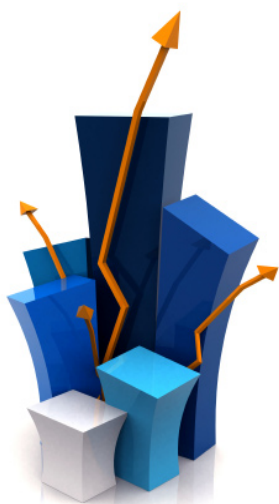


Jak řídit větší tým s menším úsilím



Cesta k fungující firmě

Jan, 38letý podnikatel svůj boj s chaosem vyhrál. Jako jeden z mála dokázal úspěšně rozvinout obchodní systém své firmy a s minimem starostí řídí svých 21 obchodníků a 4 regionální manažery. Jak to dokázal?

Ještě před dvěma lety to neměl tak jednoduché. Firma úspěšně rostla a Jan se snažil, aby fungovala na principech, které vymyslel v době, kdy měl jenom dva obchodníky. To byla éra, kdy objevil výborné nástroje jako např. Outlook nebo Excel a úspěšně jimi podpořil počáteční rozvoj obchodní činnosti.

Drsné začátky

První náznaky problémů přišly v období, kdy měl pocit, že se už nestihá potkávat se všemi obchodníky, které zaměstnával. O chybách se často dověděl z úst klientů, anebo když už nešlo nic dělat. Jednou to bylo zapomenuté výběrové řízení, podruhé zas obchodník, který týden nepracoval, aniž by si toho kdokoliv všiml. Poslední kapkou, která rozhodla, že se musí něco změnit, bylo rozeslání blahopřání k vánocům. Nejenom, že vytvoření seznamu adresátů se jevilo jako nadlidský úkol, ale po vánocích musel Jan čelit mnoha uštěpačným poznámkám klientů, kteří dostali blahopřání dvakrát i třikrát.

Řešení neřešitelného

Jak ale vyřešit problémy, které firma měla? Jak uspořádat informace a jak se v tom celém vyznat? Sedl si se svým přítelem, který se vyznal dobře v počítačích, a snažili se popsat, co hledají. Nakonec dospěli k závěru, že potřebují řešení, které splní následující požadavky:

- ✓ dobře ošetří správu kontaktů, evidenci schůzek, telefonátů, úkolů, e-mailů, atd.
- ✓ nesmí být příliš drahé
- ✓ musí být uživatelsky přívětivé, tj. jednoduché ve smyslu snadného používání
- ✓ přizpůsobí se a umožní úpravy
- ✓ nabídne sdílení dat mezi zaměstnanci
- ✓ umožní přístup k informacím odkudkoliv
- ✓ dovolí omezit neoprávněné zobrazení citlivých dat

Nová zbraň pro útok na trh

Ukázalo se, že InTouch CRM byl a je přesně ten systém, který splňoval uvedené požadavky a mnohem víc. Po konzultaci s dodavatelem dospěl Jan k závěru, že chce řešení zavést do své firmy energicky, ale v postupných krocích. Chtěl být celému procesu aktivně přítomen a dohlížet na něj. Šlo přece o budoucnost firmy.

Jak se tedy do toho pustili? První na řadě byla správa kontaktů. Trapnosti okolo zasí-

„InTouch CRM používáme už více jak rok v pěti evropských zemích. Systém značně přispěl k usnadnění řízení velkého týmu obchodníků a zvýšení obrátu společnosti.“

Eletaria Consulting

lání vánočních blahopřání už neměly nikdy nastat. Ve firmě sesbírali veškeré kontakty, seřadili je do jedné tabulky a odstranili chyby a část duplicit. Pak stačilo načíst kontakty do InTouch CRM a dořešit zbývající chyby, pomocí nástrojů, které InTouch CRM poskytuje.

Dalším krokem bylo vstupní školení všech lidí ve firmě. Po jeho absolvování mohli všichni začít aktivně pracovat. Ohromně se urychlila komunikace. Tam, kde InTouch CRM nabízel uživatelům volnost, pomohl Jan zavedením šikovných postupů.

