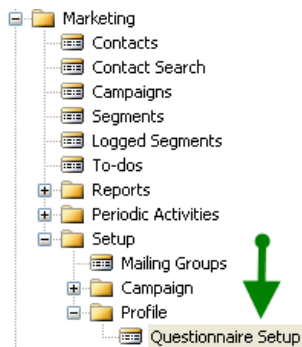


## Příklad pro cvičení – Analýzy pomocí profilů - bude sloužit i pro samostudium a bude uloženo ve studijních materiálech

Datum : 18.10.2010  
 Autor : Skorkovský  
 Důvod : doprovodný materiál ke studiu PIS2, charakter draft

- Analýza zpracovávající položky u zákazníka, ke kterému je vytvořen karta kontaktu. Půjde o automaticky se vyhodnocující dotazníky . V tomto bodě je vidět, odkud se z menu dotazníky nastavují



- Pomocí F3 se vytvoří další řádek s názvem Pareto (80|20) a zadají se řádky a kritéria pro vyhodnocení prodejů (pole Prodej (LM) v položkách zákazníka (bude nastaveno v detailech otázky) .

Code	Description	Priority	Contact Type	Business...
KAJOT	Kajot klienti	Normal	Companies	
KVALPŘ	Kvalifikace případu	Normal	Companies	POTENC
OSOBA	Obecné osobní informace	Normal	People	
<b>PARETO</b>	Pareto analýza	Normal	<b>Companies</b>	
PORTF	Správa zákaznického portfolia	Normal	Companies	ZÁK

- Dotazník nastavte pro společnosti . vyberte pomocí F6 jednu otázku (Prodejní obrat) a tři odpovědi (A,B a C). Políčko Automatické vyhodnocování se zatrhne až po zadání parametrů v detailech otázky stejně tak jako políčko pro Vícnásobné odpovědi ( i když toto políčko není nutné zatrhávat)

Profile Questionnaire C... PARETO

Type	Description	Multiple Answers	Priority	Auto Contact Classific...	From Value	To Value	No. of Contacts
<b>Question</b>	<b>Prodejní obrat</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Answer	A		Normal		800,000	6,000,000	1
Answer	B		Normal		100,000	799,999	10
Answer	C		Normal			99,999	67
Answer			Normal				

- Hodnoty obrátů nastavte do polí Od hodnoty a Do hodnoty (From value and To Value)

(např 0-99999, 100000-799999, 800000-6000000)

- Pomocí tlačítka Řádek (Line nastavte Detaily otázky) - před tím musíte na této otázce stát kurzorem. V prvním okně zadejte text, který bude charakterizovat otázku :

General Classification

Description . . . . . Prodejní obrat

Multiple Answers . . . .

5. Záložka klasifikace (zatrhnout automatické vyhodnocování, dále výběr pole, které se bude analyzovat – Prodej (LM), což je anglicky SALES(LCY) . Starting Date Formula znamená, že se budou vyhodnocovat data položek až 9 let (-9Y nebo -9Z) zpětně a skončíme v běžném měsíci (CM nebo taky BM)- podle jazyka.

General Classification

Auto Contact Classific...

Customer Class. Field . Sales (LCY) ▼

Vendor Class. Field . . . ▼

Contact Class. Field . . . ▼ Answer Points

Min. % Questions ...

Starting Date Formula . -9Y

Ending Date Formula . . CM

Classification Method . Defined Value ▼

Sorting Method . . . . . ▼

No. of Decimals . . . . . 0

6. Nastavený dotazník aktualizujeme pomocí Tlačítka Funkce a Update Classification (Aktualizovat klasifikaci). V níže uvedeném okně nastavte parametry (filtry). Pozor v tomto příkladě používám jiný kód než na předchozí stránce (pareto2), nicméně všechny nastavení jsou totožná

Profile Questionnaire Header Options

Field	Filter
▶ Code	PARETO 2
Description	
Business Relation Code	

7. Dostaneme toto okno. Pomocí F6 je pak vidět, kterých kontaktů se to týká. Z karet kontaktů můžete jít přímo na karty zákazníků a odtud na položky nebo statistiku

