



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

## Prezentace předmětu: **Podnikání na Internetu**

Vyučující:  
**doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ

# Podnikání na Internetu

Přednáška 6



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

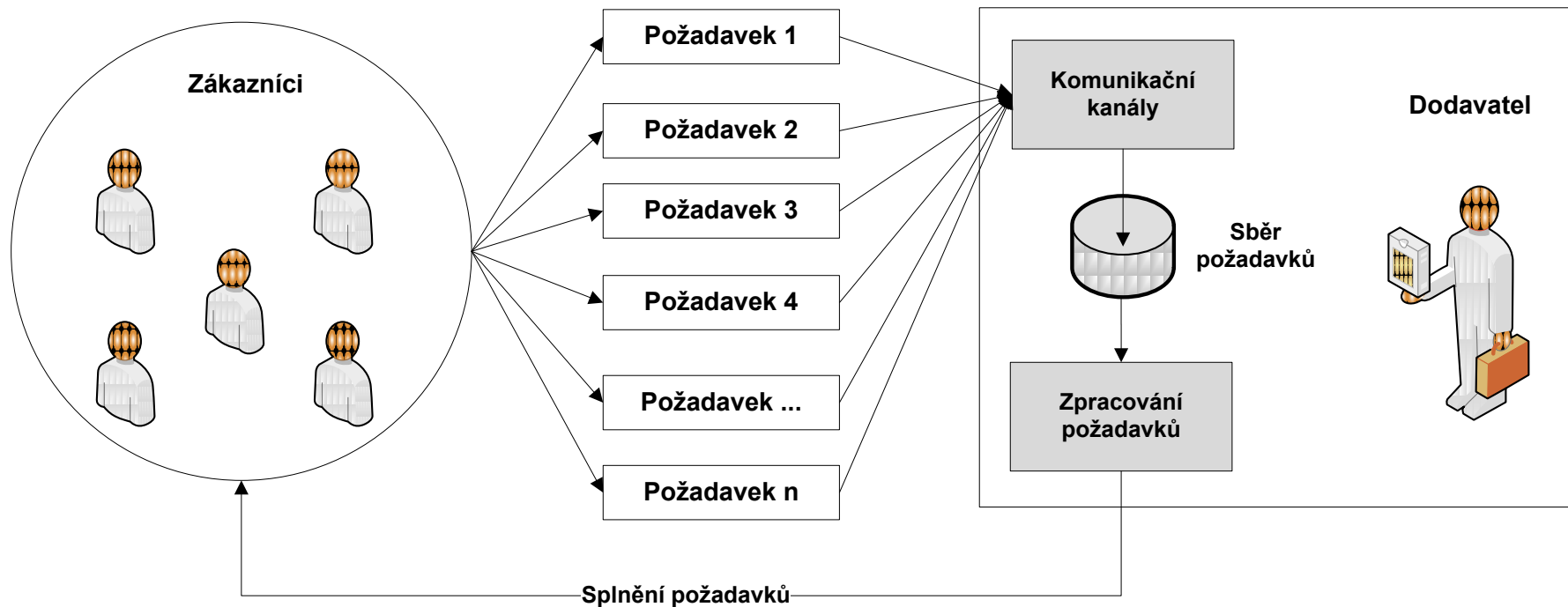
**OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ**

