

# Podnikání na internetu

## Přednáška č. 6

doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.  
suchanek@opf.slu.cz

# CRM & ERP

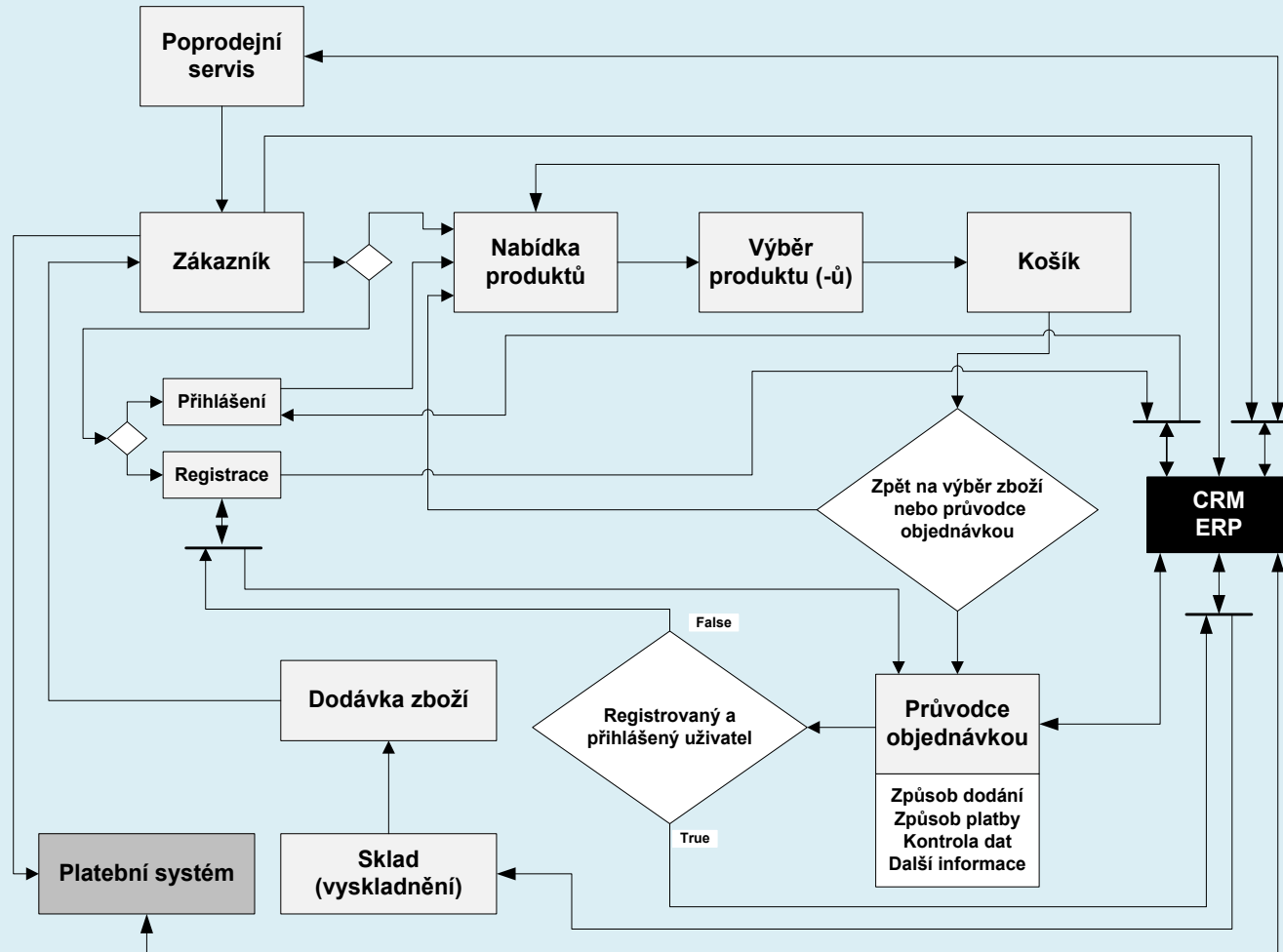
- Zákazník & Prodejce – komunikační rozhraní
  - WWW
  - Telefon
  - E-mail
  - Sociální sítě
  - Tištěné dokumenty

# CRM & ERP

- Webový server
  - Struktura internetového obchodu
  - Držení se osvědčených postupů
  - Rozšiřovat možnosti (typy zobrazení, efektivní odkazy, intuitivnost, 3D, apod)
  - Dodržovat zásady World Wide Web Consortium (W3C) – tvorba webových standardů

