

## ABSTRAKT

Tato diplomová práce se zabývá problematikou ECM služeb a jejich poskytování pomocí kompetenčního centra. Práce obsahuje náhled do bankovního sektoru, přiblížení problematiky bankovních dokumentů, jejich zpracování a následné použití v IT systémech. Po nastínění tohoto technického základu se práce věnuje teoretické problematice kompetenčních center a metodice jejich implementace.

Cílem práce je vytvoření koncepce a modelu fungování kompetenčního centra ECM služeb pro Banku. Koncept modelu bude určovat směr vývoje a poskytování ECM služeb, zatímco model bude pokrývat konkrétní oblasti běžného provozu v rámci kompetenčního centra. Přínos diplomové práce je především ve vytvoření prvního dokumentu, v rámci Banky, který se věnuje problematice kompetenčního centra ECM služeb. Výstupem je obsáhlá komplexní práce, která bude použita při budování kompetenčního centra v Bance.

## ABSTRAKT

This master's thesis deals with issues of ECM services and their providing by means of competence center. This study contains introduction to the banking sector including description of bank documents; their processing and applications in IT systems. This thesis discusses competence center theory and its implementation methodology.

The major objective of this study is to create the conception and the model of ECM services competence center for a bank. The concept determines the direction of ECM services providing and development. The model covers particular are-as of regular operations within competence center. This study provides first document within bank which deals with ECM services competence center issues. The results are going to be applied to build the competence center in a bank.

## CÍL PRÁCE

Práce si klade za cíl vytvořit koncepci (globální přístup k problému) a model fungování (detailní pohled) kompetenčního centra pro podporu ECM služeb v Bance.

- Analýza bankovního sektoru a bankovní společnosti
- Analýza bankovní dokumentace pro ECM služby
- Analýza IT technologií a metod digitalizace bankovní dokumentace
- Analýza současného stavu ECM služeb
- Analýza kompetenčních center
- Analýza a návrh koncepce kompetenčního centra
- Specifikace modelu fungování kompetenčního centra

## PŘÍNOSY PRÁCE

Znalost problematiky ECM služeb je dnes na vzestupu, tato práce se věnuje méně známé oblasti kompetenčního centra, které poskytuje kompetence ve formě ECM služeb. Propojení ECM služeb spolu s kompetenčním centrem činí tuto práci pro Banku velmi přínosnou.

Diplomová práce slouží nejen jako cenný rozbor současné situace kompetenčního centra v Bance, ale zároveň jako zcela konkrétní podklad pro Banku v aktivitě založení kompetenčního centra pro ECM služby.

V rámci Banky se jedná o jediný dokument věnující se tomuto tématu.

## IT TECHNOLOGIE

### EMC technologie

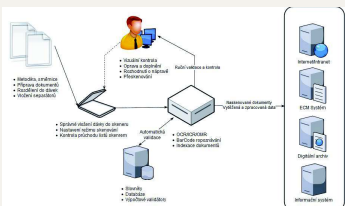
Enterprise Content Management (ECM) označuje technologie pro správu obsahu organizace. Standardně zahrnuje procesy a činnosti pro vytváření, sběr, správu, zabezpečení, ukládání, likvidaci, publikování, distribuci, prohledávání, prezentaci, prohlížení apod. veškerého digitálního obsahu.

### BPM technologie

Business Proces management (BPM) je dnes základním nástrojem pro podporu provozu a algoritmizaci procesů v každé větší firmě. BPM pokrývá oblast činností, které se týkají plánování a sledování výkonnosti zejména realizačních firemních procesů. K tomuto jsou využívány především znalosti a techniky k definování, měření, kontrole a zlepšování podnikových procesů.

## DIGITALIZACE

Digitalizací dochází k dramatickému snížení času na zpracování dokumentů, ke zlepšení kontroly nad jejich životním cyklem, k přehlednější archivaci, resp. skartaci. V konečném důsledku výhody digitalizace vnímá i koncový zákazník, pro kterého digitalizace znamená pohodlnější přístup k dokumentům, efektivnější obsluhu využívaných bankovních služeb atd.



Obrázek 1: Teoretický popis digitalizace bankovní dokumentace. Zdroj: Vlastní zpracování (2017), upraveno na základě (ISM, 2017)

## KOMPETENČNÍ CENTRUM

V zásadě lze kompetenční centrum označit jako, centrální místo odkud jsou nezávisle řízeny a koordinovány za pomoci souboru odborných znalostí a kompetencí (schopností, způsobilostí atd.), činnosti, které mají za cíl zvýšit efektivitu a konkurenceschopnost organizace v daných oblastech.

Základní cíle kompetenčního centra:

- Přispění k rozvoji a zvyšování konkurenceschopnosti a kvality všech zainteresovaných stran.
- Činnost podpůrné struktury pro produktivní a výkonný provoz.
- Posílení transferu znalostí a technologií do ostatních částí organizace.

