

Porovnání zdarma dostupných on-line CRM pro malé podnikatele

Semestrální práce předmětu Podnikové informační systémy

Jan Miřacký (xmirj00)

29.12.2011

ZS 2011/12

Vyučující: Doc. Ing. Jan Pour, CSc.

Obsah

Úvod	3
Hodnotící kritéria	3
Profil uživatele	3
Popis hodnotících kritérií.....	4
<i>Počet uživatelů.....</i>	<i>4</i>
<i>Omezení bezplatného programu.....</i>	<i>4</i>
<i>Integrace s e-mailem.....</i>	<i>4</i>
<i>Import a export dat.....</i>	<i>5</i>
<i>Mobilní řešení.....</i>	<i>5</i>
<i>Customizace.....</i>	<i>5</i>
<i>Sociální CRM.....</i>	<i>5</i>
<i>Sdílení souborů.....</i>	<i>5</i>
<i>Statistiky a reporting</i>	<i>5</i>
Porovnávané webové CRM systémy.....	6
Celkové srovnání.....	6
Jednotlivé služby.....	8
<i>Podio.....</i>	<i>8</i>
<i>Highrise.....</i>	<i>9</i>
<i>Insightly CRM.....</i>	<i>10</i>
<i>Capsule.....</i>	<i>11</i>
<i>KarmaCRM.....</i>	<i>11</i>
<i>Zoho CRM.....</i>	<i>12</i>
Vyhodnocení a shrnutí.....	13
Doporučení.....	14
Závěr	14
Bibliografie	14

Úvod

Mezi nejčastěji používané druhy informačních systémů patří bezpochyby ERP a CRM. Já se v této práci chci zaměřit na CRM systémy, které fungují jako webové aplikace a jsou dostupné zdarma. CRM budu porovnávat z pozice malého podnikatele, který má potřeby zcela jiné než firma o stovce zaměstnanců.

Buzzwordem let 2010 a 2011 je určitě cloud. Používáme ho u dokumentů, hudby, e-mailů a fotek a je patrný jasný odklon od desktopových standalone řešení směrem k tenkým webovým aplikacím. Cloud ale není doménou jen osobních záležitostí, ale často je používán i v podnikání. Trendu si všimneme hlavně u menších firem a podnikatelů, jejichž celková flexibilita je vyšší než u velkých podniků a korporací. Tam se změny prosazují hůře. Malé flexibilní firmy se umějí nejen rychle přizpůsobit situaci na trhu, ale také novým možnostem v IT. Není tedy překvapením, že svých webových protějšků se dočkaly i informační systémy z kategorií ERP, CRM, ECM nebo business intelligence.

O bezpečnosti dat v cloudu bylo hodně napsáno a ze svého pohledu si myslím, že se dnes uživatel už nemá čeho obávat. Data bývají dobře zabezpečena a zálohována, což je další plus pro uživatele, který tak zálohování nemusí řešit a stará se mu o to sama služba. Uznávám, že je problém, pokud se stane podobná událost jako v cloudu Amazonu před půl rokem, kdy se nepodařilo obnovit ze zálohy 100 % dat, ale šance, že se něco podobného bude opakovat je opravdu velice nízká. Drtivá většina webových aplikací pracující s trochu citlivějším obsahem už dneska podporuje šifrované připojení přes HTTPS a uživateli tak stačí dodržovat základní pravidla bezpečnosti a nemusí se o zneužití nebo ztrátu dat v cloudu bát.

Webové aplikace oproti standalone aplikacím mají výhodu v jednoduchém škálování. Většina webových služeb, které jsem porovnával nabízí různé edice a programy - které se liší rozsahem funkcí i cenou. Tím, že jsem srovnával vždy ty programy dostupné zdarma, neznámá to, že služba, která se zde bude jevit jako nejslabší, je ze zmíněných nejhorší. Naopak její nejdražší placený program může být nejlepší. Porovnával jsem tedy mezi sebou služby v takové podobě, kterou poskytují uživatelům zdarma po neomezenou dobu.

Cílem mé práce je zmapovat trh a možnosti CRM systémů v podobě webových aplikací, za jejichž používání uživatel nemusí zaplatit ani korunu. Budu se snažit najít vhodné řešení pro uživatele, kterým v mém případě bude podnikající člověk, nikoliv firma.

V práci si dále budu definovat kritéria, kterých si chci u webových služeb všimnout, následně na základě vlastního užívání budu charakterizovat jednotlivé služby a vyberu vhodnou službu pro modelového uživatele.