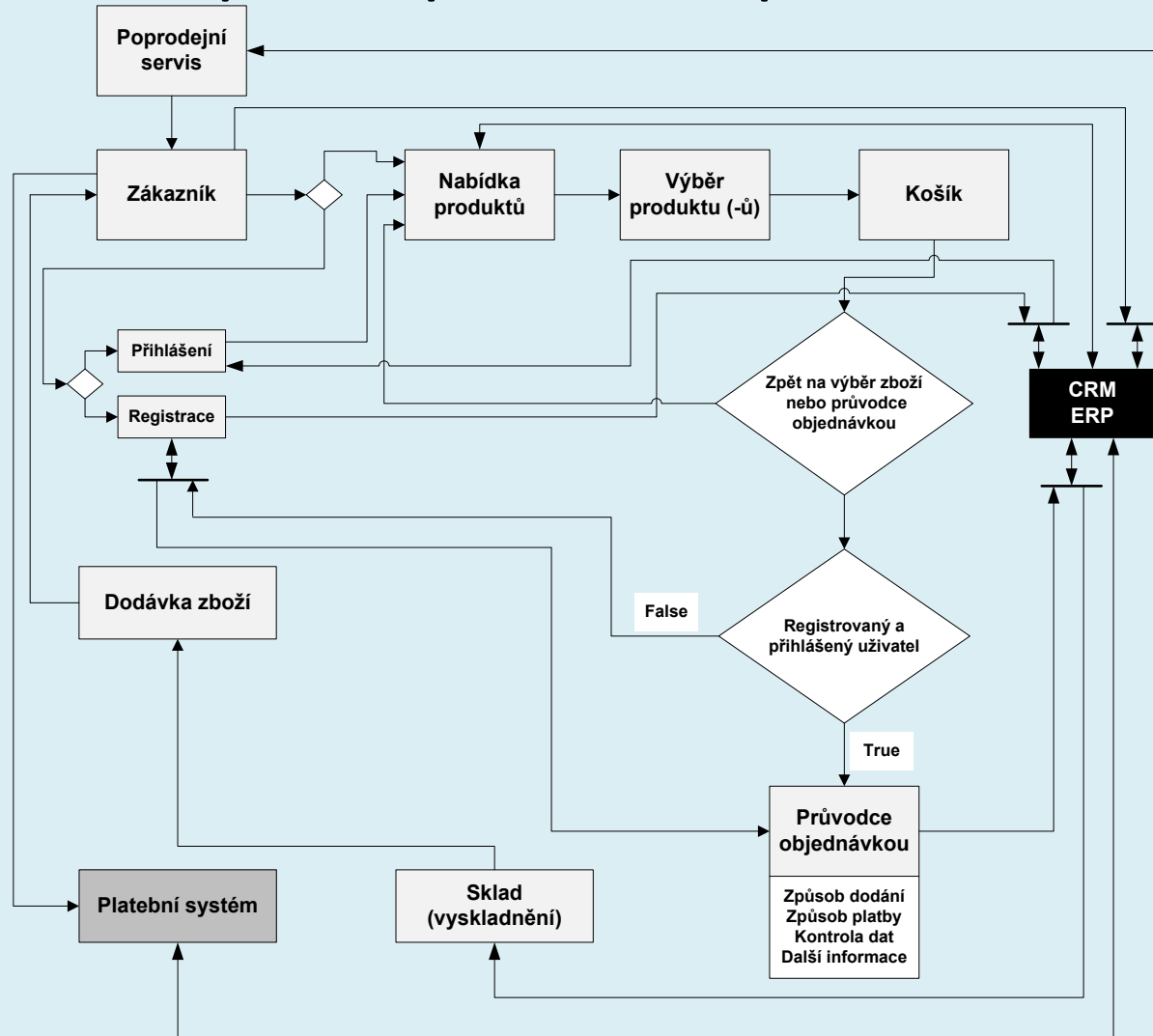
# CRM & ERP

- Registrace – při průvodci objednávkou



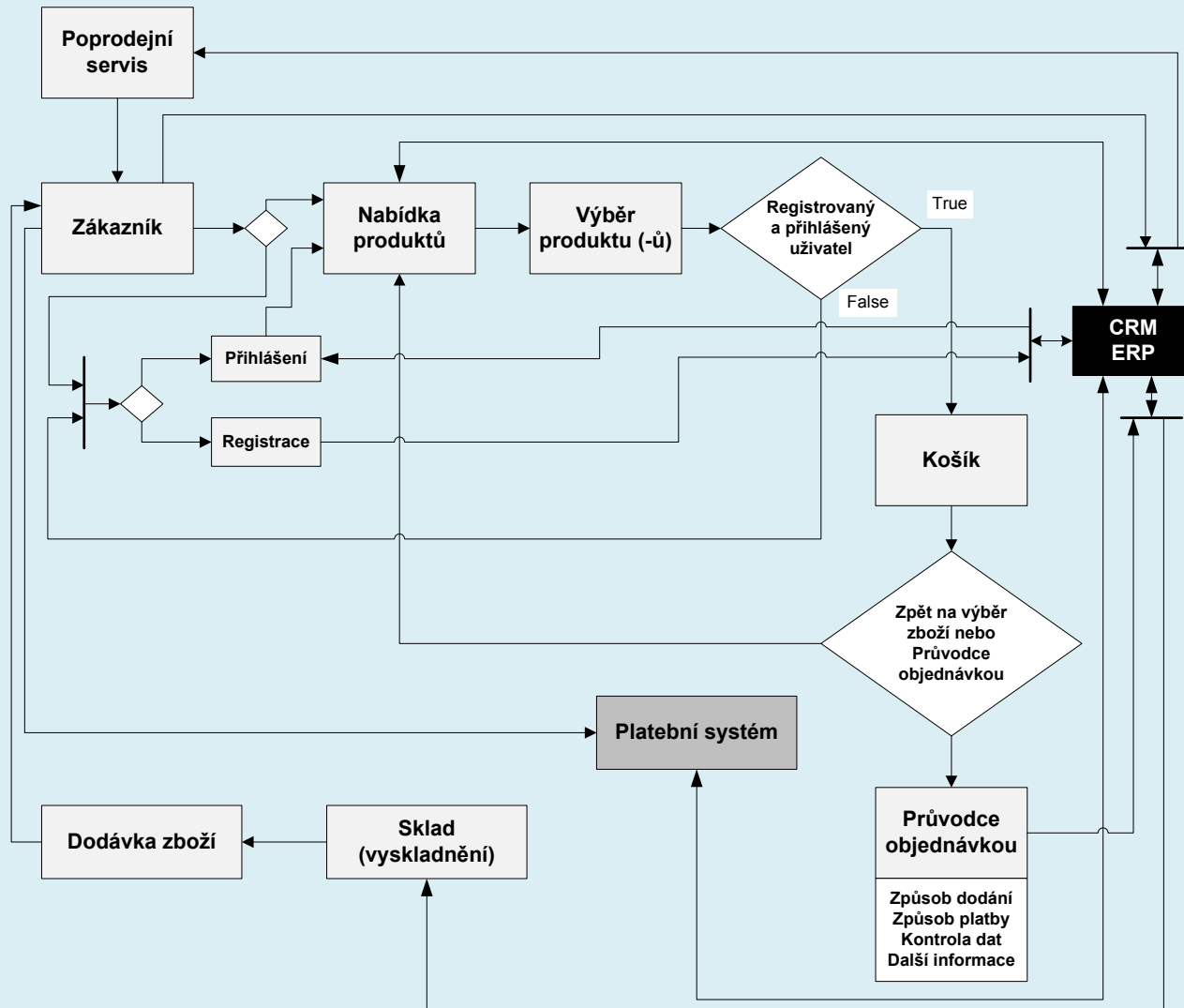
# CRM & ERP

- Registrace – před spuštěním průvodce objednávkou



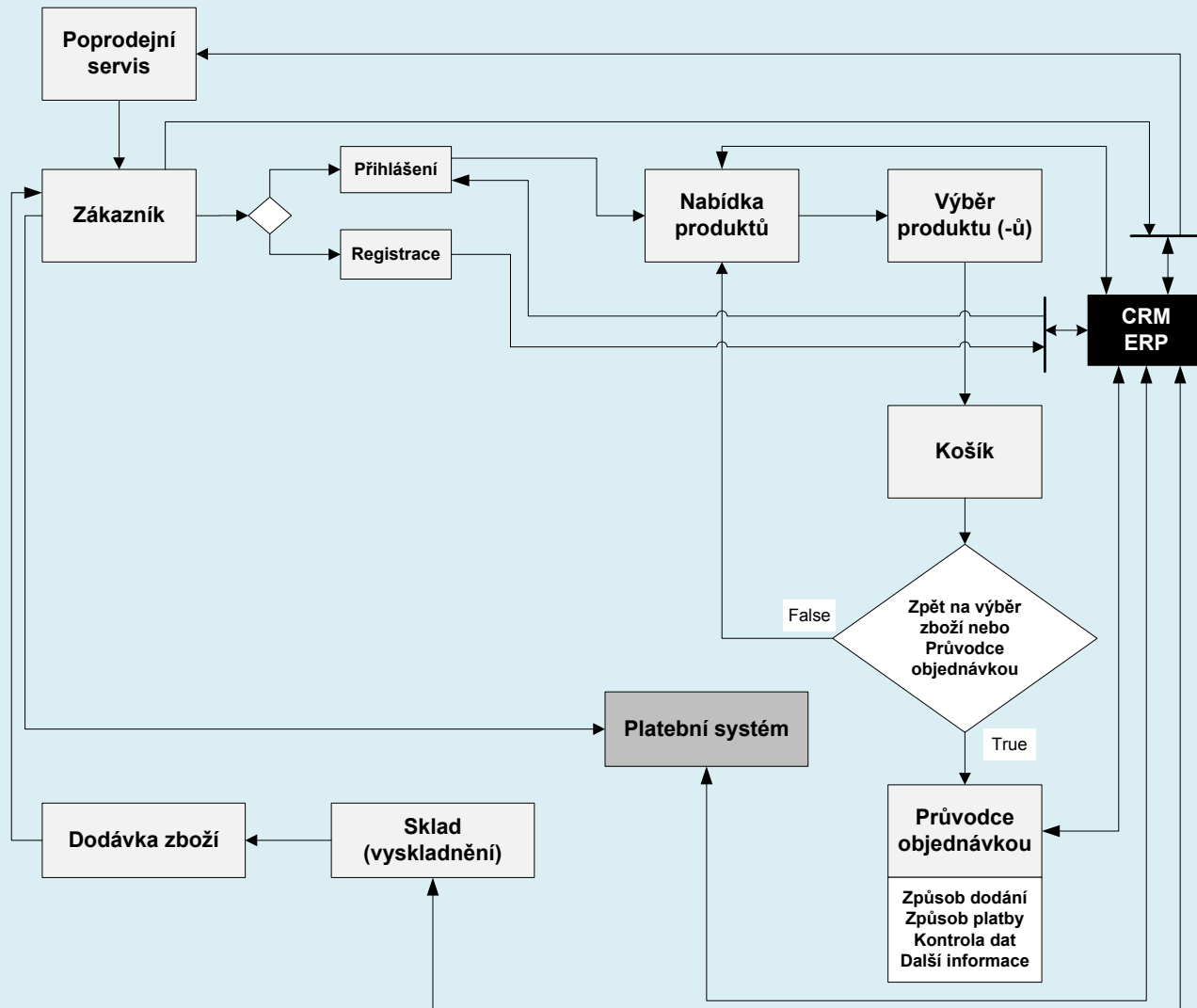
# CRM & ERP

- Registrace – před vkládáním zboží do koše



# CRM & ERP

- Registrace – při vstupu na www (např internetová tržiště)



# CRM & ERP

- CRM (Customer Relationship Management)
  - Technologie
  - Filosofie
  - Psychologie
  - Sociální citění
  - atd.



# CRM & ERP

- CRM – Kooperativní
  - Komunikace se zákazníky
  - Spolupráce s okolím podniku
  - Zdrojem dat jsou produkční databáze, informace z webových aplikací, informace z kontaktních center, marketingových průzkumů apod.
  - Využívají se ve službách a marketingu
  - Patří zde například i problematika struktury www, například aby uživatelé našli sami odpovědi na otázky (instalace, manuál, technické dotazy apod.).

