

KONTAKTNÍ CENTRA

 AKVIZICE
A PARTNERSKÝ PRODEJ

360° POHLED NA ZÁKAZNÍKA

SAMOOSLUŽNÝ PORTÁL

ŘÍZENÍ MOBILNÍCH ZDROJŮ

PLÁNOVÁNÍ ÚDRŽBY



Vše se točí kolem zákazníků

Zákazník, jeho spokojenost, jeho příspěvek k celkové marži společnosti i informace o historii (smlouvy, faktury, stížnosti, ...). To jsou klíčové pojmy pro naprostou většinu řadových i řídicích pracovníků utilitních společností. Přinášíme Vám řešení, které dokáže shromáždit potřebná data z nejrůznějších 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 a nového vzhledu uživatelského prostředí a formulářů umožňuje systém vytvářet přehledné uživatelské obrazovky, které zobrazí potřebné údaje a to napříč různými komoditami i fakturačními, účetními a dalšími systémy.

▶ Cílené a kompletní přehledy zákaznických dat

Zákaznické strategie, návrh nových produktů i marketingové strategie – to vše vyžaduje kompletní data včetně grafické prezentace. Naše řešení Vám poskytne potřebné přehledy i grafy pro operativní i strategické rozhodování.

▶ Podpora efektivní a cílené obsluhy zákazníků

Ať už půjde o problematického zákazníka, kterému je vhodné ne-nabízet slevy ani nové produkty, nebo jde 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 zákazníkem.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a customer named Nováková Jana. The interface is organized into several sections:

- Header:** Microsoft Dynamics CRM, PRODEJ, Kontakty, Nováková Jana, Vytvořit, Milan Schořovský, UTILITYDAMO.
- Navigation:** + NOVÁ, DEAKTIVOVAT, PROPOJIT, PŘIDAT DO MARKETINGO..., PŘIŘADIT, ODESLAT ODKAZ E-MAILE..., ODSTRANIT.
- Customer Profile:**
 - KONTAKT - KARTA ZÁKAZNÍKA:** Nováková Jana (3 stars).
 - Balance:** €114.00
 - Customer Type:** Gold
 - Payment Plan:** SIPO
- Souhrn (Summary):**
 - Kontaktní informace:**
 - Osobní:** Nováková Jana, účetní, jana.novakova@nomail.com, +420 201 202 203 204.
 - Telefon:** U Plynáry 92, 101 00 Praha, CZ.
 - Finanční položky:**

Typ	Předmět	Číslo	Částka	Datum splatnosti
Faktura		05/2014	€98.00	6/4/2014
Platba		05/2014	€98.00	
Faktura		06/2014	€114.00	7/4/2014
 - Smlouvy:**

Název smlouvy	Kód smlouvy	Šablona smlouvy
Elektrina	CNR-01001-WZNTCS	Elektrina MO
Plyn	CNR-01006-K9Q7R6	Plyn MO
Pojistění domácnosti	CNR-01005-VSS8M2	Pojistění
 - Obchodní náměty:**
 - Název: 1+1+3 ušetřete s rodniným plánem
 - Sevra a revize plynového kotle
 - Případy:**

Název případu	Číslo případu	Priorita	Zdroj	Stav	Důvod stavu
Přihlášení na portál	CAS-01043-XXKBND	Nízká	E-mail	Aktivní	Probíhající
Změna přijmení	CAS-01042-86XS89	Normální	Telefon	Aktivní	Probíhající
Reklamacce fakturace 03/2014	CAS-01028-70VBNE	Vysoká	Web	Aktivní	Probíhající
 - Příspěvky AKTIVITY POZNÁMKY:**
 - Přihlášení na portál:** Případ vytvořil(a) Milan Schořovský pro Kontakt Jane Frank. Na záz pro Přihlášení na portál 8/19/2014 4:28 PM.
 - Nováková Jana:** Kontakt Vytvořil(a) Milan Schořovský Na záz pro Nováková Jana 6/11/2014 11:00 PM.

Kompletní zákaznické informace na jednom místě

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

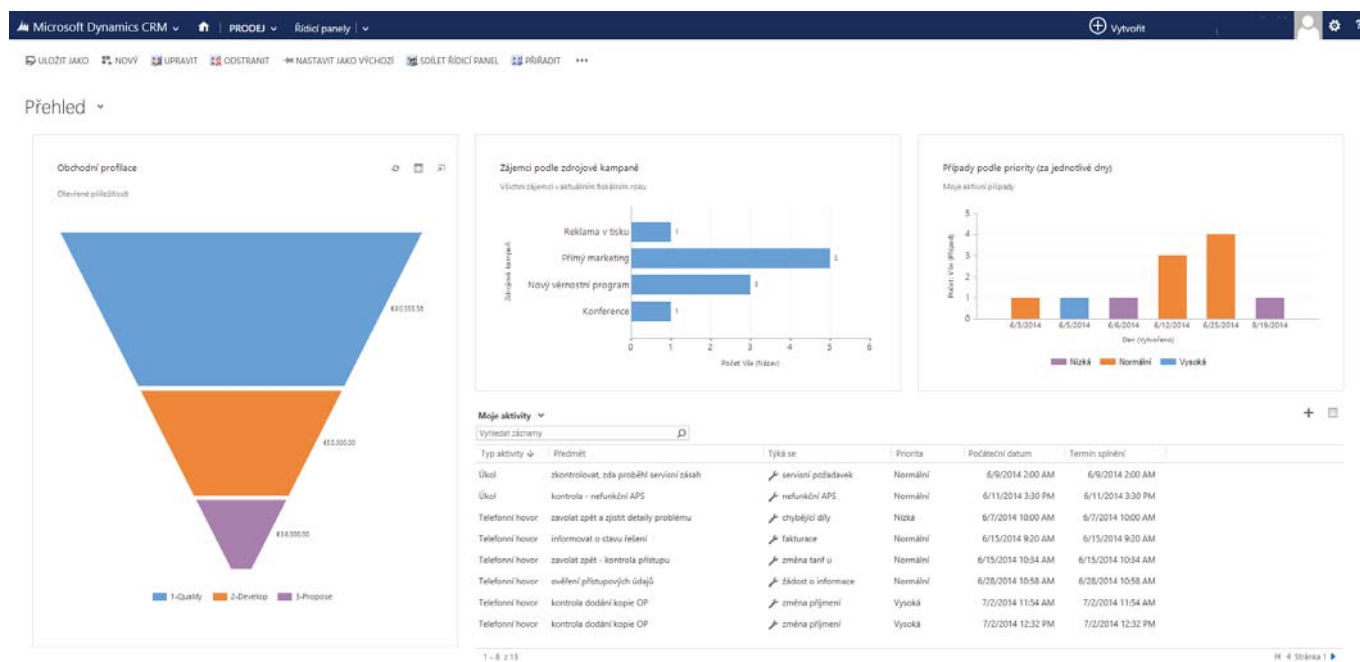
- je řešení pro efektivní práci se zákazníky, podporuje procesy v marketingu, obchodě, klientském centru nebo servisním oddělení, ale také v HR
- je plně integrováno do dobře známého MS OUTLOOK, čímž je ovládání CRM jednoduché a intuitivní, neduplikuje se vpisování dat do outlooku
- CRM je plně otevřená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