**doc. Mgr. Petr Suchánek, Ph.D.**

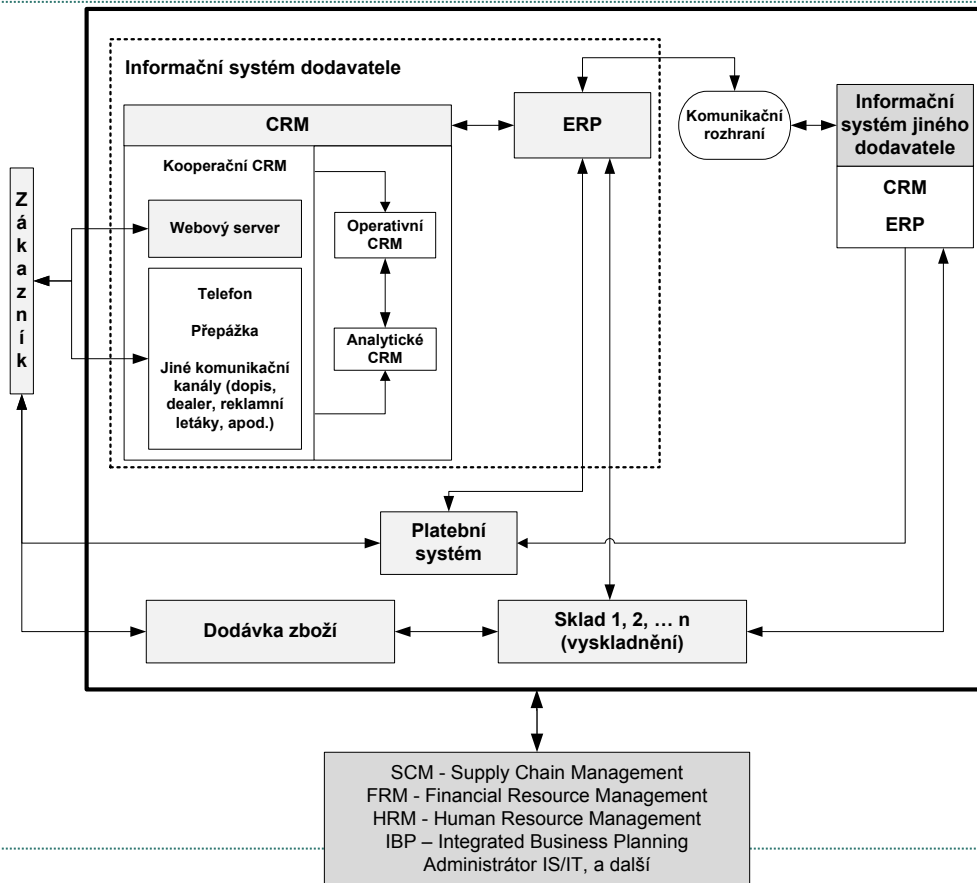
# Architektura systému e-commerce



SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



# Architektura systému e-commerce



# CRM (Customer Relationship Management)

---



- Každá společnost se zabývá těmito problémy:
  - Udržení stávajících zákazníků;
  - Porozumění zákazníkům;
  - Schopnost jim naslouchat;
  - Identifikace klíčových procesů;
  - Zvyšování spokojenosti zákazníků při zlepšování klíčových procesů;
  - Tvorba marketingové strategie k udržení stávajících zákazníků a získání nových;
  - Schopnost oslovit nové zákazníky.

# CRM (Customer Relationship Management)

---

- CRM - programy, které umožňují:
    - shromažďovat údaje o zákaznících;
    - třídit údaje o zákaznících;
    - zpracovávat údaje o zákaznících.
  - CRM systémy pomáhají sledovat a vyhodnocovat veškeré obchodní aktivity v rámci celé společnosti.
  - CRM systémy se ve firmách objevují od počátku devadesátých let, kdy k jejich rozvoji přispěly nové možnosti v oblasti e-business, růst nákladů na získávání nových zákazníků a snižování průměrného zisků u většiny běžných produktů.
-

# CRM (Customer Relationship Management)

---



- Cíle CRM
  - zlepšit cílení služeb;
  - lépe porozumět zákazníkům;
  - identifikovat konkrétní potřeby zákazníků.
- CRM je podpora dlouhodobé strategie na poli:
  - komunikace;
  - marketing;
  - obchodu;
  - servisu.

