

Obsah

Úvod	7
Kapitola 1	
Instalace a spuštění	9
Instalace	9
Vytvoření nové databáze, připojení ke sdílené databázi	9
Spuštění doplňku Business Contact Manager	10
Domovská stránka doplňku Business Contact Manager	11
Úprava domovské stránky	12
Kapitola 2	
Scénáře použití	15
Práce se zákazníky	15
Domovská stránka obchodníků	15
Správa klientů a obchodních kontaktů	16
Vytvoření klientů a obchodních kontaktů	17
Import klientů a obchodních kontaktů	17
Vytvoření nového klienta	19
Vytvoření nového obchodního kontaktu	21
Přiřazení obchodního kontaktu ke klientovi	22
Možnosti zobrazení	22
Definování zobrazení	23
Úprava zobrazení	25
Katalog produktů a služeb	26
Vytvoření katalogu produktů a služeb	26
Import katalogu	26
Vytvoření nové položky	27
Prodejní příležitosti	28
Vytvoření nové příležitosti	28
Obchodní aktivity	30

Vytvoření nové obchodní aktivity	30
Vytvoření obchodní poznámky	30
Vytvoření záznamu o telefonickém rozhovoru	31
Vytvoření a přidělení nového úkolu	32
Přidělení úkolu, záznam provedené práce a stav úkolu	33
Vytvoření nové pozvánky na obchodní schůzku	35
Připojení dokumentů aplikací Word, Excel a PowerPoint ke klientovi, kontaktu nebo příležitosti	37
Propojení e-mailů	39
Historie klienta	40
Modelový příklad – telefonní hovor obchodníka s klientem, záznam příležitosti a aktivit	41
Obchodní sestavy	41
Standardní sestavy	42
Úprava sestavy	43
Odeslání a export sestavy	46
Otevření uložené sestavy	46
Modelový příklad – pravidelná porada obchodního týmu	46
Marketing	47
Domovská stránka marketingu	48
Marketingová kampaň	48
Vytvoření vyhledávacího adresáře pro korespondenci na vybrané klienty	49
Vytvoření nové marketingové kampaně	49
Spuštění kampaně	50
Spuštění nové kampaně z aplikace Outlook	51
Spuštění nové kampaně z aplikace Word	52
Spuštění nové kampaně z aplikace Publisher	53
Propojení aktivit k marketingové kampani	55
Sledování výsledků kampaní	56
Marketingové sestavy	57
Modelový příklad – hodnocení marketingových aktivit	57
Obchodní projekty	58
Vytvoření nového obchodního projektu	58
Vytvoření a přidělení nového úkolu projektu	59
Vytvoření zobrazení vlastních úkolů	60
Vykázání práce na úkolu	60
Sestavy obchodních projektů	61
Modelový příklad – sledování stavu obchodních projektů a úkolů	61

Kapitola 3	
Mobilní klient BCM pro zařízení s OS Windows Mobile	63
Stažení a instalace	63
Nastavení synchronizace klienta	64
Seznam obchodních kontaktů v mobilním zařízení	64
Zobrazení historie obchodního kontaktu	65
Kapitola 4	
Rozšířená nastavení	67
Nástroje databáze	67
Vytvoření nové databáze a výběr databáze	67
Sdílení databáze	67
Připojení ke sdílené databázi	69
Nastavení režimu pro práci offline	70
Zálohování a obnova databáze	71
Export a import databáze	72
Úpravy formulářů	72
Vytvoření nové skupiny polí a vlastních polí formuláře	73
Správa seznamů	74
Vytvoření nového seznamu	74
Kapitola 5	
Postup instalace a konfigurace databáze sdílené na serveru	75
Kapitola 6	
Doplňky a materiály ke stažení	77
Aktualizace Business Contact Manager pro aplikaci Outlook 2007 Service Pack 1 (KB941652)	77
Aktualizace aplikace Business Contact Manager pro aplikaci Outlook 2007 (KB 946140)	77
Správce migrace dat do aplikace Microsoft Dynamics CRM 4.0	77
Závěr	78
Rejstřík	79