Hodnotící kritéria

Profil uživatele

Nešlo by hodnotit systémy jen čistě podle funkcí, aniž bych měl představu, komu má systém sloužit. Znat potřeby uživatele je jeden ze základních předpokladů pro výběr vhodného systému. Rozhodl jsem se modelového uživatele specifikovat jako malého podnikatele poskytujícího po dobu jednoho roku fotografické a webdesignové služby.

Používá Google Apps a e-maily vyřizuje ve webové aplikaci Gmail a kontakty spravuje v Google Contacts. Google Apps je webová platforma od Googlu určená pro podporu podnikání, která je celá postavená na cloudových technologiích. Tato platforma je do počtu 10 uživatelů dostupná zcela zdarma.

Do této doby náš uživatel používal přehledy v Excelu. Pokud by šly do systému hromadně naimportovat, bylo by to užitečné, ale není to nezbytnost. CRM systém se stává nutností při kooperaci více uživatelů (a čím více jich je, tím je tato potřeba urgentnější), nicméně stále jej můžeme považovat za alternativu k řešení pomocí Excelu. Nelze říci, že by CRM pro jednoho uživatele bylo bezvýznamné.

Na výběr informačního systému nemůžeme koukat jen jako nástroj pro přítomnost, ale je dobré se podívat trochu i do bližší budoucnosti. Pro našeho pana umělce to znamená, že si musí zodpovědět otázku, zda i v nadcházejících řekněme dvou třech letech bude stále pracovat sám. Nebo třeba přibere společníka webdesignera a budou se o zakázky spolu dělit nebo na nich pracovat společně. Já budu brát nazřetel možnost, že časem se počet uživatelů rozšíří na dva.

Rád bych zmínil, že ono typové řešení CRM systému je pro takto malý subjekt jediné možné řešení. Kdyby si sám podnikatel chtěl nechat udělat systém na míru, tak by ho to vyšlo neúměrně draho. Zatímco takovéto typové řešení v cloudu je ideální i z pohledu budoucí snadné rozšířitelnosti.

Popis hodnotících kritérií

V této kapitole popíšu funkce a kritéria, která pro mě jsou důležitá a zahrnul jsem je v tabulce níže.

Počet uživatelů

Charakterizuje, kolik uživatelů má přístup do systému a může s ním individuálně pracovat. Nepočítám s možností, že by se o jedny přihlašovací údaje dělilo více fyzických uživatelů. Nezbytným minimem je pro naše potřeby jeden uživatel, avšak vzhledem k možnému budoucímu rozšíření podnikatelských aktivit bude plus, když i jeden další uživatel bude mít účet zdarma.

Omezení bezplatného programu

Služby jsou zpravidla rozděleny do několika programů, které se liší funkcemi a často i kvantitativními omezeními. Nejčastěji je jím počet kontaktů, které do CRM můžete uložit (někdy se dělí zvlášť na firmy a osoby), občas také počet aktivních příležitostí/nabídek a někde zkrátka celkový počet záznamů.

Povaha podnikání našeho uživatele generuje odhadem 70 nových unikátních kontaktů ročně. Nedá se předpokládat, že by pracoval na více než pěti nabídkách v jednu chvíli.

Integrace s e-mailem

Kdo někdy pracoval se CRM systémem, určitě poznal, jak užitečná je integrace s e-mailem. Chceme hned vědět, s kým jednáme, případně do CRM podle příchozího e-mailu něco doplnit nebo upravit. Je nešikovné kvůli tomu otvírat CRM a přepínat mezi záložkami v prohlížeči či mezi aplikacemi.

Za možnosti integrace považuji provázání s e-mailovým klientem typu MS Outlook nebo raději propojení s Google Apps, které náš uživatel používá. Integrace zde pak probíhá pomocí aplikace z Google Apps Marketplacu.

Některé systémy mohou mít e-mailový dropbox, tzn. adresu, na kterou když přepošlou e-mail, ten se automaticky v systému přiřadí ke kontaktu, případně i příležitosti či úkolu.

Některé CRM systémy nabízely nastavení přesměrování mailto: odkazů na GMail, což se velice hodí, pokud uživatel používá webové rozhraní a nepřistupuje k e-mailu přes desktopového klienta. Některé systémy umí odesílat e-maily přímo ze svého rozhraní.

Jak si CRM poradí s podporou rozesílání hromadných e-mailů jako kampaní? Bohatě postačí integrace s nejpoužívanější službou tohoto druhu - [MailChimpem](#).

Import a export dat

Nechceme do systému zadávat stávající data ručně, proto prozkoumám možnosti importu dat (např. z formátu MS Excel či z Google Contacts). A může se stát, že někdy v budoucnu budeme chtít přejít na jinou službu, tak bude vhodné vidět i možnosti exportu. Samozřejmě to se může za tu dobu změnit, nicméně se dá předpokládat, že možnost exportu nezmizí, naopak bude propracovanější.

