

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Interní procesy v NAPA TRUCKS spol. s r. o.

Mária Němcová

Bakalářská práce

2023

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2022/2023

# ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Mária Němcová**  
Osobní číslo: **D19231**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Téma práce: **Interní procesy v NAPA TRUCKS spol. s r. o.**  
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

## Zásady pro vypracování

Úvod

1. Teoretické vymezení zkoumané problematiky
2. Analýza vybraných interních procesů v NAPA TRUCKS spol. s r. o.
3. Návrh na zlepšení vybraných interních procesů v NAPA TRUCKS spol. s r. o.

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**  
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**  
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:  
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Helena Becková, Ph.D.**  
Katedra dopravního managementu, marketingu  
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **31. října 2022**  
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2023**

L.S.

---

**doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.**  
děkan

---

**Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.**  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 25. dubna 2023

Prohlašuji:

Práci s názvem Interní procesy v NAPA TRUCKS spol. s r. o. jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 15. 5. 2023

Mária Němcová v. r.

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Ing. Heleně Beckové, Ph.D., za vstřícný přístup a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce. Dále Ing. Daně Sommerauerové, Ph.D., své rodině a kolegům za jejich podporu.

## **ANOTACE**

V bakalářské práci je nejprve teoreticky vymezena zkoumaná problematika. Dále byla provedena analýza vybraných interních procesů v NAPA TRUCKS spol. s r. o. Konkrétně byla pozornost zaměřena na faktury přijaté a objednávky přijaté a následně byly navržena opatření ke zlepšení vybraných interních procesů v NAPA TRUCKS spol. s r. o.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

NAPA TRUCKS spol. s r. o., procesy, faktury přijaté, objednávky přijaté, digitalizace

## **TITLE**

The internal processes in NAPA TRUCKS spol. s r. o.

## **ANNOTATION**

In the bachelor thesis the theoretical definition of the problem is firstly defined. Next, the analysis of selected internal processes in NAPA TRUCKS spol. s r. o. was carried out. Specifically, attention was focused on invoices received and orders received and subsequently measures to improve selected internal processes in NAPA TRUCKS spol. s r. o. were proposed.

## **KEYWORDS**

NAPA TRUCKS spol. s r. o., processes, invoices received, orders received, digitalization

# OBSAH

ÚVOD .....	9
1    PODNIKOVÉ PROCESY .....	10
1.1    Proces .....	11
1.2    Procesní řízení .....	11
1.2.1    Procesní přístup .....	12
1.2.2    Procesní tok .....	12
1.2.3    Produkt procesu .....	12
1.3    Členění procesu .....	13
1.4    Potřeba zlepšování procesů .....	14
1.5    Metody zlepšování procesů .....	14
1.5.1    Diagram příčin a následků (Ishikawa diagram, diagram rybí kosti) .....	15
1.5.2    Paretův diagram .....	16
1.6    Podniková informatika .....	17
1.6.1    Informace .....	17
1.6.2    Informační systém .....	18
1.7    Podnikový informační systém .....	18
1.7.1    Lidé .....	18
1.7.2    Správa dokumentů a obsah .....	19
1.7.3    Pořízení dokumentu .....	19
1.7.4    Zařazení dokumentu do systému .....	20
1.7.5    Zpracování dokumentu .....	20
1.7.6    Archivace dokumentu .....	21
1.8    Další pojmy používané v souvislosti s procesy .....	21
2    ANALÝZA INTERNÍCH PROCESŮ V NAPA TRUCKS SPOL. S R. O. ....	24
2.1    Představení společnosti .....	24
2.1.1    Historie podniku .....	24
2.1.2    Hlavní a vedlejší činnost společnosti .....	28
2.2    ERP systém ABRA Gen .....	29
2.2.1    Stávající způsob evidence faktur došlých .....	29
2.2.2    Stávající způsob vytvoření objednávky přijaté .....	33
2.2.3    Problematika stávajícího způsobu evidence faktur došlých .....	39
2.2.4    Problematika stávajícího způsobu vytvoření objednávky přijaté .....	39

2.2.5	Shrnutí.....	40
3	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ VYBRANÝCH INTERNÍCH PROCESŮ V NAPA TRUCKS SPOL. S R. O. ....	41
3.1	Návrh na zavedení digitalizace faktur došlých .....	41
3.2	Technické vybavení .....	44
3.3	Návrh na zavedení digitalizace objednávky přijaté.....	47
3.4	Technické vybavení .....	47
3.5	Náklady spojené s digitalizací.....	49
3.6	Shrnutí.....	50
	ZÁVĚR .....	51
	POUŽITÁ LITERATURA.....	52
	SEZNAM TABULEK.....	54
	SEZNAM OBRÁZKŮ .....	55
	SEZNAM ZKRATEK.....	57



# ÚVOD

V každém podniku probíhá celá řada podnikových procesů. Procesy se v literatuře člení různým způsobem, například: hlavní, řídicí a podpůrné procesy nebo interní a externí procesy. Aby byla firma konkurenceschopná, je zapotřebí neustále tyto procesy zdokonalovat. Jednou z možností je využití informačních technologií a s tím spojená automatizace a digitalizace procesů.

Snahou digitalizace a informační technologie (IT) v dnešní době je zautomatizovat a zdigitalizovat procesy, které byly až dosud zpracovávány ručně za účasti pracovníků podniku. Digitalizace je přesun procesů do online prostoru a informační technologie integrují a automatizují klíčové i podpůrné informační systémy. Procesy digitalizace pronikají do podniků, kde napomáhají zrychlit procesy, a tím i konkurenceschopnost na trhu. Podniky tak reagují na poptávku na trhu, zrychlení procesů přinese benefit i zákazníkům v podobě rychle a kvalitně dodaných služeb. V pracovním procesu je možné se setkat s množstvím dokumentů, které jsou nezbytné pro výkon pracovní činnosti. Díky digitalizaci může být zpracování dokumentů snadnější, evidence přehlednější a dohledatelná, a to se stává klíčem k včas odvedené práci v požadované kvalitě.

Tato práce je zaměřená na společnost NAPA TRUCKS spol. s r. o. a její interní procesy. Společnost NAPA TRUCKS spol. s r. o. se sídlem v Pardubicích je autorizovaný dealer holandské automobilky DAF a české automobilky TATRA. Pro správu svých procesů využívá mnoho modulů v programu ABRA Gen, většina procesů je prováděna ručně pracovníky podniku. Digitalizace bylo dosaženo v omezené míře.

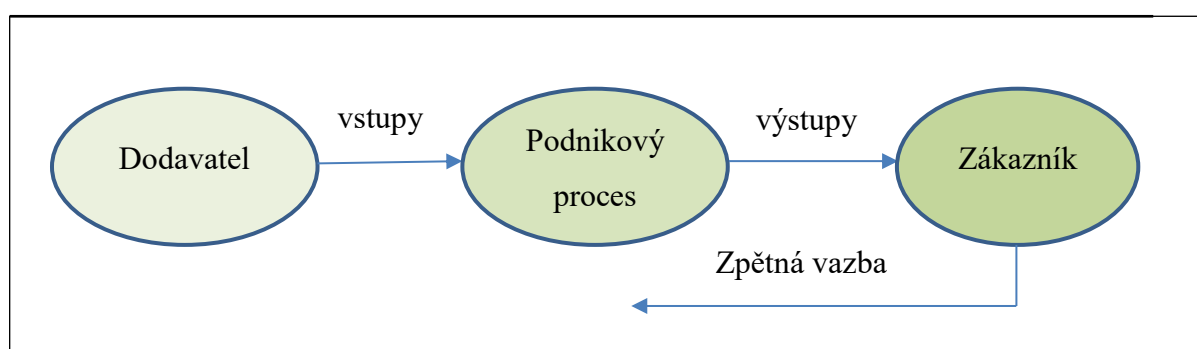
V práci vzhledem k šíři problému bude pozornost zaměřená na vybrané interní procesy, a to zpracování faktur přijatých a přijatých objednávek.

Cílem této bakalářské práce je na základě analýzy vybraných interních procesů ve společnosti NAPA TRUCKS spol. s r. o. navrhnout zlepšení těchto procesů.

# 1 PODNIKOVÉ PROCESY

V první kapitole této práce budou teoreticky vymezené základní pojmy související s podnikovými procesy, jako jsou proces, procesní řízení, podniková informatika, podnikový informační systém, správa dokumentů atd.

Dle Řepy (2007) lze znázornit podnikový proces pomocí grafických symbolů (Obrázek 1). Účelem tohoto modelu je definovat vstupy procesů a jejich zdroj, proces samotný, zákazníka a s ním spojené výstupy. Důležitá je zpětná vazba od zákazníka.



Obrázek 1 Základní schéma podnikového procesu (Řepa, 2007)

Gála, Pour a Šedivá (2009) uvádí, že základem vstupu podnikového procesu je požadavek zákazníka, dochází k jeho zpracování (vyřizování požadavků), které vytváří výstup (zákazník ne/získal to, co požadoval). Vlastní zpracování lze dle nich realizovat řadou aktivit, činností a úloh. Tvrdí, že proces je spouštěn definovanou událostí - ty mohou být v praxi velmi různorodé. Za jejich základní typy autoři považují:

- **vstup** (informace, lidi, materiál) do podniku, například příchod objednávky od zákazníka spustí proces jejího vyřízení, příchod dodávky materiálu od dodavatele s dodacím listem spustí proces přijetí dodávky,
- **čas**, časová událost – spouští procesy na základě stanoveného data nebo časového okamžiku, například každé pondělí v týdnu se spouští proces zpracování přehledu ukončených a rozpracovaných zakázek,
- **interní potřeba změny**, například vznik potřeby inovace produktu nebo služby (nápad některého zaměstnance), požadavek na změnu projektu, dokumentu,
- **výjimečný stav** – může mít povahu výpadku nebo poruchy, příkladem může být porucha výrobní linky spouštějící proces řízení oprav nebo náhradního provozu.

## 1.1 Proces

Šmída (2007, s. 29) uvádí „*Proces je organizovaná skupina vzájemně souvisejících činností nebo sub-procesů, které procházejí jedním nebo více organizačními útvary či jednou (podnikový proces) nebo více spolupracujícími organizacemi (mezipodnikový proces), které spotřebovávají materiální, lidské, finanční a informační vstupy a jejich výstupem je produkt, který má hodnotu pro externího nebo interního zákazníka.*“

Existuje mnoho jiných definic **pojmu proces**:

- „*Proces je soubor činností, který vyžaduje jeden nebo více druhů vstupů a tvoří výstup, který má pro zákazníka hodnotu.*“ (Hammer a Champy, 2003, s. 40)
- „*Proces je úplně a dynamicky koordinovaný soubor spolupracujících a transakčních činností, které poskytují zákazníkům hodnotu*“ (Smith, Fingar dle Šmída, 2007, s. 29)
- „*Proces je souborem logicky souvisejících činností, vykonávaných za účelem dosažení definovaného podnikatelského výsledku.*“ (Davenporta, dle Šmída, 2007, s. 29)
- „*Proces je definován jako soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy. Činnosti využívají zdroje (lidí, nástrojů, materiálů apod.). Proces může mít více vstupů a výstupů.*“ (ČSN EN ISO 9000:2005)
- „*Proces mezi zákazníkem a poskytovatelem během procesu poskytování služeb je důvodem podrobnějšího zaměření se na to, jakým způsobem je služba poskytována.*“ (Vašítková, 2014, s. 25)

## 1.2 Procesní řízení

Šmída (2007, s. 30) říká, že „*Procesní řízení (management se musí zaměřovat na funkce a toky procesů) představuje systémy, postupy, metody a nástroje trvalého zajištění maximální výkonnosti a neustálého zlepšování podnikových i mezipodnikových procesů, které vycházejí z jasně definované strategie organizace a jejichž cílem je naplnit stanovené strategické cíle.*“

Stejně jako u pojmů proces je možné v literatuře nalézt i další definice **procesního řízení**:

„*Procesní řízení je samo o sobě procesem, který zajišťuje neustálé zlepšování výkonnosti organizace.*“ (Burlton dle Šmída, 2007, s. 30)

„*Procesní řízení znamená ujišťovat se, že procesy pracují na nejvyšší úrovni jejich potenciálu, vyhledávat příležitosti jejich zlepšení a přenesení těchto příležitostí do reality.*“ (Hammer, dle Šmída, 2007, s. 30)

*„Procesní řízení je metoda, systém a standard, který umocňuje realizaci jakéhokoli existující teorie managementu a který podporuje pohotovější vytváření a osvojení nových teorií do podnikové reality.“ (Smith, Fingar dle Šmída, 2007, s. 30)*

### **1.2.1 Procesní přístup**

Dle Šmída (2007) je procesní přístup základem organizace práce v podniku, základem všech podnikových činností. Vše, ať se jedná o strategické, taktické nebo operativní řízení, je možné realizovat buď podle principu dělby (specializace) práce, který v dnešní době již nedokáže uspokojivě plnit potřeby organizací, odvíjející se od změny prostředí, nebo právě podle principu procesního.

