Studijní obor: Ekonomika a management

Druh práce: Semestrální

Praha

15.04.2021

Informační systém ADAPT V2

Adam Karas

3. ročník, kombinované studium

# Obsah

[Úvod 3](#_Toc69416451)

[Základní pojmy 4](#_Toc69416452)

[Společnost Automatic Data Processing, a.s. 6](#_Toc69416453)

[Organizace pražské pobočky ADP 7](#_Toc69416454)

[Informační systém ADAPT 8](#_Toc69416455)

[Úvodní stránka (FOR ME) 8](#_Toc69416456)

[Stránka FOR OTHERS 12](#_Toc69416457)

[Stránka DISTRIBUTION LISTS 12](#_Toc69416458)

[Stránka SEARCH 13](#_Toc69416459)

[Dotazník 13](#_Toc69416460)

[Poslední vylepšení Adaptu 14](#_Toc69416461)

[Závěr 14](#_Toc69416462)

[Seznam použité literatury 15](#_Toc69416463)

[Seznam obrázků 15](#_Toc69416464)

# Úvod

Tato semestrální práce předmětu Správa a řízení informačních systémů je věnována informačnímu systému používanému ve společnosti Automatic Data Processing (zkráceně ADP) s názvem Adapt, konkrétně jeho vylepšené druhé verze.

Tento informační systém jsem si vybral z toho důvodu, že ve firmě ADP pracuji již čtvrtým rokem na pozici IT support/analyst a s tímto informačním systémem tedy pracuji prakticky denně, co se týče podpory či vysvětlení nebo tréninku uživatelů. Zároveň jsem se podílel i na testování nové verze společně s dotazníkem, který se zasílal manažerům po zaškolení po prvních čtrnácti dnech od používání. Vybrané otázky a odpovědi manažerů z tohoto dotazníku budou zmíněny na konci semestrální práce, jelikož dle mého názoru více přiblíží čtenáři, k čemu je Adapt nejčastěji používán a jak jsou s ním uživatelé ve firmě spokojeni.

V první části semestrální práce se budu věnovat vysvětlení a definicím základních pojmů z oblasti správy a řízení informačních systémů, poté představím firmu ADP jako celek společně s organizačním schématem. Další část bude věnována samotnému informačnímu systému, pokusím se zde vysvětlit, na co se informační systém používá, jaké obsahuje části společně s aplikacemi a svou databází. Závěrečná část bude věnována zatím poslednímu updatu vylepšení s již zmiňovaným dotazníkem ohledně spokojenosti s Adaptem.

# Základní pojmy

Jako první základní pojem je důležité vysvětlit, co je to vlastně **informační systém**. Definic v internetových zdrojích nalezneme skutečně hodně, vyberu proto tři, které jsou dle mého názoru nejvíce vystihující.

*„Informační systémy (IS) jsou studie doplňkových sítí hardwaru a softwaru, které lidé a organizace používají ke shromažďování, filtrování, zpracování, vytváření a distribuci dat.“* (Wikipedia, 2021)

*„Informační systémy jsou kombinace hardwaru, softwaru a telekomunikačních sítí, které lidé vytvářejí a používají ke shromažďování, vytváření a distribuci užitečných dat, obvykle v organizačním prostředí.“* (Schneider, Valacich, 2017)

*„Informační systémy jsou vzájemně propojené komponenty spolupracující na shromažďování, zpracovávání, ukládání a šíření informací na podporu rozhodování, koordinace, kontroly, analýzy a vizualizace v organizaci.“* (Laudon, 2011)

Z výše uvedených definic tedy jasně vidíme, že informační systém firmám velmi ulehčuje práci a je tedy už nedílnou součástí i menších firem.

Dalším pojmem, který s informačním systémem úzce souvisí je **aplikace.** Aplikace je softwarový program, který běží na počítači. Webové prohlížeče, e-mailové programy, textové procesory, hry a nástroje jsou všechny aplikace. Slovo „aplikace“ se používá, protože každý program má pro uživatele konkrétní aplikaci. Například textový procesor může studentovi pomoci vytvořit výzkumnou práci, zatímco videohra může studentovi zabránit v dokončení práce.

Slovo aplikace dále úzce souvisí s pojmem **systémový software**. Systémový software skládá z programů, které běží na pozadí a umožňují běh aplikací. Tyto programy zahrnují assemblery, kompilátory, nástroje pro správu souborů a samotný operační systém. O aplikacích se říká, že běží nad systémovým softwarem, protože systémový software je vyráběn z „nízkoúrovňových“ programů. Přestože je systémový software nainstalován automaticky s operačním systémem, můžeme si vybrat, které aplikace chceme do počítače nainstalovat a spustit (TechLib, 2020).

