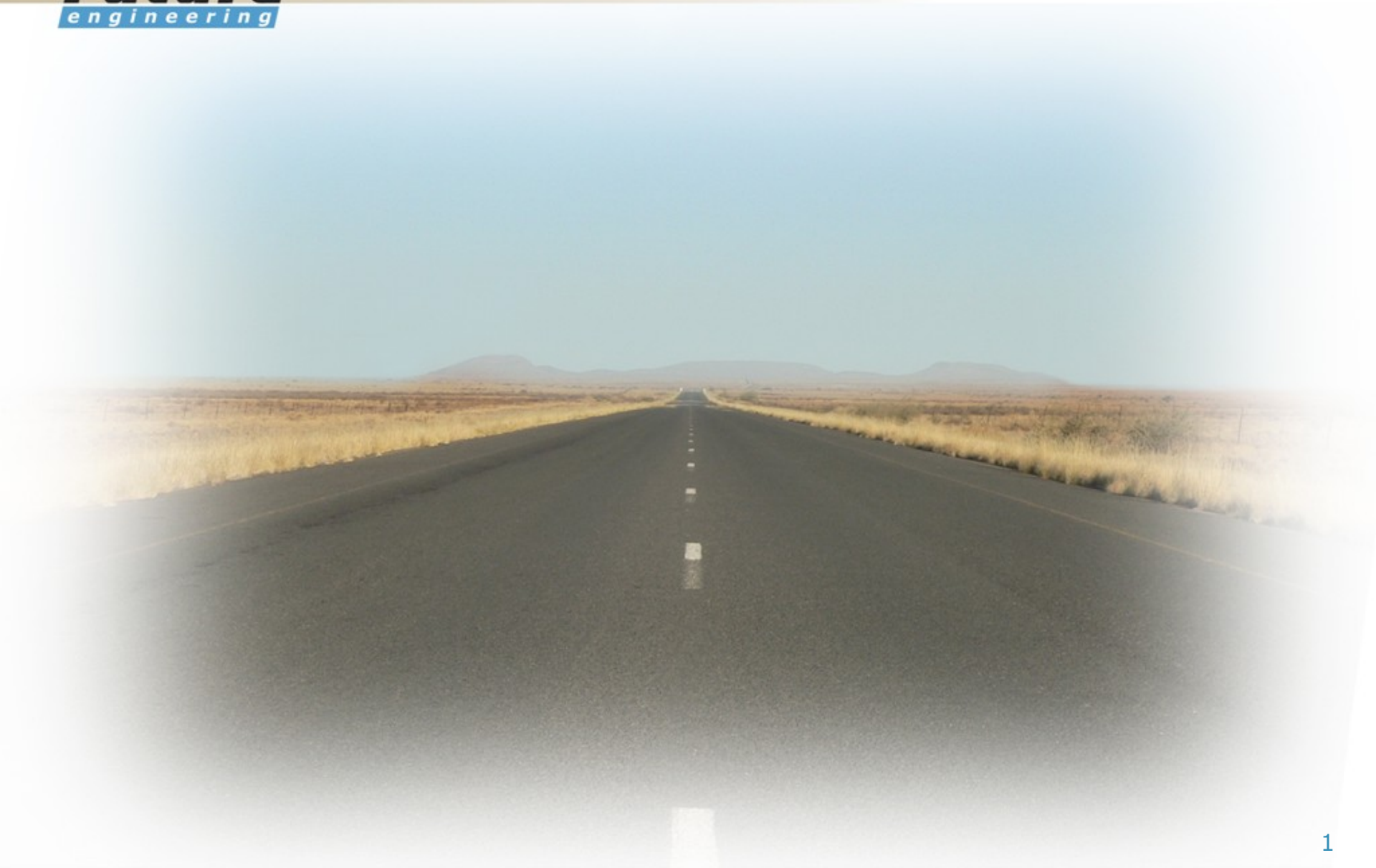


*solutions for your future*

**Future**<sup>®</sup>  
*engineering*



## CRM a jeho možné využití

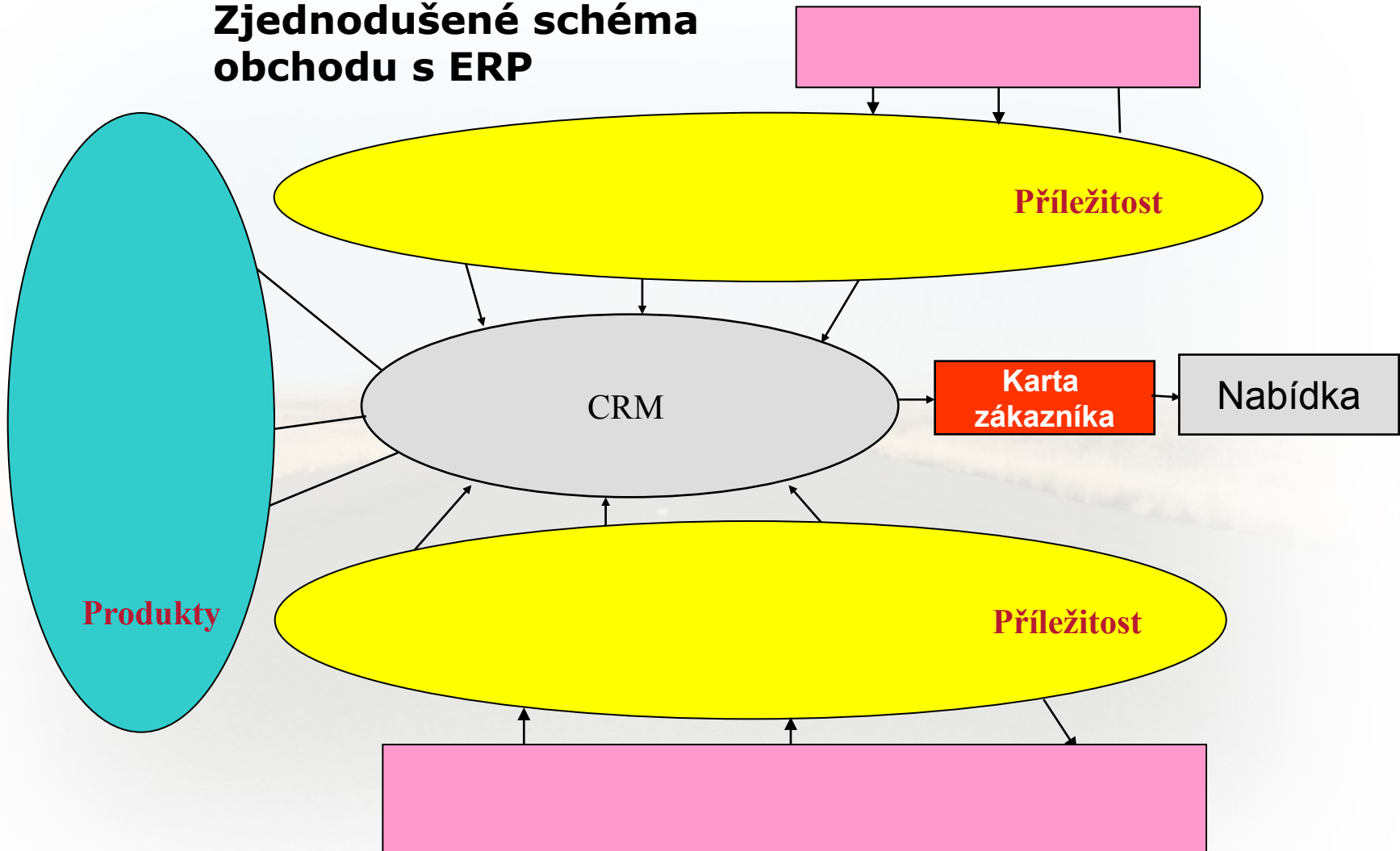
 **Ing. Jaromír Skorkovský, Csc.**



## Základní témata

- Terminologie
- Centralizované a distribuované obchodní DB
- Důvody používání CRM
- Obchodní část ERP <-> CRM jako součást ERP
- Karta partnera <-> Karta kontaktu
- Profily a hodnocení
- Segmentace a kampaně

## Zjednodušené schéma obchodu s ERP



## Karta kontaktů a postup činností

- Karta kontaktu typu společnost a osoba
- Karta kontaktů vybrané společnosti
- Charakteristika kontaktu – profily, technologie,..
- Jednání - interakce
- Připojení obchodní příležitosti a její specifikace
- Postup fázemi obchodního případu
- Vytvoření karty zákazníka <-> karta kontaktu pomocí vybrané
- Nabídka, segmenty, kampaně,.....
- Hodnocení úspěšnosti

## Karta kontaktu- společnost (hlavička karty) I

**Správce vztahů**

- Kontakty** →
- Prodejci
- Tržby
- Kampaně
- Segmenty
- Příležitosti
- Úkoly
- Sestavy

Obecné	Spojení	Segmentace	Ekonomika	Zahr.obchod	Commerce Portal	Tech.profil	Pipeline	Rizika
Číslo . . . . .	9631							
Typ . . . . .								
Číslo společnosti . . . . .	9631							
Název společnosti . . . . .	DRIPOL,s.r.o.							
Název . . . . .	DRIPOL,s.r.o.							
Název 2 . . . . .								
Adresa . . . . .	Kulinářská 1							
PSČ/město . . . . .	602 00	Brno						
Kód země . . . . .	CZ							
Vyhledávací název . . . . .	DRIPOL,S.R.O.							
Primární kontakt . . . . .	<input type="checkbox"/>							
Komunikační styl . . . . .	Neznámý							
Kód prodejce . . . . .	JSK							
Decision Maker . . . . .	<input type="checkbox"/>							
Funkce . . . . .								
Typ nakupujícího . . . . .	Neznámý							
Pro nás . . . . .								
Změněno dne . . . . .	21.09.06							
Kód typu . . . . .								
Kód původu kontaktu . . . . .	ALBERTINA							
Fáze obch.příležitosti . . . . .	PROSPECT							

## Karta kontaktu – osoba (hlavička karty) I

Obecné	Spojení	Segmentace	Ekonomika	Zahr.obchod	Commerce Portal	Tech.profil	Pipeline	Rizika
Číslo . . . . .	9632							
Typ . . . . .	Osoba							
Číslo společnosti . . . . .	9631							
Název společnosti . . . . .	DRIPOL,s.r.o.							
Název . . . . .	Karel Pisklík							
Název 2 . . . . .								
Adresa . . . . .	Kulinářská 1							
PSČ/město . . . . .	602 00		Brno					
Kód země . . . . .	CZ							
Vyhledávací název . . . . .	KAREL PISKLÍK							
Primární kontakt . . . . .	<input type="checkbox"/>							
Komunikační styl . . . . .	Controller							
Kód prodejce . . . . .	JSK							
Decision Maker . . . . .	<input type="checkbox"/>							
Funkce . . . . .	Hlavní účetní							
Typ nakupujícího . . . . .	Technický							
Pro nás . . . . .	Ano							
