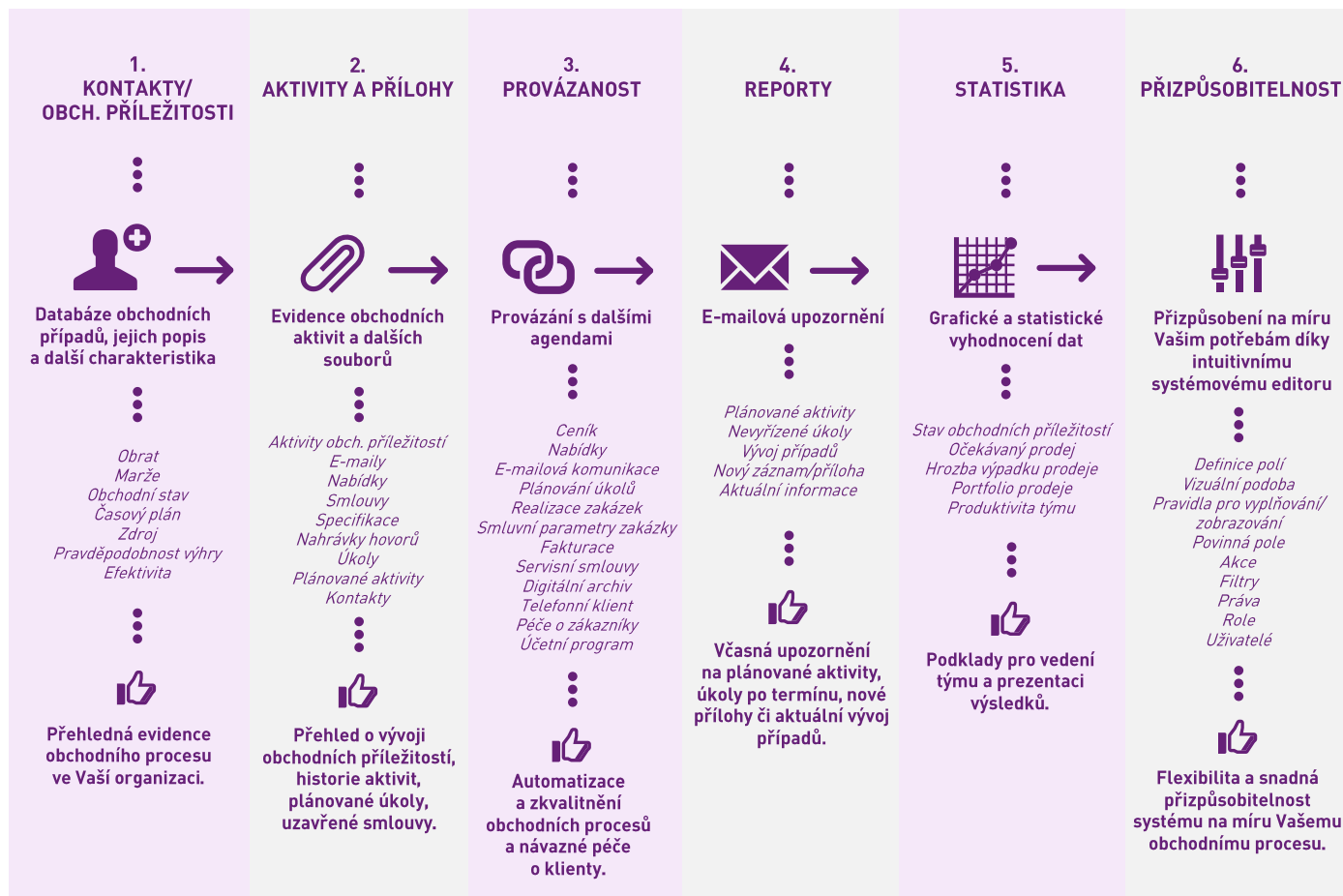




Fusio Inspirace

Řízení obchodu a CRM



6 kroků pro efektivní řízení Vašeho obchodu ve Fusio

- ✓ Podklady pro vedení obchodního týmu
- ✓ Efektivní řízení projektů
- ✓ Citlivé informace v bezpečí
- ✓ Automatizace procesů
- ✓ Dobré vztahy s klienty
- ✓ Okamžitý přehled



Pozn.: Tento materiál má sloužit pouze jako inspirace a drobná ukázka ze širokých možností implementace systému Fusio v oblasti řízení obchodu. Pamatujte, prosím, že u Vás ve společnosti může být systém Fusio snadno přizpůsoben právě Vašemu obchodnímu procesu. (Viz kapitola 6. Přizpůsobitelnost)

6 kroků pro řízení Vašeho obchodu ve Fusio:

1. SEZNAM KONTAKTŮ/OBCHODNÍCH PŘÍLEŽITOSTÍ



V záložce Kontakty naleznete přehledný seznam všech obchodních příležitostí Vašich i kolegů. Můžete zde evidovat všechny potřebné informace pro snadný kontakt se zákazníkem – kontaktní osoby, telefonní čísla, e-maily, apod. – i další podrobné údaje o aktuálním vývoji obchodního jednání a plánovaných krocích.

