První kroky v eWay-CRM®

eWay-Book

Jan Lalinský

První kroky v eWay-CRM®

Obsah

Úvod 4

Funkce eWay-CRM® 4

Architektura 4

- Klientská část aplikace eWay-CRM® pro Outlook 5
- eWay-CRM® Mobile 6
- eWay-CRM® Web 6
- Serverová část informačního systému eWay-CRM® 6
- Spolupráce serverové a klientské části aplikace eWay-CRM® 6

Uživatelské rozhraní – První pohled do Microsoft Outlooku 8

- Celkový pohled 8
- eWay Agent 9
- Ribbony eWay-CRM® 9
- Záložka eWay-CRM® 9
- Hlavní seznamy 10

Základy práce s eWay-CRM® 11

- Kontakty a Společnosti 11
  - Krok 1 – Vytvořte si kontakt a společnost 11
  - Krok 2 – Zapište si poznámky z hovorů nebo schůzek 13
  - Krok 3 – Naplánujte si úkoly 14
  - Krok 4 – Pošlete e-mail 16

Obchod 17

- Krok 1 – Vytvořte si obchodní příležitost 17
- Krok 2 – Naplánujte si schůzku 18
- Krok 3 – Udělejte zápis z jednání 19
- Krok 4 – Pošlete nabídku e-mailem 21
- Krok 5 – Převeďte příležitost na projekt 24

Projekty 25

- Krok 1 – Vytvořte si projekt 25
- Krok 2 – Plánování lidských zdrojů 27
- Krok 3 – Vytvořte a přidělte úkoly 28
- Krok 4 – Ukládejte historii komunikace 29
- Krok 5 – Využívejte Docházku 31
- Krok 6 – Aktualizujte stav projektu 32
- Krok 7 – Vystavte fakturu 32

Nabídky a Faktury 35
Krok 1 – Nejprve si vytvořte seznam produktů a služeb 35
Krok 2 – Vytvořte si nabídku či fakturu 36
Docházka a Plánování lidských zdrojů 39
Krok 1 – Nastavte lidem pracovní úvazky 39
Krok 2 – Přiřaďte je k projektům 39
Krok 3 – Monitorujte jejich dostupnost 40
Krok 4 – Využívejte reporty 41
Marketing – Hromadné rozesílky 42
Krok 1 – Založte marketingovou kampaň 42
Krok 2 – Vytvořte si seznam příjemců 43
Krok 3 – Připravte zprávu a odešlete ji 44
Krok 4 – Získejte zpětnou vazbu 46
Marketing – Tipy na zvýšení doručitelnosti e-mailů 47
Tip 1 – Zvyšte doručitelnost e-mailů 47
Tip 2 – Získejte souhlas se zasíláním e-mailů (nezapomínejte na GDPR) 48
Tip 3 – Oslovujte jako lidé 48
Tip 4 – Vychytávky na míru 48

První kroky v eWay-CRM®

Úvod

eWay-CRM® je CRM systém zakomponovaný do Microsoft Outlooku. Firmám z celého světa pomáhá organizovat vztahy se zákazníky, spravovat poptávky, zakázky a marketingové kampaně.

Cílem tohoto eWay-Booku je seznámit se s naprostými základy. Představíme si uživatelské rozhraní eWay-CRM® a ukážeme si, jak vytvořit první data.

Tento eWay-Book se skvěle hodí pro všechny, kdo s CRM systémy začínají.

Funkce eWay-CRM®

eWay-CRM® firmám pomáhá v těchto šesti oblastech:

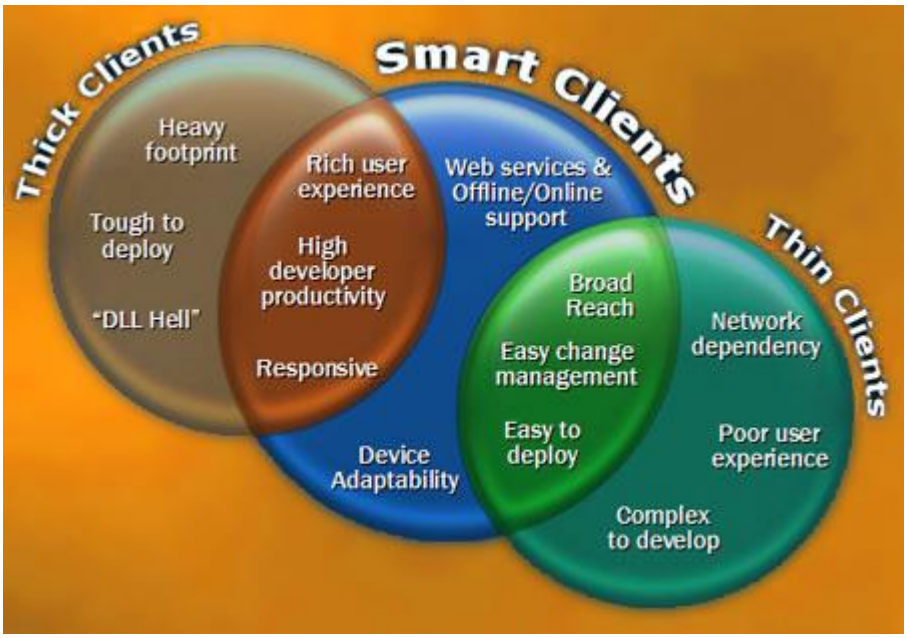
Funkce	Popis
Kontakty a Společnosti	Evidence dodavatelů, odběratelů, partnerů i konkurentů.
Obchod	Správa obchodních příležitostí.
Projekty	Řízení realizací zakázek a servisů.
Marketingové kampaně	Hromadné e-maily a komunikace s klienty / zájemci.
Nabídky a faktury	Tvorba a generování nabídek, objednávek a faktur. Správa ceníků.
Docházka a plánování lidských zdrojů	Alokace lidí na projekty a evidence a vyhodnocování odpracovaného času.

Jednotlivé agendy lze libovolně aktivovat a deaktivovat dle potřeby v Centru pro správu. Na základě toho se pak ve vaší eWay-CRM® zobrazí / skryjí dané moduly.

Architektura

Klasický přístup dělí aplikace do 2 kategorií – tlustý klient „Thick Client“ a tenký klient „Thin Client“. Tlustý klient je v tradičním pojetí plnohodnotná aplikace, která kompletně běží na počítači uživatele. Tenkého klienta oproti tomu představuje nejčastěji internetový prohlížeč, který se připojuje k webové aplikaci, která obsahuje veškerou aplikační logiku.

eWay-CRM® využívá technologie **Smart Client**, která kombinuje výhody obou zmíněných řešení. Uživatel může využít plnohodnotného grafického rozhraní, aplikace může dynamicky reagovat na vstup uživatele a používat lokální zdroje. Zároveň je však možné aplikaci snadno aktualizovat a co je nejdůležitější, běží uvnitř již existujícího klienta, se kterým je uživatel dobře seznámen – a tím je v našem případě Microsoft Outlook.



Aplikace typu Smart Client má tyto základní rysy:

Integrace do stávajícího uživatelského rozhraní
Aplikace běží v rámci hostitelské aplikace (Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Excel, apod.) a je plně integrována do jejich uživatelského rozhraní. Uživatel tedy není vystaven novému neznámému prostředí, stávající prostředí je pouze obohaceno další funkcionalitou.

Aplikace využívá lokální zdroje
Aplikace využívá k běhu lokální zdroje (procesor, RAM), jakož i lokální periferie (telefon, čtečka otisků, čtečka čárových kódů). Aplikace může rovněž velmi snadno pracovat se soubory uloženými na pevném disku.

Propojení se serverem
Aplikace nikdy neběží samostatně, vždy je součástí většího distribuovaného řešení. Veškerá data, se kterými aplikace pracuje, pocházejí ze serveru. Aplikace komunikuje se serverem pomocí technologie XML webové služby, a to zašifrovaně.

Offline práce
Protože aplikace běží na klientském počítači, není závislá na nepřetržitém připojení k serveru. Pokud není připojení k dispozici, uživatel může nadále s aplikací pracovat. Po obnovení připojení se data automaticky nahrají na server.

Automatické updaty
Technologie .NET Framework umožňuje automatické aktualizace jednotlivých modulů, a to při zajištění konzistence celé aplikace. Aplikace sama kontroluje, zda na serveru není novější verze, a nabídne uživateli stažení nové verze, případně se aktualizuje plně automaticky. Tak je zajištěno, že uživatel vždy používá nejnovější verzi software.

Klientská část aplikace eWay-CRM® pro Outlook

Klientská aplikace eWay-CRM® je tedy založena na technologii Smart Client, s níž jsme se seznámili výše a která představuje nejnovější trend ve vývoji klientských aplikací. Informační systém eWay-CRM® využívá technologii **Microsoft Outlook** Add-in, díky níž je aplikace plně integrována s Microsoft Outlook, čímž je dosažen vysoký uživatelský komfort.

V aplikaci Microsoft Outlook se po nainstalování eWay-CRM® objeví panel nástrojů, které jsou základním ovládacím prvkem aplikace a díky němuž je eWay-CRM® vždy po ruce.

První kroky v eWay-CRM®

Klientská část informačního systému eWay-CRM® nabízí velmi dobrou integraci i s dalšími programy z kancelářského balíku Microsoft Office pomocí **Microsoft Word a Excel** Add-in**.** Díky nim je možné otevírat dokumenty z eWay-CRM® přímo v přidružených aplikacích (Microsoft Word, Microsoft Excel, MS PowerPoint atd.) a na druhé straně je možné dokumenty vytvořené v MS Word a Excel ukládat přímo do aplikace eWay-CRM® aniž by bylo nutné tyto dokumenty nejdříve ukládat na lokální disk.

eWay-CRM® Mobile

eWay-CRM® Premium obsahuje v některých plánech i mobilní aplikace pro Android i iOS. Na rozdíl od eWay-CRM® pro Outlook se jedná o samostatné aplikace, které nejsou součástí mobilních Outlooků.

eWay-CRM® Mobile respektují technologii Smart Client a také podporují offline provoz.

eWay-CRM® Web

eWay-CRM® Premium obsahuje v některých plánech i webovou aplikaci. Jedná se o online systém, přístupný skrz podporované webové prohlížeče. Ten naopak stabilní připojení k internetu vyžaduje.

Serverová část informačního systému eWay-CRM®

Informační systém eWay-CRM® se neskládá pouze z části aplikace integrované do Microsoft Outlook, ale obsahuje také serverovou část. Tato část umožňuje efektivní práci s daty z eWay-CRM® z více klientů a různých míst. Serverovou část aplikace eWay-CRM® tvoří datové úložiště (nejčastěji databáze **Microsoft SQL Server**) a **webová služba**, která umožňuje komunikaci mezi datovým úložištěm a jednotlivými klienty.

Spolupráce serverové a klientské části aplikace eWay-CRM®

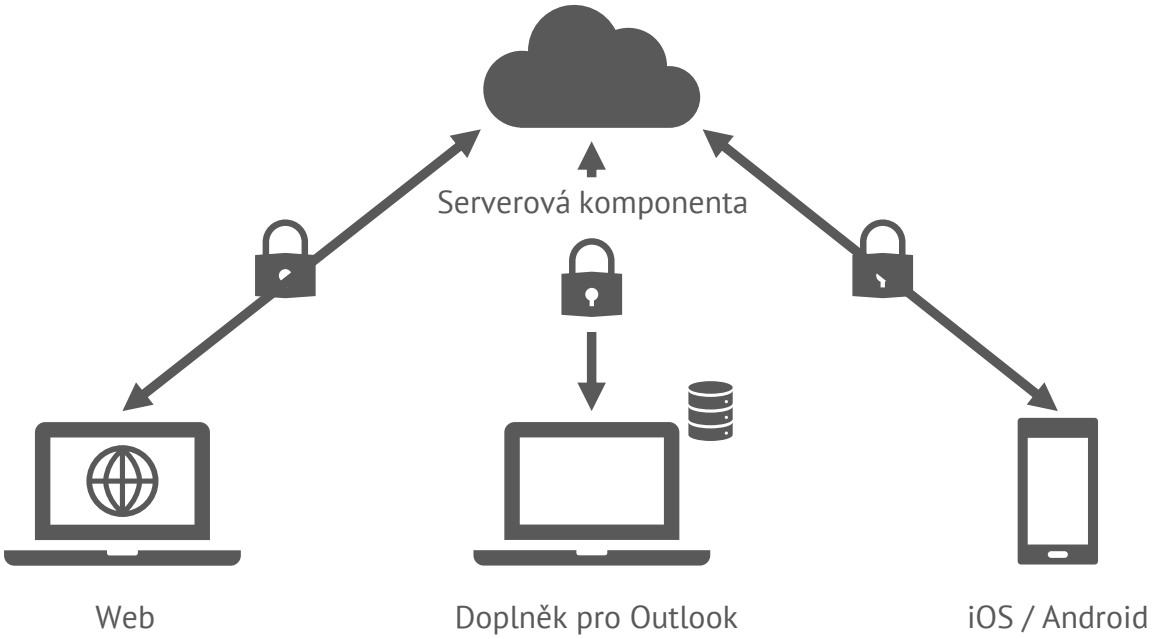
Komunikace je zajištěna pomocí technologie **SOAP** (Simple Object Access Protocol), která využívá protokolu HTTP nebo HTTPS pro přenos zpráv ve formátu **XML**. Díky tomuto řešení je zajištěna maximální kompatibilita a propustnost ve většině síťových prostředí.

Nezastupitelnou roli pro aplikaci eWay-CRM® hraje **eWay Agent**. eWay Agent automaticky na pozadí synchronizuje lokální data s daty na serveru, čímž je vždy zajištěna aktuálnost zobrazených dat. eWay Agent má tyto 3 základní stavy:

- on-line – veškeré položky jsou synchronizovány, data na klientovi jsou aktuální;
- synchronizace – probíhá synchronizace položek se serverem;
- off-line – připojení k serveru není k dispozici; jakmile dojde k obnovení připojení, automaticky proběhne synchronizace.

První kroky v eWay-CRM®

Spolupráce klientské a serverové části (klient/server architektura) aplikace eWay-CRM® je znázorněna na následujícím schématu:



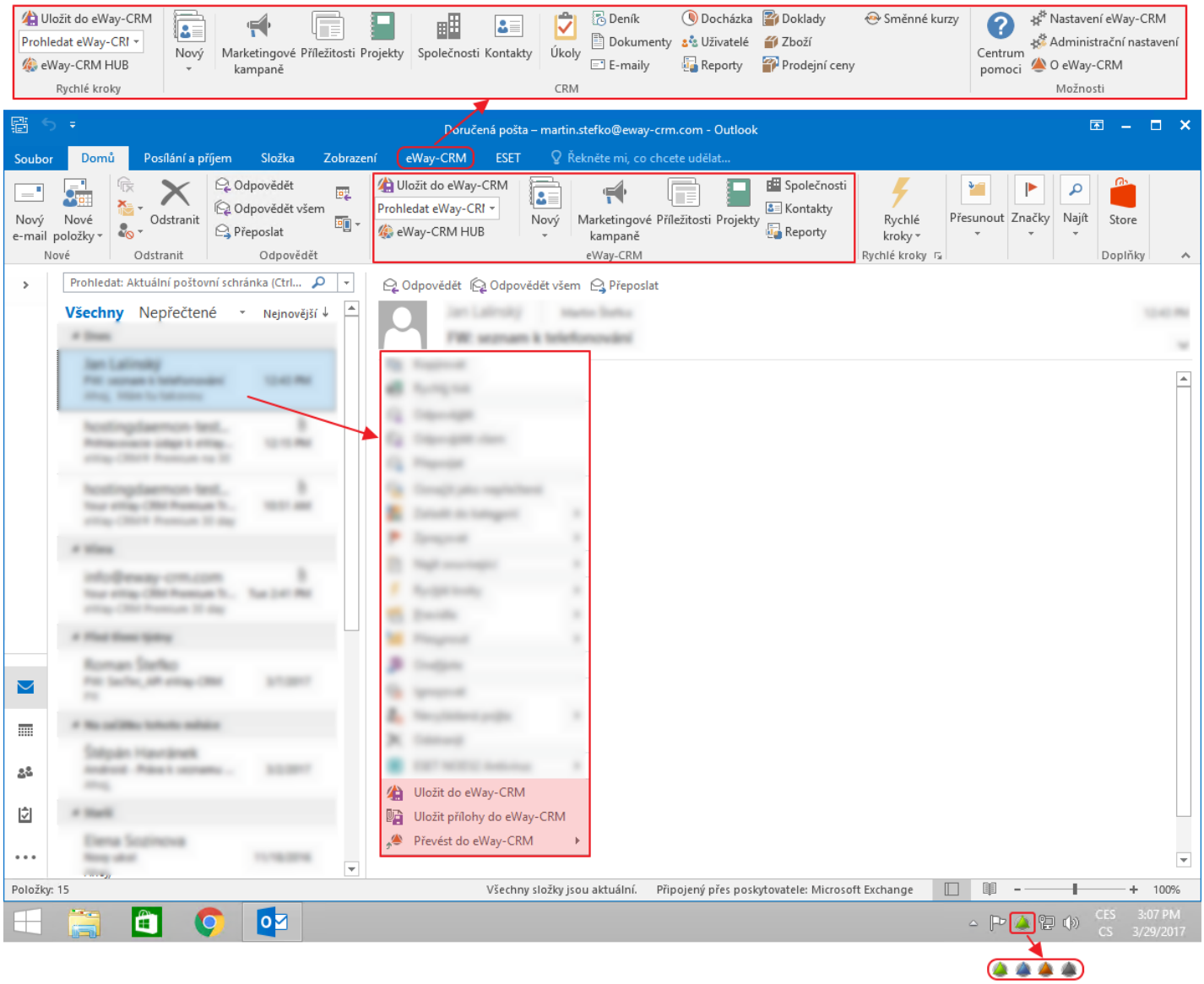
První kroky v eWay-CRM®

Uživatelské rozhraní – První pohled do Microsoft Outlooku

eWay-CRM® je systém vyvinutý jako doplněk integrovaný do aplikace Microsoft Outlook, a právě proto jsou ovládací prvky eWay-CRM® součástí uživatelského rozhraní Outlooku. Vzhled a ovládání našeho systému se v různých verzích Microsoft Outlook nepatrně liší, to je dáno vývojem samotného Outlooku a naší snahy maximálně využít možností, které nabízí. Pojďme se tedy podívat, jak ovládat eWay-CRM®, máte-li nainstalovaný balíček Microsoft Office 2010 nebo vyšší.

Celkový pohled

Kliknutím myši na jednotlivé ovládací prvky eWay-CRM®, znázorněné na obrázku níže, budete přesměrováni na text popisující daný prvek.



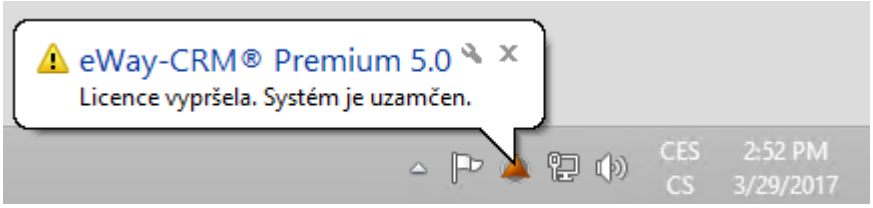
eWay Agent

eWay Agent je proces běžící na pozadí a zajišťující automatickou synchronizaci dat mezi serverem a aplikací eWay-CRM®. Zobrazuje se jako malá ikonka na hlavním panelu Windows v oblasti hodin a nabývá různých barev, které značí, v jakém stavu se systém právě nachází. eWay Agent má tyto 4 základní stavy (v prvním sloupci je uvedena standardní podoba eWay Agenta, ve druhém sloupci pak jeho podoba v případě, že v dohledné době, do sedmi dnů nebo dříve, dojde k vypršení licence):

	Veškeré položky jsou synchronizovány, zobrazená data jsou aktuální.
	Probíhá synchronizace položek se serverem nebo připojování k serveru.
	Připojení k serveru momentálně není k dispozici – jakmile dojde k obnovení připojení, automaticky proběhne synchronizace.
	eWay-CRM® je momentálně v režimu offline – toto nastavení můžete zrušit, kliknete-li pravým tlačítkem na ikonku eWay agenta a v kontextovém menu zrušíte zaškrtnutí volby Pracovat offline. Režim dovoluje pracovat s daty i bez připojení na internet či k serveru.

Pozn.: V případě, že by mělo dojít k vypršení licencí, budete informováni nejen vykřičníkem uvedeným přes ikonu eWay Agenta, ale také bublinou, která se nad eWay Agentem objeví.

Pokud již došlo k tomu, že licence vypršela, objeví se vám následující informace a váš eWay Agent zčervená. **Zároveň v tuto chvíli již neprobíhá synchronizace dat!**



Synchronizace neproběhla déle jak 3 dny
eWay Agent vás informuje nejen o tom, jak synchronizace probíhá, případně v jakém stavu eWay-CRM® je, ale také o tom, že nedošlo v delším období k synchronizaci. Jakmile synchronizace neproběhla déle jak 3 dny, objeví se nad eWay Agentem bublina, která vás o daném stavu informuje. Na základě této informace můžete následně podniknout kroky pro provedení synchronizace, zjištění případného problému anebo zajištění pomoci při řešení.

Ribbony eWay-CRM®

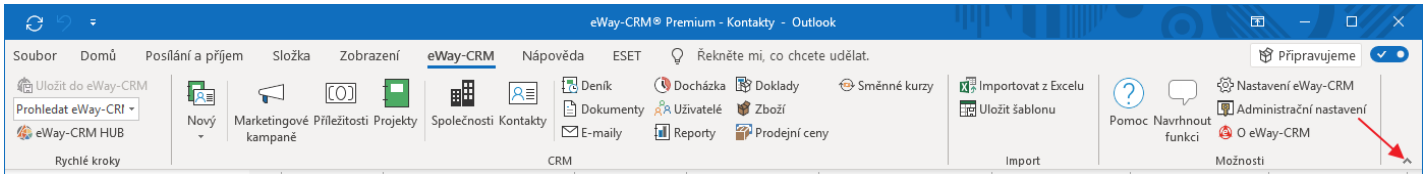
Sekce eWay-CRM® je zcela integrováno do ribbonů Outlooku a najdete v ní nejvíce používané funkce systému. Tato část slouží pro rychlé přístupy k nejdůležitějším modulům, přičemž kompletní seznam funkcí je poté k dispozici v záložce eWay-CRM.

Záložka eWay-CRM®

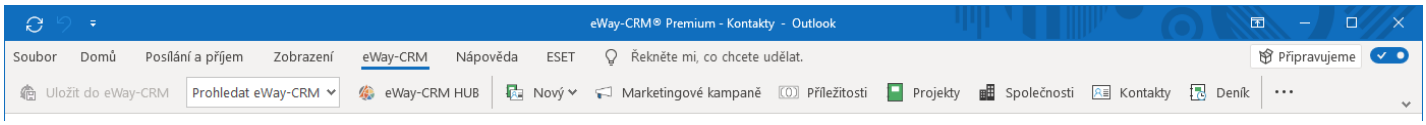
Tato záložka obsahuje rozšířený seznam modulů systému a dále přístup do nastavení, administračního nastavení a k nápovědě eWay-CRM®.

Minimalizace záložky

V pravém dolním rohu pásu karet najdete tlačítko pro minimalizaci.



Pokud na tlačítko kliknete v případě, že používáte Microsoft Office 2019, případně Microsoft Office 365, pás karet eWay-CRM® se zmenší do této podoby:



Dostupnost: Minimalizace pásu karet je dostupná od verze eWay-CRM® 5.3.1 při používání Microsoft Office 2019.

Hlavní seznamy

Data z eWay-CRM® se zobrazují v části okna Outlooku, která je běžně určena pro práci s e-maily, kalendářem a úkoly. Kliknutím na ikony modulů eWay-CRM® se místo e-mailů zobrazí seznam dat zvoleného modulu. Zpět se vrátíte kliknutím na některý z modulů Outlooku (e-maily/úkoly/kalendář).

Záznamy v hlavních seznamech eWay-CRM® můžete různě třídit, filtrovat, seskupovat či upravovat zobrazení sloupců dle Vašich konkrétních potřeb. Jednou definované pohledy na data si pak můžete uložit pro příští použití. Získáte tak rychle přehled o všem, co Vás zajímá. Pro podrobnější popis práce s hlavními seznamy navštivte sekci Hlavní seznam, kde je rovněž popsáno, jak můžete záznamy vytvářet.

První kroky v eWay-CRM®

Základy práce s eWay-CRM®

V rámci této kapitoly projdeme jednotlivé agendy. U každé z nich jsme připravili sadu kroků, které vám pomohou osvojit si základní funkce.

