



Obsah

	Úvod (Řízení vztahů se zákazníky. Očekávání čtenářů. Ilustrativní příklady. Rozsah výuky. E-learning. Záznamy výuky. Další publikace.)	5
1	Microsoft Dynamics CRM	7
1.1	Řízení vztahu se zákazníky (CRM. Dodavatelé CRM. Vlastní instalace či hosting. Microsoft Dynamics CRM. Čeští uživatelé. Dynamics NAV a AX.)	7
1.2	CRM ve firmě Encián (Činnosti. Uživatelé – zaměstnanci. Organizační jednotky. Aktivita. Zdroje a skupiny zdrojů. Týmy. Kalendáře. Zařízení / vybavení. Pracoviště. Prodejní oblasti. Produkty. Jednotky. Slevy. Ceníky. Prodejní dokumentace. Obchodní vztahy. Kontakty. Zájemci. Příležitosti. Nabídky. Objednávky. Faktury. Marketingové seznamy. Rychlé kampaně. Kampaně. Služby. Aktivita služby. Smlouvy a jejich řádky. Případy. Znalostní báze. Pracovní postupy. Vlastní entity.)	8
1.3	Registrace (Zkušební verze. Aplikace Dynamics CRM.)	12
1.4	Uživatelé (Zkušební uživatelé. Učitel. Uživatelé z firmy Encián. Profil organizace. Osobní profil.)	13
1.5	Seznámení s aplikací Microsoft Dynamics CRM (Struktura okna. Relace mezi seznamy. Zástupci seznamů. Zobrazení seznamu. Zobrazení záznamu.)	15
2	Nastavení	19
2.1	Zdroje (Role zabezpečení. Organizační jednotky. Pracoviště. Zařízení / vybavení. Týmy. Skupiny zdrojů. Prodejní oblasti. Manažeři. Propojovací role. Parametry uživatele.)	19
2.2	Produkty (Měny. Skupiny jednotek. Produkty. Seznamy slev. Ceníky. Obchodní vztah. Objednávka. Ocenění. Varianty způsobu ocenění. Varianty způsobu zaokrouhlení.)	24
3	Prodej	31
3.1	Zákazníci (Zájemci. Import. Odebrání ukázkových dat. Importy. Mapování. Zobrazení. Osobní zobrazení. Systémové zobrazení. Osobní graf. Systémový graf. Převod zájemce. Kontakty. Obchodní vztahy. Příležitosti. Konkurence.)	31
3.2	Prodejní cyklus (Úprava formuláře. Příležitosti. Nabídky. Tisk nabídky. Sestava. Objednávky. Souvislosti entit. Faktury.)	37
3.3	Cíle (Druhy metrik. Souhrnná pole. Metriky. Souhrnné dotazy. Cíle. Metrika dle počtu. Přepočty cílů.)	41
4	Marketing	45
4.1	Marketingový seznam (Marketingový seznam. Rozšířené hledání. Druhy marketingových kampaní.)	45
4.2	Rychlá kampaň (Rychlá kampaň.)	45
4.3	Kampaň (Předměty. Prodejní dokumentace. Kampaň.)	46
5	Služby	48
5.1	Služba realizovaná případy (Služba realizovaná případy. Šablona smlouvy. Řádky smlouvy. Případy. Aktivita.)	48



5.2	<u>Služba realizovaná využitím zdrojů</u> (Služba realizovaná využitím zdrojů. Kalendář služeb. Aktivita služby.)	50
6	<u>Pracovní plocha</u>	55
6.1	<u>Řídící panely</u> (Řídící panel. Vlastní řídící panel.)	55
6.2	<u>Aktivita</u> (Šablona e-mailu. Klient CRM v Outlooku. E-mail. Telefonní hovor. Aktivita. Schůzka. Úkol. Fronta. Další aktivita. Znalostní báze. Šablony článků. Články. Sestavy.)	56
7	<u>Pokročilé nastavení</u>	63
7.1	<u>Správa</u> (Oznámení. Nastavení systému. Správa předplatného. Využívané prostředky. Aktualizace produktu.)	63
7.2	<u>Správa dat</u> (Pravidla vyhledávání duplicit. Vyhledávání duplicit. Slučování záznamů. Importy.)	64
7.3	<u>Správa dokumentů</u> (Správa dokumentů.)	66
7.4	<u>Auditování</u> (Audit. Spuštění auditu. Prohlížení protokolu auditu. Audit entit a polí. Správa protokolu auditu.)	67
7.5	<u>Vlastní nastavení</u> (Přizpůsobení. Úprava auditu. Vlastní entity. Možnosti.)	67
7.6	<u>Procesy</u> (Pracovní postup. Test pracovního postupu.)	69
8	<u>Spolupráce uživatelů</u>	71
8.1	<u>Sdílení</u> (Role zabezpečení. Sdílení. Přiřazení. Kontrola práv.)	71
8.2	<u>Informační kanály o aktivitách</u> (Informační kanály.)	72
	<u>Příklady k procvičení</u>	74
	<u>Rejstřík</u>	76