

solutions for your future

Future[®]
engineering



CRM a jeho možné využití

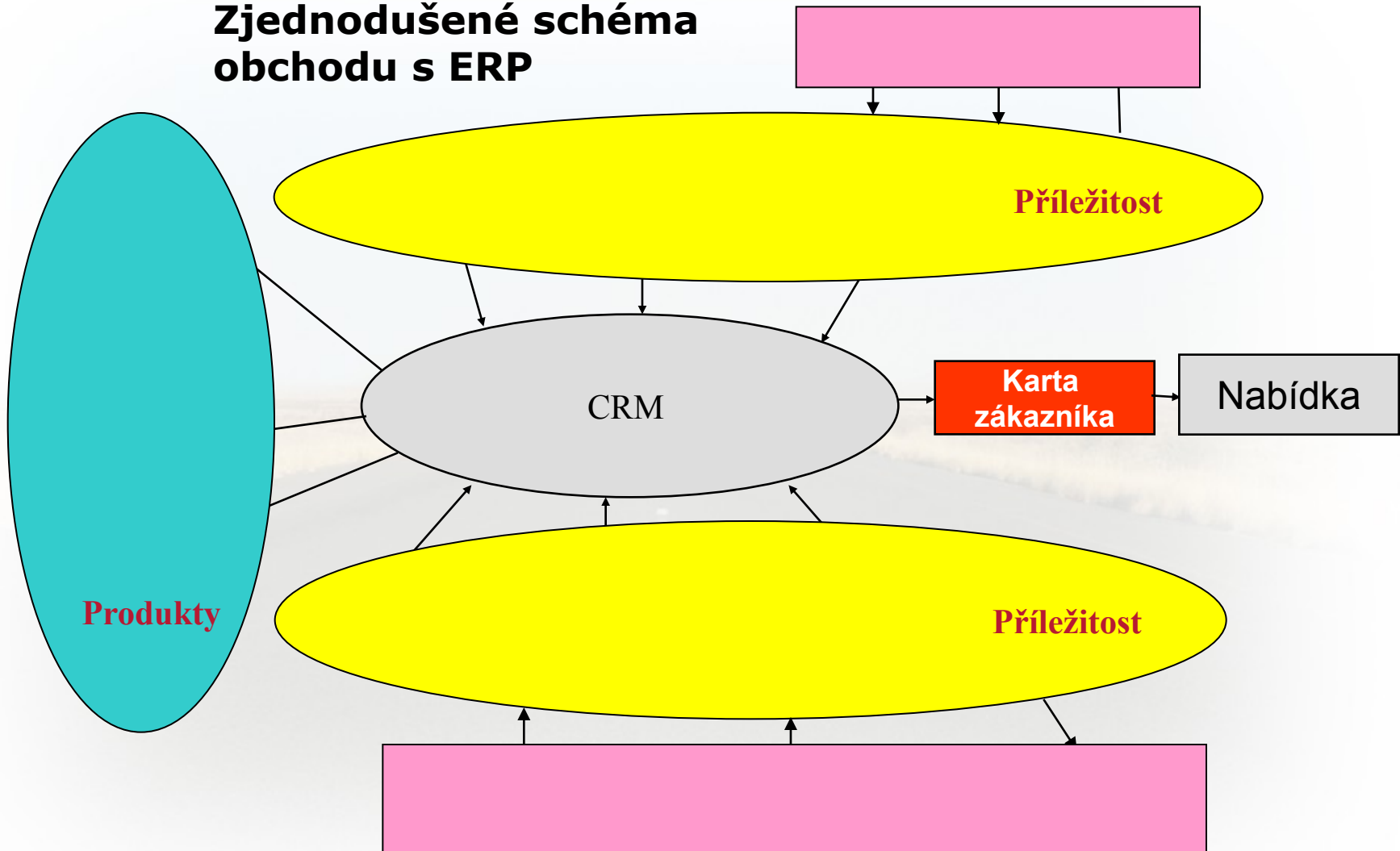
 **Ing. Jaromír Skorkovský, Csc.**



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
▶ Otázka	Převládající obor činnosti	<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
Otázka	Spokojenost se stávajícím IS		
Odpověď	Velmi spokojeni		Normální
Odpověď	Spíše spokojeni		Normální
Odpověď	Neutrální		Normální
Odpověď	Spíše nespokojeni		Normální
Odpověď	Velmi nespokojeni		Normální
Otázka	Doba užívání		
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
Otázka	Spokojenost s implemetací IS		
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
▶	Otázka	datum vložení		
	Odpověď	datum vložení		Nízká
	Otázka	Pre-sales consultant		
	Odpověď	Miroslava Kalčíková		Nízká
	Odpověď	Vladimír Vencálek		Nízká
	Odpověď	Mr. Tichý		Nízká
	Otázka	Obor činnosti	✓	
	Odpověď	Distribuce		Normální
	Odpověď	Výroba		Normální
	Otázka	Sport pana ředitele	✓	
	Odpověď	Golf		Normální
	Odpověď	Lyže		Normální
	Odpověď	Tenis		Normální
	Otázka	Koníčky pana ředitele	✓	
	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...
Otázka	Pareto Tržby			✓			
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.

Vzorec koncového data .

Metoda vyhodnocení. . . Definovaná hod... ▼

Způsob třídění. . . . ▼

Počet desetinných míst .

