

Oslovte, ulovte a neztraťte své zákazníky

Potřeba efektivně řídit budování vztahu s klienty vede firmy k definici strategie. Pro její realizaci potřebují adekvátní software, který ošetří celý zákaznický cyklus.



19.10.2015 0:01

Zkracování času potřebného pro získání relevantních zákaznických dat je bezesporu jedním ze zásadních faktorů, které určují míru úspěšnosti podnikání. „Klíčové je, že musíte své zákazníky spravovat efektivně,“ zahajuje problematiku specialista na informační systémy Martin Dlabač ze společnosti WEBCOM. „Následně potřebujete řídit poskytování služeb zákaznické péče tak, abyste s minimálním úsilím dosáhli maximální spokojenosti klientů. Jedno z řešení, se kterým máme v této oblasti vynikající zkušenosti, je [Microsoft Dynamics CRM](#). Vzhledem k velkému zájmu o toto téma pořádáme pravidelně semináře, nejbližší se bude konat 27. listopadu. Zájemci se více informací dozví na našem webu.“

Primárním úkonem je získání kontaktů. Dalším krokem je sdílení zákaznických dat napříč celou firmou a vědomá práce s nimi prostřednictvím široké palety zařízení - od CRM v Microsoft Outlooku až po mobilní telefony. „Systém vám umožní plánování, realizaci i vyhodnocování kampaní, jejichž smyslem je nejen přeměna kontaktu na obchodní příležitost, ale rovněž prodej nových produktů a služeb stávajícím zákazníkům. Zajišťuje inteligentní řízení celého procesu, včetně plánování marketingového rozpočtu, spolupráci s agenturami i definování cílové skupiny a plánování dílčích aktivit s ohledem na zájmy ostatních oddělení tak, aby nedošlo k nežádoucímu přehlcení klienta více kampaněmi zároveň,“ pokračuje Martin Dlabač z WEBCOMu.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, information, and search. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Zafadit' > 'Vytvořit' > 'Navrhnout' > 'Uzavřít'. The main content area is titled 'výstavba bytového domu Praha 10'. On the left, there is a 'Souhrn' (Summary) section with a vertical scrollbar. The summary table contains the following data:

Odhadované datum uzavření	15. 10. 2015
Odhad. výnosy	3 000 000,00 Kč
Stav	Probíhající
Vlastník *	Novák Jan
Předmět zájmu *	výstavba bytového domu Praha 10
Kontakt	Horáček Jakub
Obchodní vztah	Build Servis s. r. o.
Časový rámec nákupu	Letos
Měna *	česká koruna
Částka rozpočtu	2 800 000,00 Kč
Nákupní proces	---
Popis	---
Aktuální situace	4. patrový dům, 38 bytů

On the right, there is a 'Navrhnout Stage' (Propose Stage) section with a list of tasks:

- Identifikovat prodejní tým (Označit jako dokončeno)
- Vytvořit návrh (Označit jako dokončeno)
- Provést interní revizi (Dokončeno)
- Předložit návrh (Dokončeno)

Below the tasks, there is a 'Další fáze' (Next Step) button with a play icon.

Samozřejmostí je maximální uživatelský komfort těchto systémů, který ocení zejména větší [call-centra](#). Příkladem také může být záznam aktivit při konverzi příležitostí na smlouvy u nových i stávajících zákazníků. Snadno zaevidujete takovýto krok i například z mobilního telefonu cestou ze schůzky. Na to systém reaguje automatizovaným procesem prověření dostupnosti zdrojů a přípravou následných potřebných kroků.

Další nespornou výhodou je intuitivní reporting využívající přizpůsobitelné grafické prostředí, které poskytuje každému obchodníkovi i vedení společnosti okamžitý přehled podle jejich role. Díky tomuto propojení aktivit osob z různých oddělení a faktu, že všichni oprávnění uživatelé mají veškeré informace za celou historii, můžeme zmínit také pozitivní interní efekt a tím je posilování týmové spolupráce.



Přehledné zobrazení obchodních příležitostí umožňuje obchodníkům i vedení společnosti mít neustále aktuální přehled o datech.

„Naše řešení je unikátní v tom, že zefektivňuje všechny procesy a oddělení, které se podílejí na aktivitách po dobu celého [zákaznického cyklu](#). Microsoft Dynamics CRM 2015 dodáváme, při zachování identické funkčnosti, ve variantách [cloud](#) i on-premise. On-premise je varianta, která využívá vaši vlastní technickou infrastrukturu a systémový software. Cloudem míníme řešení, kdy za měsíční poplatek získáváte veškeré technické zajištění formou služby,“ uzavírá téma specialista WEBCOMu Martin Dlabač.

www.webcom-utility.cz

Jarmila Jelínková

Více na: http://zpravy.e15.cz/byznys/prumysl-a-energetika/oslovte-ulovte-a-neztrate-sve-zakazniky-1236931#utm_medium=selfpromo&utm_source=e15&utm_campaign=copylink