

## anketa/

### CRM systémy pohledem dodavatelů



**Slavomír Zima,**  
manažer  
partnerské  
sítě Helios,  
Asseco  
Solutions



**Vladimír Králíček,**  
generální  
ředitel,  
J.K.R.



**Alena Pribišová,**  
Marketing  
Manager,  
Minerva  
Česká  
republika



**Stanislav Hlobilek,**  
výkonný  
ředitel,  
Webcom

#### Po které CRM funkcionalitě je u vašich zákazníků momentálně největší zájem?

**Zima:** Kromě klasické funkcionality pro obchod v celém rozsahu, požadují klienti široké možnosti pro cílené oslovení trhu podle segmentace zákazníka, ale také podle dalších informací – chtějí víc detailů a možnost s nimi pracovat. Moderní je dnes mobilní přístup do CRM nebo i celé ERP aplikace, zejména prostřednictvím tabletů. U některých klientů jsou to odůvodněné logicko-praktické požadavky, které lze ve většině případů docela efektivně splnit (u nás řešeními Helios Zoom nebo Helios Mobile). Nejčastěji jsou požadovány objednávky, servisní výkazy, ale i schvalování úkolů, nabídek, faktur, dovolených na bázi operativně-kolaborativního CRM.

**Králíček:** Jedná se o řešení obchodní politiky a řízení efektivity obchodních příležitostí, implementované v Byznys ERP, které přináší uživateli objektivní pohled na jeho vlastní obchodní činnost. Hlavní předností pro obchodního manažera je soustředěnost důležitých informací, precizní controlling obchodního týmu a řízení komunikace se zákazníkem z různých zdrojů na jednom místě v informačním systému. Pro vrcholové manažery a majitele firem představuje zdroj systematických informací o potenciálních a reálných příjmech a také klíčovou informaci o výkonnosti a úspěšnosti jejich obchodního týmu. Řešení usiluje efektivně pokrýt „hluchá“ místa v obchodních činnostech firem do té míry, aby například obchodní ředitel mohl na základě těchto získaných informací produktivněji řídit svůj ob-

chodní tým, a tím zvyšovat úspěšnost firmy na trhu.

**Pribišová:** Naši zákazníci využívající QAD CRM mají v této oblasti největší zájem o možnost uchování historie komunikace se svými partnery a zákazníky s maximální možnou dostupností, kterou QAD CRM nabízí. Největší zájem je o propojení CRM systému s poštovním klientem a synchronizací kalendářů a e-mailové komunikace. Další oblíbenou funkcí je možnost uchování jednotlivých verzí vystavených nabídek a v neposlední řadě balík pro řízení a vyhodnocování efektivity marketingových kampaní.

**Hlobilek:** Pokročilé řízení obchodního procesu, sledování a vyhodnocování obchodních aktivit od získání zájemce až po podpis smlouvy. Ucelený 360° pohled na zákazníka.

#### Jaké marketingové aplikace nabízíte v rámci vašeho CRM?

**Zima:** Standardem jsou dnes e-mailové kampaně. Je však třeba s nimi pracovat uváženě, koncepčně a zejména personalizovaně. Klienti někdy mylně očekávají, že za ně systém vymyslí celou kampaň. Systém jim pomůže při realizaci, následně kampaň vyhodnotí, ale vymyslet strukturu a obsah, udělat závěry z vyhodnocení a rozhodnutí „jak dále“ musí uskutečnit „zadavatel“. I zde jsou moderní trendy – napojení CRM na sociální síť a web. Jen malá skupina „osvícených“ klientů s tím však dovede pracovat a doopravdy užít informace. Nutnou realitou je již nějakou dobu analytická část CRM.

**Pribišová:** QAD CRM obsahuje celý balík funkcí zabývajících se touto problematikou.

Naši zákazníci mohou celou marketingovou kampaň rozdělit do jednotlivých fází, naplánovat a rozdělit jednotlivé úkoly, a zadávat potřebné náklady. V průběhu kampaně je možné sledovat veškerou komunikaci, evido-



vat spotřebované náklady a zadávat nejrůznější aspekty ovlivňující průběh kampaně. Nakonec je možné vyhodnotit, jaké prostředky byly na kampaň plánovány a kolik jich bylo spotřebováno. Tím v systému vznikne pomyslný objekt, ke kterému se mohou následně vázat např. kontakty nebo rovnou zakázky vzešlé díky této kampani. Zákazník získá přehled o tom, který marketingový kanál je pro něj výhodný. Celý proces je zakončen tvorbou dotazníků pro sledování zpětných vazeb s možností jejich hromadné distribuce.

pza, zaj

(celou anketu najdete na webu [ictrveue.ihned.cz](http://ictrveue.ihned.cz))