### **1.2.2 Procesní tok**

Svozilová (2011) uvádí *„Procesní tok je sled kroků (činností, událostí nebo interakcí), který představuje postupně rozvíjející se proces, zapojuje do spolupráce alespoň dvě osoby a vytváří určitou hodnotu pro zákazníka, jemuž má sloužit, nebo příspěvek pro podnik, v němž se uskutečňuje.“* Většina procesních toků má podle ní svůj začátek a konec uvnitř organizace. Dodává, že *„Procesní toky mohou probíhat v přímé návaznosti – každý krok je závislý na uskutečnění a ukončení předchozího kroku. Mohou probíhat rovněž paralelně, pokud to povaha jednotlivých úkolů dovoluje.“*

### **1.2.3 Produkt procesu**

Svozilová (2011) tvrdí, že produkt procesu je hmotným nebo nehmotným výstupem, který je vytvořen za účelem toho, aby sloužil k pokrytí potřeb nebo přání zákazníka procesu. Dále uvádí, že produkt procesu má vlastnosti, které představují určitou hodnotu, zajišťují určité funkce nebo přináší jiný prospěch někomu, kdo pocítuje potřebu, přání nebo požadavek, který tento produkt pokrývá.

### 1.3 Členění procesu

Podle Šmídy (2007) existuje mnoho hledisek dělení procesů, a proto i mnoho typů procesů, s nimiž je možno se setkat, například:

- vnitropodnikové procesy a procesy jdoucí za hranici firmy,
- procesy zaměřené na externího zákazníka a interního zákazníka,
- technologické a informační,
- hlavní a podpůrné, přičemž podpůrné procesy se dále dělí na pomocné a obslužné.

Dle Šmídy (2007) podobné tomuto rozdělení je rozdělení procesů na **hlavní, řídicí a podpůrné**, které se často používá v praxi, protože je přehledné, jednoduché, poskytuje důležité informace o procesu a napovídá, jak by měl být řízen. Ukazuje na význam jednotlivých procesů, a tím napomáhá stanovit priority procesů.

Gála, Pour a Šedivá (2009) rozdělují procesy takto:

- **Hlavní procesy** – přímo přispívají k naplnění poslání organizace, jsou bezprostředně spojené s uspokojováním potřeb zákazníka. Mají rozhodující podíl na „hodnotě“ finálního produktu a na výkonnosti a kvalitě celého podniku. Příkladem takového procesu je proces řízení zakázky, proces řízení inovací a vývoje nových výrobků.
- **Řídicí procesy** – správní procesy, které představují procesy, jimiž firma definuje svoji organizaci a administrativní akty. Účelem těchto procesů je většinou vytváření řídicích dat pro realizaci hlavních a podpůrných procesů. Těmito daty jsou podnikové řady, směrnice a pravidla.
- **Podpůrné procesy** – probíhají uvnitř podniku a mají podpůrný charakter pro hlavní procesy. Příkladem mohou být například procesy zásobování materiálem, fakturace, přijímání nových zaměstnanců.

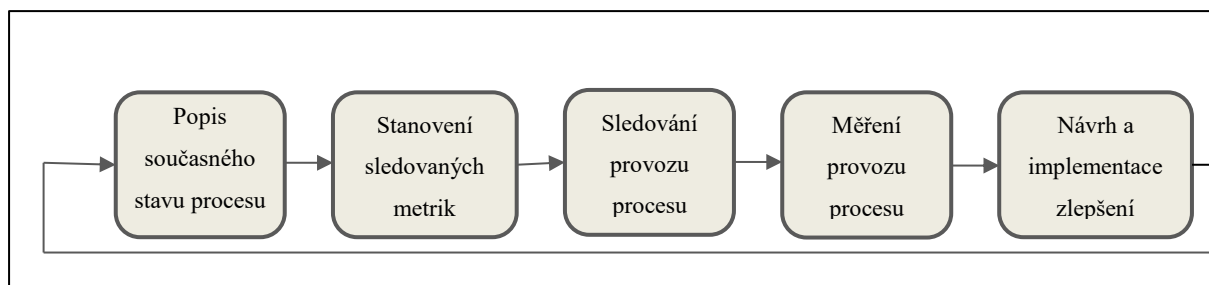
Gála, Pour a Šedivá (2009) dále člení procesy například podle jejich vztahu k subjektům, které do nich vstupují nebo jsou procesem ovlivněny. Tito autoři tak z tohoto hlediska dělí procesy na:

- **Interní procesy** – probíhají v rámci jednoho podniku, případně pouze v jeho dílčích organizačních jednotkách (závodech, divizích). Pro tyto procesy je charakteristické, že činnosti procesu jsou pouze v daném podniku nebo útvaru, tedy se vztahují k vlastním pracovníkům podniku. Příkladem interního procesu je řízení výrobní zakázky.
- **Externí, mezipodnikové procesy** – procesy zahrnují vztahy k externím subjektům (obchodním partnerům, státní správě), které překračují hranice podniku. Jsou

realizované částečně u dodavatelů, u spolupracujících firem nebo u konečného zákazníka. Hlavní charakteristikou je, že činnosti procesu se dělí mezi několik subjektů, které si v rámci průběhu procesu vzájemně předávají vstupní a výstupní informace a rovněž materiál nebo produkty. Příkladem takového procesu je řízení obchodních zakázek.

#### 1.4 Potřeba zlepšování procesů

Řepa (2007) uvádí, že je v dnešní době zlepšování podnikových procesů holou nezbytností pro udržení firmy na trhu. Podniky jsou nuceny svými zákazníky, kteří žádají stále lepší produkty a služby, zlepšovat své procesy. Proto mnoho firem začíná pracovat se svými podnikovými procesy formou jejich průběžného zlepšování (Obrázek 2). Tento přístup je založen na porozumění a měření stávajícího procesu a z toho přirozeně vyplynulých podnětů k jeho zlepšování. Základem je popis procesu, jeho současného stavu, po němž následuje stanovení základních ukazatelů k měření, které vyplývají především z toho, co potřebují zákazníci. Soustavným sledováním běhu procesu jsou identifikovány příležitosti k jeho zlepšení, které je třeba dát do vzájemných souvislostí a jako konzistenční celek je implementovat. Provedené změny v procesu je zapotřebí dokumentovat, což vede opět na počátek cyklu.



Obrázek 2 Průběžné zlepšování procesu (Řepa, 2007)

#### 1.5 Metody zlepšování procesů

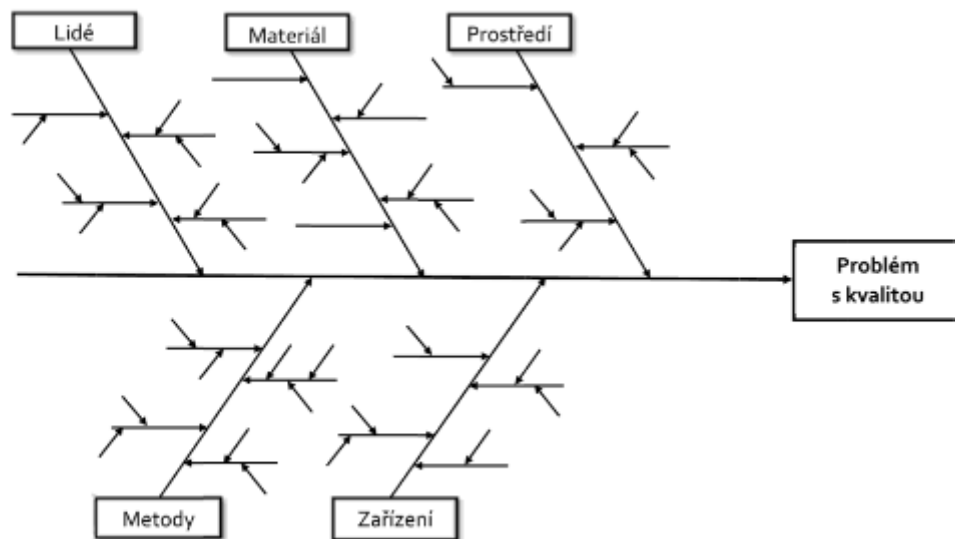
Sinay a kol. (2007) tvrdí, že zlepšování procesů slouží k odstranění nedostatků v procesním řízení. Dále uvádí, že pro zlepšování procesů je možné využít různé metody, jako jsou diagram následků a příčin nazývaný Ishikawa diagram nebo Paretův diagram. Jak dále Sinay a kol. (2007) zmiňuje, pomocí těchto metod se analyzuje současný stav a vyhodnocují se faktory, které budou optimalizovány. Tvrdí, že tyto metody jsou součástí základních nástrojů pro zlepšování kvality a jsou členěny takto:

- Ishikawa diagram,
- Paretův diagram,
- histogram,
- vývojový diagram,
- regulační diagram,
- korelační diagram,
- kontrolní tabulka.

### 1.5.1 Diagram příčin a následků (Ishikawa diagram, diagram rybí kosti)

Nenadál (2018) zmiňuje, Ishikawa diagram je důležitým grafickým nástrojem pro analýzu všech možných příčin určitého následku (Obrázek 3). Jeho použití představuje systémový přístup k řešení problému, který pomáhá zdokumentovat všechny myšlenky a náměty. Je to základní a jednoduchý nástroj pro shromažďování informací o výsledcích a výkonnosti procesu.

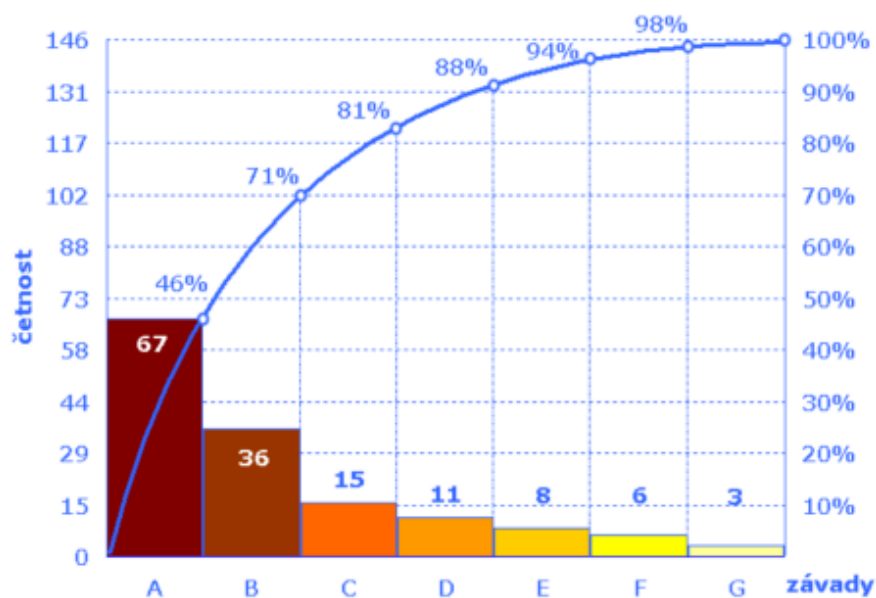
Dále Nenadál (2018) doplňuje, že zpracování diagramu je jednoduché a snadno pochopitelné, což umožňuje zapojení širšího okruhu pracovníků do řešení problému. Prvním krokem zpracování diagramu příčin a následků by mělo být jasné a stručné definování problému, může se jednat o již existující, tak o potenciální problém. Na základě charakteru problému se identifikují nejdůležitější příčiny a pak jsou navržena různá řešení problému.



Obrázek 3 Struktura diagramu příčin a následků (Nenadál, 2018)

## 1.5.2 Paretův diagram

Jak Nenadál (2018) uvádí, Paretův diagram je důležitým nástrojem manažerského rozhodování, neboť umožňuje stanovit priority při řešení problému s kvalitou tak, aby při účelném využití zdrojů byl dosažen maximální efekt. Je vhodný pro názornou prezentaci hlavních příčin problému. Zakládá se na tvrzení, že většina problémů (80 %) je způsobeno dvacetiprocentním podílem příčin, jež se na nich podílejí (Paretův princip, rovněž používá označení pravidlo 80/20), jak je vidět na Obrázku 4. Jak dále Nenadál (2018) vysvětluje, že jednotlivé příčiny je potřeba chápat v širším významu, analýza problému se obvykle provádí periodicky za určité sledované období, jehož délka závisí na míře výskytu problému a potřebné rychlosti reakce. K odstranění těchto příčin se navrhnou vhodná nápravná opatření. Je potřeba minimalizovat dopady příčin a úplně je odstranit, nebo alespoň optimalizovat. Cílem, jak uvádí, je rozpoznat důležité faktory od méně důležitých a ukázat kam zaměřit pozornost při zlepšování vybraných procesů.



Obrázek 4 Paretův diagram (Lorenz, © 2007-2013)



## 1.6 Podniková informatika

Gála, Pour a Šedivá (2009) tvrdí, že informatika využívá ve svém oboru jiných věd. Jedná se například o filozofii, přírodní vědy (matematiku, fyziku, chemii) a počítačové vědy, kognitivní vědy a vědy o umělé inteligenci. Principy formulované informatikou jsou pak aplikovány v jiných vědních disciplínách a oborech. Pro vyjádření specializace informatiky v konkrétní oblasti se využívá spojení pojmu informatika a název příslušné disciplíny nebo oboru. Je možné se setkat s medicínskou informatikou, zemědělskou informatikou, chemickou informatikou. V oblasti ekonomie se využívá celá řada spojení, například hospodářská informatika, manažerská informatika, informatika v ekonomice, informatika v podnikání, **podniková informatika** – je komplexním procesem zajištění informačních potřeb spojených s vykonáváním a řízením aktivit (procesů) podniku.

