



OR-INFO

TRADE-INFO | OFFICE-INFO | SERVICE-INFO A HELPDESK |
DOC-INFO | ISO-INFO | ISO-9000 | LAW-INFO | GOVER-INFO

TRADE-INFO

ŘEŠENÍ PRO ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY

ZÁKLADNÍ POPIS

TRADE-INFO je ucelený balík modulů, podporující obchodní část systému OR-INFO. TRADE-INFO zabezpečuje veškeré obchodní procesy společnosti – patří do rodiny produktů CRM (Customer Relationship Management). Zaznamenává všechny aktivity průběhu obchodního případu, čímž nejen napomáhá obchodníkům orientovat se v komunikaci se zákazníky, ale především umožňuje managementu přehled o obchodních aktivitách společnosti. Vzhledem k tomu, že jsou v obchodních aktivitách společnosti obsaženy velmi důvěrné informace, je důležitým kritériem pro výběr správného systému CRM bezpečnost a důvěrnost informací.

V balíku TRADE-INFO je možné nastavit několik úrovní přístupových práv nejen na jednotlivé formuláře či dokumenty, ale i na jejich části. V systému pak každý uživatel vidí pouze informace, které jsou mu na základě jeho přístupových práv určeny.

CHARAKTERISTIKA

- Podpora obchodu – poskytování informací pro komunikaci se zákazníky
- Podpora řízení – manažeři mají ucelené informace o všech obchodních aktivitách firmy
- Podpora marketingových akcí – plánování, organizování, vyhodnocování marketingových akcí
- Přehledné uspořádání firem, osob, kontaktů a obchodních aktivit
- Evidence a archivace dokumentů – přehledná evidence a archivace poptávek, nabídek a smluv
- Uživatelská přívětivost – filozofie TRADE-INFO je postavena tak, že systém automaticky zpřístupní uživateli vždy pouze tlačítka, která může na základě přístupových práv použít
- Bezpečnost – systém umožňuje nastavit řadu typů přístupových práv, která se dají rozšiřovat až na části jednotlivých formulářů
- Integrace s elektronickou poštou a osobními kalendáři – každý uživatel využívá pro komunikaci v rámci firmy i mimo ni jednu poštovní schránku, která je úzce svázána se všemi moduly systému OR-INFO
- Vzájemná provazba modulů – moduly nejsou provázány pouze s poštou a kalendáři ale i mezi sebou, odpadá tak potřeba duplicitního zadávání shodných údajů
- Vazba na moduly systému OR-INFO – v systému OR-INFO existuje několik modulů, které jsou tzv. univerzálně použitelné a jsou provázané s dalšími moduly (např. Porady, Úkoly,...)
- Podpora mobilních uživatelů
- Všechny produkty lze upravit dle potřeb zákazníka

ZÁKLADNÍ MODULY TRADE-INFO

Kontakty

Zde jsou uvedeny kompletní informace a kontaktní údaje týkající se firem nebo osob, s nimiž v minulosti byl, v současnosti je nebo je do budoucna plánován jakýkoliv kontakt v rámci obchodních aktivit.

Základem tohoto modulu jsou formuláře:

- Profil firmy
- Profil kontaktní osoby
- Hodnocení dodavatele

Pod danou firmou je možné vést libovolný počet kontaktních osob, jejichž data se následně dotahují do formulářů ostatních modulů. Přímo z Kontaktů můžeme zaznamenávat nové akvizice, obchodní aktivity, apod. s tím, že údaje, které je možné automaticky vyplnit, se přebírají z mateřského formu-



láře. Na informace v modulu Kontakty můžeme nahlížet dle libovolných kritérií. Pro obchodníky je určitě zajímavé třídit zákazníky například dle regionů, dle typu organizace (dodavatel, odběratel,...), dle oborů, případně podle dalších údajů. Samozřejmostí je návaznost na elektronickou poštu a kalendář.

Obchodní aktivity

Modul Obchodní aktivity je základem systému TRADE-INFO. Probíhá zde kompletní sledování, organizování a hodnocení obchodních aktivit včetně komplexní evidence údajů o komunikaci v rámci obchodního případu. V Obchodních aktivitách uživatelé ocení provázanost s jejich elektronickou poštou a především s osobními kalendáři. Zmíněná provazba obsahuje škálu upozorňovacích mechanismů, které vedou obchodníka či manažera v jeho práci. Vzniklá podrobná dokumentace zabezpečuje případné bezproblémové předání obchodního případu jinému obchodníkovi – umožňuje tak zastupitelnost.