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

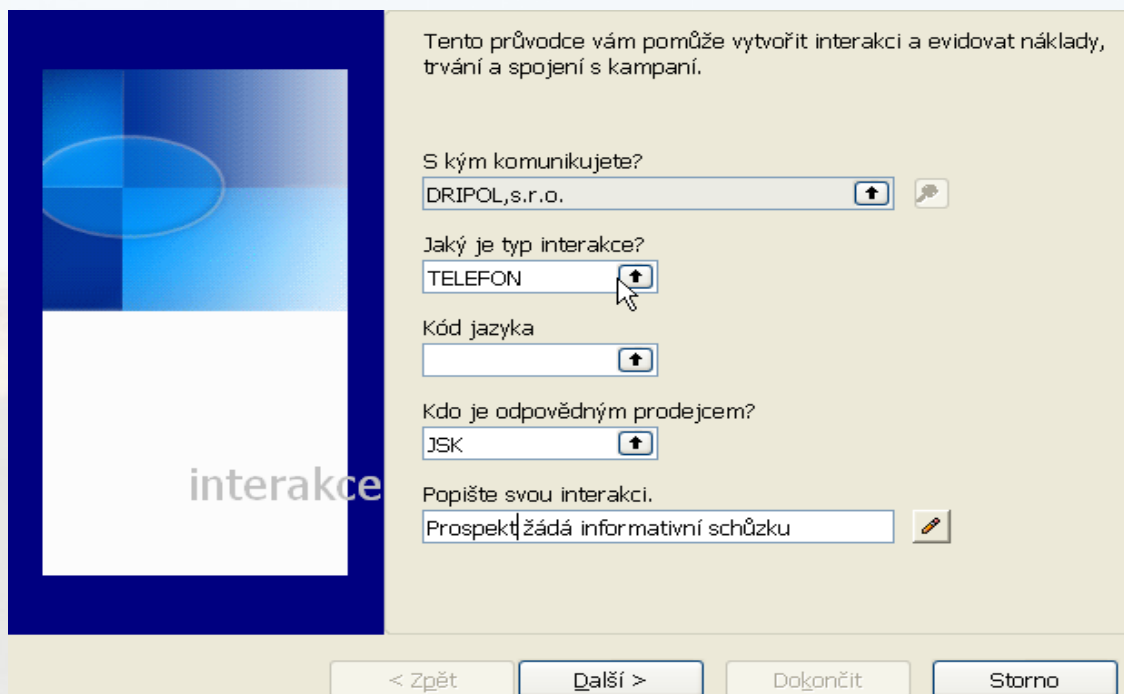
Vážený pane Pisklíku,

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

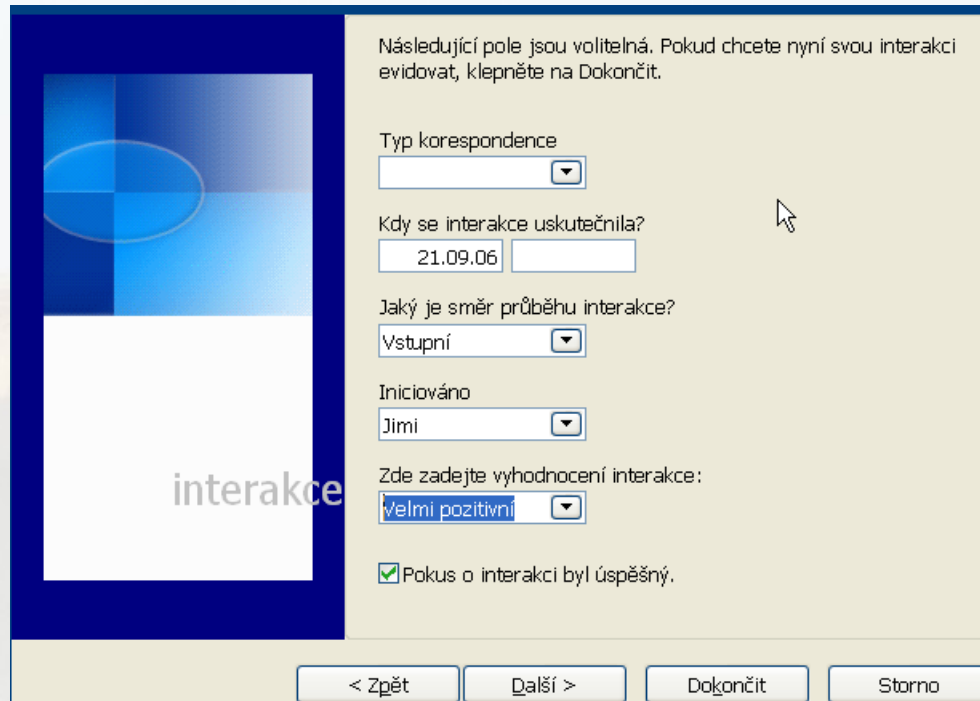
