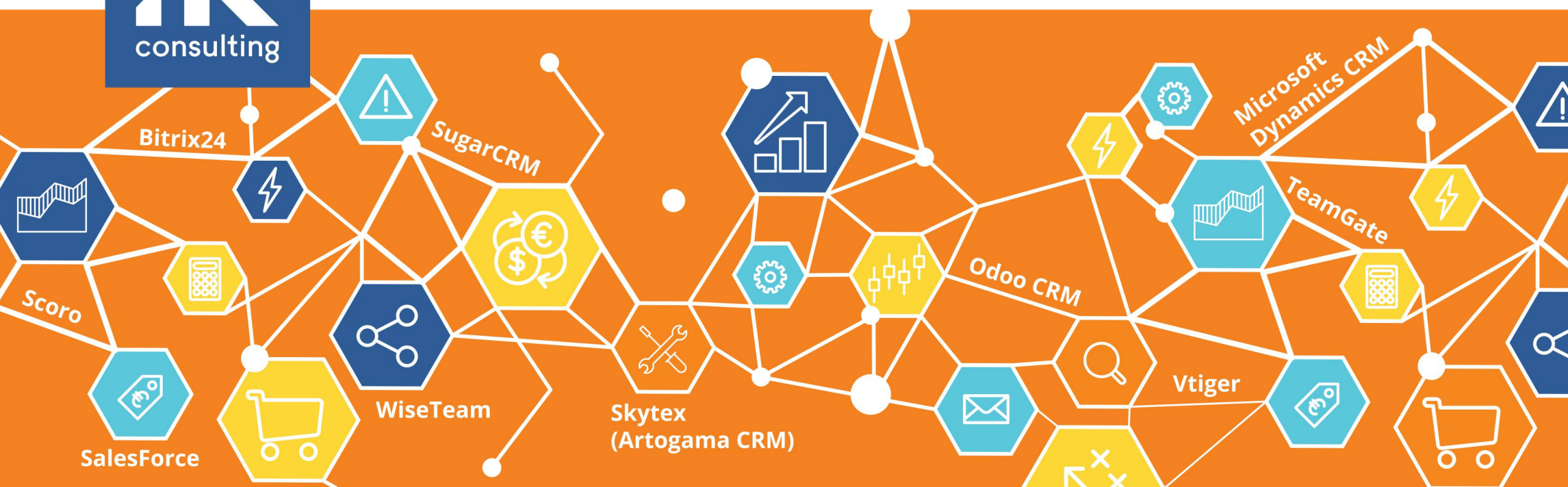




CRM SISTEMŲ

NAUDOJIMO LIETUVOS
ĮMONĖSE TYRIMAS

2018

Ižanga | 2018

UAB „Informacinės konsultacijos“ atliko pirmą nepriklausomą kiekybinį tyrimą apie Lietuvoje naudojamas ryšių su klientais valdymo (CRM) sistemas. Tyrimas skirtas įmonėms, kurios planuoja įsigyti, vystyti ar keisti CRM sistemą, įmonėms, kurios kuria ar diegia CRM sistemas bei pardavimų ir rinkodaros konsultantams.

CRM sistemos – sistemos kurios apima šias funkcines sritis: kontaktų (potencialių, esamų klientų, tiekėjų) valdymą; pardavimo veiksmų planavimą ir vykdymą; esamų klientų aptarnavimo valdymą; užduočių ir laiko valdymą; projektų valdymą; pirkimų valdymą.

ŠIOJE TYRIMO ATASKAITOJE RASITE ATSAKYMUS:

1. Koks yra CRM sistemos naudotojas: ką naudoja, iš kokių sprendimų rinkosi, ko tikisi iš sistemos ir kokie jo tolimesni planai?
2. Kaip naudotojas vertina naudojamą CRM sistemą: kurios savybės ir funkcinės sritys tenkina, o kurios ne?
3. Kurios CRM sistemos yra dažniausiai naudojamos ir geriausiai vertinamos?

Tyrimą planuojama vykdyti periodiškai siekiant pamatyti rinkos dinamiką ir tendencijas.

TYRIMO METODIKA

Kiekybinis tyrimas buvo atliktas vykdant apklausą telefonu.

Populiacija – Lietuvos įmonės, kurios vykdo ūkinę – komercinę veiklą ir kurių apyvarta virš 0,3 mln. Eur. per metus.

Respondentas: populiacijos įmonės pardavimų vadovas / vadybininkas arba įmonės vadovas.

Atranka: reprezentatyvi, Lietuvos įmonių atsitiktinė atranka pagal apyvartos dydį.

Imtis – 156 apklaustų respondentų, pilnai užpildant klausimyną. Viso apklausta 4222 įmonių.



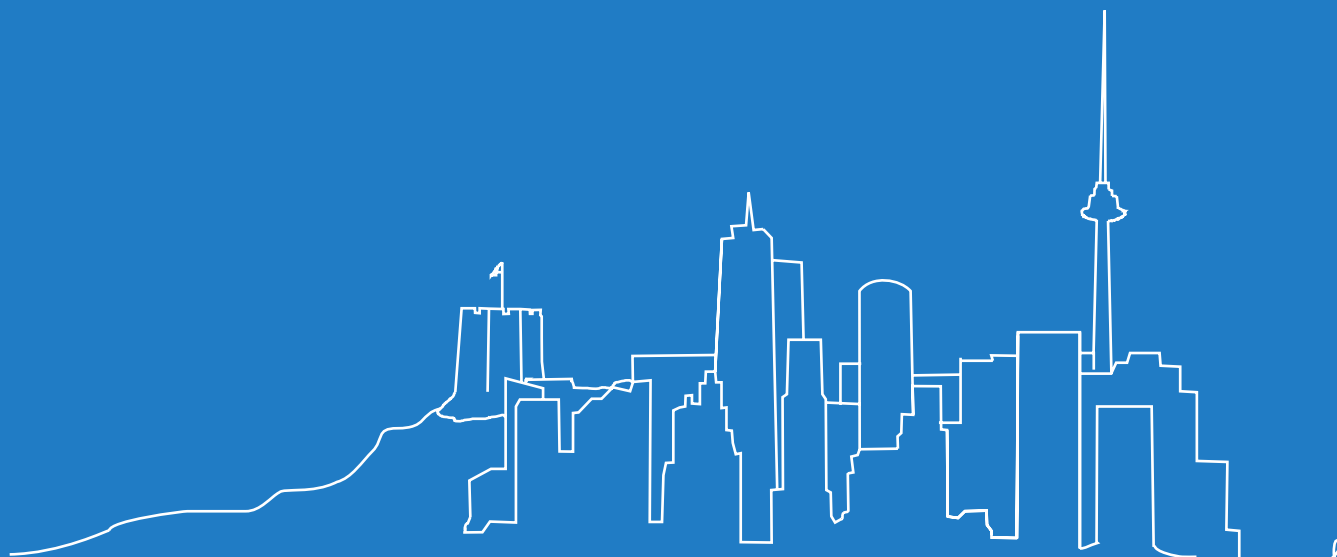
**Kviečiame susisiekti -
atsakysime į Jums rūpimus klausimus!**

Gaukite nemokamą, 1 valandos konsultaciją mūsų biure!

