

## Příklad MS Dynamics NAV\_ CRP a Paretova analýza

Vytvořil	:	Jaromír Skorkovský, KPH, ESF, MU Brno, Czech Republic
Datum	:	8.4.2020
Důvod	:	školení, interní materiál
Databáze	:	MS Dynamics NAV 2018
Určeno pro	:	pro toho komu je to určeno (MPH_RIOP a BPH_PIS1)
Další možnost	:	Domácí studium
PWP prezentace	:	Úvod do MS Dynamics_CRM_NAV_RTC_CZ-ENG_20200402

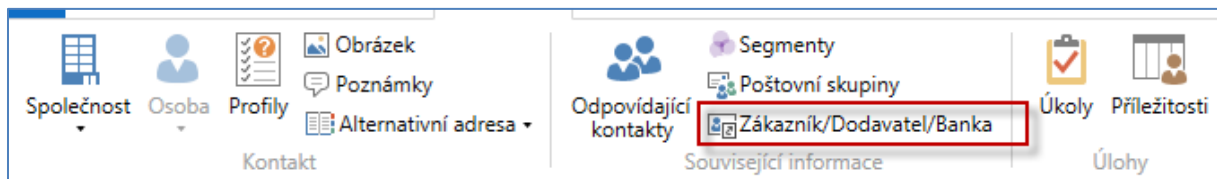
### 1. PROs

- Umožňuje sledovat vývoj obchodních případů slibných kontaktů (suspects and prospects)
- Podporuje prodejní a marketingové aktivity
- Společnost ví o všech aktivitách, jejich výsledku, nákladech a následných výnosech

### 2. CONS

- CRM software nemusí být zcela integrovaný s ERP
- Nově instalované CRM balíky jsou někdy dost složité a tím je i delší učící křivka

3. Karta kontaktu je (ale nemusí být) navázána na kartu zákazníka, dodavatele nebo banky. Ke kartě kontaktu se dostanete: Oblast->Prodej a Marketing ->Marketing->Seznamy->Kontakty. Na případně existující kartu Zákazníka /Dodavatele se dostaneme s pomocí níže vyobrazené ikony.



Tady je seznam všech kontaktů v naší databázi.

Číslo	Název	Telefonní číslo	Kód prodejce	Kód teritoria	Vyhledáv... název
KT100140	Milan Cvrkal		PK	MORAVA	MILAN CV...
KT200136	Mindy Martin		PK	CIZÍ	MINDY M...
KT100210	Stephanie Bourne		PK	MORAVA	STEPHANI...
<b>KT000041</b>	<b>BYT-KOMPLET s.r.o.</b>		PK	CIZÍ	BYT-KOM...
<b>KT000004</b>	<b>Candoxy Canada Inc.</b>		JM	CIZÍ	CANDOXY...
<b>KT000050</b>	<b>Candoxy Kontor A/S</b>		JM	CIZÍ	CANDOXY...
KT100232	Ingelise Lang		JM	CIZÍ	INGELISE L...
<b>KT000021</b>	<b>Candoxy Nederland BV</b>		JM	CIZÍ	CANDOXY...
<b>KT100003</b>	<b>Capital Office Furnishings</b>		RL	CIZÍ	CAPITAL ...
KT200126	Brandon D. Heidepriem		RL	CIZÍ	BRANDON...
KT200024	Debra E. Keiser		RL	CIZÍ	DEBRA E. K...
KT200073	Fabrizio Noriega		RL	CIZÍ	FABRIZIO

Silně vyznačené (**bold**) jsou společnosti a normálně vyznačené kontakty jsou osoby ve společnostech, se kterými jednáme.

4. Karta kontaktu typu **Společnost** se skládá z hlavičky a řádků, které reprezentují tak zvaný Profil. Interakce s kontakty jsou zobrazeny jako **položky interakce**. Může jít o schůzky, telefonáty, prezentace produktů, e-mailové zprávy (individuální nebo hromadné apod.). Karta má řadu záložek, které se týkají komunikace, segmentace na trhu nebo zahraničního obchodu. Když v rámci obchodního případu nový kontakt přesvědčíme k podpisu smlouvy a následnému obchodu, pak kartu zákazníka vytvoříme automaticky z karty kontaktu.