Fusio Obchod Nastavení Nápověda

Kontakty x Služba zákazníka x Obchodní příležitosti x Aktivity x Ceník (komponenty služeb) x

Navigace: Kontakty

Všechno Filtr Nastavení filtru Tisk Graf Aktualizovat Nastavit Přidat Upravit Kopírovat

Název / Jméno	Telefon	Fakturační adresa	Poštovní adresa	Mobil	Email	IČO	Satutární orgán	Poznámka	Stav kontakt
Interkosmos a.s.		Planetární 121, Tečovic...	Vesmírná 1386, K...			44411...	RADIM KOSMO...	nová adresa s...	
Illan Ramon	010 101 010	,	,	777 777 717	illan@esa.com				
Vostok s.r.o.		Lipová 5, Albertov 11118	,			61616...	JAN RUSNÁK (je...	nová adresa s...	
Pham Tuan	999 888 999	Mléčná dráha 250, Gala...	Mléčná dráha 25...						
STAR a.s.		U Hvězdy 1, Český Kru...	,			78787...	Eva Hvězdná (čle...		Nevolat
Meziplanetární a.s.	888 888 8...	Kosmická 1533, Napaje...	,			26925...	Jurij Gagarin (př...		
Pedro Dogue	545 454 545	Kosmická 1533, Napaje...	,	777 888 777	pedro.dogue@mezi...				

Kontakty (2) Služba zákazníka (1) Obchodní příležitosti Aktivity u zákazníka (17) Přílohy

Všechno Filtr Nastavení filtru Tisk Graf Aktualizovat Přejít Nastavit Přidat Upravit

Název / Jméno	Telefon	Fakturační adresa	Poštovní adresa	Mobil	Email	Obchodník	Datum a čas vytvoření	IČO
Pedro Dogue	545 454 545	Kosmická 1533, Napaje...	,	777...	pedro.dogue@mezi...	Pavel Jahoda	29.06.2016 12:13	
Vladimír Remek	333 000 333	Zavolat	Hvězdná 8, Napaje...	000 333 000	vladimir.remek@mezip...	Petr Malina	12.12.2016 15:36	

Zobrazit historii

Záložka Kontakty se seznamem obchodních příležitostí a otevřeným podseznamem Kontakty – kontaktní osoby.



Kontaktujte lehce své klienty

Tip: Mějte vždy po ruce aktuální a kompletní kontaktní informace na Vaše klienty. Kontaktujte vždy správnou osobu vhodným způsobem a v pravý čas. Vytáchejte hovory a pište e-maily přímo ze seznamů, buďte informováni o aktuální fakturační či poštovní adrese i aktuálním stavu obchodního případu.

Nahlížejte kdykoli do obchodních příležitostí svých podřízených, zaveďte opatření pro zkvalitnění obchodních procesů, informovaně komunikujte s klientem při nepřítomnosti obchodníka, mějte dokonalé podklady pro vedení porad vždy po ruce.



Snadné předávání informací

Tip: Při odchodu obchodníka z firmy předávejte snadno rozpracované případy, včetně kompletní historie, jeho nástupci nebo je snadno přerozdělte ostatním kolegům.

Fusio Obchod Nastavení Nápověda

Kontakty x

Navigace: Kontakty > Kontakt (Nový záznam)

OK OK a další Zrušit Použít Aktualizovat Nastavit Tisk

Typ kontaktu: Firma
 Nadřazený kontakt:
 Telefon 1: 333 000 333
 Stav kontaktu:
 Firma: Meziplanetární a. s.
 Telefon 2:
 Zodpovědný obchodník: Pavel Jahoda
 Ulice: Kosmická 1533
 Mobil: 000 333 000
 Email: info@meziplanetarni.cz
 PSČ: 88800 Město: Napajedla
 IČO: DIČ:
 Web: www.meziplanetarni.com
 Statutární orgán:
 Kontaktní osoba: Jméno (KO): Vladimír Příjmení (KO): Remek
 Funkce (KO): jednatel
 Telefon (KO):
 Mobil (KO): 888 111 888
 Email (KO): vladimir.remek@meziplanetarni.com
 Doručovací adresa: Ulice: Kosmická 1533
 PSČ: 88800 Město: Napajedla
 Kontrola na ARESu: Zadejte datum: Zadejte:
 První aktivita: Typ akce (A): Telefonát Typ další akce (A): Schůzka Datum další akce (A): 2. ledna 2017 Obchodník další akce (A): Pavel Jahoda
 Fáze (A): 25% - Poslaná nabídka
 Komentář k další akci (A): Domluvit podrobnosti ohledně letu.
 Editor Přílohy Historie

Editor pro přidávání nových Kontaktů do seznamu Fusio.



