



# Případová studie **iFakturant**

Design online fakturační služby pro  
daňovou evidenci

Úvod do designového přemýšlení

**Jan Weber**

# Úvod

Tato případová studie analyzuje proces vzniku, vývoje a provozu online fakturačního systému iFakturant ([www.ifakturant.cz](http://www.ifakturant.cz)), který jsem se svým kamarádem, profesí účetním, začal tvořit v roce 2014. Projekt vznikl pod hlavičkou námi založené společnosti s ručením omezeným, která byla primárně určená pro vývoj iFakturanta. Ačkoliv se projekt nepodařilo obchodně posunout na úroveň původních očekávání, dodnes funguje jako aktivní online služba formou předplatného.

Pro mě osobně je tento projekt srdeční záležitostí. Strávil jsem na něm více než rok intenzivní práce nejen ve svém volném čase. Jednalo se o značnou časovou investici, díky níž jsem si na vlastní kůži vyzkoušel, jak náročné je přenést ideu do reálné funkční podoby a jak velkou disciplínu vyžaduje role, kdy jste sám sobě šéfem. Zpětně si uvědomuji, že dnes by proces technické realizace mohl být díky nástrojům umělé inteligence zkrácen na podstatně menší část tehdejšího času.

## Proč tahle případovka

Tuto studii jsem zvolil z několika důvodů. Zaprvé jde o autentický příklad designu řízeného vlastní potřebou, kdy jsou tvůrci zároveň primárními uživateli. Zadruhé projekt vznikl v době, kdy se teprve formovaly standardy moderních webových aplikací. Zpětná reflexe po více než deseti letech tak nabízí vhled do toho, která designová rozhodnutí obstála v čase a která naopak vedla k technickému či designovému dluhu. Realizace této služby nebyla jen o psaní kódu či grafickém návrhu UI, ale především o hledání rovnováhy mezi uživatelskou jednoduchostí a funkcionalitou, která by uspokojila reálné potřeby uživatelů.

Má role jako autora ideje byla velmi komplexní. Jednalo se o návrh UI a UX, vývoj programového kódu, návrh databáze a dlouhodobý provoz služby.

Role kolegy účetního a odborníka na danou problematiku byly konzultace nad funkčními požadavky, odborná garance z pohledu daňové evidence a účetní praxe, podpora zákazníkům, pomoc s analýzou konkurence a sběrem zpětné vazby.

# Počáteční problém

Projekt vznikl z reálné potřeby freelancerů a malých živnostníků, která odpovídala tehdejší situaci na trhu. Tito naši potenciální uživatelé chtěli mít pořádek v dokladech a jednoduše plnit zákonnou povinnost v rámci daňové evidence. Nechtěli administrativou trávit dlouhý čas, což je potřeba, která zůstává aktuální i dnes.

Uživatel potřeboval vystavit fakturu, ale dostupné nástroje byly buď příliš komplexní účetní systémy určené pro podvojné účetnictví nebo širší účetní agendu. To bylo pro malého živnostníka často drahé, složité na ovládání a vyžadující znalost terminologie. Další možností byly neefektivní kancelářské aplikace jako MS Word a Excel, občas dokonce software pro grafický design a sazbu. Používání těchto neúčetních nástrojů vedlo téměř vždy k nepořádku v organizaci souborů, znemožňovalo jejich efektivní hromadnou správu a nenabízelo rychlou zpětnou dohledatelnost ani přehled o stavu odeslání dokladů a přijatých plateb. Tento způsob práce způsoboval vyšší chybovost z důvodu překlepů v datech a znamenal vysokou časovou náročnost.

Cílem iFakturanta bylo tyto bariéry odbourat a učinit proces tak jednoduchým, aby jej intuitivně zvládl i běžný uživatel bez nutnosti studovat dokumentaci.

## Designový proces a metody

Ačkoliv jsme v době vzniku iFakturanta neznali výčet ani formální názvy designových metod, pokusil jsem se náš postup zpětnou analýzou co nejlépe popsat a přiřadit k principům **dvojitého diamantu** (poznávání a definování, navrhování a ověřování), tak jak jsou definovány v rozcestníku KISK 100 metod. V praxi jsme tehdy postupovali intuitivně a pragmaticky, zaměřili jsme se na praktické výsledky, efektivitu a reálné dosažitelné cíle. Sbírali jsme informace, zkoušeli návrhy, ověřovali je na lidech z okolí a podle zpětné vazby upravovali další kroky. Teprve dnes jsem schopen tyto aktivity lépe pojmenovat a zasadit do rámce metodiky.



