



**S5** podnikový informační systém (ERP)

**CRM**

ŘÍZENÍ VZTAHU SE ZÁKAZNÍKY

# ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY V ERP MONEY

Modul CRM (Customer relationship management) je určený všem společnostem, které se chtějí lépe starat o své klienty, plně využít jejich potenciál a získat trvalý přehled o obchodních vztazích. Uplatní se tedy nejen v obchodních společnostech, ale i ve výrobních, montážních nebo projekčních firmách. Oproti externím systémům nabízí **plná integrace CRM do ERP Money** uživatelům následující výhody:

- zkrácením a zjednodušením implementace se výrazně sníží pořizovací náklady
- uživatelé pracují v jednotném prostředí a při hledání informací se nemusí zdlouhavě přihlašovat do několika aplikací
- aktuální informace jsou dostupné ihned bez nutnosti synchronizace dat
- obchodníci snadno získají všechny důležité informace na jednom místě programu
- klienty si mohou rozdělit do skupin podle různých plně uživatelsky nastavitelných systémů členění
- výrazně se zjednoduší komunikace se zákazníky vč. hromadného posílání e-mailů nebo nastavení slev
- vedoucí pracovníci získají přehled o efektivitě práce vlastních obchodníků a snadnější předávání kompetencí a informací o klientech
- vedení firmy je informované o předpokládaných výnosech zakázek, aktivitách obchodníků či efektivitě komunikace s partnery
- k dispozici je i přehled historie komunikace s partnery

Modul CRM výrazně rozšíří funkce Money určené pro podporu osobního přístupu ke klientovi a současně je sloučí do jediného místa tak, aby obchodník hravě zvládl velkou část své práce přímo z **Adresáře**. Pomocné seznamy a hromadné funkce se zobrazí v novém uzlu menu CRM.

## SEZNAM FIREM

Přehled *Firm* se po instalaci modulu rozroste o řadu důležitých dat – ke každému kontaktu se v něm vedle adresních údajů zobrazí také obrat, přehled pohledávek a závazků, vystavené a přijaté objednávky i všechny ostatní doklady, ceníky apod. Dále seznam nabízí několik funkcí pro uskutečnění hromadných akcí souvisejících s věrnostním systémem a automatickým odesíláním e-mailů.

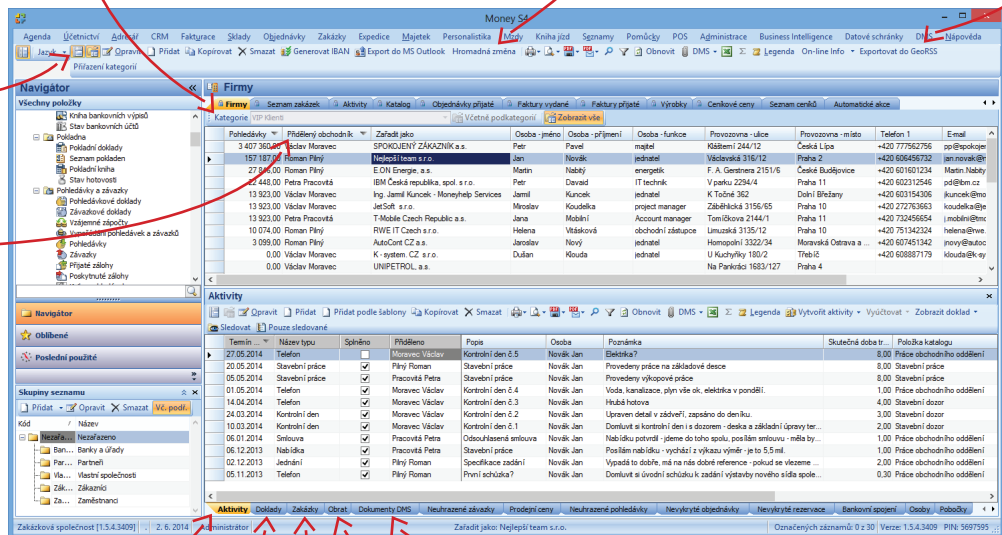
V menu CRM / Kategorie lze vytvořit systém kategorií, pomocí kterých se partneři rozdělí do logických skupin nezávislých na struktuře adresáře. Kategorie se dají využít například při hromadném odesílání e-mailů, přidělování akčních ceníků, generování aktivit týkajících se účasti na marketingových akcích atd.

