

# Microsoft Dynamics CRM

**Customer Relationship Management (CRM) je proces, jehož cílem je dosažení rovnováhy mezi investicí firmy a uspokojení potřeb jejích zákazníků. Optimální situací je, když obě strany maximalizují svůj zisk a jejich vztah je dlouhodobě stabilní. V našem pojetí není CRM jen informačním systémem, ale strategií firmy, která je orientována na zákazníka.**

## Důvody proč vybrat MS CRM

### Zaměření na podstatné a zisk přehledu

- Obchodníci musí prodávat zákazníkům jinak, protože nákupní způsoby zákazníků se změnily.
- Obchod potřebuje rychle vyhodnocovat velké množství informací a dat (z firmy i z externích zdrojů) z mnoha zdrojů.
- Pro obchodníky by mělo být snadné zjistit, co je teď podstatné a má smysl, aby mohli prioritizovat svou práci.

### Obohacení dat o zákaznících o zisk relevantních informací

- Využívejte obchodní a kontaktní informace o firmách až z 30 000 zdrojů.
- Tyto informace jsou dostupné přímo ze CRM, aniž byste museli opustit „svou“ aplikaci a něco vyhledávat.

### Rozpoznání příležitosti v pravý čas

- Microsoft Social Listening vám pomůže zjistit, co se děje kolem vás.
- Informace a data ze sociálních médií jsou k dispozici jak o vašich zákaznících, tak o prospektech přímo v CRM
- Můžete sledovat komunikaci o produktech, značkách, konkurenci nebo běžících kampaních

### Úplně nový pohled na prodejní data

- Na základě reálných dat můžete v intuitivním prostředí sami odhalovat trendy a souvislosti, které jinak často zůstávají skryty
- Máte k dispozici komplexní informace (jak interních z firmy, tak z externích zdrojů), které si dle potřeby dále analyzujete a vyhodnocujete
- To vám umožní pružně reagovat na změny poptávky a dostatečně včas přijímat důležitá manažerská rozhodnutí.

### Kancelář kdekoli a kdykoli

- Pracujte ve stále stejném prostředí a systému bez ohledu na to, zda používáte počítač, tablet nebo mobil.
- Dotykové ovládání umocní zážitek z práce a ohromí zákazníky.
- Pracovní dokumenty můžete upravovat například v Office pro iPad a k datům o zákaznících můžete přistupovat ze svého telefonu.



### Snadná správa dokumentace k obchodní příležitosti

- Sdílený pracovní prostor se automaticky vytvoří ve chvíli vzniku obchodní příležitosti v CRM.
- Jednotliví spolupracovníci mohou naráz upravovat dokumenty a výsledný dokument je tak rychleji hotový.

## Přínosy

### Zajištění finančního zdraví firmy

- Plánování cash flow na základě obchodních dat
- Další příležitosti růstu obrátu u zákazníků
- Zefektivnění prodejních a marketingových aktivit
- Měřitelné výsledky (ROI, TCO)

### Zvyšování obrátu a ziskovosti

- Podpora obchodního týmu
- Důležité informace o zákaznících na jednom místě
- Win/Lost analýzy tvorba strategie

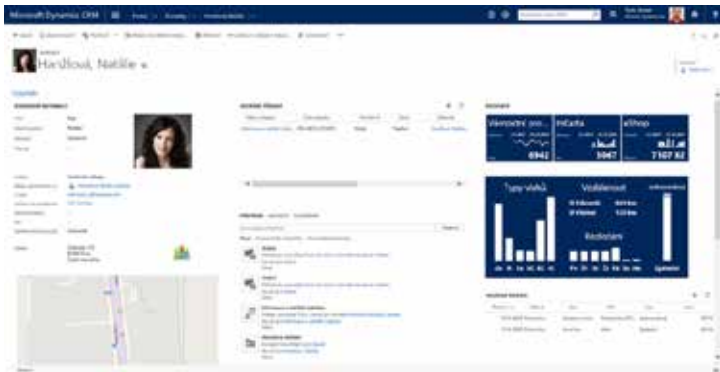
- Zvýšení příjmů ze styku se zákazníky, cílením péče na správného zákazníka ve správný čas. Je třeba správně identifikovat zákazníky, kteří společnosti přináší prospěch a kteří ocení zvýšenou péči ze strany společnosti.

### Zvyšování povědomí o značce

- Přehled o úspěšnosti jednotlivých služeb
- Segmentace zákazníků / služeb
- Podpora marketingové komunikace
- Měřitelné výsledky – N/V

### Péče o stávající zákazníky

- Garance doby a kvality odezvy na dotazy klientů
- Jednoduché zavedení znalostní databáze odpovědí na časté dotazy
- Péče o zákazníka se stane hlavním firemním procesem – lze měřit spokojenost
- Měřitelné výsledky (výkonnost, reakční doby, plnění SLA)



## Komu MS CRM pomáhá

### Obchod

Microsoft Dynamics CRM je komplexní řešení pro řízení zákaznických vztahů. Poskytuje veškeré nástroje a funkce potřebné pro vytvoření a udržení dobrého přehledu o zákaznících. A to od prvotního kontaktu při oslovení trhu, přes prodej až po následnou péči o stávající klientelu. Úplný pohled na zákazníky.

- Spolehlivé přijetí uživatelů.
- Plánování aktivit a udržování kontaktu se zákazníkem.
- Zjednodušení obchodních procesů.
- Měření úspěšnosti obchodních procesů.
- Dostupnost informací o zákaznících odkudkoli.

### Marketing

Podpora činnosti marketingového oddělení naším rozšířením standardního CRM konceptu o e-mailové

marketingové kampaně nabízí jeho zcela nové pojetí. Umožnění nových způsobů pro oslovení a získání nových zákazníků. Nástroj pro upevnění obchodních vztahů se stávajícími klienty.

- Správně zacílený marketing, snadná příprava cílových segmentů.
- Souběžná koordinace obchodních a marketingových akcí.
- Snadné vyhodnocení úspěšnosti marketingových aktivit.
- Tvorba, realizace a vyhodnocení kampaně na jednom místě.
- Rychlý návrh obsahu/emailu
- Spolehlivá exekuce e-mailingu.
- Vyhodnocení úspěšnosti e-mailingu.
- Identifikace nových zájemců o produkty a služby.

### Klientský servis

Důsledný servis o stávající klienty upevňuje vztahy s klienty pomocí kvalitních služeb a precizního řešení podnětů, připomínek a stížností. Servisní modul nabízí dokonalý přehled o historii a kategorizaci všech požadavků.

- Zvyšování kvality péče o stávajícího zákazníka.
- Detailní přehled o požadavcích stávajících zákazníků a stavu jejich plnění.
- Detailní přehled o práci zaměstnanců včetně jejich vytíženosti.
- Možnost nastavit zástupnost pro řešení požadavku od zákazníka v době nepřítomnosti zaměstnance.
- Snadná segmentace a identifikace trendů.
- Měřitelné výsledky (výkonnost, reakční doby, plnění smlouvy o servisní podpoře).

## Naši zákazníci

### Firemní

- Wolters Kluwer, a.s. (CZ, SK)
- Cestovní kancelář FISCHER a.s.
- UniCredit Leasing, a.s. (CZ, SK)
- Expobank CZ a.s.
- KARPEM, a.s.

### Osobní reference členů CRM týmu

- ČD Telematika a.s.
- Československá obchodná banka, a.s.
- Pojišťovna České spořitelny, a.s.
- Česká spořitelna – penzijní společnost, a.s.
- KB Penzijní společnost, a.s.
- Českomoravská stavební spořitelna, a.s.