



**SOFTapp**  
INFORMATION SYSTEMS



**MANUÁL**

**Marketing NV-CRM**

## Obsah

1	O modulu marketing .....	5
1.1	Menu marketingu .....	5
1.2	Statistika.....	6
1.3	Nastavení cílů.....	7
2	Kvalita databáze .....	8
2.1	Duplicita zákazníků.....	8
2.2	Neúplnost záznamů – zákazníci .....	8
2.3	Neúplnost záznamů - vozidla .....	10
3	Číselníky .....	10
3.1	Typy schůzek .....	10
3.2	Zdroje kontaktů.....	12
3.3	Typy uzavření OP.....	12
3.4	Blacklist .....	13
3.5	Texty.....	14
3.6	Cíle.....	15
4	Práce se zákazníkem .....	16
4.1	Číselník zákazníků.....	16
4.2	Karta obchodního partnera.....	17
4.3	Obchodní případ .....	19
4.3.1	Založení obchodního případu .....	20
4.3.2	Menu obchodní případy.....	22
4.3.3	Připárování nabídky/objednávky k existujícímu OP.....	23
4.3.4	Uzavření obchodního případu.....	24
4.4	Naplánování schůzky.....	24
4.5	Komunikace se zákazníkem.....	25
5	Prodejní proces .....	27
5.1	Zákazník „z ulice“ .....	27
5.1.1	Konfigurace v CSB.....	27
5.1.2	Nabídka v DMS Salon .....	27



5.1.3	Naplánování kontaktu po nabídce .....	28
5.1.4	Testovací/předváděcí jízda .....	29
5.1.5	Kontakt po testovací/předváděcí jízdě .....	30
5.1.6	Objednávka z nabídky v DMS Salon .....	31
5.1.7	Schůzka pozvání na předání a předání vozu .....	32
5.1.8	Předání vozu – výdej vozu v DMS Salon a uzavření obchodního případu .....	33
5.1.9	Kontakty v rámci poprodejní péče .....	33
5.2	Zákazník „z leadu“ .....	34
6	Práce se zákazníky.....	34
6.1	Filtrování zákazníků.....	34
6.2	Hromadné operace .....	35
6.2.1	Komunikace.....	36
7	Plánovač úkolů a schůzek.....	36
7.1	Kopie schůzek.....	40
7.2	Realizace schůzek.....	40
7.3	Upozornění na schůzky .....	42
7.4	Práce s provozovny.....	43
7.5	Plánování na jiného uživatele .....	45
8	Úkolovník .....	46
8.1	Aktivace funkcionality.....	46
8.2	Nastavení přístupových práv.....	46
8.2.1	Popis jednotlivých práv .....	47
8.3	Typy schůzek .....	49
8.4	Plnění plánu .....	50
9	Propojení modulů Marketing a Salon .....	51
9.1	Nastavení modulu Salon .....	51
9.2	Následný kontakt po nabídce.....	52
9.3	Odevzdání vozidla .....	53
9.4	Následný kontakt po prodeji vozidla.....	54
9.5	Uzavření obchodního případu.....	56



10	Leady .....	56
10.1	Zpracování leadu .....	57
10.2	Zapsání nové aktivity .....	58
10.2.1	Aktivita – Naplánovat schůzku .....	58
10.2.2	Jiná realizace .....	58
10.2.3	Typ kontaktu EMAIL .....	59
10.3	Historie .....	60
11	Potencionální zákazníci .....	60
11.1	Import seznamu .....	61
11.2	Smazání seznamu a potencionálního zákazníka .....	62
11.3	Blacklist .....	62
11.4	Přidání PZ do lokální kampaně .....	62
12	Lokální kampaně .....	63
12.1	Vytvoření kampaně .....	63
12.2	Editace kampaně .....	65
12.3	Smazání kampaně .....	65
12.4	Přidání členů .....	65
12.5	Zpracování kampaně .....	66
12.5.1	Postup při odeslání direct mailu .....	67
12.6	Historie kampaně .....	69
13	Zpětné kontaktování .....	70
13.1	Kontaktování telefonicky .....	71
13.2	Kontaktování SMS zprávou, e-mailem nebo direct mailem .....	71
13.3	Historie zpracování .....	73
13.4	Odložené volání .....	73
14	Sestavy .....	74
14.1	Vytíženost vozidel .....	74
15	Parametry .....	75
15.1	Globální parametry .....	75
15.2	Uživatelské parametry .....	77

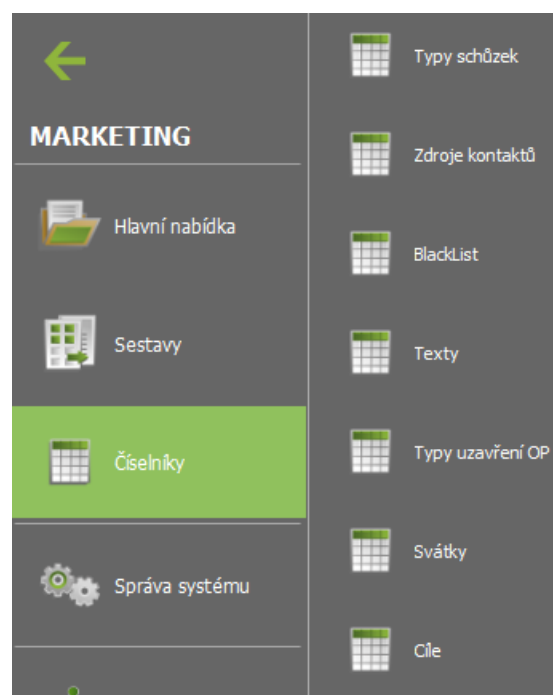
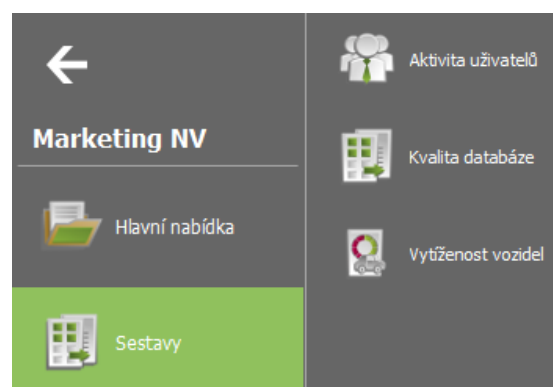


# 1 O modulu marketing

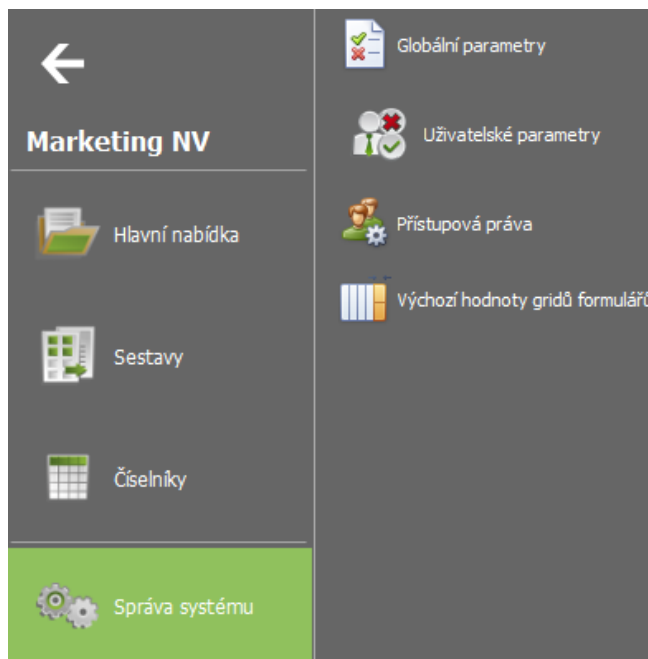
Modul Marketing je nový marketingový nástroj pro prodejce, call centra, recepci a servisní techniky. Modul umožňuje práci s jednotlivými zákazníky i skupinami zákazníků. Součástí programu je také přehledný plánovač pro plánování aktivit prodejců, call center a recepcie. Pro vedoucí pracovníky je modul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

## 1.1 Menu marketingu

Menu modulu Marketing je snadné a přehledné. V hlavní nabídce naleznete všechny možnosti pro práci se zákazníkem. V sestavách najdete nástroje pro vyhodnocení zaměstnanců i databáze a vytíženost vozidel pro snadnější plánování předváděcích jízd. V nabídce číselníky naleznete 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 naleznete informace o novinkách v programu a ve volbě manuál naleznete celkový manuál modulu.



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



## 1.2 Statistika

Ve statistice nabízí modul Marketing sledování plnění cílů. Cíle lze sledovat dle provozoven, dle jednotlivých prodejců a za vybrané období a dle značky vozu. Běžný uživatel vidí ve statistice firmy své plnění cílů za zvoleného období a podle značky vozu. Pod statistikou firmy je denní plán prodejce, kde uživatel vidí naplánované aktivity na dnešní den a přiřazené leady. V denním plánu prodejce se uživateli zobrazí i připomenutí uzavřeného obchodního případu. Dvojklikem na konkrétním řádku se uživateli zobrazí detail záznamu.

### Statistika firmy

Provozovna: Provozovna 3 | Prodejci: Správce systému | Datum od: 01.01.2022 | Datum do: 31.01.2022 | Značka: Dacia | Refresh

Kategorie	Plnění
Založené OP	8/0
Nové kontakty	1/0
Leady	0/0
Nabídky z CSB	5/0
Testovací jízdy	0/0
Objednávky	1/0
Objednávky s fin	0/0
Prodeje	0/0
Uzavřené OP	5/0
Prodeje s fin	0/0

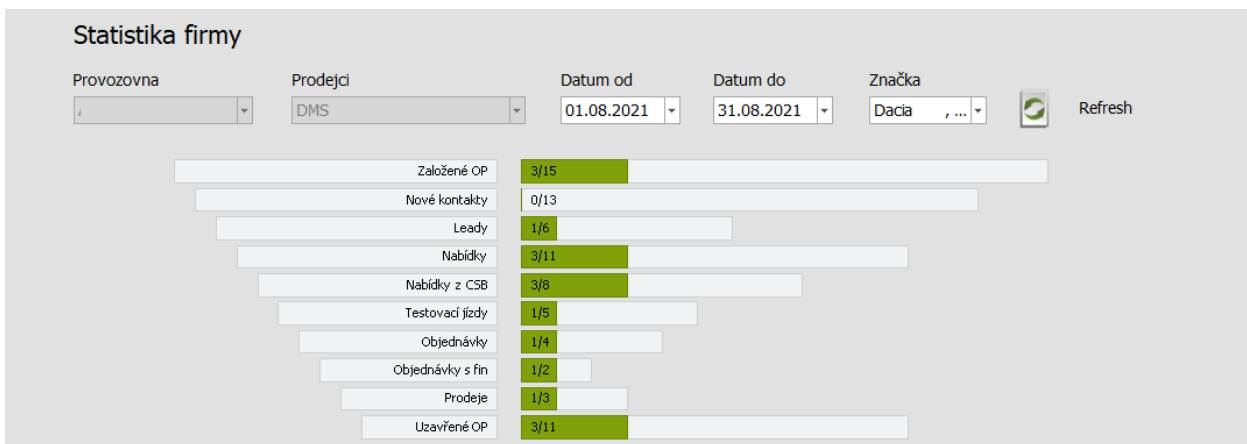
### Denní plán prodejce 07.01.2022

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Typ	Zákazník	Popis	Datum	Čas
Lead	Dvořáková	Detail rezervace skladového vozu:	07.01.2022	08:00:00
Schůzka	SOFTAPP, s. r. o.		07.01.2022	16:00:00

## 1.3 Nastavení cílů

V modulu Marketing máte možnost nastavit cíle prodejců, které by měli za dané období naplnit, a plnění těchto cílů sledovat. Plnění cílů zahrnuje data ze Salonu i Marketingu a jejich sledování/kontrolu provádí vedoucí. Plnění cílů můžete sledovat na několika místech modulu Marketing. Prvním místem je volba *Statistiky*, kde naleznete marketingový trychtýř.



Druhým místem pro sledování plnění cílů je sestava *aktivita uživatelů*.

UZIVATEL	Cíle	Založené OP	Nové kontakty	Leady	Nabídky	Nabídky z CSB	Testovací jízdy	Objednávky	Objednávky s fin							
DMS	15	0 %	13	0 %	6	17 %	11	18 %	8	0 %	5	0 %	4	0 %	2	0 %

Nastavení cílů provádí oprávněná osoba, obvykle vedoucí prodeje, pro jednotlivé uživatele DMS. Nastavení provedete ve volbě *sestavy – aktivita uživatelů – nastavení cílů*. Cíle se nastavují pro jednotlivé části (aktivity) prodejního procesu. Cíle můžete nastavit různé pro jednotlivé značky a lze zadat denní, týdenní a měsíční cíle.

UZIVATEL	Cíle	Založené OP	Nové kontakty	Leady	Nabídky	Nabídky z CSB	Testovací jízdy	Objednávky	Objednávky s fin	Prodeje	Uzavřené OP	Marže
Správce systému	15	0 %	10	0 %	3	0 %	10	10 %	5	0 %	3	0 %
Lucie	7	0 %	7	0 %	3	0 %	1	0 %	2	0 %	3	0 %
KATKA	6	0 %	10	0 %	3	0 %	10	30 %	10	10 %	5	60 %

Do dalšího období můžete cíle nastavit ručně nebo překopírovat cíle uživatelů ze zvoleného období.

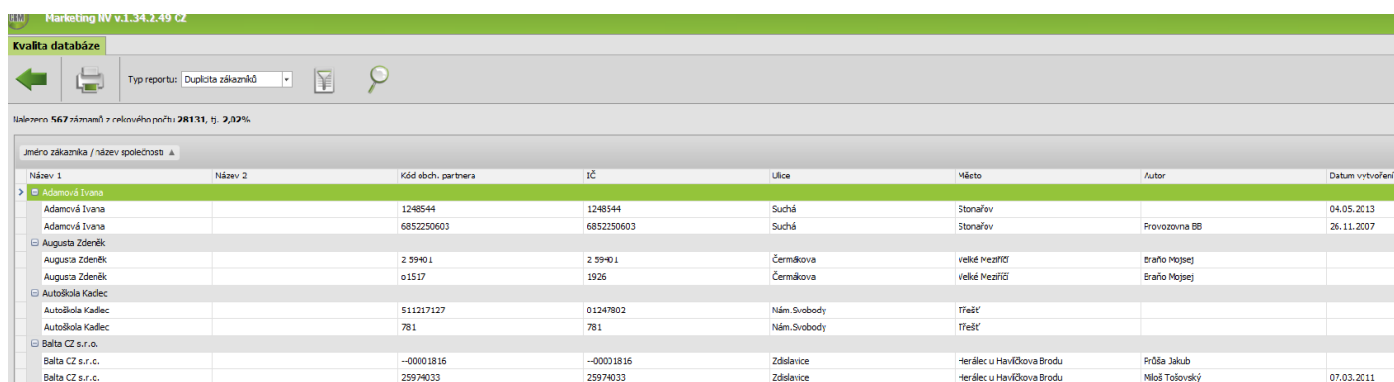
UZIVATEL	Nové k...	Leady	Nabídky	Testov...	Objedn...	Prodeje	Uzavř
Správce systému	10	2	2	10	6	4	
Lucie	8	2	1	9	4	3	
KATKA	10	1	3	9	3	2	
MK	4	1	1	5	4	2	

## 2 Kvalita databáze

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 přejete mít kvalitní data, je důležité vzniku těchto duplicit, triplicit a tak dále, předcházet. Případně pokud jsou již duplicitní záznamy v databázi přítomny, nabízí modul Marketing jednoduchý nástroj pro jejich zjištění.




Název 1	Název 2	Kód obch. partnera	IČ	Ulice	Město	Autor	Datum vytvoření
Adamová Ivana							
Adamová Ivana		1248544	1248544	Suchá	Stoňářov		04.05.2013
Adamová Ivana		6852250603	6852250603	Suchá	Stoňářov	Provozovna BB	26.11.2007
Augusta Zdeněk							
Augusta Zdeněk		2 99401	2 99401	Čermáčkova	Velké Meziříčí	Braňo Mojsej	
Augusta Zdeněk		01517	1926	Čermáčkova	Velké Meziříčí	Braňo Mojsej	
Autoškola Kadec							
Autoškola Kadec		511217127	01247802	Nám.Svobody	Třešť		
Autoškola Kadec		781	781	Nám.Svobody	Třešť		
Balta CZ s.r.o.							
Balta CZ s.r.o.		-00001816	-00001816	Zdálavice	Hrálec u Havlíčkova Brodu	Průša Jakub	
Balta CZ s.r.o.		25974033	25974033	Zdálavice	Hrálec u Havlíčkova Brodu	Miloš 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 zjistíte, že máte v databázi mnoho duplicitních záznamů, můžete ke sloučení využít náš modul Slučování zákazníků. Podrobnější informace o modulu si vyžádejte na [obchod@softapp.cz](mailto:obchod@softapp.cz). 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 zvolíte filtr určující, která pole mají být na neúplnost zkontrolována. Po stisku tlačítka

 se vám 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.



Marketing NV v.1.21.2.28 CZ

Plánovač NV | Marketingové kampaně | Historie kampaně - NV | Aktivita prodejců | **Kvalita databáze**

Typ reportu: Neúplné záznamy - ICO

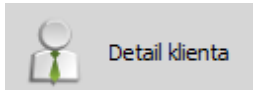
Kontrolovat datum souhlasu  PSČ  
 Jméno / Název  Telefon  
 Příjmení  Email  
 Ulice  V servise za poslední 3 roky  
 Město

Nalezeno 20 záznamů z celkového počtu 33355, tj. 0,06%

Sem přetáhněte záhlaví sloupců, podle kterého chcete seskupovat

Jméno zákazníka...	IČ	Kód obch. partn...	Ulice	Město	PSČ	Telefon / mobil	Email	Datum souhlasu	Autor	Datum vytvoření
Benková Monika	8062234928	8062234928	Bieblova 156/6	Brno	613 00	+420608824274...		1. 1. 1999	Miroslav Tomčo ...	
Kudrnová Venuše		Kudrnová	Pražská 405	Řevnice ...	252 30	+420608824274...		25. 2. 2015	František Černo...	
AT CAR, s.r.o.	25053582	25053582	Gen. Klapálka 28...	Kladno 1 ...	272 01		monika.balazovi...	28. 1. 2014	Monika Balazovič...	13. 2. 2013
Plaček Ivan	--60372662	--60372662	Neumanova 4 ...	Adamov ...	679 04	+420608824274...		21. 10. 2014	Miroslav Tomčo ...	
Jašek Roman	6307080362	6307080362	Závodského 200...	Brno 36 ...	636 00			1. 1. 1999	neznámý ...	23. 10. 2007
Vitulová Aneta	9027144195	9027144195	Boettingrova 38...	Brno 36 ...	636 00	+420608824274...		1. 1. 1999	Marie Kudinková...	
Bayer Karel	450830453	450830453	Dunajská 175/17	Brno	625 00			1. 1. 1999	Marie Kudinková...	
Mašarák 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 [nema@nema.cz](mailto:nema@nema.cz) apod. Pomocí e-mailu si vyfiltrujete



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

**Kvalita databáze**

Typ reportu: Neúplné záznamy - záz...

Nalezeno 28151 záznamů z celkového počtu 28151, tj. 100%

Sem přetáhněte záhlaví sloupců, podle kterého chcete seskupovat

klic	Zákazník	IČ	Kód zákazníka	Ulice	Město	PSČ	Telefon / mobil	Email	Datum sou...	Autor	Datum vytvoření
								nema			
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
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
34320	Soukromá osoba 34320	0	--00003880	Ulice 34320 123	Město 34320	75701	+42057161650...	nema@nema.cz		Uzivatel LK	11.08.2023 14:23:54
34321	Soukromá osoba 34321	0	--00003881	Ulice 34321 123	Město 34321		+42057161650...	nema@nema.cz		Uzivatel LK	11.08.2023 14:29:14
35319	Firma 35319	86477270	--00003882	Ulice 35319 123	Město 35319		+42057161650...	nema@nema.cz		Uzivatel LK	14.08.2023 8:23:10

Zákazník	IČ	Kód zákazníka	Ulice	Město	PSČ	Telefon / mobil	Email
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

Firma:  Dodavatel  Ověřen  Rizik. obch. partner  Zakázat zobrazení

Kód: --00003882 IČ: 86477270 ARES:  VIIES:

DIČ: CZ

Název: **Firma 35319**

Ulice a č.p.: Ulice 35319 123 PSČ / město: Město 35319

Hlavní kontaktní údaje:

Telefon: +420571616501  
 Mobil: +420776634314  
 Fax:   
 Email: **Nemá**  
 Odpovědná osoba:

## 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 IV v.1.34.2.49 CZ

**Kvalita databáze**

Typ reportu: Neúplné záznamy - SPZ

SPZ  
 Značka  
 Název vozu  
 VIN  
 STK

Další prohlídka  
 Další kontrola brzd  
 Další kontrola pneu

Nalezeno 17373 záznamů z celkového počtu 29566, tj. 58,76%

Seřadit přetáhnete záhlaví sloupců, podle kterého chcete seskupovat

VIN kód	SPZ	Kód značky	Název vozidla	STK	Příští prohlídka	Další kontrola brzd	Další kontrola pneu
>	-		Storno	31.05.2015			
WOL0000	BZA 19-90	OPEL	Opel ASTRA 1.4i				
WOL0000 026011	MBH 70-66	OPEL	Opel VECTRA 1.6i				
WOL0000 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:

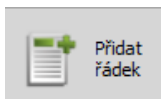
- Schůzka – obchodní jednání
- Předváděcí jízda
- Předání vozidla
- Telefonát
- Email

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

Plánovač NV    Zákazníci    **Typy schůzek**    Obchodní případy    Zpětné volání



 Přidat řádek
  Upravit řádek
  Smazat řádek

Číslo typu	Popis typu	Další schůzka?	Typ další sch.	Počet dní	Veřejná schůzka	Barva v plánovači
>	1 Schůzka - obch. jed...	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	75; 172; 78
	2 Předváděcí jízda	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input checked="" type="checkbox"/>	195; 214; 155
	3 Předání vozidla	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input checked="" type="checkbox"/>	0; 176; 240
	4 Telefonát	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	240; 0; 0
	5 Email	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	255; 255; 0
	20 Kontrola akumulátorů	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	148; 0; 211
	21 Návštěva showroo...	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input checked="" type="checkbox"/>	255; 0; 255
	22 SMS zpráva	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	169; 169; 169
	23 Nový zákazník	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input type="checkbox"/>	165; 42; 42
	24 Poprodejní kontakt	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	255; 165; 0



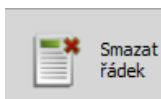
Přidat  
řádek

- přidání nového typu schůzky.



Upravit  
řádek

- upravení typu schůzky.

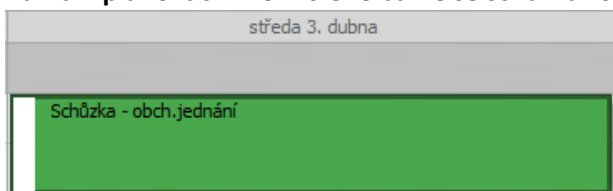


Smazat  
řádek

- smazání typu schůzky.

**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.

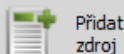
## 3.2 Zdroje kontaktů

Program je dodáván s 5 zdroji kontaktů:

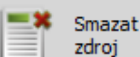
- CSB
- Externí zdroje
- Lead
- Marketing

Uživatelé si tento číselník mohou doplňovat o další zdroje kontaktů.

Popis zdroje	Kód zdroje
ClickCar	CC
Externí zdroje	EXT
LEAD	LEAD
Marketing	MKT
Webové stránky, Internet	WEB



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



- smazání zdroje kontaktu.



- uloží změny provedené v číselníku a zapíše do seznamu nový zdroj poté, co vyplníme kód, popis a vybereme barvu.

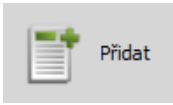
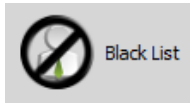
## 3.3 Typy uzavření OP

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 přidáte přes tlačítko *Přidat* a uložíte jej tlačítkem *Aktualizovat*.

Úspěšné uzavření?	Důvod uzavření
<input type="checkbox"/>	Nemá zájem
<input type="checkbox"/>	Koupil vozidlo jiné značky
<input checked="" type="checkbox"/>	Vozidlo koupené
<input checked="" type="checkbox"/>	Vybral si jiný model

## 3.4 Blacklist

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

Blacklist přes tlačítko  nebo ve volbě **Zákazníci** přes tlačítko .

Plánovač NV		Zákazníci	BlackList
Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat			
Kód zákazníka	Název zákazníka	Datum vzniku	Autor
[-]	[+]	=	=
-*	Kmoníček Lukáš	26.09.2019 11:25:00	správce systému
;15206220	Lenka Kühnreberová	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

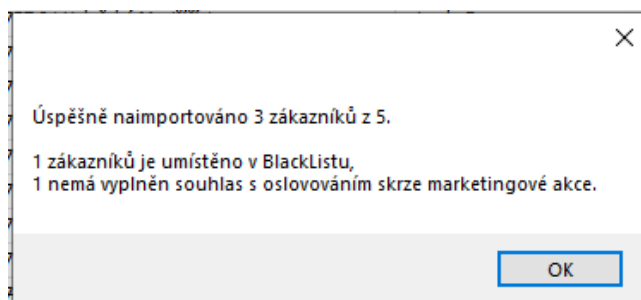
Tlačítkem *přidat* se dostanete do seznamu zákazníků, odkud vyberete zákazníka a na seznam neoslovovaných jej zapíšete stisknutím ikony *Blacklist*. Pro výběr více zákazníků můžete využít volbu *hromadné operace*.

Zákazníci			
Zákazníci			
Zadejte text pro vyhledávání...	Najít	Smazat	
Kód zákazníka	Název 1	Město	Email
[+]	[+]	[+]	[+]
42345679	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 Labem 1	
27082440	Alzasoft, a. s.	170 00 Praha 7	dfaf@edfafa.cz

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

Zákazníci											
Zákazníci											
Zadejte text pro vyhledávání...	Najít	Smazat									
Kód zákazníka	Název 1	Adresa	Město	Datum souhlasu	Email	Mobil					
[+]	[+]	[+]	[+]	=	[+]	[+]					
45194921x	SOFTAPP, s. r. o.	Kouty 1419	757 01 Valašské Meziříčí								

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 nenainportuje, protože je umístěn v Blacklistu. Uživatel tak může do Blacklistu zařazovat ty zákazníky, které si nepřeje oslovovat.



## 3.5 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 sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Zkrácený text	Plný text	Autor textu	Modul	Datum vzniku	Kód textu
Marketing	Text, který byl zal...	1	M	08.09.2020 8:41:03	MKT

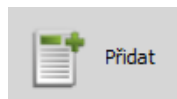
x  [Modul] = 'M' Editovat filtr

**Texty**

← Přidat Detail Smazat

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Zkrácený text	Plný text	AUTOR	MODUL
Poděkování za koupi vozu	Dobrý den, děkujeme Vám za koupi vozu		1 M
SMS Přijem	Dobrý den, Peugeot <Koncese> potvrzuje tímto Vaši schůzku v servise, která se koná <D...		0 K
SMS Předání	Dobrý den, Peugeot <Koncese> potvrzuje ukončení zakázky <Zakazka>. Váš vůz Peugeot...		0 K



Přidat

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

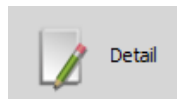
**Editor Textů**

← Save

Kód textu:

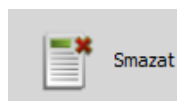
Zkrácený text:

Text:



Detail

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





Smazat

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



## 3.6 Cíle

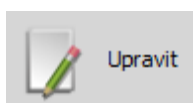
Číselník obsahuje programem nadefinované cíle.