Budte v obraze

Tip: Při založení obchodního případu s vysokým předpokládaným obratem si nechejte automaticky odeslat informaci s přímou vazbou na daný případ, abyste jeho vývoj mohli sledovat.

2. PŘÍLOHY



Ke každému *Kontakt*u či *Obchodní příležitosti* můžete v podseznamech snadno a přehledně evidovat přílohy dle potřeb Vašeho obchodního procesu. Zaznamenávejte jednotlivé aktivity (průběh schůzek, telefonáty, e-mailovou komunikaci, vlastní poznámky, obchodní cíle, úkoly,...) a ukládejte snadno zpracované nabídky, specifikace, smlouvy, záznamy hovorů i ostatní přílohy.

Fusio Obchod Nastavení Nápověda

Kontakty x Služba zákazníka x Obchodní příležitosti x Aktivity x Ceník (komponenty služeb) x

Navigace: Kontakty

Všechno [Filtr] [Nastavení filtru] [Tisk] [Graf] [Aktualizovat] [Nastavit] [Přidat] [Upravit] [Kopírovat]

Název / Jméno	Telefon	Fakturační adresa	Poštovní adresa	Mobil	Email	IČO	Saturní orgán	Poznámka
Interkosmos a.s.		Planetární 121, Tečovic...	Vesmírná 1386, K...			44411...	RADIM KOSMO...	nová adresa
Illan Ramon	010 101 010			777 777 717	illan@esa.com			
Vostok s.r.o.		Lipová 5, Albertov 11118				61616...	JAN RUSNÁK (je...	nová adresa
Pham Tuan	999 888 999	Mléčná dráha 250, Gala...	Mléčná dráha 25...					
STAR a.s.		U Hvězdy 1, Český Kru...				78787...	Eva Hvězdna (čle...	
Meziplanetární a.s.	888 888 8...	Kosmická 1533, Napaje...				26925...	Jurij Gagarin (př...	
Pedro Dogue	545 454 545			777 888 777	pedro.dogue@mezi...			

Vytočit / Zobrazit historii

Kontakty (2) Služba zákazníka (1) Obchodní příležitosti Aktivity u zákazníka (17) Přílohy

Všechny [Filtr] [Nastavení filtru] [Tisk] [Graf] [Aktualizovat] [Přejít] [Nastavit] [Přidat] [Upravit]

Obchodník	Datum	Akce	Zákazník	Příležitost	Popis	Další akce	Datum další akce	Další akce - popis
Pavel Jahoda	29.06.2016	🕒	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	Řeší Gagarin. Řekl mi co +/- využ...	✉️	11.07.2016	jak bude screen, nacenit, po
Pavel Jahoda	08.07.2016	📞	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	Voláno Gagarinovi. Nebere telef...	📞	11.07.2016	Volat Gagarina, zda je nabíd
Pavel Jahoda	11.07.2016	💰	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	nabídka na let na Mars	📞	11.07.2016	volat a domluvit si schůzku
Pavel Jahoda	11.07.2016	📞	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	Gagarin ani Tereshkova nezvedají...	📞	14.07.2016	zkoušet volat později, nacen
Pavel Jahoda	12.07.2016	📞	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	domluvena schůzka	👤	20.07.2016	domluvit podrobnosti
Pavel Jahoda	20.07.2016	👤	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	osobní setkání	📞	20.07.2016	dovoláno, nabídka pro něj a
Testovací Uživatel	20.07.2016	💰	Meziplanetární a.s.	Přistání na Marsu	poslána nabídka	📞	25.08.2016	zavolat mu 25.8, bude už po

Seznam kontaktů s otevřeným podseznamem Aktivity u zákazníka – historie akcí (průzkumy, telefonáty, schůzky, nabídky) a plán návazných akcí. V případě nesplnění naplánované akce v termínu Vás systém automaticky upozorní e-mailem.

Fusio Obchod Nastavení Nápověda

Kontakty x Služba zákazníka x Obchodní příležitosti x Aktivity x Ceník (komponenty služeb) x

Navigace: Kontakty

Všechno [Filtr] [Nastavení filtru] [Tisk] [Graf] [Aktualizovat] [Nastavit] [Přidat] [Upravit] [Kopírovat]

- Firmy
- Osoby
- Všechno
- Moje
- Moje plánované aktivity na dnešek
- Vytvořené dnes
- Vytvořené včera
- Vytvořené za posledních 7 dní
- Vytvořené za posledních 30 dní

	Datum akce	Poslední akce	Fáze	Plánované datum podpisu smlouvy	Obrat	Datum další akce
	14.09.2016	📞	-100% - NEÚSPĚCH - prohráli jsme			14.09.2016
	29.06.2016	📞	-100% - NEÚSPĚCH - prohráli jsme			29.06.2016
	18.07.2016	📞	-100% - NEÚSPĚCH - prohráli jsme			18.07.2016
	26.10.2016	✉️	15% - Probíhá průzkum	28.10.2016	8 852,00...	02.11.2016

Kontakty (2) Služba zákazníka (1) Obchodní příležitosti Aktivity u zákazníka (17) Přílohy

