



Sprinx Systems



Proč nasadit CRM systém?

1.
(základní přehled)

Radko Jelínek



Co je CRM systém?

- ✓ CRM je nástroj, který umožňuje plně využít obchodní know-how

CRM pomáhá určit:

- ✓ komu a kde je efektivní prodávat
- ✓ kteří zákazníci jsou pro mě nejvýhodnější
- ✓ kteří obchodníci jsou úspěšní a u kterých zákazníků



Obecně tedy CRM pomáhá maximalizovat zisk z tržního potenciálu, který máme k dispozici

Které oblasti CRM pokrývá?

✓ Oblast „Sales“

- řízení vztahu se zákazníky
- řízení obchodního týmu



✓ Oblast „Marketing“

- generování a hodnocení kvality leadů pro obchodní oddělení
- realizace a vyhodnocení marketingových kampaní

✓ Oblast „Servis“

- sledování potřeb zákazníků v oblasti poprodejních služeb

Přínosy pro obchodního ředitele



- ✓ Má přehled o činnosti obchodníků, kteří jsou většinu času v terénu
- ✓ Má přehled o rozpracovanosti obchodních případů a dokáže lépe predikovat budoucí pipeline
- ✓ Může směřovat obchodní tým do oblastí, kde mají největší šanci na úspěch
- ✓ Má objektivní podklady pro spravedlivé hodnocení obchodníků

Přínosy pro marketingového ředitele



- ✓ Může realizovat marketingové kampaně s průběžným sledováním jejich výsledků
- ✓ Má přehled o vývoji leadů v celém obchodním procesu
- ✓ Může vyhodnotit, která „message“ funguje na cílovou skupinu a která nikoliv
- ✓ Může lépe vybírat nové segmenty trhu pro oslovení v budoucnu

Přínosy pro finančního ředitele



- ✓ Má k dispozici celou historii obchodního případu bez ohledu na to, zda obchodník ještě ve firmě pracuje
- ✓ Ví, co bylo dohodnuto a za jakých podmínek
- ✓ Má lepší přehled, kde je možné v obchodním procesu ušetřit a kde je lépe naopak investovat
- ✓ Může se kdykoliv podívat, jaký je výhled pipeline

Integrace CRM systému



Proč integrace na účetní systém?

- Obchodníci nemají většinou přístup do účetnictví, ale potřebují znát informace o obratu a platební morálce svých zákazníků



Proč integrace na elektronickou poštu

- V CRM systému je vidět setříděná veškerá e-mailová, telefonická a osobní komunikace se zákazníkem

Shrnutí



- ✓ CRM nám umožňuje udržet si zákazníky
- ✓ CRM umožňuje určit, kteří zákazníci jsou pro nás lukrativní a které naopak získáváme za neúměrné náklady
- ✓ CRM pomáhá s pořádáním kampaní
- ✓ CRM je centrum, kde se sbíhají všechny důležité obchodní informace