Změněno dne . . . . .	21.09.06							
Kód typu . . . . .								
Kód původu kontaktu . . . . .								
Fáze obch.příležitosti . . . . .								


## Profil kontaktu( společnost) - dotazník

Kód profil.dotazniku . . . . PRE-SAL

Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita
<b>▶ Otázka</b>	<b>Převládající obor činnosti</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Odpověď	Automotiv		Normální
Odpověď	Servis a služby		Normální
Odpověď	Projektové organizace		Normální
Odpověď	Sériová výroba		Normální
Odpověď	Zakázková výroba		Normální
Odpověď	Keramická výroba		Normální
Odpověď	Výroba stavebních hmot		Normální
Odpověď	Velkoobchod a distribuce		Normální
Odpověď	Maloobchod		Normální
Odpověď	Zdravotnictví		Normální
Odpověď	Ostatní		Normální
<b>Otázka</b>	<b>Spokojenost se stávajícím IS</b>		
Odpověď	Velmi spokojeni		Normální
Odpověď	Spíše spokojeni		Normální
Odpověď	Neutrální		Normální
Odpověď	Spíše nespokojeni		Normální
Odpověď	Velmi nespokojeni		Normální
<b>Otázka</b>	<b>Doba užívání</b>		
Odpověď	< 1rok		Normální
Odpověď	1 až 2 roky		Normální
Odpověď	3 až 5 roků		Normální
Odpověď	5 až 10 roků		Normální
Odpověď	více než 10 let		Normální
<b>Otázka</b>	<b>Spokojenost s implemetací IS</b>		
Odpověď	Velmi spokojeni		Normální
Odpověď	Spíše spokojeni		Normální
Odpověď	Neutrální		Normální
Odpověď	Spíše nespokojeni		Normální
Odpověď	Velmi nespokojeni		Normální



## Profil kontaktu (osoba) - dotazník

Kód profil.dotazníku . . . .  

	Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita
▶	<b>Otázka</b>	<b>datum vložení</b>		
	Odpověď	datum vložení		Nízká
	<b>Otázka</b>	<b>Pre-sales consultant</b>		
	Odpověď	Miroslava Kalčíková		Nízká
	Odpověď	Vladimír Vencálek		Nízká
	Odpověď	Mr. Tichý		Nízká
	<b>Otázka</b>	<b>Obor činnosti</b>	✓	
	Odpověď	Distribuce		Normální
	Odpověď	Výroba		Normální
	<b>Otázka</b>	<b>Sport pana ředitele</b>	✓	
	Odpověď	Golf		Normální
	Odpověď	Lyže		Normální
	Odpověď	Tenis		Normální
	<b>Otázka</b>	<b>Koníčky pana ředitele</b>	✓	
	Odpověď	Lov		Normální
	Odpověď	Literatura		Normální
	Odpověď	Historie		Normální
	Odpověď	Víno		Normální

## Profil typu Paretova analýzy (ABC)

Kód profil.dotazniku . . . . PARET... ↑

Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita	Auto.vyho...	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kont...
<b>Otázka</b>	<b>Pareto Tržby</b>			✓			
Odpověď	A (Paretova analýza)		Normální		500 000	4 000 000	2
▶ Odpověď	B (Paretova analýza)		Normální		100 000	499 999	7 ↓
Odpověď	C (Paretova analýza)		Normální		10 000	99 999	21

**Details otázky** →

Obecné **Klasifikace**

Auto.vyhodnocení kontaktu

Pole vyhodnocení záka... Prodej (CZK) ↓

Pole vyhodnocení dodav... ↓

Pole vyhodnocení kont... ↓

Min. % zodpovězený...