Všechny [Filtr] [Nastavení filtru] [Tisk] [Graf] [Aktualizovat] [Přejít] [Nastavit] [Přidat] [Upravit]

Další akce	Datum další akce	Další akce - popis	Obrat	Fáze	Plánované datum podpisu smlouvy	Datum a čas vytvoření
+/- využ...	11.07.2016	jak bude screen, nacenit, poslat nabídku a zav...				29.06.2016
ere telef...	11.07.2016	Volat Gagarina, zda je nabídka OK a domluvit...				29.06.2016
	11.07.2016	volat a domluvit si schůzku	8 852	25% - Poslaná nabídka	31.08.2016	11.07.2016
nezvedají...	14.07.2016	zkoušet volat později, nacenění máme	8 852	25% - Poslaná nabídka	31.08.2017	11.07.2016
	20.07.2016	domluvit podrobnosti				14.07.2016
	20.07.2016	dovoláno, nabídka pro něj asi není nezajímav...	8 852	15% - Probíhá průzkum	30.09.2017	20.07.2016
	25.08.2016	zavolat mu 25.8, bude už po dovolené, nyní ta...	8 852	15% - Probíhá průzkum	30.09.2017	20.07.2016

Filtr pro rychlý výběr požadovaných informací (levý horní roh) a ukázka dalších evidovaných údajů a jednotlivých kontaktů (fáze, obrat, plánované datum podpisu smlouvy, datum a čas vytvoření,...)



Stačí přetáhnout a pustit

Tip: Ukládejte do *Fusio* zpracované nabídky, specifikace, záznamy hovorů i ostatní přílohy ve formátech *MS Word* či *Excel* snadno díky *Drag and Drop* systému.

Plánování aktivit a úkolů

Plánujte obchodní aktivity a zadávejte úkoly sobě i svým kolegům a dohlížejte na kvalitu jejich plnění. Stanovujte strategie a cíle, rozvrhněte časový plán, monitorujte pokroky, kontrolujte kompletnost doplňovacích údajů, předpokládané marže a přiřazujte odpracované hodiny k jednotlivým obchodním případům. Sledujte vývoj obchodních případů a mějte k dispozici aktuální podklady pro vedení týmu.

Evidujte úkoly zadané na poradách i mimo ně. Mějte přehled o úkolech svých i kolegů. Sdružte úkoly do projektů a sledujte plnění harmonogramu i vynaložené náklady.

Evidence smluv

Přikládejte naskenované smlouvy jako přílohy k jednotlivým obchodním případům. Každý oprávněný uživatel k nim tak bude mít, na základě svých přístupových práv, samostatný přístup. Bez rizika úniku dat.

3. PROVÁZANOST



Provažte informace vložené do agendy *Řízení obchodu a CRM* také s ostatními agendami ve *Fusio* i aplikacemi třetích stran. Poskytněte potřebné informace o obchodním procesu také ostatním oddělením ve Vaší společnosti.



Propojení s telefonním klientem

Tip: Usnadněte si telefonní i e-mailovou komunikaci s Vašimi klienty. Propojte *Telefonního klienta* s *Fusio*. Vytáčejte snadno hovory a nahlížejte do historie telefonní komunikace s daným klientem.

Telefon	Email	Mobil	Název / Jméno
545 454 545	pedro.dogue@meziplanetami.com	777 888 777	Pedro Dogue
333 000 333	Zavolat	000 333 000	Vladimír Remek

Zobrazit historii

Pomocí ikon *Zavolat*, *Zobrazit historii* či *Napsat zprávu* můžete komunikovat snadno přímo z prostředí *Fusio*.



Propojení s poštovním serverem

Tip: Je-li e-mailová adresa odesílatele e-mailu zapsaná v seznamu *Kontakty*, potom se takový příchozí e-mail automaticky uloží k příslušnému obchodnímu případu do složek *Fusio*. Při propojení *Fusio* s poštovním serverem, můžete také přímo ze seznamu kontaktů odesílat e-maily.

Provázání s Oddělením realizace

Předávejte si snadno a efektivně informace mezi obchodním oddělením a oddělením realizace. Informace, jako jsou *Smlouvy*, *Položkové rozpisy zakázky*, *Záznamy e-mailové komunikace*, *Nabídka*, *Kontakty* a další, můžete sdílet v rámci *Fusio* a vkládat je současně také do agendy *Realizační zakázky* tak, aby realizace obchodního případu proběhla u klienta hladce dle dohody a k jeho spokojenosti.

Provázání s Účetním oddělením

Poskytněte provázáním agend snadno *Účetnímu oddělení* informace o *Smluvních parametrech zakázky*, jako jsou například výše sankcí za pozdní dodání, výše již uhrazené zálohy či náhled servisní smlouvy pro bezproblémové účtování služeb.

Provázání Kalkulace zakázek s Ceníkem

Vytvářejte snadno *Kalkulace zakázek* díky propojení s agendou *Ceník*.

