STRATEGICKÝ PLÁN

Roční plán firmy Tech-Servis s.r.o. 2026

Strategický plán pro IT servisní společnost s 12 zaměstnanci

STAV	Aktivní
VERZE	1
CELKEM SEKCÍ	6
AUTOR	ProfiPlans Team

STRUKTURA PLÁNU

Cíle	1
Analýza	1
Strategie	1
Akční kroky	1
Rizika	1
Shrnutí	1

Obsah

CÍLE

1. Vize a cíle 2026

ANALÝZA

2. Analýza současného stavu

STRATEGIE

3. Strategické iniciativy

AKČNÍ KROKY

4. Akční plán podle kvartálů

RIZIKA

5. Rizika a mitigace

SHRNUTÍ

6. Rozpočet a KPIs

Cíle

Definované cíle a výstupy plánu.

1 Vize a cíle 2026

Vize Stát se preferovaným IT partnerem pro střední firmy v Jihomoravském kraji s reputací spolehlivosti a osobního přístupu.

Strategické cíle

Finanční cíle - **Obrat:** 18 mil. Kč (+20 % YoY) - **EBITDA marže:** 15 % (aktuálně 12 %) - **Průměrná fakturace:** 85 % (aktuálně 78 %)

Zákaznické cíle - **Počet klientů s SLA:** 25 (+10 nových) - **Retence klientů:** 95 % - **NPS:** 50+ (aktuálně 42)

Procesní cíle - **Průměrná doba reakce:** pod 2 hodiny - **First-call resolution:** 70 % - **Automatizace rutinních úkolů:** 40 % ticketů

Lidské zdroje - **Nábor:** 2 technici, 1 obchodník - **Fluktuace:** pod 10 % - **Certifikace:** Microsoft 365, Cisco (min. 2 lidé)

Milníky

| Kvartál | Klíčový milník | |---------|----------------| | Q1 | Nový ticketovací systém live | | Q2 | 5 nových SLA klientů | | Q3 | Spuštění managed services nabídky | | Q4 | Dosažení 18M obratu |

Analýza

Rozbor současného stavu a prostředí.

2 Analýza současného stavu

Finanční výsledky 2025

| Metrika | 2024 | 2025 | Změna | |---------|------|------|-------| | Obrat | 12,5M | 15M | +20 % | | EBITDA | 1,3M | 1,8M | +38 % | | Počet klientů | 45 | 52 | +16 % | | Zaměstnanci | 10 | 12 | +2 |

Struktura příjmů

- **Ad-hoc servis:** 45 % (klesá) - **SLA smlouvy:** 35 % (roste) - **Projekty (implementace):** 15 % - **Prodej HW/SW:** 5 %

SWOT analýza

Silné stránky - Stabilní tým s nízkou fluktuací - Silné reference v regionu - Osobní přístup, flexibilita - Zdravé finance, žádné dluhy

Slabé stránky - Závislost na 3 velkých klientech (40 % obratu) - Zastaralý ticketovací systém - Chybí standardizované procesy - Nízká viditelnost online

Příležitosti - Rostoucí poptávka po kybernetické bezpečnosti - Malé firmy hledají outsourcing IT - Dotační programy na digitalizaci - Odchod konkurenta z trhu (PCHelp)

Hrozby - Velcí hráči (Autocont, AT Computers) - Nedostatek kvalifikovaných techniků - Ekonomická recese – škrty v IT rozpočtech - Rostoucí mzdové náklady

Zpětná vazba od klientů

Co oceňují: Rychlost reakce, osobní přístup, technická úroveň

Co jim chybí: Proaktivní monitoring, pravidelné reporty, jednodušší komunikace

Strategie

Strategie k dosažení cílů.

3 Strategické iniciativy

Iniciativa 1: Přechod na Managed Services

Cíl: Zvýšit podíl pravidelných příjmů na 50 %

Popis: Nabídnout komplexní "IT jako služba" balíčky s měsíčním paušálem namísto ad-hoc fakturace.

Balíčky: - **Basic (5 000 Kč/měs):** Monitoring, helpdesk, 4h SLA - **Standard (12 000 Kč/měs):** + patch management, zálohy, měsíční report - **Premium (25 000 Kč/měs):** + bezpečnostní audit, onsite technik 1x měsíčně

Timeline: Pilotní program Q2, plný rollout Q3

Iniciativa 2: Automatizace a efektivita

Cíl: Snížit manuální práci o 30 %

Kroky: 1. Nasazení nového PSA systému (Autotask/ConnectWise) 2. Automatické vytvář□ení ticketů z monitoringu 3. Šablony pro časté problémy 4. Self-service portál pro klienty

Investice: 150 000 Kč (licence + implementace) **ROI:** 6-8 měsíců

Iniciativa 3: Posílení obchodu

Cíl: +10 nových SLA klientů

Aktivity: - Nábor obchodníka (Q1) - Nový web s case studies - LinkedIn kampaň na decision makery - Partnerství s účetními firmami (cross-referral)

Iniciativa 4: Rozvoj kompetencí

Oblasti: - Kybernetická bezpečnost (Fortinet, Sophos) - Cloud (Microsoft 365, Azure) - Automatizace (PowerShell, RMM nástroje)

Rozpočet na vzdělávání: 200 000 Kč/rok

Akční kroky

Konkrétní kroky pro realizaci.

