essential college
create your own ...

STRATEGICKÝ AUDIT

MALÁ FIRMA

ÚČEL AUDITU

Strategický audit vznikl z potřeby majitelů firmy X pojmenovat limity současného fungování a najít cestu, jak přejít z provozního „hašení požárů“ do fáze řízeného rozvoje. Firma má za sebou silný příběh růstu – od IT podpory pro B2C zákazníka až po plnohodnotného partnera pro malé a střední podniky v oblasti IT služeb, správy, konzultací a bezpečnosti.

Zákazníci si firmy X váží pro dodávanou odbornost a férový přístup. Interně se ukazuje přetíženost, chybějící systematizace a existující blokátory delegování. Audit měl za cíl vytvořit jasný obraz o tom, kde má firma nejsilnější hodnoty, kde naopak ztrácí tempo a co konkrétně může udělat pro to, aby stabilizovala tým, zvýšila efektivitu a pokračovala v růstu bez obětování zdraví lidí.

STRUKTURA AUDITU

Audit probíhal ve třech logických blocích:

1. **Strategická mapa a priority** – mise, vize, hodnoty, strategické směřování
2. **Analýza reality** – hodnotový řetězec, VRIO, týmová reflexe
3. **Balanced Scorecard** – cíle v oblasti financí, zákazníků, procesů a týmu

Podklady zahrnovaly: workshop s majiteli, týmový workshop, shrnutí z rozhovorů a vnitrofiremní poznámky. Výstupy reflektují realitu firmy i možnosti změny.

KLÍČOVÁ ZJIŠTĚNÍ

SILNÉ STRÁNKY

- **Odbornost a důvěra** – zákazníci oceňují férovost, kvalitu a přístup „postaráme se o Vás“.
- **Loajalita a reference** – firma nestojí na marketingu, ale na doporučeních.
- **Komplexní podpora** – IT audit, dodávky, konzultace, interim technik – klienti získávají skutečného partnera.
- **Vnitřní kultura** – neformální, lidská, drží tým i v těžkých chvílích, odrazem osobností majitelů, kteří vyrostli z původních zaměstnanců.
- **Smysl a hodnoty** – firma ví, proč dělá to, co dělá – chce sloužit, pomáhat, být oporou.

RIZIKA A LIMITY

- **Přetíženost klíčových lidí** – hlavní technik těžko zastupitelný (záměrně), CEO přehlcen operativou.
- **Neřízené workflow** – chybí manažerské plánování, CRM, ABC analýza, systémová kapacita.
- **Provozní neefektivita** – firma se bojí přijímat nové klienty kvůli omezeným kapacitám způsobených neefektivností.
- **Nezpracovaná struktura** – nejsou nastavena pravidla hry, týmová spolupráce je intuitivní.
- **Závislost na „lidech“ místo procesů** – know-how je v hlavách, ne v systému.

STRATEGICKÉ PRIORITY A DOPORUČENÝ SMĚR

1. STABILIZACE VÝKONU A ROZLOŽENÍ ZÁTĚŽE

Přetížený tým blokuje růst. Detailní rozpracování hodnotového řetězce do jednotlivých procesů a strategický HR management může odstranit přetíženost.

Návrh:

- Přijmout 2 nové lidi kteří splní kompatibilitu týmu, čímž podpoří dosažení výsledků.
- Zavést pravidla sdílení, SLA a interní metodiky.
- Delegovat a zastupovat – nechat hlavní role tvořit, ne hasit.

2. OBNOVA AKVIZIČNÍ SCHOPNOSTI

Obchod dnes téměř neprobíhá, protože není kam zákazníky přijímat.

Návrh:

- Zavést CRM systém a rozdělit akviziční kapacitu.
- Vytvořit popis ideálního zákazníka a provést ABC rozdělení stávajících.
- Přetavit reputaci do aktivního získávání (PR, recenze, případové studie).

3. ZNAČKA A KOMUNIKACE

Firma má silný příběh, ale nikdo ho neříká nahlas.

Návrh:

- Ujasnit pozici firmy a vyprávět ji navenek.
- Ukotvit hodnoty (ochota, důvěra, odbornost) i ve značce.
- Aktivní online přítomnost, obsah, sdílení výsledků.

4. ROZVOJ LIDÍ A LEADERSHIPU

Bez plánovaného vedení nebude výkonnost.

Návrh:

- Pravidelná týmová setkání, vedení přes hodnoty.
- Mentoring a sdílení mezi techniky.
- Podpora CEO kompetencí.