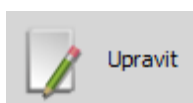
**Seznam Cílů**

←   Upravit

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

IDCIL	Barva typu	Popis typu	Zobrazit
=			<input type="checkbox"/>
1	Nové kontakty	Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obchodních partnerů	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Leady	Leady = přiřazené leady prodejcům	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Nabídky	Nabídky = vytvořené nabídky v Salonu	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Testovací jízdy	Testovací jízdy = realizované (uskutečněné) předváděcí jízdy	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Objednávky	Objednávky = vytvořené objednávky v Salonu	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Prodeje	Prodeje = výdeje vozů	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Uzavřené OP	OP = uzavřené obchodní případy	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Nabídky z CSB	Nabídky CSB = vytvořené nabídky v CSB	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Objednávky s fin	Objednávky s fin = vytvořené objednávky s financováním	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Prodej příslušenství		<input type="checkbox"/>
11	Objednávky e-Tech		<input type="checkbox"/>
12	Objednávky Elektro		<input type="checkbox"/>
13	Marže		<input checked="" type="checkbox"/>
14	Založené OP	Založené OP = počet založených obchodních případů	<input checked="" type="checkbox"/>



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

1 Nové kontakty		Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obchodních partnerů		<input checked="" type="checkbox"/>	
IDCIL:	<input type="text" value="1"/>	Barva typu:	<input type="text" value="Nové kontakty"/>	Popis typu:	<input type="text" value="Nové kontakty = noví zákazníci v číselníku obchodních partnerů"/>
Zobrazit:	<input checked="" type="checkbox"/>	AUTOR:	<input type="text" value="1"/>	KLIC:	<input type="text" value="1"/>
				Aktualizovat	Storno

## 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 přidáte pomocí tlačítka **Nový zákazník**, úpravu již existujícího zákazníka provedete přes tlačítko **Detail zákazníka**. V seznamu zákazníků jsou šedým podbarvením zvýrazněni zákazníci, kteří jsou zařazeni do Blacklistu.

Kód zákazníka	Název 1	Adresa	Město	Datum souřadu	Email	Mobil
45194921x	SOFTAPP, s. r. o.	Kouty 1419	757 01 Habšpěš Mezříč			
18578918	SOFTPROK s.p.	Pravice 173	765 24 HALÁŇ		monika.balazovicova@softapp.cz	
25323156	SOGOS s.r.o.	Objezdň 1628	765 02 OTROKOVICE 2		monika.balazovicova@softapp.cz	602 787 451
49153960	SOCHOR JIŘÍ JS TRANIS f.o.	Dukelská 424	769 01 HOLEŠOV			
550826183	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 Byrnny 50	757 01 VALAŠSKÉ MEZIRŽÍČÍ 1			
--2417	Sochorová Jana	Jarošov 354	686 01 Uherské Hradiště 1			
549050746	Sochorová Zuzana	Májová 514	696 61 Vnorovy	18.06.2014 0:00:00	monika.balazovicova@softapp.cz	+420 773026960
48473588	SOCHOVÁ TATÁNA MUDr. f.o.	if. Osobození 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.kivanova@softapp.cz	607517465
12218146	SOKO-C-BLAŽEK JIŘÍ Ing. f.o.	Zlinská 1229	763 12 VÍZOVICE		monika.balazovicova@softapp.cz	
SOKOL KARE	Sokol Karel Ing.	Hlavní 1247	765 02 Otrokovice - Květkovice	08.03.2019 14:00:17	marketa.kivanova@softapp.cz	725122465
--00000056	Sokol Petr	Líba 11	763 11 Zlín 11			604425664
SOKOL	Sokol Rudolf	Kolářova 404	686 00 Uherské Hradiště			
2519972	SOKOLA s.r.o.	Masárkovo náměstí 65	763 61 Napajedla		marketa.kivanova@softapp.cz	777 366 240
25574021	SOKOLSKÝ LEDO s.r.o.	Za Nisdražm 382	768 33 ZBOROVICE		monika.balazovicova@softapp.cz	604 227 793
3R10QPHC	SOKOLOVNÁ SLAVIČIN	Osobození 224	763 21 SLAVIČÍN			604 227 793
25138985	SOKOLSKÝ DŮM s.r.o.	Palackého 546/1	769 01 HOLEŠOV		monika.balazovicova@softapp.cz	608 829 951

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.

Sloupce v seznamu je možné přidat nebo skrýt dle uživatele. Menu na tyto možnosti se zobrazí pravým klikem na záhlaví sloupce. Pokud chcete sloupec přidat, zvolíte možnost **Výběr sloupců**. Dole v pravé části seznamu zákazníků se zobrazí okno **Přizpůsobení**, odkud tahem nebo dvojklikem vybraný sloupec přidáte. Při skrytí sloupce kliknete pravým tlačítkem na konkrétní sloupec a ve volbách použijete možnost **Skrýt tento sloupec**. Vrátit sloupce do uspořádání, které bylo dodáno s programem, lze přes tlačítko



**Zákazníci**

Nový zákazník | Detail zákazníka | Filtrace zákazníků | Hromadné operace | Naplánovat schůzku | Založit obchodní případ | Komunikace

Zadejte text pro vyhledávání... Najít Smazat

Kód zákazníka	Název 1	Mobil	Email	Vlastník kont
--00003896	Test Softapp	776634314		
--00003895	Test Softapp	776634314		
--00003894	Test Softapp	776634314		
7201220232	Soukromá osoba 9999	+420776634314		
7201215318	Soukromá osoba 9998	+420776634314		
7201154884	Soukromá osoba 9997	+420776634314		
7201134545	Soukromá osoba 9996	+420776634314		
7201085584	Soukromá osoba 9995	+420776634314		
7201080634	Soukromá osoba 9994	+420776634314		
7201043245	Soukromá osoba 9993	+420776634314		
72	Soukromá osoba 9991	+420776634314		
7161211409	Soukromá osoba 9982	+420776634314	hotline@softapp.cz	Uzivatel 100

**Prizpůsobení**

- Autor
- Bankovní spojení
- Č. popisné
- Datum narození
- DIČ
- Dodavatel
- Fax
- Fyzická osoba
- HASHTAG
- IČ DPH

Skrýt tento sloupec

Výběr sloupců

## 4.2 Karta obchodního partnera

Do karty obchodního partnera se dostanete 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 narození a další.

Marketing | **Karta zákazníka** | Další údaje | Historie změn | Kontaktní historie | Info | Přílohy

Právnícká osoba | Firma

Kód: 45194921 | DIČ: CZ45194921 | IČ: 45194921 | ARES

Název: SOFTAPP, s. r. o.

Ulice a č.p.: Kouty 1419 | PSČ / město: 75701 Valašské Meziříčí | Stát / kraj: CZ

Kategorie: Běžný klient

Hlavní kontaktní údaje: Telefon: +420 571515601 | Mobil: +420608824274 | Fax: | Email: monika.balazovicova@softapp.cz | Odpovědná osoba: | Souhlas se zpracováním osobních údajů: Zákazník souhlasí | Datum změny souhlasu: 8. 3. 2019 | Je dle GDPR: Souhlas

Typy (skupiny): Typ 1: 4: 7: | Typ 2: 5: 8: | Typ 3: 6: 10:






Poznámka: Poznámka napříč DMS 02.11.2017 Monika Balažovičová

Přidat | 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. Naleznete zde informace o leadech, dále o obchodních případech, také o zdroji a vlastníkovi daného kontaktu a můžete zde pomocí tzv. hashtagů zadat různé údaje, které vám 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**



 Naplánovat schůzku
  Založit obchodní případ
  Black List

Marketing
Karta zákazníka
Další údaje
Historie změn
Kontaktní historie
Info
Přílohy

Zdroj kontaktu:

Vlastník kontaktu:

HASHTAG Filter:

**Obchodní případy**

Uzavřený případ?	Název případu	Zdroj	Vlastník případu	Datum uzavření	Typ uzavření	Komentář k uzavření
<input type="checkbox"/>	OP20005	Marketing	Správce systému ...			

Informace LEAD

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.

Marketing
Karta zákazníka
Další údaje
Historie změn
Kontaktní historie
Info
Přílohy

Datum	Autor	Stanice	Storno
14. 8. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>
14. 8. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>
1. 6. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>
1. 6. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>
1. 6. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>
> 1. 6. 2017	Monika Balažovičová	MONIKA-NTB	<input type="checkbox"/>

[ULICE : Pod Hubleskou -> Kouty]  
 [MESTO : Bílovec -> Valašské Meziříčí]  
 [PSC : 743 01 -> 75701]  
 [CISPOP : 1050/17 -> 1419]

Na záložce **Kontaktní historie** naleznete historii komunikace se zákazníkem. Komunikace je rozdělena na sekci *kampaně a alety* 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 vidíte po kliku na zprávu její obsah.

Marketing
Karta zákazníka
Další údaje
Historie změn
Kontaktní historie
Info
Přílohy

Kampaně & alerty						
Typ kontaktu	Kontakt	Předmět	Text zprávy	Datum kontaktu	Modul	Autor záznamu
> SMS	604104182		SMS z kampane STK	08.03.2019 14:12:02	Marketing	Správce systému
Email	marketa.kivanova@softapp.cz			08.03.2019 14:01:49	Marketing	Správce systému
Email	marketa.kivanova@softapp.cz	Blahopřání	Přejeme Vám všechno nejlepší k dneš...	28.06.2019 14:59:31	Marketing	Správce systému

SMS z kampane STK

Ostatní						
Typ kontaktu	Kontakt	Předmět	Text zprávy	Datum kontaktu	Modul	Autor záznamu
> Email	marketa.kivanova@softapp.cz	Test email	Dobrý den,	28.06.2019 14:56:44	Marketing	Správce systému

Dobrý den, posíláme Vám...

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

The screenshot displays the 'Info' tab of a customer card in the DMS system. It contains several data tables:

- Evidence vozidel:** A table listing vehicle records with columns for SPZ, Model, Název vozu, Uvedení do provozu, and Stav km.
- Nové vozy:** A table for new vehicles with columns for Název vozu, Fin., Datum prodeje, and Cena.
- Ojeté vozy:** A table for used vehicles with columns for Název vozu, Fin., Datum prodeje, and Cena.
- Servisní zakázky:** A table for service orders with columns for Zakázka, SPZ, Model, Název vozu, Datum uzavření, Uzavřena, and Cena.
- Půjčovna:** A table for rental records with columns for SPZ, Název vozu, Začátek výpůjčky, Počet dní, and Cena.
- Prvotní doklady:** A table for primary documents with columns for Č. fada, Zakázka, Č. faktury, Splatnost, K.platbě, Zálaha, Zbývá uhradit, Měna, K.platbě/Měna, Zálaha/Měna, and Počet upom.

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

The screenshot shows the 'Přílohy' (Attachments) tab of the customer card. It displays a list of documents with columns for Modül, Rok, Soubor, Popis, and Nahrál / Vlastník.

Modül	Rok	Soubor	Popis	Nahrál / Vlastník
Účetnictví	2015	D:\MONIKA_DATA\PRIVATE\PETO\PETO-BIEBER.JPG	fgdfgdfgdf	Monika Balažovičová
Účetnictví	2015	D:\SOFTAPP_SIT.PWG		Monika Balažovičová

### 4.3 Obchodní případ

Obchodní případ spojuje veškerou komunikaci se zákazníkem a zaznamenává prodejní proces a jeho jednotlivé aktivity. 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 přichozímu zákazníkovi, ale i stávajícímu. S obchodními případy pracujete v modulu Marketing a v modulu Salon. Pokud obchodní případ k novému zákazníkovi nezaloží ručně uživatel, vytvoří jej automaticky systém.

The screenshot shows a toolbar with the following icons and labels from left to right:

- ← (Back)
- 🖨️ (Print)
- 🔍 Filtrace
- 👤 Detail klienta
- 📄 Založit obchodní případ
- 📄 Uzavřít obchodní případ
- 💬 Odeslat SMS
- ✉️ Odeslat email
- 📅 Naplánovat schůzku
- 🔄 Refresh

Uzavřený?	Datum uza...	Zákazník	Název	Datum vzniku	Vznik obchod...	Autor OP
<input type="checkbox"/>		Evžen Krkonoška	Krkonoška Evžen 25.08.2021 15:07	25.08.2021 15:07:07	Nabídka salon	Správce systému
<input type="checkbox"/>		Květuše Dvořáková	(LEAD) Květuše Dvořáková	25.08.2021 14:56:38	Lead	DMS
<input type="checkbox"/>		Kateřina Plandorová	Plandorová Kateřina 25.08.2021 12:43:...	25.08.2021 12:43:25	Marketing	Správce systému
<input checked="" type="checkbox"/>	25.08.2021...	Evžen Krkonoška	Krkonoška Evžen 25.08.2021 11:58	25.08.2021 11:58:22		Správce systému

Název obchodního případu:

**Zákazník:**

Ulice a č.p.:

PSČ / město:

Stát / kraj:

Telefon:

Mobil:

Email:

**Vznik obchodního případu: 05.08.2021 9:37**

Typ aktivity: Email  
Datum: 14.09.2021 10:28

Typ aktivity: SMS  
Datum: 14.09.2021 10:25

Typ aktivity: Schůzka v plánovači  
Téma: Předání vozidla  
Datum: 13.08.2021 16:30

Typ aktivity: Schůzka v plánovači  
Téma: Příprava na předání vozidla  
Datum: 06.08.2021 16:30

Typ aktivity: Objednávka ze salonu  
Datum: 06.08.2021 0:00

Typ aktivity: Nabídka ze salonu  
Datum: 05.08.2021 0:00

Typ aktivity: Začátek obchodního případu  
Datum: 05.08.2021 9:37

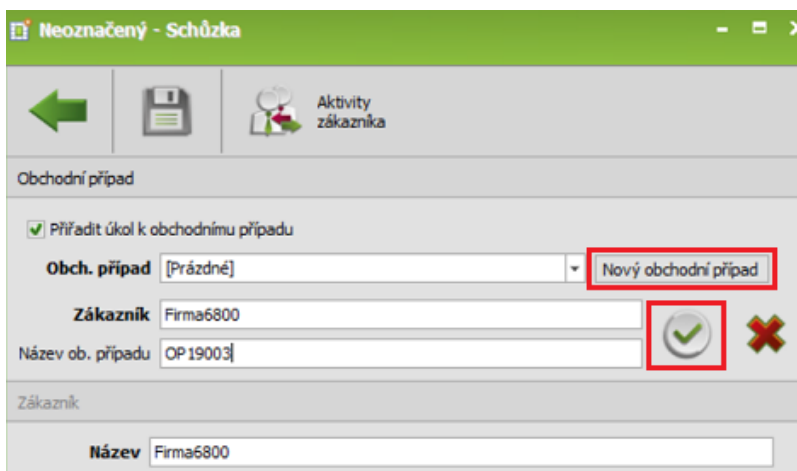
### 4.3.1 Založení obchodního případu

Pokud obchodní případ k novému zákazníkovi nezaloží ručně uživatel, vytvoří jej automaticky systém. Automaticky se obchodní případ zakládá při vytvoření nabídky a objednávky v modulu Salon a při vytvoření schůzky v modulu Marketing. Ručně můžete obchodní případ založit z modulu Salon při vytváření nabídky a objednávky. Po vyplnění kupujícího ve formuláři nabídky/objednávky rozbalíme přes tři tečky okno s obchodními případy. Přes tlačítko *přidat* vytvoříme nový případ vyplněním názvu a uložení. Výběr případu potvrdíme tlačítkem *OK*.


The screenshot shows the 'Nová nabídka' (New Offer) form. The 'Obch.případ:' field has a dropdown menu with three dots. A secondary window titled 'Obchodní případy' is open, displaying a list of cases with columns for 'Název obchodního případu' and 'Zákazník'. The list includes entries like '(LEAD) Jim Beam', '(LEAD) Pavel Kočí', etc. Below the list is a 'Přidat' button. To the right, another window shows the details of a selected case: 'Název ob. případu: OP6', 'Kód zákaznika: 45194921', 'Zákazník: SOFTAPP s.r.o.', and 'Adresa: Pod Hubleskou 17, 743 01 Bílovec 1'. Buttons for 'Uložit', 'Zpět', and 'OK' are visible at the bottom.

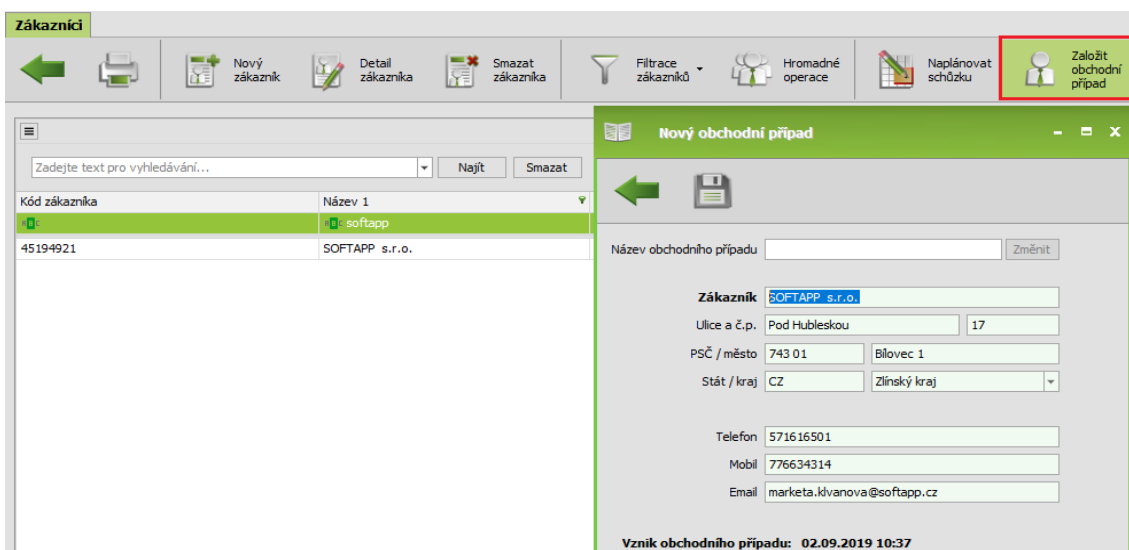
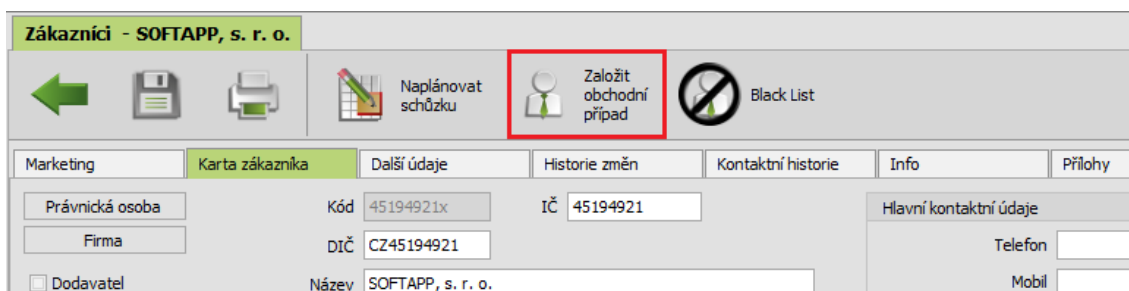
Dále můžete obchodní případ založit při plánování úkolu v modulu Marketing. V horní části zaškrtnete možnost *Přiřadit úkol k obchodnímu případu*. Pokud chcete vytvořit nový obchodní případ, stisknete tlačítko **Nový obchodní**

**případ**. Vyplníte název obchodního případu a uložíte přes ikonu .



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

obchodního případu zadáváte pouze název a uložíte tlačítkem .

### 4.3.2 Menu obchodní případy

V modulu Marketing je sekce obchodní případy, kde vidíte seznam otevřených i uzavřených obchodních případů a můžete s nimi dále pracovat. Můžete sledovat četnost obchodních případů jednotlivých prodejců, průběh případů a všechny aktivity v rámci případu. Máte možnost ručního otevření nebo uzavření případu, naplánování schůzky a odeslání SMS a e-mailu přímo z OP.

**Obchodní případy**

Seřadit přetáhnete záhlaví sloupců, podle kterého chcete seskupovat

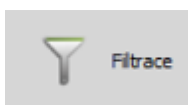
Zákazník	Název	Datum vzniku	Autor OP	Datum uzavření
SOFTAPP, ...	(LEAD) Softapp s.r...	05.06.2024 14:44...	Uzivatel 1	
Hotline Sof...	(LEAD) Hotline Sof...	05.06.2024 14:41...	Uzivatel 1	
Sandra Mar...	Marková Sandra 0...	05.06.2024 14:31...	Uzivatel 1	05.06.2024 14:39:...
Firma 33146	Firma 33146 05.06...	05.06.2024 14:21...	Uzivatel 1	
Markéta Malá	DOVOLENÉ	04.06.2024 15:57...	Uzivatel 1	
Hotline Sof...	(LEAD) Hotline Sof...	14.03.2024 10:07...	Uzivatel 1	
Hotline Sof...	(LEAD) Hotline Sof...	14.03.2024 10:07...	Uzivatel 1	
Markéta Malá	Malá Markéta 14.0...	14.03.2024 9:53:47	Uzivatel 1	14.03.2024 10:02:...
Jméno Příj...	Soukromá osoba 1...	14.03.2024 9:48:41	Uzivatel 1	14.06.2024 11:01:...
Jméno Příj...	Soukromá osoba 3...	14.03.2024 9:38:04	Uzivatel 1	
Firma 3428	Firma 3428 14.03....	14.03.2024 8:06:18	Uzivatel 1	
Markéta Malá	Osoba 14.03.2024...	14.03.2024 7:53:46	Uzivatel 1	
Hotline Sof...	(LEAD) Hotline Sof...	13.03.2024 15:48...	Uzivatel 1	10.04.2024 14:20:...
Jméno Příj...	Soukromá osoba 2...	13.03.2024 9:29:06	Uzivatel 1	
Jméno Příj...	Soukromá osoba 1...	12.03.2024 15:23...	Uzivatel 1	
Test Softapp	(LEAD) Test Softapp	23.11.2023 11:15...	Uzivatel 1	
Jméno Příj...	Soukromá osoba 1...	15.11.2023 11:36...	Uzivatel 1	15.11.2023 11:49:...
Hotline Sof...	(LEAD) Hotline Sof...	15.11.2023 11:29...	Uzivatel 1	
Jméno Příj...	Soukromá osoba 2...	15.11.2023 7:10:18	Uzivatel 1	
Test Softapp	(LEAD) Test Softapp	13.11.2023 10:42...	Uzivatel 1	15.11.2023 11:53:...
Firma 29737	Firma 29737 13.11...	13.11.2023 10:21...	Uzivatel 1	
Jméno Příj...	Soukromá osoba 1...	13.11.2023 9:52:00	Uzivatel 1	

Název obchodního případu: Soukromá osoba 19130 14.03.2024 9:48: Změnit

**Zákazník**  
 Jméno Příjmení  
 Ulice a č.p. Ulice 19130 123  
 PSČ / město 79601 Město 19130  
 Stát / kraj  
 Telefon +420571616501  
 Mobil +420776634314  
 Email hotline@softapp.cz

**Vznik obchodního případu: 14.03.2024 9:48**

- Typ aktivity: Uzavření obchodního případu  
Datum: 14.06.2024 11:01
- Typ aktivity: Email  
Datum: 14.06.2024 11:01
- Typ aktivity: SMS  
Datum: 14.06.2024 11:00
- Typ aktivity: Testovací jízda  
Datum: 15.03.2024 10:30
- Typ aktivity: Začátek obchodního případu  
Datum: 14.03.2024 9:48



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

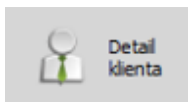
**Filtre**

**Zákazník**

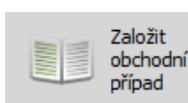
- Název zákazníka
- Typ zákazníka
- Město
- PSČ
- Souhlas GDPR
- Kontakt

**Obchodní případ**

- Název obchodního případu
- Datum vzniku od do
- Zdroj
- Uzavření
- Datum uzavření od do
- Komentář k uzavření



- otevře na nové záložce kartu obchodního partnera.



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



Refresh

- aktualizace dat.



Uzavřít  
obchodní  
případ

- ruční uzavření obchodního případu.



Odeslat  
SMS

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



Odeslat  
email

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



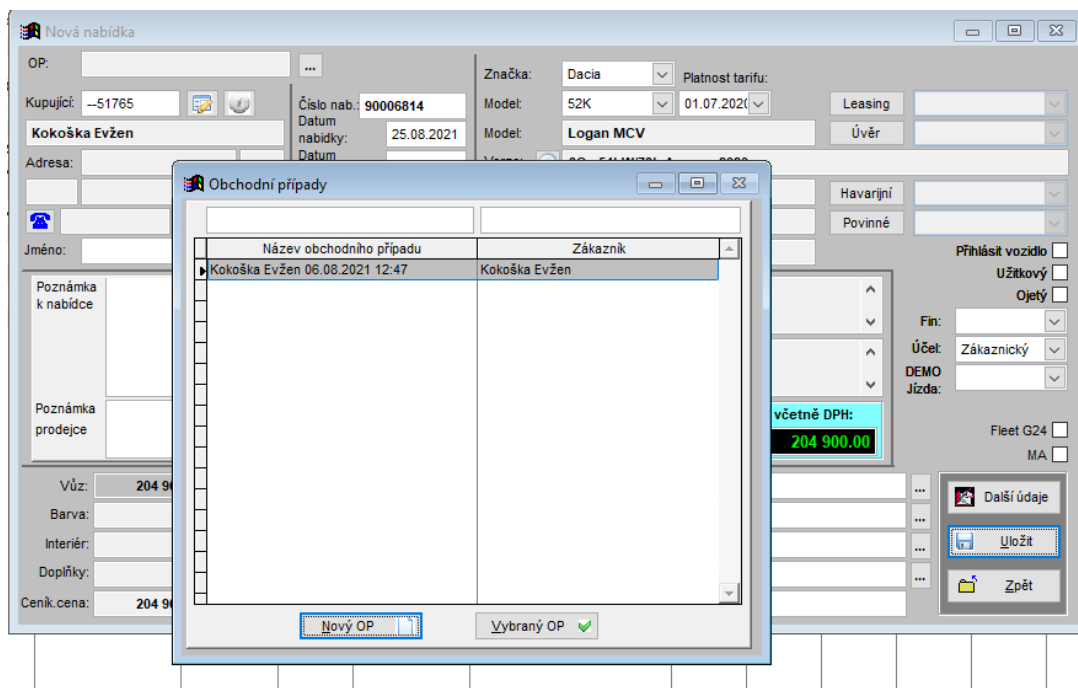
Naplánovat  
schůzku

- pod vybraným obchodním případem naplánujeme jakoukoli schůzku do plánovače.

### 4.3.3 Připárování nabídky/objednávky k existujícímu OP

Jednou z aktivit v rámci obchodního případu je nabídka vozu v modulu Salon. Jeden obchodní případ může obsahovat více různých nabídek. Při uložení nově vytvořené nabídky probíhá automatická kontrola na otevřené obchodní případy zákazníka a systém nabízí přiřazení nabídky k obchodnímu případu.

