

Architektura CRM a jeho prvky

Představení systému HubSpot CRM



**SILESIAN
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Ing. Radka Bauerová, Ph.D.

Seminář č. 6

27. 10. 2021

CÍLE SEMINÁŘE



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

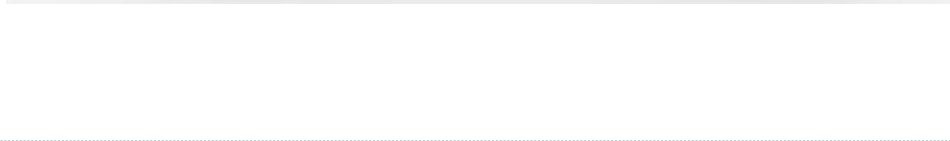
1. Diskuze nad výhodami využívání CRM softwarů v rámci operativní a kolaborativní části CRM
2. Představení systému HubSpot
3. Tvorba účtu v CRM systému HubSpot, pozvání spolupracovníků do systému, naplnění systému kontakty
4. Vymyšlení fiktivní společnosti v týmu (název, logo, prodávaný produkt, stanovení požadované úspěšnosti e-mailové komunikace realizované v zimním semestru)



Jaké zákaznické strategie znáte?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Jaké znáte typy CRM strategií?



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Můžeme si stanovit několik cílů implementace CRM?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Jaké jsou výhody využívání CRM softwarů ve firmě? Je vhodné mít implementačního partnera?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Charakterizujte analytickou část CRM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ



Znáte nějaké CRM software? Existují CRM software zdarma? Jaké jsou jejich výhody/rizika?



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

PLACENÉ CRM SOFTWARE

- **RAYNET CRM**
- **Dolisim CRM** (množství funkcí týkajících se marketingu, fakturace, zprávy zásob, konfigurace daní..)
- **Openflex** (základ zdarma – dokupují se moduly, 3 mil. uživatelů, evropské a africké země)
- **Zoho CRM** (je bezplatný pouze na 3 uživatele – více uživatelů už se platí dle konkrétního balíčku služeb, je vícekanálový – telefon, chat, e-mail a soc. sítě)

CRM SOFTWARE ZDARMA

- **HubSpot** (dlouhodobě v top 5)
- **Vtiger** (používá ji Nokia, Dexia, AGEON, Lenovo pro správu zákazníků)
- **SuiteCRM** (lze spravovat několik měn a automatizovat úkoly)
- **EspoCRM**

PŘEDSTAVENÍ SYSTÉMU HubSpot



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

HubSpot CRM vyniká jako „**all-in-one**“ marketingové řešení. Tento CRM software poskytuje společně všechny nástroje pro sledování a udržování jejich zákazníků. Umožňuje také **spravovat web, blogy, vstupní stránky, seznamy e-mailů a databázi kontaktů**.

Bezplatná verze umožňuje mimo jiné mít analytický panel s profesionálním a uživatelsky přívětivým rozhraním, poskytovat efektivní správu kontaktů a mít formuláře pro shromažďování informací a statistik.

The screenshot displays the HubSpot Marketing Email interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Contacts, Conversations, Marketing, Sales, Service, Automation, and Reports. Below this, the 'Marketing Email' section is active, showing a 'Manage' tab and a 'Health' indicator (BETA). A search bar for emails is present, along with 'Manage columns' and 'Export emails' options. A prominent red banner reads 'Remove the HubSpot logo from your emails. Unlock premium features with Marketing Hub Starter. Upgrade'. Below the banner is a table of email drafts and one sent email:

<input type="checkbox"/>	TITLE	LAST UPDATED	OPEN R...
<input type="checkbox"/>	New email Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	New email Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	fm Draft - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%
<input type="checkbox"/>	My first test email Sent - Updated 9/11/2021 by Radka Bauerová	Sep 11, 2021	0%

On the left side, there is a sidebar with 'All emails' (Draft, Scheduled, Sent, Archived) and 'Email tools' (Create hard bounced list).