Mobilní řešení

Náš uživatel je webdesigner a můžeme očekávat jeho oblibu v technice a bude ho jistě zajímat, zda může k systému přistupovat pohodlně i ze svého mobilního zařízení. Ideální variantou tak bude mobilní aplikace pro iOS, Android či Windows Phone 7. Potěší ale i mobilní verze webových stránek.

Customizace

Především zda se dá upravit, která data u jednotlivých modulů chceme držet. Jinými slovy úprava polí ve formulářích. Jaké jsou možnosti úpravy služby pro potřeby člověka z České republiky? Konkrétně mě bude zajímat úprava formátu měny u peněžních údajů, možnost nastavení češtiny nebo do jaké míry je možné si přizpůsobit uživatelské rozhraní (barvy, vlastní logo, rozložení prvků).

Sociální CRM

Sociální sítě hrají podstatnou roli už i ve světě podnikání a pokud chce někdo efektivně komunikovat se svými zákazníky právě pomocí Facebooku nebo Twitteru, jistě ocení možnosti sociálního CRM řešení.

Mě bude zajímat, zda některé ze srovnávaných služeb podporují prvky sociálního CRM. Např. asociaci kontaktu k profilu na Twitteru.

Sdílení souborů

Primární funkcí CRM není sdílení souborů a obsahu, ale může se hodit ke kontaktu přidat soubor např. s jeho nabídkou v PDF. Některé služby v bezplatném programu poskytují prostor na upload vlastních souborů.

Statistiky a reporting

Umí systém agregovat data podle nějakého klíče a ukazovat statistiky za vybrané období, ideálně podpořené vizualizací pomocí grafů?

Porovnávání webových CRM systémů

CRM jsem hledal primárně pomocí Googlu, některé jsem znal už dříve (Podio, Highrise) a na některé narazil takřka náhodou (Insightly CRM). Vybíral jsem služby, které patří mezi nejčastěji používané. To z důvodu záruky určité kvality a pokračujícího vývoje a také tyto služby jsou často integrovatelné do jiných populárních služeb (např. MailChimp pro rozesílání hromadných e-mailů).

Vybral jsem k porovnání [Zoho CRM](#), [KarmaCRM](#), [Highrise](#), [Insightly CRM](#), [Capsule](#) a trochu netradičního hráče [Podio](#).

Mezi nejznámější webové CRM systémy patří [SalesForce](#) a [SugarCRM](#), ale ty zastoupeny nebudou z jednoduchého důvodu - ani jeden z nich neposkytuje bezplatný program.

Celkové srovnání

Základní přehled webových služeb shrnu pomocí tabulky a v popisu jednotlivých služeb se zaměřím na v tabulce nepostíženou záležitost.

		Podio	Highrise	Insightly CRM	Capsule	KarmaCRM	Zoho CRM
Omezení	Počet uživatelů	10	2	3	2	2	3
	Ostatní	Neomezeno	250 kontaktů, 3 nabídky, 3 případy	2500 kontaktů	250 kontaktů	300 kontaktů, 300 firem, 10 nabídek	100 000 záznamů
Integrace s e-mailem	MS Outlook	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne	Ano, \$3/měsíc
	Google Apps	Ano, ale jen modul Úkoly (Tasks)	Ano, od \$1/uživatel/měsíc	Ano	Ano, £8/uživatel / měsíc	Ano	Ne, jen placený program
	Odesílání e-mailů ze systému	Ne	Ne	Ano, přes Gmail	Ano, přes Gmail	Ano, přes Gmail nebo webového klienta v CRM	Ano, ale je třeba povolit v prohlížeči pop-up okna
	Odesílání e-mailů: MailChimp	Ne	Ano	Ne, ale připravuje se	Ano	Ano	Ano
	E-mailový dropbox	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Import	Kontakty	Ano (Excel, Google Contacts)	Ano (CSV, vCard, Excel, Outlook, Basecamp)	Ano (CSV, Google Contacts, Outlook)	Ano (CSV, Outlook, vCards)	Ano (CSV, Google Contacts)	Ano (Excel, CSV)
	Ostatní	Ano (Excel)	Ne	Ano (CSV)	Ne	Společnosti (CSV), nelze Deals	Ano (Excel, CSV)
Export dat		Ano (Excel)	Ano (prostý text)	Ano (CSV)	Ano (CSV, Google Contacts)	Ano (CSV, Yaml, vCard)	Ano (CSV); kompletní export \$10

