



MarkAs – marketingový asistent
Návod a tipy pro uživatele

2.11.2014

Obsah

1. Hlavní menu	3
2. Tlačítka po rozkliknutí	4
2.1. Založení nového zákazníka	4
2.2. Aktualizace údajů zákazníka	5
2.3. Vyhledávání podle zadaných kritérií	6
2.4. Vyhodnocení aktivity	7
2.5. Nastavení parametrů databáze	9
2.6. Údaje o licenci	10
3. Jak mám udělat...?	11
3.1. Jak si založím nového zákazníka?	11
3.2. Jak naplánuji kontakt/oslovení/schůzku?	12
3.3. S kým mám příští týden schůzku z Prahy 1?	13
3.4. Jak můžu pracovat s více zákazníky najednou?	13
3.5. Jak zjistím, co jsem si se zákazníkem říkal/a?	13

1. Hlavní menu

V hlavním menu naleznete sedm barevně odlišených tlačítek. Ta umožňují volit jednotlivé druhy činností v programu. Hlavní menu vypadá takto:



Tip: Minimalizovat program lze jen v hlavním menu. Pokud máte otevřená ostatní okna, minimalizace programu není možná.

2. Tlačítka po rozkliknutí

2.1. Založení nového zákazníka

Umožňuje zadat údaje o novém zákazníkovi. Pro efektivní práci doporučujeme vyplnit co možná nejvíce informací o zákazníkovi, zejména pak údaje, které slouží k vyhledávání – tj. **Typ zákazníka**, **Lokalita**, **Stav kontaktu**. Jediný povinný údaj je **Název zákazníka**, všechny ostatní údaje je možné doplnit dodatečně při aktualizacích. Při uložení se automaticky generuje akce založení nového zákazníka s datem a hodinou. Je samozřejmě možné zadat vlastní akci.

Kolona **Kategorie akce** má zásadní význam při zobrazování historie zákazníka – na přehledu je vidět, jaký typ akce se zákazníka týkal (resp. co jste si u daného zákazníka zaznamenali).

Příklad: Svému zákazníkovi jste poslali email. V **Kategorie akce** vyberete **Email**. Nebo jste u něj změnili telefonní číslo. V **Kategorie akce** vyberete **Osobní údaje**. V **Historie zákazníka** se promítne přehled zaznamenaných akcí. Také se tyto akce promítnou ve **Vyhodnocení aktivity**.

Zadání údajů nového zákazníka

Typ zákazníka	<input type="text"/>	Plánovaný kontakt - datum	<input type="text"/>
Lokalita	<input type="text"/>	Plánovaný kontakt - hodina	<input type="text"/>
Stav kontaktu	<input type="text"/>	Majitel	<input type="text"/>
Název zákazníka	<input type="text"/>	Doporučen od	<input type="text"/>
Kontaktní osoba	<input type="text"/>	Město	<input type="text"/>
Adresa - ulice	<input type="text"/>	PSČ	<input type="text"/>
Telefon 1	<input type="text"/>	e-mail 1	<input type="text"/>
Telefon 2	<input type="text"/>	e-mail 2	<input type="text"/>
Telefon 3	<input type="text"/>	e-mail 3	<input type="text"/>
Telefon 4	<input type="text"/>	WWW	<input type="text"/>
Telefon 5	<input type="text"/>		
Datum a čas akce	<input type="text" value="30. 10. 2014 10:52:39"/>	Kategorie akce	<input type="text"/>
Záznam akce	<input type="text"/>		

Záznam: 1 z 1 Bez filtru Vyhledávání

Ulož údaje Zruš údaje Zpět na Menu

Tip: **Název zákazníka** zadejte ve tvaru Příjmení Jméno. Usnadní Vám to budoucí vyhledávání. MarkAs totiž přesně zachovává Vámi zvolenou strukturu.