## Rámování

Úvodním rámováním jsme se snažili vymezit hranice projektu, případná omezení a cílovou skupinu uživatelů budoucího systému. Zohlednili jsme naše časové a finanční možnosti, tak abychom dodrželi původní ideu jednoduchosti a dostatečné funkcionality.

## Výzkum od stolu

Provedli jsme výzkum od stolu. Vytvořili jsme si přehled dostupných řešení, u kterých jsme zkoumali funkční návrh, technické řešení i cenovou politiku. Přestože jsme chtěli tímto výzkumem určit nedostatky stávajících řešení, nechtěli jsme se příliš svazovat designem těchto systémů a tvořit jejich kopii. Cítili jsme, že máme jasnou představu o tom, jak by měl jednoduchý a funkční systém pro fakturaci vypadat.

## Rozhovory

Díky různým typům rozhovorů a přímému sběru zkušeností od lidí z cílové skupiny jsme dokončili přípravu důležitých dat a informací. Mimo rozhovory s potenciálními uživateli našeho systému jsme vedli intenzivní konzultace v našem dvoučlenném týmu. Jednalo se o desítky hodin diskusí, které bych označil jako expertní rozhovory.

### Hlavní otázky, které jsme v této fázi řešili

- Jaké účetní systémy a online služby existují a proč jsou pro neúčetní uživatele často příliš složité?
- Jak lidé fakturují v praxi, tedy Pohoda, Money S3, Word, Excel, Illustrator, jednoduché šablony?
- Jaké kroky a funkce jsou v procesu nutné a které jsou z uživatelského hlediska spíše přítěží?
- Jak všeho dosáhnout v naší službě po technické stránce?

# Definování



Jakmile jsme v předchozí fázi nasbírali dostatečné množství podnětů, přešli jsme k jejich zpracování. Začali jsme data třídit, pojmenovávat hlavní témata a rozhodovat, co je pro náš budoucí produkt skutečně klíčové.

## Vhledy

Metodu vhledů jsme využili pro překlopení obecných témat do konkrétních závěrů. Pochopili jsme, že nesmíme vytvářet další komplexní účetní systém, ale musíme se soustředit na efektivní workflow, jednoduchost a intuitivní ovládání. Definovali jsme si, že úspěch produktu nestojí na množství funkcí, ale na rychlosti základních úkonů, rychlé vystavení faktury, její odeslání, okamžitý přehled a návazné úkony, například kontrola úhrady.

Zde vznikl náš designový manifest inspirovaný produkty Apple, tedy snaha o jednoduchost a srozumitelnost. Cílem bylo vytvořit software, který nepotřebuje manuál. Pokud uživatel nepochopí funkci na první pohled, považovali jsme to za problém našeho návrhu, nikoliv za chybu uživatele.

## Tvorba person

Abychom si udrželi odstup a neprojektovali do systému jen své vlastní návyky, pracovali jsme s modely našich budoucích uživatelů. Vytvořili jsme si zástupné profily, které reprezentovaly naši cílovou skupinu. Například živnostníka, který fakturuje večer po práci a nemá čas ani náladu tím trávit příliš svého času, nebo freelancera, který vyžaduje kvalitní grafický výstup v PDF. Tyto osoby nám pomáhaly při rozhodování, zda určitou funkci do systému zařadit, či nikoliv.

## Cesta službou a uživatelský scénář

Pomocí těchto metod jsme si modelovali průchod uživatele aplikací. Mapovali jsme kroky, které musí uživatel udělat od momentu, kdy se rozhodne vystavit fakturu, až po moment, kdy je doručena klientovi do emailu. Naším cílem bylo minimalizovat počet kroků a odstranit bariéry, které jsme znali z konkurenčních řešení nebo z práce v Excelu, například nutnost ručně vypisovat údaje, které systém může načíst automaticky.

## Rozhodovací matice a Kano model

Tyto metody nám posloužily k prioritizaci funkcí a definici rozsahu projektu, což bylo vzhledem k našim omezeným kapacitám zásadní. V té době jsme nepracovali s pojmem Kano model, ale prakticky jsme dělali jeho zjednodušenou verzi. Sepsali jsme si seznam funkcí a rozhodovali jsme, co musí být v systému hned, co může počkat a co do systému vůbec nepatří. Zpětně tuto práci dokážu promítnout do rozlišení povinných funkcí a funkcí, které přinášejí dodatečnou uživatelskou hodnotu, například automatizace, šablony emailů, ceník a párování plateb.