Volbou Nový OP založíte nový OP na daného zákazníka, volbou Vybraný OP přiřadíte nabídku/objednávku k vybranému OP.



### 4.3.4 Uzavření obchodního případu

Uzavření obchodního případu probíhá několika způsoby. Případ se může uzavřít automaticky z modulu Salon (blíže popsáno v kapitole 9.5). Uživatelsky lze případ uzavřít v modulu Marketing při realizaci schůzky (kapitola 7.1) nebo přes menu obchodní případy. Uzavření obchodního případu v těchto dvou případech probíhá stejným způsobem.

Při uzavření lze vybrat důvod uzavření z číselníku *Typy uzavření OP* (kap. 3.3) a nastavit *následné připomenutí*. Zda se důvod uzavření vybírá nebo ne ovlivňuje parametr v globálním nastavení modulu Marketing.

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.

## 4.4 Naplánování schůzky

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

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.

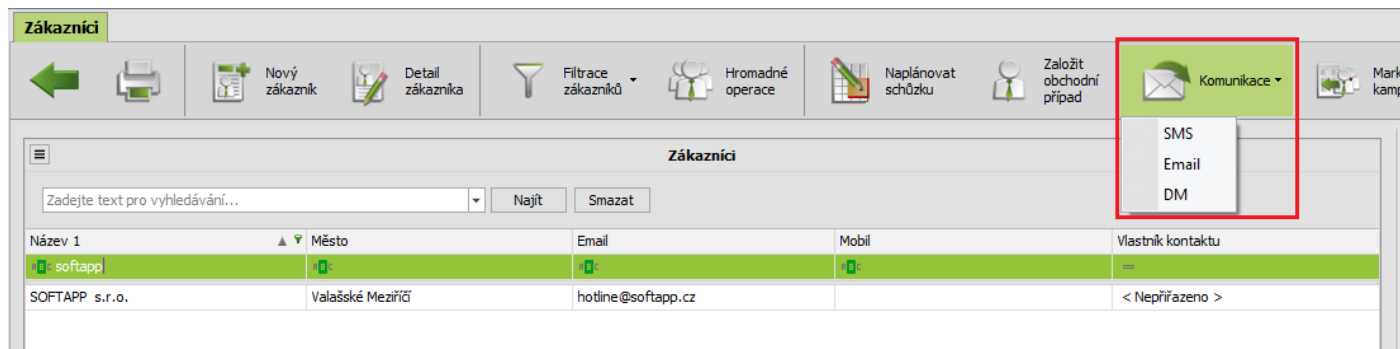
V případě schůzky typu Předváděcí jízda lze zobrazit „Vytíženost vozidel“ a vozidlo, které je k dispozici lze vybrat ze seznamu vozů.

Schůzku lze také přiřadit ke konkrétnímu obchodnímu případu.

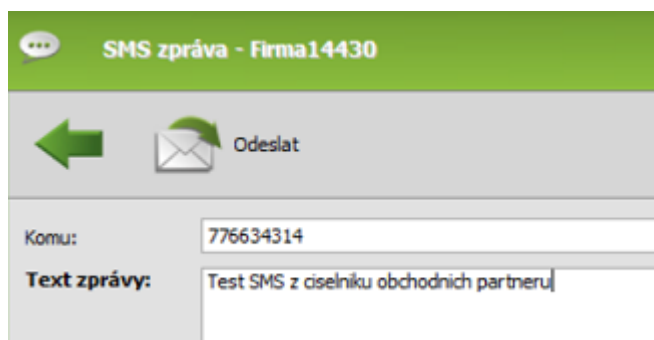
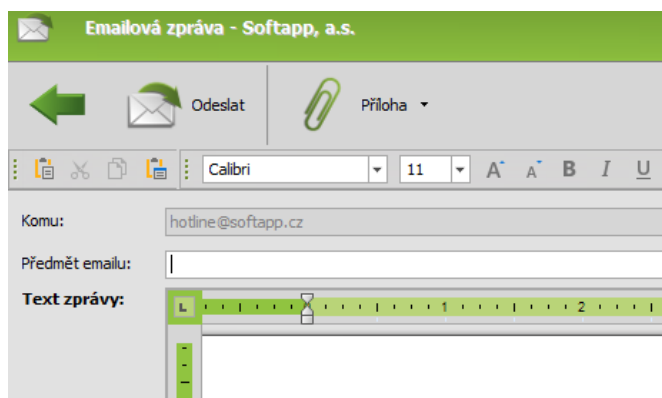


## 4.5 Komunikace se zákazníkem

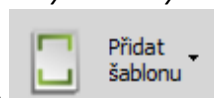
Z číselníku zákazníků je možné vybraného obchodního partnera oslovit pomocí SMS, e-mailu a direct mailu. Tato možnost je přes tlačítko **Komunikace**, kde si zvolíme způsob oslovení. Kontaktní údaj, tedy mobilní číslo nebo e-mailová adresa, se nám automaticky předvyplní z karty zákazníka.



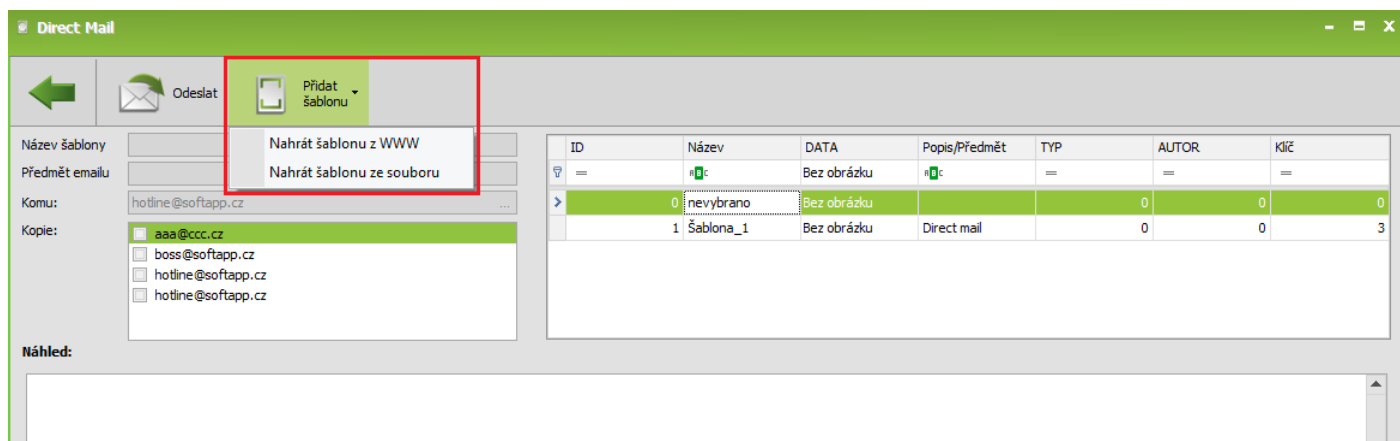
Texty SMS zpráv i e-mailů můžeme mít předdefinovány v číselníku *Textů* a přes tlačítko F2 vždy konkrétní text vybrat, nebo můžeme zadávat vlastní znění zprávy.





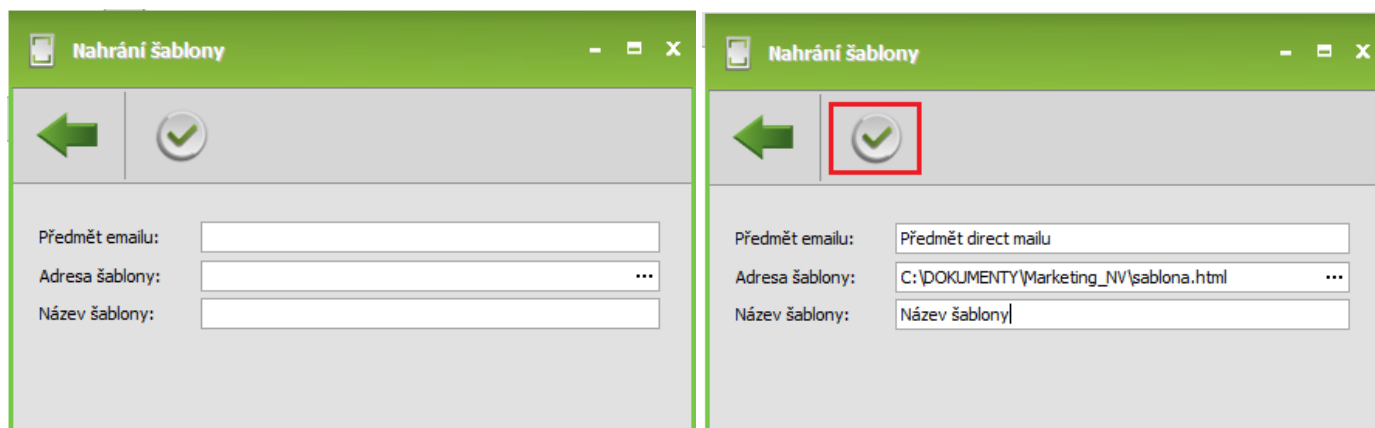
Direct mail slouží k odesílání nadefinovaných HTML šablon (*pozn. HTML šablony si vytváří vždy dealerství*).

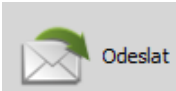


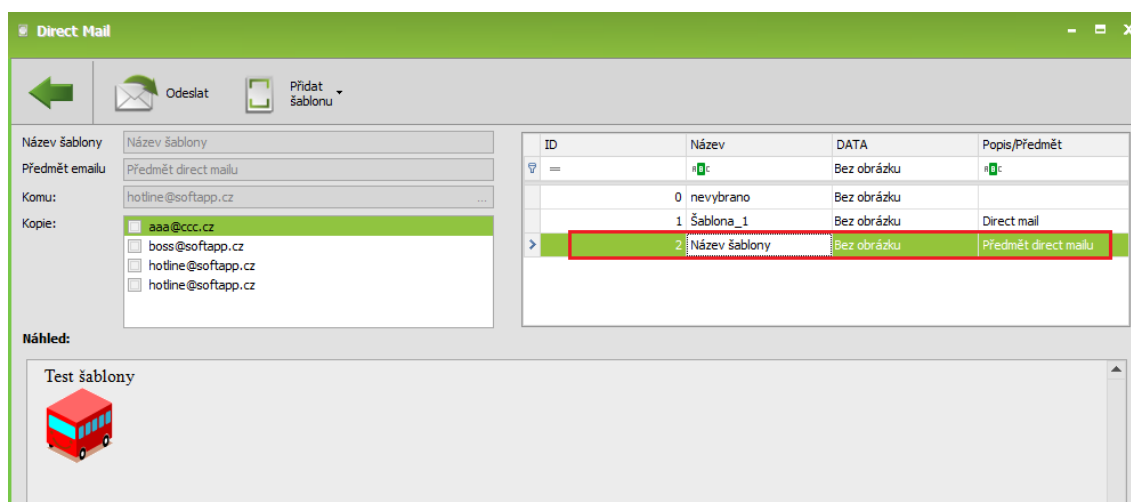
Připravenou HTML šablonu si ve volbě DM nahrajeme do databáze přes tlačítko **Přidat šablonu**. Zvolíme *Nahrát šablonu ze souboru*.



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 odesláním 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 .



Následně v seznamu vybereme požadovanou šablonu. Po jejím označení se ve spodní části zobrazí náhled a můžeme zkontrolovat, zda je šablona v pořádku. Pokud ano, tlačítkem  direct mail odešleme.



ID	Název	DATA	Popis/Předmět
=	[-]	Bez obrázku	[-]
0	nevybrano	Bez obrázku	
1	Šablona_1	Bez obrázku	Direct mail
2	Název šablony	Bez obrázku	Předmět direct mailu

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

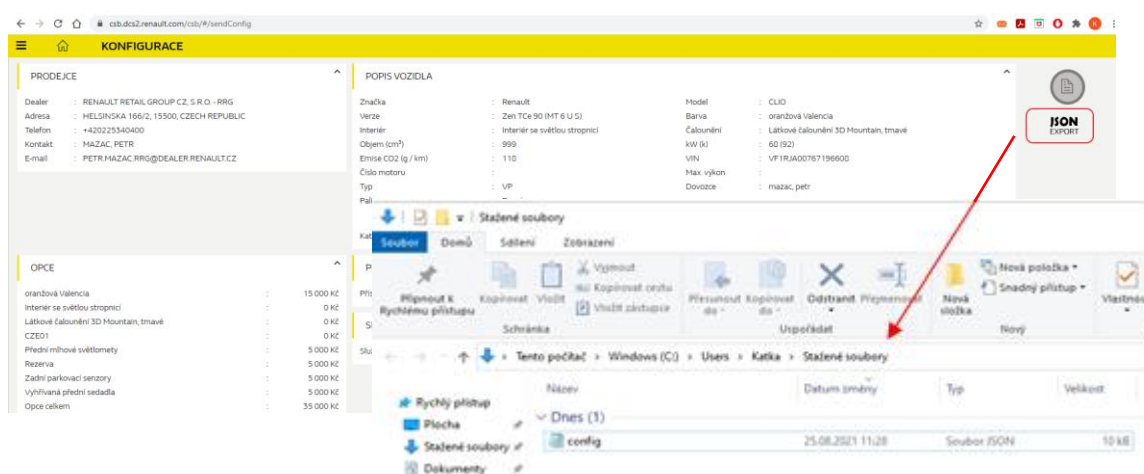
## 5 Prodejní proces

### 5.1 Zákazník „z ulice“

Prodejní proces můžete aplikovat na zcela nového zákazníka, který přijde do Vašeho dealerství. V případě zájmu o vůz je systém nastaven tak, aby práce se zákazníkem probíhala v následujících krocích, které na sebe vzájemně navazují.

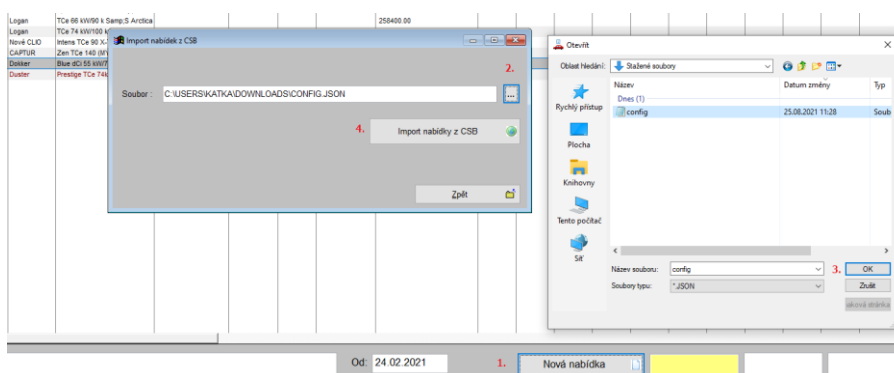
#### 5.1.1 Konfigurace v CSB

V prvním kroku nakonfigurujete se zákazníkem požadovaný vůz v systému CSB. Po dokončení konfigurace vyexportujete soubor *config.json* a uložíte si jej na disk svého počítače.



#### 5.1.2 Nabídka v DMS Salon

Druhým krokem je vytvoření nabídky v DMS Salon naimportováním nakonfigurovaného vozu v systému CSB. Pravým klikem na tlačítku *Nová nabídka* se zobrazí možnost výběru souboru z CSB. Vyberete soubor *config.json*, který jste si uložili na disk počítače, a kliknete v Salonu na tlačítko *import nabídky z CSB*.

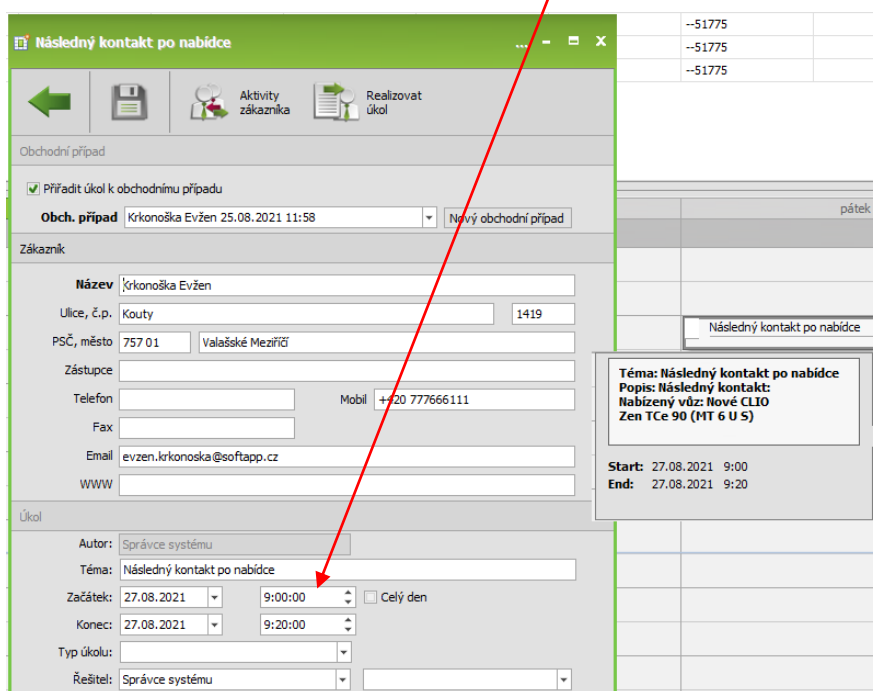
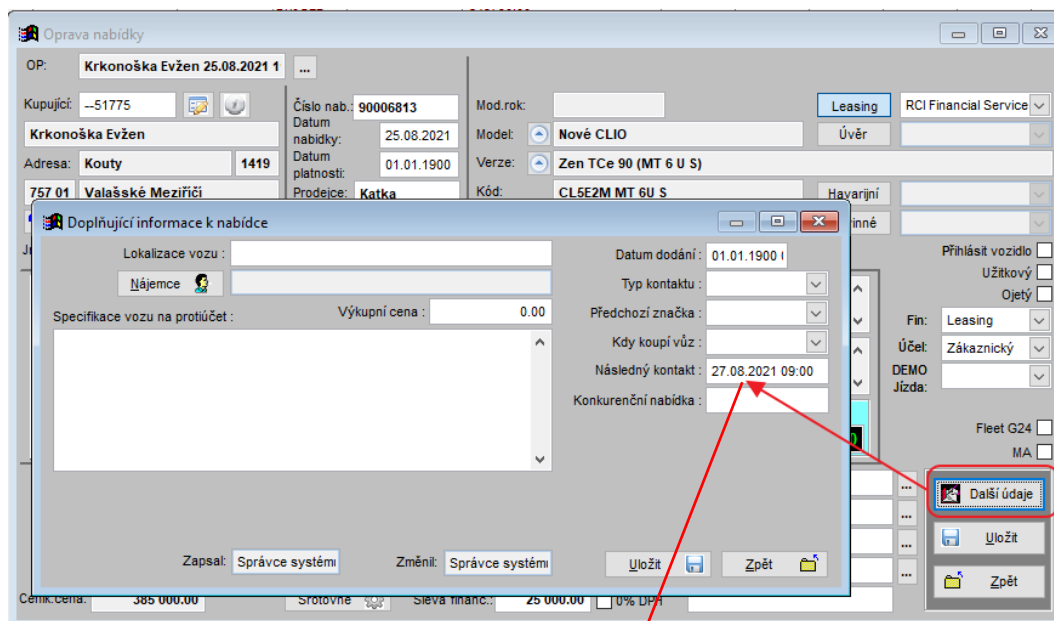


Po naimportování souboru zkontrolujete ceny a konfiguraci vozu. Každá nabídka je personalizovaná, určená konkrétnímu zákazníkovi, vždy tedy doplníme zákazníka. Dokončíme nabídku - přidáme doplňky a slevy. Zde začínáte poprvé pracovat s obchodním případem, jelikož při uložení nabídky se automaticky založí obchodní případ.

Obchodní případ a jeho název můžete pak vidět v editaci nabídky. Název obchodního případu tvoří jméno a příjmení zákazníka, datum a čas založení OP. Následné sledování obchodního případu a jeho aktivit probíhá v modulu Marketing.

### 5.1.3 Naplánování kontaktu po nabídce

Třetím krokem je kontaktování zákazníka po vytvořené nabídce. Po uložení nabídky v DMS Salon se automaticky vytvoří schůzka v plánovači modulu Marketing. Tato schůzka se automaticky naplánuje 2 pracovní dny po nabídce a přiřadí se k danému obchodnímu případu. Termín vytvořené schůzky lze před uložením nabídky modifikovat v **dalších údajích** nabídky. V poli **následný kontakt** se automaticky doplní dopočtené datum, které můžete změnit.



### 5.1.4 Testovací/předváděcí jízda

Čtvrtým krokem k získání zákazníka je naplánování předváděcí jízdy. Naplánování testovací jízdy provedete v plánovači modulu Marketing. V plánovači zvolíte založení nové schůzky a vyberete daného zákazníka. Po výběru zákazníka Vám program nabídne obchodní případy k danému zákazníkovi a vy zvolíte, ke kterému OP se má schůzka přiřadit. Pak zvolíte typ úkolu předváděcí jízda. U schůzky typu předváděcí jízda se zpřístupní kombo pro výběr vozu, který k jízdě použijete. Do seznamu vozů se nabízejí DEMO vozy ze salonu a vozy z půjčovny nebo bazaru dle globálního nastavení modulu Marketing. Vozy, které jsou v daný termín již rezervované, jsou v seznamu podbarveny červeně, a program nedovolí je pro testovací jízdu vybrat. Z vytváření schůzky se můžete podívat i na sestavu vytíženost vozidel, kde vidíte jednotlivé rezervace.

**Neoznačený - Schůzka**

01.01.1900  
01.01.1900  
25.08.2021  
01.01.1900

Obchodní případ  
 Přidat úkol k obchodnímu případu  
**Obch. případ** Krkonoška Evžen 25.08.2021 11:58

Zákazník  
**Název** Krkonoška Evžen  
 Ulice, č.p. Kouty  
 PSČ, město 757 01 Valašské Meziříčí  
 Zástupce  
 Telefon  
 Fax  
 Email evzen.krkonoska@softapp.cz  
 WWW

Úkol  
 Autor: Správce systému  
 Téma:  
 Začátek: 27.08.2021 11:00:00  
 Konec: 27.08.2021 11:30:00  
 Typ úkolu:  Předváděcí jízda  
 Řešitel: Správce systému  
 Popis schůzky/úkolu:

**Vytíženost vozidel**

Zdroj	SPZ	Model vozu	Název vozu
Salon	...	Duster	Comfort TCe ...
Salon	...	GRAND SCÉNIC	Intens TCe 14...
Salon	...	MASTER	L3H2P3 135k ...
Salon	...	Nový MEGANE Gra...	Intens TCe 14...
Půjčo...	78C ...		kára
Půjčo...	7C6 ...		MASTER III ...
Půjčo...	7C8 ...		MEGANE IV B...
Půjčo...	8C0 ...		MEGANE IV B...
Půjčo...	8C1 ...		KANGOO II F...
Půjčo...	8C1 ...		DOKKER ...
Půjčo...	8C2 ...		CLIO IV BREA...
Půjčo...	8C2 ...		MEGANE IV B...
Půjčo...	8C2 ...	IV BREAK	MEGANE ...

**Vytíženost vozů**

Vozidla z půjčovny  
 DEMO vozidla  
 Vozidla z bazaru  
 Vyřazená vozidla

V opravě  
 Rezerované  
 Půjčené  
 Testovací jízdy

Provozovna: všechny Provozovny  
 Středisko: všechny střediska  
 Název/model/SPZ/VIN:

Zobrazeno 80 vozidel.

Zákazník: SOFTAPP, s. r. o.  
 Úkol: Testovací jízda Megane  
 Popis:  
 Start: 01.09.2021 11:00  
 End: 01.09.2021 12:30  
 Reminder: Žádný

### 5.1.5 Kontakt po testovací/předváděcí jízdě

Pátým krokem prodejního procesu je kontaktování zákazníka po proběhnutí předváděcí jízdy. Po uložení realizace schůzky testovací jízda v modulu Marketing se automaticky nabídne založení následné schůzky. V plánování následné schůzky se předvyplní termín dle nastaveného počtu dní.

The screenshot displays the SOFTapp CRM interface. On the left, there is a calendar for August 2021. The main area shows a list of activities with columns for DATE, TYPE, TOPIC, NAME, SALES, and DATE. A pop-up window titled 'Neoznačený - Schůzka' is open, showing details for a customer case. The case is assigned to 'Správce systému' and is a 'Telefonát' (phone call) task. The customer's name is 'Krkonoska Evžen'. The task is scheduled for 02.09.2021 from 13:11:21 to 13:41:21. The 'Řešitel' (resolver) is 'Správce systému' and the 'AUTA BOREK a.s.' is associated with the case.

### 5.1.6 Objednávka z nabídky v DMS Salon

V šestém kroku se vrátíte zpět k nabídce v modulu Salon a vytvoříte z ní zákaznickou objednávku. V menu na pravý klik na nabídce vyberete **přesun do objednávek**.

The screenshot shows the 'Nabídky' (Offers) module in the DMS Salon. The interface includes a header with 'SALON 3.96.1 [CZ]', 'Uživatel: sa', and 'Databáze:'. Below the header, there are navigation tabs: 'Objednávky zákazníků', 'Objednávky na sklad', 'Objednávky vyřízené', 'Skladovka', 'Nabídky', 'Zákazníci', and 'Tisky a nastavení'. The 'Nabídky' tab is active, displaying a table of offers. A context menu is open over the first offer, with 'Přesun do objednávek' (Move to orders) selected. The table columns are 'Dat.nab.', 'Zákazník.', 'Model', 'Verze', and 'VIN'.

	Dat.nab.	Zákazník.	Model	Verze	VIN
✓	25.08.2021 00:00	Krkonoska Evžen	Nové CLIO	Zen TCe 90 (MT 6 U S)	VF1RJA00767196608
✓	06.08.2021 00:00	Kokoška Evžen	Duster	Prestige TCe 74kW/100 k LPG S	
✓	06.08.2021 00:00	Matoušek Václav	Dokker	Blue dCi 55 kW/75 k Samp;S Ste	
✓	05.1	Změna nabídky	UR	Zen TCe 140 (MY21)	
✓	05.1	Přesun do objednávek	CLIO	Intens TCe 90 X-Tronic (MTX6 U	
✓	05.1	Uzavření nabídky		TCe 74 kW/100 k LPG Samp;S A	
✓	04.1	Propojení se skladovou objednávkou	Van	1,5 dCi 55 kW/75 k Samp;S Amb	
✓	04.1	Kopie nabídky	TALISMA	Intens Blue dCi 190 EDC	
✓	04.1	Tisk nabídky	SS VAN	Cool Blue dCi 75	
✓	04.1		CLIO	Intens TCe 90 X-Tronic	

Všechny údaje z nabídky se přenesou včetně obchodního případu. Po uložení vznikne zákaznická objednávka, která se zároveň zapíše mezi aktivity u obchodního případu.

