



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Obsah

Cíl	2
Programové požadavky.....	2
Co je nového?	2
Přehled změn	3
Přihlášení do programu.....	3
Vzhled programu.....	4
Přístupová práva	5
Nastavení aplikace	7
Odesílání emailů ze serveru	8
Funkce CRM	9
Práce s centrálními alety a kampaněmi.....	18
Postup zpracování.....	19
Zpracování leadů.....	24
Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů.....	26
Zpracování leadu a popis prostředí.....	27
Popis záhlaví základní tabulky leadů.....	28
Postup zpracování leadu.....	29
Vlastní zpracování leadu – změna stavu z „Nový“ na „Otevřený“	29
Vlastní zpracování leadu – Aktivity	33
Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu	36
Zamítnutí leadu.....	38
Marketingové seznamy.....	39
Tvorba lokálních kampaní	43
Hromadná korespondence	49
Převod vlastníků kontaktu	52
Odeslání emailu potenciálním zákazníkům.....	55



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Seznamy potencionálních zákazníků v členech kampaně.....	56
Semafor	57
Barevné rozlišení nedávno oslovených klientů.....	59
Interní blacklist.....	60
Součtovat za firmu	61
Nastavení Renault STMP serveru.....	61
Nastavení zákazníka – komunikační kanály	62
Příloha A – BIR kódy k nastavení leadů na provozovnu.....	63
CZ	63
SK.....	66

Cíl

Program CRM je určen pracovníkům oddělení nových vozů a poprodejních služeb a slouží primárně k oslovování zákazníků. Program primárně pracuje s databází zákazníků stávajících (tzn. s databází obchodní partnerů), nicméně je pomocí něj možné oslovovat i zákazníky z externích databází (externí emailové kontakty).

Programové požadavky

Program je modulární součástí DMS. Ke svému korektnímu běhu potřebuje mít nainstalované následující součásti v odpovídajících verzích:

- Klient 4.2.r
- Salon 2.94
- Marketing 3.00
- .Net Framework 3.5 a .Net Framework 4.0.
Instalačka pro 4.0 www.softapp.cz/gch/dotNetFx40_Full_x86_x64.zip, je nutné mít nainstalované obě knihovny.
- Servis PGCS 7.274
- CRM 1.481 /4

Co je nového?

Oproti minulé verzi došlo k několika podstatným změnám v aplikaci CRM. Změny se týkají změny vzhledu základních obrazovek aplikace, řízení přístupových práv, ale i optimalizace dalších funkcionalit.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015

Přehled změn

- Změna vzhledu aplikace a možnost jeho personalizace (funkce .NET)
- Funkce ve formě záložek (jako např. ve Firefoxu)
- Zvětšení pracovního prostoru „důležitých částí“ programu (seznam kampaní, došlé leady atd.)
- Sjednocení obrazovek NV a APV
- Veškeré aletry a kampaně dělené na NV a APV dle přístupových práv
- Rozdělení NV a APV leadů (můžou zpracovávat různí uživatelé, dle přístupových práv)
- Možnost zpracování leadů za jednotlivé pobočky nebo komplet za dealerství (dle BIR)
- Historie zpracovaných leadů
- Tisk leadů
- Automatická obnova členů v alertech a příchozích leadů (=nahrazení tlačítka „Obnovit“)
- Zlepšení některých funkcí (napr. mazání kontaktů na základě emailu)

Přihlášení do programu

Pro úspěšné přihlášení do aplikace je nutné zadat přihlašovací údaje uživatele, které jsou identické s přihlašovacími údaji do ostatních aplikací DMS

Při první přihlášení je nutné ve volbě „Rozšířené“ doplnit další přihlašovací údaje. Zde je nutné vyplnit jméno či IP adresu serveru a jméno databáze.

Přihlášení do aplikace

SOFTapp
INFORMATION SYSTEMS

Uživatel SA

Heslo

Marketing CRM
1.578

Rozšířené ... Přihlášení Zpět

Obr. Přihlášení do aplikace



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Přihlášení do aplikace

SOFTapp
INFORMATION SYSTEMS

Uživatel: SA
Heslo: [input]
Marketing CRM 1.578

Rozšířené ... Přihlášení Zpět

Nastavení připojení

Server: server Jazyk: Czech
Databáze: database Rok: 2015
Autentifikace: SQL server

Obr. Přihlášení do aplikace – rozšiřující nastavení

Vzhled programu

Obrazovky programu jsou nyní **naprosto totožné** (oproti minulé verzi vzhledově sjednocené) pro pracovníky nových vozů i poprodeje. Veškeré funkcionality jsou **nově přístupné z levého menu aplikace**. Na základě přístupových práv (NV/APV) se jednotlivým uživatelům zobrazují příslušné marketingové akce (kampaně/aletry/leady), na jejichž zobrazení mají dle svých práv nárok.

Marketing

Funkce CRM

- Nepracované centrální kampaně a alerty
- Centrální kampaně a alerty
- Seznam kampaní
- Leady
- Sledování
- Marketingové seznamy
- Základní
- Potencionální zákazníci
- Neodvolané email
- Interní blacklist
- Zpětné volání
- SK

Nastavení

Reporting

RENAULT
Passion for life

DMS CRM: Nepracované centrální kampaně a alerty

Typ	Druh	Čís.	Identifikátor	Vlastník	Přidělit	Popis	SMS	Email	Depis	Tel	Datum od	Datum do	...
C	K	0	nv	Nabídka FEN G+ (vozidla 12-240)		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Renault ve stáří...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0	nv	Nabídka DAC G+ (vozidla 1200)		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia mladším 1...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0	nv	Nabídka DAC G+ (vozidla 13-30M)		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia ve stáří 1...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0	nv	CLO TV - nabídka věrný klient		Speciální nabídka pro věrné zákazníky - zvýhodnění podnikový b...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.11.2012	31.12.2012	...
C	K	0	NV	Nový Master - novější modely		Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Purgon, Vahák, Polina, Proh...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	14.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Nový Master - starší modely		Databáze jsou vozy 2006 - 2010	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Trafik Extra		Databáze: 2010 - 2010. Trafik osobní.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.6.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Věrnostní nabídka Scenic		Databáze vozy 2002 - 2006. Scénie a Grand Scénie II. Produkt...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Renault		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Renault mladším...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Dacia		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyložen...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Servis 5+		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Renault starším...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	NV	Věrnostní nabídka na Dacia Logan a Sandero		Databáze:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	NV	Dokker		Dokker osobní pro soukromé osoby. Celá databáze Dacia. Oslov...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker VAN		Dokker VAN pro firmu venku v cestu. Celá databáze Dacia. Oslov...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker pro firmu		Dokker osobní pro firmu. Celá databáze Dacia. Oslovění e-mail...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker VAN pro firmu		Dokker VAN pro firmu se spletkou. Celá databáze Dacia. Oslov...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	A	0	NV	Věrnostní nabídka RCI Financial Services Rena...		Věrnostní nabídka RCI Financial Services lancová dlouhé oslovov...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.10.2013	31.12.2013	...
C	K	0	NV	Měsíc Dacia		Obecná kampaně na všechny zákazníky Dacia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	APV	Nabídka zimních pneumatik 2013 Dacia		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyložen...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	APV	Nabídka zimních pneumatik 2013 Servis 5+		Kampaně určené k oslovení zákazníků s vozidlem Renault starším...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	NV	MĚSÍC Professional		Databáze vybraných předpokl. 2012. Nabídka pro firemní NA...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	31.10.2013	...

1 21 7 36 0 5

Nepracované CRM Alerty
Nepracované CRM Kampaně
Zpracované Alerty
Zpracované Kampaně
Počet nových leadů
Počet otevřených leadů

Alerty Kampaně

zavřít zpět

Obr. Obrázek základní okno aplikace

Aplikace je nově rozdělena do třech základních částí:



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015

- 1) **Levá navigační lišta** – v této liště jsou umístěny odkazy na veškeré funkce aplikace, přístup k nastavení aplikace a základní reporting
- 2) **Karty otevřených funkcionalit** – karty představují okna s aktuálně otevřenými funkcionalitami. Jejich funkcionalita je naprosto shodná s tou, kterou znáte třeba z internetových prohlížečů, tzn., je možné mít souběžně otevřeno více oken s různými funkcionalitami.
- 3) **Pracovní plocha** – v této části obrazovky se zobrazují jednotlivé funkcionality aplikace

KARTY OTEVŘENÝCH FUNKCIONALIT

DMS CRM: Nezpracované centrální kampaně a alerty

Typ	Druh	St.	Identifikace	Vlastník	Produkt	Popis	SMS	Email	Whats	Tel	Datum od	Datum do	...
C	K	0	rv	Nabídka RFD Gr (vozidla 13-24R)	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Renault vstřím...						31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0	rv	Nabídka RFD Gr (vozidla 13-24R)	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Renault vstřím...						31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0	rv	Nabídka DAC Gr (vozidla 13-24R)	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Dacia vstřím...						21.10.2012	15.12.2012	...
C	F	0	rv	CLIO IV - nabídka věrných klientů	Speciální nabídka pro věrné zákazníky - zprohodnění podnikání B...						2.11.2012	31.12.2012	...
C	K	0	NV	Nový Master - novější modely	Databáze sou vozů 2006 - 2010 Fargo, Valdi, Plodina, Podv...						14.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Nový Master - starší modely	Databáze sou vozů 2006 - 2010 Fargo, Valdi, Plodina, Podv...						20.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Traffic Extra	Databáze: 2006 - 2010. Traffic osobní.						5.6.2013	30.6.2013	...
C	K	0	NV	Věrnostní nabídka Scenic	Databáze vozů 2002 - 2006. Scenic a Grand Scenic II. Podrobn...						1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Renault	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Renault vstřím...						1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Dacia	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Dacia, vyřazen...						1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	APV	Letní akce 2013 Servis 5+	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Renault vstřím...						1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	NV	Věrnostní nabídka na Dacia Logan a Sandero	Databáze:						5.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0	NV	Dokker	Dokker osobní pro soukromé osoby. Celá databáze Dacia. Oslov...						23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker VAN	Dokker VAN pro firmy verze s cenou. Celá databáze Dacia. Oslov...						23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker pro firmy	Dokker osobní pro firmy. Celá databáze Dacia. Oslovení e-mail...						23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Dokker 1400 pro firmy	Dokker 1400 pro firmy se službou. Celá databáze Dacia. Oslov...						23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0	NV	Věrnostní nabídka RCI Financial Services Financ...	Věrnostní nabídka RCI Financial Services končí 31.12.2013						23.10.2013	31.12.2013	...
C	K	0	NV	Měsíc Dacia	Obecná kampaně na všechny zákazníky Dacia.						1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	APV	Nabídka zrných pneumatik 2013 Dacia	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Dacia, vyřazen...						1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	APV	Nabídka zrných pneumatik 2013 Servis 5+	Kampaně určené k osvojení zákazníků s vozidlem Renault vstřím...						1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0	NV	Měsíc Professional	Databáze vyrobených před rokem 2012. Nabídka pro firemní ká...						1.10.2013	31.10.2013	...

PRACOVNÍ PLOCHA

Obr. Základní rozdělení pracovní plochy aplikace

Přístupová práva

Před pravidelným používáním programu je nutné korektně nastavit veškerá přístupová práva do aplikace. Nastavení přístupových práv je možné z levé navigační lišty – záložka Nastavení – volba Přístupová práva



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Číslo uživatele	BIR pro leady	Přístup APV	Přístup NV	Podle vlastníka	Začleňovat kampaně	Přístup do aplikace
1 Správce systému	2010009	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Milena Šimůnková		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Správce SOFTAPP		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20 Milan Dušek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Lubomír Kramář		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Jan Krieger		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Marcela Vachová		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 Jana Hoptalová		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 Zdeněk Šelma		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32 Lukáš Voreš		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34 Miroslav Fepa		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
35 Věra Dušek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 Michaela Ryjčková		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37 Josef Dřivo		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 Tereza		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41 Klára Petr		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42 Bc. Cimbálová Šárka		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43 Kozmin Jan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44 Paul		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45 Petr Kocán		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46 Martin Říha		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47 Jiřka Jan		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48 Brychta Tomáš		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49 Fabián Petr		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51 Tomáš Volf		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52 Michal Čížek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53 Benka Tomáš		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
54 Jan Novotný		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55 Luboš Havel		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56 Eva Břichová		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
58 Roman Prochva		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59 Jiř Sedláček		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60 _EDKCHCX		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61 Marek Doušek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62 Rápa - sítě		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
63 Jaroslav Pravejšek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64 Jan Vrzal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65 Koudelka Petr		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66 Jiř Standa		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67 Martin Dušek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68 Današ Slavík		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69 Lucie Šlejškal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
70 Jerslav Čížek		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obr. Přidělování přístupových práv

Pro každého uživatele zavedeného v DMS je možné nastavit následující:

Přístup do aplikace – pouze ti uživatelé, kteří mají zaškrtnutou tuto volbu, mohou do aplikace přistupovat a používat ji

Začleňovat kampaně – pouze ti uživatelé, kteří mají zaškrtnutou tuto volbu, mají právo začleňovat centrální kampaně zaslané Renaultem

Podle vlastníka – Tato volba umožňuje defaultně zobrazovat účastníky jednotlivých kampaní dle vlastnictví kontaktu v DMS. Vlastnictví kontaktu se týká pouze Nových vozů. V základním nastavení se doporučuje tuto volbu používat pouze v případě, že každý prodejce si „obsluhuje“ své kontakty v rámci kampaně.

Přístup NV – tato volba umožňuje uživateli pracovat se všemi kampaněmi, alety a leady určenými pro nové vozy

Přístup APV – tato volba umožňuje uživateli pracovat se všemi kampaněmi, alety a leady určenými pro poprodejní služby

BIR pro leady – pro dealery s více provozovny. Tato volba umožňuje zobrazovat leady (obchodní příležitosti) pouze pro zvolenou provozovnu. Je nutné vyplnit u každého uživatele příslušné číslo BIR té provozovny, která se má danému uživateli zobrazovat. Pokud je pole nevyplněné, zobrazují se uživateli data za všechny provozovny.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Po nastavení přístupových práv je nutné toto **nastavení uložit**.

Nastavení aplikace

Nastavení je přístupné z levé navigační lišty – Přístupová práva – Parametry programu a nastavuje se zde SMTP server pro odesílání e-mailů, vlastníci kontaktu pro oslovování APV, vlastnictví kontaktu pro oslovení nepřijížených kontaktů NV, emaily pro notifikaci příchozích alertů, pracovní doba dealerství a několik dalších nastavení.

Pro odesílání je používán smtp DNS Používat pro odesílání emailů centrální aplikaci

Smtserver 10.210.68.51

Jmeno

Heslo

Email odesílatele info.crm@renault.cz

Port 25

Pracovní doba 1 Po-Pá 7-18, So 8-12

Pracovní doba 2 http://www.renault.cz

Jméno pro oslovení nepřijížených kontaktů NV Eva Březinová

Jméno pro oslovení kontaktů APV Jaroslav Čedík

Email pro lead APV

Email pro lead NV

Nastavení jména pro oslovení kontaktů APV podle provozoven

Název	Ulice	Město	...	Uživatel
-------	-------	-------	-----	----------

Počet odeslaných emailů v jedné skupině 5

Intervál odesílání jednotlivých skupin emailů (v milisekundách) 5000

Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech) 20

Počet dnů pro generaci členů kampaně semafor (ve dnech) 30

Jméno pro oslovení kontaktů APV McSkín

Uložit Zpět

Obr. Nastavení aplikace

Smtserver, Jméno, Heslo – slouží k nastavení přihlašovacích parametrů SMTP serveru. V případě že mailing server používá smtp DNS je nutno tento parametr zatrhnout.

Email odesílatele – emailová adresa, která se bude zobrazovat příjemcům emailů marketingových kampaní

Port – nastavení portu pro odesílání emailů (defaultně 25)

Pracovní doba 1 a 2 – informace o pracovní době dealerství. Tato hodnota se přenáší do tagů na centrální šablony (prac_doba1 a prac_doba2). Pole je možné využít i pro jiné informace.

Jméno pro oslovení nepřijížených kontaktů NV – tato osoba bude podepisovat všechny dokumenty (emaily a dopisy) pro NV, které nemají přiřazeného vlastní NV



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Jméno pro oslovení kontaktů APV – tato osoba podepisuje všechny dokumenty (emaily a dopisy) pro APV. APV kontakty nemají v DMS vlastníka přiřazeného, proto je nutné toto jméno nastavit, jinak budou APV dokumenty nepodepsané.

Email pro lead APV – zde se vyplňují emailové adresy všech zaměstnanců dealerství, kteří mají být informováni o tom, že do systému dorazil nový poprodejní lead

Email pro lead NV – zde se vyplňují emailové adresy všech zaměstnanců dealerství, kteří mají být informováni o tom, že do systému dorazil nový poprodejní lead

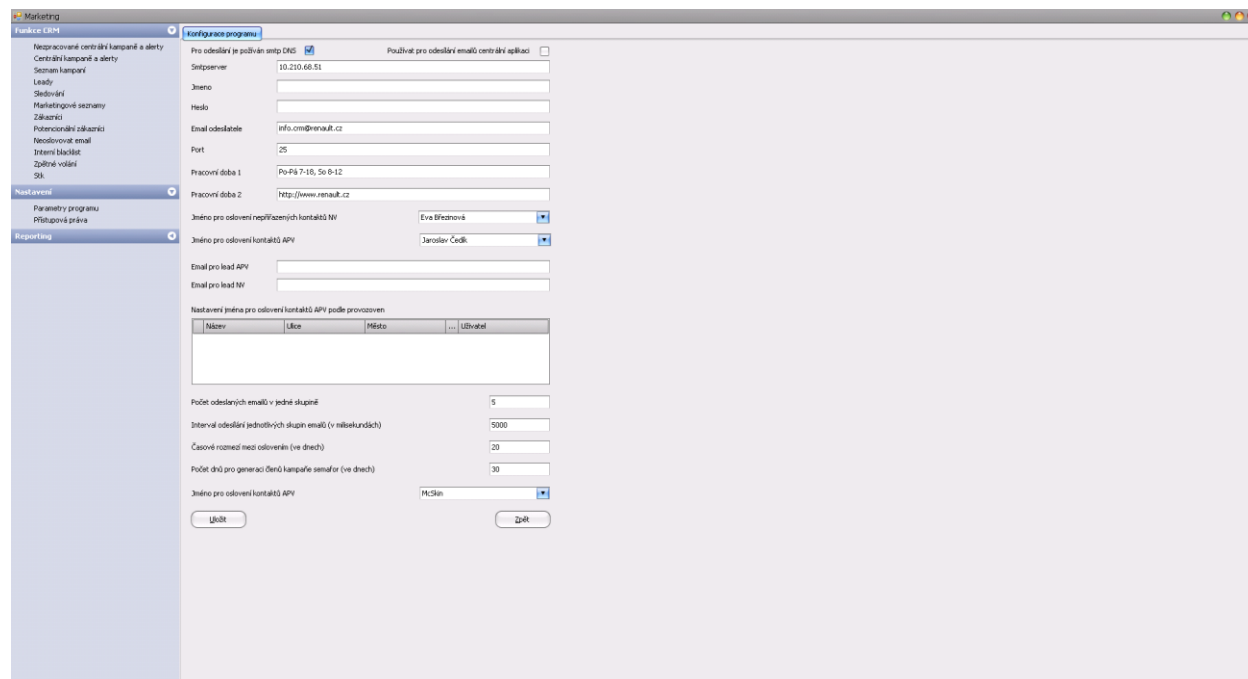
Nastavení jména pro oslovování kontaktů APV podle provozoven – zde je možné nastavit APV kontakty dle jednotlivých provozoven dealerství

Počet odeslaných emailů v jedné skupině, Interval odesílání jednotlivých skupin emailů – technické nastavení pro optimalizaci odesílání velkého množství emailů. Konkrétní hodnoty záleží na technických parametrech použitého SMTP serveru. (Např. 5 a 5000)

Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech) – volba sloužící ke zvýraznění osob v rámci kampaně, které byly v určeném časovém období osloveny. Zvýraznění takovýchto členů má zamezit jejich spamování.