www.konsultacijos.lt

SOFT
consulting

Programinės įrangos
informacinis portalas

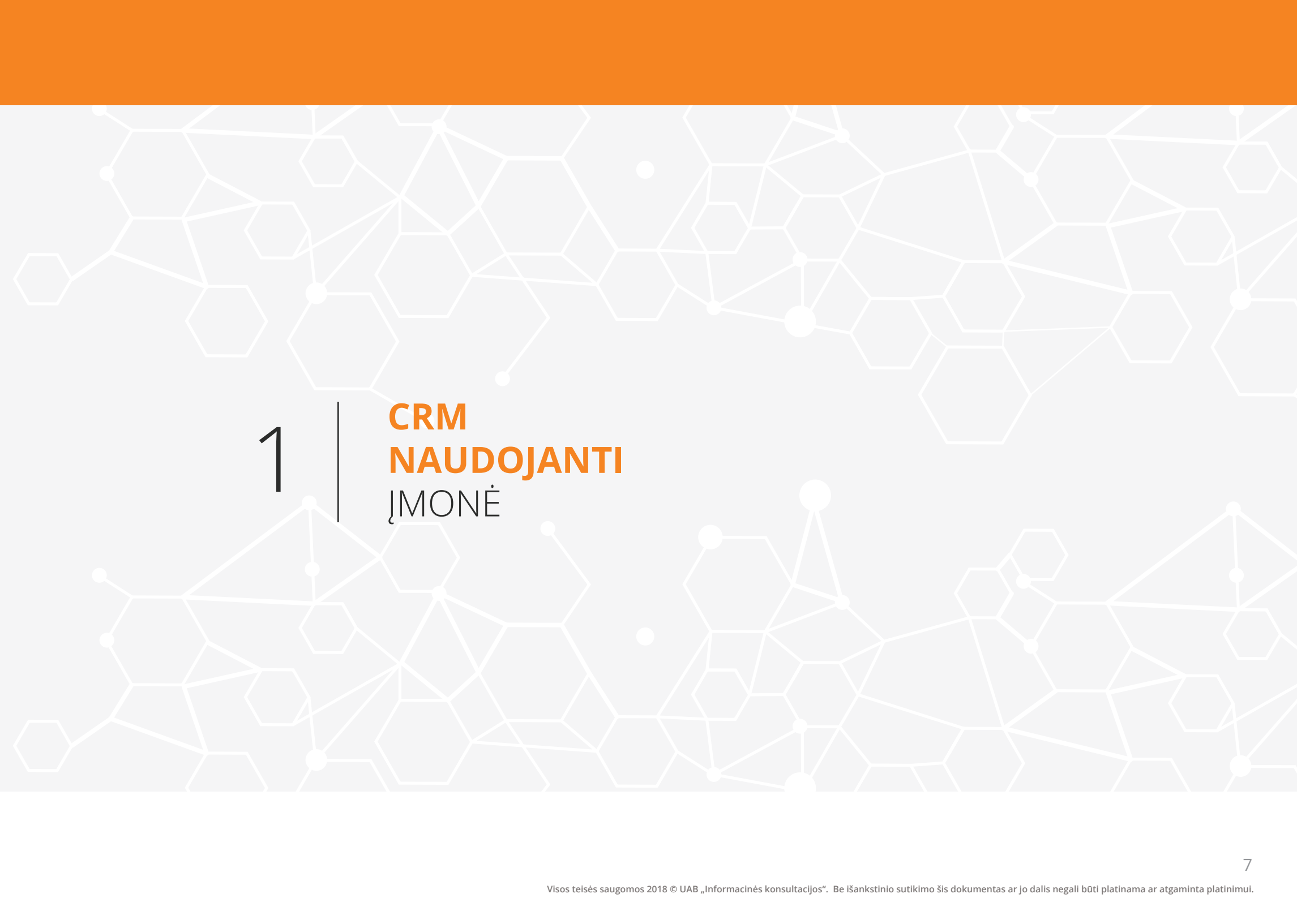


NAUJIENOS

PROGRAMINĖS
ĮRANGOS
KATALOGAS

PROGRAMINĖS
ĮRANGOS
DIEGĖJAI

STRAIPSNIAI
IR TYRIMAI



1

**CRM
NAUDOJANTI
ĮMONĖ**

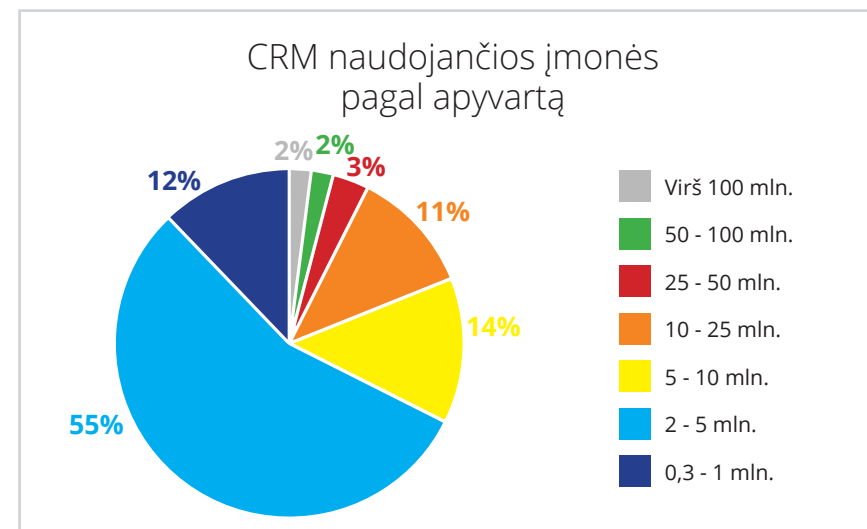
- 4 proc. įmonių naudoja CRM sistemą.
- Įmonės apyvarta yra 2 mln. Eur ir daugiau.
- Veikia didmeninės prekybos ir apdirbamosios pramonės/gamybos sektoriuose.
- Sistemą pradėjo naudoti neseniai, prieš 1- 5 metus.
- Įsigijo sistemos licenciją, nenaudoja nuomos.
- Su sistema dirba iki 20 naudotojų, iš jų dauguma - pardavimų darbuotojai.
- Neketina keisti turimos sistemos į kitą.
- Ketina daugiau naudoti turimos sistemos funkcionalumo ir jį plėsti, didinti naudotojų skaičių, atnaujinti sistemos versiją.
- Su CRM sistema tikisi:
 - o sumažinti informacijos praradimo riziką
 - o padidinti informacijos prieinamumą
 - o padidinti kontrolę
 - o pagerinti klientų aptarnavimą
 - o padidinti produktyvumą ir efektyvumą

Tyrime dalyvavo Lietuvos įmonės, kurių apyvarta yra didesnė nei 0,3 mln. EUR. Iš apklaustų 4222 įmonių tik 4 proc. naudoja CRM sistemą.

RESPONDENTAI PAGAL SEKTORIUS IR APYVARTĄ

Daugumos įmonių naudojančių CRM sistemą apyvarta yra 2-5 mln. Eur ir daugiau. Įmonių, kurios naudoja CRM sistemą ir kurių apyvarta siekia iki 1 mln. Eur yra 12 proc. įmonių.

Daugumos įmonių naudojančių CRM sistemas veikia didmeninės prekybos ir apdirbamosios pramonės/gamybos sektoriuose.



ĮSIGIJIMO TIPAS

CRM programinę įrangą yra įsigiję 46 proc. tyrime dalyvavusių įmonių. CRM sistemos nuoma naudojasi 30 proc. įmonių, likę 24 proc. respondentų nežino, kokią licenciją naudoja.

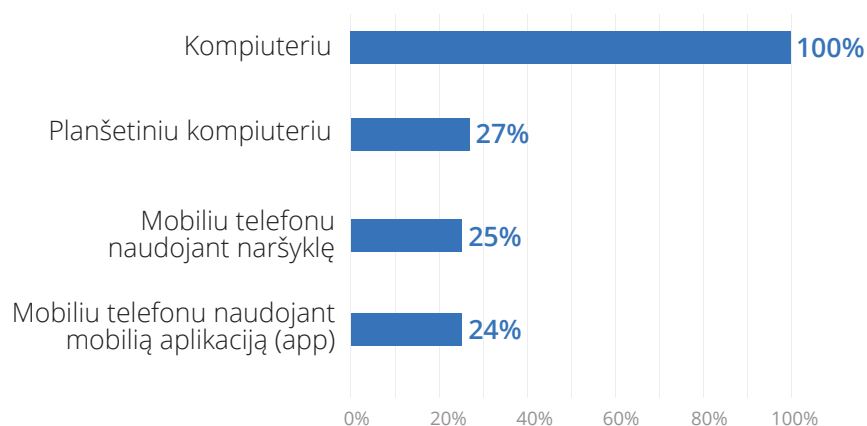
NAUDOJAMOS PRIEMONĖS

Visos įmonės su CRM sistema dirba naudodamos kompiuterį (100 proc.). Rečiausiai CRM sistema naudojama mobilaus telefono aplikacijos pagalba (24 proc.).

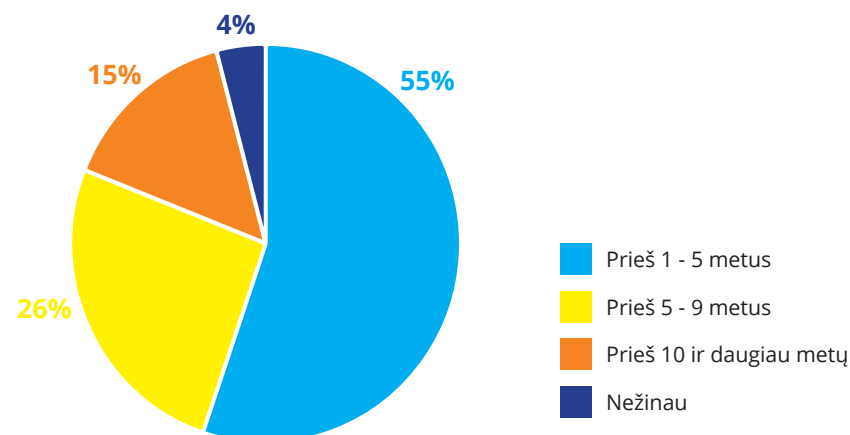
NAUDOJIMO TRUKMĖ

Dauguma įmonių CRM sistemą yra įsidiegusios mažiau nei prieš 5 metus (55 proc.). Prieš 5-9 metus - 26 proc. įmonių, o daugiau negu prieš 10 metų - tik 15 proc. įmonių.

Kokiomis priemonėmis naudojātės CRM sistema?



Kada įmonės įsidiegė dabar naudojamą CRM sistemą?



NAUDOTOJŲ KIEKIS

73 proc. įmonių su CRM sistema dirba iki 20 naudotojų, 26 proc. įmonių - daugiau nei 20 naudotojų.

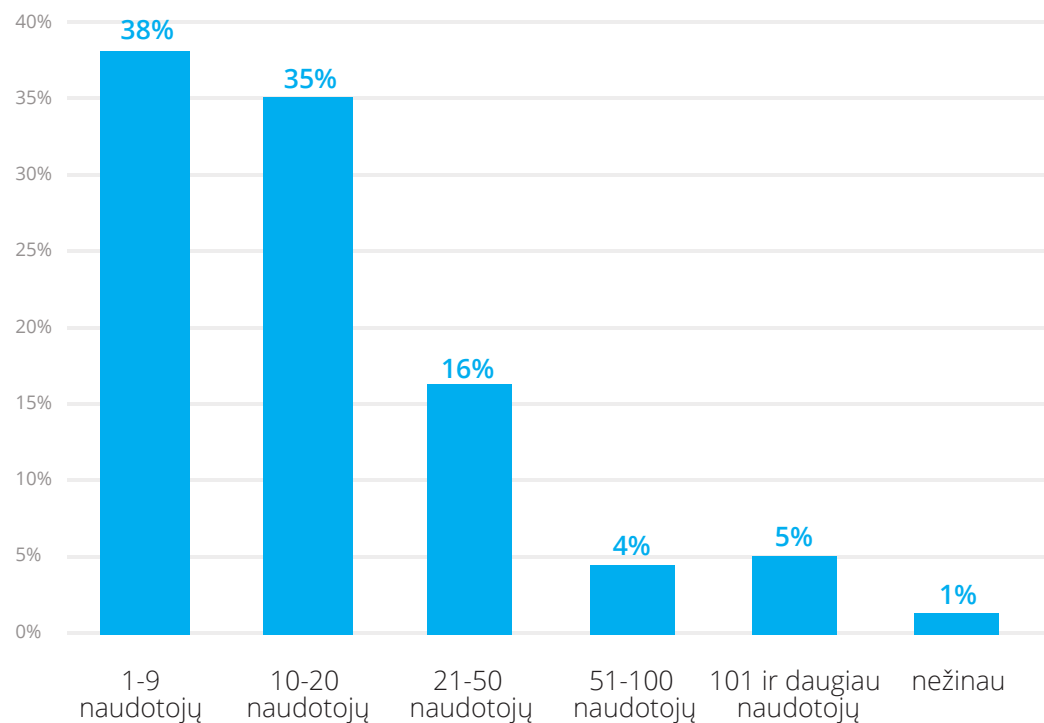
Įmonėse, kuriose CRM naudoja iki 20 naudotojų, dauguma iš jų (97 proc.) yra pardavimų darbuotojai.

37 proc. įmonių CRM sistema naudojasi iki 9 pardavimo darbuotojų, 34 proc. įmonių - nuo 10 iki 20 pardavimo darbuotojų, 16 proc. įmonių - nuo 21 iki 50 pardavimo darbuotojų ir tik 9 proc. įmonių - daugiau nei 50 pardavimo darbuotojų.