Nastavení Hromadných změn se dá uložit a pomocí funkce CSW Automatic využít k pravidelným úpravám cenových podmínek partnerů splňujících zadaná kritéria

GPS souřadnice sídla firmy uložené v adresáři si obchodník může exportovat do Google Maps – vytvoří si tak mapu klientů, která mu pomůže napláňovat optimální trasu služební cesty

Tlačítkem Details se v dolní části adresáře zobrazí seznamy obsahující funkce potřebné pro řízení vztahu ze zákazníky

Každému zákazníkovi je možné přidělit odpovědného obchodníka. Klienti se pak podle obchodníků dají filtrovat a spolupracovníci ve firmě vždy na první pohled zjistí, na koho se mohou s případnými dotazy ohledně zákazníka obrátit



V přehledu Aktivit se eviduje kompletní komunikace s klientem

V záložce Doklady se dá vytvořit nebo opravit jakýkoliv doklad v plném rozsahu funkcí

Zakázky umožňují práci s obchodními příležitostmi a zakázkami

Záložka Obrat nabízí přehled o tržbách a úhradách

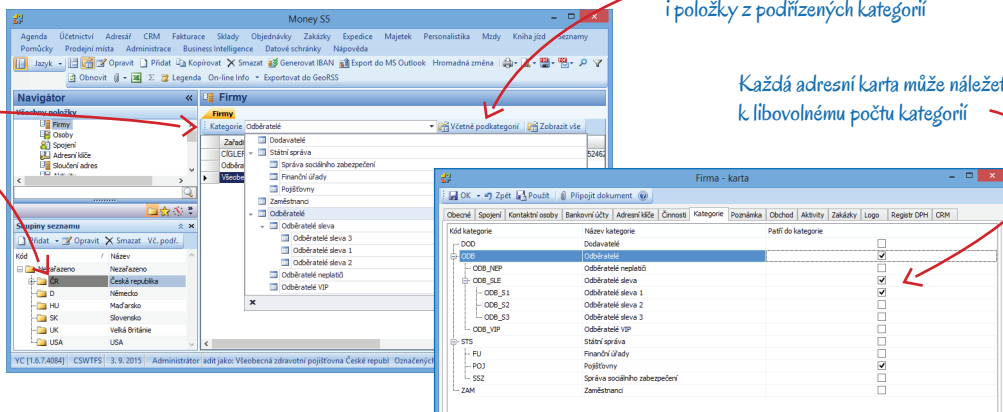
Modul Dokumenty DMS umožní na jediném místě evidovat všechny důležité doklady týkající se zákazníka – smlouvy, různé verze obchodních nabídek, korespondenci aj.

### Filtrování podle vlastních kategorií

Modul CRM zavádí do seznamu *Firm* novou identifikaci podle *Kategorií*, pomocí kterých si uživatelé mohou sami snadno navrhnout vlastní způsob členění partnerů – například podle obrátu, počtu zaměstnanců nebo nejčastěji odebíraného zboží. Podle těchto kategorií pak můžete společnosti filtrovat a hromadně oslovovat.

Seznam kategorií má víceúrovňovou stroměčkovou strukturu a definuje se v menu *CRM / Kategorie*. Umožní rozdělit partnery podle libovolného počtu různých kritérií nezávisle na členění skupin seznamu.