**KT000041 · BYT-KOMPLET s.r.o.**

**Obecné**

Číslo: KT000041      Město: Bojkovice  
 Typ: Společnost      Kód země/oblasti: CZ  
 Číslo společnosti: KT000041      Vyhledávací název: BYT-KOMPLET S.R.O.  
 Název společnosti: BYT-KOMPLET s.r.o.      Telefonní číslo:  
 Registrovaný název:      Kód prodejce: PK  
 Název: BYT-KOMPLET s.r.o.      Kód oslovení: SPOLEČNOST  
 Adresa: V.Nezvala 5      Změněno dne: 25.8.2017  
 Adresa 2:      Datum poslední interakce: 14.1.2017  
 PSČ: 687 01      Poslední datum přístupu: 14.1.2017  
 Datum dalšího úkolu:

**Řádky**

Najít    Filtr    Vymazat filtr

Otázka	Odpověď	Zodpovězených otázek (%)	Datum posled...
Sleva (%) běžný rok	Nízké využití slev		31.1.2017
Sleva (%) minulý rok	Nízké využití slev		31.1.2017
Četnost nákupů zákazníka, minu...	< 3krát ročně		31.1.2017
Četnost nákupů zákazníka, běžn...	> 3krát ročně		31.1.2017
Obrat (LM), minulý rok	Nízký (pod 1 000)		31.1.2017
Obrat (LM), běžný rok	Vysoký (přes 4 000)		31.1.2017
Zisk (LM) běžný rok	Nejlepších 25 % zákazníků		31.1.2017
Firemní vlastnictví	Neziskové organizace		31.1.2017
Počet zaměstnanců	100 až 499		31.1.2017

Nastavení dotazníků (profilů), které v závěru příkladu budeme používat pro nastavení dotazníku typu **Paretova analýza** najdeme zde: S práva->Nastavení aplikace->Marketing->Seznamy->Nastavení dotazníku. Dotazníky se aktualizují buď poloautomaticky (je nutno spustit Aktualizační dávku) nebo ručně.

**Nastavení dotazníku**

Kód	Popis	Priorita	Typ kontaktu	Kód obchodní...
KVALPŘ	Kvalifikace případu	Normální	Společnosti	POTENC
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 společ...	Normální	Společnosti	
ZÁKAZNÍK	Informace o zákaznících	Normální	Společnosti	ZÁK

K nastavení se dostaneme s pomocí **ikony ozubených kol**.

V dotaznících je řada otázek, které mají nastaveny způsoby přístupu k datům. Ručně jsou pak doplněny možné horní a dolní hranice (limity) pro vybrané hodnoty parametrů. Na dalším obrázku je vidět výšeč obrazovky jednoho z mnoha dotazníků.

Je tam zobrazena **Otázka** a množina **Odpovědí** s hraničními hodnotami a kalkulovanými poli, které představují počet kontaktů odpovídající specifikaci konkrétní specifikaci vybrané otázky. A na dalším obrázku pak detaily otázky

Typ	Popis	Více odp...	Priorita	Aut... kont...	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů
Odpověď	Střední využití slev	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	2	4	1
Odpověď	Nízké využití slev	<input type="checkbox"/>	Velmi vysoká	<input type="checkbox"/>			60
<b>Otázka</b>	<b>Obrat (LM), běžný rok</b>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Odpověď	Vysoký (přes 4 000)	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	4 001		14
Odpověď	Střední (1 000 - 4 000)	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	1 000	→ 4 000	
Odpověď	Nízký (pod 1 000)	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>		999	54
<b>Otázka</b>	<b>Obrat (LM), minulý rok</b>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

**Detaily otázky** (viz ikona Detaily otázky). Podobný princip bud použit v našem příkladu později.

**ZÁKAZNÍK · Obrat (LM), minulý rok**

Obecné

Popis:  Více odpovědí:

Klasifikace

Auto.vyhodnocení kontaktu:  Vzorec počátečního data: BR-2R+1D

Pole vyhodnocení zákazníka:  Vzorec koncového data: BR-1R

Pole vyhodnocení dodavatele:  Metoda vyhodnocení:

Pole vyhodnocení kontaktu:  Způsob třídění:

Min. % zodpovězených otázek:  Počet desetinných míst:

## 5. Dotazník (profil) pro osobu (pracovníka, zaměstnance) -> zobrazeno níže

**KT200084 · Christian Kemp**

Obecné

Číslo:  Město:

Typ:  Kód země/oblasti:

Číslo společnosti:  Vyhledávací název:

Název společnosti:  Telefonní číslo:

Registrováný název:  Kód prodejce:

Název:  Kód oslovení:

Adresa:  Změněno dne:

Adresa 2:  Datum poslední interakce:

PSČ:  Poslední datum přístupu:

Datum dalšího úkolu:

**Řádky**

Najít Filtr Vymazat filtr

Otázka	Odpověď	Zodpovězených otázek (%)	Datum posled...
Úroveň vzdělání	Bakalářské		31.1.2017
Rodinný stav	Ženatý/vdaná		31.1.2017
Koníčky	Divadlo		31.1.2017
Koníčky	Golf		31.1.2017
Pohlaví	Muž		31.1.2017

