

CRM – obchodní případy, úkolování a plánování

Martin Kubový, 12. 11. 2014

Lepší evidence Kontaktních Jednání (KJ)

- KJ = Obchodní případ (OP) – sjednocuje aktivity týkající se konkrétního obchodu a poskytuje informace o jeho vývoji a celkovém stavu.
- OP sdružuje seznam úkolů vázaných k OP a přehledně zobrazuje aktuální stav těchto úkolů a tedy i celkový stav Obchodního případu.
- Úkol – jasně vymezená aktivita v rámci OP, lze sledovat kromě obecných identifikačních údajů i stav, v jakém se úkol zrovna nachází.
 - Příklady úkolů: První kontakt, Akvizice, Zjištění potřeby, Prezentace vozu, Předváděcí jízda, Zaslání nabídky, Uzavření obchodu, Předání vozu,...
 - Stavů úkolů: Plán, Zpracováváno (již má určen čas realizace), Ukončen, Stornován

Náhled Obchodního případu

Obchodní případy: 0000343

Edítace Vztahy Funkce Akce

Název OP: Nákup Superb Garant: Vozový park - osobní: Datum aktualizace:
 Výrobce: Škoda Založil: Kubový Martin Datum vzniku: 04.11.2014 Vozový park - užitkové: Datum aktualizace:
 Stav OP: Živý Zodpovídá: Kubový Martin Původ: Vozový park: 0
 Důvod mrtvý: Vlastník: Kubový Martin Další OP (Ž/U/M): 0/0/0

Organizace: O040253 Testovací firma Kontakt: Testovič Tester
 Nová organizace: Testovací firma Jméno: Tester Příjmení: Testovič
 Telefon: 123 456 789 E-mail: test@test.cz Telefon: 666 123 456 E-mail: testovic@test.cz
 Ulice: Testovací PSČ: 12345 Ulice: Testovací PSČ: 12345
 Místo: Testov Místo: Testov
 Souhlas se zasláním obch. sdělení: Ano Souhlas se zasláním obch. sdělení: Ano
 Založení organizace Založení kontaktní osoby

Zápis z jednání: Historie jednání:
 Soukromý text: 04.11.2014 11:44:32 - Kubový Martin napsal(a):
 1.11.2014 navrženy možnosti
 04.11.2014 11:33:44 - Kubový Martin napsal(a):
 1.11.2014 poptali 2x Superb

Činnost	Plán:	Ukonč.:	Storno:	Činnost	Plán:	Ukonč.:	Storno:	Činnost	Plán:	Ukonč.:	Storno:
Akvizice	0	1	0	Nabídka fin.	1	0	0	Obecné úkoly	0	0	0
První kontakt	0	0	0	Follow up	0	0	0	Nejbližší plán:	04.11.2014 - Zkušební jízda pro zákazníka		
Zjištění potřeby	0	1	0	Nab. serv. sml.	1	0	0	Poslední ukončený úkol:	04.11.2014 - Prezentace vozu zákazníkovi		
Prez. vozu	0	1	0	Uz. prodeje	1	0	0				
Zkuš. jízda	1	0	0	Předání vozu	1	0	0				
Nabídka NV	1	0	0	Vazba zák.	0	0	0				
Výkup OV	0	0	0	Archiv:	0/0/0						

1. formulář Úkol

Vztahy

- Dokumenty
- Kniha jízd
- Kontakty vyřazené
- Nabídky prodeje NV
- Objednávky prodeje NV
- Organizace vyřazené
- Parametry události
- Platnost pro pořadače
- Předchozí událost
- Prodejní zakázka
- Věrnostní program

Oblast ukazující seznam úkolů, jejich stav a další podrobnosti o zobrazeném Obchodním případě. Je zde rovněž možné úkoly zakládat a dále s nimi pracovat.

