

Implementace

Koordinování a realizace



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

**OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ**

Ing. Pavel Adámek, Ph.D.
Management

Implementace



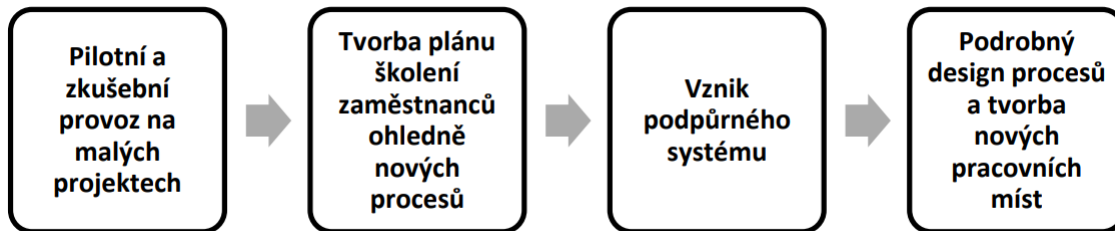
- Součástí **paralelních** manažerských funkcí.
- Pokud byla úspěšně provedena analýza a byl určen způsob rozhodnutí, nastupuje fáze implementace, jinými slovy také výkon rozhodnutí. V některých případech rozsáhlých změn, např. při zavádění nového způsobu řízení vztahů se zákazníky, je možné vypomoci si formou pilotních projektů.
- Implementace ve významu znamená realizaci a koordinaci ostatních sekvenčních manažerských funkcí.
- Koordinování zabezpečuje soulad (věcný, časový i prostorový) mezi jednotlivými cíli podniku, útvary, činnostmi a funkcemi. Realizuje se ve všech funkcích řízení.

Paralelní manažerské funkce	Analýza	Rozhodování	Implementace
Sekvenční manažerské funkce			
Plánování		X	
Organizování		X	
Výběr a rozmístění spolupracovníků		X	
Vedení lidí		X	
Kontrola		X	

Zdroj: Upraveno podle Vodáček, Vodáčková (2006, s. 69)

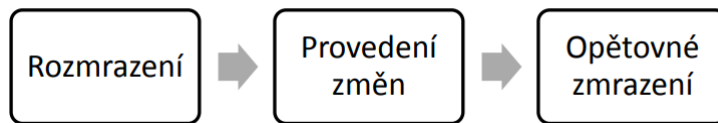
- Implementace je velmi důležitou činností manažera. Bez její existence nelze nikdy vytvořené změny (zlepšení) realizovat a náklady vynaložené na tuto změnu se potom společnosti nijak nevrátí.
- Mezi nejdůležitější činnosti při provádění implementace patří pilotní a zkušební provoz na malých projektech, tvorba plánu školení zaměstnanců ohledně nových procesů, vznik podpůrného systému.

Fáze implementace



- Pro udržení postavení na trhu a konkurenceschopnosti podniku je třeba sledovat vývoj na trhu, vývoj nových technologií a přístupů v různých oblastech.
- Poznatky z těchto sledování je poté důležité správně a v co nejkratším čase implementovat do provozu. Mezi oblasti vhodné k implementování můžeme zařadit například:
 - Implementace softwarových, digitálních technologií
 - Implementace nových procesů na různých odděleních společnosti (komunikace se zákazníky, výroba, marketing, apod.)
 - Reengineering
 - Implementace nových procesů při řízení vztahů se zákazníky

Proces implementace

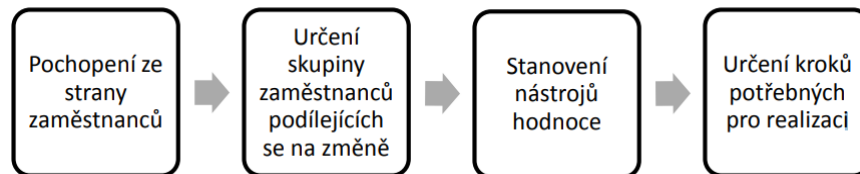


Co vede k úspěšné implementaci

Pro úspěšné provedení změny (realizaci implementace) je třeba zaručit že:

- pracovníci znají důvod změny a chápou její důležitost pro podnik,
 - ze zaměstnanců lze vytvořit skupinu podporující realizaci změny a samotný průběh implementace,
 - jsou stanovené nástroje pro hodnocení a měření úspěšnosti změny,
 - byly určeny první kroky potřebné pro realizaci změny,
 - je zajištěno potřebné technické vybavení a podpora.
- Při řešení daného problému a zavádění nových opatření je manažer povinen brát v úvahu omezený čas, který má na vyřešení k dispozici a také zajistit zdroje k tomu potřebné, popř. zjistit zda jich má dostatek (zdroje materiální, finanční, lidské, apod.).

Jednotlivé kroky k úspěšné implementaci



Případová studie



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Firma Sportshop má problém s vysokým počtem stížností zákazníků. Jedná se o prodejnu sportovních potřeb a vybavení, která disponuje i eshopem. Firma nemá žádný systém evidence zákazníků, nemá databázi a ani nástroje pro budování vztahu se zákazníky. Jednoduše se snaží prodávat co nejvíce zboží a nerozlišuje jednotlivé segmenty, jejich potřeby, přání apod. Jedinou orientací je tlak na prodejce, aby zvyšovali obrat a tržby.

Majiteli firmy došla trpělivost a oslovil Vaši firmu, která má úspěchy v oblasti marketingu a budování vztahů se zákazníky. Uved'te jak budete implementovat (realizovat) nový přístup řízení vztahů se zákazníky. Jak např. budete postupovat při zavedení systému péče o zákazníky? Jak budete implementovat tuto zásadní změnu? Máte veškerou podporu majitele firmy. **Popište jednotlivé kroky.**

- Implementace (realizace) např. změn i řešení je podmíněna ochotou a vůlí managementu přijmout a vytvořit pro realizaci řešení vhodné podmínky včetně přesvědčení pracovníků o vhodnosti řešení.
 - Implementace prochází ostatními manažerskými (paralelními) funkcemi.
 - Je vhodné nastavit parametry implementace (implementační plán), včetně nákladů, harmonogramu, dílčích kroků, metrik pro vyhodnocení, zpětnou vazbu a efekt požadované změny.
 - Vhodné si „otestovat“ zásadní implementační řešení na vzorovém (menším) projektu nebo oddělení, kde je možno vidět progres a případně formulovat další korekce.
-



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Dotazy a diskuse 😊

.....

.....

.....

Děkuji za pozornost

a přeji Vám úspěšný den 😊



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Pavel Adámek, Ph.D.
adamek@opf.slu.cz