

Směrnice k CRM na Specializovaných přepážkách ČP

Obsah

1.	Úvod do CRM.....	3
1.1.	K čemu CRM slouží	3
1.2.	Pro koho je CRM určeno.....	3
1.3.	Základní funkčnosti.....	3
1.4.	Přihlášení do aplikace CRM	3
1.5.	Zásady pro práci v aplikaci.....	4
1.6.	Bankovní tajemství	5
1.7.	Základní ovládání aplikace CRM	6
2.	Vyhledání a identifikace klienta	6
2.1.	Vyhledání osoby – identifikace.....	6
3.	Karta klienta	9
3.1.	Horní lišta	10
3.2.	Přehled klienta.....	14
3.3.	Produkty	15
3.4.	Zájmy o produkty.....	18
3.4.1.	Edukace placení kartou	20
3.5.	Limity	20
3.6.	Osobní a kontaktní údaje	21
3.7.	Další údaje	24
3.7.1.	Motivační program	27
3.8.	Historie	28
4.	Schůzky	30
4.1.	Typy schůzek.....	30
4.1.1.	Obchodní schůzka.....	31
4.1.1.1.	Nová událost	33
4.1.1.2.	Nový úkol	37
4.1.2.	Servisní schůzka.....	39
4.1.2.1.	Informace.....	40
4.1.2.2.	Servis klienta	40
4.1.2.3.	Servis produktu	41
4.1.3.	Schůzka s klientem	41
4.1.4.	Schůzka bez klienta.....	42
4.2.	Schůzka předání – převzetí.....	43
4.2.1.	Předání schůzky na jiného pracovníka Specializované přepážky	43
5.	Obchodní případy.....	44
5.1.	Založení Obchodního případu	45
5.2.	Zobrazení otevřených Obchodních případů	46
5.2.1.	Vaše otevřené Obchodní případy.....	47
5.3.	Zobrazení uzavřených Obchodních případů.....	48
5.4.	Digitalizace klientů – aktivace stávajících klientů na IB a ČSOB Smartu.....	48
5.5.	Obchodní příležitost – Kate	51
5.5.1.	Kate tip	51
5.5.2.	Síla Kate tipu	52
5.5.3.	Štítky Kate tipu	52

5.5.4.	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence z Kate tipu	53
5.5.5.	Detail Kate tipu	53
5.5.6.	OP z Kate tipu	54
5.5.7.	Aktivační Kate tip	54
5.6.	Kate pro mě	56
5.7.	Asistovaný prodej	63
5.8.	Zaktivnění stávajících klientů – příchozí klient	64
6.	Kampaně.....	68
6.1.	Zobrazení informací o Kampaních a Klientech v kampaních.....	69
6.2.	Leadlisty.....	69
6.2.1.	Pozvání klienta na schůzku	71
6.2.2.	Schůzka s klientem na SP.....	73
6.2.3.	Předání Leadlistu	75
7.	Zpracování tipu pošta/pošta	76
8.	Domů	81
9.	Pravidla pro plánování schůzek	82
10.	Aktivity.....	82
11.	Kontakty na podporu.....	83

1. Úvod do CRM

CRM je zkratka pro Customer Relationship Management (česky Správa vztahů s klienty). Je to bankovní aplikace pro práci s klienty, která se používá v pobočkách banky a nově také na Specializovaných přepážkách na ČP.

1.1. K čemu CRM slouží

- Poskytuje ucelené a jednotné informace o klientovi napříč skupinou ČSOB.
- Pomáhá v rozvoji prodejního potenciálu (obchodní tipy) a kvalitě obsluhy klienta (např. sdílenou kontaktní historií mezi pobočkami banky a nově i pošty, Klientským centrem a podpůrnými útvary).
- K evidenci a následnému online reportingu rozjednaných obchodů, kontaktů s klienty, aktivit apod.

1.2. Pro koho je CRM určeno

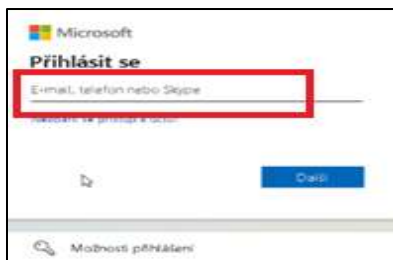
Pro pracovníky v pobočkové síti ČSOB, pracovníky Specializovaných přepážek na ČP, včetně Expertů střídačů a pracovníků, kteří jsou v programu Expert pro SBP/SPP a již mají ukončené školení CRM (aplikaci CRM není povoleno používat při jednání s klienty na univerzálních přepážkách **ani v jiných prostorách, kde může dojít k úniku klientských dat, a to odposlechem nebo náhledem jiné osoby na údaje klienta v CRM**), pracovníky Klientského centra a vybrané útvary ústředí a podpůrné útvary (zpracovatelské útvary a specialisty). Postupy jsou shodné pro Experta střídače a pracovníky Specializovaných přepážek, není-li uvedeno jinak.

1.3. Základní funkčnosti

- **Identifikace klienta** – probíhá dle základních identifikačních údajů (příjmení, jméno, rodné číslo a číslo dokladu)
- **Založení prospekta** (potenciálního klienta) – pro účely evidence možných zájmů a aktivit
- Jednotná karta klienta (tzv. „klientská 360“ nebo „K360“) – přehled o vlastněných produktech, aktivitách klienta i pracovníka, osobních a kontaktních údajích a další informace potřebné pro obchod (např. leadlisty a kampaně)
- **Evidence obchodních případů** – prodejů, zájmů, nezájmů
- **Jednoduchá komunikace** – propojení uživatelů, zaslání potvrzující SMS o dohodnuté schůzce klientovi apod.
- **Domovská stránka uživatele** – přehled o založených obchodních případech (OP), servisech a naplánovaných/historických aktivitách s klientem
- **Reporty** – on-line přehled schůzek, rozpracovaných obchodů, předschválených limitů, kampaní, obchodních tipů atd.

1.4. Přihlášení do aplikace CRM

Do aplikace CRM se pracovník přihlásí kliknutím na tlačítko „CRM“ umístěné na úvodní obrazovce Windows. Při přihlašování pracovníků se může objevit tabulka s požadavkem na přihlášení pracovníka.



V tomto případě pracovník zadá svoji osobní emailovou adresu, která mu byla přidělena v ČSOB xxxxxx@csob.cz. Žádné jiné přihlašovací údaje pracovník nezadá. Je přihlášený ten uživatel, který je aktuálně přihlášený do vzdálené plochy.

Jestliže v CRM pracuje „Expert střídač“ je vždy povinen si po přihlášení zkontrolovat a případně změnit pobočku, na které pracuje. Nastavení pobočky slouží pouze k reportům, nikoliv k přesunu všech aktivit.



Změnu nastavení pobočky pracovník Specializované přepážky – „Expert střídač“ provede na domovské obrazovce v pravém horním rohu. Při změně pobočky je nejprve třeba původní pobočku vymazat křížkem a pak pobočku nastavit podle jejího názvu.

Za správné nastavení pobočky plně zodpovídá „Expert střídač“.

1.5. Zásady pro práci v aplikaci

Pro práci s klientem je vždy prvním krokem **identifikace klienta** v CRM (viz kapitola 2 Vyhledání a identifikace klienta).

Pracovník zapisuje všechny kontakty s klientem (schůzky, telefonáty a další komunikaci).

Zapísování aktivit s klientem slouží především k evidenci reálné uskutečněné nebo plánované komunikace klienta s bankou a to tak, aby bylo dostupné pro všechny prodejní kanály a zároveň využitelné pro aktivní komunikaci banky směrem ke klientovi.

Upřesnění zadávání kontaktů s klientem

- **Do CRM zadávejte všechny kontakty s klientem ve smyslu realizovaných/plánovaných schůzek, telefonátů atd.**
- **Jeden kontakt s klientem = jeden záznam aktivity** (schůzka/telefonát/email). Pokud v rámci jedné schůzky s klientem realizujete více obchodů (obchodních případů), aktivitu (např. schůzku) zadávejte pouze jednu (nejdůležitější).
- **Událost vs. Úkol – časové rozlišení**
Není-li s klientem dojednáán konkrétní čas schůzky, eviduje si pracovník aktivitu formou úkolů (nejedná se o kalendářovou událost).
Událost pracovník využívá k zaznamenání časově ohraničených aktivit. **Veškeré schůzky zakládejte v CRM**
 Schůzky s klientem/bez klienta i nepřítomnost/dovolenou zakládejte jako událost do CRM.
- **Zapíšíte všechny obchody (potenciální = zájmy, realizované = prodeje, neuskutečněné obchody = nezájmy).**

Jeden Zájem/Nezájem/Prodej produktu = jeden obchodní případ (OP)

Na každý realizovaný/zamítnutý obchod s klientem zaznamenejte obchodní případ (dle kategorie produktu – upřesnění pravidel viz kapitola 4.1.1. Obchodní schůzka).

V případě zjištěného zájmu klienta dbejte na doplnění částky a předpokládaného termínu uzavření obchodu.

- **Dodržujte pravidla pro Kampaně (leadlisty)**
Kampaně dokončujte v termínu a zpracovávejte dle platné metodiky. Pracovník je povinen centrálně generované úkoly dokončovat v termínu.
- **! Existují oblasti, pro které je evidence údajů za účelem poskytnutí produktů nebo služeb velmi striktně kontrolována podle Nařízení (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).**
Nesmíme evidovat: údaje klienta (jeho rodiny) patřící mezi zvláštní kategorii osobních údajů – vypovídající o zdravotním stavu, o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, sexuální orientaci, dále jakýkoliv genetický údaj klienta (biometrický údaj), který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci klienta.
- **Vyhledání pracovníků ČP v aplikaci CRM** (provedení identifikace klienta) je možné pouze tehdy, jestliže má k tomu obsluhující pracovník relevantní důvod (tím je obsluha a servisní operace, prodej klientovi za přítomnosti klienta apod.). Po provedení nezbytných operací v souladu s touto Směrnicí a Pravidly ČSOB PS, se může na kartě klienta („K360“) pohybovat vždy pouze v případě projeveného zájmu klienta/pracovníka ČP o další služby.
- Pracovník SP nesmí vyhledávat a provádět operace na své kartě klienta nebo u rodinného příslušníka („K360“), musí postupovat vždy v souladu s touto Směrnicí a Pravidly ČSOB PS.

1.6. Bankovní tajemství

Informace v systému CRM jsou chráněny bankovním a pojišťovacím tajemstvím. Používejte informace k obsluze klienta, nesdělujte tyto informace neoprávněným osobám. Je potřeba dodržovat veškerá pravidla a pokyny pro práci s osobními údaji a důvěrnými informacemi požadované ČSOB Bankou, ČSOB Penzijní společností, ČSOB Stavební spořitelnou a ČSOB Pojišťovnou.

Při práci s daty v CRM, stejně tak jako s ostatními informacemi pod ochranou bankovního a pojišťovacího tajemství:

- a) Pracujte pouze s informacemi o klientech, které obsluhujete nebo na jejichž obsluhu se připravujete. Nezjišťujte informace o ostatních klientech (zejména rodinných příslušnících, známých, nadřízených, spolupracovnících).
- b) Nesdělujte klientské informace získané v souvislosti s obsluhou klientů (případně získané jakýmkoli jiným způsobem) neoprávněným osobám (zejména ne spolupracovníkům, známým, známým klienta, rodinným příslušníkům apod.). Informace patří klientovi, pouze on rozhoduje, jak s ní mimo obsluhu svých požadavků naloží.
- c) Přístupy do systému jsou logovány, v případě úniku bankovního tajemství jsou jednotlivé případy detailně šetřeny ve spolupráci České pošty a ČSOB.
- d) Průběžně jsou prováděny kontroly přístupů do CRM, zjištěná podezření na neodůvodněné přístupy jsou preventivně analyzována i bez podezření na únik informací třetím osobám.
- e) Porušení bankovního tajemství (zejména sdělení klientských informací neoprávněné osobě, neoprávněné zjišťování/vyhledávání informací o klientech) je klasifikováno jako závažné porušení povinností vyplývajících z právních předpisů a porušení smlouvy o zajišťování služeb

mezi ČP a ČSOB. Ze strany ČSOB budou identifikovanému zaměstnanci ČP odebrány přístupy do systémů ČSOB.

1.7. Základní ovládání aplikace CRM

Aplikace pracuje v internetovém prohlížeči a neotevívá nová okna.

Při vracení na předposlední krok je možné používat tlačítko „zpět“, ale nemusí ve všech případech fungovat správně. Doporučujeme pro návrat kliknout na jiný odkaz (např. kartu Domů, Identifikace klienta, Klienti apod.).



Pole s lupou „Vyhledat...“ je fulltextové hledání, omezené na záznamy, ke kterým má daný uživatel přístup. Je vhodné pro dohledání rychlé informace o nedávno zobrazeném klientovi, hledání ve vlastních poznámkách atd. Nepoužívejte pro přesnou identifikaci klienta.

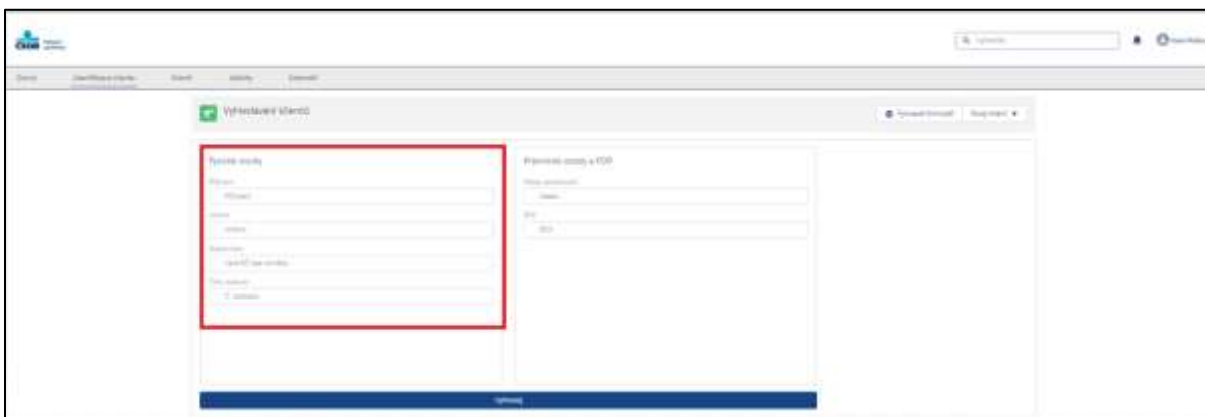
2. Vyhledání a identifikace klienta

2.1. Vyhledání osoby – identifikace

Před zahájením jakékoli práce s osobou začínáme vždy vyhledáním osoby na kartě Identifikace klienta v CRM.

Fyzickou osobu vyhledáme na základě správně vyplněných údajů: příjmení, jméno, rodné číslo a číslo dokladu (nejčastěji občanského průkazu) a klikněte na tlačítko „Vyhledej“. V případě nezletilé osoby bez vydaného dokladu totožnosti (do 18 let vždy v přítomnosti zákonného zástupce), postupujeme obdobně, jen místo „Číslo dokladu“ zadáme 9krát nulu.

Obdobně se vyhledávají i Právnícké osoby a FOP.




Pokud zjistíte, že se v systému nachází **dva záznamy** (případně více) **téže osoby**, (tj. shoduje se jméno, příjmení, rodné číslo – u rezidentů FO, u nerezidentů FO jméno, příjmení, datum narození, pohlaví, trvalý pobyt obchodní firma/název, IČO a sídlo v případě právnické osoby), jedná se o **duplicitu**. Duplicitně založenou osobu označte jako servisní požadavek přes ServiceDesk ČP, které předá nahlášený incident k vyřešení na IT ServiceDesk banky.

Pokud se podle zadaného **rodného čísla** vyhledají **dvě** fyzické osoby stejného jména a příjmení a současně jsou **státy v adrese trvalého pobytu různé**, nejedná se o duplicitu.

Podobně je tomu v případě **právnických osob**, pokud se podle zadaného **IČ** zobrazí dvě právnické osoby, nejde o duplicitu, **pokud stát v adrese sídla, je jednou ČR a podruhé SR**.

1. Pokud byla **nalezena právě jedna osoba** (klient), zkontrolujte základní identifikační údaje identifikované osoby s údaji v systému a **klikněte na jméno osoby** – Zobrazí se obrazovka Karta klienta.

