

Optimalizace procesu poskytování servisní podpory podnikových aplikací

Bakalářská práce 2017

Autor práce: Martin Holeček

Vedoucí práce: Ing. Jiří Kaiser Ph.D.

Cílem práce je zmapování a návrh změn poskytování servisní podpory IT služeb zákazníkům.

Přínosem práce je nalezení a zpracování nového ekonomičtějšího řešení servisní podpory pro společnost Algotech, a.s.



České vysoké učení technické v Praze
Masarykův ústav vyšších studií

Abstrakt

Bakalářská práce definuje jednotlivé oblasti informačních systémů, zaměřuje se na zmapování a poskytování servisní podpory podnikových aplikací. Popisuje životní cyklus informačních systémů, jehož nedílnou součástí pro dlouhodobé provozování je servisní podpora. Práce se zaměřuje na modely servisní podpory a zmapování procesních modelů pomocí notace BPMN.

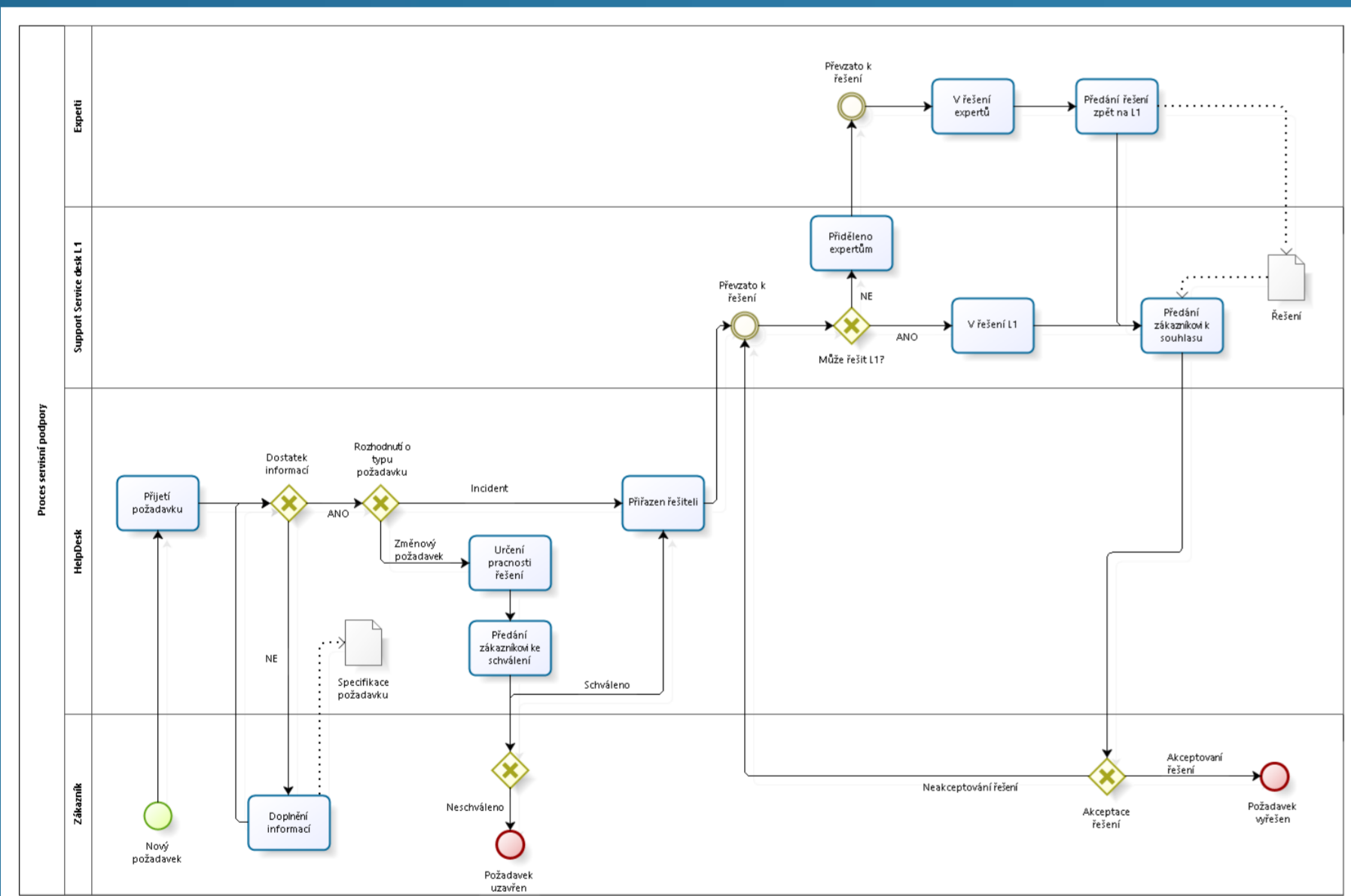
Dále se práce konkrétně zaměřuje na zmapování poskytování služby servisní podpory společnosti Algotech, a.s. Po vyhodnocení stávajícího procesu servisní podpory společnosti je navržena optimalizace, která vede ke konkrétním ekonomickým přínosům a zvýšení efektivity.

