolili druhou možnost uváděli v drtivé většině MS Excel, také proto mu byla věnována jedna kapitola v teoretické části (viz. kap. č. 3.6). Z osobních zkušeností a odpovědí respondentů lze s jistotou říci, že se jedná o nerozšířenější nástroj v rámci

jakékoliv společnosti. Dále byla uvedena nutnost schraňovat všechna CV kandidátů v samostatné složce a používání systému Daxtra pro správný chod financí.

Otázka č. 11 pro změnu sleduje, která pole/informace jsou přebytečná a nevyužitelná. Karta kandidáta/klienta je široce obsáhlá a umožňuje uvést mnoho informací. Říká se, že méně je někdy více, to ovšem neplatí v tomto případě. Čím více informací shromáždíme o kandidátech/klientech, tím lépe pro byznys. Respondenti uváděli, že nejsou žádná zbytečná pole, jedná se však o lenost zaměstnanců tato pole vyplňovat. Tento problém je bohužel plošný skrze celý Hays, nejen v České republice.

Nejedná se tedy o žádná zlepšení, spíše o apel na zaměstnance brát tato doporučení vážně. Více informací o kandidátech/klientech usnadní mnohdy práci a pomůže v identifikaci při vyhledávání.

Otázka č. 12 se ptá, zda by měl být sjednocený systém pro evidování informací v systému. Podle obrázku č. 14 lze jednoznačně tvrdit, že ano. 5 respondentů si to ovšem nemyslí. V takových případech nelze očekávat 100 % shodu. Zpravidla tomu bývá do doby, než se uživatel setká s takovým problémem.



Obrázek 14 - Otázka: Měl by být jednotný systém evidování informací?

Otázka č. 13 byla zaměřena na obecné doporučení pro všechny developery, na co se obecně zaměřit, aby jejich systém byl co nejvíce user-friendly. Zde je výčet odpovědí respondentů:

- udržovat systém jednoduchý a intuitivní;
- možnost hledat dle telefonních čísel;
- zjednodušit vytváření karty kandidátů/klientů;
- získávat informace od samotných uživatelů pravidelně;
- možnost zaslání jednoho CV více klientům zároveň.

Z těchto obecných doporučení je zapotřebí vycházet při návrhu databáze. Developerům to umožní v mnohých směrech přizpůsobit systém požadavkům uživatelů.

5.1.1 Spokojenost zaměstnanců s využíváním systému OneTouch

Obecně lze říci, že ať má společnost jakékoliv úmysly, chce mít loajální spokojené zaměstnance, nebo se zaměřuje čistě na zisky, vždy musí mít funkční systém, se kterým zaměstnanci budou schopni, a především ochotni pracovat. Uživatelé nebývají mnohdy spokojeni, je to právě z důvodů špatně navrženého systému. Často se lze setkat s názory a stížnostmi, které vedou tímto směrem, nikdo to ovšem nebere v potaz.

Ve společnosti Hays vyvstávají mnohé stížnosti ohledně systému OneTouch. Velké množství problémů bylo popsáno v kap. č. 5.1. Společnost Hays na to v nedávné minulosti již zareagovala a kupíci se problémy začala postupně přetvářet do nové podoby. To byl také jeden z důvodů výběru tématu bakalářské práce.

V porovnání se systémy, se kterými respondenti pracovali v jiných společnostech se ovšem OneTouch stává tím nejlepším. Jako důvod je zmiňované právě vlastní programování systému, což v mnoha směrech usnadňuje řešit naskytnuté problémy a reagovat na potřeby společnosti Hays.

5.2 Sumarizace

Dotazníkové šetření splnilo očekávání. Dotazník byl zaměřen na analýzu systému OneTouch a jeho nedostatků pro návrh/optimalizaci na zlepšení. Ze shromážděných informací lze tedy usoudit, že je potřeba zapracovat především na uživatelském prostředí a také jednoduchosti procházení. Ze 70 dotázaných bylo ochotných odpovědět 28, což bylo nad předběžná očekávání vzhledem k množství otevřených otázek. Důležité však je, že u respondentů bylo zastoupení ze všech pozic, které jsou ve společnosti Hays, tím je dotazníkové šetření zcela objektivní.