Nastavení dotazníku ▾

Kód	Popis	Priorita	Typ kontaktu	Kód obchodní...
KVALPŘ	Kvalifikace případu	Normální	Společnosti	POTENC
OSOBA	Obecné osobní informace	Normální	Lidé	

Úpravy - Nastavení dotazníku profilu - OSOBA

DOMOVSKÁ STRÁNKA AKCE NAVIGACE

Odstranit Aktualizovat Najít

Spravovat Stránka

Typ	Popis	Více odp...	Priorita	Aut... kont...
<b>Otázka</b>	<b>Pohlaví</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Odpověď	Muž	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
Odpověď	Žena	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
<b>Otázka</b>	<b>Koníčky</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Odpověď	Fotbal	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
Odpověď	Golf	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
Odpověď	Tenis	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
Odpověď	Lov	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>
Odpověď	Jiné venkovní aktivity	<input type="checkbox"/>	Nízká	<input type="checkbox"/>

Zde je možné doplnit některé volby a pak ručně na kartě kontaktu doplnit specifikace s pomocí tlačítka s třemi tečkami. Další možností je využití ikony **Profily**

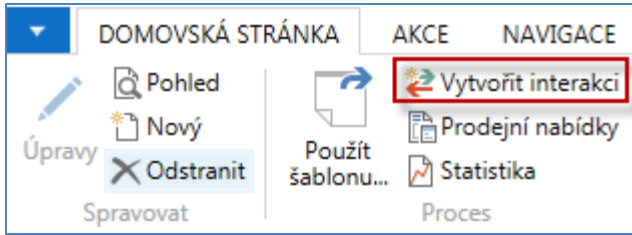


Řádky

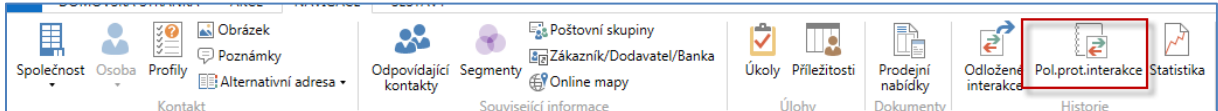
Najít Filtr Vymazat filtr

Otázka	Odpověď	Zodpovězených otázek (%)	Datum posled...
Úroveň vzdělání	Bakalářské		31.1.2017
Rodinný stav	Ženatý/vdaná		31.1.2017
Koníčky	Návrhářství		3.4.2019
Koníčky	Divadlo		31.1.2017
Koníčky	Golf		31.1.2017
Pohlaví	Muž		31.1.2017

Vytváření interakce s řídí wizardem, který se startuje pomocí ikony na pásu karet (bude provedeno ve cvičení).



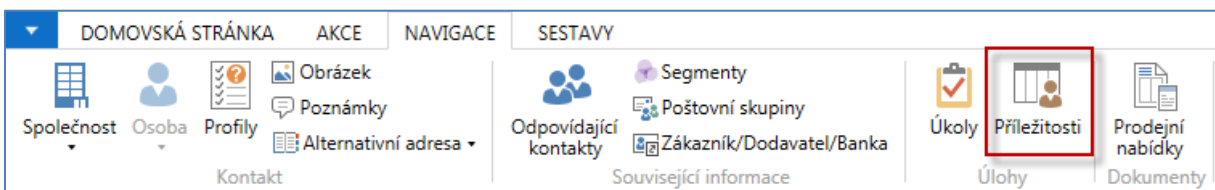
K interakcím se dostane z karty kontaktu pomocí klávesové kombinace Ctr-F7 nebo pomocí ikony.



Protokol již dříve vytvořených interakcí:

Storn...	P...	Datum	Kód šablony interakce	Popis	Pří...	Číslo kontaktu	Vyhodnocení	Náklady (LM)	Trvání (min.)	Kód prodeje	Číslo kampaně	Číslo příležitosti	Číslo položky	Po...
<input type="checkbox"/>		1.1.2016	P_DOD	Faktura 1030...		KT000007		8,00	1	PK			3	Ne
<input type="checkbox"/>		1.1.2016	P_FAKTURA	Faktura 1030...		KT000007		8,00	1	PK			56	Ne
<input type="checkbox"/>		1.1.2016	P_FAKTURA	Záloha Fakt...		KT000007		8,00	1	PK			71	Ne
<input type="checkbox"/>		1.1.2016	P_FAKTURA	Záloha Fakt...		KT000007		8,00	1	PK			72	Ne
<input type="checkbox"/>		5.1.2017	P_DOD	Objednávka ...		KT000007		8,00	1	PK			4	Ne
<input type="checkbox"/>		6.1.2017	P_DOD	Objednávka ...		KT000007		8,00	1	PK			15	Ne
<input type="checkbox"/>		7.1.2017	P_DOD	Objednávka ...		KT000007		8,00	1	PK			16	Ne
<input type="checkbox"/>		8.1.2017	P_FAKTURA	Objednávka ...		KT000007		8,00	1	PK			57	Ne

