

Jak začít s automatizací obchodních procesů

Obsahuje ukázky automatizací s využitím integrační platformy [Integromat.com](https://integromat.com)



[Odeslat zpětnou vazbu](#)



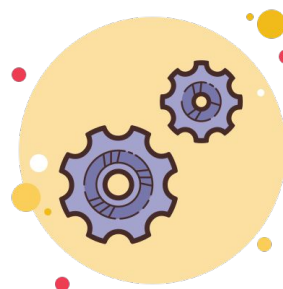
Eduard Hlava
www.hlava.net

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. **Úvod**
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Úvod



Místo úvodu vám prozradím, proč vznikla tato e-příručka. *

Názvem bych rád naznačil, že optimalizaci procesů a jejich automatizaci ve firemním prostředí lze dělat i **jednoduše** a s rozumnými rozpočty. Stačí jen trochu chtít.

Chci vám poskytnout pár důvodů k zamyšlení. A taky k tomu, abyste automatizaci nepovažovali za mysterium, ale za fajn pomocníka v **růstu** vaší společnosti, **inovacích** a **zjednodušování** vašeho podnikání.

Chci vám udělit první impuls a ukázat začátek **cesty**, na které začnete přetvářet své podnikání v **dobře promazaný stroj**. Nebo alespoň stroj.

Vycházím se svých zkušeností, z návrhu desítek on-line řešení, stovek hodin konzultací a tisíců hodin strávených s klienty, kteří se na tuto dobrodružnou cestu již vydali.

Budu rád za vaše postřehy, zpětnou vazbu i kritiku, díky které budu rád příručku dál doplňovat.

Pište na adresu eduard@hlava.net nebo vyplňte krátký on-line **dotazník, na který vede odkaz vlevo dole.**



Pokud vás zaujme alespoň jedna jediná myšlenka, budu více než spokojen a příručka účel splní. Děkuji!

Eduard Hlava



[Odeslat zpětnou vazbu](#)

Jak začít s automatizací obchodních procesů

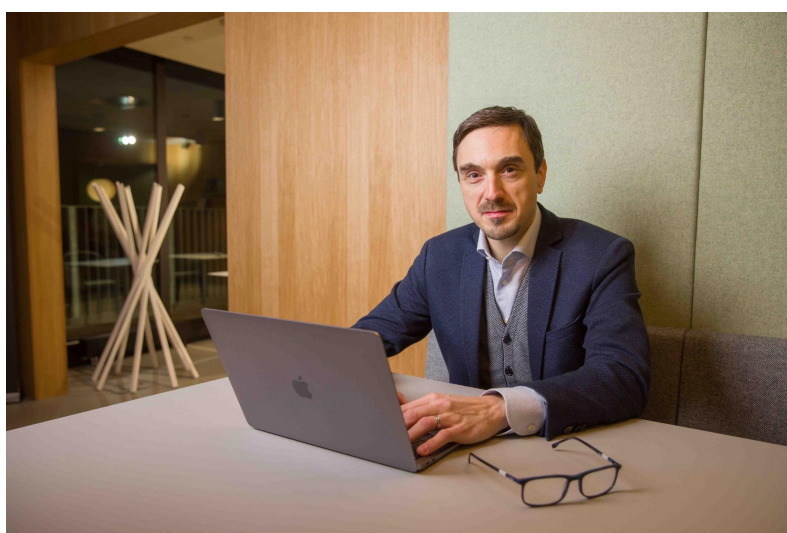
OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Pravidla hry



- Příručku vám dávám k dispozici zdarma.
- Nechci za to váš telefon, email, adresu, ani jiný kontakt.
- Když ji budete šířit dále, budu potěšen. Šířte ji dle vlastního uvážení a v jakémkoliv množství.
- Z příručky můžete kopírovat jakékoliv pasáže a můžete, ale nemusíte mě o tom informovat.
- Stejně tak můžete, ale nemusíte uvádět, že zkopírovaná pasáž je z této příručky.
- Vše, co s příručkou budete dělat, prosím číňte podle stejných pravidel výše uvedených.



Pokud je to jen trochu možné, příručku prosím netiskněte.

Kromě toho, že vám ten šedý pruh vlevo vyčerpá toner, tak tisknutím popřete to, co vám v příručce chci sdělit. ;-)



[Odeslat zpětnou vazbu](#)



Eduard Hlava
www.hlava.net

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Proč by vás automatizace měla zajímat

Vždy je co zlepšovat. Optimalizace a automatizace obchodních procesů je nejen cestou k úsporám a inovacím, ale též k lepším obchodním výsledkům. K udržitelnosti. K vytvoření náskoku před konkurencí. A taky mnohdy k zachování zdravého rozumu vašeho i vašich zaměstnanců.

Oblasti, ve kterých vám digitalizace a automatizace procesů může přinést užitek.



Podpora výroby



Hromadná práce s daty



E-shopy



Marketingové kampaně



Internet věcí (IoT)



Podpora zákazníků



Obchodní procesy



Procesy ve Vaší firmě

Měli byste zbystřit též v případě, že jste:

- Majitel firmy
- Ředitel, manažer nebo vedoucí oddělení
- Majitel klíčového procesu
- Podnikatel
- Nebo téměř **kdokoliv** a chcete:
 - zlepšit fungování firmy
 - dělat věci pořádně
 - zbavit se otravné rutinní práce
 - mít lepší přehled o tom, co se ve firmě děje.



[Odeslat zpětnou vazbu](#)

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Proč by vás automatizace měla zajímat?

Příručka je rozdělena na 2 hlavní části:

Automatizace procesů



Pojďme se podívat na to, co automatizace přináší do podnikání a jak se s ní dá začít. Ukážu vám, že to může být jednodušší, než tušíte.

Příklady z praxe



V druhé části vám představím podrobněji několik automatizací, včetně postupu. Příručku dále doplním desítkou tipů pro inspiraci.



[Odeslat zpětnou vazbu](#)

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Položte si nejprve tyto 3 otázky



Co by se **změnilo**
ve firmě, kdybyste důležité procesy
mohli **automatizovat**?



Jak byste se **cítili**, kdybyste
měli **méně práce** a více
času na **rozvoj**?



Co byste **museli udělat**
pro to, aby se **zvýšil**
obchod* o 50 %?



[Odeslat zpětnou vazbu](#)



Eduard Hlava
www.hlava.net

*) Nebo výkon vašeho oddělení

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy



Otáčíte stránky moc rychle. 😊

Pokud jste se opravdu zamysleli nad otázkami z předchozí stránky, pokračujte dál ...



Odeslat zpětnou vazbu

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Proces a cesta k automatizaci

👉 Fajnšmekři mohou tuto stránku přeskočit 👉

Co je to proces?

Proces je sled úkonů, které vykonává buď člověk, nebo stroj (software), či obě tyto entity ve větší či menší kooperaci. Ať už se jedná o zadávání dat, jejich předávání, výpočty, nebo o komunikaci. **Zkrátka téměř cokoliv, co se ve firmě děje, je proces.**

Jakákoliv činnost



Opakovaná



Vedoucí ke změně



[Odeslat zpětnou vazbu](#)

Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. Tipy

Digitalizace procesu

Proces můžete realizovat na papíře, ve své hlavě, ústně s kolegy, nebo na počítači, telefonu či tabletu. Ve všech těchto případech můžete mít proces zmáknutý. Ale jen v jednom případě lze proces považovat za dobře **opakovatelný, předatelný a škálovatelný**. Ano, jen v případě, kdy je proces plně digitální.

Optimalizace procesu

Digitalizovaný proces sám o sobě nic nevyřeší. Pokud budete mít ve firmě procesy nastavené chaoticky, tak pokud je beze změny a jakéhokoliv zamyšlení překlopíte do digitální podoby, dosáhnete nejen toho, že se chaosu nezbavíte, ale navíc tomu **chaosu umožníte rychleji růst**.

Automatizace procesu

Až teprve poté, kdy máte procesy digitalizované, tak můžete začít uvažovat o tom, že začnete automatizovat. Automatizovaný proces je takový, jehož úkony vykonává stroj, nikoliv člověk. Pokud začnete automatizovat nevhodně nastavené procesy, nebo máte v procesech nepořádek, pak automatizací můžete způsobit více škody, než užitku.

Nezapomeňte na data!

Na jakoukoliv automatizaci zapomeňte, pokud si nejprve neuděláte pořádek v datech. Nepořádek v datech vzniká zejména proto, že nemáte pro to oporu v dobře nastavených informačních systémech. A dobře nastavené systémy nemáte, pokud nemáte správně fungující procesy.



[Odeslat zpětnou vazbu](#)



Eduard Hlava
www.hlava.net



Zlepšování procesů

Máme co zlepšovat?

1.
2.
3.
4.
5.

