

Microsoft Dynamics CRM

Flexibilní řešení pro správu obchodních a marketingových procesů

CRM (Customer Relationship Management) – řízení vztahů se zákazníky a partnery je v dnešní době nutnou součástí každé firemní strategie.

CRM systém však nepředstavuje jen adresář kontaktů, ale přináší zejména komplexní správu obchodních a marketingových procesů, vztahů se zákazníky a technologického nebo obchodního servisu.

Popis produktu:

Microsoft Dynamics CRM je jedním z předních produktů na světovém trhu CRM systémů. Je navržen tak, aby umožňoval praktickou a jednoduchou obsluhu ze strany uživatelů a zároveň poskytoval komplexně využitelné informace pro management. Microsoft Dynamics CRM má celosvětově více než 24 000 implementací a vyznačuje se primárně svou uživatelskou přívětivostí, provázaností na ostatní technologie Microsoft a možnostmi flexibilních úprav systému. Díky tomu je snadné systém velmi rychle a jednoduše modifikovat a nasadit do řady odvětví.

Microsoft Dynamics CRM je dostupný ve formě On-Premise a Online. Verze On-Premise je standardně licencována a provozována na infrastruktuře uživatele, zatímco verze Online je provozována v cloudové infrastruktuře Microsoft a je placená formou měsíčních poplatků.



Prínosy řešení:

- Komplexní pokrytí obchodních a marketingových procesů
- Zpřehlednění obchodních aktivit a výkonů jednotlivých obchodníků
- Jasně a srozumitelné přehledy a výkazy, dostupné kdykoliv z aktuálních dat
- Evidence zájmů o nabízené zboží nebo služby
- Zvýšení efektivity prodeje
- Snížení nákladů na prodej a zlepšení péče o zákazníky
- Sdílení informací v rámci celé firmy

Co řešení na platformě Microsoft Dynamics CRM nabízí?

Uživatelsky příjemný a jednoduchý systém

- Každý, kdo už někdy pracoval s produkty Microsoft, se snadno naučí systém CRM používat. Systém je přehledný, jednoduchý a intuitivní;
- Systém se chová podle stejných pravidel jako ostatní aplikace společnosti Microsoft a usnadňuje tak uživatelskou adaptaci a zvládnutí jednotlivých funkcí. Microsoft Dynamics CRM má uživatelské prostředí podobné jako Windows 8.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a customer record. The top navigation bar includes 'Microsoft Dynamics CRM', 'PRODEJ', and 'Zájemci'. Below this, there are several tabs: 'ŘÍDICÍ PANELE', 'ZÁJEMCI', 'OBCHODNÍ VZTAHY', 'KONTAKTY', and 'PŘÍLEŽITOSTI'. The main content area shows the customer profile for 'ZÁJEMCE Ján Novák'. It includes a 'Zdroj informací' dropdown, 'Hodnocení Zájem', 'Stav Nový', and 'Vlastník' buttons. A process flow bar at the bottom shows steps: 'Zafixovat (Aktivní)', 'Vytvořit', 'Nabídka', 'Kupní Smlouva', 'Faktura', 'Předání', and 'Další Fáze'. The 'Souhrn' (Summary) section on the left lists contact details: 'Předmět zájmu * Služba', 'Název * Ján Novák', 'E-mail * jan.novak@gmail.com', 'Mobilní telefon * +421 915 123 456', and 'Adresa * Uršulínska 5, Bratislava 81101, Slovensko'. A Bing map is shown below the address. The right side of the interface features sections for 'PŘÍSPĚVKY', 'AKTIVITY', and 'POZNÁMKY'. The 'Příspěvek' section shows a note: 'Na zdi pro Ján Novák, Dnes 8. 1. 2014 9:58'. The 'Společnost' section lists 'Novak s.r.o.', 'funkce: generálny riaditeľ', 'Telefon do zaměst: +421 915 123 456', and 'Web: http://www.novak.sk'. The 'Informace o zájemci' section includes 'Odvěti: Velkoobchod', 'Roční výnosy: CZK10 000 000,00', 'Počet zaměstnanců: 45', 'Kód OKEČ: --', 'Měna: česká koruna', and 'Popis: Velkoobchod s izolačním materiálem'.