Provázání s agendou Úkoly

Evidujte prostřednictvím *Fusio* úkoly zadané na poradách i jindy. Mějte přehled o úkolech svých i jednotlivých obchodních zástupců. Přiřazujte úkoly ke konkrétním obchodním případům, sdružujte úkoly do projektů. Sledujte termíny plnění úkolů, harmonogram i vynaložené náklady.

Provázání s oddělením Péče o zákazníky

Po realizaci obchodního případu u zákazníka předejte snadno potřebné informace o klientovi Vašemu oddělení dlouhodobé péče o zákazníky tak, aby mělo přehled o potřebách a preferencích Vašich klientů i jejich motivaci k nákupu a mohlo dobře plánovat své marketingové aktivity, jakými jsou *Průzkumy spokojenosti*, *Získání referencí*, *Dlouhodobá péče* a *Cross-selling*.



Automatické plánování průzkumů spokojenosti u klientů

Tip: Nechejte se automaticky upozornit na nevhodnější dobu pro provedení průzkumu spokojenosti s Vašimi službami u klientů. *Fusio* Vám automaticky – např. po vložení smlouvy s novým klientem nebo po realizaci zakázky u klienta – zadá úkol a naplánuje hovory pro provedení průzkumu spokojenosti. Stačí propojit *CRM* databázi s agendou *Evidence smluv* či *Realizační zakázky*.

4. REPORTY



Nechte se automaticky informovat prostřednictvím e-mailů o Vašich plánovaných aktivitách, nevyřízených úkolech, aktuálním vývoji případů nebo nových záznamech či přílohách. Mějte vždy aktuální informace a dostávejte včasné upozornění o plánovaných událostech.

Prohledat: Aktuální poštovní schránka (Ctrl+E) | Aktuální poštovní schránka

Všechny Nepřečtené Podle: Od A až Ž ↓

ANTS Fusio Service Úkoly k vyřízení Úkoly	čt 15.12
ANTS Fusio Service Úkoly k vyřízení Úkoly	st 14.12
ANTS Fusio Service Záznam z jednání přidán k obchodnímu případu Uživatel Marek Eremiáš přidal novou přílohu typu Záznam z jednání.	út 13.12
ANTS Fusio Service Úkoly k vyřízení Úkoly	út 13.12
ANTS Fusio Service Dokončené realizační zakázky s nezhájenými marketingovými aktivitami Dokončené realizační zakázky, které mají marketingový stav Nezhájeno	po 12.12
ANTS Fusio Service Úkoly k vyřízení Úkoly	po 12.12
ANTS Fusio Service Aktuální dovolená Aktuální dovolená	po 12.12

Odpovědět Odpovědět všem Předit dál
čt 15.12.2016 6:01

ANTS Fusio Service <fusio-stand@stand.cz>
Úkoly k vyřízení

Komu Šárka Praxová

Pracovník	Popis	Termín	Zadal	Zadáno	Priorita	Hotovo
Šárka Praxová	Přeložit do ENG leták správa aut	02.12.2016			Běžná	Ne
Šárka Praxová	"Vizuální leták" na téma Řízení obchodu	12.12.2016			Vysoká	Ne
Šárka Praxová	Existující letáky k agendám Fusio a případové studie na www.ants.cz	12.12.2016			Vysoká	Ne
Šárka Praxová	Přidat další loga referencí do plovoucího slideru na www.ants.cz (minimálně jedno zkušební do další porady!)	12.12.2016			Běžná	Ne
Šárka Praxová	Finalizovat leták Zpracování přijatých faktur (schéma)	12.12.2016			Běžná	Ne

ANTS Fusio Service 16.11.1.0, 15. 12. 2016 6:00:32

Ukázka reportu Úkoly k vyřízení (červeně vyznačeny úkoly po termínu).

