

INIT

1 / 2021

IT novinky a inspirace
pro výrobní firmy
světové třídy

02

**POROZUMĚNÍM
KE SPOKOJENOSTI**

14

**PÁN SYSTÉMŮ:
SPOLEČENSTVO
SYSTÉMU**

16

**Petr Sazovský,
Lenka Debeřová:
ROLE INFORMAČNÍHO
ŘEŠENÍ ROSTE, SKORO
KAŽDÝ PROJEKT VEDE
DO ODDĚLENÍ IT**

Rozhovor se zástupci firmy
BIKE FUN International,
největšího výrobce
jízdních kol v Česku

Téma čísla

Chcete dobré IT řešení?
NEVYBÍREJTE
SOFTWARE, ALE
HLAVNĚ DODAVATELE

04

POROZUMĚNÍM KE SPOKOJENOSTI

Trh s informačními systémy je pestrý a jejich dodavatelů je spousta. Zda bude informační řešení dobře přijato a bude plnit svou funkci správně, zdaleka nezávisí jen na samotném softwaru, ale právě na dodavateli – implementační firmě.

V ITeuro máme od založení v roce 2000 jasně nastavenou orientaci na firmy s diskrétní výrobou. Za více než 20 let působnosti jsme nasbírali ohromné množství zkušeností, které v naší společnosti zůstávají nejen v databázích, ale i v lidech. A lidé jsou pro nás klíčoví. Průměrná délka pracovního poměru v ITeuro je přes 7,5 roku, a to i při zohlednění personálních posil z poslední doby. Proto můžeme neskromně říci, že vás „známe“ a snažíme se vaše potřeby naplnit. Oboustranně si důvěřujeme a víme, že společně vždy nalezneme řešení.

Důvěra je na úrovni uživatelské podpory zásadní. Je důležitá pro otevřenou komunikaci. Abychom vám mohli pomoci, musíme mít úplné informace, aby daná pomoc byla správně mířená. Jsme na stejné „lodi“ – my bychom si přáli, abyste byli spokojeni, a vy byste si přáli, aby systém fungoval v kterémkoliv okamžiku tak, jak potřebujete.

Výhodou našich konzultantů je, že se podílejí na implementacích a procesy detailně znají, takže často problém vyřeší rovnou při telefonickém rozhovoru nebo rychlou reakcí na e-mail. A pokud zákazník dostane odpověď hned, vnímá pozitivně, že na problém není sám – že dodavateli softwaru na klientech záleží. U nás brigádníky monotónně citující manuál opravdu nenajdete.

Přesto samozřejmě pracovníky podpory dále školíme jak v odbornosti, tak v měkkých dovednostech prezentace a komunikace. Víme, že to má smysl – svědčí o tom i vždy větší a větší zájem o tematické semináře účetnictví, výroby i logistiky, které pravidelně pořádáme. A projevilo se to pozitivně i u těch virtuálních z uplynulého roku.

Díky za vaši důvěru. Věříme, že ji neklameme.

Petra Snášelová

vedoucí podpory společnosti ITeuro



JSME NA STEJNÉ „LODI“ – MY BYCHOM
SI PŘÁLI, ABYSTE BYLI SPOKOJENI,
A VY BYSTE SI PŘÁLI, ABY SYSTÉM
FUNGOVAL V KTERÉMKOLIV
OKAMŽIKU TAK, JAK POTŘEBUJETE.



ZETOR KOVÁRNA zahájila s ITeuro digitální transformaci

ZETOR KOVÁRNA, vyrábějící zápusťkové výkvyky pro zemědělskou, dopravní a stavební techniku, zahájila digitální transformaci. Přibližně třetina produkce z průměrného ročního objemu 5 500 tun míří do traktorů ZETOR. Společnost vloni vybudovala a od začátku letošního roku využívá v ostrém provozu nové informační řešení postavené okolo ERP systému Infor SyteLine (CloudSuite Industrial) od ITeuro. V něm jsou pokryty veškeré klíčové procesy včetně těch, které dosud neprocházely ERP a měly náhradní evidenci.

Impulzem pro změnu ve firmě ZETOR KOVÁRNA byl zastaralý výrobní systém Avalon, jehož funkčnost závisela na dvojici administrátorů a zároveň postrádal propojení s účtelnictvím. Procesy zápusťkárny (nástrojárny), jednoho ze dvou provozů, systém nepokrýval vůbec. Společnost proto chtěla vše řídit a evidovat v jednom systému a zároveň začít výrobu plánovat nástrojem pokročilého plánování a rozvrhování APS. Řešení pokrývá vedle obou výrob – kovárny i zápusťkárny – také nákup, obchod, logistiku, řízení kvality nebo údržbu a sledování životnosti zápusťek (forem pro výrobu výkvyků). K odvádění výroby slouží terminály s aplikací InduStream.

V rámci projektu Fresh Start nasadila skupina Alliance Laundry Systems v ČR finanční modul ERP SyteLine

Společnost Alliance Laundry CE ze skupiny Alliance Laundry Systems opět rozšířila využití ERP systému

Infor SyteLine (CloudSuite Industrial). Firma vyrábí vybavení pro prádelenské provozy, hotely, nemocnice, sportovní kluby nebo na loď. Nově je součástí jejího informačního řešení také český finanční modul, který nahradil externí aplikaci iScala. S implementací byla spojena úprava klíčových procesů napříč firmou. Na straně zákazníka tak bylo zapojeno téměř dvacet pracovníků, kteří zastupovali zejména oddělení logistiky, péče o zákazníky, náhradních dílů a samozřejmě financí.

ERP systém Infor SyteLine společnost Alliance Laundry CE využívá už od roku 2006. Výměna ekonomického systému byla součástí nadnárodního projektu Fresh Start, při kterém skupina Alliance Laundry Systems obdobně postupovala i ve svých dalších společnostech v jiných zemích.

Novou továrnu na transformátory řídí SyteLine 10, další firmy na „desítku“ upgradují

Společnost Elpro - Energo, která od roku 1997 dodává různé druhy olejových i suchých transformátorů například pro ČEZ, rozšířila své aktivity o vlastní vývoj a výrobu těchto zařízení v dceřiné firmě Elpro-Energo Transformers. Výstavbu moderního výrobního závodu na Třinecku dokončila v závěru roku 2020 a řízení výroby svěřila ERP systému Infor SyteLine (CloudSuite Industrial). Systém je v ostrém provozu od přelomu letošního ledna a února. Jedná se o vůbec první nasazení nejnovější generace Infor SyteLine 10 v České republice.

V Elpro - Energo si ERP Infor SyteLine (CloudSuite Industrial) od ITeuro vybrali jako součást přípravy zcela nové továrny už v roce 2018. Hlavním požadavkem byl vyspělý, uživatelsky příjemný systém, s důrazem na reporting a práci s daty. Dalším požadavkem byl nástroj pro pokročilé plánování a rozvrhování APS, který Infor SyteLine obsahuje přímo v jádře.

Od konce června využívá v ostrém provozu Infor SyteLine 10 také společnost VARIEL, která na něj přešla z původní verze 9.01.00. Upgrady u dalších zákazníků se připravují.

02 BRÍFINK
POROZUMĚNÍM KE SPOKOJENOSTI

04 POD LUPOU
CHCETE DOBRÉ IT ŘEŠENÍ? NEVYBÍREJTE SOFTWARE, ALE HLAVNĚ DODAVATELE
Téma čísla

10 ŠPENDLÍK
BESKYDY
Optikou Adama Štefanky

12 FÍČURA
VIRTUÁLNÍ PŘÍLOHY V ERP INFOR SYTELINE
OVLÁDÁNÍ AUTOMATIZOVANÝCH SKLADŮ ZNAČKY KARDEX PŘES APLIKACI INDUSTREAM MOBILE
DOHLEDOVÉ CENTRUM ADMINISTRÁTORA ERP

14 DALEKOHLÉD
PÁN SYSTÉMŮ: SPOLEČENSTVO SYSTÉMU

16 MÍTINK
Petr Sazovský, Lenka Debeřová: ROLE INFORMAČNÍHO ŘEŠENÍ ROSTE, SKORO KAŽDÝ PROJEKT VEDE DO ODDĚLENÍ IT
Rozhovor se zástupci firmy BIKE FUN International, největšího výrobce jízdních kol v Česku

21 ULOVENO NA SÍTI
AQUALUX PŘEŠEL NA INFOR CSI ZA 4,5 MĚSÍCE

22 ORANŽÁDA
Petr Šperka: PŘEMOŽITEL MARATONU

23 SLOUPEK
DODAVATEL IT BY MĚL BÝT JAKO ŠTÍR!

23 SLOVNÍČEK
ITIL

Chcete dobré IT řešení?