Jelikož Adapt je svým způsobem druh portálu, i tento pojem je nutné si definovat. Termínem **portál** v pojetí informačních technologií označujeme (webovou) aplikaci, která svému uživateli poskytuje jednotným způsobem a centralizovaně informace z různých zdrojů, které uživatele zajímají nebo se ho nějakým způsobem týkají.

*„Portál představuje bezpečný a jednotný bod interakce s různorodými informacemi, obchodními procesy a lidmi, přizpůsobený individuálním potřebám konkrétních uživatelů.“* (IS/STAG, 2020)

Posledním důležitým pojmem je **platforma**. Platforma je skupina technologií, které se používají jako základna pro vývoj dalších aplikací, procesů nebo technologií.

V osobních počítačích je platforma základní hardware (počítač) a software (operační systém), na kterém lze spouštět softwarové aplikace. Toto prostředí představuje základ, na kterém je podporována, a (nebo) vyvíjena jakákoli aplikace nebo software.

Počítače používají specifické centrální procesorové jednotky (CPU), které jsou určeny ke spuštění konkrétního kódu strojového jazyka. Aby mohl počítač spouštět softwarové aplikace, musí být aplikace v binárně kódovaném strojovém jazyce CPU.

Historicky by tedy aplikační programy napsané pro jednu platformu nefungovaly na jiné platformě (Techopedia, 2020).

# Společnost Automatic Data Processing, a.s.

Společnost Automatic Data Processing, a.s. se zabývá poskytováním řešení outsourcingu podnikání se specializací na správu lidského kapitálu v cloudu. Působí prostřednictvím následujících obchodních segmentů: služby pro zaměstnavatele, služby profesionální organizace zaměstnavatelů a ostatní služby.

Segment zaměstnavatelských služeb poskytuje firma ADP klientům od malých podniků s jedním zaměstnancem až po velké podniky s desítkami tisíc zaměstnanců po celém světě a nabízí řadu outsourcingu lidských zdrojů a řešení pro správu lidského kapitálu založeného na technologiích, včetně strategických cloudových platforem.

Segment profesionální organizace zaměstnavatelů nabízí malým a středním podnikům řešení outsourcingu lidských zdrojů prostřednictvím režimu společného zaměstnávání. Segment ostatních služeb zahrnuje jednorázové zisky a ztráty, různé zpracovatelské služby, vyloučení mezipodnikových transakcí a úrokové náklady (Forbes, 2021).

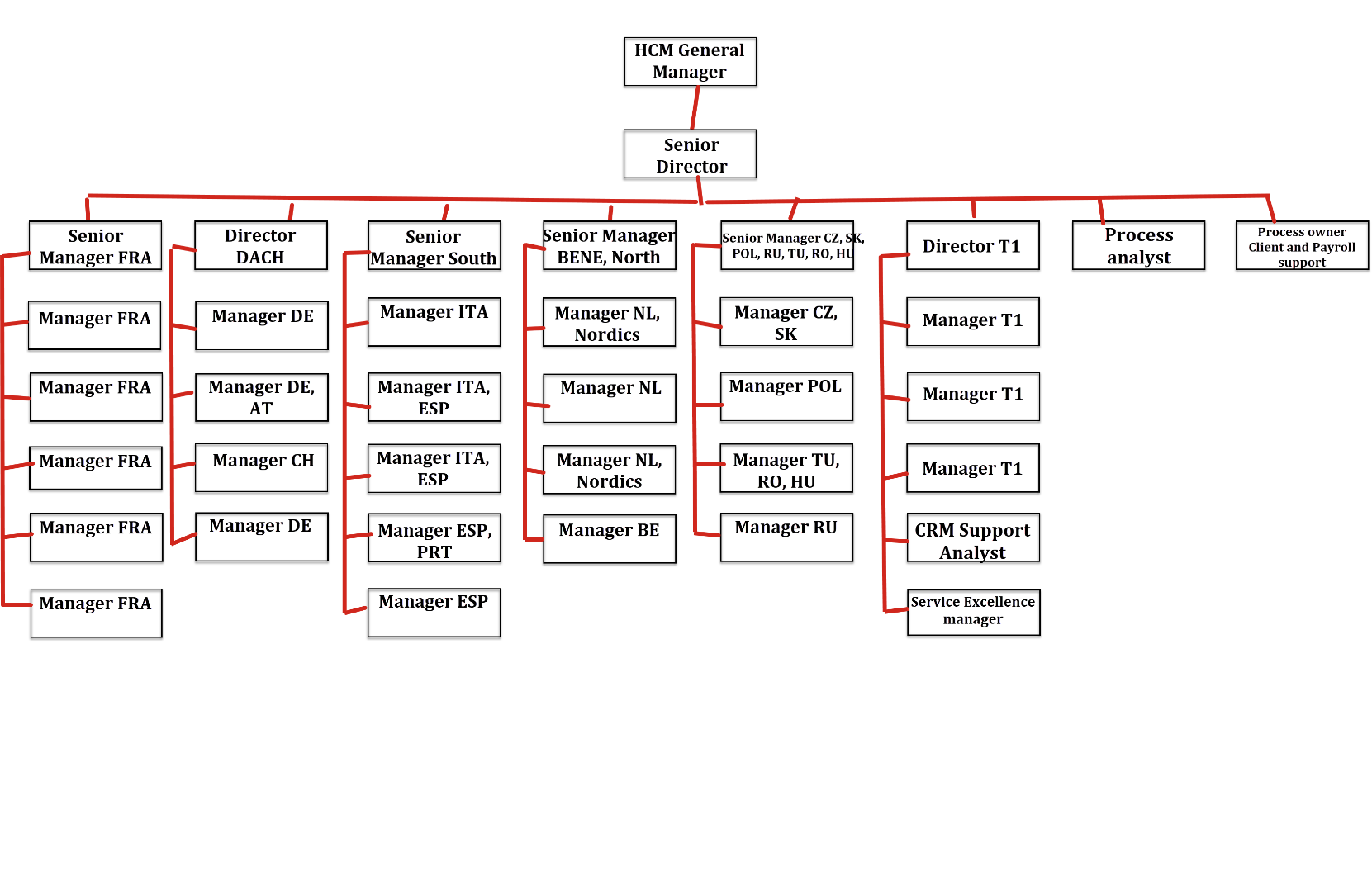
Společnost byla založena Henrym Taubem v roce 1949 a její hlavní sídlo je ve městě Roseland, státě New Jersey v USA. Po celém světě pro tuto společnost pracuje v současné době více než 57 000 zaměstnanců.

