

# MANUÁL

Marketing NV-CRM

značky EmilFrey

total and state total sta

#### Obsah

1 O modulu marketing						
	Μ	enu ma	arketingu	5		
	St	atistika		6		
2	K٧	valita da	atabáze	7		
	2.1	Dup	licita zákazníků	7		
	2.2	Neú	plnost záznamů – zákazníci	7		
	2.3	Neú	plnost záznamů - vozidla	9		
3	Čí	selníky		9		
	3.1	Туру	/ schůzek	9		
	3.1	Zdro	je kontaktů	11		
	3.2	Туру	y uzavření OP	11		
	3.3	Blac	klist	12		
	3.4	1 Texty				
	3.5	Cíle.		14		
4	Pr	áce se :	zákazníkem	15		
	4.1	Číse	lník zákazníků	15		
	4.2	Kart	a obchodního partnera	16		
	4.3	Obc	hodní případ	19		
	4.	1.1	Založení obchodního případu	19		
	4.	1.2	Menu obchodní případy	20		
	4.	1.3	Uzavření obchodního případu	21		
	4.4	Nap	lánování schůzky	22		
	4.5	Kom	nunikace se zákazníkem	23		
5	Pr	áce se :	zákazníky	25		
	5.1	Filtr	ování zákazníků	25		
	5.2	Hro	madné operace	26		
	5.	1.1	Komunikace	26		
	5.	1.2	Marketingové kampaně	27		

total and state theory of

6	Plá	inovač	úkolů a schůzek	28
	6.1	L.1	Kopie schůzek	31
	6.1	L.2	Realizace schůzek	32
	6.1	L.3	Upozornění na schůzky	34
	6.1	L.4	Práce s provozovnami	35
	6.1	L.5	Plánování na jiného uživatele	37
7	Úk	olovní	k	37
	7.1	Akti	vace funcionality	38
	7.2	Nast	tavení přístupových práv	38
	7.1	L.1	Popis jednotlivých práv	38
	7.3	Туру	y schůzek	41
	7.4	Plně	ní plánu	42
8	Pro	opojen	í modulů Marketing a Salon	43
8.1 Nastavení modulu Salon				
	8.2	Kon	trola akumulátoru	43
	8.4	Ode	vzdání vozidla	44
	8.5	Násl	ledný kontakt po prodeji vozidla	46
	8.6	Uzav	vření obchodního případu	47
9	Pot	tencio	nální zákazníci	48
	9.1	Imp	ort seznamu	48
	9.2	Sma	zání seznamu a potencionálního zákazníka	49
	9.3	Blac	klist	50
	9.4	Přid	ání PZ do lokální kampaně	50
1(	) Ma	arketin	gové kampaně	50
	9.1	Zpra	acování kampaně	52
	9.2	Hist	orie zpracování	54
	9.3	Vyh	odnocení kampaně	55
	10.1	Exte	rní služba Quanda	55
	10.	.1.1	Pro aktivaci funkcionality je potřeba zajistit	55
	10.	.1.2	Vzorový postup práce	56
	10.	.1.3	Štítky	58

3

table and state theory of

	10.1.4	Filtrování dle štítků v Quandě	59				
	10.1.5	Odstranění kontaktu z kampaně v Marketingu	59				
	10.1.6	Shoda kontaktů	61				
11	Alerty		62				
12	2 Zpětné volání						
13	Sestavy .		64				
1	.3.1 Akti	ivita uživatelů	64				
1	.3.2 Vytí	íženost vozidel	65				
14	Paramet	ry	66				
	14.1.1	Globální parametry	66				
	14.1.2	Uživatelské parametry	68				



MAY

# **1 O modulu marketing**

Modul Marketing je nový marketingový nástroj pro prodejce, call centra, recepci a servisní techniky. Modul umožňuje práci s jednotlivými zákazníky i skupinami zákazníků. Součástí programu je také přehledný plánovač pro plánování aktivit prodejců, call center a recepce. Pro vedoucí pracovníky je modul nástrojem pro sledování, kontrolu a vyhodnocení činnosti prodejců a telefonních operátorů. Součástí programu je i kontrola kvality databáze z hlediska obchodních partnerů a vozidel.

#### Menu marketingu

Menu modulu Marketing je snadné a přehledné. V hlavní nabídce nalezneme všechny možnosti pro práci se zákazníkem. V sestavách najdeme nástroje pro vyhodnocení zaměstnanců i databáze a vytíženost vozidel pro snadnější plánování předváděcích jízd. V nabídce číselníky nalezneme jednotlivé číselníky. Mezi nejdůležitější číselníky patří typy schůzek, zdroje kontaktů a typy uzavření OP. Tyto tři číselníky jsou představeny dále v kapitole 3. Ve volbě o aplikaci postupně nalezneme informace o novinkách v programu a ve volbě manuál nalezneme hlavní manuál a doplňkové manuály modulu.





Ve volbě správce systému nalezneme parametry pro nastavení programu a přístupová práva uživatelů. Také zde najdeme možnost výchozí hodnoty gridů formulářů - slouží k resetování uživateli nastavených sloupců a velikostí polí, tedy vrátí program do původní podoby.



#### Statistika

Ve statistice nabízí modul Marketing sledování plnění cílů. Cíle lze sledovat dle provozoven, dle jednotlivých prodejců a za vybrané období. Dle nastavení parametru v globálním nastavení modulu Marketing je možné sledovat cíle podle značek, které máme evidované v modulu Salon. Běžný uživatel vidí ve statistice firmy své plnění cílů za zvoleného období.

Pod statistikou firmy je denní plán prodejce, kde uživatel vidí naplánované aktivity na dnešní den.





50FTapp

Kvalita databáze a její udržování je jedním z podstatných úkolů každé společnosti. Aby bylo ověřování dobré hodnoty dat jednodušší, obsahuje nový modul Marketing několik voleb pro zjištění kvality databáze.

#### 2.1 Duplicita zákazníků

U mnoha databází se stává, že obsahují jednoho klienta s různě navedeným jménem. Jelikož si přejeme mít kvalitní data, je důležité vzniku těchto duplicit, triplicit a tak dále, předcházet. Případně pokud jsou již duplicitní záznamy v naší databázi přítomny, nabízí modul Marketing jednoduchý nástroj pro jejich zjištění.

Ally Harketing NV v1.134.249 02									
Kvalita databáze									
+ 🖨	Typ reportu: Duplicite zélezmikd • 🙀 🔎								
Nalezeno <b>567</b> záznamů z	cekového počtu <b>28131</b> , tj. <b>2,02</b> %								
Jméno zákazníka / náze	ev společnosti 🔺								
Název 1	Název 2	Kód øbch. partnera	IČ	Ulice	Mêcto	Autor	Datum vytvoření		
Adamová Ivana									
Adamová Ivana		1248544	1248544	Suchá	Stonařov		04.05.2013		
Adamová Ivana		6852250603	6852250603	Suchá	Stonařov	Provozovna BB	26.11.2007		
<ul> <li>Augusta Zdeněk</li> </ul>									
Augusta Zdeněk		2 59401	2 59401	Čermákova	velké Mezifíčí	Braño Mojsej			
Augusta Zdeněk		o1517	1926	Čermákova	Velké Neziříčí	Eraňo Mojsej			
<ul> <li>Autoškola Kadlec</li> </ul>	C Autoškola Kadec								
Autoškola Kadlec		511217127	01247802	Nám.Svobody	Třešť				
Autoškola Kadlec		781	781	Nám.Svobody	Třešť				
Balta CZ s.r.o.	G Balta (Z s.r.o.								
Balta CZ s.r.c.		00001816	00001816	Zdislavice	Herálec u Havlíčkova Brodu	Průša Jakub			
Balta CZ s.r.c.		25974033	25974033	Zdislavice	Herálec u Havíčkova Brodu	Niloš Tošovský	07.03.2011		

Vícečetné záznamy mohou být problémem při odeslání kampaní - stejný email dorazí zákazníkovi z důvodu duplicity či triplicity atd. vícekrát, což není žádoucí, popř. toho stejného zákazníka může call centrum kontaktovat se stejnou záležitostí opakovaně.

Pokud zjistíme, že máme v databázi mnoho duplicitních záznamů, můžeme ke sloučení využít náš modul Slučování zákazníků. Podrobnější informace o modulu si vyžádejte na <u>obchod@softapp.cz</u>. Práce s tímto modulem je velmi zodpovědná a změny v datech jsou nevratné, proto by ji měl vykonávat někdo kompetentní (např. paní účetní).

### 2.2 Neúplnost záznamů – zákazníci

Ve volbě Kvalita databáze je možnost vyfiltrování zákazníků s neúplně zadanými údaji v kartě obchodního partnera.

Pomocí tlačítka

si zvolíme filtr určující, která pole mají být na neúplnost zkontrolována. Po stisku tlačítka

se nám zobrazí seznam zákazníků dle navolených kritérií.

Viz příklad níže – chybějící telefonní číslo či emailová adresa u zákazníků, kteří byli na servise za poslední tři roky.

# SOFTapp

GRM	Marketing N	V v.1.21.2.28 C	Z								- = :
Plánova	ič NV 🛛 Ma	rketingové kamp	aně Historie	kampaně - NV	Aktivita prodejo	ců Kvalita	databáze				>
<b>A</b>		Typ reportu:	Neúplné záznamy - IC		9						
Kontro	🗌 Kontrolovat datum souhlasu 🔲 PSČ										
🗌 Jméno	o / Název		<ul> <li>Telefon</li> </ul>								
Příjme	ní		Email								
Ulice			V servise za posled	lní 3 roky							
Město	)										
Sem pře	etáhněte záhlav	rí sloupce, podle kte	rého chcete seskupov	at							
Jmér	no zákazníka	IČ	Kód obch. partn	Ulice	Město	PSČ	Telefon / mobil	Email	Datum souhlasu	Autor	Datum vytvoření
> Benk	ková Monika	8062234928	8062234928	Bieblova 156/6	Brno	613 00	+420608824274		1. 1. 1999	Miroslav Tomčo	
Kudr	nová Venuše		Kudrnová	Pražská 405	Řevnice	252 30	+420608824274		25. 2. 2015	František Černo	
AT C	AR, s.r.o.	25053582	25053582	Gen. Klapálka 28	Kladno 1	272 01		monika.balazovi	28. 1. 2014	Monika Balažovič	13. 2. 2013
Plače	ek Ivan	60372662	60372662	Neumanova 4	Adamov	679 04	+420608824274		21. 10. 2014	Miroslav Tomčo	
Jaše	k Roman	6307080362	6307080362	Závodského 200	Brno 36	636 00			1. 1. 1999	neznámý	23. 10. 2007
Vitule	ová Aneta	9027144195	9027144195	Boettingrova 38	Brno 36	636 00	+420608824274		1. 1. 1999	Marie Kudinková	
Baye	er Karel	450830453	450830453	Dunajská 175/17	Brno	625 00			1. 1. 1999	Marie Kudinková	
Maša	arák Ladislav	60365994	60365994	Ulrychova 1	Brno 24	624 00	+420608824274		1. 1. 1999	Michal Filip	

Sestavu lze využít i pro odstranění neplatných e-mailů typu <u>nema@nema.cz</u> apod. Pomocí e-mailu si vyfiltrujete

zákazníky a poté tlačítkem devent vymažete a nastavíte otevřete kartu zákazníka. E-mail z karty vymažete a nastavíte možnost *nemá* nebo *neposkytl/a*. Po uložení se změna propíše do celé databáze.

Detail klienta

Kvalita (	databáze											
-	Typ repo	ortu: Neúplné a	záznamy - zá 🔻	¥	98	Detail	klienta					
Valezeno 2	28151 záznamů z celkového	počtu <b>28151</b> ,	tj. <b>100</b> %									
Sem přet	áhněte záhlaví sloupce, pod	le kterého chcet	ie seskupovat									
klic	Zákazník	IČ	Kód zákaznika	Ulice	Město	PSČ	Telefon / mobil	Email <sup>6</sup>	Datum sou	Autor	Datum vytvoření	
=	R <b>B</b> C	REC	8 <mark>8</mark> C	8 C	R <mark>B</mark> C	RBC	8 C	📲 nema	=	RBC	_	
34311	Soukromá osoba 34311	0	00003875	Ulice 34311 123	Město 34311	757 01	+42057161650	nema@nema.cz	09.08.202	Uzivatel LK	09.08.2023 11:22:03	,
34314	Soukromá osoba 34314	0	00003876	Ulice 34314 123	Město 34314	757 01	+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel JK	10.08.2023 13:47:25	Ē
34316	Firma 34316	86476267	00003877	Ulice 34316 123	Město 34316	757 01	+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel JK	10.08.2023 14:18:51	
34317	Soukromá osoba 34317	0	00003878	Ulice 34317 123	Město 34317	75701	+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	14.08.2023 11:21:11	
34318	Soukromá osoba 34318	0	00003879	Ulice 34318 123	Město 34318	75701	+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	11.08.2023 14:27:10	, I
34320	Soukromá osoba 34320	0	00003880	Ulice 34320 123	Město 34320	75701	+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	11.08.2023 14:23:54	Ē
34321	Soukromá osoba 34321	0	00003881	Ulice 34321 123	Město 34321		+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	11.08.2023 14:29:14	F
35319	Firma 35319	86477270	00003882	Ulice 35319 123	Město 35319		+42057161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	14.08.2023 8:23:10	
35319	Firma 35319	86477270	00003882	Ulice 35319 123	Mesto 35319		+4205/161650	nema@nema.cz		Uzivatel LK	14.08.2023 8:23:10	-1
Zákazník	IČ		Kód zákazr	ika Ulice		Măctr		psč	Telefor	/ mobil	Email	

Zákazník	IC	Kód zákaznika	Ulice	Město	PSC	Telefon / mobil	Email	¥ [
8 <b>0</b> C	8 8 C	R B C	R B C	R B C	R B C	8 <mark>8</mark> C	📲 nema@nem	
Firma 35319	86477270	00003882	Ulice 35319 123	Město 35319		+420571616501+42	nema@nema.cz	
🔓 Firma 35319 -	detail							
🔶 🗎								
Marketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změn	Kontaktní historie	Info	Přílohy	לז	
Firma	Kód	00003882	IČ 86477270	ARES	Hlavní kontaktní údaje		1	Souh
Právnická osoba	DIČ	CZ		VIES	Telefon	+420571616501		
Dodavatel	Název	Firma 35319			Mobil	+420776634314		D
Ověřen					Fax		-	
<ul> <li>Rizik. obch. partner</li> <li>Zakázat zobrazení</li> </ul>	Ulice a č.p.	Ulice 35319	123		Email Nemá 🔻			Souh
	PSČ / město	Měs	to 35319		Odpovědná osoba			

we sue coe



#### 2.3 Neúplnost záznamů - vozidla

Neúplnost záznamů pro vozidla funguje stejně jako u zákazníků (viz. předcházející kapitola 2.2).

Nejčastěji se využívá filtrace chybějícího data STK a další prohlídky. Tyto zákazníky může následně call centrum obvolat a získat doplňující informace, popřípadě si zákazníky pozvat na Servis.

Marketing NV v.1.34.2.49	Marketing IV v.1.34.2.49 CZ									
Kvalita databáze										
Typ report	Typ reportu: Neiphné záznamy - SP2 · Y									
SPZ	Další prohlídka									
🗌 Značka	Další kontrola brzd									
Název vozu	Další kontrola pneu									
VIN										
✓ STK										
Nalezeno 17373 záznamů z celkového p	očtu 29566, tj. 58,76%									
VIN kód	SPZ	Kód značky	Název vozidla	STK	Příští prohlídka	Další kontrola brzd	Další kontrola pneu			
>		OPEL	Storno	31.05.2015						
WOL0000	BZA 19-90	OPEL	Opel ASTRA 1.4							
WOL0000 026011	MBH 70-66	OPEL	Opel VECTRA 1.6i							
W0L0000 J 2650932	BMR 19-31	OPEL	Opel Kadett							

# 3 Číselníky

### 3.1 Typy schůzek

Program je dodáván s 5 základními typy schůzek pro plánování záznamů v plánovači:

- Schůzka obchodní jednání
- Předváděcí jízda
- Předání vozidla
- Telefonát
- Email

K těmto typům si uživatelé mohou do číselníku přidávat další typy schůzek. Ty jsou číslovány od čísla 20 výš.

Plánovač NV	Zákaznío	ci Typy schů	zek Obchodní př	ípady Zpětné v	olání		
Přidat         Upravit         Smazat           řádek         řádek         řádek							
Číslo typu	Pop	pis typu	Další schůzka?	Typ další sch.	Počet dní	Veřejná schůzka	Barva v plánovači
>	1 Sch	nůzka - obch. jed		0	0		75; 172; 78
	2 Pře	edváděcí jízda	<b>v</b>	4	5	<b>v</b>	195; 214; 155
	3 Pře	edání vozidla	<b>V</b>	4	7	<b>V</b>	0; 176; 240
	4 Tel	efonát		0	0		240; 0; 0
	5 Em	ail		0	0		255; 255; 0
	20 Kor	ntrola akumulátorů		0	0		148; 0; 211
	21 Ná	vštěva showroo	<b>v</b>	4	3	<b>V</b>	255; 0; 255
	22 SM	S zpráva		0	0		169; 169; 169
	23 No	vý zákazník	<b>v</b>	4	3		165; 42; 42
	24 Pop	prodejní kontakt		0	0		255; 165; 0



Přidat řádek - přidání nového t	ypu schůzky.					
Upravit řádek - upravení typu s	schůzky.					
Smazat řádek - smazání typu sc	hůzky.					
🔜 Typy schůzek 🛛 🗕 🗖 🗄						
← 🗎						
Popis schůzky Schůzka - obch.	jednání					
Barva v plánovači 🔲 75; 172; 7	78 💌					
🗌 Veřejná schůzka						
Naplánovat další schůzku po realizaci?						
Typ následné schůzky Telefoná	t 👻					
Za kolik dní 2						

Popis schůzky – zvolený název schůzky.

Barva v plánovači – ve zvolené barvě se schůzka zobrazuje v plánovači.



**Veřejná schůzka** – parametr souvisí se zobrazením dané schůzky v plánovači pro konkrétního uživatele (vlastník schůzky) nebo pro všechny uživatele. Pokud je parametr zatržen, vidí schůzku v plánovači po přihlášení všichni uživatelé. Pokud parametr zatržen není, vidí po přihlášení schůzku v plánovači pouze vlastník schůzky.

**Naplánovat další schůzku po realizaci** – parametr slouží k nastavení automatického naplánování další schůzky po realizaci konkrétního typu schůzky. Pro naplánování následné schůzky se musí zvolit *typ následné schůzky* a počet dní, za kolik se má následná schůzka po realizaci naplánovat.

Vhodným nastavením schůzek a jejich následností je možné definovat celý proces práce se zákazníky, od úvodního oslovení, přes nabídku, následný kontakt po nabídce, osobní schůzku, předváděcí jízdu apod.



#### 3.1 Zdroje kontaktů

Program je dodáván s 5 zdroji kontaktů:

- ClickCar
- Externí zdroje
- Lead
- Marketing
- Webové stránky, Internet

Uživatelé si tento číselník mohou doplňovat o další zdroje kontaktů.

Zdroje kontaktů		
🔶 🖹 🖨 🍯 Přidat 🔤	Smazat zdroj Zdroj	
Popis zdroje	Kód zdroje	
>		Kód :
ClickCar	CC	Popis :
Externí zdroje	EXT	Barva : 255: 255: 255
LEAD	LEAD	burva
Marketing	МКТ	
Webové stránky, Internet	WEB	

Přidat zdroj

- přidá nový řádek a zpřístupní pole pro zadání kódu, popisu a barvy nového zdroje.

=*	Smaza zdroj
	zuroj

- smazání zdroje kontaktu.

a vybereme barvu.

### 3.2 Typy uzavření OP

Tento číselník slouží pro nastavení důvodů, proč je obchodní případ (více v kapitole 10) ručně uzavřen. Důvod uzavření může být úspěšný nebo neúspěšný. Nový důvod přidáme přes tlačítko *Přidat* a uložíme jej tlačítkem *Aktualizovat*.



MAY ssheet



#### 3.3 Blacklist

Blacklist je seznam zákazníků, kteří si nepřejí být oslovováni. Zařadit zákazníka do Blacklistu můžeme přímo

v číselníku Blacklist přes tlačítko

Přidat

, ve volbě *Zákazníci* přes tlačítko

Black List

nebo ve zpracování

Smazat

kampaně přes volbu Smazat + Blacklist. Vymazat zákazníka z Blacklistu můžeme přes tlačítko

Plánovač NV Zákazníci BlackList			
🔶 📑 Přidat	Smazat		
Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého ch			
Kód zákazníka 🔺	Název zákaznika	Datum vzniku	Autor
RBC	RBC	=	=
-*	Kmoníček Lukáš	26.09.2019 11:25:00	správce systému
;15206220	Lenka Kühtreiberová	26.09.2019 11:25:00	správce systému
0	Vaňátko Jan	26.09.2019 11:25:00	správce systému
000	Luděk Vacek	26.09.2019 11:25:00	správce systému

Tlačítkem *přidat* se dostaneme do seznamu zákazníků, odkud vybereme zákazníka a na seznam neoslovovaných jej zapíšeme stisknutím ikony *Blacklist*. Pro výběr více zákazníků můžeme využít volbu *hromadné operace*.

Zákazníci										
+ Iroma opera	adné 🕢 Black List									
		Zákazníci						Kontakty		
Zadaita taut ara unbladáui	fal.	- Naik Smarat		Тур	kontaktu		Kontakt		Zdroj kontaktu	
Zauejte text pro vynieuava	ani	• Najit Sinazat		Tel	≥fon		+4204918	13528	Hlavní kontaktní úd	aje
Kód zákazníka	Název 1	♥ Město	▼ Email	Mol	bil		+4206033	98492	Hlavní kontaktní úd	aje
8 <mark>0</mark> 0	soft	8 E C	8 🗖 c							
12345679	softapp	757 01 Valašské Meziříčí 1	hotline@softapp.cz							
45194921	Softapp, s. r. o.	757 01 Valašské Meziříčí	hotline@softapp.cz							
46508767	Z a Z-Soft s.r.o.	544 01 Dvůr Králové nad Lab	bem 1				Va	zidla zákazníka		
27082440	Alzasoft, a . s.	170 00 Praha 7	dfaf@sdfafda.cz	VIN	kód	SPZ	Model	Název vozu	Uvedení do provozu	Stav km

Zařazení zákazníků do Blacklistu – Hlavní nabídka – Zákazníci – Blacklist.

Zákazníci										
🔶 🖨	Nový zákazník	Detail zákaznika	Smazat zákazníka	Tiltrace -	Hromadné perace Nag	olánovat OZalož ůzku DĚ přípa	t idní Komunikace •	Marketingové kampaně	• Převod vlastníka • kontaktu	Black List
				Zákazníci						
Zadejte text pro v	/hledávání	*	Najît Smazat						Typ kontaktu Mobil	Kontakt 7243260
Kód zákaznika	Název 1	*	Adresa	Město	Datum souhlasu	Email	Mobil			
8 <b>0</b> C	8 <b>8</b> C		8 BC	8 🖸 C	-	8 E C	8 <b>C</b>			
45194921x	SOFTAPP, s	s. r. o.	Kouty 1419	757 01 Valašské Meziříčí						

Zařazení zákazníků do Blacklistu - Hlavní nabídka - Marketingové kampaně – Zpracovat kampaň – Smazat.

Marketingové kampaně	Zpracování kampan	iě - Lenka -	zákazníci LK				
- 🖨	Historie komunikace	Detail klienta	Emailová komunika	ace - SMS komunik	ace 🔹 📝 Pošto komur	vní 🔹 🔲 Direct 🚽	Smazat
7ákaznik	Ulice	Město	Mabil	Telefon	Email	VIN kód	Smazat označené
	Olice	meato	MODI	releton	Lindi	VINKOU	Smazat + Blacklist
							Smazat červené



Zákazníky zařazené do Blacklistu nelze následně přidávat do dalších marketingových kampaní. Vybere-li se zákazník z Blacklistu do nové kampaně, program upozorní, že takového zákazníka nenaimportuje, protože je umístěn v Blacklistu. Uživatel tak může do Blacklistu zařazovat ty zákazníky, které si nepřeje oslovovat.