Kód jazyka

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...	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

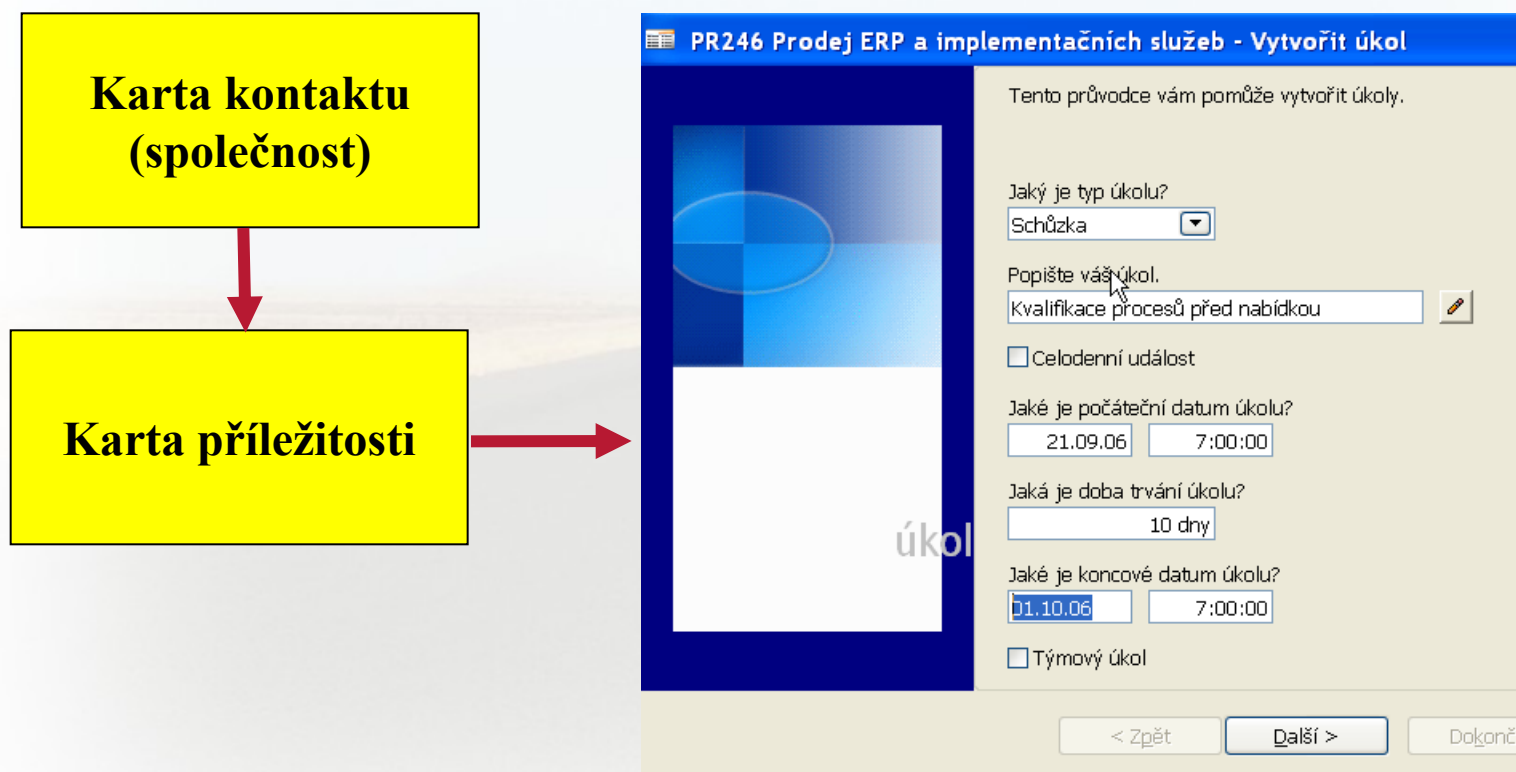
Karta příležitosti – řádek příležitosti (část řádku)

