

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

Strategický plán pro IT servisní společnost s 12 zaměstnanci

STAV	Aktivní
VERZE	1
CELKEM SEKČÍ	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: Přejchod 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 vytváření 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:**** - Nábory obchodníků (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 nábory - 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 ProfiPlans.com

ProfiPlans

AI facilitované strategické plánování