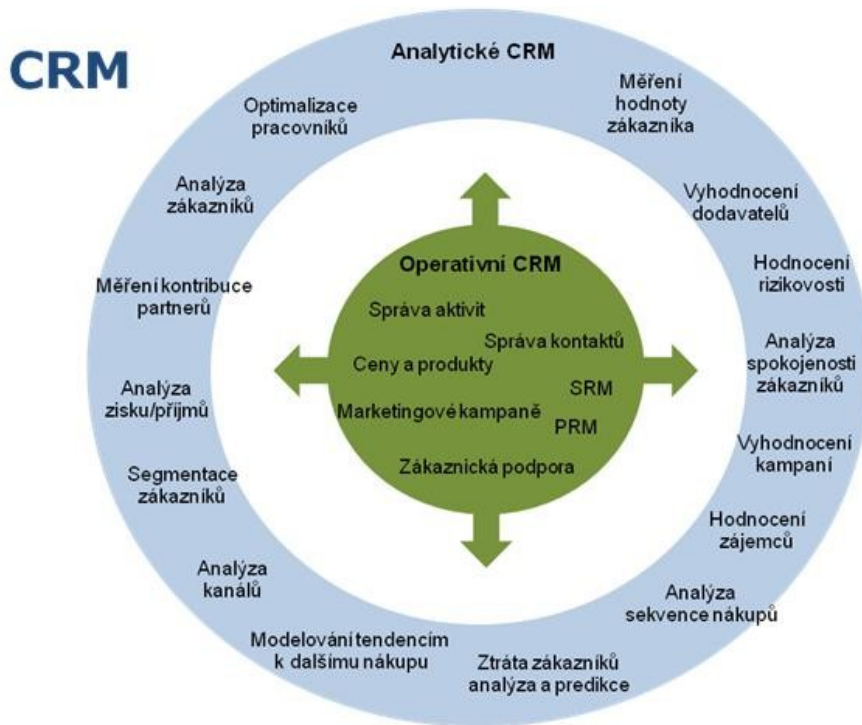
# CRM (Customer Relationship Management)

---

- CRM nám pomáhá získat detailní informace o:
  - Aktuálních zákaznících a jejich potřebách a využívaných službách či produktech, které kupují;
  - Veškerých obchodních transakcích (fakturace, objednávky, poptávky);
  - Zákaznických službách (jaké nejvíce využívají, helpdesk, podnikové služby);
  - Analýze a strategii (plánování marketingových kanálů, kontaktní střediska, rozvoj marketingových služeb apod.).



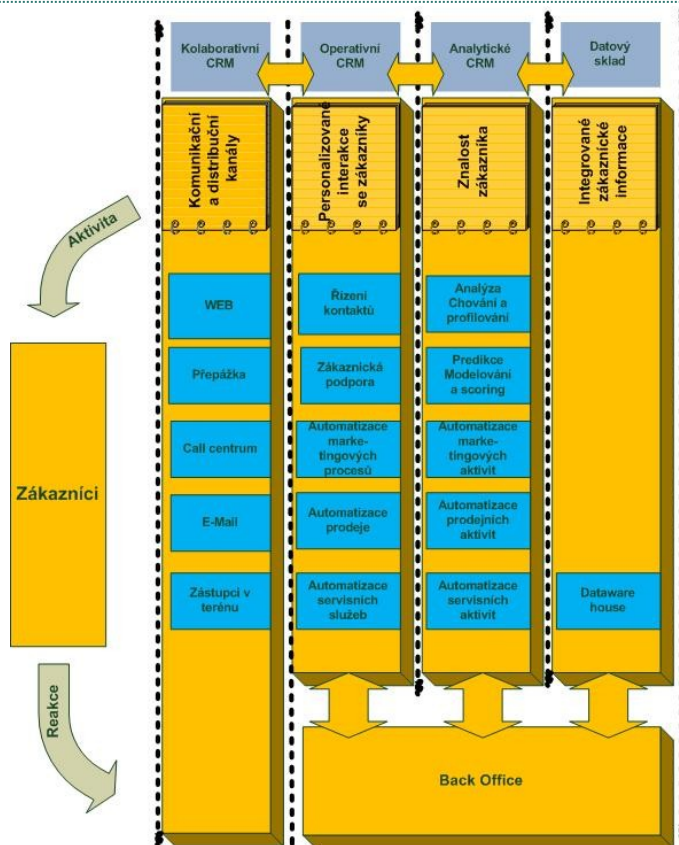
# CRM (Customer Relationship Management)