English summary

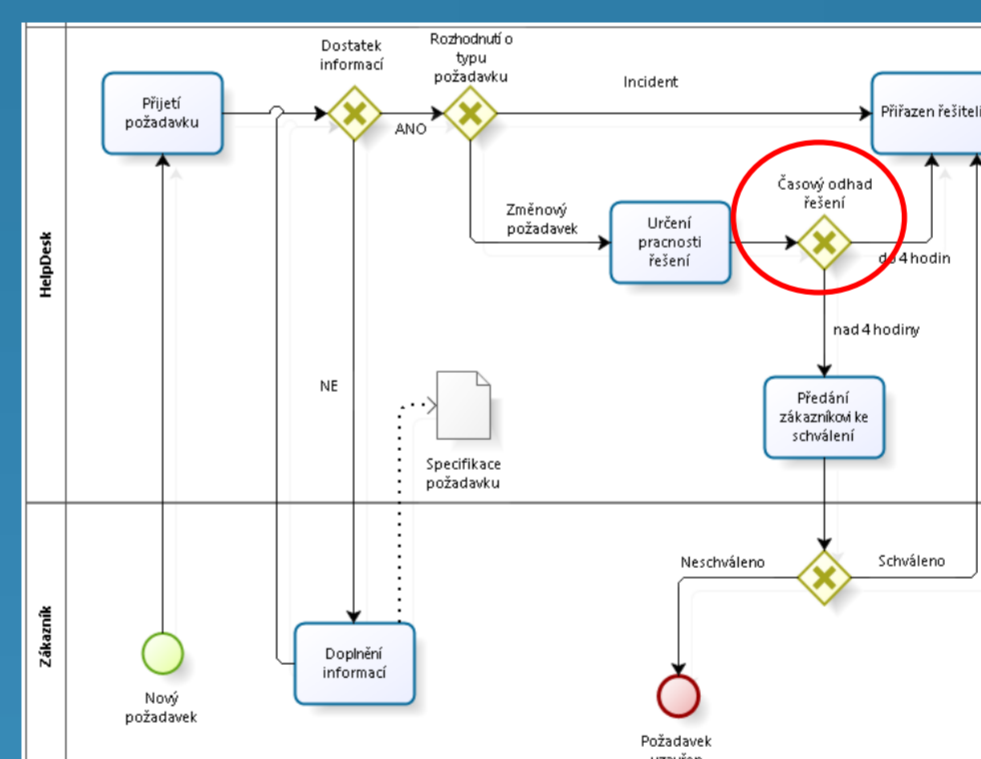
This bachelor thesis gives a definition of individual areas of information systems and focuses on mapping and providing service support for enterprise applications. It describes life cycle of information systems whose integral part is service support of long-term operation. The thesis focuses on service support models and mapping process models using BPMN notation.

The thesis specifically follows up mapping the Algotech, PLC service delivery. After the evaluation of the current service support process, optimization is proposed, which leads to concrete economic benefits and increased efficiency.