Po volbě kategorie se v seznamu zobrazí všechny položky, které patří do vybrané skupiny i kategorie současně. Pokud je členění na skupiny v seznamu vypnuté, zobrazí se všechny adresy patřící ke zvolené kategorii, bez ohledu na to, do jaké skupiny spadají



Volitelně lze do výběru zahrnout i položky z podřízených kategorií

Každá adresní karta může náležet k libovolnému počtu kategorií

### Komunikace pod kontrolou

Z místní nabídky v seznamu firem je možné otevřít *Průvodce odesláním e-mailů*, který zprostředkuje hromadné odeslání zpráv vybraným partnerům. Toto rozšíření funkčnosti nemá nahradit specializované nástroje vytvořené pro hromadné rozesílání e-mailů, ale je určené k minimalizaci času potřebného na oslovení zákazníků při rozesílání obchodních nabídek a informací.

Hlavičku i text e-mailu lze zadat pomocí zástupných znaků. Text můžete dále formátovat, vložit do něj link, obrázek, či připojit soubor

E-mailová zpráva odeslaná konkrétnímu zákazníkovi má na místě zástupných znaků již doplněné konkrétní údaje

E-mail s větším množstvím příjemců z jedné domény (např. seznam.cz) může být vyhodnocen jako nevyžádaná zpráva (spam)

E-mail se dá do průvodce převzít z uložené šablony

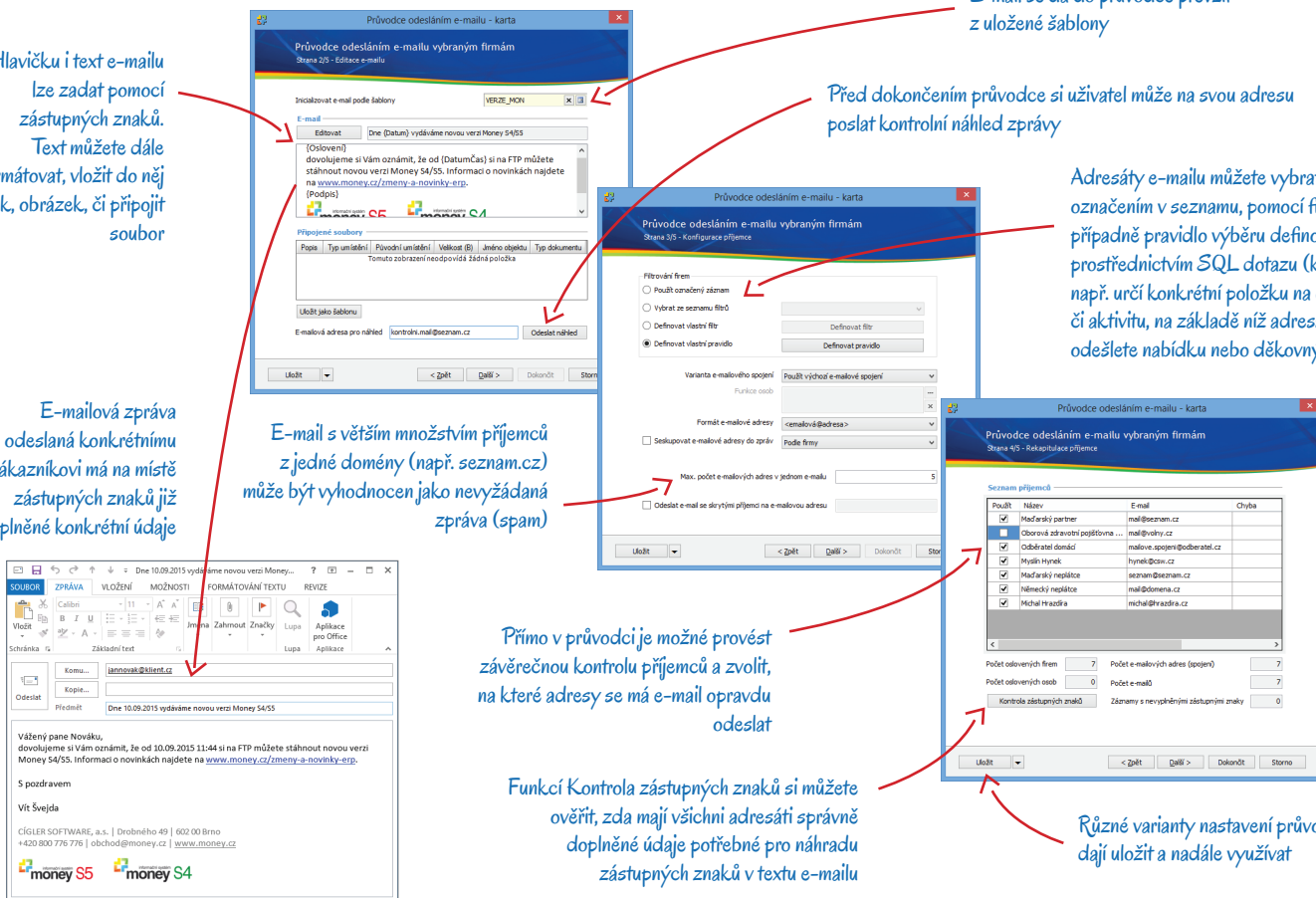
Před dokončením průvodce si uživatel může na svou adresu poslat kontrolní náhled zprávy