**Objednávka z nabídky**

OP: **Krkonoška Evžen 25.08.2021 1**

Kupující: --51775  
 Krkonoška Evžen  
 Adresa: Kouty 1419  
 757 01 Valašské Meziříčí  
 +420 777666111  
 Jméno: \_\_\_\_\_

Číslo obj.: 0  
 Datum objednání: 25.08.2021  
 Datum dodání: 24.11.2021  
 Prodejce: Katka  
 Provoz.: \_\_\_\_\_  
 Sředisiko: 10

Mod. rok: \_\_\_\_\_  
 Model: **Nové CLIO**  
 Verze: **Zen TCe 90 (MT 6 U S)**  
 Kód: **CL5E2M MT 6U S**  
 Barva: **TEEQB**  
 Interiér: **DRAP02/HARM01**

Partner: \_\_\_\_\_  
 Leasing: **RCI Financial Service**  
 Úvěr: \_\_\_\_\_  
 Havarijní: \_\_\_\_\_  
 Povinné: \_\_\_\_\_

Přihlásit vozidlo   
 Uživatelský   
 Ojetý   
 Fin: Leasing  
 Účet: Zákaznický  
 DEMO   
 Jízda: \_\_\_\_\_  
 Objednávka ONLINE   
 Fleet G24   
 MA

Poznámka k objed.: \_\_\_\_\_  
 Poznámka k zakázce: \_\_\_\_\_  
 Poznámka prodejce: \_\_\_\_\_

**D** (CZE01)-CZE01 (ITPK1)-Zadní parkovací senzory (PROJAB)-Přední mihové světlomety  
**P** (t.zař.)-Tažné zařízení 1 (textilní koberce)-Textilní koberce 1  
**I**

**Celkem bez DPH: 287 429.75**  
**Celkem včetně DPH: 347 790.00**

Vůz: 350 000.00	Příslušenství: 7 790.00	Akční sleva 1: 5 000.00 % 1.29 Akce
Barva: 15 000.00	Přestavba: 0.00	Akční sleva 2: 0.00 % 0.00
Interiér: 0.00	DPH: 21	Sleva 1: 15 000.00 % 3.89 Sleva prodejce
Doplňky: 20 000.00	Záloha: 0.00	Sleva 2: 0.00 % 0.00
Ceník.cena: 385 000.00	Šrotovné	Sleva financ.: 25 000.00 0% DPH

Uložit  
Zpět

### 5.1.7 Schůzka pozvání na předání a předání vozu

V sedmém kroku již plánujete předání vozu zákazníkovi. V modulu Salon v **doplňujících údajích k objednávce** vyplníte datum předání vozu. Na daný den se v modulu Marketing vytvoří schůzka předání vozidla. Automaticky program založí i schůzku pozvání na předání vozu, která se naplánuje 5 pracovních dní před samotným předáním.

**Doplňující údaje k objednávce**

Lokalizace vozu: \_\_\_\_\_  
 Rezervace vozu: \_\_\_\_\_ Do kdy: 01.01.1900 00:00  
 Číslo a název HIM: 0 \_\_\_\_\_  
 Číslo RV (TP): \_\_\_\_\_ Zkratka koncese: \_\_\_\_\_  
 Obj. odběratele: \_\_\_\_\_ RT kód: \_\_\_\_\_  
 Dodavatel vozu: \_\_\_\_\_ Cis.obj.imp.: -1  
 Pozáruční servis: \_\_\_\_\_  
 Týden výroby: \_\_\_\_\_ Nájemce  
 Poznámka importérov: \_\_\_\_\_  
 Vůz na EXPORT

**Datum (a čas)**

**Předání vozu: 13.09.2021 16:00**  
 Deklarace prodeje: 01.01.1900 00:00  
 Poprodejní informace: 01.01.1900 00:00  
 Počátek skladného: 01.01.1900  
 Předpokládané dodání importérem: 24.11.2021  
 Datum UKU: 01.01.1900  
 Datum BUY BACK: 01.01.1900  
 Výkupní cena: 0.00  
 bez DPH:

Poznámka prodejce: \_\_\_\_\_  
 Poznámka pro export na web: \_\_\_\_\_  
 Specifikace vozu na protičet: \_\_\_\_\_

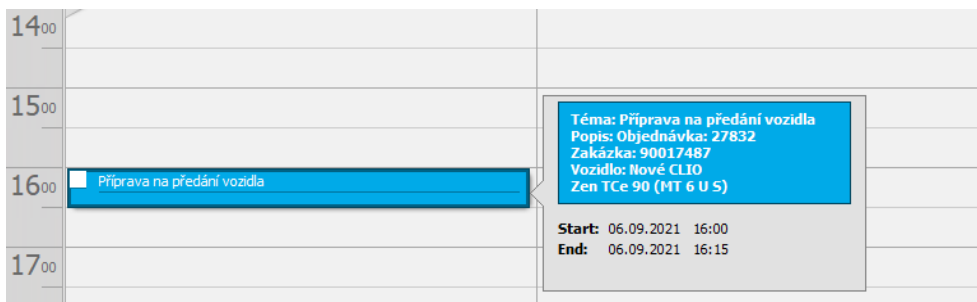
Příloha k zákazníkovi: \_\_\_\_\_ Příloha k objednávce: \_\_\_\_\_  
 Zapsal: Správce systémů  
 Změnil: \_\_\_\_\_  
 Uložit  
Zpět

15:00	
16:00	<b>Předání vozidla</b>
17:00	

**Téma: Předání vozidla**  
 Popis: Objednávka: 27832  
 Zakázka: 90017487  
 Vozidlo: Nové CLIO  
 Zen TCe 90 (MT 6 U S)

**Start:** 13.09.2021 16:00  
**End:** 13.09.2021 16:00





### 5.1.8 Předání vozu – výdej vozu v DMS Salon a uzavření obchodního případu

Osmým krokem prodejního procesu je výdej vozu ze skladu a předání zákazníkovi. Výdej vozu provedete v modulu Salon přes pravý klik na objednávce. Objednávka v modulu Salon se přesune do vyřízených a obchodní případ vázaný k tomuto prodeji se automaticky uzavře.

**Uzavřený?** **Zákazník** **Název** **Datum vzniku** **Vník ob...** **Dotu...** **Sou...** **Autor OP**

<input checked="" type="checkbox"/>	Evžen Křikonoška	Křikonoška Evžen 25.08.2021 11:58	25.08.2021 11:58		25.08.	<input checked="" type="checkbox"/>	Správce systému
-------------------------------------	------------------	-----------------------------------	------------------	--	--------	-------------------------------------	-----------------

**Název obchodního případu:** Křikonoška Evžen 25.08.2021 11:58 **Změnit**

**Zákazník:** Evžen Křikonoška

Ulice a č.p.: Koučky 1419

PSČ / město: 757 01 Velešské Mezířč

Stát / kraj: CZ Zlínský kraj

Telefon:

Mobil: +420 777666111

Email: evzen.krkonoska@softapp.cz

**Vznik obchodního případu:** 25.08.2021 11:58

Uzavřený obchodní případ

**Uzavřen dne:** 25.08.2021 13:35

Důvod uzavření:

Komentář k uzavření:

**Typ aktivity:** Uzavření obchodního případu  
Datum: 25.08.2021 13:35

**Typ aktivity:** Schůzka v plánovač  
Téma: Předání vozidla  
Datum: 13.09.2021 16:00

**Typ aktivity:** Schůzka v plánovač  
Téma: Příprava na předání vozidla  
Datum: 06.09.2021 16:00

**Typ aktivity:** Schůzka v plánovač  
Téma: Kontakt po testovací jízdě  
Datum: 02.09.2021 13:11

**Typ aktivity:** Testovací jízda  
Datum: 31.08.2021 12:00

**Typ aktivity:** Schůzka v plánovač  
Téma: Následný kontakt po nabídce  
Datum: 27.08.2021 9:00

**Typ aktivity:** Nabídka ze salonu  
Datum: 25.08.2021 0:00

**Typ aktivity:** Objednávka ze salonu  
Datum: 25.08.2021 0:00

### 5.1.9 Kontakty v rámci poprodejní péče

Posledním krokem prodejního procesu jsou kontakty v rámci poprodejní péče. Tyto kontakty jsou součástí alertů ŠNEK a oslovení tak provádíte přes modul CRM.

291 01 REN Vítejte do světa Renault CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
292 02 REN Objeďte svůj vůz Renault CZ	Alert k oslovení zákazníků Renault 14 dn...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
293 03 REN Věděli jste, že 1 CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
294 04 REN Věděli jste, že 2 CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
295 05 REN Věděli jste, že 3 CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
296 06 REN První rok spolu CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
297 07 REN Dva roky spolu CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
298 08 REN Tři roky spolu CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
300 12 REN Pět let spolu CZ	Alert k oslovení zákazníků...	01.01.2018	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nakup nv	<b>NV</b>
391 01 DAC Vítejte do světa Dacia CZ	Alert k oslovení zákazníků...	24.02.2020	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
392 02 DAC Věděli jste, že (CZ)	Alert k oslovení zákazníků...	24.02.2020	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
393 03 DAC První rok spolu (CZ)	Alert k oslovení zákazníků...	25.02.2020	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>
394 06 DAC Pět let spolu (CZ)	Alert k oslovení zákazníků...	25.02.2020	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	nakup nv	<b>NV</b>
400 07 DAC RCI benefit (CZ)	Alert k oslovení zákazníků...	15.04.2020	31.12.2021	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<b>NV</b>

## 5.2 Zákazník „z leadu“

Zahájit prodejní proces můžete i se zákazníky, kteří Vás osloví pomocí leadů.

Nově leady zpracováváte v modulu Marketing. Leady zpracované v modulu CRM jsou považovány za korektně zpracované a zahrnou se do všech statistik. Informaci o novém leadu získáte standardní cestou, tedy e-mailem. Informaci o novém leadu uvidíte také v sekci Leady a v Denním plánu prodejce. Dvojklikem na záznamu v denním plánu se Vám otevře sekce Leady pro zpracování.

Denní plán prodejce 25.08.2021

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Typ	Zákazník	Popis	Datum	Čas
Lead - Nepřirazen	Dvořáková Květuše	Detail rezervace skladového vozu:	25.08.2021	15:10:00
Lead	Točik Radek	PLÁNOVANÁ ÚDRŽBA - 2 .	25.08.2021	15:10:00

Na každý nově příchozí lead se automaticky založí nový obchodní případ. Jakmile proběhne zpracování leadu, pokračujete shodným procesem jako u zákazníka „z ulice“.

## 6 Práce se zákazníky

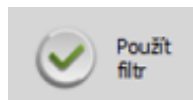
### 6.1 Filtrování zákazníků

Pro vyfiltrování skupiny zákazníků lze použít tři způsoby:

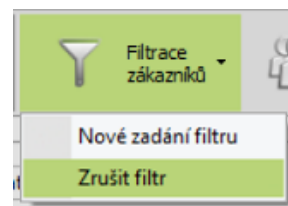
- fulltextové vyhledávání,
- filtry v záhlaví sloupců,
- filtr pro modul Servis, Salon a Marketing.

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

se dostanete přes ikonu **Filtrace zákazníků**. Filtr je záložkami rozdělen na Servis, Objednávky NV, Nabídky NV a Marketing. Na všech záložkách je možnost filtrovat zákazníky dle **souhlasu s GDPR**, případně i skupinu zákazníků se souhlasem uděleným před GDPR. Zvolené výběrové podmínky vždy potvrdíte ikonou *použít filtr*

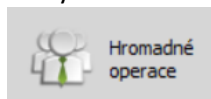


Návrat zpátky do celého číselníku obchodních partnerů a zrušení zadaného filtru provedete přes možnost **zrušit filtr**.



## 6.2 Hromadné operace

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



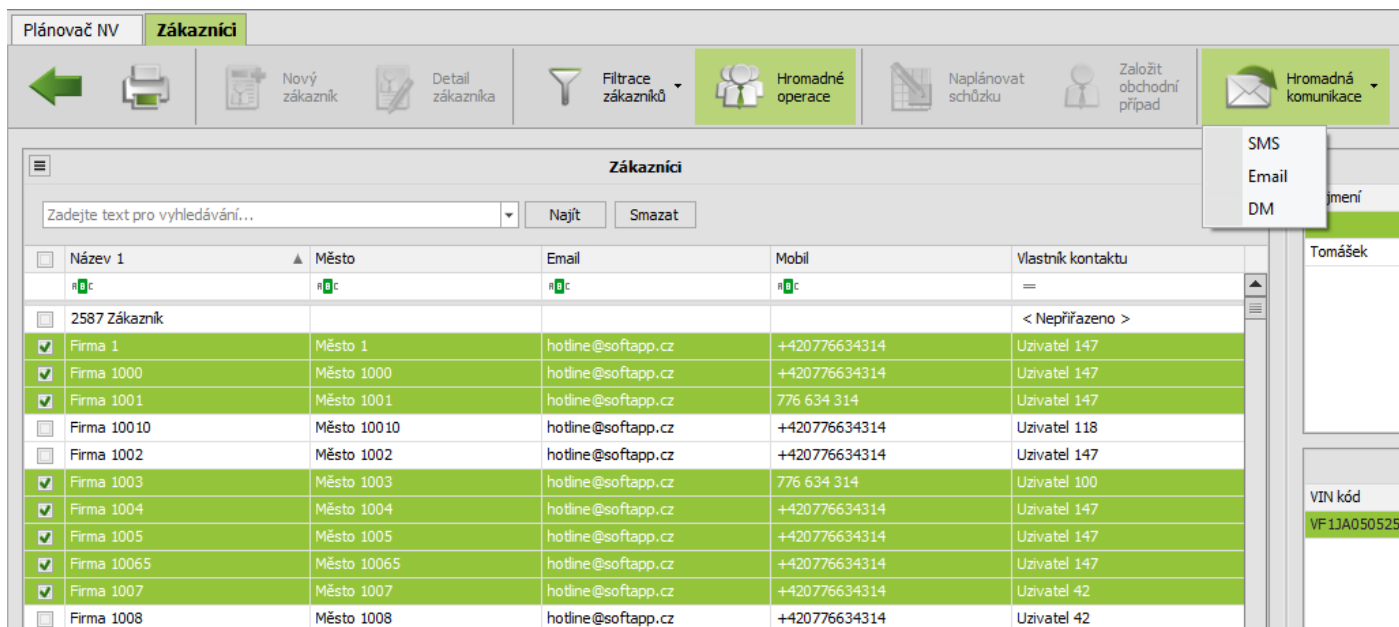
Po stisku tlačítka si celou skupinu označíte přes zatržení v záhlaví sloupce, nebo si zatrhneme jen konkrétní jednotlivce. Při hromadné operaci můžete skupinu zákazníků oslovit pomocí SMS nebo e-mailu, nebo ji můžete přidat do marketingové kampaně.

Kód zákazníka	Název 1	Adresa	Město	HASHTAG
#0-	#0-	#0-	#0- valašské meziříč	#0-
__00001776	Majitel26583		Valašské meziříč	
__00001939	Majitel26755		Valašské Meziříč	
_2324	Firma 1272	Branky 91	75645 Valašské Meziříč	
_3581	Firma 2504	Zašovská 724	75701 Valašské Meziříč	
_362	Firma 2542	Juřinka 35	Valašské Meziříč	
-00000002	Majitel3067	Jičínská 97	757 01 Valašské Meziříč	
-00000332	Majitel3401	Havlíčková 856/9	757 01 Valašské Meziříč	
25363808	Firma 5862	Mostní 753/3	757 01 Valašské Meziříč 1	
41084781	Firma 7767	Hranická 771	75501 Valašské Meziříč	
41084918	Firma 7768	Kouty 034	75600 Valašské Meziříč	
45194921	SOFTAPP, s. r. o.	Kouty 1419	75701 Valašské Meziříč	#astra#corsa#pes#rodina
500116/182	Jméno Zemánek	Kořenec 113	75701 Valašské Meziříč	
5332952	Firma 24741	Záhumení 18	757 01 Valašské Meziříč 1	
5402173557	Majitel26027	Zdeňka Fibicha 1207	757 01 Valašské Meziříč 1	

34 z 34 zákazníků

## 6.2.1 Komunikace

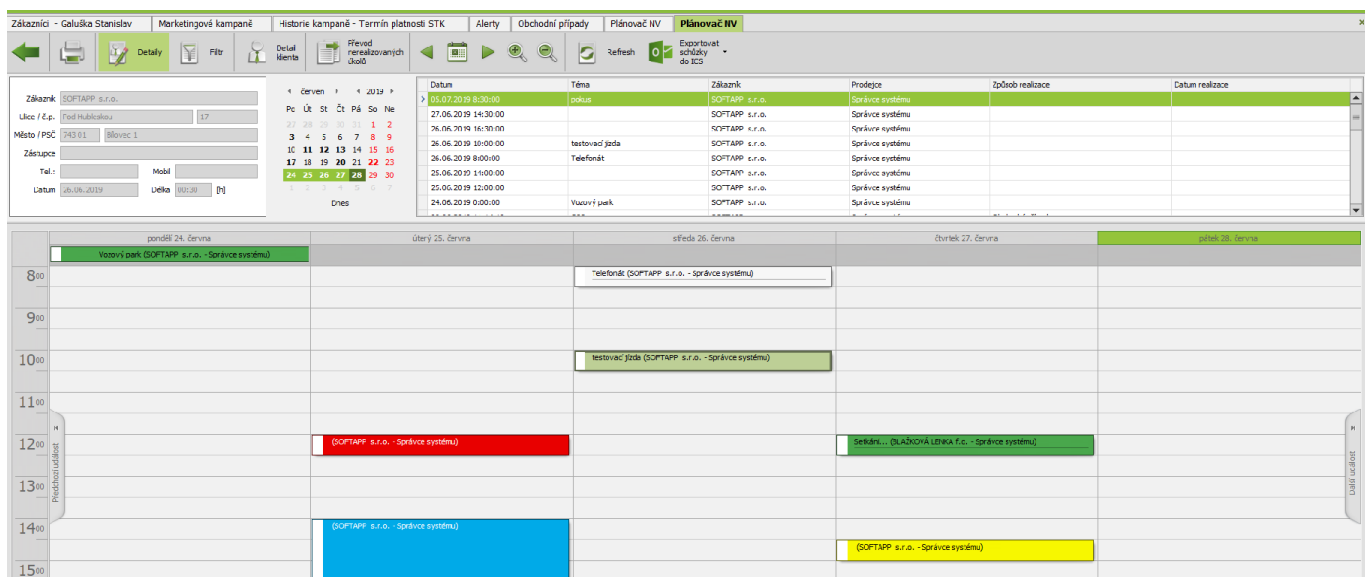
Po označení vybraných obchodních partnerů můžete tyto zákazníky hromadně oslovit pomocí SMS, e-mailu nebo direct mailu. Opět platí, že můžete použít předem předdefinovaný text zprávy přes tlačítko F2. Po odeslání zprávy program zahlásí počet odeslaných zpráv.



Název 1	Město	Email	Mobil	Vlastník kontaktu
2587 Zákazník				< Nepřřazeno >
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1	Město 1	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1000	Město 1000	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1001	Město 1001	hotline@softapp.cz	776 634 314	Uživatel 147
<input type="checkbox"/> Firma 10010	Město 10010	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 118
<input type="checkbox"/> Firma 1002	Město 1002	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1003	Město 1003	hotline@softapp.cz	776 634 314	Uživatel 100
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1004	Město 1004	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1005	Město 1005	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 10065	Město 10065	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 147
<input checked="" type="checkbox"/> Firma 1007	Město 1007	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 42
<input type="checkbox"/> Firma 1008	Město 1008	hotline@softapp.cz	+420776634314	Uživatel 42

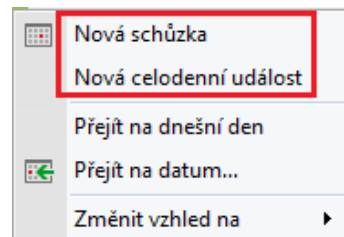
## 7 Plánovač úkolů a schůzek

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

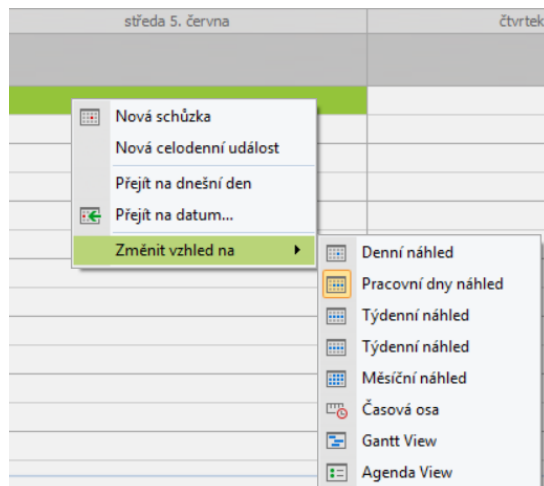


Datum	Téma	Zákazník	Projeďte	Idiosob realizace	Datum realizace
26.07.2019 8:30:00	pokus	SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
27.06.2019 14:30:00		SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
26.06.2019 16:10:00		SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
26.06.2019 10:00:00	testovací jada	SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
26.06.2019 8:00:00	Telefonát	SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
25.06.2019 14:00:00		SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
25.06.2019 12:00:00		SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		
24.06.2019 0:00:00	Vozový park	SOFTAPP s.r.o.	Správce systému		

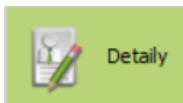
Vytvoření nové schůzky provedete klikem pravého tlačítka přes volbu *nová schůzka* nebo *nová celodenní událost* (pokud se jedná o úkol na celý den).



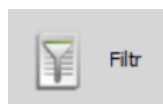
Podobu plánovače si zvolí každý uživatel pomocí kliku pravého tlačítka ve volbě *Změnit vzhled na*.



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



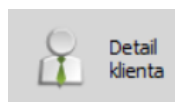
ikonu **Detaily**. V kalendáři jsou tučně zvýrazněny dny, na které je naplánovaný nějaký úkol a červeně víkendy a nepracovní dny (přebírá se z nastavení programu).



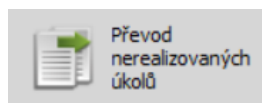
- otevře lištu s různými podmínkami, kterými lze filtrovat požadované schůzky.

<input checked="" type="checkbox"/> Pouze pracovní doba?	<input type="checkbox"/> Objednávka	<input type="checkbox"/> Řešitel schůzky
<input type="checkbox"/> Pouze nerealizované?	<input type="checkbox"/> Zákazník	<input type="checkbox"/> Autor schůzky
<input type="checkbox"/> Pouze vlastní?	<input type="checkbox"/> Město	<input type="checkbox"/> Provozovna
<input checked="" type="checkbox"/> Zobrazit Veřejné schůzky ostatních Uživatelů	<input type="checkbox"/> Email	
	<input type="checkbox"/> Téma	
	<input type="checkbox"/> Typ schůzky	

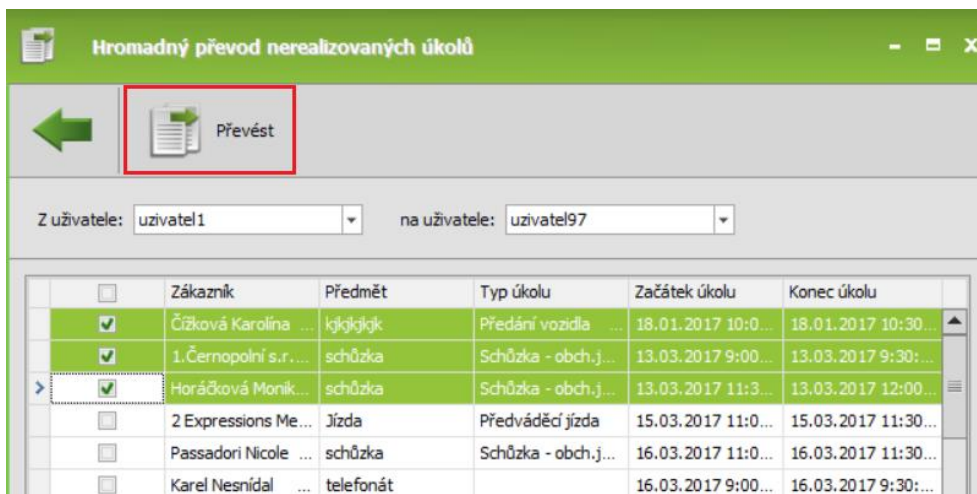
Filtrovat    Zrušit všechny filtry



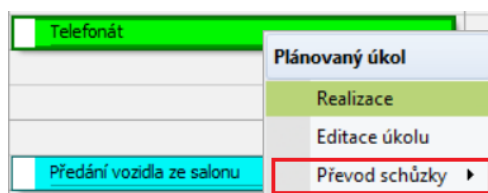
- otevře novou záložku s kartou klienta.



- volba umožňuje převádění nerealizovaných úkolů mezi uživateli. Lze využít v případě dovolené, fluktuace zaměstnanců apod. Po stisku ikony se otevře nové okno, kde zvolíte uživatele, jehož úkoly chcete převést a uživatele, který úkony převezme. Zatrhnete, které nerealizované úkoly mají být převedeny, a stisknete tlačítko *Převést*.



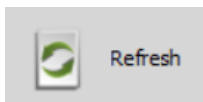
Převod konkrétní schůzky lze i přes pravý klik na daném úkolu ve volbě *Převod schůzky*, kde v seznamu vyberete uživatele, na kterého chcete schůzku převést.



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



- zvětší nebo zmenší místo u jednotlivých hodin.



- aktualizace dat.

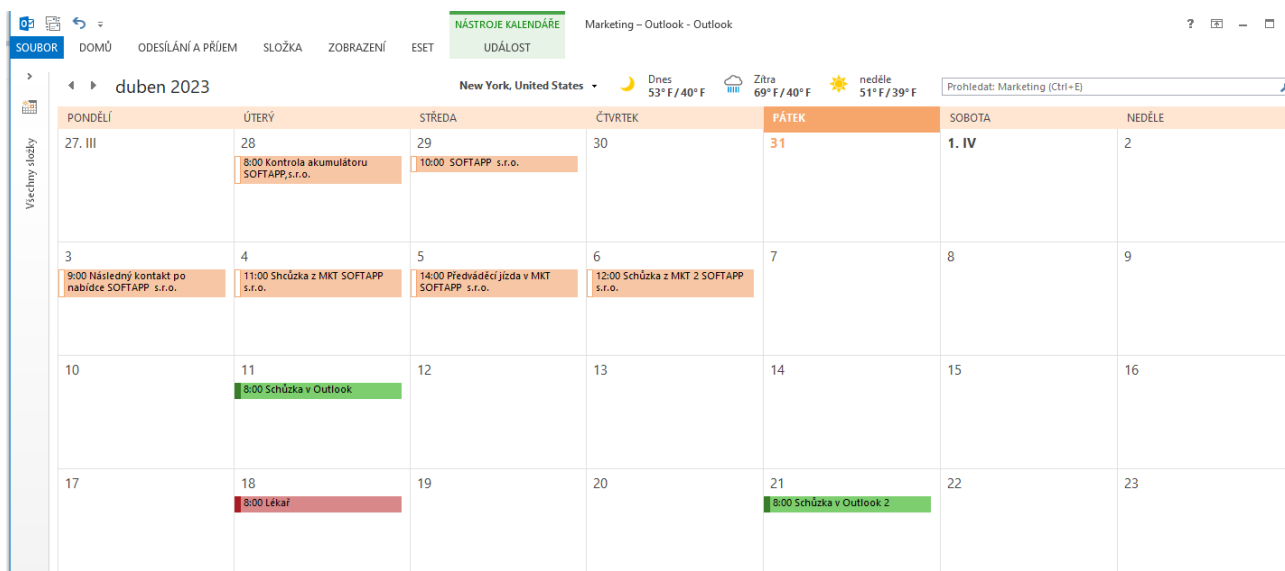
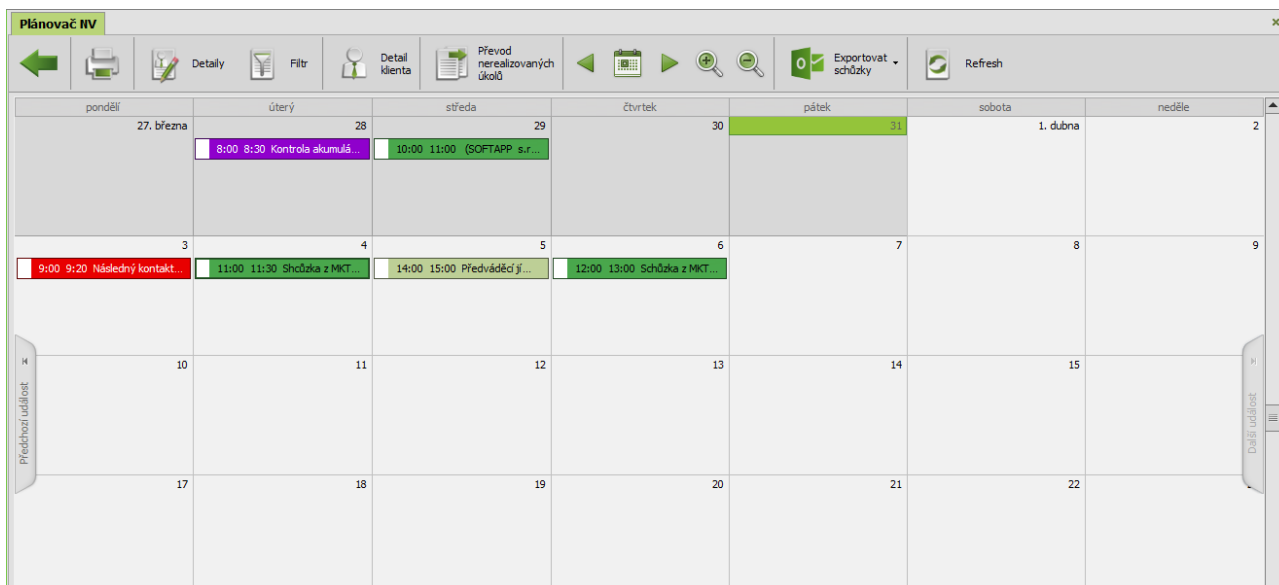


- export schůzek do souboru ve formátu \*.ics nebo synchronizace s kalendářem v MS Outlook. Vyexportovaný soubor \*.ics je možné naimportovat do kalendáře Googl, Apple.

