

Проучване „CRM системи в България“

Февруари 2013г.

1. В кои отдели на Вашата компания смятате, че е най-целесъобразно използването на CRM система?*	
Продажби	91%
Маркетинг	54%
Сервиз	19%
Call център	15%
Отдел Логистика	31%
Топ мениджмънт	23%

*Сумата на % надвишава 100, тъй като участниците са дали повече от един отговор на този въпрос

2. Налагат ли динамиката на Вашия бизнес и икономическата ситуация да се замислите за избор и внедряване на CRM система за управление на връзките с клиенти?	
Да	76%
Не	11%
Затруднявам се да отговоря	13%

3. Колко са служителите във Вашата компания?	
0-10	15%
10-50	50.0%
50-100	14%
над 100	21.0%

4. Кои CRM системи познавате?*	
Microsoft Dynamics CRM	44%
SalesForce	4%
Oracle Siebel CRM	10%
SugarCRM	13%
Не ми е известна нито една	47%

*Сумата на % надвишава 100, тъй като участниците са дали повече от един отговор на този въпрос

5. Считате ли, че внедряването на ERP / CRM система във Вашата компания ще я направи по-конкурентоспособна?	
Да	76%
Не	11%
Затруднявам се да отговоря	13%

6. Какви инструменти използвате за поддържане на актуална и коректна база данни за своите клиенти и потенциални клиенти?	
Excel	58.3%
Word	26.4%
Професионална CRM система	16.7%
Система собствена разработка	44.4%
Не поддържаме подобна база данни	4.2%

*Сумата на % надвишава 100, тъй като участниците са дали повече от един отговор на този въпрос

7. Знаете ли колко срещи е направил всеки търговец във Вашата организация през изминалата седмица/ месец/ година? Разполагате ли с коректна информация колко оферти е изпратил всеки търговец?	
Да	48%
Не	34%
Затруднявам се да отговоря	18%
8. Знаете ли средно след колко време при проявен интерес от потенциален клиент към Вашите продукти/ услуги се извършва обаждане/ изготвя се оферта/ организира се среща?	
Да	63%
Не	23%
Затруднявам се да отговоря	14%
9. Бихте ли инвестирали в CRM система без проект за еврофинансиране през тази година?	
Да	12%
Не	48%
Затруднявам се да отговоря	40%