

**Obsah:**

<b>1. Úvod</b>	<b>5</b>
<b>2. Informační společnost</b>	<b>7</b>
2.1 Od evoluce k revoluci	7
2.2 Globální informační infrastruktura a informační společnost	8
2.3 Internet, intranet, extranet	10
2.4 Aplikace IS/IT a globální informační infrastruktura	11
2.4.1 Elektronický obchod	12
2.4.2 Akční plán OECD k elektronickému obchodu	14
2.5 Projevy informační společnosti	16
2.5.1 Výroba, obchod a nové možnosti a nároky na řízení podniku	17
2.5.2 Pracovní síla	19
2.5.3 Společnost, rodina, občan, demokracie	19
2.5.4 Státní administrativa	20
<b>3. Řízení podniku</b>	<b>21</b>
3.1 Řízení	21
3.1.1 Životní cyklus podniku	22
3.1.2 Vize, poslání, strategické záměry, cíle a plány podniku	23
3.2 Strategické řízení	25
3.2.1 Logický inkrementalismus	28
3.2.2 Modely Galbraith – Nathanson, Miller - Friesen	28
3.2.3 Nové paradigma	29
3.3 Podniková strategie a konkurenční výhoda	29
3.4 Analýza prostředí	32
<b>4. Péče o zákazníky jako strategický imperativ</b>	<b>37</b>
4.1 Od sebestředné firmy k odlišnosti v přidané hodnotě	39
4.2 Od zaměření na komoditu k zákaznické spokojenosti	39
4.3 Od "prodeje všem" k "péči o strategické zákazníky"	40
4.4 Od "bosse" ke kouči	40
4.5 Od "armády" k funkčním týmům	41
4.6 Od hašení požárů ke spokojenému zákazníkovi	42
4.7 Od "vše vím, vše znám" k systematickému průzkumu potřeb zákazníka	42
4.8 Od ignorování informací ke vztahu k zákazníkům	43
<b>5. Konkurenceschopnost podniku a její podpora nástroji IS/IT</b>	<b>45</b>
5.1 Strategické plánování	45
5.2 BPR	45
5.3 Průběžné zlepšování procesů	46
5.4 Procesní modelování	48
5.5 Metriky	49
5.6 Řízení kvality - TQM (Total Quality Management)	50
5.6.1 Nástroje řízení kvality	52
5.6.2 Standardy kvality	54
5.6.3 Kritéria ceny M. Baldrige	55

