

SOUHRNNÁ PROCESNÍ ANALÝZA

Business & Professional Women CR z.s.

PROF_KA6_Měření dopadu činnosti datovou analytikou

Provedeno v období: 09/2023 – 7/2024

Ing. Mgr. Andrea Honzová

Praha, 15.7.2024

Obsah

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI.....	3
2. PROCESNÍ ANALÝZA ORGANIZAČNÍCH NÁSTROJŮ.....	3
3. PROCESNÍ ANALÝZA KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ.....	4
4. PROCESNÍ ANALÝZA FINANČNÍCH NÁSTROJŮ.....	4
5. IDENTIFIKACE CÍLŮ PRO SOUHRNNOU PROCESNÍ ANALÝZU.....	4
6. SBĚR DAT A JEHO METODY.....	5
7. ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT A VYHODNOCENÍ DOPADU.....	5
7.1 Organizační nástroje.....	5
7.2 Komunikační nástroje.....	5
7.3 Finanční nástroje.....	5
8. KLÍČOVÁ DOPORUČENÍ Z ANALÝZY.....	6
8.1 Organizační nástroje.....	6
8.2 Komunikační nástroje.....	6
8.3 Finanční nástroje.....	6
9. PRŮBĚŽNÉ VÝSLEDKY.....	6
10. ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ.....	6
Závěr.....	9

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O ORGANIZACI

Business & Professional Women CR z.s. je veřejně prospěšná organizace, která od roku 2010 podporuje ekonomickou nezávislost žen. Celoročně vede kampaň #rovnaodmena. Je součástí celosvětové organizace BPW International, která působí ve více než 100 zemích světa. V rámci advokační činnosti poukazuje na důležitost změny firemní kultury tak, aby reflektovala potřeby všech bez rozdílu. Společně se podílí na změně paradigmatu a perspektiv pro zlepšení postavení žen v práci i ve společnosti. Mezi nejdůležitější projekty patří Women's Empowerment Principles (WEPs), Equal Pay Day (EPD) a Academy for Women Entrepreneurs (AWE)

Základní údaje:

- Business & Professional Women CR z.s., Palác Fénix, Václavské náměstí 802/56, Praha 1, 110 00, IČ: 228 21 431, DIČ: CZ22821431, plátce DPH
- Bankovní účet v CZK 2101289965/2010 (Fio banka)
- Bankovní účet v EUR 2001289968/2010, IBAN: CZ5720100000002001289968, SWIFT/BIC: FIOBCZPPXXX,
- Transparentní bankovní účet v CZK: 2101662598/2010
- Organizační struktura: 1 prezidentka, 5 členek představenstva • Firemní partneři, firemní a osobní členové
- 4 projektoví manažeři (AWE, WEBS, EPD, Profesionalizace)
- 2 interní zaměstnanci, 2 spolupracující lidé, externí partneři, desítky dobrovolníků
- Rok založení společnosti: 2010

2. PROCESNÍ ANALÝZA ORGANIZAČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavní používané nástroje:

- **Caflou.cz:** Primárně využíván pro organizaci úkolů, projektů a firemní komunikaci. Přispěl ke zlepšení efektivity práce o 15 %.
- **Google Workspace:** Zajišťuje jednotnou firemní komunikaci a ukládání dat.
- **Slack:** Z důvodu neefektivnosti byla aplikace deaktivována.
- **Webová stránka (bpwcr.cz):** Zastaralé prostředí webu vyžaduje nový design a optimalizaci.

3. PROCESNÍ ANALÝZA KOMUNIKAČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavní používané nástroje:

- **Smartemailing.cz:** E-mailingový nástroj, který dosahuje vysoké míry doručení a proklikovosti. Doporučena vyšší automatizace e-mailových kampaní.
- **Zoom.us:** Plně využíván pro online setkání a konferenční hovory.
- **Eventee.co:** Aplikace pro koordinaci akcí a konferencí, jejíž plný potenciál se využije při akci Equal Pay Day 2024.
- **Kontentino.com:** Problémy s omezeními vedly k jeho nahrazení Meta Business Suite a Google Sheets.

4. PROCESNÍ ANALÝZA FINANČNÍCH NÁSTROJŮ

Hlavní používané nástroje:

- **FAPI.cz:** Hlavní fakturační nástroj organizace, který zabezpečuje efektivní správu finančních transakcí. Použití tohoto nástroje bylo hodnoceno jako finančně i procesně efektivní.
- **Salesforce.com:** CRM systém, který má potenciál být lépe využit, zejména v oblasti fundraisingu.

- **Comgate.com:** Platební brána pro akce jako Equal Pay Day, která přináší možnost bezhotovostních plateb a plateb kartou, což je důležitý aspekt pro zákaznický servis.