#### 3.4 Texty

Číselník textů po otevření zobrazuje texty přidané v modulu Marketing. Pro zobrazení textů z celého DMS stačí v levé spodní části odkliknout filtr na modul M. Nadefinované texty lze použít např. při tvorbě šablon v editaci kampaní nebo při vytváření jakékoli zprávy.

_	Texty	Přidat	Upravit	Smazat		×	
	Sem přetáhněte záhlaví s						
	Zkrácený text	Plný text	Autor textu	Modul	Datum vzniku	Kód textu	
	Marketing	Text, který byl zal		1 M	08.09.2020 8:41:03	МКТ	
	× 💽 [Modul] = 'M'					Editovat filtr	
	Přidat 📝 Detail	Smazat					
					ALITOR		MO
hněte záhlaví : æxt		Piný te	xt				MO
hněte záhlaví : ext ií za koupi vozi	zu	Plný te Dobrý i	xt den, děkujeme Vám za koupi vozu den. Reugeot «Koncece», potrazvia tími	to Vači crhůzku v service, která na koná	(1)		1 M

- přidání nového textu. Při zadávání musíme nadefinovat kód textu, zkrácený text a poté samotný

obsah textu.



🔜 Editor Textů		- •	•	x
-				
Kód textu	MKT_MAIL			
Zkrácený text	Poděkování za koupi vozu			
Text	Dobrý den, děkujeme Vám za koupi vozu		1	



- upravení textu. V modulu Marketing lze upravovat pouze texty, které zde vznikly.

- smazání vybraného textu. Mazat lze pouze texty, které vznikly v modulu Marketing.

#### 3.5 Cíle

Smazat

Číselník obsahuje programem nadefinované cíle.

Upravit

Seznam Cílů	Seznam Cílů											
🔶 🖨 🚺	Upravit											
Sem přetáhněte záhlaví sloupce,	, podle kterého chcete seski	upovat										
IDCIL	Barva typu	Popis typu	Zobrazit									
=	RBC	ROC										
1	Nové kontakty	Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obchodních partnerů										
2	Leady	Leady = přiřazené leady prodejcům										
3	Nabídky	Nabídky = vytvořené nabídky v Salonu										
4	Testovací jízdy	Testovací jízdy = realizované(uskutečněné) předváděcí jízdy										
5	Objednávky	Objednávky = vytvořené objednávky v Salonu	~									
6	Prodeje	Prodeje = výdeje vozů	<b>V</b>									
7	Uzavřené OP	OP = uzavřené obchodní případy	<b>V</b>									
8	Nabídky z CSB	Nabídky CSB = vytvořené nabídky v CSB										
9	Objednávky s fin	Objednávky s fin = vytvořené objednávky s financováním										
10	Prodej příslušenctví											
11	Objednávky e-Tech											

Přes tlačítko

můžete zatržením ovlivnit, které cíle se budou zobrazovat v grafu ve volbě Statistika.

MAY Siver

	1 Nové kontakty	Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obchodních partnerů			✓
IDCIL: 1	Barva typu: No	ré kontakty	Popis typu:	Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obch	odních partnerů
Zobrazit:	AUTOR: 1		KLIC:	1	
				Aktualizo	vat Storno

# SOFTapp

# 4 Práce se zákazníkem

### 4.1 Číselník zákazníků

Číselník zákazníků v levé části obsahuje seznam obchodních partnerů, v pravé části informace o konkrétním zákazníkovi a horní lištu s různými funkcemi pro práci se zákazníky. Nového zákazníka přidáme pomocí tlačítka **Nový** *zákazník*, úpravu již existujícího zákazníka provádíme přes tlačítko **Detail zákazníka**. V seznamu zákazníků jsou šedým podbarvením zvýrazněni zákazníci, kteří jsou zařazeni do Blacklistu.

Zákazníci												
+ 🖨 🛛	Nový zákazník 📝 zákazníka	Smazat zákaznika	Tiltrace - The Hron	nadné Napli race Schů	inovat C Založit obchodní ku L případ	Komunikace •	Marketingov kampaně	•• 🔊	Yevod fastnika - 🐼 B iontaktu	lack List		
=			Zákaznici							Kontal		
								Typ kontaktu		Kontakt	Zdroj kontaktu	
Zadejte text pro vyhledává	ni	<ul> <li>Najit Smazat</li> </ul>										
Kód zákaznika	Název 1	Adresa	Město	Datum souhlasu	Email	Mobil						
1 <b>0</b> 1	4 <b>0</b> :	#Ec	10c	-	₽ <b>⊡</b> C	10c	<b></b>					
45194921x	SOFTAPP, s. r. o.	Kouty 1419	757 01 Valašské Meziříčí									
10570918	SOFTPROG f.o.	Pravõce 173	768 24 HULÍN		monika.balazovicova@softapp.cz							
25323156	SOGOS s.r.o.	Objízdná 1628	765 02 OTROKOVICE 2		monika.balazovicova@softapp.cz	602 787 451						
49153960	SOCHOR JIŘÍ-JS TRANS f.o.	Dukelská 424	769 01 HOLEŠOV									
550826/183	Sochor Josef	Nádražní 1409	765 02 Otrokovice 2	04.06.2013 0:00:00	monika.balazovicova@softapp.cz	+420 728402243						
61596361	SOCHOREK PETR f.o.	U Byniny 50	757 01 VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ 1									
2417	Sochorová Jana	Jarošov 354	686 01 Uherské Hradiště 1							vozidia zał	aznika	
5409050746	Sochorová Zuzana	Májová 514	696 61 Vnorovy	18.06.2014 0:00:00	monika.balazovicova@softapp.cz	+420 773026960		VIN kód	SPZ M	odel Název	vozu Uvedení do provozu	Stav km
48473588	SOCHOVÁ TAŤÁNA MUDr. f.o.	tř. Osvobození 1388	765 02 OTROKOVICE 2									
500317/275	Sojka Josef	Tyršova 1474	769 01 Holešov			774500317						
SOJKA R	Sojka Robert	Kostelany 21	767 01 Kroměříž		marketa.klvanova@softapp.cz	607517465						
12218146	SOKO-C-BLAŽEK JIŘÍ Ing. f.o.	Zlínská 1229	763 12 VIZOVICE		monika.balazovicova@softapp.cz							
SOKOL KARE	Sokol Karel Ing.	Hlavní 1247	765 02 Otrokovice - Kvítkovice	08.03.2019 14:00:17	marketa.klvanova@softapp.cz	725122465						
00000056	Sokol Petr	Lípa 11	763 11 Zlín 11			604425664						
SOKOL	Sokol Rudolf	Kollárova 404	686 00 Uherské Hradiště									
2519972	SOKOLA s.r.o.	Masarykovo náměstí 65	763 61 Napajedla		marketa.kivanova@softapp.cz					Markatingau	á slativity	
25574221	SOKOLÍNSKÝ-LEDO s.r.o.	Za Nádražím 382	768 32 ZBOROVICE		monika.balazovicova@softapp.cz	777 266 240				narketingov		D.1
_3L 10QPINC	SOKOLOVNA SLAVIČÍN	Osvobozeni 224	763 21 SLAVIČÍN			604 227 793		Datum	iema soupiu zouičt	Prodejce	2pusob realizace	Datum realizace
25318985	SOKOLSKÝ DŮM s.r.o.	Palackého 546/1	769 01 HOLEŠOV		monika.balazovicova@softapo.cz	608 829 951		03.09.2012 7:5	1153 SOLDAN TOMAS IP	g <ivepnilazeno></ivepnilazeno>	Novy Kontakt	

Pro vyhledávání zákazníků je možné využít fulltextové vyhledávání nebo filtry v záhlaví jednotlivých sloupců. Fulltextové hledání vyhledává zadaný výraz napříč všemi sloupci a řádky. Filtr v záhlaví hledá výraz v konkrétním sloupci a je možné upřesnit výběrovou podmínku klikem vlevo na ikonu znaménka a jiné.

Náze	v 1 🔺 Město	
RBC	8 <b>8</b> C	
—	Je rovno	
¥	Není rovno	
RBC	Obsahuje	
RCB	Neobsahuje	
я%с	Je jako	
я%с	Není jako	
BBC	Začíná na	
RBC	Končí na	
>	Je větší než	
≥	Je větší nebo rovno než	
<	Je menší než	
$\leq$	Je menší nebo rovno než	

Sloupce v seznamu je možné přidat nebo skrýt dle uživatele. Menu na tyhle možnosti se zobrazí pravým klikem na záhlaví sloupce. Pokud chceme sloupec přidat, zvolíme možnost **Výběr sloupců**. Dole v pravé části seznamu zákazníků se nám zobrazí okno **Přizpůsobení**, odkud tahem nebo dvojklikem vybraný sloupec přidáme. Při skrytí sloupce klikneme pravým tlačítkem na konkrétní sloupec a ve volbách použijeme možnost **Skrýt tento sloupec**.



á	kazníci										
		Nový zákazník	Detail zákazníka 📑 zák	azat aznika 7 Filtrac zákaz	re 🧉 🦚	Hromadné operace	Naplánova schůzku	t Za ob př	ložit chodni įpad	í Komu	unikace •
	Kód zákaznika	Název 1	✓ Najit Město	Datum souhlasu	Kód souhlasu	Telefon	Mobil	Email			> Mo
	R B C	8 <mark>8</mark> 0	RBC	=	R B C	RBC	8 <mark>8</mark> C	RBC	₽↓	Seřadit vzestupně	
	12221970	Bří Švarcové s.r.o.	765 02 Otrokovice	25.04.2016 0:00:00	1111111	737931575	737931575	marketa.klvar	<b>Z</b> ↓	Seřadit sestupně	
	68005717	Ing. Jaroslav Křepelka	763 16 Fryšták - Horní ves	21.09.2015 14:15:56	111 1		+420 602445431	monika.balazo		Vymazat všechna t	řídění
	KONECNY RA	MNT - Konečný Radomil	767 01 Kroměříž				•		( <b>*</b> )	Seskupit podle toh	oto pol
	02762684	Turbo-klima servis s.r.o.	530 06 Pardubice		Přizpůs	obení		×	4	Zobrazit pole Seski	upit pod
	25646818	VLTAVA HOLDING a.s.	140 00 Praha 4 - Krč		4 Adresa					Clusia tente al surra	<u> </u>
	63482860	1. LÉKÁRENSKÁ KYJOV s.r.o.	768 05 KORYČANY	10.05.2019 16:31:36	Autor			= "		Skryt tento sloupe	
	27406741	1. TEČOVICKÁ SODOVKÁRNA a.s.	763 02 ZLÍN 4		Dealers			r		Výbér sloupců	
	74209892	1.1DT f.o.	768 23 BŘEST		Bankovn	spojeni			+ <b>A</b> +	Přizpůsobit velikos	t
	46904336	1.ART INTERIER s.r.o.	763 02 ZLÍN 4		Číslo pop	isné		a de la companya de l		Přizpůsobit (všech	ny sloup
	25597493	1.FC SLOVÁCKO,a.s.	686 01 Uherské Hradiště		Datum na	arození		a de la companya de la	T	Editor filtru	
	25530399	1.INTERNETOVÁ KOMERČNÍ spol	763 16 FRYŠTÁK		DIČ			r i		Skrýt řádek autom	atického
	41084900	1.VASTO spol. s r.o.	755 01 Vsetín 1					r	lovare	sunappicz	
	25326481	1.ZLÍNSKÉ LASER CENTRUM s.r.o.	760 01 ZLÍN 1		. Dodavat	el		r	iova@	softapp.cz	
	70879389	1.ZŠ Holešov příspěvková organiz	769 01 HOLEŠOV		Fax			r	iova@	softapp.cz	
	63458799	2.ZŠ Holešov příspěvková organiz	769 01 HOLEŠOV		Evzická o	soba			iova@	softapp.cz	
	70941572	2.ZŠ Napajedla příspěvková orga	763 61 NAPAJEDLA		TČ DDH			r	iova@	softapp.cz	
	67522521	2DR REKLAMA f.o.	769 01 HOLEŠOV		IC DPH			<b>•</b> 1	iova@	softapp.cz	Da
	69618551	2K-ELEKTRO f.o.	763 26 LUHAČOVICE					marketa.kivdf	iova@	softapp.cz	1

Vrátit sloupce do uspořádání, které bylo dodáno s programem, lze přes tlačítko

Zákazni	íci										
+		Nov zákz	ý azník	Detail zákazníka	Smazat zákazníka	$\mathbf{Y}$	Filtrace zákazníků	Hromadné operace	Naplánovat schůzku	Založit obchod případ	
E [zduc]	Obnovit pi	ůvodní rozlož	iení	]	Najît Smazat		Zák	azníci			
Kód záka	iznika			Název 1		Adresa	I		Město		Právní status
RBC				R B C		RBC			8 8 C		R B C

#### 4.2 Karta obchodního partnera

Do karty obchodního partnera se dostaneme pomocí tlačítka **Detail zákazníka**. Karta je rozdělena na sedm záložek, které obsahují různorodé informace z celého DMS.

Záložka **karta zákazníka** obsahuje základní informace a kontakty zákazníka. Je zde i formulář pro udělení souhlasu dle GDPR. V dolní části jsou uvedeny další kontakty na zákazníka. Na záložce **další údaje** uvádíme informace o platebním styku, nastavených cenových hladinách a slevách, údaje z obchodního rejstříku, datum narozenin a další.



Marketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změn	Kontaktní historie	Info	Přílohy				
Právnická osoba	Kód	45194921	IČ 45194921	ARES	Hlavní kontaktní údaje			Typy (skupiny)		
Firma	DIČ	CZ45194921			Telefon	+420 571515601		Typ 1	4: 🗌	7:
Dodavatel	Název	SOFTAPP, s.r.o.			Mobil	+420608824274		Typ 2	5:	8:
Ověřen					Fax			Typ 3	6 :	10:
Rizik. obch. partner	Ulice a č.p.	Kouty		1419	Email	monika.balazovicova	@softapp.cz	Doznámka		
My Opel	PSČ / město	75701	Valašské Meziříčí		Odpovědná osoba			FUZIKINA		
VIP	Stát / kraj	CZ		<b>*</b>	Soublas sa zaracováním	ocobních údajů		Poznámka napříč DMS 02.11.2017 Monika Balažovičová		
		Ověřit na www	•		Zákazník souh	así V		dkhfdhgdjkl		
	Kategorie	Běžný klient		-	Datum změny soubla	su 8, 3, 2019	¥	gdfkghadlfgjdfgbd		-
		Kód čle	ena prodejního klubu			Je dle GDPR	Souhlas	Vložit datum a autora		
Přídat Smazat Kopie Zobrazit kontaktní údaje ze všech modulů										
Typ kontaktu				Kontakt				Zdroj kontaktu		
> Telefon				+420571515601				Hlavní kontaktní údaje		
Telefon				+420571555666				Marketing		
Mobil				+420608824274				Hlavní kontaktní údaje		

Záložka **marketing** obsahuje především informace z modulu Marketing. Nalezneme zde informace o leadech, dále o obchodních případech, také o zdroji a vlastníkovi daného kontaktu a můžeme zde pomocí tzv. hashtagů zadat různé údaje, které nám zákazníka přiblíží (např. jeho zájmy). Zdroje kontaktu a hashtagy lze vybrat z předdefinovaných číselníků. Vlastník kontaktu může být technik, prodejce apod. Vlastníka kontaktu lze změnit.

Zákazníci - Majitel										
Image: Maplánovat schůzku     Naplánovat schůzku     Založit obchodní obchodní případ     Description										
Marketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změn	Kontaktní historie	Info	Přílohy	]			
Zdroj kontaktu	Marketing	<b>•</b>					Informace LEAD			
Vlastník kontaktu	Markéta	<b>•</b>								
HASHTAG Filter	#2deti, #joga, #kolo	, #pes		*						
			Obchodní přípa	dy						
Uzavřený případ?	Název případu	Zdroj	Vlastník případu	Datum uzavření	Typ uzavření	Komentář k uzavření				
	OP20005	Marketing	Správce systému							

Záložka **Historie změn** obsahuje informace o změnách, které byly v údajích na kartě zákazníka provedeny. Zapisuje se zde informace o datu, přihlášeném uživateli, počítačové stanici a provedených změnách.

M	arketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změn	Kontaktní historie	Info	Přílohy	
۱ſ	Datum	Α	Autor	Stanice		Storn	o [ULICE : Pod Hub	oleskou -> Kouty]
	14. 8. 2017	N	1onika Balažovičová	MONIKA-NTB			[PSC: 743 01 ->	· 75701]
	14. 8. 2017	N	1onika Balažovičová	MONIKA-NTB			[CISPOP : 1050/	17 -> 1419]
	1. 6. 2017	N	1onika Balažovičová	MONIKA-NTB				
	1. 6. 2017	N	1onika Balažovičová	MONIKA-NTB				
	1. 6. 2017	N	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB				
	> 1. 6. 2017	N	1onika Balažovičová	MONIKA-NTB				



Na záložce **Kontaktní historie** nalezneme historii komunikace se zákazníkem. Komunikace je rozdělena na sekci *kampaně a aletry* a na sekci *ostatní,* kam se zapisují SMS zprávy a e-maily odeslané z číselníku zákazníků, obchodních případů, plánovače atd. Levou část tvoří seznam jednotlivých zpráv a v pravé části vidíme po kliku na zprávu její obsah.

Markoting	Karta zákozoko	Dală(údaia	Historia změn	Kontakta/ historia	Info	Dělohu				
Markeung	NdFld 2dKd211Kd	Daisi udaje	Historie zmen	Kontakuni historie	Into	Prioriy				
					Kan	paně & alerty				SMS z kampane STK
Typ kontaktu		Kontakt	Předn	mět	Text zprávy		Datum kontaktu	Modul	Autor záznamu	
> SMS		604104182			SMS z kampa	ne STK	08.03.2019 14:12:02	Marketing	Správce systému	
Email		marketa.kivanova@softa	pp.cz				08.03.2019 14:01:49	Marketing	Správce systému	
Email		marketa.kivanova@softa	pp.cz Blaho	přání	Přejeme Vám	všechno nejlepší k dneš	28.06.2019 14:59:31	Marketing	Správce systému	
										8
										41 11
						Ostatní				Dobrý den, posíláme Vám
Tvp kontaktu		Kontakt	Předn	mēt	Text zprávy		Datum kontaktu	Modul	Autor záznamu	

Záložka Info v kartě zákazníka uvádí ucelený přehled všech záznamů a dokladů v DMS k danému zákazníkovi.

arketing	Karta zákaznika	Další údaje	Historie zn	měn	Kontaktní historie	Info		Přílo	ту									
Evidence vozidel								Se	rvisní zakázky									
SPZ	Model	Název vozu	Uve	dení do provoz	u	Stav km		ī	Zakázka	SPZ	Model	N	ázev vozu	Datum uzavře	ení	Uzavřena	Cena	
	ASTRA H	Opel ASTRA H	13.	2. 2008 0:00:0	0		0 📥	>	🛛 VIN kód: WOL7	8945KJHGFTRDA								
2B3 09-78	AGIL	Opel Agila	13.	11. 2003 0:00:	00		88948		🗄 VIN kód: WOLJ	7BHASBV627123								
	MERI	OPEL MERIVA					0		VIN kód: WOLP	E9EN0C2080237								
	ASTG	OPEL Astra_K					0		OA160029	785 56-88	ZAFI C	Z	afira C 2.0TD					0,
	ASTF	OPEL CORSA E	22. 3	2. 2016 0:00:0	0		0		1A 1500 14	785 56-88	ZAFI C	Z	afira C 2.0TD					0,
	ANT	Antara					213		1A 1500 13		ZAFI C	Z	afira Tourer	8. 2. 2017 0:	00:00	<b>v</b>		174,
	Lancia	NISSAN MICRA	24.4	8. 2016 0:00:0	0		0											
	ant	Antara 2.2TD C	osmo 12.	6. 2013 0:00:0	0		0											
									×									
ove vozy								PU	07	Názova		7-25	de union ničkou		)očot dol		Conn	
	DIGKY				-				96 22 4E	Oppl Ap	tra enerte teure	2000	2017.0.00.00	-	oceruni	1.00	Cena	21
Nazev vozu	CO2NO 814		Datum prode	eje	Cena		455624.00		84 59-79	Chevrol	TO SPOT S LOOK	20.5	2017 0:00:00			4.00		26
COMPO COMPLA			1 7 2015.0	.00.00			502220.00		880 48-46	Onel Viv	aro combi 8+1	3.3.3	015.0.00.00			167.00		
MICRA Tekna 1	21 DIG-5 72k		30 12 2015 0.	5.0.00.00			303320,00			operm		0.011				207,00		
ASTRA LASTRA	ST COSMO B		3 12 2015	0.00.00			581900.00											
			0. 12. 2010 0	0.00.00			656618.00											
CORSA E CORSA							378865.00											
Djetë vozy								Prv	otní doklady					1				
Nazev vozu	Fin.		Datum prod	deje	Cena	1		Ne	zaplacené faktur	y Faktury zapl	acené po splat	nosti Za	placené faktur	y Pokladní dol	klady N	lezaplacené zák	ohy Zaplace	ené zálo
									C. rada Zakazk	ca C. faktury	Splatnost	K platbe	Zaloha Zby	va uhradit Me	ena Kip	latbe/Mena 2	(aloha/Ména	Pocet
								2	210 p	15211234	4. 8. 201	592,00	0,00	592,00 Kc		0,00	0,00	
									210 p	15211245	13. 1. 20	45,00	0,00	45,00 Kč		0,00	0,00	)
									210 p	16000001	/. 1. 201	34,00	0,00	34,00 Kč		0,00	0,00	1
									210 p	16000002	1. 3. 201	5558,00	0,00	5558,00 Kč		0,00	0,00	1
																		_
								•										

Na záložce **Přílohy** nalezneme dokumenty, obrázky, fotky a podepsané formuláře (elektronický podpis aplikací Epodpis) uložené k zákazníkovi v DMS.

Marketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změn	Kontaktní historie	Info	Přílohy		
Modul		Rok			Soubor		Popis	Nahrál / Vlastník
Účetnictví				2016	D: MONIKA_DATA PRIVATI	EVPETO/PETO-BIEBER.JPG	fgdfgdfgdf	Monika Balažovičová
Účetnictví				2015	D:\SOFTAPP_SIT.PNG			Monika Balažovičová



#### 4.3 Obchodní případ

Obchodní případ je množina zastřešující jednotlivé aktivity, kterými získáváme konkrétního zákazníka. Pomocí obchodního případu můžete sledovat aktivity od projevení zájmu až po uzavření smlouvy o prodeji vozu. Obchodní případ je vždy založen na konkrétního zákazníka. Cílem obchodního případu je prodej vozu nově příchozímu zákazníkovi, ale i stávajícímu. S obchodními případy pracujeme v modulu Marketing a v modulu Salon.

#### 4.1.1 Založení obchodního případu

Obchodní případ můžeme založit v modulu Marketing a Salon.

Pokud chceme obchodní případ založit z modulu Salon, po stažení objednávky z Inside v editaci objednávky rozbalíme přes tři tečky okno s obchodními případy. Přes tlačítko *přidat* vytvoříme nový případ vyplněním názvu a uložením. Výběr případu potvrdíme tlačítkem *OK*.