Ujistěte se, že jste jméno zadali správně. Po uložení už není možné jméno změnit!

Do kolonek s telefonem můžete ukládat odkaz např. na Skype, Facebook apod.

2.2. Aktualizace údajů zákazníka

Umožňuje aktualizovat údaje jednoho vybraného zákazníka. Nejprve se nabídne abecední seznam zákazníků, kteří jsou v databázi uloženi. Po zvolení požadovaného zákazníka máte možnost pracovat s informacemi o něm. Zejména se jedná o doplnění/změnu jeho údajů, možnost naplánování kontaktu, uložení záznamu o „akci“ (v kolonce **Kategorie akce**). Je zde také možné zobrazit kompletní historii vybraného zákazníka. Veškeré změny údajů zákazníka jsou automaticky protokolovány formou příslušné akce.

Případně zde máte možnost vymazat veškeré údaje o zvoleném zákazníkovi. Tato akce je nevratná, spolu s údaji zákazníka se vymaže i jeho historie.

The screenshot shows a web application window titled "Aktualizace údajů jednoho vybraného zákazníka". The form is organized into several sections:

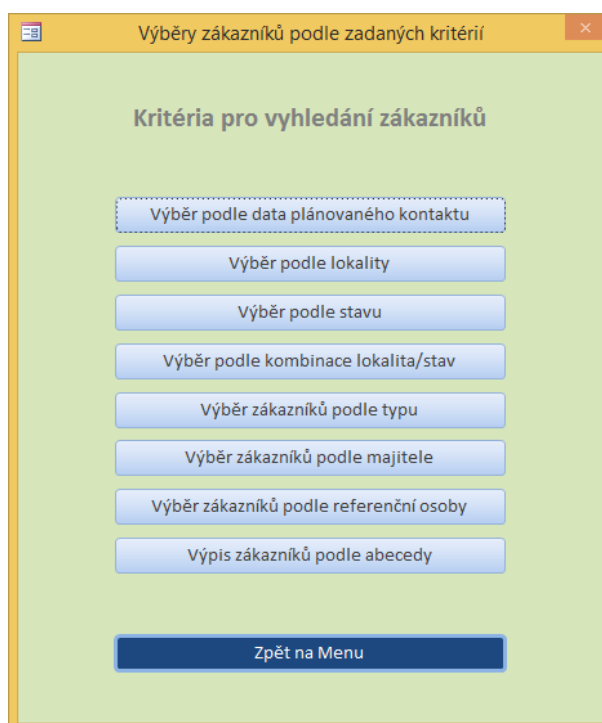
- Customer Type and Location:** "Typ zákazníka" (Člen sítě), "Lokalita" (Praha 1), "Stav kontaktu" (Schůzka).
- Customer Name and Contact:** "Název zákazníka" (Pokorný Karel), "Kontaktní osoba" (empty), "Adresa - ulice" (Národní 14), "Město" (Praha 1 - Staré Město), "PSČ" (110 00).
- Planned Contact:** "Plánovaný kontakt - datum" (1. 6. 2014), "Plánovaný kontakt - hodina" (empty).
- Owner and Referral:** "Majitel" (empty), "Doporučen od" (empty).
- Phone and Email:** "Telefon 1" (254236258), "Telefon 2-5" (empty). "e-mail 1" (karel.pokorny@seznam.cz), "e-mail 2-3" (empty).
- Website:** "WWW" (empty).
- Action Scheduling:** "Datum a čas akce" (30. 10. 2014 10:54:57), "Kategorie akce" (empty).
- Action Record:** "Záznam akce" (empty text area).

At the bottom, there is a navigation bar with "Záznam: 1 z 1", "Bez filtru", and "Vyhledávání". Below this are four buttons: "Ulož aktualizaci", "Historie zákazníka", "Zruš aktualizaci", and "Vymaž zákazníka".

