

Obasah

| Cíl |
|--|
| Programové požadavky2 |
| Co je nového?2 |
| Přehled změn3 |
| Přihlášení do programu3 |
| Vzhled programu4 |
| Přístupová práva5 |
| Nastavení aplikace7 |
| Odesílání emailů ze serveru |
| Funkce CRM9 |
| Práce s centrálními aletry a kampaněmi18 |
| Postup zpracování19 |
| Zpracování leadů |
| |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26 Zpracování leadu a popis prostředí27 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26 Zpracování leadu a popis prostředí27 Popis záhlaví základní tabulky leadů28 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26Zpracování leadu a popis prostředí27Popis záhlaví základní tabulky leadů28Postup zpracování leadu29Vlastní zpracování leadu – změna stavu z "Nový" na "Otevřený"29Vlastní zpracování leadu – Aktivity33Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu36Zamítnutí leadu38 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26Zpracování leadu a popis prostředí27Popis záhlaví základní tabulky leadů28Postup zpracování leadu29Vlastní zpracování leadu – změna stavu z "Nový" na "Otevřený"29Vlastní zpracování leadu – Aktivity33Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu36Zamítnutí leadu38Marketingové seznamy39 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26Zpracování leadu a popis prostředí27Popis záhlaví základní tabulky leadů28Postup zpracování leadu29Vlastní zpracování leadu – změna stavu z "Nový" na "Otevřený"29Vlastní zpracování leadu – Aktivity33Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu36Zamítnutí leadu38Marketingové seznamy39Tvorba lokálních kampaní43 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26Zpracování leadu a popis prostředí27Popis záhlaví základní tabulky leadů28Postup zpracování leadu29Vlastní zpracování leadu – změna stavu z "Nový" na "Otevřený"29Vlastní zpracování leadu – Aktivity33Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu36Zamítnutí leadu38Marketingové seznamy39Tvorba lokálních kampaní43Hromadná korespondence49 |
| Nastavení programu spojené s funkcionalitou zpracování leadů26Zpracování leadu a popis prostředí27Popis záhlaví základní tabulky leadů28Postup zpracování leadu29Vlastní zpracování leadu – změna stavu z "Nový" na "Otevřený"29Vlastní zpracování leadu – Aktivity33Vlastní zpracování leadu – Uzavření leadu36Zamítnutí leadu38Marketingové seznamy39Tvorba lokálních kampaní43Hromadná korespondence49Převod vlastníků kontaktu52 |



| 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 oddělní 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 <u>www.softapp.cz/gch/dotNetFx40 Full x86 x64.zip</u>, 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.



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.



Obr. Přihlášení do aplikace



| Přihlášení do aplik | ace | | | | |
|---------------------|------------|---|---------|--------------|----|
| | | | | | 8 |
| Uživatel | SA | | М | arketing CRM | - |
| Heslo | | | | 1.578 | |
| Rozšířené | | | Přihláš | ení Zp | ĕt |
| Nastavení připoj | ení | | | | |
| Server | server | | Jazyk 🕨 | Czech 🔻 | |
| Databáze | databaze | | 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 | | | | | | | | | | | | | | 00 |
|--|-----------|---------|------------------|------------------------|-------------|---|---|-----|---------|----------|----------|------------|--|--------------------------------------|
| Funkce ERM 📀 | Nezpracov | rané ce | ntrální kan | npaně a alerty | | | | | | | | | | × |
| Nespracované centrální kampaně a alerty Centrální kampaně a alerty Sezam kampaní Leady Sledování Marketingové seznamy | | | REN Passion 1 | AULT for life | DMS CRM: Ne | zpracované centrální kampaně a | alerty | | | | | | Nezpracované CRM Aler Nezpracované CRM Kam Zpracované Alerty Zpracované Kampaně Počet nových leadů Počet otevřených leadů | ty 1 paně 21 7 36 0 5 |
| Zókaznici Dotancioniki zákaznici | Тур | Druh | ò | d Identifikátor | Vlastnik | Předmět | Popis | SMS | Email | Dopis | Tel | Datum od | Datum do | |
| Neodovovat email | 8 | _ | | | | | | | | | | | | |
| Interní blacklist | > C | K | | 0 | nv | Nabidka REN G+ (vozidla mladši 12M) | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renault mladším | | 2 | 1 | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Zpětné volání | C | к | | 0 | nv | Nabídka REN G+ (vozidla 13-24M) | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vouidlem Renault ve stáří | | 2 | 1 | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| 93k | c | к | | 0 | nv | Nabidka DAC G+ (vozidla mladši 12M) | Kampañ určená k oslovení zákazníků s vozidem Dacia mladšim 1 | | | - | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Nastavení 📀 | c | κ | | 0 | nv | Nabidka DAC G+ (vozidla 13-36M) | Kampaň určená k oslovení zákazněů s vozidem Dacia ve stáří 1 | | 2 | - | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Reporting O | c | К | | 0 | nv | CLIO IV - nabídka věrný klient | Speciální nabídka pro věrné zákazníky - zvýhodněné podmínky p | | | v | | 2.11.2012 | 31.12.2012 | |
| | c | ĸ | | 0 | NV | Nový Master - novější modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgon, Valnik, Piošina, Podv | | 2 | | 1 | 14.5.2013 | 30.6.2013 | |
| | c | К | | 0 | NV | Nový Master - starší modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 | | | | - | 20.5.2013 | 30.6.2013 | |
| | C | К | | 0 | NV | Trafic Extra | Databáze: 2006 - 2010. Trafic osobní. | | | - | S | 3.6.2013 | 30.6.2013 | |
| | c | К | | 0 | NV | Věrnostní nabídka Scénic | Databáze vozy 2002 - 2006. Scénic a Grand Scénic II. Podvozk | | 2 | - | V | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | c | К | | 0 | APV | Letní akce 2013 Renault | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renault mladším | | 2 | - | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | c | ĸ | | 0 | APV | Letní akce 2013 Dacia | Kampaří určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyloučen | | 2 | - | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | c | К | | 0 | APV | Letni akce 2013 Servis 5+ | Kampañ určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renault starším | | 2 | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | c | к | | 0 | NV | Věrnostní nabídka na Dacia Logan a Sandero | Databáze: | | 2 | | - | 5.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | C | ĸ | | 0 | NV | Dokker | Dokker osobní pro soukromé osoby. Celá databáze Dacia. Oslov | | 2 | | S | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | c | ĸ | | 0 | NV | Dokker VAN | Dokker VAN pro firmy verze s cenou. Celá databáze Dacia. Oslo | | 2 | | | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | C | К | | 0 | NV | Dokker pro firmy | Dokker osobní pro firmy. Celá databáze Dacia. Oslovení e-male | | | | V | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | C | К | | 0 | NV | Dokker VAN pro Firmy | Dokker VAN pro firmy se splátkou. Celá databáze Dacia. Oslove | | 2 | | S | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | c | A | | 0 | NV | Věrnostní nabídka RCI Financial Services Rena | Věrnostní nabídka RCI Financial Services končicí dlouhé smlouvy | | 2 | | | 23.10.2013 | 31.12.2020 | |
| | c | ĸ | | 0 | NV | Měsíc Dacia | Obecná kampaň na všechny zákazníky Dacia. | - | 2 | - | 1 | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | c | ĸ | | 0 | APV | Nabidka zimnich pneumatik 2013 Dacia | Kampaří určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyloučen | | 2 | | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | C | ĸ | | 0 | APV | Nabidka zimnich pneumatik 2013 Servis 5+ | Kampañ určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renault starším | | 2 | | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | c | к | | 0 | NV | Měsíc Profesionálů | Databáze vyrobených před rokem 2012. Nabidka pro firemní kl | | 2 | - | - | 1.10.2013 | 31.10.2013 | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | i M | < 1 | d | 722 > > | Alerty | Kampanë | | | | | | | Zadenit | Zpět |

Obr. Obrázek základní okno aplikace

Aplikace je nově rozdělena do třech základních částí:



- 1) Levá navigační lišta v této liště jsou umístěny odkazy na veškeré funkce aplikace, přístup k nastavení aplikace a základní reporting
- Karty otevřených funkcionality 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

| e Marketing | | | | | ~ | , | | | | | | | | | 00 |
|---|-----------------|---------|------------|---------------|-------------|---|---|-----|-------|-------|-----|------------|--------------------------------------|--------------|----|
| Funkce CRM 📀 | Nezoracov | ané cen | u Kal | NDTV | OTEV/R | | | | | | | | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | | | 177 | | OILVIN | | CIONALII | | | | | | Neznracované C | Malerty | 1 |
| Centrální kampaně a alerty | | Δ | | _ | | | | | | | | | Nezpracované CF | MKampané | 21 |
| Seznam kampani | | Δ. | DEN | | | | | | | | | | Zpracované Aler | y . | 7 |
| Leady | | | Passion fo | x life | | | | | | | | | Zpracované Kam | panë | 36 |
| Sledování | | - · | | | DMS CRM: Ne | zpracované centrální kampaně a | alerty | | | | | | Počet nových lea Počet stouřenící | d0 JosefA | 6 |
| Zákazníci | | | | | | | | | | | | | Pocec ocevienyo | ricauu | |
| Potencionální zákazníci | Тур | Druh | ČK. | Identifikátor | Vlastnik | Předmět | Popis | SMS | Email | Dopis | Tel | Datum od | Datum do | | |
| Neoslovovat email | 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| Interni blacklist | > C | | | | | | | | | | | | | | |
| Zpětné volání | C | K | | 0 | nv | Nabidka REN G+ (vozidla 13-24M) | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vouidlem Renault ve stáří | | | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | | |
| 90k | C | K | | 0 | nv | Nabidika DAC G+ (vozidla mladši 12M) | Kampañ určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia mladším 1 | | | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | | |
| Nastavení O | С | K | | 0 | nv | Nabidka DAC G+ (vozidla 13-36M) | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia ve stáří 1 | | | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | | |
| Reporting | C | K | | 0 | nv | CLIO IV - nabídka věrný klenit | Speciální nabídka pro věrné zákazníky - zvýhodněné podmínky p | | | | | 2.11.2012 | 31.12.2012 | | |
| | C | ĸ | | 0 | NV | Nový Master - novější modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgon, Valnik, Plošina, Podv | | | | | 14.5.2013 | 30.6.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Nový Master - starší modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 | | | | | 20.5.2013 | 30.6.2013 | - | |
| | C | K | | 0 | NV | Trafic Extra | Databáze: 2006 - 2010. Trafic osobní. | | | | | 3.6.2013 | 30.6.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Věrnostní nabidka Scénic | Databáze vozy 2002 - 2006. Scénic a Grand Scénic II. Podvozk | | | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | | |
| | C | K | | 0 | APV | Letni akce 2013 Renault | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renauk mladším | | | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | | |
| | C | K | | 0 | APV | Letní akce 2013 Dacia | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyloučen | | | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | - | |
| | C | ĸ | | 0 | APV | Letní akce 2013 Servis 5+ | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renauk starším | | | 2 | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | | |
| | C | ĸ | | 0 | NV | Věrnostní nabídka na Dacia Logan a Sandero | Databáze: | | | | 2 | 5.6.2013 | 31.7.2013 | - | |
| | C | ĸ | | 0 | NV | Dokker | Dokker osobní pro soukromé osoby. Celá databáze Dacia. Oslov | | 2 | | 2 | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Dokker VAN | Dokker VAN pro firmy verze s cenou. Celá databáze Dacia. Oslo | | | | | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Dokker pro firmy | Dokker osobní pro firmy. Celá databáze Dacia. Oslovení e-male | | 2 | | 2 | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Dokker VAN pro firmy | Dokker VAN pro firmy se splátkou. Celá databáze Dacia. Oslove | | | | | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| | C | A | | 0 | NV | Vérnostní nabidka RCI Financial Services Rena | Věrnostní nabídka RCI Financial Services končicí dlouhé smlouvy | | | | | 23.10.2013 | 31.12.2020 | | |
| | C | ĸ | | 0 | NV | Měsíc Dacia | Obecná kampaň na všechny zákazniky Dacia. | | | 2 | 2 | 1.9.2013 | 30.9.2013 | | |
| | C | K | | 0 | APV | Nabídka zimních pneumatik 2013 Dacia | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Dacia, vyloučen | | | 2 | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | | |
| | C | K | | 0 | APV | Nabidka zimnich pneumatik 2013 Servis 5+ | Kampaň určená k oslovení zákazníků s vozidlem Renault starším | | | | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | | |
| | C | K | | 0 | NV | Měsíc Profesionálů | Databáze vyrobených před rokem 2012. Nabídka pro firemní kl | | | | | 1.10.2013 | 31.10.2013 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| levá Navigační Lišta | PRACOVNÍ PLOCHA | | | | | | | | | | | | | | |
| | 110-0 | (] 1 | of 2 | 22 • • • | Alerty | Kampanë | | | | | | | 2a3 | nit 2 | pR |

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



| I 🔍 | Nactaused sufetund | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|---------------|--------------|------------|----------------|--------------------|---------------------|
| pracované centrální kampaně a alerty | Čislo uživatele | A Jméno uživatele | BIR pro leady | Pilistup APV | Pfistup IV | Pode vlastníka | Začleňovat kampaně | Pfistup do aplikare |
| ntrální kampaně a alerty | | 1 Sectore cotting | 20318069 | V | 1 | | 1 | 2 |
| znam kampaní | | 10 Skrina užvatelu | 20010005 | 2 | | | - | |
| ady | | 11 Strayce SOFTAPP | | S | | | S 1 | N |
| edovani eduatinovná semamu | | 20 Mian Dolák | | | | | | |
| ikaznici | | 21 Lubomír Kramář | | N | | | | |
| otencionální zákazníci | | 22 Jap Krieger | | | | | | 0 |
| leoslovovat email | | 26 Marcela Vacková | | | | | | |
| nterní blacklist | | 27 Jana Hopsakova | | | | | | |
| Zpětné volání | | 29 Zdeněk Šefrna | | | | | | |
| 20. | | 32 Lukaš Vortiš | | | | | | |
| taveni 🔍 | | 34 Minoslav Řepa | | N | | | R. | |
| Parametry programu | | 35 Vita Dušek | | | 8 | | E E | 1 |
| řístupová práva | | 36 Nichaela Rýdelová | | | 8 | | | 8 |
| ting O | | 37 Josef Dřevo | | | 8 | | 8 | |
| | | 40 Tereza | | | | | | |
| | | 41 Klima Petr | | | 0 | 0 | 0 | |
| | | 42 Bc.Cimburková Šárka | | | | | | |
| | | 43 Kozmin Jan | | | | | | |
| | | 44 Paul | | | | | | |
| | | 45 Petr Kocán | | | | | | |
| | | 46 Martin Říha | | | | | | |
| | | 47 Pēčka Jan | | | | | | |
| | | 48 Brychta Tomáš | | | | | | |
| | | 49 Falada Petr | | | | | | |
| | | 51 Tomáš Volf | | | | | | |
| | | 52 Michal Čedík | | | | | | |
| | | 53 Berka Tomáš | | 2 | | | 2 | S |
| | | 54 Jan Nosek | | | | | | |
| | | 55 Luboš Humi | | | | | | |
| | | 56 Eva Březinová | | 2 | 2 | | 2 | 2 |
| | | 58 Roman Protiva | | | | | | |
| | | 59 Jiří Sedláček | | | | | | |
| | | 60 _EDRCHOK | | | | | | |
| | | 61 Marek Doubek | | | | | | |
| | | 62 Řepa - sklad | | | 2 | | | 2 |
| | | 63 Jarolimek František | | | | | | |
| | | 64 Jan Vrzal | | | | | | |
| | | 65 Koudelka Petr | | | | | | |
| | | 66 Jiří Staněk | | | | | | |
| | | 67 Martin Dufek | | | | | | |
| | | 68 Daniel Slavik | | | | | | |
| | | 69 Lucie Sładká | | | | | | |
| | | 70 Jaroslav Čedik | | | | | | |

Obr. Přidělování přístupových práv

Pro každého uživatele zavedeného v DMS je možné nastavit následující:

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

Začleňovat kampaně – pouze ti uživatelé, kteří mají zaškrtnutou toto 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, aletry a leady určenými pro nové vozy

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

BIR pro leady – pro dealery s více provozovnami. 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.



