

Vypracoval	Orange house s.r.o.
Datum	11. 4. 2014

Případová studie

Nasazení Hypos CRM v penzionu ALENA

Tento dokument obsahuje případovou studii, jak ovlivnilo chod penzionu nasazení systému Hypos CRM do jeho komunikace se zákazníky / hosty. Vzhledem k velikosti subjektu byl využit pronájem licence a provoz na adrese <https://alena.1crm.cz>

Vstupní data

Počet uživatelů s přístupem do CRM: 3

Počet lůžek: 13

Počet rezervací: 20 / měsíc

Počet poptávek: 15 / měsíc

Využívání Hypos CRM

CRM je využíváno pro tyto oblasti:

Firemní činnost

- Evidence partnerů (zákazníků)
- Komunikace – evidence komunikace se zákazníky

Obchodování

- Obchodní případy – evidence rezervací
- Produkty – evidence ceníku, léto / zima
- Nabídky – odesílání cenových kalkulací na poptávky
- Proformy – odesílání odpovědí na rezervace s žádostí o úhradu zálohy
- Faktury – faktury pro firemní klientelu, tisk pokladních dokladů (doplatek za proforma fakturu)

Personalistika

- Pracovníci – evidence pracovníků

Další

- Dokumenty – ukládání došlých faktur, tiskových materiálů pro penzion, fotografie pro PR
- Zeď – informování o závadách, nutnosti zásobovat, chování hostů a podobně.

Porovnání před a po

OBLAST	PŘED HYPOS CRM	PO NASAZENÍ
<i>Evidence hostů</i>	Evidence hostů v Excelovém sešitě. Mnohonásobná duplicita hostů – při každé rezervaci se zadával znovu, což zdržovalo. Malý přehled o stálých hostech. Několikerá ztráta databáze v minulosti při poruše PC.	Evidence hostů v modulu Partneři v CRM. K hostům jsou přidávány přehledně kontaktní údaje. V detailu jsou vidět všechny uskutečněné rezervace a komunikace. Každodenní zálohování databáze na serveru 1crm.cz!
<i>Komunikace s hosty</i>	Emailová a telefonická komunikace 2 zaměstnanců s hosty. Neustálé přehmaty – jeden pracovník nevěděl co vyřídil druhý. Občas duplicitní odpovědi na e-maily či absence odpovědi vůbec.	Veškerá komunikace s hosty je zadávána do CRM a provázána na hosta (Partnera v CRM) a Obchodní případ (rezervaci). Dokonalý přehled o komunikaci, zamezení duplicit a přehled všech zaměstnanců vzájemně o komunikaci s klienty. Konec přehmatů a větší profesionalita navenek.
<i>Vyřizování rezervací</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Příjem rezervace e-mailem 2. Zadání rezervace do sešitu v Excelu se všemi kontaktními údaji 3. Zadání do plánovací tabulky v Excelu 4. Výpočet ceny pobytu v Excelu 5. Odpověď na e-mail s napsáním převodních údajů pro úhradu zálohy 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Příjem rezervace e-mailem 2. Kontrola v CRM, zobrazení případné minulé rezervace, poznámek či komunikace 3. Zadání do plánovací tabulky v Excelu 4. Vytvoření obchodního případu 5. Vygenerování a odeslání proforma faktury s přednastaveným textem.
<i>Kontrola záloh</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sledování bankovního účtu, nesnadná identifikace zpožděných plateb či nezaplacených zálohových faktur. 2. Po úhradě zálohy zanesení do Excelu 3. Barevné označení v plánovací tabulce v Excelu 4. Zaslání e-mailu se zprávou o příchodu platby. 5. Při příjezdu vystavení dokladu, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sledování bankovního účtu. Přehledné zobrazení zpožděných faktur. 2. Po úhradě odeslání dokladu o úhradě zálohy s přednastaveným textem. 3. Označení stavu proforma faktury za uhrazené a Obchodního případu za závaznou rezervaci 4. Evidence případné komunikace 5. Při příjezdu vygenerování faktury