Počet dnů pro generaci členů kampaně semafor (ve dnech) - počet dnů před servisním úkonem, která slouží jako výběrová podmínka pro začlenění zákazníka do alertu Semafor

Použitý skin – slouží k celkové změně grafického vzhledu aplikace



Obr. Obrazovka nastavení aplikace

Odesílání emailů ze serveru

V parametrech programu je k dispozici funkce pro odeslání emailů centrální aplikaci.

V případě, že je tato volba zatržena, program funguje následovně:



RENAULT
Passion for life

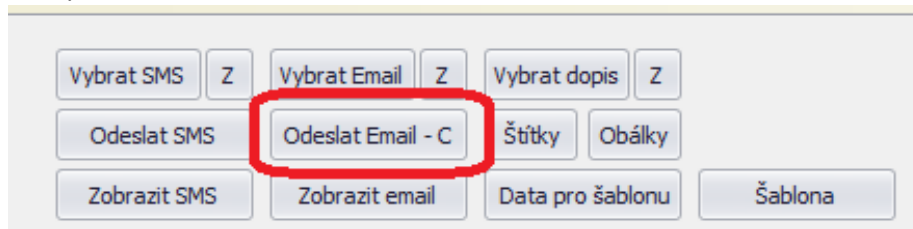
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

- 1) V členech kampaně se zobrazí volba Odeslat Email - C.

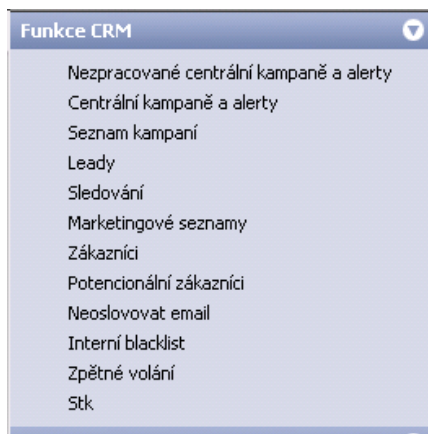


Obr. Tlačítko pro odesílání emailu centrální aplikací

- 2) Při odeslání emailu se emaily uloží do tabulky na sql serveru, odkud prostřednictvím windows služby odchází. Neukládají se emaily, které mají špatnou emailovou adresu typu nema nebo nema@
- 3) Windows službu má k dispozici každý dealer. Její nastavení a administraci má na starosti Softapp.
- 4) Po odeslání emailů na sql server, může uživatel dál bez problémů pracovat na počítači, odesílání neblokuje tedy práci uživateli na daném počítači.
- 5) Testovací email odchází standardním způsobem (tzn. z klienta) i v případě, že je nastaveno centrální odesílání emailů

Funkce CRM

Základní funkcionality programu CRM jsou přístupné z levé navigační lišty. Po výběru příslušné funkce dochází k jejímu otevření v nové kartě v hlavní části pracovní plochy.



Obr. Levá navigační lišta programu CRM

K dispozici jsou následující funkcionality:

Nezpracované centrální kampaně a alerty – tato funkce slouží k zobrazení seznamu nezačleněných centrálních CRM kampaní a alertů. Ke každé kampani jsou uvedeny základní informace o ní. Tato karta



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

obsahuje dále také souhrnné informace o počtu zpracovaných a nezpracovaných centrálních kampaních a alertů. Hlavní funkcionalitou této karty je vlastní začlenění centrální kampaně nebo alertu. Začlenění probíhá za pomoci tlačítka začlenit. Tato karta je defaultně otevřena po spuštění programu.

The screenshot shows the 'Marketing' application window with the 'Funkce CRM' sidebar. The main area is titled 'Nezpracované centrální kampaně a alerty' and displays a table of campaigns and alerts. The table has columns for 'Typ', 'Druh', 'ČK', 'Identifikátor', 'Vlastník', 'Předmět', 'Popis', 'SMS', 'Email', 'Dopis', 'Tel', 'Datum od', 'Datum do', and '...'. The rows list various campaigns and alerts, such as 'Nabídka REN G+ (vozidla mla...', 'Nabídka DAC G+ (vozidla 13...', and 'Nový Master - novější modely'. A summary box on the right shows statistics: 'Nezpracované CRM Alerty: 1', 'Nezpracované CRM Kampaně: 21', 'Zpracované Alerty: 7', 'Zpracované Kampaně: 36', 'Počet nových leadů: 0', and 'Počet otevřených leadů: 5'. At the bottom right, there are 'Začlenit' and 'Zpět' buttons.

Typ	Druh	ČK	Identifikátor	Vlastník	Předmět	Popis	SMS	Email	Dopis	Tel	Datum od	Datum do	...
C	K	0		nv	Nabídka REN G+ (vozidla mla...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka REN G+ (vozidla 13...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka DAC G+ (vozidla 13...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka DAC G+ (vozidla 13...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	CLIO IV - nabídka věrný klient	Speciální nabídka pro věrné zákazníky - ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.11.2012	31.12.2012	...
C	K	0		NV	Nový Master - novější modely	Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgo...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	14.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NV	Nový Master - starší modely	Databáze jsou vozy 2006 - 2010	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NV	Traffic Extra	Databáze: 2006 - 2010, Traffic osobní.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.6.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NV	Věrohodní nabídka Scénic	Databáze vozy 2002 - 2006, Scénic a G...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Renault	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Dacia	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Servis 5+	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		NV	Věrohodní nabídka na Dacia L...	Databáze:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		NV	Dokker	Dokker osobní pro soukromé osoby, Cel...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NV	Dokker VAN	Dokker VAN pro firmy verze s cenou. C...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NV	Dokker pro firmy	Dokker osobní pro firmy, Celá databáze...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NV	Dokker VAN pro firmy	Dokker VAN pro firmy se splátkou, Celá ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	A	0		NV	Věrohodní nabídka RCI Finan...	Věrohodní nabídka RCI Financial Service...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.10.2013	31.12.2020	...
C	K	0		NV	Měsíc Dacia	Obecná kampaně na všechny zákazníky ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		APV	Nabídka zimních pneumatik 2...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		APV	Nabídka zimních pneumatik 2...	Kampaně určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		NV	Měsíc Profesionálů	Databáze vyrobených před rokem 2012...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.10.2013	31.10.2013	...

Obr. Nezačleněné centrální aletry a kampaně

Centrální kampaně a aletry – tato karta obsahuje základní funkcionalita modulu DMS CRM a slouží k zobrazení seznamu začleněných kampaní a alertů a k jejich následnému zpracování. (viz. dále)



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Marketing

Funkce CRM

Nezpracované centrální kampaně a alerty
Centrální kampaně a alerty
Seznam kampaní
Leady
Sledování
Marketingové seznamy
Zákazníci
Potencionální zákazníci
Neoslovovat email
Interní blacklist
Zpětné volání
Sk

Nastavení
Reporting

Centrální kampaně a alerty

ID	TK	DK	Kód kampaně	Název	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba
1			STK	Termín platnosti STK...		23.3.2012	31.12.2016	...
4	C	A		Poděkování od Rena...	Děkovný dopis 7 dní ...	1.10.2012	31.12.2020	
5	C	A		Nabídka vozu po 5 le...	Nabídka vozu po 5 le...	1.10.2012	31.12.2020	
12	C	A		Děkovný hovor po p...	Děkovný hovor po p...	1.10.2012	31.12.2020	
19	C	A		Nabídka příslušenstv...	Nabídka příslušenstv...	1.10.2012	31.12.2020	
37	C	A		Výroční dopis	Výroční dopis zákazn...	1.10.2012	31.12.2020	
46	C	A		Zpětné volání (3 mē...	Zpětné volání zákaz...	1.6.2013	31.12.2020	

1 of 7

Obnovit NV Obnovit semafor Seznam kampaní Členové kampaně Detail kampaně Zpět

Obr. Centrální aletry a kampaně

Seznam kampaní - tato karta zobrazuje seznam kampaní k určitému zvolenému datu. Na této kartě je také přístupná volba vytvoření vlastní lokální kampaně a základní informace o počtu oslovených členů. (viz. dále)

Marketing

Funkce CRM

Nezpracované centrální kampaně a alerty
Centrální kampaně a alerty
Seznam kampaní
Leady
Sledování
Marketingové seznamy
Zákazníci
Potencionální zákazníci
Neoslovovat email
Interní blacklist
Zpětné volání
Sk

Nastavení
Reporting

Seznam kampaní

ID	TK	Kód kampaně	Název kampaně	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba	Členů	Oslovených	Neoslovených	Vypadnutých
1		STK	Termín platnosti STK...		23.3.2012	31.12.2016	...	31	0	31	0
4	C		Poděkování od Renaultu	Děkovný dopis 7 dní po obje...	1.10.2012	31.12.2020		4	0	4	4
5	C		Nabídka vozu po 5 let...	Nabídka vozu po 5 le...	1.10.2012	31.12.2020		51	22	29	31
12	C		Děkovný hovor po předání v...	Děkovný hovor po předání v...	1.10.2012	31.12.2020		2	0	2	2
19	C		Nabídka příslušenství (6 mēsi...	Nabídka příslušenství zákazn...	1.10.2012	31.12.2020		5	0	5	5
37	C		Výroční dopis	Výroční dopis zákaznickovi 1 r...	1.10.2012	31.12.2020		5	0	5	5
46	C		Zpětné volání (3 mēsi...	Zpětné volání zákaz...	1.6.2013	31.12.2020		0	0	0	0

1 of 7

Nový Přidat členy Členové kampaně Všechny kampaně Od 2.4.2015 Do 1.7.2015 Provést Smazat Zpět

Obr. Seznam kampaní



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Leady - tato karta přináší kompletní funkcionalitu pro práci s leady, tzn. obchodními příležitostmi odeslanými např. na www (viz. dále)

Status	Datum vytvoření	Značka	Modul	Typ	Zdroj	Jméno	Přímení	Telefon	Email	Zodpovědná osoba
Otevřený	4.12.2014	Renault	Servis ...	Objedná...	INTERNET ...	Asdf	Ssdf	777 777 777	xrenault@email.cz	Lucie Sladká

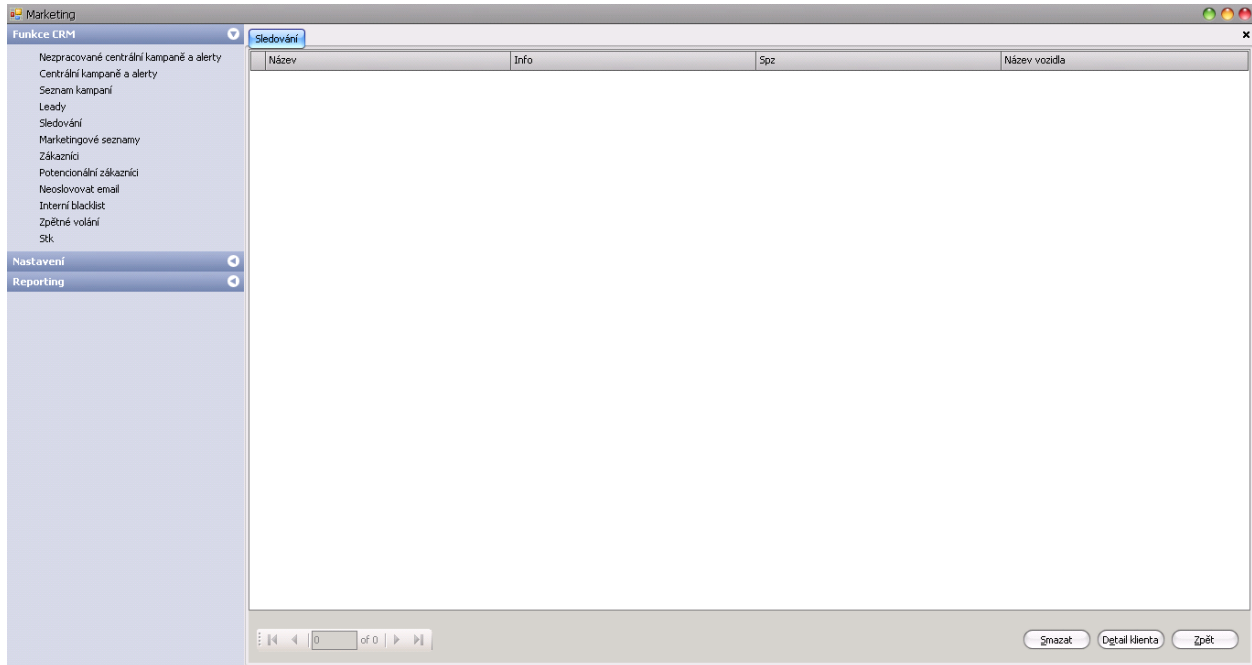
Obr. Leady

Sledování – tato karta umožňuje zobrazovat informace o sledovaných kontaktech.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA
R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015



Obr. Sledování

Zákazníka, kterého chceme sledovat, označíme ve volbě členové kampaně. K danému kontaktu můžeme napsat volitelný text, který následně uložíme a přeneseme do obrazovky „Sledovat“ zatržením volby sledovat.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Členové kampaně- Termin platnosti STK

Email	Spz	Vinikód	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis	Datum odeslání	Použit	Tel	Datum realizace	Sledovat	Info
3... nechce@nechce.cz ...	PB3 46-61	VF1L53B0512153803	<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"/>	
3... nema@mema.cz	659 28-71	VF1B5780214091736	<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"/>	
I... nema@mema.cz	956 46-62	VF1BGR0631609499	<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 checked="" type="checkbox"/>	Problematický zákazník.
tondamezera@centrum.cz	15X 10-54	VF1LBN00545324241	<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"/>	
ladslav.warvarovsky@vnl...	151 81-21	UU1HSDARNA45339011	<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"/>	
skladsh@zetech.cz	350 83-92	VF1BA0N0517017855	<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"/>	
M... info@mtstav.cz	151 77-68	VF1MBLH245602701	<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"/>	
O... balcerova@eplne.cz	2A1 87-33	VF1K21R0545770959	<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"/>	
silingerova@seznam.cz	658 71-13	VF1BR1P0H37982588	<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"/>	
O... kutikovskyy@seznam.cz ...	2A1 47-69	VF1JLCHA68Y398911	<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"/>	
detrichovnb@centrum.cz	15R 38-33	VF1MAF4CE45391193	<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"/>	
pcs@pbm.cz	7T5 38-93	VF1BZ1A0544633117	<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"/>	
danak.s@seznam.cz	956 38-33	VF1FLAH69V350717	<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"/>	
	151 80-81	VF1K21U0645501539	<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"/>	

3 of 15

Historie komunikace Oslovení K oslovení
 Email 0
 SMS 0
 Dopis 0
 Telefon 0

Vybrat SMS 2 Vybrat Email 2 Vybrat dgpis 2 Vlastníci kontaktů

Odeslat SMS Odeslat Email Štítky Oběhky

Zobrazit SMS Zobrazit email Data pro šablonu Šablona

Email PZ Smazat červené Smazat + Blacklist Smazat označené Zpět

Obr. Funkce sledování

Marketingové seznamy – tato funkcionlita umožňuje vytvářet seznamy zákazníků dle určitých parametrů (např. klienti Clio II apod.) a na tyto klienty dále vést marketingovou komunikaci. (viz. dále)

Marketing

Funkce CRM

- Nezpracované centrální kampaně a alerty
- Centrální kampaně a alerty
- Seznam kampaní
- Leady
- Sledování
- Marketingové seznamy
- Zákazníci
- Potencionální zákazníci
- Neoslovovat email
- Interní blacklist
- Zpětné volání
- STK
- Nastavení
- Reporting

Marketingové seznamy

Název seznamu	Popis	Počet členů
> Jarní akce 2012 do 5ti let		1080
jarní akce 2012 5+		572
Pokus	Pokus	0

Použitý filtr

Číslo značky je 1 uvedení do provozu je od 1.1.2007 do 31.3.2012

1 of 3

Nový Editace Členové seznamu Přidat členy Smazat Zpět

Obr. Marketingové seznamy



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Zákazníci - tato funkcionality umožňuje zobrazit kompletní databázi zákazníků spolu se spoustou užitečných informací o nich.