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 nepřiřazených kontaktů NV, emaily pro notifikaci příchozích alertů, pracovní doba dealerství a několik dalších nastavení.

| | smtp DNS 🗹 | Použi | ívat pro odesilání email | ů centrální aplikaci | |
|--|---|--|--------------------------|--------------------------------|---|
| Smtpserver | 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.c | z | | | |
| Jméno pro oslovení nepi | řířazených kontaktů NV | | Eva Březinová | | • |
| Jméno pro oslovení kont | taktů APV | | Jaroslav Čedík | | • |
| Email pro lead APV | | | | | |
| Email pro lead NV | | | | | |
| · | | | | | |
| | | | | | |
| Nastavení jména pro os | lovení kontaktů APV podle | provozoven | | | |
| Nastavení jména pro os | lovení kontaktů APV podle Ulice | provozoven Město | Uživ | vatel | |
| Nastavení jména pro os | lovení kontaktů APV podle Ulice ů v jedné skupině | provozoven Město | Uživ | vatel 5 | |
| Nastavení jména pro os Název Počet odeslaných emalíč Interval odeslání jednot | lovení kontaktů APV podle Ulice ů v jedné skupině | provozoven Město sekundách) | Uživ | vatel 5 5000 | |
| Nastavení jména pro os Název Počet odeslaných emaik Interval odesilání jednot Časové rozmezí mezi os | lovení kontaktů APV podle Ulice ů v jedné skupině tlivých skupin emalů (v mili: lovením (ve dnech) | provozoven Město sekundách) | Uživ | vatel 5 5000 20 | |
| Nastavení jména pro os Název Počet odeslaných emalů Interval odeslání jednot Časové rozmezí mezi osl Počet dnů pro generaci | lovení kontaktů APV podle Ulice ů v jedné skupině tlivých skupin emalů (v mili: lovením (ve dnech) členů kampaňe semafor (v | provozoven Město sekundách) re dnech) | Uživ | ratel 5 5 5 20 30 | |
| Nastavení jména pro os Název Počet odeslaných emaik Interval odesilání jednot Časové rozmezí mezi osl Počet dnů pro generaci Jméno pro oslovení kont | lovení kontaktů APV podle Ulice ů v jedné skupině tlivých skupin emalů (v mili: lovením (ve dnech) členů kampaňe semafor (v taktů APV | provozoven Město sekundách) re dnech) | Uživ McSkin | rabel 5 5000 20 30 | |

Obr. Nastavení aplikace

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

Email odesilatele – 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 nepřiřazených kontaktů NV – tato osoba bude podepisovat všechny dokumenty (emaily a dopisy) pro NV, které nemají přiřazeného vlastní NV



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 oslovení. 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

| 🛀 Marketing | | | | 00 |
|---|--------------------------------|--|---|-----|
| Funkce ERM 📀 | Konfigurace programu | | | |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | Pro odesilání je požíván smi | tp DNS 🗹 Použív | vat pro odesílání emailů centrální aplikaci | |
| Centrální kampaně a alerty Seman kampaní | Smtpserver | 10.210.68.51 | | |
| Leady | Inne | | | |
| Sledování | Jmeno | | | |
| Marketingové seznamy Zákamári | Heslo | | | |
| Potencionální zákazníci | Email odesilatele | info.cm@renault.cz | | |
| Neoslovovat email | Deet | 95 | | |
| Interni błackist Zpiłtné volieri | Part | | | |
| 2k | Pracovní doba 1 | Po-Pá 7-18, So 8-12 | | |
| Nastavení 🖸 | Pracovní doba 2 | http://www.renault.cz | | |
| Parametry programu | | | | |
| Přístupová práva | Jméno pro oslovení nepřířa | szených kontaktů NV | Eva Březinová | - |
| Reporting O | Jméno pro oslovení kontak | tů APV | Jaroslav Čedik | |
| | | | | |
| | Email pro lead APV | | | |
| | Email pro lead NV | | | |
| | Nastavení iména pro oslov | ení kontaktů APV podle provozoven | | |
| | Název | Ulice Město | Uživatel | |
| | | | 111 2010 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | Počet odeslaných emailů v | jedné skupině | 5 | |
| | Interval educibled indeptilied | óch slavnin email) (u milisela melách) | \$000 | |
| | | per anagar ormana (y manaron naneriy | | |
| | Časové rozmezí mezi oslovi | ením (ve dnech) | 20 | |
| | Počet dnů pro generaci čler | nû kampañe semafor (ve dnech) | 30 | |
| | | | at at a | |
| | umeno pro ostovení kontak | LU MPT | (HCM) | 5 C |
| | Liošt | | Zpět | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

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:



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



Obr. Tlačítko pro odesílání emailu centrální aplikací

- 2) Při odeslání emailu se emaily uložení do tabulky na sql serveru, odkud prostřednictvím windows služby odchází. Neukládají se emaily, které mají špatnou emailovou adresu typu nema nebo nema@
- 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 aletry – tato funkce slouží k zobrazení seznamu nezačleněných centrálních CRM kampaní a alertů. Ke každé kampani jsou uvedeny základní informace o ní. Tato karta



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.

| 🖳 Marketing | | | | | | | | | | | | | | | 00 |
|---|---|-------|-----------|---------------------|----------------------|----------|--------------------------------|---|--------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|--|--|------------------------------|
| Funkce CRM 🔍 | N | ezpra | icované d | entrální | kampaně a alert | <i>,</i> | | | | | | | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty Centrální kampaně a alerty Seznam kampaní Loady Sledování Matvetingové seznamy | | | | RE Passie | NAULT on for life | | DMS CRM: Nezprace | ované centrální kampaně a al | lerty | | | | Nezpraci Nezpraci Zpracov Zpracov Počet no Počet ot | ované CRM Alerty ované CRM Kampan ané Alerty ané Kampaně ivých leadů evřených leadů | 1 21 7 36 0 5 |
| Zakaznici Rotencionální zákazníci | | Тур | Druh | ČК | Identifikátor | Vlastník | Předmět | Popis | SMS | Email | Dopis | Tel | Datum od | Datum do | |
| Neoslovovat email | 8 | | | | | | | | | | | | | | A |
| Interní blacklist | > | C | K | 0 | | nv | Nabídka REN G+ (vozidla mla | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | 1 | ✓ | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | () |
| Zpětné volání | | С | к | 0 | | nv | Nabídka REN G+ (vozidla 13 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | - | ✓ | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Stk | | с | К | 0 | | nv | Nabídka DAC G+ (vozidla ml | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Nastavení 💎 | | с | к | 0 | | nv | Nabídka DAC G+ (vozidla 13 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | V | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | |
| Parametry programu | | с | К | 0 | | nv | CLIO IV - nabídka věrný klient | Speciální nabídka pro věrné zákazníky | | - | ✓ | | 2.11.2012 | 31.12.2012 | |
| Přístupová práva | | С | к | 0 | | NV | Nový Master - novější modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgo | | - | | - | 14.5.2013 | 30.6.2013 | |
| Reporting 🔹 | | С | К | 0 | | NV | Nový Master - starší modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 | | ✓ | | ✓ | 20.5.2013 | 30.6.2013 | |
| | | С | к | 0 | | NV | Trafic Extra | Databáze: 2006 - 2010. Trafic osobní. | | | | 1 | 3.6.2013 | 30.6.2013 | |
| | | с | к | 0 | | NV | Věrnostní nabídka Scénic | Databáze vozy 2002 - 2006. Scénic a G | | | | ✓ | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | | С | к | 0 | | APV | Letní akce 2013 Renault | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | - | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | | С | К | 0 | | APV | Letní akce 2013 Dacia | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | | С | К | 0 | | APV | Letní akce 2013 Servis 5+ | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | | С | К | 0 | | NV | Věrnostní nabídka na Dacia L | Databáze: | | ✓ | | ✓ | 5.6.2013 | 31.7.2013 | |
| | | с | К | 0 | | NV | Dokker | Dokker osobní pro soukromé osoby. Cel | | - | | - | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | | с | к | 0 | | NV | Dokker VAN | Dokker VAN pro firmy verze s cenou. C | | √ | | ✓ | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | | С | К | 0 | | NV | Dokker pro firmy | Dokker osobní pro firmy. Celá databáze | | ✓ | | ✓ | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | | С | К | 0 | | NV | Dokker VAN pro firmy | Dokker VAN pro firmy se splátkou. Celá | | V | | ✓ | 23.7.2013 | 31.8.2013 | |
| | | с | A | 0 | | NV | Věrnostní nabídka RCI Finan | Věrnostní nabídka RCI Financial Service | | - | ✓ | | 23.10.2013 | 31.12.2020 | |
| | | С | К | 0 | | NV | Měsíc Dacia | Obecná kampaň na všechny zákazníky | \checkmark | V | ✓ | ✓ | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | | С | К | 0 | | APV | Nabidka zimnich pneumatik 2 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | V | | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | | С | к | 0 | | APV | Nabidka zimnich pneumatik 2 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | V | | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | |
| | | с | к | 0 | | NV | Měsíc Profesionálů | Databáze vyrobených před rokem 2012 | | | | - | 1.10.2013 | 31.10.2013 | 🔻 |
| | | 14 | 4 t | | of 22 🗼 🕨 | | Alerty Kamp | aně | | | | | | Začlenit | Zpět |

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)



| KCE LKM V | Centrální kampar | e a alerty | | | | | | | |
|---|------------------|------------|----|-------------|----------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | ID | ТК | DK | Kód kampaně | Název | Popis | Datum zahájení | Datum ukončení | Odpovědná osob |
| Centrální kampaně a alerty | > | 1 | | STK | Termín platnosti STK | | 23.3.2012 | 31.12.2016 | |
| Seznam kampani | | 4 ⊂ | A | | Poděkování od Rena | Děkovný dopis 7 dní | 1.10.2012 | 31.12.2020 | |
| Sledování | | 5 C | A | | Nabídka vozu po 5 le | Nabídka vozu po 5 le | 1.10.2012 | 31.12.2020 | |
| Marketingové seznamy | | 12 ⊂ | А | | Děkovný hovor po p… | Děkovný hovor po p | 1.10.2012 | 31.12.2020 | |
| Zákazníci | | 19 C | A | | Nabídka příslušenstv | Nabídka příslušenstv | 1.10.2012 | 31.12.2020 | |
| Potencionální zákazníci Neoslovovat email Teterné klaslicit | | 37 C | A | | Výroční dopis | Výroční dopis zákazn | 1.10.2012 | 31.12.2020 | |
| | | 46 C | A | | Zpětné volání (3 mě | Zpětné volání zákaz… | 1.6.2013 | 31.12.2020 | |
| Interní blacklist | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

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 | | | | | | | | | | | 00 |
|---|-----|------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------|-----------|--------------|-------------|
| Funkce CRM 🔍 | Sez | nam kampaní | | | | | | | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | | D TK Kód kampaně | Název kampaně | Popis | Datum zahájení | Datum ukončení | Odpovědná osoba | Členů | Oslovenýc | Neoslovených | Vypadnutých |
| Centrální kampaně a alerty | > | 1 STK | Termin platnosti STK | | | | | | | | 0 |
| Sezham Kampani | | 4 C | Poděkování od Renaultu | Děkovný dopis 7 dní po obje | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | 4 | 0 4 | 4 |
| Sledování | | 5 C | Nabidka vozu po 5 let | Nabídka vozu po 5 le | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | 51 . | 2 29 | 31 |
| Marketingové seznamy | | 12 C | Děkovný hovor po předání v | Děkovný hovor po předání v | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | 2 | 0 2 | 2 |
| Zákazníci | | 19 C | Nabídka příslušenství (6 měsí | Nabídka příslušenství zákazn | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | 5 | 0 5 | 5 |
| Potencionální zákazníci | | 37 C | Výroční dopis | Výroční dopis zákazníkovi 1 r | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | 5 | 0 5 | 5 |
| Neoslovovat email | | 46 C | Znětné volání (3 měs | Znětné volání zákaz | 1.6.2013 | 31 12 2020 | | | 0 | 0 0 | 0 |
| Interní blacklist | | | | | | | | | | | |
| Zpětné volání | | | | | | | | | | | |
| 30K | | | | | | | | | | | |
| Nastavení 🔇 | | | | | | | | | | | |
| Reporting 3 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | _ | | | | | | | | | | |
| | | | Nový | | | Od 2 | 4.2015 | 1_ | | | |
| | 1 | 4 4 1 c | of 7 > > | Přidat členy Členové | kampaně) 🗌 Všec | hny kampaně Do 1 | 7.2015 | Pro | rést 🔵 🔄 | azat | Zpět |
| | | | Forest | | | 00 1 | | 1 | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Obr. Seznam kampaní



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



Obr. Leady

Sledování – tato karta umožňuje zobrazovat informace o sledovaných kontaktech.



| 🖳 Marketing | | | | | 000 |
|---|---|-----------|------|-----|------------------------------|
| Funkce CRM | 2 | Sledování | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty Centrální kampaně a alerty | Ì | Název | Info | Spz | Název vozidla |
| Seznam kampaní | | | | | |
| Leady | | | | | |
| Sledování | | | | | |
| Marketingové seznamy | | | | | |
| Potencionální zákazníci | | | | | |
| Neoslovovat email | | | | | |
| Interní blacklist | | | | | |
| Zpětné volání | | | | | |
| Stk | | | | | |
| Nastavení 🤇 | 3 | | | | |
| Reporting C | 3 | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | L | | | | |
| | | | | | Smarat Detail klienta Zožt |
| | | | | | ginazar ugral kilerita gjier |
| | | | | | |

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.



| ensity spc wroce Pool Sine Pool Sine </th <th>Imm god VIRUE Model Mod</th> <th>Freed</th> <th>Car</th> <th>un-t-4-t</th> <th>D</th> <th>Core</th> <th>Debug adapt (</th> <th>Devi</th> <th>Front.</th> <th>Debug adapt /</th> <th>Dec. 20</th> <th>Dente</th> <th>Detrois adapt? /</th> <th>Devilla</th> <th>Tel</th> <th>Debuggelier</th> <th>Classes 1</th> <th>1-6-</th> | Imm god VIRUE Model Mod | Freed | Car | un-t-4-t | D | Core | Debug adapt (| Devi | Front. | Debug adapt / | Dec. 20 | Dente | Detrois adapt? / | Devilla | Tel | Debuggelier | Classes 1 | 1-6- |
|---|--|-----------------------------|-------------|-------------------|--------|--------------|----------------|----------------|--------|----------------|---------|--------|------------------|---------|-----|-----------------|-----------|------------------------|
| neckc@fneckn.cz P03 46-64 VFILS200512155300 0 <th></th> <th>Email</th> <th>spz</th> <th>улков</th> <th>Pouzic</th> <th>Sms</th> <th>Datum odesiani</th> <th>Pouzic</th> <th>Email</th> <th>Datum odesiani</th> <th>Pouzic</th> <th>Dopis</th> <th>Datum odesiani</th> <th>Pouzic</th> <th>Tel</th> <th>Datum realizace</th> <th>Siedovat</th> <th>INFO</th> | | Email | spz | улков | Pouzic | Sms | Datum odesiani | Pouzic | Email | Datum odesiani | Pouzic | Dopis | Datum odesiani | Pouzic | Tel | Datum realizace | Siedovat | INFO |
| i. nehr@gencho.cz | edingenche.cz edingenc | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| inema@inema.cz 659 28-71 VF1B6700214001738 imaginema.cz VF108700214001738 imaginema.cz imaginema.cz VF108700214001738 imaginema.cz imaginema.cz VF108700214001738 imaginema.cz | Imendighema.cz 69 659 8-1 4 1 69 8-1 4 4 1 6 6 6 7 | nechce@nechce.cz . | . PBJ 46-61 | VF1L53B0512153803 | | | | | | | | | | | | | | |
| emediac 956 4-62 VFIBOR0051009499 VFI VFIBOR0051004999 VFI VFIBOR0051004999 VFI VFIBOR005100499 VFI VFIBOR005100499 VFI VFIBOR005100499 VFI VFIBOR005100499 VFIE VFIBOR005100499 VFIE | is: 10-42 vii: 80:800:01:00:999 ii: 10-41 vii: | . nema@nema.cz | 659 28-71 | VF1B5780214091736 | | | | | | | | | | | | | | |
| 13X 10-41 VF1L0X0645324241 0 </td <td>15/10-64 VFILKNOOF6524/241 Implementation Implemen</td> <td>nemá@nemá.cz</td> <td>956 46-62</td> <td>VF1BGRR0631609499</td> <td></td> <td>Problematický zákazník</td> | 15/10-64 VFILKNOOF6524/241 Implementation Implemen | nemá@nemá.cz | 956 46-62 | VF1BGRR0631609499 | | | | | | | | | | | | | | Problematický zákazník |
| tordargerøjkentrum.cz 1518-12 UUHSOARMS3901 | Indiday varyowychil. 151 81-21 UUHSDARMS390101 Image: State of the state | | 15X 10-54 | VF1LBN00545324241 | | | | | | | | | | | | | | |
| iddadvigezech.cl S08 8-92 WF1800051707855 Image: S08 8-92 WF1800051707855 Image: S08 8-92 Image: | iddadrigezetch.cz 350 83-92 VF1BA00051707855 | tondamezera@centrum.cz | 15I 81-21 | UU1H5DARN45339011 | | | | | | | | | | | | | | |
| sidesdrigherethr.cz 50/8-92 FIBAUMS/101/7655 | sidesdrivertedn.cz 50 08-92 VFIBADUG5 170 7555 | ladislav.varvarovsky@vl | . 15I 79-61 | UU1H5DACN45543878 | | | | | | | | | | | | | | |
| information isf77-60 VFINUEAC45602701 i | information isi 77-60 WHURL265002701 image: value of | skladsh@zetech.cz | 350 83-92 | VF1BA0N0517017855 | | | | | | | | | | | | | | |
| balance 241873 %F12410045770999 . | balarova@epilina.cz 241 87-33 %F15218054970959 | info@mtstav.cz | 15I 77-68 | VF1MBU4C245602701 | | | | | | | | | | | | | | |
| silngervageseman.cz 658 71-13 VFIBRIP0H37982588 Image: Control of C | singer voglesenan.cz 659 71-13 VFIBRUP037962588 241 47-69 VF112(L4664599911) ktkovsky@seznam.cz 1151 80-61 VF12210646531317 dehtdovnb@centrum.cz 775 38-93 VF1B21A954633177 denak.e@seznam.cz 151 80-61 VF1221U0645501539 Email 0 VF1221U0645501539 | balcerova@epline.cz | 2AI 87-33 | VF1KZ1R0545770959 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2A147-69 VFINAFACEV939911 Image: Contract on State | 2.41 47-60 #F110CH46019399113 | silingerova@seznam.cz | 658 71-13 | VF1BR1P0H37982588 | | | | | | | | | | | | | | |
| ktblivolgbeznam.cz 15R 383 VFILM44CE45591130 Image: Comparison of the comparison | ktklovskylesenam.cz 158:38:38 WFIM24C245391139 | | 2AI 47-69 | VF1JLCHA6BY398911 | | | | | | | | | | | | | | |
| detrichond@centrum.cz 775 39-93 VFIELA0644633117 | detriction/b@centrum.cz 775 38-93 VFIE/L4N6694633117 | k.tikovsky@seznam.cz . | 15R 38-33 | VF1MAF4CE45391193 | | | | | | | | | | | | | | |
| pcs@pbm.czn.cz 966 383 9 FFILAHA69/950777 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 | posBpbm.czn.cz 963 83 % FFILM4A69/935077 danak.s@yseanan.cz 151 80-81 %FIKZ1U645501539 Email 0 Email 0 Mygrat 5MS 2 Worket Email 2 Wybret Email 2 Wybre | detrichovnb@centrum.cz | 715 38-93 | VF1BZ1A0544633117 | | | | | | | | | | | | | | |
| danak.s@sezmam.cz 151 80-81 VF1x21U0645501539 | danak.s@seznam.cz 151 80-81 VF1kZ1U0645501539 | pcs@pbm.czn.cz | 956 38-33 | VF1FLAHA69V350717 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Image: A is a of 15 / Ni Historie komunikace Oslovení K oslovení (vybrat 5M5 (2) (vybrat Emgl) (2) (vybrat dogis (2) (vybrat d | danak.s@seznam.cz | 15I 80-81 | VF1KZ1U0645501539 | | | | | | | | | | | | | | |
| | Image: Constraint of the second se | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| zazt gartnerské vocidla V 2000/01% Detail klienta SMS U Odeslat 2MS Odeslat Email St(by) Obgliky Snag | | azat gartnerské vozidla 🛛 🗹 | za firm | Detail klienta | 님 | omo Donis | 0 Udes | at <u>o</u> mo | | 2deslat Email | Stitky | Obalky | | | | | | Smagat o: |