5. STATISTIKA

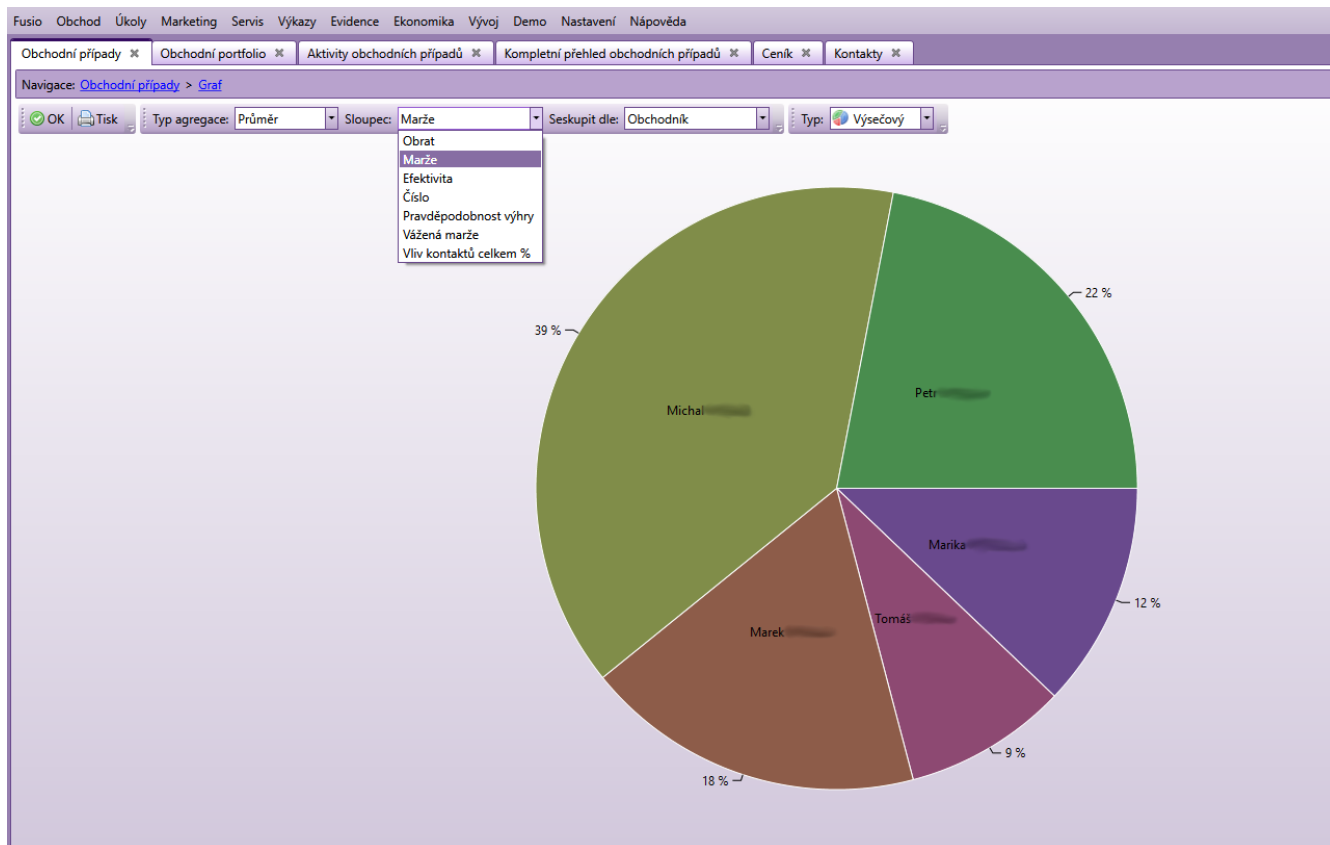


Vyhodnocujte statisticky informace o Vašem obchodu a zobrazujte si je ve formě přehledných grafů. Sledujte marži, obrat či efektivitu. Srovnávejte jednotlivé obchodníky, zákazníky a zdroje obchodních případů. Zobrazujte si průměrné, minimální či maximální hodnoty ukazatelů. Vyhodnocujte data zvolená na základě podrobného filtrování. Mějte po ruce přehledně zpracované podklady pro efektivní řízení týmu a celého obchodního procesu ve Vaší organizaci.