	Podio	Highrise	Insightly CRM	Capsule	KarmaCRM	Zoho CRM	
Mobilní řešení	iOS	Ano, zdarma	Ano, 37signals Highrise (zdarma), Top Floor (7.99€)	Ne	Ano, Water for CapsuleCRM (3.99€)	Ne	Ano, \$3/měsíc
	Android	Ano, zdarma	Ano, Unvired CRM for Highrise (zdarma)	Ne	Ne	Ne	Ne
	WP 7	Ne	Ano, 21 Everest CRM (\$29.99), Skyline (\$2.99)	Ne	Ne	Ne	Ne
	Blackberry	Ne	Ano, Unvired CRM for Highrise (zdarma)	Ne	Ne	Ne	Ano, \$3/měsíc
	Mobilní web	Ne	Ne	Ne	Ano	Optimalizová n pro iOS, Android, Blackberry	Ano
Customizace	Čeština	Ne, ale možno přeložit moduly	Ne	Ne	Ne	Ne	Ne
	Měna	Ano	Ano, ale Kč před částkou	Ano	Ano, ale Kč před částkou	Ano, ale Kč před částkou	Ano
	Formuláře	Ano, i celých aplikací	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano
	Vzhled systému	Ne	Ano	Ano	Ano	Ano	Ne
Sociální CRM	Ne	LinkedIn, integrace	Ne	Ne	Ne	LinkedIn, Twitter integrace	
Automatizace úkolů	Ne	Ne	Ano	Ano	Ne	Ne	
Sdílení souborů a dostupné místo	Ano, neomezeně	Ne	Ano, 200 MB, integrace s Google Docs	Ano, 10 MB	Ano, neomezeně	Ano, 100 MB	
Statistiky a reporting	Ano	Ne	Ne	Ano	Ano	Ano	

Jednotlivé služby

Podio

URL: <https://www.podio.com>

Podio není klasickým CRM systémem jako ostatní porovnávané služby. A už i z toho důvodu mi přišlo zajímavé jej zařadit do srovnání. Podio nemusí fungovat jen jako CRM systém, ale i jako nástroj pro projektový management nebo řízení softwarového vývoje a umožní uživateli mít všechny své aktivity na jednom místě.

Celý systém je rozdělen do několika pracovních ploch (workspaces), do kterých si uživatel vybere z App Storu moduly, které chce a každý prostor si tak uzpůsobí přesně na míru svým potřebám. Ovšem není omezen jen na to, co je v App Storu - tamní aplikace si může sám upravit, stejně jako si může vytvořit zcela novou a zpřístupnit ji prostřednictvím App Storu ostatním. Moduly v App Storu jsou dostupné zdarma.

V App Storu jsou dva balíky se CRM moduly. První se jmenuje [KA CRM](#) a obsahuje moduly pro evidenci klientů (Clients), firem (Companies), schůzek (Meetings), sledování příležitostí (Opportunities) s možností přiřazení konkrétního produktu (Products), kterého se obchod týká; dále také možnost interakce se zákazníky přes webový formulář (Enquiries, Surveys). Za nevýhodu modulu Clients považuji, že nespolupracuje s kontakty, které má uživatel uložené na Podiu (kam je lze importovat z e-mailu), je tedy třeba pak každého klienta zakládat znovu. Lze je ale také importovat z Excelu, takže tento proces nemusí být nezbytně zdlouhavý a složitý.

Můžeme použít ale i balík [Lead Management](#), který nabízí podobnou funkcionalitu jako KA CRM. Narozdíl od něj však spolupracuje s kontakty na Podiu. Na běžné užívání mi tento balík přijde zbytečně podrobný, ale díky jednoduché customizaci není problém si ponechat jen ta pole, která potřebuji.

Každý jednotlivý modul umožňuje import i export dat do formátu MS Excel. Moduly jsou mezi sebou samozřejmě provázané. Je zde velice snadné a intuitivní vytváření statistik a reportů, které je možné pak umístit na úvodní stránku prostoru (Activities) a mít okamžitě přehled o důležitých ukazatelích.

Problémem je chybějící integrace s e-mailem. Ať už hovoříme o odesílání e-mailů přes Gmail, integraci s MailChimpem pro hromadné rozesílání e-mailů, přeposílání na „dropboxovou“ adresu anebo jen zobrazení informací o kontaktu v Gmailu. Podpora pro Google Apps existuje jen v podobě integrace Úkolů, podle mých informací od vývojářů Podia by se tyto možnosti měly rozšiřovat, avšak konkrétnější informace jsem nezjistil a otázka je tedy kdy tomu tak bude.

Podio je vhodné pro uživatele, který chce jednoduché CRM, které může více uzpůsobit svým potřebám, než aby se sám přizpůsoboval systému. Navíc sem může přenést i správu projektů a další své záležitosti. Podio bych nemohl doporučit člověku, který si vyměňuje velké množství e-mailů s klienty a chce o nich mít v CRM přehled.

