

**SZAKDOLGOZATI ÖSSZEFOGLALÁS**

Hallgató neve: Szabó Renáta  
Neptun kódja: LCVCAS  
Munkarend: Nappali  
Szak/specializáció: Gazdálkodási és menedzsment/  
Szolgáltatásmenedzsment

Értesítési címe: 2364 Ócsa, Klapka utca 6.  
Telefon (mobil): +36501104292  
e-mail címe: szabo.renata1118@gmail.com

A szakdolgozat címe: A CRM rendszer használata, támogató szerepe a Sick  
Értékesítő és Szolgáltató Kft-nél

**A szakdolgozat készítésének helye:**

Vállalat neve: Sick Értékesítő és Szolgáltató Kft.  
Vállalat címe: 1117 Budapest, Neumann János utca 1, Infopark B fszt.  
Külső konzulens  
Neve, beosztása: Bukováczy Kristóf, sales engineer  
E-mail cím, [Kristof.bukovacz@sick.hu](mailto:Kristof.bukovacz@sick.hu)  
telefonszám: +36303008149

## ÖSSZEFOGLALÁS

Szakedolgozatomat a Sick Értékesítő és Szolgáltató Kft-ről és az ott használt CRM rendszerről írtam. A vállalatnál 2023 januárjában kezdtem diákként, azonban feletteseim annyira meg voltam elégedve a munkavégzéssel, hogy lehetőséget kaptam teljes állásúként dolgozni májustól. Ezalatt a közel egy éves tapasztalatom során felfedeztem az általunk használt CRM rendszer előnyeit és hiányosságait. Kutatásomat az ihlette, hogy a nálam nagyobb tapasztalattal rendelkező kollégák véleménye mennyire hozható párhuzamba a saját gondolataimmal.

Az elméleti blokkomban a CRM rendszerrel szembeni elvárásokról, a rendszer történetéről, a különböző részeiről és céljairól írtam. Bemutattam egy olyan hazai fejlesztésű rendszert, ami a magyar kis-és középvállalkozások között leginkább használt és elterjedt, de kitértem néhány nemzetközi CRM rendszer leírására. A különböző szakirodalmak segítségével részleteztem az analitikus, a kollaboratív és az operatív CRM rendszerek közötti különbségeket.

Az Eurostat 2021-es adatai alapján kijelentettem, hogy Magyarországon az EU átlag alatti szinten használják a rendszert, egyelőre nincs annyira igénybe véve, mint a nyugat-európai országokban.

Mivel az ügyfélkapcsolat menedzsment nélkülözhetetlen tagja maga az ügyfél, ezért fontosnak találtam az ügyfelek megszerzéséről, megtartásáról, a lojális ügyfélkör kiépítéséről beszélni, illetve arról, hogy a fogyasztók igényeit hogyan lehet elérni a maximális ügyfélélmény mellett. Megállapítottam, hogy a vevők számára nem csak az ár döntő tényező, hanem a szolgáltatás minősége, az előzetes élmények valamint a velük kapcsolatban állók (értékesítők, szolgáltatást végző munkatársak) magatartása és képzettsége is elengedhetetlen.

Kutatásomban a Sick GmbH alá tartozó öt ország (Ausztria, Görögország, Magyarország, Románia, Szlovénia) közel 60 munkavállalója vett részt, akik készségesen kitöltötték a kérdéssoromat. Nemzetköziségünknek köszönhetően a kérdőív angol nyelven volt elérhető. Nyíltan leírták véleményüket a fejlesztendő területekről és arról, hogy hogyan tudna a Sick még jobban az ügyfelek kedvében járni. A szabad vélemény nyilvánítás és a demográfiai kérdések mellett olyan kérdéseket tettem fel nekik, hogy milyen gyakran kapnak visszajelzést a

**BGE** szállítással, a megrendelés visszaigazolással, a technikai támogatással kapcsolatban, egy 1-5  
csillagos értékelést kérünk. ~~hogy értékeljük munkájukat.~~