

Podnikání na internetu

Přednáška č. 6

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

CRM & ERP

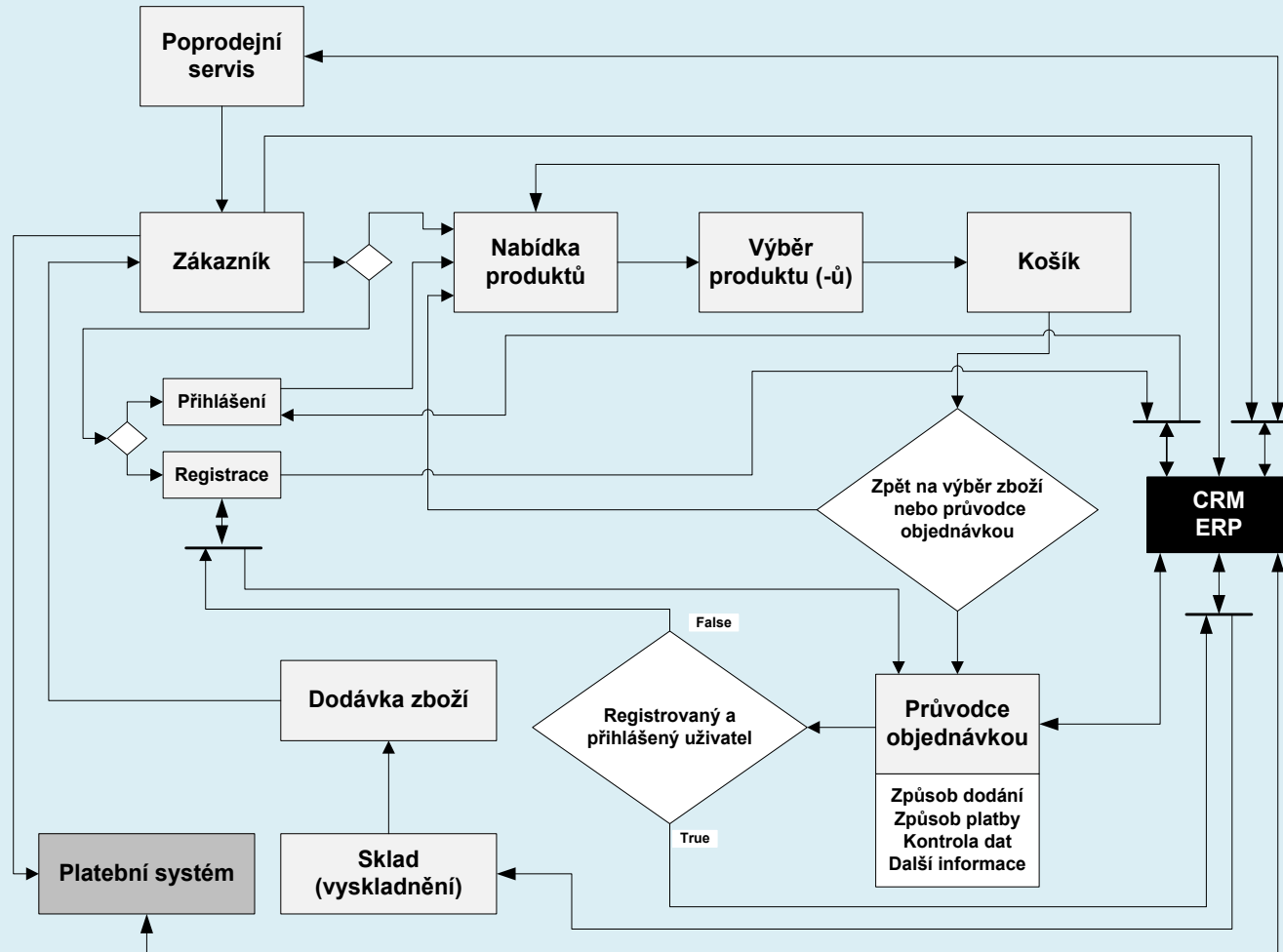
- Zákazník & Prodejce – komunikační rozhraní
 - WWW
 - Telefon
 - E-mail
 - Sociální sítě
 - Tištěné dokumenty

