

**FUTURE SALES.**

**CRM průzkum**

# O průzkumu.

## Nejvyužívanější CRM systémy mezi účastníky průzkumu.

Tzv. “customer relationship management” (CRM) nástrojů je dnes na trhu několik desítek. Najít to správné řešení pro svou společnost je proto často velmi složitý úkol. Do tohoto průzkumu jsme se pustili proto, abychom českým společnostem usnadnili orientaci v aktuální nabídce a dali jim do roukou informace, data a srovnání, od kterých se mohou odrazit.

Sběr dat probíhal formou internetové ankety mezi českými společnostmi od dubna do srpna 2020. Nutnou podmínku pro zapojení se do průzkumu byla velikost prodejního týmu alespoň o dvou lidech. Do průzkumu se nakonec zapojilo 408 subjektů. Respondenti odpovídali na otázky pomocí digitálního chatbota od společnosti FeedYou. Propagace průzkumu probíhala zejména na sociální síti LinkedIn.

Výsledky průzkumu nelze brát, vzhledem k rozložení a způsobu sběru dat, za obecně platná pravidla, která lze aplikovat na celý trh.

Výstup, který máte aktuálně před sebou, je rozdělený do dvou částí:

1. Obecné výsledky a závěry z průzkumu.
2. Personalizovaný výstup a doporučení pro vaši společnost, který jsme upravili na základě segmentu trhu, ve kterém vaše firma působí a také dle velikosti prodejního týmu.

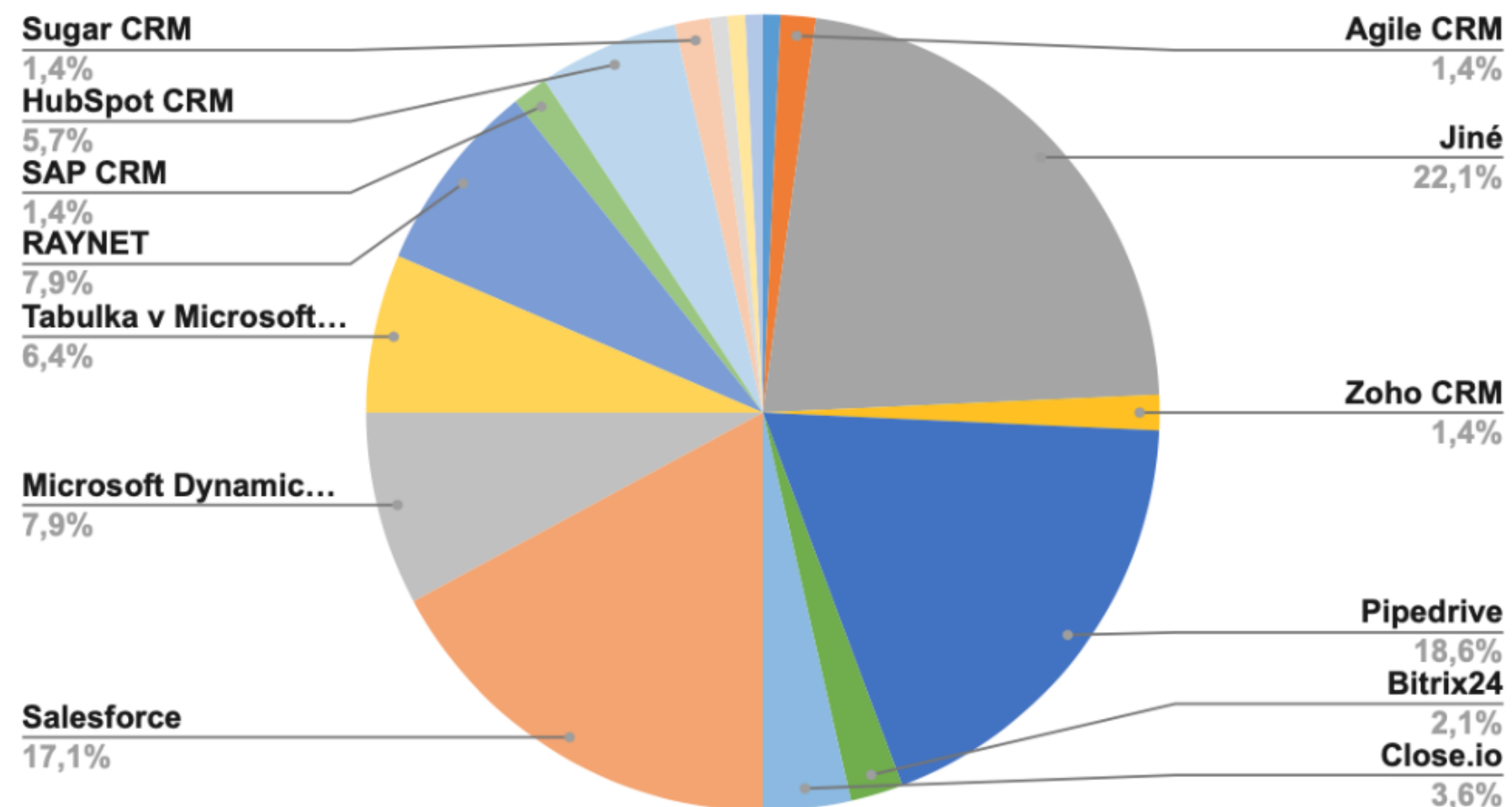


# Obecné výsledky průzkumu.

# Obecné závěry z průzkumu.

## 1. Nejvyužívanější CRM systémy:

1. Pipedrive (18,6 %)
2. Salesforce (17,1 %)
3. RAYNET / Dynamics 365 (7,9 %)



**Poznámky autorů:** Mezi respondenty se největší popularitě těší řešení od Pipedrive a Salesforce. O třetí příčku se dělí český Raynet a Dynamics 365 od společnosti Microsoft.