Definice o informatice existuje celá řada, jednou z nich je:

*„Informatika je vědou o informacích. Studuje synonyma – analyzuje, zkoumá, diskutuje, promýšlí, uvažuje, hledá jejich vyjádření a podobu, zpracování a přenášení v přirozených (lidé a společnost) i umělých (počítače) systémech.“* (Feather a kol., 2003)

### 1.6.1 Informace

Gála, Pour a Šedivá (2009) definují informaci jako článek zpracovatelského řetězce „reálný svět – data – informace – znalosti“. V tomto kontextu jsou data jako „surovina“ pro přípravu informací. A informace společně s uloženými pravidly se stávají znalostmi. Autoři tvrdí, že na každou informaci můžeme aplikovat tři různé úrovně pohledu v odpovídajícím uspořádání, interpretaci a využití znaků:

- **Úroveň syntaxe** – zabývá se vnitřní strukturou zprávy složené ze znaků dané abecedy, nezávisle na významu informace a na příjemci, který bude informaci využívat. Příkladem jsou pravidla pro zápis zprávy v konkrétním (přirozeném nebo umělém) jazyce.
- **Úroveň sémantiky** – zajímá se o vztah znaku k objektu, procesu nebo jevu, který tento znak odráží, nezávisle na příjemci. Příkladem je pochopení napsaného textu.
- **Úroveň pragmatiky** – zkoumá vztah informace k příjemci, využití této informace, její praktický dopad na daný ekonomický systém. Je to nejdůležitější, ale také nejobtížnější formalizovaná úroveň. Příklad: „praktický význam“ zprávy pro osobu příjemce.

## 1.6.2 Informační systém

Dle Gály, Poura a Šedivé (2009) účelem informačního systému je zajištění vhodného vyjádření informace, jejího zpracování a přenášení v rámci nějakého systému. Obecně je pak tvořen lidmi, vhodnými nástroji a metodami, které jsou seskupeny do tří základních komponent:

- **Vstup** (input) – zahrnuje prvky, umožňující zachytit informaci a další vstupy, které mají být předmětem zpracování, případně vstupy vzájemně propojit.
- **Zpracování** (processing) – zahrnuje prvky, které zajišťují transformaci vstupů do požadovaného výstupu.
- **Výstup** (output) – představuje prvky, které jsou schopny přenést informační a další výstupy k příjemci (uživateli).

## 1.7 Podnikový informační systém

Jak Gála, Pour a Šedivá (2009) uvádějí, že podniková informatika, která se soustřeďuje na podnik, se označuje jako informační systém podniku. Autoři dále tvrdí, že cílové chování je dáno základním požadavkem podniku na soulad s informačním systémem (ICT – informační systém) a podnikových procesů. Podnikový informační systém je nositelem nových obchodních příležitostí, nové podoby podnikání nebo zvyšování celkové efektivity podniku. Prvky podnikového informačního systému jsou lidé, ICT a data.

### 1.7.1 Lidé

Dle Gály, Poura a Šedivé (2009) lidé představují důležitý prvek v informačním systému. Lze je rozdělit do několika základních kategorií – **lidé jako uživatele** informací a **ICT personál** (informatici):

- Lidé jako **uživatelé** informací jsou pracovníci, kteří pracují s informačním systémem a využívají jeho výsledky. Jsou to pracovníci nejrůznějších podnikových útvarů například: účtáren, obchodních, personálních a výrobních oddělení. Jsou to manažeři v celé řídicí struktuře podniku, obchodníci, technici, administrativní pracovníci, kteří sbírají data, aktualizují datové báze, zpracovávají obchodní dokumenty a nejrůznější přehledy.
- **Vlastníci** - jsou majitelé podniku spolu se členy představenstva nebo dozorčích rad. Rozlišení mezi vlastníkem a uživatelem k vývoji a provozu informačního systému je – vlastník financuje informační systém, rozhoduje o jeho rozvoji a investicích do něj, uživatel ho bezprostředně využívá. Vlastník musí reálně posuzovat úroveň informatiky svého podniku, její očekávaní a skutečné efekty a náklady s ní spojené.

- **Partneři** – jsou všichni pracovníci dodavatelů, zákazníků a dalších externích organizací, kteří využívají informace a informační služby poskytované informatikou daného podniku anebo do jejích databází vstupují a dávají vlastní (externí) data, například nové nabídky zboží.
- **Informatici** – interní informatici jsou pracovníci útvaru informatiky v rámci vlastního podniku. Externí informatici jsou dodavatelé technických a softwarových produktů a poskytovatelé různých druhů služeb. Informatik, respektive IT odborník je ten, jehož pracovní zařazení vyžaduje specifické informatické dovednosti a znalosti o tvorbě, nasazení a provozu informačních a komunikačních technologií a využití ICT v aplikační oblasti.

### 1.7.2 Správa dokumentů a obsah

Jak Gála, Pour a Šedivá (2009) uvádějí, že správa dokumentů a obsahu zahrnuje komplex nástrojů a přístupů umožňujících vhodně zachytit množinu nestrukturovaných a semistrukturovaných dat a dle potřeby ji nabídnout v požadované formě uživateli. Předmětem zpracování nástroji správy dokumentů je dokument, který představuje množinu dat různého typu a formy.

Dokument představuje, podle Gály, Poura a Šedivé (2009), základní jednotku dat, která je evidována jako jeden celek. Dokumentem může být, jak uvádějí, text, video, obrázek. Z tohoto hlediska dokumenty dělí na:

- dokumenty listinné nebo elektronické,
- dokumenty vystupující z jiných systémů (výstupní sestavy, faktury),
- interní dokumenty (směrnice, dokumentace jakosti).

**Životní cyklus dokumentu** podle Gály, Poura a Šedivé (2009) umožňuje stanovit vlastnosti systému, které zefektivní procesy administrativy spojené s dokumenty. Autoři životní cyklus dokumentu člení na čtyři základní fáze:

- pořízení dokumentu,
- zařazení dokumentu do systému,
- zpracování dokumentu,
- archivace dokumentu.

### 1.7.3 Pořízení dokumentu

Jak Gála, Pour a Šedivá (2009) uvádějí, že dokumenty přicházejí do organizace v listinné nebo elektronické podobě anebo v organizaci v elektronické podobě vznikají. Dále

autoři doplňují, pokud se jedná o papírové dokumenty, je nutné zajistit jejich převedení do elektronické podoby. Činnosti spojené se zajištěním vstupu do elektronické formy se označují jako „digitalizace dat“.

Podle Gály, Poura a Šedivé (2009) je možné se setkat v oblasti digitalizace dokumentů s následujícími technologiemi:

- OCR (Optical Character Recognition) – technologie pro rozpoznávání tištěného a strojem psaného písma,
- ICR (Intelligent Character Recognition) - technologie pro rozpoznávání rukou psaného písma,
- OMR (Optical Mark Reading) - technologie pro rozpoznávání zaškrtnutých značek a jejich převedení na hodnoty,
- BarCode Recognition – technologie pro nalezení, rozpoznání a převedení čárových kódů na znaky.

Gála, Pour a Šedivá (2009) uvádějí, že digitalizace dokumentů zahrnuje i činnosti vytěžování dat volných formulářů. Za volný formulář lze považovat digitalizovaný dokument (digitalizovaná přijatá faktura). Je v nich řada dílčích informací, které je vhodné dále automatizovaně zpracovat v jiných systémech. Dále autoři zmiňují, že pro získání informací musí být dokument prozkoumán a specifická data vyhledána. Po vyhledání je nutno data označit, extrahovat a uložit pro další zpracování.

#### **1.7.4 Zařazení dokumentu do systému**

Jak uvádí Gála, Pour a Šedivá (2009), v okamžiku, kdy je k dispozici elektronický dokument, je možné ho do systému zařadit. Dokument je nutné opatřit jednoznačnou identifikací, provést jeho klasifikaci a doplnit ho o další atributy popisující dokument, provést taxonomii dokumentu. Uvedené funkce pak umožní dokument efektivně zpracovat či vyhledat. Rozsah klasifikace a taxonomie závisí na přístupu konkrétní organizace a konkrétního typu dat.

#### **1.7.5 Zpracování dokumentu**

Podle Gály, Poura a Šedivé (2009) je možné se v této fázi životního cyklu setkat s nutnostmi:

- doručit dokument příslušné osobě ke zpracování, přičemž se na zpracování může podílet i více osob, a to následně za sebou, nebo současně,
- modifikovat obsah dokumentu při zajištění zachování původních verzí,

- zajistit publikování dokumentu. Tuto část lze ještě rozdělit na data, která zůstávají i na výstupu v elektronické podobě (e-mail, PDF dokumenty), a data, která jsou tištěna.

### 1.7.6 Archivace dokumentu

Jak Gála, Pour a Šedivá (2009) zmiňují, že pravidla archivace závisí především na typu a charakteru dokumentu a zákonných normách. Listinné dokumenty jsou uloženy do archivu a po uplynutí stanovené doby jsou určeny ke skartaci. U elektronických dokumentů dochází k jejich logickému označení stanovujícím, že se jedná o archivní dokument. Autoři dále tvrdí, že v případě ukládání do elektronických archivů se využívají specifická zařízení, která zajistí bezpečné uložení na velkokapacitní média, provedou komprimaci dokumentů a spolupracují s jukeboxy“ obsahujícími jednotlivá média archivu.

## 1.8 Další pojmy používané v souvislosti s procesy

Podle Svozilové (2011) se při procesech se často používají následující termíny:

- **Cíl** - předpokladem zlepšování procesů je poznávání – pozorování organizace, rozbor zjištěných skutečností, osvojování znalostí a jejich využívání ke změně stávajícího stavu k nějakému budoucímu stavu, který má naplnit určité předpoklady nebo požadavky shrnuté do cílů. Proces, který existuje, je možné analyzovat tak, že se zjistí jeho nedostatky, naleznou jejich příčiny, jsou-li odstranitelné nebo ovlivnitelné, je navrženo řešení, které nedostatky procesu odstraní, nebo sníží jejich závažnost.
- **Zákazník** - je obecně jakékoliv organizační uskupení nebo procesní element (jiný návazný proces) bez ohledu na hranice organizace. V případě, že je produkt předložen osobám nebo skupinám osob vně zkoumané organizace, a ty jsou ochotny za daný produkt poskytnout směnnou hodnotu (zpravidla vyjádřenou ve finančních prostředcích), pak se jedná o externího zákazníka. Zákazníka, který produkt používá k dalšímu zpracování, je možné pojmenovat vnitřním zákazníkem. Tento zákazník neposkytuje přímou úhradu, ale hodnotová směna je zprostředkována přes vnitřní účtování podniku.
- **Činnost, úkol nebo aktivita** – činnost je měřitelná jednotka práce, jejímž účelem je transformace vstupního prvku do předem definovaného výstupu. Za jednotku činnosti se považuje to, co v rámci procesu udělá jedna osoba, v jednom místě, za jeden logický časový úsek. Měřitelná jednotka práce má:
  - určité trvání,
  - logické souvislosti s jinými činnostmi procesu,

- přiřazené zdroje, které spotřebovává a které se následně odrazí v čerpaných nákladech na provedení.
  - **Vlastník procesu** – je osoba, které je přiřazena odpovědnost za provádění procesu a udržení jeho kvality. Vlastníkem procesu je určité místo v organizační struktuře - vedoucí dané organizační složky, který je odpovědný za fungování procesu a monitorování jeho efektivity a výkonnosti. Měl by mít odpovědnost a odpovídající pravomoc. Nedostatečná pravomoc vlastníka procesu bývá chybou v procesním řízení podniku a bez ní není možné proces efektivně spravovat a řídit
  - **Dodavatel procesu** – zajišťuje vstupy, ať již hmotné, nebo nehmotné, které proces potřebuje k tomu, aby zajistil, co od něj žádají jeho zákazníci. Pracovník je osobou, která se procesu přímo účastní. Ze své pozice může ovlivňovat pouze výkonnost nebo kvalitu dílčí činnosti, na níž se svou prací podílí.
  - **Podnik či provozovatel procesu, vlastníci podniku** – podnik je vlastníkem zdrojů, které jsou k procesu spotřebovávány, reprezentantem vlastníků podniku vůči zákazníkovi a má eminentní zájem nejen na zvyšování kapacity procesu, ale také na tom, aby se vlastnosti vytvářených výrobků nebo služeb a jejich kvalita přizpůsobovaly přáním a potřebám zákazníků rychleji, než jak to dokáže konkurence, a tím se zvyšoval tržní podíl podniku.
  - **Výstupy** – hlavním smyslem existence procesů je vytvoření nějakého výstupu – produktu procesu. Každý proces na začátku přijímá nějaké vstupy, ty se podrobí určité transformaci, která je maximálně uzpůsobená tomu, aby byl na konci procesu získán výstup, který někdo další potřebuje. Může být ve formě výrobku nebo služby.
  - **Služby** – služba představuje podnikovou aktivitu poskytovatele služby, ústící v určitý výsledek či přínos pro příjemce i poskytovatele služby.
  - **Zdroje** – zdroje jsou v procesu zpracovávány a využité na proměnu vstupu na výstup
  - **Rizika procesu** – každý proces má rizika a způsoby jednání, které je zapotřebí definovat, pokud nežádoucí událost nastane.
- Jurová (2016) vysvětluje ještě další termíny:
- **Vstupy** – proces je řízen jako sekvence aktivit transformující vstupy od dodavatelů na dodávky zákazníkům. Jednotlivé aktivity jsou definovány, monitorovány a jsou detekovány neočekávané odchylky. Pro měření jsou definovány konkrétní metriky.
  - **Pravidla procesu** – jsou to závazná pravidla, která je v procesu nezbytné dodržovat. Mohou to být například zákony, vyhlášky, normy, vnitřní směrnice apod.