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

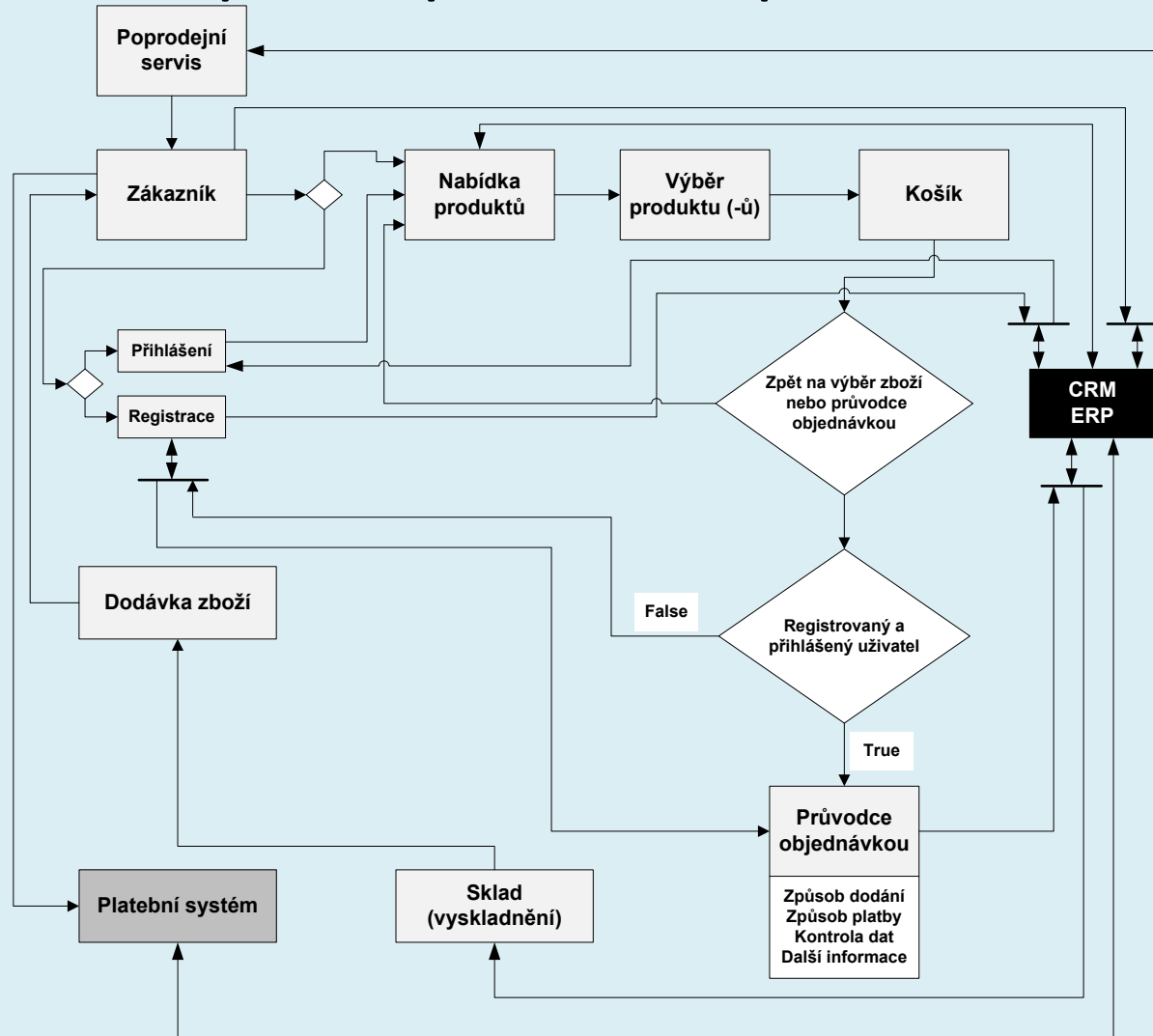
CRM & ERP