Nejvíce se na průzkumu podíleli konzultanti (16 respondentů) s dobou působnosti 1 rok a více. Počet researcherů a konzultantů je ve společnosti Hays téměř totožný, i přesto odpovědělo pouze 5 researcherů.

22 respondentů shledává využívání informačních systémů velmi nápomocným nástrojem a dokonce tvrdí, že je to nejdůležitější součást byznysu. V tom lze vidět obrovskou sílu systému OneTouch, neboť pouze 6 respondentů uvádí, že se setkali s jinými systémy.

Hlavní omezování výkonu práce zaměstnanců způsobuje časová náročnost spojená se zbytečně zdlouhavým evidováním všech informací. Obzvláště pro konzultanty, kteří bývají velkou část své pracovní doby mimo kancelář na schůzkách. S tím je spojené také časté zapomínání evidovat kompletní informace a vznikají komunikační šумы napříč společnostmi i samotnými kandidáty/klienty.

Respondenti se shodují na intuitivně uspořádaném uživatelském prostředí. Pouze 3 z 28 respondentů uvádí, že by drobné úpravy, jako zjednodušení přístupnosti k informacím, mělo být snazší. Aktuální verzi nazývají jako „Twenty-Touch“, čímž myslí, že musí vykonat mnoho kliknutí myši, aby obdrželi žádanou informaci.

Téměř 90% respondentů je spokojených se systémem OneTouch a jako nejužitečnější funkce uvádí searching, journal profilů (neboli historii), WIP, propojení se sociálními sítěmi a pracovními portály a reporty.

I přes velké množství administrativy spojené se systémem OneTouch, téměř 60% respondentů používá i další nástroje k evidenci informací pro vlastní potřebu, lepší orientaci. Ve všech těchto odpovědích byla shoda s MS Excel, který je stále nedílnou součástí mnoha uživatelů informačních systému.

Respondenti doporučují optimalizovat především uživatelské rozhraní, intuitivitu v procházení systémem, karty pro vytváření nových kandidátů/klientů, plošné rozesílání CV a především komplexnější journal, neboli historii kandidátů/klientů.

6 Doporučení

Jak bylo párkrát mezi kolegy zmíněno, bylo by vhodné mít kontaktní osobu, která by sbírala aktuální data ohledně chodu systému, např. na čtvrtletní bázi. Taková pověřená osoba by komunikovala mezi developerem a společností, konkrétně se samotnými uživateli. Odpovědí na doporučení, pro zlepšení/optimalizaci, je bez kompromisně mnohokrát zmíněné uživatelské prostředí.

Z obrovské škály informací uvedených respondenty, by bylo vhodné upravit list kandidátů/klientů tak, aby bylo povinné zadat informace, na které by se zpravidla měl každý zaměstnanec optat. Toto řešení vede k polovičnímu úspěchu. Jestliže se uvádí úplné a relevantní informace a uživatelské prostředí nám tato data přehledně interpretuje, pracovní výkon exponenciálně roste. Toto pravidlo nabývá na důležitosti především v korporátním prostředí, kde jsou všechna nastavení odepřena běžným uživatelům a ti jsou poté odkázáni na hotové řešení.

V poslední řadě je důležité provázat CRM systém s poštovním klientem pro plánování schůzek. Tzn., abychom nemuseli vyplňovat tyto údaje do systému a následně je zadávat do kalendáře poštovního klienta. Při malém množství se

tento fakt nejeví jako problém, ovšem postupem času toto v problémový faktor přechází.

Lze dodat, že čím větším se developer stává na trhu, neměl by ztrácet na kvalitě ohledně jednotlivých klientů, jako tomu bývá v drtivé většině. Z osobních zkušenosti z dob návrhu filmové databáze lze tvrdit, že nejefektivnější výsledek přichází po trvalé komunikaci s koncovými uživateli.

Závěr

Bakalářská práce splnila svůj cíl, tedy analyzovat nedostatky systému One-Touch a vytvořit tak návrh pro zlepšení/optimalizaci. Práce je sepsána chronologicky, od obecných informací ke konkrétním, aby se čtenář neztratil v obsahu. Díky zapojení do šetření byli kolegové rádi, že mohli vyjádřit své názory a to anonymně. V Současné době společnost Hays vyvíjí novou verzi systému One-Touch. Sbírá veškerá pomocná data vedoucí k optimalizaci nedostatků aktuálně využívané verze. Sebraná a vyhodnocená data budou poskytnutá společností k utváření nové verze.