Já působím v pražské pobočce firmy ADP se sídlem v Karlíně. Pro tuto pobočku pracuje okolo 700 pracovníků, je v segmentu zaměstnaneckých služeb a hlavní náplní práce zaměstnanců je zpracování mezd pro mezinárodní klienty. Mezi nejdůležitější klienty společnosti ADP patří například firma Apple, Microsoft či Ikea. Z českých klientů je pak největším Ahold.

## Organizace pražské pobočky ADP

Jak již bylo uvedeno výše, kompletní společnost ADP obsahuje více než 57 000 zaměstnanců, znázornit organizační schéma by bylo velice složité. Zaměřil jsem se tedy pouze na model pražské pobočky, který je defacto i celosvětovým modelem organizace.

V čele celé pražské pobočky stojí její prezidentka s názvem pozice HCM General Manager. Ve firemní hierarchii je přímo pod ní vrchní ředitel, tedy Senior Director, který má pod sebou další ředitele (Directors) společně se seniorními manažery (Senior Managers) a vlastníky procesů (Process Owners a Analysts). Tito ředitelé a seniorní manažeři mají na starost nižší manažery. Dostáváme se do nejnižšího patra ve firemní hierarchii a tím jsou zaměstnanci, kteří se zodpovídají svým nižším manažerům a zároveň pod sebou nemají v hierarchii již nikoho dalšího.

 V praxi vypadá schéma nejvyššího managementu následovně:

Obrázek - Organizační schéma pražské pobočky firmy ADP, zdroj: interní směrnice firmy ADP

Můžeme zde tedy vidět, že pro každou zemi klienta je různý počet manažerů. Vše záleží na velikosti (počtu zaměstnanců) daného klienta. Čím více má klient (společnost) zaměstnanců, tím více je potřeba zaměstnanců a manažerů firmy ADP. Bohužel zde z důvodu GDPR nemohu uvést jména zaměstnanců a manažerů, struktura organizace je však sestavena podle současné reálné situace.

Pro úplné vysvětlení uvedu české názvy zemí zkratek: FRA – Francie, DE – Německo, AT – Rakousko, CH – Švýcarsko, ITA – Itálie, ESP – Španělsko, PRT – Portugalsko, NL – Holandsko, Nordics – Skandinávie (Dánsko, Švédsko, Norsko a Finsko), BE – Belgie, CZE – Česká republika, SVK – Slovensko, POL – Polsko, RU – Rusko, TU – Turecko, RO – Rumunsko a HU – Maďarsko. T1 je pak název týmu callcentra.