6. Další důležitou částí CRM je **Obchodní příležitost** a následné sledování průběhu obchodního případu.



Již vytvořené obchodní příležitosti, které se dají opět vytvářet s pomocí wizarda:

Číslo	U..	Datum vytvoření	Popis	Číslo kont...	Kód prodejce	Stav	Fáze akt.prode...	Číslo kampaně	Popis kampaně
PR100022	<input type="checkbox"/>	21.1.2017	Možnosti úložného prostoru	KT100140	JD	Probíhá		1	
PR100015	<input checked="" type="checkbox"/>	4.1.2017	Montáž nábytku	KT200136	PK	Výhra			
PR100019	<input checked="" type="checkbox"/>	1.1.2017	Nábytek pro konferenci	KT200136	PK	Výhra			

Příležitosti můžete vytvořit pro Prodejní příležitosti, které máte ve svých kontaktech. Všechny příležitosti musí být přiřazeny prodejci/nákupčímu a musí obsahovat kontakt.

Před vytvořením příležitostí musíte nastavit prodejní cykly příležitosti. Na již nastavené cykly se dostanete na příklad z řádků příležitosti.

Příležitosti můžete vytvořit v okně **Přehled příležitostí**. Podle toho, odkud okno **Přehled příležitostí** otevřete, zobrazí se v něm příležitosti buď pro kontakty, kampaně nebo prodejce. Následující postup ukazuje vytvoření příležitostí z karty prodejce/nákupčího.

Postup obchodníku přes naplánované etapy prodejního cyklu je řízen ikonou **Aktualizovat**. Např. ve třetím kroku je potřeba přiřadit Prodejní nabídku (viz ikona na pásu karet)

DOMOVSKÁ STRÁNKA AKCE NAVIGACE

Aktualizovat Uzávit Přidat prod.nabídku Zobrazit prodejní nabídku Tisk detailů Vytvořit příležitost Obecné

PR100022 · Možnosti úložného prostoru

Obecné

Číslo: PR100022 Číslo prodejního dokladu: 1001  
 Popis: Možnosti úložného prostoru Číslo kampaně:  
 Číslo kontaktu: KT100140 Priorita: Normální  
 Jméno kontaktu: Milan Cvrkal Kód prodejního cyklu: EX-VELKÝ  
 Název společnosti kontaktu: BYT-KOMPLET s.r.o. Stav: Probíhá  
 Kód prodejce: JD Uzavřeno:  
 Typ prodejního dokladu: Nabídka Datum vytvoření: 21.1.2017  
 Datum uzavření:

Řádky Najít Filtr Vymazat filtr

Akti...	Provedená akce	Fáze prodejní...	Popis fáze prodejního cyklu	Datum změny	Očekávané datum uz...	Předpokládaná hodnota (LM)	Vypočtená akt.hodnota (LM)	Dokončeno %	Šance na úspěch %	Pravděpodobn... %
<input checked="" type="checkbox"/>	Další	3	Prezentace produktu/seminář	28.12.2018	3.1.2019	630 000,00	198 450,00	70	45	32
<input checked="" type="checkbox"/>	Další	2	Schůzka k vyjasnění potřeb	14.12.2018	20.12.2018	5 000,00	612,50	35	35	12
<input type="checkbox"/>		1	Počáteční	24.1.2017	3.2.2017	5 000,00	25,00	2	25	1

## 7. Nastavení Dotazníku Pareto -> Správa->Nastavení aplikace->Marketing->Seznamy->Nastavení dotazníku a nový řádek.

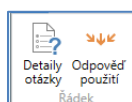
Nastavení dotazníku Typ filtrování (F3) Kód

Nebyly použity žádné filtry

Kód	Popis	Priorita	Typ kontaktu	Kód obchodních...
KVALPŘ	Kvalifikace případu	Normální	Společnosti	POTENC
PARETO	Paretova analýza	Normální	Společnosti	ZAK
OSOBA	Obecné osobní informace	Normální	Lidé	

Dotazník nastavíme takto (ikona Upravit nastavení dotazníku):