- Registrace – při průvodci objednávkou



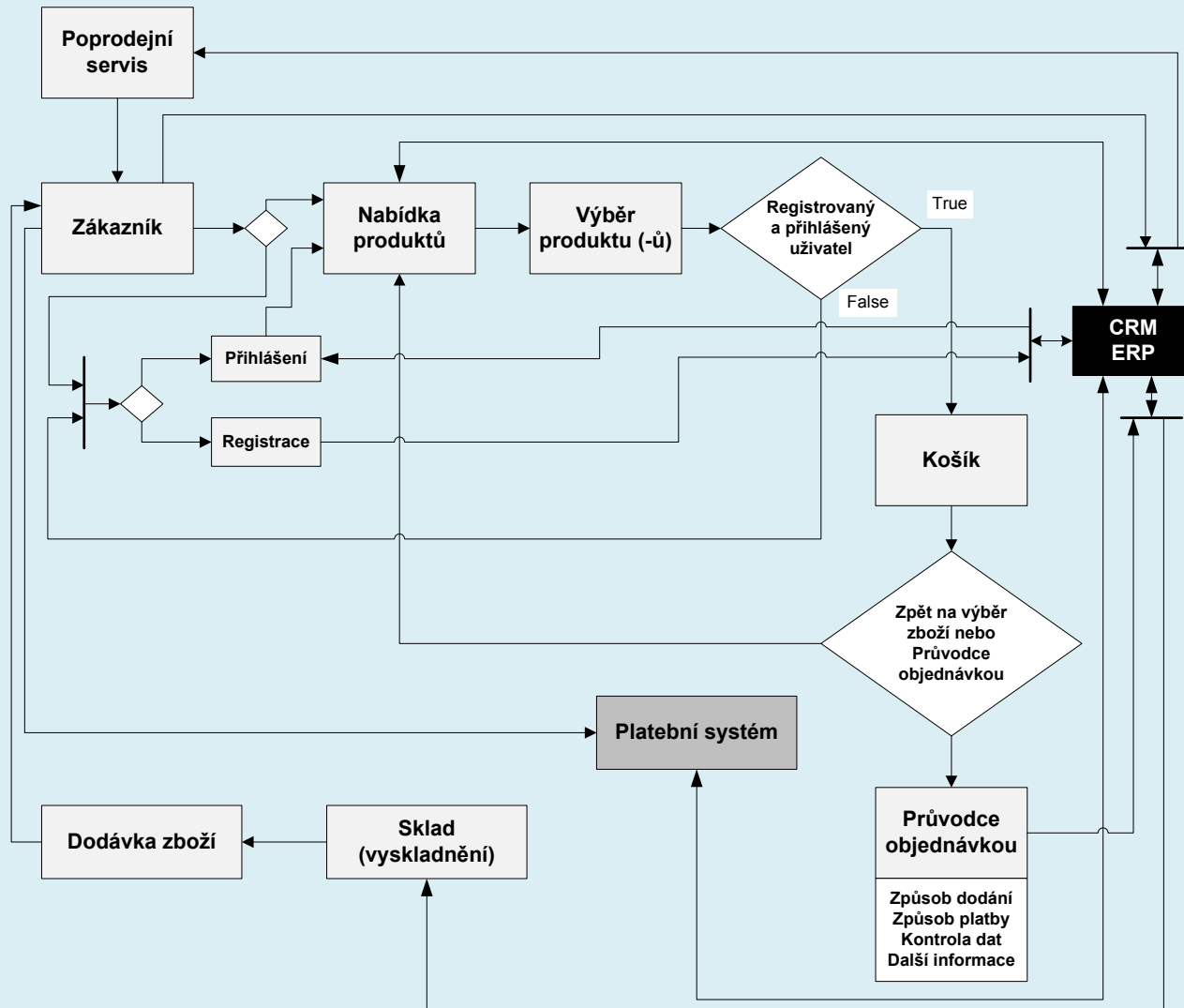
CRM & ERP

- Registrace – před spuštěním průvodce objednávkou