	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

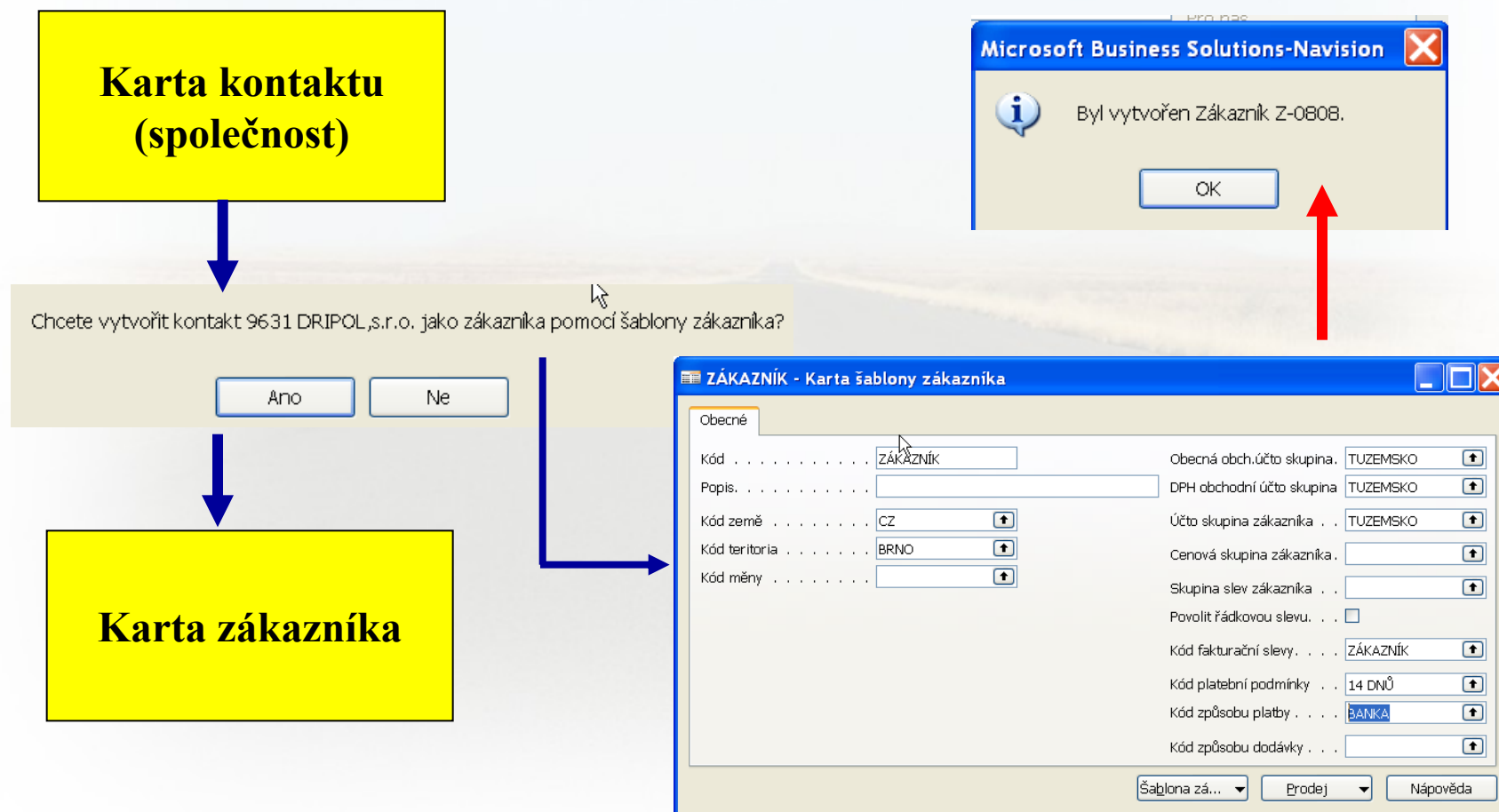
Číslo prodejního dokladu

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	<input type="text" value="Z-0808"/>	<input type="button" value="..."/>	<input type="button" value="✎"/>	Vyhledávací název	<input type="text" value="DRIPOL,S.R.O."/>
Název	<input type="text" value="DRIPOL,s.r.o."/>			Saldo (CZK)	<input type="text" value="0,00"/>
Název 2	<input type="text"/>			Maximální úvěr (CZK)	<input type="text" value="0,00"/>
Adresa	<input type="text" value="Kulinářská 1"/>			Kód prodejce	<input type="text" value="JSK"/> <input type="button" value="↑"/>
Adresa 2	<input type="text"/>			Kód account	<input type="text"/> <input type="button" value="↑"/>
PSČ/město	<input type="text" value="602 00"/> <input type="button" value="↑"/>	<input type="text" value="Brno"/> <input type="button" value="↑"/>		Kód zóny servisu	<input type="text"/> <input type="button" value="↑"/>
Kód země	<input type="text" value="CZ"/> <input type="button" value="↑"/>			Uzavřeno	<input type="text"/> <input type="button" value="↓"/>
Telefonní číslo	<input type="text" value="543212345"/> <input type="button" value="☎"/>			Změněno dne	<input type="text" value="21.09.06"/>
Č. primárního kontaktu	<input type="text"/> <input type="button" value="↑"/>				
Kontakt	<input type="text"/>				