Na základě definovaných vhladů a následnému potvrzení díky rozhodovací matici, jsme učinili klíčové rozhodnutí. Nebudeme dělat podvojný účetnictví. Zaměříme se výhradně na daňovou evidenci a na efektivní fakturaci. Toto rozhodnutí nám umožnilo zjednodušit uživatelské rozhraní. Mohli jsme odstranit nabídky a funkce, které malý živnostník nepotřebuje, a soustředit se na podstatné věci.

## Nastavení spolupráce a rolí

Součástí definování nebylo jen řešení produktu, ale i procesu jeho vzniku. Vytvořili jsme jednoduchý byznys plán a rozdělili role v týmu. Já jako vývojář a designér, kolega jako účetní expert. Vzhledem k tomu, že jsme neměli rozpočet na full time vývoj, definovali jsme projekt jako dlouhodobou práci ve volném čase, po večerech a kdykoliv to bylo možné. To vyžadovalo disciplínu a nastavení práce v malých iteračních krocích, abychom projekt dotáhli do konce.

## Navrhování



Vzhledem k tomu, že v době vzniku projektu (2014) nebyly běžně dostupné nástroje pro kolaborativní design jako Figma, probíhal proces odlišně, než je běžné dnes. Většinu rozhovorů o UX/UI jsme vedli osobně nebo telefonicky.

## Brainstorming a skicování

Na začátku jsme využívali brainstorming pro generování nápadů nad konkrétními funkcemi. Prvotní vizualizace nápadů vznikaly skicováním, nejčastěji formou jednoduchých schémat načrtnutých přímo na papíře. Kreslili jsme si hlavní kroky uživatelů, abychom pochopili, jak se uživatel dostane z úvodního dashboardu k odeslanému emailu s fakturou s co nejmenším počtem kroků.

## Wireframy

Jakmile jsme měli jasno v základní koncepci, vytvořili jsme wireframy. Ty nám posloužily jako kostra obrazovek. Cílem bylo navrhnout strukturu jednotlivých sekcí a dokumentů tak, aby byly snadné pro práci a také vizuálně evokovaly přehledné dokumenty, ne jen strohé formuláře. V této fázi jsme také navrhli integraci adresáře odběratelů, automatické doplňování položek z ceníku, načítání fakturačních údajů dle IČ z ARESu a další mechanismy automatického doplňování dat, což mělo za cíl omezit ruční přepisování údajů.

## Mockupy

Následně jsme vytvořili mockupy pro ověření čitelnosti, přehlednosti a vizuálního stylu. Řešili jsme vizuální hierarchii, barvy tlačítek a typografii tak, aby systém působil důvěryhodně a profesionálně, ale zároveň čistě a přehledně.

## Prototypování

V našem procesu hrála roli i samotná technologie jako nástroj rychlého prototypování. Volba technologického stacku, Node.js a MongoDB, byla součástí designového přemýšlení. MongoDB jsme zvolili proto, že faktury mají variabilní strukturu, tedy různé počty účtovaných položek, měn, doplňujících textů a dalších prvků v závislosti na statusu plátce či neplátce DPH. To nám umožnilo měnit strukturu dat průběžně bez složitých migrací typických pro relační databáze. Část změn jsme tak testovali přímo v kódu aplikace, což v malém týmu urychlilo vývoj.

## Security by Design

Do fáze navrhování architektury jsme zahrnuli princip Security by Design. Rozhodli jsme se každou neviditelnou část systému navrhovat stejně detailně jako tu viditelnou. Protože jsme pracovali s citlivými daty, navrhovali jsme systém s důrazem na bezpečnost. Využili jsme vlastní linuxové servery, replikaci dat do více geografických lokalit a šifrovanou komunikaci.

## Nastavení

Platnost účtu 30. 12. 2029 Prodloužit účet

Fakturační údaje Platební údaje Banka Faktury Pokladna Logo a podpis Emaily Přístupové údaje Systém

Jméno odesílatele iFakturant.cz

Email pro odpověď obchod@ifakturant.cz

Email účetního

## Speciální zástupné symboly

Do předmětu a textu emailů můžete vložit speciální symboly, které se při odeslání emailu automaticky nahradí skutečnou hodnotou příslušné faktury

#cisloFaktury# - Číslo faktury  
#variabilniSymbol# - Variabilní symbol  
#datumVystaveni# - Datum vystavení  
#datumSplatnosti# - Datum splatnosti  
#cisloUctu# - Číslo vašeho účtu  
#odberatel# - Odběratel  
#polozkyFaktury# - Položky faktury  
#castkaCelkem# - Částka celkem  
#mujNazev# - Váš obchodní název  
#mojeAdresa# - Vaše adresa  
#mujWeb# - Vaše webová stránka  
#mujEmail# - Váš email  
#mujTelefon# - Váš telefon

## Odeslání faktury

Tato šablona je využita při vytvoření a odeslání nové faktury.