Dále můžeme obchodní případ založit při plánování úkolu v modulu Marketing. V horní části zaškrtneme možnost *Přiřadit úkol k obchodnímu případu*. Pokud chceme vytvořit nový obchodní případ, stiskneme tlačítko **Nový obchodní** 

případ. Vyplníme název obchodního případu a uložíme přes ikonu

🖞 Neoznačený -	Schůzka	- = >
- 1	Aktivity zákaznika	
Obchodní případ		
✓ Přiřadit úkol k o	bchodnímu případu	
Obch. případ	[Prázdné]	<ul> <li>Nový obchodní případ</li> </ul>
Zákazník	Firma6800	



Obchodní případ můžeme také založit v číselníku zákazníků nebo přímo z karty obchodního partnera. Při založení

obchodního případu zadáváme pouze název a uložíme tlačítkem

Zákazníci					
🔶 📑 Nový 📝	Detail Smazat zákaznika zákaznika	Tiltrace	Hromadné operace	Naplánovat schůzku	Založit obchodní případ
		Nový obchodn	î případ		- = ×
Zadejte text pro vyhledávání	✓ Najít Smazat				
Kód zákazníka Náze	ev 1 👻				F
ADC ADC	softapp				
45194921 SOF	TAPP s.r.o.	Název obchodního případu			Změnit
		Zákazník	SOFTAPP s.r.o.		
		Ulice a č.p.	Pod Hubleskou	17	
		PSČ / město	743 01	Bilovec 1	
		Stát / kraj	CZ	Zlínský kraj	-
		Telefon	571616501		
		Mobil	776634314		
		Email	marketa.klvanova	@softapp.cz	
		Vznik obchodního příp	oadu: 02.09.201	9 10:37	
Zákazníci - SOFTAPP, s. r. o.					
← 🗎 🖨	Naplánovat schůzku	Založit obchodní případ B	lack List		
Marketing Karta zákazníka	Další údaje Histor	ie změn Kontal	ktní historie	Info	Přílohy
Právnická osoba Kó	d 45194921x IČ 4	5194921		Hlavní kontaktní ú	idaje
Firma DI	CZ45194921			Т	elefon
Dodavatel Náze	/ SOFTAPP, s. r. o.				Mobil

#### 4.1.2 Menu obchodní případy

Ve volbě obchodní případy vidíme všechny obchodní případy (případně jen své OP, pokud tak máme nastaveno v přístupových právech). V levé části je umístěn seznam obchodních případů. Pravá část obsahuje informace o vybraném obchodním případu, seznam aktivit, které pod ním byly vykonány, a důvod uzavření pokud byl vybrán z číselníku.

ákazníci Plánovač I	NV Marketingové	kampaně Obcho	odní případy								
🗭 🖨	Tiltrace	Detail 関	Založit obchodní případ	Uzavřít obchodní případ	Odeslat SMS	Odeslat email	Naplánovat schůzku	Refresh			
									Northeaster Party Proven		
	apec, poue stereno orec	te sessiportit									Typ aktivity: Uzavření obchodního případu
Zakaznik	Nazev A	Datum vzniku	Vznik obchodnino prip	Viastnik OP	Email	Mobil	Datum uzavreni	Dovod uzavreni		Ç.	Datum: 12.07.2019
Jim Beam	(LEAD) Jim Beam	06.05.2019 15:06:52	Lead	Správce SOFTAPP	test@example.org	+421908000000			Zákazník Renata Kopečková	1	
Pavel Kočí	(LEAD) Pavel Kočí	26.03.2019 14:22:45	Lead	Správce systému	monika.balazovicova	721071173			Ulice a č.p. Ježov 142		
Samwell Tarly	(LEAD) Samwell Tarly	03.07.2019 10:20:12	Lead	Markéta	sam@sam.cz	666777888			PSČ / měrtn 606.48 ležov		
sfd	(LEAD) sfd	28.03.2019 14:06:00	Lead	Markéta							Typ aktivity: Schůzka v plánovači
Test Test	(LEAD) test test	26.03.2019 14:29:08	Lead	Správce SOFTAPP	monika.balazovicova	Test			Ståt / kraj CZ v	<b>N</b> H	Datum: 12.07.2019
ASIST, s.r.o.	ASIST_1	08.03.2019 13:39:02	Marketing		monika.balazovicova	+420 602415184					
Pavel Bahnik	Bahnik	11.03.2019 11:30:45		Markéta	monika.balazovicova	+421 908143620	25.03.2019 13:36:03	Zvolil jiný typ modelu	Telefon		
Markéta Kivaňová	Klvaňová	11.03.2019 11:14:54	Marketing	Markéta			14.03.2019 14:25:36				
Renata Kopečková	LENKOP	12.07.2019 11:40:43	Marketing	Správce systému	marketa.klvanova@s	739 671 357	12.07.2019 11:43:07	Zvolil jiný typ modelu	Mobil 739 671 357		Typ aktivity: Začátek obchodního případu
SOFTAPP s.r.o.	OP1	03.06.2019 11:12:16		Správce systému	marketa.klvanova@s	776634314	16.07.2019 11:53:36		Email marketa.klvanova@softapp.cz	۲	Datum: 12.07.2019
SOFTAPP s.r.o.	OP2	03.06.2019 11:14:19		Správce systému	marketa.klvanova@s	776634314				LI.	
SOFTAPP S.C.O.	OP3	03.07.2019 9:07:33	Marketing	Markéta	marketa.kivanova@s	776634314	16.07.2019 14:20:51	Rozhodi se pro tinou z	Vznik obchodniho případu: 12.07.2019 11:40		
SOFTAPP S.C.O.	OP4	03.07.2019 9:08:41	Marketing	Markéta	marketa.kivanova@s	776634314	03.07.2019 9:49:29	Zvolil tiný tvp modelu			
BŘEZINOVÁ JANA É.o.	OPS	11.07.2019 14:31:37	Marketing	Sorávce systému	monika balazovicova				✓ Uzavřený obchodní případ		
SOFTADD or o	OPE	10.07.2010 15:24:20	Nahidia caleo	Spravec systema	markata kuaneua @e	776624214					
301 TAPP 5.1.0.	000	10.07.2019 13.24.30		apravce systemu	marketa.kvariovaijes	770034514			Uzavřen dne: 12.07.2019 11:43		
3D PROGRAM ,S.F.O	097	16.07.2019 13:04:22	Marketing	Spravce systemu	monika.balazovicova	/25939/13			Důvod uzavření: Zvolil jiný typ modelu v		
4 M ROZNOV spol. s r	OP8	16.07.2019 14:20:33	Marketing	Spravce systèmu		604 163 246			Komentář k uzavření: objednal nový vůz		
Then Meudleauch	Colourne nous blantlar	DE 00 0010 0.10.00	Markotine		monites balanceurs	1400 772204014					

way sweet



Filtrace

- otevře nové okno s výběrovými podmínkami pro vyfiltrování požadovaných obchodních případů.

Filtrace				-
Aplikovat				
Zákaznik	Obchodní případ			
Název zákaznika	Název obchodního	o případu		
Typ zákaznika	✓ Datum vzniku	od	▼ do	¥
Město	Zdroj			¥
PSČ	Uzavření			Ŧ
Souhlas GDPR	✓ Datum uzavření	od	▼ do	¥
				-



#### il ta

- otevře na nové záložce kartu obchodního partnera.



- založí nový obchodní případ. Při založení vyplníme pouze zákazníka a název obchodního případu.



- aktualizace dat.



- ruční uzavření obchodního případu.

Odeslat SMS

 po napsání nebo vybrání, z číselníku přes tlačítko F2, znění zprávy odešle SMS pod vybraným obchodním případem.



- po napsání nebo vybrání, z číselníku textů přes tlačítko F2, znění e-mailu zprávu odešle pod vybraným obchodním případem.



- pod vybraným obchodním případem naplánujeme jakoukoli schůzku do plánovače.

#### 4.1.3 Uzavření obchodního případu

Uzavření obchodního případu probíhá několika způsoby. Případ se může uzavřít automaticky z modulu Salon (blíže popsáno v kapitole 8.6). Uživatelsky lze případ uzavřít v modulu Marketing při realizaci schůzky (kapitola 6.1.1) nebo přes menu obchodní případy. Uzavření obchodního případu v těchto dvou případech probíhá stejným způsobem.





Zalozit

Komunikace •

Naplánovat schůzku

👖 Schůzka z IČO - Úk

Při uzavření

Ruční uzavření obchodního případ v menu obchodní případy provedete přes tlačítko vybíráte buď důvod z číselníku Typy uzavření OP (kap. 3.3), nebo volíte následné připomenutí.

Následné připomenutí uzavřeného obchodního případu slouží k tomu, aby uživatel mohl případ uzavřít (například z důvodu odloženého zájmu zákazníka), ale systém mu za daný čas případ zobrazil a prodejce mohl zákazníka oslovit. Čas, za jaký se případ má připomenout, volí uživatel při uzavření obchodního případu. Případ se pak v době připomenutí zobrazí v denním plánu prodejce.

Komentář k uzavření:	Násle	dné připome	enutí:
Komentář k uzavření:	Násle	dné připome řipomenout	enutí:
Komentář k uzavření:	Násle	edné připome řipomenout avení datum	enutí: nu připomenutí
Komentář k uzavření:	Násle	edné připome řipomenout avení datum Rok	enuti: nu připomenutí 1↓ ¢
Komentář k uzavření:	Násle P Nast	edné připome řipomenout avení datum Rok Měsíc	enutí: nu připomenutí 北 ¢
Komentář k uzavření:	Násle P Nast	edné připome řipomenout avení datum Rok Měsíc Den <sub>D</sub>	enutí: nu připomenutí 14 🗘 Datum připomenutí

#### Naplánování schůzky 4.4

Schůzka v modulu není jenom osobní střetnutí, ale také úkol, aktivita, kterou si prodejce nebo jiný uživatel modulu naplánuje.

Smazat zákaznika

Z číselníku zákazníků i přímo z karty obchodního partnera lze naplánovat schůzku. Schůzku ihned po uložení vidíme v aktualizovaném Plánovači.

Dle typu úkolu se v plánovači zbarví schůzky dle nadefinovaných barev.

📑 Schůzka z IČO - Schůzka

obchodnímu případu.

V případě schůzky typu Předváděcí jízda lze zobrazit "Vytíženost vozidel" a vozidlo, které je k dispozici lze vybrat ze seznamu vozů.

Otevřít

plánovač





#### 4.5 Komunikace se zákazníkem

Z číselníku zákazníků je možné vybraného obchodního partnera oslovit pomocí SMS, e-mailu a direct mailu. Tato možnost je přes tlačítko *Komunikace*, kde si zvolíme způsob oslovení. Kontaktní údaj, tedy mobilní číslo nebo e-mailová adresa, se nám automaticky předvyplní z karty zákazníka.

Zákazníci					
Vový zákaz	nik 📝 Detail 🏹	Filtrace Hromadné zákazníků Operace	Naplánovat Schůzku Založit schůzku Žive případ	Komunikace -	Mark kamp
				SMS	
		Zákazníci		Email	
Zadejte text pro vyhledávání	▼ Najît	Smazat		DM	
Název 1	/ Město	Email	Mobil	Vlastník kontaktu	
softapp	a B c	A C	a 🛛 c	=	
SOFTAPP s.r.o.	Valašské Meziříčí	hotline@softapp.cz		< Nepřiřazeno >	

Texty SMS zpráv i e-mailů můžeme mít předdefinovány v číselníku *Textů* a přes tlačítko F2 vždy konkrétní text vybrat, nebo můžeme zadávat vlastní znění zprávy.

Emailová zpráva - Softapp, a.s.	🚥 SMS zpráva - Firma14430
Odeslat     Přiloha -	Odeslat
	•
Komu: hotline@softapp.cz	Komu: 776634314
Předmět emailu:	Text Zoráwy Text CMS z ciselníku obchodních partnenu
Text zprávy:	rescars z denina obcionici paralela

Direct mail slouží k odesílání nadefinovaných HTML šablon (pozn. HTML šablony si vytváří vždy dealerství).



🖲 Direct Mail											- = ×
-	Odeslat	Přidat šablonu									
Název šablony		Nahrát šablonu z WWW	ID		Název	DATA	Popis/Předmět	ТҮР	AUTOR	Klíč	
Předmět emailu		Nahrát šablonu ze souboru	₽ =		R <mark>B</mark> C	Bez obrázku	R B C	=	-	-	
Komu:	hotline@softapp	.CZ	 >	0	nevybrano	Bez obrázku			0	0	0
Kopie:	aaa@ccc.cz			1	Šablona_1	Bez obrázku	Direct mail		0	0	3
	<ul> <li>boss@softap</li> <li>hotline@soft</li> <li>hotline@soft</li> </ul>	ip.cz app.cz app.cz									
Náhled:											



V okně pro nahrání šablony zadáme *Předmět emailu*, který se v direct mailu odešle zákazníkovi jako předmět zprávy. Předmět e-mailu musí být vyplněný při nahrání šablony, nelze jej doplnit až před odeslání DM. V poli *Adresa šablony* 

vybereme přes tlačítko ..... soubor z disku počítače. V poli *Název šablony* zadáme název, pod kterým se šablona uloží

do databáze. Po vyplnění všech údajů potvrdíme nahrání šablony tlačítkem

🚪 Nahrání šablony – 🗖 X	📕 Nahrání šablony – 🗖 🗙
← ⊘	
Předmět emailu: Adresa šablony: ···· Název šablony:	Předmět emailu: Předmět direct mailu Adresa šablony: C: \DOKUMENTY\Marketing_NV\sablona.html ···· Název šablony: Název šablony

Následně v seznamu vybereme požadovanou šablonu. Po jejím označení se ve spodní části zobrazí náhled a můžeme



direct mail odešleme.

-	Odeslat 🎦 Přidat 🗸	 				
izev šablony	Název šablony	ID	١	Název	DATA	Popis/Předmět
edmět emailu	Předmět direct mailu	₽ =	F	RBC	Bez obrázku	R B C
mu:	hotline@softapp.cz		0 r	nevybrano	Bez obrázku	
pie:	aaa@ccc.cz		1 Š	Šablona_1	Bez obrázku	Direct mail
	boss@softapp.cz	>	2 1	Název šablony	Bez obrázku	Předmět direct mailu
	hotline@softapp.cz					
	hotline@softapp.cz					
hled:						
Test šablo	ny					

Pro funkčnost odesílání SMS zpráv a e-mailů z modulu Marketing je zapotřebí mít nainstalovaný náš **SMS modul** a **CEK** (Centrální e-mailingový klient).

# SOFTapp

# 5 Práce se zákazníky

### 5.1 Filtrování zákazníků

Pro vyfiltrování skupiny zákazníků můžeme použít tři způsoby:

- fulltextové vyhledávání,
- filtry v záhlaví sloupců,
- filtr pro modul Servis, Salon a Marketing.

Fulltextové vyhledávání a filtry sloupců jsou představeny v kapitole 4.1. Do filtru pro modul Servis, Salon a Marketing

se dostaneme přes ikonu Filtrace zákazníků



. Filtr je záložkami rozdělen na Servis, Objednávky NV,

Nabídky NV a Marketing. Ve filtraci máme možnost si vyfiltrovat zákazníky dle **souhlasu s GDPR**, případně i skupinu zákazníků se souhlasem uděleným před GDPR. Zvolené výběrové podmínky vždy potvrdíme ikonou *použít filtr* 



Návrat zpátky do celého číselníku obchodních partnerů a zrušení zadaného filtru provedeme přes možnost *zrušit filtr*.



Nový Detail zákaznik ý zákaznika	Filtrace zákazníků	Hromadné operace	Naplánovat schůzku	Založit obchodr případ	ií Komunikace •	
🝸 Filtrace zákazniků						= x
Použít filt						
Servis Objednávky NV Nabídky NV Markei	ting					
Objednávka		Z	Zákazník			
Datum pořízení objednávky od	▼ do	•	Název zákazníka			
Datum předání vozida (výdeje) od	▼ do	<b>v</b>	Typ zákazníka			Ŧ
Účel		<b>v</b>	Město			
Model			PSČ			
🗌 Model kód			Souhlas GDPR			•
Verze			HashTag	Souhl	as die GDPR	
Konečná cena vozu s DPH od 0	do 0			Nesou Souhl	ihlas dle GDPR as před GDPR	
Provozovna		Ŧ		Nesou Souhi Souhi Souhi	ihlas před GDPR as pro email dle GDPR as pro SMS dle GDPR as pro telefon dle GDPR	



#### 5.2 Hromadné operace

Po vyfiltrování skupiny zákazníků můžeme s touto skupinou dále pracovat přes ikonu Hromadné operace



SOFTapp

. Po stisku tlačítka si celou skupinu označíme přes zatržení v záhlaví sloupce, nebo si zatrhneme jen konkrétní jednotlivce. Při hromadné operaci můžeme skupinu zákazníků oslovit pomocí SMS, e-mailu, direct mailu nebo ji můžeme přidat do marketingové kampaně.

7	Záka	zníci				
	4	Nový zákazník	Detail zákaznika Smazat zákaznika 🏹	Filtrace zákazniků Hromadné	Naplánovat Schůzku Založit schůzku případ	Hromadná komunikace
[	Ξ			Zákazníci		
	Za	dejte text pro vyhledávání	▼ Najít Smazat			
	•	Kód zákaznika	Název 1	Adresa	Město 👻	HASHTAG
		A C C	R 8 C	RBC	RBC valašské meziříčí	8 8 C
		00001776	Majitel26583		Valašské meziříčí	
	•	00001939	Majitel26755		Valašské Meziříčí	
	•	_2324	Firma 1272	Branky 91	75645 Valašské Meziříčí	
		_3581	Firma2504	Zašovská 724	75701 Valašské Meziříčí	
	•		Firma2542	Juřinka 35	Valašské Meziříčí	
	•	00000002	Majitel3067	Jičínská 97	757 01 Valašské Meziříčí	
		00000332	Majitel3401	Havlíčkova 856/9	757 01 Valašské Meziříčí	
	•				757 01 Valašské Meziříčí 1	
	•	41084918			75600 Valašské Meziříčí	
	•	45194921	SOFTAPP, s. r. o.		75701 Valašské Meziříčí	#astra#corsa#pes#rodina
			Jméno Zemánek	Kořenec 113	75701 Valašské Meziříčí	
					757 01 Valašské Meziříčí 1	
		5402173557	Majitel26027	Zdeňka Fibicha 1207	757 01 Valašské Meziříčí 1	
		34 z 34 zákazniků				

#### 5.1.1 Komunikace

Po označení vybraných obchodních partnerů můžeme tyto zákazníky hromadně oslovit pomocí SMS, e-mailu nebo direct mailu. Opět platí, že můžeme použít předem předdefinovaný text zprávy přes tlačítko F2. Po odeslání zprávy nám vždy program zahlásí počet odeslaných zpráv.

P	láno	vač NV Zákazníci						
	•	Nov záka	rý Detail azník Zákazníka	Tiltrace	Hromadné operace Naplánov schůzku	vat Založit obchodní případ	H k	iromadná 🖕 omunikace
Г	_						SMS	
	=			Zákaznici			Email	
	Za	dejte text pro vyhledávání	<b>~</b>	Najít Smazat			DM	jmeni
	_	ปร้างน 1	Město	Email	Mahil	Vlactnik kontaktu		Tomášek
			inesco					
	_					-		
		2587 Zákaznik				< Nepřiřazeno >		
	✓		Město 1	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uzivatel 147		
	V			hotline@softapp.cz				
	<							
		Firma 10010	Město 10010	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uzivatel 118		
		Firma 1002	Město 1002	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uzivatel 147		
	~	Firma 1003	Město 1003	hotline@softapp.cz	776 634 314	Uzivatel 100		
		Firma 1004	Město 1004	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uzivatel 147		VIN kód
		Firma 1005	Město 1005	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uzivatel 147		VF1JA050525
		Firma 10065	Město 10065	hotline@softann_cz	+420776634314	Uzivatel 147		
		Firma 1007	Město 1007	hotline@coftapp.cz	+420776624214	Universal 42		
		Firma 1007	Mesto 1007	houne@sonapp.cz	+420770034314	Universel 42		
		Firma 1008	Mesto 1008	notine@softapp.cz	+4207/6634314	Uzivatel 42		





#### 5.1.2 Marketingové kampaně

Zvolenou skupinu zákazníků můžeme přidat do stávající marketingové kampaně nebo si můžeme založit novou kampaň.

Naplánovat Založ schůzku případ	t odní komunikace -	Marketingové -	Převod vlastníka kontaktů
		Nová marketingová kampaň	
	Typ kontaktu	Přidat do stávající kampaně 🔸	Termín platnosti STK
	> Telefon	003/2703	PROHLÍDKY
Právní status			BRZDY
			PNEU
Pravnicka osoba			Astra
Právnická osoba			Insignie
Soukromá osoba			Astra - pokus
Soukromá osoba			
Soukromá osoba	um hád og		

MAY Siver

Pokud zvolíme možnost nové marketingové kampaně, otevře se nám okno pro její založení. Levá část tohoto okna obsahuje seznam členů a v pravé části vyplníme údaje o kampani jako je název, platnost, odpovědnou osobu, provozovnu, zvolíme typ kampaně a nadefinujeme šablony pro SMS, e-mail případně direct mail přes tři tečky.

77	ideite text pro vybledáván	Nová m	arketingová kampaň								- = x
	Kód zákazníka 80 c	-									
✓ ✓	25250957 45535531	Seznam čle	nů:								
	49284142	Kód zákazníka	Název 1	Adresa	Město	Právní status	Zkratka kampaně				
	26460998	25250957	AC BOOM s.r.o.	Seifertova 1165	544 01 DVŮR KR	Právnická osoba	Nézeu komponě				
		45535531	AC, spol. s r.o.		Nové Město nad	Právnická osoba	Nazev Kalipalie				
	25293010	49284142	ACCORD CAR, s	Ulrichovo náměst	500 02 Hradec Kr	Právnická osoba	Typ kampaně	Servisní	🔘 Prodejní		
		26460998	ACISTAV, s.r.o.	Strakonická 1199	152 00 PRAHA 52	Právnická osoba	Popis				
	40111190	27543161	ACM - Macháň s	Vlčkovická 223/1a	500 04 HRADEC	Právnická osoba					
	25207554	25293010	ACT Plus, s.r.o.	Orlická 978	518 01 Dobruška	Právnická osoba					
	00000681	61328324	ACTER spol.s.r.o.	Vzdušná 2	000 00 Jablonec	Právnická osoba					
	480807040	48111198	ACTIVA spol. s r	Veselská 686	199 00 Praha 99	Právnická osoba					
	5655212024										-
	78112						Datum data at			Detunisher Test DZ 44 0000	
	83071 🚥 SMS zp	oráva				- = x	Datum platnost	27.11.2019	·	Datum ukonceni 27.11.2020	<b>•</b>
	0000						Provozovna	provozovna 2	Ŧ	Odpovědná osoba Markéta	
	75110										
	49987	$\boldsymbol{\boldsymbol{\bigtriangledown}}$					Šablony:				
	53100	-									
	45928 Text zprávy:						SMS				
	0000						Email				
	56551						Direct mail				
	76592										
	54013										
	64791										
-											



# 6 Plánovač úkolů a schůzek

Součástí modulu marketing je i přehledný plánovač schůzek a úkolů, které si uživatel naplánuje se svými zákazníky. V plánovači máme různé typy schůzek, které jsou nadefinovány v číselníku typů schůzek (více v kapitole 3.1).