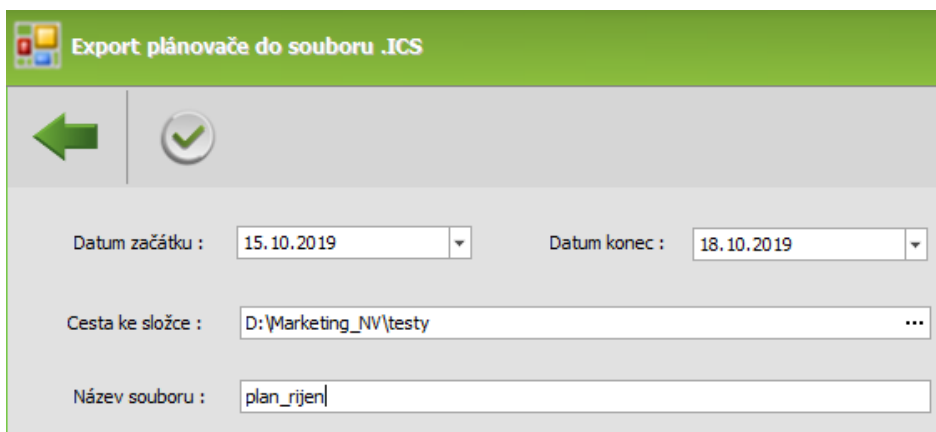
Při synchronizaci s MS Outlook se schůzky zapíší do kalendáře, který má uživatel nastavený v uživatelských parametrech (více v kapitole 13). Po každém stisknutí volby *synchronizace* se schůzky z DMS v Outlook přepíší.

**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 přenesou pole *téma* ze schůzky v Marketingu a název zákazníka.

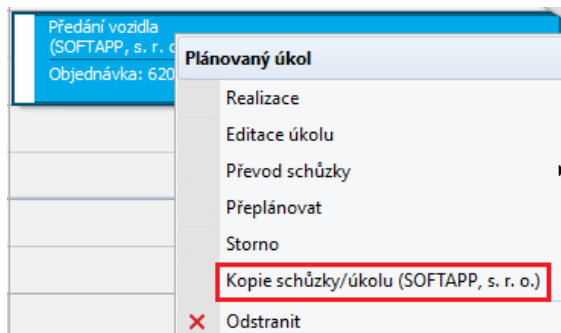


Při exportu dat do formátu \*.ics se zadává období, které chce uživatel přenést do kalendáře Googlu, Applu. Po exportu se vytvořený soubor naimportuje do zvoleného kalendáře. Pokud uživatel přeneseme stejné období vícekrát, naimportované schůzky se opět přenesou, nedojde k jejich přepsání.



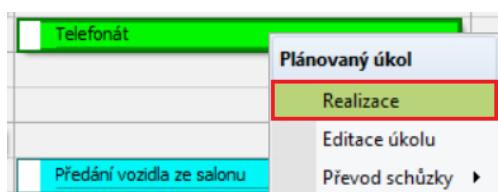
## 7.1 Kopie schůzek

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



## 7.2 Realizace schůzek

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

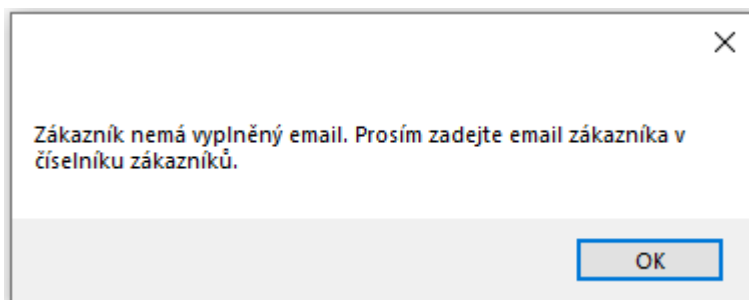
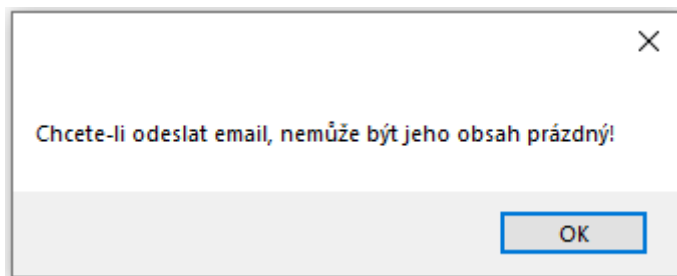


Realizovat vybranou schůzku můžete i přímo v editaci úkolu.

U realizace vyberete způsob realizace a zvolíte prodejce (přednabízí se přihlášený uživatel). Pole téma se přebírá z úkolu. Dále můžete k realizaci přidat slovní komentář nebo připojit přílohu.



Pokud se jedná o SMS nebo e-mail musíte vyplnit obsah zprávy, jinak vás program nepustí úkol zrealizovat a upozorní na chybějící obsah zprávy. Po vyplnění obsahu realizaci uložíte a zároveň tím odešlete zprávu zákazníkovi.



**Realizace schůzky**

Realizovat    Uzavřít OP a Realizovat    Příloha    Upravit realizaci    **Email**    zde vyplňte obsah zprávy v případě e-mailu

Datum a čas: 07.01.2022 12:04

Typ realizace: Email    Při výběru tohoto typu kontaktu bude odeslán Email/SMS.  
Email: Vytvořte v možnosti Email  
SMS: Pole Obsah SMS

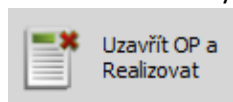
Prodejce: Lucie

Téma: \_\_\_\_\_

Komentář k realizaci: \_\_\_\_\_

Obsah SMS: zde vyplňte obsah zprávy v případě SMS

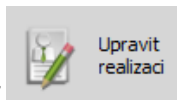
Z realizace schůzky můžete uzavřít i obchodní případ, ke kterému se schůzka váže, tlačítkem **Uzavřít OP a realizovat**



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

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

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



provádíte změny přes náhled realizace pomocí ikony **Upravit realizaci**

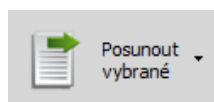
## 7.3 Upozornění na schůzky

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* můžete otevřít na nové záložce plánovač, kde můžete úkoly zkontrolovat.

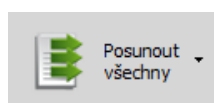
Nerealizované schůzky z včerejšího dne					
Zákazník	Předmět	Typ schůzky	Začátek	Konec	Prodejce
SOFTAPP s.r.o.		Telefonát	27.08.2019 9:30:00	27.08.2019 10:00:00	Markéta
SOFTAPP s.r.o.		Schůzka - obch. jednání	27.08.2019 15:30:00	27.08.2019 16:00:00	Správce systému ...

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.

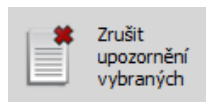
Upozornění					
	Začátek schůzky	Konec schůzky	Zákazník	Předmět schůzky	Čas upozornění
<input type="checkbox"/>	22.08.2019 16:00:00	22.08.2019 16:30:00	KRÁLOVÁ JANA		22.08.2019 15:50:00



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



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

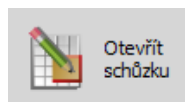


- u zvolené schůzky se vynuluje čas upozornění.

28.08.2019 11:00:00	28.08.2019 12:00:00	-----	01.01.0001 0:00:00
---------------------	---------------------	-------	--------------------



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



- v novém okně se otevře detail schůzky.

## 7.4 Práce s provozovny

Pokud pracujete s provozovny 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.

**Nastavení parametrů uživatele**

**Nastavení uživatelských parametrů** Uživatel má práva správce 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 **Provozovna 1**

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

Správce provozovny	
<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	

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

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. jednání

Úkol pro: Správce systému

Popis schůzky:

Všechny Provozovny

Provozovna 1

Provozovna 2

Pouze pracovní doba?

Pouze nerealizované?

Pouze vlastní?

Zobrazit Veřejné schůzky ostatních Uživatelů

Objednávka

Zákazník

Město

Email

Téma

Typ schůzky

Řešitel schůzky

Autor schůzky

Provozovna

(Vybrat vše)

Provozovna číslo 3

OK Storno

Filterovat 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.

Nastavením parametrů uživatele

**Nastavení uživatelských parametrů**

Uživatel má práva správce systému

Příjmení a jméno uživatele: Správce systému Skupina: 0

Jméno pro SQL Server: SA Změna hesla Rok zpracování: 0

Telefon: 571616501 Číslo uživatele: 1

Mobil: Středisko: 1

Fax: Provozovna: 0

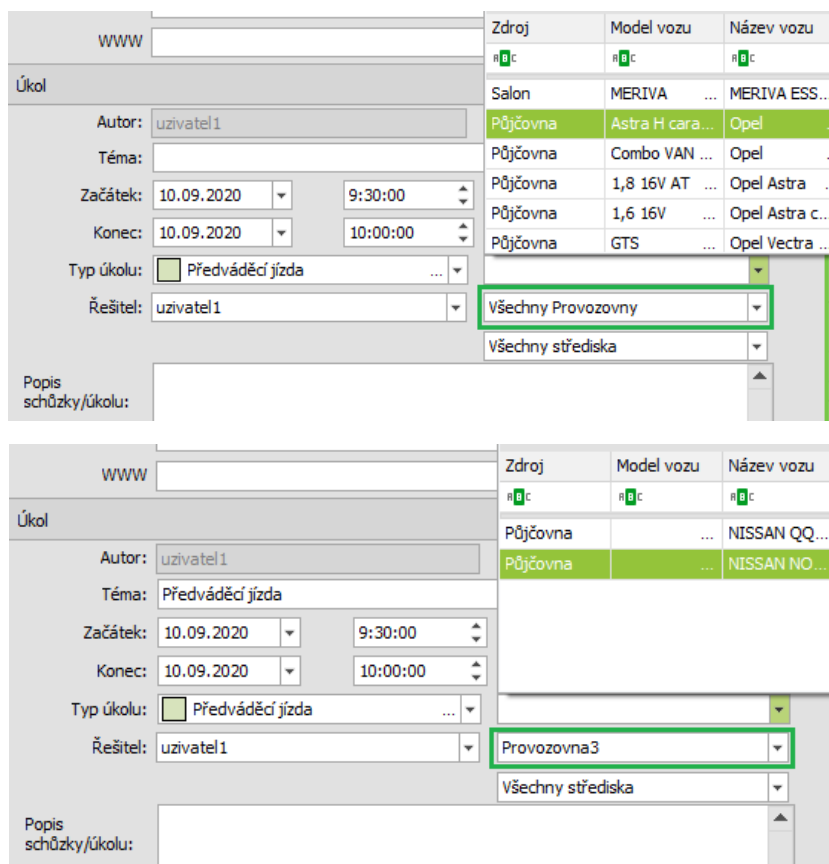
2. V modulu Klient má nastavenou provozovnu č. 0 a zároveň je v modulu Marketing označený jako správce provozovny.

Uživatel	Číslo uživatele	Jméno uživatele	Provozovna	✓ Vybrat Přístup do MKT NV	✓ Vybrat Přístup do Úkolovníku	✓ Vybrat Správce provozovny	✓ Vybrat Smazat schůzky
mark			0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
158	Markéta			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
162	Sandra Marková			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Uživatel	Číslo uživatele	Jméno uživatele	Provozovna	✓ Vybrat Přístup do MKT NV	✓ Vybrat Přístup do Úkolovníku	✓ Vybrat Správce provozovny	✓ Vybrat Přístup do všech provozoven
mark				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
158	Markéta			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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.



The screenshots show the 'Úkol' form with the following details:

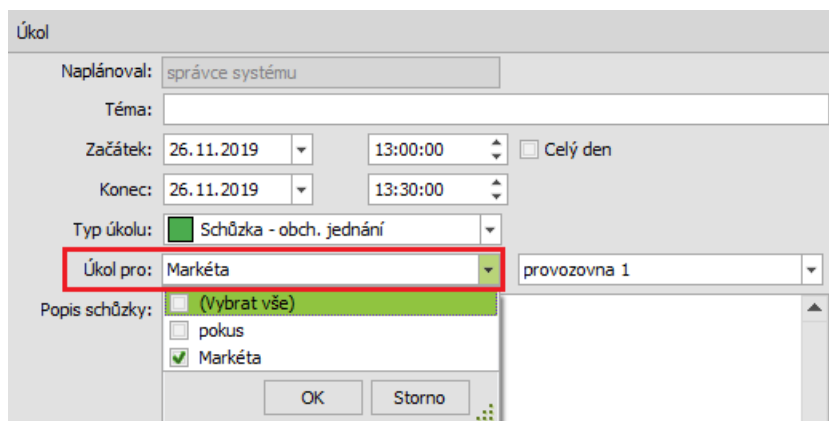
- Form fields:** Autor: uzivatel1, Téma: (empty), Začátek: 10.09.2020 9:30:00, Konec: 10.09.2020 10:00:00, Typ úkolu: Předváděcí jízda, Řešitel: uzivatel1.
- Dropdowns:** 'Všechny Provozovny' (top) and 'Provozovna3' (bottom) are highlighted with green boxes.
- Vehicle List (Top Screenshot):**

Zdroj	Model vozu	Název vozu
Salon	MERIVA ...	MERIVA ESS...
Půjčovna	Astra H cara...	Opel ...
Půjčovna	Combo VAN ...	Opel ...
Půjčovna	1,8 16V AT ...	Opel Astra ...
Půjčovna	1,6 16V ...	Opel Astra c...
Půjčovna	GTS ...	Opel Vectra ...
- Vehicle List (Bottom Screenshot):**

Zdroj	Model vozu	Název vozu
Půjčovna		NISSAN QQ...
Půjčovna		NISSAN NO...

## 7.5 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.



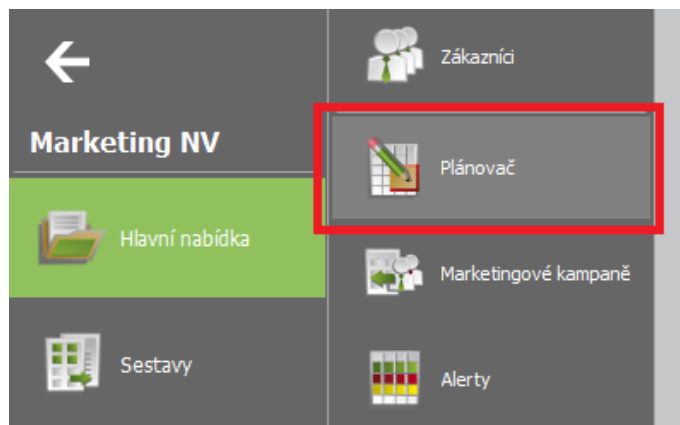
The screenshot shows the 'Úkol' form with the following details:

- Form fields:** Naplánoval: správce systému, Téma: (empty), Začátek: 26.11.2019 13:00:00, Konec: 26.11.2019 13:30:00, Typ úkolu: Schůzka - obch. jednání.
- Dropdowns:** 'Úkol pro:' is set to 'Markéta' (highlighted with a red box), and 'Provozovna 1' is selected.
- Popis schůzky:** (Vybrat vše), pokus, Markéta (checked).

## 8 Úkolovník

Úkolovník je diář, ve kterém je možné plánovat schůzky a úkoly zaměstnanců (resp. uživatelů DMS).

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



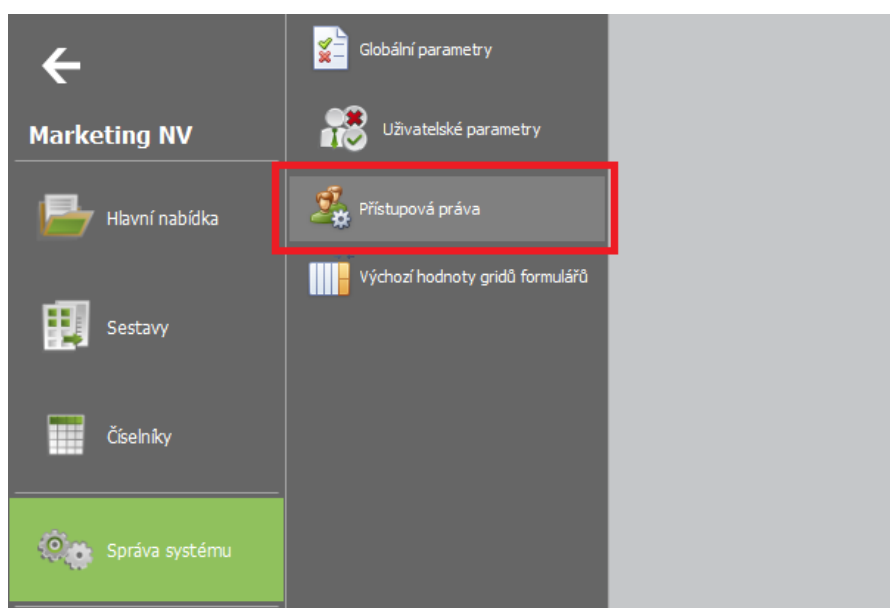
Jedná se tedy o součást programu Marketing označený jako Plánovač.

### 8.1 Aktivace funkcionality

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](mailto:obchod@softapp.cz).

### 8.2 Nastavení přístupových práv

Nastavení přístupu a práv uživatele do Úkolovníku se provádí v sekci **Správa systému/Přístupová práva**:



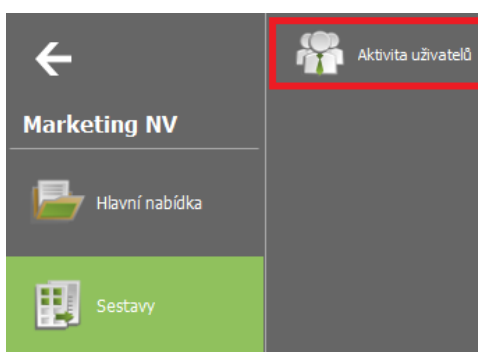
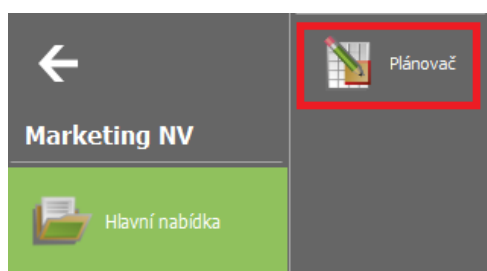
## 8.2.1 Popis jednotlivých práv

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

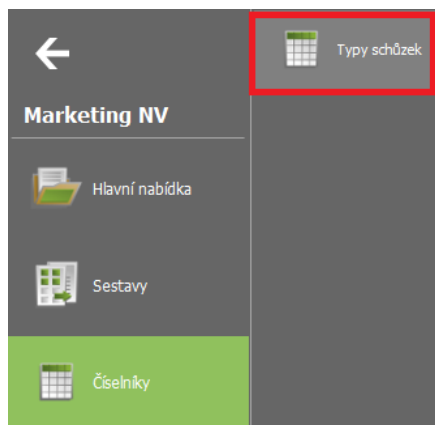
Přístupová práva		Přidat všechna práva	Odebrat všechna práva	Marketing											
Uživatel	Číslo uživa...	Jméno uživatele	Provozovna	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat	✓ Vybrat
				Přístup do MKT NV	Přístup do Úkolovníku	Správce provozovny	Smazat schůzky	Storno schůzky	Změnit vlastníka kontaktu	Zobrazit všechny schůzky	Zobrazit všechny OP	Schůzka po realizaci	Schůzka na jiného uživatele		
38	uživatel 1			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

**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 „**Přístup do MKT**“).

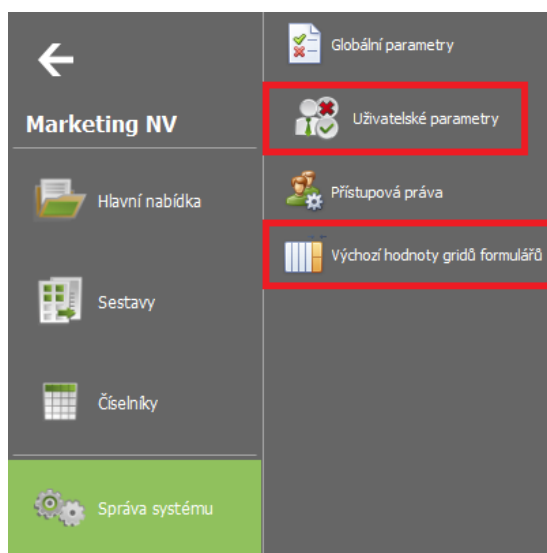
Uživatel s právy přístupu pouze do Úkolovníku má přístup pouze do následujících sekcí:



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



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

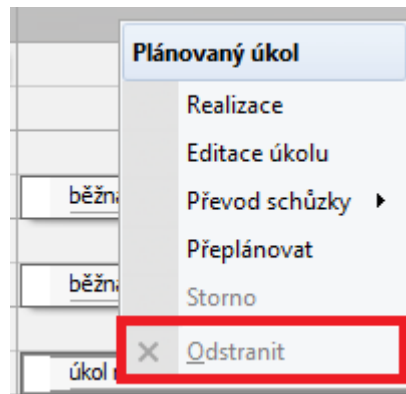


**Správce provozovny** – pokud je uživatel v modulu Marketing nastaven jako správce provozovny, vidí v plánovači všechny schůzky vytvořené v dané provozovně z celého programu Marketing.

**Smazat schůzky** – právo smazat úkoly naplánované na daného uživatele.

Přístupová práva													
Marketing													
Uživatel	Číslo uživa...	Jméno uživatele	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
	38			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38 uživatel 1	...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

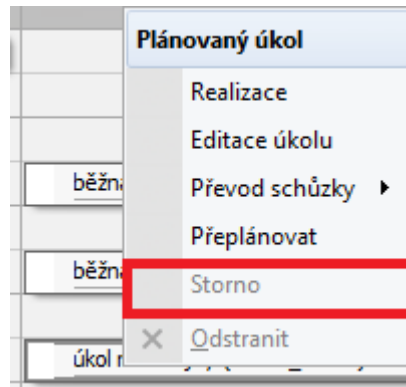
Pokud není parametr u uživatele zatržen, funkcionlita „Odstranit“ v Plánovači u záznamů není aktivní.



**Storno schůzky** – právo stornovat vytvořený úkol na daného uživatele.

Přístupová práva													
Marketing													
Uživatel	Číslo uživa...	Jméno uživatele	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
	38			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38 uživatel 1	...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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



**Změnit vlastníka kontaktu** – tato funkce se netýká uživatele, který má pouze práva k Úkolovníku.

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

Přístupová práva													
Marketing													
Uživatel	Číslo uživa...	Jméno uživatele	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
	38			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38 uživatel 1	...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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. (Pozn. Tato funkce bude v dalších verzích MKT pravděpodobně upravena tak, že bude rozlišovat „neveřejné“ a „veřejné“ typy schůzek/úkolů.)



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

**Schůzka po realizaci** – plánování následných schůzek po realizaci v rámci Úkolovníku není možné. I v případě, že je parametr zatržen, není funkční.

**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“.

Přístupová práva													
Marketing													
Uživatel	Číslo uživa...	Jméno uživatele	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
38 uživatel 1	...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## 8.3 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**.

Číslo typu	Popis typu	Další schůz...	Typ další sc...	Počet dní	Veřejná sc...	Úkol	KDY	Barva v plá...	KLIC
1	Schůzka - obch. j...	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. 3. 2017	75; 1...	1
2	Předváděcí jízda	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. 3. 2017	195; ...	2
3	Předání vozidla	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. 3. 2017	0; 17...	3
4	Telefonát	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17. 4. 2020	240; ...	4
5	Email	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. 3. 2017	255; ...	5
20	Úkol 1 - neveřejný	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. 4. 2020	255; ...	6
21	Úkol 2	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. 3. 2020	255; ...	7
22	Úkolovník - úkol 1 ...	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20. 4. 2020	255; ...	8
23	Úkolovník - úkol 2	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	31. 3. 2020	255; ...	9
24	Úkol 3	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20. 4. 2020	255; ...	10

Nově je možné zvolit při definici typů schůzek příznak „Úkol“ (dále jen „Úkol“).

**Typy schůzek**

Popis schůzky:

Barva v plánovači:

**Veřejná schůzka**

Naplánovat další schůzku po realizaci?