INBOUND* MARKETING V HUBSPOT CRM



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Software HubSpot CRM je založen na **metodice Inbound Marketing**, která studuje chování návštěvníků a transformuje je současně na zákazníky a nové promotéry. To je možné díky integraci několika dalších nástrojů, které musí být aktivovány a nakonfigurovány ihned po vytvoření nového obsahu:

- Blog HubSpot
- Výzva k akci
- HubSpot Workflows



*Je soubor aktivit, jejichž cílem je oslovit zákazníka atraktivním a přínosným obsahem, tedy nikoliv přímou nabídkou produktu či služby. Pod **inbound marketing** je možné zahrnout: SEO, sociální sítě, PR články, newslettery, recenze, diskuze, blog apod.

INBOUND MARKETING V HUBSPOT CRM

- Nástroj „**Blog Hubspot**“ vede uživatele pomocí funkce optimalizace pro vyhledávače.
- Nástroj **Výzva k akci** umožňuje uživatelům jednat a interagovat s obsahem. Návštěvníci mohou například kliknout na odkazy, stáhnout elektronické knihy nebo se přihlásit například k odběru zpravodajů a webinářů. Tyto akce musí uživatele přivést k formulářům, vstupním stránkám nebo jiným stránkám dříve vytvořeným pomocí Hubspotu.
- V této fázi se doporučuje připravit řadu e-mailů s dobře optimalizovaným obsahem, aby si uchovali potenciální zákazníci a umístili je do trychtýře, aby se transformovali na skutečné zákazníci. Je to nástroj „**HubSpot Workflows**“, který to automatizuje díky filozofii HubspotCRM založené na e-mailovém marketingu a personalizované podpoře potenciálních zákazníků.



KONFIGURACE PŘÍMÉ INTERAKCE SE SOCIÁLNÍMI SÍTĚMÍ V CRM SYSTÉMU HUBSPOT

Otevřete nabídku „Social / Social Settings“ z ovládacího panelu HubSpot. Poté přidejte jeden nebo více účtů a připojte je k HubSpot. A konečně zbývá zahájit propagaci obsahu prostřednictvím nabídky „Social / PUBLISHING“.

Poznámka: toto je jen pro zájemce, pro potřeby semináře nebudeme účet propojovat!



TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



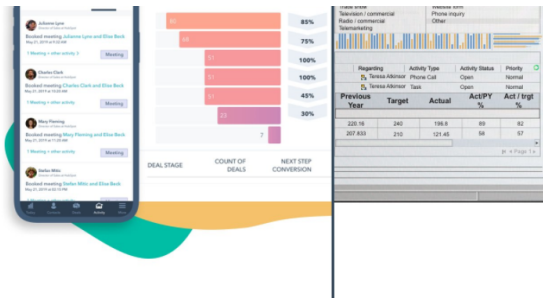
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

easy to use. Create delightful customer experiences.
Have a delightful time doing it.

Start free or get a demo

Get started with free tools, or get more
with our premium software.



The CRM Platform Your Whole Business Will Love

HubSpot's CRM platform has all the tools and integrations you need for marketing, sales, content management, and customer service. Each product in the platform is powerful alone, but the real magic happens when you use them together.

Get free CRM

Demo premium CRM



Want to chat about HubSpot?
I'm here to help you find your way.



TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



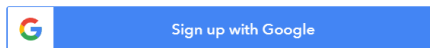
SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

Create your free account



Or

First name Last name

Email address

Next >

By continuing, you're agreeing to the [HubSpot Customer Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#)



HubSpot CRM is 100% free, forever.

No credit card needed

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

Nice to meet you Mellysa!

What industry are you in?

Primary/Secondary Education

×

Type to search

Next >

classpass

SOUNDCLOUD



Trello

vmware

SurveyMonkey

86,000 companies in over 120 countries are growing with HubSpot.