NEVYBÍREJTE SOFTWARE, **ALE HLAVNĚ** **DODAVATELE**

Ze studií a analýz chování zákazníka na trhu vyplývá, že při nákupu drahých a složitých produktů pro dlouhodobé využití se zákazník rozhoduje hlavně podle kvality produktu a poskytovaných služeb. Teprve pak následuje cena. Je to důsledek náročnosti požadavků zákazníků, vyspělosti trhu a konkurence. A platí to i pro IT řešení včetně ERP systémů a dalších aplikací pro řízení a plánování vývoje, výroby a prodeje vlastní produkce ve výrobních firmách. Jaká je tedy role dodavatele softwaru?





Zásadní! Za posledních 20 let dochází u předních producentů IT aplikací k podstatnému vyrovnávání uživatelských vlastností a funkcionalit těchto systémů. Rozdíly už nejsou tak velké a konkurenční výhoda v podobě výrazně vyšší kvality samotného softwaru je z pohledu poskytnuté funkčnosti výjimkou. Stejný produkt také obvykle nabízí několik firem. Důležitější je proto schopnost dodavatele dlouhodobě zajišťovat komplexní řešení specifických potřeb zákazníka včetně integrační platformy pro tyto nástroje a aplikace třetích stran a dodat tak end-to-end řešení.

Stroj, se kterým pracují téměř všichni

Tato skutečnost přirozeně posiluje význam kvality dodavatele a jím poskytovaných služeb. Při rozhodování a výběru konkrétního řešení se zkrátka musí zohlednit i to, kdo software nasadí, bude jej rozvíjet a poskytovat podporu uživatelům. Pořízení vyspělého ERP systému je pro zákazníka obvykle větší investicí a je tedy požadována její návratnost. Ta je ale dána mírou využití a schopností pracovat se systémem ze strany uživatelů na všech úrovních. Příkladem je přístup majitele společnosti ISAN Jana Dirka van Kranenburga, který se při jednom našem rozhovoru vyjádřil, že „SyteLine je nejdůležitější stroj ve firmě. Pracuji s ním totiž téměř všichni, a proto záleží, jak jej používají“.

PRIMÁRNĚ JDE O ÚROVEŇ VZTAHU DODAVATELE K ZÁKAZNÍKOVÍ.

Při výběru nového IT řešení nebo nové aplikace do celkového konceptu proto posuďte úroveň poskytovaných služeb. Není rozhodující, jestli je dodavatel současně výrobcem daného IT řešení, protože největší výrobci na trhu prodávají prostřednictvím partnerů. Určující není ani počet partnerů jako potenciálních dodavatelů. Opravdu jde primárně o jejich úroveň ve vztahu k zákazníkovi.

Reálné zkušenosti vás navedou

Jak tuto oblast posuzovat? Prvky jako obsah implementace a supportu jsou velmi podobné. Jediným spolehlivým zdrojem jsou praktické zkušenosti stávajících zákazníků daného dodavatele.

Ale ne pouze „oficiálních“ referenčních kontaktů. Buďte aktivní a zkuste si sehnat co nejvíce vlastních informací od širší škály existujících zákazníků.

Služby dodavatele IT řešení mají dvě části – jednak implementace a poté poimplementační péče o zákazníka.

Pokud jde o služby implementace, nezapomeňte, že průběh, délka a úspěšnost projektu implementace závisí do velké míry na vlastní přípravě zákazníka. To je ale samostatné rozsáhlejší téma, o kterém se více dočtete ve starším čísle časopisu IN-IT pro jaro a léto 2020.

**IN-IT jaro a léto 2020:
Jak vybrat ERP systém pro výrobní firmu**



Když dva dělají totéž, není to totéž

Kroky procesu implementace bývají standardní: plán projektu, analýza a návrh řešení, školení, simulace, převod dat a nájezd. I zde však existují rozdíly. V ITeuro jsme na základě metodik a zejména zkušeností dospěli k formátu dvou kol školení a simulací pro každou oblast, kdy druhé kolo už obsahuje specifické procesy dané firmy na vzorcích vlastních dat. Tyto kroky považujeme za stěžejní zejména z pohledu přerodu starých zvyklostí na nové procesy a způsoby práce v systému. Velkým problémem často totiž bývá snaha uživatelů mít to jako „dříve“, „děláme to takto a tak to chceme“. Zde se projeví právě i důsledek vlastní přípravy zákazníka – jak byl schopen vysvětlit zaměstnancům důvod změny řešení a redefinovat vlastní procesy, oddělit podstatu požadavků na proces od detailů způsobu provádění činností. Naším úkolem dodavatele pak je vysvětlit a obhájit navržený postup práce v systému na základě best practice a s ohledem na základní potřeby klienta.

Také převody dat do nového systému provádíme ve dvou kolech. První kolo je jednak zkušební, je přípravou na ostrý převod před nájezdem. Rovněž nám poskytne vzorky zákaznických dat pro druhé kolo školení a simulací. Opět zde hraje velkou roli i příprava zákazníka, jeho předchozí analýza a příprava dat pro export.

Před ostrým nájezdem organizujeme finální simulace, tedy simulaci průběhu zakázky všemi oblastmi a útvary jako při skutečné realizaci zakázky. Průběh finální simulace je společně vyhodnocen a na základě jejího hodnocení je rozhodnuto o nájezdu systému či doškolení, případně o opakování simulace.

Několikadenní osobní asistenci konzultantů jednotlivých oblastí na místě při ostrém nájezdu považujeme za velmi užitečnou a je součástí naší standardní metodiky.



NAŠÍM ÚKOLEM DODAVATELE JE VYSVĚTLIT A OBHÁJIT
NAVRŽENÝ POSTUP PRÁCE V SYSTÉMU NA ZÁKLADĚ BEST PRACTICE
A S OHLEDEM NA POTŘEBY KLIENTA.



Rychlejší implementace podle nejlepších výrobců na světě

Dá se zde ještě něco měnit či zlepšit oproti konkurenci? Určitě. Díky tomu, že za námi jako partnerem stojí velká IT společnost Infor, máme k dispozici a chceme rozšířit využití implementačního akceleratoru. Jedná se o softwarový nástroj, který obsahuje popisy stovek procesů specifických pro jednotlivé výrobní obory. Každý proces je popsán základními kroky. Při analýze a návrhu řešení jde o významného pomocníka, který umožňuje vyjít z best practice světových výrobců, zkušeností implementátorů a dovoluje definovat i konkrétní specifika dané firmy s maximálním využitím standardu systému. Využití akceleratoru významně urychluje proces analýzy a tvorby návrhu řešení, snižuje také náklady včetně nákladů na případné modifikace.

Rozdíl mezi dodavateli dělá podpora uživatelů

Pokud jde o poimplementační služby, klasickou položkou je poskytovaná technická a uživatelská podpora. Téměř všichni dodavatelé jsou schopni zajistit různý rozsah supportu od typu 8/5 po 24/7. To je však spíše otázkou charakteru provozu ve firmě zákazníka a také nákladů na support. Podstatou kvality supportu však není rozsah služby, ale její účinnost, tedy rychlost a užitečnost poskytovaných služeb.

SAMOZŘEJMOU SOUČÁSTÍ NAŠÍ PÉČE O ZÁKAZNÍKY SE STALY ODBORNÉ SEMINÁŘE ČI WEBINÁŘE.

Nemusí se jednat pouze o zásahy k opravě chyb systému či způsobených uživateli, ale o reakci na jakýkoliv požadavek zákazníka – dotaz, konzultace, školení, řešení nové potřeby.

Samozřejmou součástí naší péče o zákazníky se staly odborné semináře či webináře zaměřené na jednotlivé oblasti systému, kde uživatelům názorně ukazujeme vhodné nástroje a efektivní postupy pro jejich každodenní práci s využitím nejnovějších dostupných funkcí. Pořádáme také společná zákaznická setkání uživatelů jednotlivých produktů, kde si firmy navzájem porovnávají příklady z praxe, získávají inspiraci pro další možnosti využití a zároveň si vyměňují i technické zkušenosti a tipy.

Audit odhalí mezery i příležitosti

Zákazníci ITeuro si také mohou od nás nechat provést „audit“ využití systému a ze strany dodavatele IT řešení ověřit spokojenost koncových uživatelů se softwarem i poskytovanými službami. Služba je součástí naší standardní podpory a ve spolupráci se zákazníkem může významně přispět jak ke zvýšení úrovně využití systému a větší efektivity, tak i k řešení připomínek uživatelů, které by se k nám jinou cestou nedostaly. Výstupem jsou návrhy na změny v provádění konkrétního procesu nebo návrhy využití dalších funkcionalit systému. Změnou může být například uvolňování výrobního příkazu do výroby až po informaci systému, že je pro výrobu zajištěn materiál.