**Úkol**

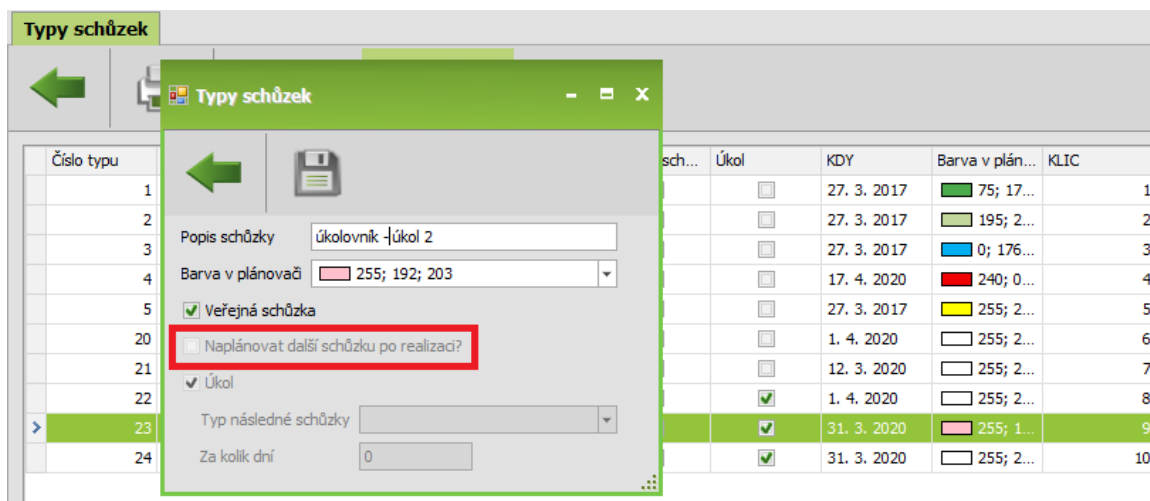
Typ následné schůzky:

Za kolik dní:

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

*Pozn. Tato funkce bude v dalších verzích MKT pravděpodobně omezena na zpracování pouze „Úkolů“. Pozn. uživatel s přístupem do Marketingu může vytvářet nebo zpracovávat všechny typy schůzek a také Úkoly s tímto příznakem.*

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



## 8.4 Plnění plánu

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

Filtrace záznamů v daném období

Email	úkol 1		úkol 2		úkolovník - úkol 1		úkolovník - úkol 2		úkol 3		Celkový součet		
	naplánováno	realizováno	naplánováno	realizováno	naplánováno	realizováno	naplánováno	realizováno	naplánováno	realizováno	naplánováno	realizováno	
uživatel 1	0	3	0	0	1	0	0	3	1	0	0	13	1
uživatel 2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0
uživatel 3	0	0	0	0	4	2	0	0	1	1	1	6	3
uživatel 4	0	1	1	1	3	0	2	0	0	0	0	7	1
uživatel 5	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	5	1
uživatel 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Celkový součet</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>6</b>

Šedě zvýrazněné sloupce označují schůzky typu „Úkol“.

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

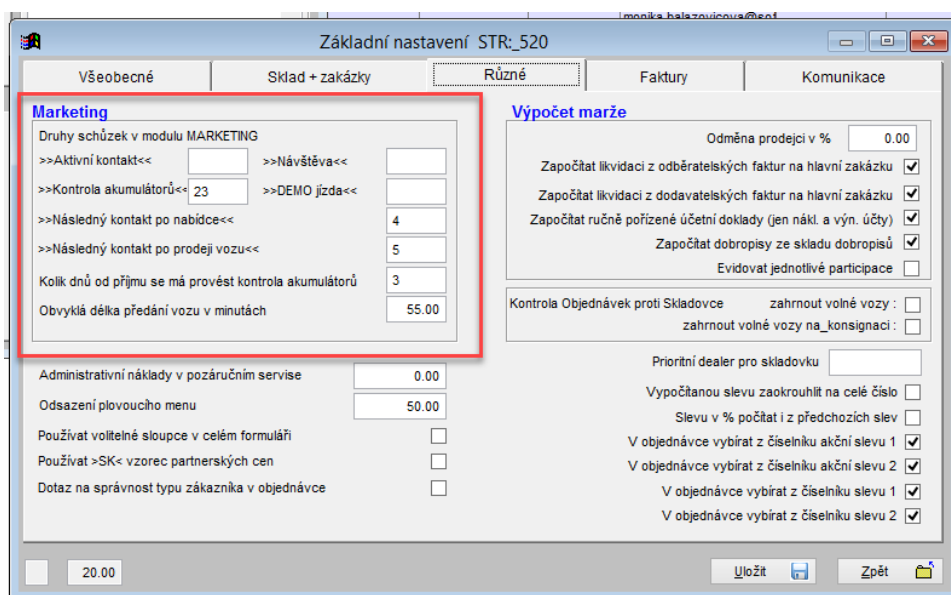
## Pravidla zobrazení uživatelů v Plnění úkolů:

- 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.

# 9 Propojení modulů Marketing a Salon

## 9.1 Nastavení modulu Salon

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



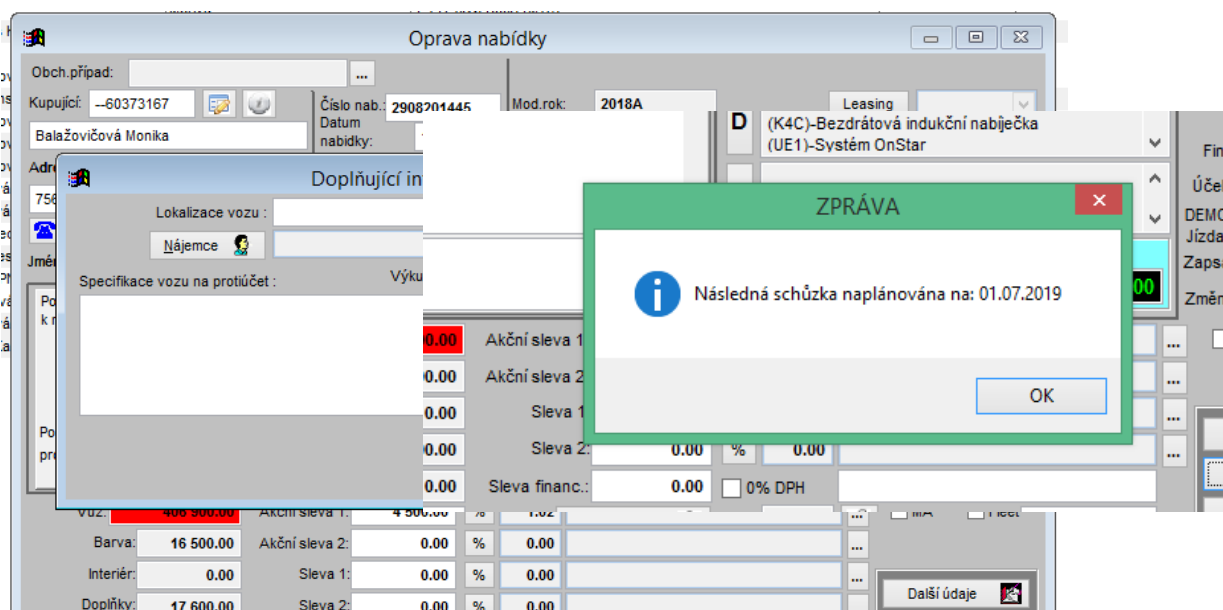
Číselník typů schůzek v modulu MKT.

Číslo typu	Popis typu	Další schůzka?	Typ další sch.	Počet dní	Veřejná schůzka
1	Schůzka - obch.jednání	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input type="checkbox"/>
2	Předváděcí jízda	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Předání vozidla	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Telefonát	<input type="checkbox"/>		0	<input type="checkbox"/>
5	Email	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input type="checkbox"/>
20	Zaslání mark.publikací	<input checked="" type="checkbox"/>		4	<input type="checkbox"/>
21	Schůzka z call centra	<input checked="" type="checkbox"/>		1	<input type="checkbox"/>
22	Call centrum - servis	<input checked="" type="checkbox"/>		1	<input type="checkbox"/>
23	Kontrola AKKU	<input type="checkbox"/>		0	<input checked="" type="checkbox"/>

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

## 9.2 Následný kontakt po nabídce

V modulu Salon po vypracování nabídky pro zákazníka se automaticky vytvoří schůzka dva dny po nabídce nebo je možné nastavit následné kontaktování tohoto zákazníka přes další údaje. Tento kontakt se přenese do modulu MKT jako schůzka nastaveného typu (v našem případě jako telefonát).



Po nastavení a uložení doplňujících údajů a nabídky se zobrazí informace o naplánování schůzky. V modulu MKT je možné schůzku přeplánovat už známým způsobem.

Meriva 1.4 (74kW/100k) (MT5)

### Oprava nabídky

Obch.případ: [...]

Kupující: 45194921 | Číslo nab.: 2908201446 | Mod.rok: 2018A | Leasing: [v]

SOFTAPP, s. r. o. | Datum nabídky: 19.01.2018 | Model: Corsa | Úvěr: [v]

Adresa: Kouty 1419 | Datum platnosti: 19.01.2018 | Verze: 1.4 TURBO (110kW/150k) Start/Stop (MT6)

75701 | Valašské Meziříčí | Průdce: [...]

Kód: L11P1K9 | Havariční: [...]

#### Doplňující informace k nabídce

Jméno: [...]

Lokalizace vozu: [...]

Nájemce: [...]

Specifikace vozu na protiúčet: [...]

Výkupní cena: 0.00

Datum dodání: 18.01.2018 | Typ kontaktu: 0

Předchozí značka: [...]

Kdy koupí vůz: [...]

**Následný kontakt: 02.07.2019 00:00**

Konkurenční nabídka: [...]

Uložit | Zpět

Plánovač IV Typy schůzek

Zákazník: SOFTAPP, s. r. o.  
 Ulice / č.p.: Kouty 1419  
 Město / PSČ: 75701 Valašské Meziříčí  
 Zástupce: [...]  
 Tel.: +420 571515601 Mobil: +420608824274  
 Datum: 02.07.2019 Délka: 00:00 [h]

Datum	Téma	Zákazník
2. 7. 2019 0:00:00	Následný kontakt po nabídce	SOFTAPP
26. 6. 2019 10:00:00	Předání vozidla	SOFTAPP
18. 6. 2019 11:20:29	SOFTapp_new1	SOFTAPP
18. 6. 2019 0:00:00		SOFTAPP
18. 6. 2019 0:00:00		SOFTAPP
8. 6. 2019 15:07:00	tzraz	SOFTAPP
6. 6. 2019 15:07:15	dfdsffdf	SOFTAPP
6. 6. 2019 13:00:00	dfdsffdf	SOFTAPP

Dneš	pondělí, 1. července	úterý, 2. července	středa, 3. července
		Následný kontakt po nabídce	
7:00			
8:00			
9:00			
10:00	Následný kontakt po nabídce		
11:00			

### 9.3 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.

Datum odevzdání vozidla se zapisuje v doplňujících údajích k objednávce.

**Doplňující údaje k objednávce**

Lokalizace vozu :

Rezervace vozu :  Do kdy : 01.01.1900 00:00

Číslo a název HIM :  0

Číslo RV (TP) :  Zkratka koncese :

Obj. odběratele :  RT kód :

Dodavatel vozu :  Cis.obj.imp. : -1

Pozáruční servis :  Nákupní cena vozu : 0.00

Týden výroby :  Nájemce

Poznámka importérovi :

Objednávka do výroby

Poznámka prodejce :  Specifikace vozu na protiúčet :  Výkupní cena : 0.00

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 :

Tel. :  Mobil :

Datum :  Délka :  [h]

Červenec 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
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Dnes

Datum	Téma	Zákazník	Prodejce
pondělí, 1. července			
úterý, 2. července	Následný kontakt po nabídce		
středa, 3. července	Kontrola akumulátoru		
čtvrtek, 4. července			

7:00

8:00

9:00

10:00 Následný kontakt po nabídce

11:00

12:00

13:00

14:00 Předání vozidla (SOFTAPP, s. r. o. - Monika Balážovičová) Objednávka: 7452

15:00

## 9.4 Následný kontakt po prodeji vozidla

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

Dynamic W0VP0IUZ45678KJ12 x x x x monika.balazovicova@sof

### Doplňující údaje k objednávce

**Lokalizace vozu :**  **Datum (a čas)**

**Rezervace vozu :**  **Do kdy :** 01.01.1900 00:00 **Předání vozu :** 01.01.1900 00:00

**Číslo a název HIM :** 0 ??? **Deklarace prodejce :** 01.01.1900 00:00

**Číslo RV (TP):**  **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 dodání importérem :** 17.07.2015

**Pozáruční servis :**  **Nákupní cena vozu :** 0.00

**Týden výroby :**  **Nájemce :**

**Poznámka importéroví :**

Objednávka do výroby

**Poznámka prodejce :**  **Specifikace vozu na protiúčet :**  **Výkupní cena :** 0.00

Vůz na EXPORT

**Příloha k zákazníkovi :**  **Příloha k objednávce :**

**Uložit**  **Zpět**

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

**Zákazník:** František Kalman

**Ulice / č.p.:** Foltýnova 1015/35

**Město / Poč:** 635 00 Břmo

**Zástupce:**

**Tel.:**  **Mobil:** +420608824274

**Datum:** 04.07.2019 **Delka:** 00:20 [h]

červenec 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
29	30	31	1	2	3	4

Dnes

Datum	Téma	Zákazník	Prodejce
4. 7. 2019 9:45:00	Poprodejní kontakt	František Kalman	Monika Balazovicová
25. 2. 2015 0:00:00	František Kalman	František Kalman	
16. 2. 2015 0:00:00		František Kalman	

	pondělí, 1. července	úterý, 2. července	středa, 3. července	čtvrtek, 4. července
7:00		Následný kontakt po nabídce	Kontrola akumulátoru	
8:00				
9:00				
10:00	Následný kontakt po nabídce			Poprodejní kontakt (František Kalman - Monika Balazovicová) Objednávka: 7177
11:00				
12:00				
13:00				
14:00				Předání vozidla (SOFTAPP, s. r. o. - Monika Balazovicová) Objednávka: 7452

## 9.5 Uzavření obchodního případu

Založení obchodního případu v součinnosti s modulem Salon je popsáno výše. Způsoby uzavření jsou tři – vytvořením objednávky, výdejem vozu, poprodejní informací. Systém je automaticky nastavený na uzavření OP po výdeji vozu.

- 1) Obchodní případ uzavřít vytvořením objednávky: jak je OP založený a zaevidovaný u nabídky, překlopením nabídky do objednávky se OP automaticky uzavře.
- 2) Obchodní případ uzavřít výdejem vozidla – výdejem vozidla, tj. přenesením objednávky mezi vyřízené, se OP automaticky uzavře.
- 3) Obchodní případ uzavřít poprodejní informací – vyplněním data a času následného kontaktu po prodeji se OP uzavře automaticky.

## 10 Leady

Zpracování leadů provádíte v menu Hlavní nabídka – Leady. Rychlejší cesta je přes Denní plán prodejce. Dvojklikem na leadu se dostanete přímo do formuláře pro zpracování daného leadu.

Denní plán prodejce 14.09.2021

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Typ	Zákazník	Popis	Datum	Čas
Schůzka	SOFTAPP, s. r. o.		14.09.2021	08:00:00
> Lead - Nepřřazen	Novák Jan	PLÁNOVANÁ ÚDRŽBA - 2.	14.09.2021	10:10:00

Šedě podbarvené leady jsou leady nově přichozí, nemají přidělenou zodpovědnou osobu. Bíle podbarvené leady jsou leady přiřazené prodejci a jsou určeny ke zpracování – zapsání aktivity.

Po spuštění volby Leadů se zobrazí seznam leadů dle oprávnění uživatele. Jsou zde zobrazeny nově přichozí leady – leady ke zpracování a otevřené leady za zvolené období. Leady jsou barevně rozlišené dle délky zpracování. Délku zpracování stopuje přiřazení aktivity k leadu.



Status	Datum vytvoření	BIR	Značka	Modul	Typ	Zdroj	Jméno	Příjmení	Firma	Telefon	Email	Zodpovědná os...
Otevřený	05.06.2024	20318220	Dacia	NOVÉ VOZIDLO ...	Nový vůz ...	INTERNET			Softapp s.r.o.	776634314	hotline@softap...	Uživatel 1 ...
Otevřený	05.06.2024	20318220	Renault	SERVIS ...	Accessory requ...	INTERNET	Test	Softapp		776634314	hotline@softap...	Uživatel 3 ...

## 10.1 Zpracování leadu

Zpracování leadu probíhá dvojklikem myši na leadu nebo volbou **Zpracovat lead**. Těmito volbami se dostanete do detailu leadu pro podrobný náhled – údaje o zákazníkovi, kontakty, komentář zákazníka příp.historie aktivit s tímto leadem.

**Leady**

Období: 31.05.2024 - 21.06.2024

Stáří LEADu: do 1 h, 1-2 h, nad 2 h

Kód zákazníka: 451949212 | Firma: Softapp s.r.o. | Datum vytvoření: 05.06.2024 13:35:00 | Typ leadu: Nový vůz

Jméno: | Příjmení: | Stáří leadu: | Popis: Nový vůz

Firma: Softapp s.r.o. | IČ: 45194921 | BIR: 20318220 | Zdroj: INTERNET

PSČ: 75701 | Číslo popisné: 1419 | Modul: NOVÉ VOZIDLO | Značka: Dacia | Model: Duster

Ulice: Kouty | Město: Valašské Meziříčí | RZ: | VIN: | Stav km: 0

Telefon: 571616501 | Email: hotline@softapp.cz

Komentář zákazníka: Dobrý den. Chtěl bych dieselový Duster 4x4 s výbavou Comfort. Máte případně i něco skladem?

Poznámka: | Status: Otevřený | Zodpovědná osoba: Uživatel 1 | Zapsat

Nová aktivita | Upravit aktivitu | Smazat aktivitu

Datum akce	Předmět akce	Zdroj kontaktu	Způsob kontaktování
05.06.2024 14:44		Aktivity LEADu	Email

Nejdříve přiřadíte status leadu – otevřený a přiřadíte zodpovědnou osobu leadu. Volbou zapsat uložíte zadané údaje.

Při uložení probíhá kontrola na existenci leadu v databázi. Pokud je nalezena shoda v kontaktních údajích, systém vypíše shodné zákazníky a musíte vybrat, zda :

- Přidat lead vybranému zákazníkovi (lead je shodný se zákazníkem v databázi) nebo
- Přidat lead novému zákazníkovi (lead v databázi zákazníků ještě neexistuje).

**Nalezené shody v číselníku obchodních partnerů**

Přiřadit lead novému zákazníkovi | Přiřadit lead vybranému zákazníkovi

Kód zákazníka	Zákazník	Město	Mobil	Email	Popis shody
--2007710	App Soft		+420724555666	miky.petr@seznam.cz	Email,Mobil,Pevná linka...
--2007711	App Soft		+420724555666	miky.petr@seznam.cz	Email,Mobil,Pevná linka...

V tento moment dochází k automatickému založení obchodního případu na Lead. Na každý lead je založen nový obchodní případ.

The screenshot shows the 'Obchodní případy' (Business Cases) interface. On the left is a table with columns: Uživatel, Datum uza., Zákazník, Název, Datum vzniku, Vznik obchod., and Autor OP. The selected row is for 'Jan Novák' (LEAD) with a creation date of 14.09.2021 11:01:59. On the right, the detailed view for this lead is shown, including the customer name 'Jan Novák', address fields, phone numbers, and email 'novak@novak.cz'. A green notification box indicates the activity type: 'Začátek obchodního případu' (Start of business case) on 14.09.2021 11:01.

Lead se zobrazuje zodpovědné osobě v denním přehledu ke zpracování – zapsání aktivity.

## 10.2 Zapsání nové aktivity

Po zapsání leadu do databáze provedete naplánování nové aktivity. Vyberete z možnosti

- Naplánovat schůzku (pokud máte přístupný plánovač) nebo
- Jiná realizace.

The screenshot shows a dropdown menu for adding a new activity. The options are 'Nová aktivita' (New activity), 'Upravit aktivitu' (Edit activity), and 'Smazat aktivitu' (Delete activity). A sub-menu is open, showing 'Naplánovat schůzku' (Schedule meeting) and 'Jiná realizace' (Other realization).

### 10.2.1 Aktivita – Naplánovat schůzku

Volbou naplánovat schůzku je možné provést naplánování schůzky v plánovači marketingu přímo na konkrétní den. Zobrazí se detail schůzky. Po naplánování je schůzka viditelná v plánovači a zastavuje se čas zpracování leadu.

The screenshot shows a calendar view with two columns: 'pondělí 6. dubna' and 'úterý 7. dubna'. A meeting titled 'Schůzka z leadu (Soft App - Správce systému 1)' is scheduled for Thursday, 7th of April. A tooltip below the meeting entry reads: 'schůzka se zákazníkem do plánovače'.

**Testovací jízdu vždy plánujte přes volbu Naplánovat schůzku - typ schůzky Předváděcí jízda!**

The screenshot shows the 'Schůzka z leadu - Schůzka' form. It includes fields for 'Obch. případ' (LEAD) Soft App, 'Zákazník' (Soft App), and contact information (address, phone, fax, email, WWW). The 'Úkol' (Task) section is filled with: 'Naplánovat: Správce systému 1', 'Téma: Schůzka z leadu', 'Začátek: 07.04.2020 10:00:00', 'Konec: 07.04.2020 11:00:00', 'Typ úkolu: Kontakt klienta po návštěvě na', 'Úkol pro: Správce systému 1', and 'Popis schůzky: schůzka se zákazníkem do plánovače'.

### 10.2.2 Jiná realizace

Volbou Jiná realizace se lead zpracovává způsoby Volání, Email, Dopis, SMS, Osobní schůzka, Nový kontakt tzn. způsob jakým jsme zákazníka kontaktovali a jakou aktivitu jsme vykonali.

Vyberete datum aktivity, typ kontaktu, prodejce atd. Zadáte Komentář k realizaci tzn. vyjádření zákazníka, vyjádření vaše. Záznam uložíte volbou **Zapsat aktivitu**. V tomto okamžiku se stopuje čas pro zpracování leadu.

The screenshot shows the 'Aktivita LEADu' form. At the top, there are navigation icons: a back arrow, 'Zapsat aktivitu' (with a calendar icon), and 'Email' (with an envelope icon). The form fields include:
 

- Datum a čas:** 07.04.2020 9:40
- Typ kontaktu:** A dropdown menu is open, showing options: Volání (highlighted), Email, Dopis, SMS, Testovací jízda, Osobní schůzka, Nový kontakt, and pokus.
- Prodejce:** (empty)
- Téma:** (empty)
- Komentář k realizaci:** Zákazníka jsem kontaktovala telefonicky pro upřesnění nabídky. Má zájem o Nabídku vypracuji a zašlu emailem
- Obsah emailu, dopisu, SMS, telefonátu:** TENTO TEXT JE ODESLÁN ZÁKAZNÍKOVII!!!

**POZOR – pole Obsah emailu, dopisu, SMS, telefonátu – při způsobu kontaktu SMS dochází k odeslání tohoto textu přímo zákazníkovi!**

### 10.2.3 Typ kontaktu EMAIL

Při výběru typu kontaktu EMAIL je pole pro zadání obsahu emailu ve spodní části formuláře zašedlé – nelze zde zapisovat. Zpřístupní se volba **EMAIL** v záhlaví. Zde je možné napsat email přímo zákazníkovi

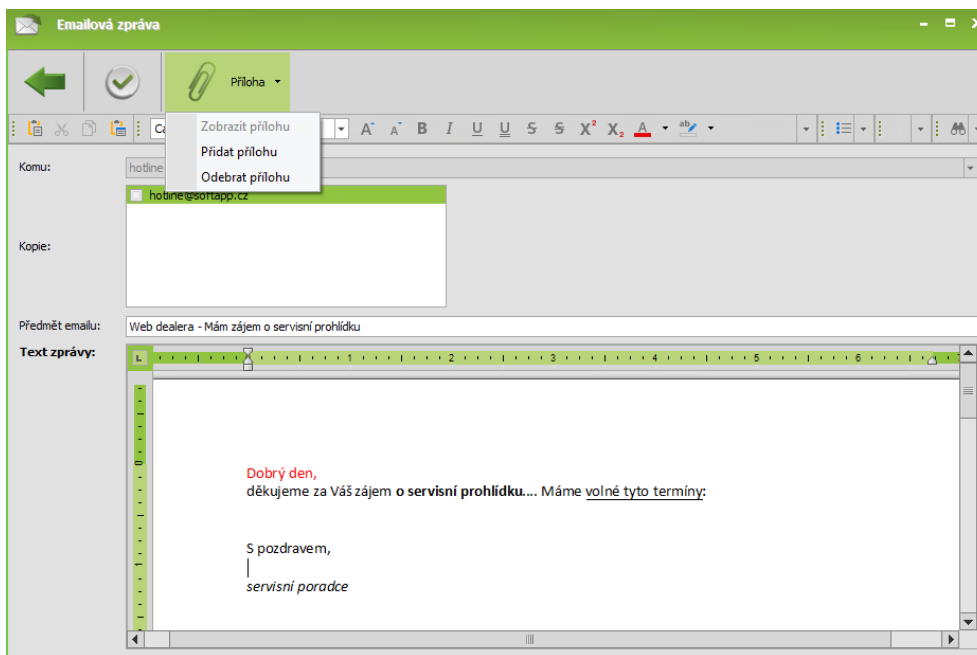
This screenshot shows the 'Aktivita LEADu' form with the 'Email' option selected in the 'Typ kontaktu' dropdown. The 'Email' button in the top navigation bar is highlighted in orange. The form fields are:
 

- Datum a čas:** 07.04.2020 9:40
- Typ kontaktu:** Email
- Prodejce:** Správce systému 1
- Téma:** Objednávka servisu online
- Komentář k realizaci:** Zákazníka jsem kontaktovala telefonicky pro upřesnění nabídky. Má zájem o Nabídku vypracuji a zašlu emailem
- Obsah emailu, dopisu, SMS, telefonátu:** (This field is greyed out)

 A red warning message is displayed below the 'Typ kontaktu' dropdown:
 

Při výběru tohoto typu kontaktu bude odeslán Email/SMS.  
 Email: Pole Téma + Obsah Emailu či SMS  
 SMS: Pole Obsah Emailu či SMS

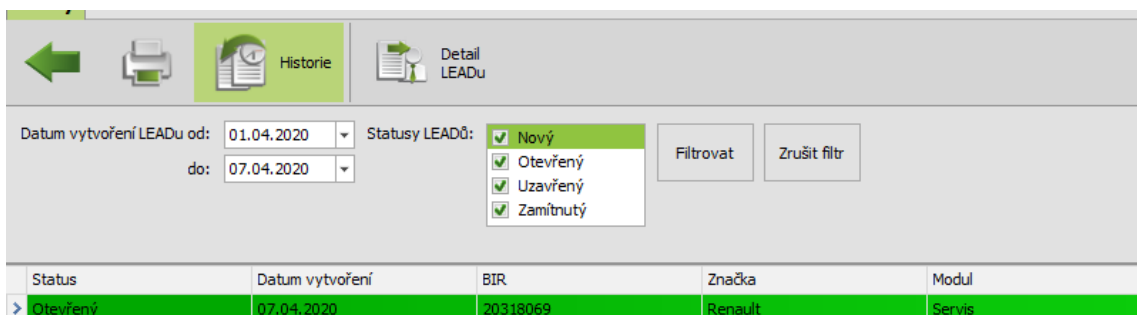
Volbou EMAIL otevřete editor emailu. Zde můžete napsat zprávu klasickým způsobem jako v poštovním klientovi či MS Wordu. Text můžete editovat – tučné písmo, kurzíva, barva písma, velikost písma, odrážky atd. Volbou Příloha přidáte přílohu k emailu. Můžete přidat libovolnou přílohu z disku.



Odeslání emailu provedete volbou zelené fajky. Tím dojde k uložení emailu do fronty k odeslání do aplikace CEK a následně k jeho odeslání.

## 10.3 Historie

Historie – zde se zobrazují všechny leady za všechny prodejce. Leady můžete filtrovat dle data vytvoření leadu a statusu.



