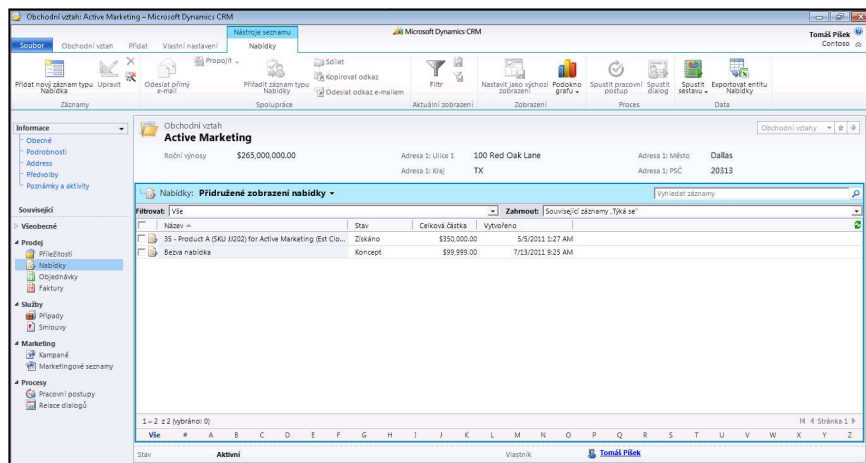


MS Dynamics CRM

CRM – **Customer relationship management** (řízení vztahů se zákazníky) je databázovou technologií podporovaný proces shromažďování, zpracování a využití informací o zákaznících firmy. Umožňuje tak poznat, pochopit a předvídat potřeby, přání a nákupní zvyklosti zákazníků a podporuje oboustrannou komunikaci mezi firmou a jejími zákazníky.



V čem pomůže CRM v oblasti marketingu?

- Přehledná **organizace dat o potenciálech na jednom místě** (Zájemci, jejich klasifikace, komunikace s potenciálním zákazníkem).
- Data o produktech na jednom místě (Seznam, ceny, slevy, atd.).
- Vytváření kampaní (e-mail, dopisy, firemní šablony).
- **Sledování a vyhodnocení efektivity**, případně nákladů (sestavy, grafy).
- **Organizace akcí** (pozvánky, sledování účasti, vyhodnocování, atd.).

V čem pomůže CRM v oblasti obchodu?

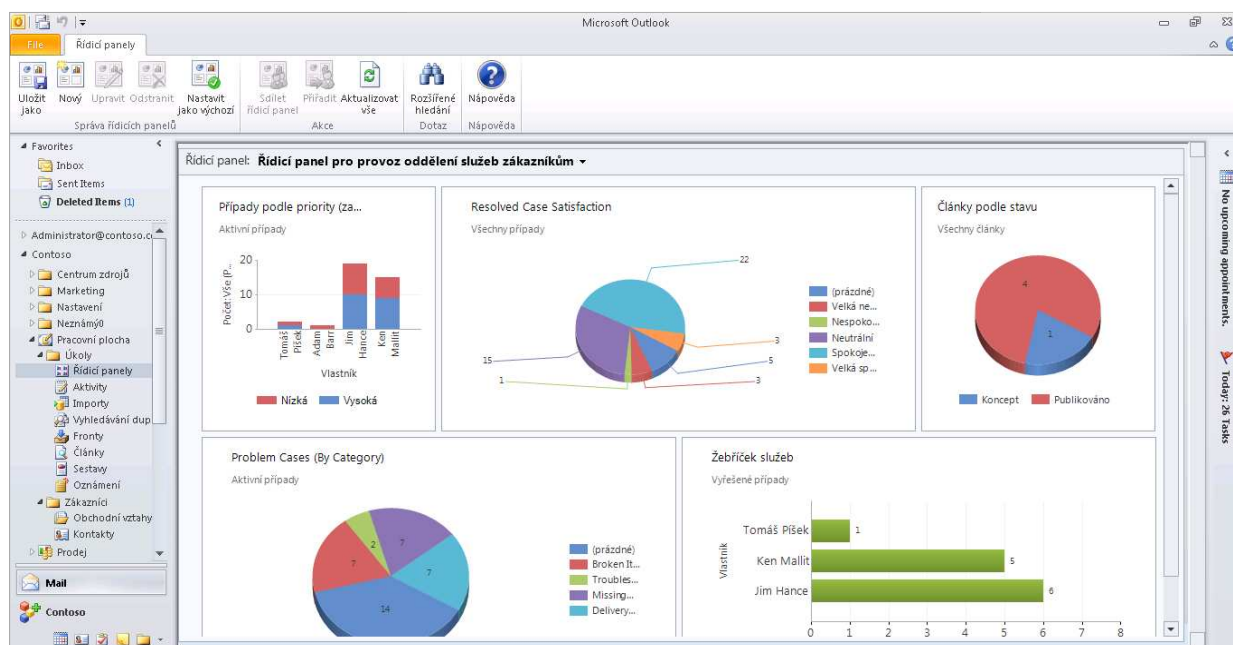
- **Evidence obchodních případů** ve struktuře: **příležitost, nabídka, objednávka**. Vzájemná propojenost těchto záznamů.
- **Dokumentace**, veškerá **komunikace** (e-mail, dopis, telefon) k obchodnímu případu **na jednom místě**, na nic se nezapomene.
- Propojení na nabízené produkty (výběr ze seznamu, standardní ceny, slevy).
- **Statistiky a hodnocení** - úspěšnost ve vztahu k obchodníkovi, produktu nebo času, finanční objem obchodních případů, trendy, průběžná doba.

V čem pomůže CRM v oblasti servisu/reklamací?

- **Evidence reklamací**, stížností (ISO, protokoly, předávání dokumentace mezi odděleními, atd.)
- Náhrada papírové evidence- excelů
- **Servisní služby** (evidence požadavků zákazníka, plánování práce mimo firmu, prostředky)
- Řízení kvality (kde vzniká problém, nápravná opatření)
- Sledování přímých nákladů na reklamacie (počty, vazby na produkt nebo skupinu produktů, trendy)

Klíčové vlastnosti produktu

- **Integrace s Outlookem** (oboustranné přenášení e-mailů, schůzek, úkolů). Upomínky na termíny schůzek.
- **Off-line klient** – mimo firmu nemusí obchodník řešit připojení k systému.
- **Workflow** – zjednodušení nebo zautomatizování některých úloh, není třeba nic programovat.
- Dostupné **doplňky a moduly** - například registrační systém pro zákazníky, support portál a další řešení.
- **Úpravy systému vlastními silami** (nová pole, nové formuláře, filtry, atd.)
- Řízení přístupu na úroveň jednotlivých polí (nejenom záznamů).
- Vytváření **grafů** přímo v CRM.



Zaujala Vás tato nabídka?

Pokud Vás tato nabídka oslovila, kontaktuje naše obchodní oddělení emailem obchod@iteuro.cz či telefonem +420 776 797 584.