Jak řídit obchod?

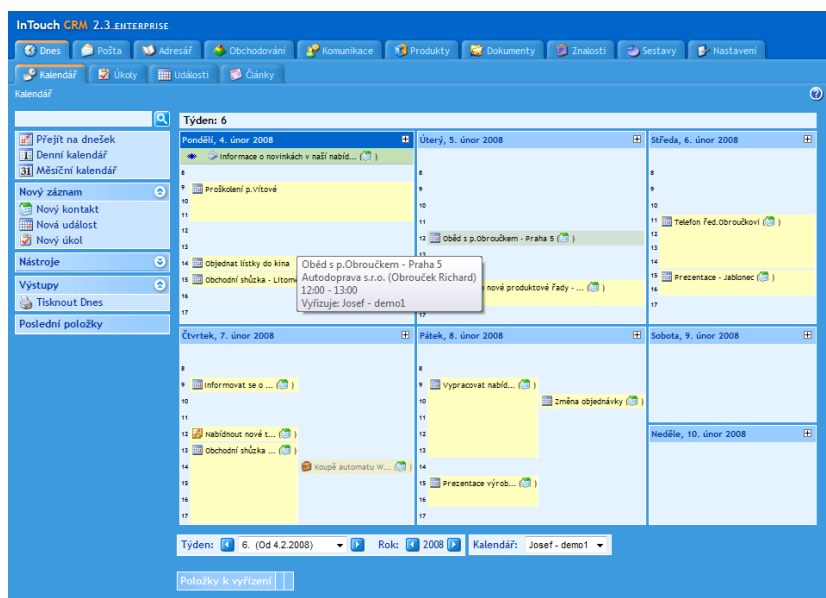
To co Janovu firmu živilo, byl obchod. Proto bylo nutné přikročit k dalšímu logickému kroku. Tím bylo lepší podchycení obchodní činnosti firmy. Obchodníci jsou často svérázní a někdy rádi dělají věci po svém. Jan ale potřeboval, aby všichni pracovali podle jednotných postupů. Jen tak mohl vyhodnocovat úspěšnost obchodování. Musela být zavedena správa příležitostí. Každý potenciální obchod byl v InTouch CRM zapsán jako příležitost, byl pečlivě sledován a následně vyhodnocován.

Nakonec i největší sólisté z Janova týmu museli uznat, že přínosy formálnějšího přístupu k obchodování jsou nepopiratelné. Ve firmě se ustálilo "reportování" v rozumné míře, která nikoho výrazně neobtěžovala. Obchodníci měli dost času na skutečné obchodování.

Malá věc - velký přínos

Do InTouch CRM se začaly zapisovat i objednávky zákazníků a Jan využil možnost fakturace, kterou systém nabízel. Původně nechtěl fakturovat pomocí CRM, ale usnadnila se tím jedna hodně důležitá věc. Tou věcí bylo počítání provizí pro obchodníky.

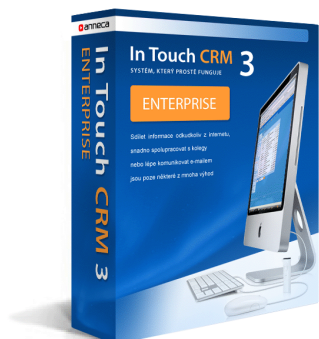
Počítání provizí byla docela bolestná operace, která se opakovala každý měsíc. Museli na ní spolupracovat celkem tři zaměstnanci. Když byla firma ve stavu, že veškeré informace o obchodech byly v CRM, možnost automatického výpočtu provizí se přímo nabízela. Dodavatel vytvořil model podle vzorce, který Jan dodal, a po krátkém doladění se mohl nový způsob výpočtu spustit. Kouzelné bylo také to, že obchodníci teď mohli sledovat svoje provize průběžně a nemuseli s napětím čekat na velké zúčtování.



