

# 99 otázek pro nového CFO ve společnosti

## STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ

- Jsou naše finanční zdroje v souladu s našimi strategickými cíli?
- Jak často revidujeme a aktualizujeme naše strategické plány?
- Existují jasné akční plány a vlastníci pro každou strategickou iniciativu?
- Máme proces monitorování a přizpůsobování se změnám v podnikatelském prostředí?
- Jsou zavedeny klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) pro měření pokroku při dosahování našich strategických cílů?
- Jakým způsobem informujeme všechny zaměstnance o strategických cílech a pokroku?
- Existují pohotovostní plány pro případné narušení našich strategických iniciativ?
- Provádíme pravidelně analýzu SWOT (silné stránky, slabé stránky, příležitosti, hrozby)?
- Existují příležitosti pro partnerství nebo fúze, které jsou v souladu s našimi strategickými cíli?
- Jak zajišťujeme, aby proces strategického plánování zůstal pružný a reagoval na změny na trhu?

## FINANČNÍ ŘÍZENÍ

- Jak můžeme zlepšit předpovídání peněžních toků a řízení pracovního kapitálu?
- Existují možnosti snižování nákladů nebo oblastí, kde můžeme zvýšit ziskovost?
- Jaké strategie můžeme zavést, abychom snížili finanční rizika?
- Je náš rozpočtový proces v souladu se strategickými cíli?
- Jak zajistíme transparentnost a přesnost finančního výkaznictví?
- Existují možnosti daňové optimalizace nebo pobídek?
- Je naše strategie řízení nákladů na dluh efektivní a udržitelná?
- Jak vyhodnocujeme návratnost investic (ROI) do kapitálových výdajů?
- Řídíme efektivně smlouvy s dodavateli a náklady na veřejné zakázky?
- Jak můžeme zlepšit finanční gramotnost a odpovědnost v rámci celé organizace?

## ZÁKAZNICKÝ SERVIS A PODPORA

- Jaké jsou nejčastější stížnosti nebo problémy zákazníků a jak je můžeme efektivněji řešit?
- Existují možnosti, jak rozšířit možnosti samoobsluhy nebo online podpory?
- Jak můžeme měřit a zvyšovat spokojenost a loajalitu zákazníků?
- Existuje smyčka zpětné vazby od zákazníků, která umožňuje získávat podněty pro zlepšení produktů nebo služeb?
- Splňuje doba odezvy na dotazy a stížnosti zákazníků očekávání?
- Jaký je plán školení a rozvoje zástupců zákaznického servisu?
- Jak řešíme eskalace a náročné interakce se zákazníky?
- Existují v interakcích se zákazníky příležitosti k upsellingu nebo cross-sellingu?
- Jak sledujeme a zlepšujeme konzistenci služeb v různých kanálech (např. telefon, chat, e-mail)?
- Existují možnosti využití technologií (např. chatbotů, umělé inteligence) ke zvýšení efektivity zákaznické podpory?

## ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY A NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ

- Jak shromažďujeme a analyzujeme údaje o kvalitě výrobků nebo služeb?
- Jak určujeme priority projektů zlepšování kvality?
- Jaký je náš postup pro analýzu hlavních příčin při výskytu problémů s kvalitou?
- Jak zajišťujeme systémy řízení kvality (např. Lean, Six Sigma), můžeme zajistit, aby byly standardy kvality důsledně dodržovány na různých místech nebo v různých týmech?

## MARKETING & OBCHOD

- Jaká je návratnost investic do našich marketingových kampaní a jak ji můžeme optimalizovat?
- Jak efektivně naše prodejní týmy přeměňují potenciální zákazníky?
- Využíváme analýzu dat k identifikaci tržních trendů a preferencí zákazníků?
- Jaké strategie můžeme zavést, abychom zvýšili viditelnost a reputaci naší značky?
- Jak segmentujeme naši cílovou skupinu a existují příležitosti pro specializovaný marketing?
- Spolupracují prodejní a marketingové týmy efektivně, aby sladily své úsilí?
- Jaké jsou naše náklady na získání zákazníka (CAC) a jak je můžeme snížit?
- Existují příležitosti pro upsell nebo cross-sell u stávajících zákazníků?
- Jak shromažďujeme zpětnou vazbu od zákazníků a jak na základě ní jednáme, abychom zlepšili produkty nebo služby?
- Existují nové marketingové technologie nebo kanály, které bychom měli prozkoumat?

