

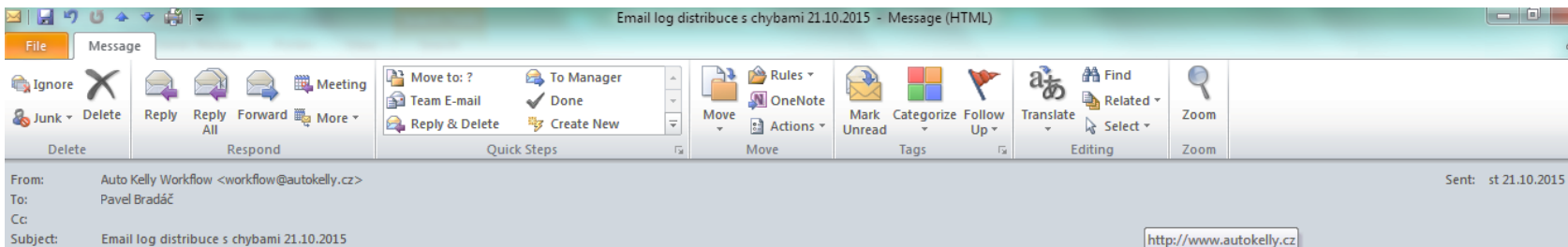
CRM: novinky v oblasti péče o zákazníky

Pavel Bradáč, 12. 11. 2015

Hromadné zpracování ISDOC

- ISDOC = standard výměny faktur došlých mezi ERP
- 6 implementací za poslední rok
- Zpracování adresáře, kde jsou umístěny doručené ISDOC soubory
- Pro každý typ faktury:
 - lze zvolit pořadač, kam se bude importovat
 - lze určit „zpracovatele“, který zpracuje „nadstandardní“ data
 - lze ukládat přílohy do samostatného DV a EDM pořadače
- Umíme i „import“ faktury vydané z dílčích systémů
- Při chybách funkce informuje emailem o důvodu

WF monitoring průběhu distribuce dokladů



Chybové hlásky auditlogu z el. distribuce dokladů

TYP	Pořadač	Název pořadače	Kdy	Reference dokladu	Chyba
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000040	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000138	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000139	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000175	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
FV	10191	FV ostatní	20.10.2015	5015901092	E-mail se nepodařilo odeslat na následující adresy. Komu: "" <tomas.vacek@autokelly.cz>, Kopie: , Slepá kopie: "" <lenka.vejrostopova@autokelly.cz>, Předmět: 'Fakturace Auto Kelly a.s.', Zpráva: "Mailbox unavailable. The server response was: 5.1.1 <tomas.vacek@autokelly.cz> User unknown; rejectingChyba během sestavování e-mailu nebo v akcích po jeho odeslání.E-mail se nepodařilo odeslat na následující adresy. Komu: "" <tomas.vacek@autokelly.cz>, Kopie: , Slepá kopie: "" <lenka.vejrostopova@autokelly.cz>, Předmět: 'Fakturace Auto Kelly a.s.', Zpráva: "Mailbox unavailable. The server response was: 5.1.1 <tomas.vacek@autokelly.cz> User unknown; rejecting
FV	10191	FV ostatní	20.10.2015	5015901093	E-mail se nepodařilo odeslat na následující adresy. Komu: "" <ladislav.tom@autokelly.cz>, Kopie: , Slepá kopie: "" <lenka.vejrostopova@autokelly.cz>, Předmět: 'Fakturace Auto Kelly a.s.', Zpráva: "Mailbox unavailable. The server response was: 5.1.1 <ladislav.tom@autokelly.cz> User unknown; rejectingChyba během sestavování e-mailu nebo v akcích po jeho odeslání.E-mail se nepodařilo odeslat na následující adresy. Komu: "" <ladislav.tom@autokelly.cz>, Kopie: , Slepá kopie: "" <lenka.vejrostopova@autokelly.cz>, Předmět: 'Fakturace Auto Kelly a.s.', Zpráva: "Mailbox unavailable. The server response was: 5.1.1 <ladislav.tom@autokelly.cz> User unknown; rejecting
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000176	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000177	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000178	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000179	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10253	DO ostatní	20.10.2015	5151000181	Není zadán vztah: Bankovní spojení plat. příkaz
Dobropis	10367	DO Pardubice_TUZ	20.10.2015	2455105868	Není zadán atribut: Ulice



WF – schvalování faktur a objednávek

- Nová třída pro definici TYPU skupiny faktur došlých
 - Definovaný finanční limit platnosti
 - Pro každou fázi (likvidace – schvalování – akceptace) lze definovat konkrétního zaměstnance, nebo WF roli, kde je více zaměstnanců
 - Výběr konkrétního zaměstnance z množiny možných dle shody s útvarem