Týdenní kalendář v InTouch CRM

Potvrzení správné volby

Jan získal úplně jiný nadhled nad svojí firmou. Pocit větší kontroly odstranil značnou část stresu, který dříve pociťoval. Zavedl pravidlo, že úkolování bude nadále prováděno výhradně přes InTouch CRM. Těsně po zavedení systému se tak výrazně omezilo zapomínání na úkoly. Jan také využil možnost synchronizovat své úkoly a kalendář s mobilním telefonem.



Lepší vlastním přičiněním

V této fázi měl Jan tolik zaměstnanců, že si situace vyžádala přijmout vlastního IT odborníka, který dostal na starosti veškerou počítačovou techniku, včetně správy InTouch CRM. Tento počin umožnil další rozvoj systému, protože nový pracovník samostatně vylepšoval schopnosti InTouch CRM. Za pomoci dokumentace od dodavatele vytvořil několik šikovných tiskových výstupů a propojil InTouch CRM s webovými stránkami firmy.

Když nějaký zákazník vyplnil na webu poptávkový formulář, systém zcela automaticky delegoval příležitost v CRM na vybraného obchodníka. Nikdo nemusel nic přepisovat, začalo se rovnou obchodovat.

U nás to opravdu funguje!

Mohlo by se zdát, že implementace InTouch CRM byla dotažena do úspěšného konce. Jan si ale uvědomuje, že do nových bitev potřebuje nové zbraně. Využívá tedy faktu, že dodavatel je lokálně přítomný na českém trhu a že dokáže dodávat další úpravy. To, co pro něj systém udělal v oblasti obchodu, může udělat i v oblasti servisu. InTouch CRM tak bude sloužit nejenom k získávání nových klientů, ale také zajištění jejich spokojenosti.

Co Vám přinese InTouch CRM

Toužíte po tom, aby vše fungovalo ve Vaší firmě správně?

Dopřejte své firmě a svým zaměstnancům dokonalou znalost zákazníka za pomoci InTouch CRM, systému pro řízení vztahů se

zákazníky. Nechte své zaměstnance udělat na zákazníka opravdový

dojem. S InTouch CRM můžete

vytvořit centrální úlo-

žiště dat o klientech,

které je plně in-

tegrované

s komu-

nikační-

mi nástro-

ji (web, e-mail,

apod.). Mějte všechno na

jednom místě a vždy po ruce, abys-

te nemuseli stále přepínat mezi různými

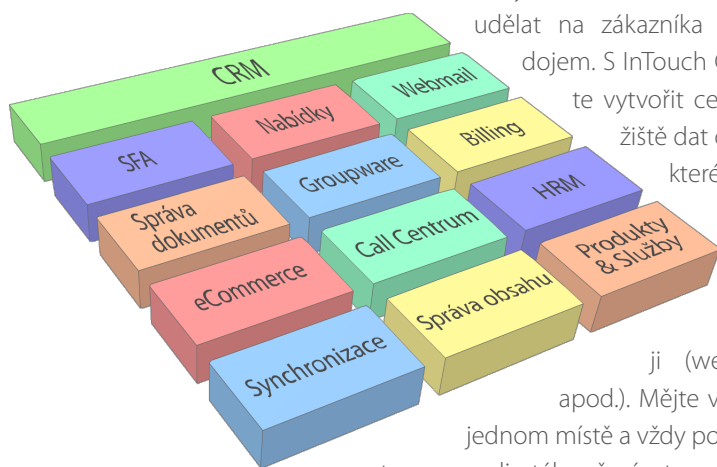
aplikacemi. InTouch CRM je prostě systém, který funguje a funguje dobře. Dělá to, co potřebuje Vaše firma, pracuje, jak potřebuje

Váš tým. Takto má vypadat technologie pro lidi, kterým záleží na produktivitě.