V prvním kroku nastavíme Detaily otázky s pomocí ikony **Detaily otázky**



**PARETO - Pareto**

Obecné

Popis:  Více odpovědí:

Klasifikace

Auto.vyhodnocení kontaktu:

Pole vyhodnocení zákazníka:

Pole vyhodnocení dodavatele:

Pole vyhodnocení kontaktu:

Min. % zodpovězených otázek:

Vzorec počátečního data:

Vzorec koncového data:

Metoda vyhodnocení:

Způsob třídění:

Počet desetinných míst:

Následně nastavíme tři kategorie a limity **Od-Do** a použijeme ikonu **Aktualizovat**

Funkce

Typ	Popis	Více odp...	Priorita	Aut... kont...	Od hodnoty	Do hodnoty
<b>Otázka</b>	<b>Pareto</b>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Odpověď	A	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	200 001	
Odpověď	B	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	3 001	200 000
Odpověď	C	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>		3 000

Dostaneme:

Typ	Popis	Více odp...	Priorita	Aut... kont...	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů
<b>Otázka</b>	<b>Pareto</b>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Odpověď	A	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	200 001		8
Odpověď	B	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>	3 001	200 000	12
Odpověď	C	<input type="checkbox"/>	Normální	<input type="checkbox"/>		3 000	50

A pomocí odsokou z kalkulovaného pole **Počet kontaktů** se dostaneme na příslušné kontakty a jejich profily

Sleva (%) minulý rok	Nízké využití slev	31.1.2017
Četnost nákupů zákazníka, minu...	> 5krát ročně	31.1.2017
Četnost nákupů zákazníka, běžn...	> 5krát ročně	31.1.2017
Obrat (LM), minulý rok	Nízký (pod 1 000)	31.1.2017
Obrat (LM), běžný rok	Vysoký (přes 4 000)	31.1.2017
Sleva (%) běžný rok	Střední využití slev	31.1.2017
Zisk (LM) běžný rok	Nejlepších 25 % zákazníků	31.1.2017
Firemní vlastnictví	Burza	31.1.2017
Počet zaměstnanců	1 až 99	31.1.2017
Pareto	A	3.4.2019

8. Tuto klasifikaci je možné použít např. pro segmentaci, když plánujeme pro vybrané Zákazníky/Kontakty typu **A** uspořádat golfový turnaj, kde bude po vyhlášení výsledků prezentován na příklad náš nový koncept poskytování implementačních služeb. K segmentům se dostaneme touto cestou: Marketing->Seznamy->Segmenty->Nový

SRV00001 · Golf Jinačovice

Obecné

Číslo: SRV00001 Datum: 3.12.2018

Popis: Golf Jinačovice Počet řádků: 8

Kód prodejce: JM Počet akcí pro kritéria: 1

A specifikujeme, které kontakty do segmentu přidáme

Možnosti

Povolit existující kontakty:

Doplnit společnosti:

Povolit související společnosti:

Ignorovat výjimky:

Kontakt

Zobrazit výsledky:

- X Kde Číslo je Zadejte hodnotu.
- X A Vyhledávací název je Zadejte hodnotu.
- X A Typ je Společnost
- X A Kód prodejce je Zadejte hodnotu.
- X A PSČ je Zadejte hodnotu.
- X A Kód země/oblasti je Zadejte hodnotu.
- X A Kód teritoria je Zadejte hodnotu.

+ Přidat filtr

Omezit součty na:

+ Přidat filtr

Odpověď na profil kontaktu

Zobrazit výsledky:

- X Kde Kód profil.dotazniku je PARETO
- X A Číslo řádku je 20000

+ Přidat filtr

Ok Storno

A dostaneme osm kontaktů přidaných do našeho segmentu

Číslo kontaktu	Typ koresponde...	Název společnosti kontaktu	Jméno kontaktu	Popis	Kód prodejce
KT000061		Autohaus Mielberg KG		Golf Jinačovice	JM
KT000060		Beef House		Golf Jinačovice	JM
KT000007		BYT-KOMPLET s.r.o.		Golf Jinačovice	JM
KT000044		Designstudio Gmunden		Golf Jinačovice	JM
KT000062		Hotel Pferdesee		Golf Jinačovice	JM
KT000008		J & V v.o.s.		Golf Jinačovice	JM
KT000058		Klubben		Golf Jinačovice	JM
KT000018		UNIVERSAL-TREND a.s.		Golf Jinačovice	JM

K segmentu je možné přiřadit kampaň, která se dá použít např. jako jeden z kódů specifikujícím možné slevy pro takto vybranou skupinu zákazníků (zákaznický segment).