Typy a limity faktur

Záznam Základní operace Vztahy

Typy a limity faktur 1 - 35 / 44

Reference subj	Název subjektu	Limit	Akceptuje-Název	Schvalovatel-Název role	Likviduji
A Začíná na	A Začíná na	= Stejně	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na
01	Kurzy Jazykové		WF FP - Finanční a personální ředitel	WF FP - Finanční a pers...	2000
02	Úpravy HeG dílčí	20 000,00	WF FP - Ředitel úseku	WF FP - Ředitel úseku	2000
02a	Úpravy Heg rozsáhlejší	80 000,00	WF FP - Finanční a personální ředitel	WF FP - Ředitel úseku	2000
03	Právní služby AK Jansta Kostka dílčí	10 000,00	WF FP - Ředitel úseku	WF FP - Ředitel úseku	2000
03a	Právní služby AK Jansta Kostka roz...	50 000,00	WF FP - Finanční a personální ředitel	WF FP - Ředitel úseku	2000
14	veškerá fakturace od SIXT GMBH		WF FP - Obchodní ředitel půjčovny	WF FP - Schvalovatel...	2000
18	povinné ručení a havarijní pojištění...		WF FP - Provozní (technický) ředitel	WF FP - Referent správy	3300
19	opravy a servis[při 100% přefaktur...	20 000,00	WF FP - Vedoucí technik	WF FP - Technik	3200
21a	opravy a servis vozidel	50 000,00	WF FP - Provozní (technický) ředitel	WF FP - Vedoucí technik	3200
29	Revenue split		WF FP - Obchodní ředitel půjčovny	WF FP - Obchodní ředit...	2000
32	Dobropisy k Fakturám přijatým				2000
34	Faktury půjčovna 4000-4399		WF FP - Obchodní ředitel půjčovny	WF FP - Schvalovatel...	2000

Typy a limity faktur: opravy a servis vozidel

Editace Vztahy Akce

Reference/název: 21a opravy a servis vozidel

Akceptuje: 0001003 WF FP - Provozní (technický) ředitel

Likvidující úvar: 3200 technické oddělení

Schvalovatel: 0000006 WF FP - Vedoucí technik

3. schvalovatel:

4. schvalovatel:

5. schvalovatel:

Limit: 50 000,00

Poznámka: položky zdroje (lcs.faktura_dosla_polozka.zdroj) z ceníku kooperací mohou být pouze S nebo O, na každé položce musí být vazba na vozidlo

1. formulář

WF – schvalování faktur a objednávek

- Formulář FD – záložka „Průběh WF“
- Zobrazeny činnosti a kdo je vykonal
- Evidence zapsané částky, a skenovatele
- Přiřazení typu faktury a vyčet omezujících podmínek
- Žurnál zobrazující podrobnosti průběhu procesu

FP 00 servis: 6608036080

Editace Vztahy Funkce Akce

Hlavička Ceny a úhrady Účtování Sklad **Průběh WF** WF Schvalování UDA

Stav	Osoba	Datum
Skenoval		
Pořídil:	Švarcová Kateřina	22.09.2015 15:14
Likvidoval:	Švarcová Kateřina	13.10.2015 15:31
Schválil:	Švarcová Kateřina	13.10.2015 15:31
Akceptoval:	Nováková Alena	13.10.2015 15:55
Odmítnul:		
Vrátil:		
Předzaúčtoval:		
Zaúčtoval:		
Stornoval:		

Zapsaná částka: 4 260,85

Typ Faktury: 19 opravy a servis(při 100% přefakturaci)

Podmínka Likvidace: číslo přefakturační faktury (musí být vyplněno), položky zdroje (lcs.faktura_dosla_polozka.zdroj) z ceníku kooperací mohou být pouze S nebo O, na každé položce musí být vazba na vozidlo

Stav zpracování: Akceptováno ID skenovatele:

WF Žurnál:

- 13.10.2015 15:54:32 : Výsledkem WF aktivity FD - Akceptování je Akceptovat
- 13.10.2015 15:31:25 Švarcová Kateřina: Nastala WF aktivita FD - Akceptování
- 13.10.2015 15:31:25 : Výsledkem WF aktivity FD - Schválení je Schválit
- 13.10.2015 15:30:32 Švarcová Kateřina: Nastala WF aktivita FD - Schválení
- 13.10.2015 15:30:32 : Výsledkem WF aktivity FD - Likvidace je Odeslat ke schválení
- 13.10.2015 15:06:30 Švarcová Kateřina: Nastala WF aktivita FD - Likvidace
- 13.10.2015 15:06:30 : Výsledkem WF aktivity FD - Pořízení je Odeslat k likvidaci
- 22.09.2015 15:14:42 Švarcová Kateřina: Nastala WF aktivita FD - Pořízení