Vzorec počátečního data. -5R

Vzorec koncového data . 1M

Metoda vyhodnocení. . . Definovaná hod... ↓

Způsob třídění. . . . ↓

Počet desetinných míst . 0

## Karty kontaktů po doplnění profilů

### Karta kontaktu (společnost)

Otázka	Odpověď
Spokojenost s implemetací IS	Spíše spokojeni
Doba užívání	5 až 10 roků
Spokojenost se stávajícím IS	Spíše spokojeni
Převládající obor činnosti	Automotiv

### Karta kontaktu (osoba)

Otázka	Odpověď
► Koničky pana ředitele	Víno
Koničky pana ředitele	Lov
Sport pana ředitele	Tenis
Sport pana ředitele	Lyže
Obor činnosti	Distribuce
Pre-sales consultant	Miroslava Kalčíková

## První interakce

**Karta kontaktu  
(společnost)**

Tento průvodce vám pomůže vytvořit interakci a evidovat náklady, trvání a spojení s kampaní.

S kým komunikujete?  
DRIPOL,s.r.o. ↑

Jaký je typ interakce?  
E-MAIL ↑

Kód jazyka  
↑

Kdo je odpovědným prodejcem?  
JSK ↑

Popište svou interakci.  
Poděkování za účast na stánku výstavy ERP ✎

< Zpět    Další >    Dokončit    Storno

## První interakce

**Karta kontaktu  
(společnost)**



Následující pole jsou volitelná. Pokud chcete nyní svou interakci evidovat, klepněte na Dokončit.

Typ korespondence

Kdy se interakce uskutečnila?  
21.09.06

Jaký je směr průběhu interakce?  
Výstupní

Iniciováno  
Námi

Zde zadejte vyhodnocení interakce:  
velmi pozitivní

Pokus o interakci byl úspěšný.

< Zpět   Další >   Dokončit   Storno

## Vytvořená položka protokolu první interakce

Stornov...	Pokus selhal	Datum	Kód šablony interakce	Popis	Číslo kontaktu	Příloha	Kód prodejce	Trvání (min.)	Náklady (CZK)
▶		21.09.2011	E-MAIL	Poděkování za účast na stánku v...	9631		JSK	0	0,00

**Ctrl-F5**

**Karta kontaktu  
(společnost)**

## Děkovný dopis generovaný CRM

# Memo

**To:** Dripol, s.r.o.  
**From:** Jaromír Skorkovský  
**Date:** 22.09.06  
**Re:** Poděkování za účast na naší akci

---

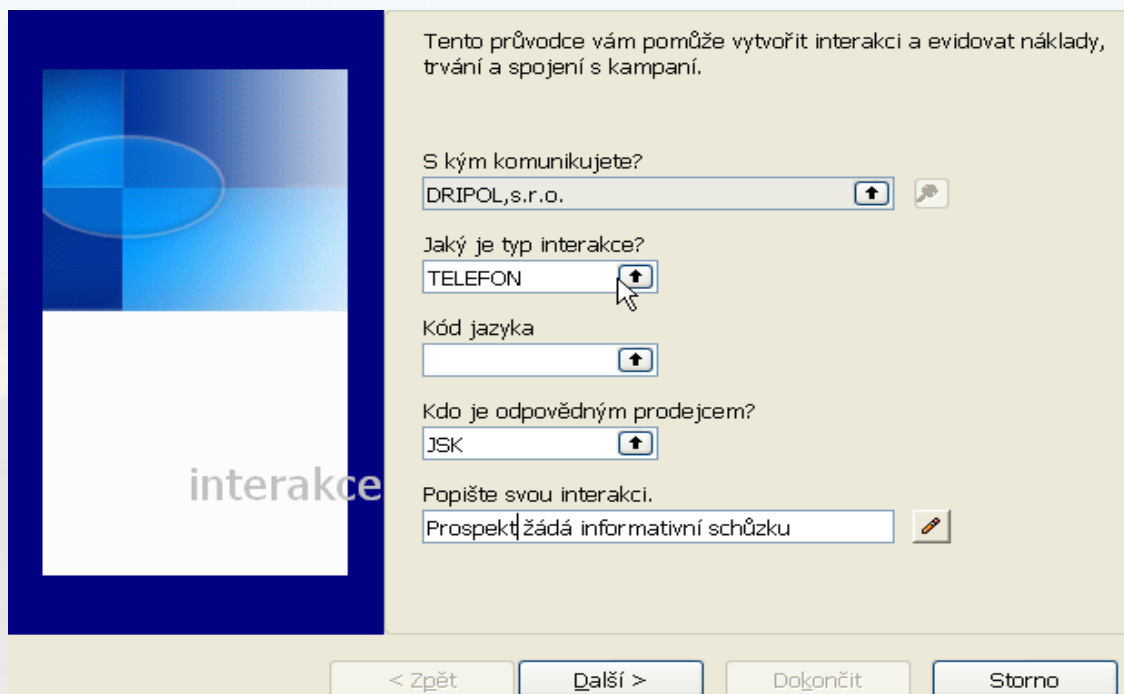
Vážený pane Pisklíku,

Velice si vážíme Vaší návštěvy na našem stánku, kde jste se tak živě zajímal o systém MS Dynamics NAV a zvláště pak o aplikaci Business Analytics.

Dovolujeme si Vás pozvat na schůzku, kde bychom Vám prezentovali funkčnost této aplikace a ukázali konkurenční výhody, které z používání takového řešení plynou

Jaromír Skorkovský

## Druhá interakce – ze strany prospektu



Tento průvodce vám pomůže vytvořit interakci a evidovat náklady, trvání a spojení s kampaní.

S kým komunikujete?  
DRIPOL,s.r.o.