Lze vyvodit závěr, že ačkoliv se společnosti snaží poskytnout vždy to nejlepší řešení, neuvědomují si jejich hodnotu. Požadují skvělé výsledky za málo peněz, čímž přichází o peníze při budoucím výkonu práce. Na čísla je důležité pohlížet i z jiného úhlu pohledu. Ziskovost není jediný ukazatel úspěšnosti, velkou roli hrají zaměstnanci, které bychom měli při rozhodování a jakýkoliv změnách zapojit do diskuze. Jestliže není optimální informační systém, na kterém stojí veškerá činnost podniku, je nezbytné věnovat tomu značnou část pozornosti i peněz.

Seznam použité literatury

- [1] CRM systém versus MS Excel. *SSLS* [online]. 2017, [cit. 2017-04-04]. Dostupné z WWW: <<https://www.ssIs.cz/pr-crm.html>>
- [2] SKLENÁK, Vilém a kol. *Data, informace, znalosti a internet*. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2001. 507 s. ISBN 80-7179-409-0.
- [3] ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 2. akt. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2016. s. 26. ISBN 978-80-247-5870-1.
- [4] ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 2. akt. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2016. s. 27. ISBN 978-80-247-5870-1.
- [5] Oblasti působení společnosti Hays. *HAYS CZECH REPUBLIC* [online]. 2017, [cit. 2017-04-26]. Dostupné z WWW: <<https://www.hays.cz/about-hays/index.htm>>
- [6] Our history. *HAYS* [online]. 2017, [cit. 2017-05-01]. Dostupné z WWW: <<https://www.haysplc.com/we-are-hays/our-history>>
- [7] The 2017 Hays Salary Guide. In: *PLATOVÝ PRŮZKUM HAYS 2017* [online]. 2017, [cit. 2017-02-25]. Dostupné z WWW: <https://www.hays.cz/cs/groups/hays__common/@cz/@content/documents/digitalasset/hays__1854406.pdf>
- [8] Český trh práce má ve srovnání se zahraničím dostatek odborníků. *Novinky.cz* [online]. 2015, [cit. 2017-02-28]. Dostupné z WWW: <<https://www.novinky.cz/kariera/383404-cesky-trh-prace-ma-ve-srovnani-se-zahranicim-dostatek-odborniku.html>>
- [9] Co je CRM?. *PRAXECRM* [online]. 2015, [cit. 2017-03-02]. Dostupné z WWW: <<http://www.crm-practice.cz/main/>>
- [10] SODOMKA, Martin a Renata KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. akt. a rozš. vyd. Praha : Computer Press, 2010. ISBN 9788025128787.
- [11] POTTI, Sunil. *NetScaler VPX as a Native Windows service – integrated with Hyper-V and Systems Center* [online]. 2010, [cit. 2017-04-26]. Dostupné z WWW: <<https://www.citrix.com/blogs/2010/05/13/netscaler-vpx-as-a-native-windows-service-integrated-with-hyper-v-and-systems-center/>>

- [12] XRM Defined by xRM. *XRM* [online]. 2016, [cit. 2017-03-11]. Dostupné z WWW: <http://xrm.com/xrm/xrm_defined/>
- [13] KPMG. *The Difference Between CRM & XRM* [online]. 2015, [cit. 2017-04-26]. Dostupné z WWW: <<http://www.handson.com.au/microsoft-dynamics-crm/the-difference-between-crm-xrm/>>
- [14] Team. *Carerix* [online]. 2017, [cit. 2017-03-12]. Dostupné z WWW: <<https://www.carerix.com/en/team/>>
- [15] textkernel. *CxJobfeed: access to all online jobs with Jobfeed data in Carerix* [online]. 2016, [cit. 2017-04-26]. Dostupné z WWW: <<https://www.textkernel.com/cxjobfeed-access-online-jobs-jobfeed-data-carerix/>>
- [16] Vyber CRM. *Jednoduchý nástroj pro porovnání a hodnocení CRM systémů* [online]. 2016, [cit. 2017-04-04]. Dostupné z WWW: <http://www.vyber-crm.cz/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=vyberte_si_crm_system&gclid=CjOKEQjwil3HBRDv0q_qhqXZ-N4BEiQAO-TiCHg3tV_7_EiBSBgRhIctiWLmbWwoI9zicCgNKA-ppMG4aAkqm8P8HAQ>
- [17] Kdy je správný čas na zavedení CRM softwaru?. *MladýPodnikatel.cz* [online]. 2016, [cit. 2017-03-14]. Dostupné z WWW: <<https://mladypodnikatel.cz/kdy-je-spravny-cas-na-zavedeni-crm-software-t31349>>