Plánovač NV									×
🗲 🖨 🔽 Detaily	Filtr Detail klienta	Převod nerealizovaných ┥ 💼	▶ €, €,	Exportovat schůzky	• C Refresh				
		4 dilam b 4 2022 b	Datum	Téma	Zákaznik	Řešitel	Způsob realizace	Datum realizace	
Zákazník SOFTAPP s.r.o.		a duben P a 2023 P	06.04.2023 12:00:00	Schûzka z MKT 2	SOFTAPP s.r.o.	správce systému	101		
Ulice / č.p. Kouty	1419	Po Ut St Ct På So Ne	05.04.2023 14:00:00	Předváděcí jízda v MK	T SOFTAPP s.r.o.	správce systému	101		
Město / PSČ 757.01 Valašské Mezičíčí		27 28 29 30 31 1 2	04.04.2023 11:00:00	Shcůzka z MKT	SOFTAPP s.r.o.	správce systému	101		_
		10 11 12 13 14 15 16	03.04.2023 9:00:00	Následný kontakt po	SOFTAPP s.r.o.	správce systému	101		_
Zastupce		17 18 19 20 21 22 23	31.03.2023 10:26:44	SOFTAPP s.r.o. 31	SOFTAPP s.r.o.	správce systému	17		_
Tel.: +420 571615244 Mobil		24 25 26 27 28 29 30	31.03.2023 0:00:00		SOFTAPP s.r.o.	alena	13		
Datum 04.04.2023 Délka 00:	:30 [h]		30.03.2023.0:00:00		SOFTAPP S.F.O.	alena	13		
		Dnes	29.03.2023 10:00:00		SOFTAPP s.r.o.	správce systému	101		-
pondělí 3. dubna	úterý 4. dubna	středa 5. dubna	čtvrtek 6.	dubna	pátek 7. dubna	3	sobota 8. dubna	neděle 9. dubna	
800									
0								-	
000 Následný kontakt po nabídce									
1000								(	
н									× =
1100 🚆	Shcůzka z MKT (SOFTAPP s.r.o								5
inder the second		-						-	Idálo
12º0 - 🛱			Schůzka z MKT 2 (	SOFTAPP s.r.o.					alší u
Line of the second seco			<ul> <li>správce systému</li> </ul>						ă
1300									
1400		Předváděcí jízda v MKT (SOFTAPP							
		s.r.o správce systému)							
1500									
									-

Vytvoření nové schůzky provedeme klikem pravého tlačítka přes volbu nová schůzka nebo nová celodenní událost (pokud se jedná o úkol na celý den).



Podobu plánovače si zvolí každý uživatel pomocí kliku pravého tlačítka ve volbě *Změnit vzhled na*.

streda 5. cervna		CLVFLER
 Nová schůzka Nová celodenní událost Přejít na dnešní den Přejít na datum		
Změnit vzhled na		Denní náhled
		Pracovní dny náhled
		Týdenní náhled
		Týdenní náhled
		Měsíční náhled
	ш <u>с</u>	Časová osa
	-	Gantt View
	=	Agenda View



Horní část s kalendářem zobrazuje informace o zákazníkovi právě označeného úkolu. Tuto část můžeme skrýt přes

Detaily

ikonu **Detaily** . V kalendáři jsou tučně zvýrazněny dny, na které máme naplánovaný nějaký úkol a červeně víkendy a nepracovní dny (přebírá se z nastavení programu).

![](_page_28_Picture_5.jpeg)

Detail klienta

- otevře novou záložku s kartou klienta.

![](_page_28_Picture_8.jpeg)

- volba umožňuje převádění nerealizovaných úkolů mezi uživateli. Lze využít v případě

dovolené, fluktuace zaměstnanců apod. Po stisku ikony se otevře nové okno, kde zvolíme uživatele, jehož úkoly chceme převést a uživatele, který úkony převezme. Zatrhneme, které nerealizované úkoly mají být převedeny, a stiskneme tlačítko *Převést*.

57	Hroma	adný převod nerea	lizovaných úk	olů		
4		Převést				
Zuži	ivatele: u	zivatel 1	→ na uži	vatele: uzivatel97	•	
		Zákazník	Předmět	Typ úkolu	Začátek úkolu	Konec úkolu
	V	Čížková Karolína	kjikjikjik	Předání vozidla	18.01.2017 10:0	18.01.2017 10:30
	V		and Andrew			and the second
		Truemopoini Siri		Schuzka - obch.j	13.03.2017 9:00	13.03.2017 9:30:
>	V	Horáčková Monik	schuzka schůzka	Schúzka - obch.j Schůzka - obch.j	13.03.2017 9:00	13.03.2017 9:30:
>	<b>v</b>	Horáčková Monik 2 Expressions Me	schúzka Jízda	Schůzka - obch.j Schůzka - obch.j Předváděcí jízda	13.03.2017 9:00 13.03.2017 11:3 15.03.2017 11:0	13.03.2017 9:30: 13.03.2017 12:00 15.03.2017 11:30
>		Horáčková Monik 2 Expressions Me Passadori Nicole	schůzka Jízda schůzka	Schūzka - obch.j Schūzka - obch.j Předváděcí jízda Schůzka - obch.j	13.03.2017 9:00 13.03.2017 11:3 15.03.2017 11:0 16.03.2017 11:0	13.03.2017 9:30: 13.03.2017 12:00 15.03.2017 11:30 16.03.2017 11:30

Převod konkrétní schůzky lze i přes pravý klik na daném úkolu ve volbě *Převod schůzky*, kde v seznamu vybereme uživatele, na kterého chceme schůzku převést.

Telefonát	
	Plánovaný úkol
	Realizace
	Editace úkolu
Předání vozidla ze salonu	Převod schůzky 🕨

< 🛅 🕨

- pomocí šipek se posouváme do následujícího období v závislosti na nastavení vzhledu plánovače. Posouváme se tedy po dnech, týdnech nebo měsících.

![](_page_29_Picture_0.jpeg)

WAY SWEL

• •

- zvětší nebo zmenší místo u jednotlivých hodin.

Refresh - aktualizace dat.

![](_page_29_Picture_5.jpeg)

- export schůzek do souboru ve formátu \*.ics nebo synchronizace s kalendářem v MS Outlook. Vyexportovaný soubor \*.ics je možné naimportovat do kalendáře Google, Apple.

Při synchronizaci s MS Outlook se schůzky zapíší do kalendáře, který má uživatel nastaven v uživatelských parametrech (více v kapitole 13). Po každém stisknutí volby *synchronizace* se schůzky z DMS v Outlook přepíší. Od verze Marketingu 1.43.2.63 můžeme pro synchronizaci s MS Outlook používat společný kalendář pro schůzky v Outlook a schůzky z Marketingu. Synchronizace je od této verze ošetřena tak, že si v uživatelských parametrech volíme, do které složky na počítači se nám před synchronizací vytvoří záloha kalendáře Outlook. Po vytvoření zálohy se přenesou schůzky z Marketingu do kalendáře a nedochází k přepisu schůzek aplikace Outlook. Dle nastavení uživatele lze přenášet schůzky od aktuálního měsíce nebo všechny v databázi. Uživatel si také může zvolit, zda chce přenést pouze schůzky, kde je řešitelem, nebo schůzky všech uživatelů.

Do pole *předmět* u schůzky v Outlook se přenese pole *téma* ze schůzky v Marketingu a název zákazníka.

Plái	novač NV						×
4	- 🖨 🕅	Detaily Filtr	Detail klienta Převod nerealizovaných úkolů	h 🔺 🛅 🕨 🔍	Exportovat -	Refresh	
	pondělí	úterý	středa	čtvrtek	pátek	sobota	neděle
	27. března	28	29	30	31	1. dubna	2
		8:00 8:30 Kontrola akumulá	10:00 11:00 (SOFTAPP s.r				
	3	4	5	6	7	8	9
	9:00 9:20 Následný kontakt	11:00 11:30 Shcūzka z MKT	14:00 15:00 Předváděcí jí	12:00 13:00 Schůzka z MKT			
Předchozí událost a	10	11	12	13	14	15	Datsi uddrost
	17	18	19	20	21	22	

# SOFTapp

S	DUBOF	5 ⊊ Domů odesílání a příjen	M SLOŽKA ZOBRAZENÍ	NÁSTROJE KALENDÁŘE ESET UDÁLOST	Marketing – Outlook - Outlook			? 🕅 — 🗆 🤅
	>	<ul> <li>▲ duben 2023</li> </ul>		New York, United States	→ → Dnes ← Z 53°F/40°F ← 6	îtra 🔆 neděle 9° F / 40° F 51° F / 39° F	Prohledat: Marketing (Ctrl+E)	٩
L E		PONDĚLÍ	ÚTERÝ	STŘEDA	ČTVRTEK	РА́ТЕК	SOBOTA	NEDĚLE
	Všechny složky	27. 111	28 8:00 Kontrola akumulátoru SOFTAPP, s.r.o.	29 10:00 SOFTAPP s.r.o.	30	31	1. IV	2
		3 9:00 Následný kontakt po nabídce SOFTAPP s.r.o.	4 11:00 Shcůzka z MKT SOFTAPP 5.r.o.	5 14:00 Předváděcí jízda v MKT SOFTAPP s.r.o.	6 12:00 Schůzka z MKT 2 SOFTAPP 5.r.o.	7	8	9
		10	11 8:00 Schůzka v Outlook	12	13	14	15	16
		17	18 8:00 Lékař	19	20	21 8:00 Schúzka v Outlook 2	22	23

Při exportu dat do formátu \*.ics se zadává období, které chce uživatel přenést do kalendáře Googlu, Applu. Po exportu se vytvořený soubor naimportuje do zvoleného kalendáře. Pokud uživatel přenese stejné období vícekrát, naimportované schůzky se opět přenesou, nedojde k jejich přepsání.

Export plánovače do souboru .ICS										
- 0										
Datum začátku :	15.10.2019	•								
Cesta ke složce :	D:\/Marketing_NV\testy	••								
Název souboru :	plan_rijen									

#### 6.1.1 Kopie schůzek

Schůzku je možné vytvořit kopií již existující schůzky. Na vybrané schůzce vybereme přes pravý klik volbu **Kopie** schůzky/úkolu. Při kopírování schůzky se zobrazí okno pro plánování schůzky, kde je předvyplněný zákazník, typ úkolu, řešitel a případně i obchodní případ.

Předání vozidla		
(SOFTAPP, s. r. c Obiednávka: 620	Plár	iovaný úkol
		Realizace
		Editace úkolu
		Převod schůzky
		Přeplánovat
		Storno
		Kopie schůzky/úkolu (SOFTAPP, s. r. o.)
	×	Odstranit

![](_page_31_Picture_0.jpeg)

#### 6.1.2 Realizace schůzek

Realizaci schůzky provedeme přes pravý klik na konkrétním úkolu ve volbě **Realizace**.

Telefonát	Plánovaný úkol
	Realizace
	Editace úkolu
Předání vozidla ze salonu	Převod schůzky 🕨

Realizovat vybranou schůzku můžeme i přímo v editaci úkolu.

📑 Následný ko	ntakt po nabídce	= >
-	Aktivity zákazníka	
Obchodní případ		-
Přiřadit úkol k	obchodnímu případu	
Obch. případ	[Prázdné]	<ul> <li>Nový obchodní případ</li> </ul>
Zákazník		
Název	Softapp, s. r. o.	
Ulice, č.p.	Kouty	1419
PSČ, město	757.01 Valašské Meziříčí	

U realizace musíme vybrat způsob realizace a zvolit prodejce (přednabízí se přihlášený uživatel). Pole téma se přebírá z úkolu. Dále můžeme k realizaci přidat slovní komentář nebo připojit přílohu.

Realizace se	chůzky							- = x
-	Realizovat	Uzavřít OP Realizovat	a 🖉	Příloha	Upravit realizaci	Email		
Soubor Rok	PF2022.jpg					Nahrát	Náhled	Stáhnout
Popis souboru	popis souboru					Velikost	souboru: 32	▲ ▼ 25 / 2000 kB
Datum a čas	07.01.2022 12:12	v						
Typ realizace	Osobní schůzka		•					
Prodejce	Lucie		-					
Téma	Osobní schůzka							
Komentář k realiz	zaci							
komentář								

Pokud se jedná o SMS nebo e-mail musíme vyplnit obsah zprávy, jinak nás program nepustí úkol zrealizovat a upozorní nás na chybějící obsah zprávy. Po vyplnění obsahu realizaci uložíme a zároveň tím odešleme zprávu zákazníkovi.

![](_page_32_Picture_0.jpeg)

		Chce	te-li od	eslat emai	il, nemů:	že být je	tho ob	sah prá	zdný! OK	×		
		Zákazı číselni	ník nem íku záka	á vyplněný izníků.	email. Pr	osím zac	dejte em	ail záka:	zníka v OK	×		
Realizace	schůzky									-	_	= x
-	Re	alizovat		Uzavřít OP a Realizovat	Ø	Příloha	4	Upravit realizaci		Email	zde vyplňte zprávy v příp e-mailu	obsah Dadě
Datum a čas	07.01.20	)22 12:04	Ŧ									
Typ realizace	Email			•	Při výběru t Email: Vytvo	ohoto typu příte v možr	kontaktu l nosti Email	oude odeslå	án Email/SM	1S.		
Prodejce	Lucie			•	SMS: Pole C	)bsah SMS						
Téma												
Komentář k re	alizaci											
												•
Obsah SMS	te obsah zp	právy v př	ípadě SN	٨s								

Z realizace schůzky můžete uzavřít i obchodní případ, ke kterému se schůzka váže, tlačítkem Uzavřít OP a realizovat

Uzavřít OP a Realizovat

. Po kliku na tlačítko uzavřít OP a realizovat se zobrazí okno pro uzavření obchodního případu. Po potvrzení uzavření případu se provede realizace schůzky.

Pokud realizujeme typ schůzky, která má v číselníku nastaven následný úkol, nabídne se nám naplánování a uložení tohoto následujícího úkolu.

MAY

![](_page_33_Picture_0.jpeg)

V závislosti na nastavení programu je možné realizace schůzek upravovat. Pokud máme úpravu realizací povolenou,

ci	1	Upravit realizaci
CI		

provádíme změny přes náhled realizace pomocí ikony Upravit realizac

#### 6.1.3 Upozornění na schůzky

Modul Marketing poskytuje uživatelům možnost nastavení upozornění na naplánované a nerealizované schůzky. Pokud chce být uživatel upozorněn na své nerealizované schůzky z předchozího dne, musí si v uživatelských nastaveních zatrhnout parametr *upozorňovat na nerealizované schůzky při spuštění*. Pokud má tento parametr nastaven správce systému, program jej po spuštění upozorňuje na schůzky všech uživatelů. Z upozornění na *nerealizované schůzky ze včerejšího dne* můžeme otevřít na nové záložce plánovač, kde můžeme úkoly zkontrolovat.

?     Nerealizované schůzky z včerejšího dne     -											
Otevřít plánovač											
Sem přetáhněte záhlaví :	sloupce, podle kterého cho	ete seskupovat									
Zákazník	Předmět	Typ schůzky	Začátek	Konec	Prodejce						
SOFTAPP s.r.o.		Telefonát	27.08.2019 9:30:00	27.08.2019 10:00:00	Markéta						
SOFTAPP s.r.o.		Schůzka - obch. jednání	27.08.2019 15:30:00	27.08.2019 16:00:00	Správce systému						

Pokud chce být uživatel upozorněn na naplánovanou schůzku několik minut před začátkem, je možné si v uživatelských parametrech nastavit, kolik minut před začátkem úkolu si přeje být upozorněn. Opět platí, že správce systému je upozorněn na schůzky všech uživatelů.

	Upozorně	ní								- =	x
•		Posunout vybrané	Posunout 🗸		Zrušit upozornění vybraných	ļ	Zrušit upozornění všech		Otevřít schůzku		
Posunout o 🔘 5 minut 🔘 15 minut 🔘 30 minut 🔘 1 hodina											
	Začá	tek schůzky	Konec schůzky	Z	Zákazník		Předmět sch	iůzky	Čas upozorněn	í	
	22.08.2019 16:00:00 2		22.08.2019 16:30:00	ĸ	KRÁLOVÁ JANA				22.08.2019 15	:50:00	

Posunout vybrané

 - upozornění na vybrané schůzky se posune o zvolený počet minut. Za uplynutí této doby program na schůzku opětovně upozorní.

![](_page_33_Picture_12.jpeg)

- upozornění na všechny zobrazené schůzky se posune o zvolený počet minut. Za uplynutí této doby program na schůzku opětovně upozorní.

![](_page_33_Picture_14.jpeg)

- u zvolené schůzky se vynuluje čas upozornění.

![](_page_34_Picture_0.jpeg)

![](_page_34_Picture_2.jpeg)

- vynuluje čas upozornění u všech zobrazených schůzek a zavře okno upozornění.

Ot	evřít
sch	nůzku

v novém okně se otevře detail schůzky.

#### 6.1.4 Práce s provozovnami

Pokud pracujete s provozovnami je možné v modulu Marketing plánovat schůzky na různé provozovny. Provozovna se automaticky při vytváření schůzky přebírá z nastavení uživatele v modulu Klient. Pokud má uživatel právo plánovat schůzky i ostatním uživatelům, může plánovat pouze v rámci své provozovny.

🛄 Nastavením p	arametrů uživatele			
Nastavení už	živatelských parametrů	Uživ	atel má práva správc	e systému 🗌
Jméno uživatele	: Markéta		Skupina :	1 📮
Jméno pro SQL	Server : marketa	Změna hesla	Rok zpracování :	0 🌲
Telefon :			Číslo uživatele :	53
Mobil :			Středisko :	6
Fax :			Provozovna :	1
Úkol				
Naplánoval:	Markéta			
Téma:				
Začátek:	06.04.2020 💌 8:00:00	) 🗘 🗆	Celý den	
Konec:	06.04.2020 💌 8:30:00	¢ (		
Typ úkolu:	Schůzka - obch. jednání	•		
Úkol pro:	Markéta	▼ Pro	ovozovna 1	<b>~</b>

Pokud je uživatel v modulu Marketing nastaven jako správce provozovny, vidí v plánovači všechny schůzky vytvořené v provozovně, do které je zařazen.

Správce provozovny	
<b>V</b>	

Nastavením parametrů lze uživateli zpřístupnit práci se všemi provozovnami. Při práci se všemi provozovnami vidí uživatel schůzky z ostatních provozoven, má povoleno plánování schůzek na jiné provozovny a ve filtru v plánovači se zpřístupní podmínka pro filtrování mezi provozovnami.

Úkol					
Naplánoval:	Správce systému				
Téma:					
Začátek:	06.04.2020 🔻	8:00:00	-	Celý den	
Konec:	06.04.2020 🔻	8:30:00	-		
Typ úkolu:	Schůzka - obch. je	dnání	Ŧ		
Úkol pro:	Správce systému		Ŧ	Všechny Provozovny	-
Popis schůzky:				Provozovna 1	
				Provozovnaz	

![](_page_34_Picture_13.jpeg)

![](_page_35_Picture_0.jpeg)

Pouze pracovní doba?	Objednávka		Rešitel schůzky	¥
Pouze nerealizované?	Zákazník		Autor schůzky	<b>*</b>
Pouze vlastní?	Město		Provozovna	•
Zobrazit Veřejné schůzky	Email			🔲 (Vybrat vše)
ostatnich uzivatelu	Téma			Provozovna číslo 3
	Typ schůzky	·		OK Storno .::
				Filtrovat Zrušit všechny filtry

Pokud má uživatel pracovat se všemi provozovnami, musí splnit jednu z následujících podmínek.

1. V modulu Klient má nastavené právo správce systému.

U	🛔 Nastavením parametrů i	uživatele				
	Nastavení uživatelsk	vatel má práva správo	e systému 🔽			
	Příjmení a jméno uživatele :	Správce systému			Skupina :	0 🛓
	Jméno pro SQL Server :	SA	Změna he	esla	Rok zpracování :	0 🌩
	Telefon :	571616501		_	Číslo uživatele :	1
	Mobil :				Středisko :	1
	Fax :				Provozovna :	0

2. V modulu Klient má nastavenou provozovnu č. 0 a zároveň je v modulu Marketing označený jako správce provozovny.

F	Plánovač NV <b>Přístupo</b>	ová práva										
	Přířadit         Odebrat           všedna         všedna           práva         práva											
1	Marketing CRM											
Γ	Uživatel			√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat					
	Číslo uživatele	Jméno uživatele 🛛 👻	Provozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky					
8	=	📲 🛯 mark	=									
	158 Markéta		0	<b>v</b>		✓						
	162	Sandra Marková	33	<								

3. V modulu Marketing má uživatel nastavené právo přístup do všech provozoven.

F	Plánovač NV Přístupová práva												
	Přířadit všechna práva         Odebrat všechna práva												
ľ	Marketing CRM												
	Uživatel			√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat						
	Číslo uživatele	Jméno uživatele 🛛 🕈	Provozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Pristup do všech provozoven						
5	=	a∎⊂ mark	=										
	158	Markéta	3	<			<ul><li>✓</li></ul>						

Dle provozoven se dělí i vozy při plánování předváděcích jízd. Pokud je uživatel zařazen do konkrétní provozovny, nabízejí se mu pro plánování předváděcích jízd pouze vozy z dané provozovny. U uživatele, který pracuje se všemi provozovnami, se zobrazují v seznamu všechny vozy. Jakmile tento uživatel vybere u schůzky provozovnu, zobrazí se v seznamu vozidel pouze vozy ze zvolené provozovny.

![](_page_36_Picture_0.jpeg)

www				Zdroj	Model vozu	Název v	ozu
				RBC	RBC	RBC	
Úkol				Salon	MERIVA	MERIVA	ESS
Autor:	uzivatel1			Půjčovna	Astra H cara	Opel	
Téma:				Půjčovna	Combo VAN	Opel	
Začátek:	10.09.2020 -	9:30:00	÷.	Půjčovna	1,8 16V AT	Opel As	tra
Kopeci	10.09.2020 -	10:00:00	<u> </u>	Půjčovna	1,6 16V	Opel As	tra c
Konec.	10.03.2020	10.00.00	-	Půjčovna	GTS	Opel Ve	ctra
Typ úkolu:	Předváděcí jízda					<b>•</b>	
Řešitel:	uzivatel 1		-	Všechny Provoz	ovny	<b>•</b>	
			Ī	Všechny středisk	ka	-	
Popis schůzky/úkolu:							
	1						
www				Zdroj	Model vozu	Název v	ozu
				RBC	R <mark>B</mark> C	R B C	
Úkol				Půjčovna		NISSAN	QQ
Autor:	uzivatel 1			Půjčovna		NISSAN	NO
Téma:	Předváděcí jízda						
Začátek:	10.09.2020 👻	9:30:00	÷				
Konec:	10.09.2020 👻	10:00:00	÷				
Typ úkolu:	Předváděcí jízda		🔻			*	
Řešitel:	uzivatel 1		-	Provozovna3		Ŧ	
				Všechny střed	Ŧ		
Popis							

#### 6.1.5 Plánování na jiného uživatele

Plánovat schůzky na jiného uživatele může správce systému a uživatel, který má v přístupových právech modulu Marketing nastaveny parametry *Schůzka na jiného uživatele* a *Zobrazit všechny schůzky*. Pokud má uživatel takto nastaveno, může při plánování schůzky vybrat uživatele, kterému daný úkol přiřadí. Uživatelé se v seznamu zobrazují dle zvolené provozovny.

Úkol			
Naplá	noval:	správce systému	
	Téma:		
Za	čátek:	26.11.2019 - 13:00:00	🗌 Celý den
ĸ	Konec:	26.11.2019 - 13:30:00	k V
Тур	úkolu:	📄 Schůzka - obch. jednání 🛛 👻	
Úko	ol pro:	Markéta 🔹	provozovna 1 👻
Popis sch	hůzky:	<ul> <li>(Vybrat vše)</li> <li>pokus</li> <li>✓ Markéta</li> <li>OK Storno</li> </ul>	

# 7 Úkolovník

Úkolovník je diář, ve kterém je možné plánovat schůzky a úkoly zaměstnanců (resp. uživatelů DMS). Jedná se tedy o součást programu Marketing označený jako Plánovač.

Úkolovník = Plánovač v programu Marketing, ale s omezenými funkcemi.

![](_page_37_Picture_0.jpeg)

![](_page_37_Picture_2.jpeg)

### 7.1 Aktivace funcionality

Úkolovník je od verze modulu Marketing 1.44.5.67 placená služba, kterou je nutné aktivovat pracovníky firmy Softapp. V případě zájmu o tuto funkcionalitu prosím kontaktujte obchod@softapp.cz.

### 7.2 Nastavení přístupových práv

Nastavení přístupu a práv uživatele do Úkolovníku se provádí v sekci Správa systému - Přístupová práva.

![](_page_37_Picture_7.jpeg)

#### 7.1.1 Popis jednotlivých práv

Uživatelé s právy **Přístup do Marketingu** mají automaticky práva také k Úkolovníku, i když nejsou práva k Úkolovníku v nastavení práv zaškrtnuta.

