

## Navertica CRM

**Komplexní řešení správy obchodních vztahů  
snadno propojitelné na další systémy pro  
sběr informací a řízení firmy.**

Vztah se zákazníkem je v dnešní době považován za jednu z nejdůležitějších hodnot, které firma má. Řídíme-li obchodní tým, potřebujeme, aby celý náš tým postupoval jednotně a důsledně. Pro zvýšení kvality i kvantity nových příležitostí je určené právě řešení Navertica CRM (na bázi Microsoft Dynamics CRM).

Zkratka CRM (Customer relationship management) je název strategie, která se zaměřuje na zákazníky, a zároveň i zkratkou pro systém, jenž takovou činnost podporuje. V době stále tvrdšího boje o zákazníky musí společnosti konkurovat jinými hodnotami, než je cena, rychlost nebo kvalita. Zásadní hodnotou se stává vztah či přístup. Právě pro takové společnosti, které chtějí tuto oblast podpořit, je určeno toto řešení.

Naše řešení je připraveno pro dva typy firem:

- Firmy, které nemají ještě strategii CRM definovanou, a proto v tuto chvíli teprve zjišťují, jak jejich procesy probíhají a jakým způsobem je zefektivnit.
- Firmy, které již své procesy přizpůsobily strategii CRM a hledají nástroj, se kterým by své procesy podpořily.



### Bolesti:

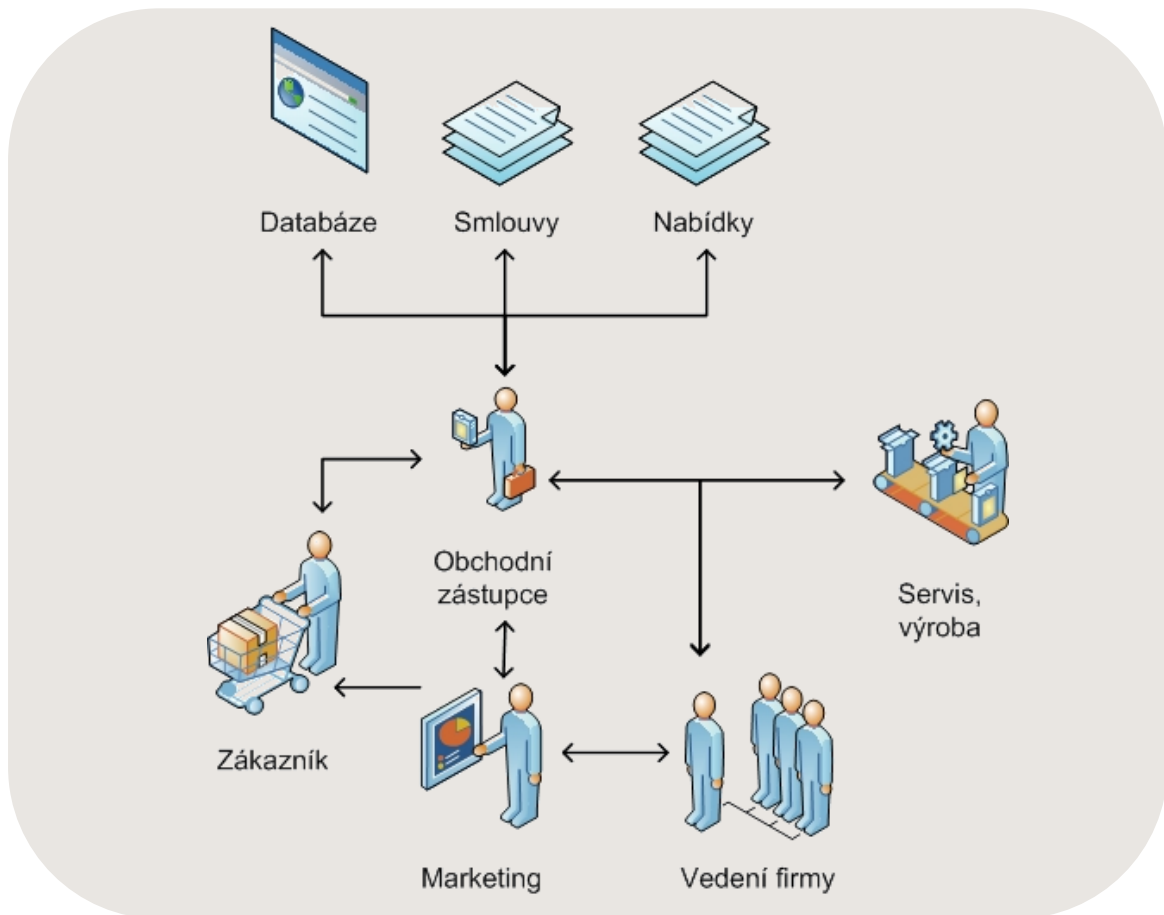
- Neprovázanost obchodu, marketingu a servisu
- Obtížné sledování aktivit zaměstnanců
- Ztráta informací o zákazníkovi při odchodu klíčového pracovníka
- Časově náročná administrativa
- Neefektivně vedené marketingové kampaně
- Nejasné náklady spojené se získáním zákazníka

### Věděli jste, že:

Kvůli nedůslednosti obchodníků přijde každoročně firma až o 15 procent nových zákazníků?