Obr. Funkce sledování

Marketingové seznamy – tato funkcionalita 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 | Marketingové seznamy | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | Název seznamu | Popis | Počet členů |
| Centrální kampaně a alerty | > Jarní akce 2012 do Sti let | | 1080 |
| Jeady | jarní akce 2012 5+ | | 572 |
| Sledování | Pokus | Pokus | 0 |
| Marketingové seznamy | | | |
| Zákazníci | | | |
| Potencionální zákazníci | | | |
| Neoslovovat email | | | |
| Zpětpé volání | | | |
| Stk | | | |
| Nastavení | | | |
| Reporting 0 | | | |
| (cporcing) | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Použitý filtr | | |
| | čislo značky je 1 uvedení do provozu je od 1.1.2007 | do 31.3.2012 | <u> </u> |
| | | | |
| | | | |
| | | | v |
| | 1 of 3 > 1 No | ový Editace (Členové seznamu) Přídat členy | Smazat Znět |
| | | | ground ghot |

Obr. Marketingové seznamy



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

| kce CRM 🔊 | Zákazníci | | | | | |
|--|--|------------------------|------------------------|-----------------------|--------------------|------------------|
| Nezoracované centrální kampaně a alerty | Edhachici | | | | | |
| Centrální kampaně a alerty | Název | Adresa | Město | Kontakty | | |
| Seznam kampaní | 8 | | | > | | |
| Leady | HRDINOVÁ HANA | DUBNO 28 | Pribram 1 | +420 723534979 | | |
| Sledování | Zetiková Zuzana | Starosediský Hrádek 27 | Breznice | | | |
| Marketingové seznamy | NOVÁK MOJMÍR, ING | K RADOTÍNU 291 | Praha 5 | | | |
| Zákazníci Rohován (lefektere) | VESTFÁLOVÁ KATKA | NA ODBOJI 376 | Breznice | | | Laboration . |
| Potencionalni zakaznici Nasedoursust orgali | KOCMÍD JAN | V.HÁLKA 910 | Beroun 1 | spz | nazvoz | stavism |
| Interní blackist | 2 LIBA MIROSLAV | DLOUHÁ 103 | Pribram 1 | > 554 32-72 | CLIO III | 49696 |
| Zpětné volání | MELOUN VLADIMÍR | MARIÁNSKÁ 416 | Přibram 1 | | | |
| 5tk | PECKA ROMAN | SIBIRSKA 1099 | Mievsko 1 | | | |
| avení 🖪 | VACEK PETR | ŠACHETNÍ 390 | Pribram 1 | | | |
| rting 0 | VIKTORA MICHAL | VEŠÍN 248 | Vešin | | | |
| | HAVEL LADISLAV | NÁMESTÍ 6 | Rožmitál pod Tremšínem | | | |
| | VOŠMIK JOSEF | LÁZ 30 | Bohutín | | | |
| | KRESTAN NEPOUŽÍVAT MILOŠ | NÁMESTÍ 17.LISTOPADU 1 | Beroun 1 | | | |
| | HOŘOVSKÝ PETR | KŘEPENICE 81 | Sedicany | | | |
| | HEROLD NEPOUŽÍVAT MILAN | BRODSKÁ 99 | Pribram 1 | | | |
| | KASÍK VÁCLAV | BORSKÁ 558 | Breznice | Název akce | Začátek akce | Konec akce |
| | JENÍCEK ROBERT | SEDLICE 68 | Rožmitál pod Tremšínem | > Autobaterie Servis | 1.2.2013 0:00:00 | 28.2.2013 0:00: |
| | JINDŘICH VÁCLAV | HVOŽDANY 127 | Hvoždany | Nabídka prieumatik | 20.11.2012 0:00:00 | 15.12.2012 0:00 |
| | KOLÁR ZDENEK | NAD KANKOU 415 | Pribram 1 | Zimní Servisní Akce | 15.10.2012 0:00:00 | 15.12.2012 0:00 |
| | KUCHARÍKOVÁ NEPOUŽÍVAT IVANA | DOBNO 56 | Pribram 1 | Autobaterie Renault | 1.2.2013 0:00:00 | 28.2.2013 0:00:0 |
| | VÁVRA FRANTIŠEK | MODROVICE 8 | Rožmitál pod Tremšínem | Zimní Servisní Akce | 15.10.2012 0:00:00 | 15.12.2012 0:00 |
| | PRODEJCI - SALON | EVROPSKÁ | Pribram 1 | Zimní balík přísluše | 1.1.2013 0:00:00 | 31.1.2013 0:00:0 |
| | LEXA PAVEL | VYSOKÁ PEC 197 | Bohutín | Zimní balík přísluše | 1.1.2013 0:00:00 | 31.1.2013 0:00:0 |
| | CEDÍKOVÁ VERA | DRAŽETICE 17 | Pribram 1 | Zimní Servisní Akce | 15.10.2012 0:00:00 | 15.12.2012 0:00 |
| | STEJSKAL IVO | PLZENSKÁ 77 | Pribram 1 | Obujte se do jara | 7.3.2013 0:00:00 | 13.4.2013 0:00:0 |
| | MATOLIŠOVÁ SVLVA | ŠKOLNÍ 245 | Milip | Ohuito co do ioro | 7 2 2012 0:00:00 | 19.4.2012.0000 |
| | CERVENKA VÁCLAV | NA VYHI ÍDCE 314 | Pribram 1 | Poelodní návětov | 11 | 10 2010 7-29- |
| | and the second s | | | r usieum lidystev | 1 11. | TOTEOTO 1.723. |

Obr. Zákazníci

| | | | | (, , , , , , , , , , , , , , , , , , , | | | | | | | | | | - |
|---|-----------------------|-----------|--------------|---|--|---------------------------------------|---------|--------|------------|-----------------------------|-------------------|-----------------|----------------|-----------|
| ozidla | | | | Registr | ační údaje | | | | | | | | | |
| Název vozu | Stav | km | | SP | Z | Název | | | Řidič | | Popis změny | / | Datum změr | γr |
| CLIO III | 4969 | 6 | | > 55 | 4 32-72 | LIBA MIR | OSLAV | | | | Zařazení vo | zu do evidence. | 23.3.2006 | 8:16:00 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| ∢∢ 1 | of 1 🗼 🖡 | | | | | | | | | | | | | |
| ázky | | | | | | | | | | | | | | |
| Číslo zakázky | Číslo objednáv | rky Ná | ázev | | | Datum poři | ízení | Předpo | kládané uk | xončení S | tav km | | Datum uzavřen | í |
| 20060033 | 48 | | 54 32-72LIBA | MIROSI | | 23.03 2006 | | | 2006 00:00 | | 600 | | | 00 |
| 20070860 | 4993 | 55 | 64 32-72LIBA | MIROSI | | 13.06 2007 | 7 00:00 | 15.06 | 2007 00:00 |) 1 | 9859 | | 15.06 2007 00: | 00 |
| 20071385 | 5816 | 59 | 64 32-72LIBA | MIROSI | | 04.10 2007 | 7 00:00 | 04.10 | 2007 00:00 |) 2 | 3202 | | 04.10 2007 00: | 00 |
| 20091968 | 11949 | 55 | 64 32-72LIBA | MIROSI | - | 10.11 2009 | 9 00:00 | 10.11 | 2009 00:00 |) 4 | 1452 | | 10.11 2009 00: | 00 |
| 20101765 | 14915 | 55 | 54 32-72LIBA | MIROSI | - | 11.10 2010 | 0 07:29 | 15.10 | 2010 07:29 |) 4 | 9696 | | 25.10 2010 10: | 42 |
| 4 4 1 | of 5 🕨 🕨 | 4 | | | | | | | | | | | Deta | il zakázl |
| sahy Zásah Popis | zásahu | | | | Požadavek klier | nta | | | | Diagnostika : | ervisu | | | Pauš |
| sahy Zásah Popis A | zásahu | | | | Požadavek klier VÝMĚNA LAMBI | nta DA SONDY | | | | Diagnostika : | ervisu | | | Pauša |
| sahy Zásah Popis A A | zásahu | | | | Požadavek kliej VÝMĚNA LAMBI VÝMĚNA LAMBI | nta DA SONDY DA SONDY | | | | Diagnostika : | ervisu | | | Pauš |
| A A | zásahu | | | | Požadavek kliei výměna LAMBI výměna LAMBI | nta DA SONDY DA SONDY | | | | Diagnostika : | ervisu | | | Pauš |
| isahy Zásah Popis A A A átci Zásah Účast | zásahu Kategorie 1 | yp plátce | Cen. hla | Sleva | Požadavek klier VÝMĚNA LAMBI VÝMĚNA LAMBI Rab.sku | nta DA SONDY DA SONDY Slemat | PNC | ZC | Agenda | Diagnostika : Číslo dokl | ervisu adu Záł | vaznik | | Pauš |

Obr. Zákazníci detail



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

| 🖳 Marketing | | | | | | 0 0 |
|--|------------------------|-------------|---|----------------------------------|--------------|-------------|
| Funkce CRM 📀 | Potencionální zákazníc | : | | | | |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | Název seznamu | _ | | Popis | | Počet členů |
| Centrální kampaně a alerty | > AMOS Otava - Dao | cia Pikinik | | | | |
| Jeady | Pokus | | 1 | Externí seznam emailových adres | | (|
| Sledování | | | | | | |
| Marketingové seznamy | | | | | | |
| Zákazníci | | | | | | |
| Potencionální zákaznici Neoslovovat empil | | | | | | |
| Interní blacklist | | | | | | |
| Zpětné volání | | | | | | |
| Stk | | | | | | |
| Nastavení 🔇 | | | | | | |
| Reporting 3 | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | that a la | ACL N N | | | <u> </u> | |
| | : 14 4 1 I | | | Cace Lenove seznamu Pridat členy | Smaz | tat |
| | | | | | | |

Obr. Potenciální zákazníci

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

| | Neoslovovat em | ail | | | | | × |
|---|---|-----------------------------|----------------|-------|---------------|-------|--------|
| Z | Zadejte e-mail k neo: Valezení obchodní na | slovení artneři s emaile | skubal@post.cz | | | | Hedat |
| | Kód zákaznika | Název | | Ulice | Číslo popisné | Město | Smazat |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| (| <u>S</u> mazat |) | | | | | |

Obr. Funkce neoslovovat email



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



Obr. Interní blacklist

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

| 🖳 Marketing | | | | | | | | | 0 0 0 |
|--|---------------|---------|----------------------------|-------------------------|-----------|---------------------------|-----|---------------------|--------|
| Funkce CRM 😨 | Zpětné volání | | | | | | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | Zpětné volání | | | | | | | Kontakty | |
| Centrální kampaně a alerty | Číslo zakázky | TP | Název odběratele | Datum uzavření | Hodnocení | Datum kontaktu | К | Zdroj Druh Hodnota | |
| Sezham Kampani Learty | > 20131563 | 1 | Abraham Richard - Hořovice | 19.06 2015 08:01 | | 01.01 1900 00:00 | | | |
| Sledování | 20131554 | 1 | SPO Holding a.s Praha 2 | 18.06 2015 17:31 | | 01.01 1900 00:00 | | | |
| Marketingové seznamy | | | | | | | | | |
| Zákazníci Dobrodile (hr. a filozofici | | | | | | | | | |
| Neoslovovat email | | | | | | | | | |
| Interní blacklist | | | | | | | | | |
| Zpětné volání | | | | | | | | | |
| Sik | | | | | | | | | |
| Nastavení 🔇 | | | | | | | | Vyjádření zákazníka | |
| Reporting S | | | | | | | | | 4 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | ¥. |
| | | | | | | | | Vlastní poznámka | |
| | | | | | | | | | A. |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | w. |
| | for a fe | | - 1 | | | | | | |
| | | to | 2 PI Uzavřeno od | 17.6.2015 🔽 🗌 Soukr. os | oby Firmy | Neregistrovat 📃 Neoslovov | vat | | |
| | > 1 den) | > 2 dny |) (>týden) do | 1.7.2015 T Provést | Tisk | Detail | | Uložit (| Zpět) |

Obr. Zpětné volání



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

| 🖳 Marketing | | | | | | | | | | | O O 🔴 |
|---|---|-------------|---------------------|--------------------------|----------------------|----------------|-------------------------------|--------------|-----------------------|----------------|---------------------------|
| Funkce CRM 💎 | S | :k | | | | | | | | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | F | latnost STK | | | | | | | | | |
| Centrální kampaně a alerty | | Spz | Název vozu | Vinkód | Platnost STK | Platnost Emise | Název zákaznika | Město | Telefon | Mobil | Email |
| Seznam kampaní | > | 7A7 69-41 | CLIO 2 BERLINE 5P | VF1BB1KEF37990682 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | HESOVÁ MARIE | Praha 9 | | +77775664 | nemá@nemá.cz |
| Sledování | | 858 67-05 | LAGUNA II BERLINE | VF1BG0B0532707412 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | Dědečková Jana | Příbram 1 | | + 608141972 | dedeckova@fotodeker.cz |
| Marketingové seznamy | | 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 |
| Zákazníci | | 1SZ 55-15 | DUSTER TOUS CHE | UU1HSDACN45637938 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | BERAN PAVEL | Příbram VIII | | + 722002004 | |
| Potencionální zákazníci | | 6U9 61-33 | MEGANE II BREAK | VF1KMSEC637461860 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | LUNASTEEL V.O.S. | Louny 1 | | +777918993 | tom@zvsoft.cz |
| Neoslovovat email | | 559 05-92 | CLIO 2 BERLINE 4P | VF1LB030524554091 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | NOVOTNÁ ZDENKA | Bohutín | | +420 723545650 | nema@nema.cz |
| Interní blacklist Ze čke á velácí | | 1SR 37-63 | SYMBOL/THALIA BE | VF1LBN00545422963 | 01.08.2015 | 01.08.2015 | Wenxiang Zhou | Dobříš 1 | | +420 773224822 | nem@nma.cz |
| Nastavení O Reporting O | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | 4 4 1 | of 7 🕨 🔰 | Konec platnosti od do | 2.7.2015 1.8.2015 | Provést (| Přidat do kampaně <u>S</u> TK | Tigk | Qetail klienta) (Hist | orie komunik. | Zpět |

Obr. Funkce filtrování do kampaně STK

Práce s centrálními aletry a kampaněmi

Jednou ze základních funkcí programu je začleňování alertů a kampaní, které Renault centrálně definuje. **Pouze začleněné kampaně a aletry 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 generování 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.