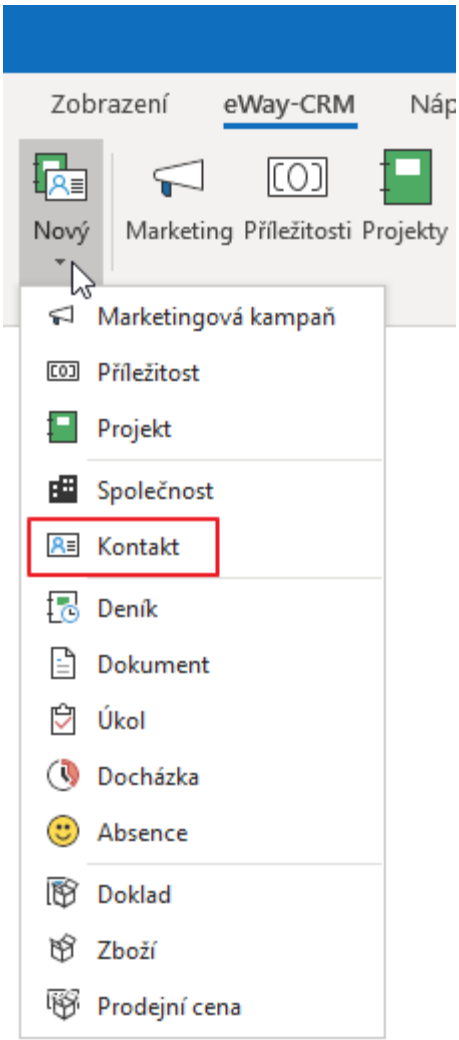
Agendy i kroky doporučujeme projít postupně, nakolik se snaží reflektovat typické úkony, které uživatelé našeho systému s eWay-CRM® provádějí.

Kontakty a Společnosti

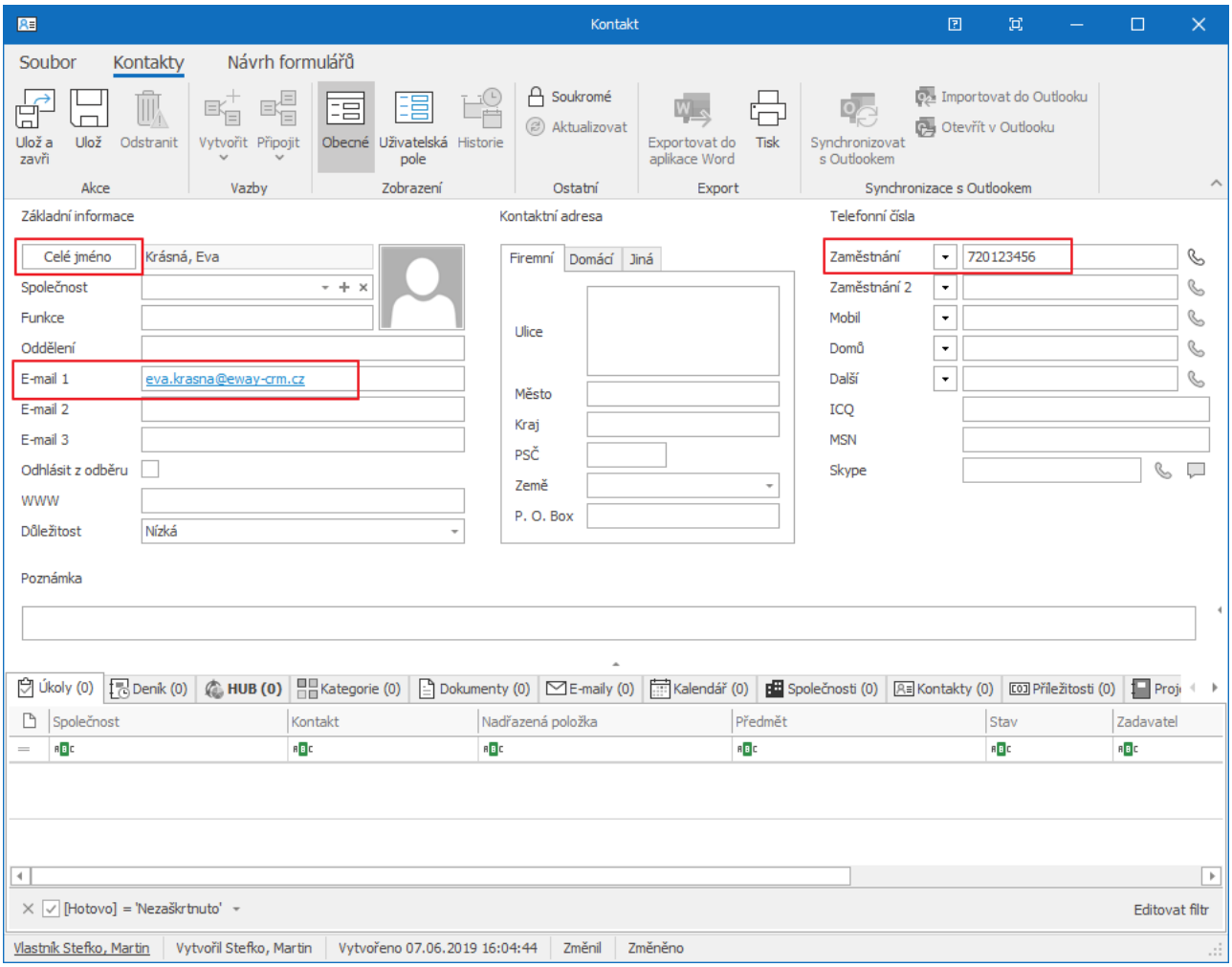
Krok 1 – Vytvořte si kontakt a společnost

Nejprve je třeba vytvořit kvalitní databázi zákazníků. Zadejte je ručně nebo naimportujte z Outlooku / Excelu.

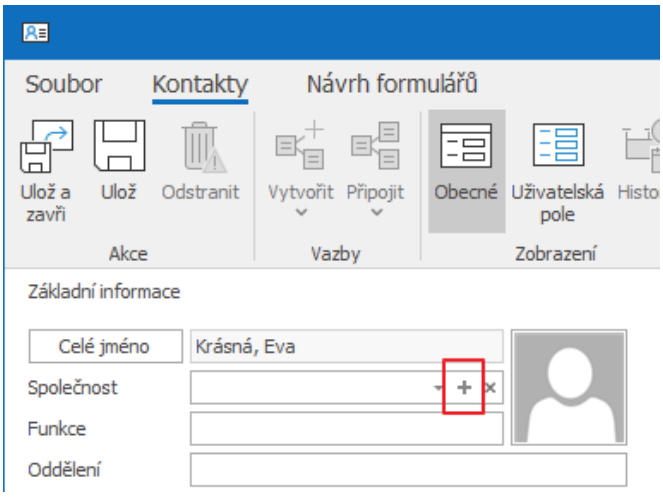
1. Na liště eWay-CRM®, klepněte na tlačítko Nový a vyberte položku Kontakt.



2. Vyplňte detaily (Jméno, E-mail, Telefon atd.) Klepněte na tlačítko Ulož.



3. Pokud chcete přidělit či vytvořit tomuto kontaktu firmu, klikněte na znaménko +.



Vyplňte detaily firmy a poté klepněte na Ulož a zavři.

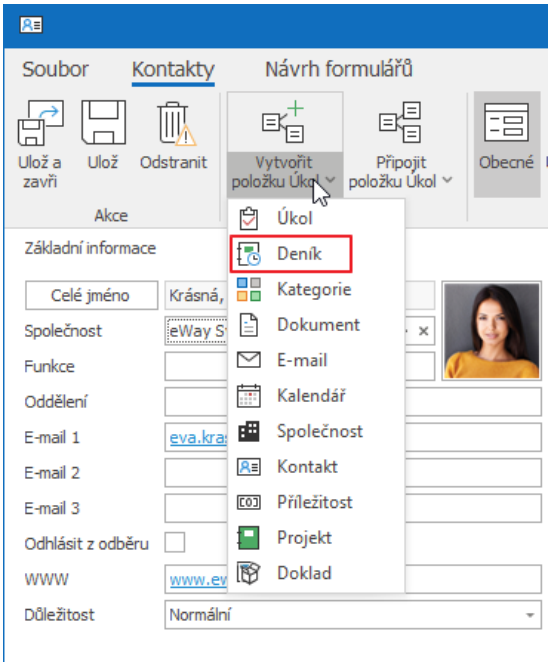
Tip pro Vás: Data lze i rychle naimportovat, a to z Microsoft Outlooku nebo z Microsoft Excelu.

Tip pro eWay-CRM® Premium: Data se automaticky zobrazí i v eWay-CRM® Mobile a eWay-CRM® Web.

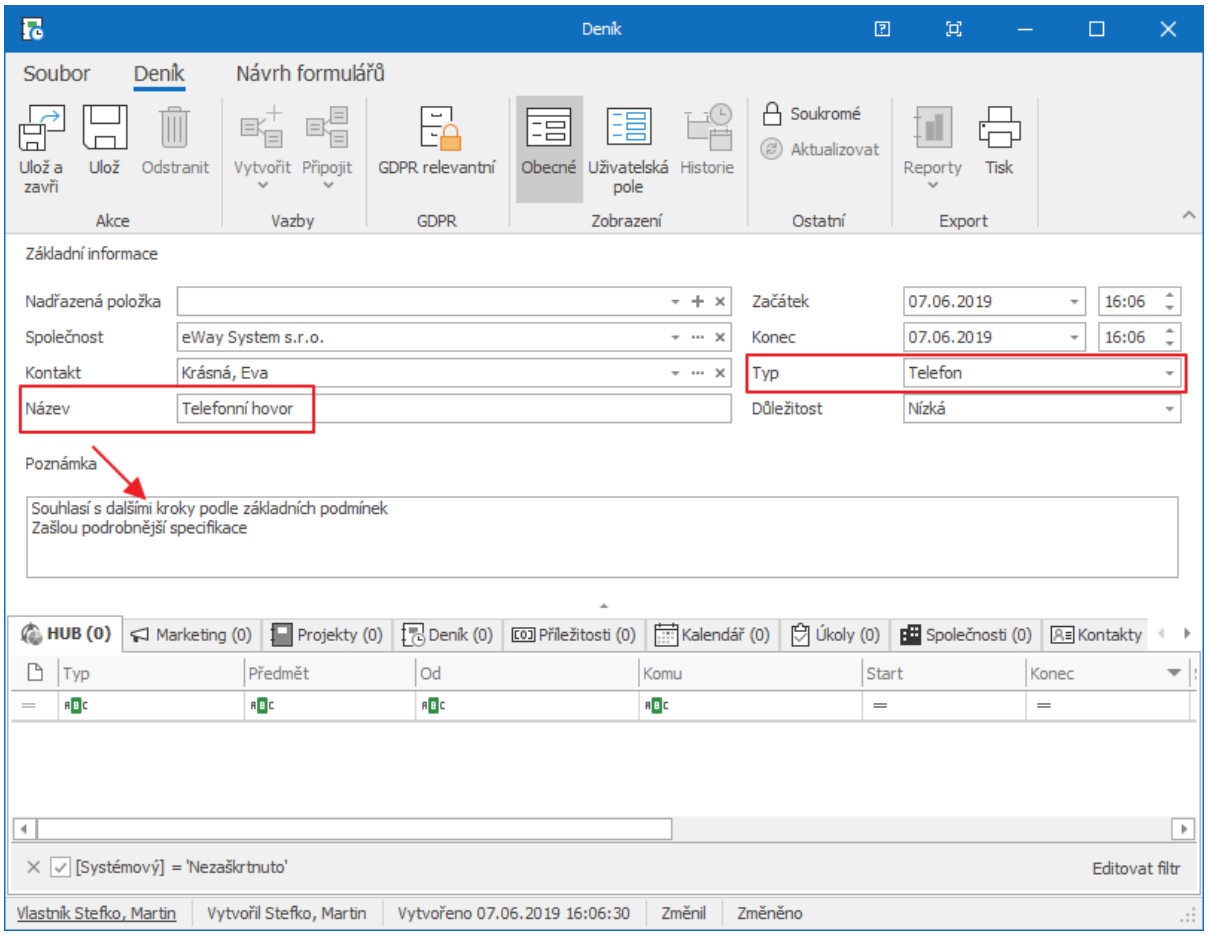
Krok 2 – Zapište si poznámky z hovorů nebo schůzek

Klienty máme založené a začínáme s nimi komunikovat. Zapisujte si všechny důležité informace.

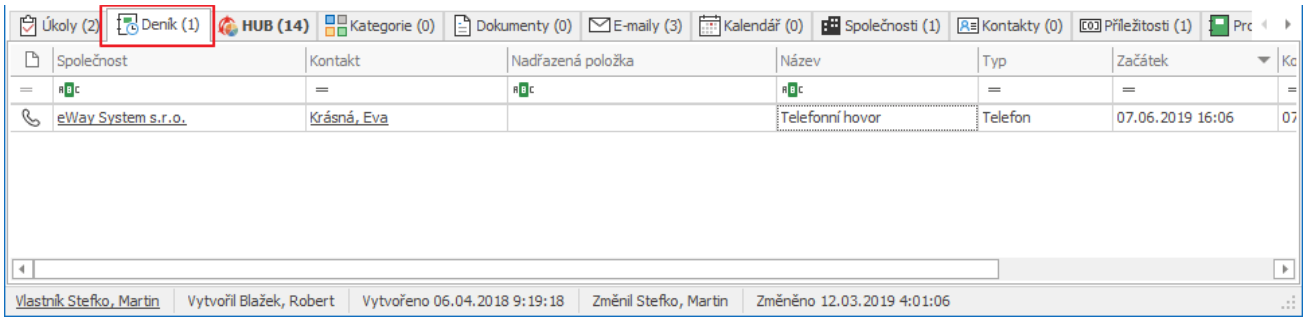
1. V okně kontaktu klepněte na tlačítko Vytvořit a zvolte si Deník.



2. Název obsahuje jen krátký název. Podrobnosti si pište do Poznámky. Nezapomeňte zvolit Typ – tj. Telefon nebo Schůzka. Klikněte na Ulož a zavři.



3. Nyní všechny své aktivity můžete najít pod záložkou Deník.

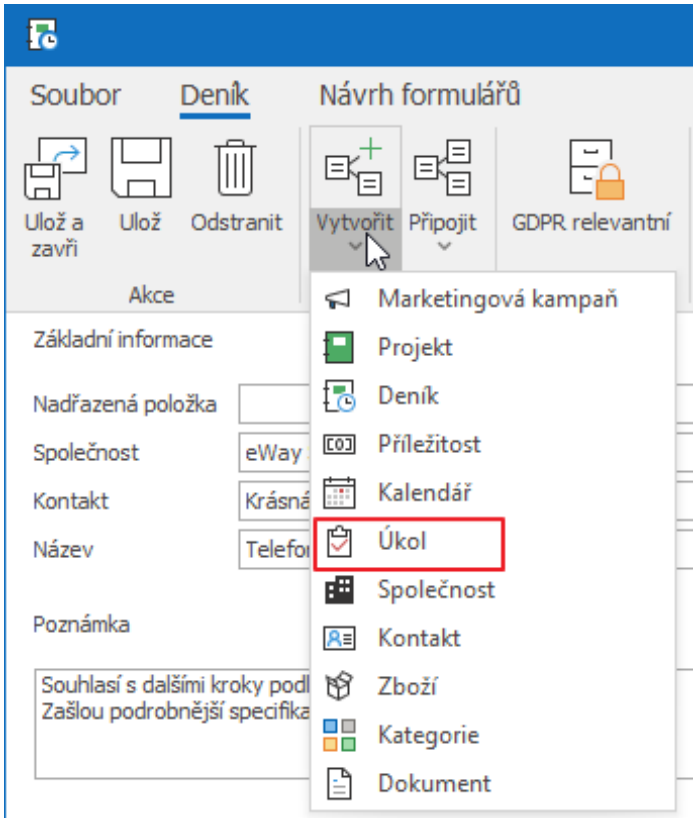


Tip pro eWay-CRM® Premium: Deník lze vytvořit i v eWay-CRM® Mobile. Pro více informací navštivte tento odkaz.

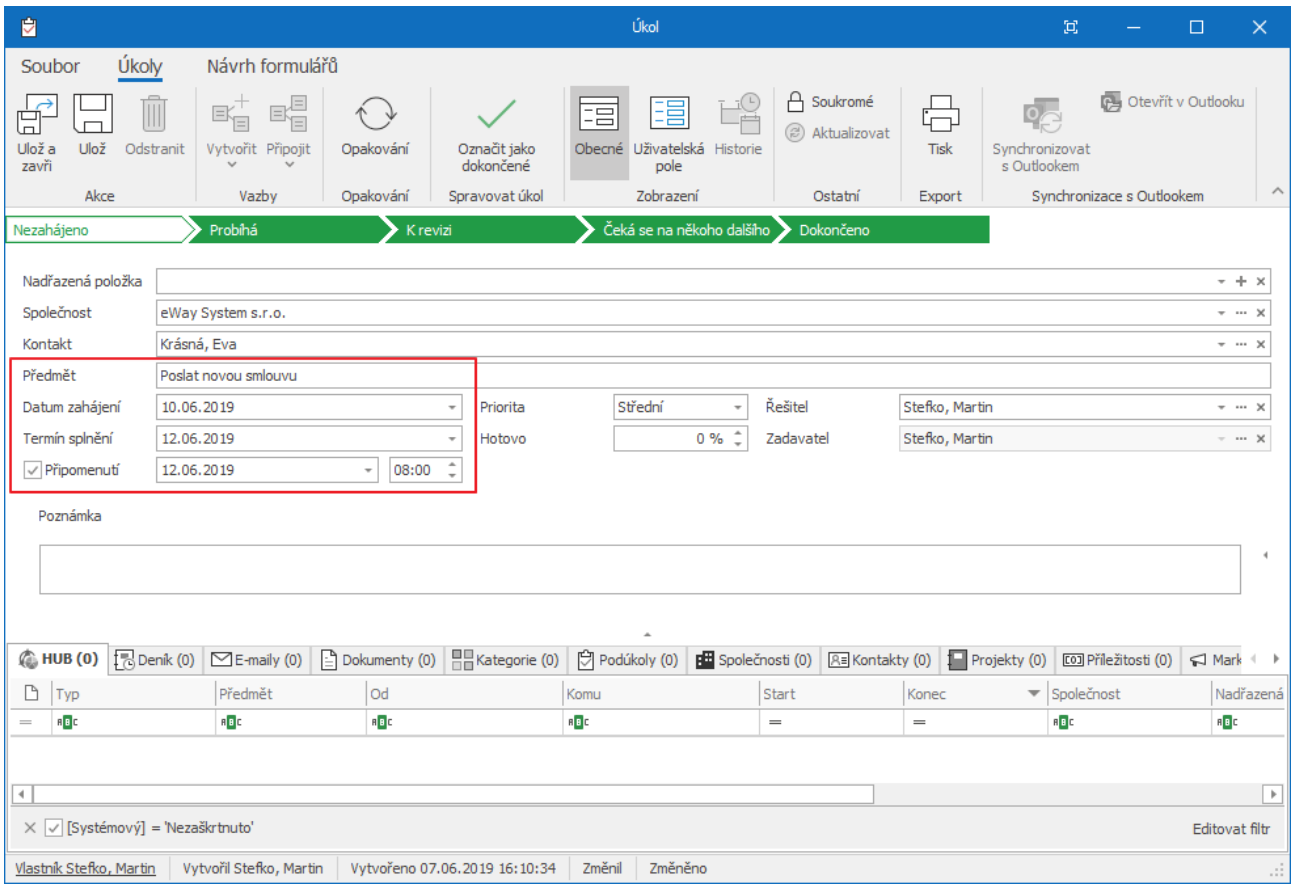
Krok 3 – Naplánujte si úkoly

Téměř každá schůzka nebo telefonní hovor končí úkoly. Pište si je do eWay-CRM®, abyste měli přehled o dalších krocích.

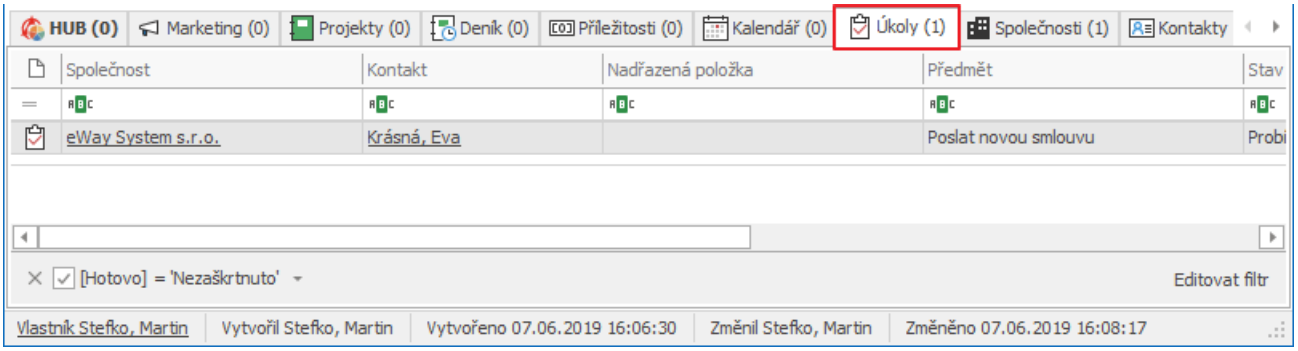
1. Ještě z karty deníku nebo kontaktu si můžete udělat úkol. Představme si, že jsme stále uprostřed předchozího telefonátu, takže si musíme udělat záznam z Deníku. Klepněte na tlačítko Vytvořit a vyberte možnost Úkol.



2. Zobrazí se nové okno úkolu. Zadejte **Předmět,** Datum zahájení a Termín splnění, Stav a Prioritu. V případě potřeby nastavte Připomenutí. Klikněte na tlačítko Uložit a zavřít.



3. Výsledkem je, že se úkol objeví na různých místech. Nejprve bude vidět na kartě Deníku. Pokud během hovoru vkládáte více úkolů, uvidíte je všechny zesumarizované zde.



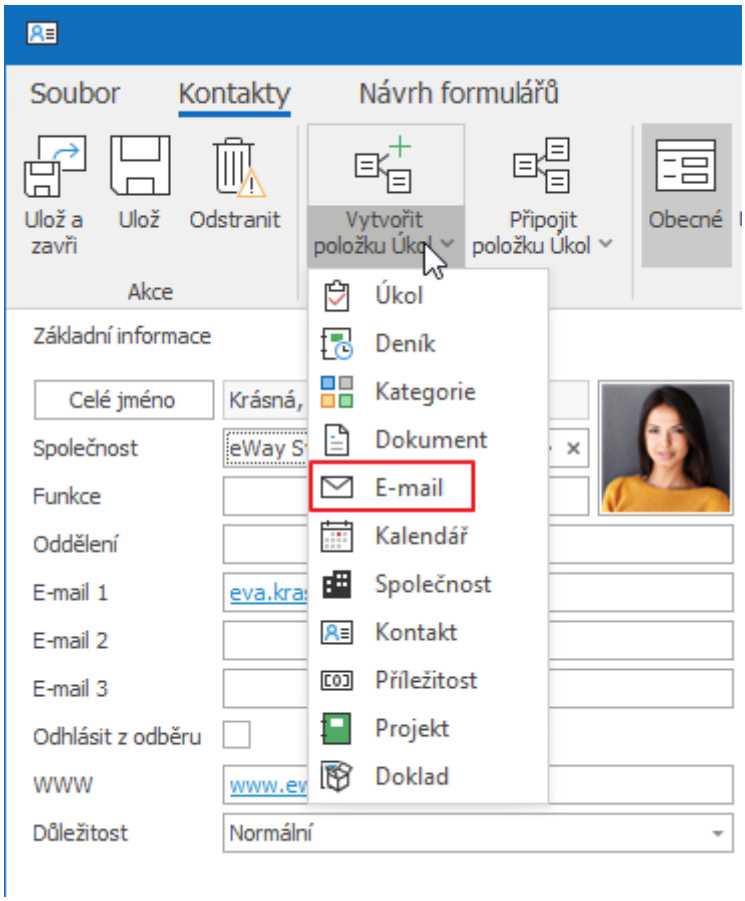
4. Budou také vidět v dialogovém okně kontaktu. Zde uvidíte všechny úkoly seskupené dohromady, a to ze všech Deníků. A nakonec najdete úkol v seznamu úkolů.

Tip pro Vás: Chcete-li si zadat úkol přímo z karty kontaktu či společnosti, postupujte obdobně. Funguje to úplně stejně.

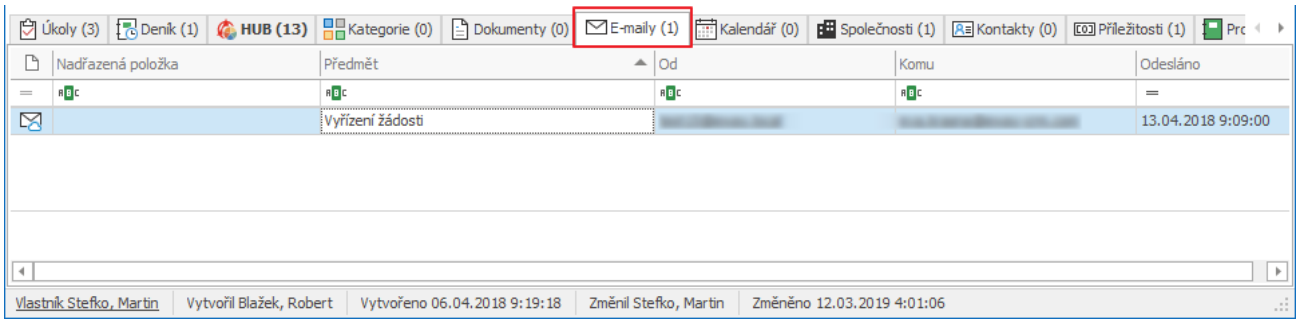
Krok 4 – Pošlete e-mail

Klientovi jsme slíbili poslat e-mailem poznámky z jednání nebo jiné informace, o kterých byla na poradě řeč. Uložme si e-mail do eWay-CRM®.

