



# CRM systém a jeho nedostatky v personalistice



## OneTouch

CRM systém „šitý“ na míru vyvíjený pouze společností Hays. Společnost má vlastní IT oddělení, které systém programuje a spravuje. OneTouch je velkým úspěchem pro celou společnost, splňuje totiž parametry pro práci na všech úrovních jak horizontálně, tak vertikálně. Rovněž je napříč všemi státy několik „trenérů“, kteří jsou experti přes tento systém a dokáží velmi dobře popsat veškeré funkce.

## Sumarizace

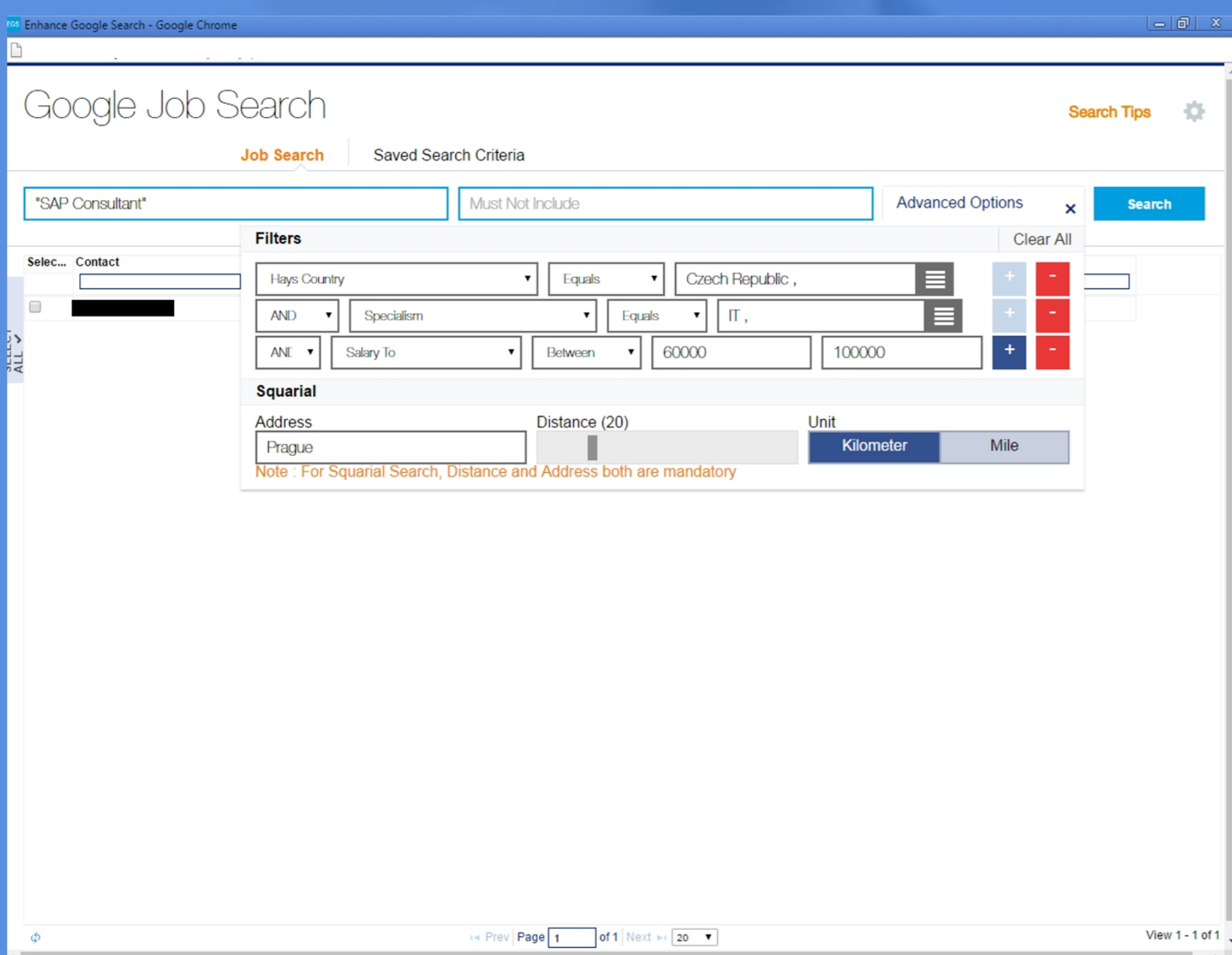
Záměrem předvýzkumu bylo určit, zda má doba působnosti společnosti na trhu vliv na pořízení CRM systému, s jakými problémy se v rámci systému zaměstnanci potýkali a zda to mělo vliv na jejich výkon práce.

Dotazníkové šetření bylo postavené na základě předvýzkumu a určené pro zaměstnance společnosti Hays.

Nejvíce se na průzkumu podíleli konzultanti s dobou působnosti 1 rok a více. Počet researcherů a konzultantů je ve společnosti Hays téměř totožný.

Hlavní omezení 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 zapominání evidovat kompletní informace a vznikají komunikační šумы napříč společností i samotnými kandidáty/klienty.

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.



## Summary

The company Hays is currently working on a new version of OneTouch what the research is going to be used for. Thanks to this bachelor thesis there is a wide range of helpful optimizations for the developer to improve the whole solution. The only way to keep the trends of today's demands of users is to communicate all steps directly with them. No one knows the functionality better than daily users who brave to the problems that comes with the work.

