

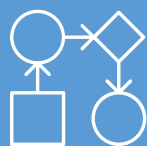
CRM

SISTEMŲ NAUDOJIMO
LIETUVOS ĮMONĖSE
TYRIMAS

A stylized illustration of a diverse group of people in blue and orange, arranged in a circle around a central orange circle. The central circle contains the text '15 metų patirties!'.

15 metų
patirties!

Jau **15 metų** sėkmingai padedame klientams sutaupyti laiką, pinigus ir sumažinti stresą teikdami aukščiausios kokybės IT ir procesų valdymo konsultacines paslaugas.



Įvertiname ir
modeliuojame procesus



Padedame įdiegti
informacines sistemas



Atliekame teismo
ekspertizes



Atliekame įdiegtų
sistemų vertinimą



Padedame pasirinkti ir įsigyti IT sistemą



Padedame įdiegti pasirinktą IT sistemą



Įvertiname ir pageriname IT sistemas



Sudarome organizacijos procesų architektūrą



Modeliuojame procesus su BPMN



Tobuliname verslo procesus

Tyrimo partneriai

Softera.



NERINGOS
SEMINARAI
BUSINESS CONSULTING



pralo
win together

WiseTeam



DINETA

teamgate 

8:30 – 9:00 Registracija, kava

9:00 – 9:10 Įžanginis žodis - Romas Venčkauskas, UAB „Informacinės konsultacijos“ direktorius

9:10 – 10:00 Tyrimo rezultatų pristatymas - Jonas Lankutis, UAB „Informacinės konsultacijos“ projektų vadovas

10:00 – 10:45 Kada įmonėms reikia CRM sistemos? – Neringa Romanovskaja, verslo konsultantė

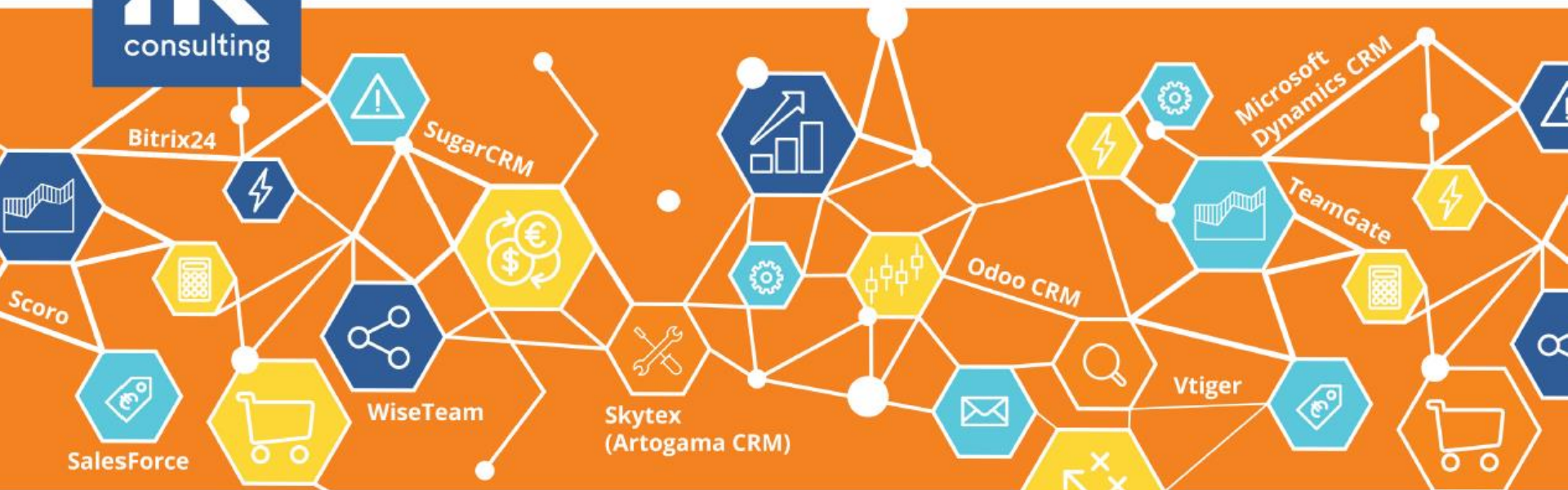
10:45 – 11:00 Pertrauka

11:00 – 11:15 Dinetos pristatymas

11:15 – 11:30 Pralo pristatymas

11:30 – 11:45 Softeros pristatymas

11:45 – 12:15 Kava ir diskusija

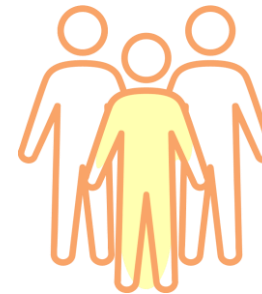


CRM

SISTEMŲ NAUDOJIMO
LIETUVOS ĮMONĖSE
TYRIMAS



Tyrimas atliktas 2017-2018
metais



Respondentai:

- Privatus Lietuvos verslas
- > 0,3 mln. Eur apyvarta
- Pardavimų vadovai arba įmonės vadovai

Kas yra CRM?



CRM uždaviniai:

- **PLOTIS:** Padėti įmonei išplėsti esamą klientų ratą
- **ILGIS:** Užtikrinti esamų klientų pasitenkinimą ir tinkamą aptarnavimą
- **GYLIS:** Geriau patenkinti esamų klientų poreikius ir padidinti pardavimus



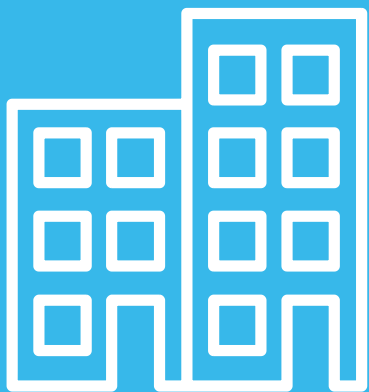
**CRM naudojami
įmonė**



**Naudojamas CRM
funkcionalumas ir jo
vertinimas**



**Naudojamos
CRM sistemos**



CRM naudojančios
įmonės

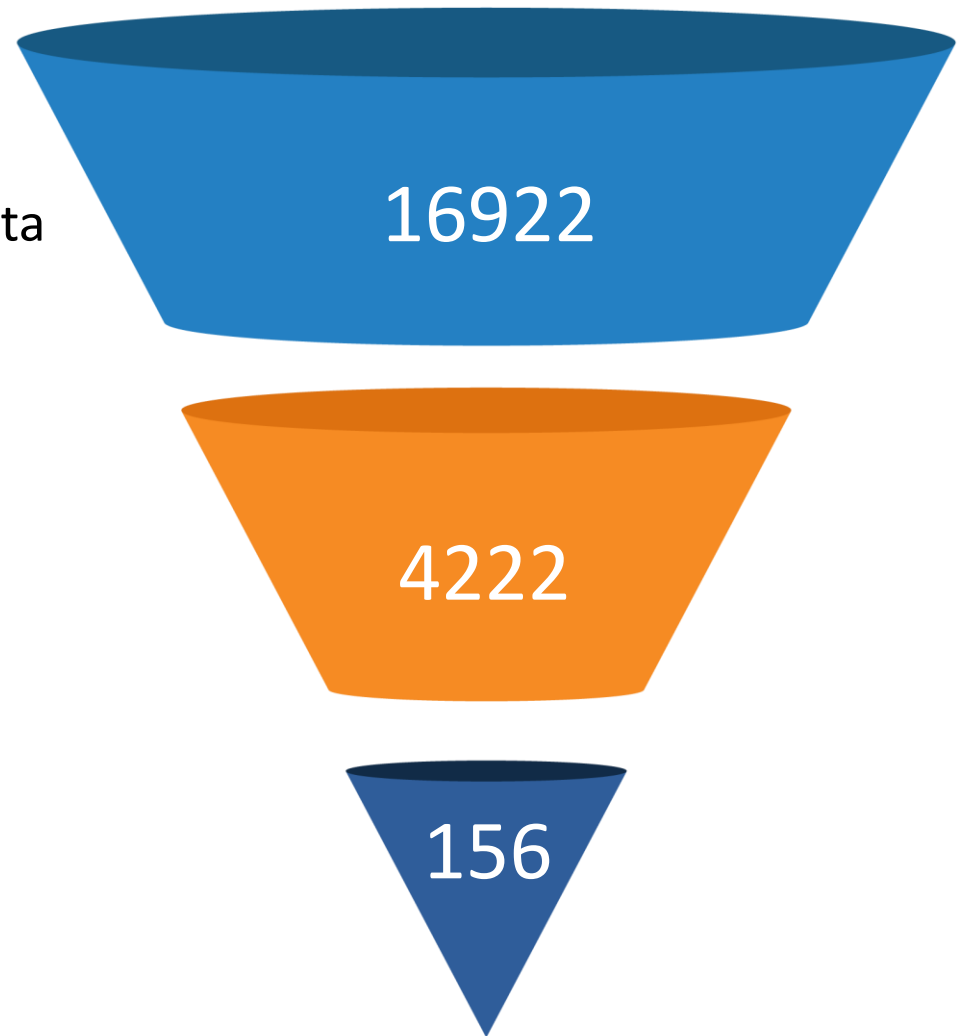


Naudojamos CRM
funkcionalumas ir jo
vertinimas



Naudojamos
CRM sistemos

- Lietuvos įmonės, kurių apyvarta > 0,3 mln. Eur - 16922
- Apklausoje dalyvavo 4222 įmonės
- Iš jų tik 156 įmonės nurodė, kad naudoja CRM sistemą
- Rezultatas: tik 4% įmonių naudoja CRM sistemas



