

OBSAH

1. ÚVOD.....	1
1.1. Shrnutí.....	4
2. PORADENSKÉ SYSTÉMY A PODSYSTÉMY	5
2.1. Definice fyzického poradenského systému	5
2.2. Vypěstlost poradenských systémů	6
2.3. Poradenský podsystém ve výrobně obchodním podniku.....	8
2.3.1. Poradenský podsystém a zaměstnanci podniku	8
2.3.2. Poradenský podsystém a spotřebitel	9
2.4. Shrnutí.....	9
2.5. Literatura.....	10
3. ÚVODNÍ STUDIE PRO WPS	11
3.1. Kontextová analýza	12
3.2. Hlavní systémové funkce	14
3.3. Architektury používané při návrhu.....	15
3.4. Shrnutí.....	16
3.5. Literatura	16
4. PROCESNÍ ZÁKLADY PORADENSKÝCH SYSTÉMŮ	17
4.1. Poradenské procesy	17
4.2. ERP a SCM v poradenských systémech.....	18
4.3. CRM v poradenských systémech	19
4.3.1. Uplatnění e-CRM v poradenských službách	20
4.3.2. Pracovníci e-CRM.....	21
4.3.3. Fáze e-CRM	21
4.3.4. Procesy v e-CRM poradenských systémů	21
4.3.5. Technologie e-CRM.....	25
4.4. Oborová specifičnost procesů poradenských služeb	26
4.5. Shrnutí.....	27
4.6. Literatura	27
5. DATOVÉ ZÁKLADY PORADENSKÝCH SYSTÉMŮ.....	28
5.1. Poradenské systémy a dokumenty	28
5.2. Dokumentový modul poradenského systému	30
5.2.1. Pracovní metadata dokumentů	31
5.2.2. Popisná data dokumentů.....	31
5.2.3. Volba vhodného formátu dokumentů.....	32
5.3. Možnosti ukládání dokumentů	33
5.3.1. Ukládání v databázích	33
5.3.2. Ukládání formou souborů.....	34
5.4. Dokumentový modul a další technologie.....	34
5.4.1. DMS a Workflow	34
5.4.2. DMS a archivace	35
5.4.3. DMS a vyhledávací modul	35
5.5. Shrnutí.....	35
5.6. Literatura	36

6. PRÁCE SE STRUKTUROVANÝMI DOKUMENTY	37
6.1. Tvorba optimalizovaných dokumentů	37
6.1.1. Tvorba strukturovaných dokumentů	37
6.1.2. Dokumentové šablony	38
6.1.3. Generování pracovních dat.....	39
6.1.4. Tvorba sémantického slovníku.....	39
6.1.5. Výstupní styly zdrojových dokumentů	40
6.2. Životní cyklus dokumentů	40
6.3. Práce s neoptimalizovanými dokumenty, logický dokument	40
6.4. Vyhledávání nad dokumenty.....	40
6.4.1. Fultextové vyhledávání	41
6.4.2. Sémantické vyhledávání.....	41
6.4.3. Další pokročilé metody vyhledávání.....	42
6.5. Shrnutí.....	43
6.6. Literatura	44
7. HRUBÝ MODULÁRNÍ NÁVRH WEBOVÉHO PORADENSKÉHO SYSTÉMU S POUŽITÍM PORTÁLOVÉHO ŘEŠENÍ.....	45
7.1. Portálové řešení systému WPS	45
7.2. Modulární řešení software systému WPS	48
7.3. Informační infrastruktura poradenského systému.....	52
7.4. Shrnutí.....	53
8. VYHODNOCENÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB	54
8.1. Poradenský případ	54
8.2. Ideální a reálné poradenské případy.....	54
8.2.1. Standardní poradenské případy	55
8.2.2. Reálné poradenské případy	56
8.2.3. Izomorfismus grafů pro SPP, RPP a důsledky.....	56
8.2.4. Stavby poradenských případů	58
8.2.5. Metriky procesů.....	59
8.3. Popisná data procesů a případů.....	60
8.4. Podnikový IS a sledování poradenských případů	62
8.5. Řetězení poradenských procesů, algebra operací	63
8.6. Shrnutí.....	66
8.7. Literatura	66
9. OPERACE PRO MANAŽERSKÉ ROZHODOVÁNÍ	67
9.1. Management poradenské firmy	67
9.2. Operace nad instancemi deskriptivních dat v BD.....	67
9.3. Zkoumání reálných poradenských případů	68
9.4. Zkoumání poradenských aktivit odborných poradců	68
9.5. Vytváření žurnálu poradenských aktivit	69
9.6. Shrnutí.....	73
9.7. Literatura	73
10. KOMPUTERIZACE PORADENSKÝCH SYSTÉMŮ A PODSYSTÉMŮ.....	74
10.1. Data a procesy v poradenském systému.....	74
10.2. Vybrané IS/ICT vhodné ke komputerizaci poradenského servisu	75

10.3. Aplikační architektura software poradenského systému	76
10.4. Servisně orientovaná architektura poradenského systému.....	76
10.5. Informační infrastruktura pro architekturu SOA.....	79
10.6. Shrnutí.....	80
10.7. Literatura	80
11. ZÁVĚR.....	81
12. PŘÍLOHY	83
12.1. Seznam zkratk	83
12.2. Seznam obrázků a tabulek	84
13. INFORMAČNÍ ZDROJE	85
13.1. Výstupy vzniklé v průběhu řešení DÚ 04, aktivity 01 směru 03 VZ SMS621 564 8904	85
13.2. Další využitelné zdroje.....	86

Tato publikace je součástí výstupu řešení aktivity 01: "*Rozpracování návrhu struktury poradenského IS a analýza využití ICT s ohledem na současný stav v oblasti moderních poradenských IS*",
dílčího úkolu 04: "*Návrh a studie proveditelnosti využití IS/ICT při zvyšování konkurence zákaznický orientovaného obchodu formou rozvoje manažerských a zákaznických dovedností*",
směru 03: "*Vývoj vztahů obchodní sféry v souvislosti se změnami životního stylu, kupního chování obyvatelstva, změnami podnikového prostředí v procesech integrace a globalizace*",
výzkumného záměru VZ SMS 621 564 8904 Provozně ekonomické fakulty Mendelovy zemědělské a lesnické univerzity v Brně.

Vedoucí směru 03: Prof. Ing. Jana Stávková, CSc.
Vedoucí dílčího úkolu 04: Prof. RNDr. Milan Mišovič, CSc.

Vedoucí aktivity DÚ04/01: Prof. RNDr. Milan Mišovič, CSc.
Řešitelé aktivity DÚ04/01: Prof. RNDr. Milan Mišovič, CSc.
Mgr. Ing. Jana Andrášková, Ph.D.
Ing. Oldřich Trenz, Ph.D.