Úvod

V dnešní době je téměř veškerý svět obchodu založen na informacích. Informacích o produktech, o cenách, o konkurenci, o zákaznících a jejich podnikání, o jejich problémech a potřebách. Informací je mnoho, ale ne vždy je výhodou jich mít co nejvíce. Pokud máte spoustu detailních informací ke konkrétnímu projektu nebo zakázce, ale dokumenty leží na disku v počítači vašeho kolegy, který je zrovna na dovolené, a vy nemáte přístupové heslo, asi vám to příliš nepomůže. Když vám volá zákazník a vy mu nabídnete vyšší ceny na produkty, než mu včera nabídl váš kolega, jenom proto, že o tom nevíte, nebudete vypadat moc profesionálně. A pokud nebudete s vašimi klienty v pravidelném kontaktu, pokud nevidíte, že se o ně staráte, mohou svoje zakázky realizovat u konkurence. Mnohem větší výhodou je tedy mít k dispozici ty informace, které potřebujete, a ve chvíli, kdy je potřebujete. Proto dříve či později každý narazí na otázku, jakým způsobem a pomocí jakého nástroje s informacemi o obchodních kontaktech a aktivitách pracovat.

V této fázi hledáme většinou jednoduché řešení, které půjde snadno nasažit a bude možné ho co nejdříve a jednoduše používat. Jedním z takových řešení je program Business Contact Manager (dále BCM). Tento program je doplňkem k aplikaci Outlook 2007. To znamená, že je do této aplikace plně integrován, rozšiřuje její možnosti a zároveň využívá rozhraní této aplikace. Pokud již tedy používáte aplikaci Outlook, bude pro vás prostředí v BCM známé a práce velmi jednoduchá.

Doplňek *Business Contact Manager* je nástroj, který nabízí integrované nástroje pro řízení obchodních, marketingových a projektových aktivit v menších firmách. Obchodním týmům poskytuje řešení pro správu klientů a obchodních kontaktů. Umožňuje jednoduché přizpůsobení zaznamenávaných informací potřebám vaší firmy, zadávání vlastních typů a kategorií. Samozřejmostí je záznam a sledování obchodních příležitostí s návazností na katalog produktů a služeb. Příležitosti je možné sledovat v průběhu celého obchodního cyklu od jejich založení až po uzavření. K příležitostem, ale i ke klientům a kontaktům lze připojovat

veškeré obchodní aktivity, jako jsou schůzky, telefonické rozhovory, úkoly a dokumentace. V každém okamžiku tak máte dostupné všechny potřebné informace ke konkrétnímu klientovi nebo obchodnímu případu. Pomocí připravených sestav získáte kontrolu a hodnocení klientů a obchodních příležitostí, můžete sledovat průběh obchodních případů, identifikovat problémová místa a rychle je řešit.

BCM zahrnuje i řešení pro marketingové aktivity. Těmi jsou marketingové kampaně, které je možné snadno vytvořit z materiálů připravených např. v aplikaci Publisher nebo Word. Pro dobrou kampaň je důležité i správné zacílení a forma. V *BCM* jsou na výběr různé varianty, např. hromadný e-mail nebo tištěné letáky, a díky integraci s aplikacemi poskytujícími nástroje pro hromadné rozesílání je snadné i definovat skupinu příjemců tak, aby kampaň dopadla na úrodnou půdu. Sledováním výsledků kampaně jednoduše zjistíte, kolik obchodních příležitostí a v jakém objemu vám přinesla nebo kolik nových zákazníků jste získali.

A jestliže potřebujete řídit jednoduché projekty, rozdělit úkoly mezi členy týmu a sledovat, jak jsou plněny a zda se dodržují stanovené termíny, tak i pro tento případ má *BCM* připravené řešení.

Protože *BCM* je nástroj týmový, poskytuje prostředí pro sdílení informací mezi všemi oprávněnými uživateli. Všichni tak mají přehled o aktivitách, které s daným klientem domlouval např. kolega.

Navíc má každý uživatel data dostupná i v čase, kdy se pohybuje mimo kancelář, ať už s notebookem nebo s mobilním zařízením, jako je Smartphone nebo PDA. Může založit novou příležitost přímo u zákazníka nebo najít telefonní číslo na klienta, zavolat mu a provést záznam o domluvené schůzce.

A pokud databázi *BCM* umístíte na server a zajistíte její pravidelné zálohování, vyvarujete se rizika, že o všechny tyto cenné informace přijdete.

Nástroj Business Contact Manager je tedy dobrý začátek pro organizaci a řízení obchodních a marketingových aktivit. Poskytne vám a vašemu týmu ty správné informace právě v okamžiku, kdy je budete potřebovat. Počítač vám tak pomůže v realizaci vašich obchodních cílů a ušetří vám čas, který můžete věnovat vašim obchodním aktivitám, klientům a zákazníkům.