Nad otázkou v nadpisu není třeba příliš přemýšlet. Odpověď je, že **je vždy co zlepšovat**. Je vám jasné, že ve firmě máte spoustu procesů, které běží ne moc dobře, špatně či ještě hůře. A důvod, proč se dlouho nic nezlepšuje, je v tom, že:

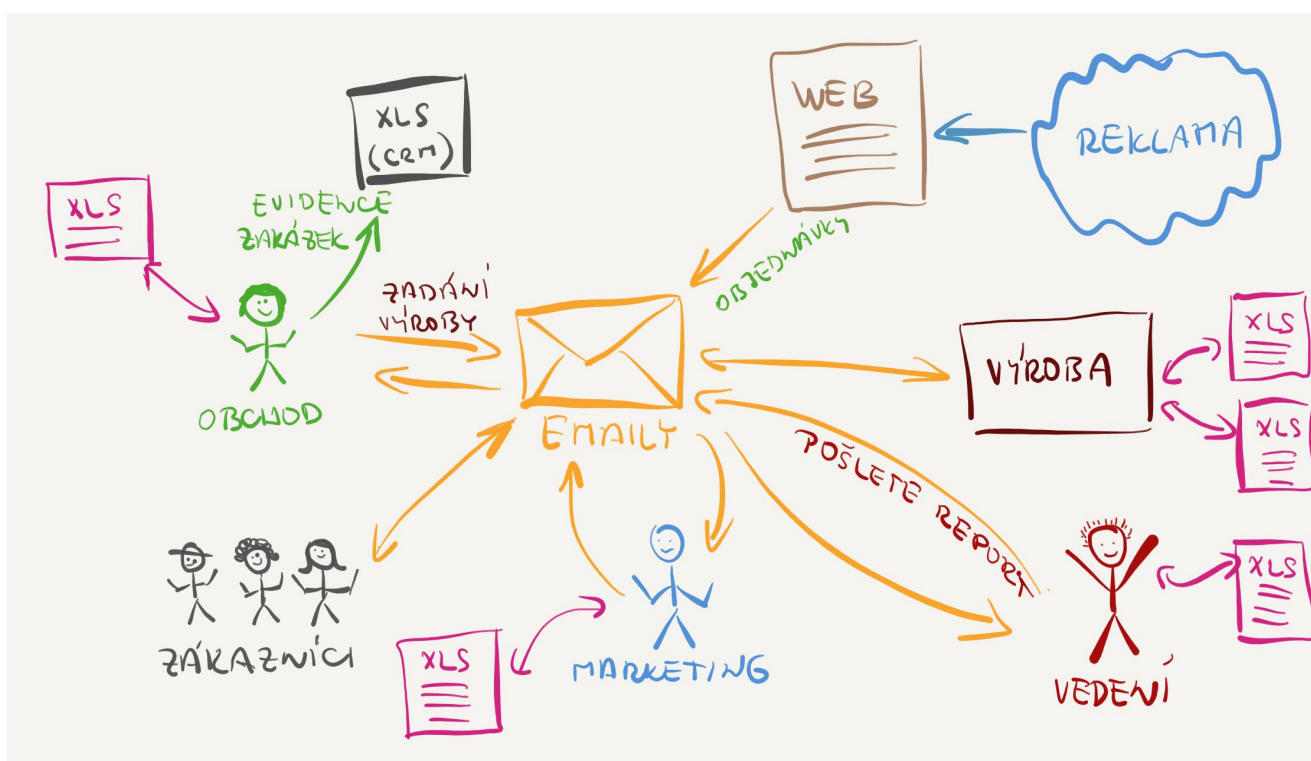
- (a) víte přesně, kde je problém, ale nemáte čas ho řešit; nebo
- (b) víte, kde je problém, ale nevíte kudy na něj; a nebo
- (c) nevíte nic a potřebujete trochu nasměrovat.

K poslednímu bodu si uveďme oblasti, na které se vyplatí zaměřit:

- Oběh dokumentů
- Účetnictví a zpracování dokladů
- Zadávání úkonů do výroby
- Evidence zakázek
- Interní komunikace
- Příprava a vytváření marketingových materiálů
- Evidence práce
- Komunikace s klienty
- Projektová dokumentace
- Předávání a kontrola úkolů
- Evidence informací o průběhu výroby
- Obchodní agenda - schůzky, nabídky
- Nábor zaměstnanců

Dobrym impulsem k tomu, abyste se automatizací začali vážně zabývat, je **prostá zahlcenost e-mailů**, kterými proudí úkoly, dokumenty a veškerá další komunikace ve firmě. Zkusme si to představit na následujícím jednoduchém příkladu, který jsem se pokusil načrtnout do obrázku.

Myslíte si, že to u vás funguje podobně?





Zlepšování procesů

Ano, máme co zlepšovat!

1.
2.
3.
4.
5.

Na předešlém obrázku vidíte obvyklou strukturu procesů v běžné firmě, kde procesy už nějak fungují, ale o automatizaci nelze zatím vůbec hovořit. Většina procesů je obsluhována posíláním e-mailů.

Pokud se poznáváte alespoň ve dvou následujících bodech, jásejte! Máte totiž stále hodně příležitostí ke zlepšení vašich procesů. 😊

Firma řízená e-maily je, když ...

- **Zadávání a evidence úkolů** uvnitř firmy probíhá téměř výhradně emailem.
- Každý z firmy si u sebe udržuje nějakou **excelovskou** tabulku se svojí agendou a nějaké vlastní lokální úložiště dokumentů.
- **Zadávání zakázek** do výroby probíhá emailem (často s přiloženou excelovskou tabulkou nebo wordovským dokumentem).
- Veškeré **výkazy** se tvoří ad-hoc, přepisováním a kopírováním čísel odněkud někam. A posíláním emailem.
- **Zákazník** posílá dotazy e-mailem. Má-li štěstí, dostane se e-mail na správné místo, ze kterého mu někdo odpoví. Zase emailem.
- **Objednávky** z webu chodí též e-mailem.
- Obchodní oddělení má svůj **CRM systém** ve své "přehledné" excelovské tabulce. Když se na ní vedení chce podívat, obchodník ji pošle emailem.
- Potřebuje-li vedení nějaký **report**, vezme dotyčné oddělení svou lokální excelovskou tabulku, vytvoří z ní kopii, přepíše v ní čísla a pošle.
- **Komunikace** mezi výrobou, obchodem a marketingem ve věci upřesnění zakázky probíhá částečně ústně, částečně emailem a částečně se eviduje v dokumentech, které se posílají emailem:

"Ahoj, posílám verzi 18 dokumentu AC203, prosím o komentáře. Pokud je to OK pošlete mi to odsouhlasený zpět a v kopii říd'ovi. A kdo má prosím aktuální verzi zakázky AB190?"

- **Marketingové oddělení polovinu času generuje reporty**, tabulky, grafy, prezentace a rozesílá po firmě. Přitom vůbec netuší, že to stejně nikdo nečte.
- IT oddělení rok co rok navyšuje kapacity e-mailových schránek. Nejnažranější mailbox je ten ředitelův. Chodí mu většina příloh - nabídky, zakázky, reporty. Všechno.

Za to marketingové oddělení výše si dosadíte jakékoliv jiné. Všechny body můžeme zobecnit do jedné věty:

Někdo ve vaší firmě dělá zbytečnou, opakovanou, rutinní a nudnou práci, která vás stojí nemalé peníze.

⚠ **Poznámka.** Vytvořením sdíleného disku, kam všichni ukládají dokumenty, jste neautomatizovali proces oběhu dokumentů. Pouze jste vytvořili další místo, kde se vyskytují různé verze dokumentů. A vzniká tam (zcela nový) chaos.





Automatizace procesů

Proč automatizovat?

1.
2.
3.
4.
5.

Dejme tomu, že po přečtení prvních stránek jsme se dostali na stejnou vlnu a shodneme se i na tom, že je co zlepšovat, je kde zlepšovat a jsme ve shodě i v tom, že automatizace nám může v lecčems pomoci. Pojdme si ještě stručně zopakovat, **proč byste měli chtít s automatizací začít**.

Co vám automatizace přinese?

- **Snížení chybovosti**

Automat nedělá chyby, nevytváří překlepy, nezapomíná a je konzistentní. Můžete toto prohlásit o člověku?

- **Změnu způsobu myšlení**

Jakmile vyzkoušíte první jednoduché automaty, budete chtít víc. Začnete přemýšlet, kde všude by se to ještě dalo využít.

- **Lepší škálovatelnost**

Automat se lépe klonuje, než člověk (toto platí v roce 2022). Potřebujete častěji zpracovávat příchozí e-maily? Není problém. Zvýší se četnost spouštění automatu. Zkuste toto navrhnout člověku. Vyskočí radostí. Z kůže.

- **Dodržování pravidel**

Jednou nastavená pravidla dodržuje automat se švýcarskou přesností. Nemusíte být každý den ve střehu a říkat si *“co zas ten Lojza dneska vyvede...”* *)

- **Spokojenější zákazníci i zaměstnanci**

Zákazníci proto, že díky automatům můžete zajistit lepší a rychlejší informování vašich zákazníků. A zaměstnanci, u těch je to jasné. Méně otravné opakující se práce, víc času na smysluplnější úkoly.

- **Prostor pro inovace**

Už jen samotnou automatizaci jednoho vašeho procesu můžeme nazvat inovací. Automatizace vám může konečně rozvázat ruce pro další inovace.

- **Vyšší příjmy, nižší náklady**

Jsou důsledkem všech předchozích bodů.

*) Nic proti Lojzům. Záměrně jsem zvolil méně obvyklé jméno. Pokud tento text čte Alois, či Lojza, necht' se mi ozve, rád ho pozvu na oběd. ;-)





Automatizace procesů

Kdy začít automatizovat?

1.
2.
3.
4.
5.