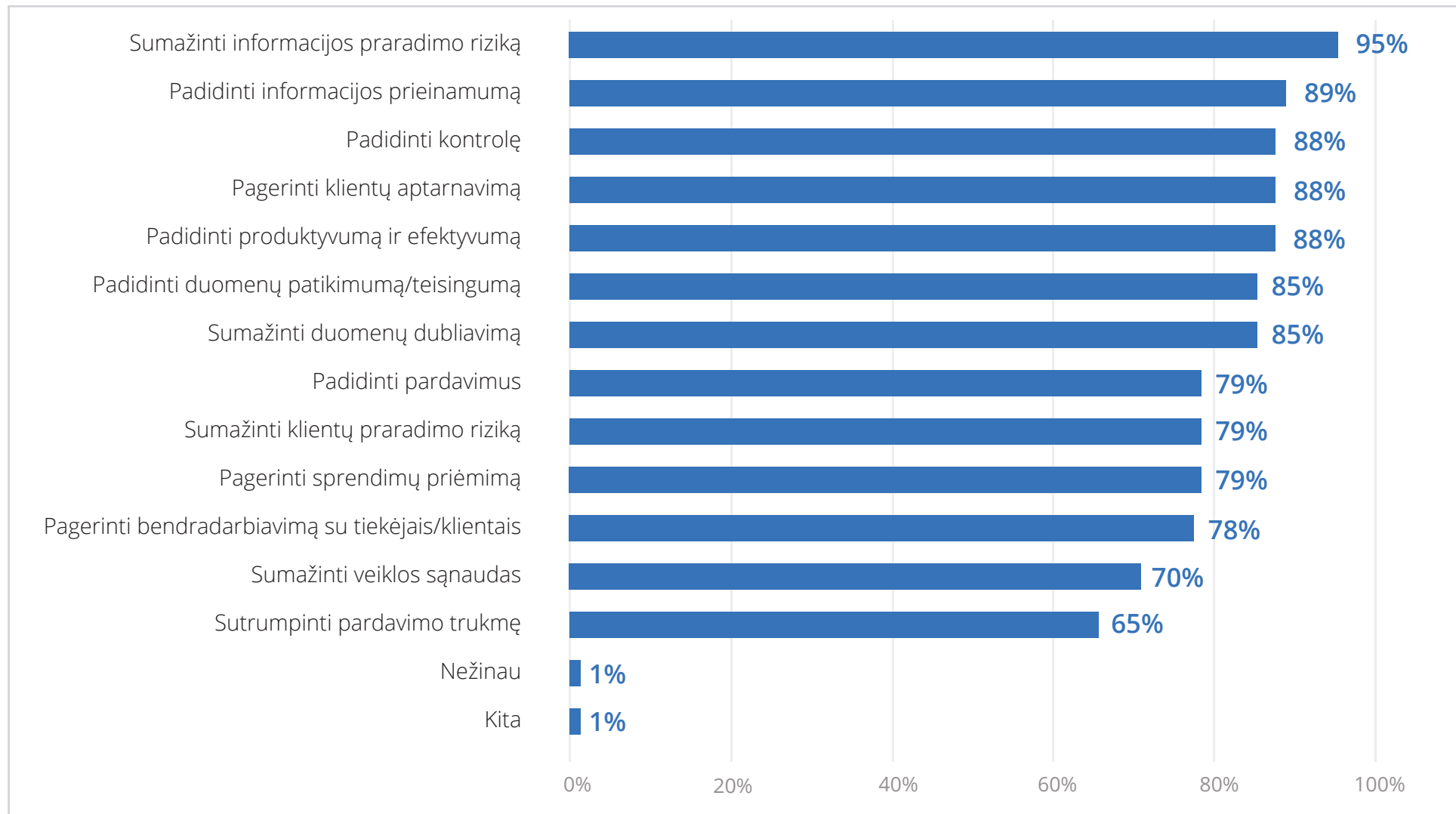
NAUDA

Daugiausia įmonių iš CRM sistemos tikisi šių naudų: sumažinti informacijos praradimo riziką (95 proc.), padidinti informacijos prieinamumą (89 proc.), padidinti kontrolę (88 proc.), pagerinti klientų aptarnavimą (88 proc.), padidinti produktyvumą ir efektyvumą (88 proc.). Visų CRM naudotojų lūkesčiai, nepriklausomai nuo naudojamos CRM sistemos, yra panašūs.

Kiek naudotojų dirba su CRM sistema?



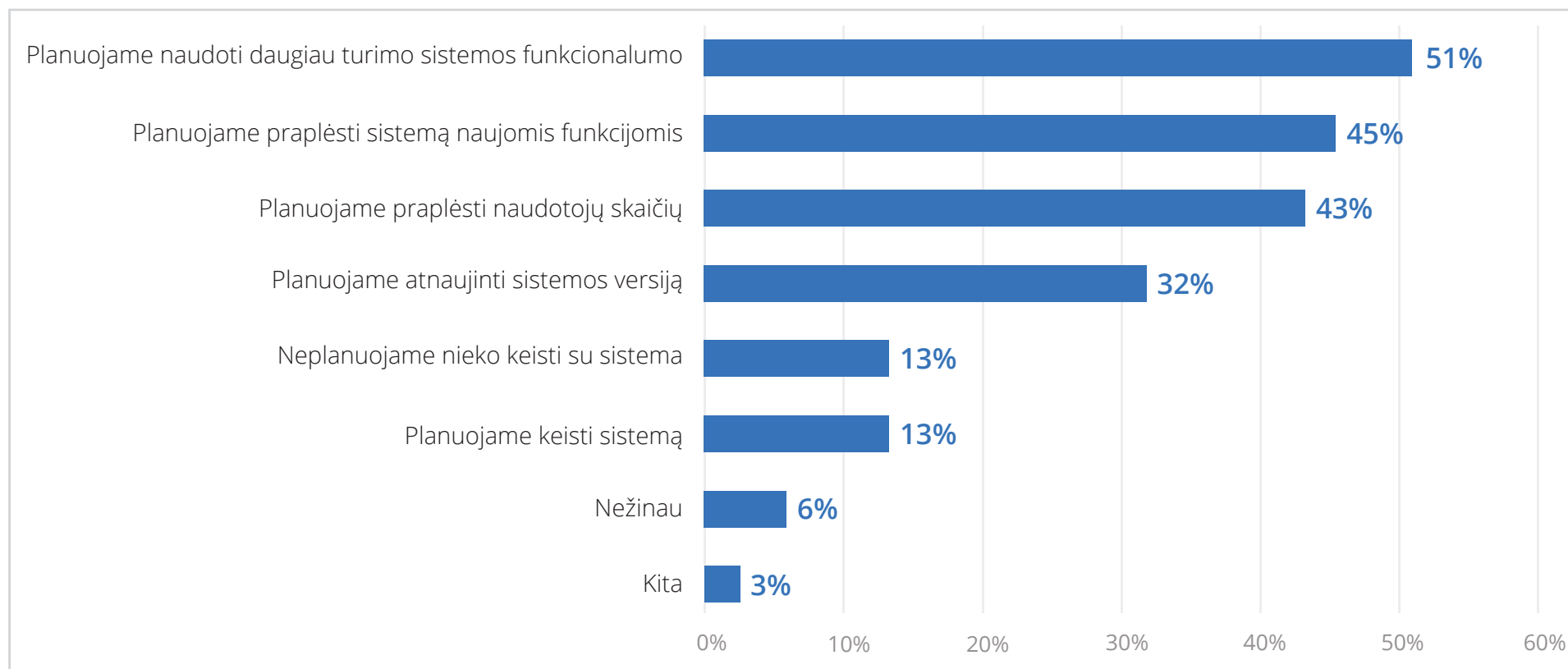
Kokios naudos tiktės iš CRM sistemos?



PLANAI

Dauguma įmonių neplanuoja keisti turimos sistemos (87 proc.), planuoja naudoti daugiau turimo sistemos funkcionalumo (51 proc.), ar jį plėsti (45 proc.), praplėsti naudotojų skaičių (43 proc.) ar atnaujinti sistemos versiją (32 proc.).

Kokie Jūsų įmonės tolimesni planai CRM sistemos atžvilgiu?



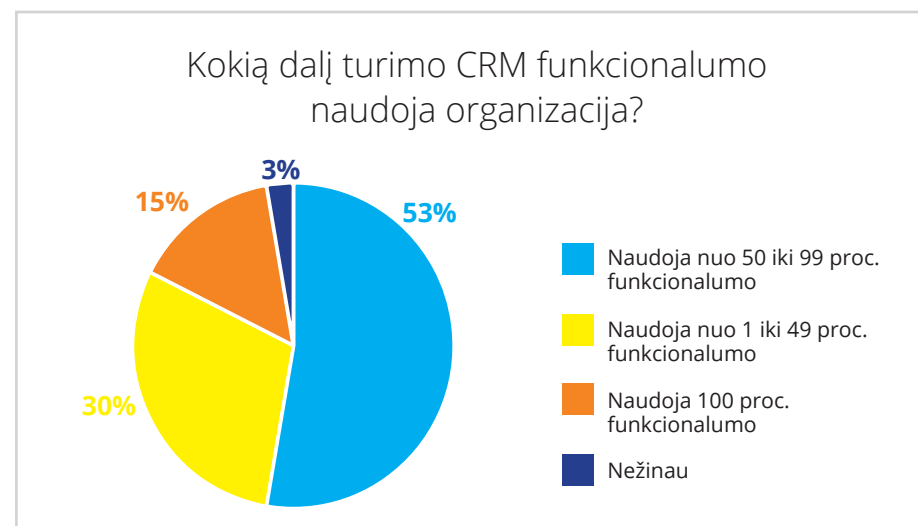
2

NAUDOJAMAS **CRM** **FUNKCIONALUMAS** IR JO VERTINIMAS

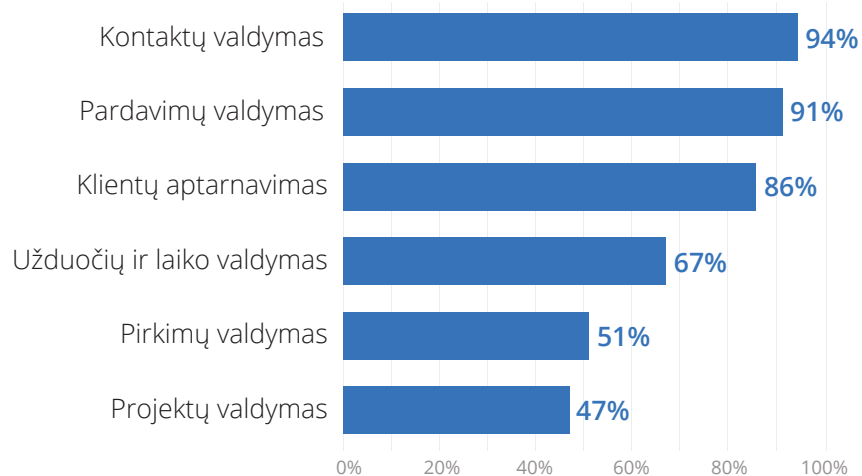
- Įmonės naudoja daugumą turimos CRM sistemos funkcijų.
- CRM sistemą daugiausia naudoja kaupti ir valdyti informacijai apie klientus, valdyti veiksmus susijusius su pardavimais.
- Įmonės turimą CRM sistemos funkcionalumą ir savybes vertina gerai, bet nemano, kad galutiniai naudotojai linkę naudotis sistema ir ją vertina palankiai.
- Įmonės mano, kad naudojama sistema veikia be sutrikimų ir ją galima pilnavertiškai naudotis, tačiau sudėtinga sistemą integruoti su kitomis sistemomis.
- Palankiausiai įmonės vertina naudojamos CRM sistemos funkcijas esamų klientų informacijos valdymui, pardavimo dokumentų išrašymui bei bendravimo su klientu istorijos valdymui. Mažiausiai palankiai vertina sistemos funkcijas pardavimų prognozavimui ir informacijos apie potencialius klientus valdymui, tiekėjų vertinimui.
- Beveik visos įmonės (99 proc.) analizuoja CRM sistemoje rodiklius. Daugiausia įmonės analizuoja esamų ir naujų klientų kiekio rodiklius, pardavimo veiksmų rodiklius, esamų klientų aptarnavimo rodiklius.

NAUDOJAMAS FUNKCIONALUMAS

Dauguma įmonių (53 proc.) panaudoja daugiau negu pusę, tačiau ne visą turimos sistemos funkcionalumą.

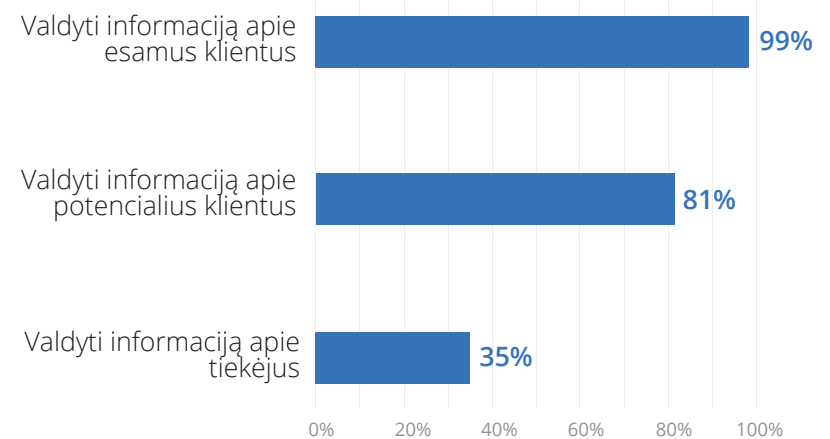


Kokius funkcionalumus naudojate CRM sistemoje?



Įmonės CRM sistemą naudoja, kaip įrankį valdyti kontaktus (94 proc.), valdyti pardavimus (91 proc.), aptarnauti klientus (86 proc.) ir valdyti užduotis bei laiką (67 proc.). Mažiau CRM sistemas naudoja kaip įrankį valdyti pirkimus (51 proc.) ir projektus (47 proc.).

Kokius funkcionalumus naudojate CRM valdyti kontaktus?



