Obsah

Obsah 3

1 Microsoft Dynamics CRM 5

1.1 Řízení vztahu se zákazníky (CRM) 5
1.2 CRM ve firmě Encián 6
1.3 Zkušební verze Dynamics CRM 10
1.4 Zkušební verze Office 365 13
1.5 Uživatelé 13
1.6 Seznámení s aplikací Microsoft Dynamics CRM 16

2 Nastavení 19

2.1 Zdroje 19
2.2 Produkty 24

3 Prodej 33

3.1 Zákazníci 33
3.2 Prodejní cyklus 40
3.3 Cíle 43

4 Marketing 47

4.1 Marketingový seznam 47
4.2 Rychlá kampaň 47
4.3 Kampaň 48

5 Služby 49

5.1 Služba realizovaná případy 49
5.2 Služba realizovaná využitím zdrojů 51

6 Aktivity 57

6.1 E-mail 57
6.2 Telefonní hovor 59
6.3 Schůzka 60
6.4 Úkol 61
6.5 Další aktivity 61
6.6 Fronta 61
6.7 Klient CRM v Outlooku 62

7 Pokročilé nastavení 63

7.1 Řídící panely 63
7.2 Správa 64
7.3 Správa dat 64
7.4 Správa dokumentů 67

7.5 Auditování ... 71
7.6 Vlastní nastavení ... 71
7.7 Procesy ... 73
8 Spolupráce uživatelů ... 75
8.1 Sdílení ... 75
8.2 Propojení uživatelů a dalších entit ... 76
8.3 Informační kanály o aktivitách ... 77
8.4 Dynamics CRM pro mobilní zařízení ... 78
Příloha: Příklady k procvičení ... 79
Rejstřík ... 81