	Přístupov	istupová práva X												
	Přídat         Odebrat           páva         práva													
	Marketing													
Г	Uživatel				√ Vvbrat	√ Vvbrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat
	Číslo uživa	🖲 Jméno u	uživatele Pr	ovozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	Storno schůzky	Změnit vlastníka kontaktu	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka po realizaci	Schůzka na jiného uživatele
5	? 📃	38 📲	-											
Г		38 uživatel	1		•			~	<b>v</b>	<ul> <li>Image: A start of the start of</li></ul>	<b>v</b>	<b>v</b>	V	V

was sheet cons

**Přístup do Úkolovníku** – pokud bude zvoleno u uživatele **Přístup do Úkolovníku**, bude mít přístup pouze do Úkolovníku (Plánovače). Uživatel nebude mít přístup do MKT (*pozn. pokud nemá zatrženo Přistup do MKT*).

Uživatel s právy přístupu pouze do Úkolovníku má přístup pouze do následujících sekcí.

![](_page_38_Picture_4.jpeg)

![](_page_38_Picture_5.jpeg)

Číselníky / Typy schůzek – uživatel má přístup pouze k typům schůzek, které jsou označeny jako Úkol.

![](_page_38_Picture_7.jpeg)

**Správa systému** – v této sekci jsou přístupné pouze položky *Uživatelské parametry* a *Výchozí hodnoty gridů formulářů*.

![](_page_38_Picture_9.jpeg)

**Správce provozovny** – pokud je uživatel v modulu Marketing nastaven jako správce provozovny, vidí v plánovači všechny schůzky vytvořené v dané provozovně z celého programu Marketing.

Smazat schůzky – právo smazat úkoly naplánované na daného uživatele.

Р	řístupová	á práva													×
	←		Přiřadit všechna práva	Odebrat všechna práva											
М	arketing														
	Uživatel				√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vvbrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	
	Číslo uživa	🕈 Jméno už	ivatele P	rovozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	torno schůzky	Změnit vlastníka kontaktu	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka po realizaci	Schůzka na jiného uživatele	
8	=	38 R <mark>0</mark> C		-											
		38 uživatel 1		1	<b>v</b>			<b>v</b>	~	✓	<b>v</b>	✓	<b>v</b>	✓	

Pokud není parametr u uživatele zatržen, funkcionalita *Odstranit* v Plánovači u záznamů není aktivní.

![](_page_38_Picture_14.jpeg)

![](_page_39_Picture_0.jpeg)

Storno schůzky – právo stornovat vytvořený úkol na daného uživatele.

	Přístupov	á práva												×
Příšát         Odebrat           věchna         věchna           práva         práva														
Γ	Marketing													
Г	Uživatel				√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat
	Číslo uživa.	🕈 Jméno už	ivatele	Provozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	Storno schůzky	Změnit vlastníka kontaktu	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka po realizaci	Schůzka na jiného uživatele
٩	? 💻	38 📲		-										
		38 uživatel 1		1	<b>v</b>			~	<b>v</b>	✓	<b>v</b>	<b>v</b>	<b>v</b>	V
Г														

Pokud není právo u uživatele zatrženo, funkce *Storno* není v plánovači u schůzky aktivní.

	Plánovaný úkol
	Realizace
	Editace úkolu
běžni	Převod schůzky 🕨
	Přeplánovat
běžni	Storno
úkol r	× Odstranit

Zobrazit všechny schůzky – právo na zobrazení všech schůzek a úkolů.

Přístu	ipová pr	ráva											
•	•	Př vš pr	fiřadit šechna ráva	Odebrat všechna práva									
Market	Marketing Sekce												
Uživa	tel				√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat
Číslo	uživatele	Jméno uživat	tele	Provozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	Storno schůzky	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka na jiného uživatele	Pristup do všech provozoven
₹ =		8 <mark>0</mark> C		] =									
	1	Správce syst	tému	0	✓								

Uživatel s tímto právem má zobrazeny schůzky a úkoly - veřejné/neveřejné, ze všech provozoven a na všechny uživatele. Bez těchto práv vidí naplánovanou schůzku/úkol pouze autor záznamu, správce a uživatel, na kterého je naplánován.

Zobrazit všechny OP (= obchodní případy) - tato funkce se netýká uživatele, který má práva pouze k Úkolovníku.

**Schůzka na jiného uživatele** – právo na vytváření schůzek/úkolů na ostatní uživatele. Pro tuto možnost je nutné mít zároveň také povolena práva **Zobrazit všechny schůzky.** 

Přís	ïstupová práva												
			Přiřadit všechna práva	Odebrat všechna práva									
Mark	arketing Sekce												
Už	ivatel				√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat	√ Vybrat
Čí	lo uživat	tele Jméno u	iživatele	Provozovna	Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	Storno schůzky	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka na jiného uživatele	Pristup do všech provozoven
9 =		8 <mark>8</mark> C		] =									
		1 Správce	systému	0	<b>v</b>								

![](_page_40_Picture_0.jpeg)

### 7.3 Typy schůzek

Pro účely Úkolovníku je možné vytvářet libovolné typy úkolů stejně jako Typy schůzek v MKT. Typy úkolů si definujeme v číselníku **typy schůzek**.

		←			Туру	schůzek				
		Marke	ting NV		Zdroj	e kontaktů				
		Þ	Hlavní nabídk	a	Black	List				
			Sestavy		Texty					
			Číselníky		Туру	uzavření OP				
Typy schůzek		Přidat řádek	Upravit řádek		Smazat Sádek					
Číslo typu	Popis typu	Další schůz	Typ další sc	Počet dní	Veřejná sc	Úkol	KDY	Barva v plá	KLIC	
1	Schůzka - obch. j		0	0			27. 3. 2017	75; 1		1
2	Předváděcí jízda		0	0	~		27. 3. 2017	<b>195;</b>		2
3	Předání vozidla		0	0	~		27. 3. 2017	0; 17		3
4	Telefonát		0	0			17. 4. 2020	240;		4
5	Email		0	0			27. 3. 2017	255;		5
20	úkol 1 - neveřejný		0	0			1. 4. 2020	<b>255;</b>		6
21	úkol 2		0	0			12. 3. 2020	<b>255;</b>		7
> 22	úkolovník - úkol 1		0	0		V	20. 4. 2020	255;		8
23	úkolovník - úkol 2		0	0	~	<b>V</b>	31. 3. 2020	255;		9

Nově je možné zvolit při definici typů schůzek příznak "**Úkol**" (dále jen "Úkol").

💀 Typy schůzel	k .	-	x
- [			
Popis schůzky	Název typu úkolu		
Barva v plánovači	Red	¥	
Veřejná schůzk	a		
Naplánovat da	iší schůzku po realizaci?		
Vkol			
Typ následné s	chůzky	Ŧ	
Za kolik dní	0		

Následná schůzka po realizaci - typ schůzek Úkol neumožňuje nastavit následnou schůzku po realizaci.

Uživatel, který má přístup pouze do Úkolovníku, může vytvářet pouze schůzky (úkoly) s tímto příznakem. Uživatel, který má přístup do Marketingu, může zpracovávat (editovat, přeplánovat, realizovat) všechny typy schůzek a úkolů, které jsou určeny jemu ke zpracování (dle nastavení ostatních práv).

www.softapp.cz 🛛 hotline@softapp.cz 🕓 tel.: +420 571615244

![](_page_41_Picture_1.jpeg)

#### 7.4 Plnění plánu

Pro účely Úkolovníku byla přidána Sestava / Aktivita uživatelů / Plnění úkolů.

#### Filtrace záznamů v daném období

![](_page_41_Figure_5.jpeg)

Šedě zvýrazněné slupce označují schůzky typu "Úkol".

Sloupce "naplánováno" u každé schůzky/úkolu udávají počet vytvořených (naplánovaných) schůzek nebo úkolů v Plánovači. Sloupce "realizováno" u každé schůzky/úkolu udávají počet realizovaných (splněných) schůzek nebo úkolů v Plánovači.

#### Pravidla zobrazení uživatelů v Plnění úkolů:

- uživatel s právy "správce" v DMS vidí všechny uživatele ze všech provozoven s právy "přístupu do úkolovníku" včetně sebe,
- "správce provozovny" vidí uživatele s právy "přístupu do úkolovníku" dle své provozovny včetně sebe,
- "správce provozovny" nevidí uživatele s právy "správce" v DMS,
- běžný uživatel (bez práv "správce" nebo "správce provozovny") nemá zobrazeno plnění úkolů "správce" a "správce provozovny",
- v Plnění plánu jsou uvedeni všichni uživatelé, kteří mají přístup do Úkolovníku včetně těch, na které nebyl dosud naplánován žádný úkol.

SOFTapp\_

# 8 Propojení modulů Marketing a Salon

#### 8.1 Nastavení modulu Salon

V modulu Salon v nastavení programu v záložce Různé je nutné provést nastavení programu, aby se propojení mezi moduly sfunkčnilo. Nastavují se typy schůdzek k jednotlivým položkám. Čísla schůzek musí korespondovat s čísly nastavenými v modulu MKT.

_				monika nalazovicovi	2/01001		_
	Základ	ní nastavení	STR:_520				×
Všeobecné	Sklad + zakázky		Různé	Faktury	Kom	unikace	
Marketing Druhy schůzek v modulu MAI >>Aktivní kontakt<< >>Kontrola akumulátorů< >Následný kontakt po nabid >Následný kontakt po prode, Kolik dnů od příjmu se má pro Obvyklá délka předání voz v	RKETING >>Návštěva< >>DEMO jízda< ce< ji vozu< vést kontrola akumulátorů v minutách	4 5 3 55.00	Výpočet mai Započítat li Započítat li Započítat ruč Kontrola Objedna	rže Odmě kvidaci z odběratelskýc kvidaci z dodavatelskýc čně pořizené účetní dok Započítat dobr Evic Évic ávek proti Skladovce zahrnout	na prodejci v % h faktur na hlav h faktur na hlav lady (jen nákl. a ropisy ze skladu lovat jednotlivé j zahrnout v volné vozy na_h	0.0 ní zakázku ní zakázku výn. účty) dobropisů participace olné vozy : consignaci :	
Administrativní náklady v poz Odsazení plovoucího menu Používat volitelné sloupce v c Používat >SK< vzorec partne Dotaz na správnost typu záku	áručním servise elém formuláři rských cen azníka v objednávce	0.00 50.00	,	Prioritní dealer Vypočítanou sle Slevu v % V objednávce vybí V objednávce vybí V objednávce V objednávce	proskladovku ovu zaokrouhlit n počitat i z předc rat z číselníku ał rat z číselníku ał e vybírat z číseln e vybírat z číseln	a celé číslo hozích slev iční slevu 1 iční slevu 2 iňu slevu 1 iňu slevu 2	<ul><li>&gt;</li><li>&gt;</li><li>&gt;</li><li>&gt;</li><li>&gt;</li></ul>
20.00			I	L	<u>I</u> ložit 🕞	<u>Z</u> pět	Ľ

Číselníky typů schůzek v modulu MKT.

ánovač NV Typy s	chůzek				
+	Přidat řádek	Upravit řádek	Smazat řádek Im z M	port Dů MKT	
Číslo typu	Popis typu	Další schůzka?	Typ další sch.	Počet dní	Veřejná schůzka
• 1	Schůzka - obch.jednání		4	2	
2	Předváděcí jízda	~	4	2	~
3	Předání vozidla	~	4	3	<b>v</b>
4	Telefonát		0	0	
5	Email	✓	4	3	
20	Zaslání mark.publikací	✓	4	2	
21	Schůzka z call centra	✓	1	2	
22	Call centrum - servis	✓	1	1	
23	Kontrola AKKU		0	0	<b>V</b>

Na obrázku je definovaný následný kontakt po nabídce číslem 4 = telefonát, Následný kontakt po prodaji vozidla = 5 email a kontrola akumulátorů je v číselníku v MKT číslo 23. Toto nastavení je vzorové.

#### 8.2 Kontrola akumulátoru

V nastavení programu je možné zadat po kolika dnech od příjmu vozidla na sklad se má naplánovat kontrola akumulátoru vozidla. Při příjmu vozidla se nastavuje, kterému uživateli se má kontrola naplánovat. Při příjmu vozidla se bere aktuální datum plus nastavený počet dní v nastavení programu.

Pokud se využívá evidence fyzického příjmu, tlačítkem "Kontrola akumulátoru" se založí schůzka s datem fyzického příjmu plus nastavený počet dní.

![](_page_43_Picture_0.jpeg)

16D MT <u>6</u>	E5 10U		X X 55SHWG	
IBI 16		Příjem vozu		
03 kW				
16D	Datum fyzického příjmu :	07.01.2015 11:15 Poz	námka:	
16D	Číslo skladu :	2 Sklad NV		
+BE, 1				
IBI 16I	Středisko :	120 🗸		
16D M	Datum přímu :	07.01.2015.0		
IBI 16I	Butom prijna .	07.01.20131		
16D	Číslo pohybu :			
(BI 16)	Číslo přílemky	0		
(BI 16)	ololo prijeliny .	v		
2H1 -	Předpokládaná nákupní cena :	0.00	Zkontrolujte nákupní cent	i vozu.
4 161/	Název vozu pro zápis do skladu	W0LJC7E81EB066040	МОККА	
				Vůz z dovozu
200	Cástka na faktuře od dodavatele :	428 615.12		
	Číslo faktury :	15120012		
	Částka ve skladovce	428 615 12		
		420 013.12		
	Komu naplánovat kontrolu akumulártorů :	Monika Balažovičová 🛛 🗸	<u>U</u> ložit 📊	Zpět 🛅

Opět, pokud nezadám čas kontroly akumulátoru při příjmu vozidla, založí se schůzka "na celý den". Schůzku je možné přeplánovat.

Jako zákazník se ke schůzce zapíše název dealera, pokud jde o vozidlo, které je v objednávkách na sklad. Pokud má vozidlo zákazníka, přebere se tento zákazník z objednávky.

		4 čeruenec h. 4 2010 h	Datum		Téma	Zákaz
Zákazník	OPEL SOFTAPP, s.r.o.		> 3. 7. 2019 0:00			BSAut
Ulice / č.p.	KOUTY 1419	Po Ut St Ct Pa So Ne	22. 6. 2019 0:0	0:00	Kontrola akumulátoru	BSAut
4ěsto / PSČ	5750.1 Valačské Meziříčí		21. 6. 2019 0:0	0:00	Kontrola akumulátoru	BSAu
74-1		15 16 17 18 19 20 21	21. 6. 2019 0:0	0:00	Kontrola akumulátoru	BSAu
zastupce		22 23 24 25 26 27 28	23. 6. 2016 15:	35:00	Termín platnosti STK	BSAu
Tel.:	Mobil	<b>29 30 31</b> 1 2 3 4	23. 6. 2016 15:	35:00	Termín platnosti STK	BSAu
Datum	03.07.2019 Délka 00:00 [h]	5 6 7 8 9 10 11	23. 6. 2016 15:	35:00	Termín platnosti STK	BSAu
		Dnes	14. 12. 2015 8:	32:00	Termín platnosti STK	BSAut
		]			e d'in come	
	pondělí, 1. července	úterý, 2. července			středa, 3. července	
		Následný kontakt po nabídce		Kontrola akumulá	toru	
700						
<b>Q</b> 00						
0.00						
900						
1000	Následný kontakt no nabídce					
1000						
1100 *	(					
- t	6					

#### 8.4 Odevzdání vozidla

Pokud v modulu Salon naplánujeme odevzdání vozidla zákazníkovi, tento plán se zapíše do plánovače MKT jako schůzka "Odevzdání vozidla" s pevným typem číslo 3.

way siver

Datum odevzdání vozidla se zapisuje v doplňujících údajích:

![](_page_44_Picture_0.jpeg)

			· · · · · · · · · · · · · · · · · ·						
	<b>A</b>	[	Doplňující úda	aje k objednávce	9		- • ×		
	Lokalizace vozu :						Datum (a čas)		
v	Rezervace vozu :			Do kdy :	01.01.1900 00:00	Předání vozu :	04.07.2019 13:30		
	Číslo a název HIM :	0				Deklarace prodeje :	01.01.1900 00:00		
v	Číslo RV (TP):			Zkratka koncese :		Poprodejní informace :	01.01.1900 00:00		
v	Obj. odběratele :			RT kód :		Počátek skladného :	01.01.1900		
	Dodavatel vozu :	~		Cis.obj.imp. :	-1	Předpokládané dodáni	31.01.2018		
	Pozáruční servis :	~		Nákupní cena vozu :	0.00	importerent.			
	Týden výroby :		Nájemce 🥵						
	Poznámka importérovi :								
					Objednávka do vý	roby			
	Poznámka prodejce :			Spec	ifikace vozu na protiú	účet : Výkupní cena	0.00		
	kjkjkjkjk			<b>^</b>			<b>^</b>		
					Vůz na EXPORT				
	Příloha k zákazníkovi : 👔 Příloha k objednávce : 👔 🔚								

Obdobně platí, že pokud se nedefinuje čas odevzdání, do modulu MKT se založí schůzka na "celý den" s možností přeplánování.

Zákazník Ulice / č.p. Město / PSČ Zástupce		4         červenec ▷         4         2019 ▷           Po         Út St Čt Pá So Ne           1         2         3         4         5         6         7           8         9         10         11         12         13         14           15         16         17         18         19         20         21           22         23         24         25         26         27         28	Datum	Téma	Záka:	anik Prod	ejce
Datum	Délka [ħ]	29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Dnes					
	pondělí, 1. července	úterý, 2. července Následný kontakt po nabídce		středa, 3. července Kontrola akumulátoru		čtvrtek, 4. července	
700							
800							
9.00							
1000	Následný kontakt po nabídce						
1100 "							
1200 ispn ;							
13.00						dání vozidla	
14.00						JETAPP, s. r. o Monika Balažovičová) jednávka: 7452	
15.00							

Pokud je datum schůzky odevzdání vozu za déle jak 7 dní od aktuálního data, vytvoří se automaticky 7 dní před odevzdáním vozu schůzka příprava na předání vozu.

wet a study wet

![](_page_45_Picture_0.jpeg)

	🔀 Doplňující údaje k objec							
	Lokalizace vozu :			Dat	um (a čas)			
	Rezervace vozu :		Do kdy : 01.01.1900 00	0:00 Předání vozu : 05.07.20	024 08:30			
	Číslo a název HIM :	0		Deklarace prodeje : 01.01.1	900 00:00			
	Číslo RV (TP):		Zkratka koncese :	Poprodejní informace : 01.01.1	900 00:00			
	Obj. odběratele :		RT kód :	Počátek skladného : 01.01.1	900			
	Dodavatel vozu :	~	Cis.obj.imp. : -1	Předpokládané dodání 23.07.2	)24			
	Pozáruční servis :	~	✓					
	Týden výroby :	Nájemce 🧕		2				
	Poznámka importérovi :			Datum BUY BACK : 01.01.1	900			
			Výkupní cena: bez DPH:	0.00				
Poznámka prodejce : Poznámka pro export na web Specifikace vozu na protiúčet :								
		^	^		^			
		¥	¥		<u> </u>			
			Zansal: Správce	systémi				
	Příloha k zákazníkovi :	Příloha k objednávce :	Zapsai: Spravce		it 📥			
		10						
				1.				
Plánovač NV								
+	Detaily F	Filtr Detail klienta	Převod nerealizovaných ┥ 🛄	🕨 🔍 🤤 🚺 Expor	tovat 🗸 🚺 Refresh			
po	ondělí 24. června	úterý 25. června	středa 26. června	čtvrtek 27. června	pátek 28. června			
800								
0					Příprava na předání vozidla			
900								

### 8.5 Následný kontakt po prodeji vozidla

Po prodeji vozidla, tj. po přenesení objednávky do objednávek vyřízených, je možné zapsat následný kontakt po prodeji v kolonce **Poprodejní informace.** Takto zapsaný datum a čas se přepíše do modulu MKT, pod typem, který jste si nastavili v nastavení programu.

PA		Dopinujici udaje k d	bjednavc	e		
Lokalizace vozu :						Datum (a ča
Rezervace vozu :			Do kdy :	01.01.1900 00:00	Předání vozu :	01.01.1900 00:00
Číslo a název HIM :	0	???			Deklarace prodeje :	01.01.1900 00:00
Číslo RV (TP):		Zkra	Zkratka koncese :		Poprodejní informace :	04.07.2019 09:45
Obj. odběratele :			RT kód :	97SNBL	Počátek skladného :	01.01.1900
Dodavatel vozu :	¥		Cis.obj.imp. :	: -1	Předpokládané dodáni	17.07.2015
Pozáruční servis :	~	Nákupn	í cena vozu :	0.00	importerem.	
Týden výroby :		Nájemce 🥵				
Poznámka importérovi :						
				Objednávka do vý	roby	
Poznámka prodejce :			Spe	cifikace vozu na protii	účet : Výkupní cena :	0.
200000			^			
Syxcy						
			~			
				Vůz na EXPORT		
					Uložit 📊	Zpět 🛅

![](_page_46_Picture_0.jpeg)

Pokud se nezadá čas kontaktu, přenese se záznam do MKT jako schůzka na celý den (v záhlaví nastaveného dne).

Zákazník Ulice / č.p. Město / PSČ Zástupce Tel.:	František Kalman Paltýhova 1015/75 635.00 Brno Mabi +120508824274		Datum 4. 7. 2019 9:45: 25. 2. 2015 0:00 16. 2. 2015 0:00	00 00 000	Téma Poprodejní kontakt František Kalman	Zékamik František Kalman František Kalman František Kalman	Prodejce Monika Belažovičová
Datum	104.07.2019 Deika 000:20 [h]	Dnes					
7.00	pondělí, 1. července	úterý, 2. července Následný kontakt po nabídce		st Kontrola akumuláti	tředa, 3. července oru	čtvrtek, 4. čen	vence
800							
900						Description (Installe)	
1000	Následný kontakt po nabídce					(František Kalman - Monika Bala Objednávka: 7177	ižovičová)
11.00	4						
1200							
1400						Předání vozidla (SOFTAPP, s. r. o Monika Ba Objednávka: 7452	lažovičová)

#### 8.6 Uzavření obchodního případu

Založení obchodního případu ve spolupráci s modulem Salon je popsané výše. Způsoby uzavření jsou dva. Dealer si vybere z těchto možností a založený obchodní případ se uzavře následujícími kroky.

						mor	uka halazovicova	Meni	
	<b>1</b>		Zák	dadní nastavení	í STR:_5	20			
×		Všeobecné	Sklad + zaka	ázky	Různé	- [ F	Faktury	Komunikace	
			Konfigu	race na střediska: 🛛	✓ Uživa	atel není autorizovan	ým dealerem:		
^		Středisko : 5	520	N	<ul> <li>Údaj</li> </ul>	je o dealerovi, pro	kterého pracuj	jete formou prov	vize
		Kód dovozce:				Kód dealera:			
		Zkratka dealera:			Či	íslování objednávek	O Generovat au	utomaticky program	nem
		Výše zálohy v %	0.00				Generovat čís	slo pomocí kliku my	rši
		ι	Jmožnit přidávat příslušen	iství v objednávce: 💽	<		<ul> <li>Možnost zapa</li> </ul>	sat libovolný text	
	Pracovat s provozovnami 🔽						Závěrečný	ý text objednávky:	
$\mathbf{v}$		Povinné vypl	ňování prodejce u zákazn	iických objednávek		Text přílohy ol	ojednávky:		
			Povinne vypinovani za	akaznika v nabidce [			Závěre	ečný text nabídky:	01.01.201
			V datu předp. dodání uvá	dět jen měsíc a rok [			Text předá	ávacího protokolu:	
		V	/ystavit předávací protoko	ol bez výdeje vozu 🛛					
	١.	Kód DPH	l při 0% sazbě u slev při f	inancováni (	0	Zapsáno v(e):	Zubří		
		Používat obchodní p	ořípad 🗹 🔍 Vytvoření	m objednávky					
		Obchodní přípa	d uzavřít 💛 Výdejem v	rozu í informací					
		20.00					U	ožit 📊	Zpět 🗂
							_		

- 1) Obchodní případ uzavřít výdejem vozidla výdejem vozidla, tj. přenesením objednávky mezi vyřízené se OP automaticky uzavře.
- 2) Obchodní případ uzavřít poprodejní informací vyplněním data a času následného kontaktu po prodeji se OP uzavře automaticky.