Výhody	Nevýhody
Obrovské možnosti customizace	Chybí integrace s e-mailem
Není jen CRM	
Jednoduché ovládání	
Mobilní aplikace pro iOS a Android	

Highrise

URL: <http://highrisehq.com/>

Highrise je počín od známé softwarové firmy 37signals, kterou „cloudová veřejnost“ má v povědomí především díky nástroji projektového managementu Basecamp, čtenáři možná i díky dvěma knížkám (Getting Real a Rework), které vzešly z jejich klávesnic a programátoři díky Ruby on Rails, kterému 37signals vdýchlo život.

37signals vytváří aplikace, kde kladou důraz na jednoduchost. Ta je vždy na prvním místě. Nečekal jsem funkcemi nabitý systém, ale intuitivní a snadné ovládání, na které jsem zvyklý z Basecampu. A to jsem také dostal.

Highrise má v sobě jen to nejdůležitější - moduly pro správu kontaktů, úkolů, nabídek a případů. Možnosti importu kontaktů jsou bohaté, správa kontaktů je jednoduchá a obsahuje i prvky sociálního CRM. Highrise sám najde profil na LinkedInu a když sami vložíme přezdívku na Twitteru a můžeme sledovat pohodlně sociální aktivitu našeho kontaktu. Hodí se vědět, s kým máme tu čest a co třeba o nás píše.

Důležitým modulem jsou nabídky (Deals), kde můžeme evidovat s kým jednáme, o jaké ceně a přidat poznámku či kategorii. Nabídku je možné evidovat pouze k jednomu kontaktu (osoba či firma) a ačkoliv česká měna je k dispozici, její zápis není v souladu s našimi zvyklostmi (např. Kč1,000.00). Po vytvoření může nabídka nabýt jednoho ze tří stavů - čekající, vyhraná a prohraná.

Co má Highrise pěkně zpracované je využívání e-mailového „dropboxu“. Ten zde funguje u nabídek, případů i u úkolů. Modul případy (Cases) lze připodobnit ke složce dokumentů - uživateli umožňuje mít všechny podklady k jednomu problému na jednom místě.

Integrace do Google Apps je placená rozumnou cenou \$1 za měsíc za jednoho uživatele. U každého e-mailu pak člověk uvidí informace o kontaktu, úkolech s ním spojených a o historii nabídek. Pokud zákazník ještě v systému není, jeho přidání přímo z e-mailu je otázkou tří kliknutí.

Slovo, které v minulých odstavcích často padalo bylo „jednoduchost“. Tak se dá Highrise charakterizovat. Rychle se zorientuje i člověk, který se CRM nikdy předtím nepřišel do styku. Našeho modelového uživatele by mohl omezovat limit tří čekajících nabídek v případě, že by pracoval na více zakázkách zároveň. Jelikož podniká sám, nepředpokládám, že by mu to činilo potíže. Pokud uživatel požaduje zcela základní CRM bez pokročilejších funkcí, může být Highrise tou správnou volbou.

Výhody	Nevýhody
Jednoduché a intuitivní ovládání	Upload souborů jen u placených programů
Bohaté možnosti e-mailového „dropboxu“	Chybí reporty a statistiky
Integrace Twitteru a LinkedInu	
Integrace s mnoha webovými službami	
Mobilní aplikace pro každou platformu	

Insightly CRM

URL: <http://insight.ly/>

Na tuto webovou službu jsem narazil poměrně náhodou, když jsou procházel Google Apps Marketplace a Insightly CRM tam bylo inzerováno jako nejpopulárnější CRM řešení pro platformu Google Apps s hodnocením od téměř 640 uživatelů.

Hned po přihlášení se vám objeví jednoduché, avšak nepříliš líbivé uživatelské rozhraní. Tady by se vývojáři mohli polepšit (a mám od nich informace, že v roce 2012 plánují menší změny), protože i když jde hlavně o funkcionalitu, málokomu se bude chtít trávit čas v aplikaci, která nevypadá pěkně.

Najdeme tu klasické moduly jako úkoly, kontakty (osobní i na firmy), příležitosti a pak také projekty. Insightly CRM je dle očekávání úzce propojené se službami od Googlu a nechybí tak integrovaný Google kalendář a kontakty. Kalendář lze využít ke správě událostí, které lze propojit s konkrétními osobami nebo příležitostmi.

Modul příležitostí je velice dobře zvládnutý a jako jeden z mála správně zobrazuje české koruny za číslem. Příležitosti je možné propojit s jinou příležitostí, s kontaktem či projektem. Líbí se mi funkce propojit s dokumentem na Google Docs nebo možností přímo soubor přidat.