Přesně jak potřebujete

ANNECA InTouch CRM je jednoduše nejrychlejší a nejjednodušší způsob jak zavést CRM ve Vaší firmě. Díky příjemnému prostředí a tréninkovým materiálům se její zaměstnanci velmi rychle naučí. Nemusí se na jejich počítače vůbec nic instalovat, protože InTouch CRM používá internetový prohlížeč. Nemusíte mít otevřen další program pro posílání e-mailů, psaní dopisů, vytváření nabídek nebo vedení kalendáře, tj. konec neustálému přepínání mezi aplikacemi.

InTouch CRM poskytne Vaším zaměstnancům přímý přístup k údajům o zákazníkovi, prostřednictvím webového prohlížeče nebo mobilního telefonu. Dovolí jim získat informace, které potřebují pro práci, ať už jsou v kanceláři, na cestě anebo u zákazníka.



InTouch CRM Vám umožní pracovat, jak potřebujete díky vlastnostem, jako je:

Přístup odkudkoliv z internetu: díky tomu, že je InTouch CRM internetová aplikace, můžete svá data vidět opravdu kdekoli (v kanceláři, v autě, v kavárně, doma)

Podpora mobilních zařízení: už nemusíte ručně aktualizovat kontakty v mobilu, stačí je synchronizovat s InTouch CRM.

anebo Váš IT partner můžete změnit mnoho aplikačních formulářů, datových polí nebo výstupních sestav bez nutnosti psát programový kód. To způsobí, že InTouch CRM bude střížen na míru Vašemu podnikání. Mezi možnostmi InTouch CRM např. patří:

Hromadné odesílání e-mailů: oznámit všem zákazníkům důležitou zprávu e-mailem vyžaduje 3 kliknutí myši

Generování telefonátů pro call-centrum: potřebujete obtelefonovat skupinu kontaktů? Není problém tuto činnost delegovat, sledovat a vyhodnotit

Automatické slučování duplicitních záznamů: máte v databázi dva stejné kontakty díky drobnému překlepu? V InTouch CRM je to maličkost, kterou vyřešíte raz dva

Zúčtování předplaceného servisu: máte klienty „na paušál“ s předplacenými hodinami? Zúčtování těchto případů jde v InTouch CRM snadno

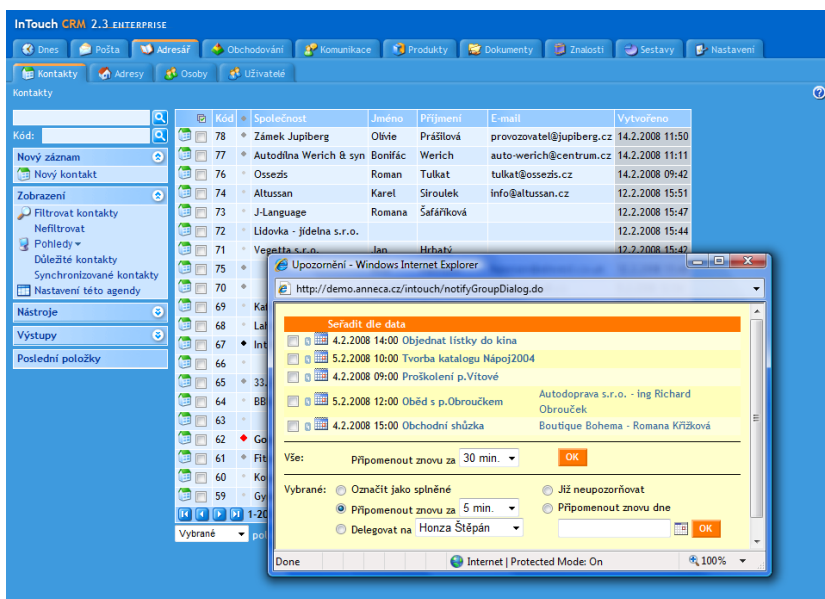
Segmentace zákazníků do kategorií: můžete mít vlastní kategorie zákazníků a snadno filtrovat požadované skupiny