![](_page_47_Picture_1.jpeg)

# 9 Potencionální zákazníci

Seznam potencionálních zákazníků (dále jen PZ) se skládá z e-mailových adres, které lze naimportovat ze souboru CSV. V databázi můžeme mít několik seznamů potencionálních zákazníků a lze s nimi opakovaně pracovat. U každého seznamu vidíme jednotlivé adresy a k označené e-mailové adrese aktivity. Můžeme tak sledovat, v kolika kampaních již byla e-mailová adresa použitá. Pokud je vyplněný datum realizace, byl kontakt v kampani osloven.

P	Potencionální zákazníci ×									
	🖛 🏤 Import seznamu v csv 📷 Marketingové kampanē - 🙀 Smazat Seznam PZ 🙀 Smazat PZ 🐼 Black List									
	Sezna	nny potencionálních zákazníků				Aktivity potencionálního zákazníka	а			
	ID Název	Popis	ID	Typ Akce	Název	Popis	Email	Datum realizace		
	6 TEST_Email	Tetuju	33	3 APV	Test PZ	test Pz v MKT 101		25.03.2024 12:17:29		
	7 Akce Softapp	oslovení zaměstnanců Softapp	34	APV	Test lokální kampaň	test lokální kampaně MKT 101				
			3	8 NV	Test Marketing	test lokální kampaně	₹	10.04.2024 9:13:17		
			503	7			✓	06.10.2022 13:43:49		
		Potencionální zákazníci								
	ID seznamu	Email								
	=	# 🖬 c								
	1	7 marketa.mala@softapp.cz	1							
	1	7 sandra.markova@softapp.cz								
	1	7 lukas.nemec@softapp.cz								
	1	7 aneta.jakubova@softapp.cz								
	5	7 alena.babicova@softapp.cz								
	1	7 zuzana.sulakova@softapp.cz								

#### 9.1 Import seznamu

Seznam potencionálních zákazníků musí být uložený ve formátu CSV. Jednotlivé e-mailové adresy jsou v souboru pod sebou a neodděluje je žádný oddělovač.

so	UBOR D	ОМŮ	VLOŽENÍ	ROZLOŽENÍ S	TRÁNKY	VZORCE	DATA	7
Vie	ntin tin	Calibri B I	- 11 U	· A A		<b>- %</b> - = ← +=	ti ti	Obe
Sc	- 💎 hránka 🕞		– – – – Písmo	G		Zarovnání	5	
A	9	*	$\times$ $\checkmark$	fx				
	Α	В	С	D	Е	F	G	
1	marketa.	mala@s	oftapp.cz					
2	sandra.m	arkova(						
3	lukas.ner	nec@sc	ftapp.cz					
4	4 aneta.jakubova@softapp.cz							
5	5 alena.babicova@softapp.cz							
6	zuzana.su	ulakova	@softapp.cz					
7								
	-	-						

Import provedeme ikonou

. V počítači soubor vyhledáme (systém zobrazí pouze soubory

v požadovaném formátu) a tlačítkem *otevřít* se data načtou do modulu Marketing.

Import seznamu v csv

![](_page_48_Picture_0.jpeg)

← → < ↑       → Tento počitač → Místní disk (C:) → DOKUMENTY → PZ       ♥       ♥rohledat: PZ         Uspořádat ▼       Nová složka       ■EE ▼       □         Marketing_NV       Název       Datum změny       Typ         RENAULT       Název       Datum změny       Typ         OneDrive       Prohledat: 22       Textový se	رم عناقی ال
Uspořádat v Nová složka EE v D Marketing_NV RENAULT O OneDrive	oubor s
Marketing_NV     Název     Datum změny     Typ      RENAULT     OneDrive	oubor s
RENAULT     ENAULT     Dotencionalni_zakaznici_test     19.03.2024 13:02     Textový sv     OneDrive	oubor s
OneDrive	
💻 Tento počítač	
🧊 3D objekty	
🕆 Dokumenty	
👌 Hudba	
C Obrázky	>
Název souboru: potencionalni_zakaznici_test VCSV files (*.csv)	~ ušit

V levé části formuláře zadáme název seznamu a bližší popis, v pravé části zkontrolujeme načtené e-mailové adresy.

Založení nového seznamu potvrdíme ikonou

 Nový seznam potencionálních zákazniků		- = x				
Název	s	em přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat email				
Akce Softapp		marketa.mala@softapp.cz     sandra.markova@softapp.cz     lukas.nemec@softapp.cz				
oslovení zaměstnanců Softapp	aneta.jakubova@softapp.cz alena.babicova@softapp.cz					
•		zuzana.suiakova esotapp.cz				

#### 9.2 Smazání seznamu a potencionálního zákazníka

Smazat lze celý seznam PZ i jednotlivé členy. Zatržením označíme řádky, které chceme vymazat, a následně použijeme tlačítka pro smazání.

![](_page_48_Picture_8.jpeg)

![](_page_49_Picture_0.jpeg)

Black List

#### 9.3 Blacklist

a aldiat nžao ikony

. Pokud stejná adresa existuje

E-mailovou adresu ze seznamu PZ lze umístit na blacklist přes ikonu

ve více seznamech, umístí se na blacklist ve všech. Adresa uvedená na blacklistu nelze přidat do kampaně a nebudeme ji moci oslovit. Zrušení stavu blacklist není uživatelsky možné. Takto označený záznam je v soupisu PZ podbarvený šedou barvou.

### 9.4 Přidání PZ do lokální kampaně

Potencionální zákazníky oslovíme pomocí marketingové kampaně. Zatržením označíme PZ a přes tlačítko *marketingové kampaně* založíme novou lokální kampaň, nebo přidáme zákazníky do existující kampaně s neukončenou platností.

Pot	stencionální zákazníci ×									
•		Impor	t seznamu v csv	Marketingové kampaně 🕶	S.	Smazat	Seznam PZ	Smazat PZ	3lack List	
	Seznamy potencionáln Nová marketingová kam				Aktivity potencionálního zákazníka					
	ID	Název	Popis	Přidat do stavající kamapně	•	Typ Akce	Název	Popis	Email	Datum realizace
		6 TEST_Email	Tetuju		- 33	APV	Test PZ	test Pz v MKT 101		
		7 Akce Softapp	oslove	ní zaměstnanců Softapp	38	NV	Test Marketing	test lokální kampaně		10.04.2024 9:13:17
					507				✓	06.10.2022 13:43:49
		P	otencionální zá	kazníci						
	ID sezr	namu	Email							
	-		R B C							
			7 marketa.mala@	softapp.cz						
			7 sandra.markov	a@softapp.cz						
			7 lukas.nemec@s	oftapp.cz						
			7 aneta.jakubova	@softapp.cz						
<b>V</b>			7 alena.babicova	@softapp.cz						
~			7 zuzana.sulakov	a@softapp.cz						

# 10 Marketingové kampaně

Marketingové kampaně slouží k hromadnému oslovování skupiny zákazníků pomocí čtyřfázového cyklu. Tento cyklus zahrnuje oslovení potenciálních i stávajících zákazníků ve čtyřech fázích:

- oslovení pomocí e-mailu,
- oslovení pomocí SMS,
- oslovení pomocí Direct mail,
- oslovení pomocí telefonického kontaktu.

Po každém oslovení se může zákazník objednat. Pokud se objedná, automaticky je tento zákazník z kampaně vyloučen, aby nebyl osloven znovu v další fázi cyklu. Aby byl zákazník automaticky vyřazen, musí vzniknout u servisní kampaně záznam ve Webovém plánovači nebo Plánovači Opel/Peugeot a u prodejní kampaně schůzka v modulu Marketing, objednávka nebo nabídka v modulu Salon.

![](_page_50_Picture_0.jpeg)

V programu jsou nadefinovány čtyři základní marketingové kampaně: STK, Prohlídky, Brzdy, Pneu.

Novou marketingovou kampaň můžeme založit z číselníku zákazníků, více v kapitole 5.2. U každé kampaně je důležité nejprve nadefinovat šablonu pro SMS zprávu a e-mail, abychom mohli s kampaní dále pracovat. Námi vytvořené kampaně mají číslování od čísla 20.

lánovač N	ánovač NV Vytíženost vozů Marketingové kampaně									
-	Editace Smarat Kampaně Vyhodnocení 🔯 Kampaně									
ID		Kód kampaně	Název kampaně	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba			
>	1	STK	Termín platnosti STK		12.12.2014	01.01.2030				
	2	PROHLÍDKY	PROHLÍDKY		12.12.2014	01.01.2030				
	3	BRZDY	BRZDY		12.12.2014	01.01.2030				
	4	PNEU	PNEU		12.12.2014	01.01.2030				

Marketingové kampaně jsou rozděleny do jednotlivých provozoven. Provozovna se přebírá z uživatele, který novou kampaň vytvoří. Pokud má uživatel přiřazenou provozovnu 0 nebo je správcem systému, může při vytváření kampaně provozovnu vybrat.

Datum platnosti	27.11.2019	Ŧ	Datum ukončení	27.11.2020		Ŧ
Provozovna	provozovna 2	¥	Odpovědná osoba	Markéta	-	Ŧ
Šablony:						
SMS					•	•••
Email						•••
Direct mail					•	•••
Datum platnosti	27.11.2019	Ŧ	Datum ukončení	27.11.2020	-	r
Provozovna	Všechny Provozovny	•	Odpovědná osoba	Markéta		٢
Šablony:	provozovna 1 provozovna 2 provozovna 15					
SMS	Provozovna 16 Všechny Provozovny					•
Email						•
Direct mail						•

![](_page_50_Picture_7.jpeg)

ikonou

Editace kampaně - otev

 otevře se profil kampaně a můžeme jej editovat. Pokud nemáme u kampaně nadefinovány šablony pro zprávy, zde je vytvoříme. Změny uložíme

![](_page_50_Picture_10.jpeg)

Marketingové k	campané				
-	9				
Zkratka kampaně	PROD				
Název kampaně	Prodané vozy				
Typ kampaně	🔘 Servisní	Prodejní			
Popis					<b>A</b>
					•
Datum platnosti	25.11.2019	•	Datum ukončení	25.11.2020	•
Provozovna	provozovna 1	*	Odpovědná osoba	Markéta	•
Šablony:					
SMS	test kampane				
Email	posílám mail				
Direct mail					

# SOFTapp

![](_page_51_Picture_2.jpeg)

- vymaže celou kampaň, pokud neobsahuje žádné oslovené členy. Když se pokusíme vymazat kampaň, která obsahuje oslovené členy, program nám to nedovolí a zeptá se, zda chceme ukončit platnost kampaně.

#### 9.1 Zpracování kampaně

![](_page_51_Picture_5.jpeg)

- na nové záložce otevře zpracování kampaně.

Ve zpracování kampaně je seznam zákazníků, které jsme do kampaně zařadili. Sloupce si můžeme navolit stejným způsobem, jako v číselníku zákazníků. V levé části jsou barevně rozlišeny způsoby oslovení. Zeleně je uveden direct mail, žlutě normální e-mail, oranžově SMS zpráva a modře telefonát. V jednotlivých sloupcích je faječkou uvedeno, zda lze zákazníka na základě souhlasu s GDPR oslovit.

GBM	Marketi	ing NV v.1.35.2.51	l CZ													
Zákazni	d Mi	arketingové kampa	ně Zpracov	vání kampaně - '	Termín platnosti	STK										
-	ļ	- 6	Historie ( komunikace [	Detail klienta	Emailová komunikace	SMS komu	nikace • 🏹	Poštovní komunikace	Direct - Smazat •							
		Zákaznik 🔺	Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	Datum souhlasu	Souhlas	DM		Email	SMS	Telefon	Volání - odpověď	Refresh da
>		AGRIKOL s.r.o.	Bří Lužů 125	688 01 UHERSKÝ	+420 603542948		marketa.klvanov	08.03.2019 13:5	111 1		×	✔ (08.03.2019 14:01)	✓ (08.03.2019 14:12)			
		ALD Automotive s	U Stavoservisu 5	100 40 Praha 10	+420 724333886	+420 955525143	marketa.klvanov	03.02.2012 0:00:	111 1							
		ANINFI Company	náměstí 14. října	150 00 Praha 5	+420 734314024			28.08.2015 13:0	111 1							
		ARVAL CZ s.r.o.	Na Pankráci 1683	140 00 Praha 4	+420 737202040	+420 261109011	marketa.klvanov									
		ARVAL CZ s.r.o.	Na Pankráci 1683	140 00 Praha 4	+420 737202040	+420 261109011	marketa.klvanov									
		ASIST, s.r.o.	Prokopova 2126	356 01 Sokolov	+420 602415184		monika.balazovic	04.12.2015 0:00:	1111111							
		Bambuch Dalibor	Komenského 789	763 12 Vizovice	606585233		marketa.klvanov	08.03.2019 15:2	111 1		~	×	<b>v</b>			
		Bambušek Antonín	Loučka 200	756 44 Loučka u	+420 773641914		monika.balazovic	24.04.2015 13:4	111							
		Bednařík Miloslav	Březová 114	763 15 Slušovice	+420 604410328			17.11.2014 0:00:	1 1							
		Bod'a Josef	Smetanova 1301	763 61 Napajedla	737060079		marketa.klvanov									
		Břetislav Heller	Lhota 216	763 02 Zlin 4	+420 604932005		marketa.klvanov	08.03.2019 14:0	111 1		~	✓ (08.03.2019 14:01)				
		Březina Dušan	Dr. Beneše 1648	763 61 Napajedla	+420 604858640		monika.balazovic	26.03.2015 10:5	111							
		Cebia, spol.s r.o.	Türkova 1001	149 00 Praha 4	+420 606643057	+420 267913737										
		CLIM CZ s.r.o.	Kubelkova 1224/42	130 00 Praha 3	+420 608444226		monika.balazovic	08.03.2019 13:5	111 1		~	✓ (08.03.2019 14:01)	✓ (08.03.2019 14:12)			
		CVICK-TECH s.r.o.	Nerudova 635	765 02 Otrokovic	+420 604257162		monika.balazovic	07.05.2014 0:00:	11 1							
		Čechurová Hana	Zálešná II 1123/22	760 01 Zlin 1	+420 774107774		monika.balazovic	08.03.2019 14:0	111 1		~	✓ (08.03.2019 14:01)				
		ČSOB Leasing, a.s.	Na Pankráci 310/60	140 00 Praha - N		+420 222012451	marketa.klvanov	28.04.2016 12:2	1111111							
		Dagmar Merčáková	Lutopeony-Měrůt	767 01 Kroměříž	724314481		marketa.klvanov	30.04.2015 0:00:	11 1							
		Divila Ivo	Vítovská 420	763 16 Fryšták	+420 777250383			26.01.2016 0:00:								
		Dobiáš Petr	Žižkova 1717	347 01 Tachov 1	+420 724579469			07.07.2015 0:00:								
		Dohnalová Hana	Hovězí 163	756 01 Hovězí	+420 737752786		marketa.klvanov	04.05.2015 7:48:	111							
		Dovrtěl Miroslav	Tř. Spojenců 8382	765 02 Otrokovic	+420 608315949			08.03.2019 15:2	11 1				~			

![](_page_51_Picture_9.jpeg)

- v novém okně otevře historii aktivit s vybraným zákazníkem. Seznam je možné vytisknout nebo

#### vyexportovat do souboru.

OFTAPP, s. r. o.		hotline@softapp.cz	:		× .
🔒 Historie Komun	ikace				
+ 🖨					
	Aktivit	y prodejců - Histori	e Komunikace		
Datum	Téma	Zákazník	Prodejce	Způsob realizace	Datum realizace
05.07.2024 8:30:00	Předání vozidla	SOFTAPP, s. r. o.	Správce systému		
28.06.2024 8:30:00	Příprava na předání vozidla	SOFTAPP, s. r. o.	Správce systému		
19.06.2024 15:39:10	Test MKT 102	SOFTAPP, s. r. o.	Správce systému	Email	
19.06.2024 15:38:29	SOFTAPP, s. r. o.	SOFTAPP, s. r. o.	Správce systému	Nový kontakt	
19.06.2024.0:00:00		SOFTAPP, s. r. o.	Správce systému	Vytvořená objed	

![](_page_51_Picture_14.jpeg)

![](_page_52_Picture_0.jpeg)

![](_page_52_Picture_2.jpeg)

- otevře novou záložku s kartou zákazníka. Změny provedené v tomto detailu nelze uložit, detail slouží pouze k náhledu.

Emailová komunikace

 slouží pro oslovení členů kampaně pomocí e-mailu.
 V rozbalovacím menu máme možnost si zobrazit znění e-mailu (e-mail definujeme a upravujeme v editaci kampaně) a můžeme odeslat e-mail všem vygenerovaným členům, kteří mají souhlas s oslovením dle GDPR.
 Volbou vybrat oslovitelné nám program označí zákazníky, kteří souhlasí s oslovením pomocí e-mailu dle GDPR. Pokud z celé skupiny členů kampaně vybereme pro oslovení jen některé, můžeme využít volbu odeslat e-mail vybraným.

![](_page_52_Picture_6.jpeg)

![](_page_52_Picture_7.jpeg)

- slouží pro oslovení členů pomocí SMS zprávy. S volbou SMS komunikace pracujeme stejně, jako s e-mailovou komunikací.

	Poštovní komunikace
· ·	

 slouží k oslovení vybraných zákazníků pomocí dopisu. Ve volbě je možnost vytvoření a uložení nového dopisu, tisk štítků a obálek.

![](_page_52_Picture_11.jpeg)

- slouží pro oslovení členů pomocí direct mailu, který máme předem nadefinovaný v editaci kampaně. S direct mailem pracujeme stejně jako s e-mailovou a SMS komunikací.

![](_page_52_Picture_13.jpeg)

- přes tuto ikonu mažeme členy kampaně.

V rozbalovacím menu máme tři možnosti mazání.

Volbou Smazat označené vymažeme z kampaně vybrané členy.

Volbou **Smazat+blacklist** člena z kampaně vymažeme a umístíme jej do číselníku Blacklist.

Volbou **Smazat červené** vymažeme z kampaně členy, kteří byli osloveni jinou marketingovou kampaní v časovém rozmezí mezi osloveními, které máme nastaveno v globálních parametrech programu.

![](_page_52_Picture_19.jpeg)

Při zpracování kampaně začneme označením členů, které si přejeme oslovit. Označení můžeme provést ručně nebo využitím volby *vybrat oslovitelné* u každé z komunikací. Oslovitelné kontakty podle GDPR konkrétním komunikačním kanálem poznáme podle fajfky v příslušném sloupci.

![](_page_53_Picture_0.jpeg)

Marke	ting NV v.1.34	.2.49 CZ												
inovač NV	Vytíženost v	ozů Marke	tingové kampa	aně Zpra	cování kampan	ě - OPEL/Corsa	Zpracování	kampaně - Tei	rmín platnosti S	тк				×
-		Historie komunikace	De Ide	tail inta	Emalová komunikace	SMS komunikace	· 🛛	Poštovni komunikace	Direct mailing	Sma	zat *			
	Zákaznik	Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	VIN kód	DM	v Email		SMS	Volání - odpověď	Telefon	Refresh data
×.	Lucie Zvoničk	Kouty 1420	75701 Valašs_	+420776634		hotine@softapp.cz		~	2	1	1			1
V						hotline@softapp.cz		1		1				
<b>V</b>	Firma6800	Kojetinská 28	750 02 Přero			hotline@softapp.cz		1	8	1				
v.	Majitel2088		625 00 Brno			hotine@softapp.cz		1		1				1
V.		Černovická 10	617 00 Brno			hotline@softapp.cz		1		1				
	Majitel29912	Podzimní 669	614 00 Brno 14				WOLOAHM	1						
	Majitel20607	Herčikova 1	612 00 Brno				WOLOTGF4.							
13	Firma20605	Březina 412	679 05 Březin			hotline@softapp.cz	WOLOXCE6							

Po oslovení komunikačním kanálem se do příslušného sloupce zapíše datum a čas oslovení. Tak poznáme, kdo již byl osloven a kdo ne.

novač NV	Vytíženost vo	zů Marke	tingové kampa	ně Zprac	ování kampané	é - OPEL/Corsa	Zpracování l	ampaně - Te	ermín platn	osti STK				×
	e [	Historie komunikace	Det klier	tail Inta	Emailová komunikace	SMS komunikace	• 🏹	Poštovní komunikace		aling Smazat				
	Zákazník	Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	VIN kód	DM	Ŧ	Email	SMS	Volání - odpověď	Telefon	Refresh data
	Lucie Zvoníčk	Kouty 1420	75701 Valašs	+420776634		hotline@softapp.cz		√	r	√ (04.06.2019 10:22)	1		1	
	Firma10393	Cacovická 16	614 00 Brno 14			hotine@softapp.cz		V	r	√ (04.06.2019 10:22)				<u>=</u>
	Firma6800	Kojetínská 28	750 02 Přero			hotine@softapp.cz		V	r	✓ (04.06.2019 10:22)				
	Majitel2088	Osová 6	625 00 Brno		+420571616	hotline@softapp.cz		V	,	✓ (04.06.2019 10:22)			1	
	Firma 1016	Černovická 10	617 00 Brno			hotine@softapp.cz	KL1YF755	1	r	✓ (04.06.2019 10:22)				

Pokud budeme klienta oslovovat pomocí telefonního rozhovoru, lze klikem ve sloupci volání-odpověď vybrat ze seznamu důvodů stručné vyjádření zákazníka. Po vybrání odpovědi se nám zákazník přesune do historie kampaně a do sloupce telefon se zapíše datum a čas kontaktování.

incure # MM/	Mationastus	aß Marko	tingoué kampa	Zara	out of lange and	X - OPEL/Cores	Invo courání I	kampană -	Tormín nl	ataosti CT	~				
shovac ivv	vyuzenost vu		eungove kampa	ine zprac	Jovanii Kampani	e - OPEL/Corsa	cpracovani	kanipane -	Termin pi	Julosu ST	•				
-		Historie komunikace	De klie	tail nta	Emailová komunikace	sms komunikace	· 🏹	Poštovní komunikace	•	Direct _ mailing	Smazat.	•			
	Zákazník	Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	VIN kód	DM		v Email		SMS	Volání - odpověď	Telefon Ref	fresh data
	Lucie Zvoníčk	Kouty 1420	75701 Valašs	+420776634		hotline@softapp.cz			1	10	04.06.2019 10:22)	1	Vozidlo prodané	1	E
	Firma 10393	Cacovická 16	614 00 Brno 14			hotine@softapp.cz			1	10	04.06.2019 10:22)				-
	Firma6800	Kojetínská 28	750 02 Přero			hotine@softapp.cz			1	1	04.06.2019 10:22)				
	Majitel2088	Osová 6	625 00 Brno		+420571616	hotline@softapp.cz			1	✓ (	04.06.2019 10:22)			1	
	Firma 1016	Černovická 10	617 00 Brno			hotline@softapp.cz	KL1YF755		<b>√</b>	1	04.06.2019 10:22)				
	Majitel29912	Podzimní 669	614 00 Brno 14				WOLOAHM						Objednaný Objedná se sám		
	Majitel20607	Herčíkova 1	612 00 Brno				WOLOTGF4.						Jiný servis		
	Firma20605	Březina 412	679 05 Březin			hotine@softapp.cz	WOLOXCF6						Staré vozidlo		
	Majitel33974	V Předpolí 14	100 00 Praha			hotline@softapp.cz	VSKJVWR5						Nekontaktovat		
	Majitel34531	Na Osnice 17	252 41 Dolní			hotine@softapp.cz	SJNFCAJ1						Vozidlo prodané		
	Majitel33733	Višňovce 1092	768 24 Hulín				SJNEBAK1						Nemá zájem		

#### 9.2 Historie zpracování

![](_page_53_Picture_8.jpeg)

- na nové záložce otevře historii zpracování kampaně, kde vidíme začleněné zákazníky do kampaně. U každého člena je zapsáno, pro který komunikační kanál má udělen souhlas s GDPR a datum, kdy byl tímto způsobem osloven. U telefonického rozhovoru je zapsán zvolený závěr.