Název	Adresa	Město
HRDINOVÁ HANA	DUBNO 28	Příbram 1
Zetřková Zuzana	Starosedelský Hrádek 27	Breznice
NOVÁK MOJMÍR, ING	K RADOTĚMŮ 291	Praha 5
VEŠTĚLÁKOVÁ KATKA	NA ODBOJI 376	Breznice
KOCMÍD JAN	V HÁLKA 910	Beroun 1
LIBA MIROSLAV	DLOUHÁ 103	Příbram 1
MELOUN VLADIMÍR	MARIÁNSKÁ 416	Příbram 1
PECKA ROMAN	SIBIRSKÁ 1099	Mlévsko 1
VACEK PETR	ŠACHETNÍ 390	Příbram 1
VIKTORA MICHAL	VEŠÍN 248	Vešín
HAVEL LADISLAV	NÁMĚSTÍ 6	Rožmitál pod Třebínem
VOŠMIK JOSEF	LÁZ 30	Bohušín
KRESTAN NEPOUŽÍVAT MILOŠ	NÁMĚSTÍ 17.LISTOPADU 1	Beroun 1
HOŘOVSKÝ PETR	KŘEPEŇICE 81	Sedčany
HEROLD NEPOUŽÍVAT MILAN	BROOKSÁ 99	Příbram 1
KASÍK VÁCLAV	BORSKÁ 558	Breznice
JENÍČEK ROBERT	SEDLICE 68	Rožmitál pod Třebínem
JINDŘICH VÁCLAV	HVOŽDANY 127	Hvoždany
KOLÁŘ ZDENĚK	NAD KANOU 415	Příbram 1
HUCHARČIKOVÁ NEPOUŽÍVAT IVANA	DOBNO 56	Příbram 1
VÁVRA FRANTIŠEK	MODROVICE 8	Rožmitál pod Třebínem
PRODEJCI - SALON	EVROPSKÁ	Příbram 1
LEXA PAVEL	YSOKÁ PEC 197	Bohušín
CEDEJČKOVÁ VERA	DRAŽETICE 17	Příbram 1
STEJSKAL IVO	PLZENSKÁ 77	Příbram 1
MATOUŠOVÁ SYLVA	ŠKOLNÉ 245	Mlín
CERVENKA VÁCLAV	NA VYHLÍDCE 314	Příbram 1

Obr. Zákazníci

Název vozu	Stav km
CLIO III	49696

SPZ	Název	Řidič	Popis změny	Datum změny
554 32-72	LIBA MIROSLAV	...	Zařazení vozu do evidence...	23.3.2006 8:16:00

Číslo zakázky	Číslo objednávky	Název	Datum poručení	Předpokládané ukončení	Stav km	Datum uzavření
20060033	48	554 32-72LIBA MIROSL	23.03.2006 00:00	24.03.2006 00:00	2600	23.03.2006 00:00
20070860	4993	554 32-72LIBA MIROSL	13.06.2007 00:00	15.06.2007 00:00	19859	15.06.2007 00:00
20071385	5816	554 32-72LIBA MIROSL	04.10.2007 00:00	04.10.2007 00:00	23202	04.10.2007 00:00
20091968	11949	554 32-72LIBA MIROSL	10.11.2009 00:00	10.11.2009 00:00	41452	10.11.2009 00:00
20101765	14915	554 32-72LIBA MIROSL	11.10.2010 07:29	15.10.2010 07:29	49696	25.10.2010 10:42

Zásah	Popis zásahu	Požadavek klienta	Diagnostika servisu	Paušál
A		VÝMĚNA LAMBDA SONDY		<input type="checkbox"/>
A		VÝMĚNA LAMBDA SONDY		<input type="checkbox"/>

Zásah	Účast	Kategorie	Typ plátce	Čen. hlá	Sleva	Rab.sku	Slemať	PNC	ZC	Agenda	Číslo dokladu	Zákazník
A	100	Zákazník...	1	1	0,00	5	0,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Z	0	LIBA MIROSLAV

Obr. Zákazníci detail



RENAULT
Passion for life

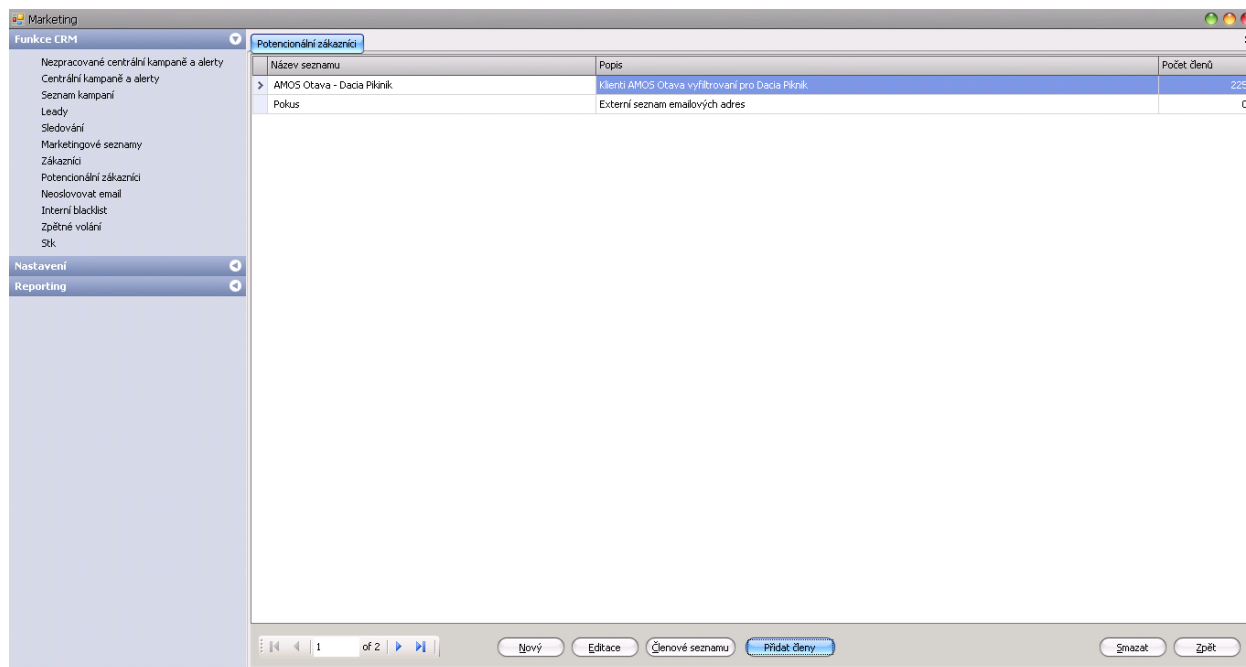
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

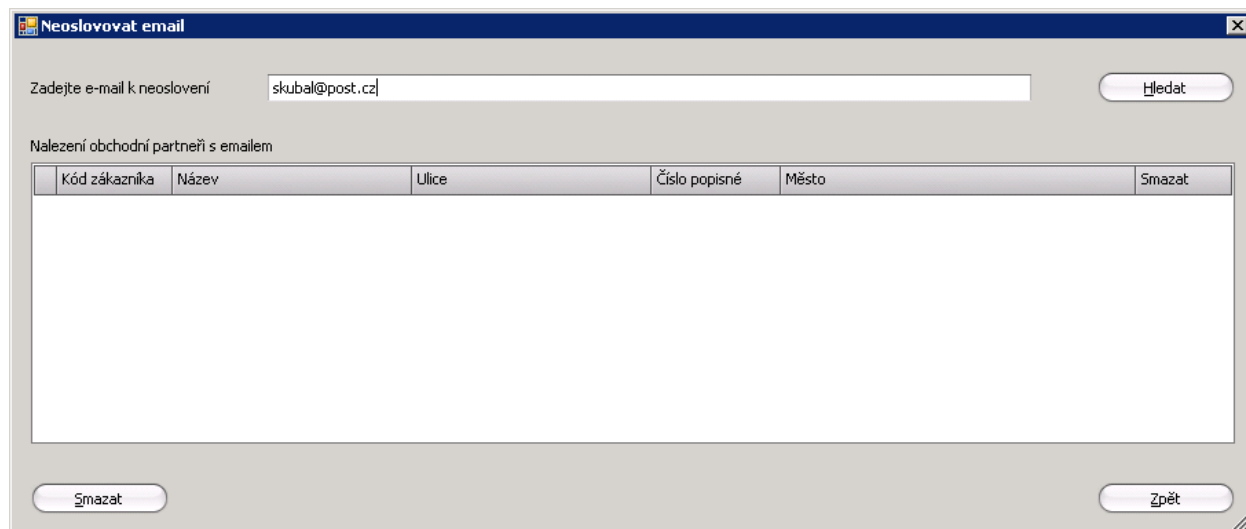
06/2015

Potencionální zákazníci – tato funkcionlita umožňuje importovat externí databázi emailových adres, na kterou je následně možno vést jak centrální (pokud je povolena), tak lokální komunikaci.



Obr. Potenciální zákazníci

Neoslovovat email – tato funkcionlita umožňuje vyhledání zákazníka na základě emailové adresy a u tohoto zákazníka následně nastavit parametr neoslovovat v rámci marketingových akcí.



Obr. Funkce neoslovovat email



RENAULT
Passion for life

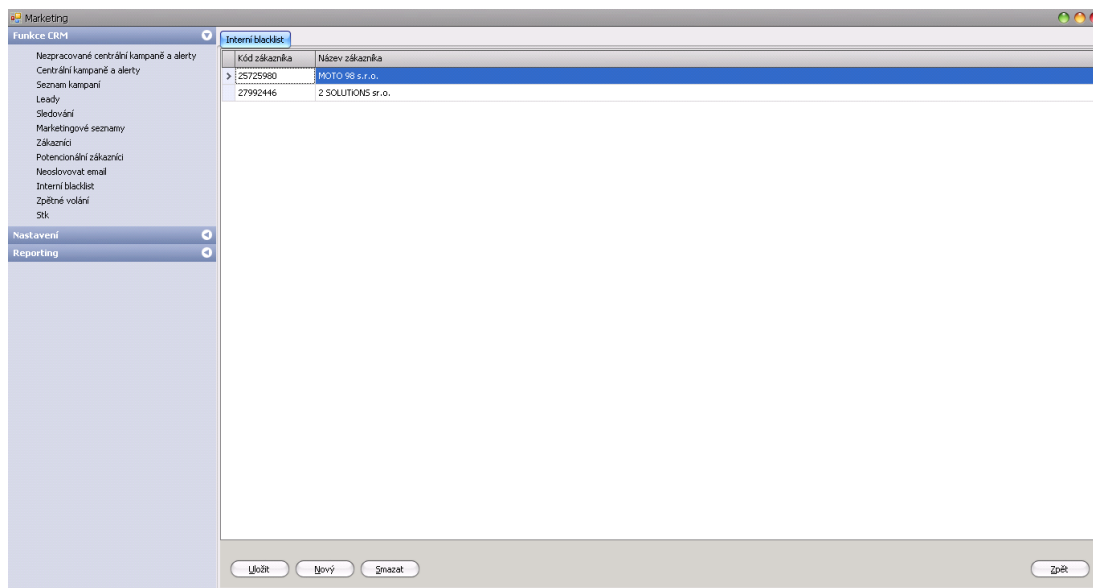
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

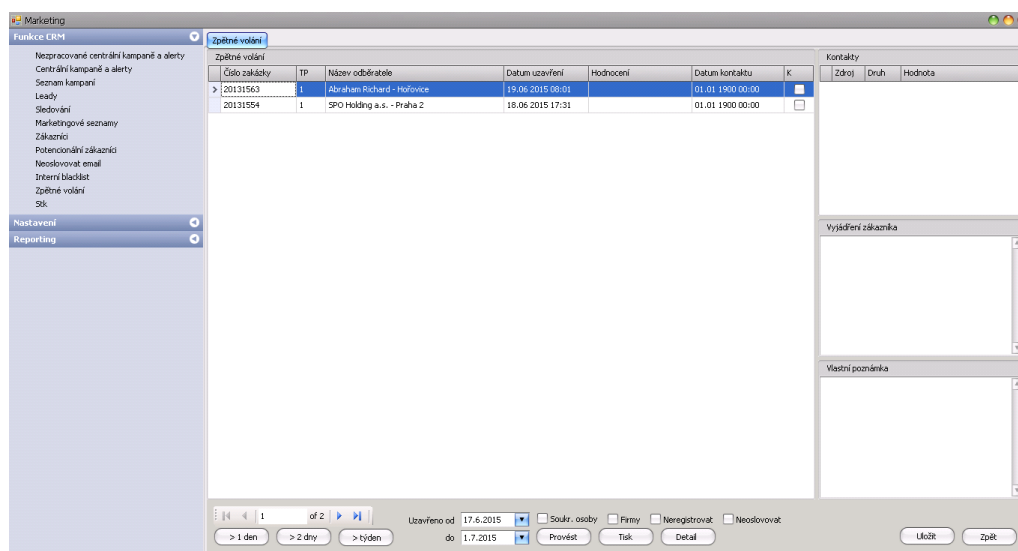
06/2015

Interní blacklist - tato funkcionální umožňuje blokovat určitý seznam emailových adres (=blacklist) na kterou nesmí být vedena marketingová komunikace.



Obr. Interní blacklist

Zpětné volání – tato funkcionální hlídá seznam lidí, kteří by měli být kontaktováni po jejich návštěvě v servisu.



Obr. Zpětné volání



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Stk – tato funkcionality umožňuje filtrovat návštěvníky servisu, kterým vyprší v nadcházející době platnost STK s možností jejich přiřazení do centrální kampaně STK.

Spz	Název vozu	Vinkód	Platnost STK	Platnost Emise	Název zákazníka	Město	Telefon	Mobil	Email
7A7 69-41	CLIO 2 BERLINE 5P	VF1BB1KEF37990682	01.08.2015	01.08.2015	HESOVÁ MARIE	Praha 9		+777775664	nema@nema.cz
858 67-05	LAGUNA II BERLINE	VF1BG080532707412	01.08.2015	01.08.2015	Dědečková Jana	Příbram 1		+ 608141972	dedeckova@fotodeker.cz
2AJ 10-28	CLIO III BERLINE 3P	VF1CR150H45317238	30.07.2015	30.07.2015	SCHINDLER CZ A.S.	Praha 5		+ 604227808	prg.info@cz.schindler.com
1S2 55-15	DUSTER TOUS CHE	UU1HSDAC4H5637938	01.08.2015	01.08.2015	BERAN PAVEL	Příbram VIII		+ 722002004	
6U9 61-33	MEGANE II BREAK	VF1KMS6C637461860	01.08.2015	01.08.2015	LUNASTEEL V.O.S.	Louny 1		+777918993	tom@zvssoft.cz
559 05-92	CLIO 2 BERLINE 4P	VF1LB030524554091	01.08.2015	01.08.2015	NOVOTNÁ ZDENKA	Bohulín		+420 723545650	nema@nema.cz
1SR 37-63	SYMBOL/THALIA BE	VF1LBN00545422963	01.08.2015	01.08.2015	Wenxiang Zhou	Dobříš 1		+420 773224822	nema@nema.cz

Obr. Funkce filtrování do kampaně STK

Práce s centrálními alety a kampaněmi

Jednou ze základních funkcí programu je začleňování alertů a kampaní, které Renault centrálně definuje. **Pouze začleněné kampaně a alety je možné dále zpracovat.** Pojem „začleněný“ by se pro lepší pochopení dal nahradit slovem akceptovaný. Aby mohla být kampaň řádně zpracována, musí tak být učiněno v průběhu její platnosti. Platnost kampaně je definována pracovníkem Renaultu.

Alert - jedná se o akci, která je definována dlouhodobě a zákazníci jsou do ni generováni postupně. Jedná se např. o Zaslání děkovného dopisu po 7 dnech od podepsání objednávky. Při začlenění alertu program automaticky generuje zákazníky dle definice alertu. Alerty jsou dlouhodobé aktivity, které nemají předem definovaný počet členů, ti se do kampaně doplňují (dogenerovávají) za pomoci programu automaticky v krátkých časových intervalech. V okamžiku, kde daný klient splnil podmínky alertu je v tomto zobrazen.

Kampaň - jedná se o jednorázovou akci. Jedná se např. o Pozvání na servisní dny nebo Oznámení nového vozu Renault. Program vygeneruje členy kampaně jednorázově při jejím začlenění. U kampaní nedochází k dogenerování nových členů v průběhu času. Jedná se jednorázové aktivity.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Postup zpracování

1) Začlenění příchozí marketingové akce (alertu nebo kampaně)

Po spuštění a přihlášení do aplikace se zobrazí úvodní karta „Nezpracované centrální alerty a kampaně“ aplikace CRM akce. Zde jsou zobrazeny všechny centrální alerty a kampaně, které definuje Renault a které nejsou doposud uživatelem začleněny. Tyto akce čekají na začlenění do aktivních kampaní. Po začlenění záznam dané marketingové akce zmizí a přesouvá se do tabulky aktivních marketingových akcí.

Uživatel se zobrazují vždy ty typy marketingových akcí (NV nebo APV) na jejich zpracování a obsluhu má nárok. Tzn. s právy NV vidí uživatel pouze NV akce, s právy APV pouze APV akce. Uživatel, který má nastaveny NV i APV práva vidí vše.

U alertů a kampaní je zobrazen název alertu či kampaně, platnost a jakým způsobem má být vedena komunikace vůči zákazníkovi (tzn. emailem, dopisem, telefonicky apod.).

Alerty a kampaně se začleňují po jedné. Po stisknutí tlačítka „Začlenit“ dojde k začlenění vždy té kampaně, na které je umístěn kurzor programu. Nedochozí k hromadnému začlenění všech alertů a kampaní najednou. Při začleňování akce dochází k automatickému vygenerování členů dle centrální definice kampaně (zadáva Renault).

Začleňování akce se provádí v levém dolním rohu. Začleňování je akce, která může trvat pár sekund nebo i několik minut. Celá akce je závislá na složitosti kampaně, počtu generovaných členů, výkonnosti serveru a velikosti dealerské databáze. V případě opravdu velkého objemu dat a nevýkonného serveru se může jedna i o 10 minut.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Nezpracované centrální kampaně a alerty

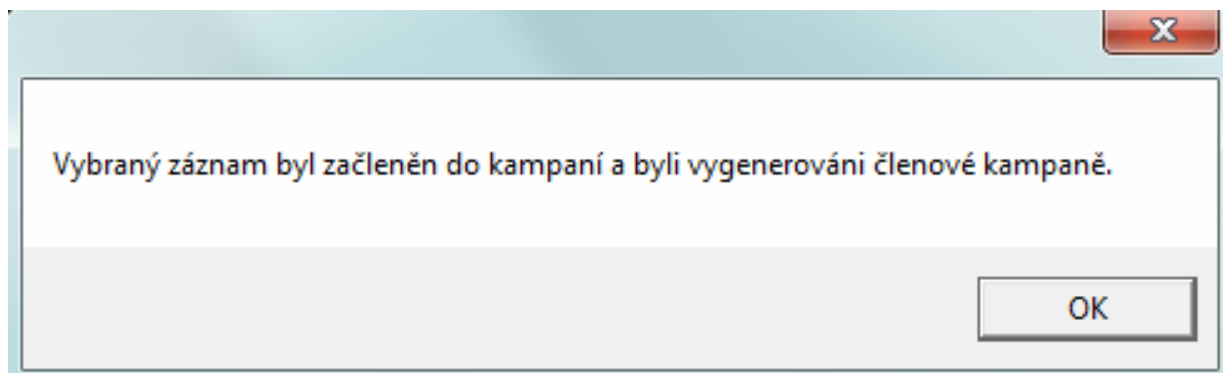
DMS CRM: Nezpracované centrální kampaně a alerty										Nezpracované CRM Alerty		1
										Nezpracované CRM Kampaně		21
										Zpracované Alerty		7
										Zpracované Kampaně		36
										Počet nových leadů		0
										Počet otevřených leadů		5

Typ	Druh	ČK	Identifikátor	Vlastník	Předmět	Popis	SMS	Email	Dopis	Tel	Datum od	Datum do	...
C	K	0		nv	Nabídka REN G+ (vozidla mla...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka REN G+ (vozidla 13-...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka DAC G+ (vozidla ml...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	Nabídka DAC G+ (vozidla 13...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.10.2012	15.12.2012	...
C	K	0		nv	CLIO IV - nabídka věrný klient	Speciální nabídka pro věrné zákazníky - ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.11.2012	31.12.2012	...
C	K	0		NW	Nový Master - novější modely	Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgo...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	14.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NW	Nový Master - starší modely	Databáze jsou vozy 2006 - 2010	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	20.5.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NW	Trafic Extra	Databáze: 2006 - 2010, Trafic osobní.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.6.2013	30.6.2013	...
C	K	0		NW	Věrnostní nabídka Scénic	Databáze vozy 2002 - 2006, Scénic a G...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Renault	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Dacia	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		APV	Letní akce 2013 Servis 5+	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		NW	Věrnostní nabídka na Dacia L...	Databáze:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5.6.2013	31.7.2013	...
C	K	0		NW	Dokker	Dokker osobní pro soukromé osoby. Cel...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NW	Dokker VAN	Dokker VAN pro firmy verze s cenou. C...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NW	Dokker pro firmy	Dokker osobní pro firmy. Celá databáze...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	K	0		NW	Dokker VAN pro firmy	Dokker VAN pro firmy se splátkou. Celá ...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	23.7.2013	31.8.2013	...
C	A	0		NW	Věrnostní nabídka RCI Finan...	Věrnostní nabídka RCI Financial Service...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.10.2013	31.12.2020	...
C	K	0		NW	Měsíc Dacia	Obecná kampaň na všechny zákazníky ...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		APV	Nabídka zimních pneumatik 2...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		APV	Nabídka zimních pneumatik 2...	Kampaň určená k oslovení zákazníků s v...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.9.2013	30.9.2013	...
C	K	0		NW	Měsíc Profesionálů	Databáze vyrobených před rokem 2012...	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.10.2013	31.10.2013	...