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

Kód prodejce JD

Popis Zvýšení prodeje firmy Knihomol

Změněno dne 31.08.06

Kód stavu 5-POČÁTEK

Aktivováno

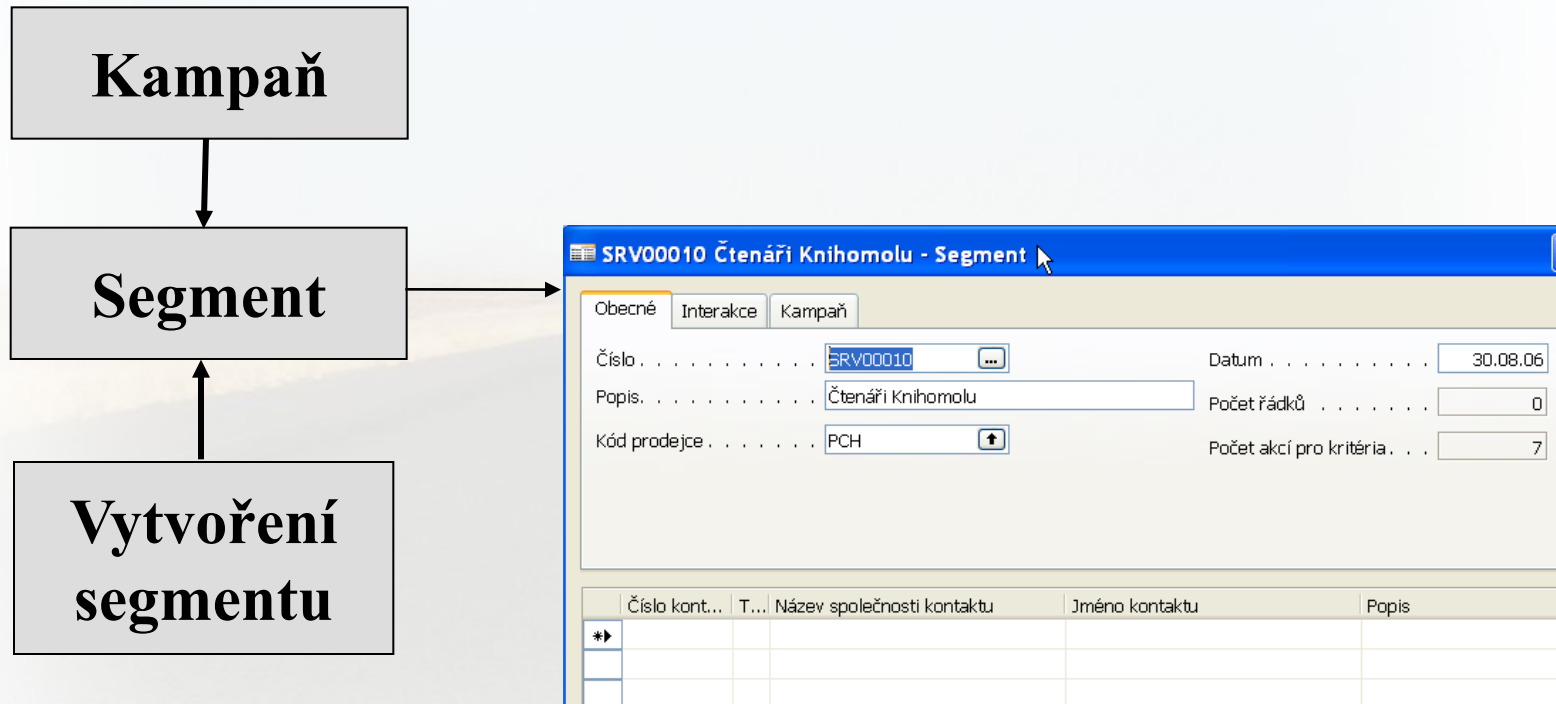
Počáteční datum 01.06.06

Koncové datum 31.12.06

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

Kampaň Funkce Nápověda