ánovač NV	Vytíženost vozů	Marketingové ka	mpaně His	torie kampaně -	Termín platnost	ti STK									ж
<b>(</b>	His Kor	torie 💭 munikace 👔	Detail klienta												
Zákamik	A Y Lilice	Măsto	Mobil	Telefon	Email	DirectMail	Datum realizaça	Email	Datum realizaça	CMC	Datum realizaça	Telefon	Datum realizaça	Volání - odpověď	
LONGZI IIK	A · Once	Mesto	-	Telefon	Linda	Direcurion	Datamiredizace	Lindi	Detailiredizace	3113	Datamiredizace	TEIEIOIT	Datamiredizace	volari - oopoveo	Refresh data
📲 firma41	* C	8 C	* <b>0</b> <	*Dc	a∎c		-		=		=		=	-	
Firma4122	Nad Štolou 93	170 34 Praha 7		+420571616501											
Firma4122	Nad Štolou 93	170 34 Praha 7		+420571616501											
Firma4177	Litevská 8	100 00 Praha 10		+420571616501	hotline@softapp		14.12.2015 8:32:00		24.04.2019 14:24:48			~	24.04.2019 14:28:13	Objednaný	

![](_page_54_Picture_0.jpeg)

### 9.3 Vyhodnocení kampaně

![](_page_54_Picture_3.jpeg)

- otevře okno s vyhodnocením

kampaně.

- Z vyhodnocení můžeme zjistit:
- kolik členů bylo vygenerováno,
- kolik jich bylo osloveno,
- jakým komunikačním kanálem byli osloveni,
- kolik zákazníků se objednalo po oslovení určitým kanálem a procentuální úspěšnost,
- počet a důvod ztracených zákazníků.

Vyhodnocení kamp	anĕ			
🗭 🖨				
Vyhodnocení kamp	oaně:	Termín pl	atno	sti STK
(12. 12. 2014 - 04. 06. 2019)				
Počet vygenerovaných členů:	1595			
Počet oslovených členů:	1058			
z toho Direct Mail:	929	úspěšných:	10	(1,08 %)
Email:	7	úspěšných:	0	(0,00 %)
SMS:	0	úspěšných:	0	(0,00 %)
Telefon:	130	úspěšných:	15	(11,54 %
Ztracení zákazníci:		Objedná se sám:	1	
		Jiný servis:	0	
		Staré vozidlo:	0	
		Chodí po km:	0	
		Nekontaktovat:	0	
		Vozidlo prodané:	1	
		Nemá zájem:	1	

#### 10.1 Externí služba Quanda

Aplikace Quanda je webový portál zaměřený na tvorbu a správu e-mailových marketingových kampaní.

![](_page_54_Picture_15.jpeg)

Propojení modulu Marketing MKT NV s externí aplikací Quanda je implementováno od verze Marketingu 1.45.2.69.

Do webové služby Quanda je možné z Marketingu exportovat vybrané e-maily zákazníků, dále je možné prostřednictvím služby Quanda vytvářet libovolné designové HTML šablony e-mailů, odesílat kampaně, vyhodnotit úspěšnost kampaně a využít řadu dalších nástrojů Quandy.

#### 10.1.1Pro aktivaci funkcionality je potřeba zajistit

1/ Zaplacení služby přímo v databázi Quanda.cz, která vytvoří uživatelský účet ve svém systému a poskytne API klíč ke službě.

2/ Aktivovat službu v programu **Klient/Správce/Soubory/Rozšíření služeb**. Provede firma Softapp po objednání služby na <u>obchod@softapp.cz</u>. Položka "Marketing –Quanda" je přístupná v programu Klient od verze 10.09b.

3/ V programu **Marketing/Správa systému/Globální parametry** je potřeba zadat API klíče (dodané ze služby Quanda):

![](_page_55_Picture_0.jpeg)

Duanda - API k	íč		
***********	-	****	1
***********	*************	****	

Po provedení aktivace se bude zobrazovat v sekci Zpracování kampaně tlačítko Quanda u kampaní typu "Quanda":

Ma	rketingo	vé kampaně	Zákazníci	Zpracov	ání kampa	aně - Kan	npaň 2						×
			Detail klienta	<b>5</b>	imazat •	QU	anda	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
								Člen	ové kampaně				Refresh data
		Zákazník		Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
>		Novák Jan						jan.novak@email.cz	✓	<b>~</b>			

#### 10.1.2Vzorový postup práce

1/ Vyfiltrujte si zákazníky z databáze

Marketingové kamp	oaně Zákazníci												
+ 🖨	Nový zákazník	Detai záka:	nika 🎫 Sma: záka	zat znika V Fil: znika Zá	trace ( kazniků 4	Hro ope	madné erace		Naplánovat C	Založ obch přípa	it odní d		
Komunikace	• Marketing kampaně	jové 🗸 👘	Převod vlastníka • 🕻	Black List									
										11	Typ kontaktu	Kontakt	Zdroj kontaktu
Zadejte text pro vy	/hledávání		✓ Najít	Smazat							> Email	jan.novak@email.cz	Hlavní kontaktní údaje
Kód zákazníka	Název 1	🔻 🎙 Adres	a Město	Právní status	Vlastník kon	Kód země	DIČ	IČ DPH	Email				
9 8 <b>0</b> 0	📲 novák jan	8 <b>0</b> 0	R B C	8 <mark>0</mark> 0	=	REC	8 <b>8</b> C	88C	* <b>B</b> C				
<b>&gt;</b> 3608	Novák Jan			Soukromá os	< Nepřiřaz				jan.novak@email.cz				
												Madal Méasure	Usuadaa (ala as Chau Jan
											VIN KOO SPZ	Model Nazev V	Uvedeni do pr Stav km

Pro začlenění zákazníka do kampaně je nutné, aby byl u něj vytvořen souhlas se zpracováním osobních údajů dle GDPR:

Marketingové kamp	aně Zákazníci	- Novák Jan								
🔶 🗎	Napláno schůzku	ovat C 2	Založit obchodní ořípad	Black Lis	st					
Marketing	Karta zákazníka	Další údaje	Historie změ	n	Kontaktní historie	Info		Přílohy		
Soukromá osoba	Kód	3608								upi
	Oslovení	•		i GE	OPR					 ×
Dodavatel	Titul		Jméno Jan			Æ	-1			
Ověřen	Příjmení	Novák			Uložit+1	Tisk [				
Zakázat zobrazení	r Ulice a č.p.									 a
My Opel	PSČ / město			Zákazník	Novák Jan					
VIP	Stát / kraj									
		Ověřit na www	-							
	Kategorie	Běžný klient		Kód	3608		Datum p	ooslední změny 7. 10	). 2020 13:04	
		Kód č	flena prodejního klul	×	✓ Souhlasím s	e zpracování	m osobních úd	ajů a poskytnutí třetír	n stranám	žit
				~	Souhlasí s oslovov	áním pomocí	EMAILU	jan.novak@email.cz	!	
				×	Souhlasí s oslovov	áním pomocí	TELEFONU			
				×	Souhlasí s oslovov	áním pomocí	SMS			
Přidat	Smazat	Kopie		×	Souhlasí s oslovov	váním pomocí	DOPISU			

![](_page_56_Picture_0.jpeg)

2/ Založte novou marketingovou kampaň (popř. přiřaďte k existující kampani):

Marketingové kampaně Zák	azníci								
+ 🖨 🖬	Nový zákaznik Zákaznika	Smazat zákazníka	Tilt záł	race ( kazníků L	Hron ope	madné race		Naplánovat schůzku	Za ot př
Komunikace •	Marketingové - Převod kampaně kontaktu	Blac	k List						
Nová	marketingová kampaň								
Zadejte text pro vyhled Přida	t do stávající kampaně 🕨 📮 N	ajít Smazat							
Kód zákazníka Název 1	🔻 🎙 Adresa	Město F	Právní status	Vlastník kon	Kód země	DIČ	IČ DPH	Email	
🗟 🛛 🖉 🗤 🖉	n R <mark>e</mark> c	R <mark>B</mark> C	RBC	=	R B C	8 <mark>8</mark> C	RBC	R B C	
>3608 Novák Jan		5	Soukromá os	< Nepřiřaz				jan.novak@e	email.cz

3/ V nastavení nové kampaně zadejte popis a platnost kampaně a zvolte typ kampaně "Quanda":

🛃 Nová market	ingová kampaň						- = x
← 🗄							
Seznam členů:							
Kód zákaznika	Název 1	Adresa	Město	Právní status	Zkratka kampaně Q02		
3608	Novák Jan			Soukromá osoba	Název kampaně Kampaň	2	
					Typ kampaně 🔘 Serv	isní 🔘 Prodejní 🔘 Quanda)	
					Popis Kampaň	Quanda	
							-
					Datum platnosti 7. 10. 2	020 👻 Datum ukončení 30. 1	•
					Provozovna Všechny	Provozovny 👻 Odpovědná osoba Sprá	vce systému 🔻

**Zkratka kampaně** je libovolný kód kampaně, který bude pro komunikaci se systémem Quanda sloužit jako tzv. **štítek** – viz vysvětlení níže. Zkratka kampaně by měl být unikátní kód pro správnou identifikaci kampaně.

Vytvořená kampaň:

Marketingové kampaně Zákazníci					×
Editace Smazat kampaně	Vyhodnocení kampaně	nacovat Mistorie mpaň Źpracování			
Kód kampaně Zkratka kampaně	Název	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba
24 Q01	kampaň 1	kampaň Quanda	2. 10. 2020 10:02:23	30. 10. 2021 10:02:23	1
25 Q02	Kampaň 2	Kampaň Quanda	7. 10. 2020 12:51:25	30. 10. 2021 12:51:25	1

#### 4/ Zpracujte vytvořenou kampaň:

Marketingov	<b>é kampaně</b> Zák	azníci				_					×
<b>(</b>		Editace kampaně	Smazat kampaň	Vyhodnocení kampaně	Zprac kamp	covat Mistori paň Zpraco	e ování				
Kód kampaně		Zkratka kam	ipaně	Název	P	Popis		Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba	
	24	Q01		kampaň 1	k	kampaň Quanda		2. 10. 2020 10:02:23	30. 10. 2021 10:02:23	1	
	25	Q02		Kampaň 2	к	Kampaň Quanda		7. 10. 2020 12:51:25	30. 10. 2021 12:51:25	1	

way siver

![](_page_57_Picture_0.jpeg)

Stiskem tlačítka "Quanda" program odešle všechny kontakty z kampaně do systému Quanda. Odesílá se pouze jméno a příjmení/název zákazníka a jeho e-mailová adresa.

Marketingo	vé kampaně	Zákazníci	Zpracov	ání kamp	anĕ - Kar	npaň 2						×
+		Detail klienta		Smazat •	Qu	anda	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
							Člen	ové kampaně				Refresh data
	Zákazník		Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
>	Novák Jan						jan.novak@email.cz	✓	✓			

Po stisku tlačítka "Quanda" program potvrdí odeslání všech kontaktů z kampaně do systému Quanda.

M	rketingov	é kampaně	Zákazníci	Zpracov	ání kampa	nĕ - Kar	npaň 2						×
			Detail klienta	s s	mazat 🔹	QU	anda	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
								Čle	nové kampaně				Refresh data
		Zákazník		Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
3		Novák Jan						jan.novak@email.cz	✓	✓			
								Export úspěšn	× iě dokončen.				
									ОК				

Pozn. při stisku tlačítka "Quanda" se vždy odesílají kontakty (zákazníci) ze všech kampaní vytvořených v modulu Marketing.

#### 10.1.3Štítky

Dále se do Quandy ke každému kontaktu (zákazníku) odešle tzv. **štítek**. Štítek je identifikátor, který kontakt spojuje s kampaněmi v modulu Marketing. Pokud je zákazník zahrnut ve více kampaních v Marketingu, ke každé kampani, které je součástí, obdrží kód štítku. Štítek je zároveň libovolný kód označující kampaň v Marketingu (Zkratka kampaně).

U každého importovaného kontaktu se v Quandě zobrazují přiřazené štítky.

Quanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Tr	ansakční e-maily 🝷 Akti	vní formuláře 👻	Kontakty 🚽 🚥		٩
Kontakty						PŘIDAT N	DVÝ KONTAKT
Filtr:				Vyberte štíte	k/štítky:		
		✓ FILTRO	OVAT ZRUŠIT			✓ PŘIŘADIT	ODEBRAT
Jméno	Příjmení 🕈	E-mail	Zasílat e-maily	Blacklistován	Firma	Vytvořeno	Akce
🗌 🥔 Jan	<u>Novák</u>	j <u>an.novak@email.cz</u>	Ano	Ne		07.10.2020	ŵ
Q02 foth ne	<u>Softapp</u>	hotline@softapp.cz	Ano	Ne	-	17.09.2020	Ŵ
9 z 9						Stránka: 1 z	1 <b>&lt; &gt;</b>

Kromě štítku z kampaně z Marketingu (Zkratka kampaně) se ke kontaktu přiřadí automaticky také štítek **"DMS**", který takto označuje kontakty, které byly importovány z modulu Marketing.

![](_page_58_Picture_0.jpeg)

#### 10.1.4Filtrování dle štítků v Quandě

Jakmile jsou exportovány kontakty z Marketingu, jsou přeneseny ke kontaktům také štítky.

Mar	ketingov	vé kampaně	Zákazníci	Zpracová	ání kampai	ně - Kan	npaň 2						×
			Detail klienta	<b>s</b>	mazat 🝷	Qu	anda	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
								Člen	ové kampaně				Refresh data
		Zákazník		Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
>		Novák Jan						jan.novak@email.cz	✓	<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>			
		SOFTAPP s.	r.o.	Pod Hubl	743 01 Bí			info@softapp.cz	✓	<b>v</b>			

Prostřednictvím těchto štítků je možné v Quandě filtrovat kontakty a dále zpracovat do kampaně v Quandě:

yuanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Transakčr	ıí e-maily ▼ Aktivní formuláře	- Kontakty		(C)
Filtr:			Vyberte š	títek/štítky:		
	Q02	✓ FILTROVAT	ZRUŠIT		✓ PŘIŘADIT	ODEBRAT
Jméno	Příjmení 🗘	E-mail	Zasílat e-maily Blacklistová	n Firma	Vytvořen	o Akce
_ Ø -	-	info@softapp.cz	Ano Ne	SOFTAPP s.r.o.	07.10.20	20 🗇
📄 🥔 Jan	<u>Novák</u>	jan.novak@email.cz	Ano Ne		07.10.20	20 🗑
2 z 2					Stránka:	1z1 🔇 🗲
					HROMADNY EX	

Do Quandy se nepřenáší z Marketingu údaje o kampani, kampaň je potřeba v Quandě nově vytvořit, popř. přiřadit ke kampani ve Quandě již vytvořené.

#### 10.1.5Odstranění kontaktu z kampaně v Marketingu

Pokud již došlo k odeslání kontaktů z Marketingu do Quandy a následně uživatel odstraní kontakt ze seznamu v kampani a znovu odešle kontakty do Quandy, u kontaktu se v Quandě aktualizují také štítky.

yanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Transal	kční e-maily 👻 Akti	vní formuláře 👻	Kontakty 👻 🚥		
Filtr:				Vyberte štíte	ek/štítky:		
	Q02	FILTROVAT	ZRUSIT			✓ PRIRADIT	ODEBRAT
Jméno	Příjmení 🕈	E-mail	Zasílat e-maily	Blacklistován	Firma	Vytvořeno	Akce
- 🧳 -	-	info@softapp.cz	Ano	Ne	SOFTAPP s.r.o.	07.10.2020	ŧ
DMS	<u>Novák</u>	jan.novak@email.cz	Ano	Ne		07.10.2020	Ī
2 z Q01 Q02						Stránka: 1 z 1	< >
						HROMADNÝ EXPORT K	ONTAKTŮ

Příklad kontaktu Jan Novák, který je součástí Kampaně 1 (Q01) a Kampaně 2 (Q02).

![](_page_59_Picture_0.jpeg)

Jakmile z kampaně Q02 odstraní uživatel kontakt Jan Novák, po synchronizaci s Quandou se aktualizují štítky v Quandě.

Marketingové kampaně Zákazníci	Zpracování kampaně -	Kampaň 2	Zpracování kampaně - kampař	i 1				×
🔶 🔚 🏠 Detail kienta	5mazat 6	yand	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
	Smazat označené							
	Smazat + Blacklist		Členo	ové kampaně				Refresh data
Zákazník	Smazat červené	il Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
> 🔽 Novák Jan			jan.novak@email.cz	~	✓			
SOFTAPP s.r.o.	Pod Hubl 743 01 Bí		info@softapp.cz	<ul> <li>✓</li> </ul>	~			

V Quandě se u kontaktu "Jan Novák" odstranil štítek Q02.

yanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Transa	akční e-maily 👻 Aktivni	i formuláře 👻	Kontakty 👻 🚥		(
Kontakty						PŘIDAT NOVÝ KO	DNTAKT
Filtr:	Filtr info Q01, Q02	← FILTROVAT	ZRUŠIT	Vyberte štíte	k/štítky:	✓ PŘIŘADIT O	DEBRAT
Jméno	Příjmení ≑	E-mail	Zasílat e-maily E	Blacklistován	Firma	Vytvořeno	Akce
-	-	<u>info@softapp.cz</u>	Ano	Ne	SOFTAPP s.r.o.	07.10.2020	Ū
🗌 🥔 Jan	<u>Novák</u>	jan.novak@email.cz	Ano	Ne	-	07.10.2020	1
DMS Q01 2 z						Stránka: 1 z 1	< >
						HROMADNÝ EXPORT KO	NTAKTŮ

Výjimku tvoří situace, kdy ke kontakt uveden v Marketingu pouze v jedné kampani a z této kampaně uživatel kontakt odstraní. V tom případě se štítky v Quandě u daného kontaktu nezaktualizují.

Příklad kontaktu Jan Novák, který je součástí pouze Kampaně 2 (Q02).

- 🖨 🏦	Detail Smazat	- Quanda	Odeslat všechny kontakty do systému Quanda					
				Ílenové kampaně				Refre
Zákazník	Ulice Město	o Mobil Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Oslover
SOFTAPP s.r.o.	Pod Hubl 743 0	01 Bí	info@softapp.cz	×		×		
<b>yanda</b> Kontakty	Online dotazníky 🔹	<ul> <li>E-mailové kamp</li> </ul>	aně 🔻 Transakčr	í e-maily ▼ Aktivr	ní formuláře ▼	Kontakty 🝷 🚥	PŘIDAT NOVÝ	KONTAKT
Filtr:	Filtr info				Vyberte štíte	k/štítky:		
Filtr:	Filtr info Q01, Q02	~	FILTROVAT	ZRUŠIT	Vyberte štíte	k/štítky:	✓ PŘIŘADIT	ODEBRAT
Filtr:	Filtr info Q01, Q02 Příjmení ‡	►-mail	FILTROVAT	ZRUŠIT Zasílat e-maily	Vyberte štíte	k/štítky: Firma	✓ PŘIŘADIT Vytvořeno	ODEBRAT
Filtr: Jméno	Filtr info Q01, Q02 Příjmení ≎ -	► E-mail info@softap	FILTROVAT P.cz	zrušit Zasilat e-maily Ano	Vyberte štíte Blacklistován	k/štítky: Firma <u>SOFTAPP s.r.o.</u>	✓ PŘIŘADIT Vytvořeno 07.10.2020	ODEBRAT Akce

![](_page_60_Picture_0.jpeg)

#### Po odstranění z Kampaně 2 (Q02) v Marketingu a po synchronizaci se štítky v Quandě nezmění.

				Členové kampaně				Refre
Zákazník	Ulice Měst	Mobil Telefon	Email	DM	Email	SMS	Telefon	Oslover
SOFTAPP s.r.o.	Pod Hubl 743 (	1 Bí	info@softapp.cz	×		✓		
ianda	Online dotazníky	<ul> <li>E-mailové kampa</li> </ul>	aně 🔻 Transakč	ćní e-maily 🔻 Aktiv	ní formuláře 🔻	Kontakty 👻 🚥		
Contakty								
NUMARLY							PŘIDAT NOVÝ P	KONTAKT
nontakty							PŘIDAT NOVÝ P	KONTAKT
NUI ILAKLY					V	L (Žatalnus	PŘIDAT NOVÝ I	KONTAKT
iltr:	Filtr info				Vyberte štíte	k/štítky:	PŘIDAT NOVÝ H	KONTAKT
iltr:	Filtr info Q01, Q02	v	FILTROVAT	ZRUŠIT	Vyberte štíte	k∕štítky: ∽	PŘIDAT NOVÝ P PŘIŘADIT	KONTAKT DDEBRAT
iltr:	Filtr info Q01, Q02	v	FILTROVAT	ZRUŠIT	Vyberte štíte	k∕štítky: ∽	PŘIDAT NOVÝ I PŘIŘADIT	KONTAKT DDEBRAT
	Filtr info	~	FILTROVAT	ZRUŠIT	Vyberte štíte	k/štítky: ∽	PŘIDAT NOVÝ I PŘIŘADIT	ODEBRAT
iltr:	Filtr info Q01, Q02 Příjmení ≎	►-mail	FILTROVAT	ZRUŠIT Zasilat e-maily	Vyberte štíte	k/štítky: ∽	PŘIDAT NOVÝ I PŘIŘADIT Vytvořeno	KONTAKT DDEBRAT Akce
iltr:	Filtr info Q01, Q02 Příjmení ≎	►-mail	FILTROVAT	ZRUŠIT Zasilat e-maily	Vyberte štíte Blacklistován	k/štítky: Firma	PŘIDAT NOVÝ I PŘIŘADIT Vytvořeno	ODEBRAT Akce
iltr:     Jméno	Filtr infe Q01, Q02 Příjmení ≎	►-mail	FILTROVAT	ZRUŠIT Zasilat e-maily Ano	Vyberte štite Blacklistován	k/štítky: Firma <u>SOFTAPP s.r.o.</u>	PŘIDAT NOVÝ H PŘIŘADIT Vytvořeno 07.10.2020	KONTAKT DDEBRAT Akce
iltr:	Filtr infe Q01, Q02 Příjmení \$ -	✓ E-mail info@softapp	FILTROVAT	ZRUŠIT Zasilat e-maily Ano	Vyberte štite Blacklistován Ne	k/štítky: Firma <u>SOFTAPP s.r.o.</u>	PŘIDAT NOVÝ I           PŘIŘADIT         0           Vytvořeno         07.10.2020           07.10.2020         07.10.2020	KONTAKT DDEBRAT Akcc

#### 10.1.6Shoda kontaktů

Pokud je shoda v e-mailové adrese kontaktů v Quandě a Marketingu, aktualizují se i tyto kontakty, které nemají štítek "DMS". Smažou se původní štítky a nahradí se štítky z DMS.

Příklad: v Quandě byl vytvořen kontakt "Jan Novák" se štítkem "ABC".

yanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Tran	sakční e-maily 👻 Aktiv	ní formuláře 👻	Kontakty 👻 🚥		(
Kontakty						PŘIDAT NOVÝ KON	ITAKT
Filtr:	ABC	✓ FILTROV	AT ZRUŠIT	Vyberte štíte	k/štítky:	PŘIŘADIT ODE	BRAT
Jméno	Příjmení 🗘	E-mail	Zasílat e-maily	Blacklistován	Firma	Vytvořeno	Akce
Jan	<u>Novák</u>	j <u>an.novak@email.cz</u>	Ano	Ne		07.10.2020	Î
1 z 1						Stránka: 1 z 1 📢	< >

V Marketingu je také v kampani Q02 kontakt "Jan Novák" se stejným e-mailem.