Poznat a vybrat proces nebo procesy, na které je vhodné se zaměřit, nemusí být vždy lehké. Pojďme si zde uvést pár záchytných bodů, podle kterých se můžete orientovat.

Kdy je vhodné přemýšlet o automatizaci?

Proces zralý na automatizaci je takový, o kterém můžete prohlásit některou z následujících vět:

- Děláte při tom hodně opakujících se úkolů.
- Přepisování nebo předávání dat z jednoho systému do druhého děláte příliš často.
- Množí se dotazy typu "Jak jsme na tom s ...?", "Kolik jsme ...?", "Kde máme největší...?", "Můžeme vyrábět víc?", "Zvládneme novou marketingovou kampaň?"
- Přerůstá vám administrativa přes hlavu.
- Máte příliš vysoké náklady na administrativní činnosti proti nákladům na skutečnou výrobu či služby.
- **Potřebujete škálovat byznys, ale brzdí vás nedostatek lidí.**
- Administrativní pracovníci jsou přetížení.
- Přestáváte mít přehled o tom, co se děje - ve firmě, ve vašem oddělení.
- **Potřebujete zrychlit získávání nových klientů.**
- Nabídky či smlouvy se pokaždé řeší ručně. Každý dokument, který pošlete zákazníkovi vypadá trochu jinak.

Zeptejte se kolegů ...

- Co vás na vaší práci nejvíc štve?
- Jak byste zlepšili tento proces?
- Co byste dělali, kdybyste 2 hodiny denně nemuseli dělat toto?

Budete sami překvapeni, kde všude se skrývá potenciál pro automatizaci.





Automatizace procesů

Jak přesvědčit nadřízené?

1.
2.
3.
4.
5.

Chápu. Někdy je to trochu boj. Jeden chce, potřebuje, nebo musí. Ale druhý nechápe, nechce nebo netuší.

“Proč mě otravujete s automatizací?! Já nemám teď čas, zabývat se nějakou vaší přihlouplou automatizací!”

Mluvím o lidech ve vašem týmu. O nadřízených či podřízených. Nebo taky o dvou stránkách vás samých. Jedna strana by chtěla, vidí světlé zítřky (bez práce). Druhá je líná, nemá čas, nebo má strach z neznáma.

Jak přesvědčit nadřízené?

Víte, že je potřeba se začít zabývat automatizací. A potřebujete přesvědčit nadřízeného nebo management.

Ono se to málo ví ... a ještě méně se o tom mluví. Ale i šéfové a nadřízení jsou lidé, kteří často pochybují. Nebo netuší, jaké jsou možnosti tam venku, mimo jejich box. Či jsou příliš zaneprázdněni vedením a přehlížíjí spoustu příležitostí.

Není to samozřejmě váš případ, ale kdyby náhodou, tak pak máte na výběr, jak k přesvědčování o nasazení automatizace přistoupíte.

Zde vám dám pár tipů na komunikaci s nadřízeným, můžete je použít dle uvážení.

Zkuste třeba toto:

- “Šéfe, zautomatizujeme, ušetříme a budeme výkonnější.”
- “Odcházím na nemocenskou, mateřskou nebo úplně ... dělejte si tu otročinu sami!”
- **“Použiju automatizační platformu bez programování. Vyzkouším, předvedu a uvidíme. Je to rychlý a levný!”**
- “Najmeme si odborníka, který ukončí přešlapování na místě a s automatizací mám pomůže.”





Automatizace procesů

Jak přesvědčit zaměstnance?

1.
2.
3.
4.
5.

Ono se to málo ví ... a ještě méně se o tom mluví. I vaši kolegové a podřízení jsou lidé, kteří často pochybují. Nebo se bojí, že budou nahrazeni strojem. Nebo netuší, jaké jsou možnosti, jak si ušetřit práci.

Není to samozřejmě váš případ, ale kdyby náhodou, tak pak máte poměrně široký výběr, jak k tomu přistoupíte.

Proto vám tedy dám pár tipů na komunikaci s kolegy a můžete je použít dle uvážení.

- “Budeš dělat jen práci, u které se přemýšlí. Zbytek necháme na automat.”
- “Zautomatizujeme tě a tudíž tě pak už nebudeme potřebovat.”
- “Vyzkoušejte tuhle automatizační platformu. Začněte s něčím jednoduchým a pak o tom budeme diskutovat.”
- “Pojďme se pobavit o tom, co vás nejvíc štve. A třeba to půjde automatizovat.”





Automatizace procesů

První krůčky

1.
2.
3.
4.
5.

Dobře. Tak dejme tomu, že už přesvědčení jste, nebo se vám podařilo přesvědčit kolegy. Co dál? Víme, že jen chtít nestačí.

Pokud jste úplně na začátku, s automatizací nemáte vůbec žádné zkušenosti, tušíte že by vám automatizace mohla ušetřit čas, avšak nevíte, kde začít.

Který proces? Ten, u něhož budou největší přínosy? Nebo takový, který bude možné automatizovat nejjednodušeji? Tam, kde je nejvíce malých opakujících úkolů? Nebo je to jedno?

Jsem přesvědčen o tom, že teď už víte, co chcete automatizovat. Přesto, pokud si stále nejste jisti, nabízím dvě varianty postupu, jak se můžete k vaší první automatizaci dobrat.



Varianta 1 - spočítejte si to

- Začněte si dělat snímek dne - sledujte, čím během dne/týdne/měsíce trávíte svůj pracovní čas.
- Podívejte se na to, co během děláte nejčastěji.
- Najděte takové činnosti, které se řeší vždy více méně mechanicky.
- Vemte si jednu takovou činnost a zkuste si představit, že ji neděláte vy, ale automat.
- Spočítejte, kolik času (za měsíc) trávíte touto činností nyní.
- Je to alespoň několik hodin?
- Pokud jste došli až sem, **máte vybranou jednu činnost, kterou chcete automatizovat.**
- Zautomatizujte a sledujte přínosy.





Automatizace procesů

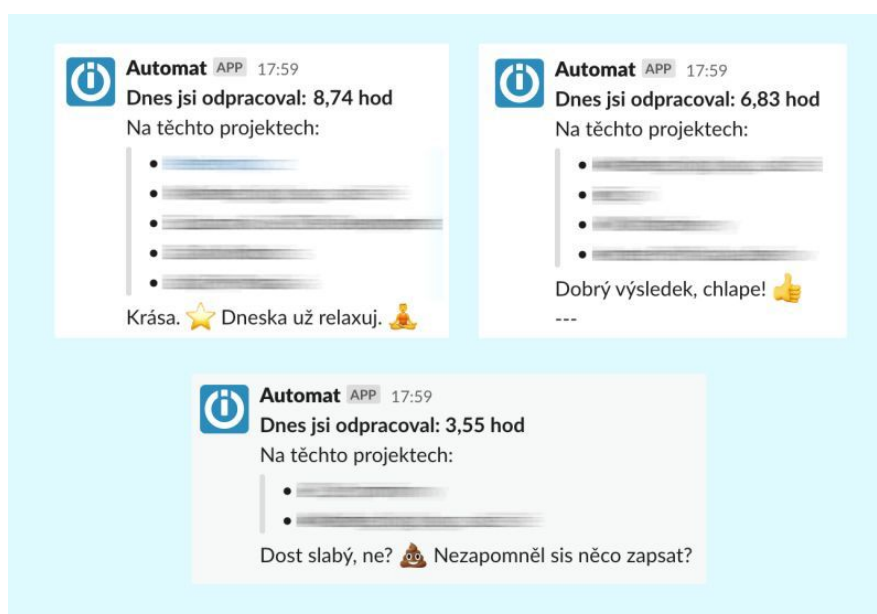
První krůčky

1.
2.
3.
4.
5.

Automatizace nemusí vždy jen šetřit čas nebo zrychlovat stávající proces. Může mít přidanou hodnotu, nebo jiný efekt, který by vás nikdy nenapadlo dělat ručně. Nebo je to činnost, kterou prostě nechcete (nebo často zapomínáte) dělat každý den, i když to zabere jen pár vteřin.

Příkladem je následující měřidlo odpracovaného času během dne. Ačkoliv si měříte odpracovaný čas na jednotlivých projektech ve vašem stávajícím systému, tak na konci dne nevíte, kolik jste ten den odpracovali. Museli byste se aktivně podívat do vašeho projektového systému. Což neděláte.

Tento automat to udělá za vás. Každý den spočítá hodiny, sestaví souhrn projektů, na kterých jste během dne pracovali a pošle vám zprávu do Slacku, Teamsu nebo SMSkou. A třeba ještě přidá motivační větu.



Varianta 2 - drobná automatizace s velkým efektem

- Najděte si nějakou drobnost, kterou byste rádi zautomatizovali
- Pokud nemůžete najít, diskutujete s kolegy - třeba něco už někde viděli, slyšeli
- Zautomatizujte a sledujte přínosy.

Jsem přesvědčen o tom, že malou automatizací zažehnete plamínek a budete chtít víc. Přijďte automatizaci na chuť.





Automatizace procesů

Dvě cesty k automatizaci

1.
2.
3.
4.
5.

Ta otázka visí od začátku ve vzduchu. **Jak ta automatizace nebo automatizovaný proces vlastně vznikne?** Jak jsme si už řekli, automatizace je sled úkonů, který nevykonává člověk, ale stroj. A tento automatizovaný sled úkonů musí **někdo** vytvořit. Tedy někdo musí vytvořit program, nebo chcete-li software, který se umí napojit na vaše stávající systémy či aplikace a který následně provádí přesuny dat a další operace.