Kampaň-segment



Segment – záložka Interakce

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

Segment – záložka Kampaň a evidované segmenty

Obecné Interakce **Kampaň**

Číslo kampaně <P1001

Popis kampaně Zvýšení prodeje firmy Knihomol

Cíl kampaně

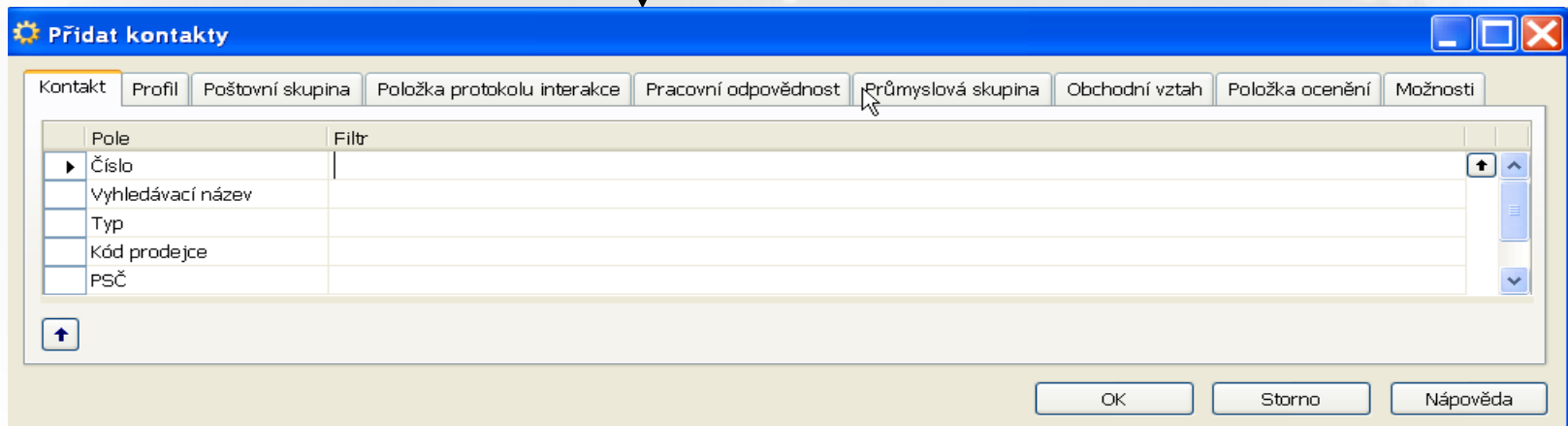
Odpověď na kampaň . . .