)

Vyhledat						
JMÉNO	CUID	RODNÉ ČÍSLO/ÍČO DATUM NAROZENÍ	SEGMENT	TYP KLIENTA	POBOČKA	TRVALÁ/SÍDELNÍ ADRESA
 Alice Mužáková		7203071383 7.3.1972	Retajková klientela	FO		Brněnská 137/10 Blanžsko, 67801

2. Pokud **nebyla nalezena žádná osoba** (klient) – nezobrazí se žádný záznam, zkontrolujte správnost zadaných údajů. Jestliže jsou všechny údaje zadané správně a žádná osoba se nezobrazí, **zadaná osoba není klientem banky**. V CRM nelze zobrazit klienty pouze ČSOB Stavební spořitelny nebo pouze ČSOB Pojišťovny. Klient, který je viditelný v CRM musí mít bankovní produkt.

V případě, že se s klientem dohodnete na další schůzce a budete si chtít zaznamenat poznámky z probíhajícího jednání, je potřeba v CRM vytvořit **nového klienta**, tzv. **prospekta FO**.

V pravém horním rohu klikněte na tlačítko „+ Klient“ a „FO – Prospekt“

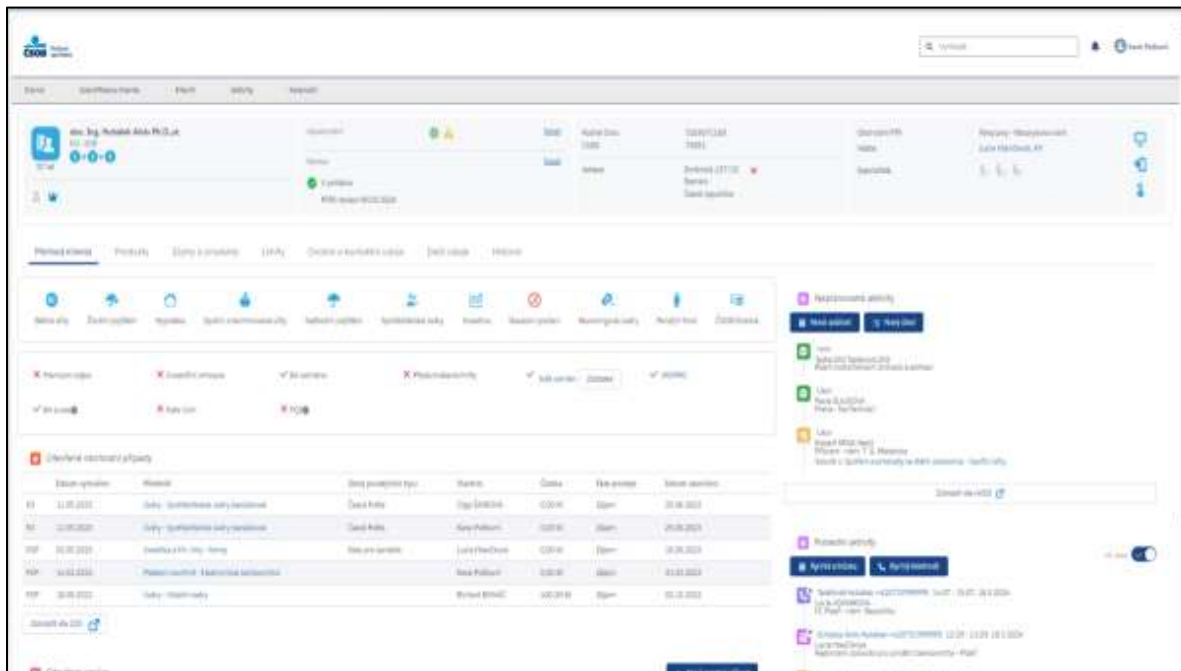
Prospekt slouží k evidenci obchodních případů a k zaznamenání schůzky nebo úkolu. Je potřeba vyplnit alespoň jeden kontakt, a to e-mail nebo telefonní číslo klienta. **Pro další vyhledání prospektu je nutné vytvořit si událost nebo úkol.**

Vyplňte všechny známé údaje (telefonní číslo je potřeba uvádět i s mezinárodní předvolbou (pro ČR +420) a klikněte na tlačítko „Uložit“ ve spodní části.

Na vytvořeném prospektovi pak můžete upravovat podrobnosti, vytvořit novou událost nebo úkol (viz další kapitoly) nebo vkládat poznámku z jednání. Tlačítka pro další aktivity jsou ve spodní části obrazovky.

3. Karta klienta

Každý klient má v CRM svou kartu (tzv. „K360“).



Karta je jedna společná pro klienty ČSOB PS i ČSOB. V celém CRM platí pravidlo, že text, který je modře zbarvený, je hypertextový odkaz, na který lze kliknout.

Pokud je klient FO a současně je i FOP nebo PO, pak má každá FO, FOP nebo PO svou kartu, mezi kterou se lze přepnout. Z FO se lze přepnout kliknutím na FOP nebo PO:



Odkaz PO nás přeměruje na kartu klienta PO. V případě, že klient má vztah k více klientům PO, bude pracovník přeměrován na příslušnou záložku se seznamem PO.

Pokud je identifikována FOP nebo PO jsou zaslepena pole:

- Karta Produkty – nezobrazují se produkty navázané na FO, zároveň u produktů FOP/PO jsou zaslepena pole – zůstatek a úroková sazba. Na detailu produktu jsou zaslepeny, zůstatek, úrok, výnosy z poplatků, výnosy z úroku a limit.
- Karta Osobní a kontaktní údaje - pro identifikovanou FOP je v sekci Základní údaje FO zaslepeno rodné číslo.
- Karta Další údaje - v sekci Vztahy je uveden vztah k FO, statutár, majitel apod., ale je zaslepeno rodné číslo.

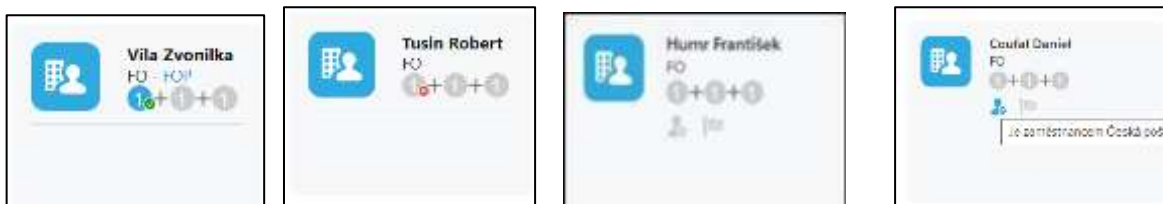
Vztahy				
Typ	Klient	CUID	Typ vztahu	Pobočka
společnost - skutečný majitel	Lucie Příjemná	13267956	Zákonný	>
právnícká osoba - zplnomocněný zástupce	Jan Jan Pleša	13267953	Zákonný	>

3.1. Horní lišta

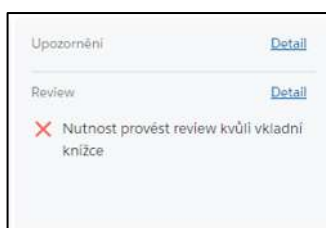


Na horní liště se zobrazují informace:

- **Ikona osoby** – modrá barva ikony indikuje plně registrovaného klienta a šedá barva označuje částečně registrovaného klienta. Ikona dále zobrazuje pohlaví klienta (platí pouze pro FO).
- **Loga PS/ČSOB** (značí to, zda se jedná o klienta ČSOB PS nebo ČSOB) a to pouze v případě FOP nebo PO. U FO není logo uvedeno a příznak skupinového klienta
- **Typ klienta** – FO, FOP nebo PO
- **Informaci v jedničkových ikonách:**
 - **zda klient plní příjem podle pravidel pobočkové sítě**, ne podle pravidel započítávání ČP, jednička znamená příjem a zelená fajfka transakce kartou. Pro pracovníky pošt není tato informace relevantní.
 - je prvopojistitel
 - pravidelný investor
- **Ikona** – je-li klient zaměstnancem ČSOB nebo České pošty (informace se objeví po najetí myši na ikonu) a má-li přidělenou vlajku, po najetí na ikonu se objeví text
- **CUID Klienta, jedná se o jedinečný identifikátor klienta**



- **U klienta, který vlastní pouze vkladní knížku, může být zobrazeno Review ke vkladní knížce.**



V případě zobrazení hlášky o nutnosti provedení Review, pracovník pošty postupuje dle Pravidel ČSOB PS.

Na horní liště jsou viditelná případná upozornění či varování – po kliknutí na detail se zobrazí detail na novém okně, které se po kliknutí objeví.

Upozornění		
Skupina	Předmět	Popis
	Klient nemá dokument Podpisový vzor nebo je neplatný	Klient nemá dokument Podpisový vzor nebo je neplatný. Vyhodovte nový popř. kontaktujte Helpdesk - Účty
	Klient vlastní starší typ komisionářské smlouvy.	Klient vlastní starší typ komisionářské smlouvy. Je nutná aktualizace na Smlouvu o investičních službách dle platné metodiky viz manuál

[storno](#)

Ve spodní části upozornění, je umístěna informace o Review a datu příštího Review.



Dále může být uvedena informace:

- Datum příštího Review je za méně než 6 měsíců. Je zobrazeno upozornění Blíží se termín a datum příštího client Review. S klientem proveďte aktualizaci osobních údajů.
- Review bylo provedeno nedávno, jeho vyhodnocení probíhá.
- Klient nemá vyplněné client Review a v několika dalších dnech mu bude odeslána výpověď. S klientem proveďte aktualizaci osobních údajů.
- Klient nemá vyplněné client Review, účet je ve výpovědi a bude brzy ukončen, **odkažte klienta na pobočku ČSOB.**



Upozornění lze nalézt také na záložce „Další údaje“. Podrobněji kapitola 3. 7.

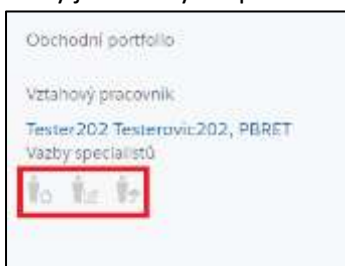
Dále se na liště zobrazují osobní a kontaktní údaje jako:

- Telefonní číslo, tzv. AA kontakt (tel. číslo pro zasílání PIN, autorizačních/autentizačních SMS pro služby ELB) a e-mail. Nad telefonickým kontaktem jsou zobrazeny ikony upozorňující na zákaz nebo povolení kontaktování klienta (po najetí myši se zobrazí okno s upozorněním). Telefonní číslo z AA kontaktu lze použít pro navolání klienta v případě:
- **že, klient nezakázal využití AA kontaktu k marketingovému oslovení**

- kdy žádný jiný telefonní kontakt neexistuje
- telefon určený pro MTK nabídku klient nezve



- Rodné číslo klienta
- Datum narození
- Obchodní portfolio a pracovník klienta
- Ikony jednotlivých specialistů – hypoteční, investiční a pojišťovací specialista.



- Produktové údaje v podobě ikon.

Popis jednotlivých symbolů se zobrazí po najetí kurzoru myši na daný symbol.

V celém CRM se používá jednotný **systém barev**, který značí, zda klient vlastní daný produkt a kde si ho sjednal:



Prodáno v ČSOB



Prodáno ve skupině ČSOB



Prodáno u konkurence



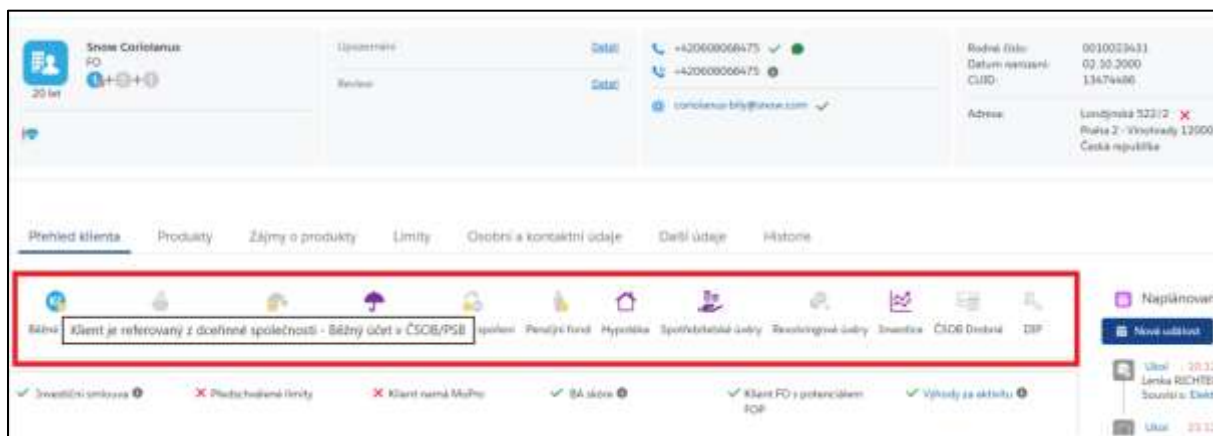
Bez záznamu

Obchodní omezení

Dceřiné společnosti ze skupiny ČSOB referují do banky klienty, kteří mají zájem o bankovní produkt (nejčastěji Plus Konto, Premium konto nebo osobní účty od Poštovní spořitelny). Pokud si tito klienti účet u banky založí a je to jejich **první produkt v bance**, vztahují se na ně **obchodní omezení**.

CRM vás na referované klienty upozorní ikonou v podobě ~~zákazové značky~~ **písmene „i“**. **Po najetí myši na ikonu se zobrazí text: „Klient je referovaný z dceřiné společnosti...“**. V případě, že se na klienta vztahují obchodní omezení, budou **na kartě klienta (K 360) přeškrtnuté** písmenem „i“ **označeny** ikony **symbolizující skupinu produktů, které klientovi nesmíme aktivně nabízet** (s výjimkou linkovaného pojištění k úvěru nebo ke kartě a cestovního pojištění). Pokud klient produkt chce sjednat na poště, je

to možné, ale zájem o prodej musí vždy vycházet od klienta. Karta klienta (K360) je jakákoliv záložka u identifikovaného klienta (produkty, zájmy o produkty atp.).

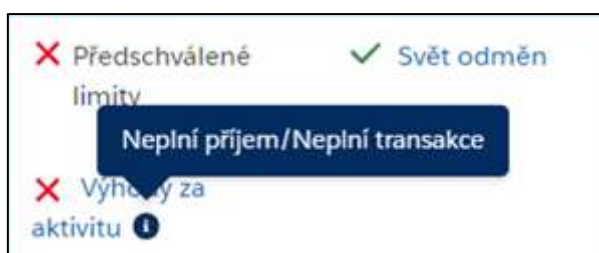


Obchodní omezení je vyznačeno také na kartě Zájmy o produkty (viz kapitola 3.4. Zájmy o produkty) a na kartě Produkty (viz. kapitola 3.3. Produkty).

Příznaky pod horní lištou:



- Předschválené limity
- MoPro (motivační program)
- výhody za aktivitu – po najetí na íčko – i, se objeví podmínky pro získání výhod za aktivitu. Jestliže klient plní všechny podmínky je popisek označen zelenou fajfkou, v opačném případě červeným křížkem. Data budou aktualizována vždy k 10. dni následujícího měsíce.



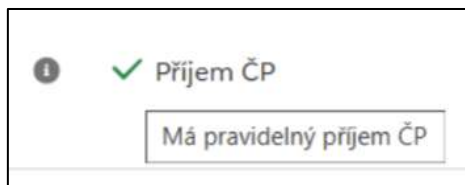
- příjem ČP podle věku klienta:
 - 8-21 let: minimálně 500 Kč (bez ohledu na platby kartou)
 - 22 a více let: minimálně 15.000 Kč (bez ohledu na platby kartou)

Pravidelný příjem ČP

Pro první zobrazení Pravidelného příjmu musí mít klient alespoň ve 3 po sobě jdoucích kalendářních měsících minimální příjem na účet.

Pro udržení zobrazení Pravidelného příjmu je nutné mít minimální příjem na účet alespoň ve 3 z 5 po sobě jdoucích kalendářních měsících. V případě nesplnění této podmínky se zobrazí červený křížek a pro opětovné splnění podmínky Pravidelného příjmu musí klient mít minimální příjem ve 3 po sobě jdoucích kalendářních měsících.