Tip: Vymazání zákazníka je vysoce riziková akce. Vymazat zákazníka lze proto jen z **Aktualizace údajů** zákazníka. V programu není povoleno hromadné vymazání. Pokud dáte **Vyhledávání podle zadaných kritérií**, zákazníka nelze vymazat. Lze ho jen aktualizovat (měnit/doplňovat údaje).

2.3. Vyhledávání podle zadaných kritérií

Po kliknutí na tlačítko **Vyhledávání podle zadaných kritérií** se otevře okno s možností vyhledávat požadovanou skupinu zákazníků podle různých kritérií.



Poté můžete pracovat s vybranou skupinou, tj. aktualizovat údaje zákazníků (po kliknutí na **Aktualizace výběru**), tisknout údaje o zákaznících z dané skupiny, případně exportovat data dané skupiny zákazníků do tabulky v MS Excel (v **Aktualizace výběru** je možnost kliknout na Exporty dat zákazníků).

Možnost práce nad skupinou zákazníků velmi zvyšuje efektivitu práce s databází. Veškeré změny údajů zákazníků jsou automaticky protokolovány formou příslušné akce při uložení aktualizací. Důležitá je vhodná volba výběru tak, aby vybraná skupina měla rozumnou velikost. V této větvi je teoreticky možné pracovat i nad celou databází, při větším počtu založených zákazníků je ale potřeba počítat s vyšší

časovou náročností aktualizací. Doporučujeme volit výběry o několika desítkách zákazníků. Přepínat mezi jednotlivými zákazníky můžete šipkou v kolonce **Záznam** (např. 2 z 12).

Tip: Pokud kliknete na **Tisk výběru**, zobrazí se Vám přehled všech zákazníků z vybrané skupiny.

Výpis údajů zákazníků, u kterých je naplánován kontakt v zadaném období.

Stručný výpis zákazníků podle data plánovaného kontaktu od 1. 1. 2014 do 30. 6. 2014

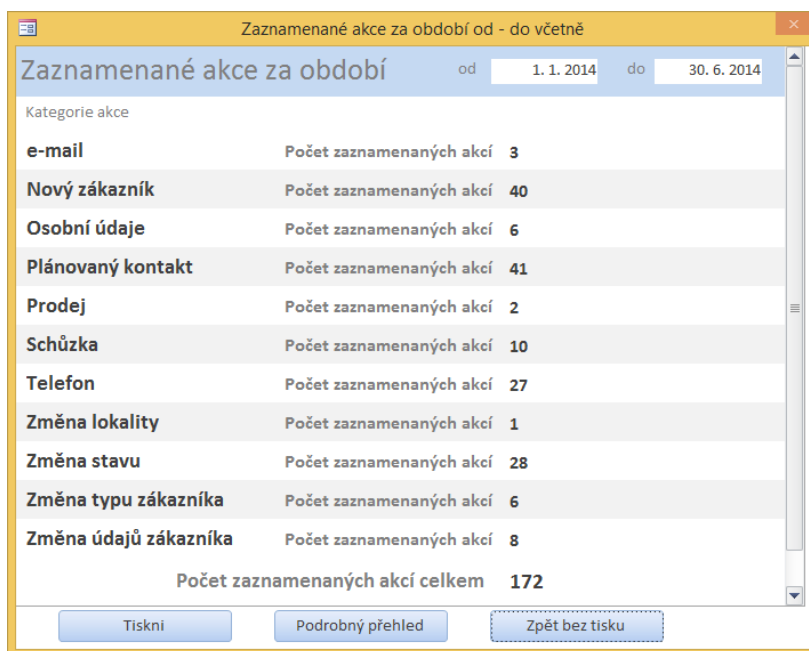
Název zákazníka	Typ zákazníka	Lokalita	Stav	Datum a hodina plán. kontaktu	
Kontaktní osoba	Telefon 1	Telefon 2	Adresa - ulice	Adresa - město	
Pokorný Josef	Koncový zákazník	Praha 2	Založení	21. 5. 2014	11:00:00
	252636414	775896321	Náměstí Míru 8	Praha 2	
Kadeřnictví Krásná	Velkoodběratel	Beroun	Prodej	23. 5. 2014	
Kateřina Krásná	602603614		U nádraží 2	Beroun	
Krásné ruce - manikúra	Velkoodběratel	Plzeň	Schůzka	24. 5. 2014	
Tereza Březovská, tel. 775879654	773099995		Rokycanská 46	Plzeň	
Kosmetika Bellevue	Velkoodběratel	Praha 1	Schůzka	25. 5. 2014	
Karel Soukup - provozní	333434044		Pařížská 28	Praha 1 - Staré Město	
Vomáčka Jiří	Koncový zákazník	Praha 1	Schůzka	26. 5. 2014	
	731944921		Smetanovo nábřeží 24	Praha 1 - Staré Město	
Jirásková Lucie	Člen sítě	Beroun	Vzorky	27. 5. 2014	14:00:00
	777131303		Plzeňská 27	Beroun	
Motyčková Alena	Koncový zákazník	Praha 1	Podklady e-mailem	29. 5. 2014	10:00:00
	608617512		Náprstkova 12	Praha 1 - Staré Město	

