STRATEGICKÝ PLÁN

Implementace CRM systému Raynet

Projektový plán pro zavedení CRM ve společnosti s 50 zaměstnanci

STAV	Aktivní
VERZE	1
CELKEM SEKCÍ	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 neaktuálnost** – 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.) - [x] Podpis smlouvy s Raynet - [x] Jmenování projektového týmu - [x] 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 Strateg-AI.com

Strateg-AI

AI facilitované strategické plánování