Nezapočítávají se převody mezi vlastními účty klienta vedenými v ČSOB.



- o TOP sazba, kde se po kliknutí na „TOP sazba“ zobrazí ve vyskakovacím okně detail informace k danému klientovi. U klientů bez marketingového souhlasu naopak nezobrazujeme žádné částky, a to ani výši celkových pravidelných příspěvků.



3.2. Přehled klienta

V levé části se zobrazují aktuálně otevřené obchodní případy, obchodní případy Kate, servisy (včetně centrálních) a dále položka marketingové nabídky a kampaně. Vpravo jsou naplánované aktivity (úkoly a schůzky) a poslední aktivity (dokončené úkoly, historické schůzky). Pokud chybí vyplnit na aktivitě stav/výsledek, zobrazuje se datum dokončení červeně.

Přehled klienta		Produkty	Zájem o produkty	Limity	Číselní a kurzovní údaje	Časť údajů	Historie
Platební konforent							
Produkt	Číslo účtu	Zůstatek	Minimální úrok	Maximální úrok	Úroková sazba	Podle	Datum expirace
Plus Konto	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	77 518,44	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	30.1.2020
- Doplň. MC State karta 010	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
Základní účet	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	136 393,23	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
+ Doplň. MC 010	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
Plus Konto	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
Základní účet	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	48 167,97	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
- Doplň. MC 010	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
Měny účet v CZK	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	47 892,20	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
+ Všechny účty	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020
Plus Konto	PO 0000124 Martin Ivan Vláček	0,00	0,00	0,00	0,00 %	Máj 2020	31.01.2020

Transakční aktivita	
Výhody	
Název produktu	Výhody
Základní účet	Informace o obracech
Základní účet	Transakční aktivita
ČSOB Konečný	Výhody za aktivitu
ČSOB_Hypoteční úvěr pro PO 010 100% hodnota	Výhody za aktivitu

Po kliknutí na Poštovní účet je uvedeno zvýhodnění v části „Varianta produktu“. Zvýhodnění může mít např. tyto varianty:

- Do 26 let
- Mateřská/rodičovská
- Držitel ZTP/P
- Od 58 let
- Motivační program
- Retence 1 rok
- Retence 3 rok

Pokud je pole „Varianta produktu“ prázdné, tak není nastavené žádné zvýhodnění a jedná se o standardní variantu Poštovního účtu.

V pravé části obrazovky naleznete možnost zobrazení „Informace o obracech“, „Transakční aktivitu“ a „Výhody za aktivitu“ po kliknutí na tlačítko „Zobrazit“/„Skrýt“ se požadované informace zobrazí. Upozorňujeme, že všechny údaje uvedené v těchto částech jsou citlivé údaje, které v žádném případě nesdělujete klientům.

Výhody za aktivitu:

Obrat na účtech					
					Zobrazit
Výhody za aktivitu					
					Skrýt
Měsíc/Rok	Počet transakcí	Plnil podmínku transakcí	Šuma příjmů (Kč)	Splnil podmínku příjmu	Výhody za aktivitu
Březen 2025	0		0	Ne	
Únor 2025	20		59 000	Ano	
Leden 2025	0		120 400	Ano	
Transakční aktivita					
					Zobrazit

Transakční aktivita:

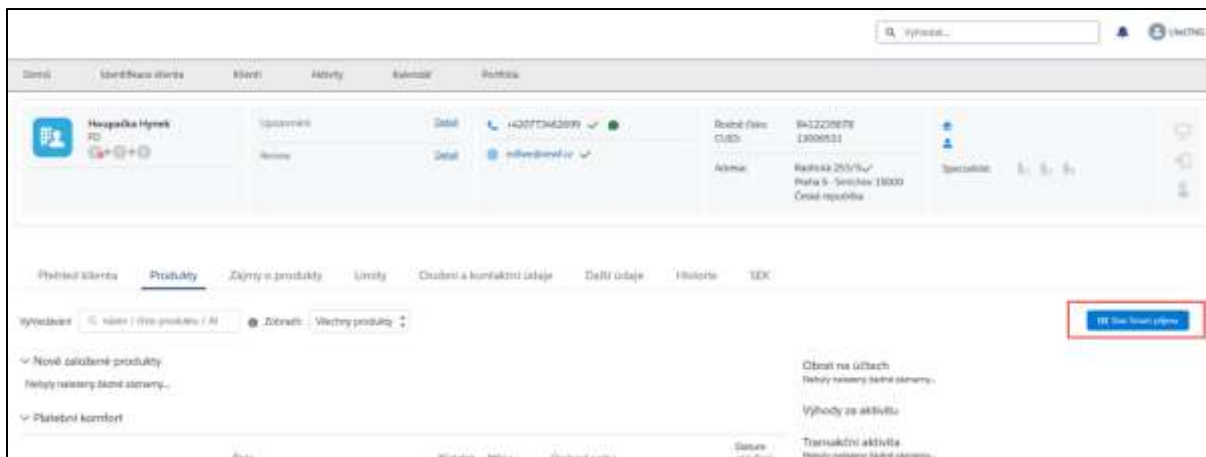
Šipky znázorňují trend jednotlivých aktivit klienta a v jednotlivých sloupcích jsou pak údaje o počtu transakcí po jednotlivých měsících a pro sledování vývoje také kvartální a roční průměrný počet transakcí.

Transakční aktivita						
						Skrýt
	Trend	Q1/25	Q2/25	Q3/25	Průměr (Q1/25)	Průměr (Q1/24)
Hobbit	→	0	0	0	0	0
Hobbit na přikládání	→	0	0	0	0	0
Základní banka	↓	23	24	33	27	26
Kreditní banka	→	35	36	34	35	33
InternetBanking	↓	7	0	3	3	0
Smart	→	0	0	0	0	0
Platby - Internet	↓	25	21	21	22	26
Na účtu	↓	12	12	1	9	10
Sečteny	→	0	0	0	0	0
Sčteny pKč	→	0	0	0	0	0
(Wolfram) (přístup k KČ)	→	0	0	0	0	0

Obrat na účtech:

Obrat na účtech			
			Skrýt
	Wolfram (Kč)	Odchvat (Kč)	Šetřivka (Kč)
Sáh 2023	33 749	-81 781	73 679
Únor 2023	43 817	-45 440	108 811
Červenec 2023	53 091	-36 905	108 816
Červen 2023	45 840	-88 194	94 945
Květen 2023	36 528	-63 556	77 406
Duben 2023	44 194	-24 874	45 179
Březen 2023	41 290	-38 900	29 820
Únor 2023	43 294	-35 647	20 050
Leden 2023	47 440	-34 474	32 059
Prosince 2022	55 518	-69 934	54 812
Lистопад 2022	48 500	-43 349	37 960
Říjen (11 M)	49 890	-42 749	62 129
Červen (11 M)	548 438	-470 234	689 438
Transakční aktivita			
			Zobrazit

V horní části záložky „Produkty“ je tlačítko Smart příjem, které není zatím určeno pro pracovníky ČP. Po kliknutí na tlačítko se zobrazí tabulka s informací – Klient má sjednanou smlouvu ANO/NE




3.4. Zájmy o produkty

Záložka „Zájmy o produkty“ je přehled otevřených a uzavřených obchodů (úspěšně i neúspěšně). **Jedná se o velmi důležitou kartu, kde je potřeba zaznamenávat zjištěné informace, které pak jsou využitelné pro další jednání a nabídky.** Tlačítka Zájem/Nezájem/Prodej otevírají **nový obchodní případ** pro danou produktovou kategorii. Pod tlačítkem „+ Konkurence“ je možné zaznamenat informace, které klient sdělil o produktech, které vlastní u konkurence. Více informací a postup zaznamenávání údajů najdete v kapitole 4. Schůzky.

Při zadání nezájmu se zobrazí okno a pracovník vyplní důvod nezájmu – detail prohrané příležitosti, který vyplňte dle reakce klienta. Pokud například u nabídky ČSOB Smartu klient uvede, že nevládní chytrý telefon, v obchodním případě Elektronické bankovníctví vyplňte v důvodu nevyhraného případu „Technické překážky/nedůvěra v technologie“ a v detailu „Telefon nepodporuje aplikaci/Nemá chytrý telefon“. **Vyplnění Detailu prohrané příležitosti je povinný údaj u všech produktů.**

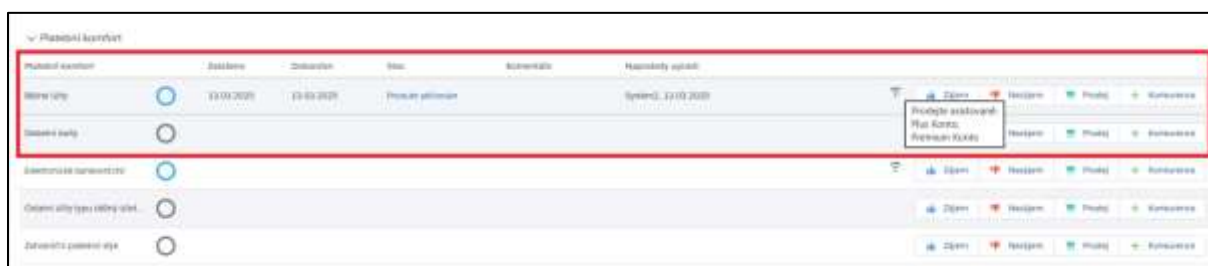


Symbols on the page have the same color coding as product icons on the client's top bar (see chapter 3.1). After clicking the wheel, a tooltip with details opens. On the 'Zájmy o produkty' card, you will always find the last recorded information about the product (previously it moved to the 'Historie' tab).

Pokud na produktové kategorii existuje Kate tip (viz. kapitola 5.5.) je na řádce zobrazena ikonka . Po najetí myši nad ikonu se objeví podrobnosti o Kate tipu. Pro využití tipu klikněte na tlačítko Zájem nebo Prodej, případně označte nezájem. Při vyplňování nezájmu je nutné vyplnit důvod nezájmu.



Pokud je u produktu zobrazena ikona wifi s vybranými produkty, je možné prodat klientovi tyto produkty digitálně.



Obchodní omezení

Jak je podrobně vysvětleno v kapitole 3.1. Horní lišta, u některých klientů může být označeno obchodní omezení. CRM vás na něj upozorní ikonou v podobě **zákazové značky** **vyskakovacího okna**, které se objeví po kliknutí na „zájem“ u příslušného produktu. Toto okno vyskakuje u skupiny produktů, které klientovi nesmíme aktivně nabízet (s výjimkou linkovaného pojištění k úvěru nebo ke kartě a cestovního pojištění). Pokud klient produkt chce sjednat na poště, je to možné, ale zájem o prodej musí vždy vycházet od klienta.

V případě aktivního zájmu ze strany klienta o sjednání produktu v budoucnu je možné kliknout i na tlačítko „Zájem“ se zákazovou značkou. Aplikace CRM vás poté upozorní na to, že se na klienta vztahují obchodní omezení.



Obchodní omezení je vyznačeno také na horní liště (viz kapitola 3.1. Horní lišta) a u každého referovaného produktu na záložce Produkty (viz. kapitola 3.3).

3.4.1. Edukace placení kartou

Edukaci placení kartou by měl pracovník **zaznamenat vždy**, pokud klient **neplatí platební kartou** (podle tabulky výhody za aktivitu – plní podmínku transakcí + rozpad za jednotlivé měsíce) a **pracovník ho seznámí s výhodami používání placení kartou**.

Pro zaznamenání edukace placení kartou pracovník vytvoří na záložce Zájmy o produkty **obchodní případ** Platební komfort – **Běžné účty** ve fázi **Zájem** nebo **Prodej**, vybere **Typ digitalizace „Edukace placení kartou“** a záznam uloží.

3.5. Limity

Na kartě „Přehled klienta“ se zobrazuje pouze příznak, zda klient má nebo nemá předschválené limity. Karta „Limity“ pak obsahuje kompletní přehled předschválených limitů na jednotlivé produkty.

U jednotlivých limitů může být uvedena ikona wifi, označuje vhodnost k digitálnímu prodeji.

Název	Výše	Společka	Klasický předschválený limit	Nesplněno
Komunikace příjímá na 10 let	2 500 000 CZK	38 867 CZK	✓	wifi
Příjma na období na 10 let	2 282 950 CZK	35 246 CZK	✓	wifi
Příjma na období na 12 let	2 282 950 CZK	30 829 CZK	✓	wifi

Od 1. 12. 2018 pracovník bez úspěšného složení odborné zkoušky podle zákona o spotřebitelském úvěru nesmí ani v rámci tipování produktu klientovi vytisknout, předat, ani s ním komunikovat předschválené limity k úvěrovým produktům.

Tisk **předschválených limitů** na záložce „Limity“ umožňuje po kliknutí na tlačítko **„Vytvořit PDF – klient“** vytisknout předschválené limity pro klienta.

Klasický předschválený limit

Toto rozlišení vám pomůže v komunikaci směrem ke klientovi a k přípravě na schůzku.

✓ Zelená ikona fajfky znamená, že klient má Klasický předsválený limit, tzn. že při zadávání žádosti do systému bude potvrzovat své příjmy a deklarovat své výdaje. Nicméně doložení potvrzení příjmu nebude potřeba. Limit bude zachován nebo přepočítán na základě uvedených informací (pozor, v některých případech přesto může být zamítnutý).

Název	Typ	Issued	Maximální předsválený limit	Naplnění
Název: ...				
Typ: ...				
Issued: ...				
Maximální předsválený limit: ...				
Naplnění: ...				

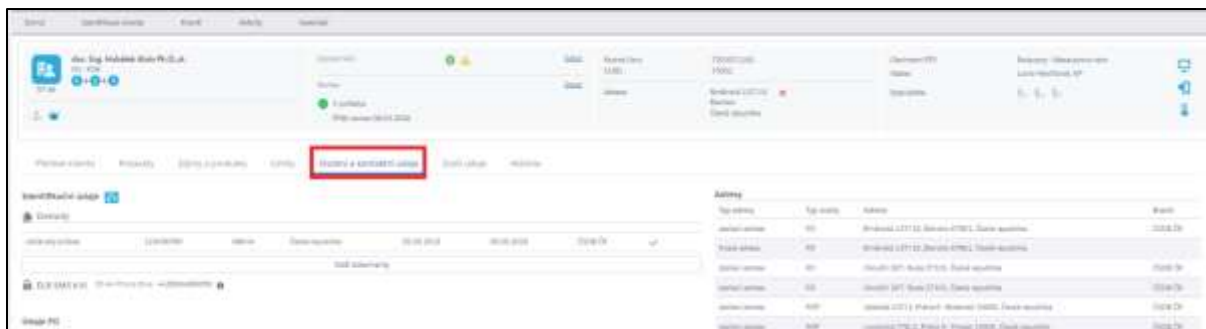
x Ikona křížku znamená, že klient nemá Klasický předsválený limit, ale má Skupinový limit. Jde o klienty i neklienty ČSOB PS i ČSOB, kteří si sjednali nějaký produkt ze Skupiny ČSOB (penzijko, pojištění, leasing, produkt ČSOB Stavební spořitelny nebo Hypoteční banky).

Při zadávání žádosti do systému bude klient deklarovat své příjmy, výdaje a také způsob doložení příjmu.

