

# Generování CRM úkolů

Pavel Bradáč, 12. 11. 2014

# CRM úkoly - vlastnosti

- CRM úkol = impuls k vykonání konkrétní činnosti prodejcem
- Rámec CRM úkolu pokrývá jak evidenci, že je třeba „něco“ udělat, tak úsilí, které bylo vynaloženo k jeho splnění. Informuje také o výsledku jeho řešení
- Zakládání CRM úkolů je maximálně jednoduché, není třeba vyplnit NIC navíc
- CRM úkoly jsou vytvářeny pomocí libovolného počtu funkcí, každá funkce má správcovsky definovatelný specifický předpis, jakými daty bude naplněn formulář úkolu



# Generování CRM úkolů

## ■ „Důvody“ pro vytvoření CRM úkolu:

### ■ V rámci Helios Green:

- Uplynul X-tý rok od prodeje vozu
- Zákazník přijel poprvé na servis
- Blíží se termín STK
- Doručená SMS od zákazníka

### ■ V rámci Obchodních případů:

- Akvizice zákazníka
- Předváděcí jízda
- Nabídka vozu
- Zjištění zpětné vazby na předanou nabídku
- Kontakt před dodáním vozu
- Předání vozu

### ■ Formuláře vlastních a externích WWW:

- Poptávka po inzerovaném vozidle
- Poptávka po koupi ND
- Kontakt typu „napište nám“
- Poptávka po pracovní pozici

### ■ Emaily:

- „info“ schránka
- Specifický odesíatel (např. dodavatel)
- Inzertní server (poptávka)
- Email pro založení CRM úkolu



# Webový formulář

## NAPIŠTE NÁM

Napište nám, nebo nám zavolejte na číslo 266 015 111.

\*povinná pole

Jméno\*: **Name** → ZBYNEK

Příjmení\*: ZBYNEK BYMA

Firma:

Region\*: **Region** → Moravskoslezský kraj

Telefon\*: **Phone** → 605876507

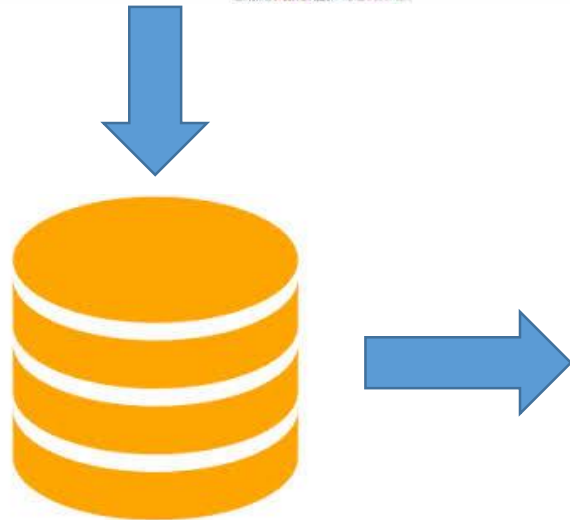
IČ: 62324764

E-mail\*: **Email** → Byma@seznam.cz

Předmět\*: **Message** → Stroje Caterpillar

Vaše zpráva\*: Dobrý den minulý týden jsem si dovezl z Německa teleskopický nakladač TH Caterpillar330B r.v.2007 YG5000000TRG00488 A potřeboval bych k tomu

Opište následující kód\*: xp7wz5



The screenshot shows a CRM interface with a form for 'P-Z - napište nám'. The form fields are populated with data from the web form, with arrows pointing to each field:

- Name** points to the name fields (ZBYNEK, BYMA).
- Email** points to the email field (Byma@seznam.cz).
- Region** points to the region field (Moravskoslezský kraj).
- Phone number** points to the phone field (605876507).
- Message** points to the message text area.

The interface also shows a 'Vztahy' (Relationships) sidebar on the right and a 'Poznámka' (Note) field at the bottom.

# HeG a Obchodní případ

**Obchodní případy: 0000343**

**Vozidlo: 2AU8975 Multivan 2.5 TDI 75 kW Automat**

**CRM Úkoly obchodních případů: Kontakt před dodáním**

**Formulář**   **Obrazové přílohy**   **Nepoužité atr.**   **UDA**

Číslo: 0000113   Datum pořízení: 29.10.2014   Stav: **Plán**

Druh úkolu: **5 - Kontakt před dodáním**   Typ úkolu:   Priorita:

Název: Kontakt před dodáním

Organizace: 004137   2N TELEKOMUNIKACE a.s.