Adresy e-mailu můžete vybrat přímým označením v seznamu, pomocí filtru, případně pravidlo výběru definovat prostřednictvím SQL dotazu (který např. určí konkrétní položku na dokladu či aktivitu, na základě níž adresátovi odešlete nabídku nebo děkovný dopis)

Přimo v průvodci je možné provést závěrečnou kontrolu příjemců a zvolit, na které adresy se má e-mail opravdu odeslat

Funkcí Kontrola zástupných znaků si můžete ověřit, zda mají všichni adresáti správně doplněné údaje potřebné pro náhradu zástupných znaků v textu e-mailu

Různé varianty nastavení průvodce se dají uložit a nadále využívat



Průvodce odesláním e-mailů umožňuje do paměti uložit různá nastavení, jejichž součástí je možnost připojení dokumentů i výběr šablony e-mailu s použitím zástupných znaků – proměnných, na základě kterých program do jednotlivých e-mailů dosadí konkrétní údaje (datum, oslovení, podpis). Odeslané zprávy se do systému uloží jako **Aktivity**, které nadále slouží jako záznam historie o komunikaci s klientem. Písemné oslovení partnerů tak nezůstane pouze v hlavách nebo počítačích obchodníků, ale získají k němu přístup všichni uživatelé Money disponující příslušnými přístupovými právy. Vygenerované e-maily se dají otevřít ve výchozím poštovním programu nebo odeslat přes SMTP server na pozadí, případně je možné vybrané e-mailové adresy uložit do schránky pro další použití.

### Věrnostní systém

Výhodou CRM modulu integrovaného přímo do ERP systému je možnost využívat uložená data k průběžnému hodnocení bonity zákazníků a k přímé práci s jejich obchodními podmínkami. V Money slouží k tomuto účelu v seznamu firem tlačítko **Hromadné změny**, které aktivuje funkci, pomocí níž můžete partnerům nastavit věrnostní systém.

V *Průvodci hromadnou změnou* zadáte pravidla pro vyhodnocení obrátu a zisku zákazníků a způsob, jak se jim na tomto základě mají pravidelně a zcela **automaticky upravovat obchodní podmínky**. Zákazníkům se tak dá přidělit jiný ceník, cenová hladina, splatnost, sleva, kredit a řada dalších kritérií. Hromadnou změnu obchodních podmínek lze prostřednictvím *CSW Automatic* spouštět opakovaně v různých intervalech i variantách.