Marketingové kampaně Zákazníci Zpracování kampaně - Kampaň 2 Zpracování kampaně - kampaň 1										×			
	Petal Restance Odeslat všechny kontakty     Smazat • Quancia Odeslat všechny kontakty     do systému Quanda												
							Čler	nové kam	paně				Refresh data
		Zákazník	Ulice	Město	Mobil	Telefon	Email	DM		Email	SMS	Telefon	Osloven přes t
		SOFTAPP s.r.o.	Pod Hubl	743 01 Bí			info@softapp.cz		×	*			
>	Scharpestio     Poologin     Po												

May siner

![](_page_61_Picture_0.jpeg)

Po odeslání kontaktů do Quandy se kontakt "Jan Novák" aktualizuje. Smaže se štítek ABC a zapíšou se štítky DMS, Q02.

yanda	Online dotazníky 👻	E-mailové kampaně 👻 Transaké	ćní e-maily 👻 Aktiv	vní formuláře 👻	Kontakty 👻 🚥		(
Kontakty						PŘIDAT NOVÝ I	ONTAKT
Filtr:	Filtr info			Vyberte štíte	·k/štítky:		
	ABC, Q02	✓ FILTROVAT	ZRUŠIT			✓ PŘIŘADIT (	DEBRAT
Jméno	Příjmení ≑	E-mail	Zasílat e-maily	Blacklistován	Firma	Vytvořeno	Akce
Jméno	Příjmení ≑	E-mail	Zasílat e-maily Ano	<b>Blacklistován</b> Ne	Firma	<b>Vytvořeno</b> 07.10.2020	Akce
Jméno	Příjmení ≎ - <u>Novák</u>	E-mail info@softapp.cz jan.novak@email.cz	Zasilat e-maily Ano Ano	Blacklistován Ne Ne	Firma SOFTAPP s.r.o.	Vytvořeno 07.10.2020 07.10.2020	Akce

# **11 Alerty**

Program obsahuje definici základních alertů pro práci se zákazníky, které mnohdy navazují na práci v modulu Salon. Pomocí těchto alertů můžeme snadno vyfiltrovat zákazníky, kteří mají svátek, narozeniny, blíží se jim konec leasingu a podobně. Pro využívání alertů je důležité vyplňovat určité údaje.

Plánovač NV Obchodní partneři	noveč IVV Obchodní partněň Alerty													
Typ alertu: S	vátek v Časový rozsal Jarozeniny	n: Následující týden 💌	Naplánovat 🗾 Odeslat SMS	Odeslat email										
Kód zákaznika P	ředání vozu	Zákazník	Adresa	Město	PSČ	Svátek	Mobil	Email						
>00002271	ontakt po prodeji	Erik Hübel				26.10.	+420608824274	monika.balazo						
501211382 K	ontakt na servis	Dimitrij Velikov Stojanov	Zderadova 478/5	Brno 2	602.00	30.10.	+420608824274							
505412/078	505412/078	Sylva Ševčíková	A.Slávíka 1	Brno 2	602.00	29.10.	+420508824274	monika.balazo						
505412/078	505412/078	Sylva Ševčková	A.Slávika 1	Brno 2	602.00	29.10.	+420608824274	monika.balazo						
60366457	60366457	Sylva Hádlová	Žerotínovo náměstí 215	Olomouc 2	772 00	29.10.								
60366457	60366457	Sylva Hádlová	Žerotínovo náměstí 215	Olomouc 2	772 00	29.10.								
60366850	60366850	Fedor Zarevúdky	Brodecká 11	Praha 6	160 00	23.10.								
60367151	60367151	Tadeáš Bohm	Nedašovská 329	Praha 5	155 21	30.10.								
60368120	60368120	Erik Rýdl	Křemencova 19	Praha 1	110 00	26.10.	+420608824274							

Narozeniny – v kartě obchodního partnera musí být vyplněno datum narození.

Svátek – v kartě obchodního partnera musí být správně vyplněno křestní jméno.

**Předání vozu** – datum předání musí být vyplněno v doplňujících informacích k objednávce v modulu Salon nebo musí být vytvořen úkol v plánovači v modulu Marketing.

**Kontakt po prodeji** – v parametrech modulu Marketing musí být nastavena perioda, po které se má zákazník kontaktovat po prodeji. Datem prodeje je myšleno datum výdeje vozu v modulu Salon.

**Kontakt před koncem leasingu** – u objednávky v modulu Salon musí být vyplněna délka leasingu v měsících.

Leasing	·			
😭 Leasin	g nebo úvěr			- • ×
Čís	alo leas. smlouvy :			
	Akontace [%]:		0	
	Měsíční splátky :			0.00
	Délka leasingu :		12	

Kontakt na servis – na obchodního partnera musí existovat záznam v modulu Plánovač Opel nebo ve webovém plánovači.

![](_page_62_Picture_0.jpeg)

![](_page_62_Picture_1.jpeg)

# 12 Zpětné volání

Zpětné volání slouží ke zjištění spokojenosti zákazníka po uzavření zakázky v servise. Program automaticky zobrazuje uzavřené zakázky za posledních 5 dní. Pomocí filtru si můžeme zobrazené období upravit.

		Zpětné v	olání						
		-		Tilt •	02.01.2022 🔻	07.01.2022 💌	0	Odložené volání	Detail zakázky
			×. /// /	< 1 den					
		Sem pretar	hnete zahlavi :	< 2 dny	> chcete seskupovat				
		Typ zakázk	¢y	< 5 dní	lo zakázky			Zákazník	
Filtr 🔻	- otevře nal	bídku	zrychle	ených filt	trů.				
			-						
			-	, -					

Dvojklikem na zakázce se rozbalí formulář pro vyplnění údajů získaných z telefonátu s klientem. Zadané údaje uložíme pomocí tlačítka Aktualizovat.

![](_page_62_Picture_6.jpeg)

![](_page_62_Picture_7.jpeg)

. Na nové záložce se nám

Pro zobrazení informací o zakázce můžeme použít tlačítko Detail zakázky otevře detail zakázky, kde můžeme zjistit, jaké dílenské práce byly vykonány, jaký materiál byl vydán, jak byla závada popsána a další podstatné informace. Detail zakázky si můžeme vytisknout nebo vyexportovat do souboru.

Zpětné volání D	Rhé volání Detail zakázky - 111601437													
🔶 🖨														
SPZ	3Z6 98-85		VIN kód	0SDL6894023276	5				Užvatel	Druh kontaktu	Kontakt			
Číslo zakázky	1601437		Název zakázky						Firma	Telefon	571616501			
			and the second s							Mobil	776634314			
Datum porizeni	19.08.2016	*	Predpokladana cena	2500,00						Email	marketa.kivanova@so			
Objednává			Převzal											
Předp. datum ukončení	19.08.2016	¥	Stav tachometru	119243										
Vozidlo	Opel Corsa Enjoy 5-d		Cena zakázky	1844,00										
Disade and a surely	and marked fill													
Druh	any material	Čísla n	ráce		Název práce	Pož jed	Cen /ied	Mechanik		Datum pořízení				
> B		0			Lakování	2.00	489.600		107	16.05.2019.0:00:00				
7		0			Režiní materiál	1.00	44.400		0	07.08.2019.0:00:00				
SKLAD		•			Koofik	2,00	41,040		0	05.12.2016 0:00:00				
SKLAD					Spinač znět světlom	1,00	417.930		0	06.12.2016.0:00:00				
una d					opened appendix a second	1,00	417,550		•					

![](_page_63_Picture_0.jpeg)

Zpětné volání si můžeme odložit na později v případě, že zákazník nebyl zastižen. V tomto případě u zakázky zatrhneme parametr *Nebyl zastižen (odložit volání)*. Všechny takto označené zakázky si pak můžeme zobrazit přes

![](_page_63_Picture_3.jpeg)

Zobrazí se odložené zakázky za období, které je zvolené.

# **13 Sestavy**

### 13.1 Aktivita uživatelů

Pro zjištění výkonnosti prodejců a jako podklad pro jejich vyhodnocení slouží sestava **Aktivita uživatelů**. Do sestavy se zapisují data z modulu Marketing a modulu Salon. Můžeme tak sledovat počty odeslaných e-mailů, SMS zpráv, počet vytvořených objednávek, nabídek, počty nových zákazníků a další. Sestava rozlišuje, zda je aktivita v rámci marketingové kampaně nebo v rámci plánovače. Z plánovače se aktivity prodejců do jednotlivých skupin hodnocení zařazují podle zvoleného typu realizace úkolu. Nerealizované a stornované úkoly se zapisují do sloupce Ostatní. Komunikační aktivity z číselníku obchodních partnerů se přidávají do vyhodnocení úkolů z plánovače.

Aktivita uživatelů ×																	
Za období: 20.04.2019 V - 20.04.2020 V Zákazníci: O Všichni V Pouze uživatelé s přístupem do MKT O Firmy O Fyz. osoby																	
,,								Alctivit	nedojců								Dofford data
								AKUVIL	a prodejcu								Refrestituata
Prodejce	Volání	Volání - k	Email	Email - k	Dopis	Dopis - k	SMS	SMS - ka	Nabídka	Testovac	Osobní s…	Nabídka	Vytvořen	Nový ko…	Prodej v	Obchodn	Ostatní
správce																	
Stoklasa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Alice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Markéta	1	3	73	14	0	0	39	9	0	4	3	0	0	3	0	12	24
All in	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SUMA	2	5	109	17	0	0	65	9	0	4	4	15	9	21	10	18	29

Fil

- zobrazí lištu pro filtrování záznamů. Filtrovat lze podle období, typu zákazníka a můžeme si zvolit, zda chceme zobrazit pouze uživatele s přístupem do Marketingu.

+		Fibr	9			
Za období:	05.06.2018	▼ - 05.06.201	9 🔻	Zákazníci:	<ul> <li>Všichni</li> <li>Firmy</li> <li>Fyz. osoby</li> </ul>	✓ Pouze uživatelé s přístupem do MKT

Pro podrobnější informace o aktivitě se nám po dvojkliku v příslušném poli zobrazí okno, kde jsou rozepsané jednotlivé činnosti.

![](_page_64_Picture_0.jpeg)

Aktivity	Plnění Plánu																		
											Aktivita	a prodejců							
Prodejce	Volání	Volání - k	Email		Email	- k	Dopis	Dopis - k	SMS		SMS - ka	Nabídka	Testovac	Osobní s…	Nabídka	Vytvořen	Nový ko…	Prodej	j v (
správce				36						26			C	0	15		18		
Stoklasa	0	0		<u>ب</u>								-	-						
Alice	0	0		Ak	tivity	pro	dejců											- =	x
Markéta	1	3	3																
All in	0	0				10													
SUMA	2	5	5			L-	1												
							-												
											Aktivi	ty prodejci	ů - Email						
			D	atum			Téma	;	Zákazník		Prod	ejce	Způsob	realizace		Datum	realizace		
			0						ABK Pardu										
			0	6.04.2	020 15	5:27	Hromadný	e-mail	softapp		sprá	vce systému	Email						
			0	6.04.20	020 15	5 <b>:27</b>	Hromadný	e-mail	Zelená Lily		sprá	vce systému	Email						
			0	6.04.20	020 15	i:27	Hromadný	e-mail	Vysloužilov	/á Ne	ela sprá	vce systému	Email						

![](_page_64_Picture_3.jpeg)

- tisk sestavy. V náhledu tisku lze data exportovat v různých formátech přes tlač. Export.

		N	áhled - Ak	ctivity p	orodejců	od	10.07.2018	3 do 10	.07.20	19					
	] 🗐		•			اھ س		Q	Q	Ð	۵.	<b>&gt;&gt;</b>	PDF		8
Miniatury Zálož	ky Editing Fields	První stránka	Předchozí stránka	Další stránka	Poslední stránka	Q	Více stránek	Oddálit	Zoom *	Přiblížit	Barva stránky *	Vodoznak	Export *	Odeslat jako *	Zavřít náhled
	Nav	vigace						Zoom			Barva	pozadí	PDF	PDF soubo	or
													<b>•••••</b>	HTML sou Webová strá	<b>bor</b> ánka
													XLS	Excel sout	oor

#### 13.2 Vytíženost vozidel

Modul Marketing můžeme využít i při plánování testovacích jízd. V sestavě **Vytíženost vozidel** vidíme přehledně jednotlivé vozy a jejich status. Zda je vůz v opravě, vypůjčen, má testovací jízdu nebo je momentálně dostupný. Do sestavy se nám vozy dostávají v závislosti na nastavení programu Marketing. Příslušnými parametry (více v kap. 13) si nastavíme, zda chceme do modulu Marketing zahrnout vozy ze salonu, půjčovny nebo bazaru. Pokud máme nastaveno přebírat vozy ze všech modulů, můžeme si pak v sestavě sami zvolit, jestli chceme zobrazit vozy z modulu Půjčovna, z modulu Bazar, DEMO vozy z modulu Salon, nebo všechna vozidla.

DEMO vozidla jsou vozidla, která jsou v objednávkách modulu Salon označena jako **Předváděcí vůz** (účel). Aby se vůz zobrazil v modulu Marketing, musí být přijat na sklad.

Vozy v sestavě můžeme filtrovat dle **provozoven**, **středisek** a fulltextové vyhledávání funguje dle názvu, modelu, SPZ a VIN kódu. Provozovna i středisko u jednotlivých vozů se přebírá z nastavení provozovny a střediska u vozidla v ostatních modulech.

Plánovač NV Vytíženost vozů					
🔶 📑 Fitr ┥	Datum (	18.09.2020 ¥		C Refres	h
✓ Zobrazit Vozidla z půjčovny	V opravě	Pi	ovozovna:	Všechny Provoz	ovny 👻
Zobrazit DEMO vozidla	Rezervov	ané	Středisko:	Všechny středis	ka 👻
✓ Zobrazit Vozidla z bazaru	Půjčené	Nazev/mode	/SPZ/VIN:		
Zobrazit Vyřazená vozidla	Testovac	í jízdy			
	px	ndělí 7. září 2020 -	neděle 13.	září 2020	pondě
	8 út	9 st 10 čt	11 pá	12 so 13 ni	: 14 po 15 út
MERIVA MERIVA ESSENTI B14NER MTS Astra H caravan 1,6 Opel Combo VAN 1,3 CDTi Opel		14K 14K			
1,8 16V AT Opel Astra					
1,6 16V Opel Astra caravan					
GTS Opel Vectra 1,9 CDTi					

el Workb

Provozovna:	Všechny Provozovny	•
Středisko:	Všechny střediska	•
Nazev/model/SPZ/VIN:	•	

![](_page_65_Picture_0.jpeg)

Vytíženost vozidel můžeme snadno sledovat i při plánování **předváděcí jízdy** v plánovači. Při vytváření úkolu vybereme typ předváděcí jízda a nahoře se objeví ikona *Vytíženost vozidel*. Když na ni klikneme, otevře se nám sestava, odkud zjistíme, které vozidlo máme ve zvoleném čase k dispozici. Zvolený vůz poté vybereme ze seznamu, kde jsou půjčené či rezervované vozy podbarveny červeně, a úkol uložíme. Předváděcí jízda se ihned zapíše do sestavy vytíženost vozidel a zapíše se jako rezervace v modulu Půjčovna nebo Bazar.

				x			
Email				Zdroj	Model vozu	Název vozu	u
www				RBC	RBC	RBC	
Úkol				Půjčovna	Astra H car	Opel	
Autor:	univatel 1			Půjčovna			
Autor.				Půjčovna	caravan 2,	Opel ASTR	
Téma:	Předváděcí jízda			Půjčovna	Insignia 2	Opel	
Začátek:	09.09.2020 👻	14:00:00	÷	Půjčovna	CDTi	Opel Insign	ni
Konec:	09.09.2020 🔻	14:30:00	÷	Půjčovna	Tourer 2,0	Zafira Spor	rt
Typ úkolu:	Předváděcí jízda		. 🔻				
Řešitel:	uzivatel 1		Ŧ	Provozovna	1	Ŧ	·
				Všechny sti	fediska	-	·
Popis schůzky/úkolu:							

a <sup>9</sup> Neoznačený	- Schi	izka						= ×	
+ 1		8	Aktivity zákaznika	Vyti vozi	ženost del				
Obchodní případ	obcho	🛃 Vytiženo	st vozů						
<mark>Obch. případ</mark> Zákaznik	[Prá	-	L.	F	lt		Datu	um 04.06.	2019 -
Název	Firma	<ul><li>✓ Zobrazit</li><li>✓ Zobrazit</li></ul>	Vozid DEMC	la z půjčovny O vozidla			V op Reze	ravě arvované	
Ulice, č.p.	Bořive	Zobrazit	Vyřaz	zená vozidla			Půjč	ené	
PSĆ, město	130 0						Test	ovací jízdy	
Zástupce	_	1				AND N. L.			
Telefon					4út	Sst	6 čt	7 pá	8 so
Fax									
Email	hotin	784 61-06 ca	aravan 2,0 DT	H Opel ASTRA J					
www		2AJ 16-47 LT	l Sport Chevr	rolet CRUZE 1,8					
Úkol		789 12-86	Opel Meriva	1,4 16V					
		880 48-46	8+1 Opel Viv	aro combi					
Téma:		880 41-22	Insignia 2.00	4x4 Opel					
Začátek:	06.0	4						111	1
Koneci	06.0	Local					10		1
NUNCL									

## **14 Parametry**

SOFTapp

Parametry dělíme na globální a uživatelské nastavení. Globální parametry jsou pro všechny uživatele stejné a může je měnit pouze správce systému. Uživatelské parametry si volí každý uživatel pod svým přihlášením.

#### 14.1.1Globální parametry

Globální nastavení
<ul> <li>Povolit úpravu realizací schůzek</li> <li>Používat "Předváděcí vozy" z modulu SALON</li> <li>Používat vozidla z půjčovny jako předváděcí</li> <li>Používat vozidla z bazaru jako předváděcí</li> </ul>
Plánování cílů na značky z modulu salon

**Povolit úpravu realizací schůzek** – při zatržení můžeme upravovat již provedené realizace úkolů.

**Používat "Předváděcí vozy" z modulu SALON** - při zatržení parametru jsou pro účel předváděcích jízd nabízeny i fyzicky přijaté vozy ze salonu, které mají v objednávce vybrán účel "předváděcí".

Používat vozidla z půjčovny jako předváděcí – při zatržení parametru jsou součástí výběru vozů pro předváděcí jízdy i vozidla z půjčovny a můžeme si je zobrazit i v sestavě vytíženost vozidel.

**Používat vozidla z bazaru jako předváděcí** - při zatržení parametru jsou součástí výběru vozů pro předváděcí jízdy i vozidla z bazaru a můžeme si je zobrazit v sestavě vytíženost vozidel.

**Plánování cílů na značky z modulu Salon** – cíle a statistiku lze sledovat dle značek vozů.

# **SOFTapp**

Slučovat za firmu Zobrazit neoslovitelné kontakty	
Zobrazit neoslovitelné kontakty	
sové rozmezí mezi oslovením (ve dnech)	0 ‡
ichozí email pro servisní kampaně:	
otline@softapp.cz	
lchozí email pro prodejní kampaně:	
otline@softapp.cz	

![](_page_66_Picture_3.jpeg)

Pracovní doba 1	
Pracovní dny:	Pondělí Víterý Středa     Čtvrtek Pátek     Sobota Neděle
Pracovní doba od :	08:00 ¢ do: 18:00 ¢
Pracovní doba 2	
Pracovní dny:	Pondělí Úterý Středa     Čtvrtek Pátek     Sobota Neděle
Pracovní doba od :	8:00 🗘 do: 12:00 🗘

**Zobrazit neoslovitelné kontakty** – při zatrženém parametru vidíme v marketingových kampaních i členy, které nemůžeme na základě GDPR oslovit.

Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech) – v této volbě si můžeme nastavit časovou prodlevu mezi jednotlivými osloveními zákazníka, abychom jej nezahltili zprávami. V případě, že byl zákazník již v časovém rozmezí osloven, podbarví se v další kampani červeně.

**Odchozí e-mail pro servisní kampaně** – zde zadáme email, který bude uveden jako odchozí při oslovení servisní marketingovou kampaní.

**Odchozí e-mail pro prodejní kampaně** - zde zadáme email, který bude uveden jako odchozí při oslovení prodejní marketingovou kampaní.

**OP vyžadovat důvod uzavření** – při zatrženém parametru lze při uzavírání obchodního případu zvolit důvod uzavření z číselníku.

**Vyžadovat GDPR** – pokud je parametr zatržen, program umožní skrz marketingové kampaně oslovit pouze zákazníky, kteří mají souhlas podle GDPR. Tento parametr odtrhávat.

Kontakt po prodeji vozu – nastavení časové periody, za kterou chceme zákazníka oslovit po prodeji vozu (= vystavená výdejka ze salonu). Váže se k alertu Kontakt po prodeji.

Kontakt před koncem leasingu – nastavení časové periody, za kterou chceme zákazníka oslovit před koncem sjednaného leasingu. Váže se k alertu *Kontakt před koncem leasingu*.

Pokud máme v některé dny odlišnou pracovní dobu, můžeme pro rozlišení v plánovači využít pracovní dobu 1 a pracovní dobu 2.

**Pracovní dny** – zatržením určíme, které dny v týdnu máme pracovní. Nastavení se projeví v plánovači.

**Pracovní doba** – rozmezí mezi zadanými hodinami se nám zobrazuje v plánovači.

# SOFTapp

Barvy v plánovači		
Plánovaná schůzka:	255: 255: 255	
Pealizovaná schůzka:	0: 0: 255	
Sterneuro é edeârkau	240: 0: 0	
Stornovana schuzka:	240; 0; 0	Ŧ

#### 14.1.2Uživatelské parametry

Obecné nastavení						
Skin : Softapp Skin						
Vytíženost voz. časová osa :	tyden_den	•				
Spustit při startu :		•				
Použít Outlook						
Místní složka Outlook :	\\Outlook\Kalendář\Marketing 🔹					
Synchronize Outlook období: Synchronize Outlook schůzky: Místní cložka pro zálobování	Vše v DB	ce				
Outlooku při synchronizaci:	D:\	••••				
Upozorňovat na	nerealizované schůzky při spuštění					
Upozorňovat na	schůzky 10 minut přede	m.				
Odchozí email:	hotline@softapp.cz					

Skin – z rozbalovacího menu si můžeme zvolit motiv modulu Marketing. Defaultně je nastavený Softapp Skin, ale můžeme jej změnit na jakýkoli jiný.

**Vytíženost vozů časová osa** – v této volbě si navolíme, jak chceme zobrazit časovou osu v sestavě vytíženost vozidel.

**Spustit při startu** – v této volbě si můžeme navolit, která část marketingu se nám má po přihlášení otevřít. Pokud žádná, program se otevře v hlavním menu. **Barvy v plánovači** – zde si můžeme nastavit, jakou barvou bude v plánovači označena schůzka.

![](_page_67_Picture_9.jpeg)

Použít Outlook – zatržení parametru umožňuje vyexportovat schůzky z Marketingu do kalendáře v MS Outlook. Tuto volbu zatrhneme pouze, pokud máme MS Outlook na počítači nainstalovaný a používáme jej.

*Synchronizace Outlook období* – zatržením zvolíme, zda synchronizovat všechny schůzky v databázi nebo pouze od aktuálního měsíce.

Pouze schůzky kde jsem řešitelem – zatržením se do kalendáře Outlook přenesou pouze schůzky, kde je přihlášený uživatel řešitelem.

Místní složka pro zálohování Outlook při synchronizaci – složka v počítači, kde se před synchronizací vytvoří ve formátu \*.ics aktuální záloha kalendáře z MS Outlook.

**Upozorňovat na nerealizované schůzky při spuštění** – při zaškrtnutém parametru nám po přihlášení do programu vyskočí okno se seznamem nerealizovaných schůzek z předešlého dne.

Upozorňovat na schůzky - v novém okně nám vyskočí upozornění na naplánované schůzky. Můžeme si nastavit, kolik minut předem chceme být na schůzku upozorněni.

**Odchozí email** – e-mailová adresa odesílatele při oslovení zákazníka z modulu Marketing (vyjma marketingových kampaní).