Seznam použitých zkratk

CRM – Customer Relationship Management

RPO – Recover Point Pbjective

CEO – Chief Executive Officer

ERP – Enterprise Resources Planning

SaaS – System as a Software

IS – Information System

EMEA – Europe, the Middle East and Africa

OS – Operační Systém

HR – Human Resources

WIP – Work In Progress

CV – Curriculum Vitae

KPI – Key Performance Indicators

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Seznam oblastí působení [5].....	12
Obrázek 2 - Ukázka virtualizace přes Citrix [11]	20
Obrázek 3 - Rozdíl mezi CRM a xRM [13].....	21
Obrázek 4 - Relativita CRM a xRM.....	22
Obrázek 5 - Uživatelské rozhraní systému Carerix [15].....	24
Obrázek 6 - Uživatelské rozhraní OneTouch.....	29
Obrázek 7 – Uživatelské rozhraní funkce „Search“	30
Obrázek 8 - OneTouch Essentials už. rozhraní.....	31
Obrázek 9 - Vyhodnocení předvýzkumu.....	36
Obrázek 10 - Pozice zaměstnance v souvislosti s dobou působnosti.....	40
Obrázek 11 - Pozice respondentů ve společnosti Hays	41
Obrázek 12 - Spokojenost s intuitivitou systému OneTouch	45
Obrázek 13 - Otázka: Musíte používat i jiné systémy na evidenci mimo OneTouch?	46
Obrázek 14 - Otázka: Měl by být jednotný systém evidování informací?.....	47

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přehled pozitivních a negativních výsledku dle pozice v Hays 44

Seznam příloh

Příloha 1 – Předvýzkum

Příloha 2 – Dotazník

Příloha č. 1 – Předvýzkum

1. Pro jakou společnost jste pracoval/a?
2. Jaký využívala společnost informační systém? Jestliže žádný neměla, jak evidovala data?
3. Kolik měla společnost zaměstnanců?
4. Byl/a jste spokojený se systémem?
 - a. Ano, proč?
 - b. Ne, proč?
5. Mělo to vliv na výkon vaší práce?
6. Pokud shrnete pro a proti, co vám na systému chybělo, nebo byste udělal jinak?

Příloha č. 2 - Dotazník

1. How long have you worked in Hays?

2. What is your role in Hays?

- a. Reasercher
- b. Junior/Senior Consultant
- c. Team Leader
- d. Back Office (Accountant, HR, Trainer, Director)

3. What do you think about information systems in general? Are they helpful for every single company?

4. Have ever met with any other information system within personnel agencies you have worked in?

- a. No, I haven't worked in any other personnel agency
- b. If yes, which one? -----

5. Skip if you chose second option in question no. 4
Did the system/s affect your work in comparison with OneTouch? How?

6. Does OneTouch affect your work anyhow?

7. Is a navigation through the OneTouch intuitive? (Such as getting to demanded information about candidate/client/job or understanding what all buttons mean)

- a. Yes, it is
- b. If no, what would you do better? (state 2 or 3 improvements)

8. What is the most useful OneTouch function in your opinion?

9. Are you satisfied with OneTouch?

- a. Yes, I am

b. If not, why? _____.

10. Do you have to use any other record keeping software besides OneTouch?

a. No, I don't

b. If yes, which one? _____.

11. Do you think there are too many details about candidates/clients to no purpose?

_____.

12. Do you think there should be a united system of record keeping?

a. Yes

b. No

13. If there was a one thing you would suggest to every CRM developer, what would it be?

_____.

Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

Jméno a příjmení: Jan Zahradníček

V Praze dne: 20. 04. 2017

Podpis:

Jméno	Oddělení/ Pracoviště	Datum	Podpis