Takový software lze vytvořit zjednodušeně řečeno dvěma způsoby. Buď si najmete **programátora** či vývojářskou firmu, která vám vytvoří software s požadovanými vlastnostmi. Nebo využijete **automatizační platformu**, obejdete se bez programátora a procesy si zautomatizujete sami, nebo s pomocí experta.

Každá z těchto cest má svá specifika, výhody a nevýhody. Jelikož se tato příručka věnuje spíše takovým obchodním procesům, probíhajícím mezi cloudovými aplikacemi, které lze snadno propojit, budeme se dále **věnovat pouze automatizačním (integračním) platformám**.

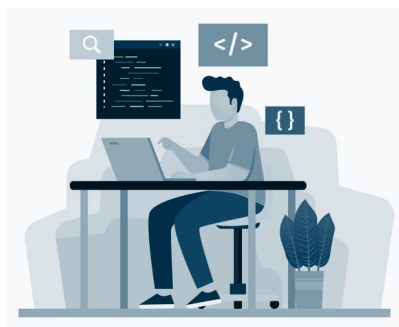
Uvedme nejprve základní rozlišovací znaky pro variantu **programátor** a pro variantu **automatizační platforma**.

Programátor / vývojářská firma



Doba realizace

Týdny
až
Měsíce



Obvyklý postup

- Návrh a zadání
- Hledání programátora
- Nekonečné diskuse
- Realizace
- Testování
- Spuštění





Automatizační platforma



Obvyklý postup

- Návrh a zadání
- Realizace
- Testování
- Spuštění

Doba realizace

Dny
až
Týdny

Nechci naznačovat, že od teď se už navždy obejdete bez programátorů. To by bylo značně zjednodušené. Ale pravdou je, že ještě před 5 až 10 lety byste pro většinu automatizací, které jsou uvedené dále, toho programátora potřebovali. Dnes už to tak úplně neplatí.

Vytvořit automat (nebo aplikaci) “bez programátora” se označuje jako **low-code** nebo **no-code řešení**. Tedy přístup, kdy se zjednodušeně řečeno neprogramuje, ale kliká. Resp. v případě no-code se tvorba úplně obejde bez programování, v případě low-code je toho programování velmi málo. Vytváření algoritmů, uživatelských rozhraní a propojování existujících aplikací a systémů probíhá ve vizuálních platformách, které mohou připomínat spíše kreslení vývojových diagramů, než editory pro psaní programového kódu, který se vám zřejmě vybaví, když se řekne programování.

Do rozhodování, zda půjdete cestou najmutí vývojářské firmy či programátora, nebo začnete své procesy automatizovat s využitím no-code / low-code platforem, vstupuje více vlivů. Na následující stránce uvedu jen několik základních.





Automatizace procesů

Programování vs. automatizační platforma

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Zde jsou základní vodítka pro rozhodování, kdy je vhodné uvažovat o automatizační platformě pro automatizaci procesů a kdy je lepší najmout programátora.



Automatizační platforma

Programátor, vývojářská firma

Komplexita procesů

Nízká až střední

Vysoká

Množství probíhajících transakcí

Nízké až střední

Vysoké

Míra rizika projektu

Nízké, střední

Vysoké

Programátorské kapacity

Nedostatečné

Volné

Možnosti napojení aplikace na jiné

Standardní (API)

Proprietární, žádné





Automatizace procesů

Kde se to může pokazit?

1.
2.
3.
4.
5.

Než se podíváme na příklady automatizací, zrekapitulujme si ještě ty nejčastější důvody, proč by to u vás s automatizací nemuselo vyjít. Nechci strašit, ale když víte, kde jsou slabá místa, snáze se jim vyhnete.



Management nechce nebo nevěří

O přesvědčování nadřízených jsme se už zmínili. Jednou z nevyřčených výhod využití automatizační platformy je, že k tomu často nikoho dalšího nepotřebujete. 😊



Komplikované procesy - chaos, moře výjimek

K tomuto je pouze jedna rada. Ukliděte si nepořádek v procesech. Narovnejte je. Nastavte nové. Automatizace může být i prostředkem, jak vaše procesy udělat lépe.



Zastaralé systémy, které nelze integrovat

Toto je hodně o technických aspektech systémů a aplikací, které používáte. Pokud nemají možnost napojení na jiné systémy, vytáhli jste si Černého Petra. V takovém případě je jedna jediná cesta - výměna.



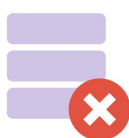
Nosičem procesů jsou pouze hlavy lidí

O tomto jsme se též už zmínili. Nejdřív třeba dostat procesy z hlav lidí na papír, do diagramu, do popisu a až pak řešit automatizaci.



Podcenění přípravy, realizace nebo testování

Toto platí obecně pro jakoukoliv změnu. Nicméně, opět zmíním, že jednou z výhod automatizačních platforem je, že si můžete spoustu procesů a automatizací vyzkoušet bez vynaložení velkých nákladů.



Chaos v datech

Jedním z prvních kroků jakékoliv automatizace v mnoha firmách bývá napravení nepořádku a uklid v datech. Data bývají často zanedbaná, nekonzistentní, duplicitní a při práci s nimi je nutné přepínat mezi více systémy.





Automatizace procesů

Automatizační platformy ...

1.
2.
3.
4.
5.

Už jsme se zmínili, co je to proces. Je to sled úkonů. Pokud všechny úkony realizuje člověk, je to též proces. Jen není příliš automatizovaný. Ano, i když úkoly vykonáváte bezmyšlenkovitě, není to automatizovaný proces.

Automatizační (integrační) platformy pracují na podobném principu. Postupně získávají data z jednoho systému, něco s nimi vykonají a předají dál. Jednoduchým automatem je třeba ukládání kontaktů do adresáře pokaždé, když vytvoříte nový kontakt v CRM.

Integračních platforem existují desítky, všechny fungují na podobném principu, uvedme si zde ty nejznámější.



Jednou z prvních a nejznámějších platforem je **IFTTT** (IF This Than That). V IFTTT bylo možné nejprve propojit 2 aplikace, nyní lze vytvořit i více-krokové scénáře.

Web: www.ifttt.com



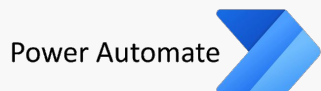
Zřejmě nejrozšířenější integrační službou je **Zapier**. Na rozdíl od IFTTT umí více-krokové scénáře, dokáže pracovat s proměnnými a má největší pokrytí cloudových aplikací.

Web: www.zapier.com



Další známou službou, která se snaží konkurovat Zapieru, je **Automate.io**. Zatím jsem nepřišel na to, proč ji využít, ale zdá se mi jednodušší a pro začátek možná lepší, než Zapier.

Web: www.automate.io



Mezi integračními platformami nemůže chybět příspěvek od Microsoftu. Je to **Power Automate**, nebo taky **Flow**. Jak to tak u Microsoftu bývá, do segmentu automatizace obchodních vstoupil později, za to s obrovskou razancí a využívající síly Microsoftu.

Web: flow.microsoft.com



A nejlepší platformou je bez diskusí **Integromat**. Vznikl v Česku a má geniální uživatelské rozhraní. Sice nepokrývá ještě tolik aplikací, jako Zapier, ale i tak má naprosto bezkonkurenční možnosti.

Web: www.integromat.com





Automatizace procesů

Jak fungují automatizační platformy

1.
2.
3.
4.
5.

Už jsme se zmínili, že proces je sled úkonů. Pokud všechny úkony realizuje člověk, je to též proces. Jen není příliš automatizovaný. Ano, i když úkony vykonáváte bezmyšlenkovitě, ještě stále to není automatizovaný proces.

Automatizační (integrační) platformy pracují na jednoduchém principu postupného vykonávání úkonů. Prvním úkonem je spuštění automatizačního scénáře. Spuštění může být aktivováno buď nějakou událostí v první aplikaci, kterou do scénáře zapijíte, nebo se scénář může spouštět sám v časových intervalech.

Automatizační scénář pak můžeme vnímat takto:

- **Propojený sled kroků**

Scénář se vždy vykonává jedním směrem od začátku do konce. Na obrázku níže je každý krok vyobrazen kruhovým modulem. Přičemž každý scénář (v případě aktuální verze Integromatu) může mít jen jeden začátek, ale může mít několik konců. Scénář pak prochází **modul** po modulu a každý modul vykoná nějakou akci nebo operaci.

- **V každém kroku funkční modul**

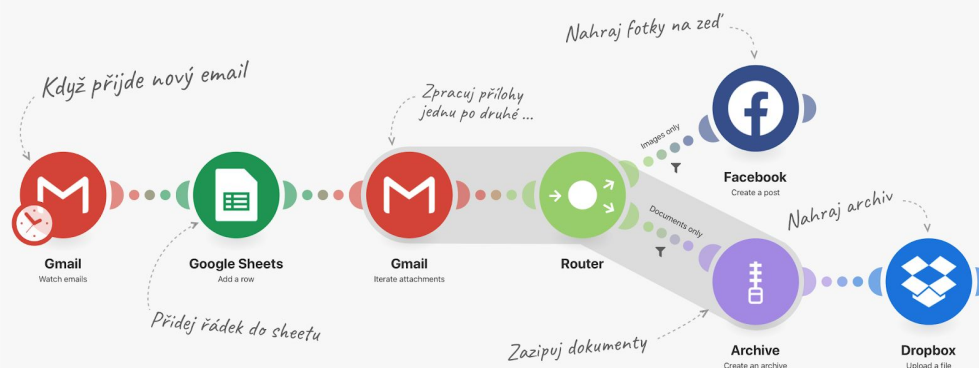
Moduly mohou data z napojených aplikací číst, měnit, mazat a dále s nimi pracovat. Takže například lze načíst všechny nové e-maily z vaší e-mailové schránky. Nebo další modul může vytvořit nový řádek v Google Sheets tabulce. Atd.