Vytváření komplexní databáze kontaktů potenciálních nebo stávajících zákazníků

- Přehled základních a doplňujících informací o klientovi – s přiřazením konkrétnímu obchodníkovi („vlastníkovi kontaktu“)
- Automaticky generovaná Bing mapa ke kontaktu;
- Seznam produktů nebo služeb, které si zákazník již zakoupil nebo o které má zájem;
- Seznam plánovaných nebo uskutečněných aktivit – úkol, schůzka, telefonát, dopis atd. s doplňujícími informacemi, jako je téma jednání, jeho výsledek, termín a téma následujícího setkání, hovoru apod.

Integrace s Microsoft Outlook

- Všechny CRM informace jsou ihned k dispozici v emailovém klientovi, bez nutnosti otevírat další okna nebo aplikace;
- A naopak, e-maily, schůzky a úkoly se dají jednoduše přenést z emailového klienta k relevantním záznamům do CRM a to pomocí jediného tlačítka.

Přístup z mobilních zařízení

- Firemní data jsou přístupná kdekoli na světě a synchronizována v reálném čase;
- Obousměrný přenos informací – údaje o zákazníkovi, stavu objednávky, schůzkách nebo úkolech jsou přenášeny jak do mobilního zařízení, tak zapisovány do CRM.
- Dostupné pro všechny standardní mobilní operační systémy – Android, iOS, WP7 a Blackberry.

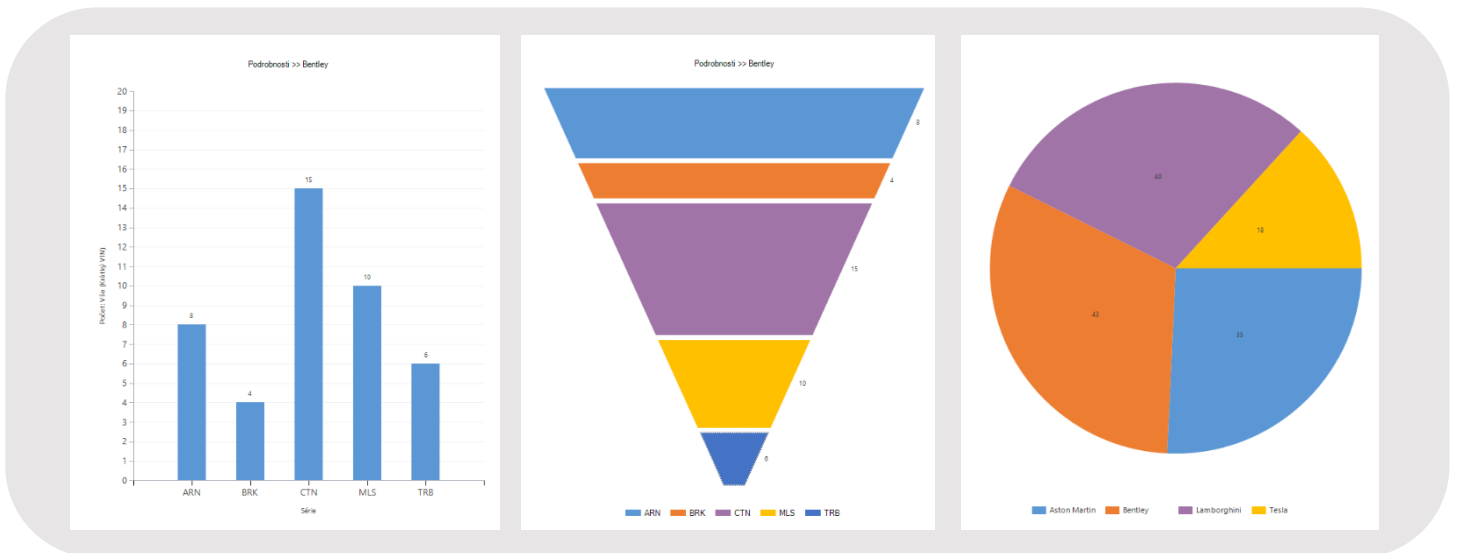


Řízení marketingových kampaní

- Vytváření marketingových seznamů – třídění zákazníků podle zvolených kritérií, např. dle zakoupeného zboží, nebo služby. Seznamy se aktualizují podle zadaných kritérií v reálném čase;
- Marketingové kampaně – vytvoření kampaně pro marketingové seznamy např. formou telefonického oslovování, zasílání newsletteru e-mailem nebo poštou, zasílání akčních nabídek, pozvánky na seminář nebo prezentace apod.;
- Vyhodnocování marketingových kampaní.