3.6. Osobní a kontaktní údaje

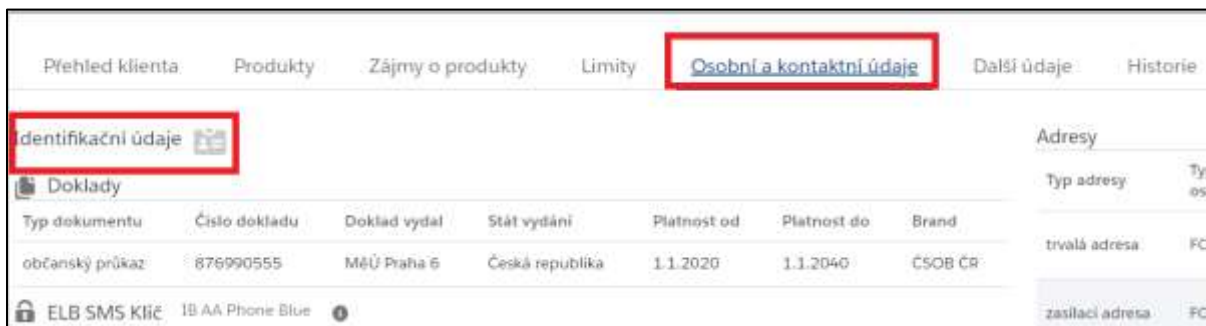
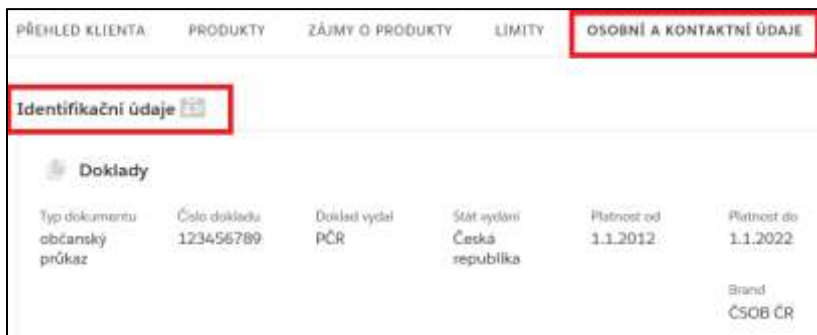
Na kartě „Osobní a kontaktní údaje“ jsou všechny zaznamenané osobní a kontaktní údaje, které jsou dále rozděleny do jednotlivých logických částí. V levé části jsou zobrazené informace o dokladech klienta, identifikační, základní a ekonomické údaje, vazba na pracovníka a doplňující vazby. V pravé části naleznete adresy, nastavení souhlasů s použitím údajů pro skupinu ČSOB, kontakty a stav ELB.

Typ adresy	Typ osoby	Adresa	Brand
bydliště adresa	FO	Bříněnská 137/30, Staroší 07001, Česká republika	Příložený společně
tradiční adresa	FO	Bříněnská 137/30, Staroší 07001, Česká republika	
bydliště adresa	FO	Okružní 207, Rosta 27301, Česká republika	ČSOB ZR
bydliště adresa	FO	Tupolevova 893/24, Praha 9 - Letňany 10000, Česká republika	ČSOB CR
bydliště adresa	FO	Okružní 207, Rosta 27301, Česká republika	ČSOB ČR
bydliště adresa	FO	Jesenická 107/2, Praha 6 - Bubereč 10000, Česká republika	
adresa sídla	FO	Břežská 714/1316, Praha 3 - Žitná 10000, Česká republika	





V sekci **Identifikační údaje** kontrolujete předložený doklad klientem oproti systému.

Pod Identifikačními údaji je číslo dokladu. Část obsahuje Typ dokumentu, Doklad vydal, Stát, Datum vydání, Platnost a číslo dokladu. Pokud uvedený doklad nesouhlasí, tak je nutné provést aktualizaci v APOST dle Pravidel ČSOB PS.



V horní části je umístěna ikona, která může mít šedou nebo modrou barvu.

-  **Modrá** = klient je ztotožněn (značí, že klient je plně ztotožněn s registry)
-  **Šedá** = klient není ztotožněn (značí, že klient není plně ztotožněn s registry)

Pro FO klienta sekce obsahuje část Základní údaje – Datum narození, Rodinný stav, Stát místa narození, Státní příslušnost, Pokud je uvedeno Právní stav, Rodné číslo, Pohlaví, Místo narození, Rodné příjmení, Právní způsobilost, Platnost právní způsobilosti.

Údaje FO					
Základní údaje			Ekonomické údaje		
Datum narození 2. 7. 1990	Rodné číslo 9007020044	Rodinný stav svobodný/á	Stát daňového domicilu Česká republika	Stát daňového domicilu do:	
Pohlaví muž	Stát místa narození Česká republika	Místo Narození Praha	Plátce DPH X	Hotovostně intenzivní klient X	
Státní příslušnost Česká republika	Rodné příjmení	Právní stav existující klient	DIČ	Kód devizové statistiky PŘEVODY MEZI TUZEMCI	
Právní způsobilost svěprávný	Právní stav od	Platnost právní způsobilosti	Stát místa podnikání		

Pro FOP klienta sekce obsahuje část Základní údaje FOP.

Údaje FOP					
Základní údaje			Ekonomické údaje		
Zkrácený název firmy Manifest a.s.	Oprávnění k podnikání živnostenský list	Právní stav existující klient	Stát daňového domicilu Česká republika	Plátce DPH X	Kód devizové statistiky PŘEVODY MEZI TUZEMCI
Číslo licence 41	Právní stav od	Datum vzniku oprávnění 12.2.2018	Hlavní NACE 2039	Právní forma Společnost s r.o.	Typ instituce soukromý sektor
Datum vystavení dokladu 12.2.2018	Datum platnosti oprávnění 14.2.2018	Zapsán v OR v rejstříku	Stát daňového domicilu DOMÁCNOSTI - ŽIVNOSTI (REZIDENTI)		
Vedeném Nekalý	Vložka 456	Oddíl D4			
ARES ARES	justice.cz Justice.cz				

Vazba na pracovníky obsahuje kompletní výpis obslužných pracovníků klienta. Jedná se o pracovníky, kteří o klienta pečují a jsou s klientem v kontaktu. Klienti s vazbou na pracovníka banky nebo klienti zařazení do obchodního portfolia pobočky banky (informace je uvedena na horní liště) jsou pracovníky banky oslovováni v přímých kampaních (např. „Splatné Duo profity“).

Adresy, Telefonny a E-mail

Pro FO a FOP osobu jsou kontakty společné. V případě, že klient má více kontaktů pro daný kanál, je některý z kontaktů označen hvězdičkou jako hlavní. Ten se pak zobrazuje na horní liště.

Souhlasy

Tato část obsahuje informaci, zda má klient podepsaný „Souhlas s použitím údajů pro skupinu ČSOB“ a označení možnosti využití jednotlivých kanálů pro kontaktování klienta.

Po kliknutí na „Zobrazit detail“ se zobrazí datum potvrzení souhlasu pro jednotlivé kanály a společnosti skupiny ČSOB.

Marketingové souhlasy							Zobrazit detail
Společnost	Hodnota souhlasu	Telefon	SMS	Dopis	Email	El. portály a mobilní apl	
Československá obchodní banka, a. s.	✓	✗	✗	✗	✓	✓	



Zelená fajfka – klient udělal souhlas



Červený křížek – klient neudělal souhlas



Šedivý otazník – klient se nevyjádřil

3.7. Další údaje

Na kartě „Další údaje“ jsou uvedena důležitá upozornění, vztahy na další osoby (klienty), další informace a poznámky, které mohou pomoci při obsluze klienta. **Je zakázáno uvedené informace sdělovat klientům.**

Všichni uživatelé aplikace CRM mohou vzájemně doplňovat, aktualizovat a odstraňovat následující pole na kartě „Další údaje“:

- Rozšiřující informace o klientovi FO
 - Vlastnictví telefonu
 - Vzdělání

Tyto položky lze upravovat pomocí tlačítek Edit a Delete. Informace o vlastnictví telefonu se propisují ze zadaného nezájmu.



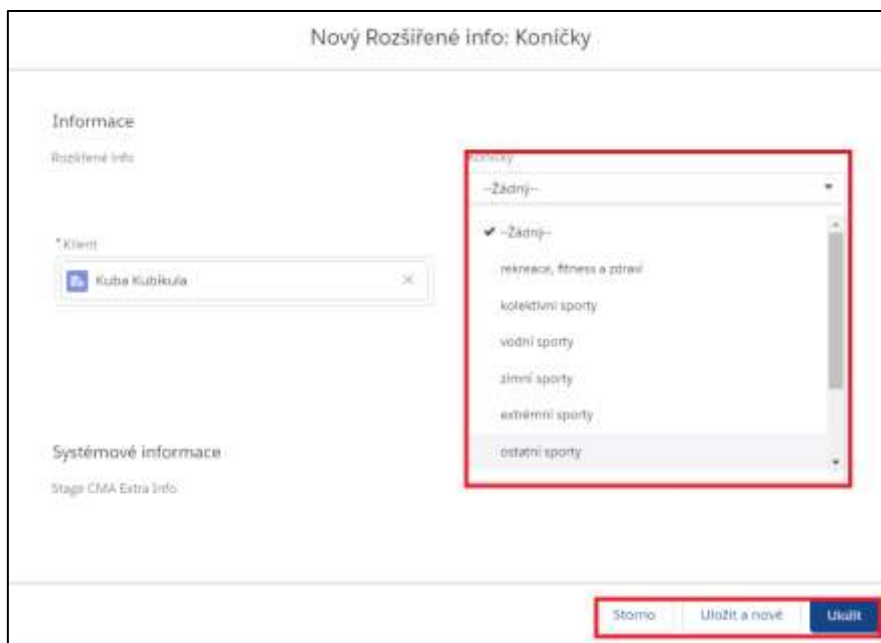
- Zaměstnavatel
- Informace o zaměstnání
- Rodina a zájmy
 - Rodina
 - Koníčky
 - Další extra informace.

Pole „Účel smluvního vztahu“, „Zdroj příjmů“ a „Profese“ se vyplňují na základě údajů zadaných do akceptačního dotazníku a není možné je editovat v aplikaci CRM. Aktualizaci těchto polí je možné provést pouze při osobní návštěvě klienta na pobočce banky.

Údaje lze přidat kliknutím na tlačítko „+Přidat“ a dále je možné z rozvíracího seznamu zvolit požadovanou volbu a pod ní i libovolnou poznámku. Kliknutím na tlačítko „Uložit“ dojde k zaznamenání údajů.

Uložené údaje lze editovat kliknutím na symbol tužky nebo je smazat kliknutím na symbol koše. Po kliknutí na šipku se zobrazí historie dané informace. Vždy tak vidíte stáří záznamu a údaj o tom, kdo změnu provedl.

Některé kategorie jsou ještě dále členěny (např. po výběru koníčků ze seznamu v levé části je možné v pravé části koníček upřesnit).



Údaje, které nesmíme o klientech evidovat, jsou uvedeny v části 1.5. Zásady pro práci v aplikaci.

Upozornění

Obsahuje upozornění, které se může objevit po vyhledání osoby nebo ve vyskakovacím okně po vyhledání osoby a detailně je pak upozornění na obrazovce „Další údaje“ v části „Upozornění“. Upozornění jsou určena pracovníkům celé skupiny ČSOB.

Semafor

V horní části upozornění je umístěn „semafor“, který upozorňuje na stav migrace klienta využívajícího Elektronické bankovníctví. Semafor může mít žlutou barvu (původně mohl mít i jiné barvy, popř. červený trojúhelník s vykřičníkem). Klient bez Semaforu ELB nemá (lze ověřit na kartě produkty) nebo již zmigroval.

Jako **krátký text** (Předmět z obrázku níže popř.) se bude vyskytovat jedna informace: „Klient už může migrovat“.

Jako **dlouhý text** (Popisné pole na obrázcích) se mohou vyskytovat různé informace: Klient má pouze ČSOB Identitu – může využívat „Skupinový dashboard“.

Pro úspěšné dokončení vstupu do nového ELB, si klient musí nastavit ČSOB Identitu (když už ČSOB ID nastavenou má, tak už si ji nenastavuje, ale odsouhlasí pouze smluvní dokumenty k ELB).

Bližší informaci ohledně migrace poskytne poradenské pracoviště banky tel.č. 800 188 088 provozby 1,2.



Po rozkliknutí detailu Semaforu, vyskočí okno s informací o migraci, které jsou uvedeny i na záložce „Další údaje“. **Tyto informace jsou závazné pouze pro zaměstnance ČSOB, pro pracovníky ČP jsou závazná Pravidla ČSOB PS.**

Upozornění		
Skupina	Předmět	Popis
	Klient si už může nastavit ČSOB Identitu od N/A.	

[storno](#)

V sekci upozornění může být uveden i další typ upozornění– nestandardní chování klienta.

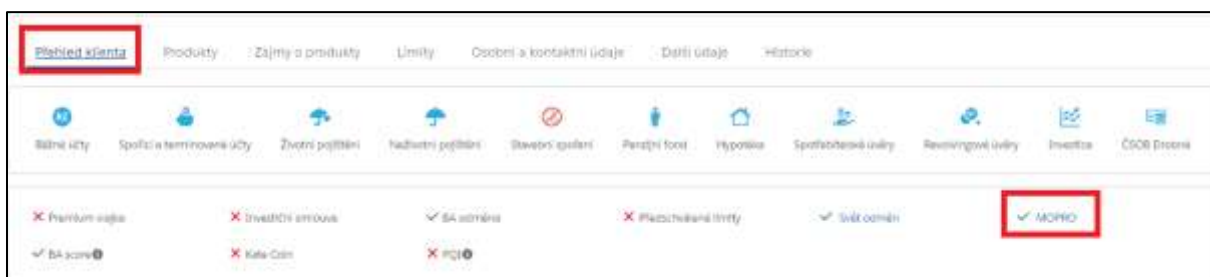
Upozornění		
Skupina	Předmět	Popis
	Nestandardní jednání	test
Historie:		Vytvořil: Tomáš JEČMEŇ 7.6.2021 10:56 Upravil: Tomáš JEČMEŇ 7.6.2021 10:56
	Chráněný účet	TEST2

Ručitel/Spoludlužník

Jde o informativní údaj o tom, zda je daný klient u nějaké úvěrového produktu veden jako spoludlužník či ručitel. Data se zobrazují s 2denním zpožděním od poslední změny.

3.7.1. Motivační program

Informace o Motivačním programu pro daného klienta je uvedena na kartě “Přehled klienta”. Pokud klient má MOPRO, můžete se na detail prokliknout kliknutím na odkaz za “Přehled klienta” nebo můžete kliknout na kartu “Další údaje”. V pravé spodní části obrazovky je sekce Motivační program, kde je u klienta vidět název konkrétní firmy.



Informace uvedené v CRM jsou orientační. Pro pracovníky ČP platí postupy uvedené ve Zvýhodněných akcích pro klienty ČSOB PS a v Prodejní aplikaci. Příznaky uvedené v obchodních tipech v APOST (TK 800) a v CRM se mohou lišit.

Aktuální příznaky MOPRO v CRM u klientů (FO)

- **Klient má nárok na MoPro**
 - klient má 3 měsíce po sobě jdoucí příchozí úhrady (platby) z účtu, který evidujeme jako účet pro výplatu mezd u některé společnosti registrované v MOPRO
 - klient tak **má aktuálně nárok na další MOPRO výhodu**
 - klient pro tento příznak nemusí prokazovat nárok na MOPRO (pokud bude mít ale fotokopii průkazu zaměstnance nebo potvrzení o příjmu k dispozici, můžete je od něj převzít a přiložit k úvěrové žádosti)
- **Klient má MoPro a příjem**
 - klient má 3 měsíce po sobě jdoucí příchozí úhrady (platby) z účtu, který evidujeme jako účet pro výplatu mezd u některé společnosti registrované v MOPRO + u účtu má již nastaveno MOPRO zvýhodnění
 - klient **má aktuálně nárok na další MOPRO výhodu**
 - klient pro tento příznak nemusí prokazovat nárok na MOPRO (pokud bude mít ale fotokopii průkazu zaměstnance nebo potvrzení o příjmu k dispozici, můžete je od něj převzít a přiložit k úvěrové žádosti)
- **Klient má MoPro a nemá příjem**
 - klient má u účtu již nastaveno MOPRO zvýhodnění, ale nemáme identifikovaný příjem od MOPRO zaměstnavatele
 - klient **může, ale nemusí mít aktuálně nárok na další MOPRO výhodu**
 - žadatel musí doložit k žádosti fotokopii průkazu zaměstnance nebo potvrzení o příjmu
- **Klient nemá MoPro**
 - klient nemá na účtu zvýhodnění (může být na jiném produktu)
 - klient nemá 3 příchozí úhrady (platby) z účtu vedeného u společnosti s MOPRO (např. nemáme uvedené číslo účtu, ze kterého je zasílán příjem, nemáme společnost zaregistrovanou v MOPRO, výplata mu chodí jinam)
 - klient **může, ale nemusí mít aktuálně nárok na další MOPRO výhodu**
 - pokud se klient bude prokazovat nárokem na zvýhodnění MOPRO (obdržel letáček, e-mail nebo jiný dokument od zaměstnavatele, že může u ČSOB/ČSOB PS čerpat výhody MOPRO), lze mu zvýhodněný produkt poskytnout (u žádosti o úvěr doloží fotokopii průkazu zaměstnance nebo potvrzení o příjmu)

3.8. Historie

Obsahuje uzavřené obchodní případy, servisy, kampaně (vč. leadlistů) a aktivity (delší historie komunikace). V Produktové historii se zobrazují produkty zrušené za uplynulých 12 měsíců). Šipky u jednotlivých aktivit znamenají příchozí nebo odchozí aktivitu.

