



## 1. K čemu TECON slouží?

TECON je tzv. CRM systém, který slouží k podpoře aktivního řízení vztahů se zákazníky, dodavateli, potenciálními klienty, státní správou apod. a zároveň zajišťuje kvalitní a efektivní komunikaci uvnitř firmy.

### TECON umožňuje:

- efektivně a rychle řídit komunikaci se zákazníky
- sbírat data a následně získávat informace
- zvýšit jednotnost přístupu ke konkrétnímu zákazníkovi napříč podnikem a všemi komunikačními kanály
- zvýšit efektivitu péče o zákazníky
- kvalitní a efektivní komunikaci uvnitř firmy

Cyber Fox, s.r.o. zpracovává tuto nebo příbuznou problematiku pro řady renomovaných zákazníků, mezi jinými Vodafone, OKD, Akademie Věd ČR, UNIDO, nebo Fiat.

## 2. Jaké přínosy lze od TECON očekávat?

CRM systém umožní efektivnější a přehlednější komunikaci uvnitř firmy, s klienty, obchodními partnery, ale i novináři a odbornou veřejností.

### Primární výhodami, které TECON přináší, jsou:

- jednotná databáze kontaktů pro celou firmu
- jednotný styl komunikace
- přehledná historie komunikace s konkrétními subjekty
- hromadná korespondence
- přístup přes webové rozhraní – možnost využití odkudkoli
- spolupráce s MS Exchange

Dodávané řešení je pečlivě uzpůsobováno jednak potřebám firmy jako celku, ale i specifickým požadavkům konkrétních skupin. Systém poskytuje dostatečně obecnou společnou platformu pro základní funkce, které jsou využívány většinou uživatelů s možností specifických rozšíření pro určité skupiny na základě jejich individuálních potřeb.

## 3. Moduly

Systém CRM je rozdělen do několika modulů. Základními moduly CRM jsou:

- Kontakty
- Aktivity
- Akce
- Dokumenty

### 3.1. Modul Kontakty

Kontakty jsou adresář subjektů (organizací a kontaktních osob), který je jednotný pro celou firmu, a umožňuje různé třídění, kategorizaci a vyhledávání. Subjektem může být např. zákazník,

dodavatel, partner, konkurent, instituce, apod. Každý subjekt může mít několik adres, z nichž jedna bude označena jako výchozí.

Typy subjektů jsou:

- organizace (může mít libovolně mnoho kontaktních osob)
- kontaktní osoba (může vystupovat ve více organizacích)

Pro prohlížení seznamu je k dispozici tzv. rychlý filtr. Pomocí rychlého filtru se vytřídí jen záznamy, které budou odpovídat kritériím zadaným v záhlaví tabulky.

Dále je možné vytřídit záznamy pomocí vyhledávacího formuláře, který umožní zadat vyhledávání i podle nezobrazených kritérií.

K dispozici je rovněž fulltextové vyhledávání přes všechna pole (bez připojených dokumentů).

### 3.1.1. Hromadná korespondence

CRM systém umožňuje rozeslání hromadné korespondence všem adresátům dle zadaných parametrů (výsledky vyhledávání).

Odeslání hromadného e-mailu je možné přímo ze systému pomocí definovatelných šablon e-mailů. V šablonách je možné použít zástupné symboly např. pro oslovení adresáta. Tím lze docílit osobitějšího dojmu na každého adresáta e-mailu než v případech, kdy je zřejmé, že je jedním z mnoha oslovených a jsou užívány obecné formulace jako „Vážený kliente“ apod.

### 3.2. Modul Aktivity (komunikace s kontaktními osobami)

Aktivity sumarizují veškeré interakce s ostatními subjekty. Dle typu mohou být tříděny např. na telefonáty, e-maily, schůzky, nabídky atd.

Funkce modulu aktivity:

- záznamy o komunikaci s evidovanými subjekty (kdo, kdy, s kým, poznámka o průběhu a závěru komunikace)
- plánování komunikace, notifikace (např. ozvat se za týden ohledně odeslané nabídky), možnost vazby na osobní kalendář v MS Outlook dle nastavení uživatele

Záznamy umožňují připojování dokumentů (např. odeslané a doručené dopisy, uzavřené smlouvy, objednávky).

### 3.3. Modul Akce

Tento modul eviduje údaje o pořádaných akcích, případně o akcích, kde se zadavatel účastní. Může jít např. o různé konference, semináře apod. O akci je možné evidovat například název akce, místo a čas konání, typ akce, seznam přednášejících, seznam účastníků, atd.

### 3.4. Modul Dokumenty

Jde o centralizované úložiště dokumentů s možností vyhledávání a třídění dle různých kritérií.

Může se jednat např. o:

- šablony dopisů
- vzorové smlouvy a objednávky
- prospekty, nabídky, propagační materiály
- další připojené záznamy k jednotlivým modulům

## 4. Tisk

Pro tisk dat jsou k dispozici předpřipravené šablony tiskových sestav, pomocí nichž je možné tisknout ze systému údaje o kontaktních osobách, organizacích, seznam výsledků vyhledávání apod.

Další možností tisku výstupů bude pomocí přenesení údajů do předpřipravené šablony pro hromadnou korespondenci v MS Word.

## 5. Synchronizace dat

### 5.1. MS Exchange

Kontakty v CRM mohou být synchronizovány se složkou Public v MS Exchange, případně i s Osobní složkou uživatele (závisí na požadovaném typu implementace).