Iš 94% procentų įmonių, kurios CRM sistemą naudoja valdyti kontaktus, praktiškai visos CRM sistemoje valdo informaciją apie esamus klientus (99 proc.), dauguma naudoja CRM valdyti informaciją apie potencialius klientus (81 proc.), mažiau įmonių naudoja CRM valdyti informaciją apie tiekėjus (35 proc.).

A portrait of a woman with short blonde hair, wearing a dark green textured turtleneck sweater with a large black bow at the neck. She is looking directly at the camera with a neutral expression.

CRM - darbo su klientais filosofija vystant eksporto kanalus.

„Nesvarbu apie kokį CRM galvojate, tačiau tvarkingas, aprašytas ir aiškiai valdomas pardavimo procesas padeda išvengti brangių klaidų ateityje.“

Verslo konsultantė
Neringa Romanovskaja



A stylized handwritten signature in black ink.

SOLUTION
SELLING

www.neringosseminarai.com

CRM ir DINETA.web integracija – dviguba nauda

Vis dažniau kelią į klientų širdis atrandantis CRM (*angl. Customer Relationship Management*) sprendimas kai kam dar išlieka paslaptimi. Tačiau be reikalo. Ryšių su klientais valdymui skirta programa palengvina įmonės marketingo, pardavimų bei tolimesnio kliento aptarnavimo procesą.



DINETA kartu su „Mokas iT“ siūlo ne tik integraciją tarp internetinės buhalterinės apskaitos sistemos DINETA.web ir CRM, tačiau ir individualius CRM sprendimus kiekvienos įmonės poreikiams išpildyti. Integruotas DINETA.web ir CRM sprendimas suteikia įmonei dvigubą naudą: trumpėja apskaitai skiriamas darbo laikas ir didėja klientų aptarnavimo efektyvumas, o kartu ir jų pasitikėjimas įmone. Integracija taip pat užtikrina sklandų ir automatinį viso prekių sąrašo judėjimą nuo pat pirminio pasiūlymo iki galutinės sąskaitos faktūros ir garantuoja trumpiausią prekių pristatymo laiką.

Tokio tipo integruotas paslaugų paketas prieš ketverius metus įdiegtas kompanijoje „Techvitas“, o šiandien gerąją įmonės patirtimi dalijasi procesų vadovė Nijolė Jokubauskienė. "Mūsų pagrindinis reikalavimas buvo, kad suvedus pasiūlymą, iš jo būtų galima formuoti užsakymus tiekėjams ir sudaryti pardavimo bei pirkimo faktūras, nevedant tų pačių prekių iš naujo. Džiaugiamės, nes įsidiegus CRM duomenys sklandžiai keliauja nuo pirminio pasiūlymo iki pat apskaitos programos DINETA.web didžiosios knygos be jokio papildomo rankinio darbo. Be to, CRM integracija leidžia nesunkiai atsekti, kokia kliento prekė ir su koku užsakymu atkeliauja iš tiekėjo, ir iki minimumo sumažinti galimybę, kad prekės nebus užsakytos iš tiekėjo ar negautos iš sandėlių, nes kontroliuojame pardavimo ir pirkimo dokumentus, todėl galime iškart pastebėti užsakymų vėlavimus."

Per 2017 metus vien Lietuvoje veikiančios „Techvitas“ grupės įmonėse buvo sukurta daugiau nei 12 tūkstančių pardavimo pasiūlymų, 9 tūkstančiai pardavimo sąskaitų-faktūrų, apie 7 tūkstančius pirkimo užsakymų ir pasiūlymų. Paskaičiuota, kad jeigu nebūtų automatinio pirkimo užsakymų generavimo, sąskaitų-faktūrų automatinio kūrimo bei eksporto iš CRM į buhalterinę programą DINETA.web, darbui atlikti reikėtų bent 3 ar 4 papildomų darbuotojų, skaičiuojant, jog vienas darbuotojas per dieną gali apdoroti apie 20 tokių dokumentų.

„Dirbant ties „Techvito“ projektu, nuo pat pradžių buvo keltas bendras uždavinys – sklandus CRM ir apskaitos programos DINETA.web programų tarpusavio darbas. Dabar, matydami integruotos paslaugos rezultatus, galime jais pasidžiaugti ir žengti pirmyn su pilna DINETA.web ir CRM integracija“, – teigia Vytenis Dapkevičius, UAB „Mokas iT“ direktorius. UAB „Techvitas“ sėkmingai vysto veiklą tiekdamą įrenginių dalis pramonės įmonėms. Įmonė turi padalinius penkiuose didžiuosiuose Lietuvos miestuose, o per paskutinius pora metų atidarė dukterines įmones Latvijoje, Estijoje, Lenkijoje, Baltarusijoje ir Ukrainoje.

UAB DINETA yra verslo valdymo sprendimus siūlanti įmonė, sertifikuota TÜV tarptautiniu standartu ISO/IEC 20000-1, turinti klientų ne tik Lietuvoje, bet ir Estijoje, Latvijoje, Lenkijoje ir Didžiojoje Britanijoje. DINETA įmonių grupę sudaro: UAB DINETA, UAB "Dineta Informacinės Sistemos" ir UAB "Mokas iT". Plačiau apie teikiamus ir diegiamus VVS bei CRM sprendimus: www.dineta.eu ir www.mokas.lt.

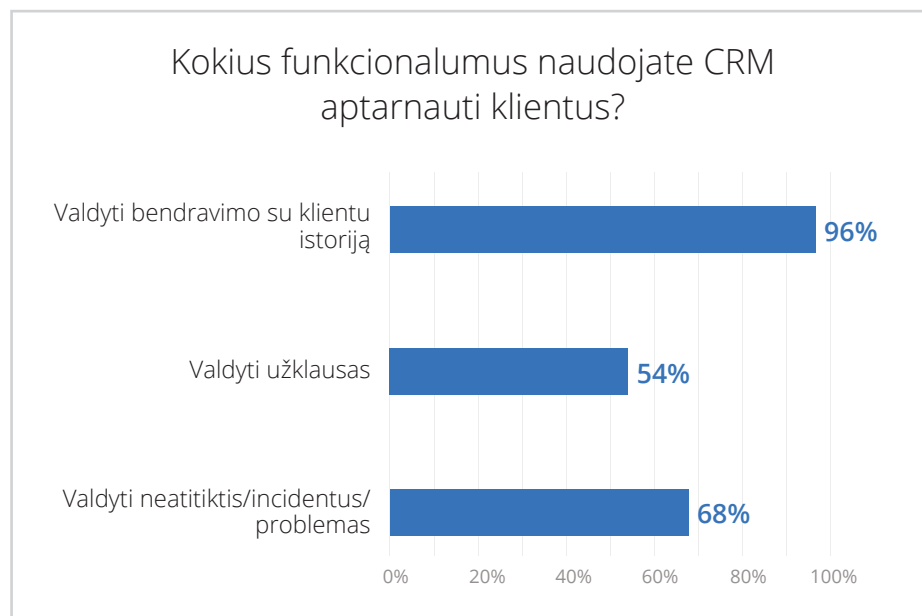
Susisiekiame ir mielai atsakysime į visus Jus dominančius klausimus:

Gintautas Vidžiūnas: pardavimai@dineta.lt, +370 603 18601

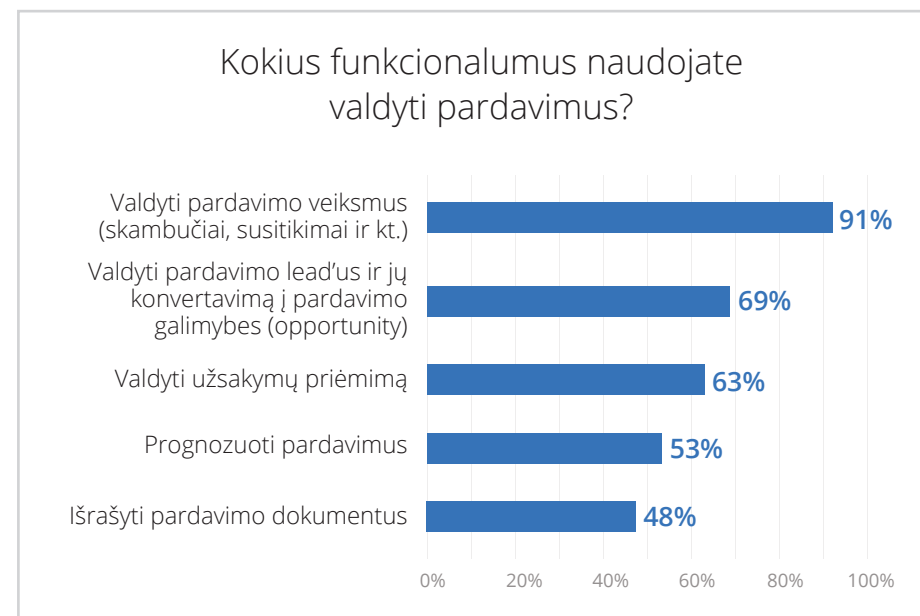
Vytenis Dapkevičius: info@mokas.lt, +370 683 29976

Naudojamas CRM funkcionalumas ir jo vertinimas | 2018

Iš 86 procentų įmonių, kurios CRM sistemą naudoja aptarnauti esamus klientus, dauguma įmonių CRM sistemą naudoja kaip įrankį bendravimo istorijos su klientu valdymui (96 proc.) ir pardavimo užklausų valdymui (68 proc.), mažiau įmonių naudoja sistemą valdant neatitiktis, incidentus ar problemas (54 proc.).



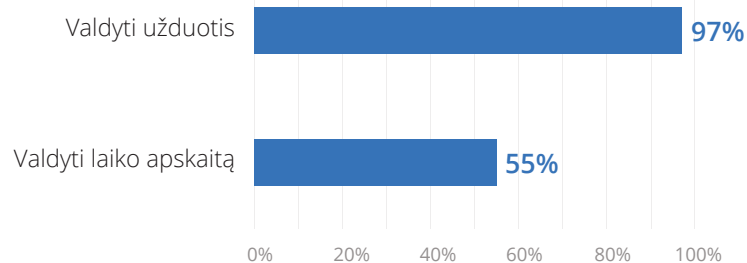
Iš 91 procentų įmonių, kurios CRM sistemą naudoja valdyti pardavimus, dauguma įmonių CRM sistemą naudoja valdyti pardavimo veiksmus (91 proc.), valdyti lead'us ir juos konvertuoti į pardavimo galimybes (opportunity) (69 proc.) bei valdyti užsakymų priėmimą (63 proc.). Įmonės CRM sistemą mažiau naudoja pardavimų prognozavimui (53 proc.) ir pardavimo dokumentų išrašymui (48 proc.).



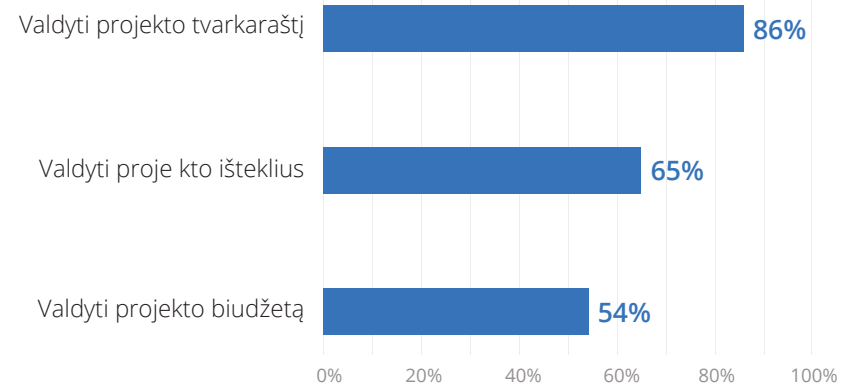
Iš 67 procentų įmonių, kurios CRM sistemą naudoja valdyti užduotis ir laiką, dauguma jų sistemą naudoja užduočių valdymui (97 proc.), mažiau vykdant laiko apskaitą (55 proc.).