Správa dokumentů: sdílené dokumenty mohou ležet na stejném místě jako ostatní důležité informace

Delegování: systém Vám poskytne plnou kontrolu nad plněním delegovaných úkolů. Upozorní, pokud je nějaký úkol po termínu

Jak má technologie fungovat

InTouch CRM pracuje tak, jak to má Váš IT manažer rád. Je to díky tomu, že využívá opravdových standardů, které se nasazují na nejnáročnější projekty. Bude mít rád rychlou a snadnou instalaci a méně práce se správou. Bude v klidu, když Vaše firma poroste a objem dat se zvýší. Mezi vlastnosti, které IT manažer ocení, patří:



Sdílené kontakty a připomenutí úkolů k řešení

Přizpůsobitelné prostředí: uživatel si může uložit pohledy na data včetně třídění, rozvržení sloupců a filtru

Rychlý přístup k informacím: InTouch CRM prohledává statisíce dokumentů opravdu rychle

Přizpůsobitelné tiskové výstupy: výstupy ze systému lze přizpůsobit pomocí upravitelných šablon

Jak potřebuje Vaše firma

Nejenom, že InTouch CRM vklouzne do Vaší firmy a do života Vašich zaměstnanců bezbolestně, umí se také přizpůsobit stávajícím obchodním procesům a zvyklostem. Vy

Snadná aktualizace: systém je možné snadno aktualizovat na novou verzi pomocí průvodce a není nutné instalovat každou aktualizaci v řadě

Napojení na jiné systémy: k datům v InTouch CRM lze snadno přistoupit pomocí XML nebo SQL příkazů (ODBC)

Standardní technologie: vše co systém používá je postaveno na otevřených standardech, jako např. XML, SQL, HTTP, JAVA, XSL, atd.

Vzdálená správa: systém je možné spravovat odkudkoliv z internetu

Jak získat InTouch CRM

InTouch CRM je možné získat už za 15 minut. Stačí navštívit www.intouch-crm.cz a vyplnit registrační formulář.

Pořízení systému InTouch CRM může být velmi jednoduché. Nejrychlejší variantu můžete vyzkoušet během 15. minut. Vše závisí na složitosti Vašich firemních procesů. Firmám často zcela vyhovuje řešení v takové podobě, v jakém je dodáváme. Je však možné začít systém přizpůsobovat a v takovém případě je implementace delší. Nejlepší variantu pořízení systému vždy proberte s naším konzultantem.

Níže uvádíme přehled možností, které se pro pořízení InTouch CRM nabízejí.

InTouch CRM Online

Online verze InTouch CRM je nejrychlejší způsob, jakým můžete získat propracovaný CRM systém pro svoji firmu. Stačí, když navštívíte stránky www.intouch-crm.cz a vyplníte registrační formulář.

E-mailem Vám přijde oznámení, že Vaše CRM je připraveno k užívání. Systém dostanete na 30 dní zdarma a během tohoto období máte možnost se rozhodnout, zda chcete pokračovat v placeném režimu.

Cena za provoz je účtována měsíčně a závisí na počtu uživatelů, kteří budou do CRM přistupovat. Ceník je také dostupný na webu.

Kromě toho, že je tento způsob nejrychlejší, je také nejvhodnější. Veškeré starosti se správou serveru, zálohováním a aktualizacemi jsou na nás.

Online verze má pouze jedno omezení, a to menší možnosti zákaznických změn. Pokud potřebujete CRM včetně úprav na míru, měli byste věnovat pozornost verzi Enterprise.

InTouch CRM Start

Verze Start je naprosto nejlevnějším způsobem, jak začít využívat InTouch CRM. Je totiž naprosto **zadarmo**.

