

# Co je CRM systém

Poslední aktualizace 29 dubna, 2025

**CRM (Customer Relationship Management)** je systém a přístup k řízení vztahů se zákazníky, který firmám pomáhá organizovat, automatizovat a analyzovat veškeré interakce se zákazníky a potenciálními klienty. Cílem CRM je zlepšit zákaznickou zkušenost, zvýšit loajalitu a podpořit obchodní růst.

## Co CRM obvykle zahrnuje?

- **Správu kontaktů a zákaznických profilů** – uchovávání informací o zákaznících, historii komunikace, objednávek nebo zájmu
- **Obchodní pipeline** – sledování stavu obchodních příležitostí, [leadů](#) a uzavřených zakázek
- **Automatizaci procesů** – např. zasílání e-mailů, připomínek nebo úkolů pro obchodní tým
- **Analytiku a reporting** – vyhodnocování výkonu obchodníků, [newsletterů](#), kampaní nebo chování zákazníků
- **Integrace s dalšími nástroji** – propojení s e-mailem, kalendářem, webem, marketingovou automatizací nebo zákaznickou podporou

## Typy CRM systémů

- **Operační** – zaměřené na automatizaci každodenní práce (např. obchod, marketing, podpora)
- **Analytické** – pomáhají porozumět zákaznickým datům a předpovídat chování
- **Kolaborativní** – usnadňují sdílení informací mezi týmy a kanály

Mezi známé CRM nástroje patří například **HubSpot**, **Salesforce**, **Pipedrive**, **Raynet** nebo **Zoho CRM**.