Číslo 1 S

Doručená SMS odpověď:

Doručená SMS:

Telefon	Datum	Čas	Odesílatel	Text SMS
+420737323988	05.11.2015	15:43:19	Jirků Martin	Dobry den, dekuji za upozorneni, auto privezu v domluveny termin. Jirku

Původní odeslaná SMS:

Telefon	Datum	Čas	Typ SMS	Záznam	Pořadač záznamu	Text SMS
+420737323988	05.11.2015	15:40:27	Připomínka obj. servisu	OST006556 - 2AV4635 / Jirků Jaromír	SeZ objednávka	Vazeny zakazniku, mame pro Vas rezervovany termin 06.11.2015 07:30 na servis Vaseho vozu 2AV4635. V pripade potreby volejte 733 347 156. Dekujeme Vas

V případě dotazu či problému kontaktujte

SMS – co připravujeme ?

- Rozhraní na komunikaci s jiným typem GSM brány
- Zachován stávající standard nezávislosti na operátorovi a zemi
- Namísto komunikace přes COM port je SSM brána zapojena v LAN nebo WAN síti
- Apl. server bude komunikovat prostřednictvím protokolů POP3/SMTP
- Rozsáhlé možnosti konfigurace
- Možnosti využití nejen pro distribuci SMS, ale i Emailů
- Pro stávající zákazníky zvýhodněné podmínky - potřebujeme vědět, že je o toto řešení zájem.....
- Fce pro zobrazení náhledu SMS s daty již před jejím vznikem a odesláním ?

Organizace – obchodní parametry

Organizace

Záznam Základní operace Funkce Vztahy



Organizace 1 - 50 / 226

Název	Stav	DCG Skóre	Bonita	Posl. kontakt	CRS -1	CRS	CRS YTD	ND -1	ND	ND YTD	SeZ -1	SeZ	SeZ YTD	Total -1
 Začíná na	 Začíná... ak	 Začíná na	 Začín...	= Stejně =	Stejně =	Stejně =	 Začíná na	= Stejně =	Stejně =	 Začíná na	= Stejně =	Stejně =	 Začíná na	> Větší než 2 000,00
Zemědělské družstvo Merklí...	Aktivní	1.41	C	11.06.2014	0,00	0,00	0.00%	187 245,35	58 854,64	34.28%	26 650,00	32 690,00	133.81%	213 885,97
Zemědělské družstvo Plzeň...	Aktivní	2.6	C	16.07.2013	2 990,00	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	5 289,10
AVE sběrné suroviny a.s.	Aktivní	1.96	C	22.01.2013	0,00	0,00	0.00%	153 982,71	282 643,03	200.24%	67 125,00	96 410,66	156.68%	1 037 491,50
BK - INVESTIS, spol. s r. o.	Aktivní	1.76	C	23.10.2015	81 025,00	26 710,00	35.96%	0,00	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	88 383,15
STREICHER, spol. s r.o. Plz...	Aktivní	1.41	C	22.10.2015	7 794,00	189 189,00	2648.03%	64 451,00	41 694,00	70.57%	21 000,00	9 900,00	51.42%	93 240,54
Roman Štix	Aktivní	2.5	C	31.08.2012	0,00	0,00	0.00%	63 542,00	0,00	0.00%	23 855,00	0,00	0.00%	87 394,63
Petr Březina - APB Plzeň	Aktivní	0.96	A	07.09.2015	83 230,00	0,00	0.00%	4 425 974,95	3 702 449,06	91.25%	434 031,10	302 500,00	76.03%	11 675 301,91
Jan Tokar	Aktivní	7.02	C	29.09.2014	0,00	0,00	0.00%	5 611,50	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	5 608,58
Vilém Sibal	Aktivní	2	C	18.02.2013	0,00	954,00	0.00%	24 356,45	31 330,58	140.32%	0,00	0,00	0.00%	24 355,14
D - beton s.r.o.	Aktivní	2.24	C	03.12.2013	0,00	10 380,00	0.00%	23 679,80	2 332,00	10.74%	18 370,00	0,00	0.00%	42 047,54
KRÁL PM CENTRUM s.r.o.	Aktivní	2.93	C	31.08.2015	7 830,00	41 020,00	571.50%	15 611,00	60 398,20	422.06%	11 844,00	25 015,00	230.40%	146 178,15
Plzeňská energetika a.s.	Aktivní	2.34	C	22.05.2015	0,00	0,00	0.00%	41 249,00	33 800,00	89.39%	11 140,00	24 674,00	241.62%	52 388,30
Plzeňské městské dopravní p...	Aktivní	2.32	C	12.02.2013	0,00	0,00	0.00%	8 140,00	2 239,00	30.00%	19 767,00	6 718,00	37.07%	28 905,53
SUPTel a.s.	Aktivní	1.28	C	22.10.2015	11 064,00	0,00	0.00%	56 243,35	74 026,24	143.58%	0,00	21 105,00	0.00%	67 682,66
ALIMEX NEZVĚSTICE a.s.	Aktivní	2.04	C		3 760,00	0,00	0.00%	155 808,35	115 488,77	80.86%	5 950,00	2 495,00	45.74%	165 514,13
LUKRENA a.s.	Aktivní	2.55	D	02.11.2011	114 475,00	81 560,00	77.72%	298 014,79	120 875,50	44.24%	119 300,00	44 535,00	40.72%	533 497,05
KLAS - BOHEMIA a.s.	Aktivní	1.82	C		0,00	0,00	0.00%	300 078,29	270 465,46	98.32%	20 840,00	11 470,00	60.04%	320 913,16
BEST, a.s.,	Aktivní	2.56	C	28.08.2015	720,00	27 955,00	4235.60%	637 699,41	426 968,28	73.04%	255 825,50	212 700,00	90.70%	894 248,85
Ekolevel s.r.o.	Aktivní	1.84	C	08.09.2015	0,00	0,00	0.00%	21 136,04	16 568,30	85.51%	1 620,00	0,00	0.00%	22 754,23
Kralovická zemědělská a.s.	Aktivní	2.62	C	27.06.2013	96 084,00	35 631,00	40.45%	2 396,15	0,00	0.00%	5 565,00	0,00	0.00%	106 342,52
ŠKODA JS a.s.	Aktivní	2.24	C		42 480,00	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	0,00	0,00	0.00%	76 776,62