Dle Gály, Poura a Šedivé (2015) je možné se setkat s termíny:

- **Data** – jsou údaje zaznamenané pomocí symbolů (znaků) určené k počítačovému zpracování.

**Informace** – reprezentuje porozumění získané zkušenosti, je srozumitelná a použitelná k řešení problému nebo k rozhodování.

Tvrdíková (2008) uvádí další termín:

- **Začátek, konec a rozhraní procesního toku** – každý procesní tok má vždy jasně vymezen začátek, konec a rozhraní, kdy jsou jeho výstupy vstupem do následujícího procesu.

## 2 ANALÝZA INTERNÍCH PROCESŮ V NAPA TRUCKS SPOL. S R. O.

V druhé kapitole této práce budou kromě bližšího představení podniku podrobněji analyzované interní procesy, na jejichž zlepšení je práce zaměřená.

Praktická část je tvořena analýzou procesů. Na základě interních dat společnosti NAPA TRUCKS spol. s r. o., vlastního pozorování a rozhovorů s kolegy, jsou zpracovány závěry. Ucelený obraz získaný analýzou procesů bude vyhodnocen a v další části práce bude navrženo jejich zlepšení.

V následujících částech kapitoly budou využity potřebné doklady a dokumenty, které jsou vyhotoveny a poskytnuty společností.

### 2.1 Představení společnosti

NAPA TRUCKS spol. s r. o. (NAPA TRUCKS, ©2023a) je autorizovaný dealer holandské automobilky DAF a české automobilky TATRA; hlavní činností společnosti je nákup a prodej nákladních vozidel DAF, prodej náhradních dílů na tato vozidla a její plný servis.

Základní motto společnosti, jak uvádí na svých webových stránkách (NAPA TRUCKS, ©2023b) je: *"Staneme se dominantním dodavatelem nákladních vozidel v přiděleném prodejním regionu"*. K dosažení tohoto cíle společnost dělá vše tak, aby služby poskytnuté zákazníkům byly v nejvyšší kvalitě, která bude ostatními přebírána jako nový standard v oboru. Investuje do školení a soustavného zvyšování kvalifikace zaměstnanců, zlepšuje interní procesy, využívá nejmodernější technologie tak, aby uspokojila i ty nejnáročnější požadavky zákazníků, získala jejich loajalitu a budovala s nimi pevné vztahy i dlouhodobá partnerství. Aktivní přístup k zákazníkům a k jejich podnikatelským aktivitám společnost aplikuje ve všech oblastech své činnosti s cílem pomoci zákazníkům maximálně zefektivnit jejich podnikatelské aktivity (NAPA TRUCKS, ©2023b).

#### 2.1.1 Historie podniku

NAPA TRUCKS (©2023c) uvádí na své webové stránce, že byla založena v roce 1998 manželé Ing. Jiřím Kojzarem a Miloslavou Kojzarovou. Společnost začala podnikat v pronajatých prostorech v průmyslové části Pardubic, kde měla k dispozici administrativní budovu pro prodej vozidel, dále sklad pro prodej náhradních dílů, servisní halu pro provádění oprav nákladních vozidel a odstavné plochy. V roce 2001 došlo k odkoupení těchto prostorů, ve kterých společnost sídlí (Obrázek 5). V roce následujícím společnost odkoupila zbytek



areálu (Obrázek 6), který zahrnuje linku pro měření emisí, stanici technické kontroly, mycí linku, čerpací stanici, další administrativní budovy a odstavné plochy. Společnost proto rozšířila oblast svého podnikání a po provedených rekonstrukcích i přístavbách objektů otevřela myčku pro nákladní vozidla, stanici měření emisí a čerpací stanici PHM. Aby služby poskytované klientům - dopravcům byly komplexní, společnost rozšířila svou činnost o ověřování tachografů, záruční a pozáruční servis přípojné techniky, prodej náhradních dílů pro přípojnou techniku, školení ekonomické jízdy řidičů a další. V roce 2005 si společnost pořídila speciální vyprošťovací a odtahové vozidlo a podvalník pro přepravu vozidel.



Obrázek 5 Sídlo společnosti – Pardubice (NAPA TRUCKS, ©2023d)



Obrázek 6 Areál společnosti – Pardubice (NAPA TRUCKS, ©2023d)

V roce 2004 společnost získala certifikaci ISO 9001 a o rok později ISO 14001 a každý rok tuto certifikaci úspěšně obhájí. Těmito certifikáty NAPA poukazuje na kvalitu svých poskytovaných služeb a vysokou úroveň chování k životnímu prostředí.

Všechny pobočky splňují nejvyšší standardy DAF, které zaručují nejen poskytování kvalitních služeb a produktů, ale i příjemné prostředí pro klienty a jednoznačnou identitu DAF, která je každý rok ověřována výrobním závodem z Holandska. V roce 2003 byla společnost oceněna jako „EXCELLENT DEALER“.

V roce 2005 si společnost pronajala prostory pro novou pobočku v Moravské Třebové, kde je k dispozici administrativní budova se servisní halou pro opravy vozidel, skladem náhradních dílů, objekt čerpací stanice PHM a odstavné plochy. Celý areál (Obrázek 7) společnost odkoupila v roce 2008 a zrekonstruovala dle standardů DAF. Rozšířila tak pole své působnosti směrem na východní okraj Pardubického kraje a přiblížila dostupnost svých služeb klientům z Moravy.



Obrázek 7 Provozovna – Moravská Třebová (NAPA TRUCKS, ©2023d)

V roce 2009 společnost zakoupila pozemky na strategickém místě u dálnice v Jeřmanicích u Liberce a o dva roky později byla zahájena výstavba nového servisního a prodejního místa pro Liberecký a Ústecký kraj (Obrázek 8). Na jaře roku 2013 pak byla tato pobočka otevřena, včetně mycí linky a pneuservisu pro nákladní vozidla, a společnost NAPA tak rozšířila pole své působnosti a stala se tak jedním z největších dealerů sítě DAF v České republice.



Obrázek 8 Provozovna – Jeřmanice (NAPA TRUCKS, ©2023d)

V roce 2015 se NAPA přiblížila svým klientům z Ústeckého kraje a otevřela pobočku v pronajatých prostorech přímo v Ústí nad Labem, kde poskytuje servisní služby a prodává náhradní díly (Obrázek 9).



Obrázek 9 Provozovna – Ústí nad Labem (NAPA TRUCKS, ©2023d)

V roce 2011 společnost začala spolupracovat s výrobcem vozidel TATRA TRUCKS a.s. a stala se prodejním a servisním dealerem vozidel značky TATRA Phoenix.

V roce 2018 společnost k výročí „20 let firmy“ získala titul „SERVISNÍ DEALER ROKU“. Nejen tato ocenění jsou pomyslným motorem pro společnost, která se neustále rozvíjí a dynamicky reaguje na požadavky trhu, svých klientů, legislativní požadavky, ale i své ambice samotné, být nejlepším a největším z článků sítě DAF a v neposlední řadě být silným a stabilním zaměstnavatelem.

### 2.1.2 Hlavní a vedlejší činnost společnosti

Hlavní kompetencí společnosti je nákup a prodej nákladních vozidel DAF a TATRA, prodej náhradních dílů na tato vozidla a její plný servis. Součástí poskytovaných služeb je **DAF ITS** - mezinárodní asistenční služba. V případě poruchy či jiné neočekávané události v zahraničí se řidiči můžou plně spolehnout na silniční asistenční službu DAF International Truck Service. ITS, která je v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce, a **DAF NDS** - národní asistenční služba, kde v případě poruchy či jiné neočekávané události v ČR nebo SR se může zákazník NAPA TRUCKS plně spolehnout na silniční asistenční službu National DAF service. NDS, která je v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce.

Společnost také nabízí vyprošťování a odtah všech nákladních vozidel, autobusů, přívěsů, návěsů a souprav těchto vozidel po celé Evropě **s výjezdní dobou do 30 minut** po zavolání **NON-STOP** (Obrázek 10). V Pardubicích je možnost provedení STK a měření emisí. Nově i u osobních a nákladních automobilů do 3,5 t s alternativním pohonem na LPG a CNG. V Pardubicích a Moravské Třebové provozuje čerpací stanici pohonných hmot. Nabízí benzín, naftu, ad-blue a LPG. V Pardubicích a Jeřmanicích montuje systém německého mýtného Toll Collect a zařízení pro mýtné v České republice. Provádí ověřování analogových a digitálních tachografů a digitálních tachografů II. generace. Další službou, kterou firma nabízí, je rovnání rámu užitkových vozidel na rovnací stoličce firmy JOSAM a školení ekonomické jízdy. Pro poskytování kompletních služeb zákazníkům rozšířila firma činnost o prodej návěsů, přívěsů, nástaveb a o prodej náhradních dílů a servis na návěsy zahraniční výroby.



Obrázek 10 Vozidlo odtahové služby (NAPA TRUCKS, ©2023d)



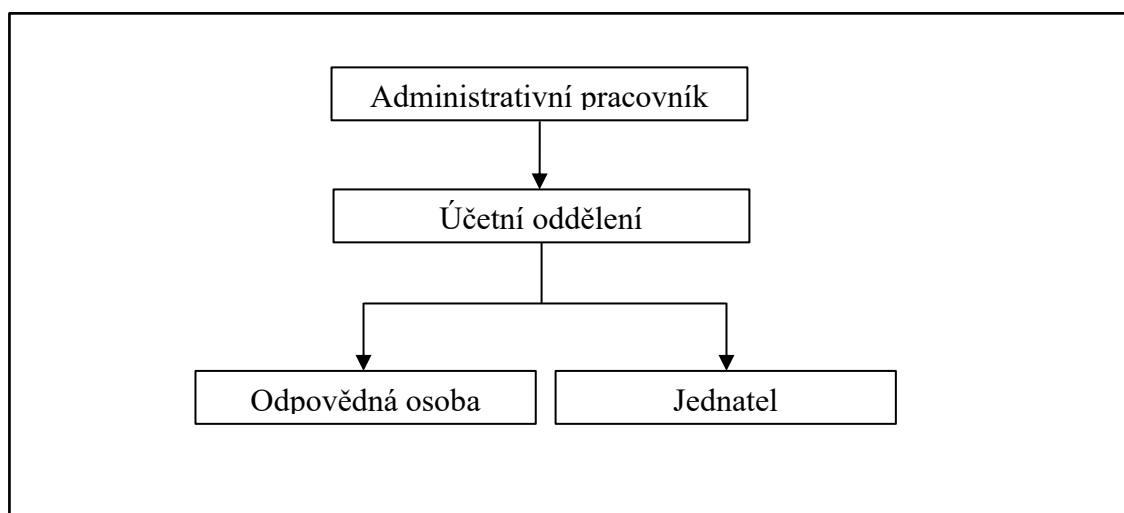
## 2.2 ERP systém ABRA Gen

V této části bude analyzováno zapisování faktur přijatých, jejich evidence a vytvoření objednávky přijaté v ERP systému ABRA Gen.

Systém ABRA Gen umožňuje efektivně spravovat chod firmy, od organizace obchodní činnosti přes řízení zásob, výrobu, poskytování služeb, mzdovou a personální agendu až po vedení účetnictví. Software je možné snadno a chytře spojit s jinými aplikacemi, všechna firemní data jsou tak uložena v jednom systému, lze ho i přizpůsobit specifikám a požadavkům firmy.

### 2.2.1 Stávající způsob evidence faktur došlých

Společnost NAPA TRUCKS spol. s r. o. ze systému ABRA Gen využívá mnoho modulů, přes které spravuje své procesy. Některé moduly jsou využívány ve více úsecích například: faktury vydané, adresář firem, dodací listy, objednávky vydané, objednávky přijaté a jiné.



Obrázek 11 Evidence faktur přijatých (autor)

Administrativní pracovník – sekretářka nebo recepční spravuje modul Pošta. Faktury přijaté mohou být doručeny poštou, osobně - papírovou formou nebo elektronicky. Faktury jsou evidované v modulu Došlá pošta, kde se vyplní datum doručení, firma odesílatele, popis obsahu poštovní zásilky a osoba, které bude poštovní zásilka dále předána ke zpracování (Obrázek 12).