Z auditů získáváme také podněty uživatelů k dalšímu rozvoji řešení. Právě díky provedenému auditu jsme zpracovali třeba nástroj pro vyhodnocení plnění rozvrhu operací včetně evidence příčin neplnění.

Partnerství, na které se můžete spolehnout

Na stránce 16 v tomto vydání časopisu IN-IT najdete velký rozhovor se zástupci společnosti BIKE FUN International. Ta byla vůbec prvním zákazníkem ITeuro a dodnes využívá naše informační řešení. Ptali jsme se proto, zda je to zásluhou kvalitního softwaru, nebo jeho dodavatele. Odpověď jednatele a finančního ředitele Petra Sazovského nepřekvapí: „Je to kombinací obojího. Jedna věc je, jestli něco systém umí, nebo se dá upravit, aby to uměl. Druhá věc je uživatelská podpora, kterou jsme měli vždy skvělou. A když se toto dá dohromady, není důvod systém měnit.“

Z perspektivy zákazníka

Ve spolupráci s firmou ITeuro jsme v rámci služby AdviAcademy proškoli v roce 2020 naše zaměstnance na všechny základní procesy v ERP systému SyteLine včetně jeho ovládání. Cílem školení bylo prohloubit znalosti uživatelů v jednotlivých oblastech a aktivovat jejich zapojení do využívání informačního řešení.

V průběhu školení jsme zjistili možné mezery v efektivitě využívání systému. Domluvili jsme se proto s ITeuro na auditu spokojenosti uživatelů a procesním auditu výroby a plánování – oblastí, kde jsme zaznamenali nejvíce problémů.

Na základě výsledků auditu jsme nastartovali interní projekt restrukturalizace dat a procesů, jehož cílem je narovnat data i procesy v našem informačním řešení a využívat tak možnosti ERP systému lépe ještě před upgradem na verzi 10. Velmi si ceníme hlavně toho, že nám byla poskytnuta podpora s vedením projektu. S konzultačními službami jsme velmi spokojeni a vnímáme je jako velký přínos. Projekt restrukturalizace dat a procesů není zdaleka u konce, jsme však na správné cestě.

Martin Prachař
obchodní ředitel, VARIEL

A co jsou podle nás **základní faktory pro hodnocení kvality dodavatele?**

1 Aktivní přístup k řešení potřeb zákazníka

2 Partnerství – individuální přístup

3 Stabilita zaměstnanců dodavatele

4 Odbornost

5 Zkušenosti

6 Znalost zákazníka

7 Osobní kontakt a vztahy





BESKYDY

OPTIKOU ADAMA ŠTEFANKY, SENIOR KONZULTANTA ITEURO

Po desítky let jsou Moravskoslezské Beskydy útočištěm chatařů, chalupářů a turistů z Ostravy, Frýdku-Místku a Třince, ale i ze slovenského a polského příhraničí. Na známých a populárních místech jako Lysá hora, Pustevny nebo Radhošť si soukromí příliš neužijete. Pokud ale toužíte po klidu, čisté přírodě a nádherných výhledech, zkuste vyrazit na túru podle tipů našeho horala Adama Štefanky.

■ Bílý Kříž – Mosty u Jablunkova

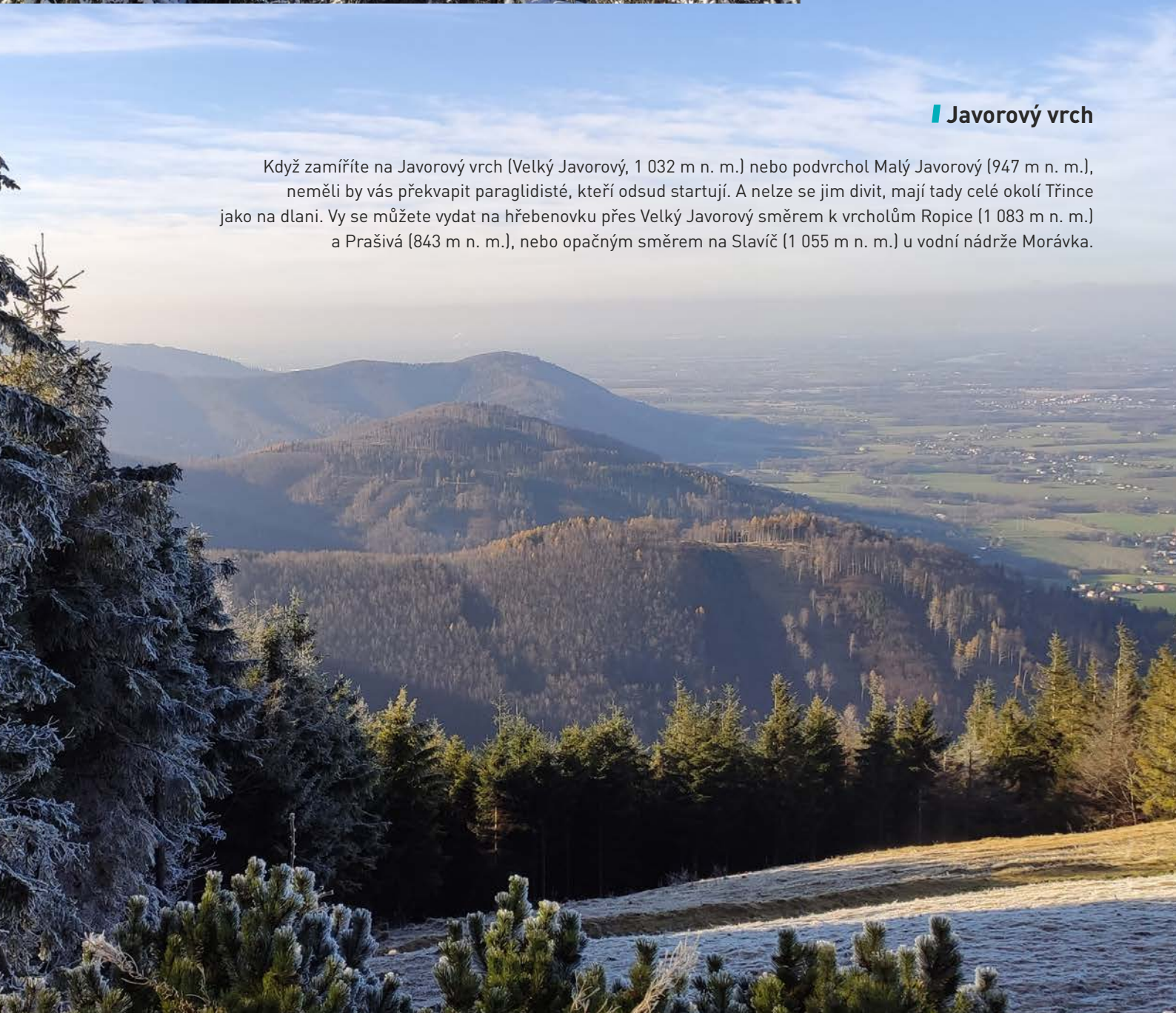
Velmi málo frekventovaná je trasa z Bílého Kříže (943 m n. m.) do Mostů u Jablunkova. Vede po hřebenech na česko-slovenské hranici a dostanete se i na Malý (1 060 m n. m.) a Velký Polom (1 067 m n. m.). Za nějakých 23 kilometrů moc lidí nepotkáte, budete si ale užívat parádní výhledy na celé Beskydy a slovenské pohoří Malá Fatra.





Lysá hora

Jestli si do Beskyd vyšlápnete poprvé, jejich nejvyšší vrchol Lysá hora (1 324 m n. m.) byste vynechat neměli. Zkuste jej však navštívit mimo hlavní sezonu. Odměnou vám budou pohádková panoramata – třeba tohle na Smrk, Kněhyni a Radhošť.



Javorový vrch

Když zamíříte na Javorový vrch (Velký Javorový, 1 032 m n. m.) nebo podvrchol Malý Javorový (947 m n. m.), neměli by vás překvapit paraglidisté, kteří odsud startují. A nelze se jim divit, mají tady celé okolí Třince jako na dlani. Vy se můžete vydat na hřebenovku přes Velký Javorový směrem k vrcholům Ropice (1 083 m n. m.) a Prašivá (843 m n. m.), nebo opačným směrem na Slavič (1 055 m n. m.) u vodní nádrže Morávka.