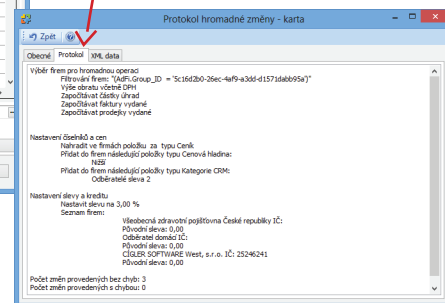
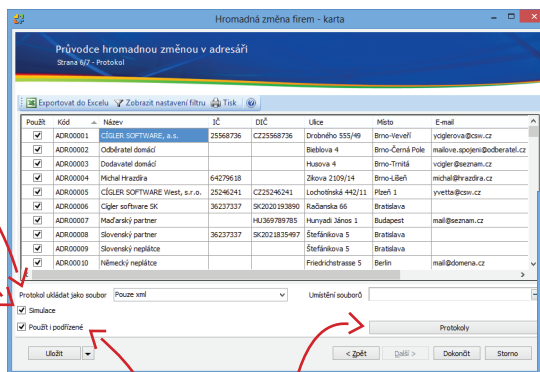
Protokol o uskutečněných úpravách se dá volitelně uložit do vybraného adresáře také v XML a HTML formátu

Po zatření pole *Simulace* a stisku tlačítka **Dokončit** program vygeneruje přehled plánovaných úprav, po jehož kontrole je možné pokračovat v editaci průvodce a následně změny uskutečnit

Podřízené firmy je do úprav potřeba zahrnout např. u rozsáhlých obchodních řetězců, pro které je nutné veškeré změny obchodních podmínek nastavit společně

Všechny dokončené úpravy program archivuje v seznamu protokolů

V protokolu program zobrazí přehled všech změn a firem, kterých se tyto změny týkají, včetně výpisu případných chyb

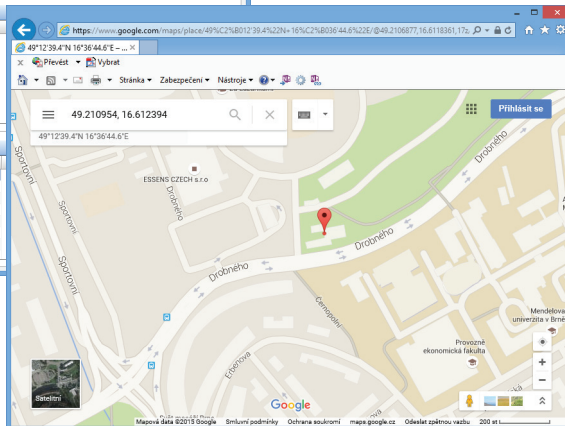
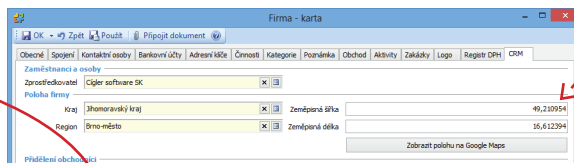


### Přidělení obchodník

Modul CRM umožňuje pro jednotlivé společnosti evidované v seznamu *Firm* definovat přiděleného obchodníka, který má partnera trvale na starosti. Program jej pak automaticky **zobrazí v každém souvisejícím obchodním dokladu** (objednávce přijaté, fakture vydané apod.), kde se v případě potřeby dá snadno zaměnit za jiného spolupracovníka. Seznamy dokladů lze podle obchodníků jednoduše filtrovat a vytvářet jejich rychlé obrátové analýzy, které poslouží k vyhodnocení výkonnosti jednotlivých zaměstnanců či celého týmu.