Strategický audit

SMYSL	ODBORNĚ POMÁHÁME ZÁKAZNÍKŮM S IT TECHNIKOU. JSME PARTNEREM, NA KTERÉHO SE MOHOU SPOTŘEBITELÉ I FIRMY S DŮVĚROU OBRÁTIT.
VIZE	SVOJÍ EXPERTÍZOU DLOUHODOBĚ POMÁHÁME ZÁKAZNÍKŮM. JDE O ODRAZ FUNKČNÍ VNITŘNÍ SPOLUPRÁCE A SDÍLENÍ VĚDOMOSTÍ PŘI TVORBĚ KVALITNÍHO ŘEŠENÍ NA MÍRU.
STRATEGICKÉ PRIORITY	1) OPTIMALIZACE TÝMU A NAPLNĚNÍ KAPACIT; 2) NOVÉ PROSTORY A EFEKTIVNÍ PROVOZ; 3) ZISKOVOST A UDRŽITELNÝ RŮST
ŽÁDOUCÍ VÝSLEDKY	AD1) PŘIJETÍ 2 NOVÝCH TECHNIKŮ DO TÝMU A DOSÁHNOUT FUNKČNÍ SPOLUPRÁCE CELÉHO TÝMU (KOMUNIKACE, SDÍLENÍ, VZÁJEMNÁ DŮVĚRA, ZASTUPITELNOST, PROAKTIVITA); AD2) PROSTORY S KAPACITOU PRO TÝM I ZÁKAZNÍKY O VELIKOSTI ALESPOŇ 1000 M2 S DOSTATEČNOU PARKOVACÍ KAPACITOU A CELKOVÝM PROSTOREM PRO VYSTAVENÍ ZBOŽÍ I SKLAD; AD3) DODOSAŽENÍ SKOKOVÉHO RŮSTU HV ALESPOŇ O 30 % A DÁLE DRŽET 10% ROČNÍ RŮST ČISTÉHO ZISKU

BALANCED SCORECARD

KATEGORIE	CÍL A OPATŘENÍ		
FINANČNÍ PERSPEKTIVA	VYTVOŘIT REZERVU PRO POKRYTÍ VLASTNÍCH ZDROJŮ PŘI FINANCOVÁNÍ PROSTOR	REVIDOVAT SMLOUVY A OCENĚNÍ PRÁCE	ZOHLEDNIT RŮST MEZD V CENOTVORBĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ZÁKAZNICKÁ PERSPEKTIVA	SESTAVIT OBCHODNÍ PLÁN REFLEKTUJÍCÍ STRATEGICKÉ PRIORITY	ZAČÍT PRACOVAT S CRM A ABC ANALÝZOU ZÁKAZNÍKŮ	REVIZE PARAMETRŮ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
PROCESNÍ PERSPEKTIVA	ZAVÉST PRAVIDLA A PROCESY	ZLEPŠIT ZASTUPITELNOST A PLÁNOVÁNÍ PRÁCE	VAZBA ROLÍ NA KPI SOUVISEJÍCÍ S ROZVOJEM PODNIKU
PERSPEKTIVA ROZVOJE A UČENÍ	NASTAVIT PRAVIDLA PRO DELEGOVÁNÍ ZODPOVĚDNOSTI V TÝMU	ROZVÍJET PROAKTIVITU A ANGAŽOVANOST	PEČOVAT O FIREMNÍ KULTURU POD TLAKEM ZMĚN