Jednodušší správa Úkolů

- Jeden či více úkolů je možné v případě potřeby přesunout na jiný OP, anebo rovnou založit nový OP.
- Úkoly mohou vznikat z několika zdrojů:
 - Automaticky z HeG – např. uběhly dva roky od poslední kontroly před STK
 - Z externích zdrojů mimo HeG – např. Formulář vyplněný zákazníkem na webu nebo Z doručeného emailu – viz další prezentace
 - Ručně – přímé založení úkolu
 - Ručně – z formuláře Obchodního případu
- Funkce, která zajišťuje automatický vznik úkolů z HeG může být zaregistrována nad jakoukoliv třídou dokladů. Úkoly tedy mohou vznikat z libovolných dat v systému.

Šablona pro úkoly dle vlastníka

Úkoly dle vlastníka						
Ukonč. plán:	Název:	Stav:	Ukonč. real.:	Zaháj. plán:	Číslo úk.:	Porada:
Vlastník: Bradáč Pavel						
11.07.2014	Předání vozu zákazníkovi kytku pro manželku	2	17.06.2014		0000190	
10.07.2014	Zkušební jízda pro zákazníka Sem zadejte text	2	17.06.2014	10.07.2014	0000163	
30.06.2014	Nabídka NV pro zákazníka Nabídka	1		30.06.2014	0000183	
20.06.2014	Zkušební jízda pro zákazníka Octavia	2	17.06.2014	20.06.2014	0000189	
	Zkušební jízda pro zákazníka	2	17.06.2014		0000178	
	Návštěva servisu Zajištění STK	0		01.07.2014	0006558	
	Návštěva servisu servisní prohlídka 2. roční	0		03.07.2014	0006561	
	Návštěva servisu Ilong	0		01.07.2014	0006563	
	Zkušební jízda pro zákazníka	2	17.06.2014		0000174	
	Výročí prodeje vozu	3	20.06.2014	18.05.2014	0003886	

Nad pořadači s úkoly lze aplikovat různé šablony, zobrazující filtrovaná data dle různých parametrů.
V příkladu je uvedena šablona s úkoly pro jednoho vlastníka.

Plánovací kalendář

- Pro práci s jednotlivými úkoly lze v IS Helios Green (HeG) využívat Plánovací kalendář.
- Plánovací kalendář přehledně ukazuje, který úkol je naplánován na jaký den a hodinu. Zároveň umožňuje jednoduše přetažením ze seznamu úkolů plán vytvářet či měnit.
- Vedoucí pracovník má k dispozici jednak svůj kalendář, jednak má možnost pracovat i s kalendáři svých podřízených.
- Kalendáře je možné synchronizovat se standardními emailovými klienty.

Náhled Plánovacího kalendáře

The screenshot shows a 'Schedule' window with a calendar grid. The grid is organized by days of the week (středa, čtvrtek, pátek) and time slots (07 to 18). Tasks are listed in blue boxes within the grid cells. A task 'Zpětná vazba na nabídku' is highlighted in blue. A red box highlights a task list at the bottom of the window.

O	R	X	+	X	#	Stav	Dat. Pl. řešení	Zodpovídá	Řešitel	Druh	Název	Organizace
O		X	+	↗	0000123	Zpracováno	5.11.2014 12:30	Kubový Martin	Kubový Martin	2 - Zpětná v...	Zpětná vazba na nabídku	NESPECIFIKOVANÝ
O		X	+	↗	0000122	Zpracováno	6.11.2014 13:43	Bradáč Pavel	Bradáč Pavel	2 - Zpětná v...	Zpětná vazba na nabídku	1CAR, s.r.o.

Seznam úkolů, které lze přetažením vkládat přímo do kalendáře. Zde je možné opět jednoduše úkoly přesouvat nebo prodlužovat či zkracovat potřebný čas na jejich realizaci a lze je zde také vyřešit či stornovat.

Praktická ukázka

Martin Kubový, kubovy@infonova.cz