# Informační systém ADAPT

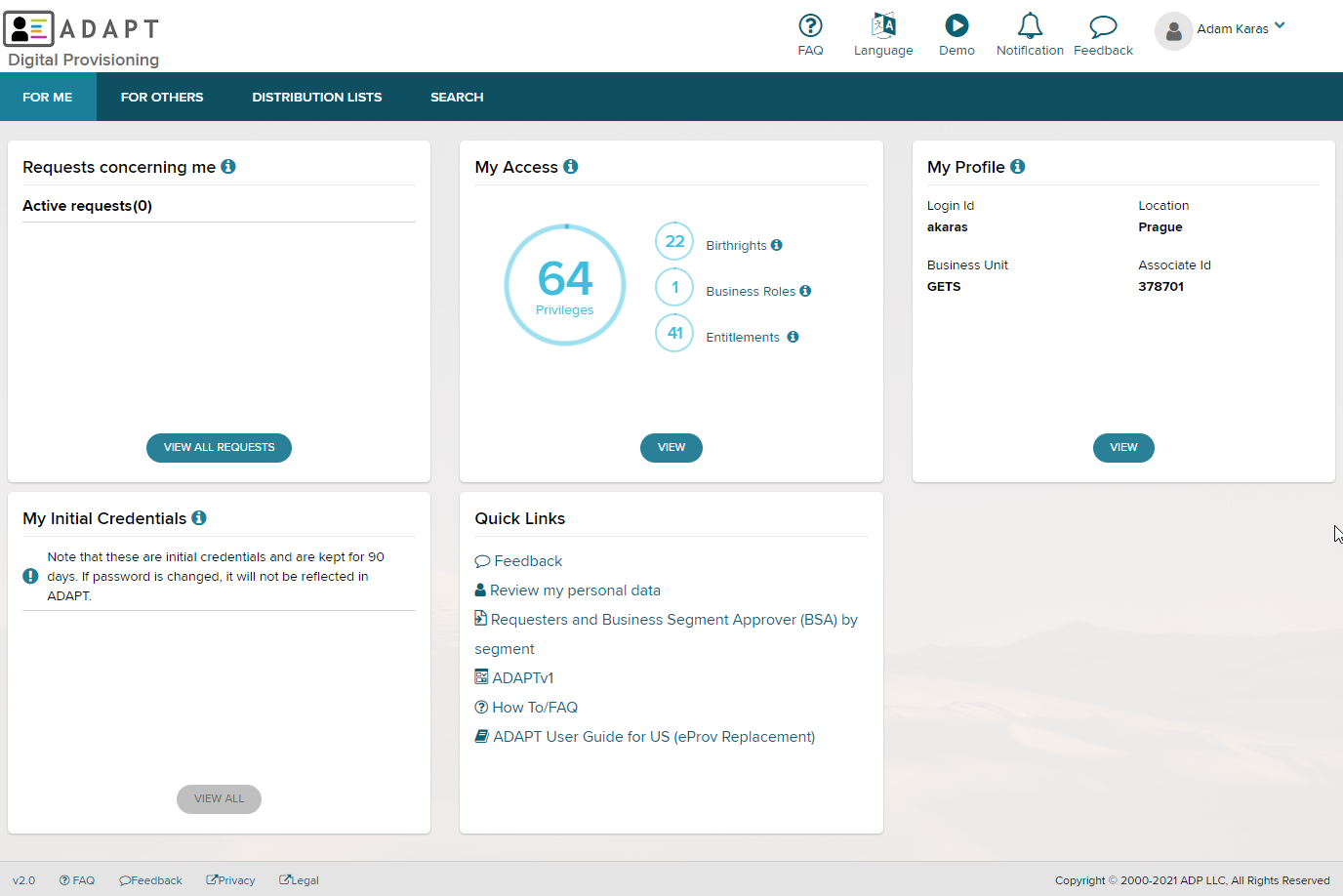
Po kompletním rozboru organizace a její struktury mohu přejít k hlavní části semestrální práce – popisu informačního systému. Hlubší rozbor organizace na stránkách výše byl nutný pro pochopení firemního informačního systému. Týká se totiž hlavně databáze zaměstnanců.

Zjednodušeně řešeno, **Adapt** (v českém překladu „přizpůsobit se“) je informační systém zabývající se správou zaměstnanců firmy ADP. Tento systém používají hlavně manažeři jednotlivých oddělení pro správu svých podřízených. Mohou zde například měnit práva na přístup a zápis do složek na síťovém úložišti, měnit emailové adresy či založit nového zaměstnance. Tyto procesy budou podrobněji vysvětleny na dalších stranách.