1. Na kartě kontaktu, klikněte Vytvořit a vyberte E-mail.



2. E-mail bude automaticky propojen s kontaktem a zobrazí se na kartě E-maily.



Tip pro Vás: Jak propojit odeslané emaily z Microsoft Outlooku s kontakty eWay-CRM®, se můžete podívat zde:
Jak ručně propojit emaily s kontakty
Jak automaticky propojit emaily s kontakty

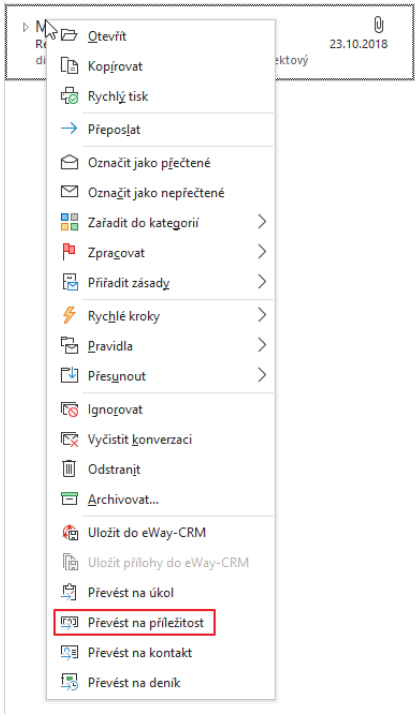
Tip pro eWay-CRM® Premium: Najděte si kontakt ve Vaši mobilní aplikaci. Deníky, úkoly i emaily najdete v HUBu.

Obchod

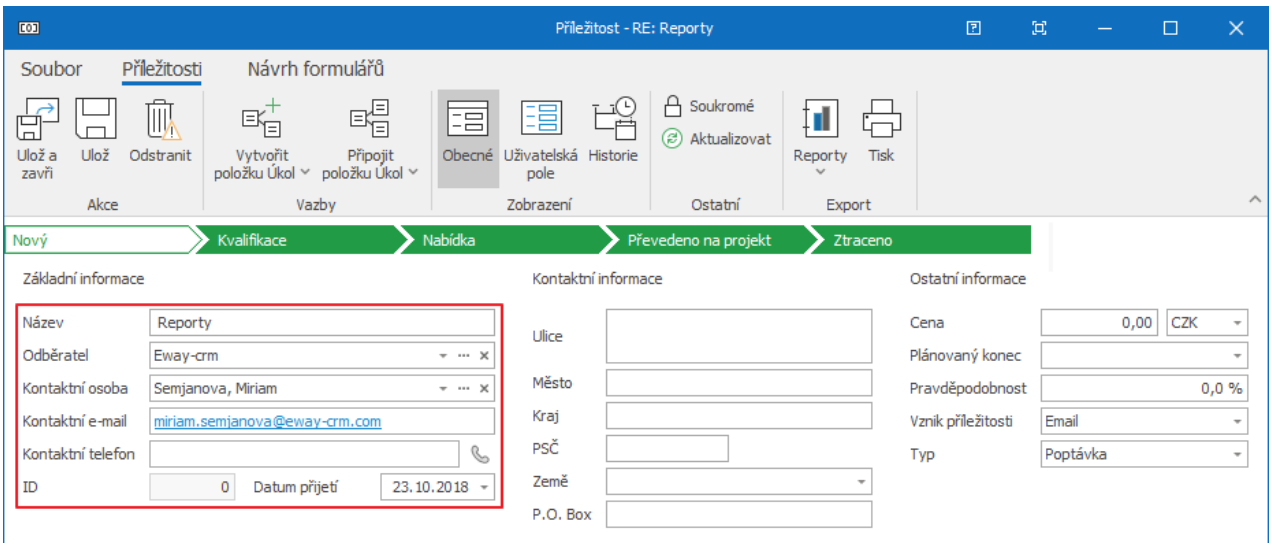
Krok 1 – Vytvořte si obchodní příležitost

Zájemce poptává naše produkty či služby. Pojďme si založit příležitost, abychom měli vše pod kontrolou.

1. Ve své e-mailové schránce klepněte pravým tlačítkem myši na e-mail a v nabídce vyberte možnost Převést na příležitost.



2. V novém okně Příležitosti, najdete předvyplněná data z e-mailu.



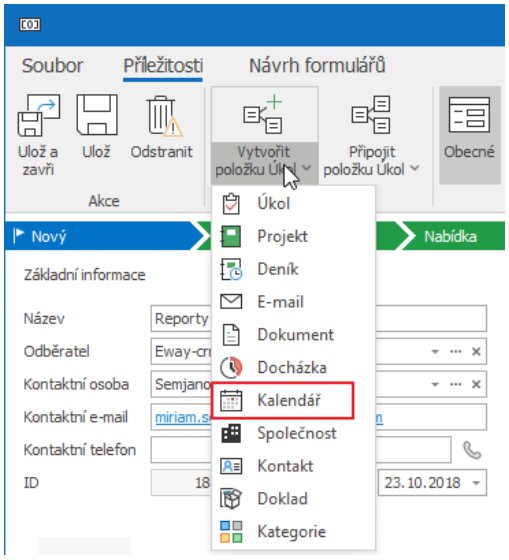
3. Opravte nebo vyplňte chybějící pole a klikněte na Uložit.

Tip pro Vás: Pomocí tlačítka Nový můžete vytvořit Příležitost i manuálně. Jak na to, Vám ukáže tento článek.

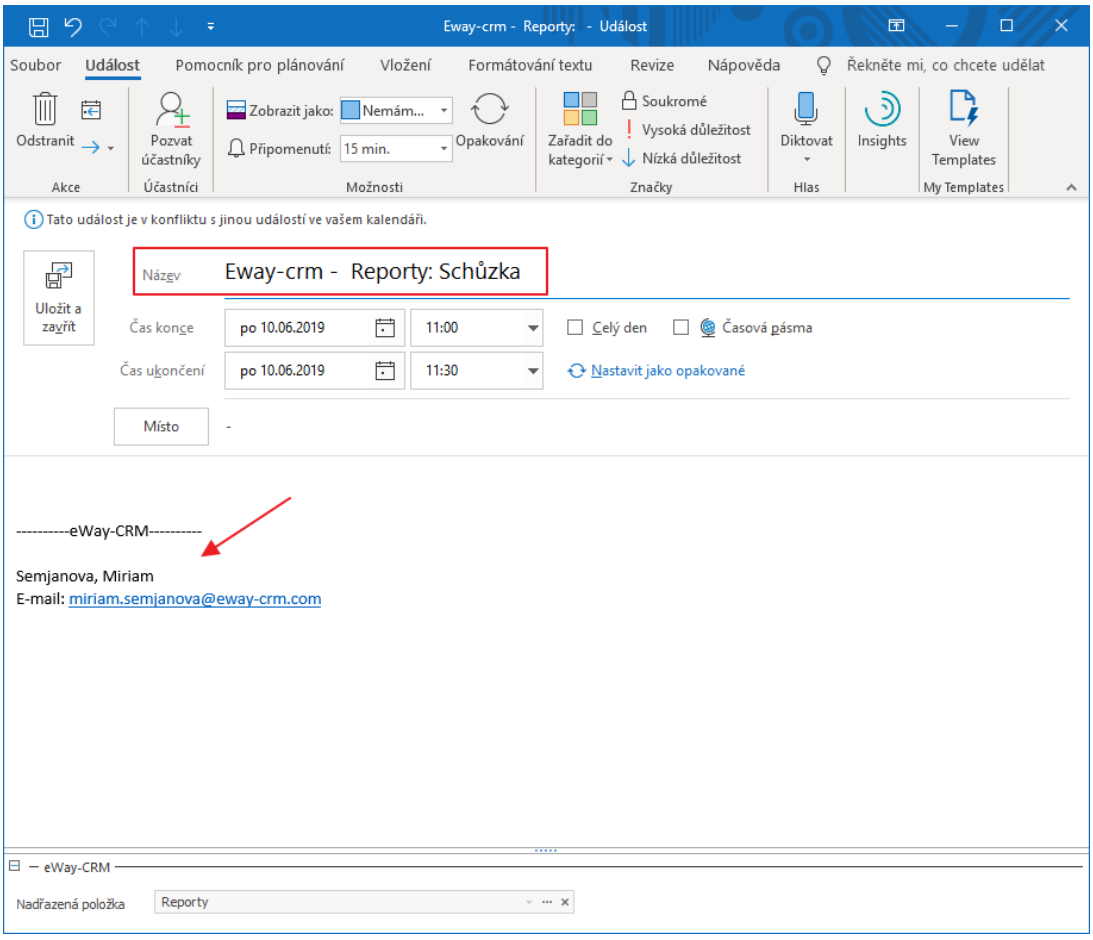
Krok 2 – Naplánujte si schůzku

Zavolejte si s klientem a domluvte schůzku. Tu si pak vytvořte v kalendáři Outlooku.

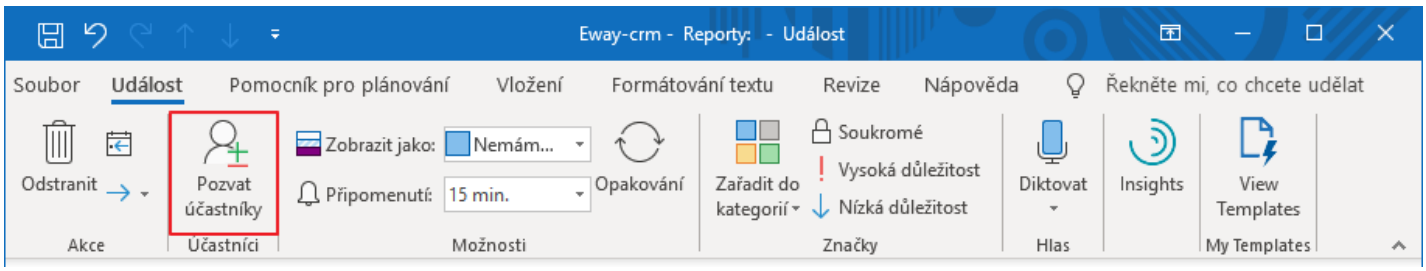
1. V modulu Příležitosti klepněte na **Vytvořit** a vyberte položku **Kalendář**.



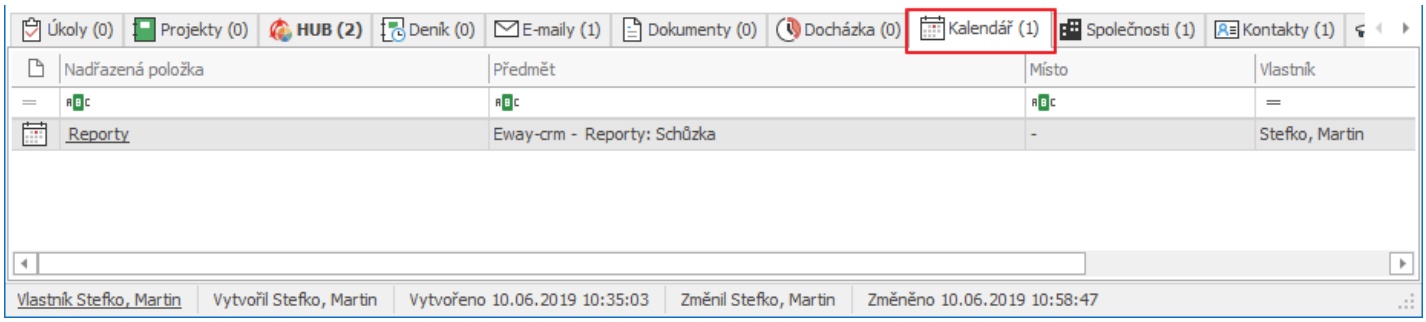
2. Zobrazí se nová událost kalendáře s některými předvyplněnými poli: **Předmět** a **Poznámky**.



3. Chcete-li pozvat další lidi na událost, použijte v horní části okna tlačítko **Pozvat účastníky**. Ujistěte, že poznámka neobsahuje žádná citlivá data, která byste neradi zveřejnili.



4. Uložte nebo odešlete schůzku. V důsledku toho, se událost objeví, jak ve vašem kalendáři aplikace Outlook, tak v Příležitosti pod záložkou Kalendář.

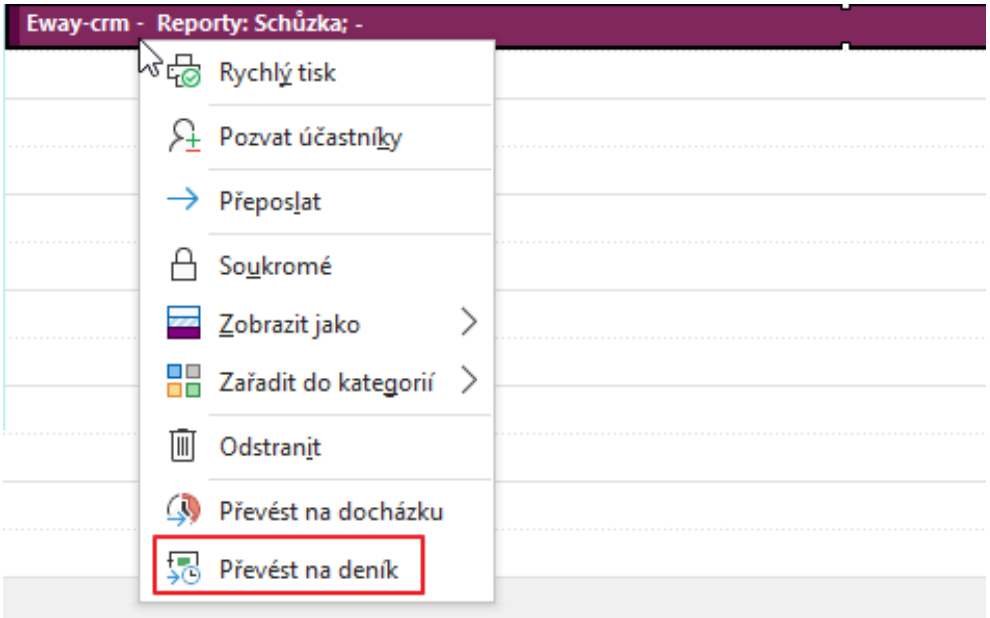


Tip pro Vás: Schůzku můžete vytvořit i v kalendáři Microsoft Outlook.

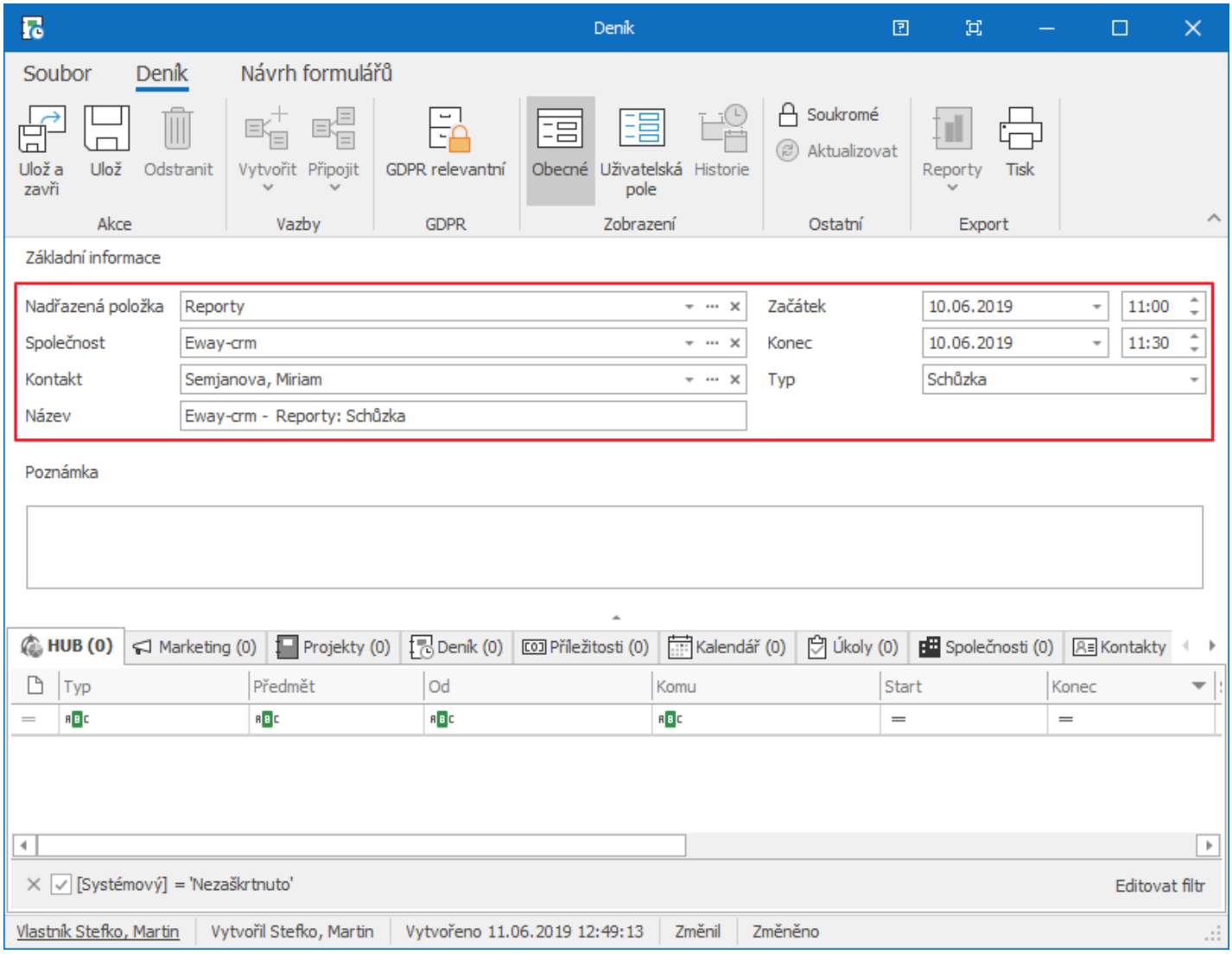
Krok 3 – Udělejte zápis z jednání

Nyní máme po schůzce a chceme si zapsat poznámky.

1. Během schůzky nebo po ní můžete klepnout pravým tlačítkem myši na událost v kalendáři aplikace Outlook a převést ji na **Deník**.



2. Zobrazí se nové okno **Deník**. **Nadřazená položka** bude obsahovat Příležitost. **Začátek** a **Konec** se automaticky vyplní dle **Kalendáře**. Zapište si poznámky a nezapomeňte v poli **Typ** zvolit druh **Schůzka**.



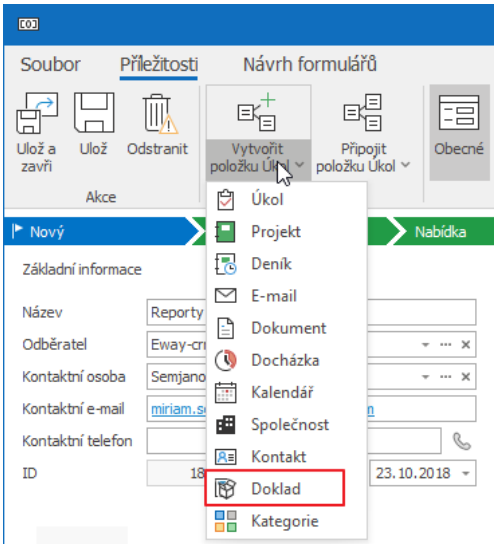
3. Uložte a zavřete

Tip pro eWay-CRM® Premium: Deník si můžete také vytvořit v eWay-CRM® Mobile. Pro více informací, navštivte tento článek.

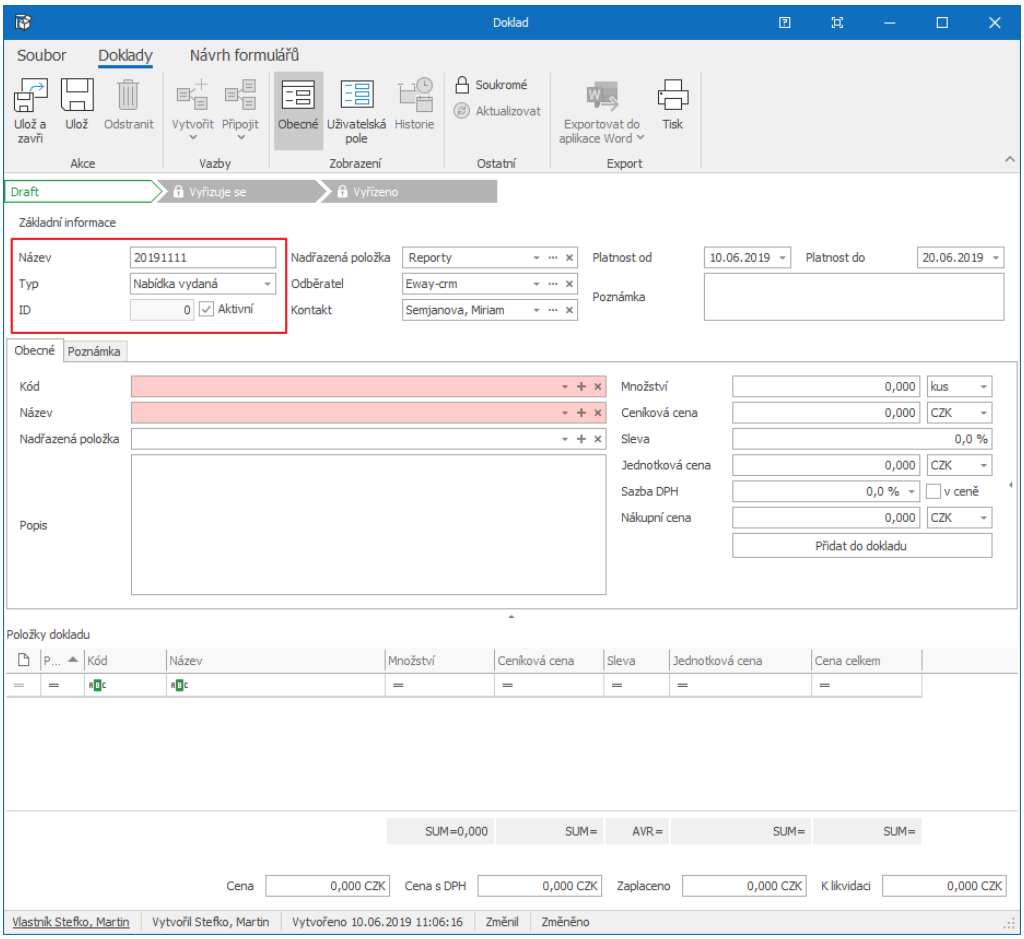
Krok 4 – Pošlete nabídku e-mailem

Klient od nás poptává nabídku. Pojďme ji vytvořit a poslat e-mailem. Zároveň ji uložíme do eWay-CRM®, abychom se k ní mohli kdykoliv vrátit.

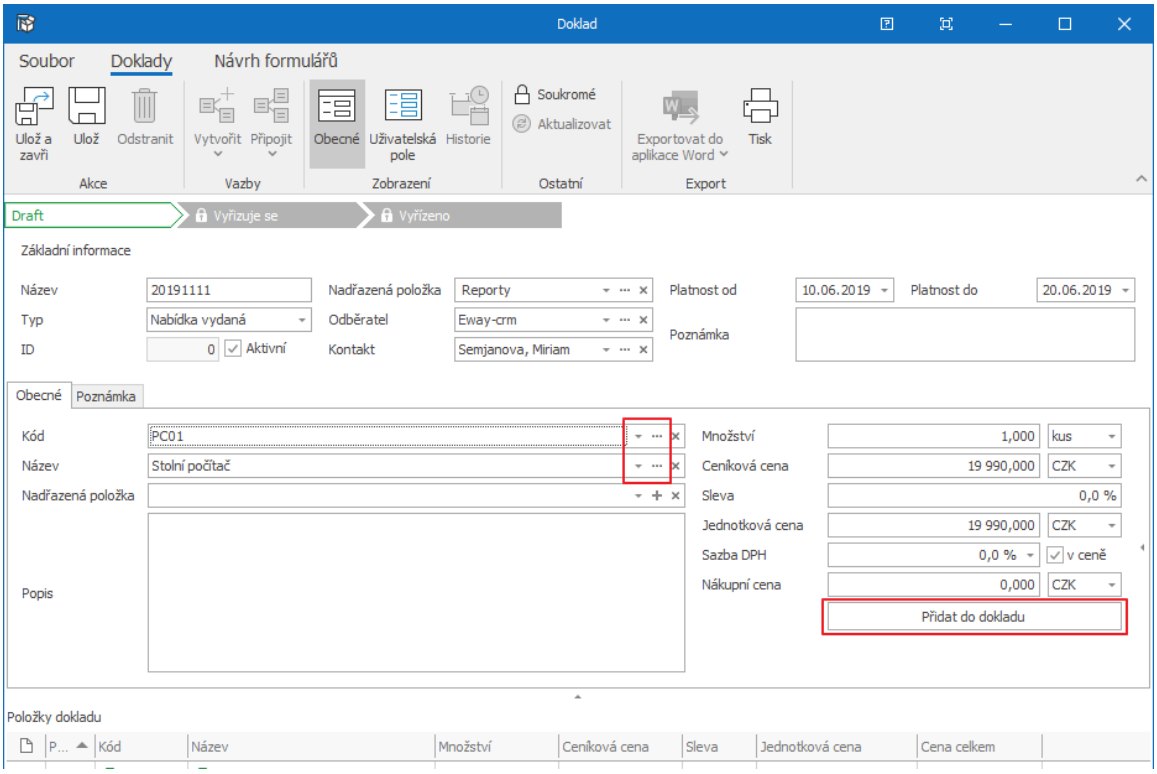
1. Klikněte **Vytvořit** a vyberte modul **Doklad**.



