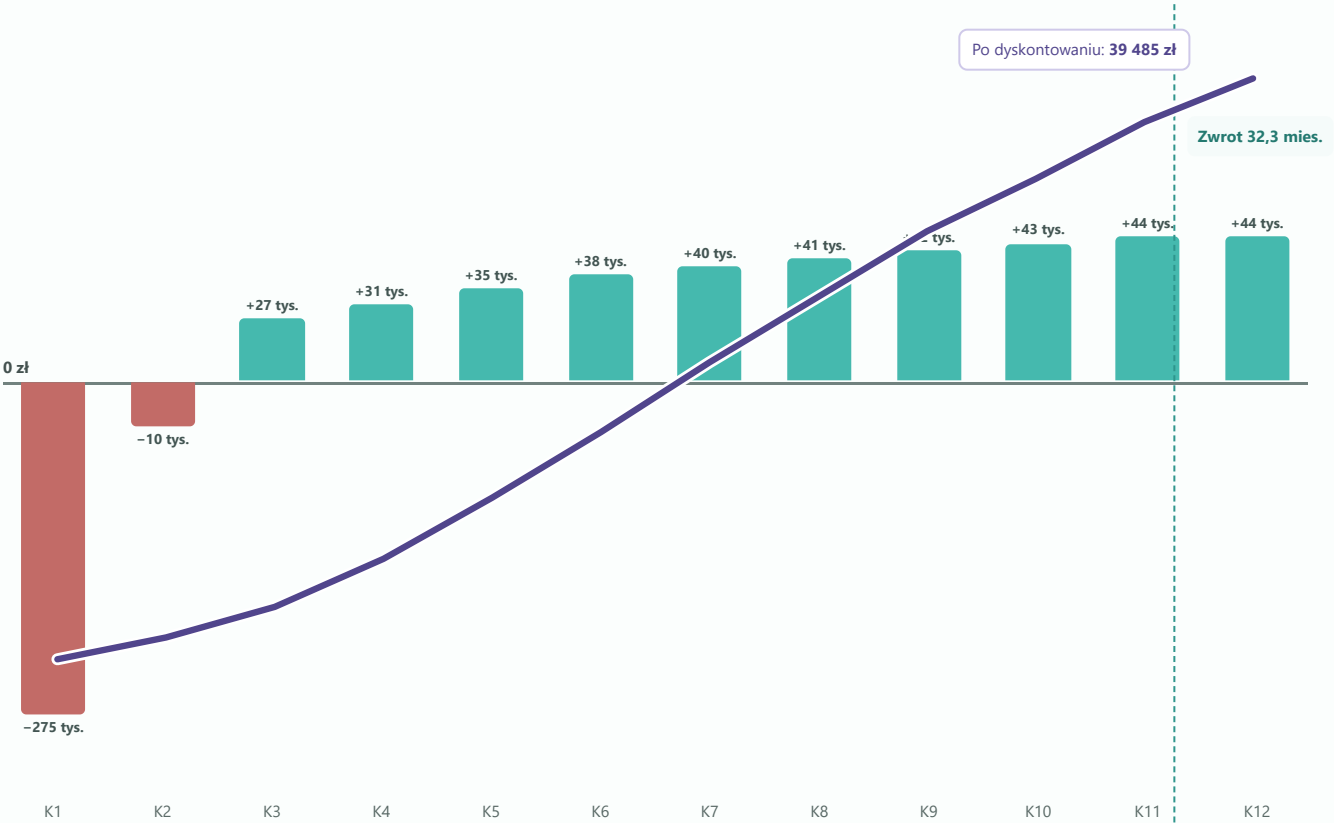


# Kalkulator opłacalności CRM

01 · WYKRES

## Przepływy pieniężne w kwartałach

+ dodatni przepływ   - ujemny przepływ   — wynik po dyskontowaniu



Słupki pokazują kwoty nominalne; pierwszy kwartał obejmuje również nakład z miesiąca 0. Fioletowa linia pokazuje skumulowany wynik po dyskontowaniu. Na końcu horyzontu: 39 485 zł. Kwartały dodatnie: 10; ujemne: 2. Najwyższy przepływ: Kw. 12 (44 000 zł); najniższy: Kw. 1 (-275 000 zł).

**Jak czytać wykres:** słupki pokazują przepływy w kwartałach, a fioletowa linia — narastający wynik po uwzględnieniu wartości pieniądza w czasie.

## Wynik i mechanizm wartości

|                                                             |                                                         |                                                    |                                                                 |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>NPV</b><br><b>39 485 zł</b><br>E · wartość bieżąca netto | <b>ROI</b><br><b>15,6%</b><br>E · zwrot w 36 miesiącach | <b>BCR</b><br><b>1,06</b><br>E · korzyści / koszty | <b>CZAS ZWROTU</b><br><b>32,3 mies.</b><br>E · po dyskontowaniu | <b>FINANSOWANIE</b><br><b>302 500 zł</b><br>E · największy niedobór gotówki |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

**Interpretacja:** Przy podanych danych i hipotezach korzyści przewyższają koszty po uwzględnieniu wartości pieniądza w czasie. Hipotezy trzeba potwierdzić danymi firmy lub pilotażem.