Įmonių mažuma (47 proc.) CRM sistemą naudoja projektams valdyti: projektų tvarkaraščiui valdyti – 86 proc., projekto ištekliams valdyti - 65 proc., o projekto biudžetui valdyti - 54 proc.

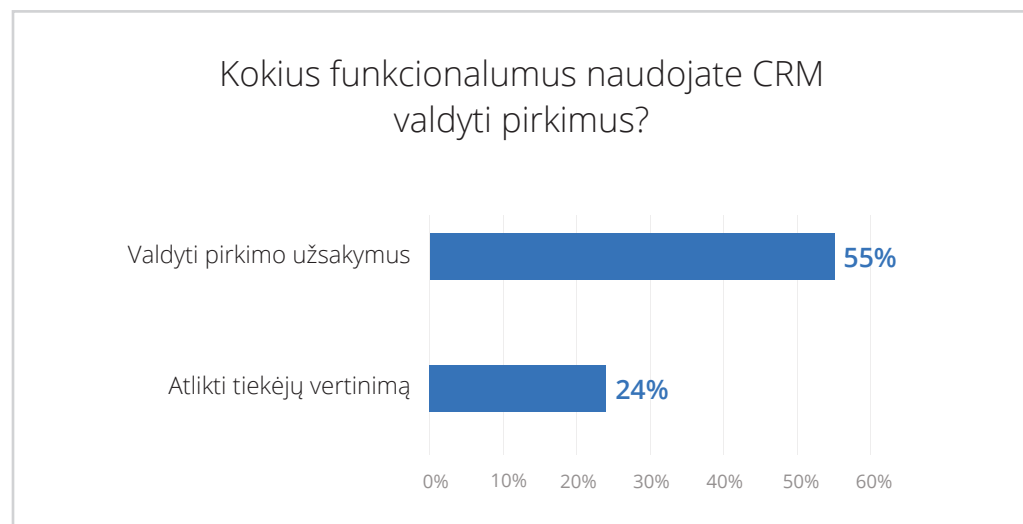
Kokius funkcionalumus naudojate CRM valdyti užduotis ir laiką?



Kokius funkcionalumus naudojate CRM valdyti projektus?



Respondentai CRM sistemą mažiausiai naudoja pirkimų valdymui (51 proc.): valdyti pirkimo užsakymus naudoja – 55 proc., o tiekėjų vertinimui atlikti – 24 proc. įmonių.



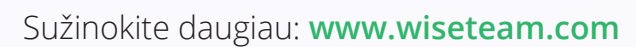
FUNKCIONALUMO VERTINIMAS

Respondentai naudojamos CRM sistemos funkcionalumą vertina palankiai (5,61 iš 7 balų). Geriausiai vertina CRM funkcionalumą užduočių ir laiko valdymui (5,74 iš 7 balų) bei klientų aptarnavimui (5,72 iš 7 balų).

Naudojamas funkcionalumas (grupės)	Naudojamumas (kiek naudoja, proc.)	Vertinimas (balais iš 7)
Kontaktų valdymas	94%	5,65
Pardavimų valdymas	91%	5,55
Klientų aptarnavimas	86%	5,72
Užduočių ir laiko valdymas	67%	5,74
Pirkimų valdymas	54%	5,48
Projektų valdymas	47%	5,49



Lankstus sprendimas Jūsų įmonės pardavimų ir projektų valdymui

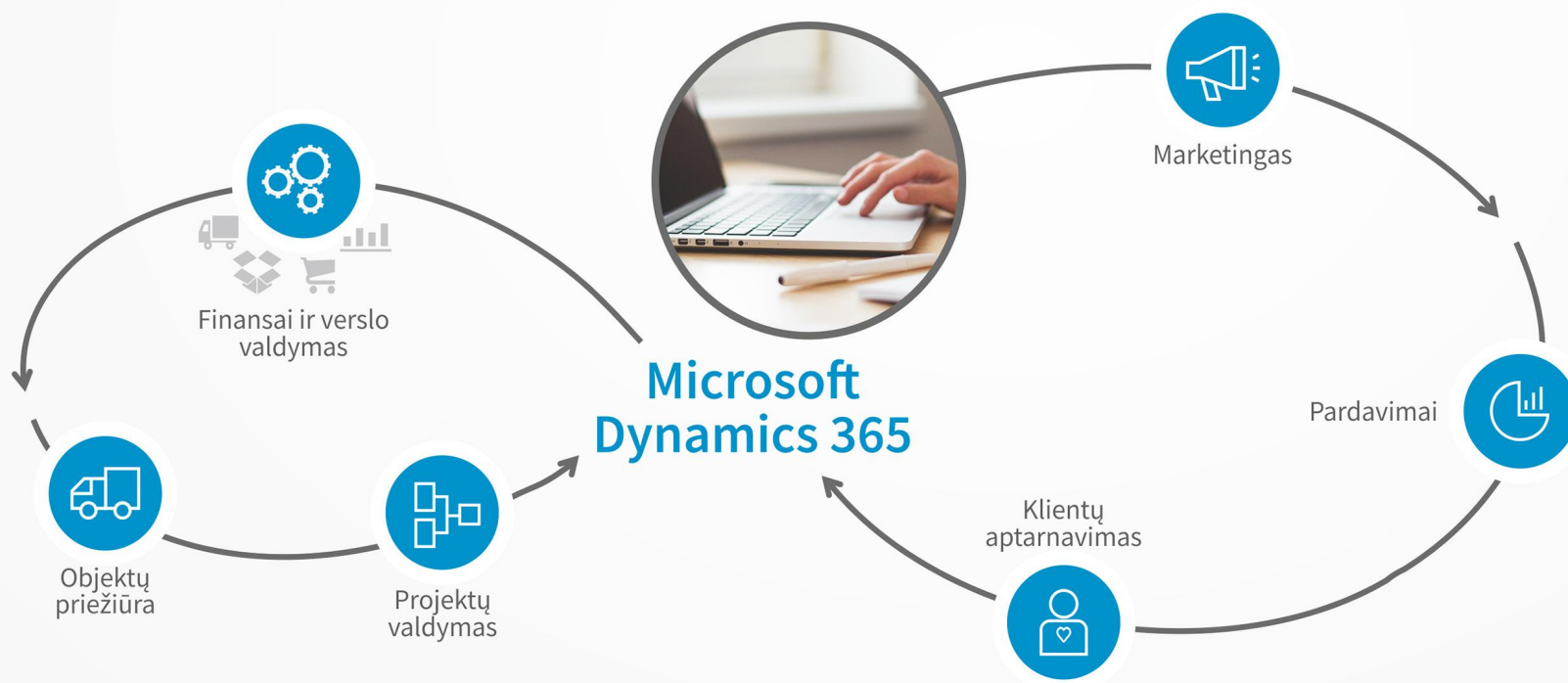


Microsoft Dynamics 365. Kur kas daugiau nei CRM

DUOMENYS | PROCESAI | RYŠIAI | REZULTATAS
Visas Jūsų verslo valdymas vienoje platformoje

Softera.

(Procesinės bei industrinės žinios, technologinė kompetencija
ir kokybiškas aptarnavimas)



Office 365

(Kasdienės užduotims:
Word, Outlook, Excel,
PowerPoint, Sharepoint,
Yammer)



Power BI

(Verslo duomenų analitika,
interaktyvūs grafikai, ataskaitos)

Cortana Intelligence

(Dirbtinio intelekto galimybės)

Azure IoT

(Prijunkite, stebėkite ir
analizuokite įrenginių duomenis)

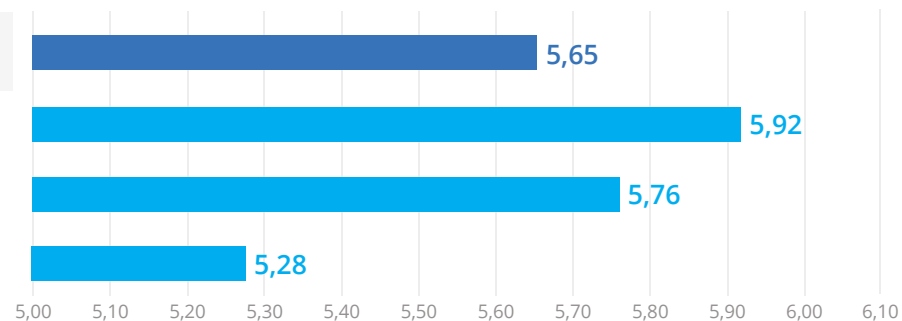
info@softera.lt | www.softera.lt

Azure (Serveris debesyse); Aplikacijos (Microsoft PowerApps);
Procesai (Microsoft Flow) & Common Data Model sąsaja.

Naudojamas CRM funkcionalumas ir jo vertinimas | 2018

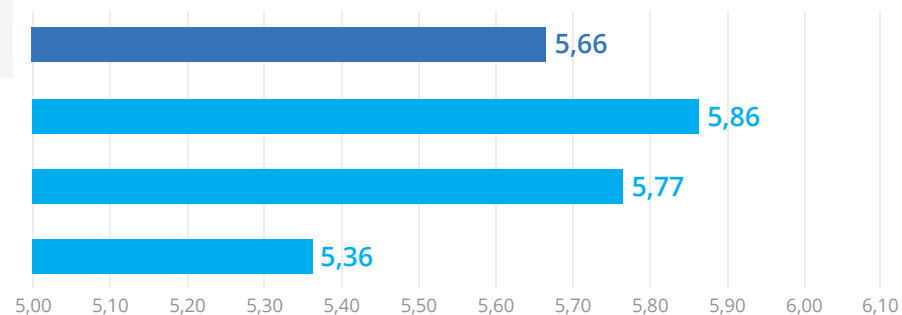
KAIP VERTINATE CRM VALDYTI KONTAKTUS (BALAI IŠ 7)?

- Valdyti informaciją apie esamus klientus
- Valdyti informaciją apie tiekėjus
- Valdyti informaciją apie potencialius klientus



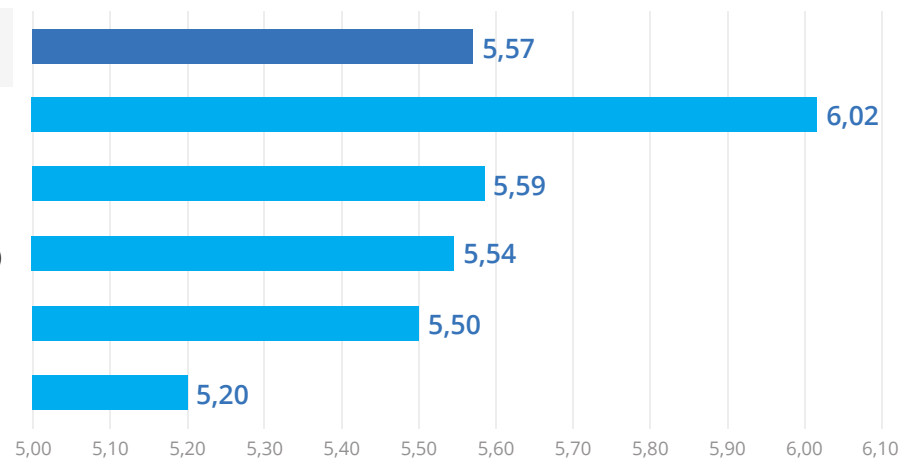
KAIP VERTINATE CRM ESAMŲ KLIENTŲ APTARNAVIMUI (BALAI IŠ 7)?