Za užitečné funkce hodnotím Pipeline a Activity Set, které mohou pomáhat s integrací zavedených procesů. Jedná se o skupiny úkolů, které si můžeme automaticky nechat vygenerovat např. při založení nového kontaktu (dále také u příležitostí a projektů). Správě úkolů taktéž nemám co vytknout. Projekty nebývají typickým modulem CRM systémů, ale je to dostačující doplněk pro jednoduchou správu projektů.

Co se týká integrace s e-mailem, tak Insightly CRM podporuje e-mailový „dropbox“, u kterého dobře funguje zobrazení e-mailů u kontaktů. Co musím vytknout je relativně složité a především neintuitivní přiřkládání e-mailů k příležitostem, projektům či úkolům. Integrace přímo do Gmailu funguje na výbornou - u e-mailů lze hned vidět detaily o odesílateli jako jsou příležitosti, poznámky a z e-mailů můžeme okamžitě vytvářet nové úkoly nebo příležitosti.

Pochopil jsem, proč Insightly CRM je v Google Apps Marketplacu tak populární. Nabízí základní funkcionalitu a ještě něco navíc (projekty). Až na drobnosti se jednoduše ovládá a dobrá integrace v Gmailu z něj dělá užitečný nástroj. Někoho by mohl odradit od používání starodávný vzhled, ale to se snad časem změní. Za mínus považuji absenci modulu pro statistiky prodeje a reporting.

Výhody	Nevýhody
Dobrá integrace s Google Apps	Nepěkný vzhled
Jednoduchost	Složité propojování e-mailů s příležitostmi
Automatizace procesů	Absence statistik a reportů

Capsule

URL: <http://capsulecrm.com/>

Capsule je moderní CRM systém, který uživateli poskytuje celou plochu prohlížeče pro jeho práci a ničím jej neruší. Najdeme zde moduly kontakty, kalendář a úkoly, příležitosti, případy a reporty. Vše je pěkně propojené a celý systém je jednoduchý, přehledný a velice intuitivní.

Reporty jsou necustomizovatelné a zobrazují jen prodejní odhad, procentuální úspěšnost vyhraných příležitostí a v jakých fázích jsou jednotlivé příležitosti. Je možné si stáhnout data o výnosech za měsíc.

Podobně jako u Insightly CRM je zde funkčnost (Tracks) na podporu automatizace procesů, kde lze definovat posloupnost úkolů a není tak třeba je stále dokola zadávat nově. Podobně jako u Highrise je zde propracovaný e-mailový „dropbox“, který generuje speciální adresu pro každou příležitost, případ i kontakt. Integrace s Google Apps existuje, avšak je zpoplatněna £8 za uživatele za měsíc.

Zajímavě je řešená mobilní aplikace. Existuje nativní iOS aplikace Water for CapsuleCRM, ale zaujalo mě webové mobilní řešení, které je optimalizováno pro iOS, Android a Blackberry a dovoluje uživateli k datům přistupovat i offline. Funguje tak, že si data ze serveru cachuje (až do velikosti kolem 30-50 MB) a uživatel si je pak může prohlížet i bez přístupu k internetu.

CapsuleCRM je určitě kvalitní systém, který si najde své příznivce. Ocení jej ti, kteří kladou důraz na přehlednost a funkčnost. Spolu s nákladnou implementací do Google Apps je vadou na kráse špatná implementace naší měny, která píše Kč před částku a ještě bez mezery jako je to u dolaru nebo libry.

Výhody	Nevýhody
Přehlednost a intuitivnost	Špatná implementace měny
Dobrá e-mailový „dropbox“	Necustomizovatelné reporty
Automatizace procesů	

KarmaCRM

URL: <http://www.karmacrm.com/>

KarmaCRM uživatele přivítá líbivým barevným uživatelským rozhraním, kde úplně nahoře nelezne lištu rychlého přístupu. Díky ní může jedním kliknutím vytvořit záznam v jednom z modulů kontaktů, úkolů, událostí a příležitostí. V této liště se dále zobrazují upozornění a je možné celou lištu maximalizovat, kde nově uvidíme nadcházející úkoly, události a naposled otevřené kontakty a provedené aktivity. Přes lištu lze v celém CRM vyhledávat.

Možnosti customizace jsou zcela dostačující. Uživatel si může přizpůsobit vzhled, barvy, zobrazované moduly v horní liště, vlastní pole u formulářů a všelijaké dělení a kategorie. Stejně pružné je i nastavení reportů, kde jich je dostatek už předdefinovaný, ale pokud ani to není uživateli

dost nebo má specifické požadavky, snadno si vytvoří svůj vlastní report. Ten si v podobě widgetu může umístit na stránku hlavního přehledu (dashboard).