Profile Questionnaire C... PARE... ↑

Type	Description	Multiple Answers	Priority	Auto Contact Classific...	From Value	To Value	No. of Contacts
Question	Prodejní obrat	✓		✓			
Answer			Normal		1,000,000	6,000,000	
▶ Answer			Normal		100,000	999,999	71
Answer			Normal			99,999	71

8. Analýzy lze provádět i pro procenta kontaktů nebo procento hodnoty a místo Podeje lze vybrat jinou veličinu, která se bude aktualizovat. Najděte si již jiný nastavený dotazník v demo databázi

POTENCIÁL	Prodejní potenciál zákazníka	Normal	Companies	ZÁK
SPOKOJ	Index spokojenosti zákazníka	Normal		ZÁK
SPOLEČNOST	Obecné informace o společnosti	Normal	Companies	
▶ ZÁKAZNÍK	Informace o zákaznících	Normal	Companies	ZÁK

9. Dostaneme tuto strukturu dotazníku. Pro procenta se zde např. nastavují hodnoty :

0% -25%, 26%-75% a 76%- 100%. Dále může být nastavena i priorita. Toto pole označuje prioritu, kterou přiřazujete k odpovědi, a místo, kde by se měla zobrazit na řádcích Karty kontaktu. Existuje pět možností: Velmi nízká, Nízká, Normální, Vysoká a Velmi vysoká. Pozor- tento příklad je pro sestupně nastavenou klasifikaci . V bodě 11 uvidíte nastavenou vzestupnou klasifikaci platnou pro popis odpovědí.

Type	Description	Multiple Answers	Priority	Auto Contact Classific...	From Value	To Value	No. of Contacts
<b>Question</b>	<b>Zisk (CZK) loni</b>			✓			
Answer	Nejlepších 25 % zákazníků		Very Low (Hidden)			25	17
Answer	Středních 50 % zákazníků		Very Low (Hidden)		26	75	35
Answer	Nejhorších 25 % zákazníků		Very Low (Hidden)		76		18
<b>Question</b>	<b>Zisk (CZK) běžný rok</b>	✓		✓			
Answer	Nejlepších 25 % zákazníků		Normal			25	17
Answer	Středních 50 % zákazníků		Normal		26	75	35
Answer	Nejhorších 25 % zákazníků		Normal		76		18
<b>Question</b>	<b>Sleva (%) minulý rok</b>			✓			
Answer	Vysoké využití slev		High		5		
▶ Answer	Střední využití slev	<input type="checkbox"/>	Normal		2	4	
Answer	Nízké využití slev		Very High			1	70
<b>Question</b>	<b>Sleva (%) běžný rok</b>			✓			
Answer	Vysoké využití slev		High		5		5
Answer	Střední využití slev		Normal		2	4	1
Answer	Nízké využití slev		Very High			1	64
<b>Question</b>	<b>Obrat (CZK), běžný rok</b>			✓			
Answer	Vysoký (přes 4 000)		Normal		4,001		13
Answer	Střední (1 000 - 4 000)		Normal		1,000	4,000	
Answer	Nízký (pod 1 000)		Normal			999	57

10. Detaily jedné z otázek jsou tyto(opět pomocí tlačítka Řádek) :  
Analyzuje se běžný rok zpětně. (BD=běžný den, BR=běžný rok)

Obecné **Klasifikace**

Popis . . . . . Zisk (CZK) běžný rok

Více odpovědí. . . . .

Obecné **Klasifikace**

Auto.vyhodnocení kon...

Pole vyhodnocení zá... Zisk (CZK) ▼

Pole vyhodnocení do... ▼

Pole vyhodnocení ko... ▼ **Body odpovědi**

Min. % zodpověze... ▼

Vzorec počátečního ... BR-1R+1D

Vzorec koncového data BD

Metoda vyhodnocení. . Procento kont... ▼

Způsob třídění . . . . Sestupně ▼

Počet desetinných míst. 0

Výsledek je vždy takový, že 25 % kontaktů je v první skupině (největší zisky), 50 % je ve druhé a zbytek ve třetí skupině. Dohromady v tomto příkladu jde o 70 kontaktů, které mají na sebe navázané karty zákazníků. (70=17+25+18)