- **Modul pracuje s daty a posílá dál**

Jakmile modul zpracuje data a dokončí svou činnost, předá data dalšímu modulu. Pokud výstupem prvního modulu je více balíčků dat (více e-mailů), spustí se automaticky další modul vícekrát. Z příkladu z obrázku je tedy patrné, že pokud modul **Gmail - Watch emails** načte 10 e-mailů, ostatní moduly budou spuštěny 10x, pro každý e-mail jednou.

- **Opakování, podmínky a větvení**

Scénáře se mohou větvit, mohou obsahovat podmínky (další část scénáře se vykoná jen tehdy, když ...) a je možné též vkládat cykly.



Jak začít s automatizací obchodních procesů

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. **Příklady z praxe**
5. Tipy

Příklady z praxe



[Odeslat zpětnou vazbu](#)



Příklad z praxe #1

Tvorba marketingových reportů

PŘEDSTAVTE SI, ŽE TO U VÁS NYNÍ FUNGUJE TŘEBA TAKTO ...

- 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
- Ve firmě vedete ke každému klientovi excelovskou tabulku s výsledky vaší práce.
 - Máte 40 aktivních klientů => tj. 40 tabulek.
 - Každý den se v nich aktualizují čísla. Je to hodně čísel. Třeba jako výsledky z Google Analytics, obchodní výsledky (počet objednávek, denní obrát atd.)
 - A pak máte jednoho živého asistenta, který každý den z několika systémů přepisuje vybraná čísla do těchto 40 tabulek.
 - Navíc jednou týdně dělá týdenní souhrn. Ze 40 tabulek do jedné. Tento proces vypadá tak, že ... no to je jedno, prostě je to otravné a výsledkem je další tabulka.
 - Asistent tím stráví 2 - 3 hodiny denně. To je v průměru 50 hod měsíčně. Plus ty nenáviděné týdenní reporty.
 - Při hodinových nákladech na asistenta 500 Kč/hod vás to stojí 25 000 Kč měsíčně.
 - Kromě toho přicházíte o 50 hodin drahocenného času vašeho zaměstnance.
 - A teď si představte, že chcete, aby těch klientů bylo ještě víc...

JAK TO ZLEPŠIT?

- Excelovské tabulky převedete na online tabulky (Google Sheet nebo Microsoft 365).
- Zapisování dat ze 3 systémů necháte dělat robota.
- Automatizací necháte data automaticky přepisovat ze 40 tabulek do jedné, včetně výpočtů.
- Navíc necháte data rovnou vyhodnocovat a když něco nebude sedět (třeba počet objednávek za den klesne pod nějakou hodnotu), dostanete upozornění.
- Z reportů se jednou týdně udělá automaticky dokument a ten se uloží na Google Drive. Odkaz na něj dostanete e-mailem nebo do Slacku.

VÝSLEDEK

- Asistent místo přepisování čísel dělá konečně něco užitečného. A je spokojenější.
- Vy nebo nadřízený se nemusíte každé pondělí připomínat "Kde je ten týdenní report!?"
- Máte jistotu, že se nikdo omylem nesplete při přepisování dat.
- Můžete to škálovat. Reporty můžete mít aktuální klidně každý den. Každou hodinu.
- Buď ušetříte 25 000 Kč měsíčně nebo je využijete na inovace. 🙌





Příklad z praxe #2

Předávání dat z tabulky do CRM

1.
2.
3.
4.
5.

PŘEDSTAVME SI NÁSLEDUJÍCÍ SITUACI ...

- Máte excelovskou tabulku, kam denně zapisujete několik (až desítek) nových kontaktů. Jak vznikají, nechme zatím stranou.
- Chcete kontakty postupně zapisovat do CRM.
- Tabulka vypadá třeba takto:

Campaign	Profile URL	First Name	Last Name	Title	Company	Email	Phone	Location	Accepted Timestamp
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Mikoláš	Sedlák	Controlling mana	Bring Me the Ch	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/14/20 02:31PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Anastázie	Jížanová	Shopping Centre	Little Spring	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/14/20 02:31PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Radim	Hruška	Marketing Manag	Donald Wonder	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/16/20 04:30PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Mirka	Krátká		Stupid Stupid	email@email23.cz	759563112		06/16/20 04:30PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Dominik	Skvělý	Manager Softwa	Little Soap	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/16/20 04:30PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Marie	Janků	IT Business Con	Soap Fighters	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/16/20 05:02PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Vítek	Rous	Technical Growth	Donald Dlanod	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/16/20 05:02PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Zuzanka	Ilblová	Head of Software	Lord of the Stupi	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/17/20 09:30PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Růžena	Hadačová	IT Project Manag	The Little Chaps	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/17/20 09:30PM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Jaromír	Dušek	>> My goal is to	I.S.T.U.P.I.D.	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/18/20 10:30AM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Jeroným	Hašek	IT Specialist at	IE Undercover Soa	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/18/20 10:30AM
FB Regio #1	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Madlenka	Šašková	Revenue Operati	Stupid Kittens of	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/18/20 10:30AM
FB Regio #2	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Stanislav	Weis	Process & Projec	Bring Me the Ch	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/18/20 10:30AM
FB Regio #2	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Janka	Grossová		Little Spring	email@email23.cz	759563112		06/18/20 06:31PM
FB Regio #2	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Radomír	Tesař		Donald Wonder	email@email23.cz	759563112		06/18/20 06:31PM
FB Regio #2	https://www.linkedin.com/profile/123456789	Jan	Nezkrátil	Product manage	Stupid Stupid	email@email23.cz	759563112	Czech Republic	06/18/20 06:31PM

(údaje jsou smyšlené)

A UKAŽME SI POSTUP V 6 KROCÍCH:

1) Ideový návrh

Chcete, aby se kontakty přenášely z tabulky do vašeho CRM systému. Plus potřebujete, aby každý den přišlo na e-mail shrnutí s počtem nově přidanych kontaktů.

⚠ Způsob řešení může být závislý na tom, do jakého CRM, jak pravidelně, kde je ta tabulka, zda off-line v počítači, nebo někde on-line. Pojďme se nad tím zamyslet podrobněji.

2) Upřesnění zadání

- Tabulka bude on-line v Google Sheets
- K tabulce se budeme připojovat pravidelně přes Google API
- Bude se pravidelně procházet tabulka (1x za den) a budou se přidávat nové kontakty do Pipedrive CRM.





- Musí být vyřešeny duplicity, tj. nesmí se zapisovat kontakt znovu, pokud v CRM už je.
- Denní kontroly budou chodit na e-mail: xy@zz.cz. Obsahem e-mailu bude počet přidanych e-mailů, počet duplicit a součet utracených částek nových kontaktů.

⚠ Všímněte si, že v této části už lze leccos o způsobu realizace zjistit. A bude mnohem lepší určit cenu. Abychom mohli proces zautomatizovat, musíme jít ještě hlouběji.

3) A teď ještě podrobněji ...

- Google Sheets tabulka bude umístěna v neveřejné složce na vašem Google Drive
- Data se budou načítat z karty s názvem "**Nové kontakty**".
- Sloupce musí být v pořadí, viz obrázek výše.

Automat č. 1: "Export kontaktů"

- Načte ještě nezpracovaný kontakt v tabulce
- Nezpracovaný kontakt vyhledá v Pipedrive
- Pokud není kontakt v Pipedrive, vloží nový kontakt do Pipedrive
- Do tabulky si poznamená informaci, že kontakt byl exportován a datum + čas exportu
- Pokud kontakt v Pipedrive už je, nově se nepřidá, bude se ignorovat

Automat č. 2: "Denní souhrn"

- Projde tabulku a vyhledá všechny záznamy, které byly exportovány za předchozí den
- Spočítá, kolik jich je
- Sečte sloupec **Utraceno (Kč)**
- Odešle email na adresu xy@zz.cz s obsahem: " "

Neznámé / k upřesnění:

- Bude se odesílat e-mail i když nebyly za předchozí den exportovány žádné kontakty?
- V tabulce **chybí** sloupec Utraceno (Kč) - bude doplněno, nebo lze získat částku jinde?
- Kdo bude vlastníkem kontaktů v Pipedrive CRM?
- Pokud už kontakt v Pipedrive existuje, má se v tabulce označit jako duplicitní (a jak)?