# CRM (Customer Relationship Management)



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**  
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ



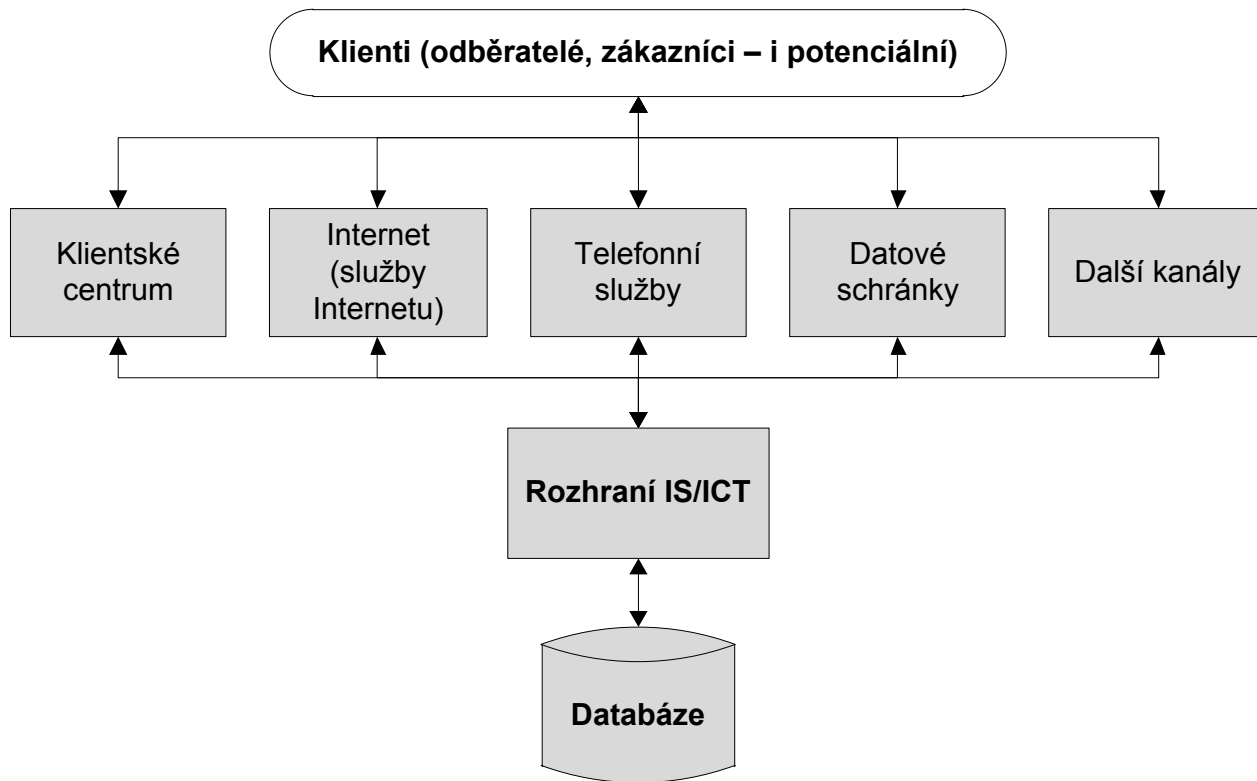
# Kooperační (kolaborativní) CRM

---



- Všechny druhy kontaktů se zákazníkem, jako jsou např.
    - nejružnější publikace zasílané na adresu zákazníků a potenciálních zákazníků;
    - elektronická pošta;
    - diskuse a konference na webu;
    - všechny kombinace kontaktů, jako např. zákazník-obchodník, obchodník-pracovník marketingu.
  - Do kolaborativních CRM se řadí:
    - aplikace mobile office podporující práci obchodníků na místě u zákazníka (mobil);
    - podpora komunikace přes web a e-mail;
    - nástroje určené k řízení kontaktních center.
-