### 11. Třídění vzestupně

Kód profil.dotazniku . . . ZÁKA...									
Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita	Auto.vy... kontaktu	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů		
<b>Otázka</b>	<b>Zisk (CZK) loni</b>			✓					
▶ Odpověď	Nejlepších 25 % zákazníků		Velmi nízká (skryto)				25	19	
Odpověď	Středních 50 % zákazníků		Velmi nízká (skryto)			26	75	39	
Odpověď	Nejhorších 25 % zákazníků		Velmi nízká (skryto)			76		20	
<b>Otázka</b>	<b>Zisk (CZK) běžný rok</b>	✓		✓					
Odpověď	Nejlepších 25 % zákazníků		Normální				25	17	
Odpověď	Středních 50 % zákazníků		Normální			26	75	35	
Odpověď	Nejhorších 25 % zákazníků		Normální			76		18	
<b>Otázka</b>	<b>Sleva (%) minulý rok</b>			✓					

12. Pokud např. jednomu z kontaktů (zákazníků) z poslední skupiny prodáme zboží za milion- přesune se do vyšší skupiny a vytlačí jiný kontakt do skupiny nižší.

**Vyhodnocování podle předem nastavených dotazníků, kde se každé odpovědi přiřadí body :**

13. vybereme tento předem nastavený dotazník :

PARETO	Pareto analýza		Normální	Společnosti	
PARETO 2	Pareto 2		Normální	Společnosti	
PORTF	Správa zákaznického portfolia		Normální	Společnosti	ZÁK
POTENCIÁL	Prodejní potenciál zákazníka		Normální	Společnosti	ZÁK
<b>SPOKOJ</b>	<b>Index spokojenosti zákazníka</b>		Normální	Společnosti	<b>ZÁK</b>
SPOLEČNOST	Obecné informace o společnosti		Normální	Společnosti	
ZÁKAZNÍK	Informace o zákaznících		Normální	Společnosti	ZÁK

14. Dostaneme :

Kód profil.dotazniku . . . SPKOJ									
Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita	Auto.vy... kontaktu	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů		
<b>Otázka</b>	<b>Jak byste celkově hodnotili naš...</b>								
Odpověď	Excelentní		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Dobrý		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)						
<b>Otázka</b>	<b>Co si myslíte o kvalitě našich pr...</b>								
Odpověď	Excelentní		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Dobrý		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)						
<b>Otázka</b>	<b>Jste spokojeni s našimi služba...</b>								
Odpověď	Nadmíru spokojeni		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Spokojeni		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Nespokojeni		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Zcela nespokojeni		Velmi nízká (skryto)						
<b>Otázka</b>	<b>Využijete našich služeb někdy ...</b>								
Odpověď	Určitě		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Možná		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Nevím jistě		Velmi nízká (skryto)						
Odpověď	Určitě ne		Velmi nízká (skryto)						
<b>Otázka</b>	<b>Index spokojenosti zákazníka</b>			✓					
Odpověď	Ambasador		Vysoká		1,100				
Odpověď	Loajální		Vysoká		800	1,099			
Odpověď	V nebezpečí		Vysoká		200	799			
▶ Odpověď	Ztracený		Vysoká				199		

Pouze otázka je samovyhodnocující ! od hodnoty a do hodnoty jsou nastaveny body.

15. Body lze nastavit pouze v Detailech poslední otázky, ve které je nastavena Auto vyhodnocení a minimální % zodpovězených otázek, aby bylo možné provést hodnocení. Detaily otázky Index spokojenosti zákazníka je uveden níže. K bodům a jejich nastavení se dostane uživatel pomocí tlačítka Body odpovědi.

16. Body odpovědi, které jsou přiřazeny čtyřem otázkám v dotazníku, které nejsou samovyhodnocující

Typ	Popis	Počet ko...	Body
<b>Otázka</b>	<b>Jak byste celkově hodnotili naši společnost?</b>		
Odpověď'	Excelentní		300
Odpověď'	Dobry		200
Odpověď'	Uspokojivá		100
Odpověď'	Neuspokojivá		-100
<b>Otázka</b>	<b>Co si myslíte o kvalitě našich produktů?</b>		
Odpověď'	Excelentní		300
Odpověď'	Dobry		200
Odpověď'	Uspokojivá		100
Odpověď'	Neuspokojivá		-100
<b>Otázka</b>	<b>Jste spokojeni s našimi službami?</b>		
Odpověď'	Nadmíru spokojeni		300
Odpověď'	Spokojeni		200
Odpověď'	Nespokojeni		100
Odpověď'	Zcela nespokojeni		-100
<b>Otázka</b>	<b>Využijete našich služeb někdy v budoucnu?</b>		
Odpověď'	Určitě		300
Odpověď'	Možná		200
Odpověď'	Nevím jistě		100
Odp...	Určitě ne		-100