Jak již bylo zmíněno, modul Obchodní aktivity v kombinaci s modulem Marketing umožňuje dokumentovat všechna stadia obchodní činnosti od marketingových akcí přes akvizice až po konkrétní obchodní případ:

- Akvizice slouží k evidenci obchodních aktivit, které nemohou být považovány za obchodní případ. Může se jednat např. o oslovení potenciálního zákazníka či obecnou prezentaci pro konkrétní firmu. Výsledkem je komplexní přehled o jednáních s firmou, který usnadňuje získání potřebných informací a šetří čas a náklady spojené s touto činností.
- Jednáme-li se zákazníkem o konkrétním produktu, o cenových podmínkách apod., znamená to, že vedeme Obchodní případ. V TRADE-INFO se jedná o maximálně propracovanou oblast, která dokumentuje činnost jednotlivých fází – Poptávka, Nabídka, Smlouva, Zakázka. V každé fázi pak lze evidovat komunikaci v podobě přijaté a odeslané korespondence, faxů, e-mailů, dopisů, jednání, či nových úkolů.

Marketing

Zajišťuje tvorbu, sledování a hodnocení hromadných marketingových akcí včetně tvorby pozvánek na společné akce apod. K marketingovým akcím lze evidovat jednotlivé odezvy, tisknout hromadné dopisy a evidovat další záznamy. Přímou z marketingové akce lze vytvořit novou akvizici či obchodní případ. Je zřejmé, že s jedním zákazníkem můžeme vést několik obchodních případů, akvizic a marketingových akcí současně. Na data pak může manažer pohlížet dle vybraných kritérií s tím, že je jednoduše graficky znázorněno, ke kterému zákazníkovi a k jaké obchodní aktivitě se dané činnosti vztahují.

Produkty

V tomto modulu se mohou evidovat nabízené produkty a služby. Databáze produktů poskytuje obchodníkům důležité informace o cenách a umožňuje jim rychle reagovat při komunikaci se zákazníkem. Informace z modulu Produkty jsou využívány i v dalších modulech. Například v modulu Obchodní aktivity ve formuláři Nabídka je možné při přípravě cenové kalkulace dotahovat jednotlivé nabízené produkty včetně jejich cen. Takto vedená evidence předaných nabídek poskytuje manažerům přehled o objemech jednotlivých obchodních případů.

The screenshot displays the 'Kontaktní osoba Libor Hós' profile and the 'KONTAKTY' (Contacts) list. The profile includes fields for name, function, and contact information. The contacts list is a table with columns for company name, phone number, email, address, and other details.

Název firmy / Jméno	Telefonní číslo	E-mail	Obec	Adresa	Právní forma	Odpovědný
A. M. I. - Analytical Medical Instruments	+420 257 325 606		Praha 7	Lotyšská 3/263	s. r. o.	Kateřina Bára
A. D. P. BETA	+420 583 236 191	agg.beta@chus.cz	Blatov	Blatov čp. 846	s. r. o.	Václav Král
A. D. P.	577981050	aop@aopkna.cz	Přerov	Dersňova 2916/9	s. r. o.	Josef Jilek
A. RAYMOND JABLONEC	483 358 111	a.raymond@raymond.cz	Jablonec nad Jizerou	Čs. Armády 27/4693	s. r. o.	Adam Knapl
A. W.	+420 583 481 228		Loštice	Pašákovská 4	spol. s r. o.	Ivo Gavenda
Hlaváček Karel, Ing.	+420 583 481 228	k.hlavacek@vauzky.cz	Loštice	Pašákovská 4		Ivo Gavenda
Kovář Janoslav, Ing.	+420 543 131 289	owbmo@vauzky.cz	Blno	Sunevská 31		Marina Beve
Kovářová, Ing.	+420 543 131 219		Blno			Ivo Gavenda
ACE Audi	+420 541 594 253		Blno	Pašákovská 4	s. r. o.	Václav Macal
AZI			Hvězdská Třebová	Nová Sádla 66	společnost s ručením omezením	Janoušek Přemysl
AAA Auto	2 83 06 06 06		Praha 8	Dopravní 723	s. r. o.	Ivo Gavenda
AB BETON GROUP	+420 251 550 837	abobeton@abobeton.cz	Praha 5	Nový Žichov 372/6	s. r. o.	Ivo Gavenda
AB style	+420 558 433 881	abstyle@abstyle.cz	Fijdkov Místek	Křížkova 1774	s. r. o.	Václav Staffa
ABA Šumpek	+420 583 215 001	sekretariat@abussumpke.cz	Šumpek	Zámčická 73	s. r. o.	Petr Draž
Abba.cz srovnání obchodu	+420 573 335 857		Konovitz	Dělnova 3022	s. r. o.	Mateřina Bára
ABE Elektro-Praga	+420 482 429111		Jablonec nad Jizerou	Resislova 3	s. r. o.	Jiří Váňa
Abbas	+420 541 240 956	bmo@abbas.cz	Blno	Puťkova 97a	s. r. o.	Milan Špacil