## Rozumíme vašim procesům

Na velmi zjednodušeném pohledu na obchodní proces je vidět, že prochází celou firmou. K jeho správnému vyhodnocení a zefektivnění je nutné mít dostatek informací v ten pravý čas. Analýzou dokážeme odhalit slabá a riziková místa. V těchto místech hledáme činnosti, které jsou vykonávané zbytečně, protože dnes je již možné je provádět automaticky a lépe. Dále můžeme na danou činnost aplikovat různé podpůrné nástroje, které zvyšují kvalitu a rychlost činnosti, a zároveň snižují chybovost. Aplikací takovýchto nástrojů nutně dochází ke zvýšení volného času jednotlivců podílejících se na procesu. Takto ušetřený čas má až překvapivý dopad na motivaci a kvalitu prováděných činností. Zjednodušeně řečeno, v tuto chvíli často jednotlivci dělají, co musí, a někdy i to, co mají, a velmi málo, to co mohou. V případě, že minimalizujeme úsilí na činnostech, jež vykonávat musí a mají, dochází k významnému posunu v efektivnosti celé organizaci.



## Platforma Microsoft Dynamics CRM

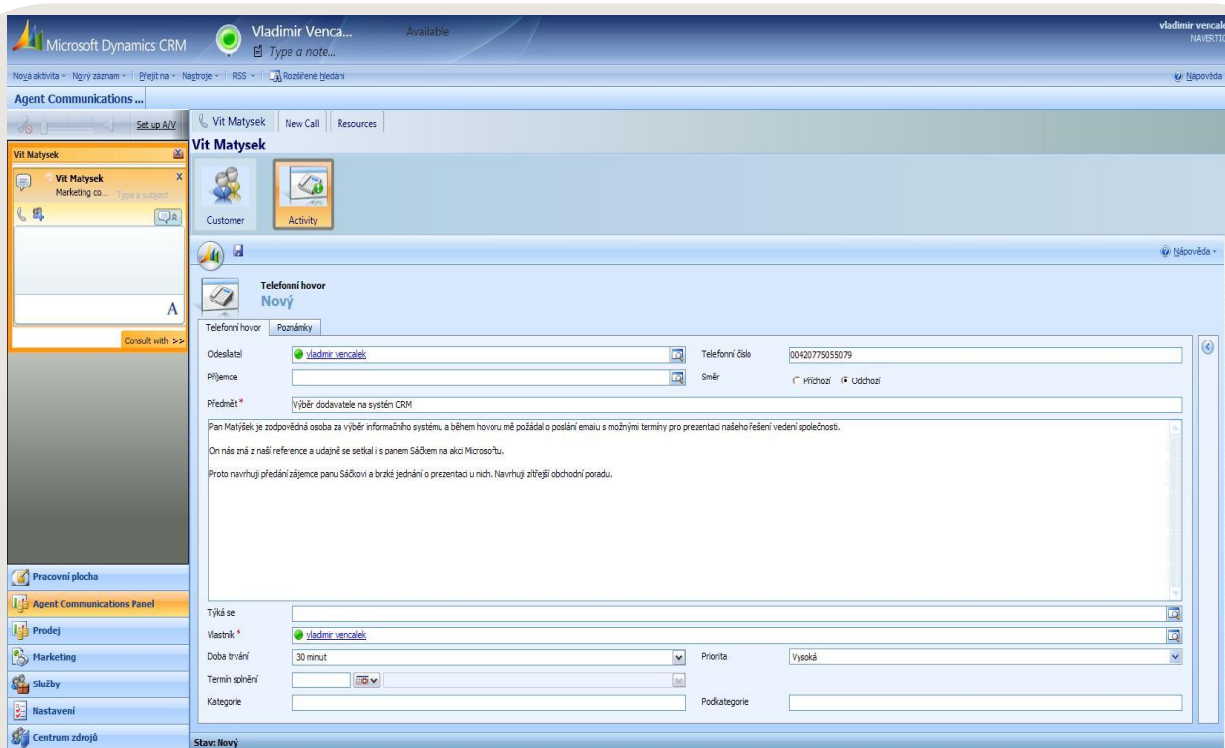


- Je celosvětově uznávanou platformou nejen pro řešení zákaznických vztahů i dalších oblastí.
- V současné době na jejím zdokonalování a rozšiřování pracuje celá síť partnerů.
- Umožňuje velmi rychlý vývoj řešení a snadnou úpravu pro zákazníka.
- Pro uživatele poskytuje prostředí, na které je zvyklý z jiných produktů Microsoft. (Outlook, Word)
- Pro správce systému poskytuje prostředí, ve kterém dokáže jednoduše a rychle reagovat na změny v organizaci.
- Bez nutnosti složitého programování umožňuje rozšiřovat a budovat takové zázemí, jež odpovídá současnému stavu organizace.
- Pokrývá většinu obvyklých procesů společností spojených se vztahem k zákazníkovi.