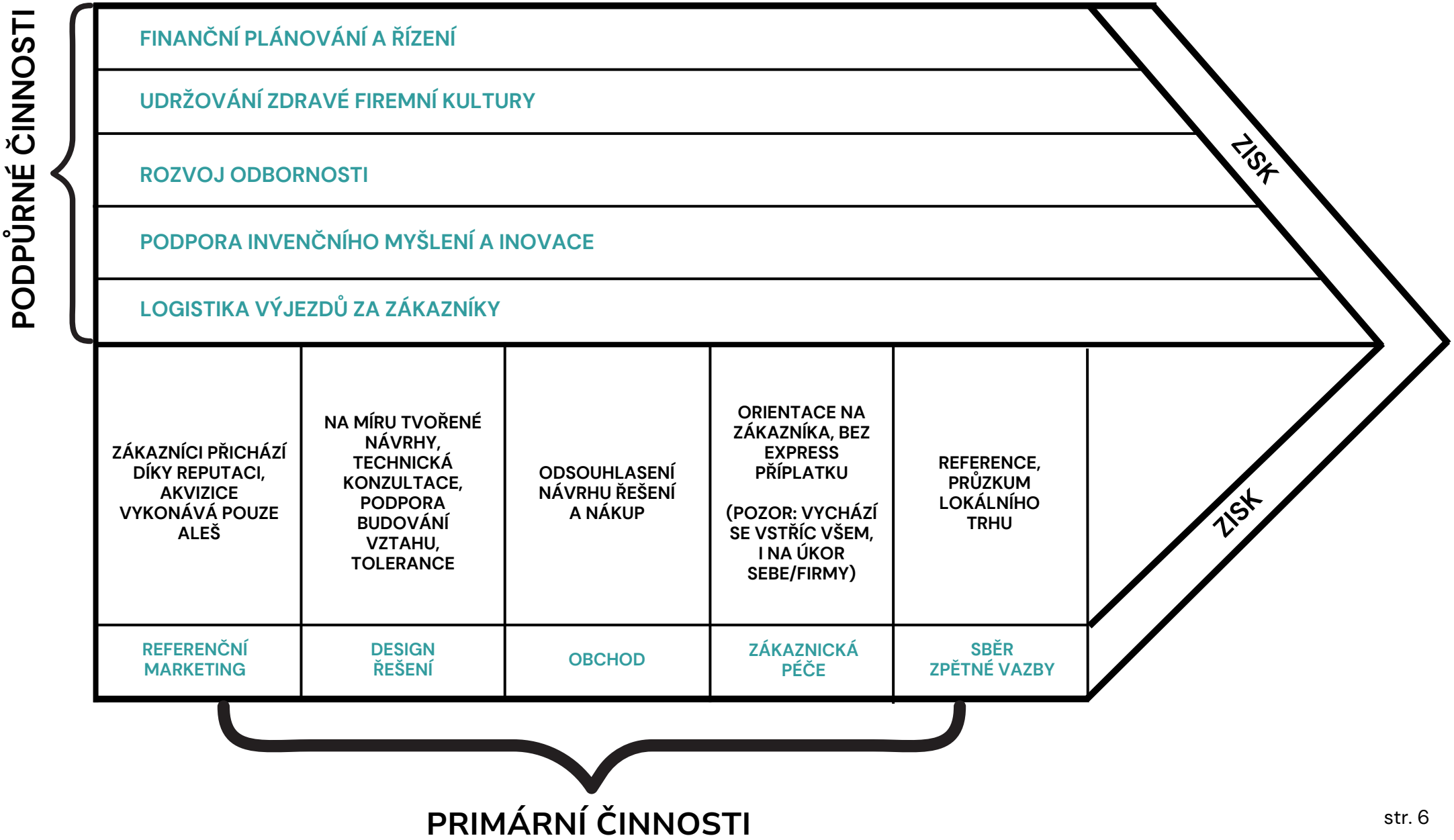
HODNOTY

SLUŠNOST, ODBORNOST, ANGAŽOVANOST, OTEVŘENOST, UPŘÍMNOST, TOLERANCE, HUMOR

VRIO ANALÝZA

V = Valuable = Hodnotný	R = Rare = Vzácný	I = Inimitable = Nenapodobitelný	O = Organized = Organizovaný	ZDROJ/SCHOPNOST
ANO	ČÁSTEČNĚ	NE	ANO	Komplexní IT péče
ANO	ANO	NE	ANO	Dlouhodobé vztahy, tolerance
ANO	ANO	NE	ČÁSTEČNĚ	Odbornost
ANO	ANO	ANO	ANO	Firemní kultura
ANO	ANO	ANO	ANO	Luboš

HODNOTOVÝ ŘETĚZEC



VÝSLEDKY STRATEGICKÉHO AUDITU

AKVIZICE A RŮST

- Aktuální růst je tažen reputací – chybí systematická akvizice a targeting.
- Strach přivést nové klienty kvůli omezené kapacitě – nutné zefektivnit procesy.
- CRM a plánování jako nutný základ pro rozvoj: PowerBI / PipeDrive / jiné.

POSÍLENÍ ZNAČKY A REPUTACE FIRMY

- Zákazníci oceňují odbornost a péči a není toho plnohodnotně využito.
- Silný příběh firmy a majitelů, který není dostatečně komunikován.
- Chybí PR, určení archetypu značky a nastavení komunikační strategie.