## Abstrakt

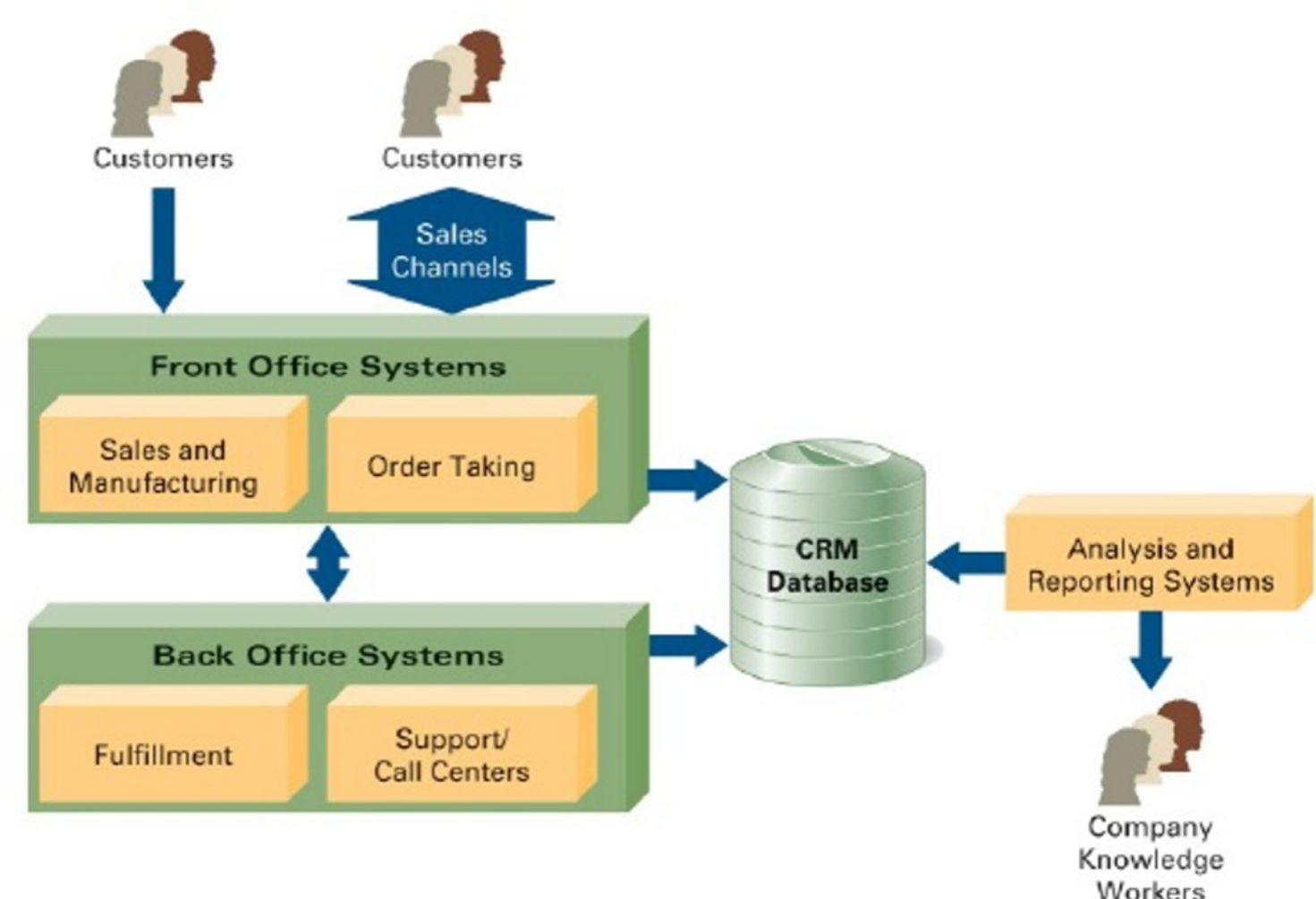
Tato bakalářská práce se zabývá analýzou nedostatků CRM systémů v personálních společnostech a vede k návrhu jejich optimalizace. V práci je zahrnuta teoretická část, která nejprve zsvěcuje čtenáře do problematiky CRM systémů. Dále pak praktická část, která je zaměřena na dotazníkové šetření provedené 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.

## Cíl

Analýzovat současné nedostatky CRM systému z pohledu personálních činností v organizaci a navrhnout doporučení ke zlepšení (optimalizaci) personální práce.



## Sample CRM System Infrastructure



## Závěr

Ziskovost není jediný ukazatel úspěšnosti, velkou roli hrají zaměstnanci, které bychom měli při rozhodování a jakýchkoliv změnách zapojit do diskuze. Jestliže není optimální informační systém, na kterém stojí veškerá činnost podniku, je nezbytné věnovat tomu značnou část pozornosti i peněz.

[1] Best CRM Software. *TechAlook* [online]. 2015, [cit. 2017-04-27]. Dostupné z WWW: <<http://techalook.com/software/best-crm>>

[2] SCM CRP ERP Decision Support. *SlideShare* [online]. 2008, [cit. 2017-04-27]. Dostupné z WWW: <[https://www.slideshare.net/ankit\\_sharma869/scm-crp-erp-decision-support-presentation](https://www.slideshare.net/ankit_sharma869/scm-crp-erp-decision-support-presentation)>

[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] SODOMKA, Martin a Renata KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2. akt. a rozš. vyd. Praha: Computer Press, 2010. ISBN 9788025128787.