Původní proces servisní podpory:

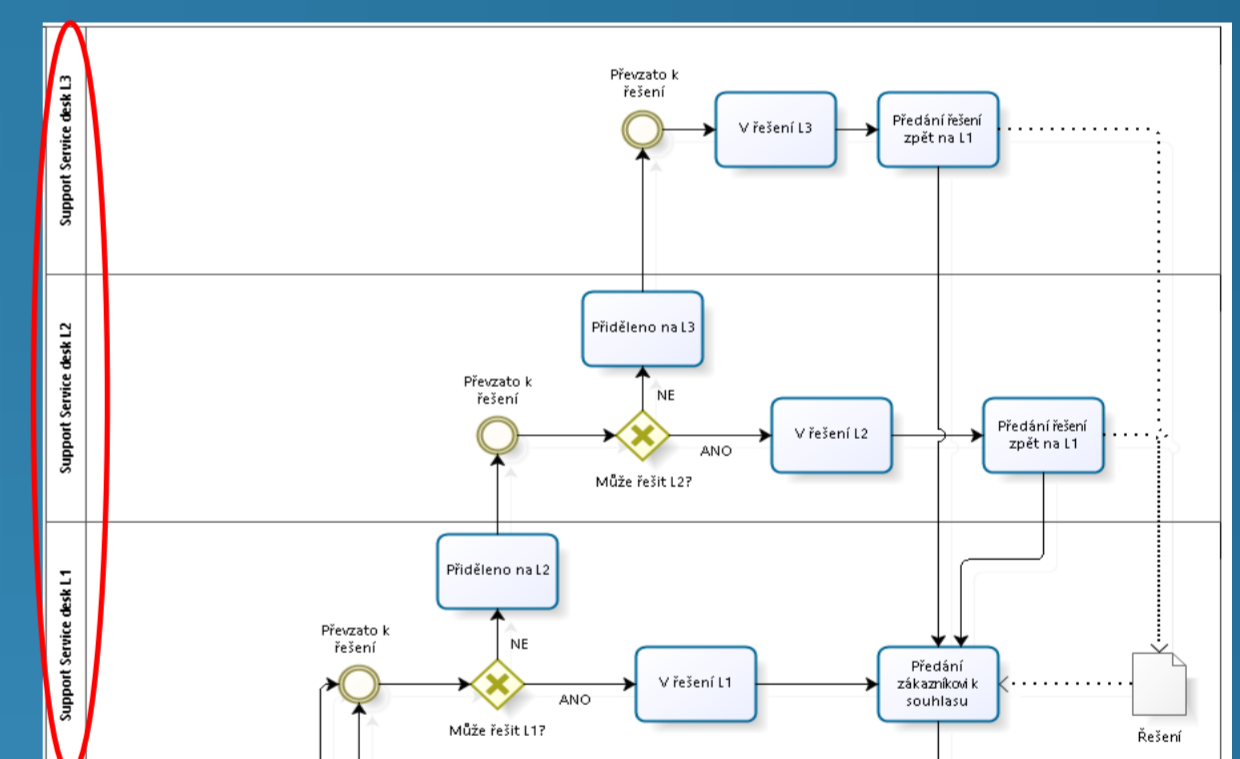


1. změna



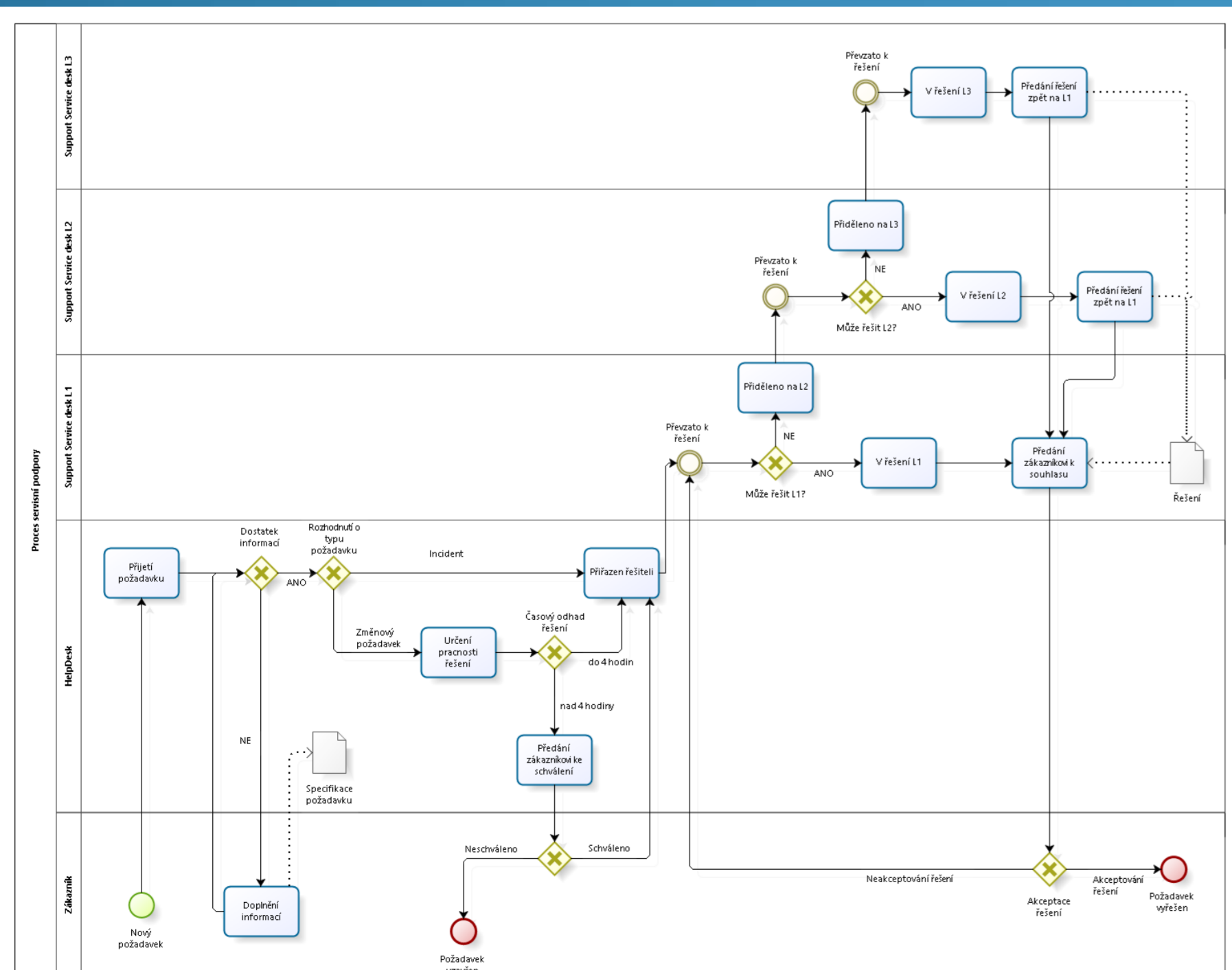
- Vložení časového odhadu řešení
- Úspora času a zvýšení efektivity

2. změna



- Vytvoření nové servisní úrovně L2
- Přetvoření úrovně Expertů na úroveň L3
- Snížení počtu expertů z 10 na 5 pracovníků
- Úspora celkových nákladů na pracovníky celé servisní podpory

Nový návrh procesu servisní podpory:



Ekonomické hodnocení procesu

Celkové roční náklady na pracovníky servisní podpory	
původní proces	24 401 040 Kč
po navržení změny	19 865 004 Kč
roční úspora	4 536 036 Kč
procentuální úspora	18,6%

Náklady na změny	
odstoupné	2 149 272 Kč
školení	12 000 Kč
úprava softwaru	8 000 Kč
celkové náklady na změny	2 169 272 Kč

Ekonomická úspora společnosti po zavedení změn v procesu sníží celkové roční náklady na pracovníky servisní podpory o 4 536 036 Kč, což činí procentuální úsporu 18,6 %.

Celkové náklady společnosti na zmíněné změny jsou 2 169 272 Kč.

Metoda NPV

Vzorec:

$$NPV = -INV + \sum_{i=1}^n \frac{CF_i}{(1+r)^i}$$

NPV = 7 087 868 Kč

Doba návratnosti = 1 rok

Výpočet čisté současné hodnoty (NPV) po dobu 3 let

rok	0	1	2	3
CF	-1 735 418 Kč	3 628 829 Kč	3 628 829 Kč	3 628 829 Kč
diskont	1,000	1,113	1,239	1,378
disk. CF	-1 735 418 Kč	3 260 696 Kč	2 929 909 Kč	2 632 680 Kč
kumulované disk. CF	-1 735 418 Kč	1 525 279 Kč	4 455 188 Kč	7 087 868 Kč