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

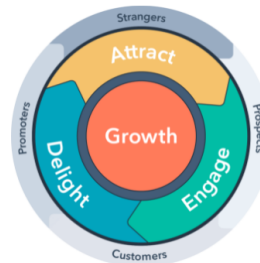
What is your job role?

Student

X

Type to search

Next >



Grow traffic. Convert leads.

All the tools you need to attract, generate, and nurture prospective customers and leads.

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

What is your company's
name?

Slezská univerzita v Opavě

Next >



HubSpot enables seamless cross-functional collaboration allowing us to launch global campaigns quickly. It's powerful. It's easy to use.



LEELA SRINIVASAN
Chief Marketing Officer



TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

How many people work at
your company?

1	2 to 5	6 to 10
11 to 25	26 to 50	51 to 200
201 to 1,000	1,001 to 10,000	10,001 or more



HubSpotters Fifi, Anne & Carlos
in Dublin, Ireland

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

< Back

What is your company's
website?

www.opf.slu.cz

Next >



Peter
Marketing, Dublin, Ireland

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.



Check your email

We've sent an email to LeadyMellysa@seznam.cz.

Click the link in the email to confirm your address and
activate your account.

Didn't get the email?

Check your spam folder or [click here](#)



TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

Create your password

.....



- ✓ At least 8 characters
- ✓ One lowercase character
- ✓ One uppercase character
- ✓ One number, symbol or whitespace character



Next >

TVORBA ÚČTU V CRM SYSTÉMU HUBSPOT



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Na stránce <https://www.hubspot.com/> si vytvoří jeden člen z týmu účet.

HubSpot

Which of these sounds most like you?

This will help us to give you the best start.

I have never used a CRM before

I'm new to HubSpot, but I have used a CRM before

I know my way around HubSpot pretty well



Your CRM is the **central place** for all your marketing, sales, and service information.

→ The part you want to explore first → Marketing

NAPLNĚNÍ SYSTÉMU KONTAKTY – PROSTŘEDNICTVÍM EXISTUJÍCÍ DATABÁZE



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Contacts

★ All contacts ▾

★ My contacts

+ Add view ▾

All views

Search



Contact owner ▾

Create date ▾

☰ Advanced (0)

1 of 8

This is your CRM. It's where you can store and manage your contact lists in one place. No more messy spreadsheets. [Learn more about CRMs](#)

Next: Start an import

(Don't worry. It's just a demo and you're not importing anything for real)

Import

Create contact

☰ Edit columns

You have no contacts in Hul

This is where your contacts will appear after importing

NAPLNĚNÍ SYSTÉMU KONTAKTY – RUČNĚ



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Contacts ▾
2 records

Actions ▾ Import **Create contact**

★ All contacts ▾ ★ My contacts ★ Unassigned contacts + Add view All views

Search name, phone, e Contact owner ▾ Create date ▾ Last activity date ▾ Lead status ▾ More filters Table actions ▾ Save view

<input type="checkbox"/>	NAME ↕	EMAIL ↕	PHONE NUMBER ↕	CONTACT OWNER ↕	ASSOCIATED C
<input type="checkbox"/>	Brian Halligan (Sample Contact)	bh@hubspot.com	--	Unassigned	HubSpo
<input type="checkbox"/>	Maria Johnson (Sample Contact)	emailmaria@hubspot.com	--	Unassigned	HubSpo

< Prev 1 Next > 25 per page ▾



Current task: Create your first contact. [Learn more](#) Next Tasks ▾ Back to user guide ✕

Create contact ✕

Email

First name

Last name

Contact owner
 MySpoc CRM Start by entering the contact's name, email, or both.