Obrázek 12 ABRA Gen modul Došlá pošta (NAPA TRUCKS, 2023e)

Pokud faktura dojde poštou, je vytvořen PDF doklad naskenováním, pokud e-mailem, tak je příloha uložena do příslušné složky. V modulu Dokumenty, v řadě OLE, je vyplněno datum a firma dodavatele (Obrázek 13) a je přiřazena odpovídající naskenovaná příloha. Po uložení je vygenerováno číslo OLE, které je zaznamenáno na papírové formě dokladu.

Obrázek 13 ABRA Gen modul Dokumenty (NAPA TRUCKS, 2023e)

Účetní oddělení spravuje dokumenty a faktury přijaté. Faktura je dále zpracována účetním oddělením v modulu Faktury přijaté (Obrázek 14), kde je vyplněna řada dokladů, firma, datum vystavení faktury, datum splatnosti, datum zaúčtování, variabilní symbol, externí číslo – číslo faktury dodavatele. V dalším kroku v obsahu je vyplněna částka faktury bez DPH, DPH, text, středisko, obchodní případ (Obrázek 15). V následujícím kroku se ve formulářích vyplní datum, kdy byla faktura zapsána do modulu Došlá pošta, a odpovědná osoba ve schvalovacím procesu. V předposledním kroku zpracování přijaté faktury je z modulu

Dokumenty, řady OLE, připojena do přílohy naskenovaná faktura (Obrázek 16). Skenováním a vkládáním faktur do přílohy Faktur přijatých bylo dosaženo částečné digitalizace a usnadňuje to tak nahlížení do jednotlivých dokladů, aniž by bylo potřeba fyzické vyhledávání v pořadačích nebo archivu. V posledním kroku se po uložení faktury automaticky vygeneruje Žádost o platební příkaz. Částka se vyplní automaticky dle faktury. Účetní zkontroluje správnost čísla účtu firmy, variabilní symbol a účet dodavatele a dokončí úkon vygenerováním Platebního příkazu.

**Detail**

Doklad: **FD-644/2023** Celkem bez daně: **3 950,00CZK** DPH: **829,50CZK** Celkem: **4 779,50CZK**  
Var.symb: **298389652** Dobropis. bez daně: **0,00CZK** Dobropisováno celkem: **0,00CZK**

**Hlavička** Firma Obsah Ryční párování Schvalování výdajů Účely výdaje Zájohy

Řada: **FD** Faktury přijaté  
Období: **2023** Rok 2023  
Datum: **23.03.2023**  
Kontace: **Základ** Základní předkontace  
Firma: **RECA spol. s r.o.** RECA  
Účet: **6210682/0800** Česká spořitelna, z  
Popis: **RECA - nářadí MT**

**Údaje DPH**  
 DPH Datum plnění: **20.03.2023**  
Datum uplatnění odpočtu: **20.03.2023**

Způsob zadání:  
 bez daně + DPH -> s daní  
 bez daně + s daní -> DPH  
 s daní + DPH -> bez daně  
 s daní -> DPH + bez daně

Zjednodušený daňový doklad  
Preference výkazu DPH:

**Zahraničí / cizí měna**  
Typ obchodu: **Tuzemský**  
Měna: **CZK** Česká koruna  
Kurz: **1,000 CZK** za **1,000 CZK** Kurz

**Ostatní údaje**  
Datum zaúčtování: **20.03.2023**  
Datum splatnosti: **19.04.2023**  
Externí číslo: **298389652**  
Variabilní symbol: **298389652**  
Reference:  
Konstantní symbol: **8** Platby za dodávky výrobců  
Specifický symbol:  
Způsob úhrady: **U** Na bankovní účet

Pokračujte zadáním obsahu (řádků) >>

Obrázek 14 ABRA Gen modul Faktury přijaté (NAPA TRUCKS, 2023e)

**Detail**

Doklad: **FD-644/2023** Celkem bez daně: **3 950,00CZK** DPH: **829,50CZK** Celkem: **4 779,50CZK**  
Var.symb: **298389652** Dobropis. bez daně: **0,00CZK** Dobropisováno celkem: **0,00CZK**

**Hlavička** Firma **Obsah** Ryční párování Schvalování výdajů Účely výdaje Zájohy

%DPH	DPHIndex	Bez daně	DPH	Celkem	Typ v.	Text
21	VstA21	3 950,00	829,50	4 779,50	DH	RECA - nářadí dlna momentový klíč (MT)
000	mServis					

Obrázek 15 ABRA Gen modul Faktury přijaté - obsah (NAPA TRUCKS, 2023e)

# reca spol. s r.o.

RECA | DRŽÍ. PŮSOBI. HÝBE.

CZ 618 00 Břno  
Olomoucká 36  
Tel: 548 210 881-2  
Fax: 548 210 879

CZ 149 00 Praha 4  
Tříkova 22a  
Tel: 272 661 350  
Fax: 272 661 349

ICO 49437330  
DIC CZ248437330

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 12069.

NAPA TRUCKS spol. s r.o.  
Semtín 100  
53353 Pardubice

Dodací adresa

NAPA TRUCKS s.r.o.

Nadrazní 1002/9  
57101 Moravská Třebová

Platební podmínky  
Do 03.04.2023 obdržíte 4,000 % skonta  
Do 19.04.2023 beze srážky

Při platbě prosím dbejte zvýšené pozornosti v zadávání variabilního symbolu, jinak by nemuselo dojít ke správné identifikaci platby.



## Faktura = Danový doklad

Strana 1 - 1

Číslo faktury = variabilní symbol

Datum vyst. faktury	Ev. číslo dan. dokl.	Číslo zakazníka
20.03.2023	298389652	93918
Datum uskutečnění zdanitelného plnění: 20.03.2023		
Nas obchodní zastupce ve Vaší oblasti		
Referent ve vnitřní službě		
Interní kód 1011/591/00001868/893343144 ICO: 25288717 DIC: CZ25288717		

Pol.	Objednací číslo Oznaceni	Mnozství	Cena za ks	DPH	Rabat Prirazka	Castka CZK
000001 1405947989	Vase objednávka z 20.03.2023 - pan Juda: 0700 501200 000 1 RECA MOMENTOVY KLIC 1/2ZO 40-200NM	1 KS	3.950,00	1	21%	3.950,00

Obrázek 16 Faktura přijatá (NAPA TRUCKS, 2023e)

Každý dokument podléhá kontrole a schválení, jež se děje tak, že jednatel společnosti nebo odpovědná osoba doplní v řádku „Schválil“ příslušné rubriky „Datum“, od kterého nabývá dokument účinnosti, a schválení potvrdí podpisem do rubriky „Podpis“ přiloženého Oběhového dokladu k přijaté faktuře (Obrázek 17). Veškeré změny v dokumentu jsou evidovány na změnovém listu, podléhají kontrole a schválení jednatele, které jednatel provede podpisem v příslušné rubrice změnového listu. Pro přehlednost a srozumitelnost, jsou veškeré změny v dokumentu realizovány výhradně výměnou celé příslušné strany oběhového dokladu k přijaté faktuře.



## Oběhový doklad k došlé faktuře číslo: FD-644/2023

Došla dne: 23.3.2023

Obchodní případ (středisko):

Odpovědná osoba	Příjmení	Podpis

### Účtový předpis

Popis operace	Středisko	Částka	Účet	
			MD	D
DPH vstup 21%	mServis	829,50	343022	321010
RECA - nářadí dílna momentový klíč (MT)	mServis	3 950,00	501050	321010

Obrázek 17 Oběhový doklad k přijaté faktuře (NAPA TRUCKS, 2023e)

### 2.2.2 Stávající způsob vytvoření objednávky přijaté

Jeden z dalších modulů ze systému ABRA Gen, který využívá společnost NAPA TRUCKS spol. s r. o., je modul Objednávky přijaté (Obrázek 18). Požadavek na provedení servisních prací na vozidle přijímá společnost NAPA TRUCKS spol. s r. o. telefonicky, e-mailem nebo osobně. Požadavky jsou zapsány servisním mistrem nebo administrativním pracovníkem servisu do knihy objednávek a následně je objednávka zaplánována do týdenního rozpisu prací na nástěnce v kanceláři příjmu servisu. Vzhledem k tomu, že k zajištění služeb ITS a NDS je zapotřebí 24hodinová pohotovost, je vždy pro tuto službu zajištěn minimálně jeden určený mechanik. Rozpis služeb mechaniků určuje servisní mistr a je zapsán do týdenního rozpisu práce. V případě poruchy je požadavek zákazníka posuzován mistrem servisu individuálně v návaznosti na kapacitní možnosti. Samotné přezkoumání a naplánování provádí mistr servisu. V případě, že nebude požadavek opravy realizován v příslušném dnu, zaznamená mistr servisu požadavek rovněž do knihy objednávek, kterou průběžně sleduje a na jejímž základě sestavuje týdenní rozpis prací.

Po příjezdu zákazníka do servisu společnosti nahlásí zákazník mistrovi servisu nebo administrativnímu pracovníkovi servisu, dohodnutou opravu vozidla a o jakou firmu se jedná, následně mistr servisu nebo administrativní pracovník servisu vystaví zakázkový list v modulu Objednávky přijaté (Obrázek 18).

Obrázek 18 ABRA Gen modul Objednávky přijaté (NAPA TRUCKS, 2023e)

Prvním krokem při sepisování objednávky přijaté se zákazníkem v modulu je vyplnění řady dokladu na základě toho, o jakou opravu se jedná. U oprav je to řada DZK (servis 2), nebo ZK (servis 1), pokud se jedná o montáž Toll Collect, mýta, je to MZK, nebo o ověření tachografu, tak je to TCHG. Ověřování tachografů se řídí zákonem o metrologii, dále Technickým předpisem metrologickým a Příručkou jakosti Autorizovaného metrologického střediska NAPA TRUCKS spol. s r. o.

Zákazník sdělí informace o firmě, které se vyplní ve formulářích, dále RZ vozidla, které je vyhledáno v předmětu servisu. Pokud auto není v seznamu předmětu servisu, musí se založit karta vozidla, kde se uvádí typ vozidla, majitel, RZ, VIN vozidla a uvedení do provozu. Dále se v objednávce přijaté vyplňuje, kdo auto přivezl, stav nádrže a ujeté kilometry, termín ukončení zakázky, předběžná cena a v poslední řadě objednaná práce. V objednané práci se uvádí, co vše se bude na vozidle opravovat, což jsou důležité informace pro mechanika (Obrázek 19).

Obrázek 19 ABRA Gen modul Objednávky přijaté - formuláře (NAPA TRUCKS, 2023e)

Další důležitou informací je VIN vozidla. Na základě VIN se v portálu DAF ověří, jestli na daném vozidle není vyhlášena např.:

- servisní akce PSFA – prioritní servisní akce, což znamená, že na vozidle je automobilkou DAF vyhlášena výměna špatného dílu v rámci záruky,
- vozidlo je v záruce, což znamená, že provedené opravy hradí výrobce vozidla. V DCE se zjistí i historie provedených oprav na záruku,
- RM kontrakt – DAF servisní smlouva, sestavování smlouvy je prováděno přímo na míru dle specifických potřeb zákazníka. V základním balíčku je zahrnutá údržba vozidla – výměna filtrů a olejů (Obrázek 20). Opravy pohonné jednotky, opravy mimo pohonnou jednotku, provozně opotřebené díly, podpora v případě poruchy, zákonné kontroly a další služby jsou volitelné položky, které si zákazník volí při sestavování smlouvy (Obrázek 21). Pokud klient nemá v dané smlouvě nárok na příslušné služby, jsou náklady na opravu vozidla vyúčtovány klientovi ve faktuře. Náklady dle smlouvy se účtují DAFu.

STRUČNÝ PRŮVODCE	✓ obsahuje	✓ volitelné	✓ nezahrnuje			
Přehled balíčků	Care+	Xtra Care	Flex Care	Full Care	Warranty Plus Driveline	Warranty Plus Vehicle
Opravy pohonné jednotky		✓	✓	✓	✓	✓
Opravy mimo pohonnou jednotku			✓	✓		✓
Provozně opotřebené díly			✓	✓		✓
Údržba	✓	✓	✓	✓		✓
Podpora v případě poruchy		✓	✓	✓		
Uptime Plus			✓	✓		
Zákonné kontroly	✓	✓	✓	✓		
Další služby			✓	✓		

Obrázek 20 Stručný průvodce DAF servisní smlouvy (NAPA TRUCKS, 2023e)

Před uložením zakázkového listu provede mistr servisu fyzickou kontrolu přebíraného vozidla. V případě nesrovnalosti, či zjištěného poškození v přijímaném vozidlu zaznamená toto do zakázkového listu do rubriky stav vozidla při převzetí. Po vyplnění všech požadovaných informací je objednávka dokončena, vygeneruje se tisk zakázkového listu. Po vytisknutí se vyžaduje podpis zákazníka a vystavujícího objednávku. Jedno vyhotovení zakázkového listu obdrží zákazník, jedno zůstává v přijímací kanceláři. Pokud je zákazník osobně přítomen u servisní opravy, zakázkový list neobdrží. Zákazník je povinen připravit vozidlo na servis, dle požadavků technika.