## Úvodní stránka (FOR ME)

Systém běží výhradně v online režimu, návštěvník tedy musí být připojený k internetu. Další podmínkou samozřejmě je, aby pracoval ve firmě ADP, musí tedy být zároveň připojen na firemní VPN. Webová adresa pro tento portál je [https://adapt.oneadp.com](https://adapt.oneadp.com/). V případě, že zaměstnanci funguje vše, jak má, bude automaticky v Adaptu přihlášen svým firemním účtem pomocí Single sign-on (SSO). Single sign-on (SSO) je schéma ověřování, které umožňuje uživateli přihlásit se pomocí jediného ID a hesla k jakémukoli z několika souvisejících, ale nezávislých softwarových systémů. Skutečné jednotné přihlášení umožňuje uživateli přihlásit se jednou a přistupovat ke službám bez opětovného zadávání faktorů ověřování (Wikipedia, 2020).

Po úspěšném přihlášení uvidí zaměstnanec úvodní stránku Adaptu v sekci FOR ME, která vypadá takto:



Obrázek 2 - Screenshot úvodní stránky Adaptu, Zdroj: www.adapt.oneadp.com

Nyní se dostávám k popisu jednotlivých částí systému postupně od horní lišty.

**FAQ** – informační web s často kladenými dotazy.

**Language** – výběr jazyka mezi angličtinou, francouzštinou, němčinou, španělštinou, portugalštinou a polštinou.

**Demo** – užitečný nástroj, který uživatele provede po celé stránce krok po kroku.

**Notification** – zde se uživatel dozví, kdy vyšla nejnovější verze Adaptu a co je v ní nového.

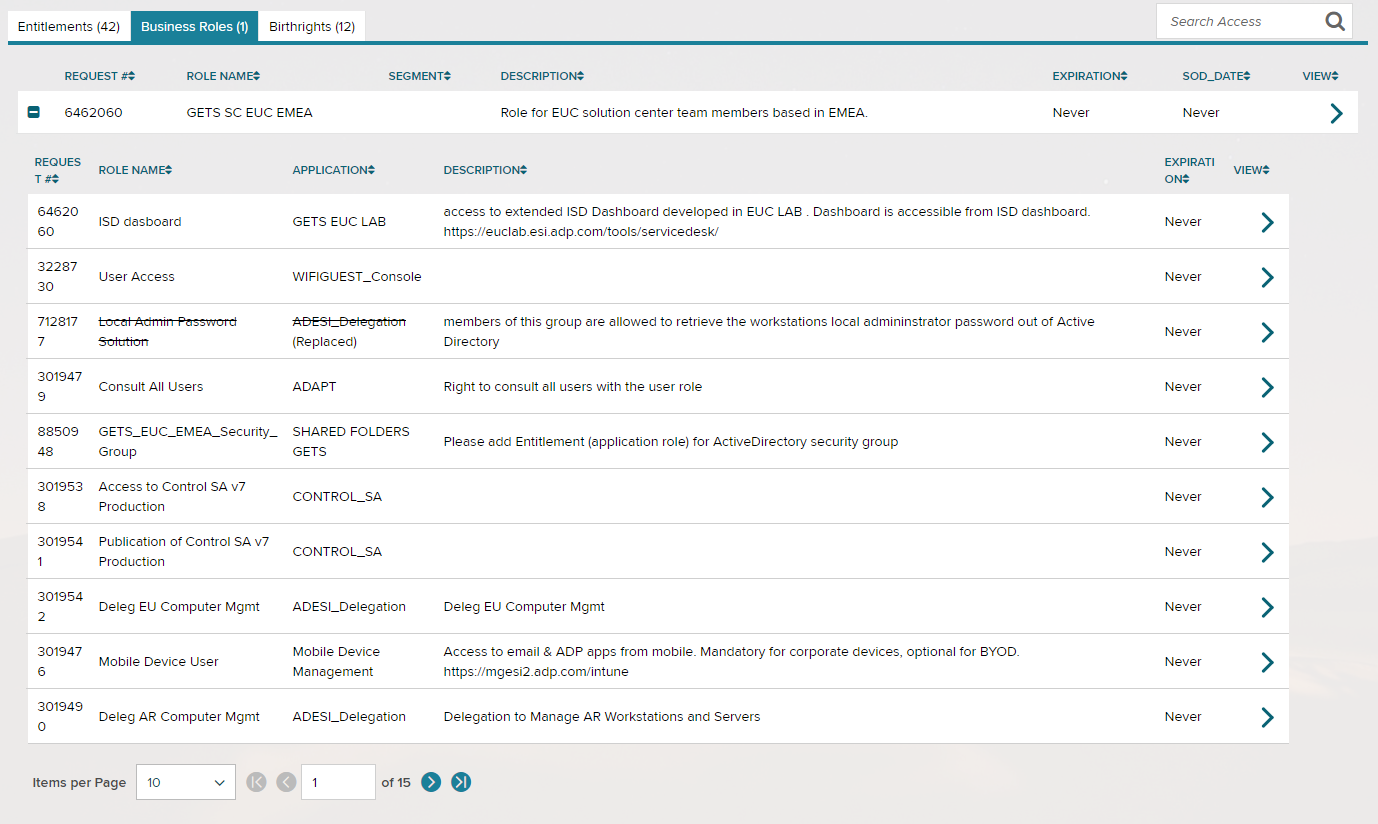
**Feedback** – zde může uživatel systém ohodnotit a poslat zpětnou vazbu pomocí komentáře.