Příjemným překvapením je připravení tiskových sestav a integrace chatu mezi uživateli. KarmaCRM umožňuje spravování seznamů kontaktů a jejich hromadné obelání pomocí MailChimpu, oboustrannou synchronizaci s Google kalendářem. Odesílat e-maily pomocí webového rozhraní Gmailu a podporuje i e-mailový „dropbox“ pro kontakty a úkoly. K záznamům o kontaktu a nabídkách je možné přiložit libovolný soubor. U integrace s Google Apps jsem narazil na nepříjemný problém - pokud váš kontakt posílá e-mail z jiného e-mailu než z primárních, tak i když jej u kontaktu máte uložený jako alternativní e-mail, v Gmailu jej to k němu nepřihadí a nabídne jeho nové založení. Pak můžou snadno vznikat nežádoucí duplicity. Chybu jsem reportoval a dá se očekávat její brzké odstranění.

Přestože je KarmaCRM poměrně robusní systém, nechybí mu intuitivní a jednoduché ovládání. Opět jsem se setkal se špatným zápisem měny s Kč před hodnotou a kromě chyby v integraci s Google Apps nemám co vytknout.

Výhody	Nevýhody
Líbivý design	Neshledány
Integrace s e-mailem (dropbox i Google Apps)	
Optimalizace pro tisk	

Zoho CRM

URL: <http://www.zoho.com/crm/>

Říká se to nejlepší nakonec. Že se pořekadlo naplní avizuje rozsáhlá funkcionalita podpořená moduly pro evidenci potenciálních klientů (Leads), firem, se kterými obchodujeme (Accounts), přehledy kontaktů (Contacts), obchodních příležitostí (Potentials), kampaní (Campaigns), reportů (Reports), klientských případů (Cases), aktivit (Activities) a řešení (Solutions).

S nárůstem funkcí přibývá také složitost systému. Uživatel si může systém trochu zjednodušit smazáním polí z formulářů, které nepotřebuje (ne všechna pole ale jdou takto smazat) nebo si některé moduly z horní lišty může jednoduše skrýt.

Za zmínku stojí funkcionalita Zoho CRM, která nebývá součástí těchto systémů. Modul Cases evidují zpětnou vazbu od zákazníka, Activities v sobě ukrývá správu úkolů, událostí i telefonních hovorů. Zajímavým modulem jsou kampaně, které uchovávají informace o marketingových kampaních - na které (potenciální) klienty je zaměřena, jaké jsou s ní spojené úkoly, apod. Vše na jednom místě. Modul řešení poskytuje návody pro řešení opakujících se problémů. Jedná se o záznamy formou otázky a odpovědi. Výhodou je, že se v celém CRM dá jednoduše vyhledávat a nalezení relevantních odpovědí je opravdu rychlé. Za zmínku stojí určitě i povedený modul pro reportování, který je dobře customizovatelný a dále i fakt, že stránky s jednotlivými záznamy jsou optimalizovány i pro tisk.

Zoho CRM je komplexní systém, který poskytuje více než obyčejné CRM. Otázkou je, kolik z toho uživatel skutečně potřebuje. Určitě se tedy hodí před začátkem používání důkladně nacustomizovat

a skryt pole a moduly, které uživatel nebude potřebovat. Významně mu to usnadní práci a zvýší produktivitu. Je škoda, že Zoho v bezplatné verzi neposkytuje integraci s Google Apps a nefunguje zde propojení s e-mailem ani přes „dropbox“. To je jedna, leč poměrně zásadní nevýhoda.

Výhody	Nevýhody
Dobré možnosti customizace	Nelze integrovat s Google Apps či e-mailem
Bohatá funkcionalita	

Vyhodnocení a shrnutí

Náš modelový uživatel by rád CRM systém integroval s Google Apps, používal webový Gmail, importoval své stávající kontakty z Google Contacts a kdyby bylo možné naimportovat i jeho stávající data o obchodech, bylo by to ideální. Jelikož uvažoval nad přibráním společníka, uvítal by přístup alespoň dvou uživatelů do systému. Pojďme se podívat, jak reálné byly jeho požadavky a které systémy by jej z těchto hledisek uspokojily.

Dobrou zprávou v úvodu je, že všechny porovnávané systémy umožňují přístup alespoň dvěma uživatelům, u všech je přechod na vyšší placený program jednoduchý a všechny CRM systémy podporují šifrované připojení.