Tiskni výpis Rozšířený výpis Zpět bez tisku

2.4. Vyhodnocení aktivity

Umožňuje zobrazit/tisknout přehled práce se zákazníky, kterou průběžně ukládáte do programu. Slouží jako rekapitulace Vaší činnosti za libovolně zvolené období. Toto vyhodnocení je také velmi užitečné při řízení týmu jako velmi snadná forma zpracování reportů.

Můžete zde vidět obecný přehled o počtu proběhlých různých akcí (ukládá se z kolonky **Kategorie akce**):



Zaznamenané akce za období od 1. 1. 2014 do 30. 6. 2014		
Kategorie akce		
e-mail	Počet zaznamenaných akcí	3
Nový zákazník	Počet zaznamenaných akcí	40
Osobní údaje	Počet zaznamenaných akcí	6
Plánovaný kontakt	Počet zaznamenaných akcí	41
Prodej	Počet zaznamenaných akcí	2
Schůzka	Počet zaznamenaných akcí	10
Telefon	Počet zaznamenaných akcí	27
Změna lokality	Počet zaznamenaných akcí	1
Změna stavu	Počet zaznamenaných akcí	28
Změna typu zákazníka	Počet zaznamenaných akcí	6
Změna údajů zákazníka	Počet zaznamenaných akcí	8
Počet zaznamenaných akcí celkem		172

či podrobný přehled zákazníků, kterých se příslušné akce týkaly:



Zaznamenané akce za období od 1. 1. 2014 do 30. 6. 2014		
Datum a čas	Název zákazníka	Záznam akce (zkrácený)
e-mail Počet zaznamenaných akcí 3		
27. 4. 2014 11:00:57	Motyčková Alena	Poslány podklady.
30. 4. 2014 16:57:26	Motyčková Alena	Na základě telefonního rozhovoru poslány podklady e-mailem. Připomenout se za cca dva týdny.
17. 5. 2014 10:49:47	Krásné ruce - manikúra	Poslána písemná nabídka. Provéřít cca za týden.
Nový zákazník Počet zaznamenaných akcí 40		
21. 2. 2014 8:32:33	Pokorný Karel	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 8:34:13	Kadeřnictví Krásná	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 8:35:52	Pospíšil Jiří	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 8:57:03	Kadeřnictví Krásná - Smíchov	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 9:03:16	Havránek Petr	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 11:20:33	Kratochvíl Pavel	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 11:22:55	Prachařová Hana	Založení nového zákazníka
21. 2. 2014 11:24:18	Salón BodyCare	Založení nového zákazníka

Tip: Můžete používat jako jasné a snadné reportování aktivity Vašich kolegů, zaměstnanců či obchodních zástupců.