Jaký je typ interakce?  
TELEFON

Kód jazyka

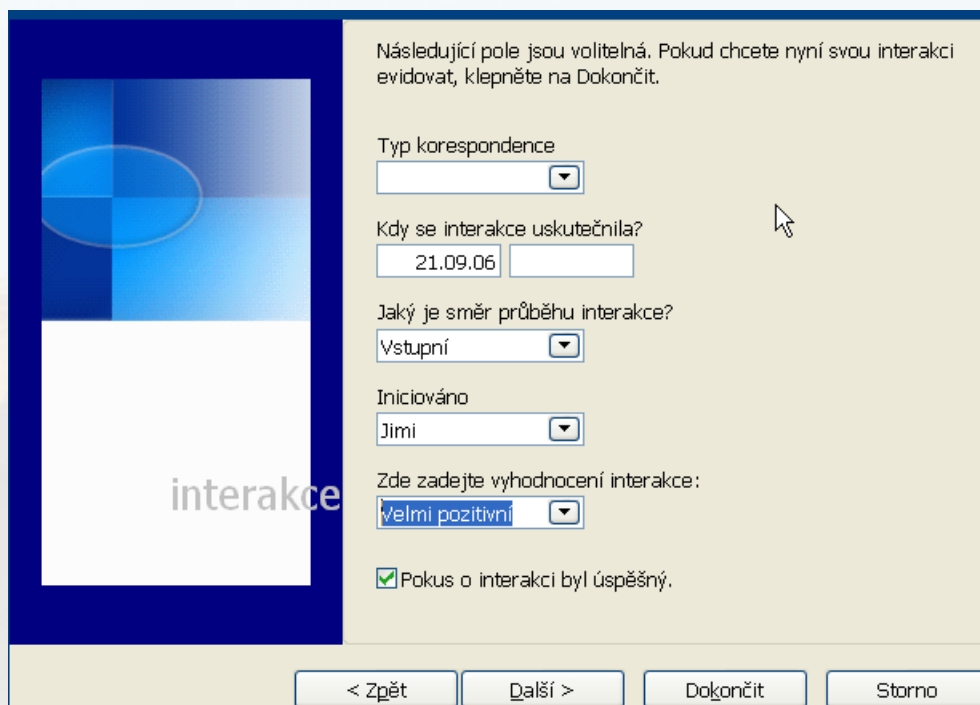
Kdo je odpovědným prodejcem?  
JSK

Popište svou interakci.  
Prospekt žádá informativní schůzku

< Zpět   Další >   Dokončit   Storno



## Druhá interakce – ze strany prospektu



Následující pole jsou volitelná. Pokud chcete nyní svou interakci evidovat, klepněte na Dokončit.

Typ korespondence

Kdy se interakce uskutečnila?  
21.09.06

Jaký je směr průběhu interakce?  
Vstupní

Iniciováno  
Jimi

Zde zadejte vyhodnocení interakce:  
Velmi pozitivní

Pokus o interakci byl úspěšný.

< Zpět    Další >    Dokončit    Storno

## Další vytvořené položky protokolu

Stornov...	Pokus selhal	Datum	Kód šablony interakce	Popis	Číslo kontaktu	Příloha	Kód prodejce
		21.09.06	E-MAIL	Poděkování za účast na stánku v...	9631		JSK
		21.09.06	TELEFON	Prospekt žádá informativní schůzku	9631		JSK

Ctrl-F5

**Karta kontaktu  
(společnost)**

Ctrl-F5

**Třetí položka po schůzce,  
Jejíž výsledek je vytvoření  
příležitosti. Je zde již náklad na cestu**

Stornov...	Pokus selhal	Datum	Kód šablony interakce	Popis	Číslo kontaktu	Příloha	Kód prodejce	Trvání (min.)	Náklady (CZK)
		21.09.06	E-MAIL	Poděkování za účast na stánku v...	9631		JSK	0	0,00
		21.09.06	SCHŮZKA	PRvní schůzka s prospektem	9631		JSK	180	1 000,00
		21.09.06	TELEFON	Prospekt žádá informativní schůzku	9631		JSK	0	0,00

## Vytvoření příležitosti u karty kontaktu

9631 DRIPOL, s.r.o. - Vytvořit příležitost

Pokud aktivujete první fázi prodejního cyklu, můžete zadat očekávané hodnoty týkající se příležitosti.

Aktivovat první fázi.

Jaká je očekávaná hodnota prodeje (CZK)?  
2 000 000,00

Jaká je šance na úspěch (%)?  
30

Jaké je předpokládané datum uzavření?  
30.10.06

Jaký je celkový rozsah hodin realizace?  
400,00

Jaký je termín zahájení?  
01.11.06

Jaký je termín dokončení?  
01.04.07



< Zpět    Další >    Dokončit    Storno


Jedna z obrazovek „wizarda“ při vytváření příležitosti



## Karta příležitosti


PR246 Prodej ERP a implementačních služeb - Karta příležitosti

Obecné


Číslo . . . . . PR246       Číslo kampaně . . . . . 



Popis . . . . . Prodej ERP a implementačních služeb      Priorita . . . . . Normální 


Číslo kontaktu . . . . . 9631       Kód prodejního cyklu . . . . . NAVI 

Jméno kontaktu . . . . . DRIPOL,s.r.o.      Stav . . . . . Probíhá 



Název společnosti kontaktu DRIPOL,s.r.o.      Uzavřeno . . . . .

Kód prodejce . . . . . JSK       Datum vytvoření . . . . . 21.09.06

Typ prodejního dokladu . . . . .       Datum uzavření . . . . . 

Číslo prodejního dokladu . . . . . 

	P... A...	Fáze a...	Fáze prodejníh...	Datum změny	Očekávané datum uz...	Předpokládaná hodnota (CZK)	Vypočtená akt.hodnota (C...	Dokončeno %	Šance na úspěch %	Pravděpodobnost %	Celkový rozsah hodin realizace	Termín zahájení	Termín dokončení
▶	✓		10	21.09.06	30.10.06	2 000 000,00	60 000,00	10	30	3	400,00	01.11.06	01.04.07