# Kooperační (kolaborativní) CRM



- Operativní CRM se někdy nazývá tzv. „front office“ a slouží k podpoře:
    - prodeje;
    - marketing;
    - zákaznických služeb.
  - Podporuje rutinní činnosti ve společnosti typu:
    - zpracování korespondence;
    - identifikace partnera či evidence kontaktů;
    - osoby partnera;
    - významné události týkající se partnera.
-

- Umožňují (na základě informací z operativního CRM a dalších modulů):
    - analyzovat vztahy s jednotlivými zákazníky;
    - zpracovávat příležitosti nových vztahů;
    - evidovat marketingové akce;
    - hodnotit výsledky obchodníků a dealer;
    - hledat nové, dosud neznámé souvislosti.
  - Analytické CRM se soustředí na analýzu dat o chování zákazníků, na predikci jejich chování, dále analyzuje a hledá nové prodejní příležitosti.
-

- Označení pro strategii CRM, která využívá technologií webu 2.0 a služeb sociálních sítí.
  - Je silně orientovaná na zákazníka a na vybudování silných zákaznických vztahů.
  - Podstatná změna je v získávání informací o zákaznících. V klasickém CRM je získávání spíše předmětem otázek iniciovaných podnikem, ale u sCRM přináší informace a potřeby zákazníci sami o sobě v konverzacích.
  - Social CRM nemá nahrazovat klasický koncept, spíše rozvíjet koncept stávající o další dimenzi. Přesná definice není ustálena a výklady pojmu se mohou lišit. Nejvíce citovaná definice je od Paula Greenberga
-

- Jaké má subjekt zkušenosti s problematikou CRM a příslušnými CRM IS?
  - Jak velká je daná organizace?
  - Jaký je k dispozici rozpočet?
  - Jak velká je cílová skupina?
  - Jaké jsou požadavky návratnosti investic?
  - Existuje na trhu CRM informační systém pro konkrétní firemní odvětví?
  - S jakým úspěchem a jaký typ systému využívají firmy obdobné ekonomické činnosti?
  - Které podnikové činnosti vzhledem k řízení vztahů se zákazníky by měly být automatizovány?
  - Automatizační činnosti by měly probíhat na úrovni operativní či analytické?
  - Jaká bude vazba CRM IS na další firemní informační systémy?
-



- Obsahuje CRM řešení funkcionality podporující automatizaci prodeje?
  - Jakým způsobem zvyšuje produktivitu prodeje?
  - Umožňuje automatické vyplňování formulářů / zaznamenávání hovorů?
  - Jak probíhá integrace řešení s existujícími aplikacemi?
  - Obsahuje i mobilní rozhraní?
  - Je možné dostat se k důležitým datům v systému kdekoliv a kdykoliv?
  - Jaké odborné znalosti a nástroje jsou nezbytné pro přizpůsobení řešení?
  - Je možné nasadit řešení do cloudu?
  - Jaký typ zákaznické podpory je součástí CRM systému?
  - Jakým způsobem budou data chráněna?
-

- Plánujete obnovu již existujícího CRM systému nebo jde o první implementaci?
- Jaké softwarové řešení momentálně využíváte?
- Na co chcete CRM prioritně využívat?
- Jaké jsou potřeby vaší společnosti?
- Jakým směrem chcete posunout váš byznys?
- Které procesy potřebujete zautomatizovat?
- Jsou data, která se budou integrovat do nového CRM systému, aktuální?
- Jaký je celkový rozpočet na projekt a harmonogram z vaší strany?

# Odkazy

---



- <https://www.youtube.com/watch?v=5dhR9fgeLiw>
- <https://www.youtube.com/watch?v=bgt1W0pEIE4>
- <https://www.youtube.com/watch?v=H5WRsefmIIU>



**Děkuji za pozornost**

**Otázky?**