5. IDENTIFIKACE CÍLŮ PRO SOUHRNNOU PROCESNÍ ANALÝZU

Cíle této souhrnné procesní analýzy zahrnují:

- Zvýšení konkurenceschopnosti organizace
- Zvýšení efektivity práce zaměstnanců a spolupracovníků
- Snížení nákladů na činnost organizace
- Zvýšení kvality hlavních i podpůrných služeb
- Snížení časové náročnosti procesů
- Odhalení slabých míst v organizaci a jejich eliminace

6. SBĚR DAT A JEHO METODY

Sběr dat probíhal následujícími metodami:

- Analýza strategických dokumentů, akčních plánů a podkladů organizace
- Řízené rozhovory s prezidentkou, projektovými manažery a insidery organizace
- Seznámení se s organizační strukturou a interními procesy
- Spolupráce s dalšími experty v rámci projektu profesionalizace
- Analýza dat z nástrojů jako Caflou.cz, Smartemailing.cz, Google Analytics, Salesforce.com a dalších

7. ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT A VYHODNOCENÍ DOPADU

7.1 Organizační nástroje

- **Caflou.cz:** Zlepšení efektivity práce o 15 % díky lepšímu řízení projektů a úkolů.
- **Google Workspace:** Zjednodušení komunikace a práce s daty prostřednictvím centralizovaného systému.
- **Slack:** Aplikace byla zrušena kvůli nízké efektivitě.

7.2 Komunikační nástroje

- **Smartemailing.cz:** Efektivní nástroj pro e-mailing s vysokou mírou doručení. Doporučeno zvýšit automatizaci.
- **Zoom.us:** Nezbytný pro online komunikaci, plně využíván.
- **Eventee.co:** Využívá se k organizaci akcí, plánuje se jeho vyšší zapojení v roce 2024.
- **Kontentino.com:** Přestalo se používat kvůli omezením a bylo nahrazeno Meta Business Suite.

7.3 Finanční nástroje

- **FAPI.cz:** Efektivní fakturační systém s nízkými náklady.
- **Salesforce.com:** Potenciál pro fundraising, ale nevyužitý.
- **Comgate.com:** Účinná platební brána pro akce s nízkými provozními náklady.

8. KLÍČOVÁ DOPORUČENÍ Z ANALÝZY

8.1 Organizační nástroje

- Deaktivace Slacku a vytvoření nového webového rozhraní pro BPWCR.
- Sjednocení zásad postupu práce celého týmu v Caflou.cz

8.2 Komunikační nástroje

- Automatizace e-mailových kampaní ve Smartemailingu a nahrazení Kontentina jinými nástroji.

8.3 Finanční nástroje

- Zvýšení využití automatizací v Salesforce a propojení s dalšími systémy, optimalizace používání aplikace Eventee pro monetizaci událostí.

9. PRŮBĚŽNÉ VÝSLEDKY

- Automatizace procesů a propojení datových zdrojů pomocí Make.com.
- Pozastavení neefektivních nástrojů jako Kontentino.
- Stanovení jednotných zásad pro práci s Caflou.cz.
- Vyšší zaměření na monitoring a reporting v rámci organizace.
- Sjednocení práce s daty v rámci Google Workspace, reorganizace přístupů a uložení dat.

10. ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

Organizační nástroje:

- **Caflou.cz:** Tento nástroj se ukázal jako velmi účinný pro správu úkolů, projektů a firemní komunikace. Zavedení tohoto systému vedlo ke zlepšení efektivity práce o 15 %, což se projevilo především v lepší organizaci času a úkolů. Organizace dále stanovila 8 základních zásad pro používání tohoto nástroje, které mají za cíl optimalizovat práci jednotlivých členů týmu.
- **Google Workspace:** Nové zavedení Google Workspace vedlo k centralizaci a zefektivnění správy firemních dokumentů. Došlo také ke sjednocení firemního podpisu, což má přispět k jednotnosti komunikace BPWCR navenek. Dopad tohoto kroku bude patrný v delším časovém horizontu.
- **Slack:** Aplikace Slack byla používána pro interní komunikaci, ale ukázala se jako neefektivní. Po pečlivé analýze byla tato platforma deaktivována a nahrazena kombinací Caflou a interní komunikace přes Google Workspace.
- **Webová stránka (bpwcr.cz):** Analýza webu ukázala, že současný stav stránek je zastaralý a technicky nevyhovující. Velká část hypertextových odkazů vede na chybové stránky, PHP verze webu neodpovídá moderním standardům, a časová odezva stránek je dlouhá. Organizace proto plánuje vytvořit nový web s lepšími technickými parametry a webhostingem.

Komunikační nástroje:

- **Smartemailing.cz:** Tento nástroj se osvědčil jako efektivní pro email marketing, s vysokou mírou doručení a proklikovosti. V roce 2023 bylo prostřednictvím tohoto nástroje osloveno 5801 kontaktů s 40% otevíratelností e-mailů a proklikovostí přes 15 %. Byla doporučena vyšší automatizace kampaní, zejména pro opakující se procesy, jako jsou akce a členství.

- **Zoom.us:** Platforma Zoom je klíčová pro organizaci online meetingů a konferencí. Její využití je plně efektivní a v souladu s potřebami organizace.
- **Eventee.co:** Tato aplikace byla testována při akci Equal Pay Day 2023 a její plné využití proběhlo v tomto roce 2024. Eventee nabízí webové a mobilní rozhraní, které usnadňuje koordinaci akcí. Nicméně, bilingvní akce stále vyžadují manuální přístup kvůli nemožnosti jednoduchého propojení mezi jazyky.
- **Kontentino.com:** Aplikace Kontentino měla problémy s technickými omezeními, což vedlo k jejímu nahrazení nástroji Meta Business Suite a Google Sheets pro plánování a správu sociálních médií.