F1 Virtuální přílohy v ERP Infor SyteLine

U každého formuláře v ERP systému Infor SyteLine (CloudSuite Industrial) ve verzi 9 a vyšší je dostupná funkce „virtuálních příloh“. Přes tlačítko „Zobrazit dokumenty pro aktuální záznam“ se uživatel dostane k souborům, které jsou se záznamem spojené – prolinkované bez jakékoliv práce pro uživatele. Tyto přílohy nejsou u záznamů uloženy fyzicky, ale virtuálně jako vazba do definovaného umístění. Úložiště samozřejmě může být i mimo server ERP systému. Vazby se vytvářejí na pozadí automaticky systémem na základě určených pravidel.

Například k faktuře vydané lze takto připojit i zákaznickem potvrzený dodací list nebo jiný doklad o převzetí zboží. Lze také definovat skript, aby se v úložišti vždy při vystavení dokumentu automaticky vytvořila nová podsložka, kam se rovnou nahraje vygenerovaný dokument v PDF. Kromě faktur vydaných a přijatých se takto dá pracovat s nákupními objednávkami, zakázkami nebo výrobními příkazy.

A funguje to i obráceně. Pokud uživatel do některé ze složek, třeba patřící ke konkrétní faktuře vydané, nahraje další soubory, systém automaticky vygeneruje vazby a v záznamu faktury tyto prolinkované přílohy zobrazí.

F2 Ovládání automatizovaných skladů značky Kardex přes aplikaci InduStream Mobile

Aplikace InduStream Mobile, kterou na tabletech nebo mobilních telefonech využívají pracovníci ve výrobním provozu a ve skladech, umožňuje propojení a přímé ovládání automatizovaných vertikálních skladů značky Kardex. Tato zařízení se typicky využívají pro uskladnění drobného materiálu a dílů. Nosnost jedné police je ale v závislosti na typu přístroje až 1 000 kilogramů.

INDUSTREAM MOBILE NAHRAZUJE NATIVNÍ SOFTWARE KARDEX POWER PICK.

Pro jednodušší a rychlejší práci skladníků nahrazuje InduStream Mobile nativní software Kardex Power Pick a přímo ovládá kardexovou skříň. Z aplikace si tedy uživatel přivolá konkrétní polici, respektive skladové umístění. Informace o tom, co pracovník odebírá nebo doplňuje, se zapisuje z mobilní aplikace rovnou do ERP systému. Veškerá evidence uskladněných položek je právě v ERP, nemůže tedy dojít k duplicitě dat.

V praxi skladník například potřebuje vydat materiál na výrobní příkaz. Zvolí materiál, zadá množství a aplikace zobrazí konkrétní polici a výdejní otvor kardexového zakladače, ve kterém se položka nachází. Stiskem tlačítka na displeji tabletu či telefonu si skladník toto umístění přivolá a informaci, že je místo přistaveno, aplikace zobrazí. Na samotném zařízení skladník jen potvrdí, že podavač přijel.

F3

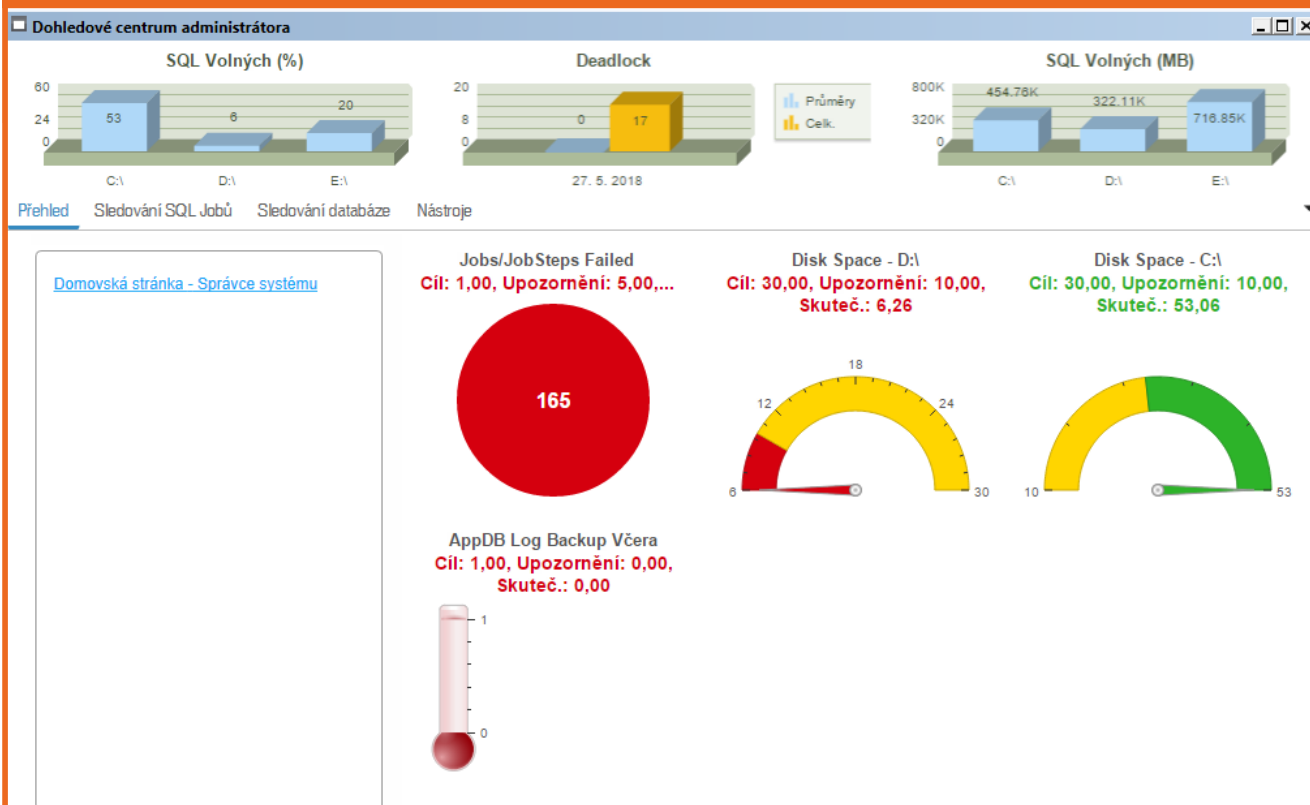
Dohledové centrum administrátora ERP

Pro správce ERP systému Infor SyteLine (CloudSuite Industrial) na straně zákazníka je k dispozici speciální rozšíření (RVS – rozšířená vlastnost systému) od ITeuro. Administrátorům slouží pro průběžnou kontrolu stavu systému a včasnou detekci problémů, které by mohly nastat.

Nástroj je navržený jako jedna z domovských stránek. Na jednom místě přehledně zobrazuje například využití databáze, diskového prostoru, chybně skončených úloh nebo procesy nejvíce zatěžující procesory. Administrátor si může parametry a veličiny pro sledování nastavit.

ADMINISTRÁTORŮM NÁSTROJ SLOUŽÍ PRO PRŮBĚŽNOU KONTROLU STAVU SYSTÉMU A VČASNOU DETEKCI PROBLÉMŮ, KTERÉ BY MOHLY NASTAT.

Dohledové centrum administrátora je dostupné od verze ERP 9.01.02. Kromě nepřetržitého monitorování má i funkce pro zobrazení historie běhu SQL jobů, poskytuje informace o zálohách databáze nebo umožňuje analyzovat SQL procesy včetně blokových. Užitečný je také přehled všech modifikovaných formulářů pro uživatele nebo skupiny, které případně lze rovnou odstranit nebo obnovit do standardní podoby.





PÁN SYSTÉMŮ: SPOLEČENSTVO SYSTÉMU

Frodo Pytlík z Kraje by se asi divil, co že je to vlastně takový informační systém. Vy to určitě víte. Možná vás ale překvapí, jaký vliv na jeho budoucnost můžete mít. A nepotřebujete k tomu ani Prsten moci. Stačí se přidat do mezinárodní skupiny uživatelů ERP Infor SyteLine (CloudSuite Industrial).

SyteLine User Group původně vznikla ve Velké Británii a více než 10 let působila lokálně. V roce 2019 se pak rozšířila i do ostatních evropských zemí. Soustřeďuje administrátory nebo klíčové uživatele, kterým umožňuje výměnu zkušeností i další vzdělávání. A přestože jde o uskupení nezávislé na společnosti Infor, má významný vliv na rozvoj a směřování systému. Jelikož skupina sdružuje desítky firem, dokáže efektivněji hájit zájmy svých členů a zajistit tak třeba nejen vývoj nových funkcionalit užitečných v evropském prostředí, ale i rychlejší opravy případných chyb z nových verzí softwaru. Nejde samozřejmě o žádné partyzánské počiny, Infor je do skupiny zapojen také.

