



Sprinx Systems



# Proč nasadit CRM systém?

2.

*(obchodní ředitel)*

Radko Jelínek



# Klíčová role CRM

- ✓ Stejně tak, jako je obchodní ředitel klíčovou pozicí ve firmě pro generování obrátu, je i CRM klíčovým nástrojem pro plnění jeho cílů

## CRM obchodnímu řediteli pomáhá:

- ✓ Stanovit správně obchodní strategii
- ✓ Vybrat správné typy segmentů a regionů
- ✓ Řídit a sledovat plnění pipeline
- ✓ Sledovat cost-of-sales jak v předprodejní, tak i po-prodejní fázi (pre-sales, after-sales, account management, up-sell, cross-sell)
- ✓ Řídit efektivně obchodní tým
- ✓ Spravedlivě hodnotit jednotlivé obchodníky
- ✓ Předvídat budoucí vývoj v segmentu, v kterém působí



# Efektivní řízení schůzek

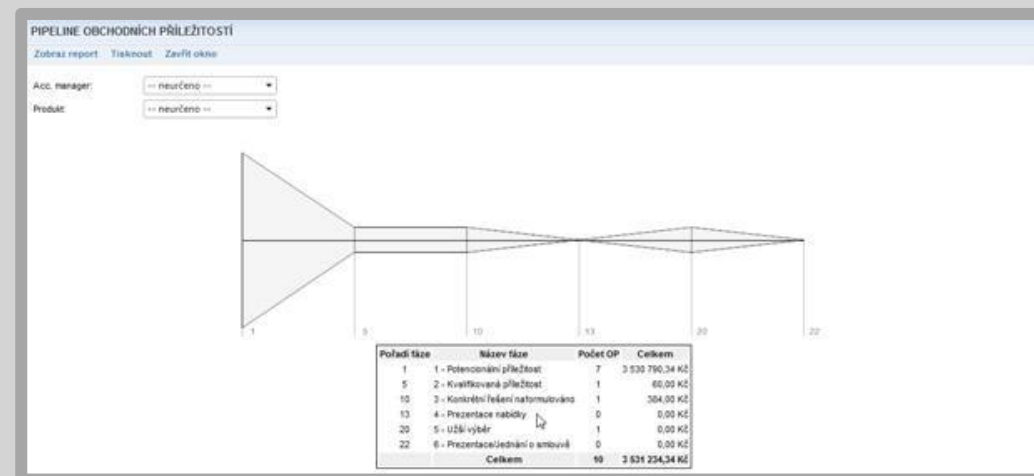


- ✓ **Kalendář**
  - Umožňuje sledování plánu schůzek a aktivit obchodního týmu
  - Umožňuje měnit schůzky členů týmu podle potřeby a ve vzájemných souvislostech
  - Synchronizace kalendářů a e-mailové komunikace se zákazníkem (Microsoft Outlook, Google Gmail, Google Apps, Mozilla Thunderbird a další e-mailové servery).
  - Synchronizace s Microsoft Outlook umožňuje třídit poštu, schůzky a úkoly podle zákazníků

# Analýza obchodních příležitostí

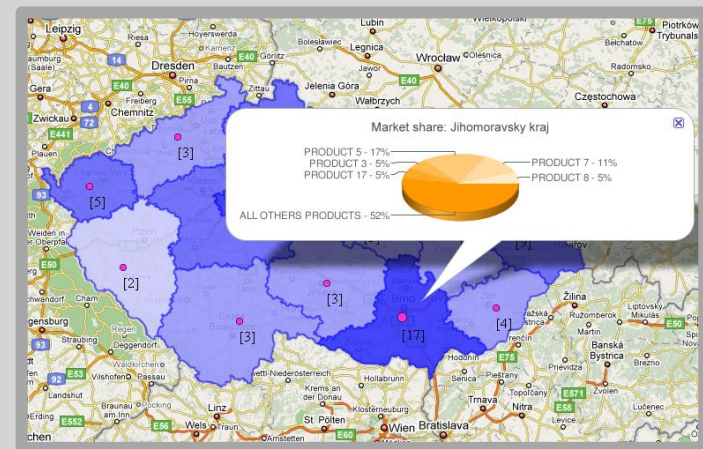


- ✓ Rozdělení zákazníků do kategorií podle nejrůznějších kritérií (například potenciál)
- ✓ Rozdělení obchodních příležitostí do fáze, které určují pravděpodobnost, že bude podepsaná smlouva
- ✓ Analýza dle:
  - regionu
  - zdroje
  - fáze obch. případu
  - obratu
  - obchodníka



# Mapové reporty

- ✓ Mapové reporty zobrazují nejrůznější obchodní parametry v závislosti na regionu
- ✓ Přehledné zobrazení v mapách
- ✓ Lze zobrazit:
  - prodeje
  - rozpracované prodeje
  - aktivity
  - náklady na aktivity
- ✓ Využívá Google Maps



# Další tipy oblíbených reportů



- ✓ **Aktivity u obchodních příležitostí** (telefonáty, plánované schůzky, odeslání e-mailu)
- ✓ **Procentu úbytku obchodních příležitostí mezi fázemi obchodního případu** (říká, kde nastává problém v obchodním procesu, kde nejvíce ztrácíme)
- ✓ **Zanedbané obchodní příležitosti** (ukazuje, kterým obchodním případům se nikdo dlouho nevěnuje)
- ✓ **Ztracené obchodní příležitosti** (důvody)

# Shrnutí



- ✓ CRM pomáhá udržet si stávající zákazníky
- ✓ CRM poskytuje on-line informace o aktuálním stavu obchodu
- ✓ CRM pomáhá s řízením a motivací obchodního týmu
- ✓ CRM pomáhá odkrýt tajemství trhu, které jinak zůstává skryto