## 11 Potencionální zákazníci

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

**Potencionální zákazníci**

Import seznamu v csv Marketingové kampaně Smazat Seznam PZ Smazat PZ Black List

Seznamy potencionálních zákazníků			Aktivity potencionálního zákazníka					
ID	Název	Popis	ID	Typ Akce	Název	Popis	Email	Datum realizace
6	TEST_Email	Tetuju	33	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	☐	
			38	NV	Test Marketing	test lokální kampaně	☑	10.04.2024 9:13:17
			507				☑	06.10.2022 13:43:49

ID seznamu	Email
=	☑
7	marketa.mala@softapp.cz
7	sandra.markova@softapp.cz
7	lukas.nemec@softapp.cz
7	aneta.jakubova@softapp.cz
7	alena.babicova@softapp.cz
7	zuzana.sulakova@softapp.cz

## 11.1 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.

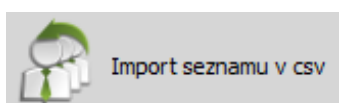
SOUBOR DOMŮ VLOŽENÍ ROZLOŽENÍ STRÁNKY VZORCE DATA


Calibri 11

Vložit

Schránka Písmo Zarovnání

A	B	C	D	E	F	G
1	marketa.mala@softapp.cz					
2	sandra.markova@softapp.cz					
3	lukas.nemec@softapp.cz					
4	aneta.jakubova@softapp.cz					
5	alena.babicova@softapp.cz					
6	zuzana.sulakova@softapp.cz					
7						



Import provedete ikonou . V počítači soubor vyhledáte (systém zobrazí pouze soubory v požadovaném formátu) a tlačítkem **otevřít** se data načtou do modulu Marketing.

Importní soubor CSV

Tento počítač > Místní disk (C:) > DOKUMENTY > PZ

Uspořádat Nová složka

Název	Datum změny	Typ
potencionalni_zakaznici_test	19.03.2024 13:02	Textový soubor s ...

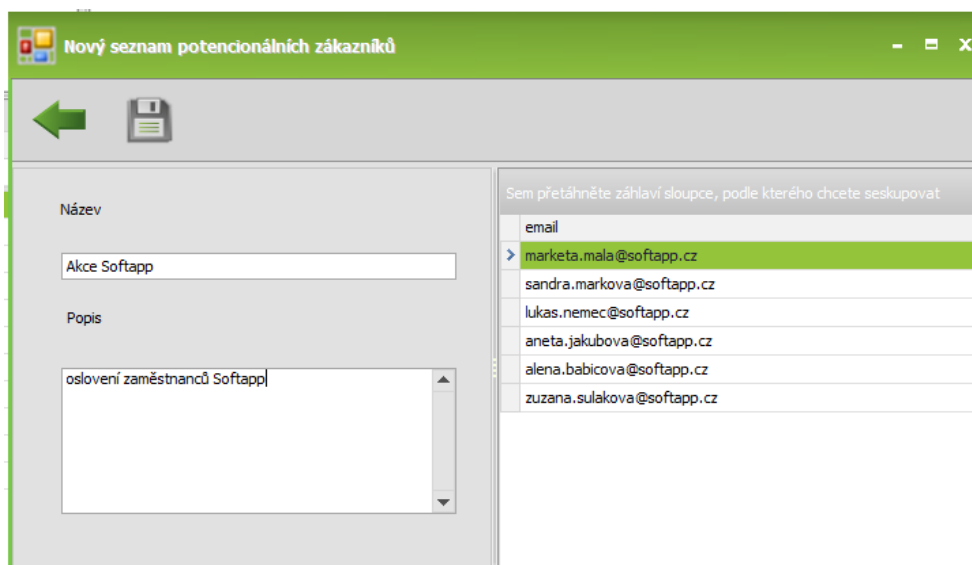
Název souboru: potencionalni\_zakaznici\_test CSV files (\*.csv)

Otevřít Zrušit

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

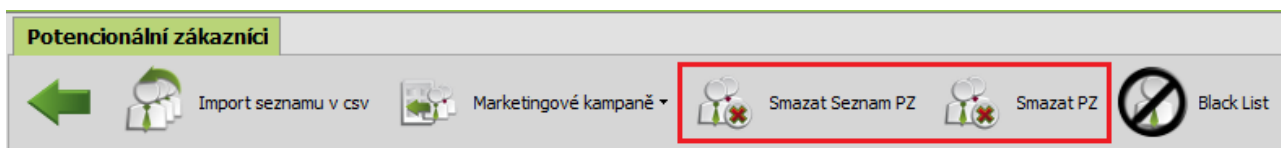


Založení nového seznamu potvrdíte ikonou

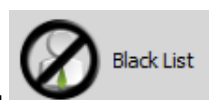



## 11.2 Smazání seznamu a potencionálního zákazníka

Smazat lze celý seznam PZ i jednotlivé členy. Zatržením označíte řádky, které chcete vymazat, a následně použijete tlačítka pro smazání.



## 11.3 Blacklist



E-mailovou adresu ze seznamu PZ lze umístit na blacklist přes ikonu . Pokud stejná adresa existuje ve více seznamech, umístí se na blacklist ve všech. Adresa uvedená na blacklistu nelze přidat do kampaně a nebudete ji moci oslovit. Zrušení stavu blacklist není uživatelsky možné. Takto označený záznam je v soupisu PZ podbarvený šedou barvou.

## 11.4 Přidání PZ do lokální kampaně

Potencionální zákazníky oslovíte pomocí lokální kampaně. Zatržením označíte PZ a přes tlačítko **marketingové kampaně** založíte novou lokální kampaň, nebo přidáte zákazníky do existující kampaně s neukončenou platností.

**Potencionální zákazníci**

Import seznamu v csv Marketingové kampaně Smazat Seznam PZ Smazat PZ Black List

Seznamy potencionáln Nová marketingová kampaně

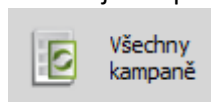
ID	Název	Popis	Typ Akce	Název	Popis	Email	Datum realizace
6	TEST_Email	Tetuju	APV	Test PZ	test Pz v MKT 101		
7	Akce Softapp	oslovení zaměstnanců Softapp	NV	Test Marketing	test lokální kampaně	☑	10.04.2024 9:13:17
			507			☑	06.10.2022 13:43:49

Potencionální zákazníci

ID seznamu	Email
=	@c
7	marketa.mala@softapp.cz
7	sandra.markova@softapp.cz
7	lukas.nemec@softapp.cz
7	aneta.jakubova@softapp.cz
7	alena.babicova@softapp.cz
7	zuzana.sulakova@softapp.cz

## 12 Lokální kampaně

Lokální kampaně slouží k oslovení zákazníků v databázi a potencionálních zákazníků. V přehledu lokálních kampaní se zobrazují kampaně s neukončenou platností. Pro zobrazení všech, i ukončených, kampaní lze využít tlačítko

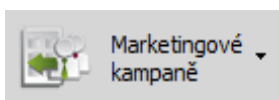


**Lokální kampaně**

Editace kampaně Smazat kampaně Všechny kampaně Zpracovat kampaně Historie zpracování

Kód kampaně	Zkratka kampaně	Název	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba
777	001	TEST		11.05.2023 12:41:07	18.07.2025 12:41:07	
780	002	Test2		19.02.2024 14:39:56	28.02.2025 14:39:56	
781	TEST_PZ	TEST_PZ MKTNV		11.03.2024 13:52:18	11.03.2025 13:52:18	Správce systému

### 12.1 Vytvoření kampaně



Lokální kampaň vytvoříte tlačítkem ve formuláři zákazníci a potencionální zákazníci.

Formulář pro založení lokální kampaně obsahuje v levé části seznam členů a v pravé části údaje o kampani. Vyplníte název a popis kampaně, zadáte platnost, odpovědnou osobu, provozovnu, zvolíte typ kampaně (zda je servisní nebo prodejní) a nadefinujete šablony pro e-mail a direct mail přes tři tečky. Pro direct mail je nutné mít předem vytvořenou šablonu v HTML souboru, který do databáze uložíte. Automaticky je u direct mailu přednastavena univerzální šablona pro značku Renault. Adresa odesílatele u e-mailů a DM z kampaně se nastavuje v globálních parametrech. Lze nastavit odlišnou e-mailovou adresu pro prodejní a servisní kampaň.

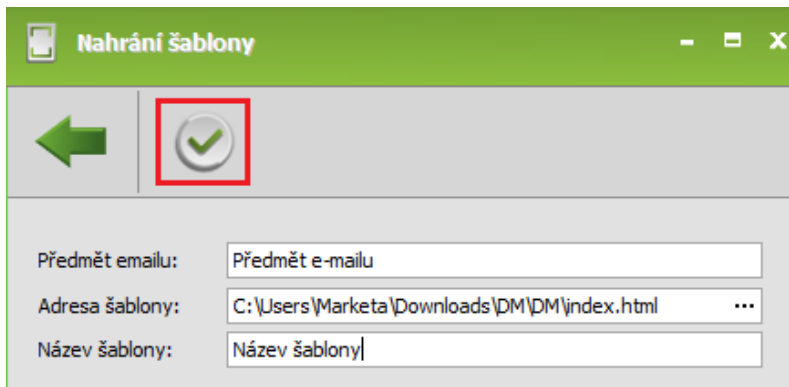
Pro šablonu e-mailu se zobrazí standardní formulář k nadefinování e-mailu. Vyplníte předmět a obsah zprávy a lze přidat i přílohu.

Šablonu pro direct mail je nutné do databáze nahrát přes volbu **Přidat šablonu** -> **Nahrát šablonu ze souboru**.

ID	Název	Popis/Předmět	AUTOR
0	nevybrano		0
1	STK_CZ		0
2	UNIVERZALNI_CZ		0
3	STK_SK		0
4	UNIVERZALNI_SK		0
5	SEMAFOR_CZ		0



Zobrazí se okno pro nahrání šablony. Vyplníte předmět e-mailu, který se v e-mailu odešle, zvolíte soubor z disku počítače a pojmenujete si šablonu. Všechny změny uložíte ikonou fajky. Přidaná šablona se zobrazí v seznamu šablon.



## 12.2 Editace kampaně

Kampaň lze editovat v přehledu lokálních kampaní. V editaci lze změnit šablony, platnost a další základní údaje.

Lokální kampaně							
Kód kampaně	Zkratka kampaně	Název	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba	
777	001	TEST		11.05.2023 12:41:07	18.07.2025 12:41:07		
780	002	Test2		19.02.2024 14:39:56	28.02.2025 14:39:56		
781	TEST_PZ	TEST_PZ MKTNV		11.03.2024 13:52:18	11.03.2025 13:52:18	Správce systému	

## 12.3 Smazání kampaně

Lokální kampaň lze vymazat, pouze pokud neobsahuje oslovené členy.

## 12.4 Přidání členů

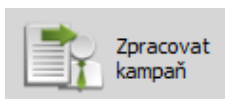
Členy kampaně lze přidat ve volbě *Zákazníci* nebo *Potencionální zákazníci*. V jedné kampani lze oslovit členy z databáze i potencionálních zákazníků.

Požadovaní zákazníci se označí pomocí *hromadných operací* a přes tlačítko *Marketingové kampaně* přidají do lokální kampaně. V seznamu se vždy nabízí kampaně s neukončenou platností.

Kód zákaznika	Název 1	Mobil	Email	Vlastník kontaktu	Datum souhlasu	HASHTAG
✓ -2743	Test Softapp Test S...	571616501	hotline@softapp.cz	DMS	21.07.2021 15:04:52	
✓ -4423	TEST SOFTAPP TEST	571616501	hotline@softapp.cz	DMS	21.07.2021 15:06:04	#Renault

Přidání potencionálních zákazníků je popsáno v kapitole 1.4.

## 12.5 Zpracování kampaně



V menu lokální kampaně použijete tlačítko **Zpracovat kampaň** nebo dvojklik myši na dané kampani. Zobrazí se formulář s členy kampaně, odkud lze odeslat nadefinovaný e-mail nebo direct mail. Před oslovením provedete kontrolu členů a ty, které nechcete oslovit, lze z kampaně vymazat.

Lokální kampaně Zpracování kampaně - Lokální kampaň Softapp								
Členové kampaně								
<input type="checkbox"/>	Zákazník	Mobil	Email	VIN kód	DM	Email	SMS	Telefon
<input type="checkbox"/>	PZ: alena.babicova@softapp.cz		alena.babicova@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: aneta.jakubova@softapp.cz		aneta.jakubova@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: lukas.nemec@softapp.cz		lukas.nemec@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: marketa.mala@softapp.cz		marketa.mala@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: sandra.markova@softapp.cz		sandra.markova@softapp.cz		✓	✓		

Členy z kampaně lze odstranit přes volby pod tlačítkem **Smazat**.

- **Smazat označené** – odstraní se označení členové (zelené podbarvení). Členy lze označit zatržením.
- **Smazat + Blacklist** – lze použít pouze u zákazníků z databáze. Zákazník je odstraněn z kampaně a umístěn na interní blacklist. Potencionální zákazník je pouze odstraněn z kampaně, ale není umístěn na blacklist.
- **Smazat červené** – odstraní členy, kteří jsou podbarveni červeně. Červeně jsou podbarveny kontakty, které byly osloveny v časovém rozmezí mezi oslovením. Časové rozmezí lze nastavit v globálních parametrech.

Lokální kampaně Zpracování kampaně - Lokální kampaň Softapp								
Členové kampaně								
<input type="checkbox"/>	Zákazník	Mobil	Email	VIN kód	DM	Email	SMS	Telefon
<input type="checkbox"/>	PZ: alena.babicova@softapp.cz		alena.babicova@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: aneta.jakubova@softapp.cz		aneta.jakubova@softapp.cz		✓	✓		

Oslovení lze provést tlačítkem **E-mailová komunikace** nebo **Direct mailing** dle toho, kterým komunikačním kanálem chcete členy oslovit. Po kliku na tlačítko se rozbalí jednotlivé volby.

Lokální kampaně Zpracování kampaně - Lokální kampaň Softapp								
Členové kampaně								
<input type="checkbox"/>	Zákazník	Mobil	Email	VIN kód	DM	Email	SMS	Telefon
<input type="checkbox"/>	PZ: alena.babicova@softapp.cz		alena.babicova@softapp.cz		✓	✓		
<input type="checkbox"/>	PZ: aneta.jakubova@softapp.cz		aneta.jakubova@softapp.cz		✓	✓		

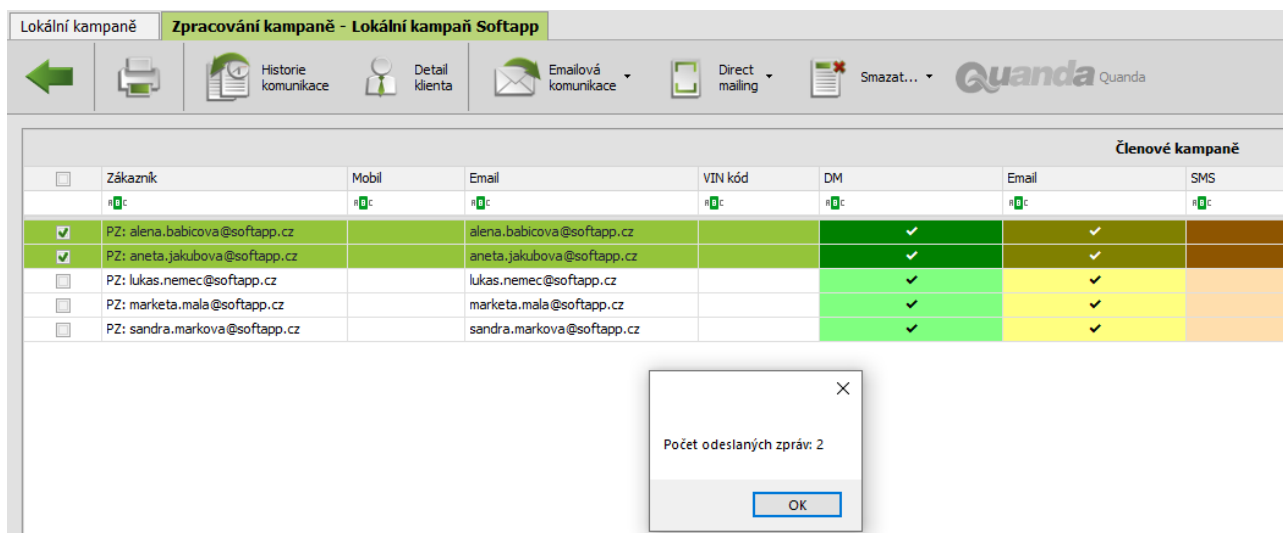
### Emailová komunikace

- **Zobrazit email** – otevře se okno s nadefinovaným e-mailem.
- **Odeslat email všem** – e-mail se odešle všem členům.
- **Odeslat email vybraným** – e-mail se odešle pouze označeným členům kampaně (zelené podbarvení). Členy lze označit zatržením.
- **Vybrat oslovitelné** – označí se členové, kteří mají souhlas s oslovením pomocí e-mailu.

## Direct mailing

- *Zobrazit šablonu* – náhled šablony se otevře v prohlížeči.
- *Odeslat DM všem* – direct mail se odešle všem členům.
- *Odeslat DM vybraným* – direct mail se odešle pouze označeným členům kampaně.
- *Vybrat oslovitelné* – označí se členové, kteří mají souhlas s oslovením pomocí e-mailu.

Po oslovení systém zobrazí hlášení, kolik se odeslalo zpráv. Oslovení členové ze zpracování vypadnou a lze je dohledat pouze v historii.



Členové kampaně							
<input type="checkbox"/>	Zákazník	Mobil	Email	VIN kód	DM	Email	SMS
<input checked="" type="checkbox"/>	PZ: alena.babicova@softapp.cz		alena.babicova@softapp.cz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	PZ: aneta.jakubova@softapp.cz		aneta.jakubova@softapp.cz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PZ: lukas.nemec@softapp.cz		lukas.nemec@softapp.cz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PZ: marketa.mala@softapp.cz		marketa.mala@softapp.cz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PZ: sandra.markova@softapp.cz		sandra.markova@softapp.cz		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

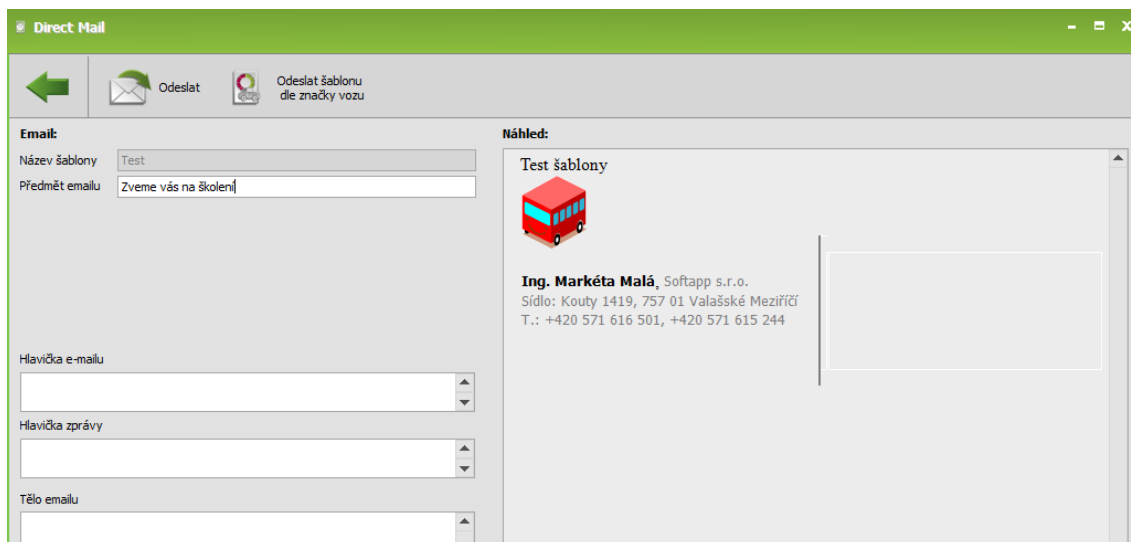
### 12.5.1 Postup při odeslání direct mailu

U direct mailu lze odeslat vlastní HTML šablonu, která je nahraná v kampani, nebo lze použít univerzální šablony Renault a Dacia. Zda bude odeslána nadefinovaná šablona v kampani, nebo šablona dle značky vozu, zvolí uživatel při odeslání DM.

Po použití volby odeslat DM se zobrazí okno pro kontrolu šablony a případné doplnění údajů. Pokud chcete odeslat




vlastní šablonu vloženou v kampani, zkontrolujete předmět e-mailu a kliknete na tlačítko



**Direct Mail**

Odeslat | Odeslat šablonu dle značky vozu

**Email:**  
 Název šablony: Test  
 Předmět emailu: Zveme vás na školení

**Náhled:**  
 Test šablony  
  
**Ing. Markéta Malá**, Softapp s.r.o.  
 Sídlo: Kouty 1419, 757 01 Valašské Meziříčí  
 T.: +420 571 616 501, +420 571 615 244

Hlavička e-mailu  
 Hlavička zprávy  
 Tělo emailu

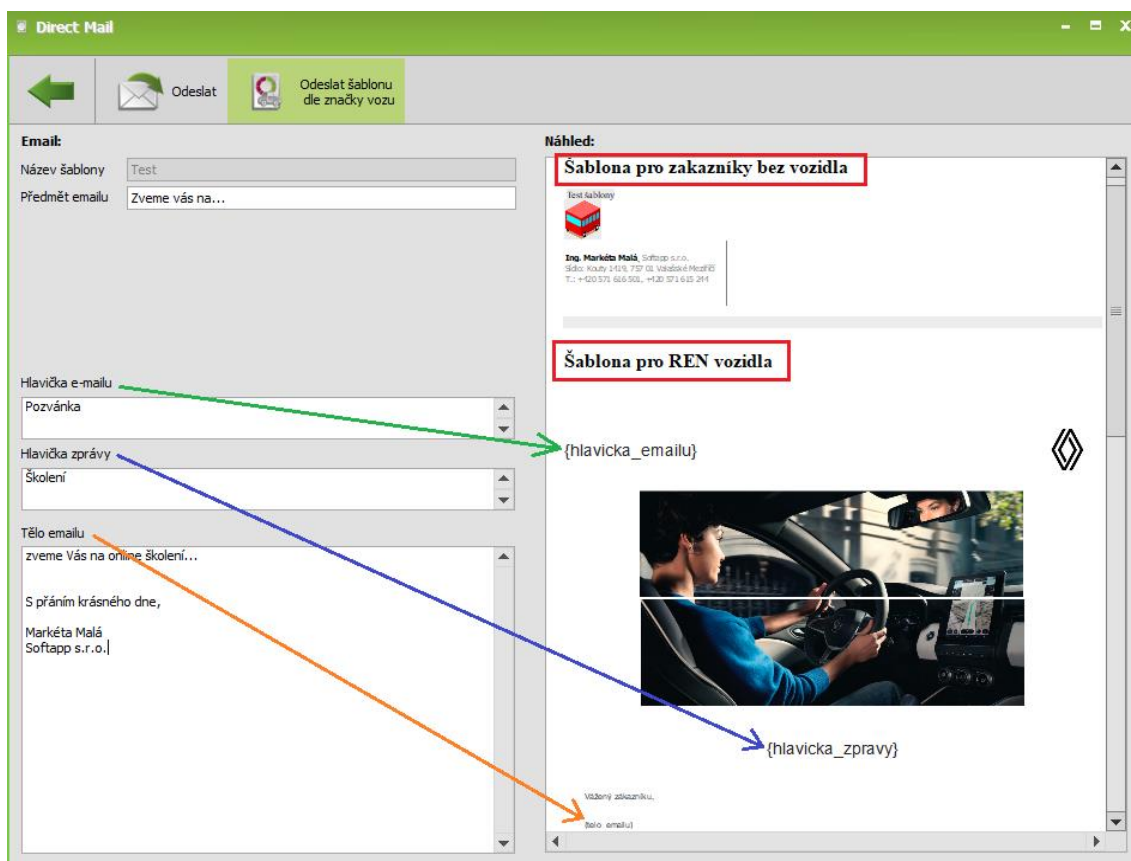


Odeslat šablonu  
dle značky vozu

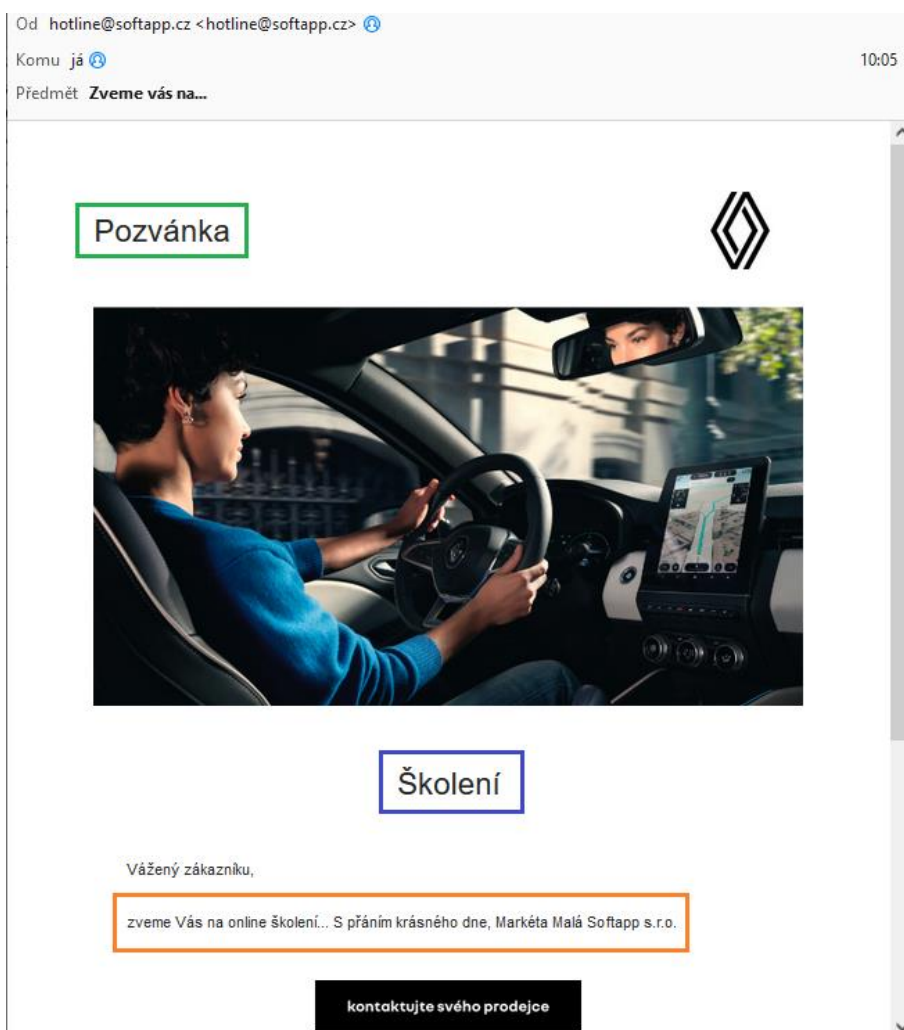
Pokud chcete odeslat šablonu dle značky zákazníkova vozidla, kliknete na tlačítko

V náhledu se zobrazí tři šablony, které budou následně členům rozeslány.

- *Šablona pro zákazníky bez vozidla* – šablona vložená v kampani, která se odešle potencionálním zákazníkům a členům z databáze, kteří nemají přidělené vozidlo. Pokud není v kampani vložená vlastní šablona, odešle se těmto členům univerzální šablona Renault.
- *Šablona pro REN vozidla* – univerzální šablona Renault dodaná importérem, která se odešle zákazníkům s vozem Renault. Šablona obsahuje záměnné znaky pro hlavičku e-mailu, hlavičku zprávy a tělo e-mailu. Tyto záměnné znaky jsou v DM nahrazeny textem, který musí být před odesláním vyplněný uživatelem v příslušných polích.
- *Šablona pro DAC vozidla* - univerzální šablona Dacia dodaná importérem, která se odešle zákazníkům s vozem Dacia. Šablona obsahuje záměnné znaky pro hlavičku e-mailu, hlavičku zprávy a tělo e-mailu. Tyto záměnné znaky jsou v DM nahrazeny textem, který musí být před odesláním vyplněný uživatelem v příslušných polích.



