

Automotive CRM



Pečujte o své zákazníky, předvídejte jejich potřeby a udržte si jejich přízeň. Prodejem nového vozidla vše teprve začíná. Díky řešení **WEBCOM Automotive CRM** máte přehled o svých zákaznících, navazujete s nimi dlouhodobé vztahy a pečujete o ně a jejich vozový park.

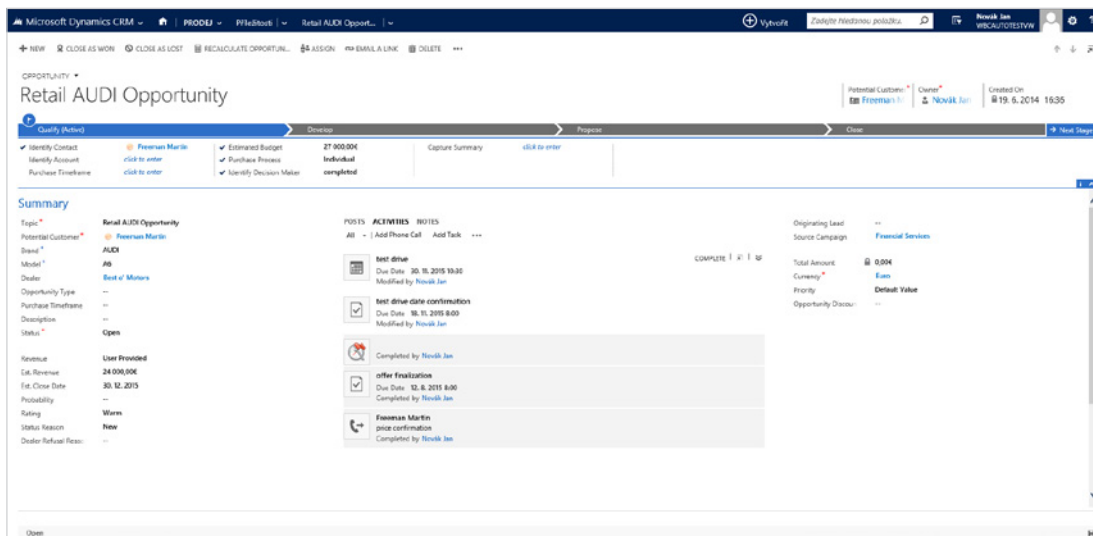
S řešením **WEBCOM Automotive CRM** dostáváte do rukou velmi silný nástroj pro řízení celého vašeho prodejního a poprodejního procesu včetně sledování výkonnosti jednotlivých obchodních míst a prodejců. V neposlední řadě máte pod kontrolou veškeré marketingové aktivity cílené na vybrané skupiny zákazníků i online přístup k manažerským výstupům a reportům potřebným k řízení celého dealerství.

Chodí k vám noví zájemci?

Díky **Lead and Opportunity Managementu** budete moci získat více nových zájemců o vozidla. Systém umožní zachytit zájemce

z libovolného kanálu, jako například kontakt z webu importéra, dealera, z předváděcích akcí či e-mailové kampaně.

Pomocí automatického vyhodnocení potenciálních zákazníků se zaměříte pouze na ty správné zájemce.



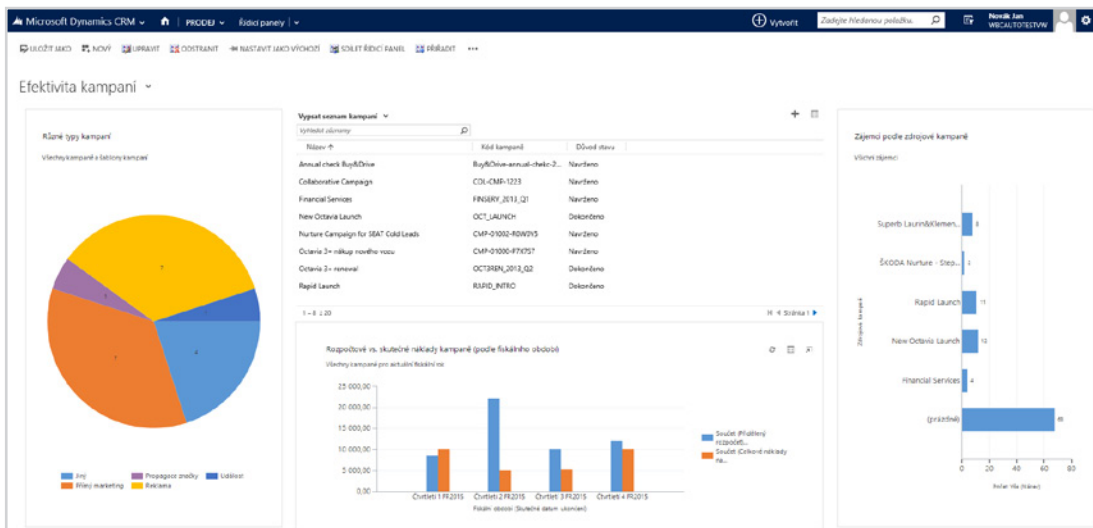
CRM – karta obchodní příležitosti

Vidí vás vaši zákazníci?