⚠ Vidíte, že se v tomto jednoduchém zadání objevilo poměrně dost nejasností, které mohou ovlivnit výsledné řešení. Někdy i úplně celé architektury řešení. Například vám z toho může vyplynout, že sloupec "Utraceno" nikde není a nebude. A že bude potřeba se ještě připojovat do dalšího systému, ze kterého bude nutné ceny zjišťovat. Tento "detail" může rozsah řešení (a cenu) dosti významně ovlivnit. **Věnujte proto této části upřesnění zadání pozornost a čas.**

4) Zadání je důležité

Jelikož téma tvorby Zadávací dokumentace přesahuje rozsah tohoto eBooku, tak zde bych zmínil pouze několik okruhů, které by mělo zadání obsahovat a tím rozšiřovat předchozí část:

- 1) Administrace - pokud bude potřeba mít k tomu nějaký kontrolní mezičlánek
- 2) Chybové stavy (nesprávná hodnota v tabulce, nemožnost připojení apod.)
- 3) Kontrola dat - validita e-mailové adresy apod.
- 4) Podoba reportů v emailu
- 5) Přístupy a omezení Google Sheets tabulky
- 6) Kontrola provozu, logování a hlášení chybových stavů nebo nestandardních hodnot





! Po upřesnění nejasností je nicméně toto zadání ve stavu, podle kterého už může automat vzniknout. Zároveň je to ideální stupeň, kdy je možné si domluvit termín a cenu.

5 Technická analýza a ideový model

Technickou analýzu s dovolením vynecháme. Technická analýza je v 95 % případů záležitostí dodavatele a zákazníka prakticky ani nemusí zajímat.

Za to **ideový model** je důležitý. Nástroje pro tvorbu automatizací dnes umožňují velice rychle postavit model (demo), na kterém se vyzkouší záměr a nasimulují se na něm základní procesy.

Ukázat něco uchopitelného, je významně lepší, než o tom jen mluvit.

Ve své praxi, když začínám tvořit nový automat, tak začínám právě s ideovým funkčním modelem. Na paškál si беру klíčovou část procesu, která by mohla být pro celý automat klíčová. V našem příkladu bych tedy začal tou částí, která se týká položky "Utraceno (Kč)". Je to klíčová část celého procesu a dokud nebude vyřešeno kde a jak se k těmto datům lze dostat, může to být pro celou automatizaci stopka. Často je potřeba v této fázi vyzkoušet připojení k aplikaci, která data poskytne, musí se vyzkoušet zda aplikační rozhraní (API) dané aplikace obsahuje všechny potřebné údaje a funkce atd.

6 Údržba a rozvoj

Spuštěním automatu to nekončí. Již v průběhu přípravné fáze realizace se často přichází na nová vylepšení. Mnohá se realizují a některá se nechají až do dalších fází.

Automat, který je odladěn a běží, tak běží a nepotřebuje příliš moc údržbu. Dobře postaveným automatem, díky automatizačním platformám a dalším nástrojům, je možné většině chyb předcházet nebo alespoň eliminovat rizika.

Může se však stát (a stává se to), že se automat zastaví, pošle chybu nebo se začne chovat jinak, než dříve.

Příčin nefunkčnosti automatu může být více, mezi nejčastější patří:

- Změní se struktura dat (například někdo změní sloupečky v Google Sheets)
- Aplikace, ke které se automat připojuje, přestane fungovat
- Aplikaci, ke které se automat připojuje, se změní aplikační rozhraní (API)
- Aplikace, ke které se automat připojuje, má omezení na počet požadavků (například počet načtených detailů o firmě z CRM za hodinu) a automat tento počet přesáhne
- Objeví se stav, se kterým nebylo při návrhu a realizaci automatu počítáno

! Většina případů vyžaduje menší či větší zásah do běžícího automatu. Automat lze dočasně vypnout, ale i není třeba dodávat, že je to citlivá záležitost, u které je potřeba se mít na pozoru.

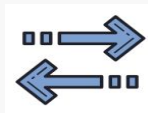




Příklad z praxe #3

Propojení Obchodu a Výroby

1.
2.
3.
4.
5.



Často se stává, že obchodní oddělení má vlastní CRM systém, ve kterém spravuje veškeré obchodní případy, komunikaci s klienty atd. Jenže vedle toho existuje ve firmě systém pro řízení projektů a úkolů. Pokud nemáte jednotný systém s oběma těmito moduly, je nutné evidovat požadavky klientů ve dvou systémech. Což je nepraktické.

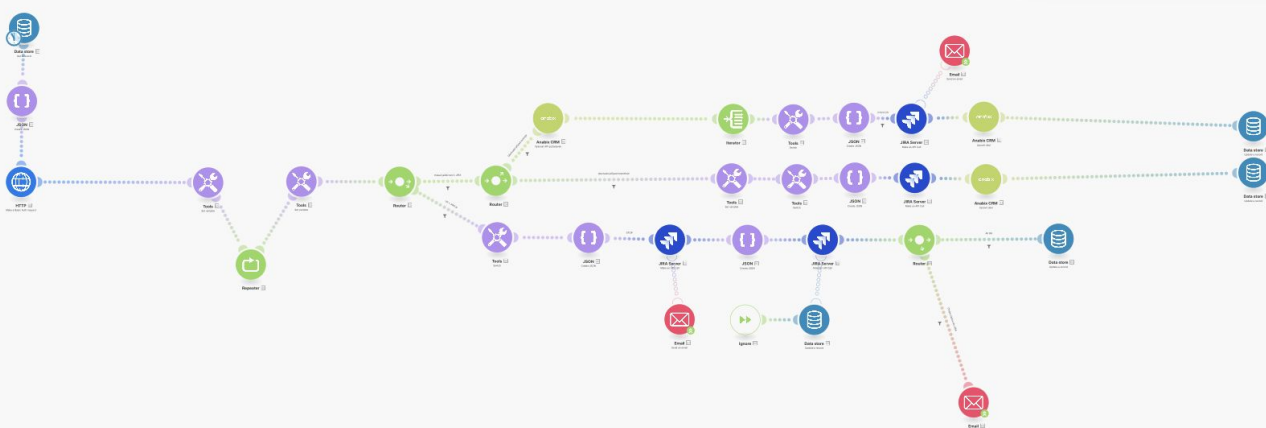
Anabix CRM ↔ JIRA

Český **Anabix CRM** je šikovný nástroj pro řízení vztahů se zákazníky a management obchodních aktivit (www.anabix.cz), nemá přímé napojení na ticketovací systém JIRA. A platí to samozřejmě i naopak. Ostatně, není se moc čemu divit. Každý z těchto systémů je dobrý na jiný typ agendy a každý si žije ve vlastním světě.

Co když však vaše obchodní oddělení chce používat Anabix CRM a výroba (programátoři, technici apod.) zase JIRA? Ano, **pak nastoupí integrace a automatizace**.

V Integromatu vypadá automatizace takto:

Scénář č. 1: Synchronizace úkolů z Anabixu do JIRA



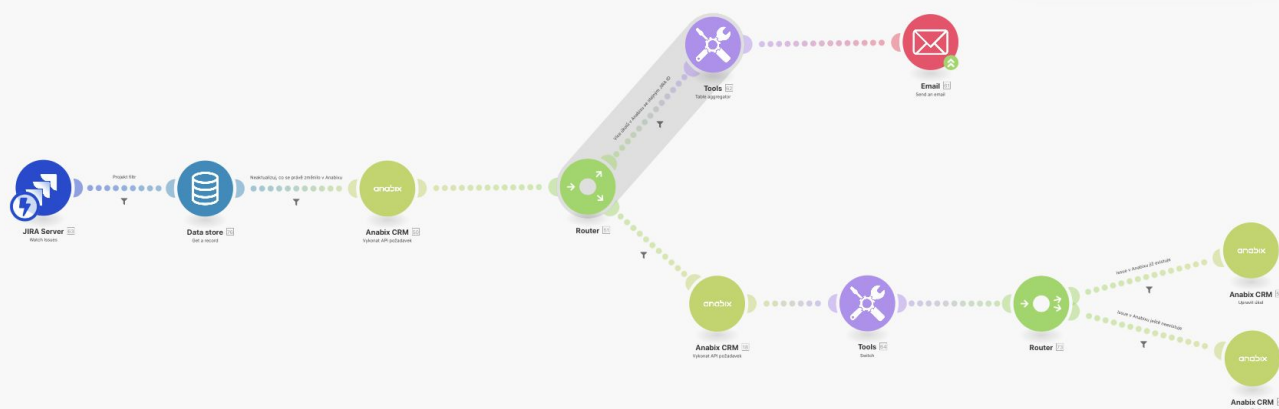
Scénář je relativně složitý, zejména proto, že JIRA je systém s mnoha technickými (omezujícími) pravidly.

Co dělá:

- Sleduje nové a nebo aktualizované úkoly v Anabixu
- Každý takový úkol vezme, najde si k němu číslo projektu v JIRA a pak buď zapíše do JIRA nový úkol a nebo aktualizuje stávající.
- Data, která se přenáší jsou - název, obsah úkolu, termín, stav, projekt a uživatel (řešitel).