„Zákazníkům přináší SyteLine User Group možnost setkat se s dalšími uživateli stejného systému, vzájemně se obohatit při výměně zkušeností formou online řízeného networkingu, zapojit se do procesu schvalování požadavků na zlepšení za účasti zástupců Inforu, mimo jiné i produktové manažerky SyteLine, a v neposlední řadě čerpat inspiraci z odborných přednášek od partnerů, kteří jsou také členy skupiny,“ říká key account manažerka ITeuro Lucie Proroková.

Řešení nad kávou

Jednou z pravidelných aktivit jsou virtuální setkání „nad kávou“. Tento digitální networking dává účastníkům šanci dostat rychlou radu od zástupců některé z předních konzultačních firem, které systém implementují. K těmto garantům a partnerům SyteLine User Group patří i ITeuro.

„V řídicím výboru se snažíme vybalancovat technické, provozní a finanční uživatele. Budeme velmi rádi, pokud se k nám připojí i noví členové z České republiky. Pravidelná setkání jsou každý měsíc a domlouváme se na nich také na tématech pro další akce. O těch informujeme prostřednictvím newsletteru. Na posledních akcích jsme se věnovali například reportingu přes formuláře ve frameworku Mongoose, archivování, srovnání nástrojů business analytics Birst a Power BI, brexitu, integračnímu nástroji ION, snadnému vytváření workflow nebo aplikaci Factory Track,“ vyjmenovává témata webinářů Araminta Chesters, předsedkyně řídicího výboru skupiny.

Araminta Chesters

Kromě šéfky řídicího výboru SyteLine User Group je také finanční ředitelkou a „nedobrovolnou“ vedoucí IT ve společnosti Russell Roof Tiles. Firma vyrábí betonové a plastové střešní krytiny a ve zrychlené implementaci nasadila v roce 2012 ERP SyteLine verze 8.02.11 v cloudu. Napjatý harmonogram projektu, ve kterém firma

přecházela ze SAPu, představoval obrovskou výzvu. A podpora, kterou tehdy Russell získal od uživatelské skupiny, byla prý neocenitelná. Do výboru vstoupila A. Chesters začátkem roku 2018. Její společnost od té doby dvakrát upgradovala svůj ERP systém – v dubnu 2019 na verzi 9.01.02 a v květnu 2020 na verzi 10 v multi-tenant cloudovém prostředí.

Hromadná přímá linka

Webinářů se účastní mimo jiné produktoví manažeři a BSC konzultanti z Inforu. Členové skupiny tak mají hromadnou přímou linku k výrobcí systému. Touto cestou se dostává do produktu velká porce best practice z různých trhů a odvětví. Z ITeuro jsme předali třeba několik podnětů našich zákazníků, jak posunout dál modul Řízení kvality.

Záznamy z webinářů jsou k dispozici i zpětně, takže jakýkoliv nový člen se hned po registraci může začít vzdělávat a inspirovat know-how ostatních. Pokud si nejste jistí, jestli se vám členství vyplatí, účast na jedné z akcí máte bezplatnou. Jednoduše zkuste, zda vám tato forma aktivit otevřeně, přátelské a vstřícné platformy sedí. Pokud ano, je tu další dobrá zpráva – všichni noví členové, kteří se letos registrují, získají 50% slevu z ročního členského poplatku.

Velké slovo má každý zákazník

Existuje ještě další cesta, jak ovlivnit budoucnost ERP Infor SyteLine. A ne, pořad nemyslíme Prsten moci. Přímou Infor totiž provozuje portál Infor Concierge. Jeho součástí jsou také uživatelské skupiny, diskuzní fóra a tematické blogy. Důležitější je ale příležitost, kterou každý zákazník může ovlivnit rozvoj systému – hlasováním o požadavcích, které Infor v rámci podpory zaregistroval směrem k rozšíření nebo změně systému. V zatím posledním hlasování z letošního srpna jsme vám doporučili podpořit desítku požadavků a udělit jim tak prioritu, podle které je bude Infor do řešení zapracovávat.

SOUTĚŽ

Tentokrát je soutěž s časopisem IN-IT určena všem cyklistům v řadách zaměstnanců stávajících zákazníků ITeuro nebo zájemců o naše produkty a služby. Podzim je totiž skvělý k výletům do přírody a BIKE FUN International nabízí výherci zapůjčení 2 elektrokol z top modelů Superior na prodloužený víkend dle domluvy. A kdybyste to nestihli, tak třeba na jaře.

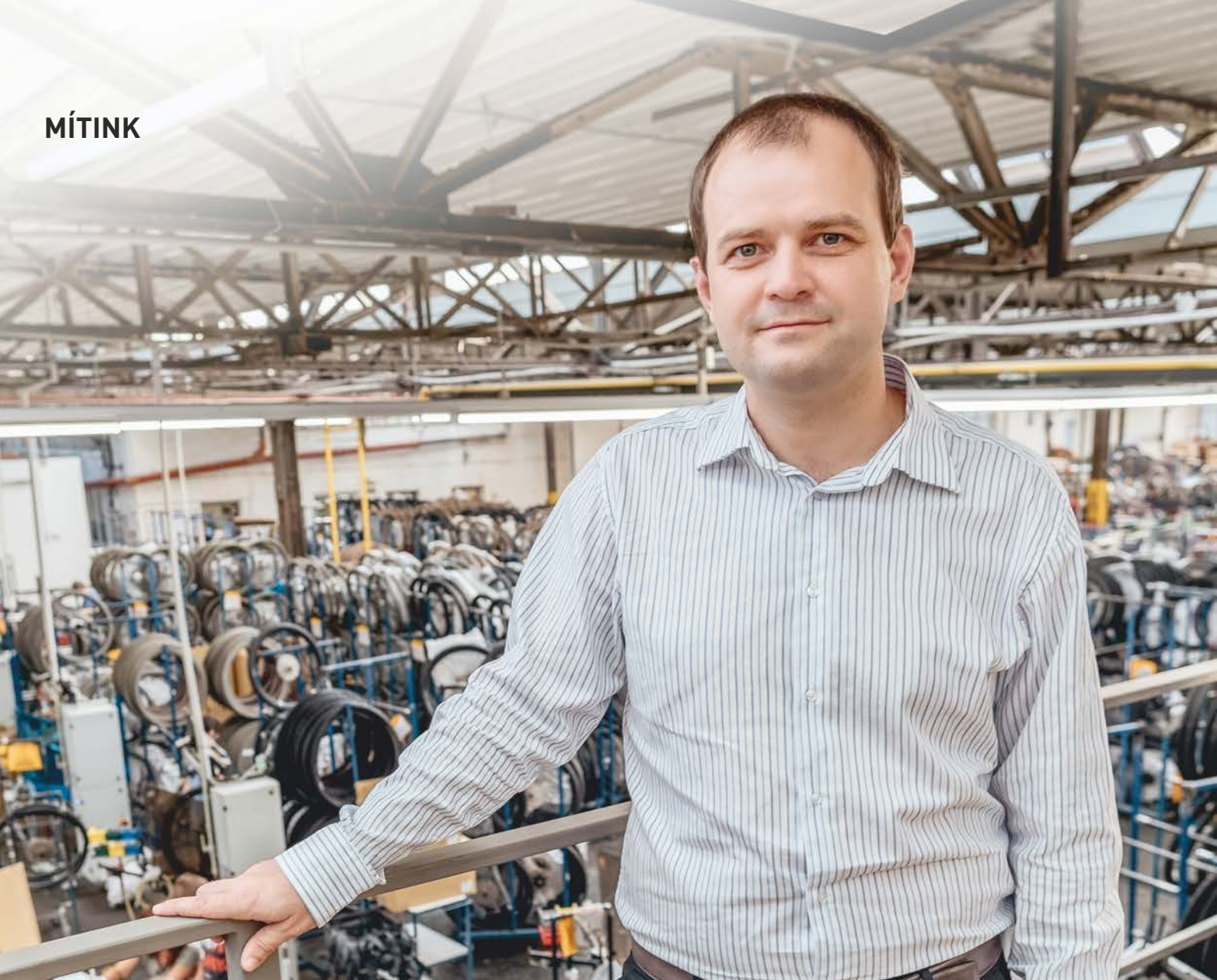
Soutěžní otázka zní:

Kolik prodal BIKE FUN International elektrokol ve fiskálním roce 2020?