CRM naudojančios įmonės

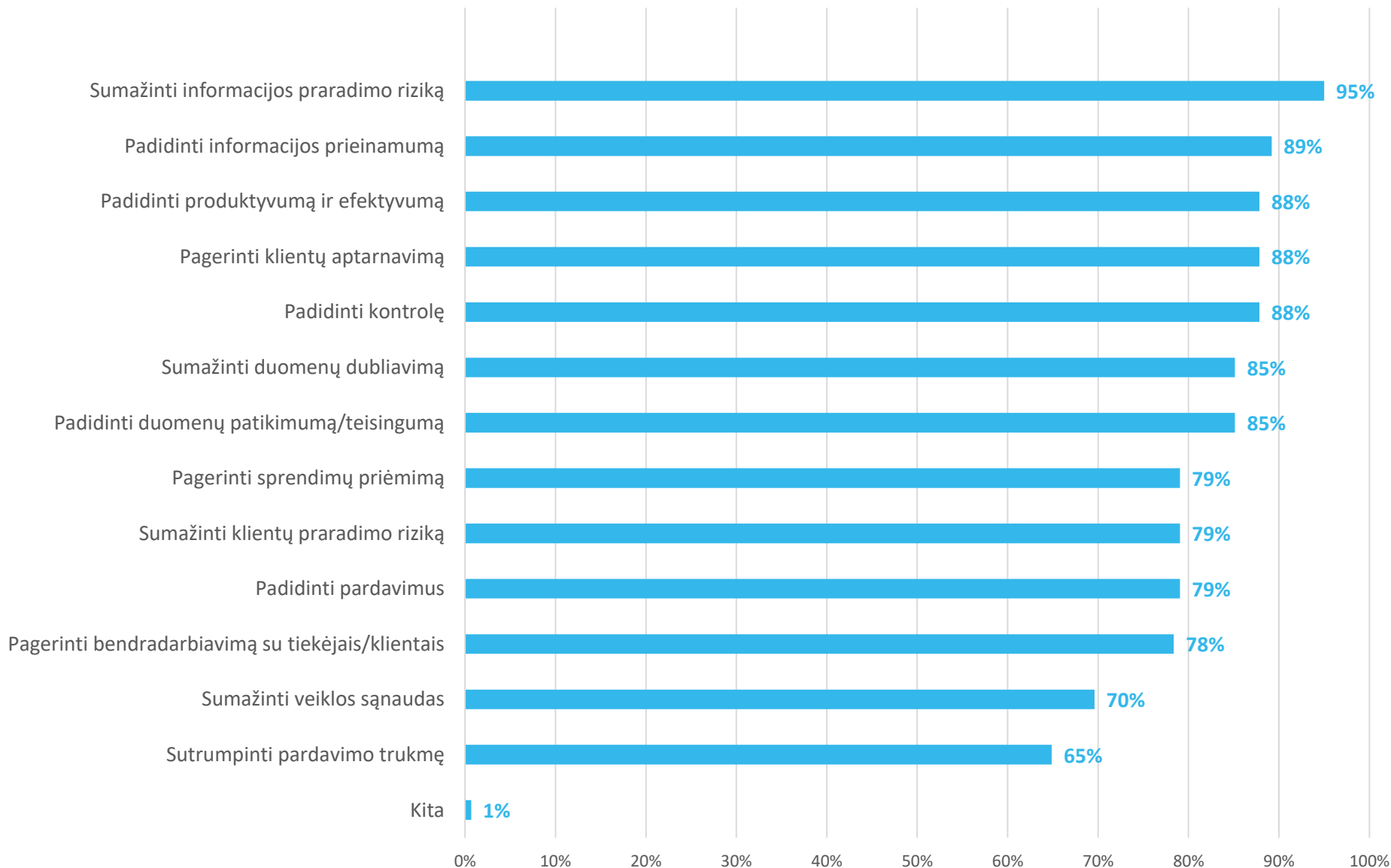
virš
2
mln. | €
APYVARTA
(88%)

neplanuoja
keisti | CRM
SISTEMOS
(87%)

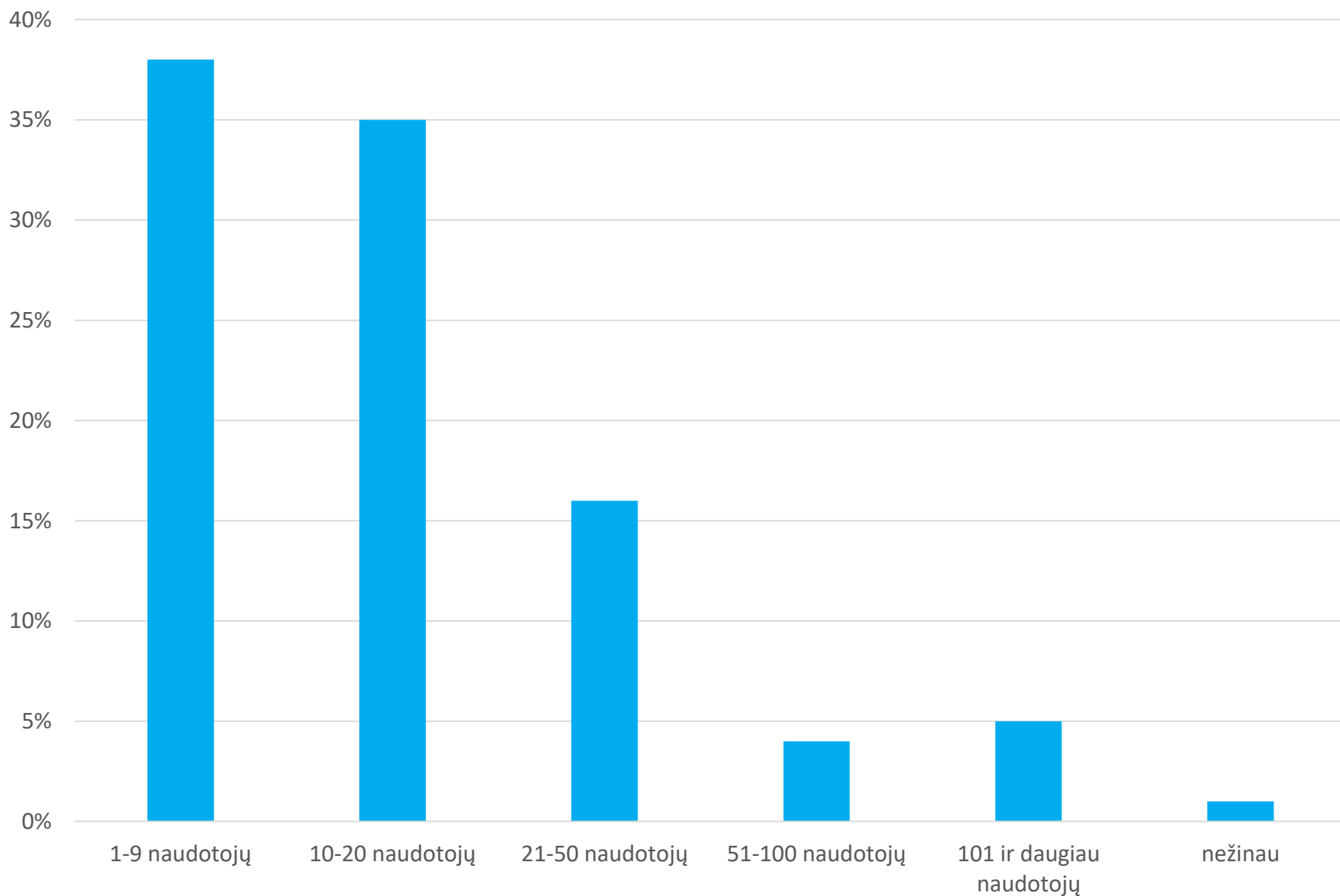
įdiegtos prieš
1-5
metus (55%) | ✓

“DEBESŲ”
CRM
naudoja | Beveik
TREČDALIS (30%)