Postup zpracování

1) Začlenění příchozí marketingové akce (alertu nebo kampaně)

Po spuštění a přihlášení do aplikace se zobrazí úvodní karta "Nezpracované centrální aletry 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.

Uživateli 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 začlení vždy té kampaně, na které je umístěn kursor programu. Nedochází k hromadnému začlenění všech alertů a kampaní najednou. Při začleňování akce dochází k automatickému vygenerování členů dle centrální definice kampaně (zadává 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.



| loanna | | ventrální k | romono či o plovi | | | | | | | | | | 0 | 0 |
|--------|------|---------------|----------------------|------------|--------------------------------|---|-------|-----------------------|---------------------|---------------------|--|---|------------------------------|---|
| Jezpra | | REI Passio | NAULT in for life | , | DMS CRM: Nezpraco | wané centrální kampaně a a | lerty | | | | Nezprac Nezprac Zpracov Zpracov Počet no Počet ot | ované CRM Alerty ované CRM Kampanè ané Alerty ané Kampaně vyých leadů evřených leadů | 1 21 7 36 0 5 | |
| Тур | Druh | ČК | Identifikátor | Vlastník | Předmět | Popis | SMS | Email | Dopis | Tel | Datum od | Datum do | | |
| , | | | | | | | | | | | | | | |
| С | к | 0 | | nv | Nabídka REN G+ (vozidla mla | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | | ✓ | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | | 7 |
| С | К | 0 | | nv | Nabídka REN G+ (vozidla 13 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | ✓ | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | ••• | |
| С | К | 0 | | nv | Nabídka DAC G+ (vozidla ml | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | \checkmark | ✓ | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | ••• | |
| С | К | 0 | | nv | Nabídka DAC G+ (vozidla 13 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | | | | 31.10.2012 | 15.12.2012 | ••• | |
| С | К | 0 | | nv | CLIO IV - nabídka věrný klient | Speciální nabídka pro věrné zákazníky | | \checkmark | ✓ | | 2.11.2012 | 31.12.2012 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Nový Master - novější modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 Furgo | | \checkmark | | \checkmark | 14.5.2013 | 30.6.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Nový Master - starší modely | Databáze jsou vozy 2006 - 2010 | | \checkmark | | \checkmark | 20.5.2013 | 30.6.2013 | ••• | - |
| С | К | 0 | | NV | Trafic Extra | Databáze: 2006 - 2010. Trafic osobní. | | \checkmark | | \checkmark | 3.6.2013 | 30.6.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Věrnostní nabídka Scénic | Databáze vozy 2002 - 2006. Scénic a G | | \checkmark | ✓ | \checkmark | 1.6.2013 | 31.7.2013 | ••• | - |
| С | К | 0 | | APV | Letní akce 2013 Renault | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | \checkmark | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | APV | Letní akce 2013 Dacia | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | \checkmark | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | APV | Letní akce 2013 Servis 5+ | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | | | 1.6.2013 | 31.7.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Věrnostní nabídka na Dacia L… | Databáze: | | \checkmark | | \checkmark | 5.6.2013 | 31.7.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Dokker | Dokker osobní pro soukromé osoby. Cel | | ✓ | | \checkmark | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| С | К | 0 | | NV | Dokker VAN | Dokker VAN pro firmy verze s cenou. C | | \checkmark | | \checkmark | 23.7.2013 | 31.8.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Dokker pro firmy | Dokker osobní pro firmy. Celá databáze | | ✓ | | ✓ | 23.7.2013 | 31.8.2013 | | |
| С | К | 0 | | NV | Dokker VAN pro firmy | Dokker VAN pro firmy se splátkou. Celá | | ✓ | | ✓ | 23.7.2013 | 31.8.2013 | ••• | |
| С | A | 0 | | NV | Věrnostní nabídka RCI Finan | Věrnostní nabídka RCI Financial Service | | ✓ | | | 23.10.2013 | 31.12.2020 | | |
| С | К | 0 | | NV | Měsíc Dacia | Obecná kampaň na všechny zákazníky | | ✓ | ✓ | ✓ | 1.9.2013 | 30.9.2013 | | |
| С | К | 0 | | APV | Nabídka zimních pneumatik 2 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | ✓ | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | | |
| С | К | 0 | | APV | Nabídka zimních pneumatik 2 | Kampaň určená k oslovení zákazníků s v… | | ✓ | ✓ | | 1.9.2013 | 30.9.2013 | ••• | |
| С | К | 0 | | NV | Měsíc Profesionálů | Databáze vyrobených před rokem 2012 | | | | | 1.10.2013 | 31.10.2013 | | |

Obr. Začlenění kampaně

Po úspěšném začlenění se zobrazí dialog potvrzující výsledek akce.

| Vybraný záznam byl začleněn do kampaní a byli vygenerováni členové kampaně. |
|---|
| ОК |

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 aletry a kampaně"



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 vygenerování 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 neosloveni. V případě, že jsou již osloveni (u akcí, ve kterých je definována nutnost použití více komunikačních kanálu, 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.



| 🔡 Člei | iové kampaně-Měsíc | Profesio | nálů | | | | | | | | | | | | | | | | _ 🗗 × |
|--------|---------------------|-----------|-----------|----------------------|-------------------------|------------|------------------------------|----------|---------|------------------|---------------------|-------|----------------|---------------------|-------|----------------|--------|------|-----------------|
| S | Majitel | Ulice | Město | Mobil | Email | Spz | Vinkód | Použít : | āms | Datum odeslání | Použít | Email | Datum odeslání | Použit | Dopis | Datum odeslání | Použít | Tel | Datum realizace |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | A |
| > 🗆 | Zetiková Zuzana 🛛 | Staros | Brezni | + 605295957 | | 558 94-52 | VF1LB2U0535744170 | | | | | | | | | | | | U |
| | VALENTA MIROSLA | VIŠNO | Pribra | +420 737348129 | | 558 95-40 | VF1FDBUH635269773 | | | | | | | ✓ | | | | | |
| | NECHVÁTALOVÁ M | OBOŘI | Obořiště | + 732914164 | | 952 26-16 | VF1LBVU0540937616 | | | | | | | ✓ | | | | | |
| | Zahradil Jiří | Na Pla | Příbra | +420 606337633 | nechce@nechce.cz | 858 66-46 | VF1JMT4N640804417 | | | | - | | | | | | | | |
| | Zahradil Jiří | Na Pla | Příbra | +420 606337633 | nechce@nechce.cz | 858 66-46 | VF1JMT4N640804417 | | | | ✓ | | | | | | | | |
| | Zahradil Jiří 🛛 | Na Pla | Příbra | +420 606337633 | nechce@nechce.cz | 858 66-46 | VF1JMT4N640804417 | | | | | | | | | | | | |
| | Zahradil Jiří | Na Pla | Příbra | +420 606337633 | nechce@nechce.cz | 858 66-46 | VF1JMT4N640804417 | | | | | | | | | | | | |
| | JKL PŘÍBRAM s.r.o. | Drahlín | Obecnice | + 602174495 | jkl.pb@seznam.cz | 858 61-45 | VF1JLDHA69Y310218 | | | | | | | | | | | | |
| | Kudlata Michal | Ryneček | Příbram 1 | + 605454385 | kudlatamichal@seznam.cz | 15I 66-96 | VF1BR1S0H45009137 | | | | | | | | | | | | |
| | Kubíčková Klára | Dobro | Beroun | +420 775158897 | 1@2.CZ | 15J 20-47 | VF1JP3EF544767493 | | | | | | | | | | | | |
| | PODHŮRSKÁ MARK | NA PE | Praha 1 | +602308165 | nechce@nechce.cz | 9A1 16-34 | VF1JK03CC39582919 | | | | | | | | | | | | |
| | KALUŽ MIROSLAV | SKALICE | Dobříš 1 | + 736673737 | jkaluz@volny.cz | 8A7 35-40 | VF1KM5EC639300333 | | | | | | | | | | | | |
| | DIAMO, státní podn… | 28. října | Příbram | +420 721651201 | diamo@diamo.cz | 858 42-03 | VF1HDC1K640035515 | | | | | | | | | | | | |
| | Zemedelsko obchod | Staros | Brezni | +420 602821994 | zod.starosedlskyhradek | 658 38-49 | VF1LM1R0H36901889 | | | | | | | | | | | | |
| | Haitmannová Petra | Sídlíště | Český | + 603951082 | | 4C4 32-77 | VF1KM1R0H40772312 | | | | | | | | | | | | |
| | Haitmannová Petra | Sídlíště | Český | + 603951082 | | 4C4 32-77 | VF1KM1R0H40772312 | | | | | | | | | | | | |
| | Haitmannová Petra | Sídliště | Český | + 603951082 | | 4C4 32-77 | VF1KM1R0H40772312 | | | | | | | | | | | | |
| | Haitmannová Petra | Sídliště | Český | + 603951082 | | 4C4 32-77 | VF1KM1R0H40772312 | | | | | | | | | | | | |
| | AAA AUTO a. s. | Husov | Hostivice | +420 737727856 | dealers@aaaauto.cz | | VF1LBVU0540685792 | | | | | | | | | | | | |
| | Helena Biskupičová | Ludvík | Březnice | +420 775924096 | helena.biskupicova@cen | 858 78-94 | VF1JLEHB69V343069 | | | | | | | | | | | | |
| | Pavel Kapinus ELKO | Pujma | Říčany | +420 777806826 | info@elkom-ricany.cz | 756 09-53 | VF1KM5EB639199248 | | | | | | | | | | | | |
| | Jiří König - JIVA | L.Podé | Ostrav | +420 777777777 | jiva-kovo@seznam.cz | | VF1JDG2H637815681 | | | | | | | | | | | | |
| | Popelka Antonín | Strání | Uhersk | + 000123456 | | | VF1BR1R0H39297511 | | | | | | | | | | | | |
| | Křemen Michal | 17. list | Mladá | + 720187723 | | 755 10-99 | VF1CR1R0H38275146 | | | | | | | | | | | | Ŧ |
| < C | | | | | | | | | | | | | | | 2 | | | | Þ |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | Sma | zat červené |
| | | | | | Oslovení Koslovení | | | | _ | \sim $-$ | | | | | | | | - | |
| E ₩. | 4 1 of 5 | 578 | | Historie komunikace) | Email 274 | at SMS Z |) (Vybrat Em <u>ail</u>) (Z | Vybrat d | gpis) (| Z (Vlastníci kon | taktû | | | | | | | Smag | at + Blacklist |
| | | v | Součtovat | Detail klienta | SM5 0 0d | leslat SMS | Odeslat Email | Štįtky | Obá | ilky | | | | | | | | Smag | at označené |
| | | C | Umme | (Testave (Freed | Dopis 578 | hundle CMC | Takarah awal | Casha | Xabla | Čablas | | | | | | | | - | 7- 11 |
| | | Expor | t dat | Escovadi Email | Telefon 578 | prazic SMS | | Ugta pro | sdDlo | sapiona | | | | | | | | 0 | zper |

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 kursor.

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



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 zatržení 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)



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. <u>www.renault.cz</u>, <u>www.dacia.cz</u> 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





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 požíván sm | itp DNS 🗹 | Používat | Používat pro odesílání emailů centrální aplikaci 🛛 🗌 | | | | |
|------------------------------|-------------------------------|----------|--|--------|---|--|--|
| Smtpserver | 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 nepřiřa | azených kontaktů NV | | Eva Březinová | | • | | |
| Jméno pro oslovení kontak | tů APV | | Jaroslav Čedík | | • | | |
| Email pro lead APV | | | | | | | |
| Email pro lead NV | | | | | | | |
| Nastavení jména pro oslov | ení kontaktů APV podle prov | ozoven | | | | | |
| Název | Ulice | Město | Už | ivatel | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Počet odeslaných emailů v | jedné skupině | | | 5 | | | |
| Interval odesílání jednotliv | ých skupin emalů (v milisekur | idách) | | 5000 | | | |
| Časové rozmezí mezi oslov | ením (ve dnech) | | | 20 | | | |
| Počet dnů pro generaci čle | nů kampaňe semafor (ve dne | ech) | | 30 | | | |
| Jméno pro oslovení kontak | tů APV | | McSkin | | • | | |
| | | | | | | | |

Obrázek: Nastavení parametrů programu



| 🛃 Konfigurace progra | imu | | - | |
|--------------------------|-------------------------|-----------------|---|---|
| Pro odesílání je požíván | smtp DNS 🗹 | Používa | t pro odesílání emailů centrální aplikaci | |
| Smtpserver | 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.rena | ult.cz | | |
| Jméno pro oslovení nep | řířazených kontaktů N | v | Správce systému | Ŧ |
| Jméno pro oslovení kon | taktů APV | | EDRCHCK | • |
| Email pro lead APV | | | | |
| Email pro lead NV | | | | |
| | | | | |
| Nastavení jména pro os | lovení kontaktů APV p | odle provozoven | | |
| Název | Ulice | Mésto | Uživatel | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Počet odeslaných email | ů v jedné skupině | | 5 | |
| Interval odesílání jedno | tlivých skupin emalů (v | mlisekundách) | 5000 | |
| Časové rozmezí mezi os | lovením (ve dnech) | | 20 | |
| Počet dnů pro generaci | členů kampařie semafi | or (ve dnech) | 30 | |
| Uložit | | | Zpět | |
| | | | | |

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.

| Le | ady Nastavení prístupů | | |
|----|------------------------|-------------------|---------------|
| | 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 funkcionalita zpracování leadů nachází v programu DMS CRM v kartě leady. Leady může zpracovávat jedna zodpovědná osoba, nebo si jednotlivé leady můžou rozebrat různí pracovníci.



| Funk Image: Control and and a status in a control and and a status in a control an | 😌 Marketing | | | | | | | | | | | O O |
|---|--|------------|-----------------|---------|--------|-----------|----------|---------|----------|-------------|-------------------|------------------|
| Statu Datus system Statu Datus system Statu Datus system Statu Statu Datus system Statu Statu Statu <t< th=""><th>Funkce CRM 📀</th><th>Leady</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th>×</th></t<> | Funkce CRM 📀 | Leady | | | | | | | | | | × |
| Control fampari Saman Hangari Loady Sebural Nethonologic adamin Retenction of a fabrania Retenction of a fabrania Retenct | Nezpracované centrální kampaně a alerty | Status | Datum vytvoření | Značka | Modul | Тур | Zdroj | Jméno | Prijmení | Telefon | Email | Zodpovědná osoba |
| Ladý Sločváli Marketnové sezamy Zakania Potencinál slažnici Nectovoté enal Enterri kolak: Zpěrté vložní Sk: Reporting O Parentky program Frikupský překa Reporting O | Centrální kampané a alerty Soznam kampaní | > Otevřený | 4.12.2014 | Renault | Servis | . Objedná | INTERNET | Asdf | Ssdf | 777 777 777 | xrenault@email.cz | Lucie Sladká |
| Several Selections of Sectors of | Leady | | | | | | | | | | | |
| Matching of Sensary Zikaris Notoronaki zikaris Netri Subak Zikaris Sik Natavai Paraty pograiu Pitapovi griv Pitapovi griv Pitapo | Sledování | | | | | | | | | | | |
| Zdanid Potencionific Sdanid Sterni šladdit Zgeferi volari Sk Reporting Centre of 1 > 1 | Marketingové seznamy | | | | | | | | | | | |
| Personanti zákará Nesokowá mai Szerné volári Szerné volári Szerné volári Přenesty program Přetupolá práva Reporting C | Zákazníci | | | | | | | | | | | |
| Mediowować enal Interri Budokt Začnie volari sk Notaveni Pisupová práva Reporting Ceporting Company Pisupová práva Ceporting Company | Potencionální zákazníci | | | | | | | | | | | |
| Iter i badds Zpërë valari sk Parametry programu Pittupov priva Reporting O | Neoslovovat email | | | | | | | | | | | |
| sk Nastavení O Prametry progenu Přístupová práva Reporting O | Interní blacklist | | | | | | | | | | | |
| so: Nacional Parametry programu Prétupová práva Reporting | Zpetne volani | | | | | | | | | | | |
| Natari C Paranetry programu Příčtpová práva Reporting C C L I p ^r 1 > 1 do 6h 6h-12h nad 12h Estorie Zpracovat Zpět | SIK | | | | | | | | | | | |
| Pristupová práva Reporting O | Nastavení 🗸 🗸 | | | | | | | | | | | |
| | Parametry programu | | | | | | | | | | | |
| | Přístupová práva | | | | | | | | | | | |
| | Reporting 🤇 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| t do 6h 6h-12h nad 12h Estorie Zpracovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| ti ti ti pracovat Zpr≹ do 6 h 6 h-12 h ad 12 h | | | | | | | | | | | | |
| ti t t precovat Zpět do 6h eh-12h nad 12h Elstorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| ti rof 1 ▷ ▷ 1 and 12h testorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| do óh eh-12h ned 12h Estorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| ad 1 precovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| t do 6h 6h-12h nad 12h Estorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| testorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| do 6 h 6h-12h nad 12h Historie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| ad 1 of 1 ▷ ▷ ad 6 h 6h-12h ad 12h Hestorie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| I of 1 ▷ I of 6 h eh-12h ned 12h Identifying 2 precoved Zprik | | | | | | | | | | | | |
| do 6 h 6h-12h nad 12h Historie Zpracovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| do 6 h 6h-12h nad 12h Historie Zprecovat Zpět | | | | | | | | | | | | |
| l (∢ 1 of 1) > > do 6h eh-12h end 12h Estorie Zprecovat Zpret | | L | | | | | | | | | | |
| | | | of 1 > > | | do 6 h | 6 | 126 | and 12h | | | Historie | Zpracovat Zpět |
| | | | | | 00 6 h | br | P120 | nad 12h | | | | |

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** příjemní 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 "nepřiřazena". Pro další práci s leadem je nutné zodpovědnou osobu vybrat.