Od člověka používajícího webové CRM dlouhou dobu jsem se dozvěděl, že možnost propojení s e-mailem se dřív nebo později stává nutností. Náš uživatel používá platformu Google Apps - ta je na tom z pohledu podpory velice dobře. Zdarma je tato integrace dostupná u Insightly CRM, KarmaCRM a za stále velice rozumný poplatek \$1 za uživatele za měsíc u Highrise. KarmaCRM a Insightly CRM navíc umožňují odesílání e-mailů při kliknutí na mailto: odkaz přes Gmail, což hodnotím jako velice užitečnou funkci. Integrace služby MailChimp pro odesílání hromadných e-mailů a kampaní je dostupné u všech služeb kromě Insightly CRM, kde se dle zpráv od vývojářů na implementaci usilovně pracují.

Důležitým bodem je import stávajících kontaktů a zde všechny systémy import umí. KarmaCRM, Podio a Insightly CRM umožňují přímo propojení s Google Contacts a KarmaCRM zvládá dokonce obousměrnou synchronizaci kontaktů.

S lokalizací do češtiny se u těchto systémů musíme rozloučit, nicméně vždy se dala nastavit měna CZK, ale pouze u některých systémů se správně zobrazovala za částkou (ne jako např. dolary před ní) - správně tomu bylo u Insightly CRM, Podia a Zoho CRM. Celková customizace systému, zejména polí ve formulářích byla nejlepší v Podiu a Zoho CRM, ale všechny systémy v určité míře toto umožňují.

Užitečnou funkcí je i uploadování vlastních souborů a zde dominují Insightly CRM, Podio a KarmaCRM, přičemž Insightly CRM má mírný náskok díky snadnému propojení s Google Docs.

Mobilní řešení se stává kompromisem, jelikož doposud dobře si vedoucí KarmaCRM a Insightly CRM mobilní aplikaci ani optimalizovaný web nemají. Naopak nejlepší mobilní podporu má bezpochyby Highrise, nabízí řešení pro každou „chytrou“ platformu.

Doporučení

Při výběru CRM systému pro našeho modelového uživatele jsem váhal mezi KarmaCRM a Insightly CRM. Nakonec se přikláním k Insightly CRM, který splňuje drtivou většinu požadavků a moje největší výtka směřuje k designu aplikace, který není nejmodernější ani nejlíbivější. Ale oproti KarmaCRM má možnost automatizace v podobě generování úkolů, kterou považuji za velice užitečnou a čas šetřící. Poměr cena/výkon je tak vzhledem k našim potřebám nejlepší.

Závěr

Když jsem začínal dělat řešerši a hledat CRM systémy, které zahrnu do srovnání, nečekal jsem tak vyrovnanou konkurenci, přesněji tak těžko porovnatelnou. Takřka každý systém byl něčím zajímavý a rozhodně zde není jeden, který by lidově řečeno ostatní strčil do kapsy. Mezi těmito bezplatnými programy je to hra kompromisů, nenarazil jsem na systém, který by mi 100% vyhovoval.

Pokud jasně víme, co chceme a budeme potřebovat, pak se vybírá daleko snadněji. V opačném případě může pomoci krátká rozprava s konzultantem, který nás navede správnými otázkami k uvědomění si vlastních potřeb.

Pro malé firmy nebo podnikatele nemá smysl - i když pomineme finanční hledisko - investovat do vývoje CRM systému na míru. Na trhu je dostatek kvalitních systémů a pokud netrváme na bezplatném programu, za několik dolarů či málo desítek dolarů měsíčně dostaneme CRM systém, který splňuje vše, co bychom si mohli přát a dovolí nám pružně reagovat na naše aktuální potřeby. A pokud se v požadavcích uskromníme jen na ty důležité funkce, můžeme užívat systém i zcela zdarma.

Bibliografie

1. Project Management Software, CRM, Sales, Intranet - thousands of apps - Podio. Podio [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <https://podio.com/>
2. Highrise: Small Business CRM, Web-based Contact Manager. 37SIGNALS. [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://highrisehq.com/>
3. Insightly: Google Apps CRM and Project Management. [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://insight.ly/>
4. Capsule CRM. [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://capsulecrm.com/>
5. Web Based Small Business CRM Software | Free Online Contact Management Software | KarmaCRM. KarmaCRM [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://www.karmacrm.com/>
6. CRM Software, Customer Relationship Management - Zoho CRM. Zoho: Zoho CRM [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <https://www.zoho.com/crm/>
7. Is your business ready for a CRM system?. Business Matters [online]. [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://www.bmmagazine.co.uk/is-your-sme-ready-for-crm-system-.1618>
8. FRIED, Jason a David Heinemeier HANSSON. Rework. 1. New York: Crown Business, 2010. ISBN 9780307463746.