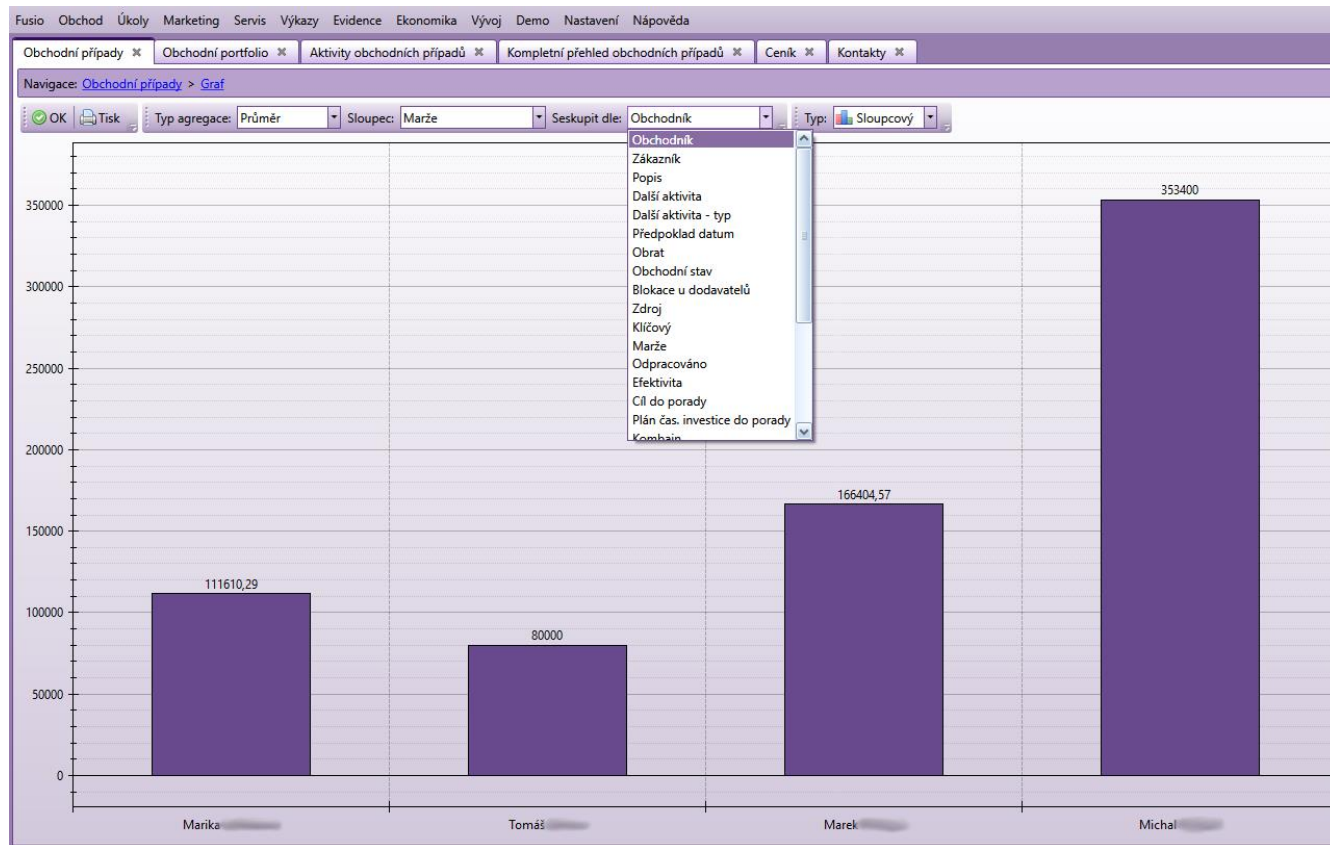
Odhalte včas hrozící výpadek prodeje



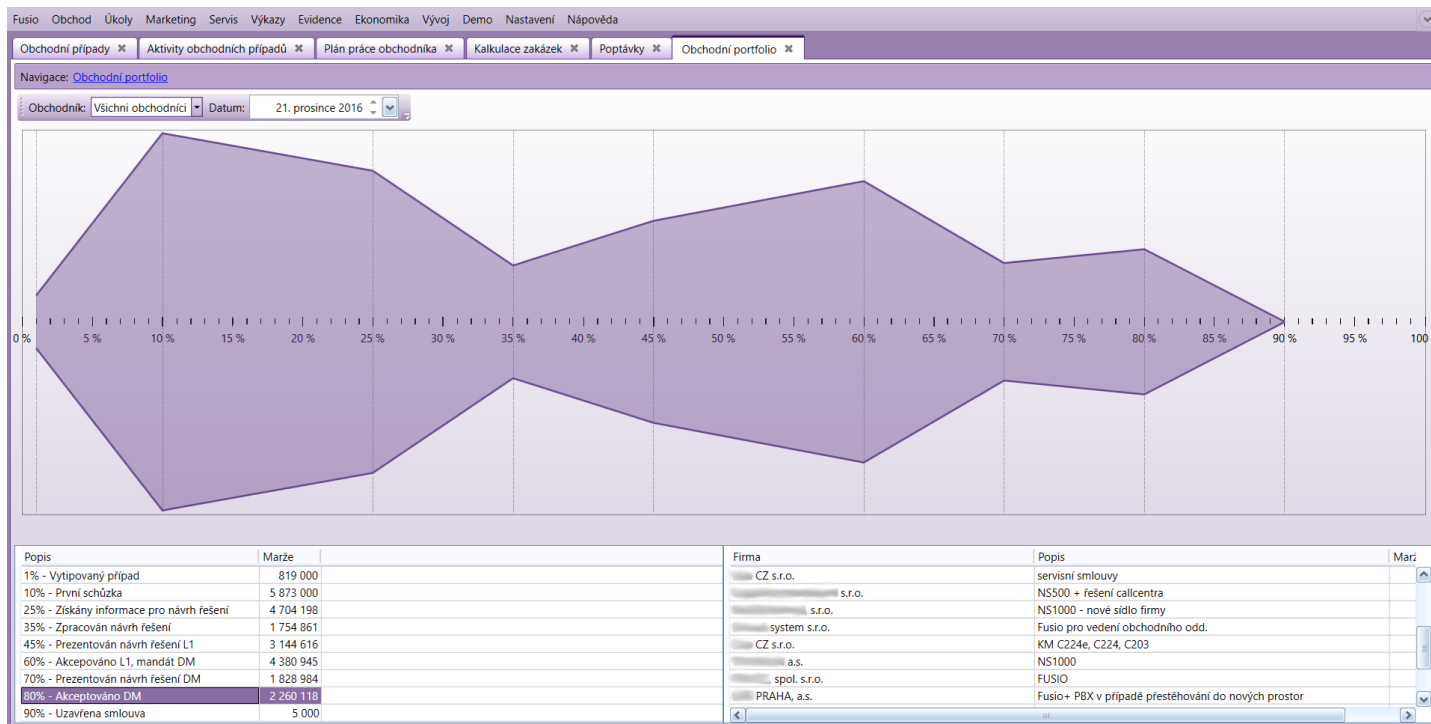
Tip: Monitorujte aktuální fáze jednotlivých obchodních případů a predikujte očekávaný prodej v následujících měsících. Je-li Váš obchodní proces dlouhodobý a uzavření obchodního případu se počítá na týdny až měsíce, můžete tak odhalit hrozící výpadek prodeje či nevyrovnanost obchodního portfolia a závčas reagovat patřičným přizpůsobením obchodní strategie. (Viz Graf 3)