1 of 22 |

Obr. Začlenění kampaně

Po úspěšném začlenění se zobrazí dialog potvrzující výsledek akce.



Obr. Potvrzení začlenění kampaně

Karta nezačleněných akcí se zobrazuje vždy při spuštění aplikace. Je jí možné vždy také vyvolat z levé navigační lišty volbou „Nezačleněné centrální alerty a kampaně“



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

2) Seznam začleněných marketingových akcí (alertů a kampaní)

Po začlenění se aletry či kampaně přesouvají do seznamu začleněných a platných kampaní. Tento seznam je přístupný ze záložky „Centrální kampaně a aletry“, případně „Seznam kampaní“. Akce, která obsahuje nové členy, je vždy zobrazena kurzívou a větším písmem. Takto se zvýrazňuje každá nově začleněná akce nebo alert, do kterého byli dogenerováni noví členové.

Kampaně se zobrazují na základě přiřazených práv. Tzn. operátor, který má práva na zobrazování NV kampaní, vidí NV kampaně (analogicky APV). Uživatel, který má NV a APV práva, vidí vše.

3) Členové akce

V této volbě jsou již zobrazení vygenerovaní zákazníci, se kterými je nutno komunikovat. Kanál komunikace je již automaticky vybrán dle definice příslušné kampaně nebo alertu.

Renault při vytváření centrální akce již také definuje, jaký komunikační kanál má být se zákazníkem použit. Může si definovat jeden či více komunikačních kanálů. V případě, že Renault určí více komunikačních kanálů, definuje také, zda postačí komunikovat zákazníka pouze jedním komunikačním kanálem nebo všemi definovanými

V případě, že se má komunikovat prostřednictvím SMS zprávy a daný zákazník nemá u sebe definovaný mobil, není tímto komunikačním kanálem ve volbě Členové kampaně označen. Toto platí také u případu e-mailu.

Defaultně se zobrazují zákazníci akce, kteří ještě nejsou osloveni. V případě, že jsou již osloveni (u akcí, ve kterých je definována nutnost použití více komunikačních kanálů, musí být osloveni všemi definovanými kanály) se již nezobrazují. Oslovené zákazníky je možno je vyvolat volbou „Už oslovení“ - Email, SMS, Direct mail, podle toho jakým způsobem byli osloveni.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

S	Majitel	Ulice	Město	Mobil	Email	Spz	Vinkód	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis	Datum odeslání	Použit	Tel	Datum realizace
<input checked="" type="checkbox"/>	Zetková Zuzana ...	Staros...	Brezní...	+ 605295957		558 94-52	VF1LB2U0535744170	<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"/>	VALENTA MIROSLAV...	VIŠŇO...	Příbra...	+420 737348129...		558 95-40	VF1FD6UH635269773	<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"/>	NECHÁTALOVÁ M...	OBOŘI...	Obořiš...	+ 732914164		952 26-16	VF1LBU0540937616	<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"/>	Zahradl Jiří	Na Pla...	Příbra...	+420 606337633...	nechce@nechce.cz	858 66-66	VF1JMT4N640804417	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Zahradl Jiří	Na Pla...	Příbra...	+420 606337633...	nechce@nechce.cz	858 66-66	VF1JMT4N640804417	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Zahradl Jiří	Na Pla...	Příbra...	+420 606337633...	nechce@nechce.cz	858 66-66	VF1JMT4N640804417	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	JKL PŘÍBRAM s.r.o.	Drahlín	Obecnice	+ 602174495	jjl.pb@seznam.cz	858 61-45	VF1JLDH69Y310218	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Kudláta Michal	Rybnéč	Příbra 1	+ 605454385	kudlatamichal@seznam.cz	151 66-96	VF1BR150H45009137	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Kubičková Klára	Dobro...	Beroun	+420 775158897...	1@2.CZ	153 20-47	VF1J3EF544767493	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	PODHŮRSKÁ MARK...	NA PE...	Praha 1	+602308165	nechce@nechce.cz	9A1 16-34	VF1J03CC39582919	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	KALUZ MIROSLAV	SKALICE	Dobříš 1	+ 736673737	jkakuz@volny.cz	8A7 35-40	VF1KM5EC639300333	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	DIAMO, státní podn...	28. října	Příbra...	+420 721651201...	diano@diano.cz	858 42-03	VF1HDC1K640035515	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Zemědělský obchod...	Staros...	Brezní...	+420 602821994...	zod.starosedlskyhradek...	858 38-49	VF1L1R0H36901889	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Haltmannová Petra ...	Sidliště...	Český ...	+ 603951082		4C4 32-77	VF1KM1R0H40772312	<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"/>	Haltmannová Petra ...	Sidliště...	Český ...	+ 603951082		4C4 32-77	VF1KM1R0H40772312	<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"/>	Haltmannová Petra ...	Sidliště...	Český ...	+ 603951082		4C4 32-77	VF1KM1R0H40772312	<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"/>	AAA AUTO a. s.	Husov...	Hostovice	+420 73727856...	dealers@aaaauto.cz		VF1LBU0540685792	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Helena Biskupíková	Ludvík...	Březnice	+420 775924096...	helena.biskupicova@cen...	858 78-94	VF1JLEH69Y3430659	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Pavel Kapinus ELKO...	Pujma...	Říčany...	+420 777806826...	info@elkon-ricany.cz	756 09-53	VF1KM5EB639199248	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Jiří König - JIVA ...	L.Podě...	Ostrav...	+420 777777777...	jiva-kovo@seznam.cz		VF1J0G2H637815681	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Popelka Antonín ...	Strání ...	Uhersk...	+ 000123456			VF1BR1R0H39297511	<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"/>	Křemen Michal ...	17. list...	Mladá ...	+ 720187723		755 10-99	VF1CR1R0H38275146	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Obr. Členové kampaně

V této volbě (Členové kampaně) je možné se také podívat na “Detail klienta” a na “Historii komunikace” s tímto klientem v minulosti vedené. Detail a historie se zobrazí u toho zákazníka, na kterém stojí kurzor.

4) Komunikace

V rámci definování centrálních akcí, Renault zasílá dealerům HTML šablonu pro komunikaci emailem, doc šablonu pro komunikaci dopisem, případně text sms zprávy pro komunikaci SMS.

Oslovení Emailem - HTML šablonu je možné si před odeslání zobrazit ve volbě Zobrazit Email.



Obr. Náhled šablony emailu



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Emaily se odešlou v okamžiku zadání volby **Odeslat Email**.

Pro účely správné komunikace je možné použít volbu **Testovací email**. Po zvolení volby se zobrazí okno pro zadání libovolné emailové adresy. Email v testovacím režimu přijde ve stejném formátu, v jakém se zobrazí zákazníkům.

Oslovení SMS - volbou Zobrazit sms se zobrazí předem Renaultem definovaný text. Odeslání sms se poté provede ve volbě Odeslat SMS.

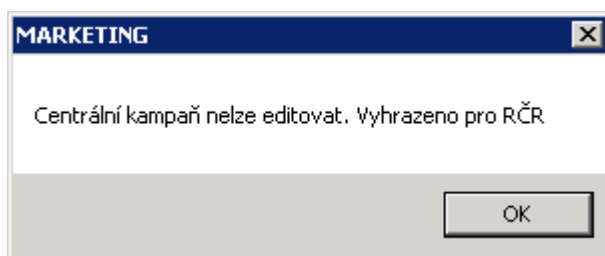
Oslovení Dopisem - při této komunikaci je nutné exportovat (uložit) šablonu ve volbě Šablona a exportovat data zákazníků ve volbě Data pro šablonu jako zdroj dat pro šablonu. Propojení zdrojových dat zákazníků a šablony se provádí následně v programu Word, kde se využije funkce Hromadná korespondence. Detailně je proces propojení popsán v samostatné kapitole tohoto dokumentu. U volby dopis je možno tisknout štítky a také přímo na obálky.

Oslovení Telefonem - oslovení se dokumentuje pouze zatržením tickboxu u dané komunikace.

Při oslovování zákazníků je defaultně zaškrtnutá volba „Součtovat za firmu“. Tato volba zajistí, že **neodejde více než jeden email na subjekt, který se vyskytuje v kampani vícekrát (=má více vozů).**

5) Editace a přidávání členů centrální akce

Centrální akce není možno editovat ani přidávat nové členy (pouze mazat viz. dále). Tyto volby jsou u centrální aplikace nepřístupné.



Obr. Nemožnost editace centrálních alertů a kampaní

6) Seznam kampaní

V této volbě (karta Seznam kampaní) je možno zobrazení kampaní. Defaultně se zobrazují pouze platné kampaně. V případě, že je nutné se podívat do kampaní po datu platnosti, zvolí se volba Všechny kampaně.

V seznamu kampaní jsou barevně označeny Centrální (C - oranžová barva) a Lokální (L - zelená barva)



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015

kampaně. Jsou seřazeny dle platnosti. Filtrování „od do“ filtruje kampaně, jejichž platnost se nachází v daném rozmezí. Např. pokud je uvedený filtr od 1.11.2012-15-12.2012, musí být platnost kampaně nastavena ve stejném rozmezí.

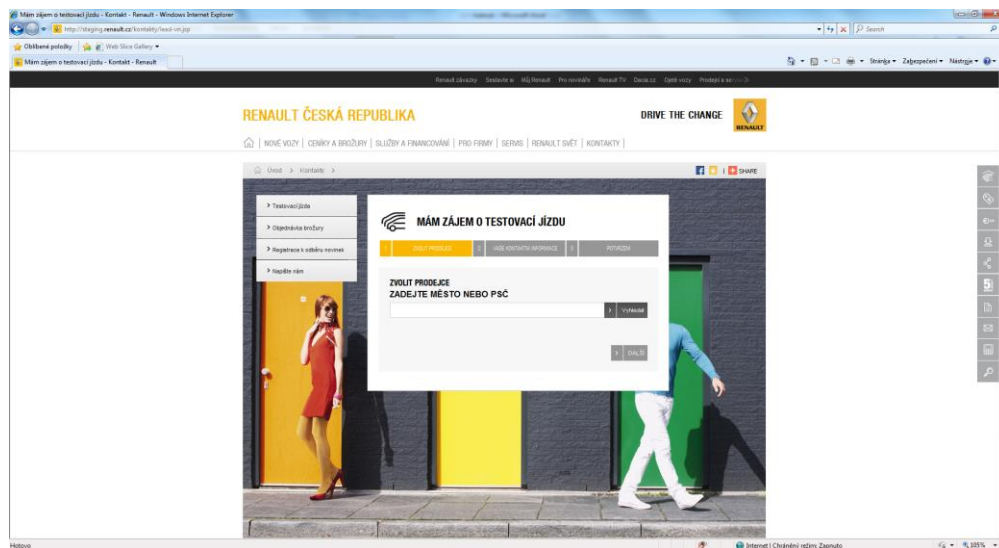
Zpracování leadů

DMS CRM poskytuje přepracovanou funkcionalitu a nástroj na zpracování leadů. Pod pojmem lead se rozumí **obchodní příležitost** pocházející z **kontaktních webových formulářů** oficiálních stránek konstruktéra, tzn. www.renault.cz, www.dacia.cz nebo ze systému R-Force zákaznické linky Renault.

Oproti předchozímu způsobu zpracování leadů, bylo kompletně změněno především:

- Architektura zpracování leadů (leady jsou nyní doručovány téměř v reálném čase za pomoci služby, která tyto leady doručuje pro jednotlivé dealery **přímo** z LMT serveru Renault)
- Vlastní zpracování leadů. Zpracování nyní probíhá v několika krocích a umožňuje uživateli s leady systematicky pracovat a svou práci s nimi si zaznamenávat, plánovat a ukládat.

Aktuálně jsou na webu konstruktéra k dispozici dva webové formuláře: **Zájem o testovací jízdu** a **Zájem o servisní prohlídku**. Počet a účel těchto formulářů se může do budoucna měnit v závislosti na potřebách konstruktéra.



Obrázek formulář: Zájem o testovací jízdu



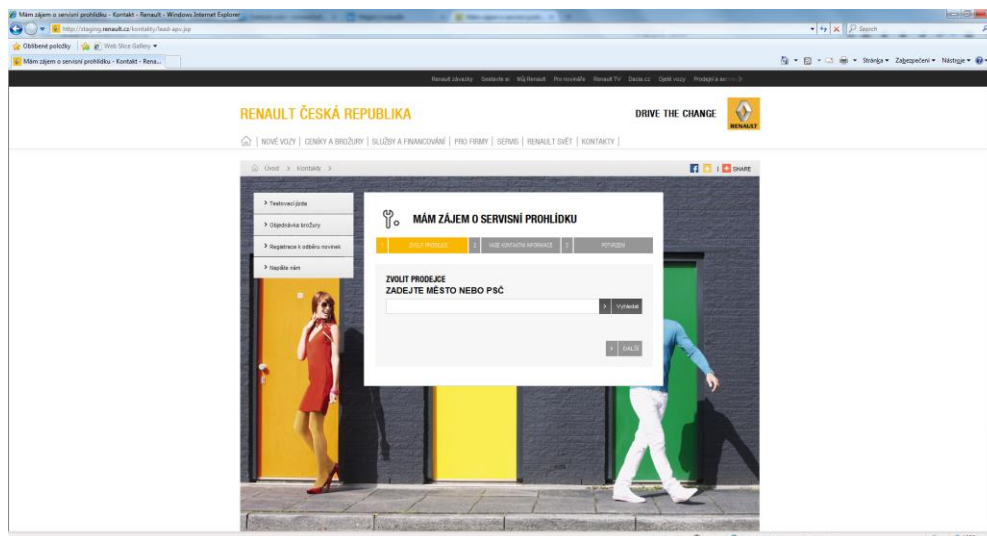
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obrázek formulář: Zájem o servisní prohlídku

Každý lead obsahuje především:

- základní informace o zákazníkovi
- jeho kontaktní informace, které uvedl při vyplňování webového formuláře
- a samozřejmě informaci o tom, o co má daný zákazník zájem (tzn. o jakou z kontaktu plynoucí obchodní příležitost, např. testovací jízdu s konkrétním modelem nebo servisní prohlídku s konkrétním klientským vozem).

Nástroj DMS CRM následně přináší několik jednoduchých dále popsaných funkcionalit, jak vlastní lead zpracovat. Vlastní zpracování je velice jednoduché a probíhá v několika krocích, které zohledňují stupeň rozpracovanosti daného leadu.

Program umožňuje definovat následující stavy leadu:

- **nový lead** – lead nově doručený do programu CRM DMS
- **otevřený lead** – konkrétním uživatelem rozpracovaný lead, např. se zaznamenanými aktivitami
- **uzavřený lead** – kompletně ukončený obchodní případ, např. po uskutečněné testovací jízdě
- **zamítnutý lead** – v případě, že lead neobsahuje kompletní kontaktní informace zákazníka nebo definici obchodní příležitosti. K tomuto by prakticky nemělo docházet z důvodu validátorů na straně webových formulářů.

Stavy leadu představují stupeň jeho rozpracovanosti. Díky různým stavům může uživatel s leadem systematicky pracovat. Při práci s leadem si může uživatel zaznamenávat veškeré **aktivity**, které s daným zákazníkem vykonal a to až do jeho vyřešení, tzn. uzavření dané obchodní příležitosti.



Program aktuálně umožňuje zpracovávat odděleně leady pro NV a APV různými osobami dle nastavení uživatelských práv. Leady může zpracovávat i jedna zodpovědná osoba. V takovém případě musí mít nastavena přístupová práva NV i APV.

Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů

Jedna implementovaných funkcionalit, je možnost zasílání **notifikačního emailu** obsahujícího informace o nově obdržených leadech. Notifikační email je zasílán na předem zadané emailové adresy a informuje uživatele o nově obdržených obchodních příležitostech, které dorazily do programu DMS CRM a získaly tak status „Nový lead“.

Emailové adresy pro zasílání notifikačního emailu je možné zadat v nastavení programu DMS CRM z levého menu „**Nastavení**“, volba „**Parametry programu**“.

Pro odesílání je používán smtp DNS Používat pro odesílání emailů centrální aplikaci

Smtpserver

Jmeno

Heslo

Email odesilatele

Port

Pracovní doba 1

Pracovní doba 2

Jméno pro oslovení nepřifázených kontaktů NV

Jméno pro oslovení kontaktů APV

Email pro lead APV

Email pro lead NV

Nastavení jména pro oslovení kontaktů APV podle provozoven

Název	Ulice	Město	...	Uživatel

Počet odeslaných emailů v jedné skupině

Interval odesílání jednotlivých skupin emailů (v milisekundách)

Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech)

Počet dnů pro generaci členů kampaňe semafor (ve dnech)

Jméno pro oslovení kontaktů APV

Obrázek: Nastavení parametrů programu



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Obrázek: Nastavení adres pro doručování notifikačního emailu

Program umožňuje nastavit zasílání notifikačních emailů zvlášť pro NV a APV. Pro obě volby je možné zadat více adres. V takovém případě se hodnoty oddělují čárkou. Notifikační email je zasílán na zadané adresy vždy v okamžiku doručení nového leadu.

Program nově umožňuje dealerům, kteří mají více provozoven zobrazovat leady pro jednotlivé provozovny zvlášť. To znamená, že daná pobočka dealera může zpracovávat pouze leady pro ni určené.

V případě, že se mají leady zobrazovat pro jednotlivé uživatele dle poboček, je nutné v Nastavení – Parametrech programu – pro tyto uživatele nastavit BIR kód provozovny v poli BIR pro leady, pro kterou se mají leady zobrazovat. Pokud zůstane pole prázdné, zobrazí se danému uživateli leady pro všechny pobočky daného dealerství. Kody BIR pro jednotlivá dealerství jsou v příloze tohoto manuálu.

Leady		Nastavení přístupů	
Číslo uživatele	Jméno uživatele	BIR pro leady	
1	Správce systému	20318069	
10	Skupina uživatelů		
11	Správce SOFTAPP		
20	Milan Dolák		

Obr. Nastavení BIR kodu provozovny

Zpracování leadu a popis prostředí

Celá funkcionální zpracování leadů nachází v programu DMS CRM v kartě leady. Lead může zpracovávat jedna zodpovědná osoba, nebo si jednotlivé leady můžou rozebrat různí pracovníci.