- Valdyti bendravimo su klientu istoriją
- Valdyti užklausas
- Valdyti neatitiktis/incidentus/problemas



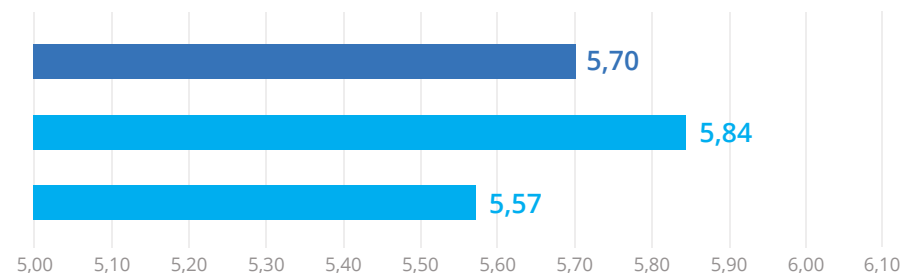
KAIP VERTINATE CRM VALDYTI PARDAVIMUS (BALAI IŠ 7)?

- Išrašyti pardavimo dokumentus
- Valdyti užsakymų priėmimą
- Valdyti pardavimo veiksmus (skambučiai, susitikimai ir kt.)
- Valdyti pardavimo lead'us ir jų konvertavimą į pardavimo galimybes (opportunity)
- Prognuozuoti pardavimus



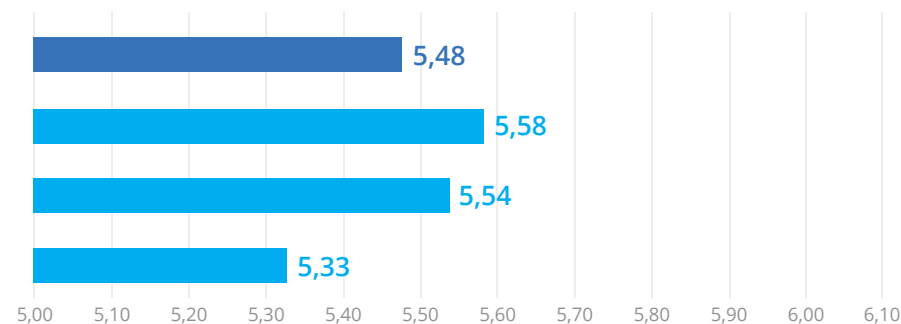
KAIP VERTINATE CRM UŽDUOČIŲ IR LAIKO VALDYMUI (BALAI IŠ 7)?

- Valdyti užduotis
- Valdyti laiko apskaitą



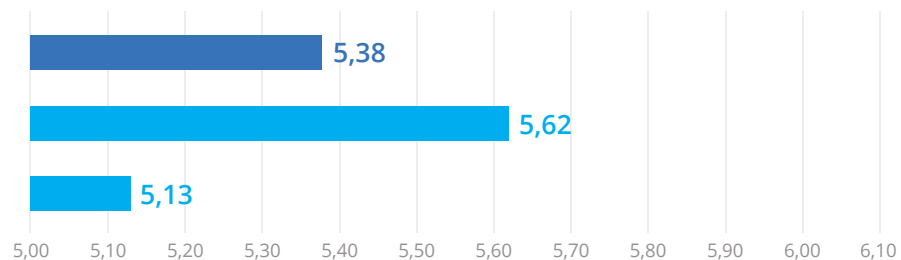
KAIP VERTINATE CRM PROJEKTŲ VALDYMUI (BALAI IŠ 7)?

- Valdyti projekto tvarkaraštį
- Valdyti projekto biudžetą
- Valdyti projekto išteklius



KAIP VERTINATE CRM PIRKIMŲ VALDYMUI (BALAI IŠ 7)?

- Valdyti pirkimo užsakymus
- Atlikti tiekėjų vertinimą

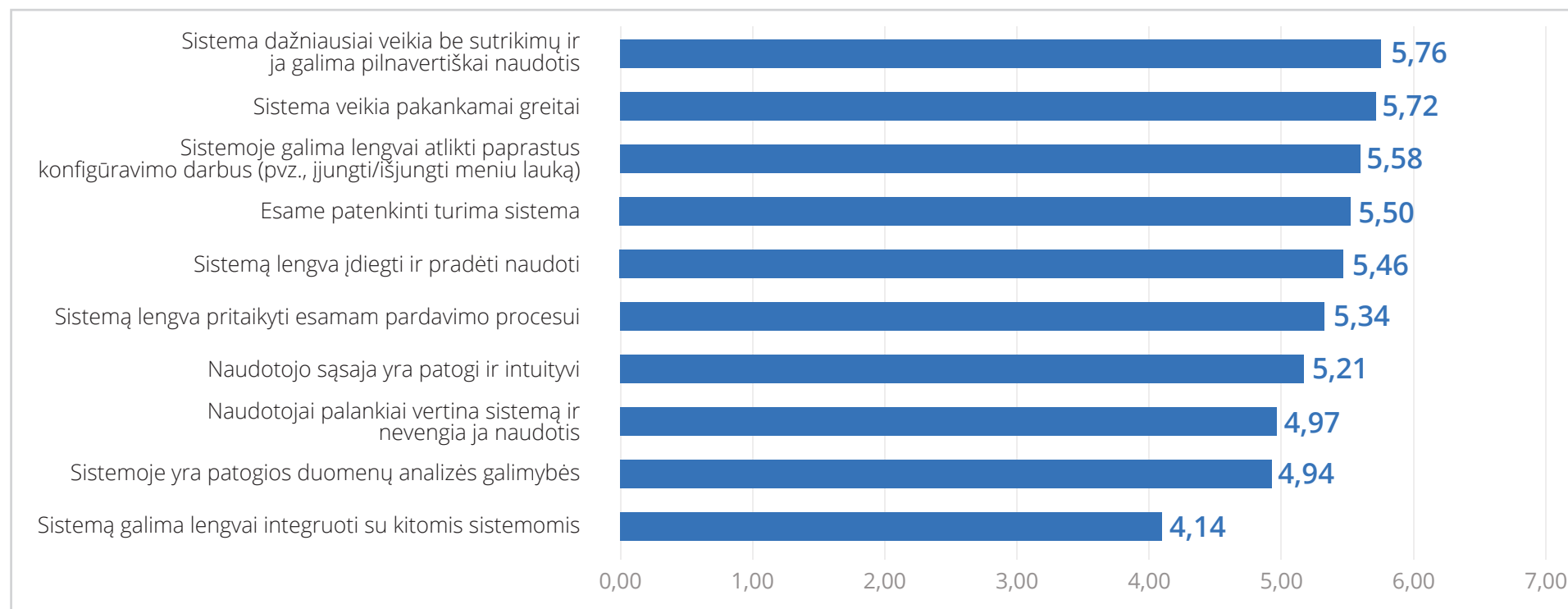


Vertinimo skalė: 1 - esu visiškai nepatenkintas.
7 - esu visiškai patenkintas.

KITŲ SAVYBIŲ VERTINIMAS

Respondentai naudojamą CRM sistemos savybes vertina gerai (5,26 iš 7 balų). Geriausiai vertinama tai, kad ši tema dažniausiai veikia be sutrikimų ir ją galima pilnavertiškai naudotis (5,76 iš 7 balų), sistema veikia pakankamai greitai (5,72 iš 7 balų) ir sistemoje galima lengvai atlikti paprastus konfigūravimo darbus (pvz., įjungti/išjungti meniu lauką) (5,58 iš 7 balų). Prasčiau vertinamas sistemos integravimas su kitomis sistemomis (4,14 iš 7 balų), duomenų analizės patogumas (4,94 iš 7 balų).

Kaip vertinamos naudojamų CRM savybės? (Balai iš 7)



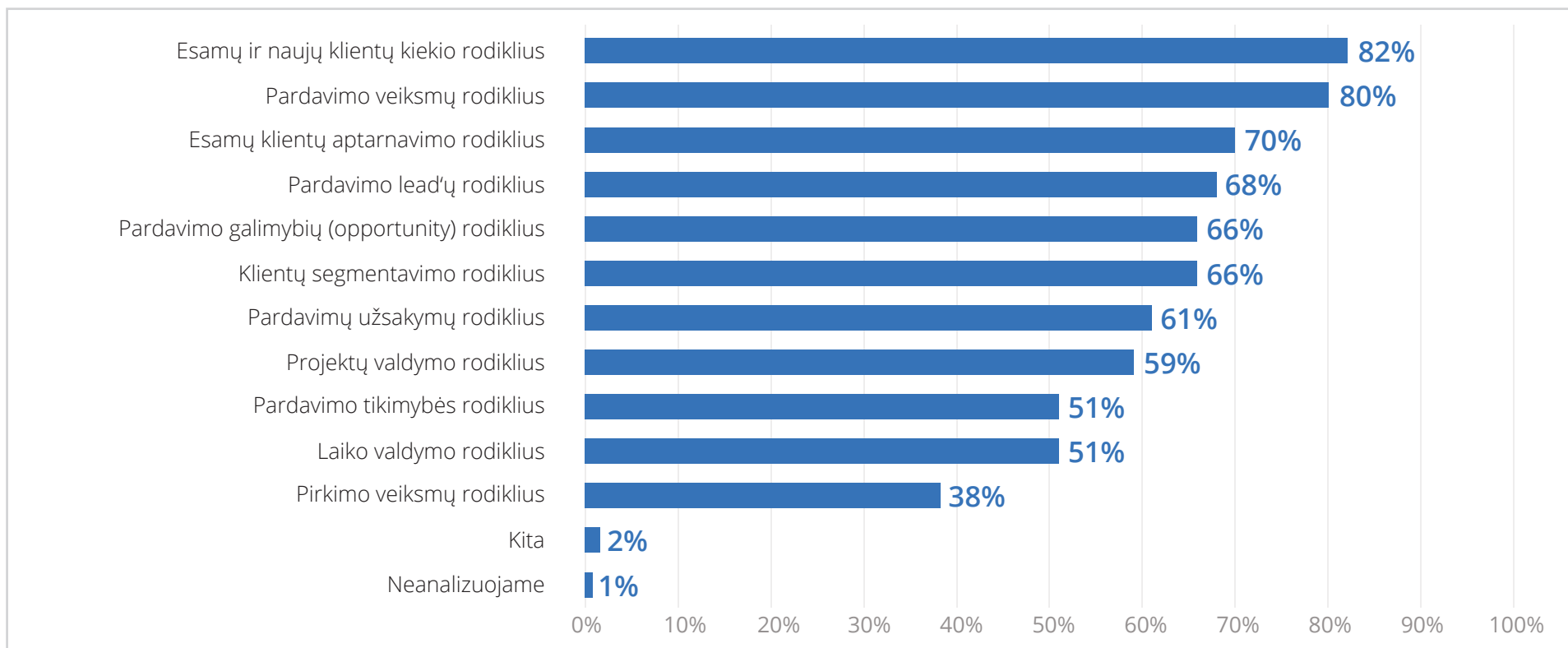
Vertinimo skalė: 1 - esu visiškai nepatenkintas.
7 - esu visiškai patenkintas.

RODIKLIŲ ANALIZĖ

Beveik visos įmonės (99 proc.) analizuoja CRM sistemoje rodiklius.

Pagrindiniai rodikliai: esamų ir naujų klientų kiekio rodikliai (82 proc.), pardavimo veiksmų rodikliai (80 proc.), esamų klientų aptarnavimo rodikliai (70 proc.), pardavimo lead'ų rodikliai (68 proc.).

Kokius rodiklius analizuojate CRM sistemoje?



Vertinimo skalė: 1 - esu visiškai nepatenkintas.
7 - esu visiškai patenkintas.