Controllingové nástroje

- Seznamy, reporty a grafy z aktuálních informací v reálném čase;
- Možnost vytváření a úprav zobrazení, reportů a grafů s vlastními nastaveními; vyhledávání, třídění, filtrování;
- Importní a exportní funkce pro práci s daty.



Řízení obchodního týmu

- Souhrnné přehledy sestaveny z obchodních informací všech pracovníků týmu – seznamy zákazníků, příležitostí, prodeje, produktů, obchodních aktivit, kampaní apod.
- Měření výkonnosti obchodního týmu – porovnávání dosahovaných výsledků s plánovanými, sledování vývoje obchodních příležitostí, tvorba podkladů pro hodnocení obchodníků;
- Vyčíslení hodnoty obchodních příležitostí, prognózy tržeb – příprava výhledů se zohledněním pravděpodobnosti získání zakázek;

- Tvorba obchodního plánu pro další období – plánování v návaznosti na rozpracované zakázky a obchodní příležitosti.

Přehlednost v obchodních aktivitách firmy

- Všechny informace centralizované na jednom místě;
- Přístup do systému kdekoli na světě;
- Po odchodu pracovníka zůstávají všechny informace v systému společnosti

Přizpůsobení na míru dle Vašich požadavků

Microsoft Dynamics CRM je možné přizpůsobit přesně na míru každému zákazníkovi – přizpůsobení funkcí systému, možnosti doplnění informací o klientech, informace o nabízených produktech firmy apod. a to jen za zlomek časových a finančních nákladů ve srovnání s jinými systémy.

Funkcionality - Přínosy

Funkcionalita	Přínos
Marketingové procesy	Vytváření, vedení a vyhodnocování marketingových kampaní
Odesílání newsletterů	Výrazné zlepšení cílení oslovení stávajících a nových zákazníků
Zaznamenání veškerých informací souvisejících s klienty a kontakty	Snadno dohledatelné informace a zkvalitnění vztahu zákazník prodejce
Správa obchodních příležitostí a aktivit	Jednoduchá možnost delegace jednotlivých záznamů a aktivit
Automatizace firemních procesů	Uspadnění a zefektivnění práce zaměstnanců
Možnost importu a exportu dat	Import a export z/do standardních formátů (PDF, XML apod.)
Možnost přidávat poznámky, příspěvky a dokumenty k záznamům	Zlepšení vnitrofiremní komunikace
Controllingové nástroje	Možnost analýzy z online aktuálních dat
Zaznamenání celého obchodního procesu	Predikce prodeje na základě dodaných informací
Jednoduchá úprava systému	Větší nezávislost firmy na dodavateli
Snadné nastavení přístupových práv	Možnost nastavení, co který uživatel uvidí a kam může zapisovat
Jednoduchá správa uživatelů	Rozdělení uživatelů na různé skupiny
Správa produktů a ceníků	Možnost uvést více druhů cen pro jednotlivé produkty
Přístup z mobilních zařízení	Vše přehledně na jednom místě
Příjemné a přehledné uživatelské rozhraní	Snadné pochopení a zaučení uživatele

NAVERTICA a.s.

Společnost NAVERTICA působí na trhu podnikových informačních systémů od roku 1990. Je dodavatelem komplexních systémů na bázi Microsoft Dynamics NAV / AX, Microsoft Dynamics CRM, informačních portálů, průmyslových počítačových systémů a systémů managementu (např. ISO 9001, 14001, 20000, 27001). Cílem firmy je nejen dodávka systému, ale zejména zlepšení hospodářského výsledku zákazníka využíváním dodaného systému. Odvětvová řešení NAVERTICA jsou kromě České republiky implementována také u zákazníků v mnoha evropských zemích a v Jižní Africe.

Šumavská 15, 602 00 **Brno**, CZ TEL +420 541 425 911 FAX +420 541 425 999

Kladenská 53/68, 160 00 **Praha 6**, CZ TEL +420 225 433 225 FAX +420 541 425 999

Bohrova 1, 851 01 **Bratislava**, Slovensko TEL +421 2 68 206 200 FAX +421 2 68 206 210

29 11th Ave, Rivonia, 2128 **Sandton**, South Africa TEL +27 11 234 8833