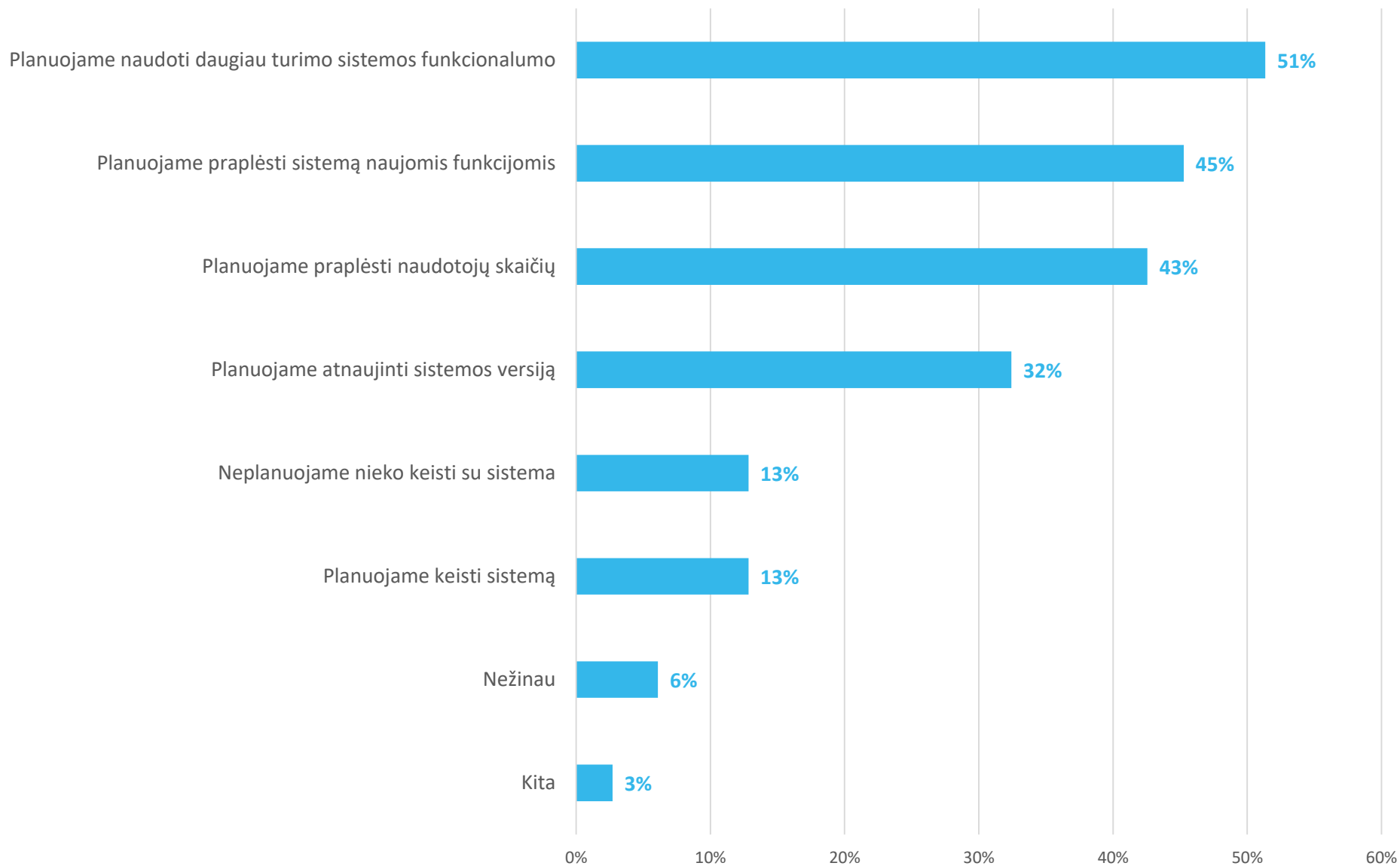
Kokią naudą tikėjosi gauti įsidiegusios CRM?



Kiek naudotojų dirba su CRM sistema?



Kokie tolimesni planai CRM atžvilgiu?