# Obecné závěry z průzkumu.

## 2. Nejvyužívanější CRM systémy dle velikosti firmy (počet zaměstnanců ve firmě):

| Velikost firmy | % respondentů | 3 nejpoužívanější CRM nástroje v této skupině |
|----------------|---------------|---|
| 1 - 10         | 18,9 %        | Pipedrive, RAYNET, Salesforce                 |
| 11 - 50        | 40,5 %        | Pipedrive, Salesforce, HubSpot/Dynamics 365   |
| 51 - 200       | 20,7 %        | RAYNET, Salesforce, Pipedrive                 |
| 210 +          | 19,8 %        | Salesforce, Dynamics 365                      |

### Poznámky autorů:

- Salesforce je jediné řešení, které se používá ve všech sledovaných skupinách.
- RAYNET a Pipedrive jsou oblíbená řešení spíše v menších a středně velkých společnostech.
- Korporace dávají přednost robustnějším řešení od Salesforce či Microsoft.

# Obecné závěry z průzkumu.

## 3. Nejpoužívanější CRM dle velikosti obchodních týmů:

| Velikost obchodního týmu | % respondentů | 3 nejpoužívanější CRM nástroje v této skupině |
|--------------------------|---------------|---|
| <i>Neuvedeno</i>         | 24,0 %        | Salesforce, Pipedrive, Microsoft Excel        |
| 2-5                      | 36,3 %        | Pipedrive, Salesforce, HubSpot                |
| 6-10                     | 20,5 %        | Dynamics 365, Pipedrive, RAYNET               |
| 11-20                    | 7,5 %         | Salesforce, Pipedrive, RAYNET                 |
| 21-50                    | 4,2 %         | RAYNET, Oracle Sales Cloud, Salesforce        |
| 50+                      | 7,5 %         | Salesforce, Dynamics 365, Jiné                |

### Poznámky autorů:

- Pipedrive využívají spíše menší prodejní týmy do 20 lidí.
- RAYNET je dle výsledků průzkumu oblíbený zejména u středně velkých prodejních týmů.
- Řešení od Oracle (Oracle Sales Cloud) a Microsoftu (Dynamics 365) potvrzují oblíbenost mezi korporacemi.
- Ve všech skupinách se do první trojky nejpopulárnějších řešení dostalo Salesforce, které tak potvrdilo, že je flexibilním řešením, které lze použít bez ohledu na velikost firmy.

# Obecné závěry z průzkumu.

## 4. Nejpoužívanější CRM dle segmentu trhu:

| Obor                            | % respondentů | 3 nejpoužívanější CRM nástroje v oboru    |
|---------------------------------|---------------|---|
| Automobilový průmysl            | 2,7 %         | Salesforce, Dynamics 365, Jiné            |
| Bankovníctví a finanční služby  | 3,6 %         | Salesforce                                |
| Farmaceutické a lékařské služby | 0,9 %         | RAYNET                                    |
| FMCG                            | 3,6 %         | Salesforce, Pipedrive, Jiné               |
| Import a export                 | 0,9 %         | Jiné                                      |
| IT/SaaS                         | 48,65 %       | Pipedrive, Salesforce, Dynamics 365       |
| Logistika                       | 0,9 %         | Pipedrive                                 |
| Marketing a PR                  | 8,11 %        | RAYNET, Pipedrive, Jiné                   |
| Nestátní neziskové organizace   | 0,9 %         | Salesforce                                |
| Poradenství v oblasti řízení    | 16,22 %       | Pipedrive, Salesforce, Dynamics 365       |
| Strojírenství                   | 5,41 %        | RYANET, SugarCRM, Tabulky Microsoft Excel |
| Telekomunikace                  | 1,8 %         | RAYNET, Jiné                              |
| Učení a vzdělávání              | 1,8 %         | RAYNET, Jiné                              |
| Vládní služby                   | 0,9 %         | Tabulky Microsoft Excel                   |
| Výroba                          | 2,7 %         | RAYNET, Oracle Sales Cloud, Jiné          |
| Zábavní průmysl                 | 0,9 %         | Bitrix24                                  |

### Poznámky autorů:

- Pipedrive je oblíbený zejména u společností nabízejících IT/SaaS (software as a service) řešení a u poradenských společností. Své místo má i mezi společnostmi působícími v oboru marketingu a PR.
- V segmentu firem působících v marketingu a PR je vůbec nejpoužívanější RAYNET, které je využíváno i mezi strojírenskými a výrobními podniky.
- Společnosti působící v bankovníctví využívají dle výsledků průzkumu výhradně Salesforce. Salesforce se mezi trojici nejvyužívanějších řešení dostalo v 6 z 15 sledovaných odvětví.
- Mezi vládními organizacemi, které se zúčastnily průzkumu, stále převládá práce s obchodními daty v programu Excel.

**FUTURE SALES.**