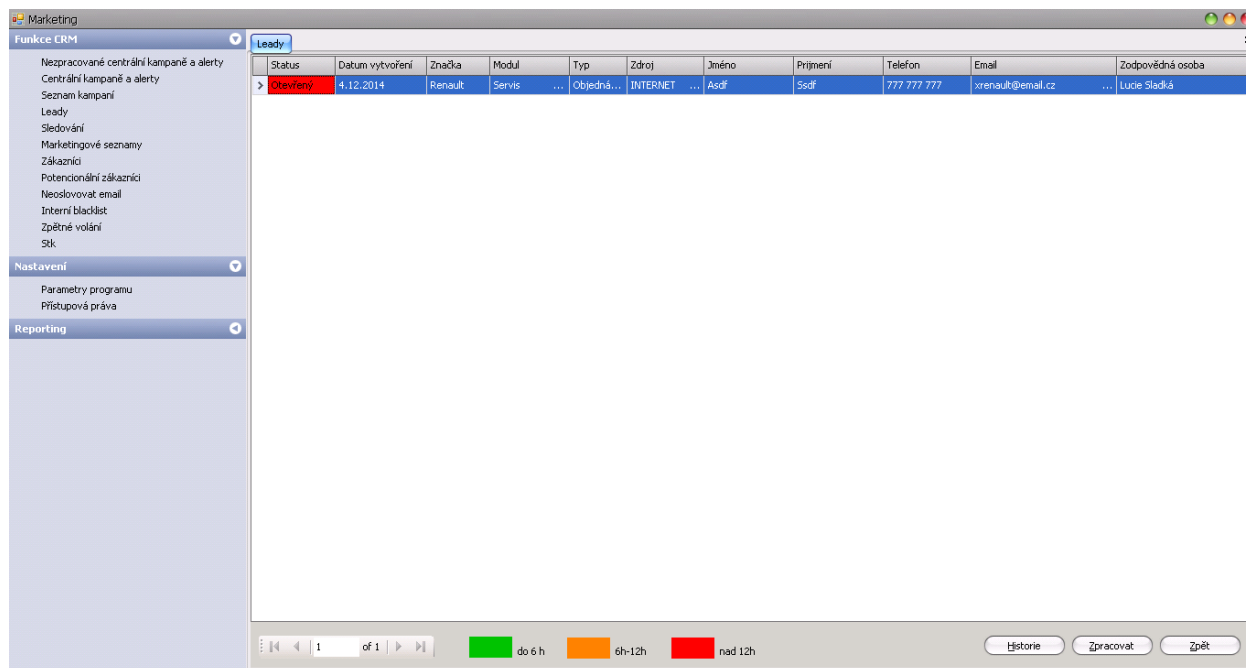
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obrázek: DMS CRM obrazovka NV

Popis záhlaví základní tabulky leadů

- **Status** – aktuální status ve, kterém se daný lead nachází (tzn. nový, otevřený, uzavřený, zamítnutý)
- **Datum vystavení** – datum kdy byl lead doručen do systému DMS CRM, tzn. datum, kdy daná obchodní příležitost vznikla
- **Značka** – značka, které se daná obchodní příležitost týká (Renault/Dacia)
- **Modul** – informace zda-li se obchodní příležitost týká NV (Nové vozidlo) nebo APV (Servis)
- **Typ** – informace o tom o jaký typ obchodní příležitosti se jedná, např. testovací jízda
- **Zdroj** – informace o zdroji obchodní příležitosti, např. internet
- **Jméno** – jméno zákazníka z obchodní příležitosti
- **Příjmení** – příjmení zákazníka z obchodní příležitosti
- **Telefon** – telefon zákazníka z obchodní příležitosti
- **Email** – email zákazníka z obchodní příležitosti
- **Zodpovědná osoba** – zodpovědná osoba za zpracování dané obchodní příležitosti, např. obchodní asistentka (jméno), v okamžiku přijetí leadu (status „Nový“) je zodpovědná osoba „nepřirazená“. Pro další práci s leadem je nutné zodpovědnou osobu vybrat.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Postup zpracování leadu

Každý lead, který dorazí do systému DMS CRM, je zobrazen ve formě nového řádku v základní tabulce leadů. Jakmile lead dorazí, zapisuje se nový záznam okamžitě do tabulky leadů a to spolu s **datem** vytvoření a získává status „**Nový**“.

Status	Datum vytvoření
Otevřený	4.12.2014
Nový	4.12.2014
Otevřený	4.12.2014
Otevřený	4.12.2014

Obrázek: Detail stavu a data vytvoření leadů

Status leadu „**Nový**“ dále znamená, že lead nebyl ještě zpracován. To v logice programu znamená především to, že leadu nebyla přiřazena zodpovědná osoba a nebyla v rámci práce s leadem vytvořena žádná aktivita, která by vedla k uzavření dané obchodní příležitosti.

Jakmile se leadem začne někdo reálně zabývat tzn. lead zpracovávat, změní se stav leadu na status „**Otevřený**“. To jak se z „Nového“ leadu stane „Otevřený“ je popsáno níže.

Pole status je vždy **barevně podbarveno**. Barevné podbarvení v podstatě znamená, jak dlouho byl lead během svého životního cyklu ve statusu „**nový**“ a **nebyla mu zaznamenána žádná aktivita**, tzn. jak dlouho trvalo než se leadem začal někdo reálně zabývat, tzn. lead otevřel a kontaktoval zákazníka.

Co znamenají jednotlivé barvy podbarvení stavu leadu:

- **Zelená** – uživatel lead otevřel a zaznamenal aktivitu **do 6 hodin** po jeho doručení a začal tím pracovat na jeho zpracování
- **Žlutá** – uživatel lead otevřel a zaznamenal první aktivitu později než **6 hodin** po obdržení, nicméně **do 12hodin** po doručení a začal tím pracovat na jeho zpracování
- **Červená** – uživatel lead neotevřel a nezaznamenal aktivitu **do 12 hodin** po obdržení

(pozn. Při vyhodnocování času se uvažuje vždy průměrná pracovní doba Po – Pá 9 – 17)

Časy zpracování vycházejí se závazku Renaultu, že bude zákazník kontaktován nejpozději **do 12 hodin** po projevení jeho zájmu prostřednictvím veškerých komunikačních kanálů.

Barevné podbarvení statusu leadu nicméně nic **neříká** o tom, zda-li se na leadu pracuje, tzn. lead se zpracovává, či nikoliv. Říká pouze to, že lead byl korektně otevřen a v předepsaném čase mu byla naplánována první aktivita. Rozpracovanost leadu je určena **vlastním stavem leadu** (nový, otevřený atd.)

Vlastní zpracování leadu – změna stavu z „Nový“ na „Otevřený“

Vlastní zpracování jednotlivých leadů začíná výběrem konkrétního řádku leadu, se kterým chceme pracovat a výběrem volby „**Zpracovat**“, která je umístěna v pravém dolním rohu obrazovky pro práci s leady.



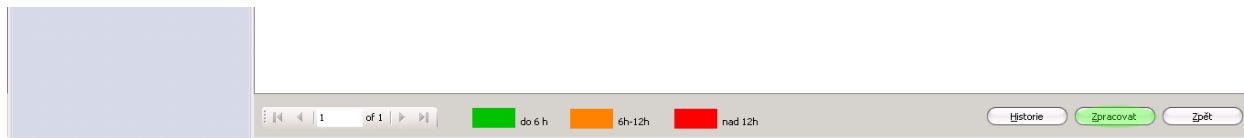
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obrázek: Zpracování leadu

Objeví se okno detailu leadu. Toto okno slouží jednak ke jistění detailů o konkrétní obchodní příležitosti a dále k vlastní práci s leadem a dokumentaci aktivit spojených se zpracováním leadu.

Kód zákazníka	--2095	Modul	NOVÉ VOZIDLO	Typ leadu	Testovací jízda					
Jméno	Jedna	Datum vytvoření	4.12.2014 13:14:35	Popis	Testovací jízda					
Příjmení	Dva	Stáří leadu		Zdroj	INTERNET					
Ulice				Značka	Renault					
Číslo popisné				Model	CAPTUR					
Město				VIN						
PSČ				Stav km	0					
Telefon	123456789									
Email	rrenault@email.cz									
Komentář zákazníka	Test Softapp									
Poznámka prodeje										
Status	2 - Otevřený									
Zodpovědná osoba	Jaroslav Čedík ...									
Aktivita										
<table border="1"><thead><tr><th>Datum a čas</th><th>Typ</th><th>Téma</th><th>Zákazník</th><th>Zodpovědná osoba</th></tr></thead><tbody></tbody></table>						Datum a čas	Typ	Téma	Zákazník	Zodpovědná osoba
Datum a čas	Typ	Téma	Zákazník	Zodpovědná osoba						

Obrázek: Okno s detailem leadu, které slouží především k dokumentaci práci s leadem

Okno s detailem leadu obsahuje:

- **Informace o zákazníkovi**, které zákazník poskytl v kontaktním formuláři (typicky jméno, příjmení, telefon, emailovou adresu, komentář zákazníka, VIN kód, případně počet najetých kilometrů vlastněného vozu)
- **Detail vlastní obchodní příležitosti (leadu)**, kvůli které nás daný zákazník kontaktuje (např. Zájem o testovací jízdu) včetně zdroje, kde byl tento lead zákazníkem pořízen (např. Internet)
- Informaci o **datu vytvoření** leadu spolu s informací o tom, zda-li byl lead uživatelem otevřen v souladu se závazkem Renaultu zabývat se zaslánými leady do 6, respektive do 12 hodin.
- **Poznámku**, do které si může uživatel psát různé postřehy o daném leadu nebo o zákazníkovi
- **Stav leadu**, tedy informaci o tom v jakém stavu se lead aktuálně nachází
- Informaci o **zodpovědné osobě**, která se aktuálně zabývá zpracováním daného leadu.
- Dále **seznam** všech **aktivit**, které uživatel při zpracování leadu s daným kontaktem provedl (např. telefonní kontakt, odeslaný email, dopis, realizovaná testovací jízda atd.)



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Jakmile na úvodní obrazovce uživatel zvolí u „Nového“ leadu možnost „Zpracovat“ a otevře se obrazovka s detailem leadu. Automaticky se u takového leadu, v okně detailu leadu, nabídne změna stavu na „Otevřený“. Nicméně aby se leadu opravdu změnil stav na „Otevřený“, je ještě třeba učinit následující:

- **Vybrat zodpovědnou osobu**, která bude lead dále zpracovávat
- Takto změněné hodnoty „Status“ a „Zodpovědná osoba“ uložit pomocí tlačítka „Uložit“.

Datum a čas	Typ	Téma	Základní	Zodpovědná osoba
-------------	-----	------	----------	------------------

Obrázek: Změna stavu leadu na „Otevřený“

Změna stavu leadu z „Nový“ na „Otevřený“ probíhá tedy v následujících třech krocích:

1. Program automaticky předvybere stav leadu na „Otevřený“ při otevření okna s detailem leadu, které se otevře po stisknutí tlačítka „Zpracovat“ na úvodní obrazovce DMS CRM.
2. Je korektně vybrána „Zodpovědná“ osoba, tzn. osoba, která bude s leadem dále pracovat
3. Nový status leadu tzn. status „Otevřený“ a vybraná „Zodpovědná osoba“ se uloží stisknutím tlačítka „Uložit“.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Datum a čas	Typ	Téma	Zákazník	Zodpovědná osoba
-------------	-----	------	----------	------------------

Obrázek: Tři kroky vedoucí ke změně stavu leadu z „Nový“ na „Otevřený“

Po stisknutí tlačítka „**Uložit**“ při změně stavu leadu z „**Nový**“ na „**Otevřený**“ program v dalším kroku přiřadí daný lead ke konkrétnímu zákazníkovi z databáze obchodních partnerů DMS a to buď k zákazníkovi „**novému**“ (častější případ, především pro leady typu testovací jízda), nebo k zákazníkovi, který se již v databázi obchodních partnerů nachází (i tato možnost může teoreticky nastat, především pro leady typ žádost o servisní prohlídku).

Pokud program najde v databázi obchodních partnerů shodu, tzn. v databázi obchodních partnerů se vyskytuje zákazník se stejnými hodnotami uvedenými v poli jméno, příjmení, telefon nebo email, nabídne program možnost přiřadit tento lead k takovému již existujícímu zákazníkovi. Uživatel má možnost vybrat již existujícího zákazníka a lead mu přiřadit, nebo i přes určité shody vytvořit zákazníka nového. Pokud program nenajde žádné shody, tato tabulka se vůbec nezobrazí.

Kód zákazníka	Jméno	Příjmení	Popis shody
--2095			Je stejná emailová adresa
--2096			Je stejná emailová adresa
--2097			Je stejná emailová adresa
--2098			Je stejná emailová adresa
--2099			Je stejná emailová adresa
--2096			Je stejné číslo mobilního telefonu
--2096			Je stejné příjmení zákazníka

Obrázek: Program našel shodu hodnot s údaji v databázi obchodních partnerů



RENAULT
Passion for life

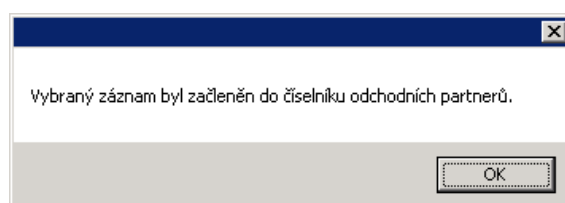
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Po výběru nového nebo stávajícího zákazníka program potvrdí začlenění do databáze. Následně se na obrazovce s detailem zpracování leadů doplní odpovídající kód zákazníka systému DMS (buď kód nového, nebo stávajícího zákazníka).



Obrázek: Potvrzení přiřazení záznamu do databáze obchodních partnerů

Poté, co je lead ve stavu „Otevřený“ je možné mu zdokumentovat aktivitu. Teprve po zdokumentování aktivity je zastaveno počítání času do první komunikace se zákazníkem.

Kód zákazníka	2100	Modul	Service	Typ leadu	Objednávka do servisu
Jméno	PF	Datum vytvoření	4.12.2014 13:15:35	Popis	Objednávka do servisu
Příjmení	Jm	Stav leadu		Zdroj	INTERNET
Ulice				Značka	Renault
Číslo popisné				Model	
Město				VZN	VF1MAF4YE5118008
PSČ				Stev km	11
Telefon	967654351				
Email	xrenauh@email.cz				
Komentář zákazníka	Test Softapp				
Poznámka prodejce	asdfsdf				
Status	2 - Otevřený				
Zodpovědná osoba	Správce systém...				

Altitva

Datum a čas	Typ	Téma	Zákazník	Zodpovědná osoba
-------------	-----	------	----------	------------------

Nová aktivita Editace aktivity Smač aktivitu Zpět

Obrázek: Přiřazení kódu zákazníka

Vlastní zpracování leadu – Aktivita

Aby mohl být lead **uzavřen**, tzn. označen za „**vyřešený**“ je nutné lead reálně **zpracovat**. Pod pojmem „**zpracovat**“ se rozumí především realizovat se zákazníkem požadovanou aktivitu (např. realizaci testovací jízdy), případně další **aktivity** (např. telefonní kontakt).

Veškeré aktivity, které jsou v průběhu zpracování obchodní příležitosti se zákazníkem realizovány, by měly být zadány v programu DMS CRM jako **aktivita** v rámci obchodní příležitosti.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

The screenshot shows the 'Detail leadu' window with the following data:

Kód zákazník	--2100	Modul	Servis	Typ leadu	Objednávka do servisu
Jméno	PF	Datum vytvoření	4.12.2014 13:15:35	Popis	Objednávka do servisu
Příjmení	Jm	Stav leadu	[Redacted]	Zdroj	INTERNET
Ulice				Značka	Renault
Číslo popisné				Model	
Město				VIN	VF1MAF4VES1110008
PSČ				Stav km	11
Telefon	907654351				
Email	rrrenault@renault.cz				
Komentář zákazník	Test Softapp				
Poznámka prodejce	asdfasdf				

Buttons: **Nová aktivita**, **Uložit**, **Spřístupnit systém...**, **Zpět**

Obrázek: Aktivita vykonané při zpracování daného leadu

Jednotlivé aktivity je možné k obchodní příležitosti přidávat po stisknutí tlačítka „**Nová aktivita**“ a následného **vyplnění** a **uložení detailu** dané aktivity.

The screenshot shows the 'Detail leadu' window with the 'Nová aktivita' button highlighted in green. The data is identical to the previous screenshot.

Obrázek: Vytvoření nové aktivity

Nová aktivita se následně pořídí v okně „**Pořízení nové aktivity**“. V tomto okně je možné vyplnit veškeré detaily ohledně realizované aktivity, odpovědné osobě, typu aktivity a dalších poznámek, které je možné si s danou aktivitou také zaznamenat.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Pořízení nové aktivity

Datum a čas: 20.1.2015

Typ kontaktu: []

Zodpovědná osoba: []

Téma: []

Komentář: []

Obsah emailu, dopisu, SMS, telefonátu: []

Uložit Zpět

Obrázek: Pořízení nové aktivity

Příklad pořízení aktivity po realizované testovací jízdě může být zaznamenán např. způsobem uvedeným na obrázku níže.

Pořízení nové aktivity

Datum a čas: 20.1.2015

Typ kontaktu: Testovací jízda

Zodpovědná osoba: Správce systému

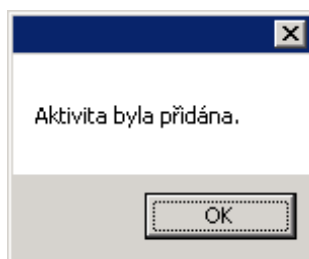
Téma: Testovací jízda Captur

Komentář: Se zákazníkem byla provedena testovací jízda s vozem Captur. Zákazník byl nadšený.

Obsah emailu, dopisu, SMS, telefonátu: []

Uložit Zpět

Obrázek: Pořízení nové aktivity „Testovací jízda“



Obrázek: Potvrzení pořízené aktivity



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Kód zákazníka	--2100	Modul	Servis	Typ leadu	Objednávka do servisu
Jméno	PF	Datum vytvoření	4.12.2014 13:15:35	Popis	Objednávka do servisu
Příjmení	Jna	Stáří leadu		Zdroj	INTERNET
Ulice				Značka	Renault
Číslo popisné				Model	
Město				VIN	VF1MAF4YES118008
PSČ				Stav km	11
Telefon	997654351				
Email	rrenault@email.cz				
Komentář zákazníka	Test Softapp				
Poznámka prodejce	asofasof				
Status	2 - Otevřený				
Zodpovědná osoba	Správce systém...				
Aktivita					
Datum a čas		Typ	Téma	Zákazník	Zodpovědná osoba
20.1.2015		Testovací jízda	Testovací jízda Captur	PF J	Správce systému

Obrázek: Zobrazení nově pořízené aktivity v okně zpracování leadu

Aktivita je možné v rámci zpracování leadu možno vytvořit **nekonečně mnoho**. V případě, že byly v minulosti s daným kontaktem realizovány nějaké jiné aktivity, budou zde také zobrazeny, aby měl uživatel přehled o všech aktivitách, které byly již s daným uživatelem realizovány.

Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu

Lead zůstává ve stavu „**Otevřený**“ dokud to uživatel bude uznávat za vhodné, respektive bude na leadu nějakým způsobem **pracovat**. Uživatel si může v rámci zpracovávání obchodní příležitosti vytvořit k této obchodní příležitosti celou řadu aktivit, než lead finálně vyhodnotí jako **úplně zpracovaný**. Na kartě s detailem leadu si může také zaznamenávat své vlastní poznámky, které mu pomáhají při zpracovávání daného leadu.

Jakmile uživatel lead plně zpracoval, tzn. s leadem není možné realizovat žádnou další **aktivitu**, např. zákazník byl kontaktován **telefonicky** a následně s ním byla dohodnuta **testovací jízda**, a jsou obě aktivity korektně zdokumentované, je možné změnit status leadu z „**Otevřený**“ na „**Uzavřený**“ a tato obchodní příležitost je dále chápána jako plně uzavřená, tzn. **vyřešená**.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

The screenshot shows the 'Detail leadu' form with the following data:

Kód zákazníka	-2100	Modul	Servis	Typ leadu	Objednávka do servisu
Jméno	PF	Datum vytvoření	4.12.2014 13:15:35	Popis	Objednávka do servisu
Příjmení	Jm	Stav leadu		Zdroj	INTERNET
Ulice				Značka	Renault
Číslo popisné				Model	
Město				VIN	VF1MAF4YES1118008
PSČ				Stav km	11
Telefon	987654321				
Email	renault@email.cz				
Komentář zákazníka	Test Softapp				
Poznámka prodejece	asdfasdf				

Status: 3 - Uzavřený
Zodpovědná osoba: Správce systému

Datum a čas	Typ	Téma	Základník	Zodpovědná osoba
20.1.2015	Testovací jízda	Testovací jízda Captur	PF J	Správce systému

Obrázek: Změna stavu leadu z „Otevřený“ na „Uzavřený“

Stav leadu, který byl změněn z „Otevřený“ na „Uzavřený“ je nutné uložit.