## OPERACE & DODAVATELSKÝ ŘETĚZEC

- Existují v našem dodavatelském řetězci úzká místa nebo neefektivita, které je třeba řešit?
- Jak můžeme optimalizovat úroveň zásob, abychom snížili přepravní náklady?
- Sledujeme a porovnáváme pravidelně provozní výkonnost?
- Jaká je míra využití našich kapacit a jak ji můžeme zlepšit?
- Jak zajišťujeme kvalitu a konzistenci výrobků v našich provozech?
- Existují příležitosti k zavedení principů štihlé výroby nebo automatizace procesů?
- Jaká je naše strategie řízení dodavatelů a jak ji můžeme zlepšit?
- Jsou do našich rozhodnutí o dodavatelském řetězci začleněny otázky udržitelnosti a ochrany životního prostředí?
- Jak řídíme narušení dodavatelského řetězce a rizika (např. přírodní katastrofy, geopolitická)?
- Existují příležitosti pro strategická partnerství s dodavateli nebo poskytovateli logistických služeb?

## SPRÁVA IT

- Je naše IT infrastruktura bezpečná a v souladu s průmyslovými standardy?
- Existují možnosti zefektivnění provozu IT nebo zavedení nákladově efektivních technologií?
- Jak můžeme zajistit ochranu osobních údajů a kybernetickou bezpečnost ve vyvíjejícím se prostředí hrozeb?
- Jaký je plán obnovy IT po havárii a kontinuity provozu?
- Jsou IT projekty realizovány včas a v rámci rozpočtu?
- Jak stanovujeme priority IT iniciativ na základě obchodních potřeb?
- Řídíme efektivně vztahy s dodavateli a smlouvy v rámci zadávání veřejných zakázek v oblasti IT?
- Jaká je naše strategie pro zavádění nových technologií (např. cloud computing, IoT)?
- Jsou zaměstnanci dostatečně vyškoleni a znají osvědčené postupy v oblasti kybernetické bezpečnosti?
- Jak měříme návratnost investic do IT a iniciativ založených na technologiích?

## VÝVOJ PRODUKTU

- Jak můžeme zefektivnit proces vývoje produktu, abychom zkrátili dobu uvedení na trh?
- Jsou zpětná vazba od zákazníků a průzkum trhu hnací silou pro zlepšování produktů?
- Jaké jsou náklady na vývoj produktu a jak je můžeme řídit efektivněji?
- Existují příležitosti pro inovace nebo nové produktové řady?
- Jak stanovíme priority funkcí nebo vylepšení v našem produktovém plánu?
- Existují procesy pro testování a zajištění kvality před uvedením na trh?
- Spravujeme efektivně duševní vlastnictví a patenty?
- Jak během vývoje spolupracujeme s mezioborovými týmy (např. výzkum a vývoj, marketing)?
- Jsou v našem procesu vývoje produktu zohledněny aspekty udržitelnosti?
- Jaká je strategie řízení životního cyklu výrobku a jak ji lze optimalizovat?

## LIDSKÉ ZDROJE

- Jaká je míra fluktuace našich zaměstnanců a jak můžeme zlepšit jejich udržení?
- Existují programy školení a rozvoje pro zvýšení kvalifikace pracovníků?
- Jak můžeme sladit personální strategie s obchodními cíli?
- Existuje proces řízení výkonnosti, který podporuje růst zaměstnanců?
- Jsou do našich postupů v oblasti lidských zdrojů začleněny iniciativy týkající se rozmanitosti a inkluze?
- Jak měříme angažovanost a spokojenost zaměstnanců?
- Jsou naše odměny a benefity konkurenceschopné v porovnání s odvětvím?
- Jaká je naše strategie plánování nástupnictví a řízení talentů?
- Jak efektivně řešíme disciplinární opatření a vztahy se zaměstnanci?
- Jsou zásady a postupy v oblasti lidských zdrojů v souladu s pracovněprávními předpisy?

## ŘÍZENÍ RIZIK & DODRŽOVÁNÍ PŘEDPISŮ

- Identifikujeme a řešíme proaktivně potenciální podniková rizika?
- Jak můžeme zlepšit dodržování příslušných zákonů a předpisů?
- Existuje pohotovostní plán pro kritická rizika?
- Jak posuzujeme a řídíme finanční a provozní rizika?
- Jsme dostatečně pojištěni proti klíčovým podnikatelským rizikům?
- Jaký je proces provádění interních auditů a hodnocení rizik?
- Jsou rizika komunikována a monitorována na všech úrovních organizace?
- Dodržujeme standardy nebo certifikace specifické pro dané odvětví?
- Jaký je proces hlášení a řešení porušení etiky nebo shody s předpisy?
- Jak zajišťujeme transparentnost a odpovědnost při rozhodování o řízení rizik?