Job title

Phone number

POZVÁNÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ DO SYSTÉMU



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARPATSKÉ



Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾








Slezská univerzita v Opavě ▾

Contacts ▾
3 records

Actions ▾ Import Create contact

All contacts ▾ My contacts Unassigned contacts + Add view All views

Search name, phone, e Q Contact owner ▾ Create date ▾ Last activity date ▾ Lead status ▾ More filters Table actions ▾ Save view

<input type="checkbox"/>	NAME ▾	EMAIL	PHONE NUMBER	CONTACT OWNER	ASSOCIATED CON
<input type="checkbox"/>	 Radka Bauerová	bauerovaradu@gmail.com	--	 Mellysa CRM (leadymellysa@s...	 --
<input type="checkbox"/>	 Brian Halligan (Sample Contact)	bh@hubspot.com	--	Unassigned	 HubSpot, I
<input type="checkbox"/>	 Maria Johnson (Sample Contact)	emailmaria@hubspot.com	--	Unassigned	 HubSpot, I

< Prev 1 Next > 25 per page ▾

POZVÁNÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ DO SYSTÉMU



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Contacts ▾ Conversations ▾ Marketing ▾ Sales ▾ Service ▾ Automation ▾ Reports ▾

🔍 📄 ⚙️ 🔔 👤 Slezská univerzita v Opavě ▾

User Guide

Here are some tips and setup tasks to help you get started

Marketing Hub Free

Sales Hub Free

Service Hub Free

Operations Hub Free

Your plan: [Free tools and CRM](#)

DISCOVER WHAT YOUR TOOLS CAN DO

Add Your Contacts in 3 Easy Steps

It's easy to do and we'll walk you through the process. Your data is safe and secure and will never be shared.

[Start import](#)

Or start an [advanced import](#) if you're adding more than contacts.

Invite someone to try HubSpot with you

Every user is 100% free forever.

STEPS TO GET STARTED WITH HUBSPOT

Progress: 25%

Import your contacts

Organize, track, and manage your valuable leads in your HubSpot contacts database.

[Learn more](#)

[Import contacts](#)

[Skip for now](#)

[Show more tasks](#)

[Chat](#) [Help](#)

POZVÁNÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ DO SYSTÉMU



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Invite someone to try HubSpot with you

Every user is 100% free forever.

Add their email address

bauerova@opf.slu.cz

Send quick invite

Make super admin ⓘ

Ready to start using HubSpot with your team?

Set their access permissions and invite them [here](#).



POZVÁNÍ SPOLUPRACOVNÍKŮ DO SYSTÉMU

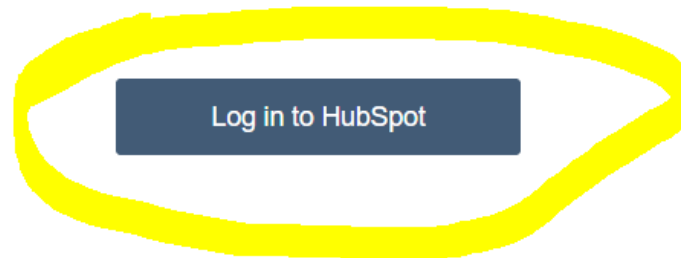


SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Join Mellysa CRM in HubSpot

V e-malu:

HubSpot is marketing, sales, and service software that helps businesses grow. To get started, login by clicking the button below.



For added security, this link will only work for 24 hours after it was sent. If you need a new link, [request a password reset](#), follow the

TÝMOVÝ ÚKOL – Naše fiktivní společnost

V týmu diskutujte nad tím, jak by měla vypadat Vaše fiktivní společnost.
Na příští seminář vypracujte následující úkoly:

1. Specifikujte si svou fiktivní společnost.
 - název společnosti
 - prodávaný produkt (vytvořit, nafotit, nebo nakreslit – mít na další hodinu ve formátu obrázku (PNG nebo GIF)
 - specifikace mise a vize společnosti
 - popřemýšlet na designem loga společnosti
2. Stanovte si požadovanou úspěšnost e-mailové komunikace, kterou budete realizovat v následujících seminářích (v %).
3. Naplňte systém kontakty (alespoň 30 kontaktů/tým).





SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost



Máte dotazy?

