

Implementace CRM systému Raynet

Projektový plán pro zavedení CRM ve společnosti s 50 zaměstnanci

STAV	Aktivní
VERZE	1
CELKEM SEKČÍ	5
AUTOR	ProfiPlans Team

STRUKTURA PLÁNU

● Cíle	1
● Analýza	1
● Akční kroky	1
● Rizika	1
● Shrnutí	1

Obsah

CÍLE

1. Cíle projektu

ANALÝZA

2. Současný stav a požadavky

AKČNÍ KROKY

3. Harmonogram implementace

RIZIKA

4. Rizika projektu

SHRNUTÍ

5. Shrnutí a rozpočet

Cíle

Definované cíle a výstupy plánu.

1

Cíle projektu

Účel projektu Nasadit jednotný CRM systém pro obchodní a zákaznický tým, který nahradí současné Excel tabulky a poznámky v e-mailech.

Business cíle

Primární - **Zvýšit konverzi leadů** z 15 % na 25 % do 6 měsíců od nasazení - **Zkrátit prodejní cyklus** z průměrných 45 dnů na 30 dnů - **Eliminovat ztracené příležitosti** – 100% evidence všech kontaktů

Sekundární - Získat přehled o sales pipeline v reálném čase - Automatizovat rutinní follow-upy - Vytvořit jednotnou databázi kontaktů (aktuálně ve 3 systémech)

Projektové cíle

| Metrika | Cíl | |-----|----| | Termín go-live | 31. 3. 2026 | | Rozpočet | max 280 000 Kč | | Adopce uživatelů | 90 % po 1 měsíci | | Migrace dat | 100 % aktivních kontaktů |

Kritéria úspěchu

Systém je live a stabilní Všichni obchodníci aktivně používají CRM Management má přístup k reportům Data z Excelu úspěšně migrována Uživatelé hodnotí spokojenost min. 7/10

Analýza

Rozbor současného stavu a prostředí.

2 Současný stav a požadavky

Současný stav

Používané nástroje - **Excel:** Hlavní databáze kontaktů (3 500 řádků, neaktuální) - **Outlook:** E-mailová komunikace, poznámky v kalendáři - **Papír:** Někteří obchodníci stále používají zápisníky - **WhatsApp:** Interní komunikace o dealech

Problémy

1. **Žádný jednotný přehled** – vedení neví, kolik je aktivních příležitostí 2. **Duplicity a neaktualnost** – stejný kontakt na 5 místech 3. **Ztráta informací** – odchod obchodníka = ztráta know-how 4. **Ruční práce** – obchodníci tráví 30 % času administrativou 5. **Žádné měření** – nevíme, kde se dealy zasekávají

Požadavky na CRM

Must-have - Cloud řešení (přístup odkudkoli) - Česká lokalizace a podpora - Mobilní aplikace - Integrace s Outlookem - Pipeline management - Reporty a dashboardy

Nice-to-have - Integrace s účetním systémem (Pohoda) - Automatické follow-up e-maily - Lead scoring

Výběr systému

Systém	Cena/user/měs	Hodnocení	Rozhodnutí
Raynet	490 Kč	Vybrán	
Pipedrive	600 Kč	Dražší, EN podpora	
HubSpot	800 Kč		

Předimenzovaný

Zdůvodnění výběru Raynet: Český systém, výborná podpora, přívětivá cena, pozitivní reference od podobných firem.

Akční kroky

Konkrétní kroky pro realizaci.

3 Harmonogram implementace

Fáze 1: Příprava (Týden 1-2)

Týden 1 (6.1. – 10.1.) - ☒ Podpis smlouvy s Raynet - ☒ Jmenování projektového týmu - ☒ Kick-off meeting - ☐ Audit současných dat v Excelu

Týden 2 (13.1. – 17.1.) - ☐ Workshop: Definice prodejního procesu - ☐ Mapování pipeline stages - ☐ Příprava šablony pro migraci dat - ☐ Nastavení základní struktury v Raynet

Fáze 2: Konfigurace (Týden 3-4)

Týden 3 (20.1. – 24.1.) - ☐ Customizace polí a workflow - ☐ Nastavení uživatelských rolí a oprávnění - ☐ Integrace s Outlookem - ☐ Vytvoření šablon e-mailů

Týden 4 (27.1. – 31.1.) - ☐ Testovací migrace dat (vzorek 500 kontaktů) - ☐ Validace migrovaných dat - ☐ Opravy a ladění - ☐ Příprava školících materiálů

Fáze 3: Migrace a školení (Týden 5-6)

Týden 5 (3.2. – 7.2.) - ☐ Plná migrace dat - ☐ Deduplikace kontaktů - ☐ Školení: Obchodní tým (skupina 1) - ☐ Školení: Obchodní tým (skupina 2)

