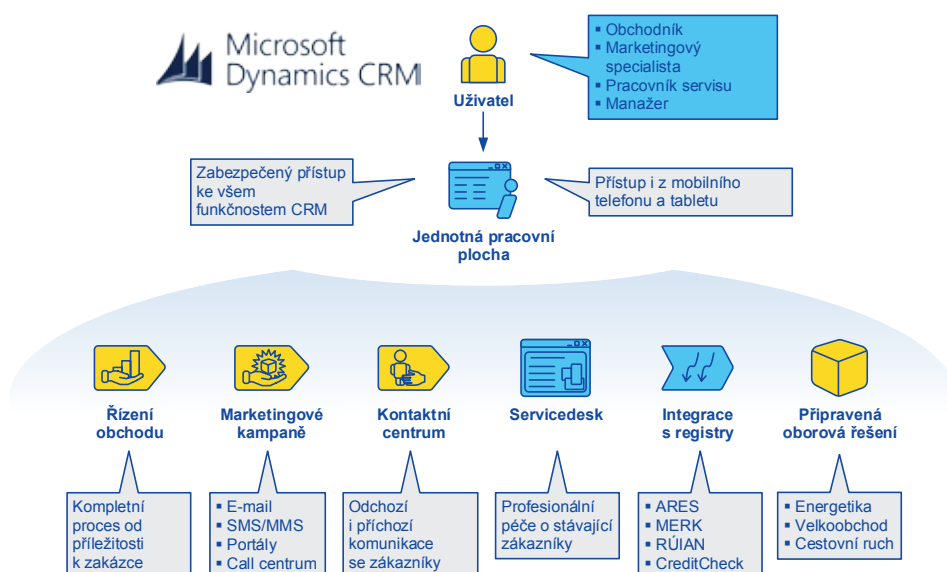


Microsoft Dynamics CRM

Využijte moderní produkt Microsoft Dynamics CRM a expertní know-how společnosti Unicorn Systems k vybudování jednotného řešení pro řízení vztahů se zákazníky. Zefektivněte obchodní procesy, realizujte komplexní marketingové kampaně, zaveďte profesionální servisní centrum, posuňte svůj business na další úroveň.



Obr. 1 – Microsoft Dynamics CRM

Co Microsoft Dynamics CRM nabízí

- 360° pohled na zákazníka v jedné aplikaci
- Evidence a řízení veškerých obchodních dokumentů (kontakty, leady, příležitosti, nabídky, smlouvy a další)
- Řízení workflow, jednotný úkolovník a pracovní plocha
- Nastavení, sledování a vyhodnocení KPI
- Plánování, exekuce a vyhodnocení marketingových kampaní
- Integrace na komunikační kanály (e-mail, SMS/MMS, portály, call centrum)
- Řešení pro servisní centrum (servisní případy, fronty, monitoring SLA)
- Integrace s řešeními pro telefonii (vytáčení a přijímání hovorů)
- Možnost vytváření reportů a dashboardů na základě všech dat v systému
- Rozhraní pro mobilní telefony a tablety
- Těsná integrace s MS Office, rozhraní pro MS Outlook
- Možnost propojení s dalšími systémy (ERP, DMS, produkční aplikace)
- Připravená rozšíření nad rámec základního řešení
- Certifikovaný tým konzultantů se zkušenostmi z řady projektů
- Je umožněno vytěžení maxima informací o zákaznících, je podporován cross-selling a up-selling a lze zacílit na nejlepší příležitost.
- Úspěšnost procesů je rychle měřitelná díky analytickým nástrojům, které manažerům dovolují monitorovat zákaznické aktivity a přijímat kvalitnější rozhodnutí.
- Uživatelské rozhraní založené na rolích poskytuje přístup k relevantním zákaznickým informacím a analýzám. Dostupné pro konkrétního uživatele jsou pouze informace a funkce, které potřebuje pro svou práci.
- Informace o zákaznících jsou dostupné odkudkoli, díky mobilnímu a off-line přístupu lze využívat potřebné nástroje bez ohledu na to, kde se uživatel nachází.