Po ukončení činnosti obchodníka (výpověď, přeřazení na jinou pozici) jej můžete od konkrétního data nahradit jiným zaměstnancem

Do adresních údajů se dají doplnit GPS souřadnice – propojení adresáře s online mapou může významným způsobem usnadnit průběh obchodních cest



## OSOBY

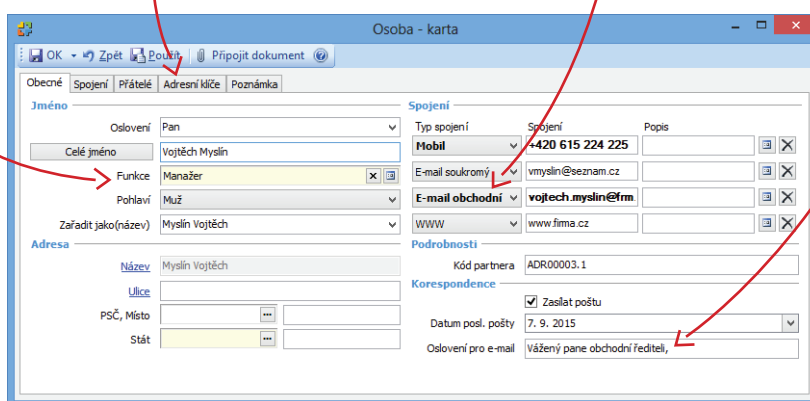
Důležitou součástí modulu CRM je nejen péče přiděleného obchodníka o klienty, ale i **podrobnější členění osob na straně zákazníků**, které pomůže obchodníkovi ujasnit, na koho se v jaké záležitosti má v partnerské firmě obracet. Na kartách *Osob* lze zaměstnancům firm zákazníků individuálně přidělovat *Adresní klíče*, *Spojení* a *Funkce*. Tato vlastnost pak umožní hromadně **oslovit osoby s stejnými funkcemi** a docílit tak většího efektu kampaně.

Podle funkcí je možné osoby filtrovat např. při hromadném odesílání e-mailů

V dalších záložkách zadáte všechny údaje potřebné při komunikaci se zákazníkem

Spojení označené jako **Výchozí** je zapsané tučně a komunikaci je možné nastavit tak, aby se toto spojení používalo přednostně

Zadaný text se při hromadném odesílání e-mailů použije na místě zástupného znaku **Oslovení**



## AKTIVITY

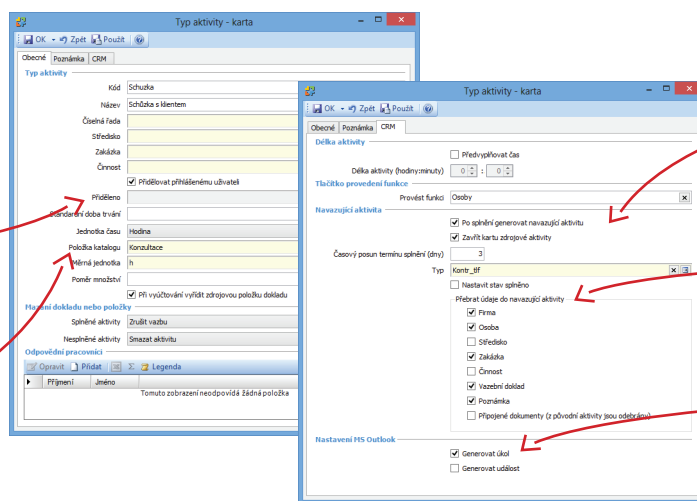
**Aktivity** (jejichž kompletní seznam je umístěn v menu *Adresář*) jsou **hlavním nástrojem pro evidenci činností ve firmě**. Lze je využít k plánování a následně archivaci provedených úkonů, jako podklad pro účtování služeb zákazníkům a tvoří základní prvek při plánování času a evidenci úkolů v zakázkách. Jejich tvorbu obohacuje modul CRM o hromadné operace, sledování stavů, export do úkolů a kalendáře MS Outlook či o rychlý filtrovací panel, který výrazně zlepší orientaci v uložených záznamech.

Jakékoliv aktivity (telefonáty, úkoly, e-maily a další) se v CRM mohou **provázet s dalším následujícím krokem**, který již modul vytvoří automaticky bez zásahu uživatele. V praxi se šablona pro generování aktivit může nastavit například tak, že po označení aktivity „schůzka s klientem“ příznakem „splněno“ CRM po třech dnech uživateli automaticky nabídne novou aktivitu „kontrolní telefonát“ (viz obrázek).