Finanční nástroje:

- **FAPI.cz:** Organizace prostřednictvím tohoto fakturačního nástroje spravovala projekty s hodnotou více než 4,5 milionu Kč za období 12/2022–11/2023. Využití tohoto nástroje bylo hodnoceno jako efektivní a ekonomicky výhodné díky speciálnímu tarifu pro neziskové organizace.
- **Salesforce.com:** CRM systém obsahuje přes 2200 kontaktů, ale dosud nebyl plně využit pro fundraising. Existuje nesoulad mezi počtem kontaktů v Salesforce a v e-mailingovém nástroji Smartemailing.cz. Tento problém by měl být řešen dlouhodobějším řešením. Z pohledu nákladů se však Salesforce osvědčil díky výhodnému tarifu pro neziskové organizace.
- **Comgate.com:** Platební brána Comgate byla používána pro bezhotovostní platby a platby kartou, zejména v rámci akce Equal Pay Day. Tato platební metoda se ukázala jako velmi populární mezi účastníky akcí, což odpovídá průzkumům, které ukazují, že většina uživatelů preferuje platby kartou.

Dopady analýz na organizaci

- **Zvýšení efektivity:** Zlepšení efektivity bylo dosaženo zejména prostřednictvím optimalizace organizačních nástrojů (Caflou, Google Workspace), které vedly ke snížení časové náročnosti práce a lepší organizaci úkolů. Výsledkem bylo 15% zlepšení efektivity práce.
- **Snížení finanční zátěže:** V rámci analýz došlo k prověření jednotlivých používaných aplikací a programů. V ročním rámci tak BPWCR ušetří 17% nákladů, které byly spojené s aktivními tarify neefektivních nebo nepoužívaných aplikací.
- **Automatizace a centralizace:** Organizace identifikovala potenciál pro vyšší automatizaci, zejména v e-mail marketingu prostřednictvím Smartemailing.cz a správě kontaktů v Salesforce.com. Centralizace dat v Google Workspace a propojení různých systémů rovněž přispěly k efektivnějšímu fungování.
- **Optimalizace webu:** Zastaralý web představuje pro organizaci významnou zátěž. Plánované vytvoření nového webu by mělo zlepšit jak technickou, tak komunikační stránku BPWCR. Doporučení zahrnují optimalizaci SEO a zvýšení dopadu webových stránek prostřednictvím analýzy klíčových slov a zlepšení správy cookies.
- **Finanční řízení:** V oblasti finančních nástrojů byly identifikovány klíčové fakturační nástroje (FAPI.cz) a platební brány (Comgate.com) jako efektivní řešení, která přinášejí významné úspory času a nákladů. Organizace také získala doporučení pro zlepšení fundraisingu prostřednictvím lepšího využití Salesforce.com.
- **Spolupráce v týmu:** Zlepšení komunikace a rozdělení úkolů v rámci týmu, které vede k eliminaci dezinterpretací, informačních šumů.

Klíčová doporučení

1. **Nový web:** Vytvoření nového webu pro BPWCR s moderními technickými parametry, který bude optimalizovaný pro mobilní zařízení a mezinárodní návštěvníky. Součástí tohoto kroku je také zlepšení SEO a analýza klíčových slov pro lepší viditelnost.
2. **Automatizace:** Zvýšení automatizace e-mailingových kampaní a optimalizace správy kontaktů v CRM systému Salesforce.com. Tyto kroky by měly vést k lepšímu využití existující databáze kontaktů a efektivnějšímu marketingu.
3. **Monitoring a reporting:** Zlepšení pravidelného reportingu v oblasti webové a finanční analytiky (Google Analytics, FAPI, Salesforce), aby organizace mohla v reálném čase reagovat na změny a optimalizovat své aktivity.
4. **Personální posílení:** Doplnění týmu o pozice fundraisera a marketingového specialisty, kteří by převzali odpovědnost za správu a využívání nástrojů, jako je Salesforce.com a Smartemailing.cz.
5. **Deaktivace neefektivních nástrojů:** Pokračování v deaktivaci neefektivních nástrojů, jako byl Slack a Kontentino, a jejich nahrazení efektivnějšími řešeními.

Závěr

Tato souhrnná procesní analýza ukázala, že BPWCR má velký potenciál pro optimalizaci svých procesů a zvýšení efektivity. Implementace doporučení z analýz povede k lepšímu využívání stávajících nástrojů, snížení nákladů a efektivnější organizaci práce. Klíčové je pravidelné monitorování a reporting, který zajistí, že organizace bude schopna rychle reagovat na změny a dlouhodobě udržet svou konkurenceschopnost. Organizace by měla nadále sledovat nové trendy v technologiích a přizpůsobovat své nástroje tak, aby reflektovaly aktuální potřeby a podmínky na trhu.