Organizace – obchodní parametry KPI

Edice Vztahy Funkce Akce

Formulář System Kontroly Statistika CRM UDA

Poslední Návštěva Servisu: 06.11.2015 Poslední Prodané NV: 01.07.2015

Počet vozů provozovatel: 1 Počet vozů majitel: 30b Počet objednávek: 3

Kategorie statistiky:

	Celkem	2015	2014	2013	2012	2011
Počet nabídek NV:	0	0				
Počet prodaných vozů:	6	3	1	2		
Obrat NV:	33 236,26	2 945,46	057,80	513 233,00		
Obrat bazar:	0,00	0,00				
Počet zak. SeZ/PVND:	33	289	76	17	31	
Obrat Servis:	749 924,...	314 348,00	3 73 013,00	104 165,00	2 528 408,80	
Obrat Pult:	-4 72,00	-4 672,00				
Počet zakázek půjčovna	0	0				
Obrat Půjčovna:	0,00	0,00				
Průměr dní Půjčovna:	0,00					

Třída: Vozidlo

Záznam Základní operace Funkce Vztahy

Reference	Název subjektu	MPZ	SPZ	Výrobní číslo karoserie	Výrobní číslo motoru
A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na
V051005	Fabia TDI Ambiel459/1...		7S61565	TMBBF25J783154848	
V051009	OCT.LIM Ambiel477/1,9...		1S29742	TMBCS21Z982054106	
V051010	2SH8399 OCT.COM C...		2SH8399	TMBGT61Z8B2132761	CAYC
V051069	1ST6587 Fabia Com T...		1ST6587	TMBIC251182218222	CAYA

Třída: Prodejní zakázka aut

Záznam Základní operace Funkce Vztahy

Reference	Komise	Objednávka KIA	Prodejce	Stav	Značka model	Barva
A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná na	A Začíná...	A Začíná na	A Začíná na
O1105000593	659778		Čadil	Ukončena	Passat Lim CL 2.0 TDI BMT 6G	0Q0G
O1105000490	657497		Hájek	Ukončena	Nový Passat Limousine Comfortlin...	5K5K
O1105000489	657498		Hájek	Ukončena	Nový Passat Limousine Comfortlin...	0Q0G

Základní údaje

Reference: 30P06426 Pořadí: Počet položek: 1 Stav: Ukončeno

Řada: 581 Sklad: 30 Druh zakázky: Servisní zakázka

Cenová úroveň: KDC Útvar: 3260 Útvar: Sklad ND Čestlice

Výdal: Stráček David Autosalon:

Zakázka: 15016582 3SP3905 / Vop. s r.o.