	dohledání platby v Excelu a odečtení zálohy.	z proforma faktury a vytisknutí pro úhradu doplatku.
<i>Účetnictví</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vytisknutí faktury z MS Wordu 2. Evidence v šanonu 3. Vytisknutí pokladního dokladu platby v hotovosti 4. Evidence v šanonu 5. Po skončení účetního období zaevidování všech dokladů v Excelu 6. Výpočet daňového základu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Automatické počítání vydaných faktur, proforma faktur 2. Automatický výpočet daňového základu 3. Průběžná informace o stavu účetnictví

Úspora času

OBLAST	PŘED HYPOS CRM	V HYPOS CRM
<i>Zaevidování nového hosta</i>	2 minuty	1 minuta
<i>Zaevidování opakovaného hosta</i>	1 minuta	0 minut
<i>Zaevidování rezervace</i>	2 minuty	1 minuta
<i>Odpověď na rezervaci, kalkulace pobytu a zaslání žádosti o zálohu</i>	10 minut	2 minuty
<i>Zaevidování došlé platby a odeslání potvrzení příjmu zálohy</i>	10 minut	1 minuta
<i>Vystavení dokladu při příjezdu hosta na doplatek</i>	3 minuty	2 minuty
<i>Evidence dokladů v účetnictví</i>	5 minut	0 minut
<i>Příprava účetnictví pro daňové přiznání na konci roku</i>	1440 minut	5 minut
<i>Hledání informací o zákazníkovi a předchozí komunikace</i>	10 minut	1 minuta
<i>Vystavení nabídky při poptávce ubytování</i>	10 minut	3 minuty
<i>Zaevidování přijaté nabídky a změna v rezervaci</i>	10 minut	2 minuty

Měsíční souhrn

OBLAST	PŘED HYPOS CRM	V HYPOS CRM
Vyřizování rezervací	11 hodin	2,3 hodiny
Rozesílání nabídek	5 hodin	1,6 hodin
Komunikace s hosty	3,3 hodiny	1,6 hodin
Účetnictví	2 hodiny	0 hodin
CELKEM	21,3 hodin	5,5 hodin

Měsíční úspora času celkem: 15,8 hodin, tedy **téměř dva pracovní dny**, které je možné věnovat jiné činnosti.

Celkem roční úspora času: **23 pracovních dní**.

Závěrečné shrnutí

Zavedení systému Hypos CRM do malého penzionu přineslo měsíčně úsporu téměř dva pracovní dny pro zaměstnance. V ročním souhrnu to činí **23 pracovních dní**, což v přepočtu na peněžní plnění přesahuje **35 tisíc Kč**. Náklady na pronájem systému jsou 30 tisíc Kč, takže již ve financích je vidět rentabilita nasazení CRM.

Finanční plnění v úspoře času není vše. Hlavní přínos je ve zvýšeném přehledu o hospodaření penzionu (díky nadefinované marži u produktů je vidět kolik měsíčně penzion utrží čistého), dokonalý přehled o uhrazených či neuhraných zálohách. Vystavování profesionálních cenových nabídek s možností zvolit slevu. Tím se zvyšuje procento přijatých nabídek. Přínos v tomto směru nelze jednoduše kvantifikovat, ale přináší-li jedna rezervace řádově tisíce až desetitisíce Kč, hovoříme o částce ještě přesahující výše zmíněnou finanční úsporu.

Zvýšení profesionálního přístupu navenek, neboť již nedochází k duplicitám v komunikaci s klienty či opomenutím odpovědět na dotaz.

System se stal vstupním bodem pro práci zaměstnanců, kteří zde i sdílí různorodé informace na komunikační zdi.

V systému jsou další funkcionality, které v provozu nebyly využity, takže stále jde jen o částečné využívání potenciálu Hypos CRM.