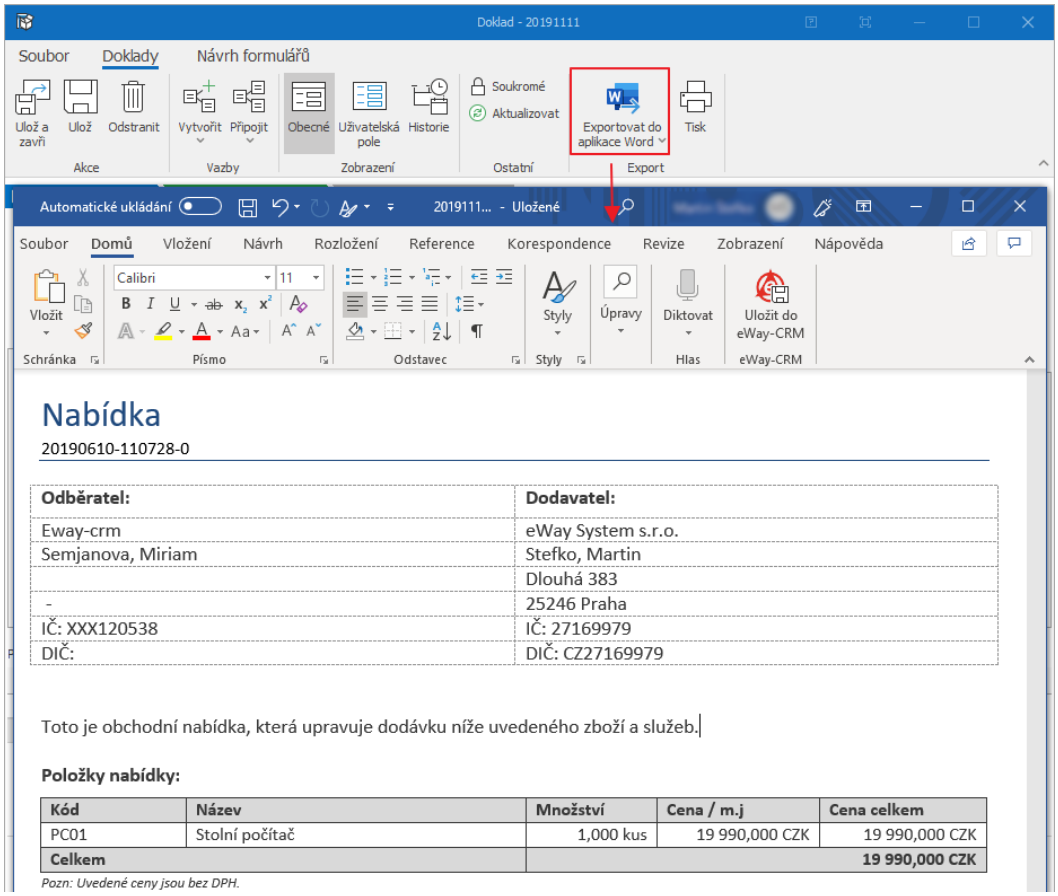
2. Zvolte **Název**, určete **Typ: Nabídka vydaná** a zaškrtněte pole **Aktivní**.



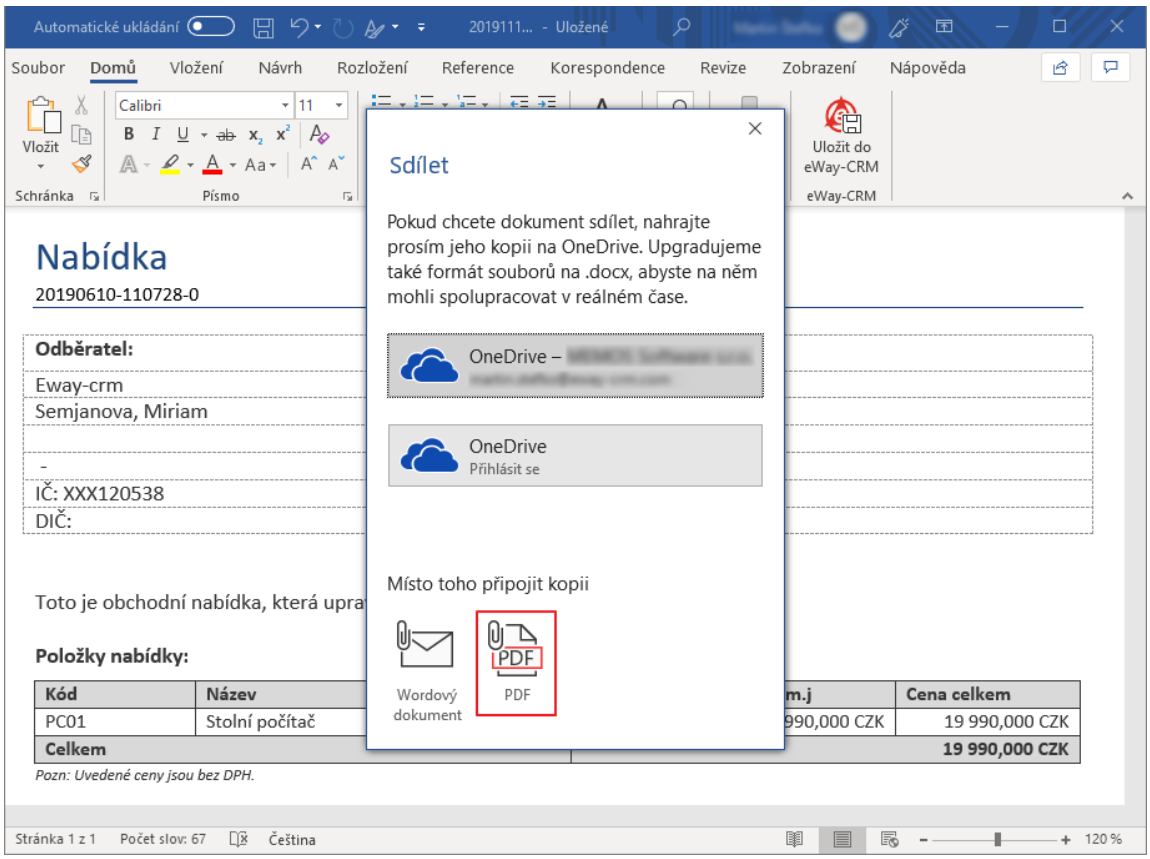
3. Přidejte si produkty / služby do Dokladu. Můžete je vyhledat podle **Kódu** nebo **Názvu**. Můžete změnit jejich **Množství, Ceníkovou cenu** nebo aplikovat **Slevu**. Jakmile je nabídka vytvořena, uložte ji.



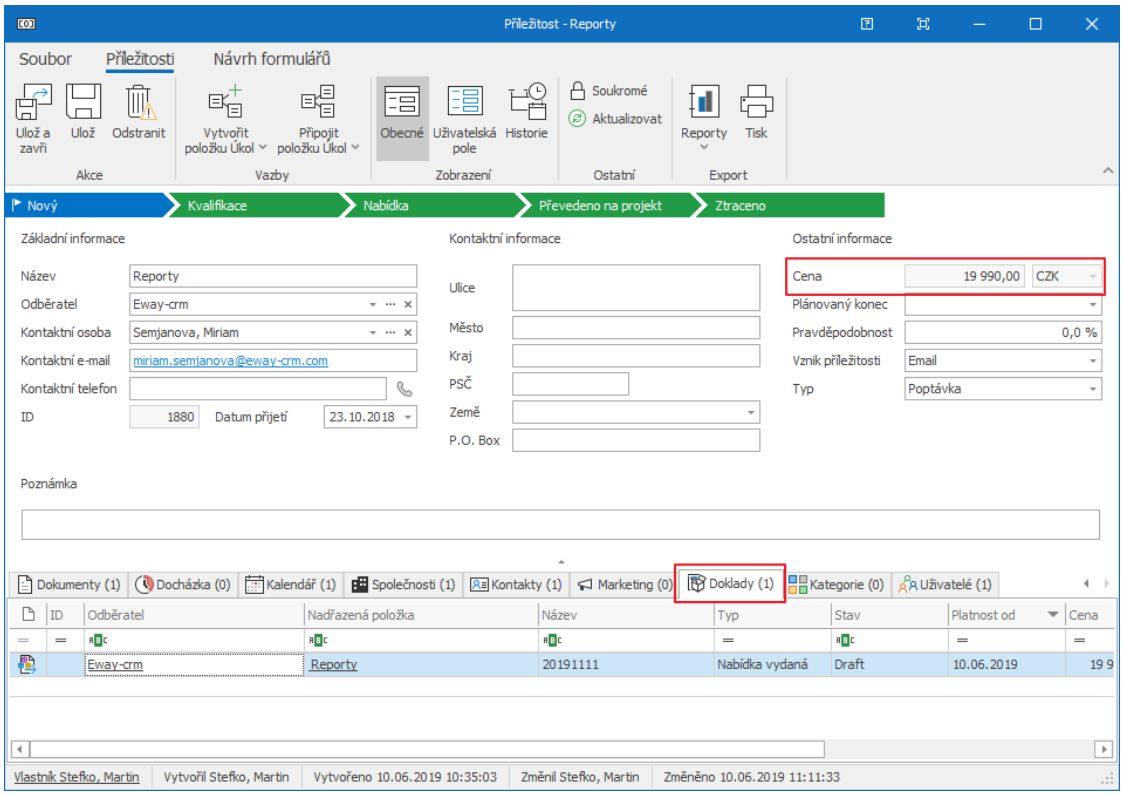
4. Klikněte na **Exportovat do aplikace Word > Nabídka.** Microsoft Word Vám otevře šablonu s předvyplněnými údaji.



5. Klikněte na **Soubor > Sdílet > E-mail > Poslat jako PDF**. Objeví se nový e-mail s přiloženým ceníkem ve formátu PDF.



6. Pokud se vrátíte na stránku Příležitosti, najdete záznam v **HUBu** nebo pod záložkou **Doklady**. Všimněte si, že se **Cena** změnila dle aktivní nabídky.



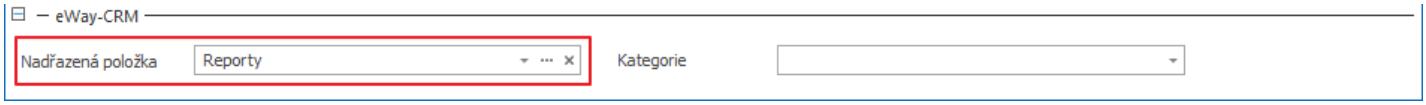
7. Na kartě příležitosti klepněte v horní části na stav **Nabídka** a potvrďte tlačítkem **Uložit**. Tím změníme stav příležitosti.

Tip pro Vás: Jak propojit e-maily, odeslané z Microsoft Outlooku do eWay-CRM®, se můžete podívat na tento článek

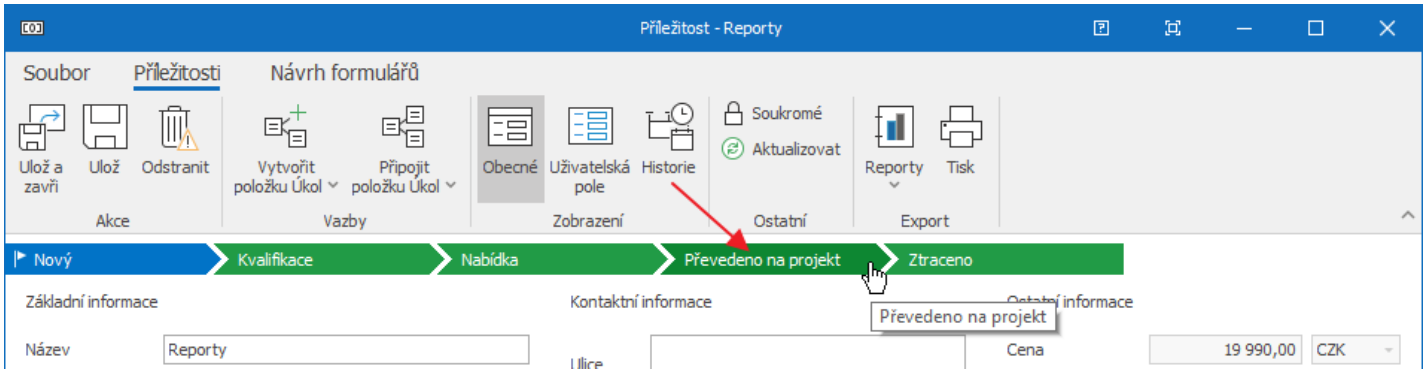
Krok 5 – Převeďte příležitost na projekt

Skvělé! Vaše nabídka byla přijata a příležitost může být uzavřena.

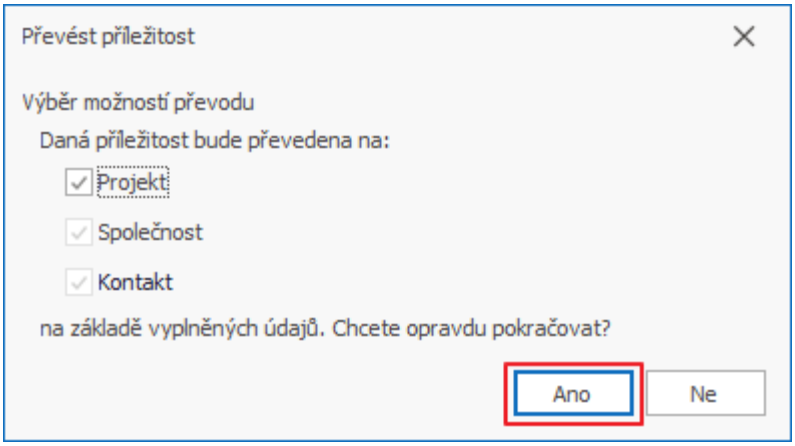
1. Otevřete e-mail od klienta, ve kterém Vás o rozhodnutí informoval, a ve spodní části okna je pole **Nadřazená položka**. Příležitost vyberte ze seznamu nebo na klávesnici začněte psát její název. Jakmile na ni klepnete, e-mail se automaticky vloží do eWay-CRM®. Pro otevření příležitosti, klikněte na tlačítko se třemi tečkami.



2. Na panelu workflow klikněte na **Převedeno na projekt**.



3. Vyskočí nové okno. Zkontrolujte všechny příslušná pole a zmáčkněte **Ano**.



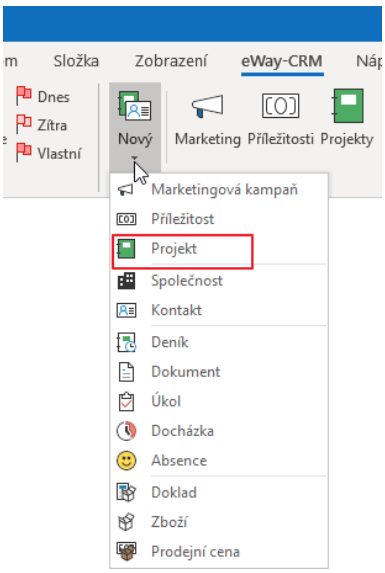
4. V eWay-CRM® se Projekt vytvoří s konkrétní společností a kontakty a bude také obsahovat celou historii komunikace. Samotná Příležitost pak zůstane ve stavu Převedeno na projekt.

Projekty

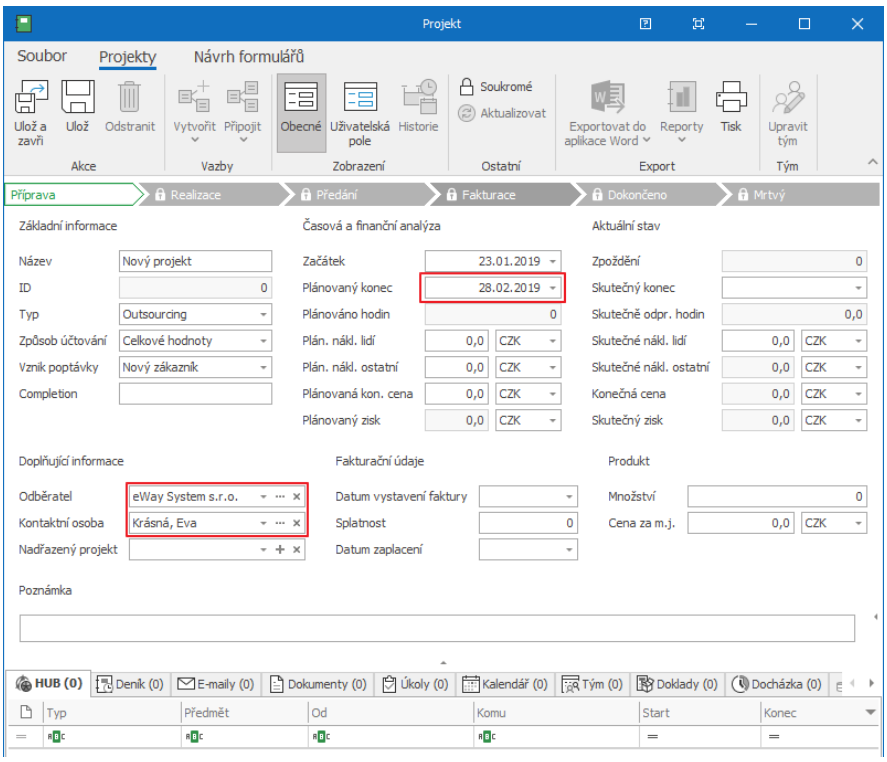
Krok 1 – Vytvořte si projekt

Jakmile budete mít své projekty v eWay-CRM®, nikdy se v nich neztratíte. Vytvořte projekt, vyberte tým a naplánujte rozpočet.

1. V liště eWay-CRM® klikněte na **Nový > Projekt**.

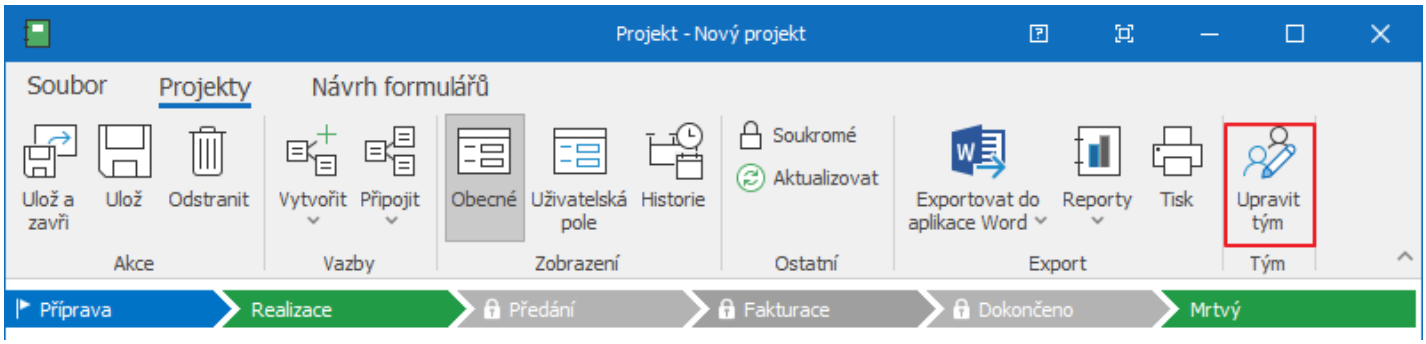


2. Vyplňte všechny potřebné informace. Důrazně doporučujeme vyplnit tato pole: **Odběratel, Kontaktní osobu a Plánovaný konec**.

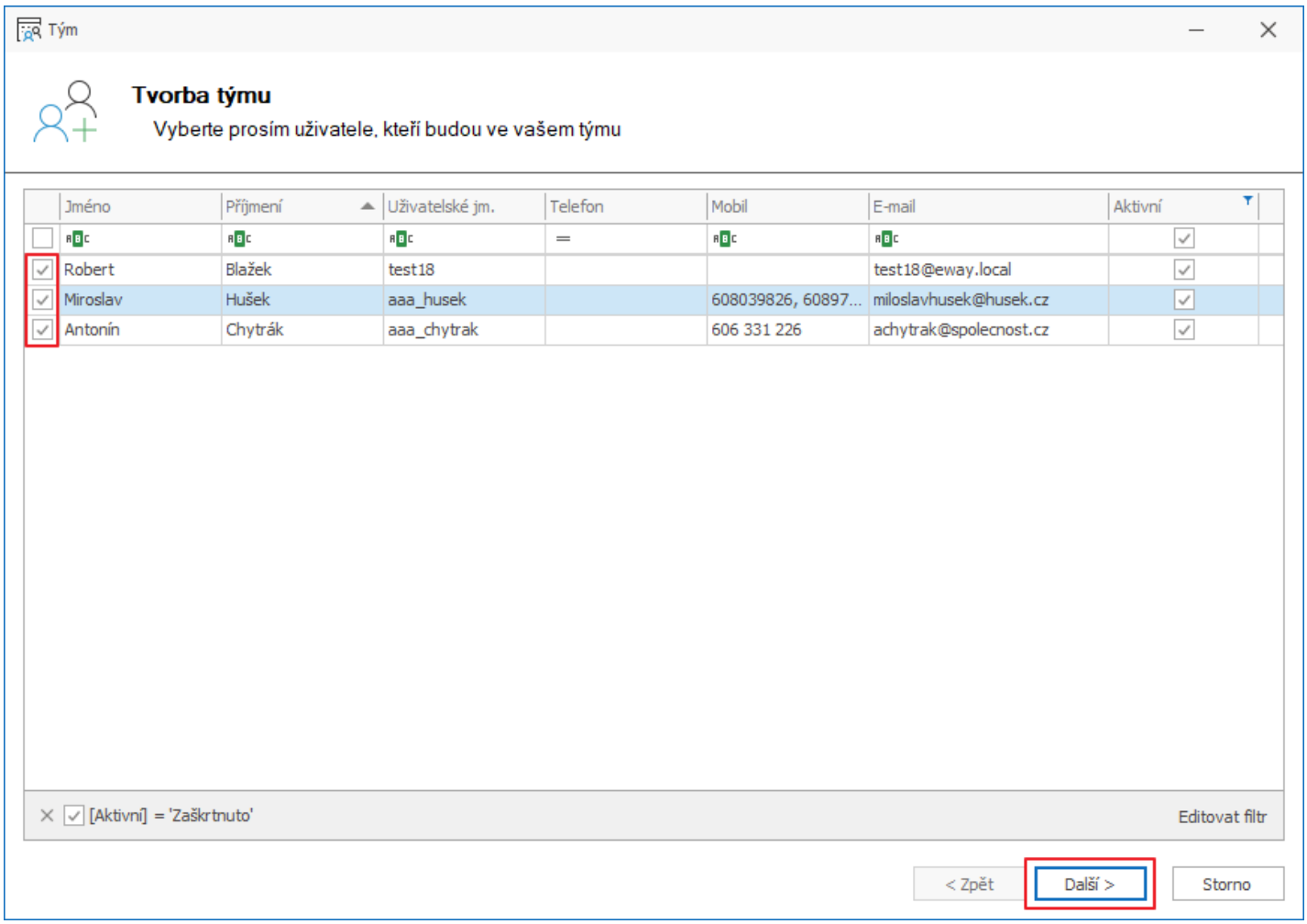


3. Záznam uložte.

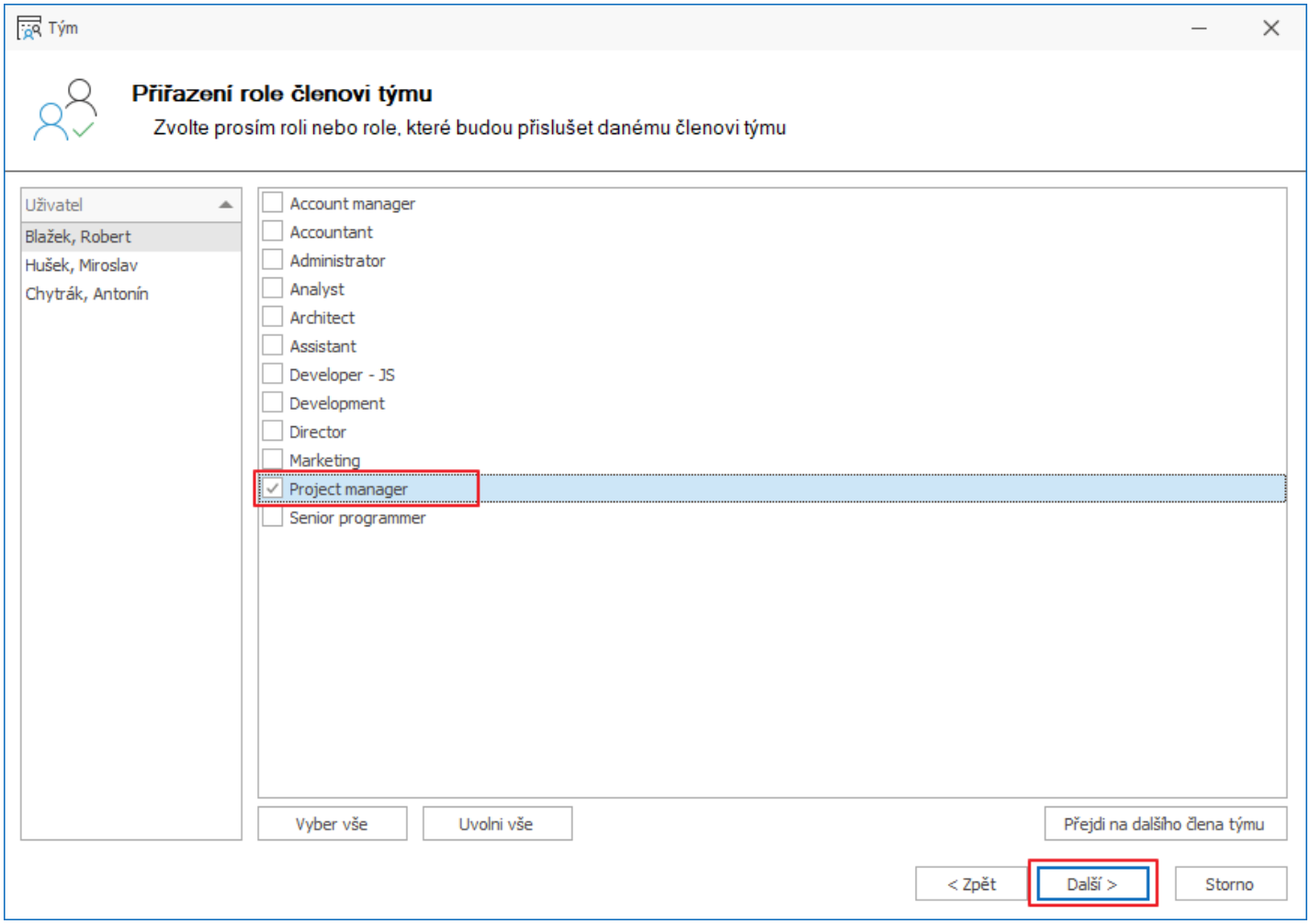
4. Pokud chcete přidat do projektového týmu dalšího člena, klepněte na **Upravit tým**.