Scénář č. 2: Synchronizace úkolů z JIRA do Anabixu



Tento scénář je jednodušší, než předešlý, přesto dělá prakticky totéž, jen v opačném směru. Proto ho popíšu trochu podrobněji:

1. Akce začíná přesně ve chvíli, kdy se změní úkol v JIRA. První modrý modul se aktivuje tedy automaticky.
2. Následně hledá tento úkol v Anabixu podle jeho unikátního čísla (ID).
3. Pokud se najde víc než 1 záznam, je to špatně. Pak se aktivuje horní větev a hlásí se e-mailem administrátorovi, že je něco špatně. K této události by *teoreticky* nemělo dojít, ale je dobré myslet i na méně pravděpodobné stavy.
4. Ve větví jdoucí dolů je to už relativně jednoduché. První modul za rozcestníkem zjistí, k jakému obchodnímu případu (podle projektu, ve kterém v JIRA je) úkol náleží.
5. Následně další (fialový) modul provádí přiřazení uživatele v systému JIRA na uživatele v Anabixu.
6. A finále je pak jen poslední rozcestník- a to buď **aktualizace stávajícího úkolu** nebo **založení nového úkolu**.

I zde, data, která se přenáší jsou - název, obsah úkolu, termín, stav, projekt a uživatel (řešitel).





Příklad z praxe #4

Šablona pro realizaci projektu

1.
2.
3.
4.
5.

pipedrive



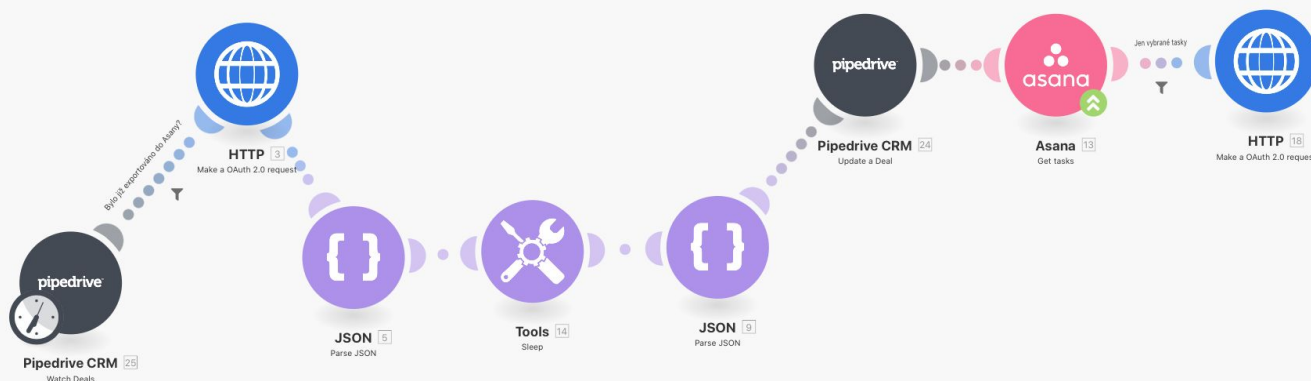
asana

Pipedrive CRM je velice známé a i u nás hojně využívané CRM. **Asana** je též mezinárodně velmi rozšířený systém pro evidenci úkolů a řízení projektů.

Teď si představte, že realizujete projekty (zakázky) pro klienty a každá **realizace zakázky se sestává z mnoha desítek úkolů**, které řeší několik lidí. Každý úkol může mít ještě pod úkoly.

Tato automatizace řeší přípravu realizace projektu bez jediného kliknutí.

Pipedrive CRM ↔ Asana



Jak to funguje:

1. V Asaně je vytvořen **projekt** jako vzorová šablona. V něm jsou všechny úkoly, podúkoly, odpovědné osoby a termíny.
2. Jakmile obchodník nastaví v Pipedrive u obchodního případu "Won", tedy, že obchodní případ vyhrál, automatizace spustí tento proces:
 - a. V Asaně se vytvoří kopie vzorového projektu.
 - b. Nový projekt se nazve podle jména obchodního případu v Pipedrive.
 - c. Nastaví se pro klíčové úkoly, které jsou označené štítkem, aktuální termíny realizace.
 - d. Do Pipedrive se doplní poznámka, že projekt byl v Asaně odstartován.

Pokud je potřeba změnit nebo doplnit úkol, provede se to ve vzorovém projektu. Takže od dalšího projektu už se jede podle nové sady úkolů.

A teď si představte, že musíte tohle všechno tvořit ručně. Úkol po úkolu...



Jak začít s automatizací
obchodních procesů

Tipy na další jednoduché automaty (pro inspiraci)

OBSAH

1. Úvod
2. Proč by vás automatizace měla zajímat
3. Automatizace procesů
4. Příklady z praxe
5. **Tipy**



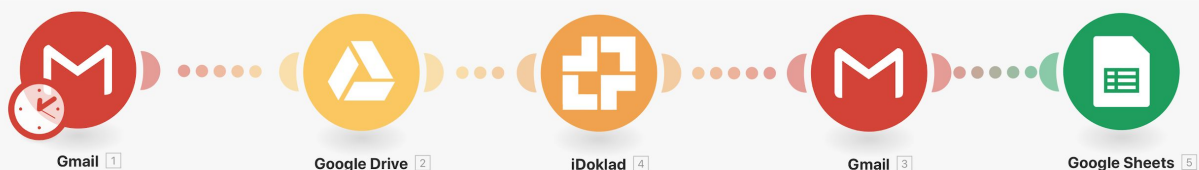
[Odeslat zpětnou vazbu](#)



Automatizační tipy

Ukládání faktur do účetního systému a na Google Drive

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



1. Modul stahuje e-maily z Gmailu dle zadaných pravidel
2. Vybírá z nich přílohy a ukládá na Google Disk
3. Další modul uloží přílohu do účetního systému
4. O uklizení vyřízeného emailu se stará další modul
5. Pro evidenci ještě záznam do excelovské tabulky

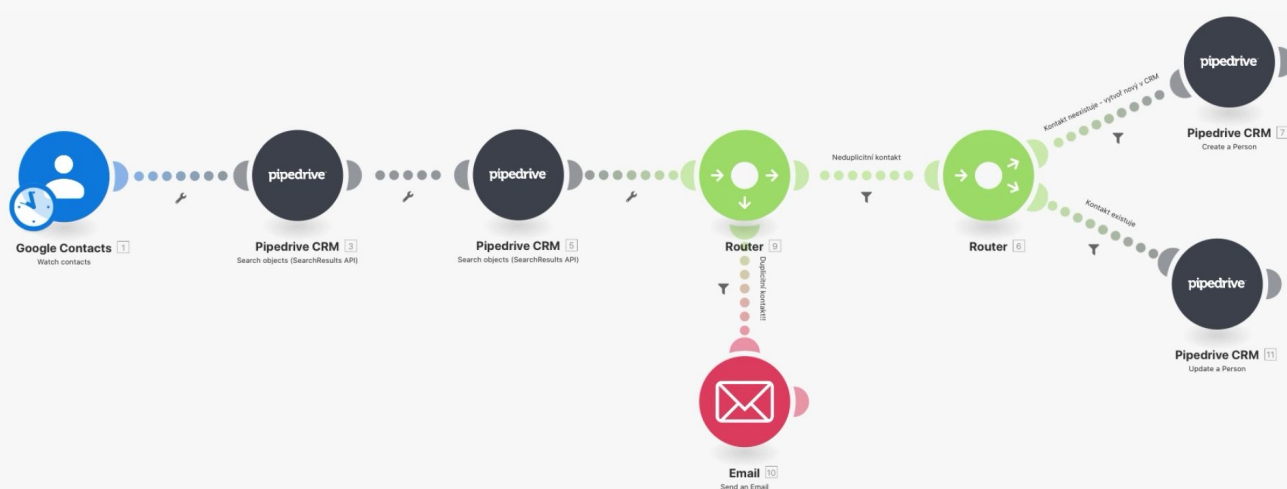




Automatizační tipy

Vložení nebo aktualizace kontaktů v CRM z Google Contacts

1.
2.
3.
4.
5.



1. Modul Google Contacts se stará o načítání nově přidaných kontaktů
2. Další dva Pipedrive moduly vyhledávají kontakty v Pipedrive; první hledá podle e-mailu, druhý podle telefonního čísla
3. První rozcestník: Pokud oba Pipedrive moduly najdou v Pipedrive kontakt, ale každý je jiný (jiné ID), je to vyhodnoceno jako chyba a posílá se informační e-mail
4. Druhý rozcestník: Je-li nalezen kontakt, je pouze aktualizován (doplňen e-mail nebo telefon); není-li kontakt nalezen ani podle e-mailu, ani podle telefonu, je v Pipedrive kontakt vytvořen.

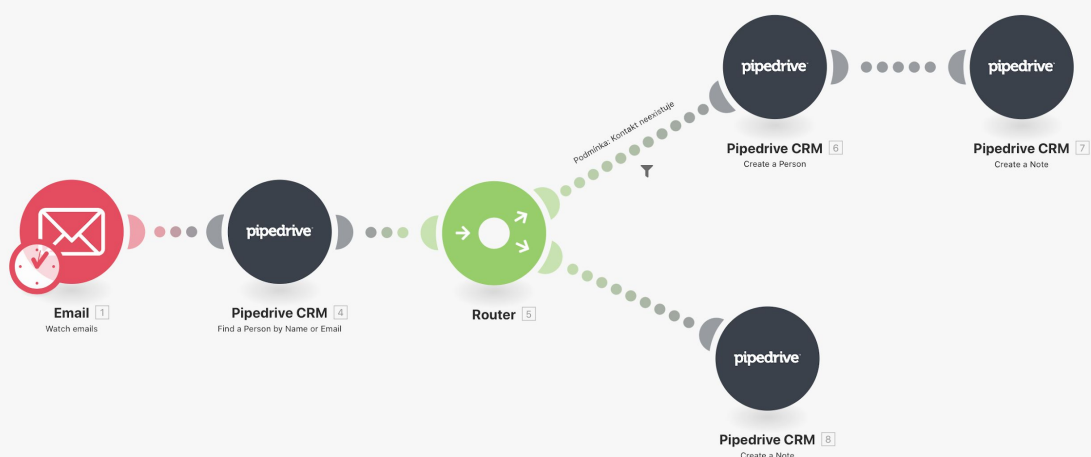




Automatizační tipy

Vložení nebo aktualizace kontaktů v CRM z odeslaného e-mailu

1.
2.
3.
4.
5.