17. Pomocí F6 přiřadte v dotazníku těmto čtyřem otázkám nějaké kontakty:

Číslo kon...	Název společnosti kontaktu	Jméno kontaktu
KT000106	Technische Betriebe Rotkreuz	Technische Betriebe Rotkreuz
KT000143	Šablona zákazníka CP	Šablona zákazníka CP
KT100008	TelecomPetit	TelecomPetit
KT100137	Subacqua	Enrique Gil Gomez
KT100158	Woonboulevard Kuitenbrouwer	Mia Sofie Hoffritz
<b>KT100164</b>	Subacqua	Yolanda Sanchez Sanchez
KT200086	WoodImex Ltd	Frank Pellow

18. Výsledek před klasifikací bude :

Kód profil.dotazniku . . . SPOKOJ								
Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita	Auto.vy... kontaktu	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů	
<b>Otázka</b>	<b>Jak byste celkově hodnotili naši sp...</b>							
Odpověď'	Excelentní		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Dobry		Velmi nízká (skryto)				1	
Odpověď'	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Co si myslíte o kvalitě našich produ...</b>							
Odpověď'	Excelentní		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Dobry		Velmi nízká (skryto)				4	
Odpověď'	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Jste spokojeni s našimi službami?</b>							
Odpověď'	Nadmiru spokojeni		Velmi nízká (skryto)				4	
Odpověď'	Spokojeni		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Nespokojeni		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Zcela nespokojeni		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Využijete našich služeb někdy v bu...</b>							
Odpověď'	Určite		Velmi nízká (skryto)				10	
Odpověď'	Možná		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Nevim jiste		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Určite ne		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Index spokojenosti zákazníka</b>			✓				
Odpověď'	Ambasador		Vysoká		1,100			
Odpověď'	Loajální		Vysoká		800	1,099		
Odpověď'	V nebezpečí		Vysoká		200	799		
Odpověď'	Ztracený		Vysoká			199		

19. Výsledek po klasifikaci bude : (nastavte % min zodpovězených otázek na 20%) a body 300->v nastavení na 600. V tomto příkladu jsou také změněny hodnoty dosažených bodů Od hodnoty Do hodnoty.

Kód profil.dotazniku . . . SPOKOJ								
Typ	Popis	Více odpovědí	Priorita	Auto.vy... kontaktu	Od hodnoty	Do hodnoty	Počet kontaktů	
<b>Otázka</b>	<b>Jak byste celkově hodnotili naši sp...</b>							
Odpověď'	Excelentní		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Dobry		Velmi nízká (skryto)				1	
Odpověď'	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Co si myslíte o kvalitě našich produ...</b>							
Odpověď'	Excelentní		Velmi nízká (skryto)				7	
Odpověď'	Dobry		Velmi nízká (skryto)				4	
Odpověď'	Uspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Neuspokojivá		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Jste spokojeni s našimi službami?</b>							
Odpověď'	Nadmiru spokojeni		Velmi nízká (skryto)				4	
Odpověď'	Spokojeni		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Nespokojeni		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Zcela nespokojeni		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Využijete našich služeb někdy v bu...</b>							
Odpověď'	Určite		Velmi nízká (skryto)				10	
Odpověď'	Možná		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Nevim jiste		Velmi nízká (skryto)					
Odpověď'	Určite ne		Velmi nízká (skryto)					
<b>Otázka</b>	<b>Index spokojenosti zákazníka</b>			✓				
Odpověď'	Ambasador		Vysoká		800			
Odpověď'	Loajální		Vysoká		400	799		
Odpověď'	V nebezpečí		Vysoká		200	399		
Odpověď'	Ztracený		Vysoká			199		