DAF A RICOH COMPANY vydání 25.0.00		Dealer Support System		cs   nl   en   fr   de   hu   it   pl   pt   ro   ru   es   tr			
DEALER CLAIM ENTRY Domů Nastavení Finanční pohled Material Returns Import Overview		Údaje vozidla		Vítejte Maria Nemcova (47421 NAPA Trucks spol. s r.o. Pardubice)			
VOZIDLO DAF Vyhledat		Výrobce	Podvozek	typ	Počáteční datum záruky	Domácí servisní dealer	Podrobnosti
DÍLENSKÁ OBJEDNÁVKA DA Podle čísla Podle reklamace Podle období		DAF	0G399054	FTPD7530D X 385	28.4.2022	47421	
SPL Pohledávka Status faktury - FOCUS		Aktivní pokrytí		Historie úkolů			
POMOC		Stav	Smlouva	Datum zahájení	Datum ukončení	Koncová vzdálenost	
		Aktivní	Prošupnost rzi	28.4.2022	27.4.2027	Viz podrobnosti	Karta úkolu č. mZK-870/2022
		Aktivní	Lak kabiny	28.4.2022	27.4.2024	Viz podrobnosti	Prodejce 47449
		Aktivní	Záruka výrobce - Hnací ústrojí	28.4.2022	27.4.2024	Viz podrobnosti	Vzdálenost 24,662
		Aktivní	Záruka výrobce - Mimo hnací ústrojí	28.4.2022	27.4.2023	Viz podrobnosti	Datum návštěvy 5.8.2022
		Aktivní	Porucha	28.4.2022	27.4.2023	Viz podrobnosti	ocistit/vypláchnout palivový systém _ (Zariz.paliv.plneni)
		Aktivní	Záruka Plus na hnací ústrojí	28.4.2022	27.4.2025	Viz podrobnosti	trov127 47433 15,659 16.6.2022
		Aktivní	Záruka Plus mimo hnací ústrojí	28.4.2022	27.4.2025	Viz podrobnosti	ocistit/vypláchnout palivový systém _ (Zariz.paliv.plneni)
		Zobrazit všechny <input type="checkbox"/>		Historie úkolů		kontrolovat ?nik paliva, interm? Tryska. (Zariz.paliv.plneni)	
		Plánované činnosti		Historie úkolů		nahradit sestý Tryska. (Zariz.paliv.plneni)	
		Činnost	typ	Plán. vzdál.	Plán. datum	kontrolovat zpětný ventil Palivove cerpadlo Common rail (Zariz.paliv.plneni)	
		0060085 - Ivi software update 0G399054	PSFA			nahradit sestý Tryska. (Zariz.paliv.plneni)	
		0400140 - Add fuel additive when refuelling 0G399054	SFA			kontrolovat ?nik paliva, interm? Tryska. (Zariz.paliv.plneni)	
		Otevřít dílenskú objednávku		Historie úkolů		kontrolovat zpětný ventil Palivove cerpadlo Common rail (Zariz.paliv.plneni)	
		Č. karty úlohy	Servisní dealer	Datum návštěvy	Doba trvání		
		trov127	47433	16.6.2022	10.89		
		<a href="#">Vytvořte novou zakázku.</a>					

Obrázek 21 DAF portál – dealerská objednávka DAF (NAPA TRUCKS, 2023e)

Po protokolárním příjmu vozidla mistr servisu rozhodne, kterému mechanikovi bude zakázka přidělena s tím, že mechanik obdrží zakázkový list. Jedná-li se o garanční servisní prohlídku, přidělí mistr servisu příslušné rozpisy servisních úkonů pro daný typ vozidla a servisní dokumentaci DAF. Před přistavením do dílny opatří mechanik sedadlo řidiče

ochranným potahem, nebo si zákazník na dílnu přistaví vozidlo sám. Zavážet a vyvážet vozidlo smí vždy pouze pracovník s platným řidičským oprávněním. O umístění na dílně společnosti rozhoduje mistr servisu.

Následné servisní práce provádí mechanik dle pokynů v souladu s platnou servisní dokumentací DAF, diagnostikuje závadu. Veškerá servisní dokumentace je uložena v kanceláři příjmu servisu a je přístupná všem mechanikům. Speciální nářadí je umístěno v prostorách dílny.

Náhradní díly na danou zakázku obdrží mechanik ve skladu. Podkladem pro výdej náhradních dílů ze skladu je příslušný zakázkový list, kde je uvedeno VIN vozidla. Na základě VIN se vyhledá požadovaný náhradní díl v systému ePortal pro vyhledávání náhradních dílů (Obrázek 22). Na základě požadavku mechanika na sklad provede prodejce náhradních dílů výdej požadovaného náhradního dílu, který se zároveň zaznamená do objednávky přijaté k dané zakázce v ABRA Gen se jménem mechanika.

The screenshot shows the DAF ePortal interface. At the top, there is a navigation bar with the DAF logo, the text 'Informace o opravách a údržbě', and the 'ePORTAL' logo. Below this is a secondary navigation bar with links: 'Domů', 'Vnější odkazy', 'Nápověda', and 'Případy servisního dealera'. The main content area displays the VIN 'XF\_E6-XF 460 FT - XLRTEH4300G128126'. There are two search input fields: one for VIN, motor number, chassis number, or registration number, and another for a search term. Below the search fields is a 'Všechny bulletiny' section. The main section is titled 'Souhrn informací o vozidle' and contains a table with the following data:

116	Registrační číslo	5E60467
120	Týden specifikace	201637
137	Typ motoru	MX-13
122	Emise výfukových plynů	EURO-6
125	Pocet náprav	4X2E
274	Verze kab	Space Cab
117	Adresa dodání	TRUCK TRADE SPOL.S R
103	Model	XF_E6

Below the table is a link 'Kompletní údaje o vozidle'. Underneath is a 'Procházení hlavní skupiny' section with a grid of icons representing different parts categories, each with a number: 0100, 0200, 0300, 0400, 0430, 0450, 0500, 0550, 0600, 0700, and 0800. On the right side, there is a 'Přímý přístup' menu with the following items: Údržba, Speciální nástroje, Schémata, Informace o systému, Diagnostika, Technická data, Příručka řidiče, and Historie oprav a údržby.

Obrázek 22 Portál – vyhledávání dílů DAF (NAPA TRUCKS, 2023e)

Pokud se jedná o garanční servisní prohlídky, jednotlivé kroky zaznamená mechanik průběžně do příslušného formuláře pro daný typ a rozsah prohlídky. Po ukončení servisních prací mechanik zaznamená na zakázkový list čas strávený na opravě vozidla, případně spotřebovaný materiál na zakázku (například olej – pouze v případě, že materiál není vydán

ze skladu) a odevzdá ke zpracování do kanceláře servisu. Před předáním zpracovaného zakázkového listu do kanceláře servisu vyveze mechanik nebo servisní mistr automobil na dvůr společnosti a sejme ochrannou folii ze sedadla. Mechanik odevzdá klíče od nákladního vozidla do kanceláře servisu na vyhrazené místo. Klíče jsou ukládány do skříňky rozdělené do dvou sekcí: a) klíče vozidel do opravy, b) klíče vozidel po opravě.

Kontrolu realizovaných servisních prací provádí servisní mistr nebo administrativní pracovník, práci dopíše do objednávky, do nově vytvořeného výkazu práce – konkrétně vyplní datum, mechanika, typ práce dle emisní normy a počet hodin, do poznámky popis vykonané práce (Obrázek 23).

Obrázek 23 ABRA Gen modul Objednávky přijaté – výkaz práce (NAPA TRUCKS, 2023e)

Po nainportování práce do objednávky je dalším krokem vyplnění daných slev na základě servisních smluv (Obrázek 24).

Hlavěnka		Eirma		Obřeh		Rgaevace		İmportované góklady		İnformace		Čergáno do dokladů		Formuláře	
Celkové zaok.: Žádné		=		net: 0,000		Změnit celkové zaok.									
Zánam: 1 z 15															
Typ Text															
VOZIDLO:															
0 Typ: FT 105-460															
0 RZ: 6P4 7759 , Číslo podvozku: 0527090 , Číslo motoru : ,Produční číslo:															
0 Stav tachometru: 964000 , Stav PRK: 50% , Barva: B&B															
0															
0 OBJEDNANÁ PRÁCE:															
0 Výměna L.žirku na blatniku															
0															
0 DODANÁ PRÁCE:															
3 012 E4-5 Příska Euro 4-5															
0															
0 DODANÝ MATERIÁL:															
3 111 1815754 Blkiv															
1 Drobný materiál															

Obrázek 24 ABRA Gen modul Objednávky přijaté – obsah (NAPA TRUCKS, 2023e)

Po uložení se vygeneruje rekapitulace zakázky. Po vytištění zakázky je vozidlo připravené k odběru. Zákazník je informován o ukončení opravy telefonicky nebo osobně. Při převzetí vozidla zákazník podepíše zakázkový list a rekapitulaci zakázky, následně servisní mistr nebo administrativní pracovník provede vyúčtování zakázky. Fakturace probíhá v ABRA Gen v modulu Faktury vydané.

Reklamace od zákazníka přijímá servisní mistr nebo administrativní pracovník. Záznam o přijetí reklamace provede do zakázkového listu. U vozidel, která jsou v záruce, je zapsaná reklamace do DCE. Reklamace jsou rozdělené na:

- reklamace způsobené organizací,
- reklamace ostatní.

Průběh a výsledek reklamací je zaznamenán na zakázkovém listě. Za řízení přijatých reklamací odpovídá vedoucí servisu, složitější a sporné reklamace konzultuje vedoucí servisu s jednatelem.

### **2.2.3 Problematika stávajícího způsobu evidence faktur došlých**

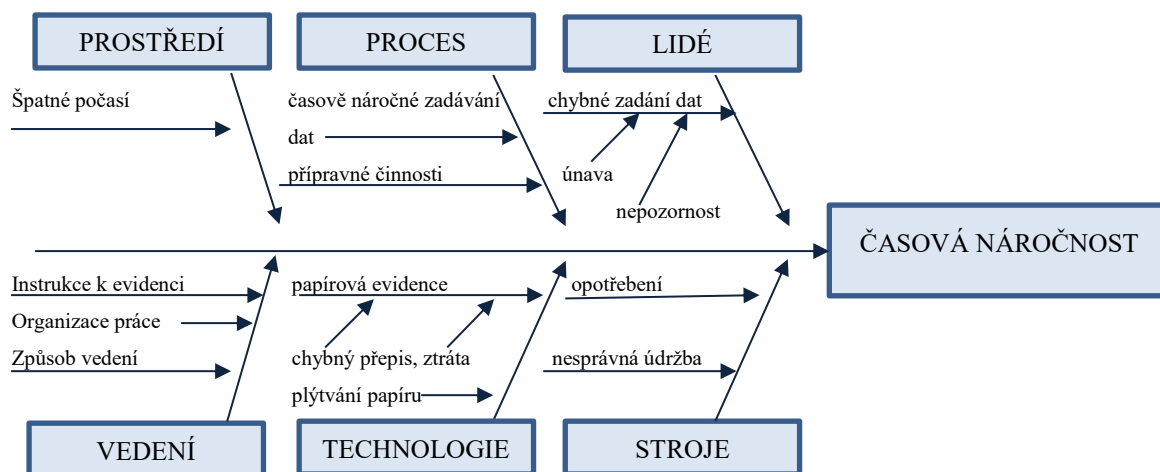
Jedním z problémů týkajících se evidence faktur přijatých je přepis dat z papírové formy faktury do ERP systému ABRA Gen. Může snadno dojít k pochybení při přepisu dat, a tím i ke špatnému zaúčtování v účetnictví. Druhým problémem je schvalovací proces. Faktura přijatá musí projít schvalovacím procesem na základě papírové formy oběhového dokladu a potvrzením podpisem odpovědné osoby. Někdy dochází k prodloužení schvalovacího procesu z důvodu nepřítomnosti odpovědné osoby. Pokud dojde k pochybení při zadávání dat, musí dojít k následné opravě a doklad je třeba znovu schválit, což prodlužuje dobu trvání procesu.

### **2.2.4 Problematika stávajícího způsobu vytvoření objednávky přijaté**

Dalším z problémů týkajících se objednávek přijatých je zjišťování dat na základě VIN vozidla v portálu DAF. Tady může dojít ke špatnému přepisu VIN, a tím technik nebo administrativní pracovník dostane neodpovídající informace o vozidle. Chybou může být i záznam času stráveného mechanikem při opravě vozidla. Pokud nedojde k zaznamenání hodin mechaniků na zakázkový list po ukončení servisních prací na vozidle, práce nebude zaznamenána do výkazu práce a naimportována do objednávky přijaté. Tím dochází k chybám, které již po fakturaci nelze opravit.

Pro zjištění skutečných příčin, a ne pouze symptomu byla zvolená z uvedených metod zlepšování procesů, metoda diagramu následků a příčin za účelem zdokonalování procesů.