Výhody Microsoft Dynamics CRM

- Dochází ke zjednodušení a sjednocení procesů pomocí nastavení automatizovaného workflow, a to i napříč různými systémy.



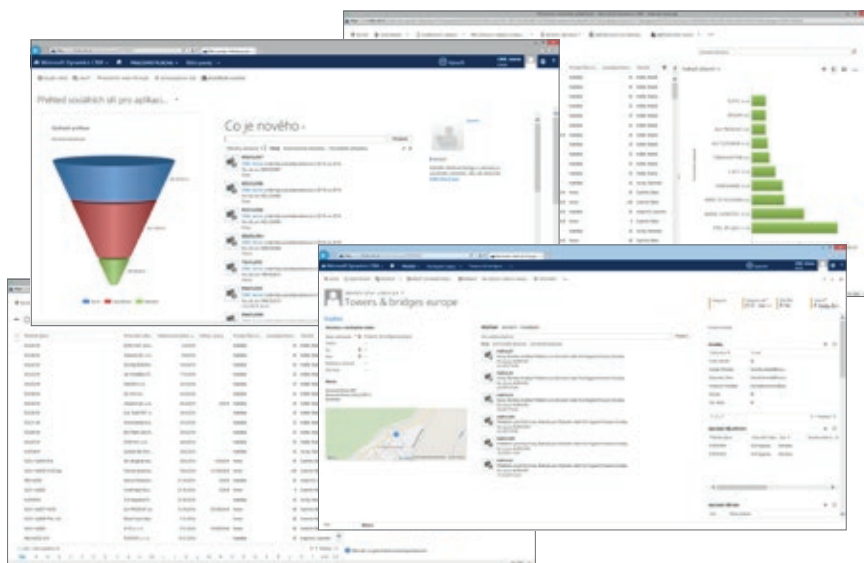
- Systém může být přizpůsoben díky vestavěným nástrojům a rozšiřitelný datový model dovolí vybudování řešení na míru konkrétnímu businessu.

Výhody pro obchod

- Kompletní pokrytí oblasti obchodu, od prvotní příležitosti až po získání zakázky
- Evidence zákazníků a všech informací souvisejících s obchodním procesem
- Řízení procesů pomocí workflow, jednotný úkolovník a pracovní plocha
- Responsivní rozhraní pro mobilní telefony a tablety
- Koordinace vlastního týmu obchodníků, sjednocení činností
- Nastavení, sledování a vyhodnocení KPI, reporting celého obchodního procesu