The screenshot shows the 'Detail leadu' form with the following data:

Kód zákazníka	-2100	Modul	Servis	Typ leadu	Objednávka do servisu
Jméno	PF	Datum vytvoření	4.12.2014 13:15:35	Popis	Objednávka do servisu
Příjmení	Jm	Stav leadu		Zdroj	INTERNET
Ulice				Značka	Renault
Číslo popisné				Model	
Město				VIN	VF1MAF4YES1118008
PSČ				Stav km	11
Telefon	987654321				
Email	renault@email.cz				
Komentář zákazníka	Test Softapp				
Poznámka prodejece	asdfasdf				

Status: 3 - Uzavřený
Zodpovědná osoba: Správce systém... Uložit

Datum a čas	Typ	Téma	Základník	Zodpovědná osoba
20.1.2015	Testovací jízda	Testovací jízda Captur	PF J	Správce systému

Obrázek: Změna stavu leadu z „Otevřený“ na „Uzavřený“, uložení

Aby bylo možné změnit stav leadu ze stavu „Otvřený“ na „Uzavřený“ musí být především splněny následující podmínky:

- Uzavíraný lead byl před uzavřením korektně „Otevřený“, tzn. má **přiřazenou a uloženu zodpovědnou osobu**
- **S kontaktem byla naplánována alespoň jedna aktivita (např. volání, nebo testovací jízda)**



RENAULT
Passion for life

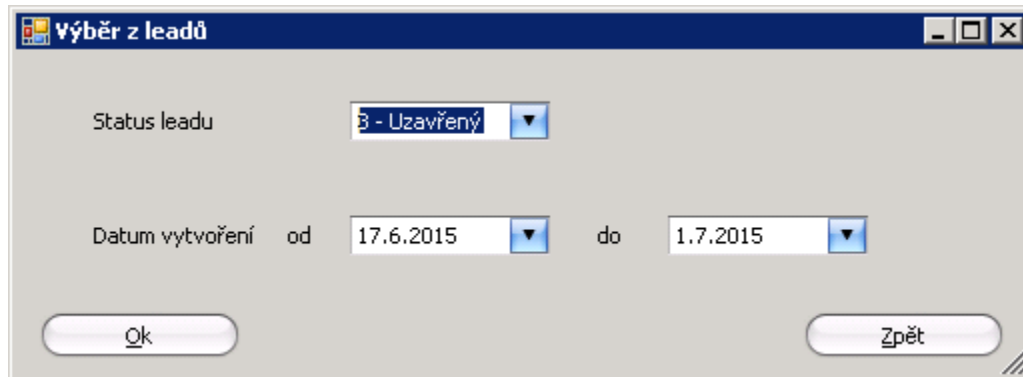
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Jakmile lead získá status „Uzavřený“ zmizí ze seznamu leadů na kartě leadů. Tato tabulka zobrazuje tedy pouze leady ve stavu „Nový“ a „Otevřený“. K uzavřeným leadům je možné se vrátit po stisknutí tlačítka historie.



Obrázek: Zobrazení historie leadů

Zamítnutí leadu

Další možností jakým je daný lead možno „vyřešit“ je jeho **zamítnutí**. Tuto volbu použijte především v případě, že detail leadu obsahuje **nekompletní** nebo **nesmyslné** informace o zákazníkovi, případně o jeho požadavcích. Těchto leadů by mělo být naprosté minimum a v podstatě zahrnuje pouze případy plynoucí z nekorektně vyplněných webových formulářů.

Lead je možné **zamítnout** na obrazovce detailu leadu a vybráním stavu „**Zamítnutý**“ a následným **uložením** tohoto stavu.

Lead je možné zamítnout pouze v případě, že:

- Byl vybrán status „**Zamítnutý**“
- Byla zvolena **zodpovědná osoba** za toto zamítnutí
- Lead byl korektně **uložen** stisknutím tlačítka „Uložit“



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA
R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015

Datum a čas	Typ	Téma	Zájemník	Zodpovědná osoba
20.1.2015	Testovací lead	Test	Softapp@Softapp	Spolvoce systému

Obrázek: Zamítnutí leadu

Marketingové seznamy

Marketingové seznamy jsou předem definované seznamy zákazníků. Z těchto seznamů je pak možné vytvářet vlastní lokální marketingové kampaně.

Marketingové seznamy se vytvářejí na kartě Marketingové seznamy.

Název seznamu	Popis	Počet členů
> Jarní akce 2012 do 5ti let		1080
Jarní akce 2012 5+		572
Pokus	Pokus	0

Obr. Marketingové seznamy

V této volbě se zobrazí okno, ve které je možno vidět seznam vytvořených marketingových seznamů a vytvářet seznamy nové.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Volbou Nový se vytváří nový marketingový seznam. Vyplní se Název a popis seznamu a zvolí Uložit. Filtr výběru zůstává prázdný. Do filtru výběru se automaticky zapisuje filtr použitý při výběru zákazníků do marketingového seznamu.

The screenshot shows a window titled "Pořízení marketingového seznamu". It has three main input areas: "Název seznamu" (a single-line text box), "Popis" (a multi-line text area), and "Filtr výběru" (a multi-line text area). At the bottom, there are two buttons: "Uložit" and "Zpět".

Obr. Vytvoření nového marketingového seznamu

Volbou Přidat členy se definují zákazníci do seznamu. Tuto volbu je možné používat opakovaně. Tzn. v případě, že již jsou vygenerováni členové seznamu a je potřeba do tohoto seznamu přidat další zákazníky.

Ve volbě Přidat členy se zvolí Filtr a poté se zobrazí filtr pro výběr dat. Zde je možné použít více filtrů najednou. Po vybrání všech filtrů (podmínky je možné kombinovat) je nutné zadat Přidat filtr, tak aby se filtr propsal do spodního okna formuláře. Pokud je nutné si vybrat další výběrovou podmínku, je možné ji opět navolit a zvolit opět Přidat filtr. Takto je možné filtry libovolně kombinovat.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Obr. Tvorba filtru

Jakmile jsou definovány všechny filtry, zvolí se **Provést filtr**.



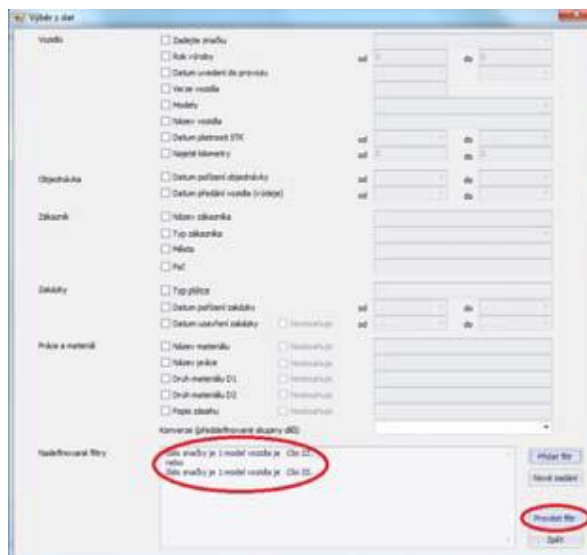
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

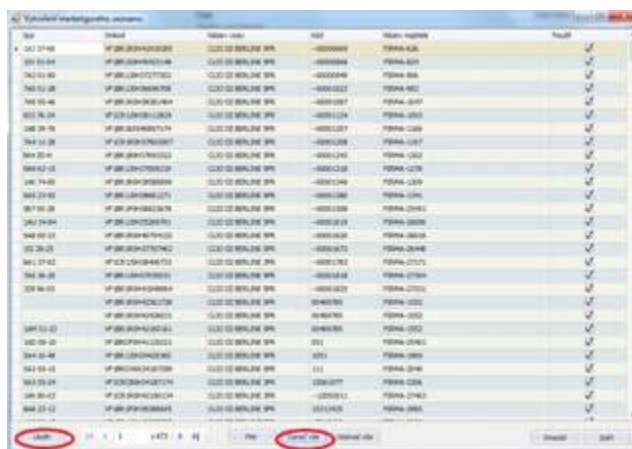
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obr. Spuštění filtru

Poté se zobrazí seznam vyfiltrovaných zákazníků. Volbou Označ vše se označí k převodu do marketingového seznamu. Poté se zvolí uložit. Zákazníci jsou tak uloženi v marketingovém seznamu.



Obr. Uložení zákazníků do marketingového seznamu

V obrazovce marketingových seznamů je také vidět okamžitě filtr, který byl použit pro daný marketingový seznam.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

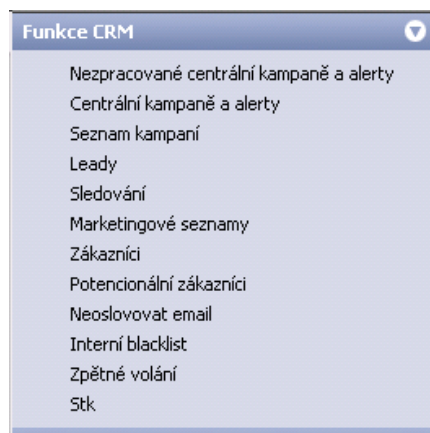
06/2015



Obr. Definovaný filtr

Tvorba lokálních kampaní

- 1) **Lokální kampaně se vytváří** ve volbě Seznam kampaní dostupné ze základního levého menu aplikace.



Obr. Levá navigace aplikace s funkcemi CRM

- 2) Ve volbě Seznam kampaní se zvolí Nový.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

ID	TK	Kód kampaně	Název kampaně	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba	Členů	Oslovených	Neoslovených	Vypadnutých
1		STK	Termín platnosti STK		23.3.2012	31.12.2016		31	0	31	0
4	C		Podělování od Renaultu	Děkovný dopis 7 dní po obje...	1.10.2012	31.12.2020		4	0	4	4
5	C		Nabídka vozu po 5 let...	Nabídka vozu po 5 le...	1.10.2012	31.12.2020		57	22	29	37
12	C		Děkovný hovor po předání v...	Děkovný hovor po předání v...	1.10.2012	31.12.2020		2	0	2	2
19	C		Nabídka příslušenství (6 měs...	Nabídka příslušenství zákazn...	1.10.2012	31.12.2020		5	0	5	5
37	C		Výroční dopis	Výroční dopis zákazníkovi 1 r...	1.10.2012	31.12.2020		5	0	5	5
46	C		Zpětné volání (3 měs...	Zpětné volání zákaz...	1.6.2013	31.12.2020		0	0	0	0
51	C		Měsíc Profesionalů	Databáze vyrobených před...	1.10.2013	1.1.2016		525	0	525	0

Obr. Nová lokální kampaň

V pořízení kampaně se pak definují následující údaje:

- **Kód kampaně** - jde o vlastní kód kampaně, pole může obsahovat znaky i číslice
- **Vlastník** - vybírá se vlastník akce - NV/APV
- **Název kampaně** - možnost vepsání vlastního názvu
- **Popis** - možnost vepsání vlastního popisu
- **Datum platnosti kampaně**
- **Konverze** - jedná se o cíl akce - možnost vybrání z předem definovaného komba - nákup NV, návštěva servisu, nákup náhradních dílů.
- **Nastavit rodiny dílů** - v případě konverze nákupu náhradních dílů - je možno nadefinovat, pro které skupiny náhradních dílů je akce připravena.
- **Mimo fleetové vozy** - tento parametr je defaultně nastaven. Při generování členů kampaně se tak automaticky vylučují fleetoví zákazníci.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA
R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015

Pořízení kampaně

Kód kampaně:

Vlastník: NV

Název kampaně: Nabídka příslušenství (6 měsíců od předání)

Popis: Nabídka příslušenství zákazníkovi 6 měsíců po předání vozidla. Způsob oslovení email nebo dopis. Pokud není zákazník osloven v rámci alertu do 21 dnů tak z alertu vypadá.

Datum platnosti: 1.10.2012 Datum ukončení: 31.12.2020

Konverze: navštěva servisu

Odpovědná osoba:

Mimo fleetové vozy

Obr. Definice lokální kampaně

Po zadání údajů se zvolí **Uložit**.

3) Přidání členů kampaně

Členové kampaně se přidávají ve volbě Přidat členy. Zde je možné vybrat členy z již pořízených marketingových seznamů volba Přidat seznam

Název seznamu	Popis	Počet členů	Vybrat
> Jarní akce 2012, do 50 let ...		1000	<input type="checkbox"/>
jarní akce 2012 5+		572	<input type="checkbox"/>
Pokus	Pokus	0	<input type="checkbox"/>

Obr. Přidání členu do lokální kampaně



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

či vybrat zcela nové zákazníky na základě vlastní výběrové podmínky. V tomto případě se volí volba Filtr.

Obr. Přidání členů do lokální kampaně

Po zadání podmínek je nutné zvolit Přidat filtr a poté zvolit novou podmínku nebo zvolit Provést filtr. V této volbě dojde ke generaci zákazníků kampaně.

4) Generování členů kampaně



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

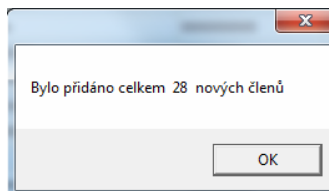
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Spz	Vinkód	Název vozu	Kód	Název zkušební	Použít
DCO 3A-CK	VF 3FDU1520502103	Renault Master	-----	FIRMA-2	✓
RAB 00-21	VF 8B6C0C11663923	Renault Laguna	50513691	FIRMA-13	✓
CBU 19-63	VF 8B0P0627048084	Renault Laguna	---	FIRMA-17	✓
TR1 85-05	VF 8B0P0C18493152	Renault Mégane	---	FIRMA-18	✓
3A7 76-46	VF 8B0001131750795	MEGANE II BERLINE SP	450711000	FIRMA-62	✓
AKO 75-40	VF 3C00F018975114	CLIO 2 BERLINE SPRTK	805615040	FIRMA-63	✓
AHL 70-77	VF 8B430209741097	RENAULT SAFRABS4005	00000	FIRMA-67	✓
6A4 02-72	VF 8C088F26894166	KANGOO BREAK	0 0 0 0000	FIRMA-68	✓
2AB 60-15	VF 13K0C436220840	SCENIC II MONOSPACE	0 0 0 0000	FIRMA-68	✓
AHT 92-55	VF 3K0C4F18387395	Renault Kangoo	0-0-0-0000	FIRMA-68	✓
2A9 04-1	VF 13K0B929031453	Renault Espace	000000000	FIRMA-27486	✓
LAU 51-79	VF 3K0W0B843594494	KANGOO II BREAK	000000000	FIRMA-27486	✓
AEE 86-68	00000000000001	Ostatní vozidla	000000000	FIRMA-71	✓
9A2 07-21	VF 3K0W0D133663770	MEGANE II BREAK	000000001	FIRMA-24931	✓
MA7 57-46	VF 8BA00518066517	Renault Mégane	000000265	FIRMA-74	✓
AGL 94-06	VF 13A180521788860	Renault Mégane	-00000003	FIRMA-75	✓
ALA 80-97	VF 1C805CF25469218	CLIO 2 BERLINE SPRTK	-00000004	FIRMA-76	✓
153 46-38	VF 8B610A26803552	Renault Clio	-00000006	FIRMA-77	✓
150 30-76	VF 3KCAPA25590501	Renault Kangoo	-00000006	FIRMA-77	✓
AVY 02-90	VF 8C088F18287923	Renault Kangoo	-00000008	FIRMA-79	✓
SME 62-52	VF 3K0HAF21221238	Renault Kangoo	-00000009	FIRMA-80	✓
FNQ 45-1	VF 13K0HDA31273351	Renault Espace	000000900	FIRMA-81	✓
PLM 64-11	VF 8LA0F015963800	Renault Mégane	-00000012	FIRMA-83	✓
2L6 85-72	VF 3FD030511004205	TWINGO BERLINE SPRTK	-00000019	FIRMA-88	✓
1A4 15-11	VF 3FD0H4526274808	Renault Master	-00000020	FIRMA-89	✓
153 68-08	VF 8B56H118573580	Renault Laguna	-00000021	FIRMA-90	✓
1A6 53-78	VF 13A04H523955804	Renault Mégane	-00000022	FIRMA-91	✓
CDX 93-07	VF 3K0V1EF125705633	Renault Kangoo	-00000023	FIRMA-92	✓

Obr. Vygenerování členové lokální kampaně

Po zvolení Uložit program nahlásí, kolik nových členů bylo přidáno do kampaně – informace se potvrdí.

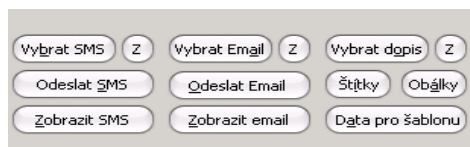


Obr. Potvrzení přidání nových členů do kampaně

5) Komunikace

Na kartě Seznam kampaní a dále pak Členové kampaně. Jedná se o stejnou obrazovku jako v centrálních kampaních. (viz. Centrální kampaně výše)

V lokálních kampaních je možnost Smazat z Členů kampaně partnery (pokud byl zadán parametr nezahrnovat fletové vozy, nezahrnou se ani partnerské vozy). Dále je také možné smazat členy bez e-mailu, tato funkce je důležitá v případě, že chcete zákazníky oslovit Emailem. Komunikační kanál se určuje volbou Vybrat SMS/Vybrat Email/Vybrat Dopis



Obr. Komunikační kanály lokální kampaně



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Oslovení Emailem - modul CRM obsahuje univerzální šablonu. Do této šablony je možno zapisovat jakýkoliv text. Do šablony se zadává Předmět, Hlavička a Tělo šablony.

Email je možno odeslat v testovacím režimu. Pro tuto možnost slouží volba Testovací e-mail. Zde se nadefinuje příslušný text a poté se může odeslat na libovolnou emailovou adresu. Tlačítkem Uložit se uloží vypsáný text jako předem definovaný text pro odeslání standardních emailů. Tento text je uložen pouze po dobu práce s danou akcí. Jakmile se s akcí přestane pracovat, text univerzální šablony se vymaže. Univerzální šablona tak zůstane prázdná pro použití v nové akci.

U e-mailu je možno přiložit přílohu k e-mailu. Jedná se tedy o libovolný dokument ve formátu pdf, xls, doc, jpg, atd.

Obr. Kompozice emailu lokální kampaně

Oslovení SMS - možnost definovat vlastního textu

Oslovení dopisem - možnost exportu dat zákazníků jako zdroje dat pro šablonu ve Wordu. U lokálních kampaní si Word šablonu definuje dealer sám.

Realizace kontaktování se provádí stejným způsobem jako u centrálních kampaní, tedy volbou Odeslat SMS, Odeslat Email, Export dat šablona, označení ticboxu u komunikace telefon.

Oslovení zákazníci se již v akci nezobrazují. Je možné je vyvolat volbou Už osloveni.



Také u lokálních kampaní je možné se podívat na historii komunikace a detail klienta.

Při oslovování zákazníků je defaultně zaškrtnutá volba „Součtovat za firmu“. Tato volba zajistí, že neodejde více než jeden email na subjekt, který se vyskytuje v kampani vícekrát (=má více vozů).