CRM naudojami
įmonė



Naudojamas CRM
funkcionalumas ir jo
vertinimas



Naudojamos
CRM sistemos

CRM naudojimas ir vertinimai

VERTINA
PALANKIAI

5,45



FUNKCIONALUMO
VERTINIMAS

5,62



KITŲ SAVYBIŲ
VERTINIMAS

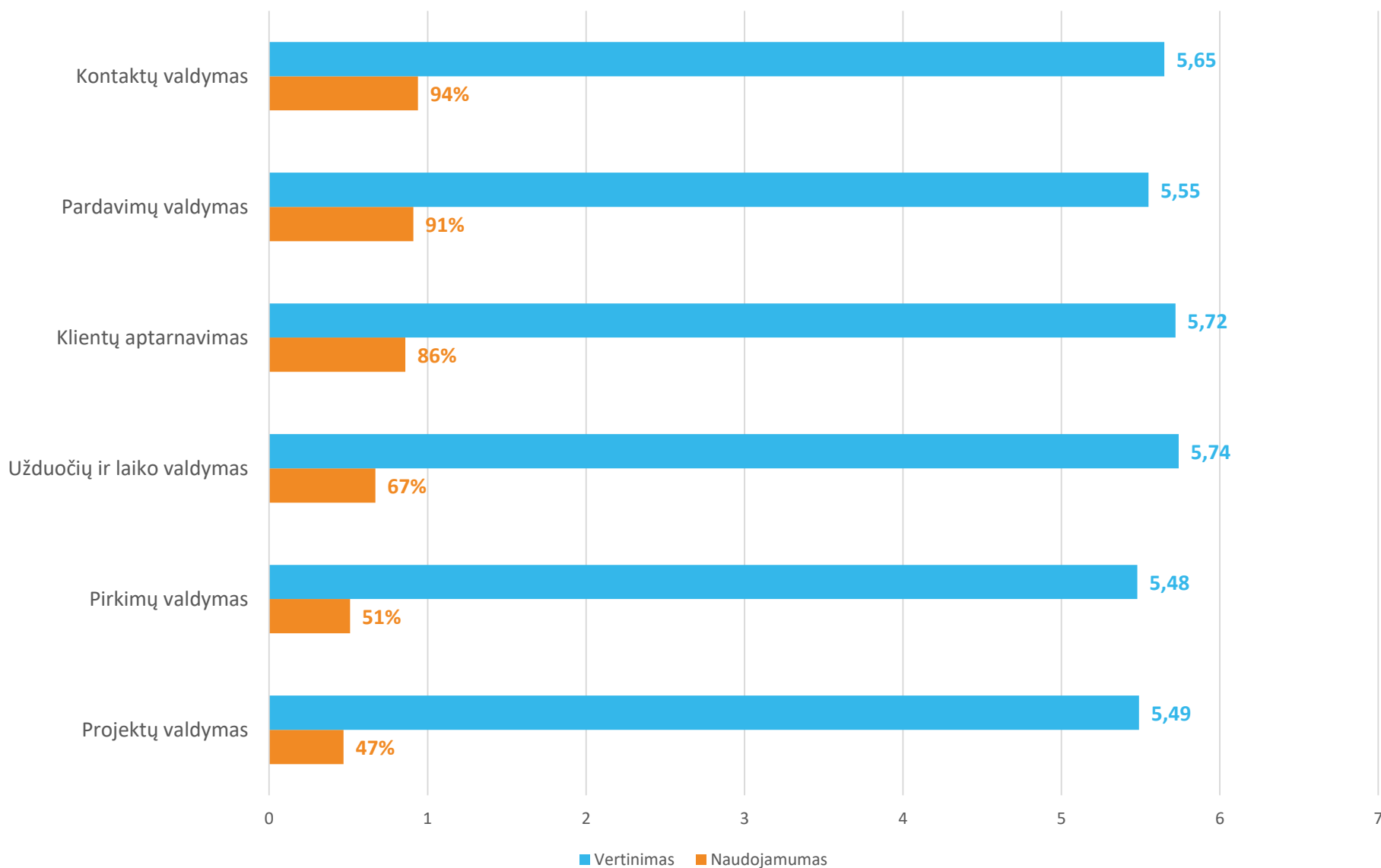
5,30



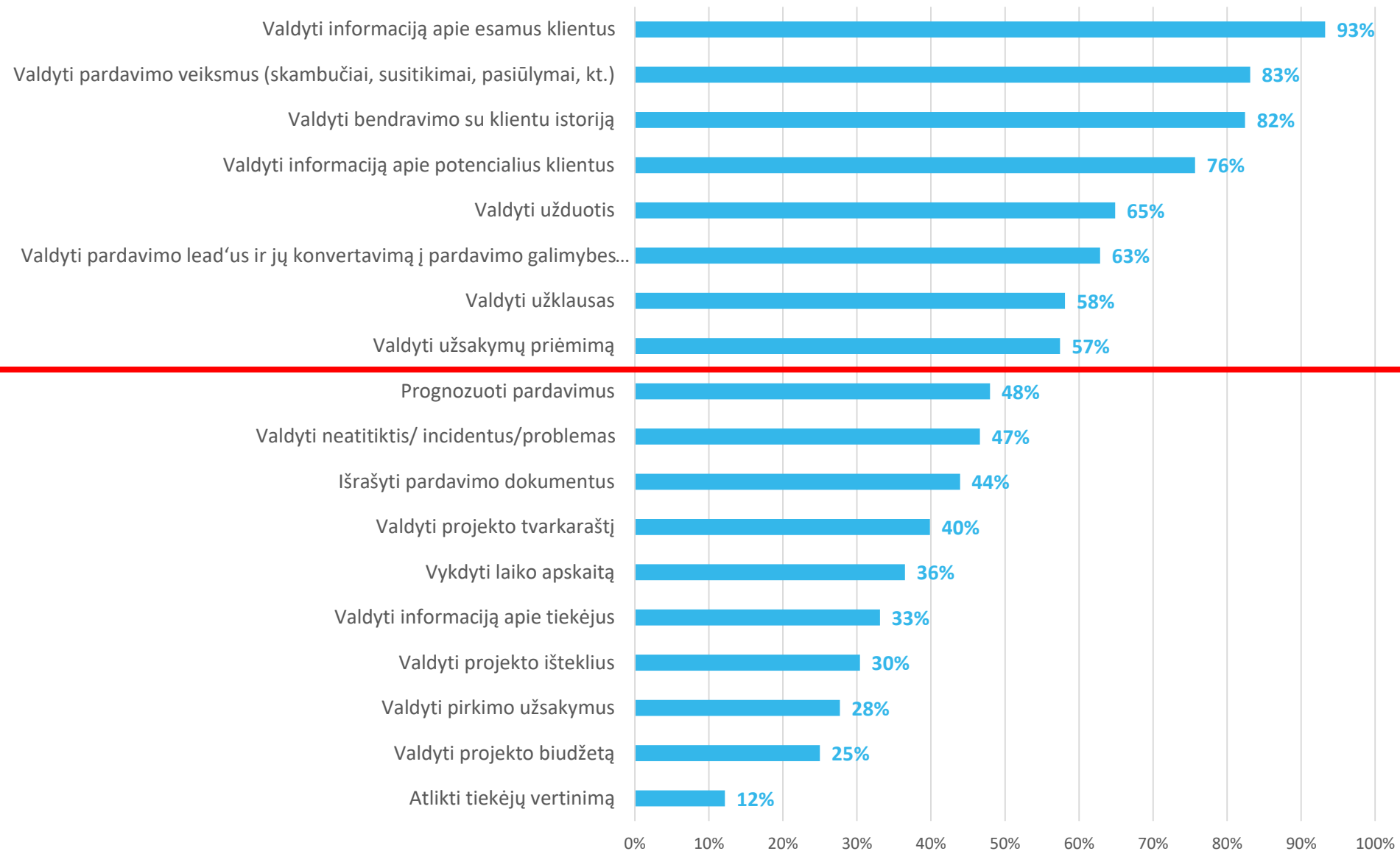
PRASČIAUSIAI
VERTINAMOS
SAVYBĖS:

Galimybė integruoti
CRM su kitomis
sistemomis (4,14) ir
patogumas analizuoti
duomenis (4,94)

