**Prieskum: Digitálnymi nástrojmi na riadenie vzťahov so zákazníkmi si pomáha len 9 percent firiem**

**Bratislava, 15. november 2023 – Doba informatizácie a digitalizácie zvýšila požiadavky na rýchlosť reakcie voči požiadavkám trhu a od zákazníkov. Podľa IT odborníčky bez patričných nástrojov je prakticky nemožné udržať si miesto na trhu, prípadne sa posúvať ďalej. CRM systémy, ktoré zahŕňajú rôzne možnosti starostlivosti o zákazníka, sa v plnej miere využívajú len v 9 percentách slovenských firiem.**

CRM systémy primárne zahŕňajú rôzne spôsoby starostlivosti o zákazníka. Firmám pomáhajú v krátkom čase riadiť, automatizovať a kontrolovať vzťahy s veľkým počtom zákazníkov. Pri práci so zákazníkmi sa však podľa výsledkov prieskumu spoločnosti Seyfor nevyužívajú až v 56 percentách firiem. V plnej miere ich využíva len 9 percent firiem. V 16 percentách firiem ich zamestnanci využívajú s tým, že nepoznajú všetky ich funkcie a benefity.

Podľa odborníčky na CRM systémy zo spoločnosti Seyfor, Dity Sirotovej, by si firmy mali uvedomiť, že tieto systémy prinášajú štruktúrovaný prístup k potenciálnym aj existujúcim zákazníkom: *„Pri správnom využívaní poskytujú firmám údaje, na základe ktorých sa vedia rozhodovať pri plánovaní svojich marketingových aktivít, ale aj dôležitých biznisových krokov. Vedia odhaliť preferencie zákazníkov v segmente, v ktorom daná spoločnosť podniká, vedia podporiť a predikovať životný cyklus výrobkov a poskytovaných služieb a podporiť inovácie. S prichádzajúcimi možnosťami nástrojov umelej inteligencie môžu v spolupráci s jedinečným ľudským faktorom posunúť komunikáciu so zákazníkmi na novú úroveň.“*

D. Sirotová ďalej dopĺňa: *„Naša* *doba informatizácie a digitalizácie neuveriteľne zvýšila požiadavky na rýchlosť reakcie voči požiadavkám trhu a zákazníkov. Bez patričných nástrojov je prakticky nemožné si udržať miesto na trhu, prípadne sa posúvať ďalej a hľadať nové možnosti poskytovania služieb a tovarov.*

Respondenti v prieskume odpovedali, že CRM systémy používajú hlavne na analýzu a správu dát (30 percent), na dokumentáciu (26 percent), správu kontaktov (24 percent), služby zákazníkom a zlepšenie vzťahov s nimi (23 percent). Pri hodnotení benefitov CRM systémov v prieskume najviac rezonovali nasledovné: zlepšená komunikácia (37 percent), centralizované informácie (27 percent) či lepšia spokojnosť na strane zákazníkov (26 percent).

Aj CRM ako digitálne systémy vyvolávajú na strane používateľov isté obavy. Na prvom mieste sa tradične umiestňuje obava z nedostatočnej ochrany osobných údajov a riziko úniku dát. Deklarovalo to tak 24 percent respondentov. Ako riziko tiež vyhodnotili nedostatočnú flexibilitu prispôsobiť CRM systém presne potrebám firmy (23 percent) a tiež nesprávnosť údajov v systéme, ak ich zamestnanci nebudú pravidelne aktualizovať (22 percent). Časť respondentov (20 percent) ich hodnotí negatívne aj z dôvodu vysokých nákladov na implementáciu a aktualizáciu.

Odborníčka D. Sirotvá dôvodí: *„Bezpečnosť je téma, ktorá je na stole už dávno. Firmám radím, aby využívali platformy a riešenia, ktoré sú preukázateľne chránené. Ruka v ruke s bezpečnosťou CRM systémov ide aj procesné nastavenie vo firmách. Kedysi sme hovorili, že 90 percent únikov informácií pochádza zo zneužitia získaných informácií vlastnými zamestnancami, ktorí odchádzajú. Toto riziko tu stále je a je potrebné ho eliminovať primárne organizačnými opatreniami.“* D. Sirotová nevidí obavu z vysokých nákladov na implementáciu: „*Väčšina poskytovateľov CRM riešení ich dnes poskytuje takým spôsobom, aby šetrila firmám náklady, a preto ich poskytujú komfortne ako mesačný prenájom.*

Poznámka: Uvádzané dáta sú z prieskumu spoločnosti Seyfor, ktorý prebiehal v dňoch 1.9. až 6.9.2023. Autorom prieskumu je agentúra MNFORCE. Prieskum prebiehal na reprezentatívnej vzorke 600 zamestnancov, ktorí v práci využívajú informačné a digitálne technológie.

**O spoločnosti SEYFOR**

Seyfor Slovensko, a.s. sa radí k veľkým európskym dodávateľom ICT riešení, v Českej republike je najväčším výrobcom účtovných, ERP a mzdových a personálnych systémov. Spoločnosť má vyše 1 700 zamestnancov a celosvetovo obsluhuje zákazníkov v 38 štátoch. V roku 2023 očakáva spoločnosť opäť 30% rast a obrat tesne pod 163 miliónov eur. Seyfor, ktorý predtým vystupoval pod značkou Solitea, uskutočnil v posledných rokoch desiatky významných akvizícií IT firiem. Viac informácií nájdete na www.seyfor.com.