5. Vyberte své kolegy a klikněte na **Další**.



6. Na následující kartě jim můžete přiřadit role. Nemusíte značit každého, ale ujistěte se, že jste označili **Projektového manažera** – to je člověk zodpovídající za projekt. Potvrďte **OK**.

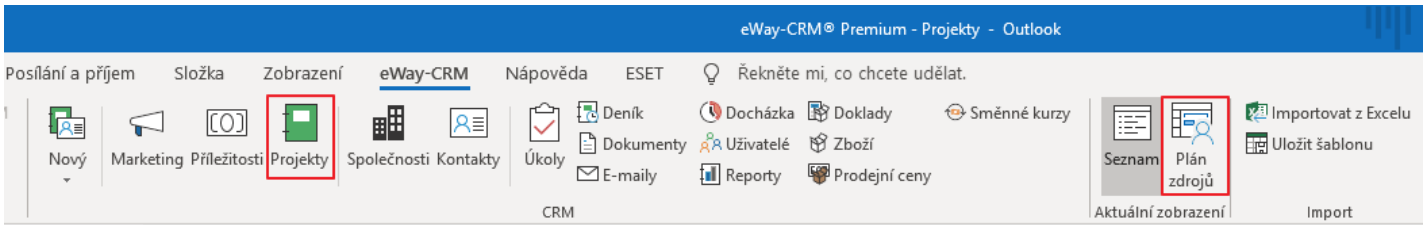


Tipy pro Vás:
Pracujete-li s modulem Příležitosti, nový projekt se Vám vytvoří automaticky, jakmile převedete příležitost na projekt. Pokud jste obdrželi od svého zákazníka email, můžete si jej okamžitě převést na projekt. Stačí na něho kliknout pravým tlačítkem a dát Převést do eWay-CRM® > Na projekt. Pro více informací se podívejte na tento článek Jak vytvořit projekty z emailu.

Krok 2 – Plánování lidských zdrojů

Ujistěte se, že máte na projekt dostatečné kapacity. Zkontrolujte dostupnost jednotlivých členů týmu a podle toho ji naplánujte.

1. Vraťte se zpět na seznam projektů. V eWay-CRM® klepněte na **Plán zdrojů**.



2. Uvidíte seznam projektů spolu se členy týmu. V následujících sloupcích naleznete také seznam kalendářních týdnů.

Název	Odběratel	Tým	Týden 4, 2019 21. led - 27. led	Týden 5, 2019 28. led - 3. úno	Týden 6, 2019 4. úno - 10. úno	Týden 7, 2019 11. úno - 17. úno	Týden 8, 2019 18. úno - 24. úno	Týden 9, 2019 25. úno - 3. bře
nový projekt								
Nový projekt	eWay System s.r.o.	Chytrák, Antonín						
		Hušek, Miroslav						
		Blažek, Robert						
Nový projekt	Abacus Electric, s.r.o.	Jelínek, Rudolf						
		Hušek, Miroslav						
		Procházková, Alena						
Nový projekt	FARGO ESO, spol. s r.o.	Stefko, Martin						
Nový projekt	Abacus Electric, s.r.o.	Blažek, Robert						

3. Klepněte na buňku projektu a zadejte každému zaměstnanci počet hodin na daný týden. Nelekejte se, když hodnoty zčervenají. To znamená, že je osoba přetížena. My ještě nemáme zadané jejich úvazky. To se naučíme v dalším emailu.

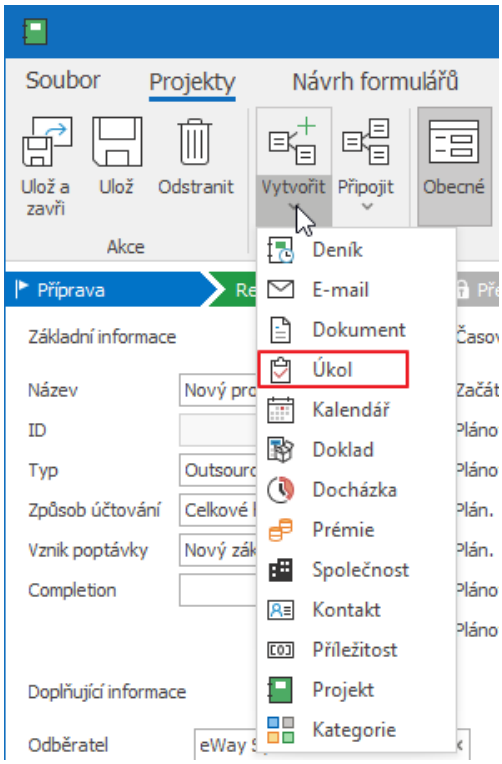
Název	Odběratel	Tým	Týden 4, 2019 21. led - 27. led	Týden 5, 2019 28. led - 3. úno	Týden 6, 2019 4. úno - 10. úno	Týden 7, 2019 11. úno - 17. úno	Týden 8, 2019 18. úno - 24. úno	Týden 9, 2019 25. úno - 3. bře
nový projekt								
Nový projekt	eWay System s.r.o.	Chytrák, Antonín	10,00	10,00	10,00		10,00	10,00
		Hušek, Miroslav	5,00	10,00	15,00	20,00	15,00	10,00
		Blažek, Robert	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Nový projekt	Abacus Electric, s.r.o.	Jelínek, Rudolf						
		Hušek, Miroslav						
		Procházková, Alena						
Nový projekt	FARGO ESO, spol. s r.o.	Stefko, Martin						
Nový projekt	Abacus Electric, s.r.o.	Blažek, Robert						

4. Pro urychlení procesu, můžete hodnoty zkopírovat – vložit.

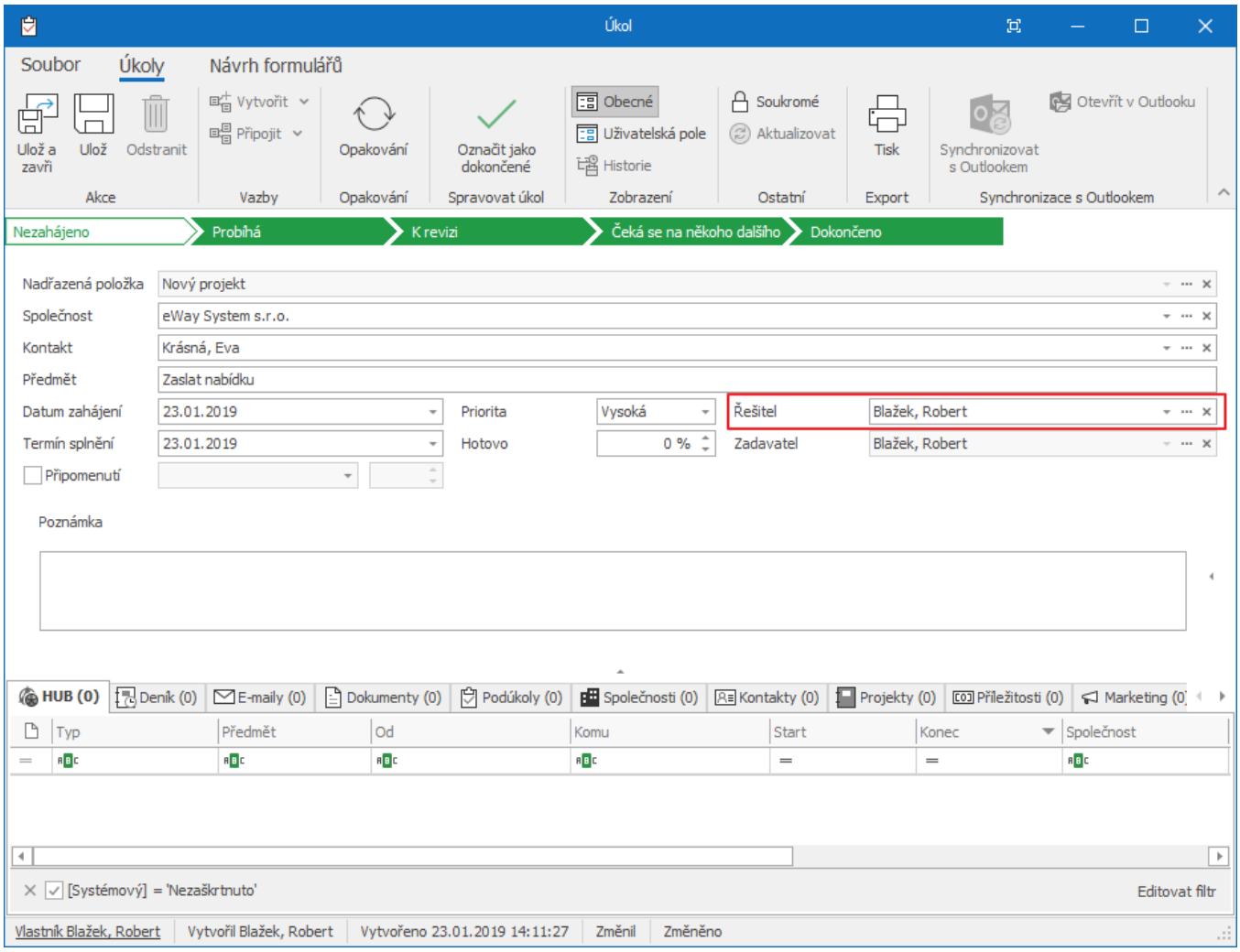
Krok 3 – Vytvořte a přidělte úkoly

Pomocí modulu Úkoly můžete lidem zadávat práci a sledovat termíny. Tím budete udržovat své projekty stále aktuální.

1. Klepněte na **Vytvořit** a vyberte **Úkol**.



2. Pokud byste chtěli přidělit úkol někomu jinému, klikněte na tlačítko **Řešitel** a vyberte jiného uživatele. Úkol uložte.



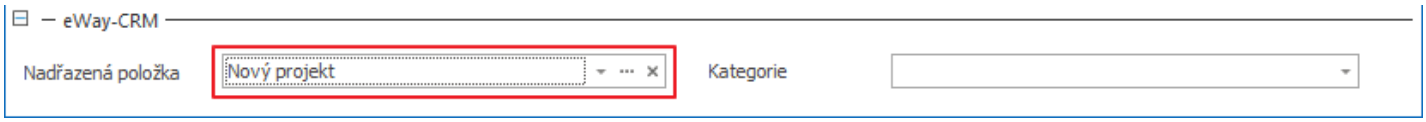
Tip pro Vás: Dříve či později budete potřebovat přidat nové úkoly do stávajícího projektu. Netrapte se hledáním projektu. Stačí jen v Outlooku kliknout na tlačítko Přidat Nový > Úkol a propojit ho s projektem. Návod je zde.

Krok 4 – Ukládejte historii komunikace

Během realizace každého projektu komunikujete se svými klienty. Zapisujte si všechny důležité poznámky a přikládejte k zakázkám emaily. Vše pak budete mít kdykoliv po ruce.

Přikládání emailů

1. Otevřete si email v Outlooku.
2. V dolní části najdete pole **Nadřazená položka**. Vyberte projekt.

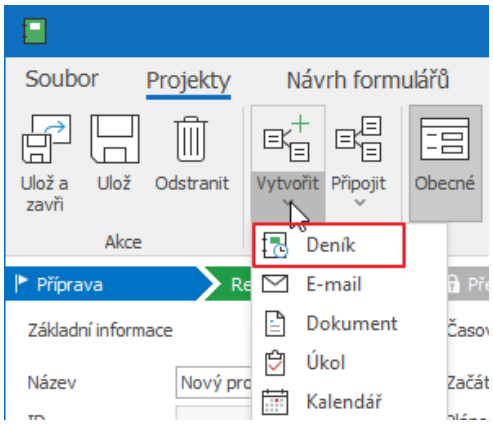


3. Otevřete ji klepnutím na tlačítko se třemi tečkami a podívejte se. Najdete ho na záložce **HUB** či **E-maily**.

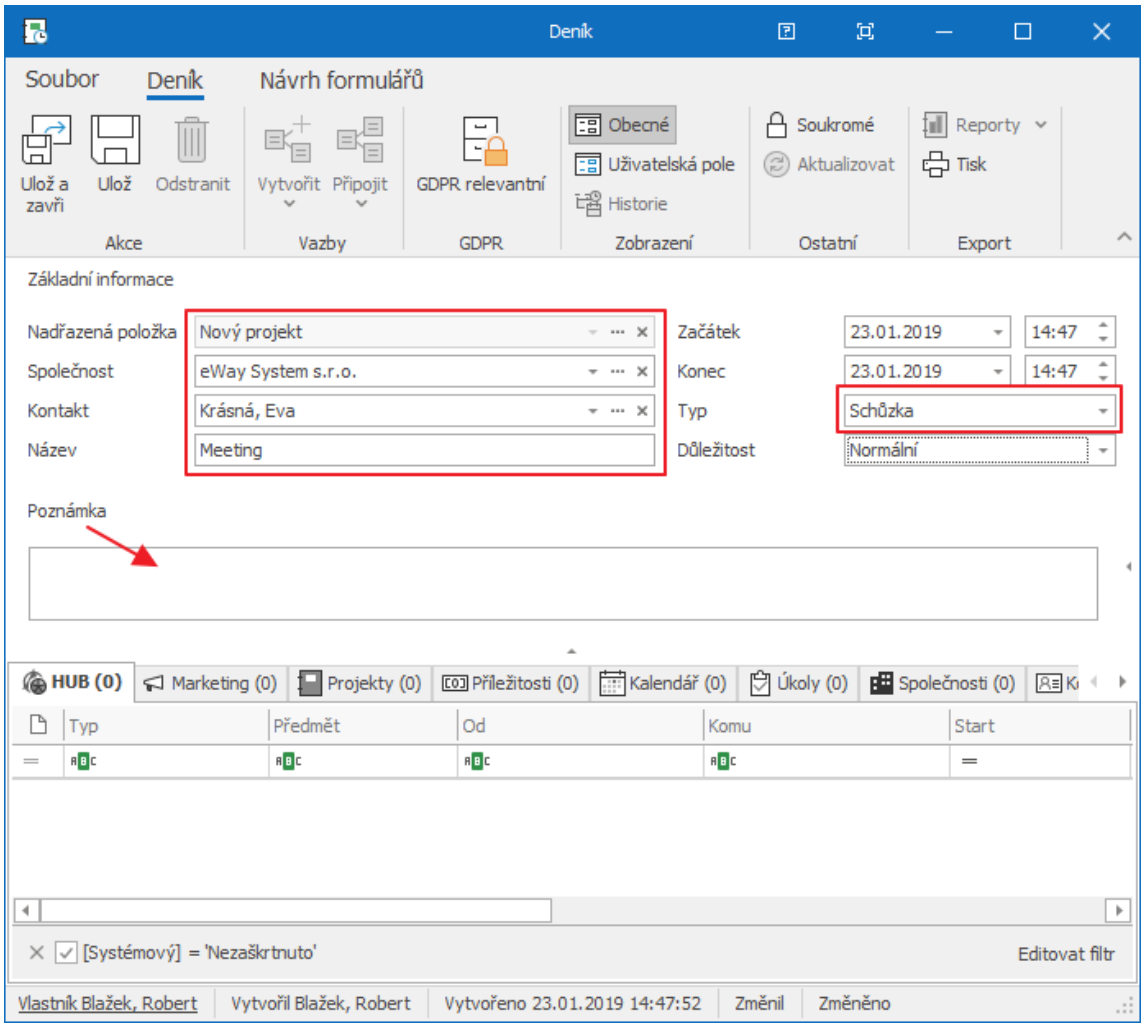
Tip pro Vás: Pro pečlivé ukládání odchozích emailů do eWay-CRM® si přečtěte tento článek.

Zápis poznámek

1. V eWay-CRM® klepněte na kartu **Vytvořit > Deník**.



2. Vyplňte **Předmět, Typ** a zapište si **poznámky**. V **nadřazené položce** vyberte projekt.



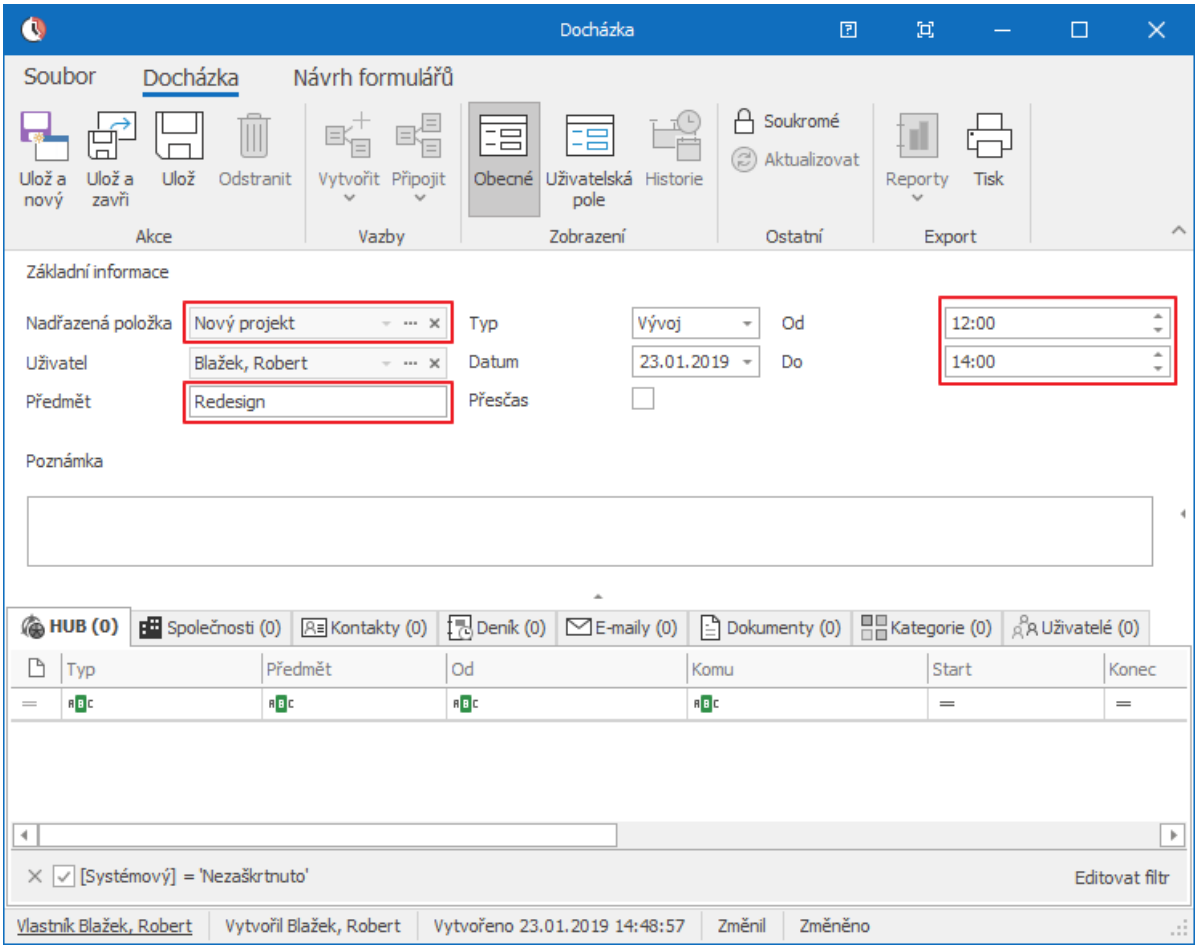
3. Uložte a zavřete Deník.

Tip pro eWay-CRM® Premium: Deník si můžete také vytvořit v eWay-CRM® mobile. Pro více informací navštivte tento odkaz.

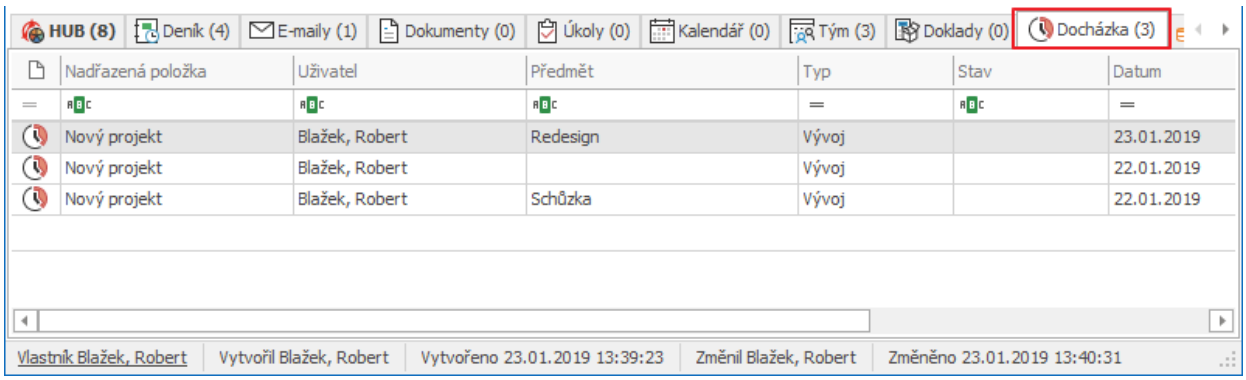
Krok 5 – Využívejte Docházku

Díky Docházce můžete vidět, kolik času lidé věnují danému projektu. Využijte ji tedy pro lepší plánování a tím budete mít svůj rozpočet pod plně kontrolou.

1. Pro vyplnění Docházky, klikněte na **Nový > Docházka**.
2. Vyberte **Nadřazenou položku** a vyplňte pole **Předmět, Zahájení** a **Konec**. Můžete změnit **typ** a do **poznámek** zadat stručný popis.



3. Pokud klepnete na tlačítko **Uložit a Nový**, eWay-CRM® Vám zobrazí novou docházku, takže lze reportovat další aktivitu.
4. U konkrétního projektu najdete souhrnnou docházku pod tabulkou **Docházka**.

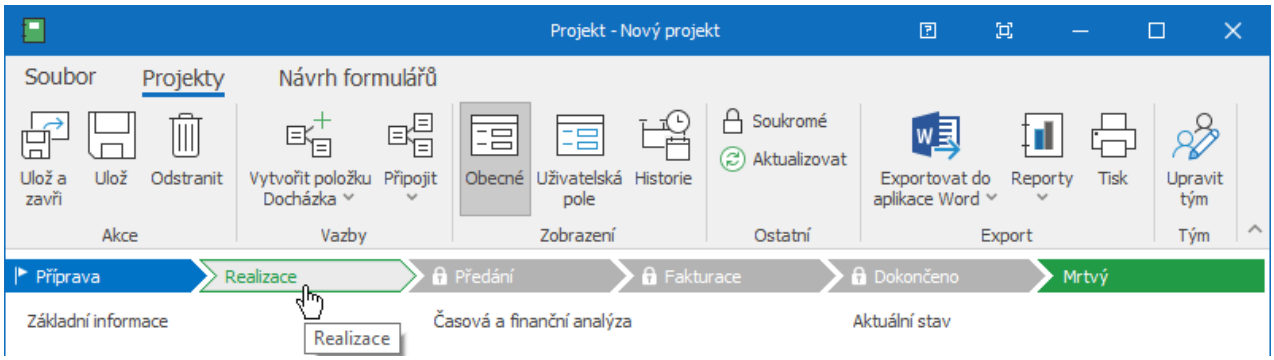


Tip pro Vás: Spolu s modulem Mzdy může eWay-CRM® automaticky vypočítat náklady na projekt a výnosy z projektu udržet stále aktuální. Další informace naleznete zde.