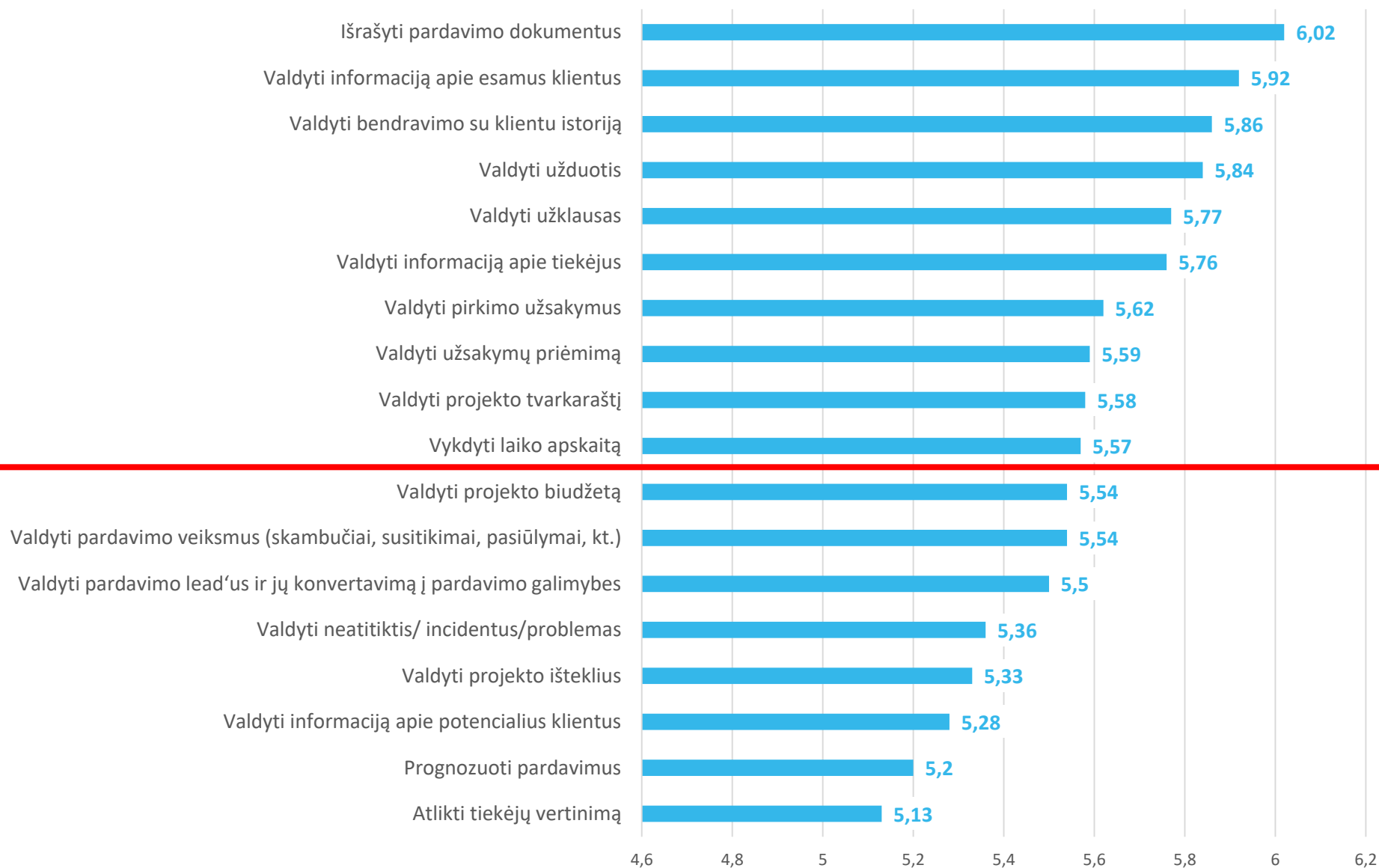
Funkcionalumo naudojimas ir vertinimas



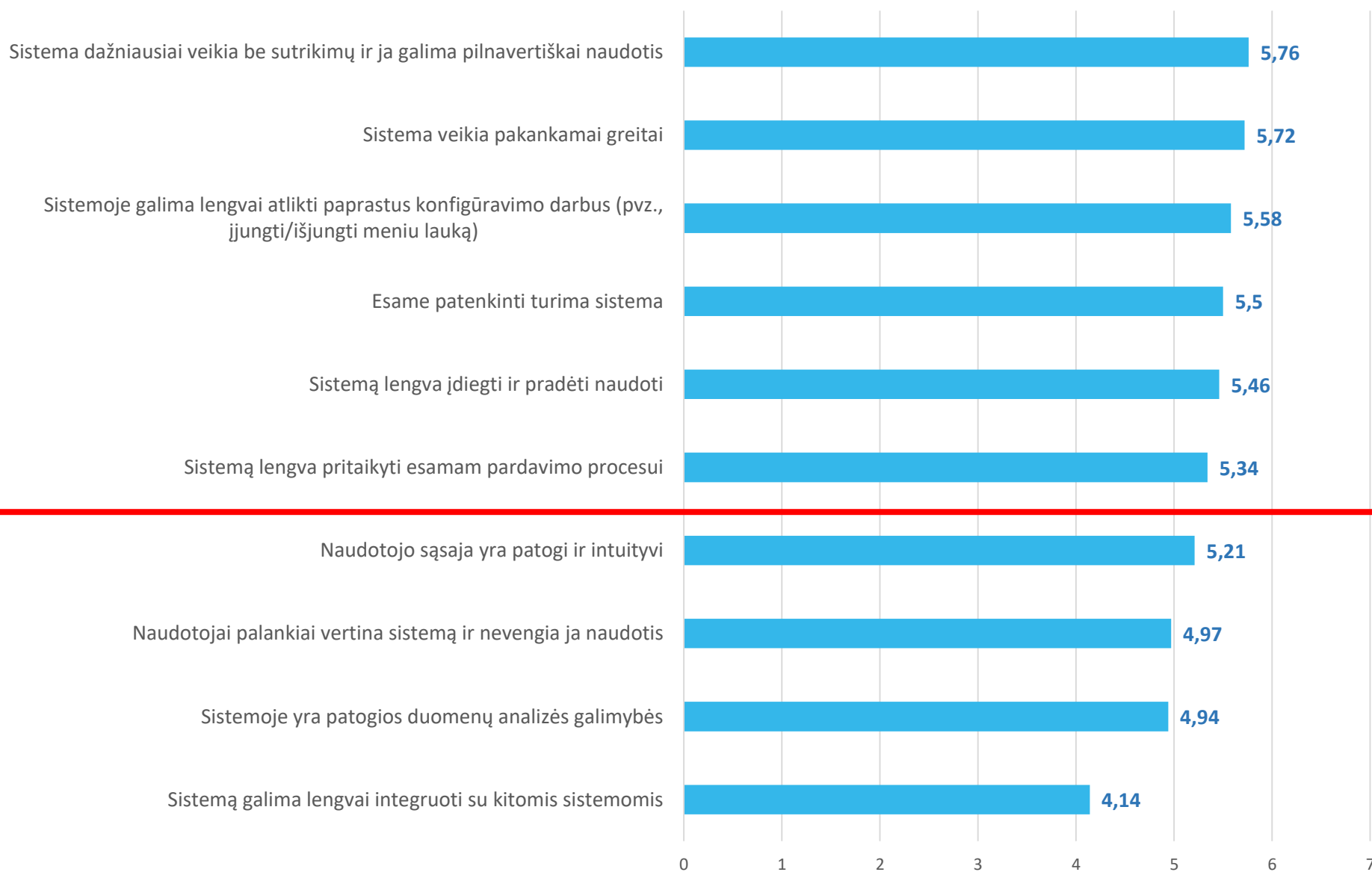
Funkcionalumo naudojimas



CRM funkcionalumo vertinimas



Kaip vertinamos naudojamos CRM savybės





CRM naudojanči
įmonė



Naudojamas CRM
funkcionalumas ir jo
vertinimas



Naudojamos
CRM sistemos

Naudojamos CRM ir jų vertinimas

VYRAUJA
SPECIALIZUOTI
CRM PRODUKTAI

58%

DAŽNIAUSIAI
NAUDOJAMAS
CRM
PRODUKTAS



SKYTEX (17%)