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".**



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 vytvořená 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 doruční 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.



| 4 4 1 | of 1 🕨 🕅 | do 6 h | 6h-12h | nad 12h | Historie | 2pracovat | Zpět |
|-----------|------------|--------|--------|---------|----------|-----------|------|

Obrázek: Zpracování leadu

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

| 🔜 Detail leadu | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|----------|-------|------------------|-------------------|--------|
| Kód zákaznika | 2095 | Modul | NOVÉ VOZIDLO | Typ lea | du Te | estovací jízda | | |
| Jméno | Jedna | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:14:3 | 15 Popis | Te | estovací jízda | | |
| Přijmení | Dva | Stáří leadu | | Zdroj | IN | ITERNET | | |
| Ulice | | | | Značka | Re | enault | | |
| Číslo popisné | | | | Model | CA | APTUR | | |
| Město | | | | VIN | | | | |
| PSČ | | | | Stav k | n O | | | |
| Telefon | 123456789 | | | | | | | |
| Email | xrenault@email.cz | | | | | | | |
| Komentář zákazníka | Test Softapp | | | | | | | |
| Poznámka | | | | | | | | |
| prodejce | | | | | | | | |
| | | | | | | Status | 2 - Otevřený 🔹 | |
| | | | | | | Zodnovědná osoba | laroslav Čedk 📖 🔻 | Lložit |
| Aktivita | | | | | | | | |
| Datum a čas | Ту | p | Téma | | Zákaz | znik | Zodpovědná os | oba |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 1 | | | | | | | [|
| Nová aktivita | Editace aktivity | <u>S</u> maž aktivitu | | | | | | Zpět |
| | | | | | | | | // |

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 zaslanými 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.)



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".

| 🔛 Detail leadu | | | | | | -1 | |
|-------------------|------------------|-----------------|--------------------|-----------|--------------------------|----------------------|----|
| Kód zákaznika | 2095 | Modul | NOVÉ VOZIDLO | Typ leadu | Testovací jízda | | |
| Jméno | Jedna | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:14:35 | Popis | Testovací jízda | | |
| Příjmení | Dva | Stáří loadu | | Zdroj | INTERNET | | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | | |
| Číslo popisné | | | | Model | CAPTUR | | |
| Město | | | | VIN | | | |
| PSČ | | | | Stav km | 0 | | |
| Telefon | 123456789 | | | | | | |
| Email | xrenauk@email.cz | | | | | | |
| Komentář | Test Softann | | | | | | |
| zákaznika | TON DOT COPP | | | _ | | | |
| prodejce | | | | | | | |
| | | | | | Balan 2 Obs | Janii w | |
| | | | | | 3.8.05 | neny - | |
| | | | | | Zodpovědná osoba Jarosla | /Čedik ▼ Uložit | |
| Aktivita | | | */ | | 7/1 | Technol File Country | |
| Datum a cas | Ty | φ. | Tema | | Zakaznik | Zodpovedna osoba | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| March all the day | Edhana alaisha | Court also as | | | | 2-24 | |
| igova aktivica | Earrage sydnick | 2mac 8KDVKU | | | | | |
| | | | | | | | 11 |

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
- Nový status leadu tzn. status "Otevřený" a vybraná "Zodpovědná osoba" se uloží stisknutím tlačítka "Uložit".



| 🛃 Detail leadu | | | | | | |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------|----------------------------|--|
| Kód zákaznika | | Modul | Servis | Typ leadu | Objednávka do servisu | |
| Jméno | Př | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:15:35 | Popis | Objednávka do servisu | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | Zdroj | INTERNET | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | |
| Číslo popisné | | | | Model | | |
| Město | | | | VIN | VF1MAF4YE51118008 | |
| PSČ | | | | Stav km | 11 | |
| Telefon | 987654351 | | | | | |
| Email | xrenault@email.cz | | | | | |
| Komentář zákazníka | Test Softapp | | | | | |
| Poznamka prodejce | asdrasdr | | | | Status Zodpovědná osoba | 2-Otevřený 1- Nepřívazoný 2- Liložk 3 |
| Datum a čas | Ty | | Téma | Z | tákazník. | Zodpovědná osoba |
| | | | | | | |
| Nová aktivita | Editace aktivity | <u>S</u> maž aktivitu | | | | Zpēt |

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 zákaníkovi z databáze obchodních partnerů DMS a to buď k zákazníkovi **"novému"** (častější případ, především pro leady typu testovací jízda), nebo k zákaníkovi, 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 takovémuto 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.

| 🔜 Nalezené duplicity v číselníku o | bchodních partnerů | | _ 🗆 🗙 |
|--|---------------------------------------|----------|------------------------------------|
| Kód zákazníka | Jméno | Přijmení | 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 přijmení zákazníka |
| | | | |
| | | | |
| <u>P</u> řířadit lead novému zákazníkovi | Přiřadit lead stávajícímu zákazníkovi | | Zpět |

Obrázek: Program nalezl schodu hodnot s údaji v databázi obchodních partnerů



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.

| 🔛 Detail leadu | | | | | | | | _ 🗆 × |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------|-----------------------|----------------|----------|-------|
| Kód zákaznika | 2100 | Modul | Servis | Typ leadu | Objednávka do servisu | | | |
| Jméno | Př | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:15:35 | Popis | Objednávka do servisu | | | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | Zdroj | INTERNET | | | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | | | |
| Číslo popisné | | | | Model | | | | |
| Město | | | | VIN | VF1MAF4YE51118008 | | | |
| PSČ | | | | Stav km | 11 | | | |
| Telefon | 987654351 | | | | | | | |
| Email | xrenault@email.cz | | | | | | | |
| Komentář | Test Softapp | | | | | | | |
| zakaznika Románika | ardfardf | | | | | | | |
| prodejce | | | | | Status | 2 - Otevřený | • | |
| | | | | | | | Lloät | |
| Altivita | | | | | 20dpovedna osoba | Spravce system | · | |
| Datum a čas | Тур | | Téma | | Zákazník | Zodpovědn | ná osoba | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| <u>N</u> ová aktivita | Editace aktivity | <u>S</u> maž aktivitu | | | | | Zpět | |

Obrázek: Přiřazení kódu zákazníka

Vlastní zpracování leadu – Aktivity

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.



| 🛃 Detail leadu | | | | | | | |
|-----------------------|------------------|-----------------|--------------------|-----------|----------------------------|------------------------------------|-------|
| Kód zákaznika | 2100 | Modul | Servis | Typ leadu | Objednávka do servisu | | |
| Jméno | PY | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:15:35 | Popis | Objednávka do servisu | | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | Zdroj | INTERNET | | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | | |
| Číslo popisné | | | | Model | | | |
| Město | | | | VIN | VF1MWF4YE51118008 | | |
| PSČ | | | | Stav km | 11 | | |
| Telefon | 987654351 | | | | | | |
| Email | szenaub@email.cz | | | | | | |
| Komentář zákazníka | Test Softapp | | | | | | |
| Poznámka prodejce | asdřaodř | | | n v | Status Zodpovědná osoba | 2 - Ctevřený * Správce systém * | Uote |
| Aktivita | | | | | | | |
| Datum a čas | Тур | | Téma | | Zákaznik. | Zodpovědná o | soba |
| | | | | | | | |
| Nová aktivita | Editace aktivity | ≦maž aktivitu | | | | | Zpiłt |

Obrázek: Aktivity 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.

| 🛃 Detail leadu | | | | | | | |
|----------------|-------------------|-----------------|--------------------|-----------|-----------------------|------------------|-------|
| Kód zákaznika | 2100 | Modul | Servis | Typ leadu | Objednávka do servisu | | |
| Jméno | Př | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:15:35 | Popis | Objednávka do servisu | | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | Zdroj | INTERNET | | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | | |
| Číslo popisné | | | | Model | | | |
| Město | | | | VIN | VF1MAF4YE51118008 | | |
| PSČ | | | | Stav km | 11 | | |
| Telefon | 987654351 | | | | | | |
| Email | ×renault@email.cz | | | | | | |
| Komentář | Test Softapp | | | | | | |
| zakaznika | | | | | | | |
| prodejce | asorasor | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | Status | 2 - Otevřený 🔻 | |
| | | | | | Zodpovědná osoba | Správce systém • | Uloät |
| Aktivita | | | | | | | |
| Datum a čas | Ту | p | Téma | | Zákaznik | Zodpovědná osoba | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Nová aktivita | Editace aktivity | Smaž aktivitu | | | | | Znět |
| | | - Standa | | | | | |

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.



| atum a čas | 20.1.2015 • | |
|---------------------|------------------|-----|
| rp kontaktu | • | |
| idpovědná osoba | • | |
| ma | | |
| mentář | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| sah emailu,dopisu | y545, kelefansku | |
| isah emailu, dopisu | ,SMS, kelefonátu | |
| isah emailu,dopisu | ,SNS, telefonátu | |
| osah emailu, dopisu | ,SMS, telefonátu | |
| osah emailu, dopisu | ,SNS, lelefonátu | |
| osah emailu,dopisu | ,SMS, telefonðtu | 700 |

Obrázek: Pořízení nové aktivity

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

| 🔛 Pořízení nové ak | livity | |
|-----------------------|--|------|
| Datum a čas | 20.1.2015 • | |
| Typ kontaktu | Testovací jízda 🔹 | |
| Zodpovědná osoba | Správce systému 👻 | |
| Téma | Testovací jízda Captur | |
| Komentář | | |
| Se zákaznikem byla j | xrovedena testovací jízda s vozem Captur. Zákazník byl nadšený | * |
| Obsah emailu, dopisu, | SMS,telefonátu | |
| | | * |
| Uložit | | Zpět |

Obrázek: Pořízení nové aktivity "Testovací jízda"

| × |
|------------------------|
| Aktivita byla přidána. |
| ОК |

Obrázek: Potvrzení pořízené aktivity



| 🔜 Detail leadu | | | | | | | _ 🗆 × |
|----------------------|-------------------|-----------------|-----------------------|-----------|-----------------------|------------------|-------|
| Kód zákaznika | 2100 | Modul | Servis | Typ leadu | Objednávka do servisu | | |
| Jméno | Př | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:15:35 | Popis | Objednávka do servisu | | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | Zdroj | INTERNET | | |
| Ulice | | | | Značka | Renault | | |
| Číslo popisné | | | | Model | | | |
| Mēsto | | _ | | VIN | VF1MAF4YE51118008 | | |
| PSČ | | | | Stav km | 11 | | |
| Telefon | 987654351 | | | | | | |
| Feed | warauk@amai.ca | | | | | | |
| Komentář | Arenadic@email.cz | | | | | | |
| zákazníka | Test Softapp | | | | | | |
| Poznámka prodeice | asdfasdf | | | ^ | | | |
| procejec | | | | | | | |
| | | | | | Status | 2 - Otevřený 🔹 | |
| | | | | | Zodpovědná osoba | Správce systém 🔻 | Uložt |
| Aktivita | | | | | | | |
| Datum a čas | | Тур | Téma | | Zákaznik | Zodpovědná oso | oba |
| • 20.1.2015 | - | Testovací jízda | Testovací jízda Captu | r I | Př J | Správce systém | u |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Nová aktivita | Editace aktivity | Şmaž aktivitu | | | | | Zpět |
| | | | | | | | |

Obrázek: Zobrazení nově pořízené aktivity v okně zpracování leadu

Aktivit 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**.



| ód zákaznika néno řijmení lice íslo popisné išsto SČ | 2100 Př 3m | Modul Datum vytvoření Stáří leadu | Servis 4.12.2014 13:15:35 | Typ leadu Popis Zdroj Značka Model | Objednávka do servisu Objednávka do servisu INTERNET Renault | - |
|--|-------------------|---|------------------------------|--|---|---|
| méno řijmení lice íslo popisné lésto SČ | Př 3m | Datum vytvoření Stáří leadu | 4.12.2014 13:15:35 | Popis Zdroj Značka Model | Objednávka do servisu INTERNET Renault | |
| řijmení lice íslo popisné ěsto SČ | 3m | Stáří kadu | | Zdroj Značka Model | INTERNET | |
| lice íslo popisné iésto SČ | | | | Značka Model | Renault | |
| íslo popisné lěsto SČ | | | | Model | | |
| i č sto SČ | | | | | | |
| sč | | | | VIN | VF1MAF4YE51118008 | |
| | | | | Stav km | 11 | |
| elefon | 987654351 | | | | | |
| mail | xrenault@email.cz | | | | | |
| omentář ákaznika | Test Softapp | | | | | |
| rodejcé | | | | | Status 2-1 | Netvřený • Otovřený Uzavřený Uložit |
| ivita | | | | | 4- | Zamitrutý |
| Datum a čas | 5 | Тур | Téma | | Zákazník | Zodpovědná osoba |
| 20.1.2015 | * | Testovaci jízda | Testovací jizda Captur | 1 | Př J | Správce systému |

Obrázek: Změna stavu leadu z "Otevřený" na "Uzavřený"

Stav leadu, který byl změněný z **"Otevřený"** na **"Uzavřený"** je nutné **uložit**.

| 🔡 Detail leadu | | | | | | | | | | | _ 🗆 × |
|-----------------------|-------------------|-----------------|--------------|-----------------------|-----------|--------|---------------------|----------|----------------|--------|-------|
| Kód zákaznika | 2100 | Modul | Servis | | Typ leadu | Ob | jednávka do servisu | | | | |
| Jméno | Př | Datum vytvoření | 4.12.2014 13 | 8:15:35 | Popis | Ob | jednávka do servisu | | | | |
| Přijmení | Jm | Stáří leadu | | | Zdroj | INT | ERNET | | | | |
| Ulice | | | | | Značka | Rer | nault | | | | |
| Číslo popisné | | | | | Model | | | | | | |
| Město | | | | | VIN | VF1 | MAF4YE51118008 | | | | |
| PSČ | | | | | Stav km | 11 | | | | | |
| Telefon | 987654351 | | | | | | | | | | |
| Email | xrenault@email.cz | | | | | | | | | | |
| Komentář | Test Softapp | | | | | | | | | | |
| zakazilika | N K | | | | | | | | | | |
| Poznamka prodejce | asdrasdr | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Status | 3 - Uzav | řený 🔻 | | |
| | | | | | | | Zodpovědná osoba | Správce | systém 👻 | Uložit | |
| Aktivita | | | | | | | | | | | |
| Datum a čas | | Тур | Т | éma | | Zákazr | ik | | Zodpovědná os | oba | |
| ▶ 20.1.2015 | - | Testovací jízda | T | estovací jízda Captur | | Př J | | | Správce systém | u | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | - | |
| <u>N</u> ová aktivita | Editace aktivity | ≦maž aktivitu | | | | | | | | Zpět | |
| | | | | | | | | | | | 1 |

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 uloženou zodpovědnou osobu
- S kontaktem byla naplánována <u>alespoň jedna</u> aktivita (např. volání, nebo testovací jízda)



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

| 🔡 Výběr z leadů | | | | | | |
|-----------------|----|--------------|---|----|----------|---|
| Status leadu | | 8 - Uzavřený | • | | | |
| Datum vytvoření | od | 17.6.2015 | • | do | 1.7.2015 | • |
| Qk | | | | | | |

Obrázek: Zobrazení historie leadů

Zamítnutí leadu

Další možností jakým je daný lead možno **"vyřešit"** je jeho **zamítnutí**. Tuto volbu používejte především v případě, že detail leadu obsahuje **nekompletní** nebo **nesmyslné** informace o zákazníkovi, případně o jeho požadavcích. Těchto leadů by mělo být naprosté minium 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 následném **uložení** tohoto stavu.

