

JAK ŘÍDIT VZTAHY
SE ZÁKAZNÍKY?

KONTAKTNÍ CENTRA

ŘÍZENÍ OBCHODNÍCH PŘÍPADŮ

360° POHLED NA ZÁKAZNÍKA

ŘÍZENÍ MOBILNÍCH ZDROJŮ



Vše se točí kolem zákazníků

Zákazník, jeho spokojenost, jeho příspěvek k celkové marži společnosti i informace o historii (smlouvy, faktury, reklamace apod.) – to jsou klíčové pojmy pro naprostou většinu řadových i řídicích pracovníků. Přinášíme Vám řešení, které dokáže shromáždit potřebná data z informačního systému Microsoft Dynamics, ale i z dalších systémů a zdrojů dat a následně je zobrazit tak, jak je v jednotlivých situacích potřebné.

▶ 360° pohled na zákazníka

Řešení, postavené na platformě Microsoft Dynamics CRM, pomáhá uživateli získat ucelený pohled na zákazníka. Díky kombinaci řídicích panelů, filtrovaných pohledů, nového vzhledu uživatelského prostředí a formulářů umožňuje systém vytvářet přehledné uživatelské obrazovky, které zobrazí potřebné údaje – a to napříč produktovým portfoliem i fakturačními, účetními a dalšími systémy.

▶ Podpora efektivní a cílené obsluhy zákazníků

Ať už půjde o problematického zákazníka, kterému je vhodné nabízet slevy ani nové produkty, nebo o perspektivního klienta, který

zaslouží maximální péči, vždy zajistíme, aby každý pracovník zákaznických služeb měl nejen kompletní a přehledné informace, ale zároveň mu připravíme i přesné instrukce pro komunikaci s konkrétním klientem.

▶ Cílené a kompletní přehledy zákaznických dat

Zákaznické strategie, návrh nových produktů i marketingové strategie. To vše vyžaduje kompletní data včetně grafické prezentace.

▶ Připojení

Veškeré informace z Microsoft Dynamics CRM jsou k dispozici i na mobilních zařízeních. S naším řešením máte svá data neustále aktuální.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a customer account. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'PRACOVNÍ PLOCHA', and various filters. The main content area is divided into several sections:

- Summary:** Overview of the account, including 'Koupelny - velkoobchod, a.s.' and key statistics like 'Roční výnosy: 2 246 800 000' and 'Počet zaměstnanců: 435'.
- ACCOUNT INFORMATION:** Contact details such as phone numbers (+420 524 865 982), fax, website (http://www.koupelny.cz), and email (info@koupelny.cz).
- ADDRESS:** Physical address: Lidická 10, Brno 602 00, with an embedded map.
- PŘÍSPĚVKY AKTIVITY POZNÁMKY:** A list of activities including meetings and calls, such as 'Starý Jan - Domluva schůzky' and 'Schůzka s p. Červným - vybavení kanceláře'.
- Primární kontakt:** Details for 'Starý Jan', including email (stary@koupelny.cz) and phone number (+420 524 865 982).
- Kontakty:** A list of other contacts like 'Červný Jiří' and 'Starý Jan' with their respective email addresses.
- Příležitosti:** A list of opportunities, such as 'Instalace výpočetní techn...' and 'Prodej vybavení kancelář'.

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

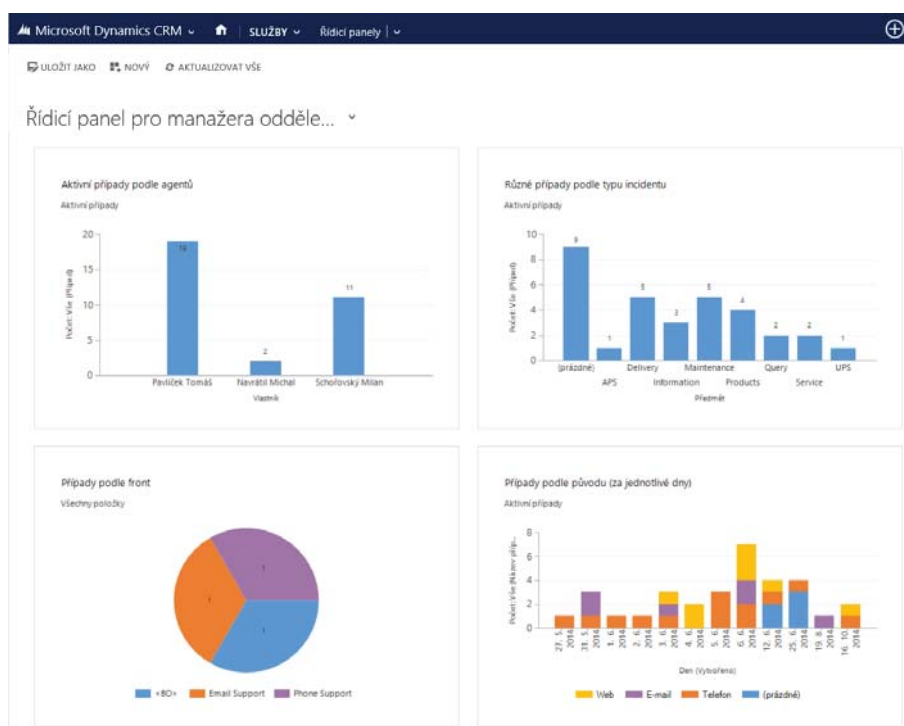
Jaké oblasti Microsoft Dynamics CRM pokrývá?

- 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.