Pomocí **Marketing Campaigns** můžete naplánovat velkolepé představení nového modelu a pozvat na tuto akci své

zákazníky. Má váš zákazník starý model vozidla? Domluvte si s ním testovací jízdu v novém modelu a nabídněte mu „něco

láskavého“. Dejte svým zákazníkům pocit, že o ně opravdu stojíte, nebudete muset řešit jejich útěk ke konkurenci.



CRM – marketingová kampaň

Plánujete za svého zákazníka?

Pomocí **Nurture Managementu** můžete svým zákazníkům významně ulehčit sledování připomínek a akcí,

protože to děláte za něho. Upozorníte své zákazníky, že se blíží čas servisní prohlídky jejich miláčka. Nabídněte jim své služby

dříve, než to opravdu budou potřebovat. Máte velmi jednoduchý nástroj, jak ovlivnit jejich další chování.

Víte, jak drahé je získat nového zákazníka?

Je obecnou pravdou, že je mnohem levnější si udržet svého stávajícího zákazníka

než získat nového. Udržte si pomocí **Loyalty Managementu** své stávající

zákazníky, hýčkejte si je a vytěžujte je.

Rozumíte svým zákazníkům?

Jste si jisti, že vaši prodejci znají své zákazníky? Díky **Customer Managementu** máte pod kontrolou své zákazníky. Každý prodejce

bude znát své zákazníky od A po Z a bude je moci efektivně oslovit a nabídnout jim, přesně to, co potřebují. Zapomeňte na

šuplík plný vizitek, hledání v e-mailech či přehrabování se v již zapomenutých poznámkách.

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface for a contact named 'Atkinson Teresa'. The contact card is titled 'Souhrn' (Summary) and includes several sections:

- KONTAKTNÍ INFORMACE** (Contact Information): Includes fields for 'Odkazováno' (Referred by), 'Celé jméno' (Full name) 'Atkinson Teresa', 'Telefon číslo' (Phone number), 'Mobilní telefon' (Mobile phone), 'Telefon do zavazadel' (Baggage phone) '123 555 0827', 'E-mail' 'Teresa.Atkinson@example.com', 'Adresa' (Address) 'U Plynárny Brno', 'Název společnosti' (Company name), and 'Funkce' (Position).
- MAPA** (Map): A map showing the location of the contact's address in Brno.
- PŘÍSPĚVKY** (Contributions): A list of recent activities, including 'testovací jízda' (test drive) on 11.11.2015 14:00 and 'Atkinson Teresa problém s bezpečnostním pásem' (Atkinson Teresa problem with seatbelt) on 7.7.2015 8:07.
- Společnost** (Company): Information about the company, including 'Customer Responsible Person' 'Karel Polák'.
- NEŘEŠENÉ PŘÍPADY** (Unresolved Cases): A list of cases, including 'Problém s pásem' (Seatbelt problem) with status 'Ověřeno' (Checked).
- NEŘEŠENÉ PŘÍPADY** (Unresolved Cases): A list of cases, including 'Problém s pásem' (Seatbelt problem) with status 'Ověřeno' (Checked).

Zapomínáte zavolat svým zákazníkům?

Již nikdy nezapomenete zavolat klientovi.

Activity Management hlídá veškeré naplánované aktivity

prodejců, včas na ně upozorní a umožní jejich eskalace.

Neumíte zvládat problémy svých zákazníků?

Pomocí **Complaints** řešení máte možnost pomoci klientům kdykoliv se na vás obrátí. Je potřeba přistavit

zákazníkovi náhradní vůz? Není spokojen se servisními službami? Anebo se s vámi cítí jako v bavlncce? Buďte

pro své zákazníky silnou a spolehlivou oporou.

Řešení WEBCOM Automotive CRM

- Je řešení pro efektivní práci se zákazníky, podporuje řízení showroomu a prodejců, zjednodušuje marketingové procesy.

- Je otevřený systém s přímým napojením na další vnitropodnikové aplikace typicky na ERP systém či pro automotive DMS systém. Integrace na konfigurátor vozidel – a jiné weby importéra resp. výrobce.

- Je plně otevřená platforma, která umožní realizovat velmi specifické požadavky s minimálními náklady na vývoj a správu.

Jaké další přínosy WEBCOM Automotive CRM zahrnuje?

- Razantní zlepšení obchodní komunikace importéra s dealerem.
- 360° pohled na zákazníka.
- Grafická prezentace dat (BI).
- Přehledné a jednoduché ovládání vycházející z Microsoft Office.
- Možnost přístupu přes Microsoft Outlook nebo webového a mobilního klienta.

- Integrovaná platforma – otevřený systém s přímým napojením na další vnitropodnikové aplikace (typicky na ERP systém či DMS systém pro automotive. Integrace na automobilový konfigurátor – a jiné weby importéra resp. výrobce).
- Stabilní a dlouhodobě podporovaná platforma systému.

- Variabilita v používání různých koncových zařízení.



IT SOLUTIONS FROM
KONICA MINOLTA

WEBCOM a.s.
U Plynárny 1002/97 > 101 00 Praha 10
Tel. +420 245 000 020
fax +420 267 006 630
www.webcom.cz > info@webcom.cz