Příležitost       Funkce       Vytvořit příleži...      Nápověda

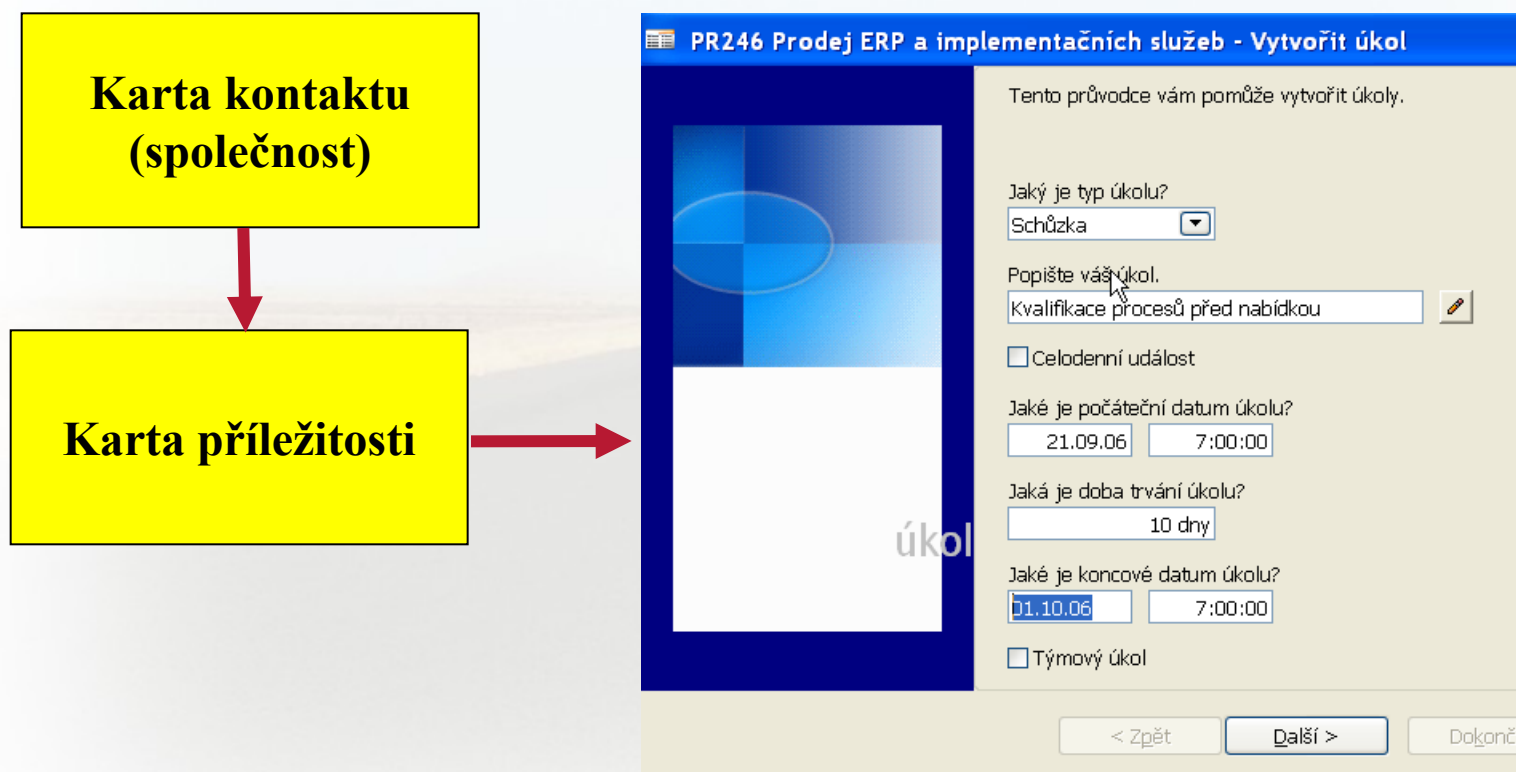
## Karta příležitosti – řádek příležitosti (část řádku)

	P... A... a...	Fáze prodejníh...	Datum změny	Očekávané datum uz...	Předpokládaná hodnota (CZK)	Vypočtená akt.hodnota (C...	Dokončeno %	Šance na úspěch %
▶	✓	10	21.09.06	30.10.06	2 000 000,00	60 000,00	10	30

Fáze	Popis	Dokončeno %
10	LEAD	10
20	QUALIFIED OPPTY	20
40	EXECUTIVE SPONSORSHIP	40
60	SOLUTION PROPOSED	60
80	SOLUTION VALIDATED	80
100	MS WIN	100

**Fáze příležitosti**

## Karta příležitosti – přiřazení úkolu



Jedna z obrazovek „wizarda“ při vytváření úkolu

## Karta příležitosti – přiřazené úkol (aktivity)

**Karta kontaktu  
(společnost)**



9631 DRIPOL, s.r.o. - Přehled úkolů

Uzavř...	Počáteční datum	Typ	Popis	P...	S...	Č.úkolů organizátora	Datum uzavření	Číslo příležitosti	Číslo kontaktu (vícenáso...	Kód prodejce
	21.09.06	Schůzka	Kvalifikace procesů před nabídkou	N...	N...	16230		PR246		JSK
	01.10.06		1.kontakt	N...	N...	16232			9631	JSK

Jméno kontaktu: DRIPOL, s.r.o.      Název společnosti kontaktu: DRIPOL, s.r.o.

Úkol      Funkce      Vytvořit úkol      Nápověda

## Postup vývoje obchodního případu (příležitosti)

PR246 Prodej ERP a implementačních služeb - Karta příležitosti

Obecné

Číslo . . . . . PR246      Číslo kampaně . . . . .

Popis . . . . . Prodej ERP a implementačních služeb      Priorita . . . . . Normální

Číslo kontaktu . . . . . 9631      Kód prodejního cyklu . . . . . NAVI

Jméno kontaktu . . . . . DRIPOL,s.r.o.      Stav . . . . . Probíhá

Název společnosti kontaktu DRIPOL,s.r.o.      Uzavřeno . . . . .

Kód prodejce . . . . . JSK      Datum vytvoření . . . . . 21.09.06

Typ prodejního dokladu . . . . .      Datum uzavření . . . . .

Číslo prodejního dokladu . . . . .

