

JAK ŘÍDIT VZTAHY  
SE ZÁKAZNÍKY?

KONTAKTNÍ CENTRA

ŘÍZENÍ OBCHODNÍCH PŘÍPADŮ

360° POHLED NA ZÁKAZNÍKA

ŘÍZENÍ MOBILNÍCH ZDROJŮ



## Získávání nových zákazníků díky vlastnímu obchodnímu týmu i prostřednictvím obchodních partnerů je základem růstu společnosti.

Získávání nových zákazníků může mít i svá úskalí a to jak v nákladech na nového zákazníka, tak v jeho „kvalitě“ – tj. v tom, jaký obrat ale i další přímé náklady zákazník skutečně přinese. Naše řešení se snaží obě oblasti maximálně zefektivnit a optimalizovat poměr mezi vynaloženými prostředky na získaného zákazníka a jeho příspěvkem k celkové marži společnosti.

### ▶ Marketing – zdroj nových zákazníků

Pomůžeme Vám efektivně a pružně plánovat, řídit i vyhodnocovat marketingové kampaně. Ať už chcete získat nové zákazníky nebo oslovit ty stávající s nabídkou nových produktů či služeb, máme pro Vás praktické nástroje pro jednotlivé pracovníky i management

### ▶ Noví zákazníci díky partnerům

Naše řešení podporuje kompletní správu a řízení vztahů s partnery zajišťujícími získávání nových zákazníků. Kromě základních informací se zaměřujeme na hodnocení partnerů z pohledu jejich výsledné přidané hodnoty založené na celkových nákladech na partnera a výnosu z jím získaných klientů. Řešení rovněž slouží přímo samotným partnerům pro vkládání získaných zákazníků a sledování návazného procesu až po vyplacení provize.

### ▶ Hodnocení spolehlivosti zákazníků

Pomůžeme Vám flexibilněji reagovat na nové nebo vracející se problematické zákazníky. Řešení pro získávání nových klientů je připraveno na využití externích informací z dostupných registrů.

### ▶ Maximální flexibilita pro nabídky velkým zákazníkům

Řešení Microsoft Dynamics CRM podporuje komplexní řízení vztahů s velkými zákazníky včetně možnosti tvorby a evidence flexibilních nabídek. Řešení nabízí produktový konfigurátor, který Vám umožní vytvořit bezkonkurenční nabídky rychleji než vaši konkurenti.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a campaign titled "Představení nové produktové řady stolů". The interface includes a navigation bar at the top with "Microsoft Dynamics CRM" and "MARKETING" tabs. Below the navigation bar, there are several action buttons: "NOVÁ", "DEAKTIVOVAT", "ODSTRANIT", "KOPÍROVAT JAKO KAMPAŇ", "KOPÍROVAT JAKO ŠABLO...", "PŘÍRADIT", and "SDÍLET".

The main content area shows the campaign details:
 

- KAMPAŇ**: Představení nové produktové řady stolů
- Šablona**: Ne
- Odhadované výnosy**: 150 000Kč
- Důvod stavu**: Navrženo
- Vlastník**: Navrátil Mich

Below the campaign details, there are three main sections:
 

- Summary**: Contains a "CAMPAIGN" section with fields for Name, Code (KPR-059), Currency (česká koruna), Type (Propagace značky), and Expected percentage (15%). It also has a "SCHEDULES" section with dates for proposed, planned, and actual start/end, and an "OFFER" section.
- AKTIVITY POZNÁMKY**: Lists activities such as "Schválení rozpočtu kampaně" (10.2.2015 14:00), "Rozesláni pozváněk" (23.2.2015 8:00), and "Příprava pozváněk" (12.2.2015 8:00).
- Marketingové seznamy**: Shows a list of marketing lists with columns for Name and Count. Lists include "VIP partneři" (0), "Zákazníci nábytek Praha", and "Zákazníci nábytek Středo...".

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

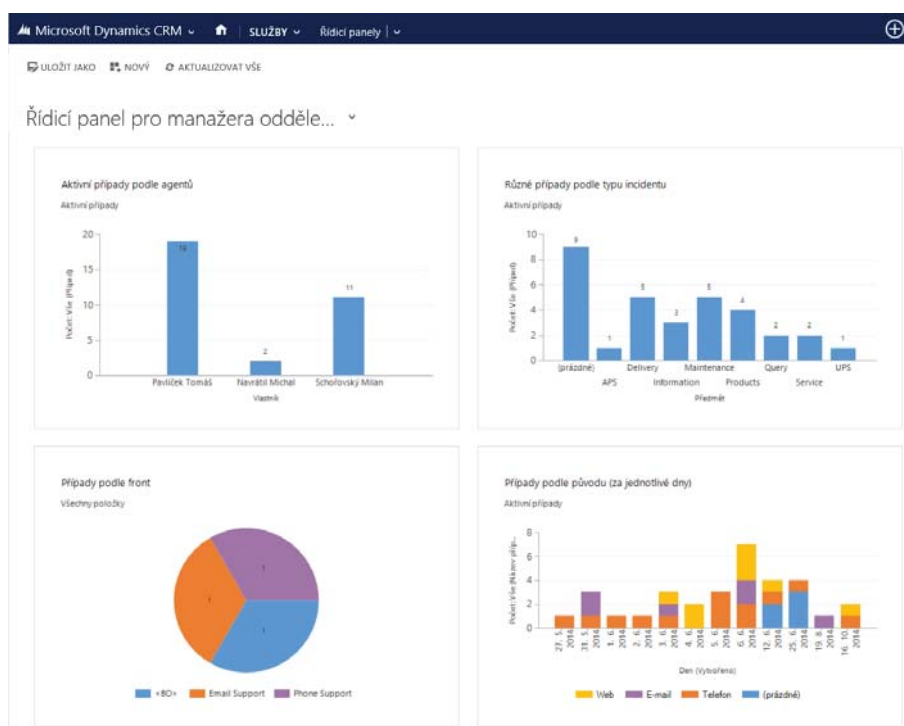
## Jaké oblasti Microsoft Dynamics CRM pokrývá?

- 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.