

JAK ŘÍDIT VZTAHY SE ZÁKAZNÍKY?

KONTAKTNÍ CENTRA

ŘÍZENÍ OBCHODNÍCH PŘÍPADŮ

360° POHLED NA ZÁKAZNÍKA

ŘÍZENÍ MOBILNÍCH ZDROJŮ



## Efektivní kontaktní centrum

Perfektně fungující kontaktní centrum je významnou součástí vašeho businessu. Naše CRM řešení pro podporu kontaktních center i call center má přímý vliv na ziskovost společnosti. Řešení CRM od WEBCOMU v sobě kombinuje špičkovou platformu Microsoft Dynamics CRM a dlouholeté zkušenosti našich pracovníků.

### ► 360° pohled na zákazníka

Díky flexibilitě uživatelského rozhraní přináší řešení optimalizované uživatelské obrazovky, které zobrazí potřebné údaje a to napříč produktovým portfoliem. CRM integruje podnikový systém Microsoft Dynamics, popř. jiné systémy. Na jednom místě je dosažitelný přehled o smlouvách, produktech, fakturách, zálohách, platbách, stížnostech i dalších aktivitách u jednotlivých zákazníků.

### ► Podpora prodeje

CRM přináší nástroje pro cílený prodej různých produktů v závislosti na typu zákazníka. Naše řešení podporuje maximální vytěžení potenciálu každého jednotlivého klienta s minimálním vytížením vašich zdrojů. Součástí podpory prodeje jsou i nástroje pro cross-selling a up-selling.

### ► Předpřipravené scénáře pro typické zákaznické situace

Zefektivnění obsluhy zákazníků díky předpřipraveným scénářům na pasivním i aktivním kontaktním centru. Přehledný průvodce umožní jednotlivým operátorům projít přesně daným procesem z jednoho místa, a to i tehdy, pokud se data nachází v různých systémech.

### ► Maximální efektivita uživatelského rozhraní

Jsmě si vědomi toho, že u obsluhy zákazníků hraje čas klíčovou roli. Díky flexibilnímu uživatelskému rozhraní jsme eliminovali nezbytná klikání a přepínání mezi okny. Vše je snadné a přehledné.

### ► Komunikace s odběrateli nebo dodavateli přes podnikový portál

Sjednocení komunikace díky jednotnému řešení, které je sdíleno s vašimi dodavateli a partnery.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a contact named 'Starý Jan'. The interface includes a navigation bar at the top with options like 'PRODEJ' and 'Kontakty'. Below the navigation bar, there are several sections:

- CONTACT INFORMATION:** Displays details for 'Starý Jan', including his role as 'ředitel' (manager) at 'Koupelny - velkoobchod, a.s.', contact information (phone, fax, email), and address (Libovně, Lidická 10, Brno 602 00).
- PRÍSPĚVKY (Activities):** A list of recent activities such as 'Navrtil Michal' (CRM 0011004), 'Navrtil Michal' (CRM 0011003), 'Schůzka s p. Starým o Vř' (12.1.2015 16:00), 'Vypracovat nabídku vybavení kanceláře', and 'Navrtil Michal' (CRM 0011002).
- PRÍPADY (Cases):** A table listing cases with columns for 'Název případu', 'Číslo případu', and 'Pri'. Cases include 'Montáž nábytku v Pardub...', 'Projekt počítačové sítě', 'Instalace počítačů', and 'Vybavení školního středí...'.
- PRÍLEŽITOSTI (Opportunities):** A section for opportunities, currently showing 'Vybavení školního středí...'.

Patříme k nejvýznamnějším partnerům společnosti Microsoft v oblasti podnikových informačních systémů (ERP) v České republice. Tuto pozici na trhu stvrzujeme i členstvím v elitní světové skupině vybraných partnerů Microsoft s oceněním Inner Circle a President's Club. Dodáváme řešení na platformě Microsoft Dynamics, která splňují náročná kritéria a požadavky našich zákazníků. Specializujeme se na řešení zejména pro oblast zdravotnictví, automotive, strojírenství a utilit (specifické řešení pro energetické společnosti). Následnou péči o klienty zajišťujeme díky samostatnému supportnímu oddělení, které se stará o více jak 200 zákazníků.