Krok 6 – Aktualizujte stav projektu

Během realizace zakázky je vhodné průběžně měnit stav projektu. Díky tomu budete mít okamžitý přehled o aktuálním dění.

1. Otevřete projekt
2. Klepněte na zelený stav. Tento stav se změní na bílou barvu, abyste věděli, kam projekt chcete přenést.



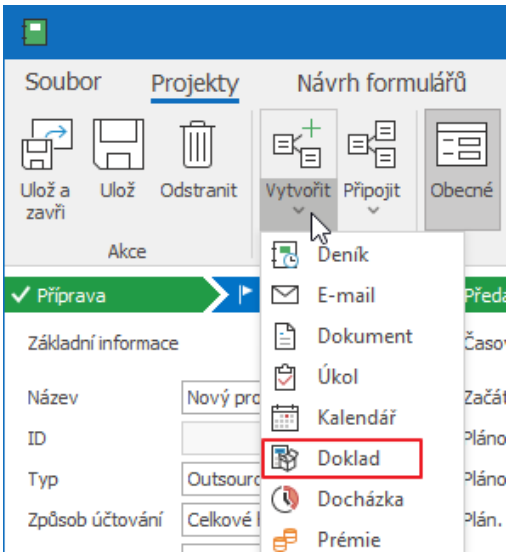
3. Uložte a zavřete.
4. Použijte seznam projektu, pro přehled všech zakázek a jejich aktuálních fází.

ID	Odběratel	Kontaktní osoba	Název	Typ	Stav	Projektový manažer
=			nový projekt	=		
1349	FARGO ESO, spol. s r.o.		Nový projekt	Zakázka	Příprava	Stefko, Martin
1817	eWay System s.r.o.	Krásná, Eva	Nový projekt	Outsourcing	Realizace	Blažek, Robert
1209	Abacus Electric, s.r.o.	Nový, Jaroslav	Nový projekt	Zakázka	Kontrola	Blažek, Robert

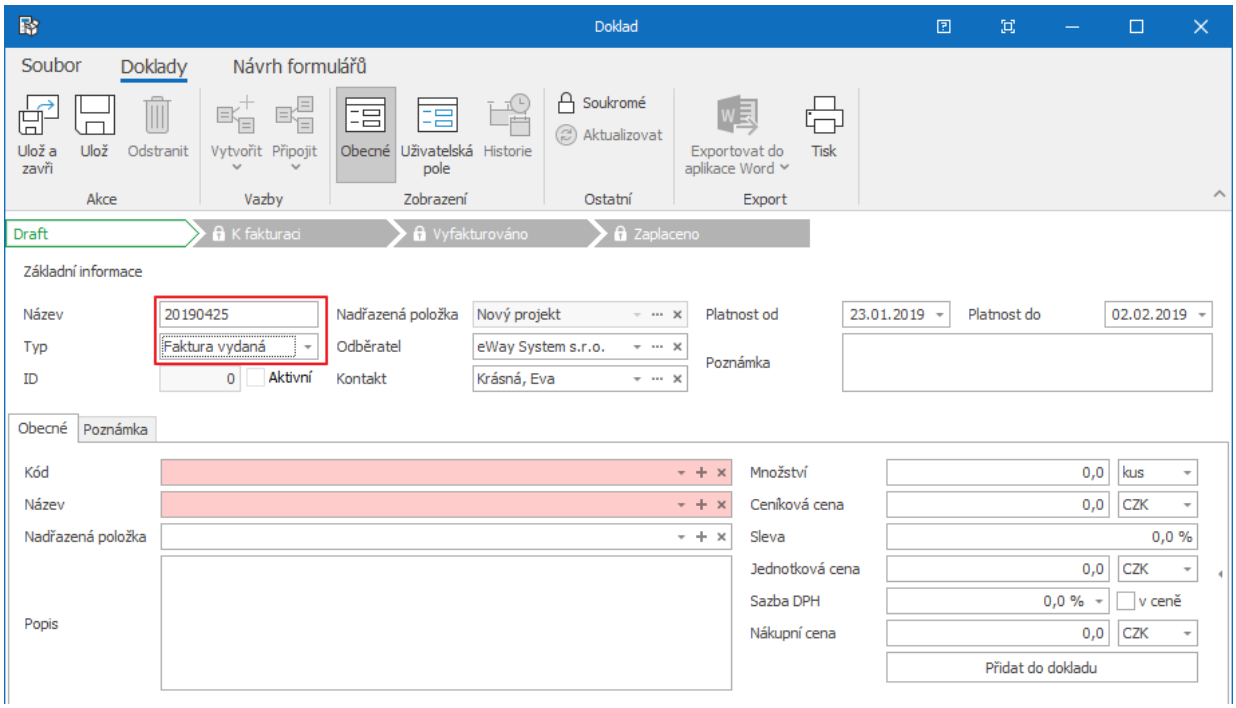
Krok 7 – Vystavte fakturu

Vytvořte si faktury v eWay-CRM® a propojte je s projekty. Předpřipravené šablony umožňují doklady ihned vytisknout.

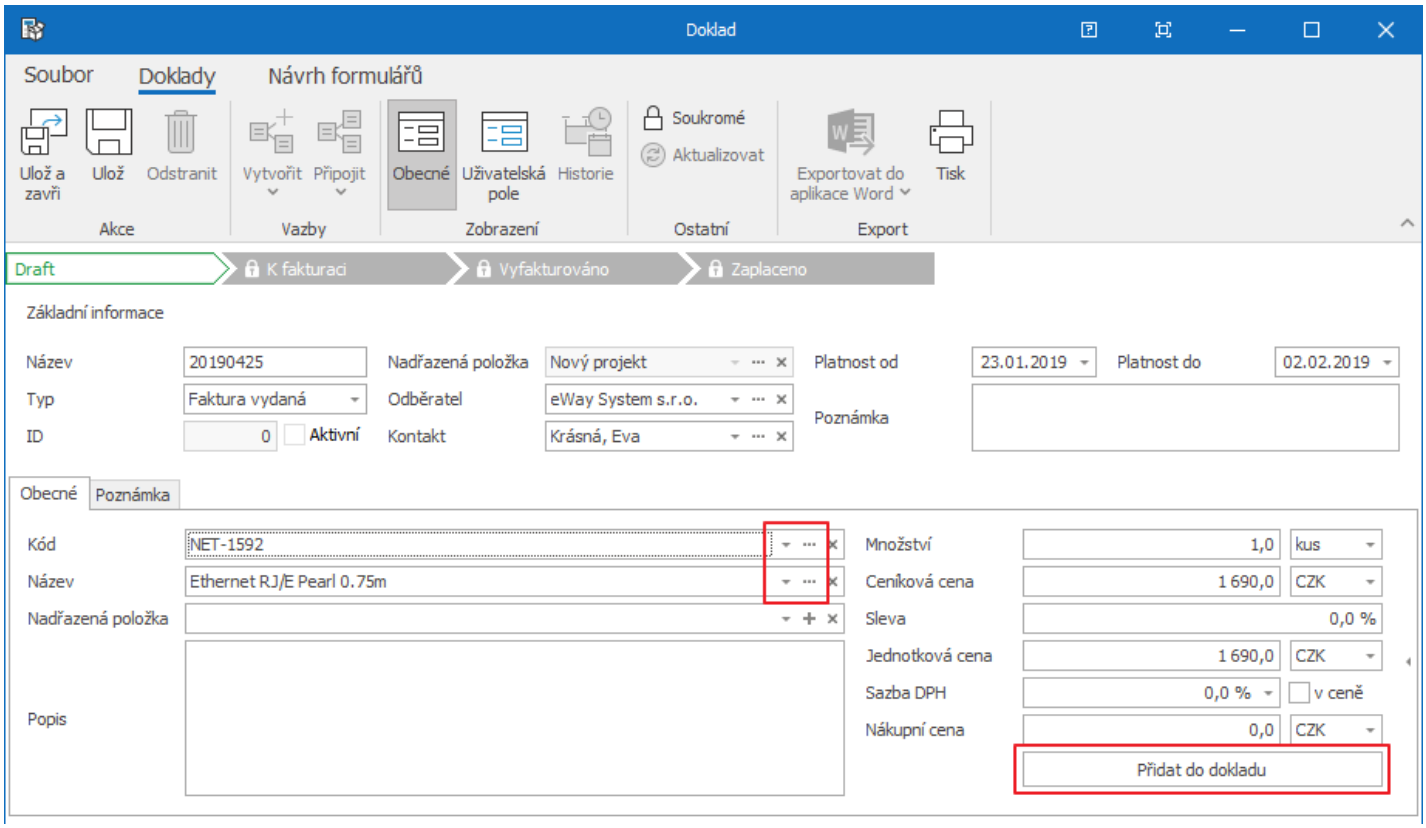
1. Otevřete projekt.
2. Klikněte na **Vytvořit** a vyberte položku **Doklad**.



3. Změňte typ na **Faktura vydaná** a zadejte do **Názvu** krátký popisek.

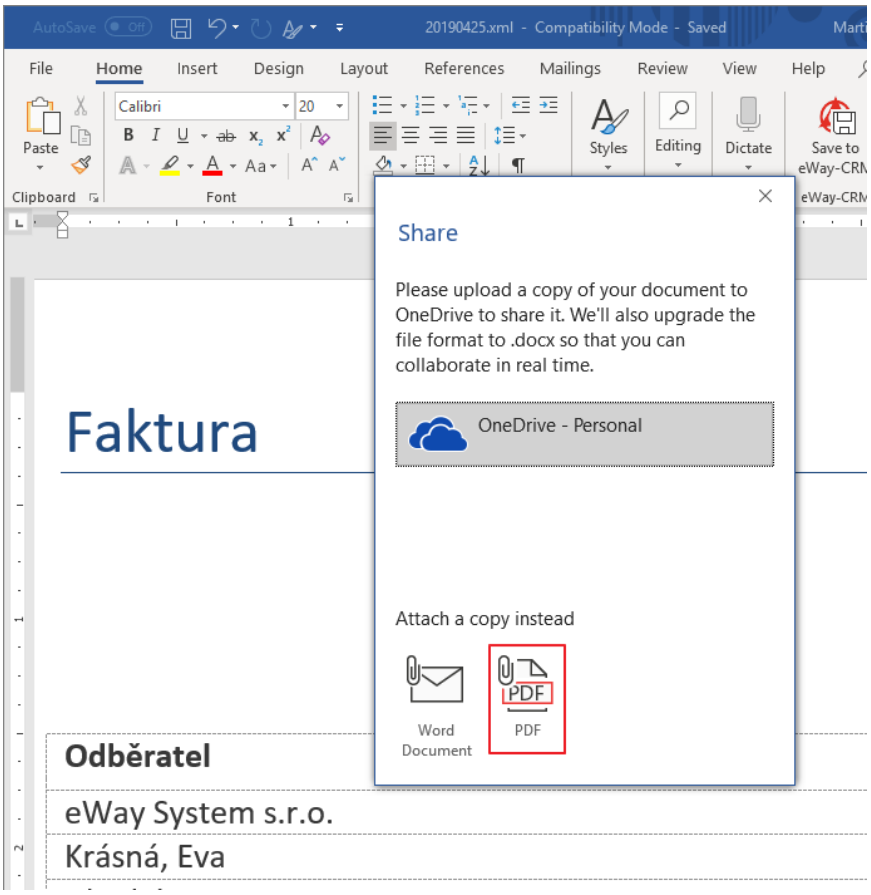


4. Do dokladu přidejte produkty / služby. Vyhledejte je podle **Kódu** nebo **Názvu**. Nastavte správné **Množství, Ceníkovou cenu** nebo aplikujte **Slevu.**

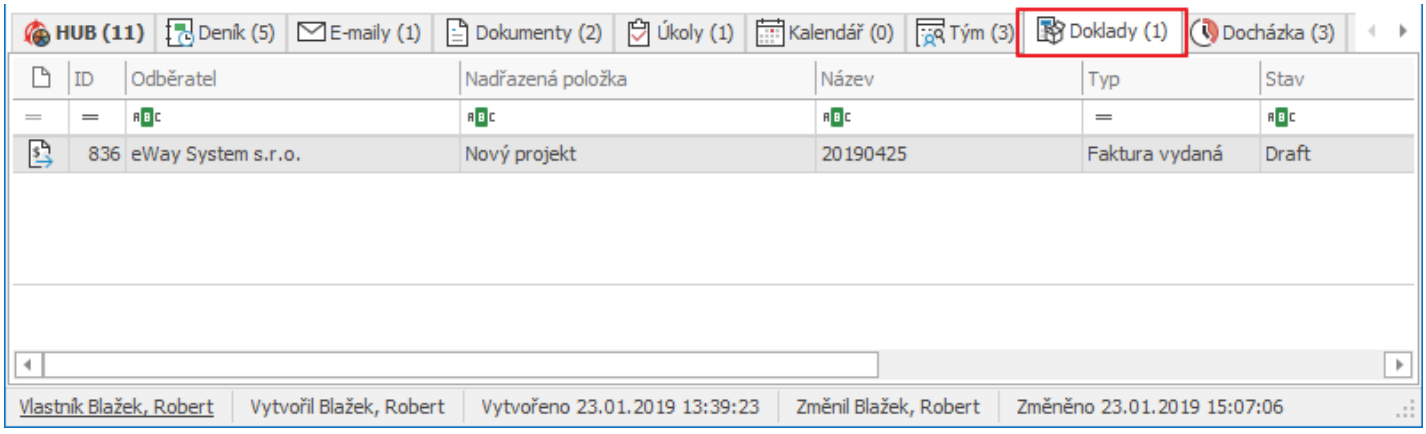


5. Jakmile je faktura hotová, uložte ji.

6. Klikněte na **Exportovat do aplikace Word > Faktura**. Otevře se šablona aplikace Microsoft Word s předdefinovanými daty. V nové verzi Microsoft Word můžete kliknout na **Soubor > Sdílet > Poslat** jako **PDF**. Nový email se zobrazí spolu s fakturou, připojenou ve formátu PDF. Email můžete odeslat.



7. Pokud se vrátíte na stránku projektu, najdete záznam v **HUBu** nebo pod záložkou **Doklady**. Všimněte si, že cena projektu se změnila dle prodejní faktury.



Tip pro Vás: Chcete-li přidat fakturu vydanou, stačí zvolit její správný typ v kroku (3). Faktura se objeví v dialogovém okně projektu, v části Skutečné náklady ostatní.

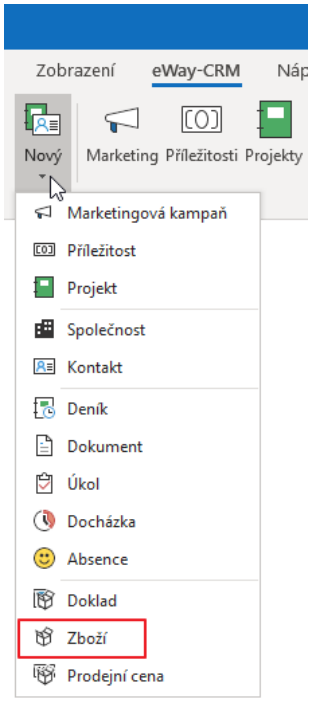
Tip pro eWay-CRM® Premium: Podívejte se na projekt ve Vaši mobilní aplikaci. Všechny informace uvidíte v HUBu. Tímto způsobem získáte přístup ke svým datům i na cestách.

Nabídky a Faktury

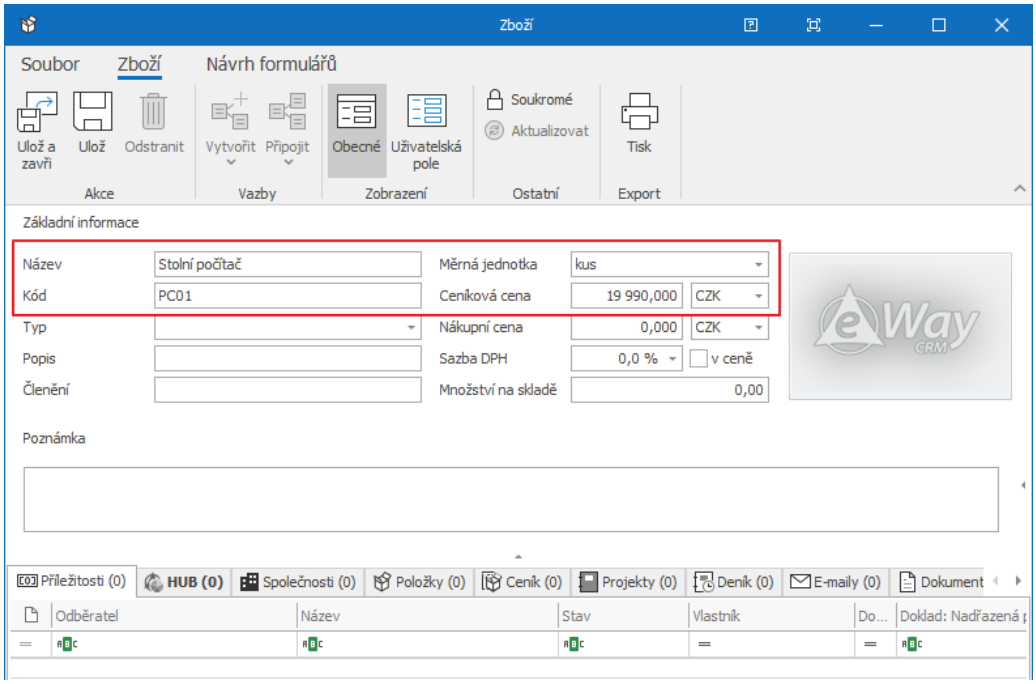
Krok 1 – Nejprve si vytvořte seznam produktů a služeb

Ať už prodáváte zboží nebo služby, založte je do eWay-CRM® a přiřaďte k nim obvyklé ceny. Budou se nám pak nabízet během tvorby dokladů.

1. V eWay-CRM®, klikněte na **Nový** a vyberte položku **Zboží**.



2. Zadejte **Název, Kód, Měrnou jednotku a Ceníkovou cenu**. Klikněte na tlačítko **Ulož a zavři**.



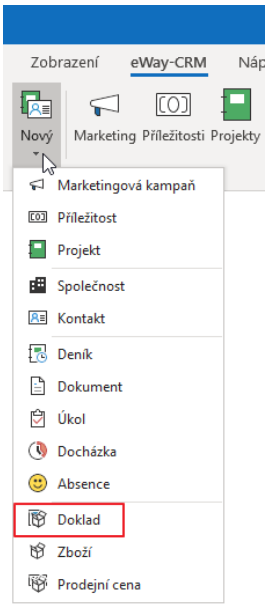
Tip pro Vás: Zboží můžete importovat z Excelu. Lze si také přizpůsobit seznam měrných jednotek. Pro více informací, se podívejte se na tyto odkazy:
Jak importovat data z Excelu
Jak přizpůsobit rozbalovací Menu

Krok 2 – Vytvořte si nabídku či fakturu

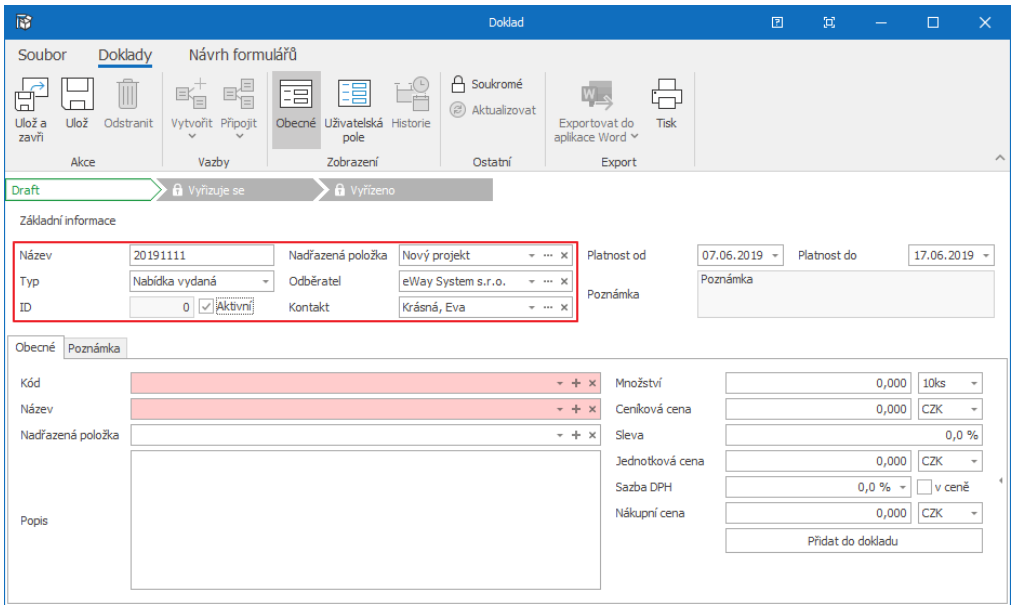
V eWay-CRM® snadno vytvoříte nabídky i faktury. Při vkládání zboží či služeb do dokladu, Vám systém automaticky nabídne tu správnou cenu.

Vytváření nabídky:

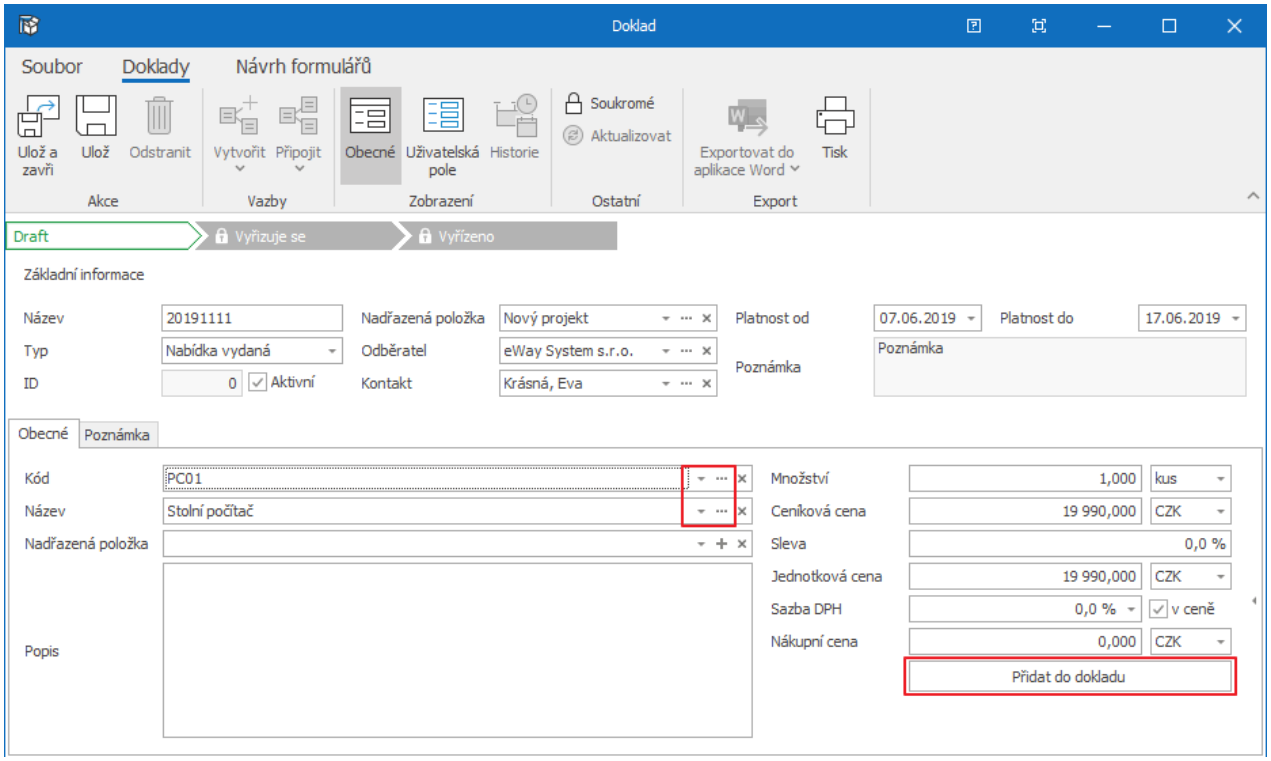
1. Na liště eWay-CRM®, klepněte na příkaz **Nový** a vyberte položku **Doklad**.