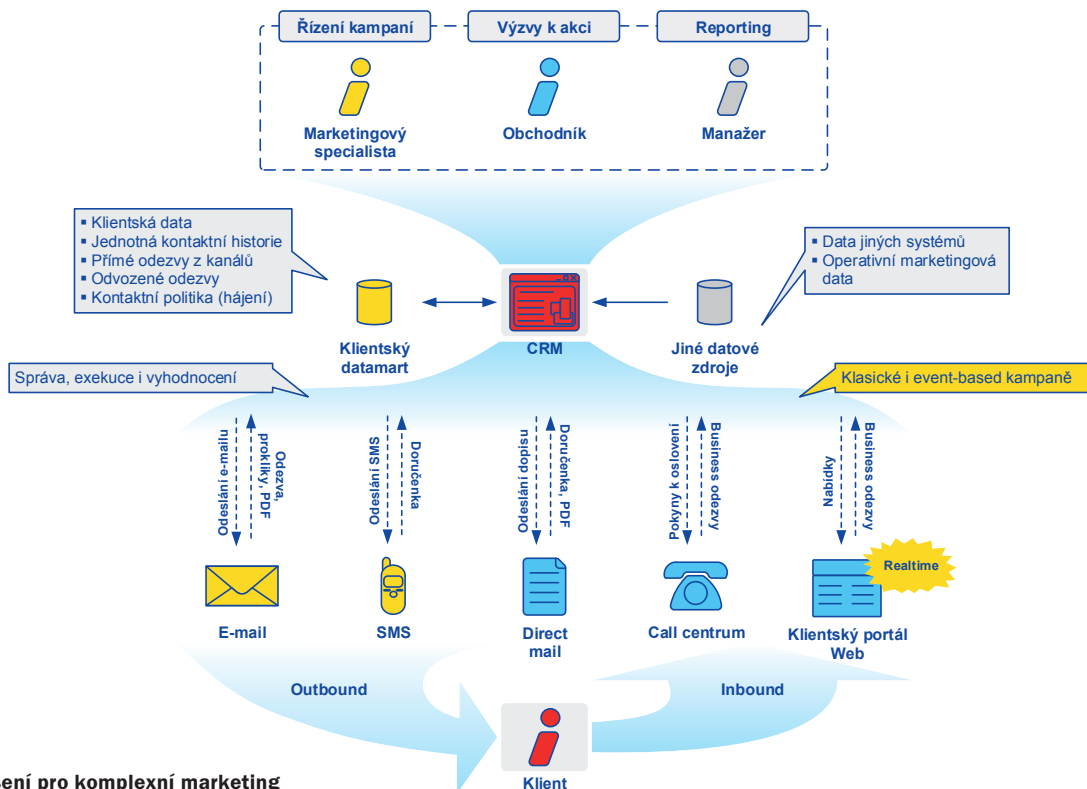
Výhody pro marketing

- Pokrytí oblasti automatizace marketingových kampaní a elektronické komunikace se zákazníkem