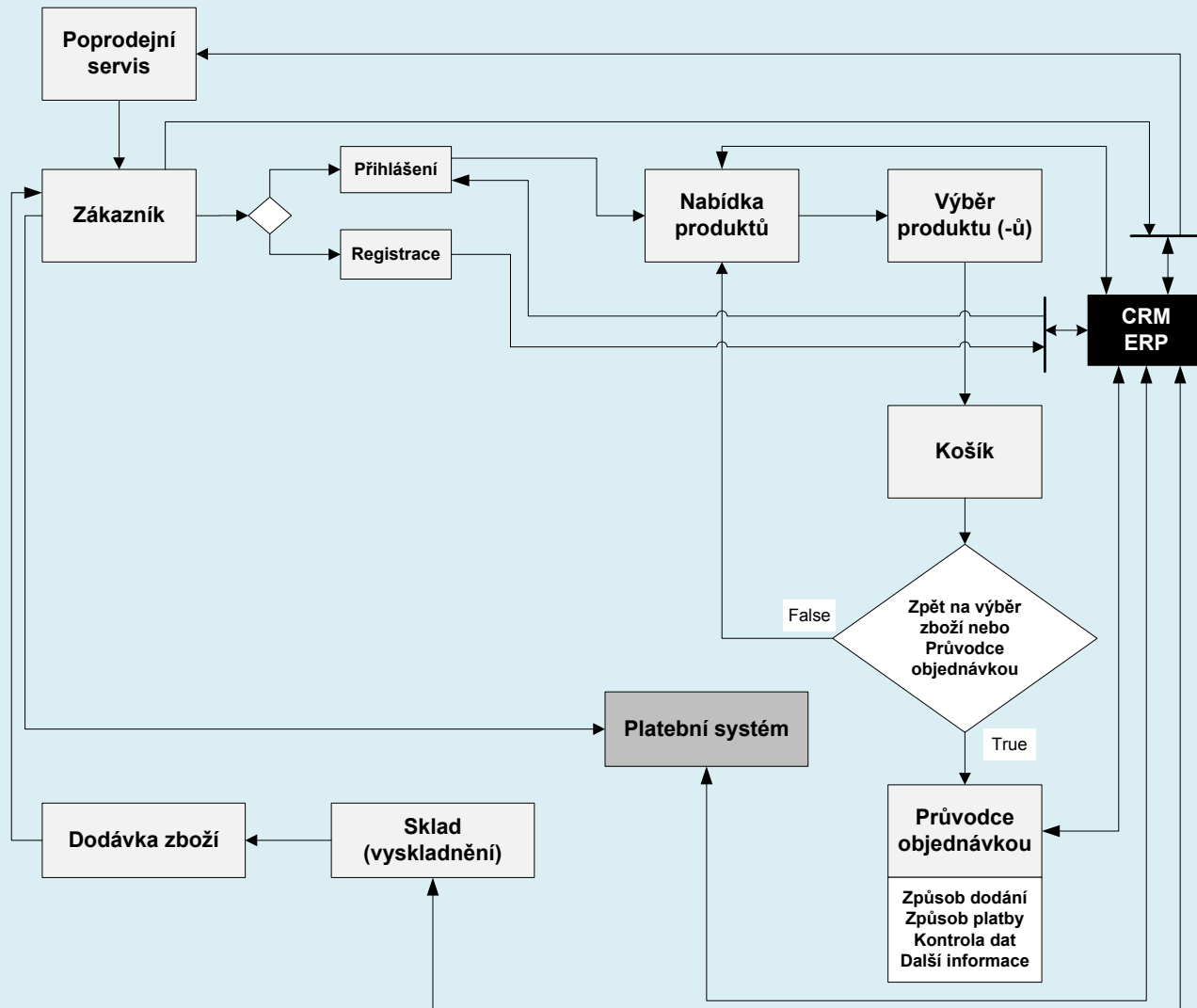
CRM & ERP

- 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?????