Přehled klienta Produkty Zájmy o produkty Limity Ověření a kontaktní údaje Další údaje **Historie**

Schůzky / Telefonáty

Datum vytvoření	Předmět	Datum konání	Typ	Vlastník	Počet obchodních případů	Počet servisů
17.9.2021	ZRUŠENO: Meeting	20.9.2021 14:39		Monika Dziedzul	0	0
17.9.2021	Schůzka Kubíkula +420777111222	20.9.2021 14:35		Tomáš JEČMEŇ	0	0
17.9.2021	Telefonát Kubíkula +420777111222	17.9.2021 14:31		Tomáš JEČMEŇ	0	0
17.9.2021	test	17.9.2021		Monika Dziedzul	0	0
15.9.2021	Schůzka Kubíkula +420777111222	15.9.2021 10:30		Radka ŠTĚPÁNKOVÁ	0	0

[Zobrazit vše 100](#)

Uzavřené obchodní případy

Datum vytvoření	Předmět	Typ	Vlastník	File prodaje	Datum ukončení
23.9.2021	Investice - Inžinýringové Investování	Návrhová	Tomáš203 Tomášovic203	Prodáno	23.9.2021
20.9.2021	Půjčka - Změna podmíněk	Návrhová	Zlupik OMB	Prodáno	20.9.2021
16.9.2021	Investice - Fondy	Návrhová	Tomáš JEČMEŇ	Neobjím	17.9.2021

Historie aktivit

- E-mail: ODPověď: Potvrzení o přijetí podání (22/7/2021) (ref_00000000000000000000000000000000) Tomáš JEČMEŇ
Rozvoj obchodních případů pobočky a kC Souvise s: Dotazemni (Schůzka) (aktivity) PE
- ZRUŠENO: Meeting (14:39 - 15:30, 20.9.2021) Monika Dziedzul
CSOB, Praha 4, Na Pankraci 1020/50 Souvise s: Investice - Fondy
- Schůzka Kubíkula +420777111222 (14:35 - 15:45, 20.9.2021) Tomáš JEČMEŇ
CSOB, Praha 4, Radbicka 1031/100 Souvise s: Investice - Fondy
- Telefonát Kubíkula +420777111222 (14:31 - 14:36, 17.9.2021) Tomáš JEČMEŇ
Praha - Na Pankraci Souvise s: Investice - Fondy
- Schůzka Kubíkula +420777111222 (10:30 - 11:30, 15.9.2021) SBP Kautsky rad Vltava 1 SBP Kautsky rad Vltava 1 Souvise s: Investice - Fondy

[Zobrazit vše 091](#)

Po kliku na tlačítko „Zobrazit vše“ pod jednotlivými sekce je možné nad záznamy **filtr**ovat dle data.

Typ	Předmět	Souvise s	Vlastník	Vytvořil	Vytvořil z ú...	Dokonaleni	Datum ↓
	E-mail: ODPověď: P...	Oznámení škod...	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	22.9.2021
	E-mail: PŘEPOLAT: P...	Oznámení škod...	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	22.9.2021
	E-mail: Potvrzení o ...	Oznámení škod...	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	21.9.2021
	E-mail: ocqfhwq [...]	Oznámení škod...	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	21.9.2021
	Schůzka z iniciá... ZRUŠENO: Meeting	Investice - Fondy	Monika Dziedzul	Monika Dziedzul		Dokonaleno syst...	20.9.2021 14:39
	Schůzka z iniciá... Schůzka Kubíkula +42...	Investice - Fondy	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...		20.9.2021 14:35
	Telefonát z iniciá... Telefonát Kubíkula +...	Investice - Fondy	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	17.9.2021 14:31
	Schůzka z iniciá... Schůzka Kubíkula +42...	Investice - Fondy	Radka ŠTĚPÁNK...	Karel Pořtovní	SBP Praha 4	Dokonaleno syst...	15.9.2021 10:30
	E-mail: Potvrzení o ...	Sporné transak...	Tomáš JEČMEŇ	Tomáš JEČMEŇ	Rozvoj obchod...	Dokonaleno syst...	15.9.2021
	SMS odchozí: Odesláni SMS kliento...		Karel Pořtovní	Karel Pořtovní	SBP Praha 4	Dokonaleno syst...	14.9.2021

Schůzky/Telefonáty

Tato sekce obsahuje přehled navázaných obchodních případů a servisů k jednotlivým schůzkám a telefonátům.

Datum vytvoření	Předmět	Datum konání	Typ	Vlastník	Počet obchodních případů	Počet servisů
17.9.2021	ZRUŠENO: Meeting	20.9.2021 14:39		Monika Dziedzul	0	0
17.9.2021	Schůzka Kubíkula +420777111222	20.9.2021 14:35		Tomáš JEČMEŇ	0	0
17.9.2021	Telefonát Kubíkula +420777111222	17.9.2021 14:31		Tomáš JEČMEŇ	0	0
17.9.2021	test	17.9.2021		Monika Dziedzul	0	0
14.9.2021	Schůzka Kubíkula +420777111222	15.9.2021 10:30		Radka ŠTĚPÁNKOVÁ	0	0

Schůzky / Telefonáty						
DATUM VYTVOŘENÍ	PŘEDMĚT	DATUM KONÁNÍ	TYP	VLASTNÍK	POČET OBCHODNÍCH PŘÍPADŮ	POČET SERVISŮ
13.2.2020	Schůzka Příjemná: +420602147254	14.2.2020 11:26		Karel Poltovní	0	0

Po rozkliknutí dané schůzky (události) nebo telefonátu je viditelný detail s navázanými záznamy (pokud není ve sloupcích počet obchodních případů nebo servisů uvedeno „0“), na které se můžete prokliknout. Z uzavřených schůzek a telefonátů také můžete vytvořit následný úkol nebo událost.

4. Schůzky

Všechny schůzky zapisujte vždy do CRM. Vždy zapisujte v příslušný čas ke klientovi pouze jednu schůzku.

4.1. Typy schůzek

- Obchodní (schůzka zadána z obchodního případu)
- Servisní (schůzka zadána se servisního případu)
- S klientem (obecně a bez vazby na obchodní nebo servisní případ)
- Bez klienta

Při každém osobním nebo telefonickém jednání s klientem a jeho vyhledání v aplikaci CRM je nutné vytvořit a dokončit na daný den 1 z níže popsaných typů schůzek. Tím dojde k zaznamenání kontaktu s klientem.

Je tedy potřeba vytvořit si schůzku (Událost) telefonát (Úkol) s klientem na aktuální den, kdy s klientem jednáte a tuto schůzku nebo úkol je vždy potřeba dokončit a uložit. Podrobný postup je uvedený v následujících podkapitolách.

Při jednání s klientem do Komentáře řádně zapisujete dohodnuté kroky s klientem a při plánování schůzky/úkolů vždy uvádějte tel. číslo na klienta a hrubý popis schůzky/úkolů. Při převzetí schůzky přebírající pracovník **neotevře detail klienta. Detailní informace uvidí až po plné identifikaci klienta.**

POZOR: Jestliže je ukončen obchodní případ, na který je navázaná schůzka naplánovaná do budoucnosti, je spárovaná schůzka automaticky dokončena a čas schůzky upraven na aktuální datum (čas schůzky na aktuální čas + 20 min). Způsob dokončení schůzky je nastaven na dokončeno systémem a nelze změnit.

Rychlá schůzka a Rychlý telefonát

Další možností, jak lze rychle zaznamenat jednání s klientem je použít tlačítko Rychlá schůzka (obdobně Rychlý telefonát v případě telefonického kontaktu). Rychlé schůzky a Rychlé telefonáty nepoužívejte v případě, že máte s klientem vytvořenou Událost nebo Úkol, který ve stejném dni dokončujete.

- Pokud se schůzka **vztahuje k rozjednanému Obchodnímu případu**, pak můžete použít tlačítko **Rychlá schůzka** umístěné v Detailu Obchodního případu. Dojde k vytvoření a současně i k dokončení schůzky s klientem (schůzka je nazvaná např. jako Úvěry FO - Spotřebitelské úvěry a je z iniciativy klienta). Tuto schůzku můžete po kliknutí na tlačítko Upravit doplnit a znovu dokončit. Tento typ schůzek je popsán v kapitole 4.1.1. Obchodní schůzka.
- Pokud se schůzka **nevztahuje k žádnému rozjednanému Obchodnímu případu**, pak můžete použít tlačítko **Rychlá schůzka** umístěné v pravé části **na kartě Přehled klienta**. Dojde k vytvoření a současně i k dokončení schůzky s klientem (schůzka je nazvaná jako Příchozí klient a je z iniciativy klienta). Tuto schůzku můžete po kliknutí na tlačítko Upravit doplnit a znovu dokončit. Tento typ schůzek je popsán v kapitole 4.1.3. Schůzka s klientem.

4.1.1. Obchodní schůzka

Obchodní schůzku zapisujete přes **Obchodní případ** kliknutím na záložku **Zájmy o produkty**. U produktu, který si klient sjednal přes třetí stranu, není možné vytvořit obchodní případ typu Zájem nebo Nezájem, ale pouze lze zaznamenat další Prodej nebo Konkurence (pokud klient v rozhovoru sdělí, že má další produkt sjednaný u konkurence).

Investice FO	Založeno	Dokončeno	Stav	Kazennost	Naposledy spravil	Akce
Investice FO	21.9.2021	23.9.2021	Prošano		Test201 Testeniak2...	Zájem, Prodej, Konkurence
Zájemní přírůstek jedn...	21.9.2021	21.9.2021	Hotovo		Test201 Testeniak2...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence
Investiční přírůstek	8.9.2021	23.10.2021	Zájem	Test	Mikaela FANŠONÁ L...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence
Služby a investiční	10.8.2021	10.8.2021	Nezájem		Karel Poltsari (BPF U...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence

Úvěry FO	Založeno	Dokončeno	Stav	Kazennost	Naposledy spravil	Akce
Spotřebitelské úvěry a...	24.9.2021	8.11.2021	Zájem		IC Klp Denis ČSOB...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence
Spotřebitelské úvěry a...	11.8.2021	26.8.2021	Prošano		Test201 Testeniak2...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence
Úvěry státního opof...	18.5.2021	3.7.2021	Zájem	Razerna z NEL Zerp...	Rozsila SVRŘECK DO...	Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence

Dále je možné Obchodní případ založit např. přes záložku „Limity“ nebo „Přehled klienta“ v sekci Marketingové nabídky a kampaně (tj. včetně leadlistů pro ČP).

The screenshot shows a CRM interface with a table of commercial cases. The table has columns for 'Datum uzavření', 'Komentář', 'Stav příležitosti', 'Spis', 'Město', 'Číslo', 'Typ příjmu', and 'Datum ukončení'. The 'Uložit' button is highlighted with a red box at the bottom right of the table area.

Datum uzavření	Komentář	Stav příležitosti	Spis	Město	Číslo	Typ příjmu	Datum ukončení
19.11.2025	Nový - Společenské služby - osobnost	111	111	Nový Přebuz	0,00 Kč	Spis	19.11.2025
02.06.2025	Právní servis - Ekonomická komerční	100	100	Nová Píseň	0,00 Kč	Spis	02.06.2025
02.06.2025	Právní servis - Ekonomická komerční	100	100	Nová Píseň	0,00 Kč	Spis	02.06.2025
02.06.2025	Právní servis - Ekonomická komerční	100	100	Nová Píseň	0,00 Kč	Spis	02.06.2025
02.06.2025	Právní servis - Ekonomická komerční	100	100	Nová Píseň	0,00 Kč	Spis	02.06.2025

Obchodní případ je možné založit i z Kate tipu, více v kapitole č.5.5.

Postup vytvoření Obchodní schůzky

Klikněte na Zájem z některého z výše popsaných míst. Vyplňte Produktovou doménu, Produktovou kategorii a přibližnou částku (pokud jste o ní s klientem jednali, jinak částku nevyplňujte). Důležité je vyplnění komentáře k obchodnímu případu. Datum uzavření obchodního případu můžete ponechat přednastavené nebo ho změnit. Po vyplnění Obchodního případu klikněte na tlačítko „Uložit“.

The screenshot shows the 'Vytvoření nové příležitosti' form. The following fields are highlighted with red boxes:

- Datum uzavření:** 19.11.2025
- Číslo:** 0,00
- Produktová doména:** Právní
- Produktová kategorie:** Právní servis - Ekonomická komerční
- Komentář:** Klientka uzavře 11 příležitosti osobnostní a majetkové. Nová Píseň - osobnostní a majetkové příjmy 11.11.2025

Buttons for 'Zpět' and 'Uložit' are visible at the bottom.

Vytvořené Obchodní případy lze také Upravit nebo u nich označit následný Nezájem nebo Prodej.

Kliknutím na „Nezájem“ nebo „Prodej“ dojde automaticky k dokončení všech navázaných Událostí a Úkolů vztahujícími se k danému Obchodnímu případu. Pokud tedy budete ke stejnému Obchodnímu případu mít vytvořené další Události nebo Úkoly, je potřeba u daného Obchodního případu znovu kliknout na „Zájem“ a vytvořit si Události nebo Úkoly z tohoto nového otevřeného Obchodního případu. Další možností je vytvořit si Událost (resp. Úkol) s klientem z karty „Přehled klienta“ kliknutím na tlačítko „Nová schůzka“ (resp. „Nový úkol“). V tomto případě bude Událost nebo Úkol vytvořen bez vazby na daný Obchodní případ. Více informací je v kapitole 4.1.3. Schůzka s klientem.

Obchodní schůzku, kterou si naplánujete, zapisujete **vždy přes tlačítko „Nová událost“**. Nová událost

4.1.1.1. Nová událost

Nová událost v podobě Obchodní schůzky vytvořená z Obchodního případu obsahuje všechny údaje, které jste do něj zadali.

V těchto případech doporučujeme před jméno klienta doplnit předem domluvenou zkratku, čeho se bude budoucí schůzka týkat.

Domluvené zkratky:

- OÚ – nový
- OÚ – aktivace
- OÚ – ONB
- FIN – Financování
- SS – Stavební spoření
- PF – Penzijko
- TV – Termínovaný vklad
- SsB – Spoření s bonusem
- POJ – ŽP
- POJ – auto
- POJ – domov
- TIP – vyberu produkt (např. TIP – OU, TIP – FIN, .)
- Servis

Pokud se jedná o Kate tip – označujeme K

- K OU – aktivace, K FIN apod.

Zkratku je nutné zadávat před slovo schůzka v PŘEDNĚTU schůzky a oddělit středníkem.

POZOR: Jako první při zadávání je nutné vybrat Typ aktivity, jinak se vymaže doplněný text v předmětu schůzky.

The screenshot shows a 'Nová událost' (New Event) form. The 'Základní informace' (Basic Information) section is expanded. Two fields are highlighted with red boxes: 'Předmět' (Subject) with the value 'TV: Schůzka Burešová +420777500216' and 'Typ aktivity' (Activity Type) with the value 'Schůzka z iniciativy klienta'. Other fields include dates (18. 7. 2024), times (12:00 and 13:00), location (Osobní případ), and a list of participants (Evička Burešová, Kateřina Pottová). At the bottom, there are buttons for 'Zrušit', 'Uložit a otevřít přípravu', 'Uložit a nová událost', and 'Uložit'.

The screenshot shows a CRM interface for a meeting event. The event title 'Schůzka MALÁ +420603603603' is highlighted with a red box. The page includes sections for 'Základní informace', 'Operativní', and 'Systemové informace'. The 'Základní informace' section contains details such as the event name, location, start and end times, and the organizer. The 'Operativní' section shows the event status and location. The 'Systemové informace' section displays system-generated data like creation and modification dates.