Předmět zprávy Faktura #cisloFaktury#

## Text zprávy

Dobrý den,  
posíláme vám fakturu za poskytnutí následujících služeb:  
#polozkyFaktury#  
Všechny položky jsou podrobně rozepsány v příložené faktuře.

## Upomínka

Tato šablona je využita při odeslání upomínky.

Předmět zprávy Upomínka nezaplacené faktury #cisloFaktury#

## Zpráva

Dobrý den,  
rádi bychom Vás upozornili, že jsme dosud neobdrželi platbu za následující služby:  
#polozkyFaktury#  
Odběratel: #odberatel#

## Poděkování

Tato šablona je využita při odeslání poděkování.

Předmět zprávy Poděkování za úhradu faktury #cisloFaktury#

Uložit

## Nová faktura

číslo faktury 20240125

## Základní údaje

Číslo faktury 20240125  
Poslední použité: 20240124

Variabilní symbol 20240125

Datum vystavení 23.01.2026

Datum splatnosti 30.01.2026 7 dní

Forma úhrady Bankovní převod

Číslo účtu 2400751304/2010 - Bankovní účet I.

Měna faktury CZK | Česká koruna

Jazyk faktury Čeština

## Odběratel

Odběratel adresa iFakturant, s.r.o.  
ifa

Název iFakturant, s.r.o.  
Kazimírova 69/1  
Praha 14900  
IČ: 03829961

Ulice

Město

PSČ 14900

Stát Česká republika

IČ 03829961 ARES

DIČ CZ03829961

E-mail @

## Položky faktury

| Položka | Sk. číslo | Cena | Množství | Jednotka | Celkem |
|---------|-----------|------|----------|----------|--------|
| pro     |           | 0,00 | 1,00     |          | 0,00   |

| Položka                             | Sk. číslo | Cena      | Jednotka | Skladem | Datum změny  |
|-------------------------------------|-----------|-----------|----------|---------|--------------|
| Pronájem a hosting e-shopu za měsíc |           | 800,00 Kč |          |         | 12. 04. 2021 |

Použít položku z ceníku

Přidat položku

Přidat slevu z faktury

Upravit doplňující texty na faktuře

Cena celkem

0,00 Kč

Uložit

Uložit a pokračovat v úpravě



## Uživatelské testování

Testování jsme realizovali primárně formou moderovaného testování s lidmi z naší cílové skupiny, tedy podnikateli z okolí a klienty kolegovy účetní firmy.

## Pozorování orientace v rozhraní

Tuto část jsme neprováděli jako formální eye tracking, ale zajímalo nás, jak se uživatelé v prvních vteřinách po načtení aplikace pohybují a na co upínají zrak. Chtěli jsme mít jistotu, že nejdůležitější prvky, jako jsou tlačítka „Vytvořit fakturu“ nebo „Odeslat“, jsou snadno dohledatelné.

## Pilotní provoz (beta verze)

Před spuštěním pro veřejnost jsme spustili systém v režimu pilotního provozu. Zapojili jsme vybranou skupinu reálných uživatelů včetně nás samotných. Pilotní provoz byl důležitý, protože se již jednalo o reálné faktury. Ověřovali jsme stabilitu systému, funkčnost odesílání emailů a generování PDF v různých prohlížečích. Zpětná vazba nám umožnila opravit technické chyby a doladit procesy ještě předtím, než se mohl zaregistrovat kdokoliv z internetu.

## Co bylo výstupem a jaké byly výsledky

Výstupem naší zhruba roční práce se stal plně funkční online fakturační systém iFakturant. Jde o softwarovou službu typu SaaS (formou subscription), kterou jsme od začátku provozovali na vlastních serverech, abychom měli kontrolu nad daty a bezpečností.

Výsledkem byla navenek jednoduchá, ale v pozadí robustní aplikace, která i po více než deseti letech provozu stále funguje. I když jsme vývoj v určitém bodě z finančních důvodů zastavili, systém je pořád plně funkční a bez výrazných výpadků generuje faktury do PDF, rozesílá emaily a spravuje databáze klientů.

Věřím, že systém byl postaven nadčasově a že s dokončením mobilního rozhraní a doplněním některých dodatečných funkcionalit by mohl mít stále šanci na větší úspěch i v dnešním vysoce konkurenčním prostředí.