CRM PRODUKTAI
YRA GERIAUSIAI
VERINAMI

5,6

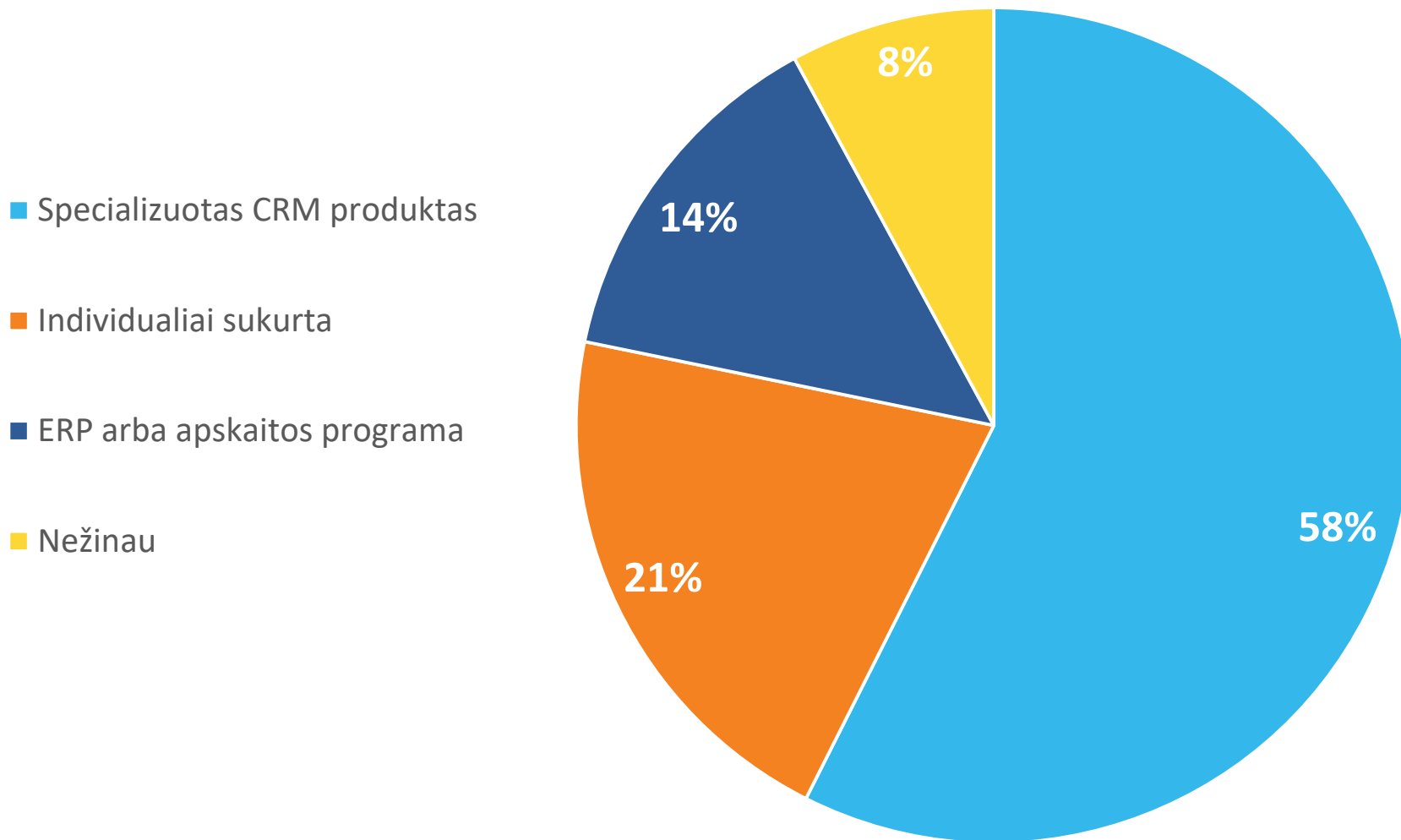


2 LIETUVIŠKI
PRODUKTAI

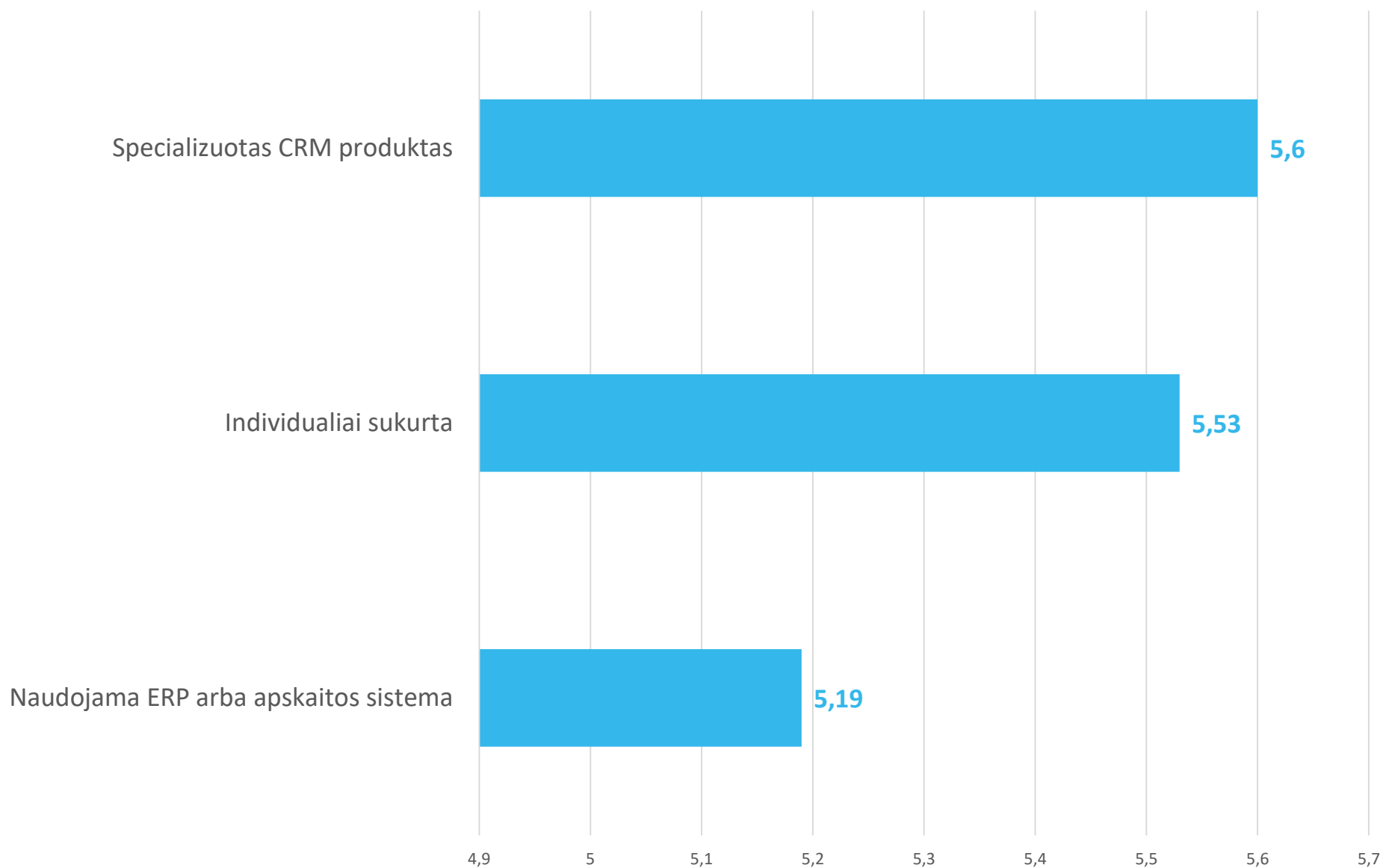


SKYTEX IR
TEAMGATE

Naudojamų CRM sistemų tipai



CRM sistemų vertinimas pagal sistemos tipą

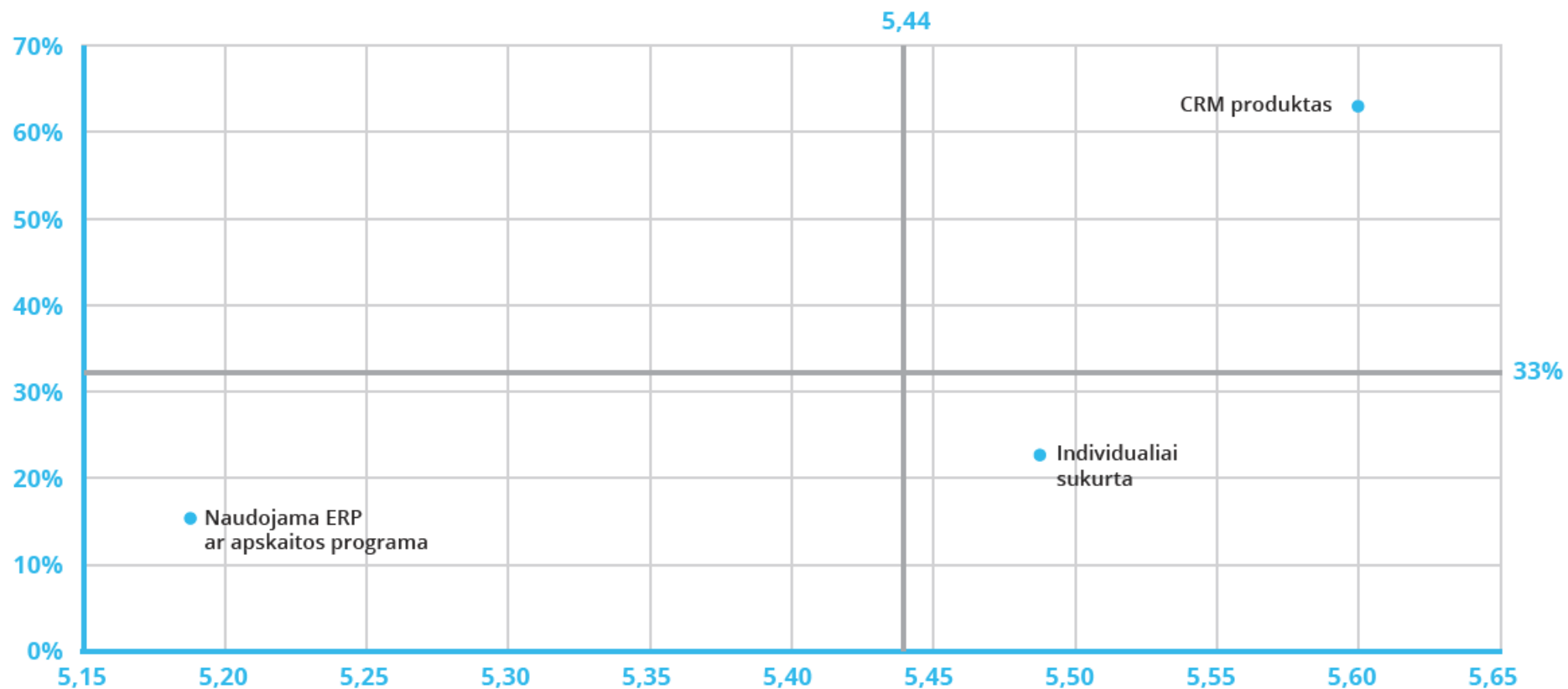


Vertinimas pagal sistemos tipą

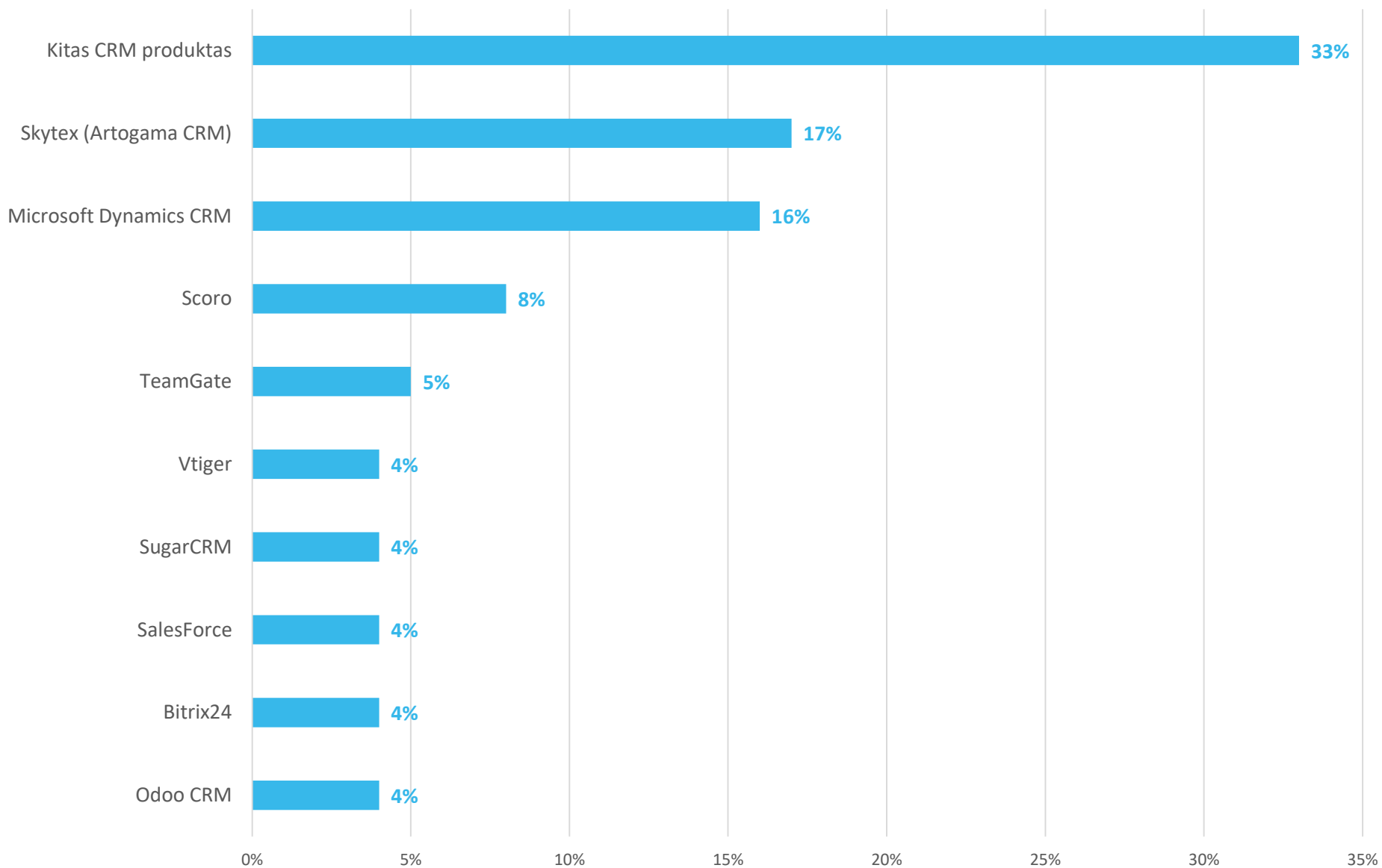
Funkcinė sritis	CRM produktas	Individualiai sukurta	Naudojama ERP arba apskaitos programa
Klientų aptarnavimas	5,86	5,57	5,48
Kontaktų valdymas	5,86	5,70	5,26
Pardavimų valdymas	5,63	5,59	5,16
Pirkimų valdymas	5,58	6,64	5,30
Projektų valdymas	5,55	5,67	4,77
Užduočių ir laiko valdymas	5,91	5,66	5,08

Savybė	CRM produktas	Individualiai sukurta	Naudojama ERP arba apskaitos programa
Lankstumas	5,18	5,22	5,09
Pasitenkinimas	5,34	5,44	5,06
Patikimumas	5,90	5,91	5,50
Patogumas	5,37	5,19	5,08