6) Smazání kampaně

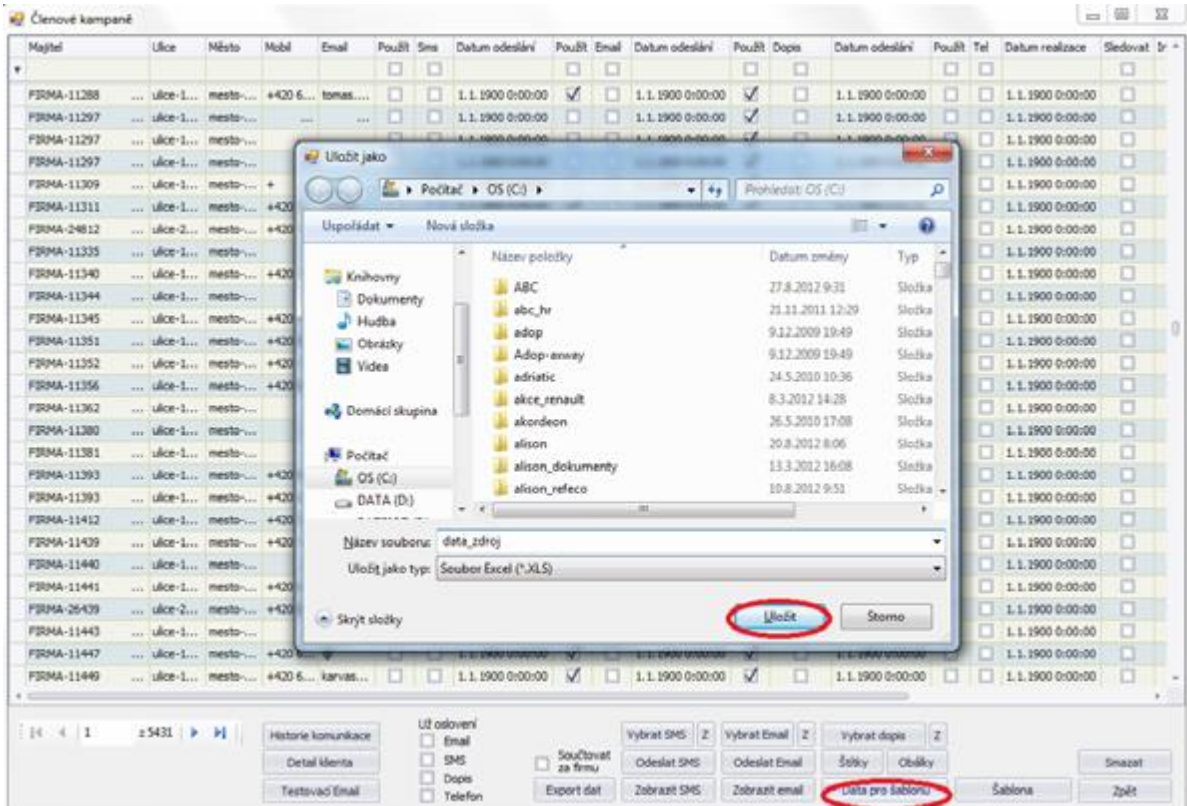
Kampaň je možné smazat pouze v případě, že kampaň neobsahuje žádné členy. Členové kampaně lze smazat v případě, že ještě není osloven.

Hromadná korespondence

Při odeslání direct mailu je nutné použít volbu hromadné korespondence v programu MS Word.

Postup:

- 1) Uložení členů akce do souboru. Provede se volbou Data pro šablonu. Název souboru je možné si zvolit libovolně.



Obr. Ukládání dat pro šablonu

- 2) Uložení šablony doc volbou Šablona. Název souboru je možné si zvolit libovolně.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obr. Ukládání šablony

- 3) Otevření šablony Doc v programu Word, zvolit volbu Korespondence/Vybrat příjemce/Použít existující seznam.



Obr. Hromadná korespondence

- 4) Vybere se soubor s uloženými členy kampaně. Poté zvolit Otevřít.

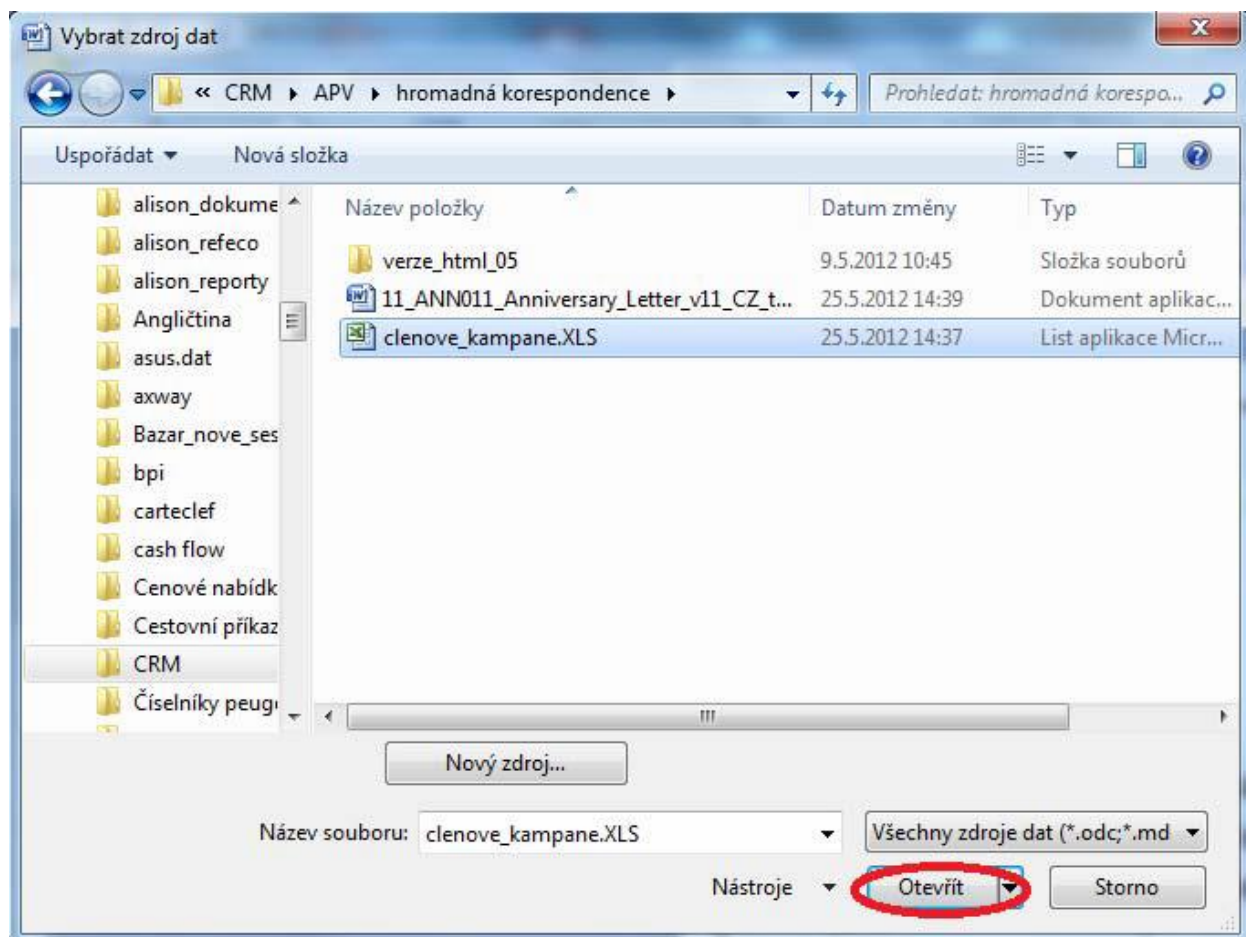


RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

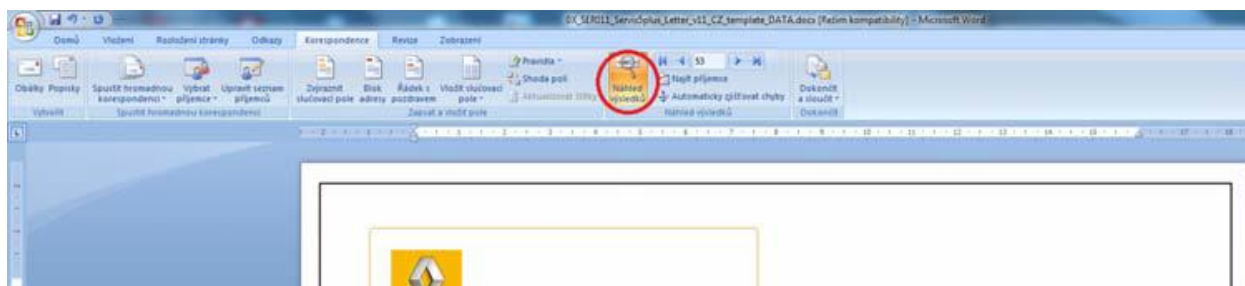
R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)
06/2015



Obr. Načtení členů kampaně

- 5) Ve Wordu zvolte ikonu Náhled výsledků. V této chvíli dojde k propojení šablony s exportovanými daty zákazníků z modulu CRM. Poté se pohybujte šipkami napravo od zmiňované ikony. Budou se Vám zobrazovat v dokumentu jména jednotlivých zákazníků.



Obr. Náhled hromadné korespondence



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Převod vlastníků kontaktu

Vlastník kontaktu je osoba, která je podepsána pod komunikací se zákazníkem.

Převod vlastníků kontaktu je funkcionality, která je přístupná z každé marketingové kampaně nebo alertu – volba vlastníci kontaktů.

The screenshot displays a web application window titled "Členové kampaně-Poděkování od Renaultu". It features a table with columns for contact details and campaign actions. Below the table is a control panel with various buttons for communication and management.

S	Majitel	Ulice	Město	Mobil	Email	Spz	Vinkód	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis	Datum odeslání	Použit	Tel	Datum realizace
<input type="checkbox"/>	Kramara s.r.o.	Čisovic...	Mníšek...	+420 774414710...	xxxxxpetr@kramara.com	25M 28-88	VF1LZB10547973423	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Čech Pavel	Komen...	Rožmit...	+420 605156432...	apolo109@seznam.cz		VF1LBN00548027951	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Rytych Juraj	Orlov	Příbram 1	+420 723614390...	rytychjuraj@seznam.cz	25M 56-09	VF1CN041546488936	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	AAA AUTO a.s.	Husov...	Hostivi...				20061368x0000000	<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"/>	

Control panel buttons: Součtovat za firmu, Export dat, Historie komunikace, Detail klienta, Testovací Email, Oslovení: Email (3), SMS (0), Dopis (4), Telefon (0); K oslovení: Vybrat SMS (Z), Vybrat Email (Z), Vybrat dopis (Z), Odeslat SMS, Odeslat Email, Štítky, Obálky, Zobrazit SMS, Zobrazit email, Data pro šablonu, Šablona; Smazat červené, Smazat + Blacklist, Smazat označené, Zpět.

Obr. Funkce převod vlastníků kontaktu

V horní části okna vlastníků kontaktů se zobrazí seznam platných akcí. U každé akce je možné zvolit detail. V spodní části se zobrazují členové akce k dané akci vybrané v horní části.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Vlastníci kontaktu

Platné CRM akce

ID	Kód kampaně	Název	Popis	Datum zahájení	Datum ukončení	Odpovědná osoba
1	STK	Termín platnosti STK ...		23.3.2012	31.12.2016	
4		Poděkování od Renaultu	Děkovný dopis 7 dní po o...	1.10.2012	31.12.2020	
5		Nabídka vozu po 5 letech	Nabídka vozu po 5 letech, ko	1.10.2012	31.12.2020	
12		Děkovný hovor po předán...	Děkovný hovor po předán...	1.10.2012	31.12.2020	
19		Nabídka nřích členství (6 m	Nabídka nřích členství záka	1.10.2012	31.12.2020	

Zobrazit členy kteří nebyli osloveni Detail

Členové kampaně

Název	Spz	Město	mobil	fax	email	Název vozu	Jméno
Popelka Antonín ...		Uherské Hradišt...	+ 000123456			CLIO III BERLIN...	21 Lubomír Kramář
Řehák Zdeněk - ...		Dobříš	+ 603267584			MEGANE III BRE...	21 Lubomír Kramář
Zdekar s.r.o.	15I 04-44	Mníšek pod Brdy	+602339580			KOLEOS TOUS C...	21 Lubomír Kramář
VACOT s.r.o.	956 69-90	Dubno	+420 +6022932...		vacot@seznam.cz	Nový Megane	21 Lubomír Kramář
MPPD s.r.o.	956 68-45	Příbram 1	+420 60352650...		stredy.balonka...	MASTER 2 CHAS...	21 Lubomír Kramář
Auředník Jan ...	850 39-85	Hudlice ...	+ 731855495			MEGANE III BER...	21 Lubomír Kramář
Bělka Václav ...	956 65-11	Břežnice ...	+606434491			SYMBOL/THALIA...	27 Jana Hopsakova
POGRR s.r.o. ...	956 57-70	Příbram 1 ...	+420 73721619...			MASTER 2 FOUR...	21 Lubomír Kramář
BUCH	956 66-60	Milín	+420 60380539...			KOLEOS TOUS C...	21 Lubomír Kramář
Ordinace praktic...	858 72-44	Rožmitál pod Tře...	+ 728542258			CLIO III BREAK	21 Lubomír Kramář
Michvocič Ladislav...	1AB 77-27	Příbram VIII ...				SYMBOL BERLIN...	0 Nepřipravený
Rambousek Miro...	15H 16-66	Dobříš	+737903654			SYMBOL/THALIA...	27 Jana Hopsakova
Český Jiří	858 71-71	Břežnice	+739940988		j.cesky@seznam...	MEGANE II BREA...	21 Lubomír Kramář

Převod v rámci celé databáze Převod pouze v rámci kampaně

Kontakty převést z vlastníka

na vlastníka

Obr. Detail funkce převod vlastníků kontaktu

Vlastníky kontaktů lze měnit ve 3 režimech:

- 1) Vlastník kontaktu se mění po jednom zákazníkovi v rámci dané akce. Převod se uskuteční pro zákazníky v rámci dané akce. Po změně vlastníků je nutné zvolit Provést.



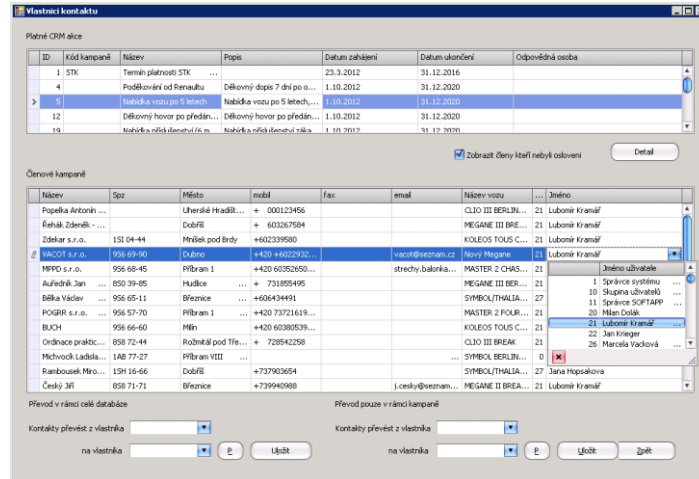
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

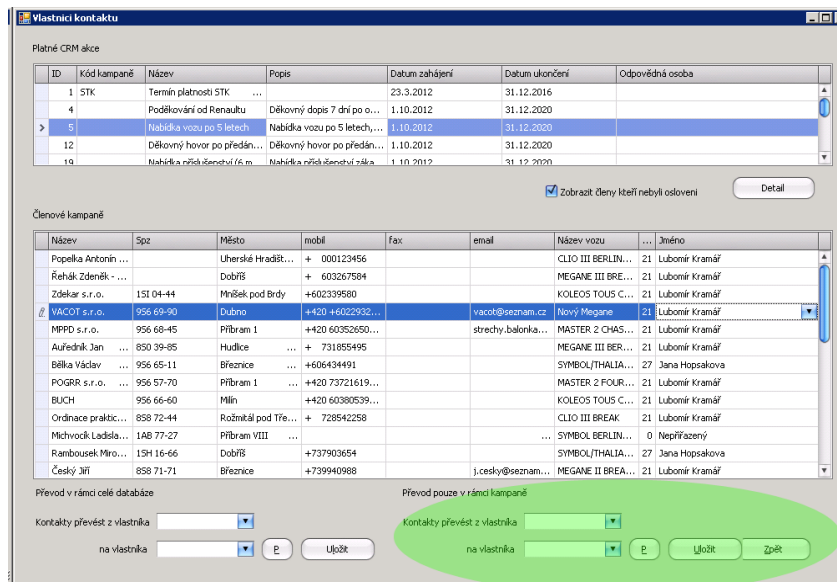
G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015



Obr. Převod vlastníků kontaktu

- 2) Vlastník kontaktu se mění pro všechny zákazníky v rámci jedné akce. Pro uskutečnění převodu je nutné zvolit Provést.



Obr. Převod vlastníků kontaktu v rámci kampaně

- 3) Vlastník kontaktu se mění pro všechny zákazníky v rámci celé databáze zákazníků. Pro uskutečnění převodu je nutné zvolit Provést.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Obr. Převod vlastníků kontaktů v rámci celé DB

Odeslání emailu potenciálním zákazníkům

Seznam potenciálních zákazníků je přístupný z levého menu volbou Potenciální zákazníci

Obr. Seznamy potenciálních zákazníků



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

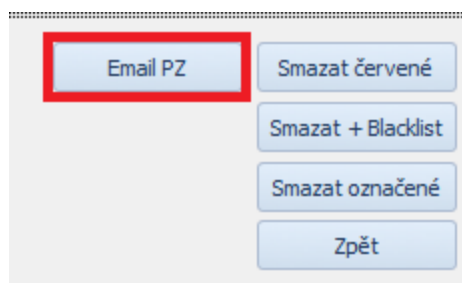
Tlačítkem Nový vytvoříte nový seznam potencionálních zákazníků. Po uložení je třeba nadefinovat do seznamu členy – zákazníky, a to volbou Přidat členy. Členové seznamu se načítají ze souboru csv (excelovský soubor uložený s příponou csv, na jednom řádku je uvedena jedna emailová adresa):

	A	B	C	D	E
1	renata.adamkova@softapp.cz				
2	gabriela.chumchalova@softapp.cz				
3	alice.simurdova@softapp.cz				
4	dadamkova@volny.cz				
5	sekyra.jarek@post.cz				
6	Radamkova@seznam.cz				
7	hotline@softapp.cz				

Obr. Struktura importního souboru

Seznamy potencionálních zákazníků v členech kampaně

Pokud je centrální kampaň nastavena i na oslovení potencionálních zákazníků (musí být povoleno Renaultem při definici kampaně) nebo se jedná o lokální kampaň, objeví se v pravém dolním rohu okna Členové kampaně tlačítko Email PZ.



Obr. Oslovení potenciálních zákazníků

Tlačítkem Načíst členy načteme příslušný soubor potenciálních zákazníků. Po vybrání seznamu se zobrazí jednotlivé emailové adresy potenciálních zákazníků. Tlačítkem Použít vybíráme, komu chceme email odeslat.