Doručený direct mail pro zákazníka s vozidlem Renault.



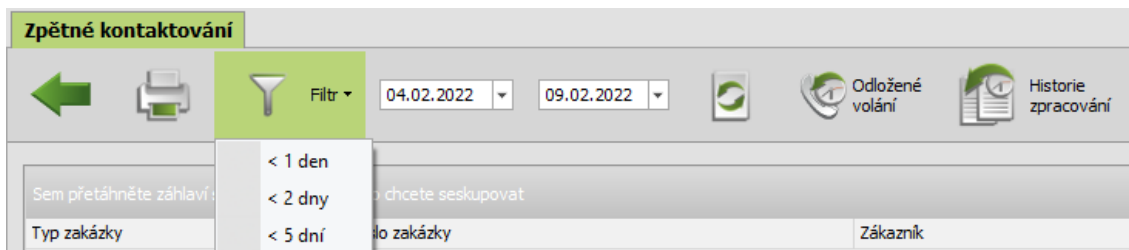
## 12.6 Historie kampaně

V historii se zobrazují oslovení i neoslovení členové kampaně. U oslovených členů je ve sloupci dle použitého komunikačního kanálu uvedeno datum a čas oslovení.

Lokální kampaně									
Historie kampaně - Lokální kampaň Softapp									
Členové kampaně									
Zákazník	Město	Mobil	Telefon	Email	DirectMail	Datum realizace	Email	Datum realizace	
█	█	█	█	█	<input type="checkbox"/>	=	<input type="checkbox"/>	=	
PZ: alena.babicova@softapp.cz				alena.babicova@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	12.06.2024 13:20:55	
PZ: aneta.jakubova@softapp.cz				aneta.jakubova@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	12.06.2024 13:20:55	
PZ: lukas.nemec@softapp.cz				lukas.nemec@softapp.cz	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
PZ: marketa.mala@softapp.cz				marketa.mala@softapp.cz	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
PZ: sandra.markova@softapp.cz				sandra.markova@softapp.cz	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		

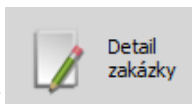
## 13 Zpětné kontaktování

Cílem funkcionality zpětné kontaktování je kontaktovat zákazníky z uzavřených zakázek modulu Servis. Zakázky lze filtrovat dle data uzavření od-do, popř. použít rychlé filtry na zakázky uzavřené 1 den, 2 dny či 5 dní zpět od aktuálního data.

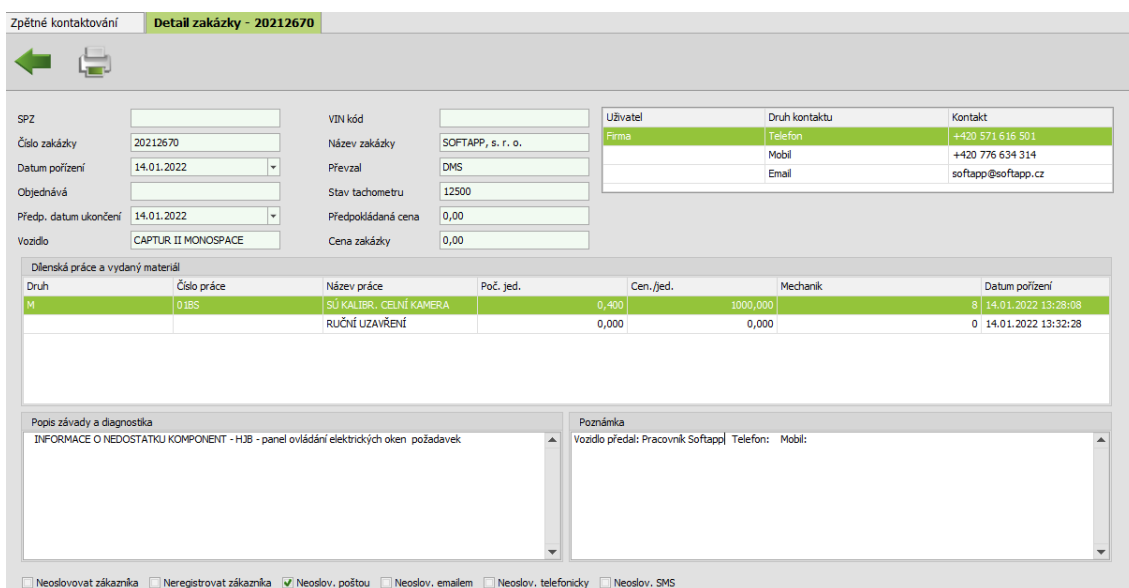


Kontaktovat zákazníky lze telefonicky, e-mailem, direct mailem a SMS zprávou dle toho, jak mají nastaven souhlas dle GDPR.

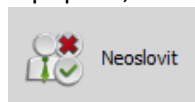
U každého záznamu si může uživatel před oslovením zobrazit informace k dané zakázce pomocí tlačítka **Detail**



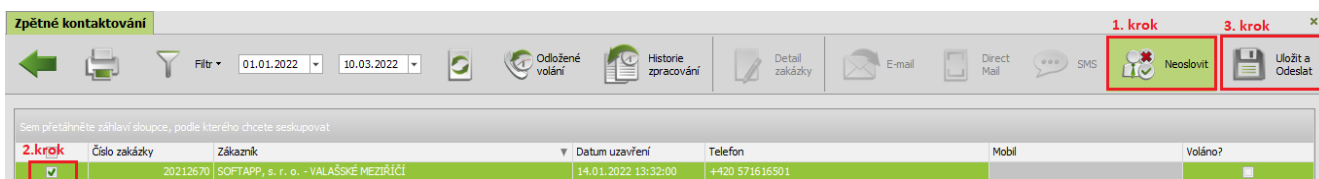
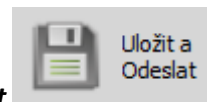
**zakázky**. Po kliku na tlačítko se otevře další záložka, kde jsou uvedeny základní informace o zakázce, rozpis prací a vydaného materiálu, popis závady a zadané poznámky.



V případě, že nechcete u záznamu provést oslovení, můžete použít volbu neoslovit. Kliknete na tlačítko **Neoslovit**



, zatržením vyberete záznam a potvrdíte tlačítkem **Uložit a odeslat**



Po potvrzení operace se záznam přesune do historie zpracování.

## 13.1 Kontaktování telefonicky

Telefonický kontakt probíhá postupně po jednotlivých zakázkách. Dvojklikem na zakázce se rozbalí formulář pro vyplnění údajů získaných z telefonátu s klientem. Ve formuláři zakliknete **Voláno?**. Tím se k záznamu propíše datum kontaktu. U každého záznamu je povinné vybrat hodnocení z rozbalovacího menu. Po zadání všech údajů je potřeba kliknout na tlačítko **Aktualizovat**, aby došlo k jejich uložení a přesunutí záznamu do historie zpracování.

Typ zakázky	Číslo zakázky	Zákazník	Datum uzavření	Telefon	Mobil	Datum kontaktu	Voláno?	Odložené volání
	20212707	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZIRŘÍČÍ	09.02.2022 13:...	+420 571 616...	+420 776 634 314	09.02.2022 13:...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Typ zakázky: Název zákazníka: **SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZIRŘÍČÍ**

Číslo zakázky: **20212707** VIN kód:

Datum uzavření zakázky: **09.02.2022 13:28** Hodnocení: Zcela spokojen  
Částečně spokojen  
Částečně nespokojen  
Úplně nespokojen

Nebyl zastížen (odložit volání) um SMS:

Voláno? Datum volání: **09.02.2022 13:28** e-mailu:

Neoslovovat? Datum neoslo:

Vyjádření zákazníka:  
vyjádření zákazníka

Vlastní poznámka:  
má vlastní poznámka

## 13.2 Kontaktování SMS zprávou, e-mailem nebo direct mailem

Kontaktování pomocí zpráv probíhá po jednotlivých zakázkách nebo hromadně podle volby uživatele.

Detail zakázky - 20212670 Parametry **Zpětné kontaktování**

1. krok 3. krok

Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

<input checked="" type="checkbox"/>	Typ zakázky	Číslo zakázky	Zákazník	Datum uzavření	Telefon	Mobil	Datum kontaktu	Voláno?	Odkložené volání
<input checked="" type="checkbox"/>		20212669	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZIRŘÍČÍ	09.02.2022 13:...	+420 571 616 591	+420 776 634 314		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		20212482	Renevit Česká republika, a.s. - Praha	09.02.2022 13:...	+420 222128305	+420 775407757		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

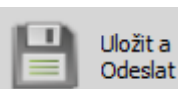
2. krok

Po vyfiltrování zakázek za požadované období si uživatel zvolí způsob oslovení kliknutím na daný komunikační kanál.

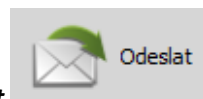


V případě, že chce zákazníky oslovit textovým e-mailem, klikne na tlačítko **E-mail**.

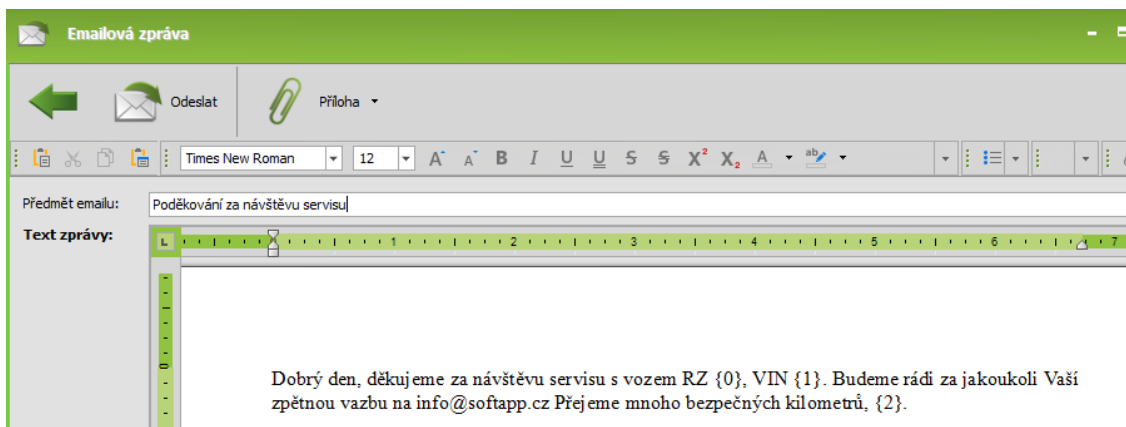
U zákazníků, kteří nemají souhlas s oslovením e-mailem, není možné zatržení provést. Po označení záznamů, na které



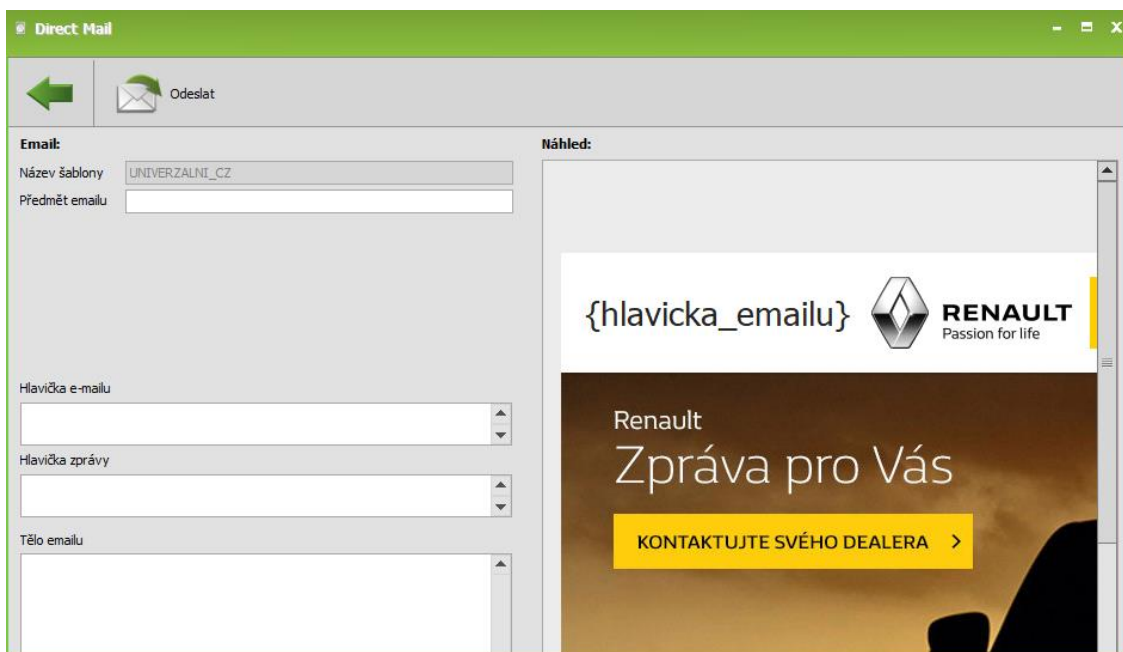
chcete e-mail odeslat, kliknete na tlačítko **Uložit a odeslat**. Po potvrzení odeslání e-mailu vybraným záznamům se zobrazí e-mailová zpráva s předvyplněným textem, který je nadefinován v globálním nastavení



programu. Uživatel doplní předmět e-mailu, případně upraví text a klikne na tlačítko **Odeslat**.



Stejným způsobem uživatel postupuje v případě, že chce zákazníky oslovit HTML šablonou. Pro oslovení zvolí direct mail, vyberete požadované záznamy a uloží. Po potvrzení se zobrazí šablona s políčky pro nadefinování textu, který bude součástí direct mailu. Šablona pro zpětné kontaktování se definuje v globálním nastavení programu. Po vyplnění hlavičky e-mailu, hlavičky zprávy, těla e-mailu a doplnění předmětu klikne uživatel na tlačítko **Odeslat**.






Pro oslovení SMS zprávou klikne uživatel na tlačítko **SMS**. Zatřesením vybere, na které záznamy bude SMS odeslána a výběr potvrdí tlačítkem **Uložit a odeslat**.




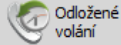
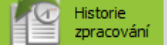
## 13.3 Historie zpracování

V historii zpracování lze vidět již oslovené záznamy za období zvolené filtrem.

**Zpětné kontaktování**



 Filtr
 



Sem přetáhněte záhlaví sloupce, podle kterého chcete seskupovat

Číslo zakázky	Zákazník	Datum uzavření	Telefon
20212669	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ	09.02.2022 13:38:00	+420 571616501
20212697	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ	01.02.2022 14:29:00	+420 571616501
20212707	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ	09.02.2022 13:28:00	+420 571616501
22100850	SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ	01.02.2022 14:39:00	+420 571616501

Dvojklikem na konkrétním záznamu se uživateli rozbílí formulář, kde lze vidět, kdy a jakým způsobem byl zákazník osloven.

22100847 | SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ | 18.02.2022 11:05 | +420 571616501

Typ zakázky: Název zákazníka: **SOFTAPP, s. r. o. - VALAŠSKÉ MEZÍŘÍČÍ**  
 Číslo zakázky: **22100847** VIN kód:  
 Datum uzavření zakázky: **18.02.2022 11:05** Hodnocení: EMAIL  
 Nebyl zastížen (odložit volání)  SMS? Datum SMS:  
 Volano? Datum volání:  Email? Datum e-mailu: **10.03.2022 14:00**  
 Neoslovovat? Datum neoslo:

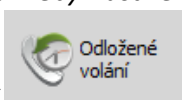
Vyjádření zákazníka:

Vlastní poznámka:

Aktualizovat Storno

## 13.4 Odložené volání

Zpětné volání lze odložit na později v případě, že zákazník nebyl telefonicky zastížen. V tomto případě se u zakázky zatrhne parametr *Nebyl zastížen (odložit volání)*. Všechny takto označené zakázky lze následně zobrazit přes tlačítko



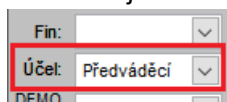
**Odložené volání**. Zobrazí se odložené zakázky za období, které je zvolené ve filtru.

# 14 Sestavy

## 14.1 Vytíženost vozidel

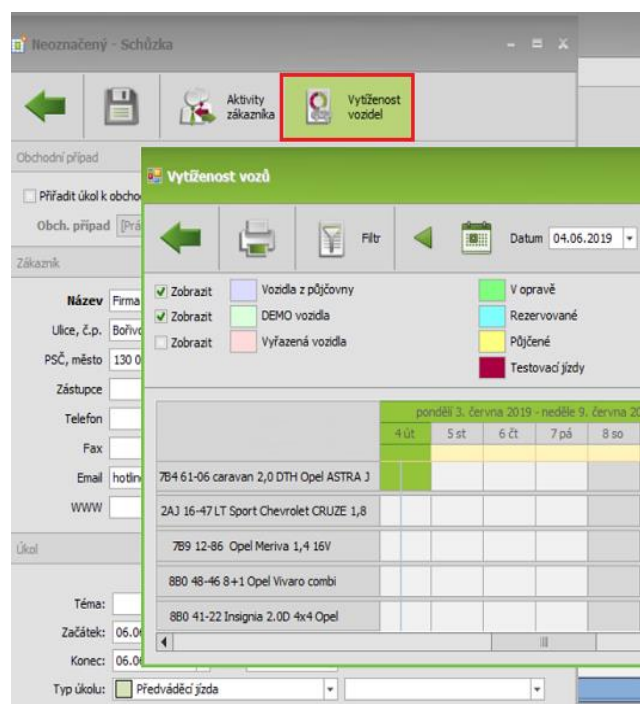
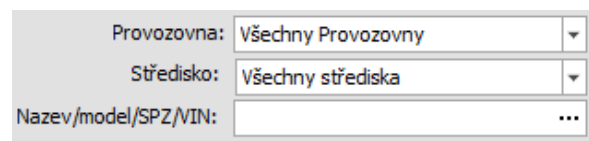
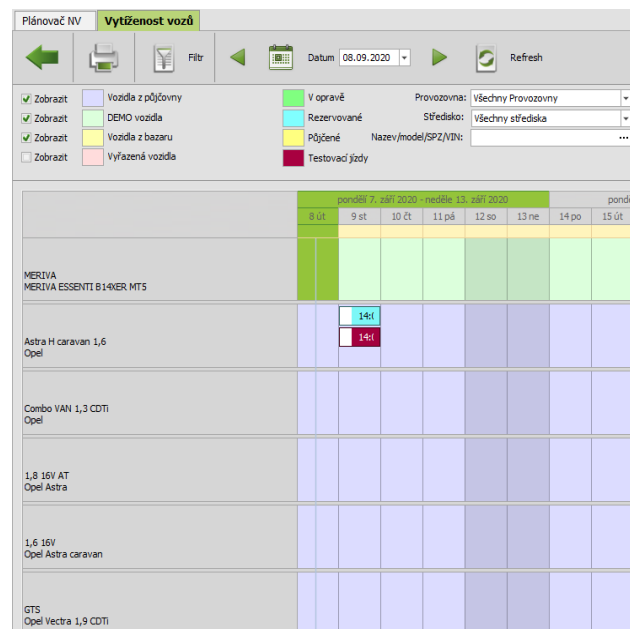
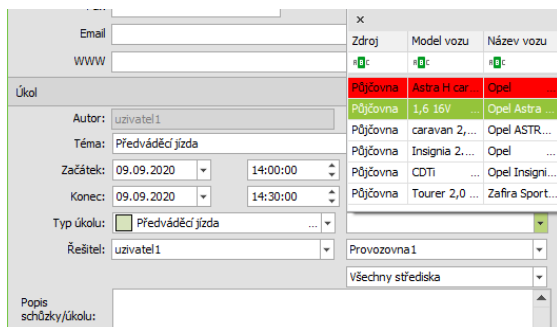
V sestavě **Vytíženost vozidel** vidíte přehledně jednotlivé vozy a jejich status. Zda je vůz v opravě, vypůjčen, má testovací jízdu nebo je momentálně dostupný. Do sestavy se vozy dostávají v závislosti na nastavení programu Marketing. Příslušnými parametry (více v kap. 13) si nastavíte, zda chcete do modulu Marketing zahrnout vozy ze salonu, půjčovny nebo bazaru. Pokud máte nastaveno přebírat vozy ze všech modulů, můžete si pak v sestavě sami zvolit, jestli chcete zobrazit vozy z modulu Půjčovna, z modulu Bazar, DEMO vozy z modulu Salon, nebo všechna vozidla.

DEMO vozidla jsou v objednávkách modulu Salon označena jako **Předváděcí vůz** (účel).



Vozy v sestavě můžete 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.

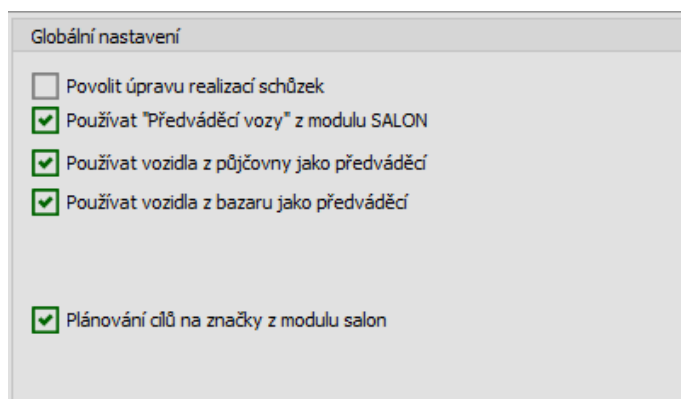
Vytíženost vozidel můžete snadno sledovat i při plánování **předváděcí jízdy** v plánovači. Při vytváření úkolu vyberete typ předváděcí jízda a nahoře se objeví ikona **Vytíženost vozidel**. Když na ni kliknete, otevře se nám sestava, odkud zjistíte, které vozidlo je ve zvoleném čase k dispozici. Zvolený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



## 15 Parametry

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.

### 15.1 Globální parametry



**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 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 vozidla z půjčovny a můžeme si je zobrazit i v sestavě vytiženost vozidel.

**Používat vozidla z bazaru jako předváděcí** - při zatržení parametru jsou součástí výběru vozů pro předváděcí jízdy vozidla z bazaru a můžeme si je zobrazit v sestavě vytiženost vozidel. Zobrazují se vozy z bazaru přijaté na sklad a vozy označené jako majetkové.

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

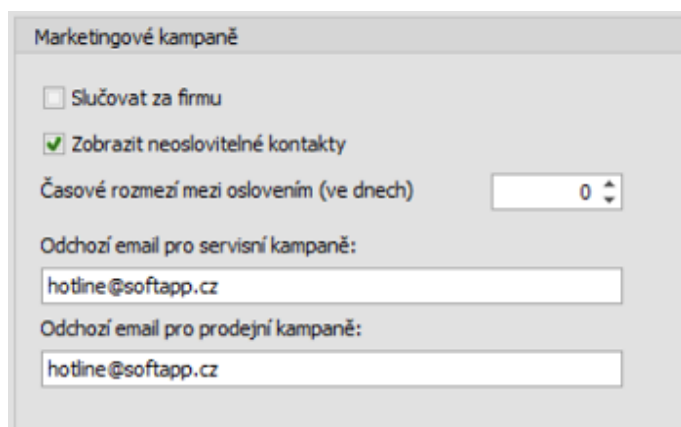
**Slučovat za firmu** – pokud je parametr zatržen, nemůžeme firmu, která má více vozidel, oslovit se stejným nástrojem vícekrát.

**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 oslovením 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 e-mail, který bude uveden jako odchozí při oslovení servisní marketingovou kampaní.

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



Ostatní nastavení

Automaticky zakládat OP z LEADu

OP vyžadovat důvod uzavření

**Vyžadovat GDPR**

**Automaticky zakládat OP z LEADu** – při zaškrtnutém parametru se při uložení aktivity ve zpracování LEADu vytvoří obchodní případ.

**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 nedoporučujeme odtrhávat.

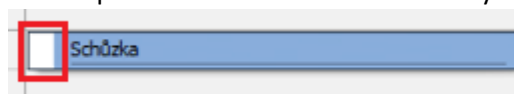
Barvy v plánovači

Plánovaná schůzka:

Realizovaná schůzka:

Stornovaná schůzka:

**Barvy v plánovači** – zde si můžete nastavit, jakou barvou bude v plánovači označen status schůzky.



Pracovní doba 1

Pracovní dny:  Pondělí  Úterý  Středa  
 Čtvrtek  Pátek  
 Sobota  Neděle

Pracovní doba od:  do:

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

**Pracovní dny** – zatržením určíte, které dny v týdnu máte pracovní. Nastavení se projeví v plánovači.

Pracovní doba 2

Pracovní dny:  Pondělí  Úterý  Středa  
 Čtvrtek  Pátek  
 Sobota  Neděle

Pracovní doba od:  do:

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

Zpětné kontaktování

Šablona pro zpětný kontakt:

Email pro zpětné volání:

Email generovat při:  Zcela spokojen  Částečně spokojen  
 Částečně nespokojen  Úplně nespokojen

Text emailu:

Text sms:

**Šablona pro zpětný kontakt** – šablona pro direct mail odeslaný přes zpětné kontaktování. Nelze vybírat z již dostupných šablon v nabídce, je nutné přidat vlastní šablonu, kterou si každý dealer zajistí sám.

**E-mail pro zpětné volání** – e-mailová adresa, na kterou bude záznam o hodnocení zpětného volání zaslán. Může být nastaveno více e-mailových adres.

**E-mail generovat při:** - nastavení hodnocení, při kterém má dojít ke generaci a odeslání e-mailu. Může být nastaveno více hodnocení.

**Text e-mailu** – text e-mailu, který je odeslán přes zpětné kontaktování.

**Text SMS** – text SMS zprávy, která je odeslána přes zpětné kontaktování. SMS prosím definujte bez diakritiky.

Kontakty pro notifikace o nově přichozích leadech se nastavují na provozovny. Je tedy nutné nejdříve vybrat provozovnu.

**Automatické odesílání emailu zodpovědné osobě leadů** – po přiřazení odpovědné osoby u nového leadu se vygeneruje e-mail a odešle se uživateli.

**Email pro lead APV** – e-mailové adresy pro notifikaci o novém servisním leadu.

**Mobil pro lead APV** – mobilní čísla pro notifikaci o novém servisním leadu.

**Email pro lead NV** – e-mailové adresy pro notifikaci o novém leadu pro nové vozy.

**Mobil pro lead NV** – mobilní čísla pro notifikaci o novém leadu pro nové vozy.

## 15.2 Uživatelské parametry

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

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

**Spustit při startu** – v této volbě si můžete navolit, která část marketingu se vám má po přihlášení otevřít. Pokud žádná, program se otevře v hlavním menu.

**Použít Outlook** – zatržení parametru umožňuje vyexportovat schůzky z Marketingu do kalendáře v MS

Outlook. **Tuto volbu zatrhněte pouze, pokud máte MS Outlook na počítači nainstalovaný a používáte jej.**

**Synchronizace Outlook období** – zatržením zvolíte, 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 vám po přihlášení do programu vyskočí okno se seznamem nerealizovaných schůzek z předešlého dne.

**Upozorňovat na schůzky** - v novém okně vám vyskočí upozornění na naplánované schůzky. Můžete si nastavit, kolik minut předem chcete být na schůzku upozorněni.

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