1. První Email modul zpracuje každý e-mail, který odešlete
2. Vyhledají se v CRM kontakty dle e-mailové adresy
3. Pokud neexistuje, vytvoří se nový kontakt v CRM a uloží se obsah e-mailu do poznámky (pomůže později zjistit kontext, ve kterém kontakt vznikl)
4. Pokud existuje, založí se pouze obsah e-mailu ke kontaktu

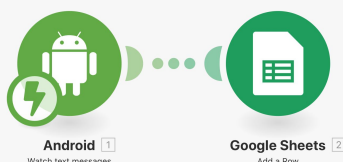




Automatizační tipy

Ukládání došlých SMS do Google Sheets tabulky

1.
2.
3.
4.
5.



1. První Android modul zpracovává došlé SMS (může zpracovávat i odeslané)
2. Druhý modul ukládá obsah, telefonní číslo a datum odeslání SMS do Google Sheets tabulky

Pozn.:

- *Scénář se spouští hned, jak dorazí SMS a zpracuje ji telefon*
- *Tento scénář funguje pouze na telefonech s OS Android*

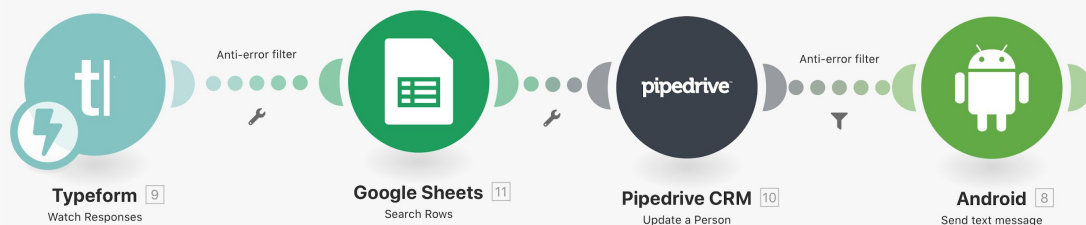




Automatizační tipy

Automatizovaný sběr dat dotazníkem & follow up

1.
2.
3.
4.
5.



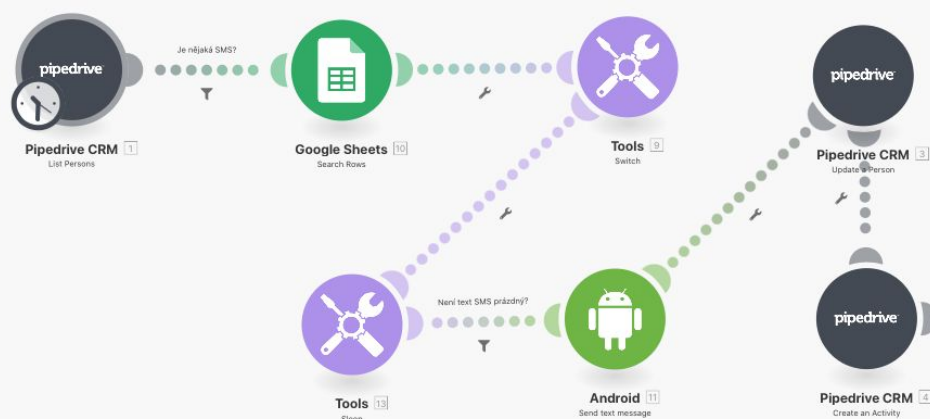
1. Z vašeho CRM odešlete svým zákazníkům e-mail s odkazem na dotazník
2. Zákazník vyplní webový formulář (typeform.com)
3. Obsah dotazníku se uloží do Google Sheets tabulky
4. Aktualizuje se záznam zákazníka v CRM - vyplnil dotazník, mohou se též aktualizovat položky Pipedrive u daného kontaktu z dotazníku
5. Odešle se mu děkovaná SMS





Automatizační tipy

Odeslání follow-up SMS



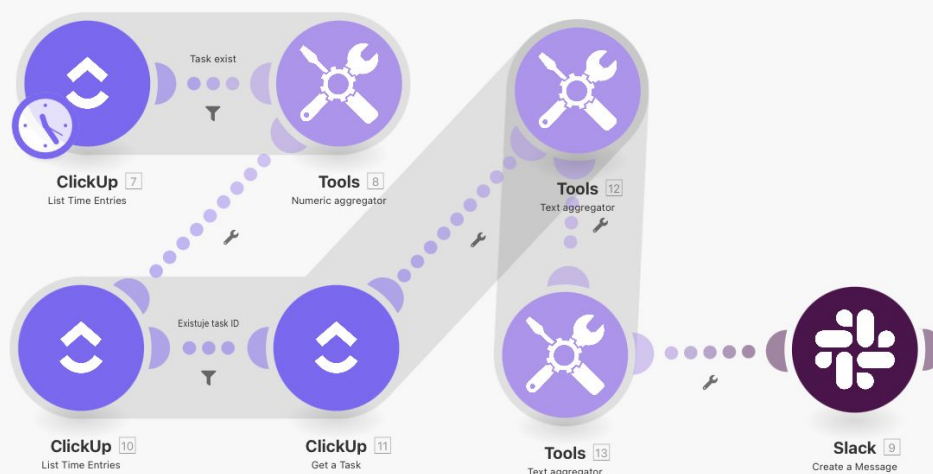
1. Ve vašem CRM si nastavíte pravidlo, podle kterého si označíte skupinu zákazníků, kterým se má odesílat SMS follow-up - *může to být například podmínka 1 týden po registraci*
2. V dalším Google Sheets modulu máte připravené 5. pády ke křestním jménům
3. Modul Switch zase na základě produktu, o který zákazník projevil zájem, zvolí správný text SMSky
4. Modul Sleep je velmi důležitý. Slouží pro vytvoření pauzy mezi jednotlivými SMSkami (obvykle 30 - 6 sekund). Důvodem je, že následující modul Android, který odesílá z vašeho telefonu SMSky, má omezení na počet odeslaných SMS zpráv za minutu.
5. Další modul, Pipedrive Update Person doplní ke kontaktu informaci o odeslané SMS.
6. A poslední modul Pipedrive - Create an Activity vytvoří obchodníkovi aktivitu na + 1 den, aby zákazníkovi zavolaal.





Automatizační tipy

Souhrn odpracovaného času za den



1. Odpracovaný čas si zaznamenáváte v aplikaci **ClickUp**
2. Scénář se každý den v podvečer spustí a první dva moduly spočítají celkový čas strávený s úkoly za uplynulý pracovní den.
3. Další 4 moduly zpracují stejné úkoly, jen z nich získají jména projektů a seznam těchto projektů uloží do jedné proměnné.
4. Poslední modul oba údaje - tedy počet odpracovaných hodin plus seznam projektů, na kterých jste pracovali - odešle do vašeho Slacku.





Automatizační tipy

Seznam dalších oblastí

1.
2.
3.
4.
5.

Obchodní procesy

- Generování leadů
- Sledování a vytváření aktivit pro obchodníky
- Generování nabídek
- Vícekroková komunikace se zákazníky
- Objednávkový systém
- Propojení CRM s dalšími komunikačními platformami (Slack, SMS ad.)
- Napojení LinkedIn na CRM
- Oslovování kontaktů na základě návštěvy vašeho LinkedIn profilu
- Vyhledávání informací o firmách v databázi (Merk, BizMachine)
- Ukládání objednávek z webu do CRM

Marketingové procesy

- Dotazníky a zápis výsledků do CRM nebo Google Sheets
- Generování marketingových či zákaznických reportů
- Follow-up SMS zákazníkům
- E-mailové kampaně řízené ze CRM
- Zpracování marketingových dat
- Vytěžování dat z e-mailů
- Chatbot
- Publikování na sociálních sítích

Administrativní procesy

- Souhrny prací (timesheety)
- Předávání úkolů mezi obchodníky a realizátory
- Automatizace předávání práce mezi pracovníky
- Transformace dat mezi tabulkami
- Automatizované ukládání dokumentů na úložiště

HR procesy

- Proces náboru s dotazníkem a zápisem do CRM
- On-boarding
- Pravidelné zjišťování spokojenosti zaměstnance
- Generování timesheetů
- Získávání dat z job portálů
- Navazování kontaktů a komunikace na síti LinkedIn

Účetní procesy

- Reporting bankovních výpisů
- Párování plateb
- Generování a odesílání faktur zákazníkům
- Zpracování faktur a ukládání do účetního systému





Automatizujte dřív, než někdo
jiný zautomatizuje vás!





Eduard Hlava

www.hlava.net

www.tyautomaty.cz

eduard@hlava.net

www.linkedin.com/in/eduardhlava