Dle **Ishikawa diagramu** – faktory, které ovlivňují pomalejší průběh evidence faktur přijatých a vytvoření objednávek přijatých, jsou zachyceny na Obrázek 25.



Obrázek 25 Ishikawa diagram (autor)

Jak je z diagramu patrné, největším problémem je zastaralá metoda využívání papírové evidence faktur přijatých a jejich schvalování. Stejný problém je i evidence práce mechaniků na papírovou formu zakázkového listu. Kvůli špatnému počasí nebo vlhkému prostředí v archívu dokumentů může docházet k poničení papírové formy dokumentů a špatné čitelnosti dat na fakturách a zakázkových listech. Dále dochází k opotřebení tiskáren a větší spotřebě papírů a tonerů. Přepisování dat vyžaduje delší čas a zároveň je vysoká pravděpodobnost pochybení únavou pracovníků.

### 2.2.5 Shrnutí

Na základě zjištěných skutečností jsou vidět nedostatky při provádění vybraných procesů. Pomocí zvolené metody, Ishikawa diagramu, byly zjištěny faktory, které ovlivňují stávající vybrané procesy. Časovou náročnost zkoumaných procesů způsobuje více faktorů, je zde patrný vliv např. v oblasti technologie, prostředí, ale zejména vliv lidského faktoru.



### **3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ VYBRANÝCH INTERNÍCH PROCESŮ V NAPA TRUCKS SPOL. S R. O.**

Kapitola je zaměřená na zlepšení vybraných interních procesů, výběr vhodného digitalizačního systému pro společnost NAPA TRUCKS a především jeho implementaci. V rámci analýzy vybraných procesů lze určit několik nedostatků, které je možné rozdělit do dvou skupin. První skupinou jsou nedostatky způsobené lidským faktorem, druhou skupinou jsou nedostatky v rozsahu provedení evidence faktur a časového záznamu servisních prací na vozidle a přepis VIN do portálu DAF.

I když dochází ke kontrole zadaných dat, může docházet k chybám, které ovlivní zaúčtování faktur došlých nebo konečnou fakturaci provedených prací na vozidle.

#### **3.1 Návrh na zavedení digitalizace faktur došlých**

Jedním z problémů společnosti je přepis dat z faktur přijatých do ERP systému ABRA Gen. Návrhem je zde zavedení schvalování a automatické zaúčtování dokladů, které by minimalizovalo chybovost lidského faktoru a urychlilo proces evidence faktur přijatých a schvalovací proces. Digitalizace dokumentů pomáhá ušetřit čas a úsilí pracovníků, kteří se věnují administrativě, skladování dokumentů a jejich dohledávání. Ukládáním dokumentů na externí úložiště vybraného partnera, nebo interní úložiště společnosti NAPA TRUCKS dosáhne společnost s digitalizací snadné dohledávání s možnou dostupností odkudkoliv, a kromě toho i místo pro uskladnění dokladů k archivaci.

Používáním dokumentů v elektronické podobě bude společnost připravena na nařízení Evropské unie o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.

Systém digitalizace funguje na bázi umělé inteligence, která převezme zbytečné úkony. Místo ručního přepisování faktur přijatých a jejich zaúčtování do programu ABRA Gen je možné za pomoci umělé inteligence z oskenované faktury v aplikaci vytěžit a vyplnit údaje – od jména dodavatele, odběratele, vyfakturované částky až po výši DPH nebo střediska, zakázky a kódu DPH či zboží. Vše se pak jedním kliknutím přenesou do účetního softwaru, kde se doklad automaticky zaúčtuje. Software také umožní spuštění Workflow před nebo po zpracování dokladů, například pro zpracování chybějících položek, nastavení nákladových středisek, schvalování.

Společnost využitím digitalizace (viz Obrázek 26) získá:

- **pracovní postupy a procesy** – každý obchodní proces zahrnuje odesílání dokumentů třetím stranám, předávání z oddělení na oddělení, popřípadě z osoby na osobu. Před tím, než je dokument zpracován, prochází rukama osob s různou odpovědností a úkoly (evidence, schvalování, ...). Správně navržené procesy umožní práci s vyšší efektivitou a nižší chybovostí. Odpadne zdlouhavé manuální zadávání faktur,
- **ušetřený čas** pro celou firmu, neboť už se nebudou muset faktury ručně přepisovat, či ukládat do složek,
- **verzování a historie** – jelikož může vznikat více verzí dokumentů (smlouvy, produktové specifikace), je bezpodmínečně nutné bezpečně identifikovat aktuální verzi, včetně úplné řady všech předchozích verzí,
- **zjednodušené placení**, díky kterému se můžou faktury přímo zaplatit souhrnně,
- **snadný přehled financí**, protože na jednom místě lze zjistit, kolik společnost za určitý měsíc zaplatila, a to i ve chvíli, kdy ještě nebudou částky zaúčtovány,
- **bezpečnost při práci s dokumenty** – bezpečné ukládání je v dnešní době nutností. Dokumenty obsahují množství obchodních, případně jinak citlivých informací. Pokud by se k těmto informacím dostala neautorizovaná osoba, může to vést k obchodní újmě. Úložiště zajistí, že k dokumentům bude mít přístup pouze ověřený uživatel systému. Dokumentace je tak chráněna před ztrátou a zničením. Úložiště společnosti zajistí snadnou obnovu elektronických dokumentů v případě katastrof. Veškeré úpravy faktur slouží jen k vylepšení umělé inteligence, která šetří čas zaměstnance,
- **snížení nákladů** – správa a ukládání velkého množství dokumentů, které v dnešní době společnost produkuje a ukládá, je nákladná. V papírovém světě je třeba počítat s těmito náklady: papír, tonery, tiskárny, šanony, regály, archivní prostory. V digitálním světě jsou potřeba: počítače, úložná média a podpůrný personál. Vhodný digitalizační systém může snížit tyto náklady přehlednou správou dokumentů, definicí požadavků na dokumenty a jejich kontrolou a elektronickým ukládáním,
- **zvýšení konkurenceschopnosti** – zlepšením výkonnosti procesů, snížením nákladů a prevencí ztrát a chyb úložiště aktivně přispíváme ke zvýšení konkurenceschopnosti,
- **všechny dokumenty na jednom místě** – papírové dokumenty mohou být uloženy v šanonech v různých skříních, pokud se jedná o starší doklady, tak v centrálním archívu, elektronické na různých počítačích, serverech a mailboxech. Úložiště sjednotí

všechny dokumenty do jednoho úložiště se snadnou dostupností a podrobným vyhledáváním,

- **system popisu všech dokumentů** – snadno pochopitelný systém popisu a kategorizace dokumentů je běžnou praxí u papírových dokumentů. Úložiště přenáší tyto principy do elektronického světa obohacené o vyhledávání v obsahu nebo popisu dokumentu, čím urychluje vyhledávání vybraného dokumentu,
- **pravidla a šablony pro tvorbu a zpracování dokumentů** – pravidla definují, kdo může vytvořit, nebo schválit různé typy dokumentů a podle jakých pravidel je dokument dále zpracováván. Popis dat libovolnými Meta daty (košílkou) s možností napojením na ERP systém ABRA Gen. Tím dosáhneme časovou úsporu oproti běžnému papírovému zpracování,
- **nástroj pro podporu procesů a Workflow** – úložiště může řídit zpracování vybraných dokumentů a určovat proces připomínkování a schvalování. Automaticky upozorní vybrané osoby na dokumenty určené ke zpracování nebo schválení, také k doplnění dat například pro rozúčtování na nákladová střediska,
- **nastavení archivačních a skartačních postupů** – úložiště umožňuje nastavit postupy a pravidla pro zpracování starých dokumentů. Pomocí nich je možno řídit jejich dlouhodobé skladování a případně je jako nepodstatné odstranit,
- **nástroje pro rychlé vyhledání a získání dokumentů** – centrální systematické uložení a popis dokumentů umožňuje snadné dohledání konkrétního dokumentu. Vyhledávání může být i automatizované jako součást předem daných procesů a pravidel, které umožní snadno dohledat veškerou dokumentaci týkající se vybraného produktu, zakázky nebo procesu,
- **spolupráce** nad jedním dokumentem, jeho zamykání a automatizované ukládání verzí bez vzájemného přepisování, komentování, schvalování a omezení doby přístupu sdílení dokumentu jsou nástroje, bez kterých se v dnešní době neobejdeme,
- **elektronické podpisy** – pomocí elektronických podpisů se elektronické dokumenty dostávají na stejnou legislativní úroveň jako dokumenty papírové. Zaniká tím potřeba zpracovávat a ukládat jejich papírové kopie. Tento systém umožňuje využít elektronickou pečeť a časové razítko,
- **zelenější planetu**, jelikož se zbytečně nespotřebuje papír na tištění faktury.



Obrázek 26 Schéma digitálního úložiště (Digipaper,2023)

### 3.2 Technické vybavení

K zavedení digitalizace do provozu nestačí zakoupit přístup k vytvořenému úložišti ve vybrané společnosti, která se zabývá digitalizací, kde jsou dokumenty odesílané za pomoci synchronizačního softwaru nebo odesláním na speciální e-mail a dále zpracované. Po zpracování dokumentů aplikace uloží data zpět do ERP systému přes rozhraní. K tomu je ještě potřeba technické vybavení pro přenos dat a dalších operací, jako je například multifunkční kopírovací zařízení, server, diskové úložiště, LTO pásy.

- **Tiskárna Konica Minolta bizhub C4050i**

Jedná se o barevnou laserovou multifunkční tiskárnu s integrovaným antivirovým programem BitDefender®, vzdálenými službami, IT Konica Minolta. Navrhovaná tiskárna zobrazená na Obrázek 27 má 10,1 palcovou obrazovku s úhlem náklonu 90°, malý rozměr, nízkou váhu, flexibilní zásobu papíru s kapacitou až 1600 listů a snížený dopad na životní prostředí zásluhou nejmodernějších technologií s konkurenceschopně nízkou spotřebou energie, která šetří jak energii, tak peníze společnosti (Konica Minolta, 2023).



Obrázek 27 Tiskárna Konica Minolta C4050i (Konica Minolta, 2023)

- **Server HPE ProLiant ML350 Gen10 /4214/32 GB**

Jedná se o výkonný dvousoketový věžový server vhodný pro nasazení v menších a středně velkých firmách. Navrhovaný server (Obrázek 28) poskytuje prvotřídní kombinaci výkonu, rozšíření, spolehlivosti a funkčnosti, což je volba pro podniková datová centra, rozšíření SMB a vzdálené kanceláře větších firem. Nabízí rozšíření diskové kapacity a velké možnosti rozšíření se sloty PCIe a porty USB (CZC.CZ, 2023). Dále nabízí pokročilou správu (zjednodušení automatizace na serverech, úložištích a sítích) a zabezpečení.



Obrázek 28 HPE ProLiant ML350 (CZC.CZ, 2023)

- **Diskové úložiště HPE MSA 1060 16Gb**

Jedná se o hybridní paměťový systém se schopností Flash a byl vyvinut pro automatizované urychlení aplikací pro nasazení v malých a středních podnicích (ComIT, 2023). Navrhované diskové úložiště (Obrázek 29) poskytuje jednoduchost při nasazení a správě úložišť, dobrý výkon, dostatečnou diskovou kapacitu a cenovou dostupnost.



Obrázek 29 Diskové úložiště HPE MSA 1060 16Gb (ComIT, 2023)

**Tabulka 1** Kalkulace nákladů spojených s digitalizací faktur přijatých

Popis	Kusy	MJ	Cena bez DPH
Tiskárna Konica Minolta C4050i	1	ks	50 561
Server HPE ProLiant ML350	1	ks	74 666
Diskové úložiště HPE MSA 1060	1	ks	132 389
<b>Celkem bez DPH</b>			<b>257 616</b>

Zdroj: autor

### 3.3 Návrh na zavedení digitalizace objednávky přijaté

Další problém společnosti se týká objednávek přijatých a zjišťování dat na základě VIN vozidla v portálu DAF a záznam času stráveného mechanikem při opravě vozidla. Návrhem je zde zavedení propojení s portálem DAF přes DAF WEB API a automatické vkládání informací o provedených pracích mechanika. IT oddělením společnosti NAPA TRUCKS bude vytvořen jednoduchý program pro zobrazení servisních zakázek na monitoru, který umožní přijímat data z tabletu s čtečkou čárových kódů, a web aplikaci, která bude komunikovat s ABRA Gen, a tím bude přehlednější systém kdo, kde a na jaké zakázce pracuje.

### 3.4 Technické vybavení

K zavedení digitalizace do provozu nestačí pouze IT oddělením vytvořený program, ale je ještě k tomu potřeba technické vybavení pro zobrazení dat a dalších operací, jako je například monitor určený pro provoz, externí mikropočítač a tablet.

- **LG monitor 24/7 75UH5F-H**

Jedná se o monitor určený do provozu. Hlavním rozdílem mezi klasickým monitorem a průmyslovým monitorem je tvrzené sklo a kvalitní konstrukce (Senetic, 2023). Navrhovaný monitor (Obrázek 30) má variabilní uchycení a zaručuje dlouhodobý bezúdržbový provoz 24/7 (hodiny/dny) a snadnou montáž.



