

Rozšíření CRM systémů je v českých firmách stále poměrně nízké. Do využití se ale zapojují častěji malé podniky a společnosti z nových odvětví

21.11.2023 - | PROTEXT

Systémy CRM (Customer Relationship Management) napomáhají ke zlepšení řízení vztahů se zákazníky už několik let. Na trhu se dá vybírat ze široké škály produktů. Ve firmách ale nejsou produkty stále často využívány. Pouze 11 % zaměstnanců přiznává jejich plné využití při své práci. Naopak se softwaru nepracuje rovných 59 %.

Při nástupu sociálních sítí a mobilních zařízení se výrazně posunula komunikace se zákazníky. Dnešní nabídka už poskytuje dostatečný servis, který napomáhá nejen k lepším výsledkům a spokojenosti zákazníka, ale také k lepší správě veškerých nabízených služeb a informací souvisejících právě s firemními kontakty, ale i dalšími procesy.

Otevřená cesta pro větší využití CRM systémů

Z nedávného průzkumu zpracovaného agenturou MNForce pro společnost Seyfor vyplynulo, že CRM systémy má částečně nebo plně k dispozici 30 % dotázaných zaměstnanců z reprezentativního vzorku 600 respondentů. Dalších 11 % uvedlo, že systém využívají v jiném oddělení.

Další data průzkumu poukazují na to, že pokud o systém zaměstnanec nejeví zájem, je to většinou z toho důvodu, že ho nevyužije při své práci. Více než osmina respondentů pak raději k evidenci využívá tradiční nástroje MS Office. *"Pro jednodušší sledování kontaktů i aktivit můžou při malém objemu dat pomoci pracovníkům z obchodu nebo marketingu i jejich poznámky a aktivity evidované v Microsoft Excelu, MS OneNote či jiných programech. Každopádně je tato forma problematická z pohledu zabezpečení všech údajů pro firmu v případě, že by konkrétní lidé odešli a všechny informace by mohly odejít spolu s nimi,"* říká odbornice na CRM systémy Dita Sirotová.

Systémy CRM se mezi respondenty nejčastěji používají pro analýzu a správu dat (30 % dotázaných) a také správu dokumentů (28 % účastníků dotazníku). Největší přínos je pro ně při práci automatizace procesů a zlepšení komunikace, jak uvedla opět necelá třetina zaměstnanců. U této otázky byl zbytek odpovědí poměrně rovnoměrně zastoupen (mezi 16 a 23,8 %), za další výhody jsou považovány například personalizovaný marketing, integrace s dalšími systémy nebo centralizace informací.

"CRM by měl být skutečně systém, kde se centralizují potřebné informace o zákaznících nebo konkurenci a je možné následně s těmito daty pracovat. Moderní nároky dnešní doby přinášejí však silnou potřebu automatizace některých procesů jak v oblasti marketingu, tak i v oblastech péče o zákazníky - a to moderní CRM dokáže významně podpořit," říká Dita Sirotová.

Budoucnost je za rohem

Rozšiřování CRM systémů se projevuje jak směrem k menším podnikům, kterým se implementace vyplácí, tak směrem do nových odvětví, kde nebylo zastoupení tak časté. *"Pravdou je, že požadavky na funkčnost CRM systému se mohou lišit dle odvětví nebo specifických potřeb jednotlivých firem. S příchodem možností rozšiřovat funkčnost a možnosti CRM systémů pomocí low-code platformy, jakož*

i s příchodem cloudových řešení se stávají tyto systémy dostupnější i pro menší firmy, ale i pro nové segmenty," říká Sirotová.

Digitalizace komunikace je důležitá například pro zdravotnická zařízení, kde stojí na prvním místě péče o pacienta. Stejně tak je ale důležité snižování nákladů na administrativu a zvyšování požadavků na zabezpečení všech potřebných informací na jednom místě. K tomu jsou právě vedle nemocničních a ekonomických informačních správců vhodné nástroje a funkčnosti v CRM systémech, jak dodává Sirotová: *"I v tomto odvětví očekáváme pozitivní vliv umělé inteligence. Ta může posunout úspěšnost zdravotní péče na zcela novou úroveň."*

O společnosti Seyfor

Seyfor se řadí k velkým evropským dodavatelům ICT řešení. Společnost má přes 1700 zaměstnanců a celosvětově obsluhuje zákazníky ve 38 státech. Dlouhodobě patří k nejrychleji rostoucím IT společnostem v regionu. Je největším výrobcem účetních, ERP a mzdových a personálních systémů v České republice, v roce 2023 očekává Seyfor opět 30% růst a obrát bezmála 4 miliardy korun. Společnost uskutečnila v posledních letech desítky významných akvizic IT firem v České i Slovenské republice a také na Balkáně. Ovládajícími vlastníky společnosti jsou slovenská private equity společnost Sandberg Capital a Martin Cígler. Firma byla založena v roce 1990 jako Cígler Software, v letech 2017–2022 působila pod značkou Solitea.

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/rozsireni-crm-systemu-je-v-ceskych-firmach-stale-pomern-e-nizke-do-vyuziti-se-ale-zapojuji-casteji-male-podniky-a-spolecnosti-z-novych-odvetvi/2443261>