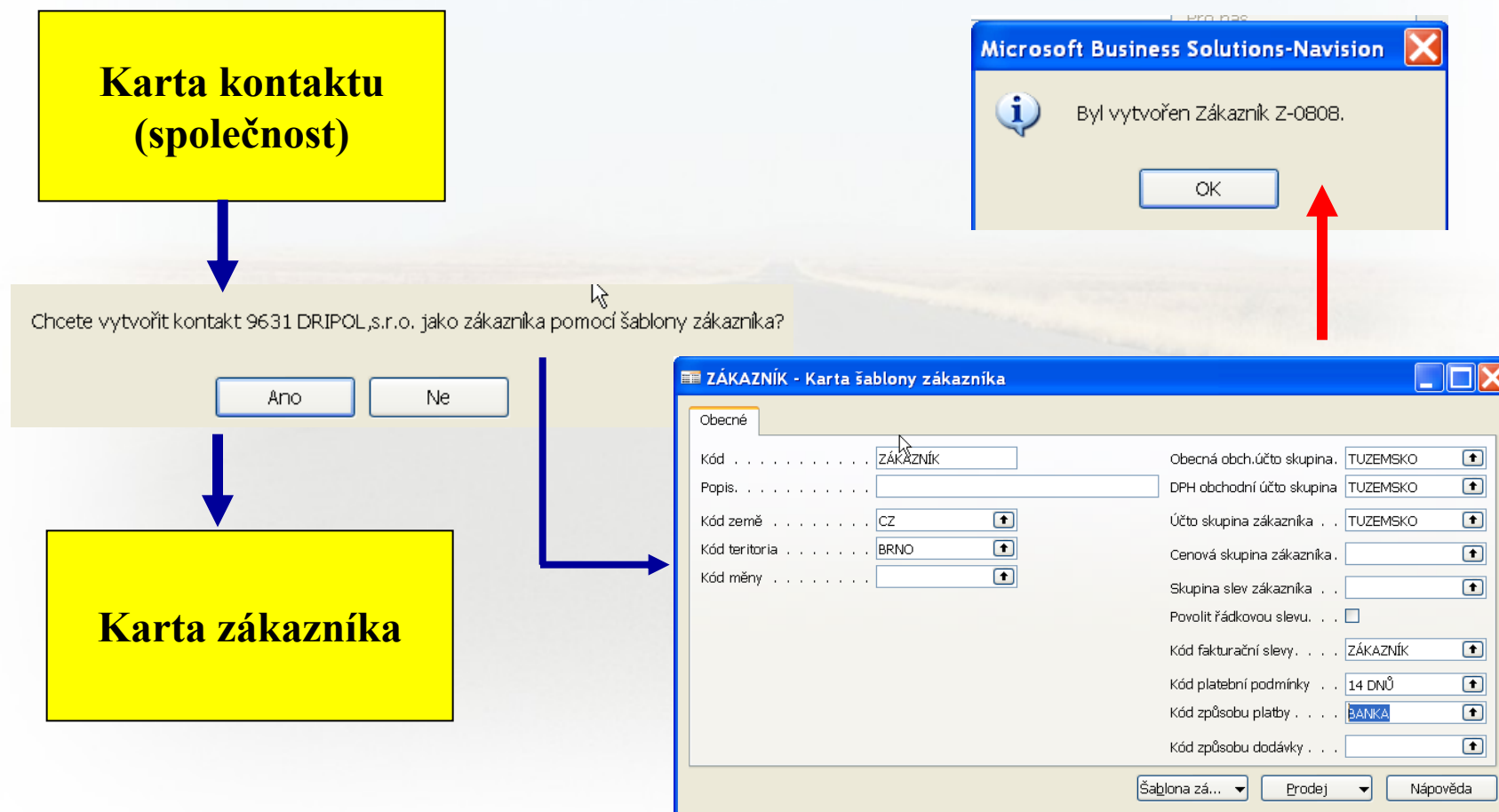
Aktivní	Provedená akce	Fáze prodejních...	Datum změny	Očekávané datum uz...	Předpokládaná hodnota (CZK)	Vypočtená akt.hodnota (C...	Dokončeno %	Šance na úspěch %	Pravděpodobnost %	Celkový rozsah hodin realizace	Te za
▶	✓ Přeskoč...	80	21.09.06	20.10.06	2 200 000,00	1 408 000,00	80	80	64	520,00	
	Aktualiz...	20	21.09.06	20.10.06	2 200 000,00	352 000,00	20	80	16	520,00	
	Aktualiz...	20	21.09.06	10.10.06	2 200 000,00	176 000,00	20	40	8	520,00	
	Další	20	21.09.06	10.10.06	2 200 000,00	176 000,00	20	40	8	520,00	
		10	21.09.06	30.10.06	2 000 000,00	60 000,00	10	30	3	400,00	

Směr postupu vývoje obchodní příležitosti

Příležitost    Funkce    Vytvořit příleži...    Nápověda



## Vytvoření zákazníka z karty kontaktu



## Karta zákazníka

**Z-0808 DRIPOL, s.r.o. - Karta zákazníka**

Obecné | Spojení | Fakturace | Platby | Dodávky | Zahraniční obchod | Commerce Portal | Shop Engine | FE

Číslo . . . . .	Z-0808	Vyhledávací název . . . . .	DRIPOL,S.R.O.
Název . . . . .	DRIPOL,s.r.o.	Saldo (CZK) . . . . .	0,00
Název 2 . . . . .		Maximální úvěr (CZK) . . . . .	0,00
Adresa . . . . .	Kulinářská 1	Kód prodejce . . . . .	JSK
Adresa 2 . . . . .		Kód account . . . . .	
PSČ/město . . . . .	602 00	Kód zóny servisu . . . . .	
Kód země . . . . .	CZ	Uzavřeno . . . . .	
Telefonní číslo . . . . .	543212345	Změněno dne . . . . .	21.09.06
Č. primárního kontaktu . . . . .			
Kontakt . . . . .			

Zákazník | Prodej | Nápověda

## Nabídka přiřazená k příležitosti

**Nabídka se dá vytvářet z oblasti**

**Prodeje a pohledávek nebo i z Karty kontaktu**

Obecné Fakturace Dodávky Zahraniční obchod E - Commerce Platby

Číslo . . . . . NB260002

Zákazník-číslo . . . . . Z-0808

Zákazník-číslo kontaktu . . . . . 9631

Zákazník-kód šablony . . . . .

Zákazník-název . . . . . DRIPOL,s.r.o.

Zákazník-adresa . . . . . Kulinářská 1

Zákazník-adresa 2 . . . . .

PSČ/město zákazníka . . . . . 602 00 Brno

Zákazník-kontakt . . . . .

Název akce . . . . . Nabídka NB260002

Datum objednávky . . . . . 21.09.06

Datum dokladu . . . . . 21.09.06

Požadované datum dodá... . . . . .

Platnost nabídky . . . . . 30.09.06

Kód prodejce . . . . . JSK

Číslo kampaně . . . . .

Centrum odpovědnosti . . . . .

Kód account . . . . . JSK

Stav . . . . . Otevřeno

Vaše reference . . . . .

Počet archivovaných verzí . . . . . 0

Informace o zákazníkovi

Zákazník

- Adresy příjemce (0)
- Kontakty (2)

Plátce

- Dostupný úvěr 0

T...	Číslo	Popis	Mn...	Kód měr... jed...	Jednotková cena bez DPH	Řádk... sleva %	Částka na řádku bez DPH	Zisk %	Záruka	Dodá
▶ Z...	NA5760	Licence Navision		MO...	1 500 000,00					
Ú...	602009	Implementační služby	400	HOD	1 000,00		400 000,00	100		

Informace o zboží

- Karta zboží (0)
- Dostupnost (0)
- Náhrady (0)
- Prodejní ceny (0)
- Prodejní řádko... (0)

**Ceny v této prezentaci jsou smyšlené a neodpovídají skutečnosti !**

## **Kampaň – nástroj pro získání nových zákazníků**

- Typ kampaně (akce, cenová úprava,...
- Cíl kampaně
- Oslovený segment a metody jeho výběru
- Hodnocení účinnosti kampaně
- Příležitosti spojené s kampaní
- Úkoly spojené s kampaní
- Aktivace cen, zaslání dopisů nebo mailů,...

## Karta kampaně

Obecné Fakturace

Číslo . . . . . KP1001

Popis . . . . . Zvýšení prodeje firmy Knihomol

Kód stavu . . . . . 5-POČÁTEK

Počáteční datum . . . . . 01.06.06

Koncové datum . . . . . 31.12.06

Kód prodejce . . . . . JD

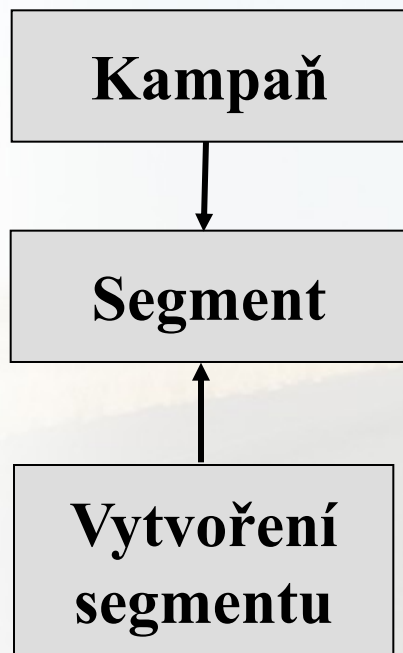
Změněno dne . . . . . 31.08.06

Aktivováno . . . . .

