

KONTAKTNÍ CENTRA
**AKVIZICE
A PARTNERSKÝ PRODEJ**
360° POHLED NA ZÁKAZNÍKA
SAMOOSLUŽNÝ PORTÁL
ŘÍZENÍ MOBILNÍCH ZDROJŮ
PLÁNOVÁNÍ ÚDRŽBY


Efektivní kontaktní centra jsou v utilitách klíčová

Perfektně fungující kontaktní centrum je v utilitách klíčové a to hned ze dvou důvodů: ovlivňuje tzv. "Customer Experience" a tím retenci zákazníků a zároveň kontaktní centra při správném fungování snižují celkové náklady na obsluhu. Naše CRM řešení pro podporu kontaktních center i call center v utilitách má přímý dopad na oba faktory přímo ovlivňující ziskovost společnosti. Řešení CRM od WEBCOMu v sobě kombinuje špičkovou platformu Microsoft Dynamics CRM a zkušenosti našich pracovníků.

▶ 360° pohled na zákazníka

Díky flexibilitě uživatelského rozhraní a konektorů přináší řešení optimalizované uživatelské obrazovky, které zobrazí potřebné údaje, a to napříč různými komoditami i fakturačními, účetními a dalšími systémy. Na jednom místě je k dispozici přehled o smlouvách, produktech, fakturách, zálohách, platbách, stížnostech i dalších aktivitách daného zákazníka.

▶ Podpora prodeje různých komoditních i nekomoditních produktů

Nástroje pro cílený prodej vhodných komoditních i nekomoditních produktů v závislosti na typu zákazníka. Naše řešení podporuje maximální vytěžení potenciálu každého jednotlivého zákazníka s minimální využitím Vašich zdrojů.

▶ Předpřipravené scénáře pro typické zákaznické situace

Zefektivnění obsluhy zákazníků dosáhneme 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.

▶ Maximálně efektivní uživatelské rozhraní

Jsmo si vědomi toho, že u obsluhy zákazníků hrají vteřiny mnohdy klíčovou roli. Díky flexibilnímu uživatelskému rozhraní jsme eliminovali nezbytná klikání a přepínání mezi okny.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM - Unified Service Desk interface. The main window shows the contact details for 'Nováková Jana' (Nováková Jana-Praha). The interface includes a navigation pane on the left with tabs for 'General' and 'Social Info'. The main content area is divided into several sections:

- CONTACT INFORMATION:** Full Name: Nováková Jana, Job Title: účetní, Email: jana.novakova@noinmail.com, Phone: +420 201 202 203 204, Address: U Plynáren 92, 101 00 Praha, CZ.
- Summary:** CONTACT INFORMATION, Smlouvy (Contracts), Obchodní náměty (Business Ideas), Požadavky (Requests).
- Financial Positions (Finanční polohy):**

Typ	Subject	Číslo	Datum splatnosti
Faktura	05/2014	€98.00	6/4/2014
Platba	05/2014	€98.00	
Faktura	06/2014	€114.00	7/4/2014
- Balance:** €114.00
- Customer Type:** Gold
- Payment Plan:** SIPO
- Activities:** A list of activities including 'Přihlášení na portál' (Portal login) and 'Nováková Jana' (Contact Created By Milan Scholovsky).

The bottom status bar shows: Avg Case Resolution Time (Sec): 474, Number Of Cases Resolved: 4, CSAT: 5, Session Time: 00:01:48.

Patříme k nejvýznamnějším partnerům společnosti Microsoft v oblasti podnikových informačních systémů (ERP) v České republice. Letos jsme se popáté zařadili mezi 60 celosvětově nejvýznamnějších partnerů s oceněním Microsoft Dynamics Inner Circle 2014. 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 zajišťuje samostatné supportní oddělení, které se stará o více jak 200 zákazníků.

Řešení Microsoft Dynamics CRM

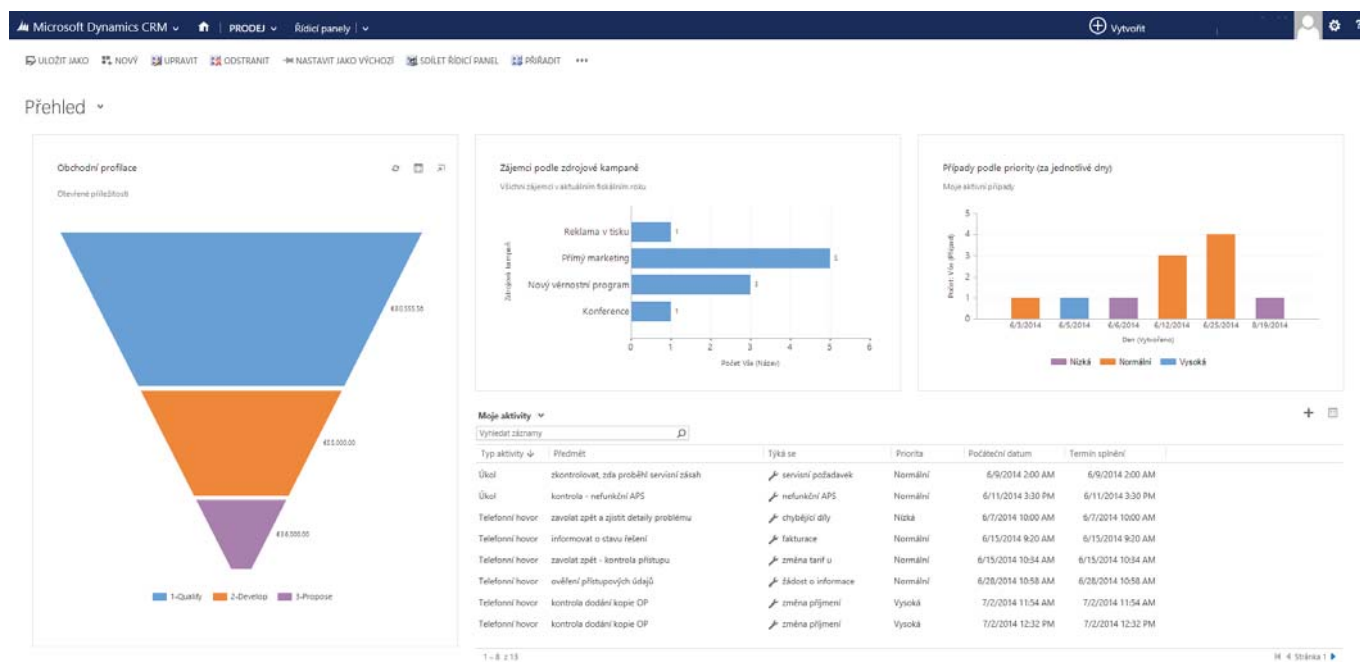
- je řešení pro efektivní práci se zákazníky, podporuje procesy v marketingu, obchodě, klientském centru nebo servisním oddělení, ale také v HR
- je plně integrováno do dobře známého MS OUTLOOK, čímž je ovládání CRM jednoduché a intuitivní, neduplikuje se vpisování dat do outlooku
- CRM je plně otevřená 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 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 Microsoft Dynamics CRM úspěch i Vaší společnosti.