2.5. Nastavení parametrů databáze

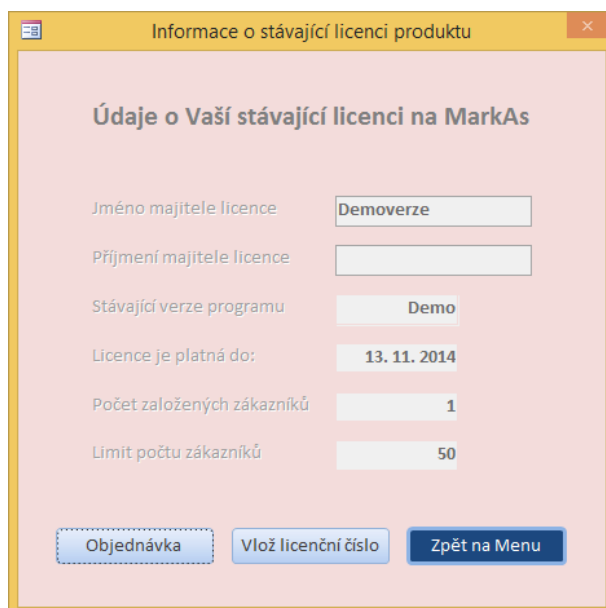
Tato funkce je určena pro zkušenější uživatele, kteří mají zájem si strukturu databáze upravit pro své specifické potřeby. Prvotní nastavení parametrů je dáno strukturou demoverze. Při přechodu z demoverze na plnou verzi je možné toto nastavení převzít nebo zrušit a poté zadat nastavení vlastní. Nastavení je možné průběžně doplňovat (např. nové lokality); jednou zadanou hodnotu nelze vymazat, ale je možné nastavit, že se nebude zobrazovat.

Tip: Ve sloupci **Zadání** lze doplňovat parametry o nové položky. Ve sloupci **Uspořádání** je možné zaškrtnout, které položky se budou zobrazovat v aktualizacích a výběrech podle zadaných kritérií. Ty, které nezaškrtnete, se nebudou zobrazovat.

2.6. Údaje o licenci

Zde vidíte údaje o stávající licenci:

- verze programu – Demo, Mini, Standard
- časová platnost licence
- čerpání limitu počtu založených zákazníků.



Jméno majitele licence	Demoverze
Příjmení majitele licence	
Stávající verze programu	Demo
Licence je platná do:	13. 11. 2014
Počet založených zákazníků	1
Limit počtu zákazníků	50

Objednávka Vlož licenční číslo Zpět na Menu

Odtud lze odeslat objednávku licence na další období či vyšší verzi. Dále je zde možné vložit licenční číslo a tím aktivovat novou licenci na program.

Tip: Pokud program někomu doporučíte, řekněte mu, ať při objednávce napíše Vaše jméno do kolonky **MarkAs doporučen od** a slevový kód do kolonky **Slevový kód**.

Jen tak totiž získá 10% slevu na nákup programu a Vy získáte 25% provizi za doporučení.

3. Jak mám udělat...?

3.1. Jak si založím nového zákazníka?

V hlavním menu klikněte na tlačítko **Založení nového zákazníka**. Sice jediný povinný údaj je **Název zákazníka**, ale pro budoucí práci se zákazníkem si vyplňte co nejvíce údajů o něm. Zejména jsou důležité kolonky: **Typ zákazníka**, **Stav kontaktu**, **Lokalita**, **Majitel**, **Doporučen od**.

Kolonku **Název zákazníka** vyplňte vždy ve tvaru Příjmení Jméno.

Co když je mým zákazníkem firma?

Pokud je Vaším zákazníkem firma, doporučujeme vyplnit formulář takto:

Název zákazníka: Jméno firmy

Kontaktní osoba: Příjmení Jméno

Majitel: Příjmení Jméno

+ další kolonky, které jsou uvedeny v příkladu níže.