Porównanie wariantów

OSTROŻNY

-549 599 zł

NPV

ROI

-83,1%

BCR

0,17

Zwrot

brak

BAZOWY

39 485 zł

NPV

ROI

15,6%

BCR

1,06

Zwrot

32,3 mies.

WYBRANY

AMBITNY

1 664 324 zł

NPV

ROI

286,2%

BCR

3,86

Zwrot

9,3 mies.

Wariant Bazowy odpowiada wynikowi głównemu. Pozostałe karty zmieniają tylko pakiet założeń o wykorzystaniu CRM i efektach.

**Ważne:** Dodatni wynik nadal zależy od hipotez. Odzyskany czas handlowców nie ma pełnego ujęcia, dlatego należy uzupełnić dodatkowy popyt albo zatwierdzony plan uniknięcia kosztu.

### Składniki wartości

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Wyłączenie: jakość sprzedaży | -647 tys. zł NPV |
| Wyłączenie: skrócenie cyklu  | -46 tys. zł NPV  |
| Wyłączenie: odzyskany czas   | -0 zł NPV        |
| Wyłączenie: stary system     | -0 zł NPV        |
| Pełny koszt CRM              | 728 750 zł       |
| w tym licencje               | 0 zł             |

### Efekt operacyjny

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| Odzyskany czas handlowców | 875 h/rok |
| Dodatkowe szanse          | 0/mies.   |
| Oszczędność sprzedaży     | 0 FTE     |

## Dane wejściowe i założenia modelu

Wartości użyte do obliczenia: O = obserwacja, K = plan lub koszt, H = hipoteza, E = estymacja.

### Dźwignie uwzględnione w obliczeniu

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| K · Jakość sprzedaży                | Włączona |
| K · Skrócenie cyklu                 | Włączona |
| K · Wykorzystanie odzyskanego czasu | Włączona |
| K · Wyłączenie starego systemu      | Włączona |

### Horyzont i realizacja efektu

|                                      |          |
|--------------------------------------|----------|
| K · Horyzont analizy                 | 36 mies. |
| K · Miesiąc uruchomienia CRM         | 4 mies.  |
| H/E · Docelowe użycie CRM            | 75%      |
| K · Część procesu objęta CRM         | 80%      |
| O/E · Jakość danych                  | 85%      |
| H/E · Biegłość użytkowników          | 100%     |
| H/E · Czas dojścia do pełnego użycia | 8 mies.  |
| K · Roczna stopa dyskontowa          | 12%      |

### Sprzedaż — stan obecny

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| O · Liczba handlowców                | 12 os.     |
| O · Kwalifikowane szanse miesięcznie | 120 szans  |
| O · Średnia wartość transakcji       | 45 000 zł  |
| O · Obecny odsetek wygranych         | 22%        |
| O · Marża                            | 30%        |
| O · Czas administracyjny             | 11 h/tydz. |
| O · Cykl sprzedaży                   | 65 dni     |

### Sprzedaż — hipotezy efektu

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| H/E · Zmiana wygranych           | 12% wzgl.     |
| H/E · Zmiana wartości transakcji | 2%            |
| H/E · Zmiana marży               | 0,5 pkt proc. |
| H/E · Skrócenie cyklu            | 12%           |
| H/E · Redukcja administracji     | 25%           |

### Sprzedaż — wykorzystanie czasu

|                                |               |
|--------------------------------|---------------|
| K · Część czasu na wzrost      | 0%            |
| O/K · Dodatkowy popyt          | 0 szans/mies. |
| O · Czas na szansę             | 3 h           |
| K · Część czasu na oszczędność | 0%            |
| O/K · Płatny czas handlowca    | 160 h         |
| O · Koszt handlowca            | 0 zł/mies.    |
| K · Zatwierdzona oszczędność   | 0 FTE         |
| K · Start oszczędności         | 12 mies.      |

### Koszty, licencje i stary system

|                                        |                              |
|----------------------------------------|------------------------------|
| K · Koszt wdrożenia                    | 500 000 zł                   |
| K · Pozostałe utrzymanie               | 25 000 zł/mies.              |
| K · Liczba licencji                    | 27 licencji                  |
| K · Koszt licencji                     | 0 zł/mies.                   |
| K · Unikany koszt starego systemu      | 0 zł/mies.                   |
| K · Miesiąc wyłączenia starego systemu | 12 mies.                     |
| K · Część kosztu sprzedaży             | 55%                          |
| K · Część kosztu obsługi               | 45%                          |
| K · Szanse po końcu analizy            | Wyłączone (wariant ostrożny) |