Vyplňte datum zahájení a ukončení události dle dohody s klientem a v souladu s časovými možnostmi a naplánovanými schůzkami vaší SP. Ve spodní části události se zobrazuje časová dostupnost plánovaného dne schůzky podle kalendáře v CRM daného pracovníka

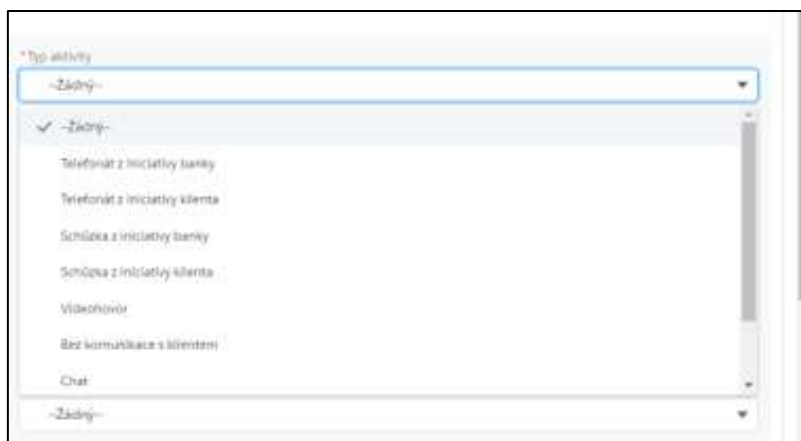
Pro případ, že potřebujete vytvořit novou událost pro jiného pracovníka Specializované přepážky můžete při zadávání schůzky rovnou nastavit jiného vlastníka. Původního vlastníka musíte odstranit křížkem a zadat nového vlastníka.

The screenshot shows the 'Upravit událost' (Edit Event) form for 'Schůzka MALÁ +420603603603'. The event title is highlighted with a red box. The form includes fields for start and end dates and times, activity type, and owner selection. The 'Typ aktivity' (Activity Type) is set to 'Schůzka z iniciativy banky'. The 'Vlastník' (Owner) is set to 'Karel Polišovský'. The 'Zobrazit čas jako' (Show time as) is set to 'Zaneprázdněn'.

Zvolte vhodný typ aktivity:

Schůzku nebo **telefonát z iniciativy banky** (= pošty) zvolíte tehdy, kdy aktivně oslovujete klienta (např. v případě kampaní – leadlistů).

Schůzku nebo **telefonát z iniciativy klienta** zvolíte tehdy, když se klient dostavil na vaši pobočku nebo vás klient telefonicky kontaktoval.



Podle zvoleného typu aktivity se mění i zobrazení polí ve vytvářené události. V případě ponechání zaškrtnuté volby SMS a naplánování schůzky nejdříve na další den, tak klientovi odešleme potvrzující SMS s připomenutím místa konání schůzky a domluveného času SMS se automaticky odešle na telefonní číslo, které vyberete ze seznamu v pravé části. V případě nahlášení jiného telefonního čísla postupujte podle Pravidel ČSOB PS doplněním telefonu v APOST. SMS však lze poslat pouze na telefonní čísla, která nám klient uvedl před návštěvou vaší pobočky. Náhled textace SMS si zobrazíte kliknutím na tlačítko „Zobrazit SMS“.

Do SMS zasílané klientovi před schůzkou, **dotahovat telefonní číslo na mobilní telefon** umístěný na příslušné SBP (nahrávaný telefon). Číslo mobilního telefonu a název pobočky se bude řídit podle pobočky pro evidenci záznamů.

K dispozici je jednotná zpráva pro všechny SP:

Dobrý den, potvrzují Vám schůzku DATUM a ČAS. Místo konání: ČP ADRESA POŠTY BEZ PSČ. S pozdravem JMÉNO A PŘÍJMENÍ EXPERTA A ČÍSLO NAHRÁVANÉHO TELEFONU.



Pracovník po zadání schůzky si tlačítkem SMS nechá zobrazit SMS zprávu. Při zobrazení SMS zprávy zkontroluje text a správnost telefonního čísla nahrávaného telefonu.

Po uložení klientovi odešleme SMS rekapitulující domluvenou schůzku. Pro schůzky domluvené o více než 2 dny později je upozornění na schůzku rozděleno do dvou vln:

- **První SMS** obdrží klient ihned po uložení schůzky.
- **Druhá SMS** bude automaticky odeslána den před sjednáním schůzky (pokud je schůzka do 10:00 h) nebo v daný den ráno (platí pro schůzky po 10:00 h).

Pole „Kanál“ v tuto chvíli nevyplňujte. Zkontrolujte vyplněné údaje v události a klikněte na tlačítko „Uložit“.

Po uložení schůzky se zobrazí shrnutí události. V případě, že se budete potřebovat na jednání připravit, můžete si vytvořit **Nový úkol** – klikněte na tlačítko „Vytvořit následný úkol“.

4.1.1.2. Nový úkol

Vyplněte všechna potřebná pole v návaznosti na úkol, který v souvislosti s obchodním případem potřebujete splnit. Pokud je úkol časově náročný, vytvořte si také schůzku.

Zvolte vhodný typ aktivity:

Bez komunikace s klientem – pokud se potřebujete připravit na schůzku

Dopis – pokud klientovi odesíláte dopis (dopis vložte i jako přílohu do úkolu v CRM)

E-mail – pokud klientovi odesíláte e-mail (text e-mailu vložte i do Popisu úkolu v CRM)

Telefonát z iniciativy banky – pokud klienta telefonicky kontaktujete v souvislosti s obchodním případem

Telefonát z iniciativy klienta – pokud vás klient v souvislosti s obchodním případem bude telefonicky kontaktovat

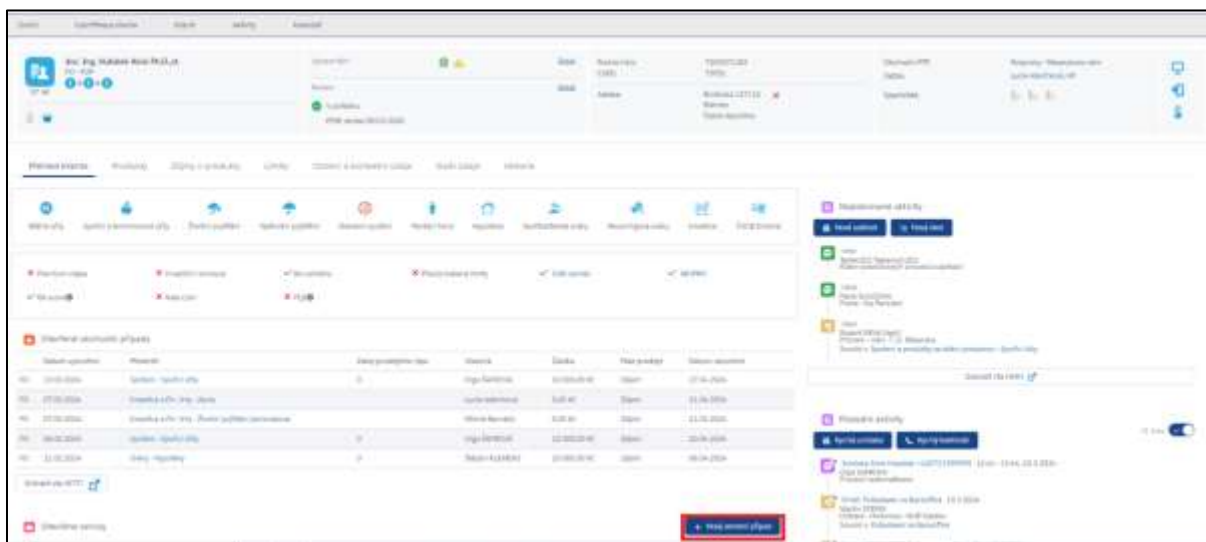
Nové úkoly je možné vytvářet také již po vytvoření Obchodního případu (před vytvořením Nové události), ale doporučujeme nejprve vytvořit Novou událost.



4.1.2. Servisní schůzka

Servisní schůzka je schůzka, která souvisí se Servisním případem (obdobně jako výše popsaná obchodní schůzka s obchodním případem). Ve většině případů je to nenaplánovaná schůzka s příchozím klientem. Servisní schůzku zakládáme ze záložky „Přehled klienta“.

Vytváření servisních případů není pro pracovníky Specializovaných přepážek aktuálně povinné, ale pro zachycení kompletního jednání s klientem a prováděných transakcí to doporučujeme. Veškeré servisní úkony pak provádějte v APOST dle Pravidel ČSOB PS.



Vyberte typ záznamu:

- **Informace** – vyberete např. tehdy, pokud se vás klient zeptá na informace nebo nastavení svých produktů, ale neprovádíte žádnou změnu
- **Servis klienta** – zvolíte např. v případě provedení změny dispozičních oprávnění, aktualizace osobních údajů nebo jiných změn nastavení produktu (změny provádějte v APOST podle Pravidel ČSOB PS)
- **Servis produktu** – vyberete tehdy, když provádíte změnu nastavení produktu (změny provádějte v APOST podle Pravidel ČSOB PS, pouze zadáním servisu do CRM změna neproběhne)



4.1.2.1. Informace

Tento servis využijete při většině klientských dotazů na jeho produkty a služby nebo při edukaci klienta.

V servisu vyberte odpovídající Obsah a v Doplnujících informacích zaklikněte Česká pošta. V Detailu produktu klikněte na ikonu lupy a vyberte Produktovou doménu, které se servis týká. Uveďte komentář, který vám může pomoci při budoucím jednání s klientem.

V pravé horní části obrazovky vyberte stav. Pokud jste servis (tj. i poskytnutí informace) již vyřešili, vyberte stav „Dokončeno“, uveďte datum a klikněte na tlačítko „Uložit“.

4.1.2.2. Servis klienta

Používejte např. v případě provedení změny dispozičních oprávnění, aktualizace osobních údajů, souhlasu se zpracováním osobních údajů apod. Vyberte vhodný Obsah, doplňte Komentář a v pravé horní části obrazovky vyberte stav. Pokud jste servis (tj. i poskytnutí informace) již vyřešili, vyberte stav „Dokončeno“, uveďte datum a klikněte na tlačítko „Uložit“.

Vytvořit nový Servis

Základní informace

Klient

Název kategorie

Typ

Servis klienta

Obsah

Klientská data, situace na místě

Datum

Dokončeno

Datum a přírůstek

5.11.2021

Stav

-Září-

Popis

Vyřešeno dle požad. Aktuální stav: 711 a 716

Zrušit Uložit

4.1.2.3. Servis produktu

Tento typ servisu vyberete vždy, když se změna, kterou provádíte v APOST, týká změn u založených produktů. Možnosti opět vybírejte z Obsahu. V případě nevyhovující nabídky jde zvolit „Jiná informace (dle komentáře)“.

V Detailu produktu klikněte na ikonu lupy a vyberte Produktovou doménu, které se servis týká. Uveďte komentář, který vám může pomoci při budoucím jednání s klientem.

V pravé horní části obrazovky vyberte stav. Pokud jste servis (tj. i poskytnutí informace) již vyřešili, vyberte stav „Dokončeno“, uveďte datum a klikněte na tlačítko „Uložit“.

Vytvořit nový Servis

Základní informace

Klient

Název kategorie

Typ

Servis produktu

Obsah

Jiná informace (dle komentáře)

Datum

Dokončeno

Datum a přírůstek

7.10.2021

Stav

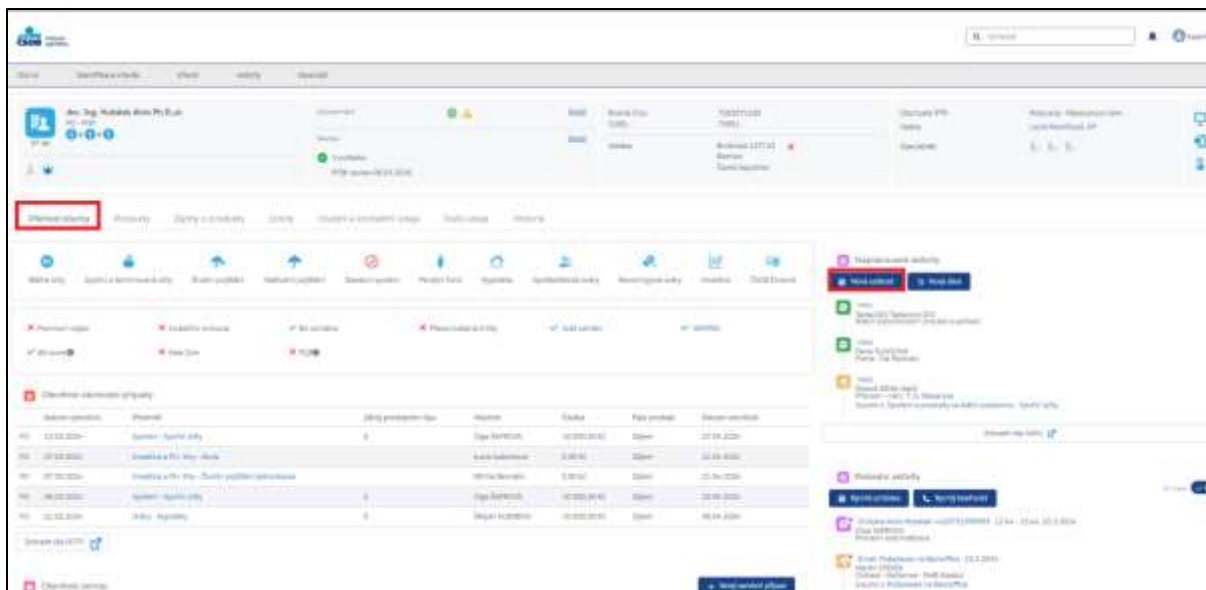
-Září-

Popis

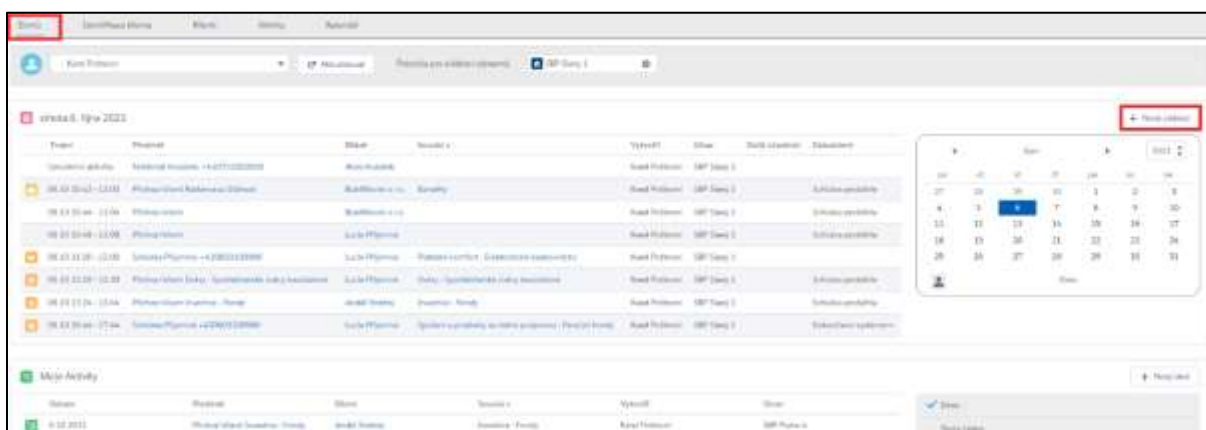
Zrušit Uložit

4.1.3. Schůzka s klientem

Schůzka s klientem je schůzka bez zadaného Obchodního či Servisního případu, které byly popsány výše. Tyto schůzky je možné založit z Přehledu klienta – Rychlá s schůzka nebo Nová událost.



Další možností vytvoření schůzky s klientem (bez propojení na obchodní nebo servisní případ) je také z vaší domovské stránky, tj. kliknutím na kartu Domů (kde vidíte všechny své naplánované aktivity) a tlačítko „Nová událost“.



4.1.4. Schůzka bez klienta

Schůzka bez klienta je schůzka, kde je v typu aktivity uvedeno „Bez komunikace s klientem“. Toto využíváme v případě plánované události bez klienta, jako je například lékař, školení, pracovní cesta, nemoc, dovolená atd. V případě nepřítomnosti delší než 14 dní do Předmětu vyplňte např. Dlouhodobá nepřítomnost.

Schůzku bez klienta vytváříme stejně jako v předchozím případě kliknutím na kartu Domů (kde vidíte všechny své naplánované aktivity) a tlačítko „Nová událost“.