### 5.2. Jiné systémy

Systém CRM je připraven komunikovat s dalšími systémy prostřednictvím standardizovaných protokolů a rozhraní. Každý případ je ale řešen individuálně pro konkrétní systém.

### 5.3. Export

Exportovat je možné seznamy kontaktních osob, aktivity, údaje o akcích a účastnících na akcích (včetně výsledků vyhledávání).

Údaje ze systému bude možné exportovat do těchto formátů:

- CSV (lze otevřít i v MS Excel)
- HTML (lze otevřít i v MS Excel)

## 6. Role a přístupová práva

Administrátor systému má možnost nastavit práva k jednotlivým úkonům na základě uživatelských rolí. Práva je možné přidělit i na úrovni záznamů, tj. např. určité kontakty a aktivity uvidí jen určití uživatelé.

## 7. Role a přístupová práva

Administrátor systému má možnost nastavit práva k jednotlivým úkonům na základě uživatelských rolí. Práva je možné přidělit i na úrovni záznamů, tj. např. určité kontakty a aktivity uvidí jen určití uživatelé.

## 8. Dokumentace a školení

Společně se zhotoveným softwarem bude zákazníkovi předána i uživatelská dokumentace, a to v následujících podobách:

- on-line nápověda přímo v aplikaci
- tištěná i elektronická verze rychlé příručky uživatele s vysvětlením základních funkcí
- tištěná i elektronická verze kompletní uživatelské dokumentace

Při nasazení proběhne rovněž zaškolení klíčových uživatelů, kteří budou následně schopni proškolit ostatní uživatele systému (což zajistí soběstačnost v zaškolování např. nově příchozích zaměstnanců). U úvodního školení běžných uživatelů bude přítomen kvalifikovaný zástupce dodavatele, který bude k dispozici jako odborný poradce klíčových uživatelů.

## 9. Obrazovky

### 9.1. Seznam

Organizace Kontaktní osoby Aktivity **Akce** Technologie Interakce **tecon.**  
Cyber Fox Technology

Nová Akce  
Vyhledávání  
Dotazy  
Export  
Tisk  
Obnovit  
Odstranit

Souhrn akcí  
Přehled po akcích  
Tech. burzy a mise

Svaž s existujícími  
Svaž s novými  
Zrušit vazbu

**Seznam aktuálních akcí** Nalezeno záznamů: 6

Datum Od - Do	Název akce	Typ akce	Role TC	Projekt	Osoba za TC	Město
<input type="checkbox"/> 15.02. - 18.02.2008	Nějaký dlouhý testovací název	Meeting	Partner	BISONet	Mi	
<input type="checkbox"/> 08.10. - 12.10.2008	Druhý Testový název	Párty	Pořadatel	BISONet	Josef Mikloška	Praha
<input checked="" type="checkbox"/> 15.02. - 18.02.2008	Nějaký dlouhý testovací název	Meeting	Partner	Eufordia	Miroslav Havlíček	Č. Budějovice
<input type="checkbox"/> 18.12. - 19.12.2009	Jiný dlouhý název	Párty	Účastník	Euronanoforum 2009	Petr Mirvel	Brno
<input type="checkbox"/> 22.08. - 02.09.2009	Představení nových technologií	Meeting	Účastník	Euronanoforum 2009	Pavel Milus	Praha
<input type="checkbox"/> 18.02. - 18.02.2009	Inovace roku 2008	Meeting	Pořadatel	Zeekon	Radek Ramičák	Nové Hradky

### 9.2. Detail záznamu

Organizace Kontaktní osoby Aktivity **Akce** Technologie Interakce **tecon.**  
Cyber Fox Technology

Zpět bez uložení  
Uložit  
Export  
Tisk  
Obnovit  
Odstranit

Svaž s existujícími  
Svaž s novými  
Zrušit vazbu

**Detail akce - Inovace roku 2008**

**Základní informace**

Název:   
 Země: [vše] Datum od:   
 Město:  Datum do:   
 Místo konání:  Projekt: [vše]  
 Typ akce:  konference, workshop Role TC: [vše] Přednášející:   
 Pracovník TC:

**Doplňující informace**

Organizátor:  Počet účastníků:  Podíl nákladů %:   
 Počet přihlášených:  Pronájem sálu:   
 Počet pozvánek:  Catering:   
 Přednášející:  Rozeslání pozvánek:  e-mailem, jiné:  Materiály:   
 Přednášející:  Tlumočníci:   
 Jiné:  Celkem: 10 000 Kč

**Poznámka**

**Poslední změna** Petr Pospíšil 12.04.2008 18:34  
**Vytvořil** Monika Vančurová 11.04.2008 17:15

**kontaktní osoby další akce aktivity dokumenty přednášející a přednášky**

Datum Od - Do	Název akce	Typ akce	Role TC	Projekt	Osoba za TC	Město
15.02. - 18.02.2008	Nějaký dlouhý testovací název	Meeting	Partner	BISONet	Miroslav Havlíček	Č. Budějovice
08.10. - 12.10.2008	Druhý Testový název	Párty	Pořadatel	BISONet	Josef Mikloška	Praha
15.02. - 18.02.2008	Nějaký dlouhý testovací název	Meeting	Partner	Eufordia	Miroslav Havlíček	Č. Budějovice
18.12. - 19.12.2009	Jiný dlouhý název	Párty	Účastník	Euronanoforum 2009	Petr Mirvel	Brno