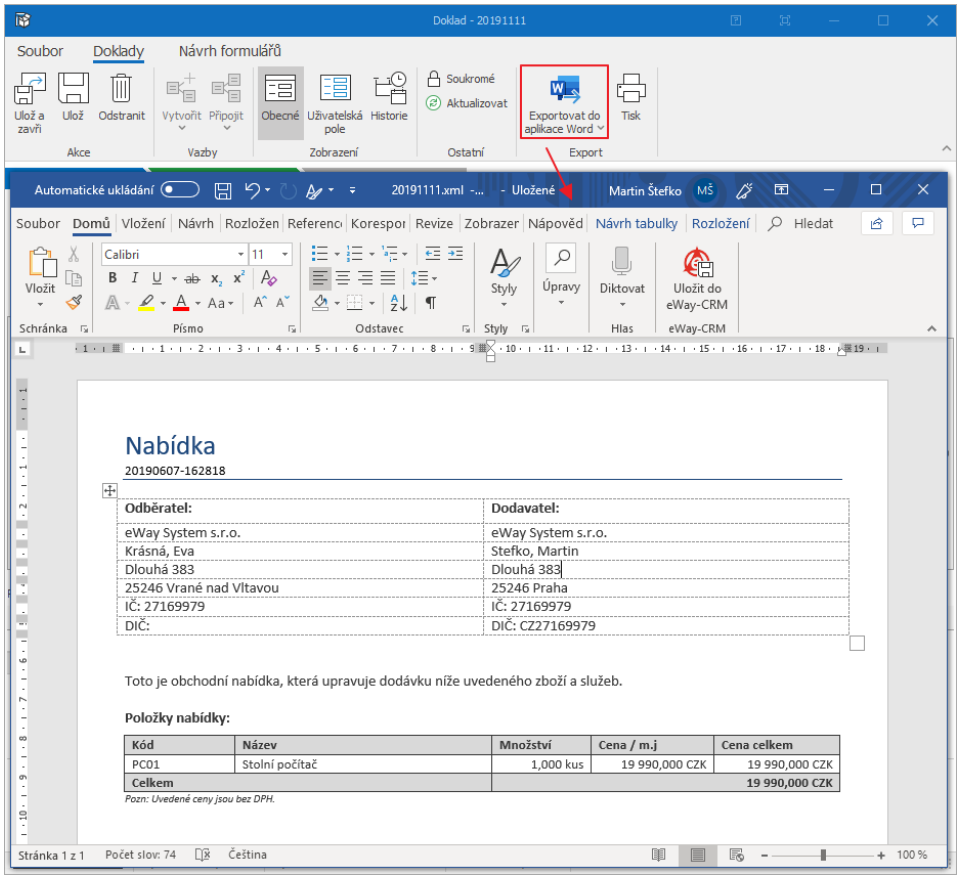
2. Zvolte **Název** a vyberte **Typ: Nabídka vydaná. Aktivujte** ji. Zvolit můžete i **Odběratele** a **Nadřazenou položku** za předpokladu, že budete chtít přidat Nabídku do Příležitosti či Projektu.



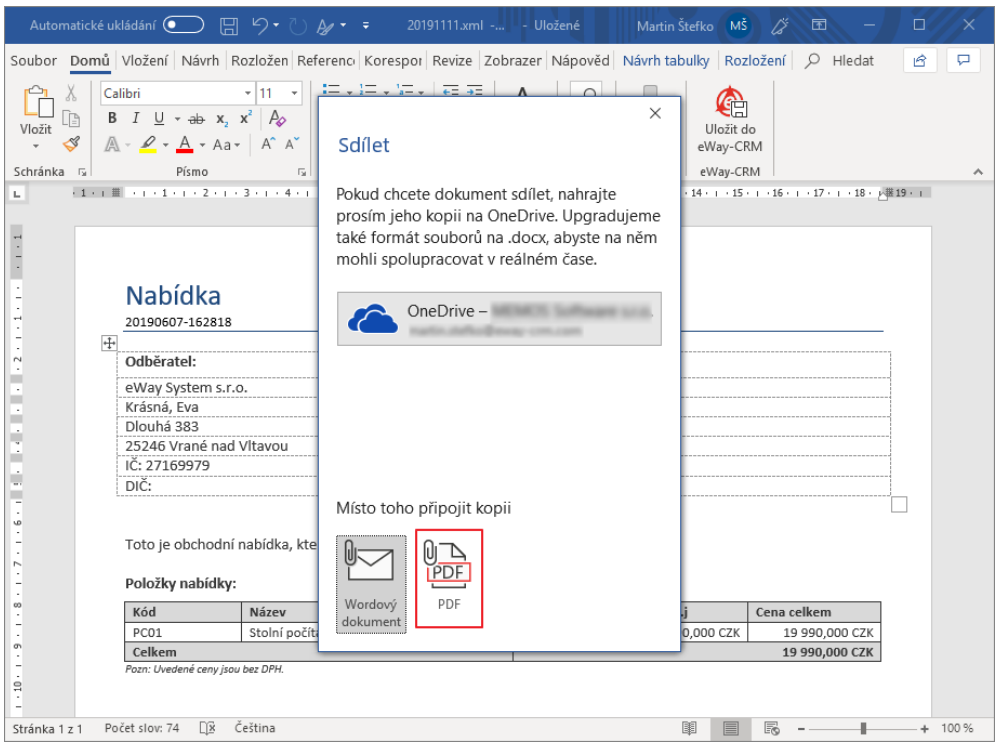
3. Přidejte zboží / služby do Dokladu. Můžete je vyhledat pomocí **Kódu** nebo **Názvu**. Můžete měnit také **Množství, Ceníkovou cenu** nebo aplikovat **Slevu**.



4. Jakmile je Nabídka vytvořena, uložte ji.
5. Klepněte na **Exportovat do aplikace Word > Nabídka**. Šablona Microsoft Word se otevře s předvyplněnými údaji.



6. Klepněte na **Soubor > Sdílet > Email > Poslat jako PDF**. Objeví se Vám nový email s přiloženou nabídkou ve formátu PDF.



Vytvoření faktury je podobné. V kroku 2 stačí jen vybrat **Faktura vydaná**.

Tip pro Vás: Chcete-li připojit emaily odeslané z Microsoft Outlooku do eWay-CRM®, podívejte se na článek Jak připojit emaily k příležitostem.

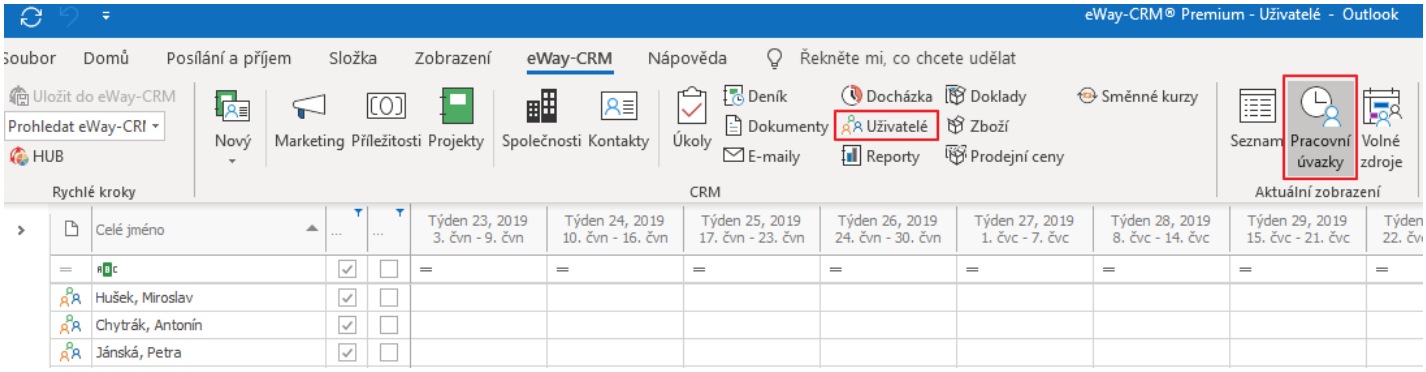
První kroky v eWay-CRM®

Docházka a Plánování lidských zdrojů

Krok 1 – Nastavte lidem pracovní úvazky

Nejprve musíte vědět, kolik hodin týdně každý pracovník věnuje své práci. U plných úvazků je to jednoduché, ale možná máte v týmu i snížené úvazky.

1. Na liště eWay-CRM®, klikněte na položku **Uživatelé** a přepněte si zobrazení na **Pracovní úvazky**. Zde uvidíte seznam eWay-CRM® uživatelů a kalendářních týdnů.



2. Klikněte na buňku a přiřaďte každému zaměstnanci počet hodin, který má týdně trávit v práci.

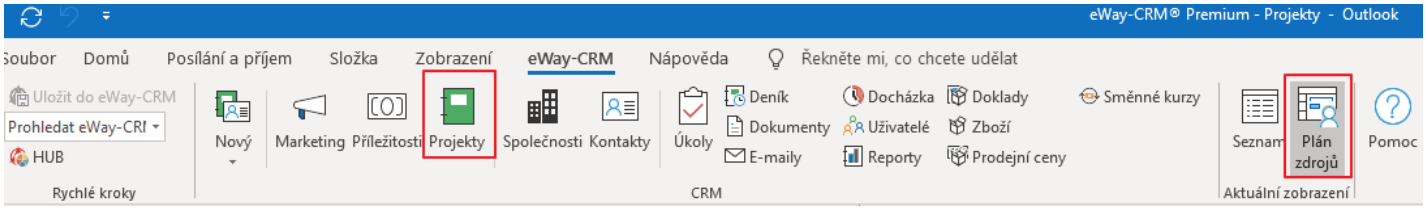
Celé jméno	...	...	Týden 23, 2019 3. čvn - 9. čvn	Týden 24, 2019 10. čvn - 16. čvn	Týden 25, 2019 17. čvn - 23. čvn	Týden 26, 2019 24. čvn - 30. čvn
ABC	☑	☐	=	=	=	=
Hušek, Miroslav	☑	☐	40	40	40	40
Chytrák, Antonín	☑	☐	40	40	40	40
Jánská, Petra	☑	☐	20	20	20	20
Jelínek, Rudolf	☑	☐	40	40	40	40

3. Použijte funkci kopírovat-vložit, k rychlému rozšíření hodnot.

Krok 2 – Přiřaďte je k projektům

Alokujte čas lidí na jednotlivé projekty a ujistěte se, že každý ví, na čem má pracovat.

1. Na liště eWay-CRM®, klikněte na **Projekty** a přepněte si zobrazení na **Plán zdrojů**.



2. Uvidíte seznam projektů spolu se členy týmu a také seznam kalendářních týdnů.

3. Klepněte na buňku projektu a zadejte každému zaměstnanci počet hodin ve zvoleném týdnu. Pokud hodnota zčervená, znamená to, že daný člověk je přiřazen k projektům na více hodin, než kolik činí jeho týdenní fond pracovní doby.

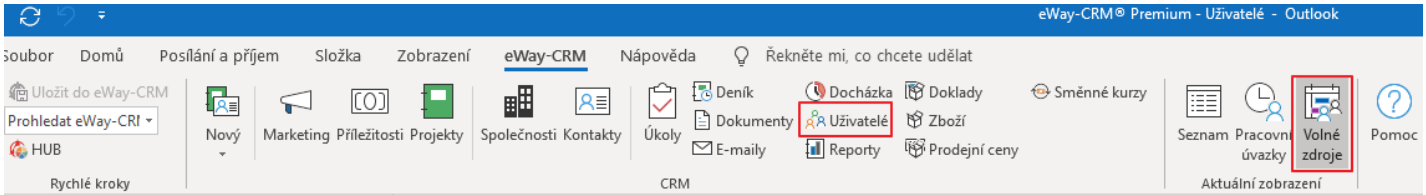
Název	Odběratel	Tým	Týden 23, 2019 3. čvn - 9. čvn	Týden 24, 2019 10. čvn - 16. čvn	Týden 25, 2019 17. čvn - 23. čvn	Týden 26, 2019 24. čvn - 30. čvn
Nový projekt			=	=	=	=
Nový projekt	eWay System s.r.o.	Jelínek, Rudolf	25,00	25,00	25,00	25,00
		Hušek, Miroslav	10,00	10,00	10,00	10,00
		Jánská, Petra	30,00	30,00	20,00	20,00
		Chytrák, Antonín	30,00	30,00	30,00	30,00

4. Pro urychlení procesu, můžete hodnoty zkopírovat-vložit.

Krok 3 – Monitorujte jejich dostupnost

Sledujte vytíženost svých zaměstnanců a určete, komu můžete přidělit nový projekt.

1. Na liště eWay-CRM®, klikněte na položku **Uživatelé** a přepněte si zobrazení na **Volné zdroje**. Uvidíte seznam eWay-CRM® uživatelů a kalendářních týdnů.



2. Každá buňka obsahuje počet hodin, pro které je člen týmu k dispozici. Čím více je on/ona dostupný/á, tím tmavší je zelené pozadí.

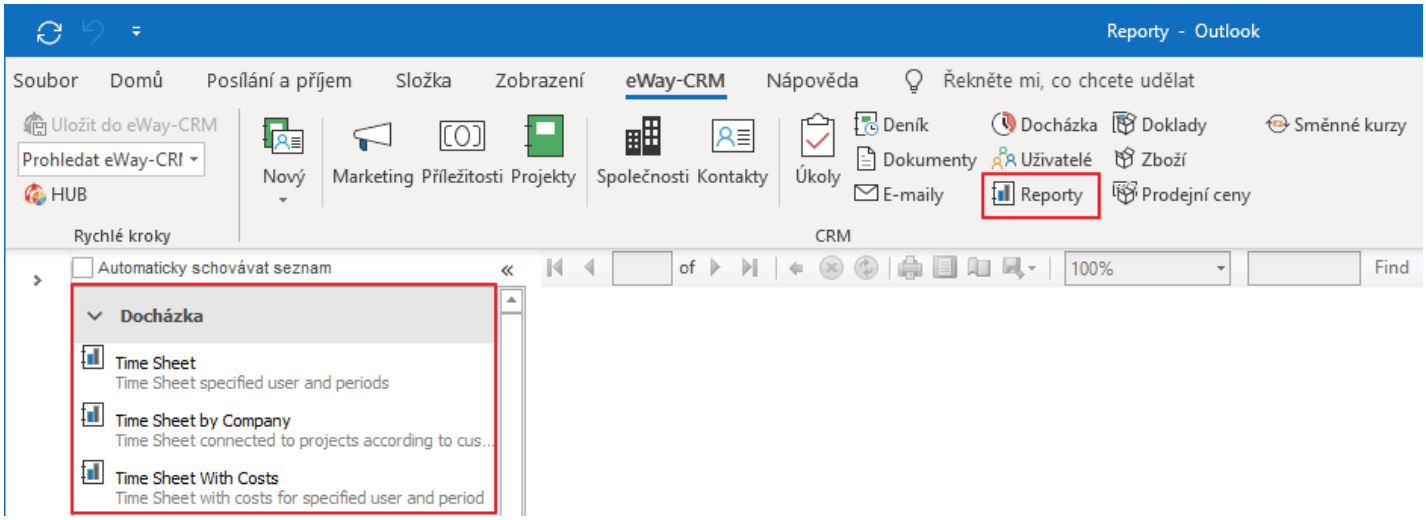
Celé jméno	...	...	Týden 23, 2019 3. čvn - 9. čvn	Týden 24, 2019 10. čvn - 16. čvn	Týden 25, 2019 17. čvn - 23. čvn	Týden 26, 2019 24. čvn - 30. čvn
	☑	☐	=	=	=	=
Hušek, Miroslav	☑	☐	-5,00	30,00	30,00	30,00
Chytrák, Antonín	☑	☐	10,00	10,00	-5,00	10,00
Jánská, Petra	☑	☐	-10,00	-10,00	0,00	0,00
Jelínek, Rudolf	☑	☐	15,00	15,00	15,00	15,00

3. Toto zobrazení použijte pro chytré plánování Vašich projektů a lidí.

Krok 4 – Využívejte reporty

Report měsíční docházky nabízí přehled práce, která byla za toto období provedena. Můžete ho také použít, jako podklad k fakturaci klientů. Sestav, máme však víc.

1. V liště eWay-CRM®, klikněte na **Reporty**, kde najděte výkazy z části **Docházka**.



2. Skrze jednotlivé reporty si můžete vytvořit statistiky. Podívejte se na hlášení z **Docházky podle společnosti** (Time Sheet by Company), kde zjistíte, kolik hodin jste minulý měsíc strávili u konkrétního klienta. Vystavte mu fakturu.

Docházka podle společnosti

Společnost: 1K Studios • Období: 201705 • Pouze schválené: Ne

Předmět	Projekt	Uživatel	Typ	Datum	Začátek	Konec	Trvání	Náklady
Schůzka	Nový projekt	Novák, Petr	Work on Project	30. 5. 2017	12:00	14:30	2,5 hrs	250,00 Kč
Redesign	Nový projekt	Novák, Petr	Work on Project	30. 5. 2017	14:30	16:30	2 hrs	200,00 Kč
Příprava	Nový projekt	Novák, Petr	Work on Project	30. 5. 2017	8:00	11:30	3,5 hrs	350,00 Kč
Celkem							**8 hrs**	**800,00 Kč**

3. Můžete exportovat jakýkoliv report do PDF, Excelu či Wordu.

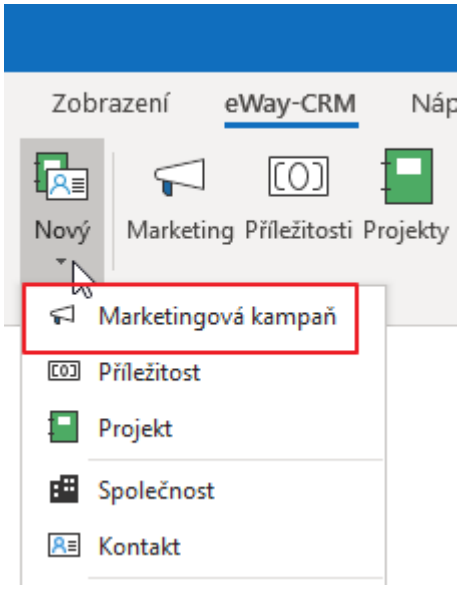
Tip pro Vás: Pokud byste se chtěli dozvědět více o reportech, navštivte tento odkaz.

Marketing – Hromadné rozesílky

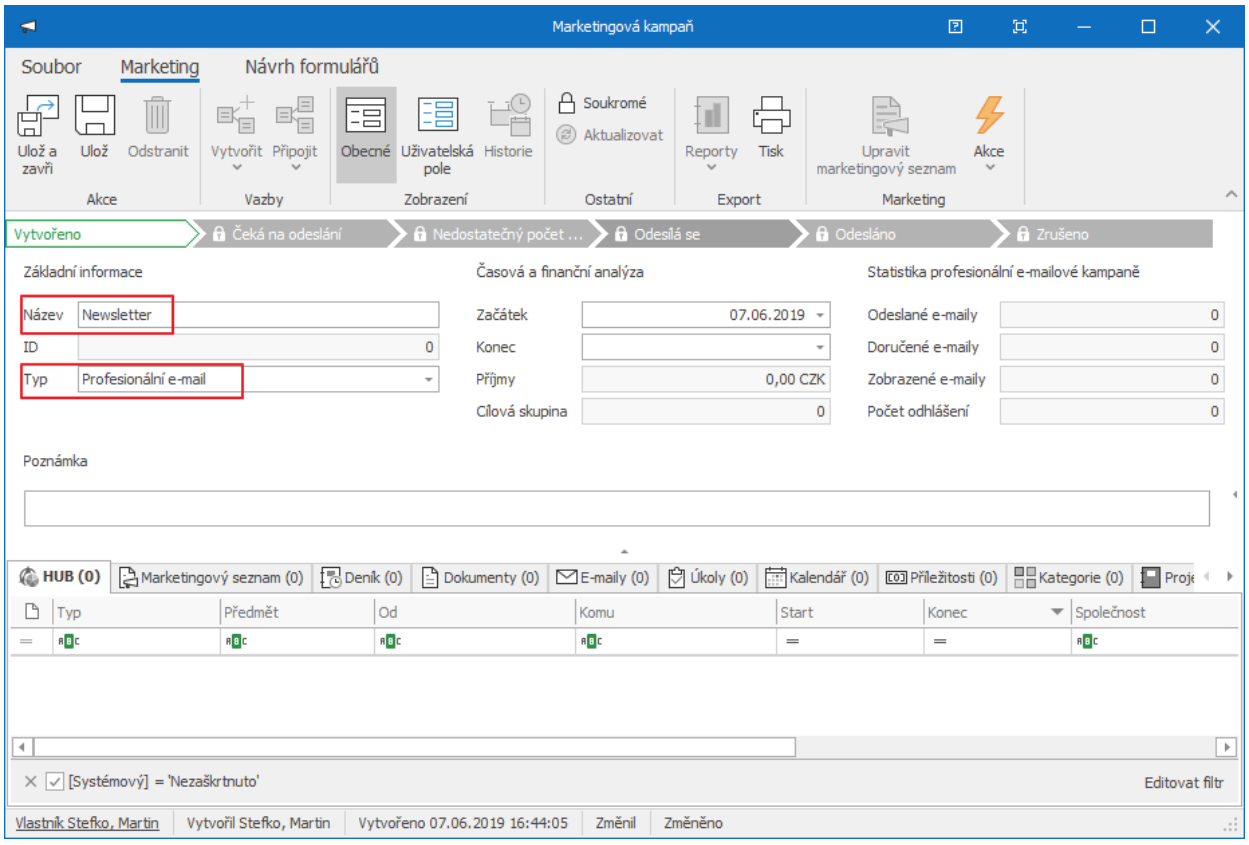
Krok 1 – Založte marketingovou kampaň

V eWay-CRM® by měla mít každá marketingová kampaň svůj záznam. Začněte hezky od začátku a založte ho.

1. Na liště eWay-CRM®, klepněte na tlačítko **Nový** a vyberte položku **Marketingová kampaň**.



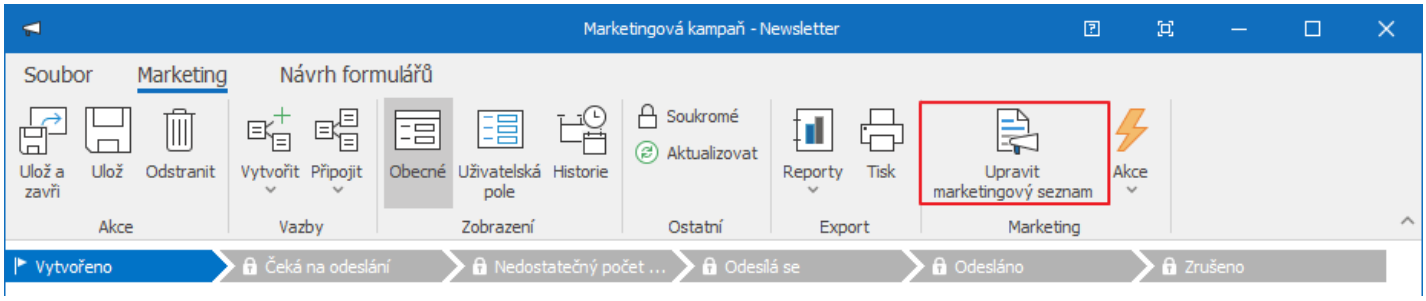
2. Zadejte **Název** marketingové kampaně (např. Newsletter) a ujistěte se, že je vybrán **Typ: Profesionální e-mail**. Klikněte na tlačítko **Ulož**.



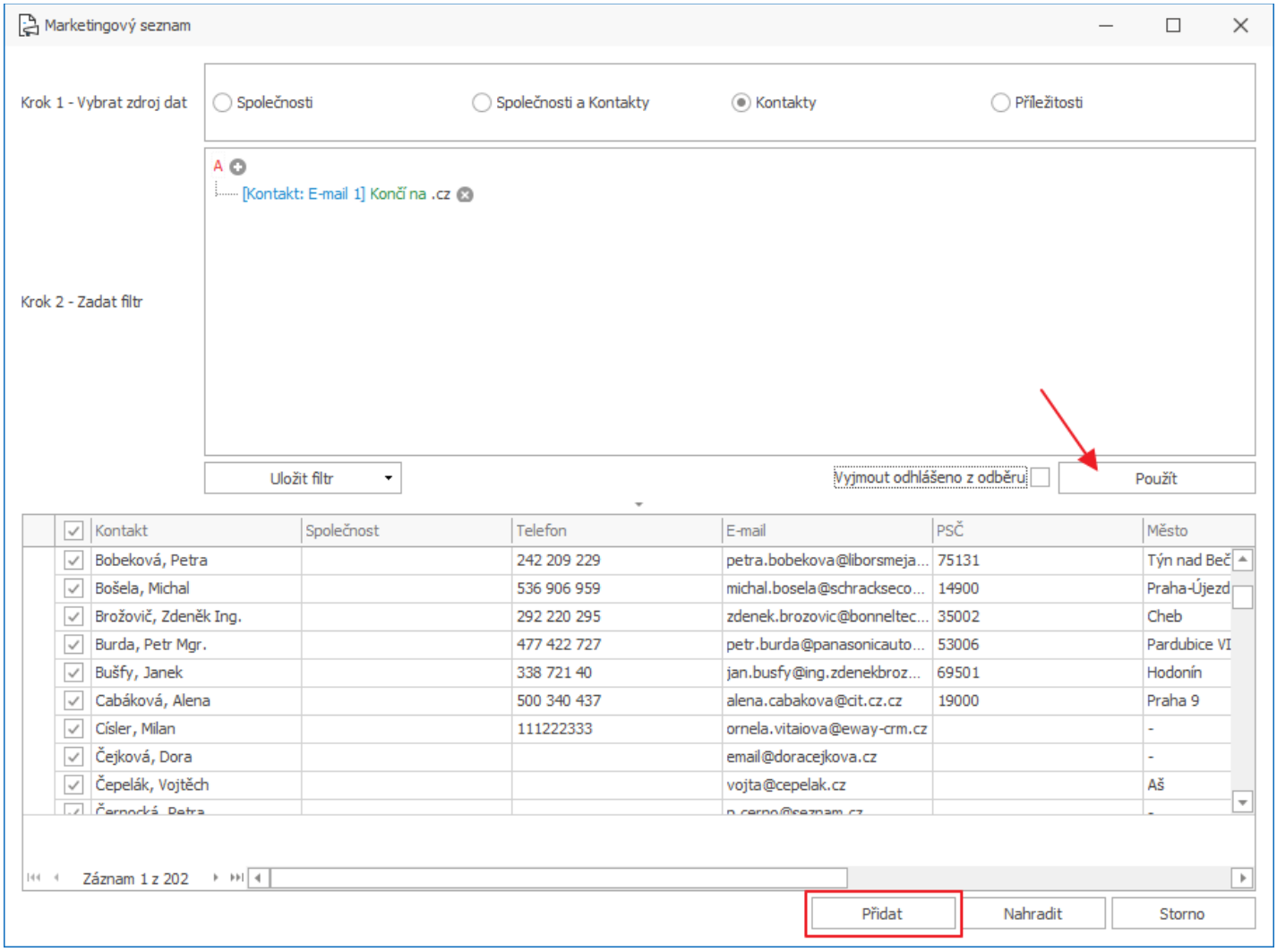
Krok 2 – Vytvořte si seznam příjemců

Výběr cílové skupiny pro e-mailovou rozesílku ovlivňuje důležitost Vaší komunikace. Pro dosažení co nejlepších výsledků si pečlivě filtrujte své kontakty.