4.2. Schůzka předání – převzetí

V případě potřeby lze naplánovanou aktivitu (úkol/schůzka) předat na jiného pracovníka Specializované přepážky (např. dovolená, školení nebo jiná nepřítomnost). Je možné předávat mezi pracovníky všech Specializovaných přepážek jedné pošty i mezi pracovníky různých poboček České pošty.

Aktivitu (úkol/schůzka) lze předat i na jinou pobočku České pošty bez nutnosti předání na konkrétního pracovníka.

4.2.1. Předání schůzky na jiného pracovníka Specializované přepážky

Domluvenou schůzku v případě potřeby předejte na jiného pracovníka Specializované přepážky pomocí tlačítka „Předat“. Tlačítko „Předat“ se objeví po kliknutí na šipku umístěnou vpravo nahoře.

Po kliknutí na tlačítko „Předat“ se objeví nové okno a zobrazí se možnosti na předání schůzky.

Budete-li předávat na konkrétního pracovníka srolujte na konec tabulky.

The screenshot shows a web interface titled "Předat" (Assign). It features a table of employees with columns: Jméno (Name), Útvar (Department), Pozice (Position), and Email. The table lists several employees, including Karel Požovný, Šárka FRÁTRKOVÁ, Tomáš Vítková, and Radka ŠTĚRÁNKOVÁ. Below the table is a search bar labeled "Vyhledávání uživatele" (User search) containing the text "Karel Požovný". Below the search bar, the search results show one employee, Karel Požovný, with a red box around the "Předat" button. A "Zrušit" (Cancel) button is visible at the bottom right.

Vyberete požadovaného pracovníka z nabídky nebo ho vyhledejte pomocí lupy ve spodní části zobrazené karty. Po předání se aktivita zobrazí v kalendáři požadovaného pracovníka Specializované přepážky a přijde mu upozorňovací e-mail. Obdobným způsobem lze předat i úkol. **Přebírající pracovník je zodpovědný řádné zpracování předané aktivity.**

5. Obchodní případy

Obchodní případ (dále jen OP) v CRM je jednou z nejdůležitějších částí a plní hned několik funkcí:

- **správa rozjednaných obchodních případů pracovníka** (na čem pracujete, jak se to vyvíjí, co všechno jste už vyřešili)
- **indikace zájmu klienta o produkt v budoucnosti** (záznam klientské potřeby definované produktem a časovým horizontem)
- **evidence aktivit a činností v rámci prodeje produktu** (co všechno jste pro obchod udělali)
- **reporting prodeje** (jaké OP jste prodali a jaké máte rozjednány)

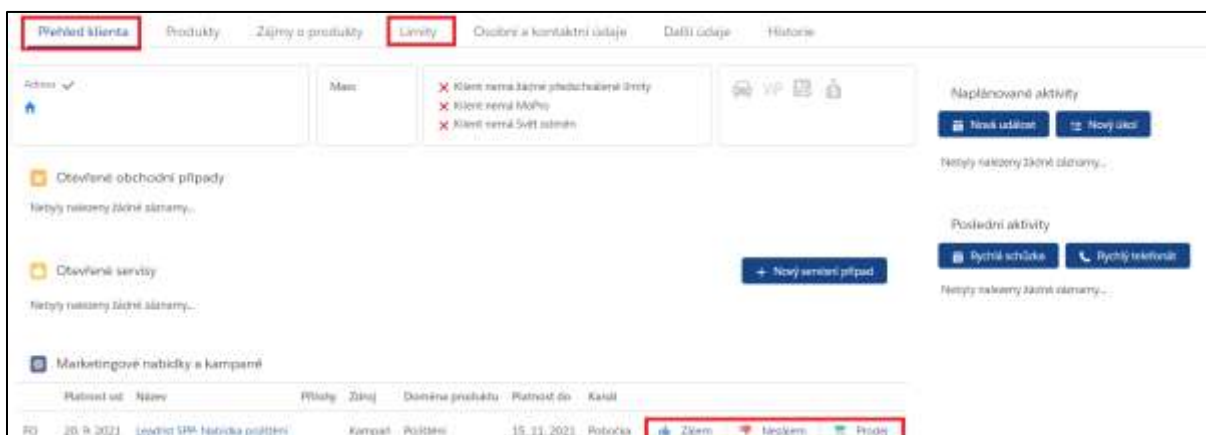
Pro správné fungování obchodních případů jste povinni dodržovat následující jednoduchý způsob práce s Obchodním případem v CRM:

1. **Obchodní případ zakládejte na produkt, o který klient projevil zájem nebo ho klientovi nabízíte.**
2. **Pokud při jednání s klientem nabídnete nebo prodáte více produktů, založte OP pro každý produkt.**
3. V rámci jednoho OP evidujte produkt nebo produkty v rámci jedné produktové kategorie.
4. Ponechávejte rozpracované obchody s pojištěním a dalšími produkty.
5. **Neupravujte cizí Obchodní případy, které Vám nenáleží a v žádném případě nesmíte upravovat systémové Obchodní případy.**

5.1. Založení Obchodního případu

Obchodní případ se zakládá po kliknutí na tlačítka „Zájem“, „Nezájem“ nebo „Prodej“ kdekoli v kartě klienta - tlačítka naleznete na záložkách **Zájmy o produkty**, **Přehled klienta** – Marketingové nabídky a kampaně, **Limity**.

U produktu, který si klient sjednal přes třetí stranu, není možné vytvořit obchodní případ typu Zájem nebo Nezájem, ale pouze lze zaznamenat další Prodej nebo Konkurence (pokud klient v rozhovoru sdělí, že má další produkt sjednaný u konkurence).



Postup vytvoření Obchodního případu

Klikněte na Zájem/Nezájem/Prodej z některého z výše popsaných míst. Vyplňte Produktovou doménu, Produktovou kategorií a přibližnou částku (pokud jste o ní s klientem jednali, jinak částku nevyplňujte). **Důležité je vyplnění komentáře k obchodnímu případu.** Datum uzavření obchodního případu můžete ponechat přednastavené nebo ho změnit. Po vyplnění Obchodního případu klikněte na tlačítko Uložit. **Po stisknutí tlačítka „Uložit“ není možné OP „smazat“.** Je třeba jej dokončit jako prodej nebo jako nezájem.

- **Zájem** – zvolte v případě, kdy klient má nebo může mít zájem o produkt do budoucna, ale nedochází k okamžitému prodeji.
- **Nezájem** – použijte v případě, kdy klientovi nabízíte produkt v rámci kampaně nebo při prodejním rozhovoru, ale klient o něj nemá zájem.
- **Prodej** – zvolte v případě, kdy daný produkt prodáváte.
- **Konkurence** – použijte tehdy, když klient v rozhovoru sdělí, že má produkt sjednaný u konkurence.

5.2. Zobrazení otevřených Obchodních případů

Otevřené Obchodní případy lze zobrazit ze záložky Zájmy o produkty nebo ze záložky Přehled klienta.

Na záložce Zájmy o produkty otevřete obchodní případ kliknutím na stav u příslušného produktu.

Na záložce Zájmy o produkty se u daného produktu zobrazuje poslední uložený Obchodní případ.

Intervence	Zakázáno	Dokončeno	Stav	Komentáře	Nápovědy upravit
Průp	30.9.2021	30.11.2021	Zájem	Obchodní se společností...	Karel Polster (BEP Slany) 11. 5.10.2021
Zvezení poplasku (servisov...	3.9.2018	3.9.2018	Nezájem		Oravský Šimon, 10.6.2021
Investiční portál	31.8.2018	31.8.2018	Nezájem		Oravský Šimon, 10.6.2021
Služby a materiální	30.8.2020	30.8.2020	Uzavřeno systémem		Tereza MACHALOVÁ (Praha - Račovice)...

Úvěry	Zakázáno	Dokončeno	Stav	Komentáře	Nápovědy upravit
Společnostové úvěry (BES)	25.9.2019	25.9.2019	Nezájem		Oravský Šimon, 10.6.2021
Společnostové úvěry (slu...	3.9.2018	3.9.2018	Nezájem	sdělení	Oravský Šimon, 10.6.2021
Úvěry občanů (společn...					
Hypotéky	27.9.2020	11.7.2020	Uzavřeno systémem	K. ml. hypotéka (konečn. Mo...	Šimon/Šil Polster (BEP Praha 4) 10...
Kreditní karty	3.12.2020	20.1.2021	Nezájem		Oravský Šimon, 10.6.2021

Na záložce **Přehled klienta** se v části **Otevřené obchodní případy** (pod horní lištou) zobrazují **všechny otevřené Obchodní případy**, které jsou ve fázi „Zájem“. Otevřené obchodní případy otevřete kliknutím na název Předmětu. Kliknutím na Zobrazit vše si otevřete všechny otevřené obchodní případy a můžete v nich i filtrovat.

Přehled klienta Produkty Zajmy o produkty Limity Osobní a kontaktní údaje Další údaje Historie

Adresa ✓
 Dlouhá 737/21
 Praha 1 - Staré Město 11000
 Česká republika

Mass

- ✗ Klient nemá žádné předšahované limity
- ✗ Klient nemá MoPro
- ✗ Klient nemá Svět odměn

VIP

Otevřené obchodní případy

Datum vytvoření	Předmět	Typ	Vlastník	Částka	Fáze prodeje	Datum ukončení
FO 6.10.2021	Spoření a produkty se státní podporou - Penzijní fondy	Normální	Karel Postovní	1Kč	Zájem	20.11.2021
FO 30.9.2021	Investice - Fondy	Standardní	Karel Postovní	0Kč	Zájem	14.11.2021
FO 30.9.2021	Investice - Fondy	Standardní	Karel Postovní	1 000 000Kč	Zájem	7.10.2021
FO 30.9.2021	Investice - Fondy	Standardní	Karel Postovní	1 000 000Kč	Zájem	14.11.2021
FO 29.9.2021	Úvěry - Povolená přečerpání	Standardní	Karel Postovní	0Kč	Zájem	13.11.2021

Zobrazit vše (34)

Dělní Identifikace klienta Klienti Aktivita Kalendar

Účastník Datum: Filtr Zrušit fil

Účastník	Jméno klienta	FO/PO/FP	Předmět	Kategorie	Vlastník	Částka	Fáze prodeje	Datum vytvoření	Datum ukončení
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojistná - Pojištění k produktu	Pojištění k produktu	Karel Postovní	0Kč	Zájem	11.3.2021 13:43	25.4.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojistná - Živnostní pojištění	Živnostní pojištění	Tereza202 Tereza202	0Kč	Zájem	10.6.2021 14:00	25.7.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojistná - Neživotní pojištění	Neživotní pojištění	Miroslav Dvořák	0Kč	Zájem	10.6.2021 13:54	30.6.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojistná - Neživotní pojištění	Neživotní pojištění	Miroslav Dvořák	0Kč	Zájem	9.8.2021 14:40	9.8.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojistná - Neživotní pojištění - nezasah	Neživotní pojištění - nezasah	Tereza202 Tereza202	0Kč	Zájem	8.8.2021 14:25	21.7.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Pojištění smlouba - Smlouva údy	Smlouva údy	Suzana202 Suzana	0Kč	Zájem	12.7.2021 14:18	11.7.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Investice - Fondy	Fondy	Karel Postovní	0Kč	Zájem	30.9.2021 13:01	24.11.2021
Účastník	Arnošt Stránský	FO	Investice - Fondy	Fondy	Karel Postovní	1 000 000Kč	Zájem	30.9.2021 12:58	7.10.2021

Po rozkliknutí otevřeného Obchodního případu se vám také zobrazí naplánované události nebo úkoly, pokud je kdokoliv z pracovníků založil. K obchodním případům, které nebyly vytvořeny na vaší SP, si můžete vytvořit Novou událost nebo Nový úkol.

Obchodní případ
 Pojištění - Pojištění k produktu

Upravit Nastavení Filtry Přidat Převést

Základní informace

Klient: Arnošt Stránský
 Číslo: 3
 Datum ukončení: 25.4.2021
 Vlastník: Karel Postovní

Plánovaná

Události: Zájem
 Převodová události: Pojištění
 Převodová úkoly: Pojištění k produktu

Otevřené události Nová událost Nový úkol

Účastník: Účastník
 Předmět: Pojištění
 Datum ukončení: 25.3.2021
 Datum vytvoření: 21.3.2021
 Obchodní servis: Obchod
 Jméno klienta: Arnošt Stránský
 Vlastník: Karel Postovní

Historie událostí Rychlá změna Rychlý transfer

Účastník: Účastník
 Předmět: Pojištění
 Datum ukončení: 25.3.2021 08:30
 Datum vytvoření: 25.3.2021 10:18
 Obchodní servis: Obchod
 Jméno klienta: Arnošt Stránský
 Vlastník: Karel Postovní

5.2.1. Vaše otevřené Obchodní případy

Upravovat můžete pouze obchodní případy vytvořené na vaší SP. Vyhledejte si váš obchodní případ, který chcete upravit. Tlačítko „Upravit“ slouží k editaci zadaného obchodního případu (vztahujícího se

k danému produktu). Dále **můžete vybrat také tlačítka „Nezájem“ nebo „Prodej“** (jejich popis je v 5.1 Založení Obchodního případu).

Do vašeho obchodního případu můžete přidat Novou událost nebo Nový úkol.

The screenshot displays the 'Obchodní případ' (Business Case) details for 'Pojistění - Pojištění k produktu'. The 'Otevřené aktivity' (Open Activities) section is highlighted with a red box, showing a meeting on 20.3.2021. The 'Historie aktivit' (Activity History) section is also visible below it.

5.3. Zobrazení uzavřených Obchodních případů

Na záložce Historie se zobrazují v části Uzavřené obchodní případy (pod horní lištou) zobrazují Obchodní případy, které jsou ve fázi „Nezájem“ nebo „Prodej“. Uzavřené Obchodní případy otevřete kliknutím na název Předmětu. Kliknutím na Zobrazit vše si otevřete všechny uzavřené Obchodní případy a můžete v nich i filtrovat.

The screenshot displays the 'Historie' (History) tab. The 'Uzavřené obchodní případy' (Closed Business Cases) section is highlighted with a red box, showing a list of cases with columns for Datum vytvoření, Předmět, Typ, Vlastník, Fáze prodeje, and Datum ukončení. The 'Zobrazit vše (332)' button is also highlighted with a red box.

Datum vytvoření	Předmět	Typ	Vlastník	Fáze prodeje	Datum ukončení
FO 11.3.2021	Pojistění - Pojištění k produktu	Normální	Karel Poštovní	Prodáno	6.10.2021
FO 8.6.2021	Investice - Fondy	Normální	Šimon PAULÍK	Prodáno	8.6.2021
FO 8.6.2021	Investice - Fondy	Normální	Šimon PAULÍK	Prodáno	8.6.2021
FO 8.6.2021	Investice - Fondy	Normální	Šimon PAULÍK	Prodáno	8.6.2021
FO 8.6.2021	Investice - Fondy	Normální	Šimon PAULÍK	Prodáno	8.6.2021

5.4. Digitalizace klientů – aktivace stávajících klientů na IB a ČSOB Smartu

Zaznamenání digi edukace v CRM:

V případě provedení digi edukace je nutné vytvořit obchodní případ „**Elektronické bankovníctví**“, které naleznete v části „Platební komfort“. OP případ můžete vytvořit například na záložce „Zájmy o produkty“. **Započítávání do produkce se řídí platnými Pravidly pro započítávání prodeje Produktů. Pracovníci České pošty nalezou podmínky na: Úvod/Odborné úseky/Divize Finanční služby a prodej/Specializovaný útvar alianční partneři (AP)/ČSOB Skupina/Benefity a soutěže pro zaměstnance/**

Platební komfort	Začátek	Dokončení	Stav	Komentář	Napomenutí (datum)	
Účetní úložiště	<input type="radio"/>	26.2.2023	30.1.2023	Uzavřeno spánek	Online (10m, 20.6.2023)	<input type="checkbox"/> Záměr <input type="checkbox"/> Neúspěš <input type="checkbox"/> Prodej <input type="checkbox"/> Kalkulace
Dobrota banky	<input type="radio"/>					<input type="checkbox"/> Záměr <input type="checkbox"/> Neúspěš <input type="checkbox"/> Prodej <input type="checkbox"/> Kalkulace
Elektronické bankovníctví	<input type="radio"/>					<input type="checkbox"/> Záměr <input type="checkbox"/> Neúspěš <input type="checkbox"/> Prodej <input type="checkbox"/> Kalkulace
Účetní úložiště typu běžný ú . . .	<input type="radio"/>					<input type="checkbox"/> Záměr <input type="checkbox"/> Neúspěš <input type="checkbox"/> Prodej <input type="checkbox"/> Kalkulace

Vyplňte částku „0“, do pole „Typ digitalizace“ vyberte „DIGI edukace klienta“ a můžete doplnit komentář k oblasti provedené digi edukace. Pole „Produkt“ nevyplňujte a klikněte na OK.