Následuje uživatelovo jméno, po kliknutí na něj se může dozvědět, jaká zde má práva, popřípadě se může ze systému odhlásit.

V sekci FOR ME, tedy úvodní stránce, se může zaměstnanec dozvědět vše o sobě. **Active requests** jsou čekající žádosti daného zaměstnance, například na přidání práv. V **My Access** vidí veškeré své přístupy a práva, což bude podrobněji vysvětleno dalších stranách práce. **My Profile** obsahuje veškeré informace o jeho profilu, jako je uživatelské jméno, lokace, oddělení a zaměstnanecké ID. Po rozkliknutí tlačítka VIEW uvidí více údajů, jako například jméno svého manažera. Jelikož jsou detaily navázány na serverový Active Directory a další HR systém, může zde zaměstnanec upravit pouze jméno své sekretářky a telefonní číslo. Některé údaje jsou neměnné, například zaměstnanecké ID, naopak například příjmení a tím pádem i emailovou adresu může změnit zaměstnanci pouze manažer.

Sekce **My Initial Credentials** obsahuje přihlašovací údaje uživatele, které jsem z pochopitelných důvodů skryl. V **Quick Links** může vidět odkazy na nejpoužívanější části Adaptu, jako například FAQ či uživatelskou příručku.

Plynule přecházím do sekce **My Access**, která je dle mého názoru nejzajímavější. V části **Entitlements** vidí uživatel přehled všech svých přidělených rolí, tedy práv a jejich datum vypršení. Největším vylepšením druhé verze Adaptu je část **Business Roles**. V této části může manažer zaměstnanci přidělit celý balíček rolí, které zajisté použije pro svou práci a nemusí tak zbytečně klikat na každou roli zvlášť. První strana Business role pro IT vypadá takto:



Obrázek 3 - Screenshot Business rolí v Adaptu, zdroj: www.adapt.oneadp.com/viewMyRoles/ar

Namátkou uvedu například roli **User Access**, která mi umožňuje nahlédnout do konzole pro přístup na wifi pro hosty. Poté **Consult All Users** – tato role se týká přímo Adaptu, mohu tedy nahlížet do údajů všech zaměstnanců. Na závěr například role **ISD dashboard**, která mi dá rozšířený přístup na server s IT nástroji. Po rozkliknutí jednotlivých rolí můžeme vidět její jméno, ID, popis, hierarchii schvalovatelů, vlastníky role a v jakých Business rolích ji nalezneme. Každá role je pak propojena s přístupy do jednotlivých aplikací či webových stránek. Vezmeme v úvahu například již zmiňovanou roli ISD dashboard, tak bez této role se bežný zaměstnanec nedostane na server s IT nástroji.

Část **Birthrights** pak obsahuje přístupy do složek na síťových discích, například do klientských složek. Je tak ošetřeno, že pracovník, který nemá daného klienta na starost se do jeho složky nedostane a nemůže tak vidět a ani nějakým způsobem zneužít jeho data.