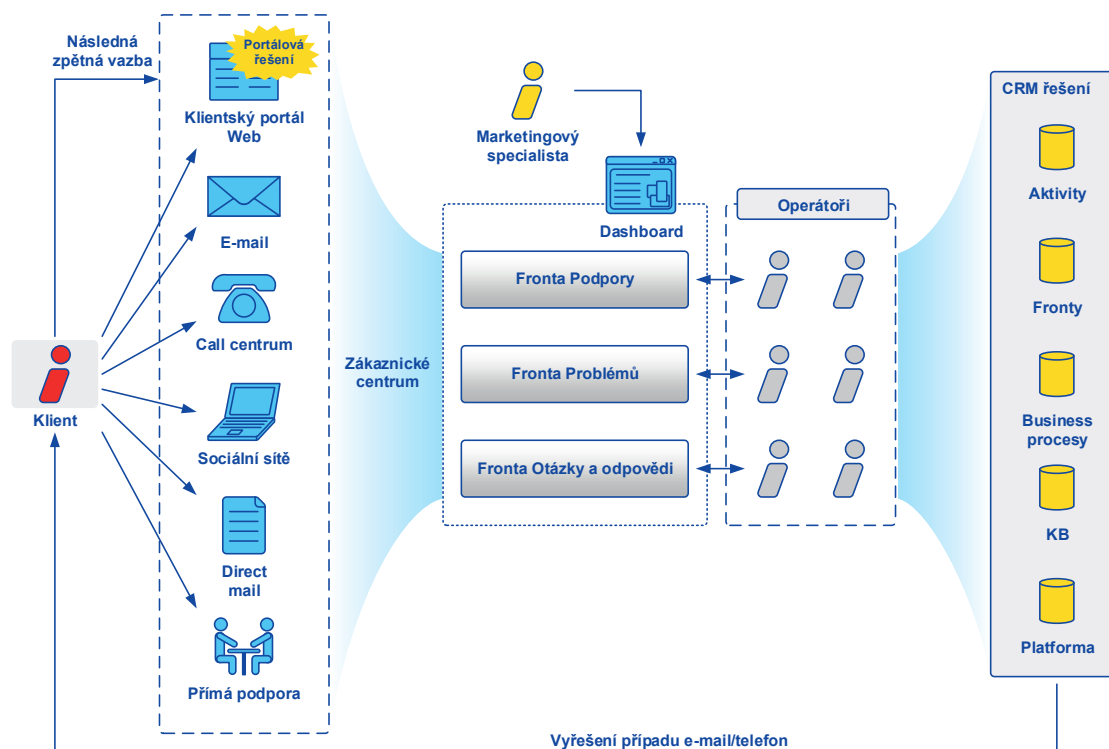


Obr. 2 – Uživatelské rozhraní

- Selektce subjektů pro oslovení v rámci kampaně
- Naplánování, spuštění a vlastní exekuce kampaně do všech komunikačních kanálů
- Integrace na komunikační kanály (e-mail, SMS/MMS, portály, call centrum)
- Detailní reporting na základě primárních a odvozených odezev
- Rozšíření základní funkcionality, využití přístupů z korporátních řešení



Obr. 3 – Řešení pro komplexní marketing



Obr. 4 – Řešení pro kontaktní centrum

Výhody pro servis

- Komplexní řešení pro příchodí komunikaci se zákazníkem
- Využití celé řady kontaktních kanálů
- Segmentace zákazníků s definicí priorit podpory či reakční doby
- Integrace s telefonii (vytáčení a přijímání hovorů přímo v systému)
- Sběr zpětné vazby od zákazníků
- Propojení na kontaktní historii (využití dat v marketingu)
- Sledování SLA, monitoring a reporting

Microsoft Dynamics CRM – komplexní řešení pro řízení vztahů se zákazníky

Microsoft Dynamics CRM 2015 je komplexní řešení, které poskytuje veškeré nástroje potřebné pro vytvoření a udržení dobrého přehledu o zákaznících – od prvního kontaktu přes prodej až po následnou péči.

Sjednocením a zautomatizováním obchodních procesů pomáhá snižovat náklady a zvyšovat ziskovost s cílem pečovat o spokojenost a loajalitu Vašich

zákazníků v oblasti prodeje, marketingu a zákaznického servisu. Microsoft Dynamics CRM je k dispozici pro lokální nasazení (on-premise) i v cloudu – přesně podle Vašich potřeb.

Řešení postavená na technologii Microsoft Dynamics CRM

Na základě zkušeností získaných z řady projektů jsme připravili sadu nadstavbových řešení implementovaných na platformě Microsoft Dynamics CRM. Tato řešení jsou orientována jak na vybrané tržní segmenty, tak na rozšíření standardních možností platformy. Všechna řešení pomohou urychlit implementaci CRM a umožní vytěžit ze systému maximum možností.

Řešení pro komplexní marketing

Řešení je zacíleno na současné slabiny marketingu a díky rozšíření standardního CRM nabízí podstatná vylepšení v oblasti integrace na komunikační kanály, segmentace zákazníků i vyhodnocení kampaní. Poskytuje inovativní způsoby oslovení a získání nových

zákazníků a současně nástroj pro upevnění obchodních vztahů se stávajícími zákazníky.

Řešení pro kontaktní centrum

Řešení přináší přesnější plánování a vyhodnocování obchodních aktivit podle jednotlivých zákazníků a obchodníků. Obchodníci ušetří svůj čas ve prospěch zákazníků, což povede k větší spokojenosti zákazníků, a tím i k vyšším ziskům. Firma si sjednotí nástroje pro evidenci zákazníků a zvýší kvalitu zákaznického servisu.

Řešení pro energetiku

Řešení poskytuje sadu komponent pro obchodníky a distributory v energetice v oblasti obchodu, marketingu i péče o zákazníky. Umožňuje také integraci se specializovaným informačním systémem Lancelot.



