

# Excel vs. CRM: Kedy sa tabuľky stávajú brzdou rastu firmy?

1.7.2026 - | COMTEC

**Takmer každá malá alebo stredná firma začínala s Excelom. Je jednoduchý, lacný a pozná ho prakticky každý. Na začiatku funguje výborne. Lenže firma rastie a z nástroja, ktorý mal prácu zjednodušovať, sa postupne stáva zdroj chaosu. Mnohé firmy si to uvedomia až vo chvíli, keď začnú prichádzať o zákazky.**

Čo sa v článku dozviete

- Kedy je Excel stále dobré riešenie
- Aké sú prvé signály, že už nestačí
- Prečo vznikajú duplicitné údaje a stratené leady
- Ako CRM zrýchľuje obchod
- Ako automatizácia pomohla spoločnosti AC Autocentrum

## Excel nie je problém. Problém je, keď z neho firma vyrastie.

Excel je ideálny, keď:

- obchod rieši 1 človek
- máte desiatky zákazníkov
- evidencia je jednoduchá

Problémy začínajú, keď:

- obchodníkov je viac
- zákazníkov pribúda
- komunikácia ide cez mail, telefón, web aj sociálne siete

Problémy nevznikajú kvôli Excelu samotnému. Vznikajú preto, že nástroj zostal rovnaký, hoci sa firma okolo neho zmenila.

## 7 varovných signálov, že Excel už firmu spomaľuje

### 1 Strácajú sa leady

Niektu zabudol odpovedať. Mail zostal v schránke. Telefonát nikto nezapísal. Excel totiž nevie upozorniť, že nový zákazník čaká. CRM áno.

### 2 Rovnaký zákazník je zapísaný viackrát

Každý obchodník má svoju tabuľku. Marketing svoju databázu. Servis ďalšiu. Výsledok? Duplicitné kontakty, rôzne telefónne čísla, rôzne adresy, neaktuálne údaje. Nikto nevie, ktoré sú správne.

### 3 Nikto nevie, v akej fáze je obchod

Šéf sa opýta: „Čo je s ponukou pre Novák s.r.o.“ Obchodník musí otvoriť Excel, Outlook, maily a ešte zavolať kolegovi. CRM to ukáže za niekoľko sekúnd.

#### 4Reporting zaberie hodiny

Mesačné reporty vznikajú ručne. Kopírovanie. Kontrolovanie. Kontingenčné tabuľky. A aj tak si nikto nie je istý, či sú čísla správne.

#### 5Obchod stojí, keď je kolega na dovolenke

Celá história komunikácie je v jeho maili, v jeho Exceli, alebo len v jeho hlave.

#### 6Každý pracuje iným spôsobom

Jeden zapisuje. Druhý nie. Tretí má vlastný Excel. Manažér nemá prehľad.

#### 7Firma rastie, ale procesy nie

Najväčší problém. Nejde o Excel. Ide o to, že obchodné procesy zostali rovnaké ako keď mala firma piatich zákazníkov.

## Kolko stojí „lacný“ Excel?

Excel	CRM
Ručné prepisovanie údajov	Automatická evidencia
Duplicity	Jedna databáza
Zabudnuté leady	Automatické pripomienky
Neaktuálne údaje	Údaje v reálnom čase
Reporting ručne	Report na jedno kliknutie
Závislosť od konkrétneho človeka	Zdieľané informácie

## Príklad z praxe: AC Autocentrum

AC Autocentrum denne spracovávalo veľké množstvo dopytov z rôznych zdrojov. Manuálne spracovanie leadov bolo časovo náročné a zvyšovalo riziko, že niektoré obchodné príležitosti zostanú bez reakcie.

Nasledovalo nasadenie CRM na mieru a automatizácia lead managementu. Výsledkom bolo:

- automatické priradovanie leadov obchodníkom
- jednotná evidencia zákazníkov
- rýchlejšie reakcie
- lepší prehľad o obchodných príležitostiach
- menej manuálnej administratívy

*Celú prípadovú štúdiu si môžete prečítať tu → AC Autocentrum: CRM a automatizácia lead managementu*

## Kedy je správny čas prejsť na CRM?

Nie podľa počtu zamestnancov. Ale keď začnete pozorovať tieto situácie:

- strácajú sa obchodné príležitosti
- obchodníci vedú vlastné tabuľky
- vznikajú duplicity

- reporty sa robia ručne
- neviete odhadnúť obchodný pipeline
- zákazníci čakajú na odpoveď príliš dlho

Ak ste si pri viacerých bodoch povedali „**áno**“, pravdepodobne už nie je otázkou, či CRM potrebujete, ale koľko vás stojí jeho odkladanie.

## Najčastejšie otázky

Je CRM vhodné aj pre malú firmu? +

Áno. Práve malé firmy najviac pocítia rozdiel – menej administratívy znamená viac času na samotný predaj.

Kedy je správny čas prejsť z Excelu? +

Vtedy, keď si pri viacerých zo 7 signálov povedali „áno“ – nie podľa konkrétneho počtu zamestnancov.

Je migrácia dát z Excelu komplikovaná? +

Nie, ak je dobre pripravená. Dáta sa vyčistia od duplicit a prevedú do novej štruktúry – väčšinou ide o otázku dní, nie mesiacov.

Aké procesy dokáže CRM automatizovať? +

Priradovanie leadov, pripomienky na follow-up, generovanie reportov, notifikácie pri zmene stavu obchodu a ďalšie opakované úlohy.

Aký je rozdiel medzi Excelom a CRM? +

Excel je statická tabuľka, ktorú musí niekto manuálne aktualizovať. CRM je živý systém, ktorý sleduje zmeny, upozorňuje a automatizuje rutinu.

## Záver

Excel je výborný pomocník na začiatku podnikania. Ak však firma rastie, počet zákazníkov pribúda a obchodné procesy sú čoraz zložitejšie, môže sa z užitočného nástroja stať brzda ďalšieho rozvoja.

Správne nastavené CRM pomáha zjednotiť údaje, automatizovať rutinné úlohy a zabezpečiť, aby žiadna obchodná príležitosť nezostala nepovšimnutá. Ak uvažujete nad digitalizáciou obchodu, radi vám ukážeme, ako môže CRM podporiť rast vašej firmy.

Pripravení vymeniť Excel za systém, ktorý rastie s vami?

Pozrite sa, ktoré riešenie sedí vašej firme – hotové CRM alebo systém na mieru.

Pipedrive CRM → CRM na mieru →

<https://comtec.sk/novinky/excel-vs-crm-kedy-sa-tabulky-stavaju-brzdou-rastu-firmy>