

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

1.7.2026 - | COMTEC

Takmer každá malá alebo stredná firma začína 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

Niektó 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 duplícít 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>