Nápovědu najdete ve výroční zprávě na webu www.bikefunint.com. Výherce vylosujeme ze správných odpovědí doručených do 15. října 2021 na e-mail marketing@iteuro.cz.

VYHRAJTE top model elektrokol Superior na prodloužený víkend





PETR SAZOVSKÝ, LENKA DEBEFOVÁ

**ROLE INFORMAČNÍHO ŘEŠENÍ ROSTE,
SKORO KAŽDÝ PROJEKT
VEDE DO ODDĚLENÍ IT**

BIKE FUN International (BFI) je největším výrobcem jízdních kol v Česku. Sídlí v kopřivnickém areálu Tatry, kde ročně vyrobí na 200 000 jízdních kol všech typů, včetně elektrokol. Firma se zabývá také vývojem vlastního elektro systému Sport Drive a produkcí cyklistických doplňků a dílů pod značkou ONE Bikeparts. Zaměstnává bezmála 500 zkušených pracovníků a není bez zajímavosti, že byla úplně prvním zákazníkem ITeuro. Společnost byla založena v roce 2001, už o rok později její výrobu v ostrém provozu řídil ERP systém SyteLine.

Epidemie covidu-19 pro BFI přinesla kontinuální růst a zvýšenou poptávku po produktech, které míří do 29 zemí. Zároveň ale firma musela čelit problémům se zásobováním díly a materiálem. I s tím může pomoci správné informační řešení od spolehlivého dodavatele. Proč v BFI po celou dobu spoléhají na partnerství s ITeuro, ale i o aktuální situaci na trhu hovoří Petr Sazovský (PS), finanční ředitel a jednatel BFI, a Lenka Debefová (LD), analytik procesů BFI.

BIKE FUN International možná není tak známé jméno jako vaše značky Rock Machine a Superior. Můžete BFI uvést a zároveň zmínit i vaše další značky, které mohou čtenáři znát?

PS: BIKE FUN jako značku zdaleka nepropagujeme tolik jako značky, které vyrábíme. Ale když se řekne BIKE FUN, je to pro mě skoro jako rodina. Firma vyrostla na Superioru a pro spoustu lidí je to pořád Superior, ale s Rock Machine je to dnes už 1 : 1. Možná největší potenciál ale má třetí značka Frappé. Pak máme značku Sport Drive pro náš vlastní systém pohonu pro elektrokola a i ta má velké ambice. Pod značkou ONE Bikeparts vyrábíme příslušenství a díly pro kola. Ve výročních zprávách a na webu najdete ještě další značky jako Cortina, která je velkým pojmem v Holandsku, což je pěkný cyklistický trh. Co budou Češi asi více znát a je to dobře viditelné, tak vyrábíme kola pod značkou Škoda. Kol, která vznikají v Kopřivnici, je opravdu hodně.

LD: Pro mě osobně bylo velmi příjemné vidět kola Cortina vyrobená v BFI ve velkých městech v Dánsku, Nizozemí. A to ve velkém počtu.

Mají vaše kola něco jako BIKE FUN DNA, kterou se liší od konkurence? A jak naopak odlišujete své jednotlivé značky od sebe?

PS: Interně máme podrobně popsáno, čím je každá naše značka specifická. Dá se to ale shrnout do jedné věty. Člověk, který si koupí Superior, je sportovec, závodník, jde mu o výkon, zatímco Rock Machine je pro ty, kteří chtějí skákat po kamenech, užívat si. Z této DNA se odvíjejí i barvy, i když obě značky jsou hlavně MTB kola. Superior má střídme, tmavé, Rock Machine barvami hýří. Kola Frappé

jsou úplně jiná kategorie – city kola, která jsou obvyklá ve velkých městech. Na tento trend na Západě míříme, trh je i větší a více rostoucí než horská kola. Pod městská kola se dá podřadit segment sdílených kol, který je velmi specifický. Tato kola musejí být jinak konstruována, musejí mít větší odolnost. Děláme je hlavně pro Skandinávii.

NAŠE KOLA MAJÍ V DNA LÁSKU LIDÍ, KTEŘÍ JE NAVRHOJÍ A VYRÁBĚJÍ.

To, co mají naše kola v DNA, je láska lidí, kteří kola navrhují a vyrábějí. Ale nechci z toho dělat vysloveně specialitu, protože věřím, že na takovém principu fungují i jiné značky. Máme vlastní vývoj, kterému věnujeme spoustu energie a prostředků, ale i to musejí dělat ostatní výrobci. Bez know-how nejde smontovat ani kolo z takzvaných sdílených dílů. My si formy sami vymýšlíme i sami testujeme a netýká se to jen rámu, ale i dalších částí.

Jak se vlastně pozná dobré jízdní kolo?

PS (s úsměvem): Tak, že má na sobě nápis Superior, Rock Machine nebo Frappé.



Firma začínala jako nástupce Superioru, dnes vyrábí 200 000 špičkových kol mnoha značek.

Jakou podporu vám při růstu poskytuje informační řešení a ITeuro jako dodavatel? Jak je pro vás takováto podpora důležitá?

LD: Shodli jsme se s kolegou, který je tady od roku 2001, že podpora ze strany ITeuro byla vždy na velmi vysoké úrovni a hlavně okamžitá. Slovo okamžitá bych chtěla zdůraznit. Pokud se má uživatel kam a na koho obrátit, nesmírně mu to pomůže, i když je řešení ve finále společným dílem.

Co se týká role informačního řešení, je zjevné, že je to role nezbytná. Informační podpora začíná magnetickou tabulí ve výrobě, končí vytištěním faktury a manažerským reportem. Žádná fabrika se dnes už neobejde bez podpůrných aplikací. Musí fungovat na internetu, poskytovat data přes B2B, B2C.

Po celou dobu, co je informační řešení využíváno, jsme o krok napřed. I uživatelé, kteří nemají přístup přímo do systému, mohou na informace nahlížet. Nejsme odkázáni na jedno řešení, můžeme se rozhodnout, jestli vytvoříme nějakou novou sestavu, nebo navazující aplikaci.

**POKUD SE MÁ UŽIVATEL KAM A NA KOHO
OBRÁTIT, NESMÍRNĚ MU TO POMŮŽE, I KDYŽ JE
ŘEŠENÍ VE FINÁLE SPOLEČNÝM DÍLEM.**

PS: Rozhodně jsme před čtyřmi roky neřešili tolik rozvojových projektů. Takže role informačního řešení roste, skoro každý projekt vede do oddělení IT.

Už dvacet let využíváte informační řešení okolo ERP systému SyteLine, který implementovala firma ITeuro. Ostatně byli jste vůbec prvním zákazníkem naší společnosti. Je tato dlouhodobá spolupráce spíše odrazem kvalitního softwaru, nebo jeho dodavatele?

LD: Určitě kombinace obojího.

Všechny ERP systémy nabízejí obdobný základ a specifika lze řešit customizací. My jsme zůstali u jednoho systému i proto, že ze strany ITeuro vždy přišel včas plán upgradu. Kolega, který byl u dvou upgradů, mi potvrdil, že u nás vždy panovala jistota, že se upgrade povede.