Lead je možné zamítnout pouze v případě, že:

- Byl vybrán status "Zamítnutý"
- Byla zvolena zodpovědná osoba za toto zamítnutní
- Lead byl korektně uložen stisknutím tlačítka "Uložit"



| Kód zákaznika21 Jméno Jed Příjmení Dvo | 1095 doa | Modul | | | | |
|--|---------------|-----------------|--------------------|-----------|--------------------------|------------------|
| Jméno Jed Přípmení Dvo | doa | | NOVÉ VOZIELO | Typ leadu | Testovací jizda | |
| Přímení Dva | | Datum vytvoření | 4.12.2014 13:14:35 | Popis | Testovací jizda | |
| | 0 | 3täli leadu | | Zdroj | INTERNET | |
| Unice | | | | Značka | Renault | |
| Číslo popisné | | | | Model | CAPTUR | |
| Město | | | | VIN | | |
| PSČ | | | | Stav km | 0 | |
| Telefon 123 | 3456709 | | | | | |
| Email xre | enaub@enal.cz | | | | | |
| Komentář Tes | st Softwore | | | | | |
| zókaznika | | | | _ | | |
| prodejce | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | Status | |
| | | | | | Zodpovědná osoba Jarosla | v Čedk • Uožt |
| Aktivita | | | | | | |
| Datum a čas | 1 | lγp | Téma | - | Zákaznik | Zodpovědná osoba |
| 20.1.2015 | ¥ 1 | festovaci jizda | Test | | Softappp? Softapp) | Správce systému |

Obrázek: Zamítnutní 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.

| 🖳 Marketing | | | | 🔿 🔿 😝 |
|---|-----|--|--------------------------------------|---------------------|
| Funkce CRM 📀 | M | arketingové seznamy | | × |
| Nezpracované centrální kampaně a alerty | Ē | Název seznamu | Popis | Počet členů |
| Centrální kampaně a alerty | > | Jarní akce 2012 do 5ti let | | 1080 |
| Seznam kampani Leady | | jarní akce 2012 5+ | | 572 |
| Sledování | | Pokus | Pokus | Ū |
| Marketingové seznamy | | | | |
| Zákazníci | | | | |
| Potencionální zákazníci | | | | |
| Interní blackict | | | | |
| Zpětné volání | | | | |
| Stk | | | | |
| Nastavení 👽 | | | | |
| Parametry programu | | | | |
| Přístupová práva | | | | |
| Reporting < | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | Pot | užitý filtr | | |
| | - | | | Ā |
| | ă | slo značky je 1 uvedení do provozu je od 1.1.2007 do 31.3.2012 | | _ |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | 4 |
| | | | Editace Členové seznamu Přídat členy | <u>S</u> mazat Zpět |
| | | | · · · · / | |

Obr. Marketingové seznamy

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



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.

| 🔡 Pořízení marketingového | o seznamu | × |
|---------------------------|-----------|----------|
| Název seznamu | 1 | |
| | | |
| Popis | | <u> </u> |
| | | |
| | | |
| | | M |
| Filtr výběru | | <u>*</u> |
| | | |
| | | |
| | | Y |
| Uložit | | 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 vygenerovaní 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.



| 🛃 ¥ýběr z dat | | | | | | × |
|---------------------|---|--|----------------|--------|--|---|
| Vozidlo | Zadejte značku Datum uvedení do provozu Verze vozidla | | | | v | |
| Objednávka | Název vozidla Datum platnosti STK Najeté kilometry Datum pořízení objednávky | | od od od | _▼ | do v | |
| Zákazník | Datum předání vozidla (výdeje) Název zákazníka Typ zákazníka Město Psč | | od | V | do v | |
| Zakázky | Typ zakázky Datum pořízení zakázky Datum uzavření zakázky | Neobsahuje | od | V V | do v | |
| Práce a materiál | Název materiálu Název práce Druh materiálu D1 Druh materiálu D2 | Neobsahuje Neobsahuje Neobsahuje Neobsahuje | | | | |
| Nadefinované filtry | | | | | Přidat filtr Nové zadání Provést filtr Zpět | |

Obr. Tvorba filtru

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



| undi: | Dalejte anafra | | | | |
|-----------------|-----------------------------------|-------------------|-------|-----|-------|
| | Chikology . | | 14 | a 1 | |
| | Geter weder: A provid- | 61) | | | |
| | 🗋 Vecar vestela | | | | |
| | Cireaty | | | | |
| | Children vestella | | | | |
| | Delur skitnet STK | | | | |
| | C Report Monetty | | 14 | | |
| Dontrik Au | Clater priteri dischirke | (1997) w | - H (| | |
| | 🗌 Cature printine vanda (rein | North Contraction | ** | | |
| thank | Chier plants | | | | |
| | To skarks | | | | |
| | C Mitte | | | | |
| | CIM . | | | | |
| Delately | [] facility | | | | |
| | Datur prizeri zekāku | | | | |
| | Catan use feel salary | Clementer | | * | |
| hite a naterial | Cinier nateriki | () heirerter | | | |
| | Chier phin | Commission. | | | |
| | C Druh materials D1 | Consultant. | | | |
| | C Druk materialu DQ | (Chemina) | | | |
| | Pape shafu | Channel . | | | |
| | Konversel gefeidterhissveret eins | any ditt | | | . • |
| addressed Thry | on party is tradit and | in Original | | | 1122 |
| | Codel | | | | 1.121 |
| | | - | | | 10000 |
| | | | | | |

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 uložení v marketingovém seznamu.

| | dense and | Warden and Street | | | |
|--------------|-------------------------|----------------------------|-------------|-----------------|------------|
| - | read | - No | 100 | TRUE HIGHL | haudt |
| DKJ 2748 | V 26,83H-0328 | COLUMN PRAY BA | | TRANSIE. | 2 |
| and so and | VF (#1,03+645)146 | 0.0100 MIN, PK 9% | | 19844.829 | |
| 262(0)(82 | H WELCHORT THES | 0.000 KM (H M | -0000048 | 1994.00 | . v. |
| NUMBER | Valuente | 000.02.895.96 99 | -80061823 | PERMA-MEL | ¥. |
| 100.02-48 | 1998.000.0004 | ALCO DE MALANE DA | -46914/87 | 7074-047 | 2 |
| 80.26.24 | With Line and Links | STORE AND A DATE | | - T\$144.400 | <i>u</i> . |
| 19129-10 | VER ADDRESS 1214 | - ILC 12 85, N 95 | | 10000-000 | <i>a</i> . |
| North Dr. | Y 43 FO STATISTICS | GLODINAL PR | -10001208 | 7944.047 | 2 |
| 10.000 | in the plant has the | GOOD MINUTE BY | -80001245 | 1994a (202 | ×. |
| 11-121-01 | V BLOHOWLD | 0000863699 | -84001218 | 10044-0238 | 4 |
| 14.74-00 | rf (0.00-200000 | 1010-02 601,045 99 | -48901249 | 1014-120 | 4 |
| 10121-01 | V M LANDAURA (27) | 10110-00104-94 | | TRANS LINE | <i>v</i> . |
| A716.08 | PROPERTY. | COLUMN PR | | 1004 (1981 | |
| A/2404 | P DELEVISION | DOD MALIN PR | | - report to the | 2 |
| 10.00 | 100000000 | 1000 00 600,040 976 | | TRIMA GALLA | 4 |
| 6.6.0 | V BERINDER | COLUMN STREET | -80563470 | 1044.0146 | 2 |
| tern 19 | W103104(84670) | 100008529 | -48961293 | rane crore | v. |
| 10.00 | water to be | 100100 005,04 95 | | NAME OF BRIDE | 4 |
| CF 10-10 | Waterstrepense 1 | DISCOURSE AND AN AVAILABLE | -00041027 | 10044-0203 | <i>v</i> . |
| | V 85 89403078 | | 04030 | 19949-000 | 4 |
| | of all districtions | VALUE OF STREET, SHE SHE | 0.00100 | 1000a-000 | <i>a</i> |
| 10.00 | M (REPORTED AL | CLU CL MILLINE DW | 0.4035 | 1984-052 | 1 |
| 0.00 | 17 20170+120123 | DECEMPANY PR | 1911 | 10144-0040 | 2 |
| fant fri-let | of galactic states | 222223 00100 001 | 1011 | · Value over | ×. |
| 10-10-12 | of protocolation | 100010-000.04 | 101 | 1944.04 | U. |
| 10.00 | WEDGERHARTSN | COLUMN AND AND ADDRESS. | 100.077 | THERE GOS | U. |
| (B-48.80 | WERE REPORTED | NAME OF ADDRESS OF | - append | 1014.2142 | 2 |
| 1000 | of the province and the | 0.01 (0.00 pt) and and | Information | manual-local | U. |

Obr. Uložení zákazníků do marketingového sezamu

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



| Oslo značky je 1 uvedení do provozu je od 1.1.2002 do 31.12.2007 uzevření zakádky je od 1.1.2000 do 31.3.2012 | <u>A</u> |
|---|--------------|
| | w. |
| If i 2 of 3 > H Boy GRee Genové semanu (Bidat Geny | Sverit Diff. |

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.



| P Marketing O O O | | | | | | | | O O O |
|-------------------------------|--------------------------------|---|--|---|--------|------------|---|-------------------------------|
| namy Seznam kampaní | | | | | | | | × |
| kampaně Název kampaně | Popis | Datum zahájení | Datum ukončení | Odpovědná osoba | Členů | Oslovených | Neoslovených | Vypadnutých |
| Termín platnosti STK | | 23.3.2012 | 31.12.2016 | | 31 | 0 | 31 | 0 |
| Poděkování od Renaultu | Děkovný dopis 7 dní po obje | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | 4 | 0 | 4 | 4 |
| Nabidka vozu po 5 let | Nabidka vozu po 5 le | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | 57 | 22 | 29 | 31 |
| Děkovný hovor po předání v | Děkovný hovor po předání v | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | 2 | 0 | 2 | 2 |
| Nabídka příslušenství (6 měsí | Nabídka příslušenství zákazn | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | 5 | 0 | 5 | 5 |
| Výroční dopis | Výroční dopis zákazníkovi 1 r | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | 5 | 0 | 5 | 5 |
| Zpětné volání (3 měs | Zpětné volání zákaz | 1.6.2013 | 31.12.2020 | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Měsíc Profesionálů | Databáze vyrobených před | 1.10.2013 | 1.1.2016 | | 525 | 0 | 525 | 0 |
| of 8 > > | (Přídst členy) Členová | s <u>Kampan</u> ê) 🗌 vşe | chny kampané no | 3.4.2015 • 7.2015 • | Provés | :) (jmaz | * | Zpit |
| | of 8 > > > Edtar | of 8 > N Eddace Pridat Clerry Clerrow | of 8 > > Edtace (Bridat Cleny) Clenové Lamparé vše | of 6 > N Edtace Přídat členy Členové kampaně Všechny kampaně Do 2 | of 8 | of 6 | of 8 > > (Provést Cenové Lampane) Všechny kampane do 3.4.2015 Provést Smaze | of 8 > N (Provést Smazat) |

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.



| Pořízení kampaně | | | | |
|------------------|--|---|--|----------|
| Kód kampaně | I | | | |
| Vlastník | NV | | | |
| Název kampaně | Nabídka příslušenství (6 měsíců od předání) | | | |
| Popis | Nabídka příslušenství zákazníkovi 6 měsiců p osloven v rámci alertu do 21 dnů tak z alert | oo předání vozidla. Způsob oslov u vypadává. | vení email nebo dopis. Pokud není zákaznik | 4 |
| Datum platnosti | 1.10.2012 | Datum ukončení | 31.12.2020 | v |
| Konverze | navsteva servisu | | <u>N</u> astavit rodiny dílů | |
| Odpovědná osoba | | | | |
| | Mimo fleetové vozy | | | |
| Uložit | | | Zpět | |

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

| | Výběr z marketingových sez | namů | | |
|---|------------------------------|-------|-------------|---------|
| | Název seznamu | Popis | Počet členů | ¥ybrat |
| > | Jarní akce 2012 do 5ti let 🛛 | | 1080 | |
| | jarní akce 2012 5+ | | 572 | |
| | Pokus | Pokus | 0 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| L | | | | |
| (| | | | 7-14 |
| (| UIOZ | | | <u></u> |

Obr. Přidání členu do lokální kampaně



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

| Vozidlo | Zadejte značku | | | | |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|--------------|
| | 📃 Datum uvedení do provozu | | | T | |
| | Verze vozidla | | | | |
| | Modely | | | | |
| | Název vozidla | | | | |
| | Datum platnosti STK | | od | do | |
| | Najeté kilometry | | od | do | |
| Obiednávka | 🗌 Datum pořízení objednávky | | od | ▼ do | |
| | 🗌 Datum předání vozidla (výdeje) | | od | ▼ do | |
| Zákazník | Název zákazníka | | | | |
| | Typ zákazníka | | | | |
| | Město | | | | |
| | Psč | | | | |
| Zakázky | Typ plátce | | | | |
| | 📃 Datum pořízení zakázky | | od | do | |
| | 📃 Datum uzavření zakázky | 📃 Neobsahuje | od | do | |
| Práce a materiál | 📃 Název materiálu | Neobsahuje | | | |
| | Název práce | 📃 Neobsahuje | | | |
| | Druh materiálu D1 | 📃 Neobsahuje | | | |
| | Druh materiálu D2 | 📃 Neobsahuje | | | |
| | Popis zásahu | 📃 Neobsahuje | | | |
| | Konverze (předdefinované skupiny | dílů) | | | |
| | Seznam anket | | | | |
| | Majitelé věrnostních karet | | | | |
| Vadefinovane filtry | | | | A | Přidat filtr |
| | | | | | - |
| | | | | | Nové zadá |
| | | | | | Provést filt |
| | | | | | |

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



| Spz | Vinkód | Název vozu | Kód | Název zákaznika | Použít |
|-----------|---|----------------------|------------|-----------------|--------|
| BC0 3A-CK | VF1FD8UH528582103 | Renault Master | | FIRMA-2 | × |
| RAB 00-21 | VF1856C0C11663923 | Renault Laguna | ,610513691 | FIRMA-13 | × |
| CBU 19-63 | VF 18G0F0627048084 | Renault Laguna | | FIRMA-17 | N |
| TRI 85-95 | VF18A0F0G18493192 | Renault Mégane | | FIRMA-18 | X |
| 3A7 76-46 | VF 10M000H31750796 | MEGANE II BERLINE SP | ~450711088 | PIRMA-62 | X |
| AKO 75-40 | VF1C80F0F18875114 | CLIO 2 BERLINE SPRTE | 805615048 | FIRMA-63 | 1 |
| AHL 70-77 | VF185430209741097 | RENAULT SAFRAB54005 | 00000 | FIRMA-67 | × |
| 6A4 02-72 | VF1KC08EF26894166 | KANGOO BREAK | 0.0-0-0000 | FIRMA-68 | ×. |
| 2AB 60-15 | VF13MGKD636229840 | SCENIC II MONOSPACE | 0-0-0-0000 | FIRMA-68 | X |
| AHY 82-55 | VF1KC0CAF18387395 | Renault Kangoo | 0-0-0-0000 | FIRMA-68 | 1 |
| 2A9 04-61 | VF1.K0H8629051453 | Renault Espace | 000000000 | FIRMA-27486 | × |
| 1AU 51-79 | VF1KW0EB543554494 | KANGOO II BREAK | 000000000 | FIRMA-27486 | X |
| AEE 86-68 | 000000000000000000000000000000000000000 | Ostatní vozidla | 0000000000 | FIRMA-71 | ×. |
| 9A2 67-21 | VF1XM080H33863778 | MEGANE II BREAK | 00000001 | FIRMA-24931 | × |
| MA7 57-AG | VF18A0E0518066517 | Renault Mégane | 000000265 | FIRMA-74 | 1 |
| AKL 94-06 | VF 1JA 180521788960 | Renault Mégane | 00000003 | FIRMA-75 | X |
| ALA 80-97 | VF1C805CF25469218 | CLIO 2 BERLINE 3PRTE | -00000004 | FIRMA-76 | Z |
| 153 46-38 | VF 188 1L0A26803552 | Renault Clio | -00000006 | FIRMA-77 | X |
| 190 38-76 | VF1KCAPA825590501 | Renault Kangoo | -00000006 | FIRMA-77 | 1 |
| AKV 02-90 | VF 1FC0EBF 18287923 | Renault Kangoo | 00000008 | FIRMA-79 | × |
| SMI 62-52 | VF1KC0HAF21221238 | Renault Kangoo | 00000009 | FIRMA-80 | Z |
| FXQ 45-1 | VF13K0HD631273351 | Renault Espace | 0000000900 | FIRMA-81 | X |
| PUM 64-11 | VF 1LA0F 0F 1586 3800 | Renault Mégane | -00000012 | FIRMA-83 | 2 |
| 36 85-72 | WF1C0630511004285 | TWINGO BERLINE 3PRTE | -00000019 | FIRMA-88 | 1 |
| 1A4 15-11 | VF 1FDBNH526274808 | Renault Master | 00000020 | FIRMA-89 | X |
| 153 68-98 | VF1856VL218573580 | Renault Laguna | -00000021 | FIRMA-90 | N |
| 1A6 53-78 | VF13A04N523995804 | Renault Mégane | -00000022 | FIRMA-91 | N. |
| 00 93-07 | VF1KC0VEF25705633 | Renault Kangoo | -00000023 | FIRMA-92 | 1 |

Obr. Vygenerovaní členové lokální kampaně

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

| Bylo přidáno celkem 28 nových členů | |
|-------------------------------------|---|
| ОК |] |