Graf 1: Výšečový graf – podíl marže obchodních případů jednotlivých obchodníků na celkové marži společnosti za zvolené období.



Graf 2: Sloupcový graf – srovnání výše průměrné marže z obchodních případů jednotlivých obchodníků za zvolené období.



Graf 3: Zobrazení otevřených obchodních případů společnosti s ohledem na fázi jednání, ve které se aktuálně nacházejí (osa x) a výši marže, kterou pro firmu představují (osa y).

PROČ VYUŽÍVAT STATISTIKU?

- ✓ PREDIKCE prodeje celkově/ u jednotlivých obchodníků
- ✓ KONTROLA, kolik případů a v jaké fázi obchodní oddělení aktuálně řeší
- ✓ PŘEDCHÁZENÍ výpadkům prodeje do budoucna
- ✓ SROVNÁNÍ jednotlivých obchodních zástupců navzájem s ohledem na objem prodeje i portfolio
- ✓ ŠIROKÉ MANAŽERSKÉ VYUŽITÍ, důležitý díl do skládačky úspěšného obchodního oddělení



Predikujte prodej

Tip: Má-li obchodník aktuálně ve svém portfolio většinu případů v pokročilé fázi, dá se odhadnout, že v blízké době bude mít dobrý prodej, ale později, nezíská-li nové případy, hrozí u něj propad výsledků.

6. PŘIZPŮSOBITELNOST



Přizpůsobte si funkci i vizuální podobu systému na míru Vašemu obchodnímu procesu i potřebám. Díky intuitivnímu systémovému editoru si Vy sami můžete snadno definovat jednotlivá pole pro vyplňování informací, vizuální podobu formulářů, umístění polí i pravidla pro jejich vyplňování. Definujte rychlé filtry a validační pravidla. Určujte akce, které má vyplnění příslušné informace spustit. Přiřazujte práva k rolím a role k uživatelům a nastavujte mnoho dalších funkcionalit.

Fusio Obchod Nastavení

Kontakty x Zrušit

Navigace: Kontakty

OK Zrušit

Přidat x Přidat editační pole

Uložit x Uložit

Smazat x Smazat

Nahoru ↓ Dolů ↑ Zrušit změny x Aktualizovat x

Vymout x Kopírovat x Vložit x Import x Export x

Přidejte si i další pole dle Vaší potřeby...

Ceník (komponenty služeb)
 Číselníky
 Číselníky (položky)
 Editory
 Filtry
 Komponenty služby
 Kontakty
 Sloupce (27)
 Filtry (11)
 Akce (9)
 Panely (4)
 Editor
 Akce (6)
 Editací pole (50)
 Datum a čas vytvoření
 Datum další akce (A)
 DIČ
 Donučovací adresa
 Email
 Email (KO)
 Fáze (A)
 Firma
 Funkce
 Funkce (KO)
 IČO
 Jméno
 Jméno (KO)
 Komentář k další akci (A)
 Kontaktní osoba
 Kontrola na ARESU
 Město
 Město
 Mobil
 Mobil (KO)

Typ kontaktu: VIP Status: Nadřazený kontakt
 Jméno: Příjmení: Titul: Telefon 1: Telefon 2: Mobil: Email: Web:

Ulice: PSČ: Město: RČ: DIČ: RČ: Statutární orgán:

Donučovací adresa: Ulice: PSČ: Město:

První aktivita: Typ akce (A): Typ další akce (A): Datum další akce (A): Obchodník další akce (A):

Fáze (A): Komentář k další akci (A):

Jméno: Velikost mřížky: 10
 Název políčka: Jméno
 Zobrazovat název:
 Typ políčka: Text
 Maximální délka: 30
 Stránka:
 Viditelné:
 Povinné:
 Povolené:
 Horizontální uchycení: Vlevo
 Pozice zleva: 80
 Pozice zprava: 1826
 Šířka: 110
 Vertikální uchycení: Nahore
 Pozice shora: 60
 Pozice zdola: 590
 Výška: 40
 Nápopěda: Není využívá
 Databázový sloupec: pers
 Defaultní hodnota:

#156

Náhled systémového editoru pro úpravu editačních polí, vzhledu a funkcionalit formulářů.