# CRM & ERP

- CRM – Operativní
  - Automatizace a řízení podnikových procesů
  - podpora prodejních aktivit SFA (sales force automation) – nástroje řízení kontaktů, podpora prodejní činnosti, jako například řízení obchodních případů, předpovědi obratu;
  - podpora marketingových aktivit EMA (enterprise marketing automation) – segmentace, vytváření marketingového plánu, sledování významných obchodních případů, analýza trendů a další funkcionality využívající analytickou část CRM;

# CRM & ERP

- CRM – Operativní
  - podpora servisních aktivit CSS (customer service and support) – organizace servisu, podpora servisních zásahů u zákazníka, informace o produktech a jejich opravách, integrace s obchodními a marketingovými aplikacemi.

# CRM & ERP

- CRM – Analytické
  - Analýza dat v databázích
  - Hledání vztahů a souvislostí
  - Rozšiřující informace o zákaznících, jejich historii, vývoji obchodních podmínek, údaje o zákaznické spokojenosti, o zpracovaných objednávkách, o instalovaných produktech, konkurenci atd.
  - Využití Business intelligence

# CRM & ERP

- SCRM
  - CRM s využíváním sociálních sítí
  - V klasickém CRM je získávání spíše předmětem otázek iniciovaných podnikem, ale u sCRM přináší informace a potřeby zákazníci sami o sobě v konverzacích

# CRM & ERP

- ERP

- Systém, jímž podnik (nebo jiná organizace) za pomoci počítače řídí a integruje všechny nebo většinu oblastí své činnosti, jako jsou plánování, zásoby, nákup, prodej, marketing, finance, personalistika, atd.
- Modulární systém
- Podporuje všechny úrovně řízení

# CRM & ERP

- <https://www.systemonline.cz/erp/>
- <https://www.systemonline.cz/crm/>

# CRM & ERP

Otázky?????