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 fleetové vozy, nezahrnou se ani partnerské vozy). Dále je také možné smazat členy bez emailu, 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 lokání kampaně



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 vypsaný 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.

| Email odeslatele | |
|---|----|
| | |
| (mero Oseman, c) | |
| Medmét správy | |
| Hendla labiony | |
| | - |
| | |
| Havida grávy | |
| | |
| | 1 |
| Zpráva Emalu | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | 1 |
| Pakud bude potřebovat vložit do textu emalu SPZ vozida a VDNOD vozida zde je ukáda. | |
| Dobrý den Valemu vozdo evidenční značky (d) a čísla karosérie (1) právé končí platnost STK (Britona Uoibt text Qdeslat 20 a proto ván chceme naběhnu jej provedení v našem servisu. | dt |

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.



| material in the second | 1Ace | all their late | Task in American | The Party Name | Tables and the | Section 14 | - | a shaled | Peult | Tel . | Tetur resizes | Selout |
|------------------------|---------|---|--|----------------|--------------------|-------------|---------------|--------------------------|-------|-------|-------------------|----------|
| | 0.62 | and a second | Contraction of the Contraction o | معربينها | | | 12000 | | D | 0 | | |
| PRIMA-CORE | - 149-5 | Color En Politad | + 05/CI + | . + +7 | Pometal III. | C/ | - P | 1000 1-00-00 | | | L1.1890.0.00-08 | |
| TIRLO AMONT | - 419-5 | Designed with Designed | with a | | | 100.04 | | 1001-01-01 | | | L1.0003-00-08 | |
| 10211-01297 | | Contrast Contrast | | | | | | 100 100.00 | | | L.L. 1988 0-00-02 | |
| P9048-11207 | - de 6 | 100000 | Fidore publicity | | Cature and | - | 144 | 100 1-00-00 | | 11 | 1.1.1980.0.00.00 | |
| PROVA LEDON | - 446 | Up tomory | A 082 | | 0.13.2000.0 | 646 | Table . | 100 1-00-00 | | | 1.1.1800.000.00 | |
| TRAMA CLOBE | - 10-1 | Dokumenty | La Créa | | 0.022000.0 | 546 | Tella 1 | -00 L-00-00 | | | 1.1.1800.0.00.00 | |
| 1046-04013 | | e Hutte | dan-reprository | | 3482018 | in l | Time 1 | 000100-00 | | | 1.1.1940 0.00.00 | |
| TILL AND | - 4+4 | All Cloubly | a Dalegy | | 124,2000 5 | 04 | Tietta (| 1000 | | | 111000000 | |
| BHOLE AMOR | - 446 | a votes | disserves | | 34.11.2010 | 6.00 | Balla . | 1000 0-00-00 | | | 1.1.1800.0.00.00 | |
| MMA-LEDH | - 44 | | a Dochatka | | 15,201174 | 10 | Table | 100 1-00-00 | | | 11.00010000 | |
| 1018-21345 | | e compositupes | Dokumenty | | 363,2011 | 108 | 74244 | PER 1-00-00 | | | 1.1.1990 0.0048 | |
| PPHA-12203 | | | a dutary | | 21.1.2011.0 | 541 | thefte . | | | | 1.1. (MIC 0-00.00 | |
| LILLI AND | - 41 | Pechal | DINGK | | 8112000 | 5-41 | Table | 100 0-00-00 | | | L.L.1990 D-000.00 | |
| MPA-LISTE | | En 05/03 | dives. | | 0.00220000.0 | 144 | Talks a | 0001-000 | | | 1.1.080.0.00.00 | |
| 1014-11342 | - 4+6 | D Dave D1 | * | 6.1. | | | - CP | 10010-00 | | | 1.1.1990.0-00.00 | |
| SINA COM | - 40. | 10000 | | | | | | Peril 2 409-00 | | | 1.1.1880.0-00-08 | |
| UNHA-ULINE L | | Tablev Stuberg 1999 | 114 | | | | | NOC 1-00-00 | | E. | L1.1900 0-00-00 | |
| 10144-11283 | - 144 | Vialit joke type: South | WE WORD (* DOC) | | | | | | | | L.L. (MIC 1.00-50 | |
| PRMA-11393 | | | | | - | | | DOC 1-00-00 | | | 1.1.1800 0-00-00 | |
| 2018-01412 | - 401 | in Septemby | | | Unix 3 | 30 | na | 00.000.00 | | | L 1.1400 0.00-00 | 00000 |
| RINA-LIANS | - sket | | COLUMN TWO IS NOT | - | | - | - | 00.000 0.000 | | | L.L.1800 0.00-00 | |
| 2014-0140 | | . seda | 1.1.1800-0.000 | 5 | 11,00010-00-00 | 1 | 1.1 | 1902-0-020-020 | | | 11.1000.00000 | |
| INHA USAHL | - 44-1 | . NOT- HEL | D D 111000000 | x 0 0 | 1.1.1900 (1.00.00) | 4 | 0 55 | 1901 0-00-00 | | | 11,000,0.00.00 | |
| TRMA-DO-KIN | - 4+1 | . mete- +016- | L1.1800.0000 | a (1 (1 | 1.1.1900 0.00.005 | 1 | 1 11 | 1901-0.00-00 | | | 1.1.1800.0.00.00 | 0 |
| DIMA CIANS | | setter- | 1 | | 1.1.1800 0-00-00 | 1 | 1 11 | 1800 0-00-00 | | | L L 1980 0-00-00 | |
| THA LINE | | - mette- +4004 @ | D D LLING BORN | 0 Z . | LL 1900 0-00-00 | 1 | E | 1900 0-00-00 | D | | LL 1900 0-00-00 | |
| SH4-12+4 | | - Herte- +4216 - Kerver- | - C C 11100000 | a X D | 1.1.1900 0-00-08 | 4 | 0.11 | 1900 0-00-00 | | | 1.1.1990 0-00-00 | |
| | | | | | | | | October 11 | | | | |
| | - Anna | CONTRACTOR OF STREET, | - it stored | | | | | | | | | |
| | 1941 | P. PL Instance Name Water | to and | 12000 | NAMES IN | rybrat Deal | 1 | oral share. | 2 | | | |
| | | Data North | 345 | - Senatoreal | Odealer SHS | Column To | and it is the | mail | 100 | | | Second 1 |

Obr. Ukládání šablony

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

| C) 1d 17 - | 0.000 | 01, SERCEL Servicipher, Letter, vill. (C2, template, DATA door, (Pasim kompatibility) = Microsoft Wate |
|-----------------|--|--|
| Demů | Vlaženi Rozleženi stránky Odkazy | Korespondenze Revize Zobrazeni |
| | | Child Strate |
| Obaity Popisity | Spustit hromadnou Vybrat Upravit seenam korespondenci * příjemce * příjemců | Zójanzt Bak Backs vialit taldenot a kanatomi Ulity vjialad 🕹 Antonatoch pilfavit chyty a blockt |
| Vyteerit | Sputt reaso Tatal population | Zagust a wold pole Named spiedlik Doconct |
| | Poudit geintusici cezna | |
| | 2.1 170 | |
| - | | |
| | | |
| | | |
| - | | |
| | | RENAULT |
| - | | |

Obr. Hromadná korespondence

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



| spořádat 🔻 Nová slo | žka | | = - 🔟 🔞 |
|---|--|---|---|
| alison_dokume alison_refeco alison_reporty Angličtina asus.dat axway | Název položky verze_html_05 11_ANN011_Anniversary_Letter_v11_CZ_t clenove_kampane.XLS | Datum změny 9.5.2012 10:45 25.5.2012 14:39 25.5.2012 14:37 | Typ Složka souborů Dokument aplika List aplikace Micr. |
| Bazar_nove_ses bpi | | | |
| Cartecier cash flow Cenové nabídk Cestovní příkaz | | | |
| Cartecier Cash flow Cenové nabídk Cestovní příkaz CRM Číselníky peuge | | | |

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.

| G 10 7 0 | 0X/SU001_Servid-plut Letter; st0_c2_template; DATA-doos (Retim Rompatibility) = Microsoft Wind |
|--|--|
| Osmà Viedeni Rastadeni stránky Odkazy | Kerrupendencer Renta Zebraumi |
| | E Shards E N S F N |
| Obility Popisky Spuitz transation Vytrat Uptart settian satespondenci piljence - piljenci Vytvill Spuitz transation satespandens | Dynamit Biek Adde i Violit tolowan Islowad pate abiry pathwas pok- Zawad mit for in the path and |
| [s] | n an the second s |
| | |
| | |
| | |
| 1 | |
| | |
| | |
| | |

Obr. Náhled hromadné korespondence



Převod vlastníků kontaktu

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

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

| ČI 🔜 ČI | enové | é kampaně-P | oděk | cování od | Renaultu | | | | | | | | | | | | | | | _ 8 × |
|---------|-------|--------------|------|-----------|-----------------------|---------------------|-------------------------------|--------------|------------------------|-------------------|------------------------|------------------|--------|-------|----------------|--------|-------|----------------|-----------|-------------------------------------|
| S | Ma | ajitel | | Ulice | Město | Mobil | Email | Spz | Vinkód | Použít | Sms | Datum odeslání | Použít | Email | Datum odeslání | Použít | Dopis | Datum odeslání | Použít Te | Datum realizace |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4 |
| > [| Kra | amara s.r.o. | | Čisovic | Mníšek | +420 774414710 | xxxxxpetr@kramara.com | 25M 28-88 | VF1LZB10547973423 | | | | | | | | | | | |
| | Če | ch Pavel | | Komen | Rožmit | +420 605156432 | apolo109@seznam.cz | | VF1LBN00548027951 | | | | | | | | | | | |
| E | Ry | tych Juraj | | Orlov | Příbram 1 | +420 723614390 | rytychjuraj@seznam.cz | 25M 56-09 | VF1CN041546488936 | | | | | | | | | | | |
| E | AA | A AUTO a.s. | | Husov | Hostivi | | | | 20061368X00000000 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | | | () |
| | 4 4 | 1 | of 4 | F 🕨 🕨 | | Historie komunikace | Oslovení Koslovení Email 3 | at SMS Z | Vybrat Em <u>ail</u> Z | Vybrat o | lopis) (| Z (Vlastníci kon | taktů) | | | | | | (| imagat červené magat + Blacklist |
| | | | | Evnor | Součtovat za firmu | Detail klienta | SMS 0 00 | leslat SMS | Odeslat Email | Štįtky Data pr | Ob <u>á</u> o čablo | ky Sabloni | | | | | | | | magat označené |
| | | | | | | | Telefon 0 | DF BZIC DPID | | Uata pr | 0 58000 | | | | | | | | C | 2490 <u>5</u> |

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.



| | ID Kód kampanè | é Název | Popis | | Datum zahájení | Datum ukon | čení C | dpově | dná osoba |
|---|-----------------------|-----------------|-----------------------|------------------------|----------------|-----------------|----------------|-------|----------------|
| | 1 STK | Termín platnos | sti STK | | 23.3.2012 | 31.12.2016 | | | |
| | 4 | Poděkování od | d Renaultu Děkov | ný dopis 7 dní po o… | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | |
| | 5 | Nabídka vozu j | po 5 letech Nabídk | a vozu po 5 lþtech, ko | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | |
| | 12 | Děkovný hovo | or po předán Děkov | ný hovor po předán… | 1.10.2012 | 31.12.2020 | | | |
| | 19 | Nabídka nřísluk | šenství (6 m 🛛 Nahídk | a nříslučenství záka | 1 10 2012 | 31 12 2020 | | | |
| h | ové kampaně | 507 | Měcto | mobil | fay | email | Název vozu | | |
| ĺ | Popelka Aptopíp | 392 | Ubercké Hradičt | + 000123456 | | Cirida | CLIC TH REPLIN | 21 | Lubomír Kramář |
| | Řebák Zdeněk - | | Dobříš | + 603267584 | | | MEGANE III BRE | 21 | Lubomír Kramář |
| | 7dekars r o | 151.04-44 | Moišek pod Brdy | +602339580 | | | | 21 | Lubomír Kramář |
| | VACOT s r o | 956 69-90 | Dubbo | +420 +6022932 | | vacot@seznam.cz | Nový Megane | 21 | Lubomír Kramář |
| | MPPD s.r.o. | 956 68-45 | Příbram 1 | +420 60352650 | | strechy.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 | Březnice | +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 |
| | Michvocík Ladisla | 1AB 77-27 | Příbram VIII | | | | SYMBOL BERLIN | 0 | Nepřířazený |
| | Rambousek Miro | 15H 16-66 | Dobříš | +737903654 | | | SYMBOL/THALIA | 27 | Jana Hopsakova |
| | Český Jiří | 858 71-71 | Březnice | +739940988 | | j.cesky@seznam | MEGANE II BREA | 21 | Lubomír Kramář |
| | vod v rámci celé data | abáze | | | Převod pouze v | rámci kampaně | | | |
| | | | | | | | | | |

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 akci. Po změně vlastníků je nutné zvolit Provést.



| | ID Kód kampani | ě Název | Pop | iis | Datum zahájení | Datum uk | nčení (| dpově | íná osoba | |
|-----|-----------------------|---------------|-------------------|----------------------------|----------------|-------------------------------|------------------|-------|---|---|
| | 1 STK | Termín platn | osti STK | | 23.3.2012 | 31.12.201 | 6 | _ | | _ |
| | 4 | Poděkování | od Renaultu Děl | ovný dopis 7 dní po o… | 1.10.2012 | 31.12.202 | 0 | | | |
| > | 5 | Nabidka vozi | u poSketech Nak | oidka vozu po 5 letech, | 1.10.2012 | 31.12.202 | 0 | | | |
| | 12 | Děkovný hov | vor po předán Děl | ovný hovor po předán | 1.10.2012 | 31.12.202 | 0 | | | |
| | 19 | Nahidka niiki | učenství (6 m Nak | vídka nělich ičenství záka | 1 10 2012 | 31 12 203 | n | | | _ |
| lei | nové kampaně Název | Spz | Město | mobil | fax | emai | Název vozu | | Jméno | _ |
| | Popelka Antonín | | Uherské Hradiž | + 000123456 | | | CLIO III BERLIN | 21 | Lubomír Kramář | _ |
| | Řehák Zdeněk | | Dobřš | + 603267584 | | | MEGANE III BRE | 21 | Lubomír Kramář | |
| | Zdekar s.r.o. | 1SI 04-44 | Mnišek pod Brd | +602339580 | | | KOLEOS TOUS O | 21 | Lubomír Kramář | |
| A. | 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 | | strechy.balonka | MASTER 2 CHAS | 21 | Jméno uživatele | |
| | Auředník 3an | 850 39-85 | Hudice | + 731855495 | | | MEGANE III BER | 21 | 1 Správce systému 10 Skupice udivateľů | |
| | Bēlka Vádav | 956 65-11 | Březnice | +606434491 | | | SYMBOL/THALIA | 27 | 11 Správce SOFTAPP | |
| | POGRR s.r.o | 956 57-70 | Přibram 1 | +420 73721619 | | | MASTER 2 FOUR | 21 | 20 Milan Dolák | _ |
| | BUCH | 956 66-60 | Milin | +420 60380539 | | | KOLEOS TOUS O | 21 | 21 Lubomr Kramar 22 Jan Krieger | |
| | Ordinace praktic | 858 72-44 | Rožmitál pod Tř | e + 728542258 | | | CLIO III BREAK | 21 | 26 Marcela Vacková | |
| | Michwoolk Ladisla | 1A8 77-27 | Příbram VIII | | | | . SYMBOL BERLIN | 0 | × | |
| | Rambousek Miro | 15H 16-66 | DobřB | +737903654 | | | SYMBOL/THALLA | 27 | Jana Hopsakova | |
| | Český Jiří | 858 71-71 | Březnice | +739940988 | | j.cesky@seznam. | . MEGANE II BREA | 4 21 | Lubomír Kramář | _ |
| Pře | wod v rámci celé dat | abáze | | | Převod pouze | v rámci kampaně | | | | |
| ٥., | | 4.0.0 | 1.00 | | Kanhalda a Zar | whether a subscription in the | | | | |