3

NAUDOJAMOS **CRM** **SISTEMOS**

- Lietuvoje vyrauja daug skirtingų CRM produktų, stiprių lyderių pagal naudojimo populiarumą nėra.
- Dažniausiai naudojami CRM produktai yra Skytex (Artogama CRM) ir Microsoft Dynamics CRM.
- Įmonės, kurios naudoja specializuotą CRM produktą, savo CRM sistemą vertina geriau nei įmonės, kurios naudoja individualiai sukurtą CRM sistemą ar CRM funkcijoms naudojančios ERP arba apskaitos programas.
- Geriausiai įvertinti CRM produktai yra Scoro ir Bitrix24.

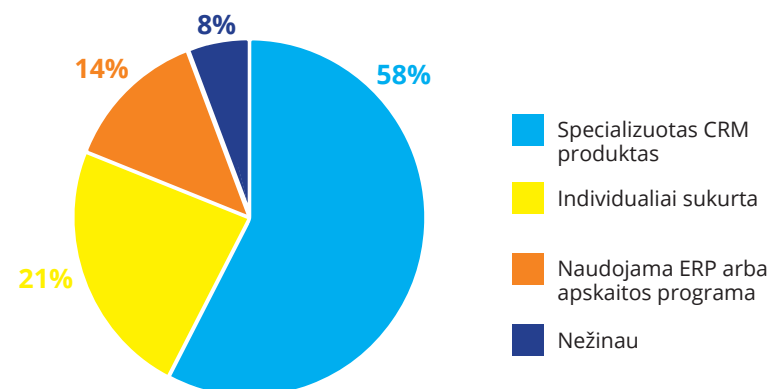
NAUDOJAMŲ CRM SISTEMŲ TIPAI

Dauguma (58 proc.) tyrime dalyvavusių įmonių naudoja specializuotą CRM produktą. Penktadalis įmonių naudoja individualiai pagal jų poreikius sukurtą CRM sistemą. Dar 14 proc. įmonių naudoja ERP ar apskaitos programose esantį CRM funkcionalumą.

NAUDOJAMI CRM PRODUKTAI

CRM produktų užimamos rinkos analizė rodo, kad Lietuvoje vyrauja daug įvairių skirtingų CRM produktų ir stiprių lyderių pagal užimamą rinkos dalį nėra. Net trečdalį rinkos (33 proc.) sudaro CRM produktai, kurios tyrimo metu paminėjo 1-2 respondentai. Aiškesnę lyderio poziciją užima du CRM produktai: Skytex, užimdamas 17 proc. rinkos, ir Microsoft Dynamics CRM, kuris užima 16 proc. rinkos.

Naudojamų CRM sistemų tipai



24

metų
patirtis



šalių



sertifikuota
komanda

✓ Diegame specializuotas verslo valdymo sistemas

✓ Programuojame

✓ Teikiame konsultavimo paslaugas

- ✓ Esame JAV kompanijos QAD, kuriančios specializuotas verslo valdymo sistemas nišiniams pramonės segmentams, partneris ir autorizuotas sprendimų centras Lietuvai, Latvijai, Estijai ir Baltarusijai. Turime savo įmonių grupės padalinį ir Jungtinėje Karalystėje.
- ✓ Esame sidabrinis verslo valdymo sistemos Odoo diegėjas Lietuvoje ir turime patirties su įvairaus dydžio įmonių projektais.

Oficialus atstovas Lietuvoje



QAD

CHANNEL PARTNER

Partneris Lietuvoje



Silver Partner

Pardavimų CRM



Šaltų kontaktų vertinimas ir valdymas



Efektyvus pardavimų piltuvėlis, parodantis esamą situaciją



Komandiniai pardavimų tikslai ir aktyvumas



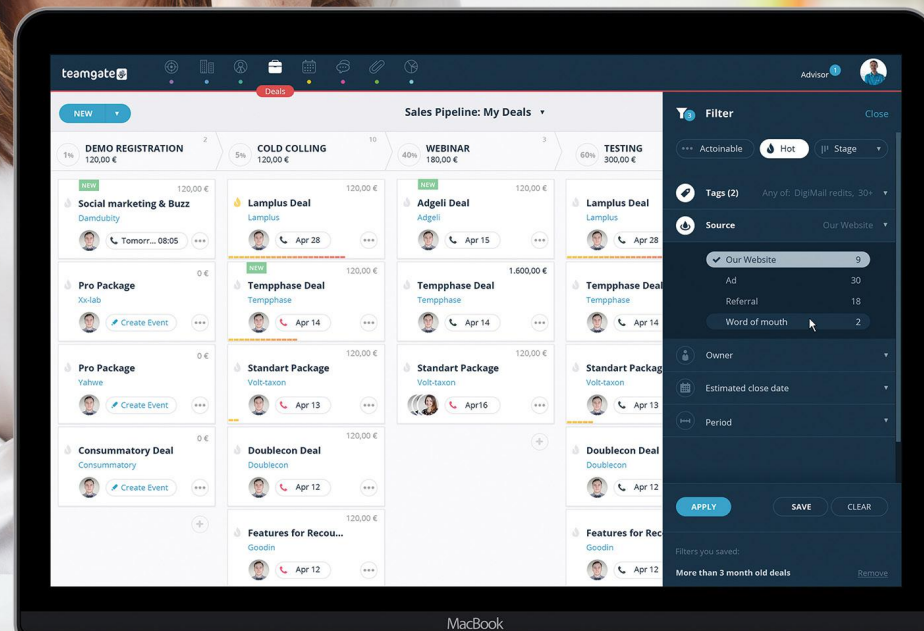
Išsamios ataskaitos ir prognozės verslui



Apjungimai su svarbiausiais verslo įrankiais

teamgate 

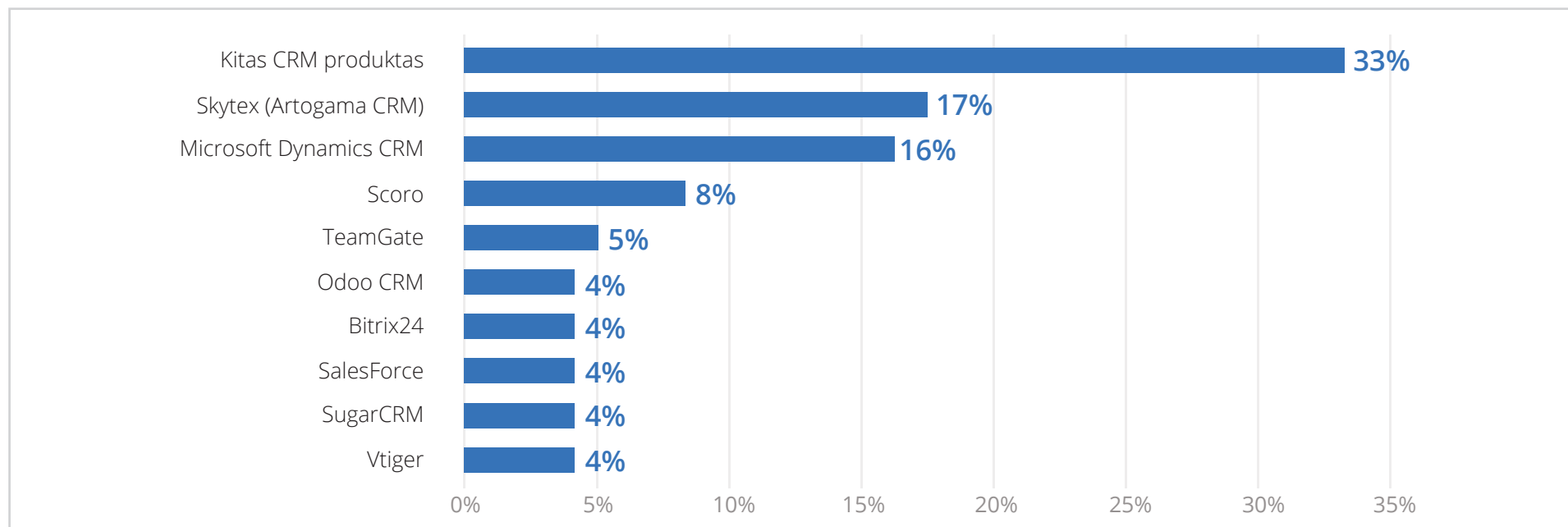
www.teamgate.com



Lietuvoje ir pasaulyje
įvertintas įrankis
skirtas Jūsų verslui



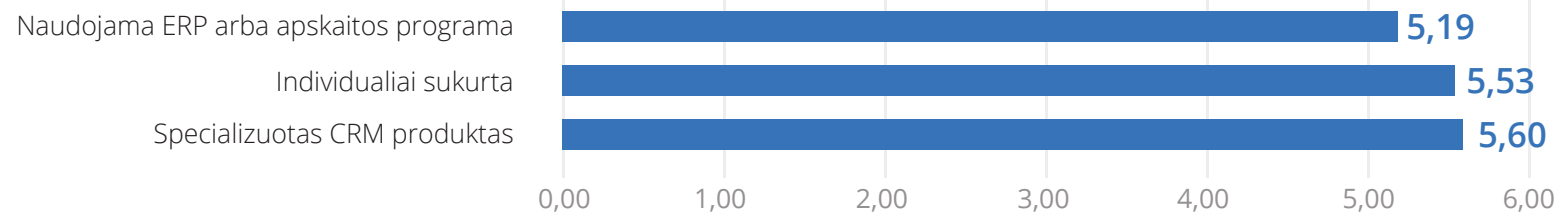
CRM produktų užimama rinkos dalis



CRM SISTEMŲ VERTINIMAS PAGAL TIPUS

Bendras CRM sistemų vertinimas yra 5,44 balo iš 7 galimų. Vertinimą galima interpretuoti, kaip palankų, tačiau ne puikų. Palankiausiai vertinami specializuoti CRM produktai (5,6 balo). Įmonės, kurios CRM funkcijoms naudoja ERP arba apskaitos programą, savo CRM sistemą vertina prasčiausiai (5,19 balo), lyginant su įmonėmis, kurios yra pasirinkusios kitokio tipo CRM sistemą.

CRM sistemų vertinimas pagal sistemos tipą



Pagal funkcinę sritį geriausia vertinamas CRM sistemos tipas – specializuotas CRM produktas: iš pateiktų 6 funkcinų sričių geriausiai vertinamas 4 srityse.