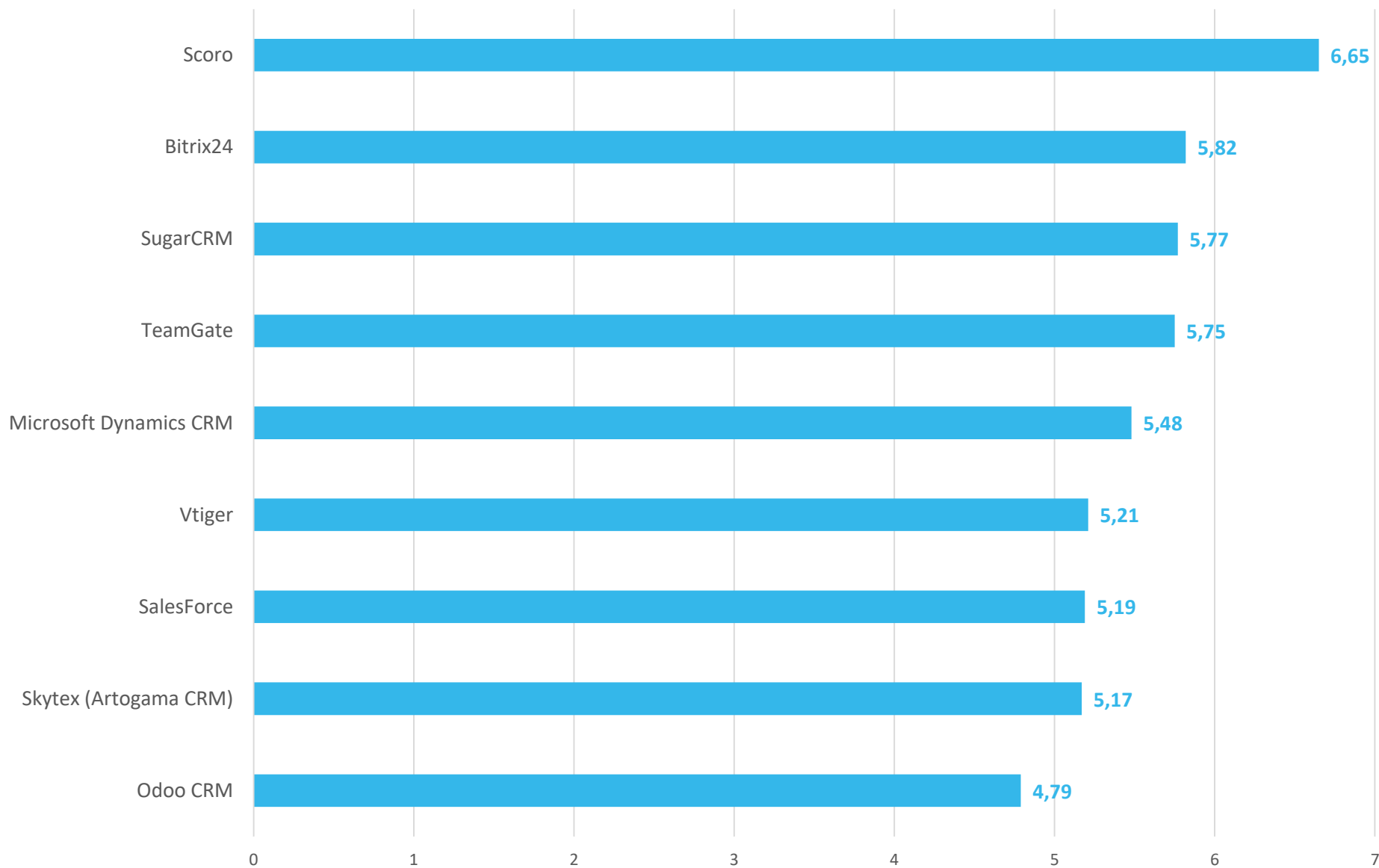
CRM sistemų kvadratas



CRM produktų užimama rinkos dalis



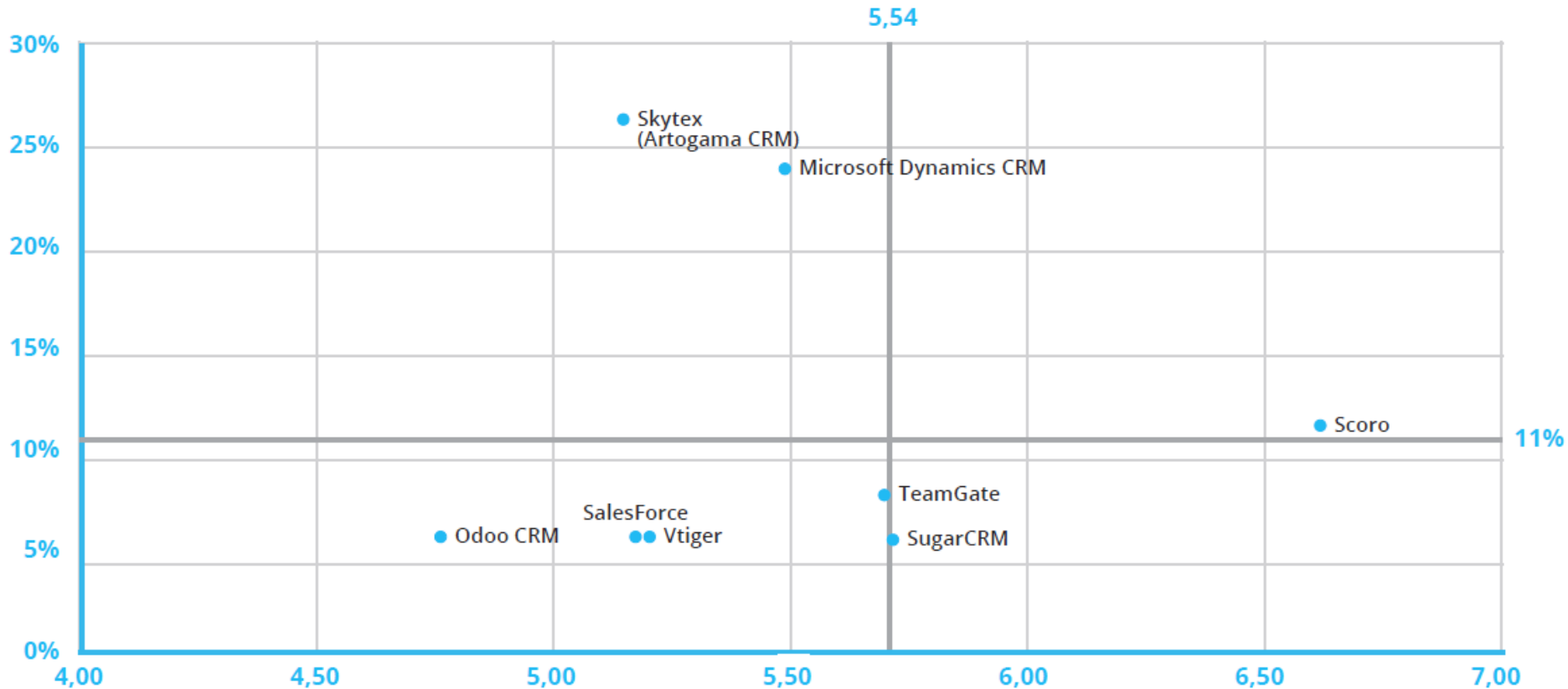
CRM produktų vertinimas



CRM produktų vertinimai pagal savybes

Savybė	Bitrix24	Microsoft Dynamics CRM	Odoo CRM	SalesForce	Scoro	Skytex (Artogama CRM)	SugarCRM	TeamGate	Vtiger
Lankstumas	5,43	4,94	3,63	4,75	6,29	4,90	5,00	5,60	4,89
Pasitenkinimas	5,67	4,88	4,50	5,33	6,50	4,92	5,33	6,00	5,00
Patikimumas	5,50	5,54	5,33	6,67	6,58	5,54	6,33	6,50	5,50
Patogumas	6,11	4,94	3,78	5,44	6,75	5,08	5,56	6,00	4,78

CRM produktų kvadratas





Lietuvos CRM rinka yra nesusiformavusi:

- Mažai įmonių naudoja CRM sistemas
- Vyrauja daug įvairių sprendimų, tvirtų lyderių nėra



CRM naudojimas Lietuvoje nėra brandus:

- Rečiau naudojamos pažangesnės CRM funkcijos
- Dirba sąlyginai mažai naudotojų



FINANSŲ APSKAITOS IR VERSLO VALDYMO SYSTEMŲ NAUDOJIMO LIETUVOS ĮMONĖSE TYRIMAS



Tyrimas atliktas 2016
metų vasarą.



Respondentai (180):