Kampaň    Funkce    Nápověda

Kód	Popis
1-PLÁN	Plánovaná
2-ODS	Odsouhlasená
3-INIC	Iniciovaná
4-ROZ	Rozvržená
5-POČÁTEK	Spuštěná
9-KONEC	Ukončená

## Kampaň-segment



The screenshot shows a software window titled "SRV00010 Čtenáři Knihomolu - Segment". It has three tabs: "Obecné" (selected), "Interakce", and "Kampaň".

Fields in the "Obecné" tab include:

- Číslo: SRV00010
- Datum: 30.08.06
- Popis: Čtenáři Knihomolu
- Kód prodejce: PCH
- Počet řádků: 0
- Počet akcí pro kritéria: 7

Below the form is a table with the following columns: "Číslo kont...", "T...", "Název společnosti kontaktu", "Jméno kontaktu", and "Popis". The table contains one row with a right-pointing arrow in the first column.

## Segment – záložka Interakce

Obecné	Interakce	Kampaň	
Kód šablony interakce . . .	<input type="text" value="OBCH"/> ↑	Tok informací . . . . .	<input type="text" value="Výstupní"/> ▼
Kód jazyka (výchozí) . . .	<input type="text"/> ↑	Iniciováno . . . . .	<input type="text" value="Námi"/> ▼
Předmět (výchozí) . . . . .	<input type="text"/>	Požizovací cena (CZK) . . .	<input type="text" value="8,00"/>
Příloha . . . . .	<input type="text" value="Ano"/> ...	Trvání jednotky (min.) . . .	<input type="text" value="30"/>
Ignorovat typ korespond...	<input checked="" type="checkbox"/>	Odeslat dokumenty aplik...	<input type="checkbox"/>
Typ korespondence . . . . .	<input type="text" value="Výtisk"/> ▼		

## Segment – záložka Kampaň a evidované segmenty

Obecné Interakce **Kampaň**

Číslo kampaně . . . . .

Popis kampaně . . . . .

Cíl kampaně . . . . .

Odpověď na kampaň . . .

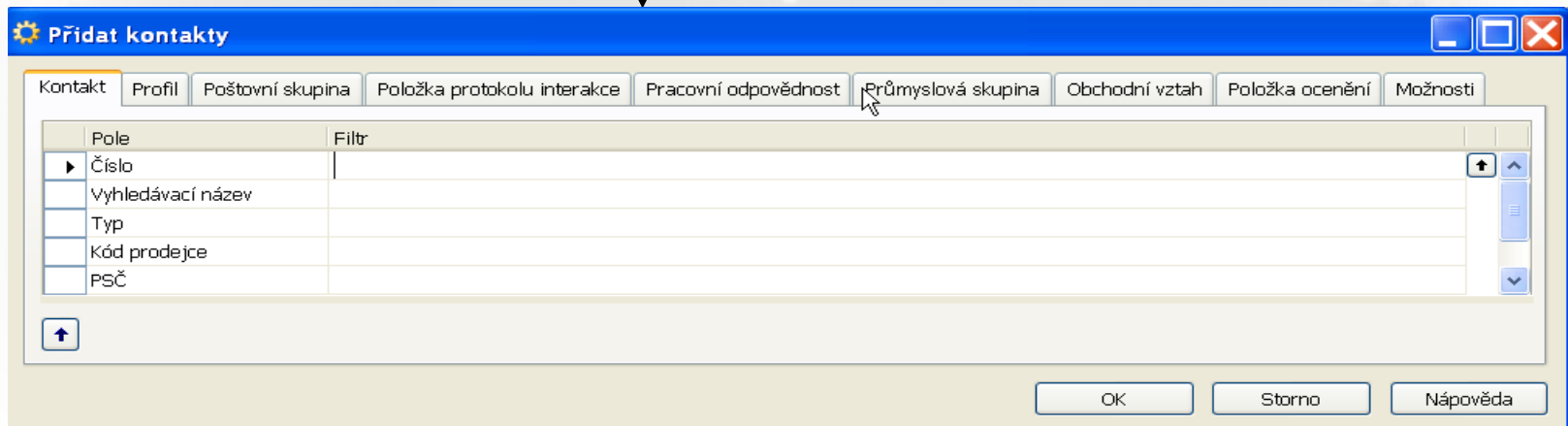
### Evidované segmenty

Číslo položky	Datum vytvoření	ID uživatele	Číslo segmentu	Popis	Počet interakcí	Počet položek k...
1	22.08.06	FUGAS	SRV10001	Zvýšení prodeje	86	1
2	22.08.06	FUGAS	SRV00001	TEST	2	1
3	22.08.06	FUGAS	SRV00008	Golf players HCP<20	2	1
4	23.08.06	FUGAS	SRV00009	Nejlepší klienti typu B	7	1



## Segment – funkce přidat kontakty

Segment



## Segment – funkce výběr profilu dle dotazníků I

Kontakt	Profil	Poštovní skupina	Položka protokolu
	Pole	Filtr	
▶	Kód profil.dotazniku	ŽÁNŘ KNIHY	
	Číslo řádku	20000	

Kód	Název	T... h... d... Součet
▶ BOAT	Knihy o lodích	S...
HISTORY	Historie	S...
HORY	Knihy o horách	S...
KUCH	Kuchařky	S...
MYTOL	Mytologie	S...
OLD TIME	Knihy o starých autech	S...
PIFPAF	Palné zbraně	S...
ZAHRADA	Zahrada	S...