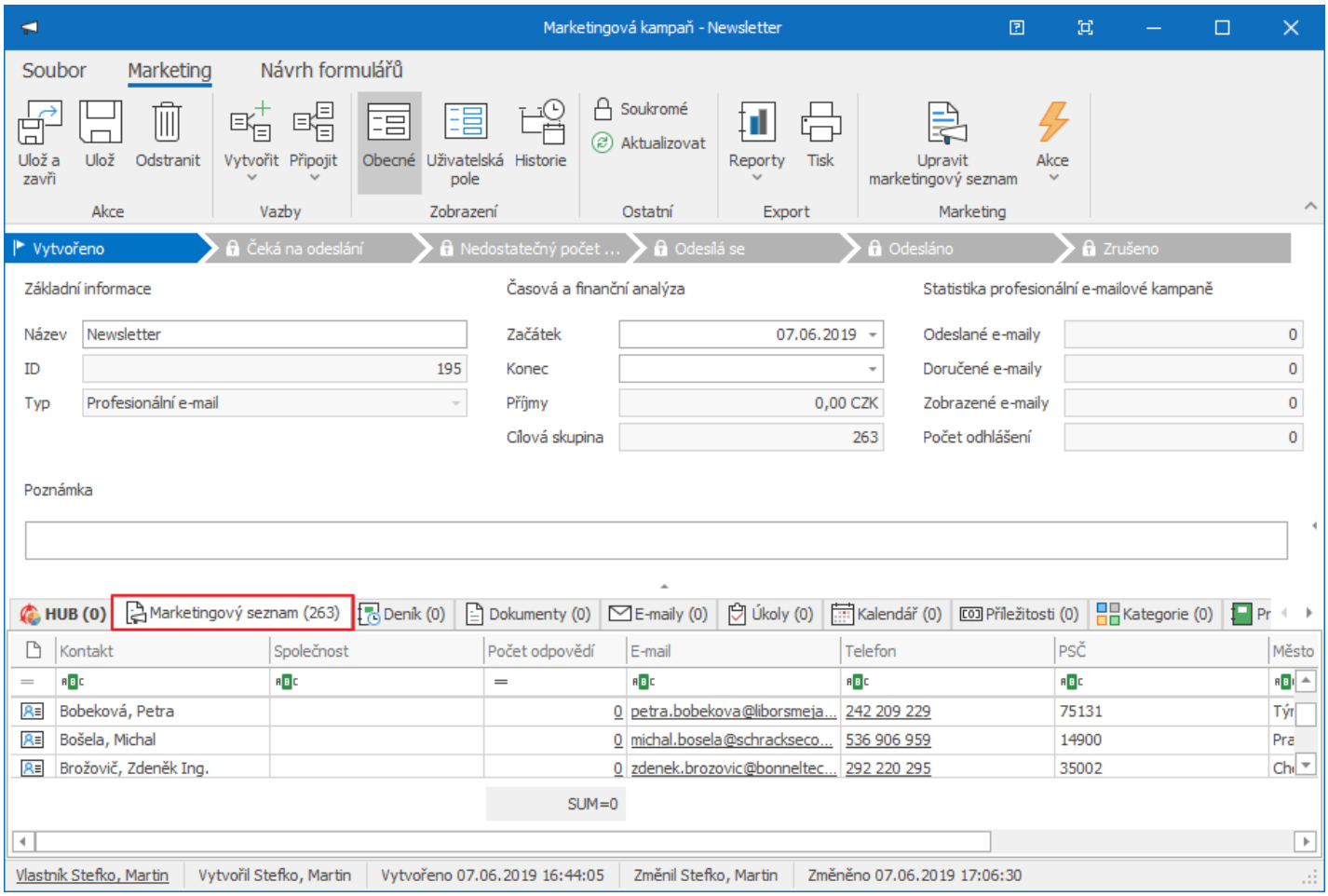
1. Klikněte na tlačítko **Upravit marketingový seznam**.



2. V novém okně si vyberte cílovou skupinu a vytvořte si filtr. Klikněte na tlačítka **Použít** a **Přidat**.



3. Budete přesměrováni zpět do marketingové kampaně. V tabulce **Marketingový seznam**, najdete seznam adres.



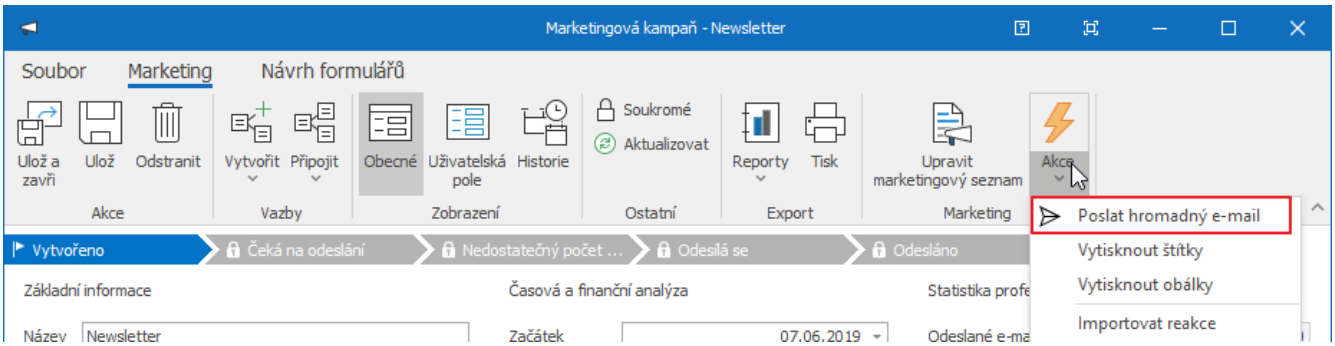
Tip pro Vás: V různých modulech můžete filtrovat data dle různých parametrů. Pro více informací, navštivte naši dokumentaci.

Tip pro Vás: Pokud máte data v Excelu, můžete je do eWay-CRM® snadno naimportovat jako kontakty nebo jako příležitosti. Pro více informací, jak importovat data z Excelu, prosím přejděte na následující článek.

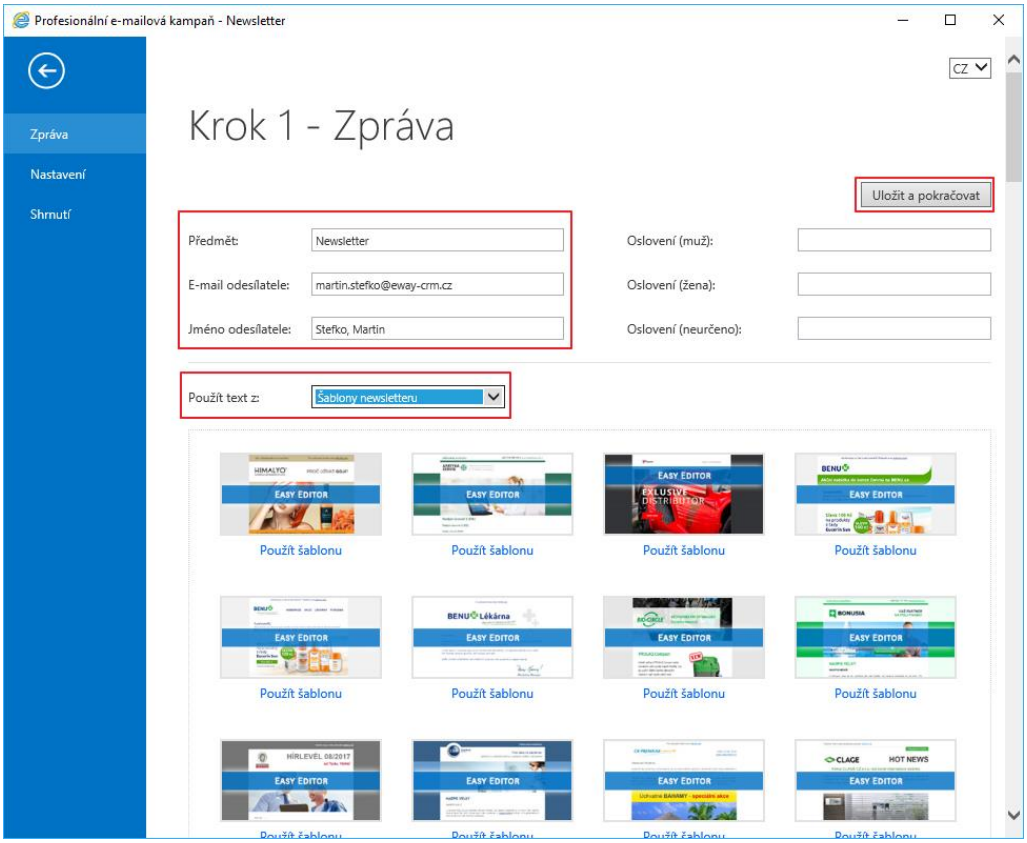
Krok 3 – Připravte zprávu a odešlete ji

Můžete začít s čistým listem nebo si vybrat z předdefinovaných šablon. Pokud má Vaše společnost firemní šablonu v HTML, neváhejte ji použít.

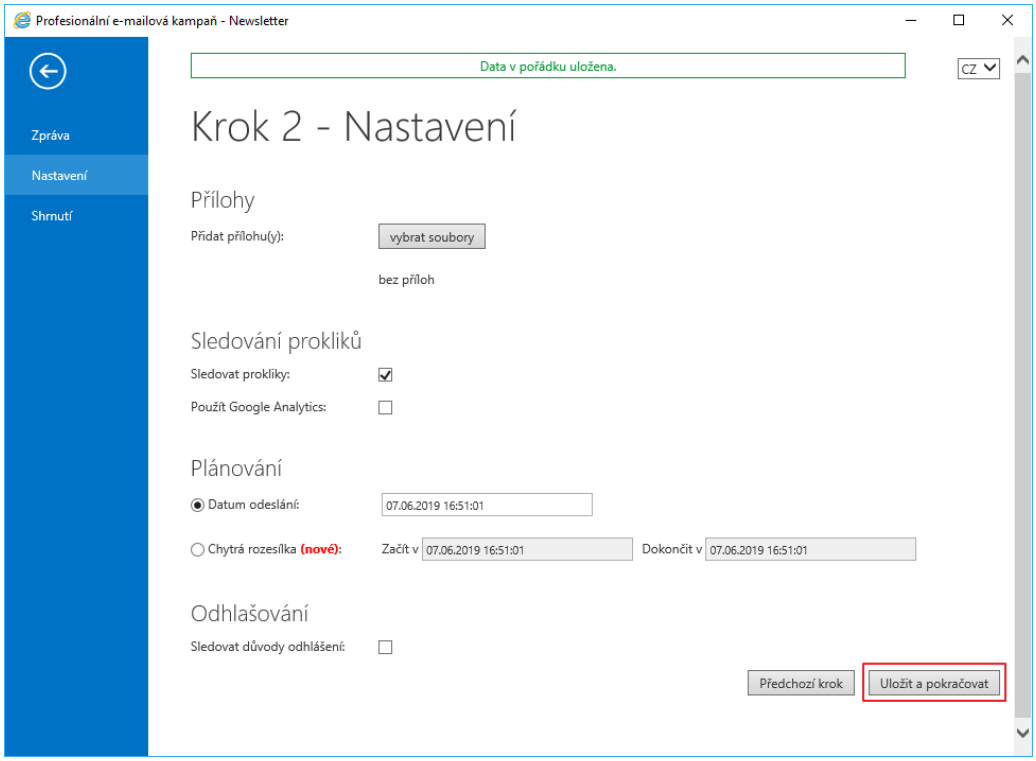
1. Klikněte na **Akce > Poslat hromadný e-mail**.



2. Na panelu **Zprávy**, zadejte **Předmět, E-mail odesílatele** a **Jméno odesílatele**. Použijte jednu z předdefinovaných šablon nebo si nahrajte vlastní šablonu HTML. Stiskněte tlačítko **Uložit a pokračovat**.



3. V **Nastavení** můžete přidávat přílohy a zadávat další možnosti (sledování prokliků, parametry Google Analytics, zpožděné odeslání, důvody odhlášení apod.). Klikněte na **Uložit a pokračovat**.



4. Poslední obrazovka slouží k finální kontrole. Pokud je vše v pořádku, klikněte na tlačítko **Odeslat a zavřít**.

Tip pro Vás: Pro více informací o tom, jaké možnosti nabízí průvodce sestavením kampaně, prosím navštivte naši dokumentaci.

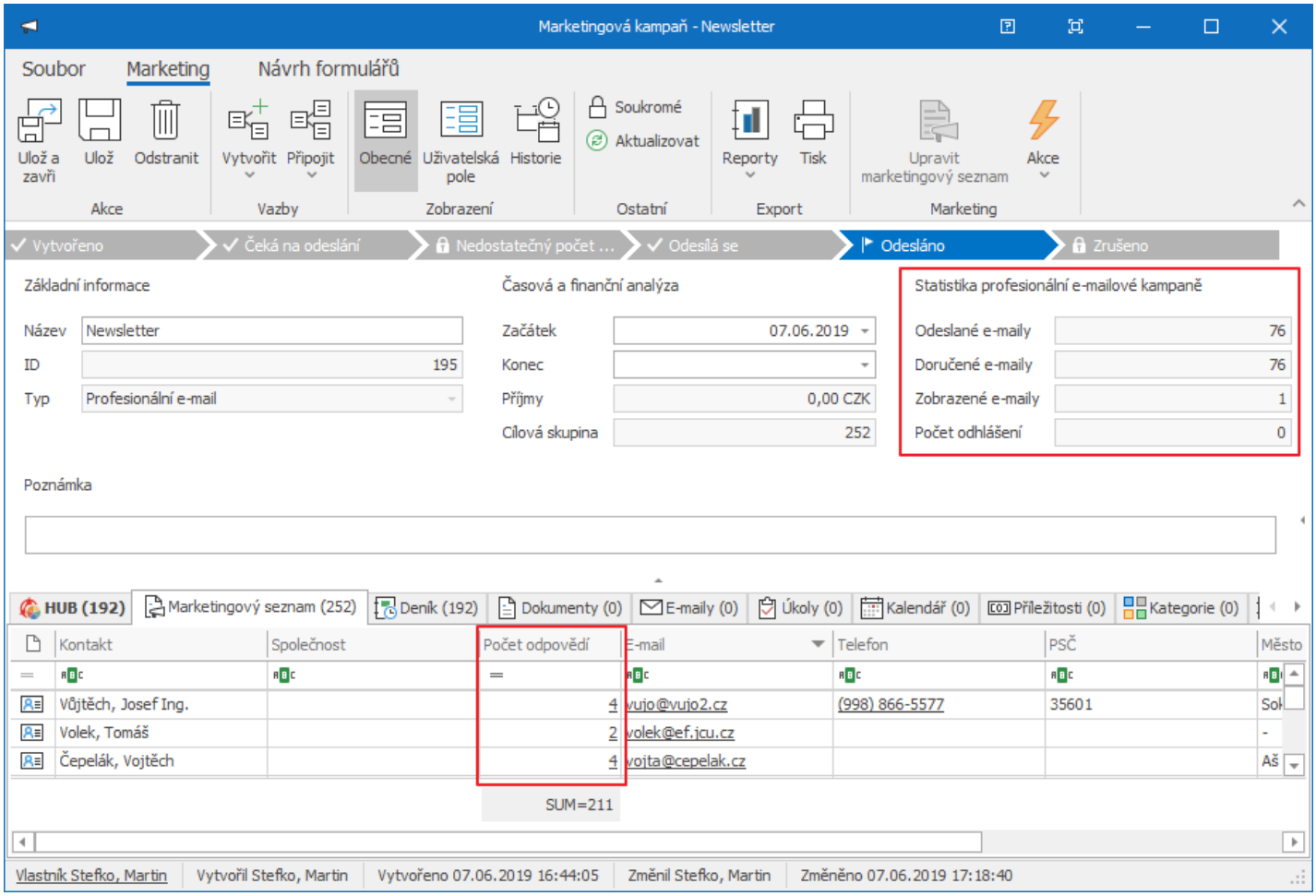
Tip pro Vás: Funkce Profesionálního e-mailu umí jména a příjmení automaticky skloňovat do pátého pádu. Vy se nemusíte starat vůbec o nic.

Poznámka: Pro hromadnou korespondenci je eWay-CRM® poháněn profesionálním nástrojem Emailkampane.cz, který zajišťuje správnou doručitelnost a také ochranu proti označení jako tzv. spammeři. Prvních 1000 e-mailů je zdarma a poté můžete zakoupit kredity pomocí kreditní karty (jeden kredit za e-mail).

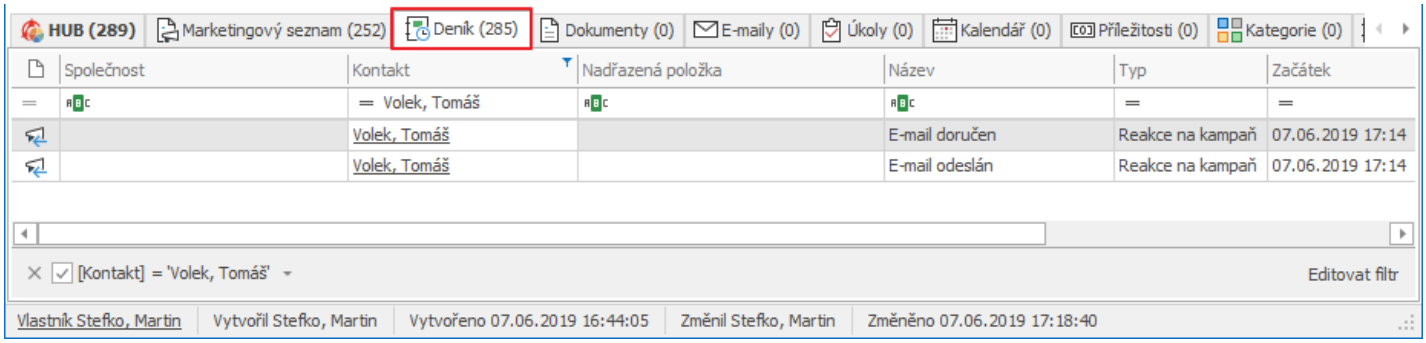
Krok 4 – Získejte zpětnou vazbu

Analyzujte výsledky a zjistěte, kolik lidí obdrželo Váš e-mail, kdo jej otevřel nebo na jaký odkaz klikl. Využití a sběr těchto dat, výrazně zlepšuje míru úspěšnosti do budoucna.

1. První odezvy uvidíte v průběhu 30-60 minut, ale pro celkový obraz se raději vyplatí počkat pár dní. Na kartě kampaní můžete nalézt obecné statistiky.



2. Na záložce **Marketingový seznam** můžete kliknout na číslo ve sloupci **Počet odpovědí**. Zobrazí se vám podrobný přehled toho, jak konkrétní člověk nakládal s vašim e-mailem.



Tip pro Vás: Pokud se respondent automaticky odhlásil z rozesílky, na kartě kontaktu (popř. příležitosti) najdete zaškrtnuté pole Odhlásit z odběru. Respondent se vám do dalších kampaní už nebude nabízet.

Tip pro Vás: Pro detailní zobrazení je zde dostupný report. **eWay-CRM® > Reporty > Marketingové výsledky**.

Marketing – Tipy na zvýšení doručitelnosti e-mailů

Tip 1 – Zvyšte doručitelnost e-mailů

To, jestli je váš e-mail doručený nebo ne záleží na celé řadě okolností. Většinu z nich máte pod kontrolou. Jen je třeba se jim chvilku pověnovat.

1. **Nastavte SPF záznam**
   SPF záznam (Sender Policy Framework) je kontrolní mechanismus, který ověřuje, zda je poštovní server oprávněn posílat e-maily vašim jménem. Protože profesionální e-maily jsou technicky rozeslané ze serverů společnosti Emailkampane.cz (a ne přímo z vašeho poštovního serveru), nemají ve výchozím nastavení oprávnění zasílat zprávy vašim jménem.

   Jak nastavit SPF záznam
   Jak si ověřím, zda mám SPF záznamy správně nastavené

2. **Nastavte si DMARC**
   DMARC (Domain based Authentication, Reporting and Conformance) je další technologie, která je navržena jako prevence pro zneužití vaší domény. Princip je podobný jako u SPF záznamů – je vhodné ji nastavit správně.

   Jak nastavit DMARC
   Jak si ověřím, zda mám DMARC správně nastavený

3. **Nastavte si DKIM**
   DKIM (DomainKeys Indetifier) je nástroj, který umožňuje elektronicky podepsat hlavičky vašich e-mailů. I v tomto případě, nakolik zprávy de facto odcházejí ze serverů Emailkampane.cz, tento parametr není sám o sobě správně nastaven.

   Jak nastavit DKIM
   Jak si ověřím, zda mám DKIM správně nastavený

4. **Využívejte funkci SPAM Assassin**
   SPAM Assassin je technologie, která kontroluje vybrané parametry e-mailu, který se chystáte odeslat. V posledním

kroku průvodce sestavením kampaně je k dispozici odkaz, který vypíše SPAM skóre vaší zprávy. Řiďte se jím!

Spam Assassin

Název kontroly	Popis	Výsledek
Autentifikace SPF	SPF záznam je řádně nastaven	✓
DKIM podpis	E-mail je podepsán pomocí DKIM	✓
Šifrování TLS	E-mail bude individuálně zašifrován.	✓
Kontrola blacklistů	Odesílací servery nejsou na blacklistech	✓
Vlastní trackovací doména	Nenastavena - více zde	⚠
E-mailová adresa odesílatele	E-mailová adresa odesílatele je v pořádku	✓
Předmět e-mailu	Předmět e-mailu je v pořádku	✓
Obsah e-mailu	Obsah e-mailu je v pořádku	✓

Tip 2 – Získejte souhlas se zasíláním e-mailů (nezapomínejte na GDPR)

GDPR je tu stále s námi! Nezapomínejte na získávání souhlasů a správnou práci s kontakty. Abyste měli záležitosti prvně v rukou, připravili jsme pro vás kompletní příručku pro klidné spaní.

Tip 3 – Oslovujte jako lidé

To, že se o hromadné rozesílání profesionální e-mailů stará počítačový algoritmus neznamená, že naše zprávy musí podle toho vypadat.

Důvod, proč jsme si vybrali **českou firmu** jako partnera pro hromadné rozesílky, je jednoduchý. Umí se vypořádat s českým skloňováním.

Pokud připravujete profesionální e-mail, využijte zástupné znaky, které umí křestní jméno i příjmení automaticky vyskloňovat do pátého pádu. Ačkoliv nemáte v CRM nikde uvedeno, jak správně oslovit pana Nováka, eWay-CRM® to udělá za Vás.

Takže „Dobrý den pane Nováku…“

Tip 4 – Vychytávky na míru

Myslíte to s newslettery opravdu vážně? Nezůstávejte u šablonovitých řešení a vylaďte si systém na míru. Buďte opravdoví profesionálové.

1. **Vlastní šablona**
   Máte firemní vizuální styl a chcete, aby vaše e-maily byly kompatibilní? Připravíme vám šablonu na míru.

   Ozvěte se nám

2. **Vlastní trackovací doména**
   Abychom mohli poskytovat pokročilé statistiky, musíme všechny odkazy v e-mailu vyměnit automaticky generovanými kódy. Ale ty nevypadají tak pěkně, jako odkaz typu www.vasedomena.cz. K tomu právě slouží technologie trackovací domény.

   Ozvěte se nám, radí vše vysvětlíme

3. **Automatické kampaně**
   Posíláte e-mailový seriál? Chcete automaticky posílat respondentům sadu e-mailů? I pro vás máme řešení.

   Ozvěte se nám

eWay CRM