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

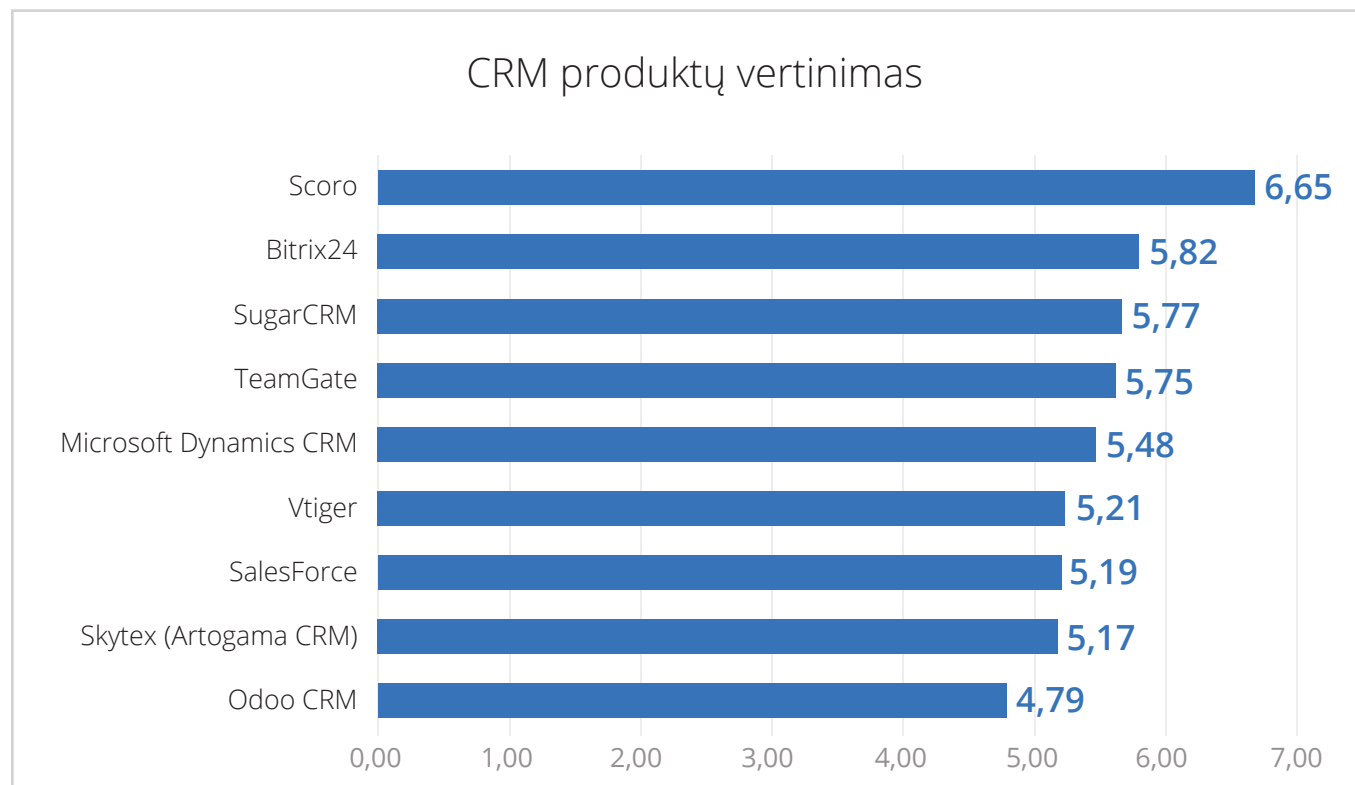
Pagal savybių vertinimą, geriausiai vertinami individualiai sukurti CRM sprendimai: geriausiai vertinama 3 iš 4 savybių.

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

Vertinimo skalė: 1 - esu visiškai nepatenkintas.
7 - esu visiškai patenkintas.

CRM SISTEMŲ VERTINIMAS PAGAL CRM PRODUKTUS

CRM produktų vertinimas rodo, kad aukščiau už vidurkį (5,60) yra vertinamos keturios sistemos: Scoro (6,65 balo), Bitrix24 (5,82 balo), SugarCRM (5,77 balo) ir TeamGate (5,75 balo). Kitų CRM produktų vertinimas yra žemiau už vidurkį ir prasčiausią vertinimą turi Odoo CRM (4,79 balo). Atotrūkis tarp geriausiai ir blogiausiai vertinimo produkto yra sąlyginai didelis – 1,86 balo.

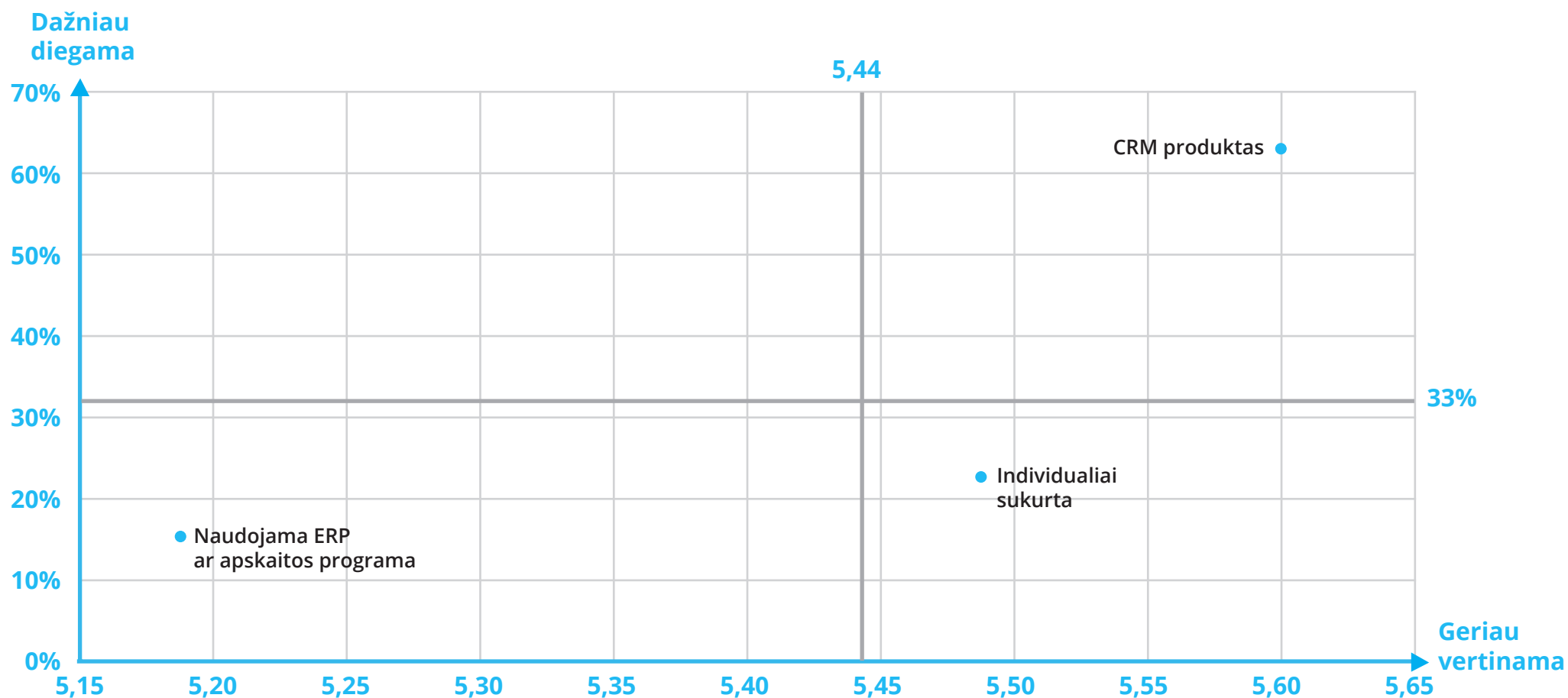


Savybė	Bitrix24	Microsoft Dynamics CRM	Odoo CRM	SalesForce	Scoro	Skytex (Artogama CRM)	SugarCRM	TeamGate	Vtiger
Lankstumas	5,43	4,94	3,63	4,75	6,29	4,90	5,00	5,60	4,89
Pasitenkinimas	5,67	4,88	4,50	5,33	6,50	4,92	5,33	6,00	5,00
Patikimumas	5,50	5,54	5,33	6,67	6,58	5,54	6,33	6,50	5,50
Patogumas	6,11	4,94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

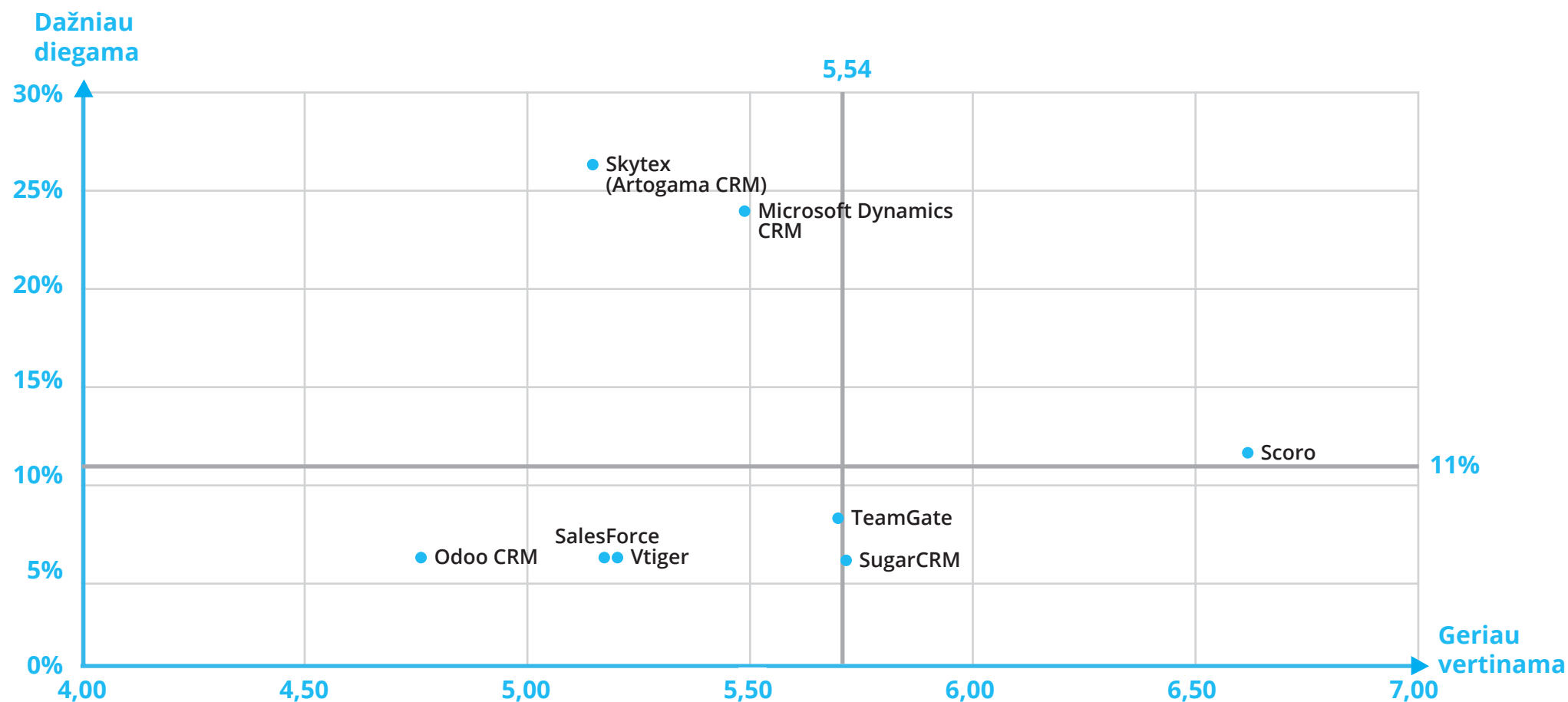
CRM SISTEMŲ KVADRATAS

CRM sistemų analizė pagal jų naudojimo dažnumą ir vertinimo balus, rodo, kad palankiausioje pozicijoje yra specializuotas CRM produktas – tokio tipo sistemos yra dažniausiai diegiamos ir geriausiai vertinamos.

Individualiai sukurtų CRM sistemų tipas nuo specializuotų produktų tipo atsilieka diegimo populiarumu ir vertinimu. Prasčiausioje pozicijoje yra CRM sistemų tipas, kai CRM funkcijoms yra naudojama ERP arba apskaitos programa – tokio tipo sistemos yra stipriai prasčiau vertinamos ir rečiau diegiamos.



CRM sistemų produktų analizė pagal jų naudojimo dažnumą ir vertinimo balus rodo, kad geriausią poziciją užima Scoro produktas, kuris yra geriau vertinamas nei bendras vertinimų vidurkis ir dažniau diegiamas nei bendras diegimų vidurkis.



KONTAKTAI

UAB "Informacinės konsultacijos"
Mokslininkų g. 2A
LT-08412 Vilnius

Tel. +370 5 215 0404

El. p. info@konsultacijos.lt