- Privatus verslas
- >50 darbuotojų
- >5 mln. Eur apyvarta

89
Naudoja
VVS

0%

Stambių ir
vidutinių
įmonių

Iki
20
naudotojų



53%

Įdiegtos prieš

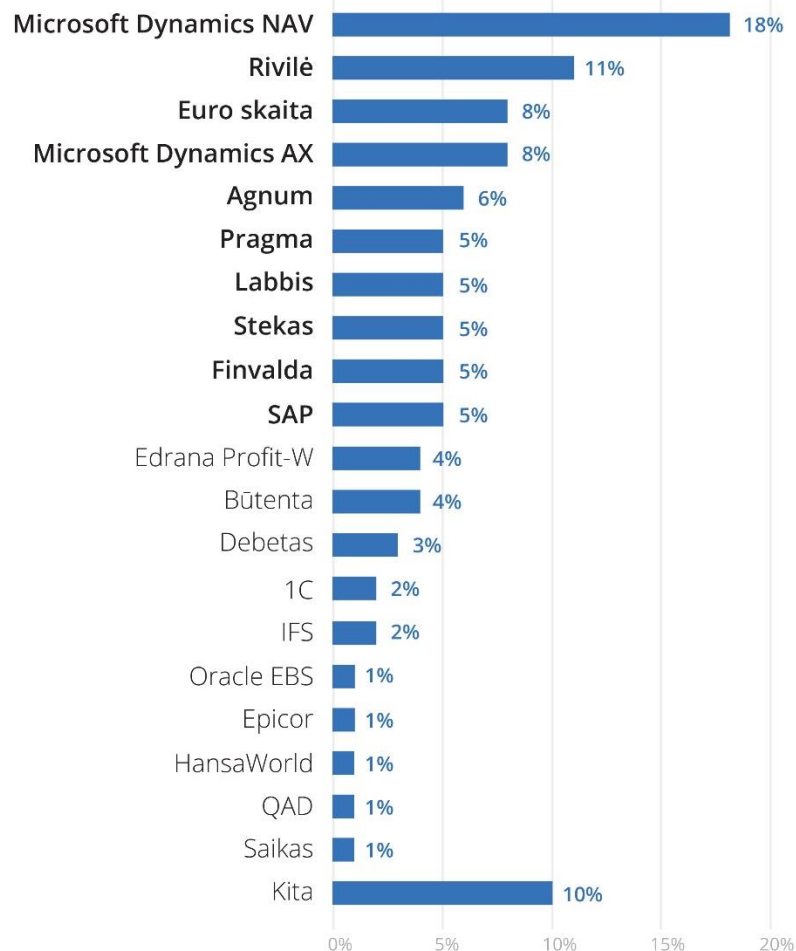
10

ir daugiau metų

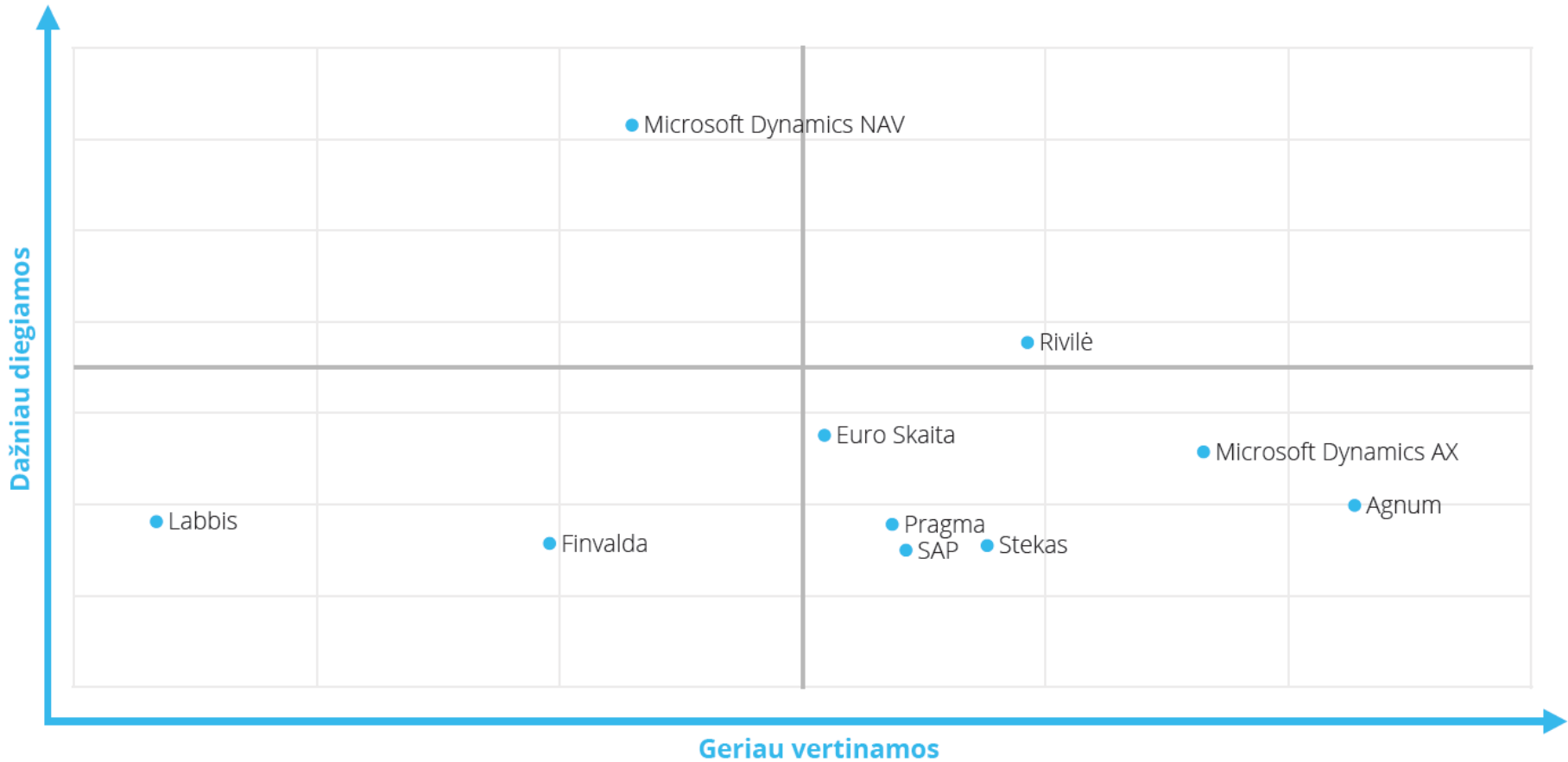


44%

Kokią VVS naudoja?



VVS pagal užimamą rinkos dalį ir vertinimą



- 1 CRM produktų rinkoje turėtų išryškėti tvirtesni lyderiai
- 2 CRM sprendimų poreikis turėtų nemažėti
- 3 Atsiras didesnis poreikis pažangesniam funkcionalumui
- 4 Ateityje CRM produktų sprendimus siūlančios įmonės turės gebėti kompetentingai pakonsultuoti dėl pardavimų valdymo ir efektyvumo didinimo

Tyrimo ataskaitą galima rasti



The image shows a screenshot of the SOFT consulting website. The top section has a dark blue background with the SOFT consulting logo on the left and the text 'Programinės įrangos informacinis portalas' on the right. Below this is a white line-art illustration of a city skyline. The bottom section has a light blue background with four navigation menu items: 'NAUJIENOS', 'PROGRAMINĖS ĮRANGOS KATALOGAS', 'PROGRAMINĖS ĮRANGOS DIEGĖJAI', and 'STRAIPSNIAI IR TYRIMAI'.

SOFT
consulting

Programinės įrangos
informacinis portalas

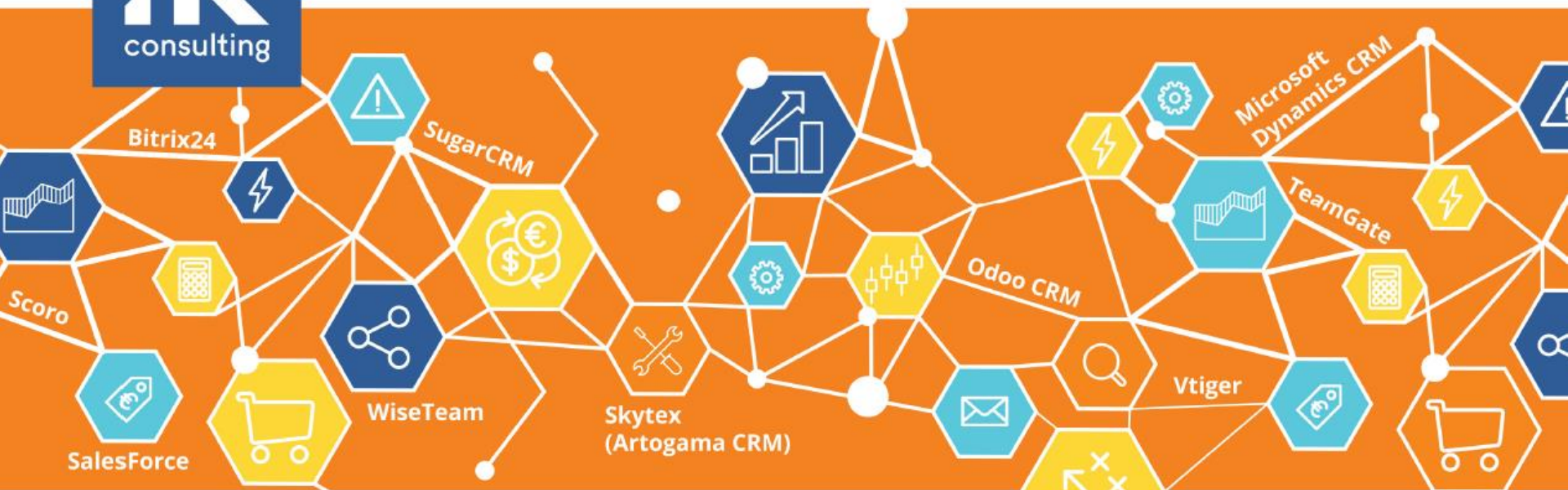
NAUJIENOS

PROGRAMINĖS
ĮRANGOS
KATALOGAS

PROGRAMINĖS
ĮRANGOS
DIEGĖJAI

STRAIPSNIAI
IR TYRIMAI

www.softconsulting.lt



UAB „Informacinės konsultacijos“
Mokslininkų g. 2A, Vilnius
info@konsultacijos.lt
www.konsultacijos.lt