Pro automatizaci tvorby aktivit Money využívá seznam Typů aktivit, umístěný v menu *Seznamy / Adresní*

Aktivity můžete volitelně přidělit vybranému pracovníkovi nebo přihlášenému uživateli

Informace potřebné pro účtování aktivit se zadávají na Položce katalogů



V záložce CRM se dají nastavit podrobná pravidla pro automatické generování navazující aktivity

Ze zdrojové aktivity můžete přebrat vazbu na zákazníka, připojené doklady, zakázku apod.

Vytvořenou aktivitu je možné automaticky vložit do MS Outlook

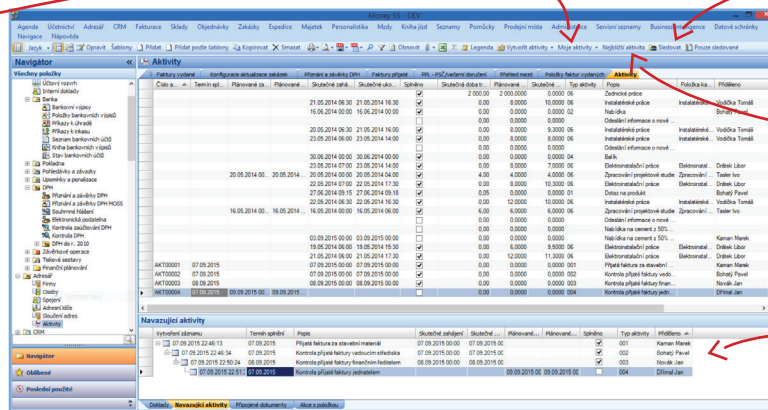
Obdobným způsobem si vytvoříte např. pravidla pro schvalování a vyúčtování dokladů konkrétními zaměstnanci, či pro postup při přijímání nových pracovníků vč. vyplnění vstupního protokolu, absolvování lékařské prohlídky a vydání stravenek.

Použitím dalšího modulu Money **CSW Automatic** pak mohou být vybrané osoby o generovaných aktivitách informovány e-mailem, případně si obchodník může před schůzkou vytisknout nebo elektronicky poslat souhrnné informace o zákazníkovi, od obratu přes historii až po přehled všech předcházejících aktivit.

Seznam **Aktivít** také slouží k evidenci práce obchodníků nebo pracovníků komunikujících se zákazníkem, manažeři v něm mohou získat rychlý pohled na činnost zaměstnanců apod.

Tlačítko umožňuje zobrazit libovolný výběr aktivit:

- **Moje aktivity** – aktivity přidělené přihlášenému uživateli
- **Delegované aktivity** – aktivity vytvořené přihlášeným uživatelem, ale přidělené jinému
- **Vybrané aktivity** – zobrazí se jen aktivity přidělené individuálně vybraným pracovníkům



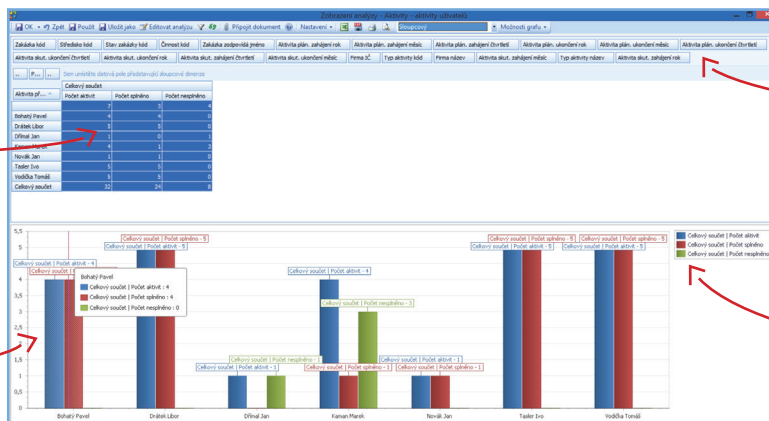
V seznamu se dají zvolit a označit aktivity, které chcete sledovat