## KONCEPCE KOMPETENČNÍHO CENTRA

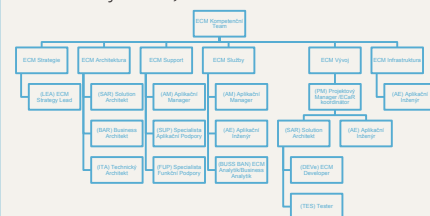
- Mise – posílit konkurenční pozici Banky na trhu pomocí kvalitější podpory businessu v oblasti správy ECM služeb.
- Vize – vytvořit a provozovat autonomní organizační jednotku (centrum), které bude klíčovým bodem pro všechny interní klienty banky a dodavatele služeb v oblasti ECM. Centrum bude nejen držet potřebné know-how o službách ECM, ale bude zároveň podstatným článkem pro určování dalšího vývoje ECM služeb. Zároveň zde budou koncertování kompetentní odborníci z ECM oblasti.
- Posláním – je předávat v dlouhodobém časovém horizontu kompetence z ECM služeb do všech částí banky a tím zvyšovat její efektivnost a konkurenceschopnost v souladu s celkovou vizí a strategií.

## OBLASTI KOMPETENČNÍHO CENTRA

- Určování strategie a vizí v souladu s Bankou
- Sběr know-how a best practices
- Job rotation, rozvoj a vzdělávání osob v rámci kompetenčního centra
- Propagace kompetenčního centra
- Provoz a rozvoj portfolia ECM služeb
- Drobný vývoj a rozvoj ECM služeb
- Support
- Komunikace s dodavateli a interními zákazníky)

## MODEL KOMPETENČNÍHO CENTRA

Pro ECM služby bude vytvořena pracovní expertní skupina složená ze zástupců Businessu a IT, kteří se budou přímo podílet na správě aplikace. Hlavním úkolem této skupiny bude zajistit, resp. naplnit očekávání interních klientů (koncových uživatelů systému).



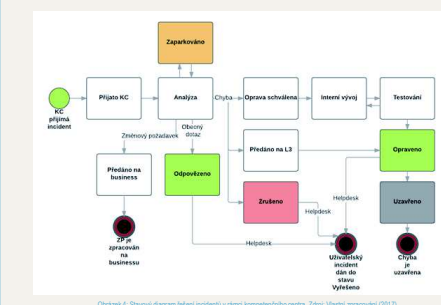
Obrázek 2: Organizační struktura kompetenčního centra. Zdroj: Vlastní zpracování (2017)

Každý incident, který bude předán podpoře, bude označen jako chyba nebo změnový požadavek. Tento stav se může změnit. Změnový požadavek nebude dále zpracováván v rámci podpory, ale předán na business.



Obrázek 3: Základní schéma podpory. Zdroj: Vlastní zpracování (2017)

Kompetenční centrum přebírá incidenta a zaeviduje.



Obrázek 4: Stavový diagram řešení incidentů v rámci kompetenčního centra. Zdroj: Vlastní zpracování (2017)

## ZÁVĚR

Zpracováním práce zároveň vzniká specifický podklad pro všeobecnou problematiku poskytování ECM služeb skrze kompetenční centra v bankovním sektoru. Práce se zaměřuje nejen na definování směru vývoje kompetenčního centra v Bance, ale zároveň definuje i model běžného fungování centra. V důsledku jde tedy o velmi kvalitní podklad, ze kterého bude vytvořeno a implementováno kompetenční centrum.

Z autorova pohledu spočívá hodnota práce především v tom, že se jedná o materiál, který bude určitě použit v reálném prostředí a na kterém bude postaveno kompetenční centrum.

## LITERATURA

- MACÁKOVÁ, Libuše a Olga BŘEZINOVÁ. Mikroekonomie: základní kurs. 11. vyd. Slaný: Melandrium, 2010. ISBN 978-80-86175-70-5.
- OSTERWALDER, Alexander a Yves PIGNEUR. Tvorba business modelu: příručka pro vizionáře, inovátory a všechny, co se nebojí výzev. 2. vydání. V Brně: BizBooks, 2015. ISBN 978-80-265-0425-2.
- DYER, Lisa, Andrew FORGET, Fahad OSMANI a Jonas ZAHN. Creating a BPM Center of Excellence (COE). U.S.: IBM redpapers, 2013. ISBN REDP-4698-00.
- SKINNER, Chris. Digital bank: strategies to succeed as a digital bank. 2014. ISBN 978-981-4516-464.
- SELLEN, Abigail J. a H. R. HARPER. The myth of the paperless office. Cambridge: MIT Press, c2002. ISBN 978-0-262-69283-0.
- MARKS, Eric A. Service-oriented architecture governance for the services driven enterprise. Hoboken, N.J.: Wiley, c2008. ISBN 978-0471-257-.
- Management information systems. 7th. New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2007. ISBN 978-007-0620-032.