Týden 6 (10.2. – 14.2.) - ☐ Školení: Management (reporty) - ☐ Školení: Back-office - ☐ Pilotní provoz s 5 uživateli - ☐ Sběr zpětné vazby, úpravy

Fáze 4: Go-live (Týden 7-8)

Týden 7 (17.2. – 21.2.) - ☐ **GO-LIVE** pro všechny uživatele - ☐ Intenzivní podpora (dedicated helpdesk) - ☐ Denní check-in s týmem

Týden 8 (24.2. – 28.2.) - ☐ Řešení post-launch issues - ☐ Fine-tuning na základě zpětné vazby - ☐ Dokumentace procesů

Fáze 5: Stabilizace (Měsíc 2-3)

- ☐ Týdenní office hours pro dotazy - ☐ Měření adopce a KPIs - ☐ Optimalizace workflow - ☐ Projekt closing report

Rizika

Identifikovaná rizika a opatření.

4

Rizika projektu

Risk Register

R1: Odpor uživatelů ke změně **Pravděpodobnost:** Vysoká | **Dopad:** Vysoký

****Popis:**** Obchodníci jsou zvyklí na Excel a nechtějí se učit nový systém.

****Mitigace:**** - Zapojení klíčových uživatelů od začátku - Ukázat konkrétní benefity (méně admin práce) - Gamifikace adopce (soutěž o nejaktivnějšího uživatele) - Podpora vedení – povinnost používat CRM

****Owner:**** Projektový manažer

R2: Nekvalitní zdrojová data **Pravděpodobnost:** Vysoká | **Dopad:** Střední

****Popis:**** Excel obsahuje duplicity, neaktuální údaje, chybějící pole.

****Mitigace:**** - Data cleaning před migrací - Definice pravidel pro deduplikaci - Akceptace: ne všechna data budou 100%

****Owner:**** Data steward

R3: Zpoždění projektu **Pravděpodobnost:** Střední | **Dopad:** Střední

****Trigger:**** Více než 1 týden zpoždění oproti plánu

****Mitigace:**** - Buffer v harmonogramu (1 týden) - Prioritizace must-have funkcí - Možnost odložit nice-to-have do fáze 2

****Owner:**** Projektový manažer

R4: Technické problémy integrace **Pravděpodobnost:** Nízká | **Dopad:** Střední

Mitigace: - Testování integrace v sandboxu - Fallback: manuální sync na začátku - Podpora od Raynet v ceně

Eskalační matice

| Úroveň | Kdo rozhoduje | Kdy | |-----|-----|----| | L1 | Projektový tým | Operativní issues |
| L2 | Sponzor projektu | Změna scope/budget | | L3 | Vedení firmy | Zastavení projektu |

Shrnutí

Závěrečné shrnutí a harmonogram.

5

Shrnutí a rozpočet

Shrnutí projektu

****Název:**** Implementace CRM Raynet ****Sponzor:**** Obchodní ředitel ****PM:**** Jana Nováková
****Termín:**** 6.1. – 28.2.2026 (8 týdnů) ****Uživatelé:**** 15 (obchod + management + back-office)

Rozpočet

Jednorázové náklady

| Položka | Částka | |-----|-----| | Implementace Raynet (partner) | 80 000 Kč | | Migrace dat | 25 000 Kč | | Školení (2 dny) | 20 000 Kč | | Integrace Outlook | 15 000 Kč | | Rezerva (15 %) | 21 000 Kč | | ****Celkem jednorázově**** | ****161 000 Kč**** |

Roční provozní náklady

| Položka | Částka | |-----|-----| | Licence Raynet (15 users × 490 Kč × 12) | 88 200 Kč | | Podpora a údržba | 20 000 Kč | | ****Celkem ročně**** | ****108 200 Kč**** |

Celkový rozpočet rok 1: **269 200 Kč**

Projektový tým

| Role | Jméno | Alokace | |-----|-----| | Sponzor | Petr Svoboda | 5 % | | Projektový manažer | Jana Nováková | 50 % | | Data steward | Martin Dvořák | 30 % | | Key user (obchod) | Tomáš Černý | 20 % | | Key user (backoffice) | Lucie Malá | 20 % |

Očekávaný ROI

****Investice:**** 270 000 Kč ****Úspora času:**** 5h/týden/obchodník = 15 000 Kč/měsíc ****Zvýšení konverze:**** +10 % = ~500 000 Kč/rok ****Payback:**** 5 měsíců

Tento dokument je vzorový plán z ProfiPlans.com

ProfiPlans

AI facilitované strategické plánování