4 Akční plán podle kvartálů

Q1 2026: Základy

Leden - [ ] Kick-off meeting – představení plánu týmu - [ ] Výběr a objednání PSA systému - [ ] Zahájení náboru obchodníka - [ ] Audit současných SLA smluv

Únor - [ ] Školení týmu na nový systém - [ ] Migrace dat ze starého systému - [ ] Příprava managed services balíčků - [ ] Nástup obchodníka

Březen - [ ] Go-live nového ticketovacího systému - [ ] Prezentace MS balíčků stávajícím klientům - [ ] Spuštění redesignu webu

---

Q2 2026: Růst

Duben-Červen - [ ] Pilotní program MS (3 klienti) - [ ] První certifikace (Microsoft 365) - [ ] Aktivní akvizice – cíl 3 noví klienti - [ ] Měsíční review výkonnosti

---

Q3 2026: Škálování

- [ ] Plný rollout Managed Services - [ ] Nábor 2. technika - [ ] Spuštění klientského portálu - [ ] Partnerství s 2 účetními firmami

---

Q4 2026: Konsolidace

- [ ] Dosažení 18M obratu - [ ] Vyhodnocení roku, plánování 2027 - [ ] Vánoční klientský event - [ ] Bonusy týmu za splnění cílů

Rizika

Identifikovaná rizika a opatření.

5 Rizika a mitigace

Kritická rizika

Odchod klíčového zaměstnance **Dopad:** Kritický | **Pravděpodobnost:** Střední

Mitigace: - Konkurenční mzdy + bonusový program - Cross-training – žádný single point of failure - Dokumentace know-how - Retention bonus pro klíčové lidi

Ztráta velkého klienta **Dopad:** Vysoký | **Pravděpodobnost:** Nízká

Mitigace: - Diverzifikace portfolia (cíl: max 15 % na klienta) - Pravidelné relationship meetingy - Proaktivní řešení problémů

Vysoká rizika

Neúspěch Managed Services **Indikátory:** Méně než 5 klientů do Q3

Mitigace: - Pilotní fáze s feedback loop - Flexibilní pricing - Alternativa: rozšíření ad-hoc služeb

Nenalezení kvalitních lidí **Mitigace:** - Spolupráce s VUT/MENDELU - Trainee program - Remote pozice pro širší dosah

---

Kontingenční plány

Pokud obrat Q3 < 12M: - Zmrazení náboru - Redukce marketingového rozpočtu o 50 % - Fokus pouze na retenci

Pokud fluktuace > 20 %: - Okamžitý mzdový audit - Exit interviews - Krizový nábor přes agenturu

Shrnutí

Závěrečné shrnutí a harmonogram.

6 Rozpočet a KPIs

Rozpočet 2026

Investice do růstu

| Položka | Částka | |---------|--------| | PSA systém (licence + implementace) | 150 000 Kč | | Vzdělávání a certifikace | 200 000 Kč | | Marketing a web | 120 000 Kč | | Nábor (3 lidé) | 90 000 Kč | | **Celkem investice** | **560 000 Kč** |

Provozní náklady (měsíční)

| Položka | Částka | |---------|--------| | Mzdy (15 lidí) | 850 000 Kč | | Kanceláře | 45 000 Kč | | Software a nástroje | 25 000 Kč | | Ostatní | 30 000 Kč | | **Celkem provoz** | **950 000 Kč** |

Dashboard KPIs

| KPI | Aktuální | Cíl Q2 | Cíl Q4 | |-----|----------|--------|--------| | Měsíční obrat | 1,25M | 1,4M | 1,6M | | SLA klienti | 15 | 20 | 25 | | Využití techniků | 78 % | 82 % | 85 % | | Prům. doba reakce | 3,5h | 2,5h | 2h | | NPS | 42 | 45 | 50 | | Fluktuace YTD | – | <5 % | <10 % |

Governance

Měsíční review: 1. pondělí v měsíci, vedení + team leads

Kvartální board: Prezentace výsledků, úprava plánu

Odpovědnost: Jednatel = owner plánu, COO = execution

Tento dokument je vzorový plán z Strateg-AI.com

Strateg-AI

AI facilitované strategické plánování