

# Moderní řešení evidence obchodních kontaktů

Výsledky podniků jsou v dnešní době z velké části závislé na spokojenosti zákazníků. Rozhodně už nestačí vyrábět kvalitní produkty, ale je nezbytné je prodat a pokud možno udržet zákazníky i do budoucna. Nedílnou součástí podnikání je proto kvalitní řízení vztahu se zákazníkem, které realizují nejrůznější CRM nebo SFA (sales force automation) systémy.

Tyto systémy často nezahrnují jen evidenci prodeje, ale také celý průběh transakce, počínaje prvotním kontaktem přes přijetí objednávky a zaslání zboží až po poskytnutí služeb spojených s prodejem. Kromě toho sem můžeme zařadit správu zákaznických kontaktů, včetně vytvoření jejich databáze, sdílení zákaznických informací v rámci podniku apod.

Podniky tyto potřeby řeší buď nákupem hotových systémů, nebo si nechají vytvořit

systém vlastní, jenž plně vyhovuje jejich potřebám. Systém Marketing vyvinutý společností Eurosoft, který slouží k evidenci obchodních kontaktů, jednání a vztahů, patří do druhé kategorie. Mezi základní funkce programu patří záznam denních jednání s obchodními partnery včetně strukturované evidence jejich zaměstnanců a možnosti úschovy dokumentů ke každému jednání, dále sledování vývoje vztahů od

-pram-

prvního kontaktu až po uzavření kontraktu. Samozřejmostí je rozsáhlá správa kontaktů zahrnující plánování a vyhledávání (např. všech partnerů, kteří se zajímají o vybranou komoditu). Aplikace vychází vstříc mobilním pracovníkům. Zabudovaná funkce pro synchronizaci dat mezi dvěma instalacemi použité databáze Caché umožňuje rozpoznat novější záznamy a zabezpečit tak obousměrnou aktualizaci údajové základny.

V praxi to znamená možnost evidovat průběh jednání i na služební cestě a po návratu do mateřské firmy sdílet záznamy s ostatními zaměstnanci firmy. Pro podnik tento systém také znamená výhodu v případě, že jeho zaměstnanec odejde jinam, protože cenné informace zůstávají uloženy v databázi a jsou k dispozici ostatním, čímž je zachována kontinuita obchodního vztahu. Aplikace je postavena na databázi Caché od firmy InterSystems, což zaručuje rychlost při vyhledávání dat a velkou flexibilitu při úpravách systému. ■