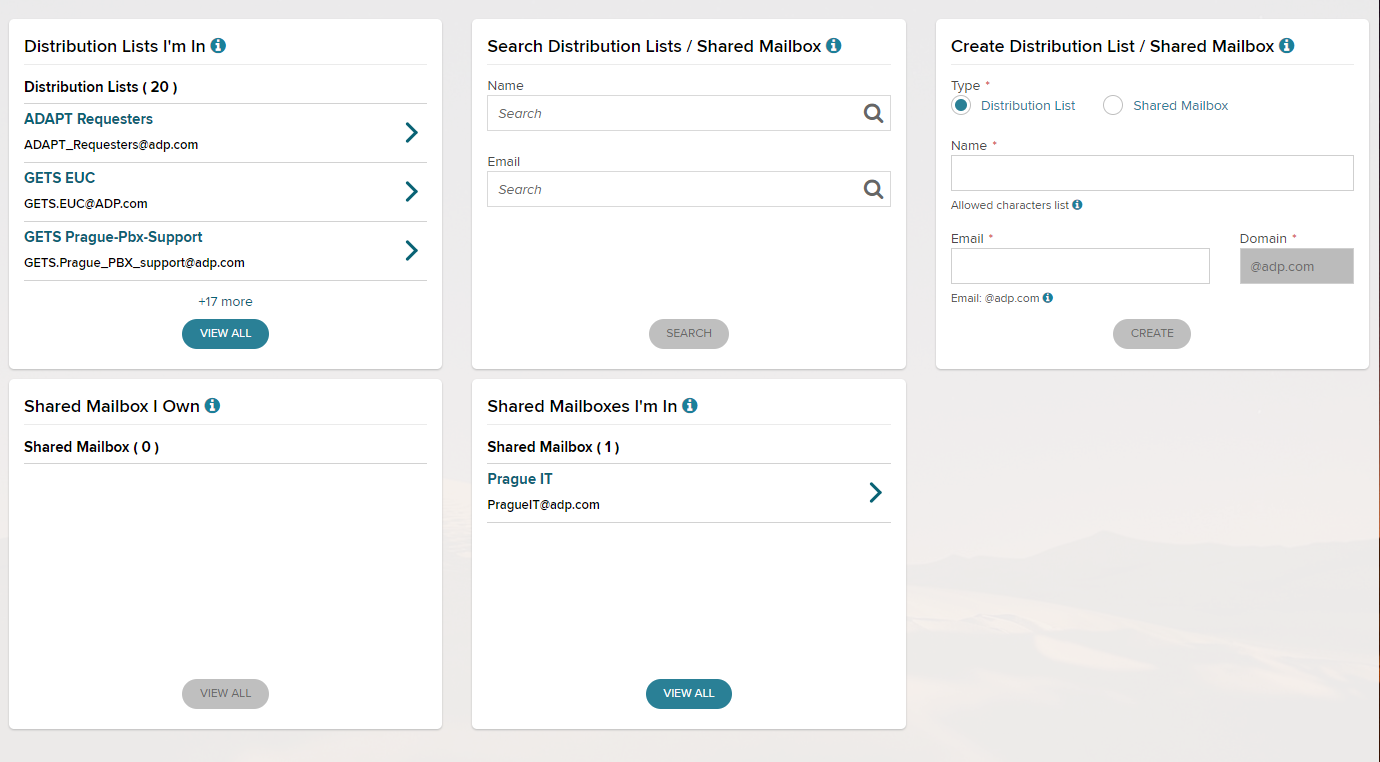
## Stránka FOR OTHERS

Sekce FOR OTHERS je hlavně pro manažery jednotlivých oddělení. Zde mohou vytvářet účty novým zaměstnancům ve svých týmech a přidělovat jim jednotlivé role. Nový účet v Adaptu je opět propojen se serverovým Active Directory, tedy v případě, že manažer vytvoří účet v Adaptu, okamžitě se vytvoří i účet do Windows a přihlašovací údaje daného zaměstnance přijdou mailem manažerovi. Adapt je také propojen se systémem Microsoft Azure, zde slouží hlavně k vytvoření emailové schránky zaměstnance.

## Stránka DISTRIBUTION LISTS

Sekce DISTRIBUTION LISTS se týká hlavně emailových schránek. V části **Distribution Lists I’m In** může uživatel vidět, v jakých sdílených distribučních listech se nachází. Distribuční list je v podstatě sdílená emailová schránka, které je součástí několik uživatelů a používá se například při zasílání hromadné konverzace. Vidíme zde například distribuční list s názvem GETS EUC a adresou [GETS.EUC@ADP.com](mailto:GETS.EUC@ADP.com). Tento list se týká všech zaměstnanců ADP, kteří pracují v sekci IT. Jestliže tedy jde komunikace pouze pro IT, není nutné všechny vypisovat, ale prostě použít tento distribuční list. S tímto pojmem úzce souvisí i **Shared Mailbox**, což je sdílená emailová schránka. Hlavní rozdíl mezi distribučním listem a sdílenou emailovou schránkou je ten, že schránka skutečně v Outlooku existuje a každý, kdo je v ní přidaný, si jí může také namapovat. Distribuční list je pouze seznam mailů uživatelů, ne kompletní schránka.

V této sekci může uživatel hledat daný distribuční list či schránku a zároveň i vytvářet nové distribuční listy a schránky. Stačí zadat název a emailovou adresu a Adapt ji vytvoří – opět je zde propojení se systémem Microsoft Azure. Uživatel zde také vidí, jaké sdílené schránky vytvořil sám a jakých je součástí.



Obrázek 4 - Screenshot stránky DISTRIBUTION LISTS v Adaptu, zdroj: www.adapt.oneadp.com/dl

## Stránka SEARCH

Jestliže na to má uživatel právo, v této sekci může vyhledávat ze všech zaměstnanců firmy ADP na světě a může si zobrazit jejich role či jim může přidělovat další. Může zde také najít danou žádost o přidělení role, v případě, že zná její číslo. Toto číslo přijde ihned po založení žádosti na jeho mail.