Obr. Převod vlastníků kontaktu

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

| ID Kód kampa | ně Název | Pop | ois | Datum zahájení | Datum | ukončení | Odpově | dná osoba |
|------------------------|---------------|---------------------|---------------------------|----------------|------------------|------------------|--------|-----------------------------|
| 1 STK | Termín platno | osti STK | | 23.3.2012 | 31.12. | 2016 | | |
| 4 | Poděkování o | od Renaultu 🛛 Děl | ovný dopis 7 dní po o… | 1.10.2012 | 31.12. | 2020 | | |
| 5 | Nabídka vozu | u po 5 letech 🛛 🛛 🗛 | oídka vozu po 5 letech, | 1.10.2012 | | | | |
| 12 | Děkovný hov | or po předán Děl | kovný hovor po předán | 1.10.2012 | 31.12. | 2020 | | |
| 19 | Nahidka něisl | učenství (6 m Nal | nídka něich ičenctví záka | 1.10.2012 | 31.12 | 2020 | | |
| enové kampaně Název | Spz | Město | mobil | fax | email | Název vozu | | Jméno |
| Popelka Antonín . | | Uherské Hradišl | + 000123456 | | | CLIO III BERLI | V 21 | Lubomír Kramář |
| Řehák Zdeněk | | Dobříš | + 603267584 | | | MEGANE III BR | E 21 | Lubomír Kramář |
| Zdekar s.r.o. | 151 04-44 | Mnišek pod Brd | +602339580 | | | KOLEOS TOUS | C 21 | Lubomír Kramář |
| VACOT s.r.o. | 956 69-90 | Dubno | +420 +6022932 | | vacot@seznar | n.cz Nový Megane | 21 | Lubomír Kramář |
| MPPD s.r.o. | 956 68-45 | Příbram 1 | +420 60352650 | | strechy.balone | a MASTER 2 CHA | S 21 | Lubomír Kramář |
| Auředník Jan | 850 39-85 | Hudlice | + 731855495 | | | MEGANE III BE | R 21 | Lubomír Kramář |
| Bělka Václav | 956 65-11 | Březnice | +606434491 | | | SYMBOL/THAL | A 27 | ⁷ Jana Hopsakova |
| POGRR s.r.o. | 956 57-70 | Přibram 1 | +420 73721619 | | | MASTER 2 FOL | R 21 | Lubomír Kramář |
| BUCH | 956 66-60 | Milín | +420 60380539 | | | KOLEOS TOUS | C 21 | Lubomír Kramář |
| Ordinace praktic. | . 858 72-44 | Rožmitál pod Tř | e + 728542258 | | | CLIO III BREAK | 21 | Lubomír Kramář |
| Michvocík Ladisla. | 1AB 77-27 | Příbram VIII | | | | SYMBOL BERLI | V C |) Nepřířazený |
| Darahar and More | . 15H 16-66 | Dobříš | +737903654 | | | SYMBOL/THAL | A 27 | 7 Jana Hopsakova |
| Rambousek Miro. | | | 1700040000 | | i an al a Channa | m MECANE IT DOE | A 01 | Lubomír Kromóř |

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.



| ID Kód kampan | ě Název | Popis | | Datum zahájení | Datum u | ončení | Odpověd | Iná osoba |
|------------------------|--------------|---------------------|-----------------------|----------------|------------------|-----------------|-----------|---------------------|
| 1 STK | Termín platn | osti STK | | 23.3.2012 | 31.12.20 | 16 | | |
| 4 | Poděkování (| od Renaultu Děko | vný dopis 7 dní po o… | 1.10.2012 | 31.12.20 | 20 | | |
| 5 | Nabídka vozi | u po 5 letech Nabío | ka vozu po 5 letech, | 1.10.2012 | 31.12.20 | 20 | | |
| 12 | Děkovný hov | vor po předán Děko | vný hovor po předán | 1.10.2012 | 31.12.20 | 20 | | |
| 19 | Nahídka něid | učenství (6 m Nahír | ka nřídučenctví záka | 1 10 2012 | 31 12 20 | 20 | | |
| enové kampaně | | | | | | Zobrazit členy | kteří neb | yli osloveni Detail |
| Název | Spz | Město | mobil | fax | email | Název vozu | | Jméno |
| Popelka Antonín | | Uherské Hradišt | . + 000123456 | | | CLIO III BERLIN | V 21 | Lubomír Kramář |
| Řehák Zdeněk | | Dobříš | + 603267584 | | | MEGANE III BRI | E 21 | Lubomír Kramář |
| Zdekar s.r.o. | 15I 04-44 | Mnišek pod Brdy | +602339580 | | | KOLEOS TOUS | C 21 | Lubomír Kramář |
| VACOT s.r.o. | 956 69-90 | Dubno | +420 +6022932 | | vacot@seznam.o | z Nový Megane | 21 | Lubomír Kramář |
| MPPD s.r.o. | 956 68-45 | Přibram 1 | +420 60352650 | | strechy.balonka. | MASTER 2 CHA | S 21 | Lubomír Kramář |
| Auředník Jan | 850 39-85 | Hudlice . | + 731855495 | | | MEGANE III BER | R 21 | Lubomír Kramář |
| Bělka Václav | 956 65-11 | Březnice . | +606434491 | | | SYMBOL/THALL | A 27 | Jana Hopsakova |
| POGRR s.r.o | 956 57-70 | Přibram 1 . | +420 73721619 | | | MASTER 2 FOU | R 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 |
| Michvocík Ladisla | 1AB 77-27 | Přibram VIII . | | | | SYMBOL BERLIN | V 0 | Nepřířazený |
| Rambousek Miro | 15H 16-66 | Dobříš | +737903654 | | | SYMBOL/THALL | A 27 | Jana Hopsakova |
| Český Jiří | 858 71-71 | Březnice | +739940988 | | j.cesky@seznam | MEGANE II BRE | A 21 | Lubomír Kramář |
| řevod v rámci celé dat | abáze | | | Převod pouze | v rámci kampaně | | | |

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



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):

| | А | В | С | D | E |
|---|------------|-----------|-----------|------|---|
| 1 | renata.ada | amkova@s | oftapp.cz | | |
| 2 | gabriela.c | humchalov | /a@softap | p.cz | |
| 3 | alice.simu | rdova@so | ftapp.cz | | |
| 4 | dadamkov | a@volny.c | z | | |
| 5 | sekyra.jar | ek@post.c | z | | |
| 6 | Radamkov | a@seznan | n.cz | | |
| 7 | hotline@s | oftapp.cz | | | |

Obr. Struktura importního souboru

Seznamy potencionálních zákazníků v členech kampaně

Pokud je centrální kampaň nastavena i na oslovování 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.

| • | Odeslání emailu | | X |
|---|---------------------------------|----------|----------------|
| Г | Email | Použít | Datum odeslání |
| | alice.simurdova@softapp.cz | V | |
| | dadamkova@volny.cz | 1 | |
| | gabriela.chumchalova@softapp.cz | 1 | |
| | hotine@softapp.cz | 1 | |
| | radamkova@seznam.cz | 1 | |
| | renata.adamkova@softapp.cz | 1 | |
| I | sekyra.jarek@post.cz | V | |

Obr. Oslovení potenciálních zákazníků



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 odesilání jednotlivých skupin emalů (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:

| 🖉 Semafor | | | | | | | | | | |
|-----------|----------------------|-----------------------------|------------|----------|------------|--------|----------|-------------|------------|----------|
| | SEMA | FOR | | | Ú | JDRŽBA | | | | |
| | OSVĚDČENÍ O I | KONTROLE | | | | | | | | |
| Zakázka: | 21320065 | Odhadovaný roční proběh km: | 5000 | | | | | <u>S</u> TA | RÉ SEMAFOR | Y |
| | Popis | | Odhad cenv | Odhad km | Datum | CRM | Vvřízeno | Kony - 1 | Konv - 2 | |
| | výměna brzdových des | tiček | 2000 | 3000 | 15.11.2013 | V | | | | |
| | | | | | • | | | | | _ |
| | | | | | | | | | | - |
| | | m | - | 1 | 1 | + | I | I | 1 | - * F |

Obr. Funce Semafor v servise PGCS



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

| Semafor | | | | | | | | | | | - • • |
|---------------------------|-----------|--------------|------------|-------------|-------------------|---|------------|------------|---------|----------|-------|
| | SEMA | FOR | | | | | - F | ÚDRŽBA | | | |
| ZADÁNÍ PROGRAM | iu údržb' | Y | POTVRZEN | Í ZREALIZOV | /ANÉ OPERACE | NÉ OPERACE NAPLÁNOVÁNÍ PŘÍŠTÍ OPERACE V CRM | | | | | |
| | Předeps | aný interval | Operace | provedena | Operace provedena | Datum příští operace Datum pro odeslání | | | | | |
| Název operace | měsíce | km | dne | při km | na této zakázce | dle počtu km | dle stáří | do CRM | Odeslat | Odesláno | |
| výměna brzdových destiček | 24 | 3000 | 30.06.2012 | 60000 | | 15.12.2013 | 30.06.2014 | 15.12.2013 | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | 0 | 0 | | 0 | | 11.11 | | | | | |

Obr. Program údržby v servise PGCS

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

| 📲 Člen | ové kampaně-SEMAFO | R Poč | et odeslan | ých emailů 0 🛛 Po | čet neodeslaných emailů 0 | - | | | | | | | | | | | - | | |
|--------|-----------------------|-----------|------------|-------------------|---------------------------|--------|-----|----------------|--------|-------|----------------|--------|-------|----------------|--------------|-----|-----------------|----------|------|
| S | Majitel | Ulice | Mēsto | Mobil | Email | Použít | Sms | Datum odeslání | Použít | Email | Datum odeslání | Použít | Dopis | Datum odeslání | Použít | Tel | Datum realizace | Sledovat | Info |
| ۹ 🗆 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| • | Holeček Bohumír, in | Jiřího S | . Písek 1 | +420 603521491 | renata.adamkova@softa | | | | | | | | | | \checkmark | | | | |
| | Čáslavská Marie | Jiskrov | . Havlíčk | +420 777172021 | renata.adamkova@softa | | | | | | | | | | \checkmark | | | | 3 |
| | MUDr. Oldřich Šottner | Kozlov 63 | 2 Velký B | +420 603868990 | renata.adamkova@softa | | | | | | | | | | \checkmark | | | | 3 |
| | Lachman Čermák | F.X.Sv | Chotěb | +420 603548841 | renata.adamkova@softa | | | | | | | | | | \checkmark | | | | |

Obr. Zobrazení semaforu u členů kampaně Semafor

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

| 🖳 Detail - semafo | r a údržba | | | | | | | | | | | • X |
|-------------------|-----------------|-------------|-------------|--------|--------------|-----------|----------|-----------|---------------|---------|--------------|----------|
| Semafor | | | | | | | | | | | | |
| Popis | | | | | Odhad ceny | C | Odhad km | | Datum pro CRM | | Odeslat | Vyřízeno |
| výměna brzd | | | | | | 2000 | | 5000 | 15, 12, 2013 | | \checkmark | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| Údržba | | | | | | | | | | | | |
| Název operace | Interval měsíce | Interval km | Operace dne | při km | Tato zakázka | Datum dle | km Datum | dle stáří | Datum pro CRM | Odeslat | Odeslá | no |
| | | | | | | | | | | | | |

Obr. Detail Semaforu

V případě údržby je vyplněno spodní okno Údržba:



| Detail - semafor a údržba | | | | | | |
|---|--------------|-----------------|------------------------|------------------|---------|------------------|
| Semafor | | | | | | |
| Popis | Odha | d ceny | Odhad km | Datum pro CRM | C |)deslat Vyřízeno |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Ídržba | | | | | | |
| Název operace Interval měsíce Interval km Opera | e dne při km | Tato zakázka Da | tum dle km Datum dle s | táří Datum pro C | Odeslat | Odesláno |
| výměna brzdových destiček 24 3000 30.6.2 | 12 60000 | 15. | .12.2013 30.6.2014 | 15, 12, 2013 | | 7 |

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, zaškrtne se tickbox Tel. Pokud si zákazník dané servisní úkony již vyřešil sám, zaškrtne 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).



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.



| Počet odeslaných emailů v jedné skupině | 100 |
|--|------|
| Interval odesílání jednotlivých skupin emalů (v milisekundách) | 20 |
| Časové rozmezí mezi oslovením (ve dnech) | 90 |
| Uložit | Zpět |

Obr. Nastavení intervalu mezi oslovováními

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

| | • |
|------------------|-----------------------------|
| Email <u>P</u> Z | Sma <u>z</u> at červené |
| | Sma <u>z</u> at + Blacklist |
| | Smazat označené |
| | Zpě <u>t</u> |

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 oslovován až do případného odstranění ze zmíněného blacklistu.



| | Louis Radosa, MUDr | Vrchlick Jihlava 1 | +420 723226665 | renata.adamkova @so | fta | | | \checkmark | | | | |
|-----|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|-------------|---|----------------|--------------|------------|--------------------|----------|-------------|
| I | ang. Mian Salaj-SAN | Marie Třebíč | +420 603256447 | renata, adamkova (Eso | fta | 1 | | ¥ | | × | | - |
| . ⊂ | | | | | | | | | | | | ►. |
| i I | 4 23 z1 | 306 🕨 🔰 | Historie komunikace | Už oslovení | Vybrat SMS | z | Vybrat Email Z | Vybrat | dopis Z | Vlastníci kontaktů | Smozat + | + Blacklist |
| | | Součtovat za firmu | Detail kienta | SMS | Odeslat SM | 5 | Odeslat Email | Štitky | Obálky | | Smazatio | značené |
| | | Export dat | Testovací Email | Telefon | Zobrazit SM | 5 | Zobrazit email | Data p | ro šablonu | Šablona | Zp | iết |
| | | | | | | | | | | | | |

Označení pro smazání člena kampaně

Obr. Mazání členů s přidáním na blacklist

Součtovat za firmu

I

Součtovat za firmu, je již defaultně nastaveno, není nutné tedy zaškrtávat. 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 označní jako odeslané.

| ✓ 1 of 3 ▶ ▶ ✓ Součtovat | Historie komunikace | Už oslovení |
|---|---------------------|-------------|
| Za firmu Export dat | Testovací Email | Dopis |

Obr. Funkce součtovat za firmu

Nastavení Renault STMP 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.



| 🖳 Konfigurace programu | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Pro odesílání je požíván smtp DNS | | | | | | | | |
| Smtpserver | 172.18.38.250 | | | | | | | |
| Jmeno | | | | | | | | |
| Heslo | | | | | | | | |
| Email odesílatele | jmeno.prijmeni@firma.cz | | | | | | | |

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 zatržítko pro oslovení daným komunikačním kanálem.

| Majitel | Ulice | Město | Mobil | Email | Použít | Sms | Datum odeslání | Použít | Email | Datum odeslání | Použít | Dopis |
|------------------------|--------------|-------------|-----------|-------------|--------|-----|----------------|----------|-------|----------------|----------|-------|
| | | | | | | | | | | | | |
| Kopuletý Libor, MUDr | kpt. Jaroše | Jihlava 4 | +420 6025 | gabriela.ch | | | | V | | | V | |
| Močuba Miroslav | Rašínova | Přibyslav | +420 7756 | gabriela.ch | | | | | | | V | |
| Jiří Srb | Ovesná Lh | Světlá nad | +420 6024 | gabriela.ch | | | | V | | | V | |
| Jiří Trnka | Mendlova Ves | Havlíčkův B | +420 6032 | gabriela.ch | | | | | | | | |
| Psychiatrická ordinace | Dobrovské | Havlíčkův B | +420 7217 | gabriela.ch | | | | | | | V | |
| Jan Strašík | Příčná | Havlíčkův B | +420 6043 | gabriela.ch | | | | | | | V | |
| MITOP HB, s.r.o. | U smaltovny | Praha - Hol | +420 7775 | gabriela.ch | | | | | | | V | |
| DAJUNA s.r.o. | Nádražní | Havlíčkův B | +420 6055 | gabriela.ch | | | | | | | V | |
| Ladislav Ženíšek | Stínadla | Ledeč nad | +420 7775 | gabriela.ch | | | | | | | V | |

Obr. Vyřazení zákazníka z konkrétního komunikačního kanálu



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

| r | MARKETING |
|---|---------------------------------------|
| | Némáte povoleno kontaktovat zákazníka |
| | ОК |

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.

| | | | - | |
|-------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
| 🔲 Neoslovovat zákaznika | 🔲 Neregistrovat zákazníka | Neoslovovat poštou | Neoslovovat emailem | Neoslovovat telefonem |

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.

| \sim | 7 |
|--------|---|
| C | L |

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



| fakturační adresa | |
|-----------------------------------|----------|
| Auto Tichý - centrum, s.r.o. | 20318262 |
| fakturační adresa | |
| 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 |
| antenne VN VV AUTO, s.r.o. | 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 |
| antenne APV/AUTA BOREK a.s. | 20318270 |
| Autokrumlov CZ, s.r.o. | 20318054 |
| HS Auto Staněk s.r.o. | 20318188 |
| fakturační adresa | |
| antenne VN/APV/HS Auto Staněk | 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 |



| 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 |
| fakturační adresa | |
| 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 |
| antenne VN/APV/Autosalon Kudrna | 20318226 |
| Auto Centrum Jih 2000, a.s. | 20318082 |
| antenne VN/APV/ Auto Centrum Jih 2000, a.s. | 20318225 |
| Auto AD, s.r.o. | 20318171 |
| BORS Břeclav a.s. | 20318172 |
| OPPORTUNITY, spol. s r.o. | 20318044 |
| fakturační adresa | |
| AUTECO BS, spol. s r.o. | 20318151 |
| AUTO POKORNÝ, s.r.o. | 20318208 |
| FRANCE CAR, s.r.o. | 20318168 |
| antenne VN/APV/France Car, s.r.o. | 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 |
| antenne VN/APV/Kubíček | 20318220 |
| BONO auto a.s. | 20318079 |



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



| 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 |