Kont. osoba:

OP: OP00033   dfgdrt heth dr

Zodpovídá: Bradáč Pavel   Řešitel: Bradáč Pavel

Vozidlo:

Model: 3T4112   SUPERB GL ACT TD 77/1.6 ...

Zakázka: 01101000005   2N TELEKOMUNIKACE a.s.

Zahájení:   Ukončení:

Plán:   Realita:

Poznámka: Naplánujte kontakt před dodáním vozu objednaného 29.10.2014

# Doručený email

FW: www.dasweltauto.cz - kontakt - Message (HTML)

File Message

Ignore X Junk Delete Reply Reply All Forward Meeting IM More

Move to: ? Team E-mail Reply & Delete To Manager Done Create New

Rules OneNote Mark Unread Categorize Follow Up Translate Find Related Select Zoom

From: Petr Kolář [mailto:petr.kolar@dasweltauto.cz]  
To: Petr Kolář [mailto:petr.kolar@dasweltauto.cz]  
Cc: Petr Kolář [mailto:petr.kolar@dasweltauto.cz]  
Subject: FW: www.dasweltauto.cz - kontakt

**From:** petr.kolar@dasweltauto.cz [mailto:petr.kolar@dasweltauto.cz]  
**Sent:** Monday, September 29, 2014 10:44 PM  
**To:** petr.kolar@dasweltauto.cz  
**Subject:** www.dasweltauto.cz - kontakt

Návštěvník serveru [www.dasweltauto.cz](http://www.dasweltauto.cz) projevil zájem o vámi nabízené vozidlo Volkswagen Multivan 2.5 TDI 75 kW Automat. (VIN=WV2ZZZ70Z1H077864)

**Kontaktní údaje:**  
**Jméno, Příjmení:** Petr, Kolář  
**Tel.:** 777946024  
**Využije protiúčt:** ne  
**Zájem o Záruku Das WeltAuto:** ne  
**Zájem o leasing nebo úvěr:** ne  
**Email:** [petr.kolar@dasweltauto.cz](mailto:petr.kolar@dasweltauto.cz)  
**Poznámka odesílatele:** Dobrý den, nabízím 120 000,- Kč. Děkuji za odpověď. PK

[karta vozu](#)



CRM Úkoly obecné: Email poptávka DasWeltAuto

Editace Vztahy Funkce Akce

Standard Atr. k použití

Číslo: 10 Stav: Plán

Priorita úkolu: Typ úkolu:

Název: Email poptávka DasWeltAuto

Jméno: Petr Příjmení: Kolář

Email: colas@gmail.com Telefon: 777946024

Zadavatel:

Firma: Kolář Petr IČ:

Organizace:

Kraj:

Uvedený Model: Volkswagen Multivan 2.5 TDI 75 kW Automat

Model vozu:

Uvedený vůz: VIN=WV2ZZZ70Z1H07786

Vozidlo: WV2ZZZ70Z1... 2AU8975 Multivan 2.5 TDI 75 kW...

Pobočka:

Pořízeno: 06.11.2014 Ukončit do:

Předmět: Návštěvník serveru www.dasweltauto.cz<http://www....

Řešitel: Bílek Pavel

Vlastník: Freiman ml. Petr

Je dotaz relevantní?:  Ano

Zpráva

Dobrý den, nabízím 120 000,- Kč. Děkuji za odpověď. PK

# Shrnutí a praktická ukázka

- Změna systému práce prodejců
- Jednoznačná kontrola stavu řešení jednotlivých úkolů
- Možnosti konstrukce WF procesů zajišťující termíny reakcí a vyřešení CRM úkolů
- Cílené plánování z pohledu marketingu, kontrola nad jednotlivými fázemi prodeje a zajištění získání zpětné vazby
- Možnost strukturovaného úkolování i formou odeslání emailu

Praktická ukázka 1  
Praktická ukázka 2



Děkuji vám za pozornost

Pavel Bradáč, [bradac@infonova.cz](mailto:bradac@infonova.cz)