## Řešení Microsoft Dynamics CRM

- je řešení pro efektivní práci se zákazníky, podporuje procesy v marketingu, obchodě, klientském centru nebo servisním oddělení, ale také v HR
- je plně integrováno do dobře známého MS Outlook, čímž je ovládání CRM jednoduché a intuitivní, neduplikuje se vpisování dat do Outlooku
- CRM je plně otevřená platforma, která umožní realizovat velmi specifické požadavky s minimálními náklady na vývoj a správu

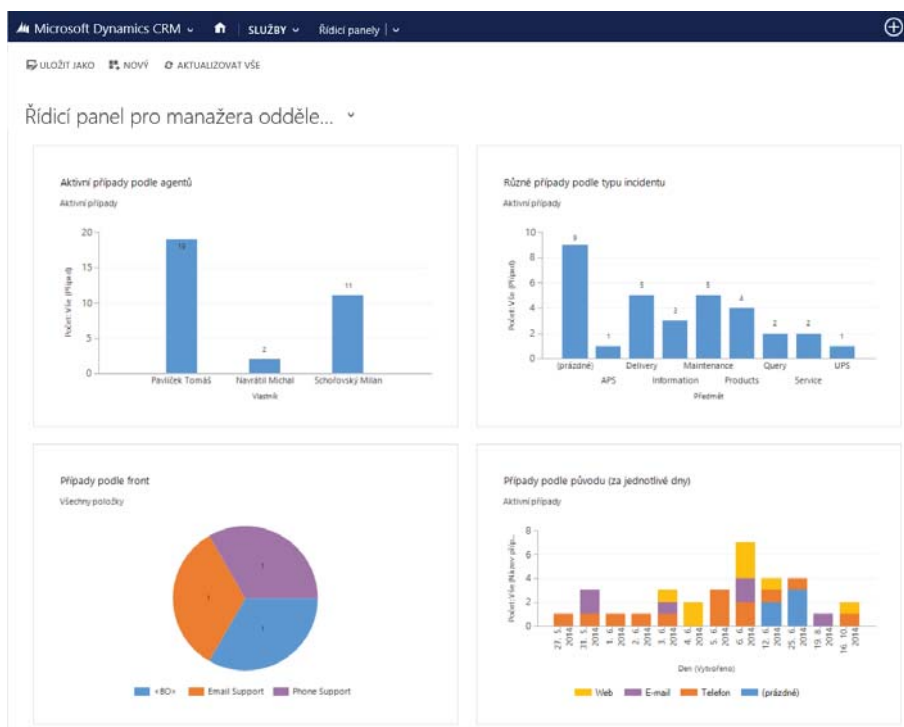
## Jaké oblasti Microsoft Dynamics CRM pokrývá?

- prodej
- marketing
- zákaznický servis
- správa údajů uchazečů o zaměstnání
- a další individuální řešení

## Doporučíme Vám optimální typ řešení

Nabízíme řešení realizovaná tradičně na vaší infrastruktuře a ve vaší správě nebo plně cloudová řešení.

Podle konkrétní situace doporučíme optimální typ řešení.



Loajální zákazníci jsou ti nejcennější. Poznejte rychleji a přesně potřeby svých zákazníků a nabídněte jim služby šité na míru. Sdílejte efektivně informace v marketingu, obchodě, zákaznickém servisu nebo napříč všemi odděleními. Řešení Microsoft Dynamics CRM dnes využívá více než sto tisíc zákazníků po celém světě - od malých firem až po velké korporace. Díky rychlosti implementace, výrazně nižším implementačním a integračním nákladům ve srovnání s tradičními CRM produkty a svou orientací na snadné přizpůsobení a uživatelský komfort přinese úspěch i vaší společnosti.