Proč je důležité vyplnit určité kolonky?

Kolonky: **Typ zákazníka**, **Stav kontaktu**, **Lokalita**, **Majitel**, **Doporučen od**, **Kategorie akce** je důležité vyplnit kvůli vyhledávání jednotlivých zákazníků či skupin podle různých kritérií a kvůli vyhodnocování aktivity.

Příklad: Potřebujete založit nového zákazníka Petra Nováka z Prahy 1, kterého Vám doporučil Jakub Malý. Pan Novák by měl prý zájem o některé Vaše zboží/ služby. Ještě jste s ním nemluvil/a. Máte se mu ozvat příští týden, až se vrátí z dovolené (dnes je středa 8.10.2014).

V MarkAsu v hlavním menu klikněte na tlačítko **Založení nového zákazníka**. Vyplňte si:

Typ zákazníka: koncový zákazník

Lokalita: Praha 1

Stav kontaktu: Založení

Název zákazníka: Novák Petr

Plánovaný kontakt: 14.10.2014

Doporučen od: Malý Jakub

Kategorie akce: nyní zde nemusíte nic vybírat, automaticky se uloží jako Založení nového zákazníka (avšak v aktualizacích je pak potřeba vybrat příslušnou Kategorii akce)

Klikněte na **Ulož údaje**, pak na tlačítko **Zpět na menu**. Klikněte na **Vyhledávání podle zadaných kritérií**. Zde klikněte na **Výběr podle plánovaného kontaktu** a zadejte datum od ... do 15.10.2014. Klikněte na **Tisk výběru** – nic se nevytiskne, ale zobrazí se Vám seznam zákazníků, u kterých jste si naplánovali jejich kontaktování (v období, které jste zadali).

Tyto kolonky je důležité vyplnit proto, abyste pak mohli pomocí MarkAsu snadno vyhledávat zákazníky a měli přehled o aktivitě.

3.2. Jak naplánuji kontakt/oslovení/schůzku?

V hlavním menu klikněte na **Aktualizace údajů zákazníka**, vyberte požadovaného zákazníka (podle abecedy; proto je vždy dobré při zakládání nového zákazníka napsat nejprve Příjmení a pak Jméno do kolonky **Název zákazníka**). Pak klikněte na **Aktualizuj**.

Příklad: Chcete si zaznamenat schůzku s panem Vyskočilem na 15.10.2014 v 19h na Andělu, kterou jste si domluvili po emailu 11.10.2014. Domluvili jste se, že si to den předem potvrdíte telefonicky. K tomu Vám napsal, že má zájem o více Vašich produktů k cyklistice a že hodně jezdí na kole s přítelkyní.

Ve formuláři si vyplňte:

Plánovaný kontakt – datum: 14.10.2014

Plánovaný kontakt – hodina:14:00

Kategorie akce: email

Záznam akce: schůzka na 15.10. v 19h na Andělu, potvrdit telefonicky den předem, chce naše cykloprodukty, hodně jezdí na kole s přítelkyní

Pak mu 14.10. zavoláte, schůzku potvrdíte a zaznamenáte si do MarkAsu (opět pomocí **Aktualizace údajů zákazníka...**):

Plánovaný kontakt – datum: 15.10.2014

Plánovaný kontakt – hodina: 19:00

Kategorie akce: Telefonát

Záznam akce: do telefonu příjemně naladěn

Až se s ním sejdete, můžete se mimochodem zeptat, kam rád jezdí na kole. Schůzka tak bude mít osobnější charakter.

3.3. S kým mám příští týden schůzku z Prahy 1?

V hlavním menu klikněte na [Vyhledávání podle zadaných kritérií](#) a pak máte dvě možnosti.