PRODUKT A KVALITA

- Zakázky mají vysokou odbornost, ale nízkou procesní kulturu.
- Hlavní technik – chybí dostatečná standardizace, spolupráce, zastupitelnost, SLA.
- Nutná revize servisních smluv z hlediska plnitelnosti, rozsahu a ceny.

LIDÉ A LEADERSHIP

- Tým drží kultura a vztahy, ne struktura – chybí jasně definované role a odpovědnosti.
- Tlak na fixní mzdy místo výkonových prvků vlivem poklesu angažovanosti.
- Nutné rozšíření týmu a podpora týmové spolupráce (pravidla hry, sdílení).

OPERATIVA A PODPORA PRO RŮST

- Operativa pohlcuje kapacitu klíčových lidí.
- Chybí pravidla delegování, dostatečná zastupitelnost a plánování.
- Pro rozvoj nutnost zavést nástroje pro řízení zdrojů a kapacit.

PLÁN REALIZACE KLÍČOVÝCH ZMĚN PRO DALŠÍ ROZVOJ FIRMY

KRÁTKODOBÝ HORIZONT

OSOBNOSTNÍ ROZVOJ

→ osobnostní rozvoj role CEO a majitel

Řešení: studijní program

ŘÍZENÍ PROCESŮ A DELEGOVÁNÍ

→ zastupitelnost, plánování a průběžné řízení výkonu
→ aktualizace pracovních rolí a nastavení KPI ve vazbě na strategické priority

Řešení: konzultantská činnost

CRM A NÁSTROJE

→ práce s informacemi, zákaznickými daty a řízení kapacit
→ využití CRM nejen jako “evidence”, ale jako řízení akvizice a péče podpořené ABC analýzou

Řešení: konzultantská činnost

STRATEGICKÁ KOMUNIKACE

→ vybudování strategických pilířů podniku a otevřené sdílení priorit a vizí napříč firmou
→ vytvoření komunikační a marketingové strategie pro nastartování obchodu

Řešení: konzultantská činnost

ROZVOJ ODBORNOSTI A EFEKTIVITY

→ vnitřní sdílení know-how mezi techniky, onboarding, adaptace nováčků
→ vytvoření systému mentoringu a supervize

Řešení: konzultantská činnost

DLOUHODOBÝ HORIZONT

MANAŽERSKÝ ROZVOJ V ŘÍZENÍ ORGANIZACE

→ strategický management propsaný do spiritu podniku odrážející žádoucí firemní kulturu

Řešení: vzdělávací programy pro další rozvoj firmy

VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY PRO DALŠÍ ROZVOJ FIRMY

1. OSOBNOSTNÍ ROZVOJ

→ **Program Rekonstrukce identity v tématech:**
Kdo jsem? Má identita a role, toxické vzorce, emoce a ego – jak pracují a jak je zvládat, vědomé rozhodování, žití v přítomnosti.
Zvýšení osobní zralosti klíčových lidí, zlepšení komunikace, práce se sebepoznáním.

Časový rámec: do 1 roku

2. PROFESNÍ ROZVOJ V ŘÍZENÍ ORGANIZACE

→ **Anatomie komunikace:**
Pro zvládání konfliktů, efektivní domluvu v týmu a podporu otevřenosti.

→ **Management:**
Pro vybudování vnitřní struktury a zvýšení provozní efektivity.

→ **Vyjednávání a ovlivňování:**
Pro získání dovedností pro snadnější realizaci změn a snížení přirozeného odporu v obrané reakci lidí.

→ **Interní leadership trénink:**
Pro vybudování angažovaného autonomního týmu, na který bude možné delegovat odpovědnosti, které aktuálně vytěžují kapacitu CEO.

Časový rámec: do 2–2,5 let

ZÁVĚR

Firma X má silný základ – smysl, odbornost, dobré lidi i důvěru klientů. Je připravena růst, přičemž není potřeba revoluce, stačí udělat z hodnot systém a z intuice plán.

DOPORUČUJEME NAVÁZAT:

- **Strategickým plánováním** na další 1–2 roky.
- Zavést **projekt procesní optimalizace** (workflow, CRM, role).
- Využít **externí podpory pro vedení** (mentoring, leadership, případně interim).

Chcete odhalit (i skryté) firemní nedostatky a dostat firmu zpátky do kondice?

Ozvěte se nám!

+420 725 427 810

info@essentialcollege.cz

essentialcollege.cz

P.S.: Pořádáme pravidelné webináře zdarma, kde se s vámi rádi potkáme!

essential college

create your own ...