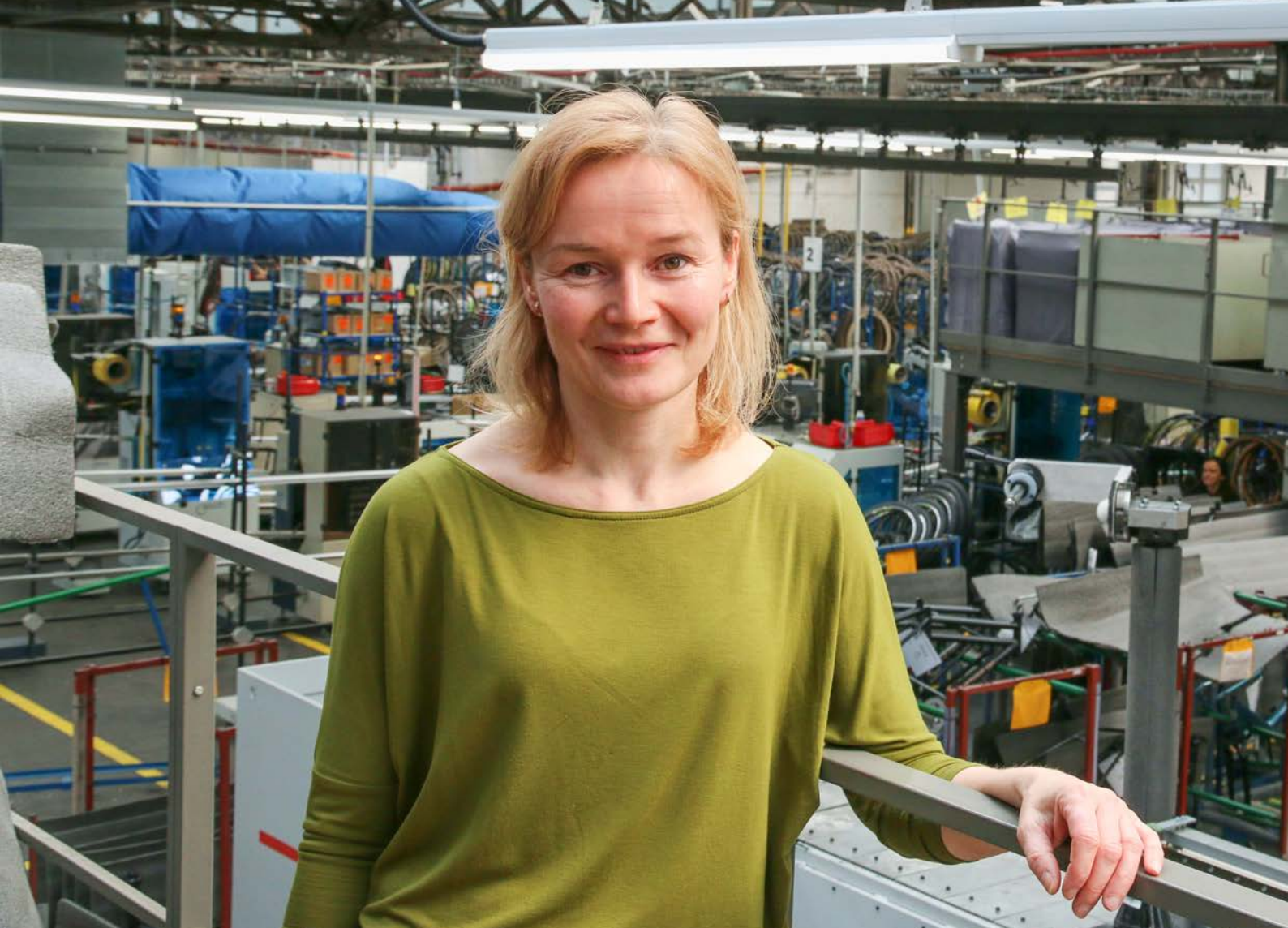
Nemalou roli hraje znalost prostředí. ITeuro už ví, jak fungují procesy, ale i jednotliví uživatelé. Na základě toho se dá odhadnout, jak bude upgrade probíhat. S každou novou verzí ERP přicházejí nové věci, které můžeme, ale nemusíme využít. A zároveň víme, že pokud jsme měli ve starší verzi nějaké programové úpravy, budou přeneseny do nového prostředí.

PS: Souhlasím, že je to kombinací obojího. Jedna věc je, jestli něco systém umí, nebo se dá upravit, aby to uměl. Druhá věc je uživatelská podpora, kterou jsme měli vždy skvělou. A když se toto dá dohromady, není důvod systém měnit.

Petr Sazovský

Do BIKE FUN International nastoupil v roce 2017 a momentálně zastává pozici finančního ředitele a jednatele. Zároveň má ve firmě na starost oblast IT. Před příchodem do BFI řídil evropské treasury společnosti Varroc Lighting Systems. Svou profesní kariéru začínal v auditorské firmě Ernst & Young.

Petr studoval Ekonomicko-správní fakultu Masarykovy univerzity v Brně a je držitelem titulu FCCA. Je také šťastným otcem tří dětí a věnuje se aktivně i pasivně sportu, ekonomii a přírodě.



Proto jste si po celou dobu ponechali jeden ERP systém?

LD: Je to určitě jeden z důvodů. Výhodou je, že ITeuro i my máme zkušenosti a jsme otevření novým technologiím – používání čteček ve výrobě, načítání dat od dodavatelů i zákazníků a podobně.

Vaše podnikání vyžaduje spolupráci s mnoha dodavateli, a to nejen na výrobě, ale také v oblasti IT. Jak byste hodnotili ITeuro?

LD: Opravdu si velmi cením toho, že pokud nastane závažný problém – nejde vytisknout faktura, nejede plánování, mohu zvednout sluchátko nebo napsat e-mail a dostanu během několika minut odpověď. Díky tomu máme jistotu, že se problém podaří vyřešit a vyřeší se zpravidla velmi rychle. Když se daný problém vyřeší, zpravidla se ITeuro ptá, zda taková situace nemůže nastat znovu. Řeší se preventivní opatření, například změna nastavení s cílem zamezit problému.

PS: U jiných dodavatelů máme delší reakční časy. A stává se, že odpověď není uspokojivá, problém se nevyřeší, nebo jen částečně. V tomto jste rozdílní.

Liší se ITeuro od ostatních dodavatelů něčím výrazně? Čím?

LD: To, co je jiné, nejsou jen školení, ta nabízí spousta dodavatelů, v této době i online. U vás je navíc možnost setkání jednotlivých uživatelů, výměna informací prostřednictvím workshopů, kde se můžeme podělit o zkušenosti z jednotlivých výrobních firem.



Jaké jsou tedy atributy dobrého dodavatele?

PS: Na prvním místě reference, zkušenost s dodavatelem. Pak kombinace mnoha různých věcí – schopnost dodat produkt, kvalita produktu, inovace, ale především schopnost dokázat, že umí vyrobit a prodat.

LD: Řekla bych asi 20 bodů, to hlavní je spolehlivost, poradenství, rychlá a správná odezva supportu a proaktivní, prozákaznický přístup.

Ze své pozice a zkušenosti, co byste doporučili ostatním firmám zohlednit při výběru informačního řešení a jeho dodavatele?

LD: Jsem ráda, že to nemusím řešit. (úsměv) Je důležité si uvědomit, že informační řešení není otázkou toho, jestli je nějaké lepší nebo levnější. Firma si musí uvědomit, co potřebuje, co tím řešením chce pokrýt. V dnešní době neexistuje systém, který by pokryl všechny informační potřeby. Vždy to bude nějaký základ, který se pak doplní vlastním vývojem nebo interface na jiné aplikace.

PS: Já se zopakuji, začal bych referencemi. Co ten systém umí, kdo ten systém používá a jak jsou uživatelé spokojeni. Základ umí poskytnout každý, ale pak přicházejí odlišnosti.

Není tajemstvím, že Lenka Debeřová zná oba břehy, které spojuje most informačního řešení. Je náročnější pozice na straně dodavatele, nebo zákazníka? A co byste doporučili ostatním firmám zohlednit při komunikaci s dodavatelem informačního řešení?

LD: Na počátku jsem si myslela, že na straně zákazníka to bude jednodušší. Ale musím říct, že každá strana má svá specifika. Na straně dodavatele byla velká výhoda, že projekty běží rychle. Na straně zákazníka se denně řeší problémy z různých oblastí života firmy a rozhodně to není práce, která by hned byla vidět. Příjemné na tom je, že když člověk prochází fabrikou, s odstupem vidí „ano, posunuli jsme se o obrovský kus dál“. Co bych zdůraznila, tak na obou stranách musí být umění naslouchat a snaha porozumět tomu, co dotyčný klíčový uživatel potřebuje.

Lenka Debeřová

Do BFI nastoupila v roce 2016 jako analytik procesů. Zajišťuje podporu uživatelů ERP, navazujících aplikací a interface. Řeší interní IT projekty a požadavky, zastřešuje základní školení uživatelů, revizi procesů a používaných sestav. Před příchodem do BFI téměř 10 let pracovala jako konzultant, vedoucí projektu a vedoucí supportu v ITeuro.

Díky studiu systémového inženýrství a IT na Ekonomické fakultě VŠB-TU Ostrava a následné stáži v Dánsku získala Lenka dobrý základ pro všechny projekty. Mezi působením v ITeuro a v BFI se věnovala dnes již 6členné rodině, která jí vyplňuje volný čas spolu se sportem (turistika a cykloturistika, je trenérkou horolezectví a kompenzačního cvičení).

**Celý rozhovor najdete online
na webu iteuro.cz:**



V plné verzi článku se dozvíte více o budoucnosti firmy, o elektrokolech nebo o tom, jak se koronavirová krize promítla do trhu s jízdními koly.