Po stisku tlačítka se kurzor přesune na časově nejbližší budoucí nesplněnou aktivitu (tj. takovou, které nejdříve vyprší čas plánovaného zahájení)

Detaily seznamu nabízí podrobný přehled všech navazujících aktivit

Na funkčnost aktivit navazuje modul **Business Intelligence**, který obsahuje analýzy *Aktivity podle typu*, *Aktivity podle uživatelů* a *Aktivity podle stavu zakázky*. Z těchto analýz manažeři získají přehled o práci obchodníků – mohou zhodnotit jejich činnost v určitém časovém období, zjistit počet absolvovaných schůzek, nejčastěji používaný způsob komunikace, počet potřebných aktivit k získání či realizaci zakázek a mnoho dalších zajímavých údajů.

Přehled aktivit uvedených v konkrétní buňce zobrazíte pouhým klepnutím myši



Přidáním dalších datových polí lze okamžitě získat jiný pohled na zobrazená data

Způsob grafického znázornění je volitelný a graf je navíc možné kdykoliv uzamknout nebo vytisknout

V analýze podle uživatelů např. vedoucí pracovník ihned zjistí aktuální podíl nesplněných aktivit jednotlivých zaměstnanců

## OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI

Provázení **Zakázek** a jejich stavů s modulem CRM vám umožní elegantně propojit předprodejní fázi s konečnou realizací zakázky. V CRM stačí vyplnit plánovaný obrat i pravděpodobnost úspěchu a vedoucí zakázky získá průběžně aktualizovaný **přehled předpokládaných výnosů**. Mapu obchodních příležitostí, tzv. pipeline, si pak může znázornit i graficky v modulu **Business Intelligence**.

Evidenci a propojení **Zakázek** na všechny související doklady, smlouvy i komunikaci s CRM ocení při jednáních také obchodníci – veškeré úkony zvládnou pohodlně z adresáře na pouhých pár kliknutí.

The screenshot shows the Money S4 CRM interface. The top menu includes options like 'Agenda', 'Účetnictví', 'Adresář', 'CRM', 'Fakturace', 'Skлады', 'Objednávky', 'Zakázky', 'Expedice', 'Majetek', 'Personalistika', 'Mzdy', 'Kniha jízd', 'Seznamy', 'Pomůcky', 'POS', 'Administrace', 'Business Intelligence', 'Datové schránky', 'DMS', and 'Návodová'. The main window is titled 'Seznam zakázek' (Order List) and contains a table with columns for 'Přidělení obchodní', 'Název', 'Název firmy', 'Název stavu', 'Datum plánovaného...', 'Předpokládaná částka', 'Pravděpodobnost', and 'Plánovaný obrát'. Below this, there is an 'Aktivity' section with a table of activities and a detailed view of a specific order with columns for 'Název stavu', 'Datum plánovaného...', 'Předpokládaná částka', 'Pravděpodobnost', and 'Plánovaný obrát'.

Jednotlivé obchodní případy se dají rozlišit podle stavu zakázky

Předpokládaná částka představuje plánovaný obrát zakázky vynásobený procentem pravděpodobnosti

Každé obchodní příležitosti lze přidělit procentuální pravděpodobnost získání obchodního případu

Volejte zdarma: 800 776 776  
obchod@money.cz

**Praha**

Rubeška 215/1  
tel.: +420 244 001 288

**Brno**

Drobného 555/49  
tel.: +420 549 522 511

**Liberec**

1. máje 97/25  
tel.: +420 485 131 058

**Bratislava**

Plynárenská 7/C  
tel.: +421 249 212 323

**Prešov**

Kúpeľná 3  
tel.: +421 517 732 908