Nejčastější bolesti organizací bez nebo se špatně zavedeným CRM	Zlepšení pomocí Microsoft Dynamics CRM	Přidané zlepšení pomocí Navertica CRM
Neprovozánost prodeje, marketingu a servisu	ANO	//
Malá informovanost o nákladech spojených se získáním zákazníka resp. obchodního případu	ANO	//
Ztráta informací o zákazníkovi při odchodu klíčového pracovníka	ANO	//
Nedostatek informací pro strategická rozhodnutí managementu	ANO	//
Malá informovanost firmy o aktivitách pracovníků prodeje (servisu)	ANO	Navertica Mobile CRM
Neprovozánost s účetním, výrobním či jiným systémem	ANO	Navertica Connected
Obtížné a neefektivní vedení marketingové kampaní	ANO	Navertica Connected
Obtížná motivace pracovníků k předávání informací napříč společností	ANO	Navertica Connected
Velká část času při přípravě a řízení seminářů věnovaná administrativě	//	Navertica Events
Nejednotné řízení dokumentace	//	Navertica Point

## Navertica Telesales

Modul propojení systému CRM s možností telefonování uvnitř i vně firmy. Samozřejmostí jsou automatické funkce založení telefonního hovoru v CRM, což zjednoduší uchování a sledování kontaktu se zákazníkem.



## Navertica Connected

Tato služba zajišťuje vytvoření propojení s účetními, výrobními i dalšími systémy, jež by mohli přicházet v úvahu. Připravené adaptéry významně snižují náročnost propojování a dovolují provádět nad propojenými daty pokročilé operace a sledování.

## Navertica Extensions

Soubor přídatných modulů, jež zdokonalují různé oblasti řešení příp. poskytují zcela novou funkcionalitu. Například rozšíření úkolování obchodních zástupců a pokročilé obchodní reporty.

### Navertica Events

Připravený modul pro řízení a vyhodnocování kampaní spojený s možností registrace přes webový formulář a následné odeslání emailu s potvrzením registrace. Jednoduše nastavitelné workflow pro řízení, kdy má být zákazník upozorněn, že je přihlášen, a kdy mu má být zaslán email, že kapacita byla přečerpána a že je na čekacím listu. Obvyklé využití řešení je v oblasti řízení seminářů a školení.

### Navertica Communication

Komplexní produkt plně pokrývající vnitřní komunikaci včetně napojení na sledování pozic servisních techniků přes GPS až po komunikační aplikace (např. Windows Messenger, ICQ, Skype, apod.) a IP telefonii.

### Navertica Point

Nástroj pro řízení dokumentace a komunikace, a to jak vnitřně, tak i směrem k zákazníkovi a k partnerům, postavený na platformě Microsoft Windows Sharepoint Services. Je možné ho plně integrovat do systému CRM.

### Navertica Mobile CRM

Tento mobilní klient plně integrovaný se systémem Microsoft Dynamics CRM vyhrál ocenění Microsoft Industry Awards 2010. Umožňuje uživateli využít plnou funkcionalitu systému CRM ve svém mobilním zařízení a to jak online, tak i v offline aplikaci. Významnou výhodou tohoto produktu je jeho rychlá implementace.



### Součástí dodávky Navertica CRM je rovněž:

- Identifikace obchodního procesu
- Optimalizace obchodního procesu
- Úprava systému dle přání zákazníka
- Sjednocení pracovních postupů a návrh na možnou automatizaci
- Zvýšení efektivity činnosti
- Zlepšení image společnosti
- Informace o nových technologiích propojitelných s naším řešením
- Vstřícný a profesionální přístup pracovníků Navertica.

### NAVERTICA a.s.

(dříve FUTURE Engineering) působí na trhu podnikových informačních systémů od roku 1990. Je dodavatelem komplexních systémů na bázi Microsoft Dynamics NAV, CRM, informačních portálů, průmyslových počítačových systémů a systémů managementu (např. ISO 9001, 14001, 20000, 27001, atd.). Cílem firmy je nejen dodávka systému, ale zejména zlepšení hospodářského výsledku zákazníka využíváním dodaného systému. Odvětvová řešení Navertica jsou implementována u mnoha domácích i zahraničních, převážně evropských, zákazníků.