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

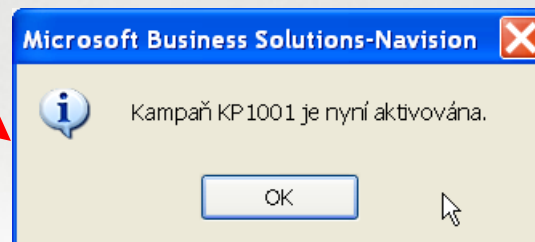
Kód prodejce PCH Počet akcí pro kritéria 9

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)

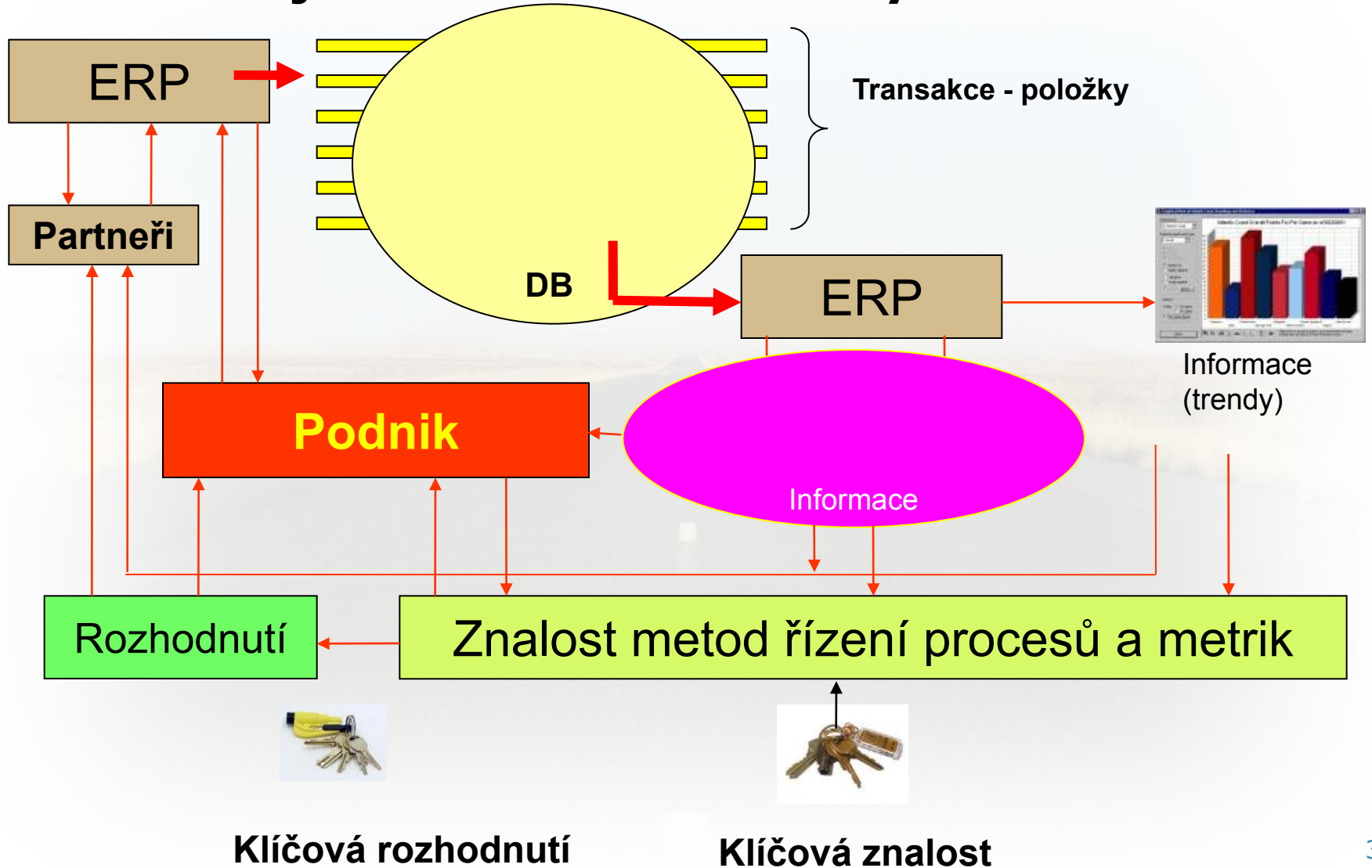
Obecné Možnosti

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