5.6.4	Závěry ke konkurenceschopnosti podniku v informační společnosti	68
<b>6.</b>	<b>Řízení informatiky v řízení firmy</b>	<b>70</b>
<b>6.1</b>	<b>Současné nároky na řízení IS/IT</b>	<b>70</b>
<b>6.2</b>	<b>Integrace řízení IS/IT do podnikového řízení</b>	<b>72</b>
6.2.1	Rozvoj řízení podniku	72
6.2.2	Pozice řízení IS/IT v řízení podniku	73
6.2.3	Řídící komise IS/IT	74
<b>6.3</b>	<b>Cesty rozvoje řízení IS/IT</b>	<b>74</b>
<b>6.4</b>	<b>Základní části systému řízení IS/IT</b>	<b>76</b>
6.4.1	Úrovně a oblasti řízení IS/IT	76
6.4.2	Funkce a procesy řízení IS/IT	77
6.4.3	Dokumentace řízení IS/IT	78
6.4.4	Role v řízení IS/IT	79
<b>7.</b>	<b>Řízení IS/IT podniku</b>	<b>81</b>
<b>7.1</b>	<b>Strategické řízení IS/IT</b>	<b>81</b>
7.1.1	Analýzy strategických záměrů celého podniku	81
7.1.2	Analýzy stavu IS/IT a jeho okolí	81
7.1.3	Přehodnocení cílového stavu IS/IT	82
7.1.4	Specifikace nových informačních služeb pro zákazníky	82
7.1.5	Strategie outsourcingu	82
7.1.6	Řízení vztahů s externími partnery v oblasti IS/IT	82
7.1.7	Aktualizace systému řízení IS/IT	82
7.1.8	Plánování investic do IS/IT	83
7.1.9	Plánování stěžejních projektů IS/IT	83
7.1.10	Časový plán realizace strategických záměrů	83
7.1.11	Zajišťování trvalé informovanosti pracovníků o rozvoji IS/IT	83
<b>7.2</b>	<b>Rozvoj organizace ve vazbě na informatiku</b>	<b>85</b>
7.2.1	Sledování zákonů a předpisů	86
7.2.2	Změny podnikových procesů a podnikové organizační struktury	86
7.2.3	Řízení a organizace informatiky v podniku	86
7.2.4	Definování vztahů útvarů informatiky na ostatní organizační jednotky podniku	86
<b>7.3</b>	<b>Řízení ekonomiky IS/IT</b>	<b>88</b>
7.3.1	Koncepce sledování a vyhodnocování nákladů a přínosů IS/IT	88
7.3.2	Dlouhodobé plánování nákladů na IS/IT	88
7.3.3	Zpracování rozpočtů na provoz a rozvoj informačního systému	88
7.3.4	Kalkulace nákladů na IS/IT	88
7.3.5	Evidence nákladů na IS/IT v rámci analytického účetnictví	89
7.3.6	Analýzy nákladů na IS/IT podle zvolených hledisek	89
7.3.7	Analýzy a návrh cenové strategie za služby	89
7.3.8	Analýzy dosahovaných efektů	89
<b>7.4</b>	<b>Personální řízení IS/IT</b>	<b>91</b>
7.4.1	Analýzy vlastních pracovních kapacit	91
7.4.2	Hodnocení personálního zajištění IS/IT	91
7.4.3	Plánování stavu personálu pro IS/IT	92
7.4.4	Operativní evidence pracovníků	92
7.4.5	Kvalifikační programy v oblasti IS/IT	92
7.4.6	Operativní plánování a zajištění jednotlivých odborných školení	92
<b>7.5</b>	<b>Řízení disponibility – systémových vlastností</b>	<b>93</b>
7.5.1	Řízení bezpečnosti IS/IT	94
7.5.2	Řízení systémové doby odezvy	94
7.5.3	Řízení pružnosti (flexibility) systému	94
<b>7.6</b>	<b>Řízení datových zdrojů</b>	<b>95</b>
7.6.1	Analýzy stavu interních datových zdrojů, databází	96

7.6.2	Plánování rozvoje interních datových zdrojů	96
7.6.3	Analýzy potřeb a možností externích datových zdrojů	96
7.6.4	Analýzy možností a plánování mobilních databází	96
7.6.5	Prezentace ve veřejných datových zdrojích a službách	97
7.6.6	Řešení integrace databází a datových zdrojů	97
<b>7.7</b>	<b>Řízení informačních technologií</b>	<b>98</b>
7.7.1	Řízení technologické architektury	98
7.7.2	Pořizování nových komponent technologického prostředí	98
7.7.3	Řízení upgrade všech komponent HW, ZSW	99
7.7.4	Řízení technologické integrace	99
7.7.5	Systémová podpora provozu	99
7.7.6	Definování standardů a pravidel pro použití IT	99
<b>7.8</b>	<b>Řízení rozvoje aplikací - zadávání a koordinace projektů</b>	<b>101</b>
7.8.1	Analýzy uživatelských požadavků na rozšíření a rozvoj IS/IT	101
7.8.2	Vstupní analýzy před zahájením projektu	102
7.8.3	Specifikace projektů, projektový záměr	102
7.8.4	Posuzování projektových záměrů	102
7.8.5	Rozhodnutí o přijetí či nepřijetí projektu a způsobu řešení	103
7.8.6	Zadání projektu řešitelskému týmu	103
7.8.7	Realizace výběrového řízení	103
7.8.8	Kontrakční řízení na úvodní studii	103
<b>7.9</b>	<b>Řízení projektů IS/IT</b>	<b>105</b>
7.9.1	Úvodní studie projektu	105
7.9.2	Analýza a návrh řešení - globální / detailní	106
7.9.3	Implementace / customizace	106
7.9.4	Příprava provozu a migrace	107
7.9.5	Zajištění vlastního provozu projektu a realizace změnových řízení	108
<b>7.10</b>	<b>Řízení provozu</b>	<b>109</b>
7.10.1	Plánování zařazování projektů do provozu	109
7.10.2	Přebírání projektu do provozu	109
7.10.3	Provoz Hot-Line a Help-desk	109
7.10.4	Řízení správy serverů, sítě a databází	110
7.10.5	Správa koncových stanic sítě	110
7.10.6	Výběr a nákup počítačového materiálu	110
7.10.7	Zajištění spojení s okolím a připojení do externích sítí	110
<b>Závěr</b>		<b>111</b>