1. Klikněte na tlačítko [Výběr podle plánovaného kontaktu](#), zadejte požadované časové rozmezí či konkrétní datum a klikněte na [Tisk výběru](#). Zobrazí se Vám všichni ze všech lokalit, které máte v daném termínu naplánované. Na seznamu je v jednom sloupci vidět, z jaké lokality zákazníci jsou.
2. Klikněte na [Výběr podle lokality](#). Zadejte požadovanou lokalitu (např. Praha 1). Zobrazí se Vám všichni z této lokality a v posledním sloupci vidíte, kdy s kým máte naplánovaný kontakt (resp. schůzku).

3.4. Jak můžu pracovat s více zákazníky najednou?

V hlavním menu klikněte na tlačítko [Vyhledávání podle zadaných kritérií](#), vyberte si [Výběr podle ...](#) a pak klikněte na [Aktualizace výběru](#). Zobrazí se Vám okno se všemi vyhledanými zákazníky podle příslušného výběru. Mezi jednotlivými zákazníky se dá přepínat šipkami dole vlevo na obrazovce u [Záznamu](#) např. 1 z 10.

Příklad: Obtelefonováváte všechny své zákazníky z Plzně a chcete si rovnou dělat poznámky. Jak? V MarkAsu v hlavním menu klikněte na [Vyhledávání podle zadaných kritérií](#) a pak na [Výběr podle lokality](#). Vyberte si Plzeň a klikněte na tlačítko [Aktualizace výběru](#). Postupně si piště poznámky k jednotlivým zákazníkům. Až skončíte, klikněte na [Ulož aktualizace](#).

Tip: Pokud chcete smazat nějakého zákazníka, je potřeba v hlavním menu kliknout na [Aktualizace údajů zákazníka](#), vybrat ho a pak kliknout na [Vymaž zákazníka](#).

3.5. Jak zjistím, co jsem si se zákazníkem říkal/a?

V hlavním menu klikněte na [Aktualizace údajů zákazníka](#), vyberte příslušného zákazníka, klikněte na [Aktualizuj](#) a pak klikněte na [Historie zákazníka](#). Aby se Vám zobrazovala takováto historie – co Vám zákazník říkal apod., je to potřeba vždy zaznamenat při aktualizaci do kolonky [Záznam akce](#).

Příklad: 20.9.2014 (dnes) voláte zákazníkovi panu Marku Veselému. Tohoto pána máte v MarkAsu už uloženého s těmito údaji:

Typ zákazníka: koncový zákazník

Lokalita: Praha 5

Stav kontaktu: Založení

Doporučen od: Miroslav Šnek

Plánovaný kontakt: 20.9.2014

+ také máte vyplněný jeho telefon, email i adresu.

Zavoláte mu, domluvíte se na schůzce na 24.9. ve 14:15. Řekne Vám, že by měl zájem o část Vašeho sortimentu. On Vám mj. sdělí, že se chystá na dovolenou a že obě děti jsou nemocné.

Vy si chcete poznamenat průběh hovoru, abyste se při osobní schůzce mohli cíleně zeptat na jeho děti, dovolenou apod. a tím mile překvapit angažovaným zájmem. V MarkAsu v hlavním menu klikněte na **Aktualizace údajů zákazníka**, vyberte Veselý Marek a klikněte na **Aktualizuj**.

Proveďte následující změny:

Stav kontaktu: Oslovení

Plánovaný kontakt na: 24.9.

Čas: 14:15

Kategorie akce: Telefonát

Záznam akce: Má zájem o ... Děti nemocné, chystá se dovolenou.

Už je 23.9. a Vy se chcete připravit na schůzku s panem Veselým. Podíváte se do MarkAsu – v hlavním menu kliknete na **Aktualizuj údaje zákazníka**, vyberete Veselý Marek a kliknete na **Aktualizuj**. Pak klikněte na **Historie zákazníka** a zobrazí se Vám celá jeho historie.