Kód	Popis	Priorita	Typ kontaktu	Kód obcho
ABC	Paretova analýza	Normální	Společnosti	
KVALPŘ	Kvalifikace případu	Normální	Společnosti	POTENC
LAMPY	Typy lamp	Normální	Společnosti	
OSOBA	Obecné osobní informace	Normální	Lidé	
PORTF	Správa zákaznického portfolia	Normální	Společnosti	ZÁK
POTENCIÁL	Prodejní potenciál zákazníka	Normální	Společnosti	ZÁK
SPOKOJ	Index spokojenosti zákazníka	Normální		ZÁK
SPOLEČN...	Obecné informace o společnosti	Normální	Společnosti	
ZÁKAZNÍK	Informace o zákaznících	Normální	Společnosti	ZÁK
ŽÁNŘ KNIHY	Žánr knihy	Normální	Lidé	

## Segment – funkce výběr profilu dle dotazníků II

Obecné Interakce Kampaň

Číslo . . . . . SRV00010 Datum . . . . . 30.08.06

Popis . . . . . Čtenáři Knihomolu Počet řádků . . . . . 366

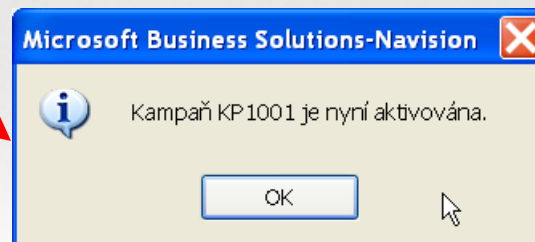
Kód prodejce . . . . . PCH Počet akcí pro kritéria . . . . . 9

Číslo kontaktu	T...	Název společnosti kontaktu	Jméno kontaktu	Popis	Kód prode...	Kód šal
▶ KT200081	↑	V...	Greg Chapman	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT200021		V...	Hans Visser	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT000145		V...	Jan Dryml	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT000146		V...	Jan Miksovsky	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT000147		V...	Jana Stoklasová	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT100212		V...	Karen Archer	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT100223		V...	Magnus Hedlund	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT200006		V...	Mark McArthur	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH
KT000149		V...	Martina Drobná	Čtenáři Knihomolu	PCH	OBCH

## Karta kampaně



**Aktivovat/Deaktivovat Prodejní ceny/řádkové slevy na kartách zboží**



## Karta zboží I

KNIHA_01	Zahrada a skalky	KNIHY	27
KNIHA_02	Řecká historie	KNIHY	1 010
KNIHA_03	Palné zbraně	KNIHY	2 027
KNIHA_04	Lodní motory	KNIHY	20
KNIHA_05	Řečtí bohové	KNIHY	23
KNIHA_06	Stará auta	KNIHY	8

Obecné Fakturace Doplnění Plánování **Zahraniční obchod** Sledování zboží Elektronické obchodování Sklad Víno

Číslo . . . . .  Vyhledávací popis. . . . .

Popis. . . . .  Zásoby. . . . .

Základní měrná jednotka .  Množ.na nák.objednávce .

Kusovník . . . . .  Množ na výr.zakázce . . .

**Prodejní ceny (jednotková cena je 200 Kč)**

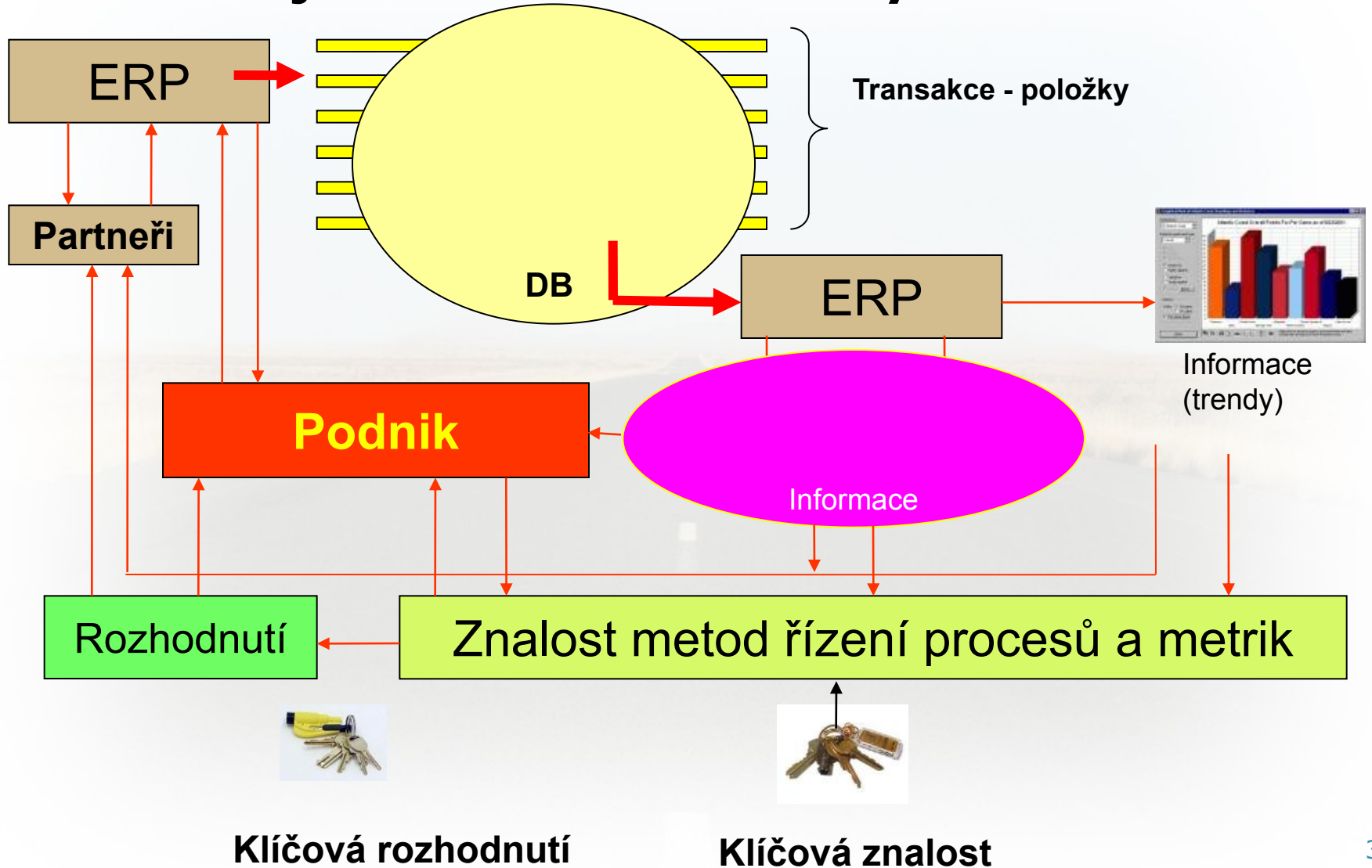
Obecné Možnosti

Filtr typu prodeje . . . . .  Filtr čísla zboží . . . . .

Filtr kódu prodeje. . . . .  Filtr počátečního data. . .

Typ prodeje	Kód prodeje	Číslo zboží	Kód měrn...	Minimální mno...	Jednotková cena	Počáteční ...	Koncové d...
Kampaň	<input type="text" value="K1001"/>	<input type="text" value="KNIHA_01"/>		0,00	<input type="text" value="170,00"/>	01.06.06	31.12.06

## Zjednodušené schéma využívání ERP



## **Hotel Savoy kdesi v neznámé zemi před zavedením CRM**



## **Klienti plní nadějí přijíždějí do Savoye, po uplatnění CRM metod**





## **Nespokojení klienti hotelů, kteří CRM podceňují a tedy i nevyužívají**





**Za pozornost Vám děkuje**

**Jaromír Skorkovský**