Výrobce: Volksw. osobní

Zákazník: 009550

Vozidlo: V074534 3SP3905 Nový Passat Limousine Comf...

Doplňující název:

Ulice: Modletice

PSC: 251 01 Místo: Říčany u Prahy

IČO: 00685976 DIČ: CZ00685976

Přebírající: 437 Koza Jaroslav

Přebír.(text): Dobiáš Milan

Datum přijetí: 06.11.2015 12:14

DUZP:

Platební podmínka: Převodní příkaz

Nezaplacen: 0

Nezaplacen nad 30 dnů: 0

Číslo objednávky

Zálohy ručně:

Slava na zboží(%): 15,00 35,00

Cena bez DPH: 138,64

Cena celkem: 168,00

Organizace – obchodní parametry

Editace Vztahy Funkce Akce

Obecné Ekonomické CRM CRS **PS**

Počet strojů CAT: 84 Obrat za servis celkem: 68 466 113,21 Počet servisních zakázek: 1450

Saldo Kč po spl. (servis a ND): 0,00 Nevyčerp. kreditky ND - počet: 1 Nevyčerp. kreditky ND - hodnota: 10 000,00

Počet platných CSA - CAT: 0 Počet platných CSA - HYS: 0 Počet platných CSA - PL: 2

Obrat za ND po kvartálech:

	1Q	2Q	3Q	4Q
-2 roky	640 376,32	252 169,51	517 718,37	1 350 422,28
-1 rok	938 024,71	1 442 394,52	953 606,84	1 091 948,88
akt. rok	1 353 514,59	2 351 929,47	-2 995,00	0,00

Obrat ND -2 roky: 2 760 686,48 Obrat ND -1 rok: 4 425 974,95 Obrat ND akt. rok: 3 702 449,06

Obrat servis -2 roky: 421 342,00 Obrat servis -1 rok: 434 031,10 Obrat servis akt. rok: 302 500,00

Počet SeZ -2 roky: 52 Počet SeZ -1 rok: 51 Počet SeZ akt. rok: 50

Počet SeZ PDI -2 roky: 0 Počet SeZ PDI -1 rok: 1 Počet SeZ PDI akt. rok: 0

Počet SeZ údržba -2 roky: 0 Počet SeZ údržba -1 rok: 2 Počet SeZ údržba akt. rok: 4

Počet SeZ záruky -2 roky: 3 Počet SeZ záruky -1 rok: 2 Počet SeZ záruky akt. rok: 3

PTOS DCAL kat: 3 PTOS Opportunity kat: A

PTOS DCAL: 20 PTOS Opportunity: 11 073 840,53 PTOS Sales: 2 224 853,81

PTOS LABOR DCAL: 4 PTOS LABOR OPP: 3 674 995,29 PTOS LABOR SALES: 135 525,00

Saldo	Saldo po splatnosti	IP 2013	Moje úkoly	Moje plánované události
Zakázky SeZ	Zakázky PvND	Nabídky SeZ a PvND	Stroje u zákazníka	Nevyčerpané kreditky ND
CSA - platné smlouvy CAT	CSA - platné smlouvy HYS	CSA - platné smlouvy PL	CSA - platné smlouvy EX	CSA - k ukončení
PTOS Values nefiltrované	PTOS Values dle loginu			

Helios Mobile – implementace Zeppelin

- Aktuálně dostupné pro platformu Android i iOS
- Mnoho nových drobností:
 - Ukládání do Cloudu
 - Podpora povinných polí a výrazů
 - Tisky – funkce – přílohy - GPS
- Velmi užitečné pro publikaci zásadních informací z Heliosu
- Široké možnosti nasazení:
 - Schvalování objednávek, FD, dovolené, sl. cest, interních zakázek
 - Mobilní CRM informace -> dokumenty, nabídky, kontakty, výsledky
 - Vyplňování dotazníků, hodnocení, sběr dat
 - Zapojení 3. strany -> objednávka subdealera, rezervace servisu apod.
- ASOL i ALDOR zapracují na zrychlení přenosu dat
- [Videoukázka](#)

Hromadné vyplnění dotazníků

- Dotazníkové akce – plánování kampaně, typ dotazníku a účastníci
- Generování dotazníků -> součin dodavatele a tazatele na záznamu dotazníkové akce
- Nová funkce – Hromadné vyplnění dotazníku -> komparativní vyplnění jednotlivých dotazníků vč. logiky komentářů
- [Videoukázka](#)

Děkuji vám za pozornost

Pavel Bradáč, bradac@infonova.cz