## Dotazník

Jak jsem již zmiňoval v úvodu práce, dotazník spokojenosti a užívanosti nové verze Adaptu se zasílal manažerům po zaškolení po prvních čtrnácti dnech od používání.

Na otázku na co nejvíce používali Adapt většina manažerů odpověděla, že na přidání rolí, poté následovali odpovědi: přidání zaměstnance do distribučního listu či vytvoření, popřípadě smazání zaměstnanců.

Většina manažerů hodnotí orientaci v Adaptu jako jednoduchou až velice jednoduchou, což je velmi dobrý výsledek, jelikož právě o to se vývojáři nejvíce snažili.

Na otázku, jaké tři funkce Adaptu jsou pro manažery nejdůležitější odpověděli: řízení sdílených schránek nebo distribučních listů, poté přidání nebo odebrání uživatelů a na závěr, že vidí jednoduchý přehled svých rolí a rolí svých podřízených.

## Poslední vylepšení Adaptu

Zatím poslední update Adaptu proběhl dnes, 15.4.2021 a obsahoval tato vylepšení:

* Správa Business rolí – přidat a odebrat oprávnění (EUCADAPT-1753)
* Ovládání povinných parametrů v kroku ověření (EUCADAPT-1661)
* Kódování znaků – pokud má název role speciální znaky (EUCADAPT-2008)
* Sekce požadavku na podrobnosti je prázdná pro požadavek na nouzové odvolání (EUCADAPT-2021)
* Žádosti o Business role – zobrazí se odůvodnění, když je požadavek zamítnut (EUCADAPT-1632)
* Pokyny k použití funkce vyhledávání s filtry v kroku výběru rolí (EUCADAPT-1959)

# Závěr

Smyslem této semestrální práce bylo čtenáři podrobněji popsat informační systém, který se používá ve firmě ADP pro správu zaměstnanců. Myslím si, že jsem tento cíl splnil, i já sám jsem se při zpracování této práce dozvěděl mnoho nových funkčností a vylepšení. Pro lepší znázornění funkce Adaptu pravděpodobně použiji tuto práci také při zaškolování nových zaměstnanců a budu také hlídat nová vylepšení pomocí newsletteru ve své emailové schránce.

# Seznam použité literatury

Application. TechLib [online]. USA: Technical Library, 2020 [cit. 2021-04-14]. Dostupné z: <https://tech-lib.eu/definition/application.html>

Automatic Data Processing (ADP). Forbes [online]. New Jersey: Forbes, 2021 [cit. 2021-04-15]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/companies/automatic-data-processing/?sh=3febceb91b83>

C. LAUDON, Kenneth. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. 12. Londýn: Pearson, 2011. ISBN 9780132142854.

CO JE TO PORTÁL. IS/STAG – HELPCENTRUM [online]. Praha: ZČU, 2020 [cit. 2021-04-14]. Dostupné z: <https://is-stag.zcu.cz/napoveda/stag-v-portalu/o-portalu_co-je-portal.html#d0e56>

Information system: As an academic discipline. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2021-4-13]. Dostupné z: <https://en.wikipedia.org/wiki/Information_system#As_an_academic_discipline>

Platform. Techopedia [online]. Edmonton: Techopedia, 2020 [cit. 2021-04-14]. Dostupné z: <https://www.techopedia.com/definition/3411/platform-computing>

SCHNEIDER, Christoph a Joseph VALACICH. Information Systems Today: Managing the Digital World, Global Edition. 8. USA: Pearson, 2017. ISBN 9781292215976.

Single sign-on. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2021-04-15]. Dostupné z: <https://en.wikipedia.org/wiki/Single_sign-on>

# Seznam obrázků

[Obrázek 1 - Organizační schéma pražské pobočky firmy ADP, zdroj: interní směrnice firmy ADP](https://adponlineeur-my.sharepoint.com/personal/akaras_ad_esi_adp_com/Documents/prace_Kras.docx#_Toc69414497)

[Obrázek 2 - Screenshot úvodní stránky Adaptu, Zdroj: www.adapt.oneadp.com](#_Toc69414499)

[Obrázek 3 - Screenshot Business rolí v Adaptu, zdroj: www.adapt.oneadp.com/viewMyRoles/ar](https://adponlineeur-my.sharepoint.com/personal/akaras_ad_esi_adp_com/Documents/prace_Kras.docx#_Toc69414500)

[Obrázek 4 - Screenshot stránky DISTRIBUTION LISTS v Adaptu, zdroj: www.adapt.oneadp.com/dl](https://adponlineeur-my.sharepoint.com/personal/akaras_ad_esi_adp_com/Documents/prace_Kras.docx#_Toc69414501)