Unicorn HelpDesk Přehled ticketů Nový ticket Martin Glier Odhlásit

Přehled ticketů Otevřené tickety (15)

ID ticketu	Název	Typ ticketu	Řešitel	Zadavatel	Vytvořeno	Odhad. vyřešení	Stav	Poslední komentář	Cena
TIC03447	chyba Pozice dluhu	Chyba C - chyba	Martin Glier		05. 01. 2015		Nový		
TIC03417	79000286 — CRM duplicitné záznamy v ČL, duplicitné kontrolné účty	Chyba A - velmi zřevná chyba	Milan Zmátik		16. 12. 2014		Předáno	23. 12. 2014	
TIC03414	79000268 — CRM cenová ponuka na úpravu výpočtu agentúrneho poplatku	Zmėnový požadavek	Milan Zmátik		15. 12. 2014		Nauřena pracnost	19. 12. 2014	36 300 Kč
TIC03413	79000285 — oprava řablůn upomienka 1 a upomienka 2	Zmėnový požadavek	Milan Zmátik		15. 12. 2014		Předáno	23. 12. 2014	4 950 Kč

Obr. 5 – Ukázka aplikace Servicedesk

Řešení pro velkoobchody

Řešení nabízí kontrolu nad efektivní prací obchodu a zvýšení výkonnosti při zpracování subdodávek. Velkoobchodním firmám zajišťuje kvalitní a trvalý přehled o požadavcích a specifikách odběratelských firem.

Řešení pro cestovní ruch

Díky tomuto řešení lze kontrolovat efektivní práci zaměstnanců a zvyšovat výkonnost při prodeji zájezdů a služeb. Toto řešení umožňuje cestovním kancelářím větší výtěžnost marketingových akcí a získání pružných analýz, a to i v reálném čase.

Servicedesk – řešení pro péči o stávající zákazníky

Servicedesk reprezentuje ucelené řešení pro kontrolu a řízení servisních požadavků stávajících zákazníků. Servicedesk je založen na platformě Microsoft Dynamics CRM s integrovaným webovým portálem a představuje řešení pro zvýšení kvality péče o stávající zákazníky.

Integrace s leady.cz – řešení pro chytrou identifikaci zájemců

Řešení přináší efektivní nástroj pro získání přehledných a kvalitních informací o společnostech navštěvujících webovou stránku. Identifikuje nové zákazníky, vylučuje ty stávající a monitoruje kampaně či on-line aktivity.

Integrace s externími registry – napojení na ARES, CreditCheck, Merk a RÚIAN

Řešení, které zajistí komfort vyplývající z načítání informací pro veškerou evidenci kontaktů bez manuálního vyplňování a umožní sledování ekonomického zdraví společnosti. Řešení využívá data z nejlepších databází v ČR a přináší i vyšší efektivnost marketingových kampaní.

Reference

- Českomoravské informační systémy s.r.o.
- Česká televize
- Havel, Holásek & Partners s.r.o., advokátní kancelář
- International Study Programs, s.r.o.
- Linde Material Handling Česká republika s.r.o.
- Linde Material Handling Slovenská republika s.r.o.
- MAFRA, a.s.
- MEDIA FACTORY Czech Republic a.s.
- PRAKAB PRAŽSKÁ KABELOVNA, s.r.o.
- Pražské služby, a.s.
- Saint-Gobain Building Distribution CZ, spol. s r.o.
- SOITRON s.r.o.



Unicorn Systems a.s.

www.unicornsyste.ms.eu, crm.unicornsyste.ms.eu, info@unicornsyste.ms.eu

Unicorn Systems je členem skupiny Unicorn, dynamické společnosti poskytující komplexní služby v oblasti informačních systémů a informačních a komunikačních technologií.

Uvedené názvy, firmy, obchodní značky apod. jsou chráněnými značkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných oprávněných vlastníků. Grafická úprava: VIG Design s.r.o. VGD160603. Copyright © Unicorn Systems a.s., 2016.

USY4007CZ02