Víme, že začínající firmy musí pečlivě rozmýšlet každou malou investici. Nemusí CRM kupovat a mohou použít naši verzi Start. Jedná se o plnohodnotné řešení, které má pouze dvě omezení:

- ✓ Není dostupná e-mailová a telefonická technická podpora
- ✓ Systém mohou používat max. 3 uživatelé

Pokud Vás tato varianta oslovila, navštivte náš web www.intouch-crm.cz a stáhněte si instalační soubory systému (z důvodu větší náročnosti instalace doporučujeme provádky IT profesionálům).

InTouch CRM Enterprise

Enterprise verze poskytuje ze všech variant nejvíce možností. Systém je připraven na rozšiřující úpravy. Může být provozován na našich serverech (např. formou pronájmu) anebo na Vašem hardwaru. Enterprise verze může být motorem Vašeho podnikání.

Technické informace

Systém InTouch CRM je vícevrstvá aplikace. Je to webový informační systém, který používá pro ukládání dat databázový server **MySQL 5**. Řešení jsme vytvořili pomocí technologie **JAVA** společnosti Sun. Jako klienta mohou uživatelé použít webový prohlížeč Internet Explorer, FireFox nebo Opera (Safari s omezeními - lepší podpora se připravuje). InTouch CRM je aktivně vyvíjen od roku 2001.

OS Server	MS Windows, Linux, MacOS X, NetWare, ...
OS Klientský počítač	MS Windows, Linux, MacOS X
PC server - min. konfigurace	Pentium III 1,5 GHz, 512 MB RAM, 40 GB HD
PC server - doporučeno	Intel Core Duo, 1 GB RAM, 80 GB HD
Java runtime	Java 5 SDK nebo vyšší
Databáze	MySQL 5
Aplikační server	Apache Tomcat verze 5.5 nebo vyšší

Poznámka: InTouch CRM můžeme pro Vás provozovat a spravovat na našich serverech.

Nejčastěji kladené otázky

Kdo systém už používá?

InTouch CRM má za sebou několik desítek úspěšných implementací. Např. ve firmách G SERVIS, Spolchemie, AMA, Delikommat, Dera, KonekTel, Marley ČR, a další.

Je možné synchronizovat data s telefonem?

Ano, je to možné. InTouch CRM podporuje protokol SyncML, který umožňuje přenášet úkoly, kalendář nebo kontakty do Vašeho mobilního telefonu. Je třeba instalovat doplňkový software, tzv. synchronizační server.

Spolupracuje systém s e-mailem?

InTouch CRM má přímo integrovaný e-mailový klient. Podporujeme protokoly POP3, IMAP a SMTP.

Je možné ze systému odesílat SMS zprávy?

Ano, je to možné od verze 3.1. Je třeba zakoupit GSM modem a funkční SIM kartu.

Je možné systém napojit na jiné IS?

Ano, InTouch CRM má dokumentované rozhraní na bázi XML. Pokud Vás zajímá propojení s účetnictvím, podporujeme Money S3 a Pohodu.

Je možné systém přizpůsobit?

Ano, systém disponuje bohatými možnostmi nastavení. Speciální přizpůsobení je možné realizovat formou zákaznických úprav.

Máme data v jiném systému. Jak můžeme migrovat?

Importovat kontakty je snadné. InTouch CRM má pro tyto účely vestavěnou funkci. Další typy informací je možné načíst s naší pomocí.

Jak dlouho trvá implementace?

Záleží na Vašich nárocích. Pokud potřebujete systém opravdu rychle, zkuste InTouch CRM Online na www.intouch-crm.cz. Budete moci pracovat už za 15 minut.

Jak je zajištěna bezpečnost dat v systému?

Systém podporuje přenos dat přes SSL (šifrování). V případě, že si objednáte provoz systému na našich serverech, zajišťujeme standardně zálohování veškerých dat.

Kolik nás budou stát Vaše služby?

Ceník služeb je dostupný na webových stránkách www.intouch-crm.cz.

Více informací?

Navštivte naši stránku:

www.intouch-crm.cz

nebo nás kontaktujte e-mailem:

sales@anneca.cz

nebo nám zavolejte na číslo:

+420 478 571 021

Těšíme se na Vás!