# Jaká inovace nebo intervence vznikla

Naše inovace nespočívala ve vymyšlení online fakturace jako takové, neboť na trhu již jiné systémy existovaly, ale v tom, jak jsme přispěli k jejímu zjednodušení pro uživatele, kteří vystavování faktur potřebují v rámci své živnosti či podnikání.

Vystavení faktury se omezilo na několik málo kroků. Systém nabízí faktury, pokladní doklady, adresáře, ceníky, duplikace faktur, automatické doplňování dat a další funkce. Automaticky generuje vzhled emailu na základě šablony a odešle jej na definované emailové adresy zákazníkovi a případně i účetnímu. Do emailu přiloží fakturu v PDF a po odeslání umožňuje zílat navazující zprávy, jako je upomínka a poděkování. Uživatel má přehled o tom, co bylo odesláno a co bylo zapláceno. A když přišlo EET, implementovali jsme i tuto část, aby uživatelé, kteří pracovali s hotovostí, mohli zůstat v jednom systému.

## Komu inovace pomohla a jak

iFakturant pomohl drobným živnostníkům, řemeslníkům a freelancerům, kteří do té doby bojovali s vystavováním faktur krkolomnými způsoby. I malý živnostník mohl posílat doklady, které působí graficky čistě a profesionálně. Místo přepisování dat ve Wordu a hledání chyb ve výpočtech stačila krátká chvíle v naší aplikaci. Uživatelé přestali mít obavu, že se jim rozbije počítač a přijdou o data. Vše mají dohledatelné, uložené a zálohované online.

## Poučení z procesu

Největším zjištěním bylo, že design a realizace informační služby nekončí jejím spuštěním, ale musí se dále intenzivně vyvíjet.

*Mysleli jsme si, že až to spustíme, budeme mít hotovo. Realita nám ale ukázala, že software v podobě online služby je živý organismus. Musíte reagovat na nové verze prohlížečů, bezpečnostní aktualizace a měnící se potřeby uživatelů. Bez podpory se i dobrý software postupně stane hůře použitelným a původně nadšení zákazníci odejdou.” **Spoluautor projektu***

Udržet motivaci a pracovní tempo po dobu téměř jednoho roku bez finanční odměny vyžaduje velkou disciplínu. Naučili jsme se, že bez průběžných menších úspěchů a platících zákazníků hrozí týmu vyhoření a ukončení projektu.

# Co by šlo udělat ještě lépe

■ Nereflektovali jsme dostatečně nastupující změnu v chování uživatelů. Upnuli jsme se na desktop a mobil jsme brali jako okrajovou záležitost. Dnes bychom k tomu přistupovali jinak a nenavrhovali řešení jen pro aktuální stav. Je potřeba sledovat signály na trhu. Dříve to byl nástup mobilního internetu jako náhrada standardních desktopových prohlížečů, dnes například AI nebo hlasové ovládání. Pokud se tyto změny a blížící se trendy ignorují, produkt může brzy zastarat.

■ Marketing jsme řešili až ve chvíli, kdy byl produkt hotový, a to je pozdě. Budovat komunitu a nadšení pro připravovanou službu ještě předtím, než začnete vyvíjet je nutná aktivita.

■ Snažili jsme se o dokonalost, což nás stálo čas vývoje v izolaci. Dnes bych doporučil vypustit základní funkční verzi dříve, získat zpětnou vazbu a případně i první příjmy, které pomohou udržet motivaci a financovat další rozvoj. To vše i za cenu toho, že si z prvních zákazníků uděláte testery. Pokud to budete transparentně komunikovat a tyto počáteční zákazníky něčím zvýhodníte, může to fungovat.

The screenshot shows a web interface for iFakturant, a Czech invoicing system. The top navigation bar includes links for 'Přehled', 'Faktury', 'Pokladna', 'Odběratelé', 'Ceník', and 'Nastavení'. The main content area displays an invoice for 'Faktura' with the document number '20240128'. The invoice is from 'WEDIO s.r.o.' (Dodavatel) to 'iFakturant, s.r.o.' (Odběratel). A green 'ZAPLACENO' (Paid) stamp is visible. The invoice details include the company address (Kazimírova 69/1, Praha 14900), IČ: 03829961, and bank account information. A QR code is provided for payment verification. The invoice table shows a single item: 'Pronájem a hosting e-shopu za měsíc' with a price of 800,00 Kč. The total amount is 800,00 Kč. The footer contains legal disclaimers and contact information for iFakturant, s.r.o.

| Položka                             | Cena      | Množství | Celkem    |
|-------------------------------------|-----------|----------|-----------|
| Pronájem a hosting e-shopu za měsíc | 800,00 Kč | 1,00     | 800,00 Kč |

**Cena celkem: 800,00 Kč**