

kWare, s.r.o.

# DYNAMICS 365

Řešení pro HELIOS Green/Orange

**K**WARE

Společnost kWare je specialistou na cloudové technologie společnosti Microsoft určené pro firemní segment. Kromě CRM řešení Microsoft Dynamics 365 se zabývá i technologiemi Office 365 a Azure, pro které nabízí i vlastní nadstavbová řešení. Zajistí tak plnohodnotnou integraci systému HELIOS Green a HELIOS Orange s těmito technologiemi.

## Přínosy:

- Podpora obchodního týmu
- Úspora času pro obchodníky
- Automatizace obchodního cyklu
- Informace o zákaznících na jednom místě
- Zvyšování výnosů
- Lepší firemní strategie
- Zvýšení příjmů ze styku se zákazníky

Získáte relevantní informace o zákaznících. Zaměříte se na podstatné věci a rozpoznáte obchodní příležitosti v pravý čas. Na základě reálných dat můžete v intuitivním prostředí sami odhadovat trendy a souvislosti, které jinak zůstávají skryty. To vám umožní pružně reagovat změny poptávky a dostatečně včas přijímat důležitá manažerská rozhodnutí.

### PÉČE O STÁVAJÍCÍ ZÁKAZNÍKY

- Nástroj pro rychlejší klientskou podporu
- Kvalitní a včasná odezva na dotazy klientů
- Přesnější odpovědi na časté klientské dotazy
- Možnost měřit spokojenost klientů, výkonnost, reakční doby, plnění SLA

### FINANČNÍ ZDRAVÍ FIRMY

- Spolehlivé a rychlé předpovědi
- Další příležitosti růstu obrátu u zákazníků
- Informace pro cross/up sell
- Efektivní prodejní a marketingové aktivity
- Měřitelné výsledky [ROI, TCO]

### BUDOVÁNÍ VLASTNÍ ZNAČKY

- Přehled o úspěšnosti jednotlivých služeb
- Zacílení na efektivní kanály
- Segmentace zákazníků / služeb
- Podpora marketingové komunikace
- Měřitelné výsledky

### KANCELÁŘ KDYKOLI A KDEKOLI

Pracujte ve stále stejném prostředí a systému bez ohledu na to, zda používáte počítač, tablet nebo mobil.

### EFEKTIVNÍ SPRÁVA DOKUMENTACE

Sdílený pracovní prostor se automaticky vytvoří ve chvíli vzniku obchodní příležitosti v CRM. Jednotliví spolupracovníci mohou upravovat dokumenty naráz.

## DYNAMICS 365 POMÁHÁ:

### • OBCHODU

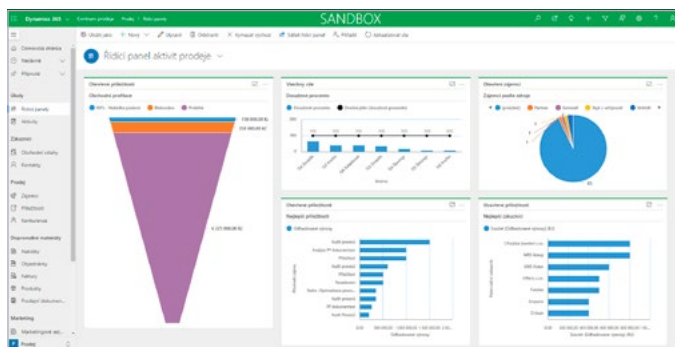
Dynamics 365 je komplexní řešení pro řízení zákaznických vztahů a poskytuje veškeré nástroje a funkce, které jsou potřebné k vytvoření a udržení dobrého přehledu o zákaznících. Od prvotního kontaktu při oslovování trhu, přes prodej, až po následnou péči o stávající klientelu. CRM je možné propojit na telefonii – přímé včlenění telefonních funkcí do CRM bez nutnosti přepínání mezi jednotlivými aplikacemi. Díky možnosti nahrávání hovorů získá management i přesnou evidenci komunikace s firemním trhem.

### • MARKETINGU

Podpořte činnost marketingového oddělení naším rozšířením standardního CRM konceptu o funkci E-mailové kampaně. Toto řešení nabízí nástroje pro oslovení a získání nových zákazníků a upevnění stávajících obchodních vztahů se současnými klienty.

### • PÉČI O ZÁKAZNÍKY

Důsledný servis o stávající klienty upevňuje vztahy s klienty pomocí kvalitních služeb a precizního řešení podnětů, připomínek a stížností. Servisní modul nabízí dokonalý přehled o historii a kategorizaci všech požadavků. Nabízíme možnost napojení CRM na zákaznický portál – zákazník pracuje s webovým portálem, kde zadává své požadavky, ověřuje jejich stav, přidává komentáře, schvaluje jejich pracnost apod.



## DYNAMICS 365

Microsoft Dynamics 365 (Dynamics 365) je nová generace inteligentních obchodních aplikací od společnosti Microsoft, která je koncovým zákazníkům implementována prostřednictvím specializovaných partnerů. Aplikace Dynamics 365 jsou navrženy tak, aby byly přizpůsobeny potřebám, umožňují vyšší produktivitu, poskytují hlubší informace a přizpůsobují se obchodním potřebám. Pomáhají podnikům urychlit digitální transformaci, aby vyhovovaly měnícím se potřebám zákazníků a zachytily nové obchodní příležitosti zítřka.

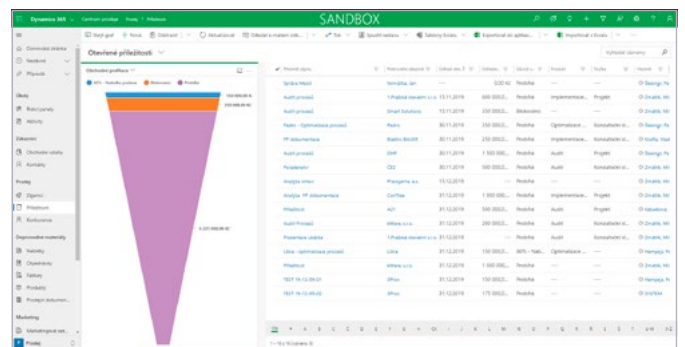
Dynamics 365 vyniká bezešvou integrací na další Microsoft produkty jako jsou Office 365, Azure a podobně.

## MEZI KLÍČOVÉ OBLASTI ŘEŠENÉ DYNAMICS 365 ZEJMÉNA PATŘÍ:

- Dynamics 365 pro obchod (CRM)
- Dynamics 365 pro řízení servisu
- Dynamics 365 pro řízení servisních techniků v terénu
- Dynamics 365 pro řízení projektů
- Dynamics 365 pro řízení marketingu

## PŘÍNOSY INTEGRACE:

- Jednotná databáze zákazníků
- Usnadnění práce obchodníků
- Připravenost na rozšíření na další propojené agendy



## ZPŮSOB INTEGRACE NA HELIOS