Email	Použít	Datum odeslání
alice.simurdova@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
dadamkova@volny.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
gabriela.chumchalova@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
hotline@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
radamkova@seznam.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
renata.adamkova@softapp.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	
I sekyra.jarek@post.cz	<input checked="" type="checkbox"/>	

Obr. Oslovení potenciálních zákazníků



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Email pošleme volbou **Odeslat email**.

Program kontroluje, zda v kampani nefiguruje člen kampaně s daným emailem. Po odeslání emailu na daný kontakt je informace o odeslání uložena v okně Email PZ.

Semafor

V programu CRM se nachází centrální alert SEMAFOR s APV určením (tzn., zobrazuje se uživatelům s APV právy).

Nové záznamy, tzn. nové členy akce, generuje tato verze CRM již **automaticky dle logiky popsané níže**.

Do tohoto alertu se načítají zákazníci, u kterých je pořízen záznam v semaforu a ještě nenastalo datum servisního úkonu. Doba neboli počet dnů před servisním úkonem, která slouží jako výběrová podmínka pro začlenění zákazníka do alertu, se nastavuje v parametrech programu.

Počet odeslaných emailů v jedné skupině	100
Interval odesílání jednotlivých skupin emailů (v milisekundách)	20
Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech)	90
Počet dnů pro generaci členů kampaňe semafor (ve dnech)	30

Uložit Zpět

Obr. Nastavení počtu dnů pro generaci členů do kampaně semafor

Jakmile zadá přijímací technik v servise PGCS k vozidlu záznam do semaforu nebo do programu údržby a zaklikne odeslat do CRM, objeví se poté nový záznam ve členech kampaně po automatické obnově řízené programem.

Zadání semaforu v servise PGCS + zakliknutí odeslání do CRM:

Zákazka: 21320065 Odhadovaný roční пробěh km: 5000

Popis	Odhad ceny	Odhad km	Datum	CRM	Vyřízeno	Konv - 1	Konv - 2
výměna brzdových destiček	2000	3000	15.11.2013	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Obr. Funce Semafor v servise PGCS



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Zadání programu údržba v servise PGCS + zakliknutí odeslání do CRM:

ZADÁNÍ PROGRAMU ÚDRŽBY			POTVRZENÍ ZREALIZOVANÉ OPERACE		NAPLÁNOVÁNÍ PŘÍŠTÍ OPERACE V CRM					ZADAT DO OSVĚDČENÍ O KONTROLE	
Název operace	Předepsaný interval měsíce	km	Operace provedena dne	Operace provedena při km	Operace provedena na této zakázce	Datum příští operace dle počtu km	Datum pro odeslání dle stáří	do CRM	Odeslat	Odesláno	
výměna brzdových destiček	24	3000	30.06.2012	60000	<input type="checkbox"/>	15.12.2013	30.06.2014	15.12.2013	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	0	0	...	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obr. Program údržby v servise PGCS

U zákazníků programu údržby nebo semaforu se v okně Členové kampaně zobrazuje semafor.

S	Majitel	Úlice	Město	Mobil	Email	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis	Datum odeslání	Použit	Tel	Datum realizace	Sledovat	Info
<input type="checkbox"/>	Holeček Bohumír, in...	Jiřího S...	Písk 1...	+420 603521491	renata.adankova@softa...	<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"/>
<input type="checkbox"/>	Čáslavská Marie	Jiskrov...	Havičů...	+420 777172021	renata.adankova@softa...	<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"/>
<input type="checkbox"/>	MUDr. Oldřich Šottner	Kozlov 62	Velký B...	+420 603868990	renata.adankova@softa...	<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"/>
<input type="checkbox"/>	Lachman Čermák	F.X.Sv...	Chočeb...	+420 603548841	renata.adankova@softa...	<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"/>

Obr. Zobrazení semaforu u členů kampaně Semafor

Po rozkliknutí ikony semaforu vidíme, na jakou opravu má být zákazník pozván:

Popis	Odhad ceny	Odhad km	Datum pro CRM	Odeslat	Vyřizeno
výměna brzd	2000	5000	15.12.2013	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Údržba										
Název operace	Interval měsíce	Interval km	Operace dne	při km	Tato zakázka	Datum dle km	Datum dle stáří	Datum pro CRM	Odeslat	Odesláno

Obr. Detail Semaforu

V případě údržby je vyplněno spodní okno Údržba:



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Semafor										
Popis	Odhad ceny	Odhad km	Datum pro CRM			Odeslat	Vyřízeno			
Údržba										
Název operace	Interval měsíce	Interval km	Operace dne	při km	Tato zakázka	Datum dle km	Datum dle stáří	Datum pro C...	Odeslat	Odesláno
výměna brzdových destiček	24	3000	30.6.2012	60000	<input type="checkbox"/>	15.12.2013	30.6.2014	15.12.2013	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Obr. Detail údržby

Do programu se daný záznam propíše pouze jednou. Je-li zákazník označen neoslovovat, nebude vygenerován do členů alertu semaforu.

V případě, že je zákazníkovi zatelefonováno, zaškrtně se tickbox Tel. Pokud si zákazník dané servisní úkony již vyřešil sám, zaškrtně se tickbox Vyřízeno.

Barevné rozlišení nedávno oslovených klientů

Je-li jeden klient členem více kampaní a dojde-li k jeho oslovení v jedné kampani, v druhé se poté červeně podbarví (v okně Členové kampaně bude řádek s jeho jménem červený).

S	Majitel	Ulice	Město	Mobil	Email	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis	Datum odeslání	Použit	Tel
	AW-Galvano, s.r.o.	Husovo ná...	Ledeč ...	+420 725793066	renata.adamkova@softa...	<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"/>
	Jaromír Vodňka	Na Sprave...	Havířk...	+420 603518859	renata.adamkova@softa...	<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"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Obr. Barevné zvýraznění nedávno oslovených klientů

Pro tuto kontrolu je nutné mít nastaveno v nastavení programu časové rozmezí, tj. počet dnů mezi oslovením klienta ve dnech.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

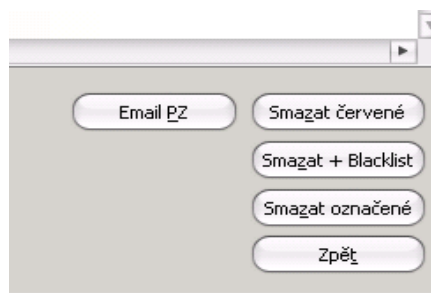
06/2015

Počet odeslaných emailů v jedné skupině	100
Interval odeslání jednotlivých skupin emailů (v milisekundách)	20
Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech)	90

Uložit Zpět

Obr. Nastavení intervalu mezi osloveními

Červené klienty, tzn. ty, kteří jsou nedávno osloveni je možné z kampaně vyloučit volbou Smazat červené z okna Členové kampaně dané kampaně nebo alertu.



Obr. Mazání nedávno oslovených členů

Interní blacklist

Do interního blacklistu je možné vkládat zákazníky, kteří neodvolali souhlas, ale přesto na něj z nějakého důvodu nechcete vést komunikaci.

Členy je možné přidávat do seznamu jednotlivě, nebo za pomoci níže popsané funkcionality.

V okně Členové kampaně je dostupná volba Smazat + Blacklist.

V případě, že bude člen kampaně označen tickboxem ve sloupci smazat a zvolí se Smazat + Blacklist, takto označený člen bude vymazán z členů akce včetně členů se stejným kódem zákazníka. Zároveň bude tento člen kampaně (respektive tento kód zákazníka) připsán na seznam interního blacklistu a nebude osloven až do případného odstranění ze zmíněného blacklistu.



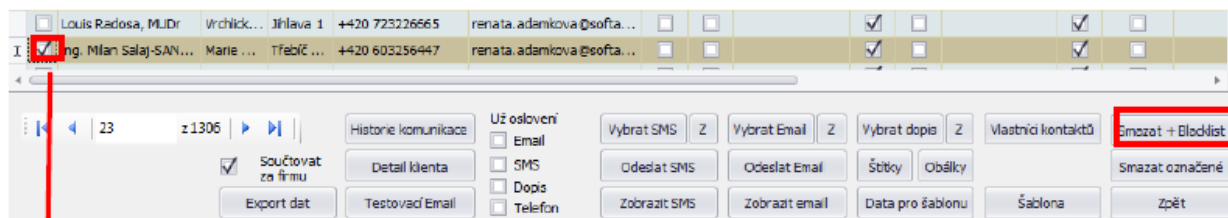
RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

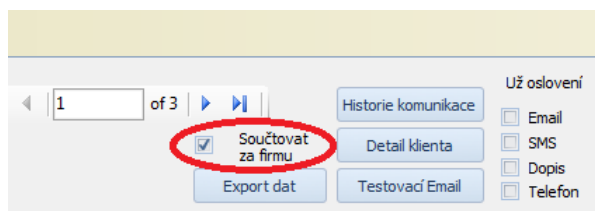


Označení pro smazání člena kampaně

Obr. Mazání členů s přidáním na blacklist

Součtovat za firmu

Součtovat za firmu, je již defaultně nastaveno, není nutné tedy zaškrtnout. Při odesílání emailů centrálním způsobem funguje součtovat za firmu stejným způsobem, jako u standardního odesílání. V případě, že existuje více stejných zákazníků v kampani, odejde pouze jeden email, ostatní se označí jako odeslané.



Obr. Funkce součtovat za firmu

Nastavení Renault SMTP serveru

V současné době je možné využít Renault SMTP server pro zasílání emailů. Je nutné ho nastavit na každém počítači, na kterém je nainstalován modul CRM.



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

Obr. Nastavení SMTP serveru Renault

Nastavení zákazníka – komunikační kanály

V servise PGCS je možno nastavit v kartě zákazníka, záložka Další údaje, že nechce být kontaktován určitým komunikačním kanálem.

Obr. Oslovování zákazníka – různé komunikační kanály

Toto nastavení se přenáší do modulu CRM a v případě, že je daný zákazník vybrán do kampaně, nedovoluje uživateli tohoto zákazníka příslušným kanálem kontaktovat.

U tohoto zákazníka se automaticky nezobrazí zatržítka pro oslovení daným komunikačním kanálem.

Majitel	Ulice	Město	Mobil	Email	Použit	Sms	Datum odeslání	Použit	Email	Datum odeslání	Použit	Dopis
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kopuleť Libor, MUDr	kpt. Jaroše	Jihlava 4	+420 6025...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Močuba Miroslav	Rašínova	Přibyslav	+420 7756...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jiří Srb	Ovesná Lh...	Světlá nad ...	+420 6024...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jiří Trnka	Mendlova Ves	Havlíčkův B...	+420 6032...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychiatrická ordinace	...	Dobrovské...	Havlíčkův B...	+420 7217...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jan Strašák	Příčná	...	Havlíčkův B...	+420 6043...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MITOP HB, s.r.o.	U smaltovny	Praha - Hol...	+420 7775...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DAJUNA s.r.o.	Nádražní	Havlíčkův B...	+420 6055...	gabriela.ch...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ladislav Ženíšek	Stínadla	...	Ledeč nad ...	+420 7775...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obr. Vyřazení zákazníka z konkrétního komunikačního kanálu



RENAULT
Passion for life

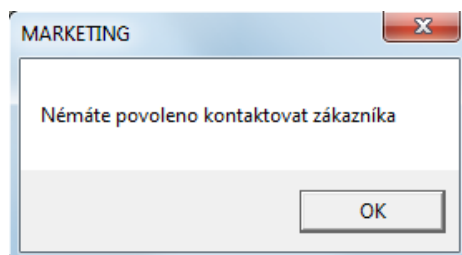
CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

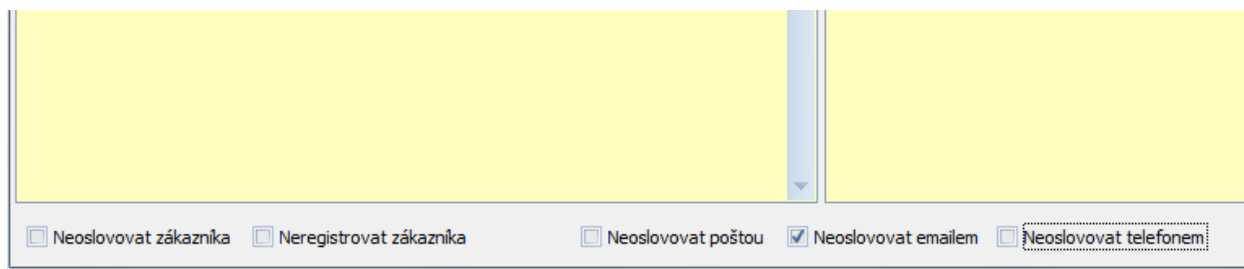
Ani v případě ručního zadání není toto nastavení možné. Při pokusu o zatržení, program upozorní uživatele, že nemáte povoleno daného zákazníka kontaktovat.



Obr. Informace o nemožnosti oslovování zvoleným komunikačním kanálem

U takového zákazníka je nutné zvolit jiný druh kontaktování.

Na nastavení o zamezení kontaktování určitým komunikačním kanálem je možno se také podívat v modulu CRM. Ve volbě Členové kampaně se zvolí Detail klienta a dále Detail zakázky. Zde je také možnost provést změnu v nastavení komunikačních kanálů. Primárně by však se toto nastavení mělo provádět v servise PGCS při přímém kontaktu se zákazníkem. V modulu CRM by tato informace měla být pouze informativní.



Obr. Volba komunikačního kanálu z programu CRM

Příloha A – BIR kódy k nastavení leadů na provozovnu

V případě, že chcete rozlišovat zpracovávání leadů po pobočkách, tzn. leady pro každou pobočku zpracovává jiná osoba, je pro tyto osoby nutné nastavit BIR pro leady pro danou pobočku v Nastavení – Parametry programu.

CZ

Velká Praha - 51	BIR kod
AUTOAVANT DRUŽSTVO	20318069
MK-Rent, spol. s r.o.	20318273
AUTO KOUT CENTRUM, spol. s r.o.	20318112



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

<i>fakturační adresa</i>	
Auto Tichý - centrum, s.r.o.	20318262
<i>fakturační adresa</i>	
AUTOCENTRUM Dojáček, spol. s r.o.	20318266
AUTO KOUTEK s.r.o.	20318032
Auto Belda, s.r.o.	20318234
AUTO INZAT s.r.o.	20318189
Auto RN, s.r.o.	20318240
VV AUTO, s.r.o.	20318058
<i>antenne VN VV AUTO, s.r.o.</i>	20318238
AUTOKŘEHLÍK s.r.o.	20318187
RENAULT RETAIL GROUP CZ, s.r.o.	20318201
AutoFREIBERG spol. s r.o.	20318204
DISPO Družstvo invalidů	20318060
PRORESTA, s.r.o.	20318271
AUTO-PILAŘ, spol. s r.o.	20318194
AUTO Pošík, a.s.	20318165
PYRAMIDA Průhonice PLUS s.r.o.	20318267
Čechy - 52	BIR kod
AUTA BOREK a.s.	20318041
<i>antenne APV/AUTA BOREK a.s.</i>	20318270
Autokrumlov CZ, s.r.o.	20318054
HS Auto Staněk s.r.o.	20318188
<i>fakturační adresa</i>	
<i>antenne VN/APV/HS Auto Staněk</i>	20318245
Jiří Souček s.r.o.	20318214
AUTO MUDRA s.r.o.	20318191
PRIMO CAR Cheb s.r.o.	20318212
AUTO HORNÁT s.r.o.	20318221



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

AUTO Kříž s.r.o.	20318272
ProCar Beneš spol. s r.o.	20318196
AUTO NEJDL s.r.o.	20318247
JELÍNEK HOLDING s.r.o.	20318198
<i>fakturační adresa</i>	
AUTOCENTRUM Hůrka s.r.o.	20318040
DYRŠMÍD s.r.o.	20318211
K N car spol. s r.o.	20318039
Autocentrum Novotný s.r.o.	20318210
Jižní Morava - 53	BIR kod
AUTOSALON KUDRNA CZ a.s.	20318173
<i>antenne VN/APV/Autosalon Kudrna</i>	20318226
Auto Centrum Jih 2000, a.s.	20318082
<i>antenne VN/APV/ Auto Centrum Jih 2000, a.s.</i>	20318225
Auto AD, s.r.o.	20318171
BORS Břeclav a.s.	20318172
OPPORTUNITY, spol. s r.o.	20318044
<i>fakturační adresa</i>	
AUTECO BS, spol. s r.o.	20318151
AUTO POKORNÝ, s.r.o.	20318208
FRANCE CAR, s.r.o.	20318168
<i>antenne VN/APV/France Car, s.r.o.</i>	20318223
BON-CAR Svitavy, s.r.o.	20318175
BOHÁČ Milan s.r.o.	20318197
Severní Morava - 54	BIR kod
Auto Kubíček s.r.o.	20318169
<i>antenne VN/APV/Kubíček</i>	20318220
BONO auto a.s.	20318079



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

<i>antenne VN APV/BONO auto a.s.</i>	20318254
CMN s.r.o.	20318061
RAMACH-AUTO s.r.o.	20318192
<i>fakturační adresa</i>	
Auto Doležal, s.r.o.	20318045
<i>antenneVN/APV/Doležal</i>	20318217
<i>antenneVN/APV/Doležal</i>	20318218
AUTOSET CENTRUM ČR plus s.r.o.	20318241
<i>antenne VN/APV/AutoSet Centrum ČR plus s.r.o.</i>	20318242
<i>antenne VN/APV/AutoSet Centrum ČR plus s.r.o.</i>	20318243
AUTOMOTOLAND CZ s.r.o.	20318203
<i>antenne VN/APV/AUTOMOTOLAND CZ s.r.o.</i>	20318228
ELITcar s.r.o.	20318206
AUTOSALON KROMEXIM spol. s r.o.	20318209
<i>antenne VN/APV/Autosalon Kromexim</i>	20318232

SK

Dealer	Bir kod
KESTLER spol. s r.o.	70335003
KESTLER Co spol. s r.o.	70335114
BPC AUTO, s. r. o.	70300021
Auto Ideal s. r. o.	70300029
antenne VN/APV/ Auto Ideal s. r. o.	70300030
IDM - CAR, spol. s r.o.	70335100
TT-CAR, s.r.o.	70335033
antenne VN/APV/ TT-CAR, s.r.o.	70300009
TT-CAR Senica, s.r.o.	70335116
MOTOR HOUSE, s.r.o.	70335027
ELA CAR s.r.o.	70300024
MAGNUM Co., s.r.o.	70300014



RENAULT
Passion for life

CRM DMS – UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA

R. HOFFMANN (richard.hoffmann@renault.cz)

G. CHUMCHALOVÁ (Gabriela.chumchalova@softapp.cz)

06/2015

antenne VN/APV/ MAGNUM Co., s.r.o.	70300028
EUROMOTOR PLUS, s.r.o.	70300023
AUTO MARKET, a.s.	70335107
LIMA car, s.r.o.	70300031
A.K.MOTOR s.r.o.	70300027
AUTONA, s.r.o.	70335041
AUTOŠTÝL, a.s.	70300033
Auto Adex, s.r.o.	70335109
Tempus – Car s.r.o.	70300003
antenne VN/APV/ Tempus – Car s.r.o.	70300025
AUTOMAPE - spol. s r. o.	70300006
AUTO-AM s.r.o.	70335115
EUROCAMP, s.r.o.	70300007
ALD MOBIL, s.r.o.	70300022
antenne VN/APV/ ALD MOBIL, s.r.o.	70300032
Winkler, s.r.o.	70335102
SWAM servis s.r.o.	70300010