Gartner řadí Infor k lídrům cloudových ERP pro produktově orientované podniky

Společnost Gartner přesunula ve své nejnovější studii Magic Quadrant 2021 rodinu ERP produktů Infor CloudSuite ze segmentu vizionářů do kvadrantu lídrů. Analytici považují Infor SyteLine, LN a M3 za odvětvově specifické podnikové systémy, které v cloudu poskytují produktově orientovaným firmám nejen nejucelenější vizi, ale zároveň nejvíce funkčních nástrojů k jejímu naplnění.

Celý článek:



Aqualux přešel na Infor CSI za 4,5 měsíce

Firma Aqualux Products, britský výrobce sprchových koutů, dveří, zástěn a příslušenství, nasadila ERP systém Infor CloudSuite Industrial (CSI). Přestože byl implementační projekt původně plánován na 14 měsíců, trval nakonec navzdory lockdownům, práci na dálku a dalším omezením jen 4,5 měsíce. Společnost si Infor CSI vybrala jako dynamické end-to-end řešení, které zjednoduší složité procesy, zvýší automatizaci a poskytne základ pro digitální transformaci. Přínosy se dostavily záhy – společnost dokázala téměř eliminovat přesčasy a rovněž už může využívat jen své vlastní skladovací prostory. Díky tomu snížila režijní výdaje až o 20 % měsíčně.

Celý článek:



Zaměstnance hotelu jsme poslali do výroby, líčí dobu pandemie podnikatel Grund

Rodinná firma GRUND vyrábí v Krkonoších designové koupelnové koberečky a doplňky, už mnoho let pod taktovkou ERP systému Infor SyteLine (CloudSuite Industrial) od ITeuro. Jiří Grund mladší pro magazín Forbes Česko popsal loňský rok, který společnost pojala jako velkou výzvu vytěžit z výrobní kapacity maximum.

Celý článek:



Využijte dotace na digitalizaci podniku

Agentura pro podnikání a inovace přijímá v období od 15. září do 15. listopadu 2021 žádosti v rámci nové dotační výzvy. Projekty mají zajistit zvyšování digitální úrovně malých a středních podniků prostřednictvím podpory nákupu a zavádění pokročilých nevýrobních digitálních technologií automatizace, digitalizace dat a efektivnějšího propojení a řízení firemních procesů.

Celý článek:





PETR ŠPERKA

PŘEMOŽITEL MARATONU

Petr Šperka je obchodním ředitelem ITeuro, ale také nadšeným běžcem. Tenisky před časem začal obouvat místo milovaných inline bruslí z ryze praktických důvodů.

Co je na běhu tak skvělého, že jsi mu propadl?

Je toho víc. Mám takovou tu sokolskou výchovu, že ve zdravém těle je opravdu zdravý duch. Prvním, hodně důležitým důvodem je zdraví. A taky je to trochu o tom být příkladem pro syny. Běh se dá provozovat kdykoliv. Třeba freestyle na inlinech je za mokra nebo na sněhu problematický. Běhat můžu, i když padají trakaře. A běh taky šetří čas, nemusím dojíždět na vhodné místo.

Ale nebyla to tak úplně náhoda, že?

Bruslení, tehdy na ledě, spolu s cyklistikou, mě bavilo od dětství. Na vysoké škole jsem trochu běhal po lesích, na stáži v Americe jsem čuchnul k inline bruslím. V ITeuro náš provozní ředitel Láďa Lisník pořád „blbnul“ s běháním. Bude to osm, nejvýš deset let. Jezdával jsem tehdy bruslit na okruh do Nošovic a jednou si řekl, že brusle hned neobuju a jeden okruh oběhnu. Hned mě napadlo „ty jo, to není špatné“ a postupně jsem se přeorientoval na běh.

Jak často a kolik kilometrů běháš?

Snažím se o 100 km za měsíc. Maximum mám přes 150, ale někdy třeba jen 60, třeba v létě, když jsou vedra, dovolené nebo práce venku.

Snažím se běhat třikrát týdně. Měl jsem i období, kdy jsem z Ostravy běhával domů do Frýdku-Místku, to jsem měl přes 100 km skoro pořád. Ale pak jsem si říkal, že to nebudu přehánět, proto jsem zkrátil trasy z desítek na osmičky. Když se ale trénuje na maraton, musí se párkrát až ke 30 km. Zkrátka, ročně je to okolo 1 000 km.

Jaký je tvůj největší úspěch?

Určitě jsou dva – čas na desítku pod 45 minut a čas na maraton 3 hodiny a 48 minut. Zatím.

Sbíráš i netradiční trasy?

Snažím se běhat i na hezkých místech při dovolených. Chtěl jsem třeba přeběhnout Golden Gate Bridge, nakonec jsme se tam šli jen projít. Ale zaběhal jsem si ve Španělsku na břehu Atlantiku nebo ve Finsku, taky naboso po Velkém Solném jezeře.



DODAVATEL IT BY MĚL BÝT JAKO ŠTÍR!

Jiří Pavlík
business konzultant

Nejčastěji se vztah dodavatele ERP nebo jiného IT řešení a zákazníka definuje jako partnerský vztah.

Zdůrazňuje se rovnoprávnost, společný zájem, spolupráce a další vznešené rysy. No já nevím. Když si vzpomenu na své zkušenosti s partnerkami, moc mi to nehraje. Jakápak rovnoprávnost, když pokud není po jejím, tak není nic, ale vůbec nic. Společný zájem? Díky, já se nemusím zúčastňovat hodnocení jejích kamarádek, když nechci přímo říci pomlouvání. Rozhodně společně nehledáme slevy značkových módních doplňků a k hodnocení posledního ligového kola zase nepotřebuji ji. Spolupráci si také každý představujeme zcela jinak. Já prostě nanášet pleťovou masku nebudu.

Vyšší úroveň by mohlo představovat manželství. To má dokonce jistý právní základ jako vztah mezi dodavatelem a zákazníkem.

Ale ty lidské vztahy jsou mnohdy ne zcela „rovnoprávné“. Jak jinak by vznikl fenomén „podpantofláctví“? To je reakce chlapa, který pochopil, že prosazovat se nemá cenu, nestojí to za tu energii. A nefunguje to ani v rovině názorové, jak nejlépe dokládá známé rčení, že „mezi námi došlo k výměně názorů – přišel jsem se svým a odcházím s jejím“. Pravdou je, že i v manželství se zejména časem posiluje stránka obchodního vztahu „něco za něco“. Když chci jít na fotbal, musím vyluxovat. Mezi zákazníkem a dodavatelem je podle mě i obchodní vztah přece jen v jiné rovině.

Tak mi z toho vyplývá, že ideální vztah dodavatele a zákazníka v oblasti IT by měl být spíše jako vztah mezi štíří matkou a jejími potomky. Štír matka (dodavatel) své potomky (zákazník s naším IT řešením) nosí na zádech a zásobuje je výživou (znalostí a rady k využití produktu). Až potomci dospějí, odpoutají se a žijí svým životem. Sice nevím, jestli se pak matka ještě o ně zajímá, ale my o své zákazníky ano!

ITIL

ITIL je zkratkou pro Information Technology Infrastructure Library. Jde o sadu detailně popsaných a světovou praxí prověřených procesů a postupů pro různé oblasti informačních technologií (IT). Vše je popsáno bez vazby na konkrétní technologii nebo organizaci, aby jakákoliv organizace mohla pomocí ITILu nastavit základní úroveň, od které bude plánovat, zavádět, řídit, sledovat a měřit IT služby.

Projekt vznikl v 80. letech 20. století jako soubor standardizačních doporučení pro potřeby britské vlády. Od té doby prošel několika evolucemi, tou poslední na edici ITIL 4 v roce 2019. Na zlepšování kvality IT služeb pohlíží jak optikou poskytovatele, tak zákazníka.

Ačkoliv mohou držet certifikát ITIL pouze jednotlivci a nikoliv organizace, považuje se dodržování metodiky ITIL za dobrý standard v poskytování IT služeb.

Podrobněji zde:



INIT

Vydavatel: ITeuro, a.s., Hollarova 1124/14, 702 00 Ostrava | IČO: 25850245

+420 591 162 411 | marketing@iteuro.cz | iteuro.cz

Šéfredaktor: Jiří Vaculík

Redakce: Jana Davidová, Martin Hlaváček, Jiří Pavlík, Petr Šperka, Jiří Vaculík

Grafika, ilustrace a DTP: creamteam

Evidenční číslo MK ČR E 23666

Vychází zdarma, nepravidelně, dvakrát ročně

Vydáno: 16. 9. 2021



Gold
Channel Partner



Informační řešení výrobních firem



iteuro.cz