Obrázek 30 LG monitor 75UH5F-H (Senetic, 2023)

- **Raspberry Pi 4 Model B – 8GB RAM**

Jedná se o nejvýkonnější model jednodeskového počítače, který plnohodnotně nahradí počítač. Navrhovaný externí mikropočítač (Obrázek 31) má operační paměť 8GB a čtyřjádrový procesor (RPishop, 2023).



Obrázek 31 Raspberry Pi 4 Model B – 8GB RAM (RPishop, 2023)



- **DELL tablet 7202 Intel M-5Y71**

Patří mezi vysoce odolné a výkonné tablety. Navrhovaný tablet (Obrázek 32) je řešený pro různé situace. Nabízí různé možnosti uchycení, klávesnici plné velikosti s IP-65 ratingem, který chrání tablet proti vodě a prachu (PCOUTLET, 2023).



Obrázek 32 DELL tablet 7202 Intel M-5Y71(PCOUTLET, 2023)

**Tabulka 2** Kalkulace nákladů spojených s digitalizací objednávek přijatých

Popis	Kusy	MJ	Cena bez DPH
LG monitor 75UH5F-H	1	ks	55 727
Raspberry Pi 4 Model B – 8GB RAM	1	ks	1 859
DELL tablet 7202 Intel M	1	ks	13 215
<b>Celkem bez DPH</b>			<b>70 801</b>

Zdroj: autor

### 3.5 Náklady spojené s digitalizací

V této části je nastíněna kalkulační nákladů technického vybavení digitalizace (Tabulka 1) u faktur přijatých. Celkové náklady na zavedení digitalizace za pomoci interního úložiště činí 257 616 Kč bez DPH.

U interního úložiště jsou pro společnost NAPA TRUCKS výhody:

- kontrolovatelný přístup uživatelů k zařízení,
- celkové zabezpečení závisí na pravidlech nastavených firmou,
- nevznikají vícenáklady z pronájmu výpočetního výkonu, diskového prostoru, nebo kvality připojení internetu.

Celkové náklady na zavedení digitalizace za pomoci externího úložiště se navýší o roční poplatek za poskytnutí služeb ve výši 27 640 Kč bez DPH.

U externího úložiště jsou pro společnost NAPA TRUCKS výhody:

- online schvalování a podpis dokumentů odkudkoliv,
- možnost geograficky odděleného uložení,
- vyhledávání v dokumentech jako na Google.

Celkové náklady na zavedení digitalizace (Tabulka 2) u objednávek přijatých za pomoci IT oddělení činí 70 801 Kč bez DPH na jednu pobočku společnosti NAPA TRUCKS.

### **3.6 Shrnutí**

Vzhledem k velkému objemu zpracování dat a možnosti kontroly nad jejich geografickým umístěním, záloh nebo pomocných meta dat by bylo, v případě Faktur došlých, pro společnost lepším řešením využití digitalizace za pomoci interního úložiště, kdy dochází k zálohování dat na jiném úložišti v rámci společnosti, včetně pravidelné zálohy a využití stávající infrastruktury. Určitou nevýhodou využití interního úložiště pro společnost je, že umělá inteligence se učí pouze na interních datech a vzniká větší pravděpodobnost potřeby zásahu administrátora při zpracování neznámých dokumentů.

Další návrh na zlepšení procesů se týká Objednávek přijatých. Jde o automatické vkládání informací o provedených pracích mechanika, které by minimalizovalo chybovost lidského faktoru a urychlilo proces fakturace. Vytvořením jednoduchého programu pro zobrazení servisních zakázek bude docílen lepší přehled o rozpracovaných a ukončených zakázkách.

## ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo na základě výsledků analýzy vybraných interních procesů ve společnosti NAPA TRUCKS navrhnout zlepšení těchto procesů.

První část práce byla zaměřená na teoretické pojetí problematiky, na základě rešerše odborné literatury. Byly vysvětleny základní pojmy vztahující se k podnikovým procesům a potřeba zlepšování procesů. Dále zde byla zmíněna podniková informatika.

V další, analytické části této práce byly kromě bližšího představení podniku, podrobněji analyzovány interní procesy, na jejichž zlepšení je práce zaměřená, tzn. proces zpracování přijatých faktur a proces vytváření objednávek. S pomocí Ishikawa diagramu bylo možné shrnout faktory, které způsobují pomalejší průběh výše uvedených procesů.

Jako hlavní problém procesů se jeví zastaralá metoda využívání papírové evidence faktur přijatých a jejich schvalování. Stejným problémem je i evidence práce mechaniků na papírové formě zakázkového listu.

Po analýze současného stavu byly zpracovány návrhy na jeho zlepšení. Návrh na využití digitalizace pro vybrané interní procesy by měl přinést zrychlení a zjednodušení jak procesu zpracování faktur přijatých, tak i objednávek přijatých. Pro společnost NAPA TRUCKS se jeví jako výhodnější digitalizace s využitím interního úložiště dat.

Dalším krokem je zlepšení přehlednosti rozpracovaných a ukončených zakázek na základě vytvoření jednoduchého programu IT oddělením NAPA TRUCKS a propojením s web aplikací, která bude komunikovat s ABRA Gen, a tím bude získán přehlednější systém kdo, kde a na jaké zakázce pracuje a bude dosaženo automatického vkládání informací o provedených pracích mechanika na objednávce přijaté.

Zavedení těchto návrhů by mohlo přispět k zefektivnění procesů, úsporám času a omezení chybovosti pracovníků. Návrhy budou ale vyžadovat investice, které by musela společnost vynaložit, což by vyžadovalo podrobnější ekonomickou analýzu. Proto bude záležet na společnosti, jestli bude tyto návrhy realizovat.

## POUŽITÁ LITERATURA

- ABRA SOFTWARE, ©2023. ABRA Gen. *ABRA* [online]. [cit. 2023-03-10] Dostupné z: <https://www.abra.eu/>
- ComIT, 2023. HPE MSA 1060 16Gb. *Shop.com-it* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://shop.com-it.cz/detail/HPE-MSA-1060-16Gb-FC-SFF-Strg/647659>
- CZC.CZ, 2023. HPE ProLiant ML350. *CZC.CZ* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://www.czc.cz/hpe-proliant-ml350-gen10-4214-32gb/265422/produkt>
- ČSN EN ISO 9000:2005 *Systémy managementu kvality: Základní principy a slovník*. Praha: Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Třídící znak 01 0300.
- DIGIPAPER, 2023. dms-system. *DIGIPAPER* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://digipaper.cz/dms-system-alfresco/>
- JUROVÁ, Marie a kolektiv, 2016. *Výrobní a logistické procesy v podnikání*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5717-9.
- KONICA MINOLTA, 2023. Konica Minolta bizhub C4050i. *Obchod.konicaminolta* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://obchod.konicaminolta.cz/akcni-nabidky/konica-minolta-bizhub-c4050i-barevna-laserova-multifunkcni-tiskarna>
- LORENC, Miroslav, © 2007-2013. Paretova analýza. *LORENC* [online]. [cit. 2022-04-09]. Dostupné z: <https://lorenc.info/3MA112/paretova-analyza.htm>
- NAPA TRUCKS, ©2023a. O nás. *NAPA TRUCKS* [online]. [cit. 2023-02-28] Dostupné z: <https://napatrucks.cz/o-nas/profil-spolecnosti>
- NAPA TRUCKS, ©2023b. O nás *NAPA TRUCKS* [online]. [cit. 2023-02-28] Dostupné z: <https://napatrucks.cz/o-nas/strategie-firmy>
- NAPA TRUCKS, ©2023c. O nás *NAPA TRUCKS* [online]. [cit. 2023-02-28] Dostupné z: <https://napatrucks.cz/o-nas/historie-spolecnosti>
- NAPA TRUCKS, ©2023d. O nás/fotogalerie [online]. [cit. 2023-02-28] Dostupné z: <https://napatrucks.cz/o-nas/fotogalerie-napa-trucks>
- NAPA TRUCKS, 2023e. Interní materiály.
- NENADÁL, Jaroslav, 2018. *Management kvality pro 21. století*. Praha: Albatros Media. ISBN 978-80-726-1558-2.
- PCOUTLET, 2023. DELL tablet 7202 Intel M-5Y71. *pcoutlet.cz* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://www.pcoutlet.cz/dell-latitude-rugged-tablet-7202-intel-m-5y71-8gb-128gb-ssd-11-6-hd-multitouch-wifi-bt-usb-3-0-p404?gclid=>
- POUR, Jan, Libor GÁLA a Zuzana ŠEDIVÁ, 2015. *Podniková informatika, Počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi – 3.*, aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5457-4.

POUR, Jan, Libor GÁLA a Zuzana ŠEDIVÁ, 2009. *Podniková informatika 2.*, přepr. a aktualiz. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2615-1.

RPISHOP, 2023. Raspberry Pi 4. *rpishop.cz* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://rpishop.cz/raspberry-pi-4/2611-raspberry-pi-4-model-b-8gb-ram-0765756931199.html>

ŘEPA, Václav, 2007. *Podnikové procesy. Procesní řízení a modelování*. 2. aktualiz. a rozšíř. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2252-8.

SENETIC, 2023. 75UH5F-H. *Senetic.cz* [online]. [cit. 2023-05-05] Dostupné z: <https://www.senetic.cz/product/75UH5F>

SVOZILOVÁ, Alena, 2011. *Zlepšování podnikových procesů*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3938-0.

SINAY, Juraj a kol., 2007. *Nástroje zlepšovania kvality*. Košice: Elfa. ISBN 978-80-89040-32-2.

ŠMÍDA, Filip, 2007. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1679-4.

TVRDÍKOVÁ, Milena, 2008. *Aplikace moderních informačních technologií v řízení firmy*. Nástr. ke zvyšov. kval. Infor. sys. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2728-8.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava, 2014. *Marketing služeb-efektivně a moderně* 2. aktualiz. a rozšíř. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-5037-8.

## SEZNAM TABULEK

<b>Tabulka 1</b>	Kalkulace nákladů spojených s digitalizací faktur přijatých .....	47
<b>Tabulka 2</b>	Kalkulace nákladů spojených s digitalizací objednávek přijatých.....	49

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Základní schéma podnikového procesu .....	10
Obrázek 2	Průběžné zlepšování procesu .....	14
Obrázek 3	Struktura diagramu příčin a následků .....	15
Obrázek 4	Paretův diagram .....	16
Obrázek 5	Sídlo společnosti – Pardubice .....	25
Obrázek 6	Areál společnosti – Pardubice.....	25
Obrázek 7	Provozovna – Moravská Třebová .....	26
Obrázek 8	Provozovna – Jeřmanice .....	27
Obrázek 9	Provozovna – Ústí nad Labem .....	27
Obrázek 10	Vozidlo odtahové služby.....	28
Obrázek 11	Evidence faktur přijatých .....	29
Obrázek 12	ABRA Gen modul Došlá pošta.....	30
Obrázek 13	ABRA Gen modul Dokumenty.....	30
Obrázek 14	ABRA Gen modul Faktury přijaté .....	31
Obrázek 15	ABRA Gen modul Faktury přijaté - obsah .....	31
Obrázek 16	Fakturapřijátá .....	32
Obrázek 17	Oběhový doklad k došlé faktuře .....	33
Obrázek 18	ABRA Gen modul Objednávky přijaté .....	34
Obrázek 19	ABRA Gen modul Objednávky přijaté - formuláře.....	35
Obrázek 20	Stručný průvodce DAF servisní smlouvy .....	36
Obrázek 21	DAF portál – dealerská objednávka DAF.....	36
Obrázek 22	Portál – vyhledávání dílů DAF .....	37
Obrázek 23	ABRA Gen modul Objednávky přijaté – výkaz práce.....	38
Obrázek 24	ABRA Gen modul Objednávky přijaté – obsah.....	38
Obrázek 25	Ishikawa diagram .....	40
Obrázek 26	Schéma digitálního uložení .....	44
Obrázek 27	Tiskárna Konica Minolta C4050i.....	45
Obrázek 28	HPE ProLiant ML350 .....	46
Obrázek 29	Diskové úložiště HPE MSA 1060 16Gb.....	46
Obrázek 30	LG monitor 75UH5F-H .....	48

Obrázek 31 Raspberry Pi 4 Model B – 8GB RAM .....	48
Obrázek 32 DELL tablet 7202 Intel M-5Y71 .....	49



## SEZNAM ZKRATEK

DAF ITS	DAF International Truck Service DAF Mezinárodní asistenční služba
DAF NDS	National DAF Service Národní asistenční služba
DCE	Zápis reklamace prodejce
ePortal	Informační systém DAF
ERP	Podnikové informační systémy
Flash	Paměť s libovolným přístupem.
ICT	Informační systém
PCIe	Počítačová sběrnice
RM kontrakt	DAF servisní smlouva
RZ	Registrační značka
SMB	Server Message Block Síťový komunikační protokol
USB	Univerzální sériová sběrnice
VIN	Vehicle identification number Identifikační číslo vozidla