Doplňující informace

* Číslo

Typ digitalizace

Produkt

Komentář

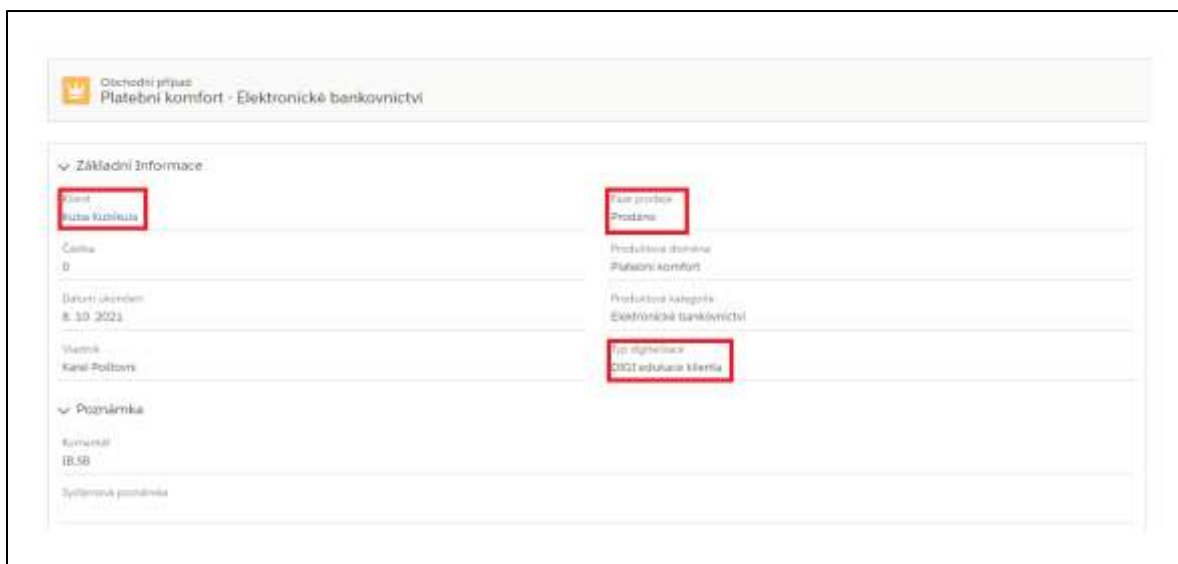
V případě, že by se zobrazila hláška „Nejsou vyplněna některá pole Produkt, chcete i přesto pokračovat?“, klikněte na tlačítko „Pokračovat“.

Po úspěšném uložení se zobrazí standardní obrazovka se shrnutím obchodního případu.

Jestliže se objeví hláška, klikněte na Přesto uložit.

Nalezeny duplicitní záznamy

Na tomto klientovi již existují podobné obchodní případy, zvažte jeho založení:
Platební komfort - Elektronické bankovníctví



Při digi edukaci s cílem aktivace stávajících klientů na IB a ČSOB SMARTu se v aplikaci CRM zaměřte se zejména na tyto oblasti:

- horní lišta (informace o používání ČSOB SMARTu)
- transakční aktivita
- obchodní případ „Elektronické bankovníctví“

Horní lišta (informace o používání ČSOB SMARTu)

Podle barvy ikony ČSOB Smartu textu v pravém rohu na horní liště vidíte, zda klient používá nebo nepoužívá aplikaci ČSOB Smart.



Transakční aktivita

V aplikaci CRM na kartě klienta (K360) na záložce „Produkty“ v pravé části nově naleznete informace o Transakční aktivitě klienta. Po kliknutí na tlačítko „Zobrazit“ získáte přehled o tom, jestli klient danou aktivitu v poslední době využívá více, stejně nebo méně (šipka zobrazuje trend), četnost jednotlivých aktivit v posledních měsících a průměrnou výši aktivit za čtvrtletí a rok.



Transakční aktivita					
	TREND	SRPEN	PROSINEC	LEDEN	PRŮMÉR/KVA
Hotovost	→	0	0	0	0
Debetní karta	↓	41	36	8	29
Kreditní karta	→	0	0	0	0
InternetBanking	↓	8	6	2	6
Smartbanking	→	0	0	0	0
Platby - internet	→	0	7	0	3
Na nákupy	→	0	0	0	0
Schůzky	→	0	0	0	0
Aktivity z KC	→	0	0	0	0
Obchodní případy z KC	→	0	0	0	0
Multibanking	→	0	0	0	0
PSD2	→	0	0	0	0

Příklad:

V tomto případě je klient aktivní v IB, i když v poslední době ho používá méně, bylo by dobré zjistit důvody. Zároveň klient nevyužívá SB, proto je vhodné mu ho nabídnout.

5.5. Obchodní příležitost – Kate

Obchodní příležitosti Kate jsou tipy na produkty nebo služby, které je vhodné klientovi nabídnout (tzv. Kate tipy). a to včetně zobrazení významnosti pro klienta, individuálních argumentů a produktového popisu.

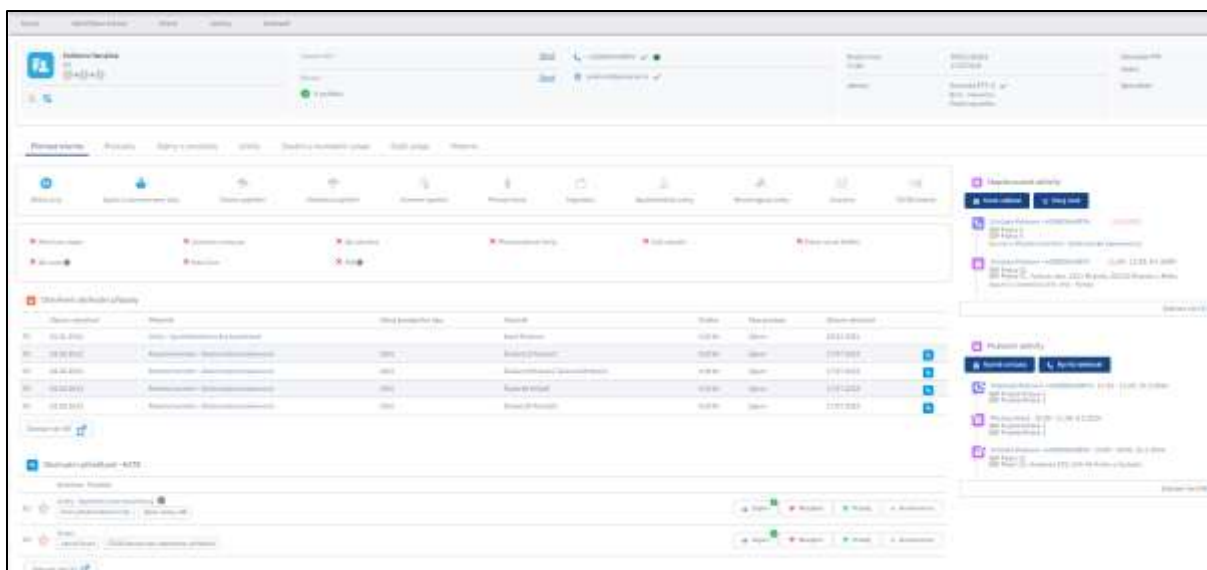
Kate tipy umožňují:

- jednodušeji dosahovat obchodních výsledků a lépe využívat všech obchodních příležitostí,
- zefektivnit komunikaci s klienty,
- ušetřit pracovní čas – nemusíte hledat a přemýšlet, co klientovi nabídnout, protože Kate vždy ukáže personalizované řešení na míru klientovi,
- Kate tip sdružuje srozumitelným jazykem na jednom místě, co nejvíce personalizované informace,
- všechna data od Kate jsou aktualizována na denní bázi, takže je Kate předává vždy aktuální,
- zejména méně zkušení pracovníci ocení nápovědu s výhodami produktu.

Argumenty v Kate tipech jsou citlivého charakteru a jsou sdělením určeným pouze pro pracovníky. V žádném případě je nesmíte sdělovat klientům a ani je uvádět v přímé konfrontaci s klienty. Jedná se o informace, na základě, kterých lze vést obchodní rozhovor.

5.5.1. Kate tip

Na Kartě klienta tzv. „K 360“ na záložce Přehled klienta pod Otevřenými obchodními případy je umístěna sekce Obchodní příležitosti – KATE. V této sekci jsou zobrazeny až 3 Kate obchodní tipy pro klienta. Pokud pro klienta existují další Kate tipy, zobrazíte je kliknutím na tlačítko Zobrazit vše.



U Kate tipů, kde je produkt vhodný k digitálnímu prodeji pracovníci uvidí ikonu wifi. Po najetí na ikonu se zobrazí detailnější informace.



5.5.2. Síla Kate tipu

Síla Kate tipu je označena hvězdičkou a udává pravděpodobnost obchodního úspěchu nabízeného produktu nebo služby. Podle síly rozlišujeme zlatý, stříbrný a bronzový tip. Kate tipy jsou v tabulce seřazeny podle své síly od nejvyššího k nejnižšímu.

5.5.3. Štítky Kate tipu

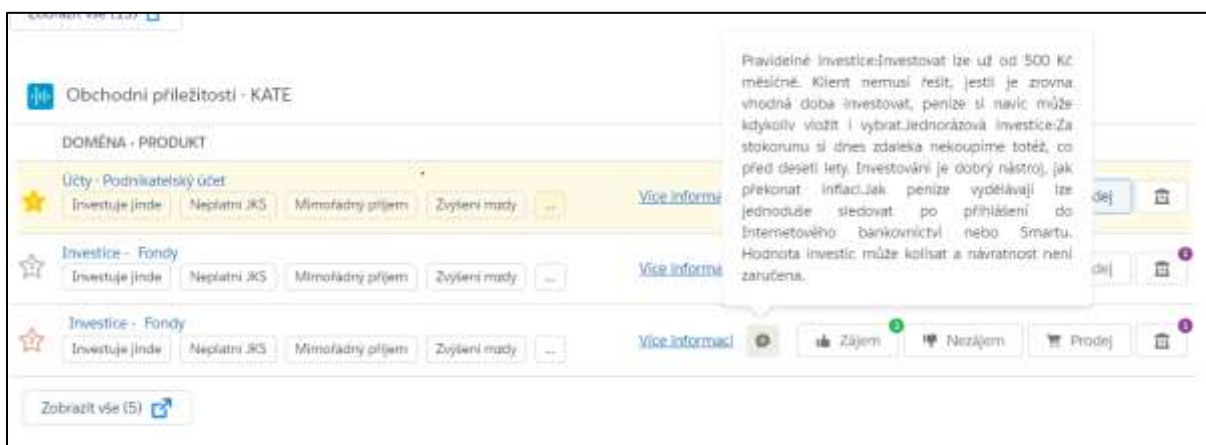
Každý Kate tip má na sobě zobrazeny štítky, které představují obchodní argumenty. Po najetí myši nad štítek se zobrazí celé znění obchodního argumentu včetně proměnných, např. částky, kterou klient obdržel na účet. **Jedná se o důvěrné informace, klientovi je nesdělujeme.**



Pokud Kate tip obsahuje víc obchodních argumentů, než které se vejdou na jeden řádek, je zobrazen štítek . Po kliknutí na tento štítek se rozbalí všechny obchodní argumenty.

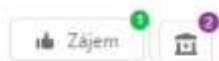
Prodejní nápověda

Pod tlačítkem je dostupná nápověda k nabízenému produktu, která shrnuje výhody produktu.



5.5.4. Zájem, Nezájem, Prodej, Konkurence z Kate tipu

Na řádku Kate tipu najdete tlačítka pro označení zájmu, nezájmu, prodeje a konkurence. Ikona čísla na tlačítkách zájem a konkurence indikuje, jestli pro danou produktovou kategorii je vytvořený obchodní případ ve stavu zájem nebo klient vlastní konkurenční produkt a jejich počet.



V případě nezájmu klikněte na Nezájem a vyplňte odpovídající Důvod nezájmu. Pokud má klient zájem o jiný produkt, než je v nabídce, zvolte Nezájem s důvodem Zájem o jiný produkt. V nabídce zvolte novou produktovou kategorii nebo produkt (musí být ze stejné Produktové domény). Pokud je požadovaný produkt z jiné produktové domény, založte nový OP standardním způsobem.


Po založení obchodního případu ze zájmu, nezájmu, prodeje se Kate tip uzavře a bude jej možné zobrazit pouze z obchodního případu.

5.5.5. Detail Kate tipu

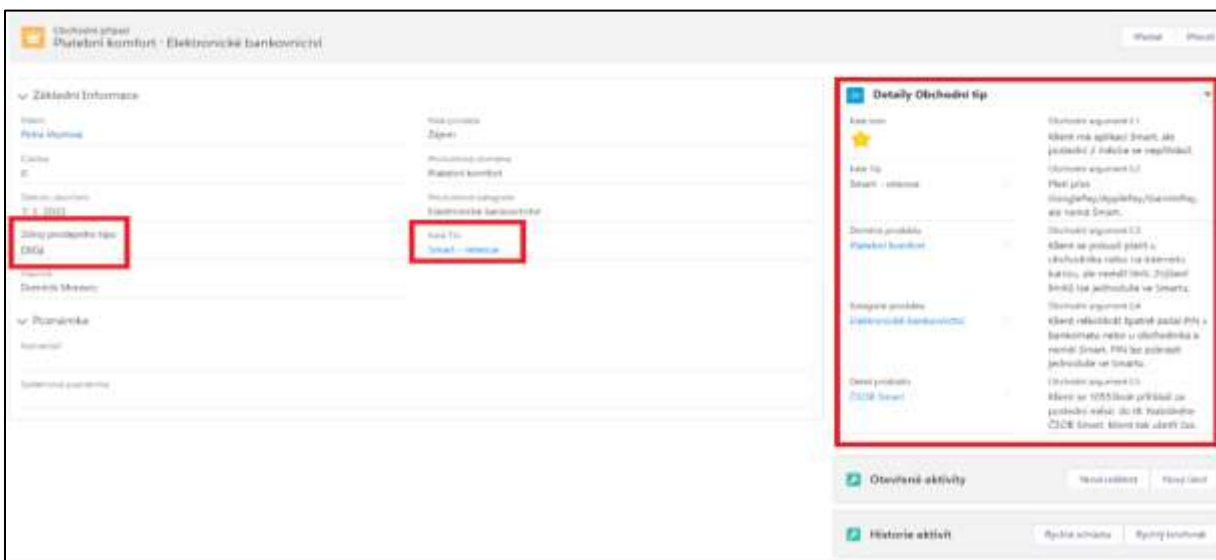
Po kliknutí na název Kate tipu nebo tlačítko Více informací se zobrazí obrazovka Detail Kate tipu. Na této stránce jsou zobrazeny všechny obchodní argumenty, nápověda k produktu a základní informace o klientovi na jedné stránce.



5.5.6. OP z Kate tipu

Obchodní případy, které byly založeny z Kate tipu, jsou označeny ikonou . Otevřené OP najdete na záložce přehled klienta. Uzavřené OP na záložce Historie.

Datum vytvoření	Předmět	Typ	Vlastník	Částka	Fáze prodeje	Datum ukončení
FO 28.2.2022	Společnost a produkty se státní podporou - Stavební spoření	Urgentní	Domínik Moravec	OKč	Zájem	3.3.2022
FO 23.11.2021	Platební komfort - Elektronické bankovníctví	Normální	Domínik Moravec	OKč	Zájem	7.1.2022
FO 23.11.2021	Investice - Akcie	Normální	Domínik Moravec	OKč	Zájem	7.1.2022
FO 13.10.2021	Investice - Akcie	Normální	Domínik Moravec	OKč	Zájem	27.11.2021
FO 13.10.2021	Investice - Akcie	Normální	Domínik Moravec	OKč	Zájem	27.11.2021



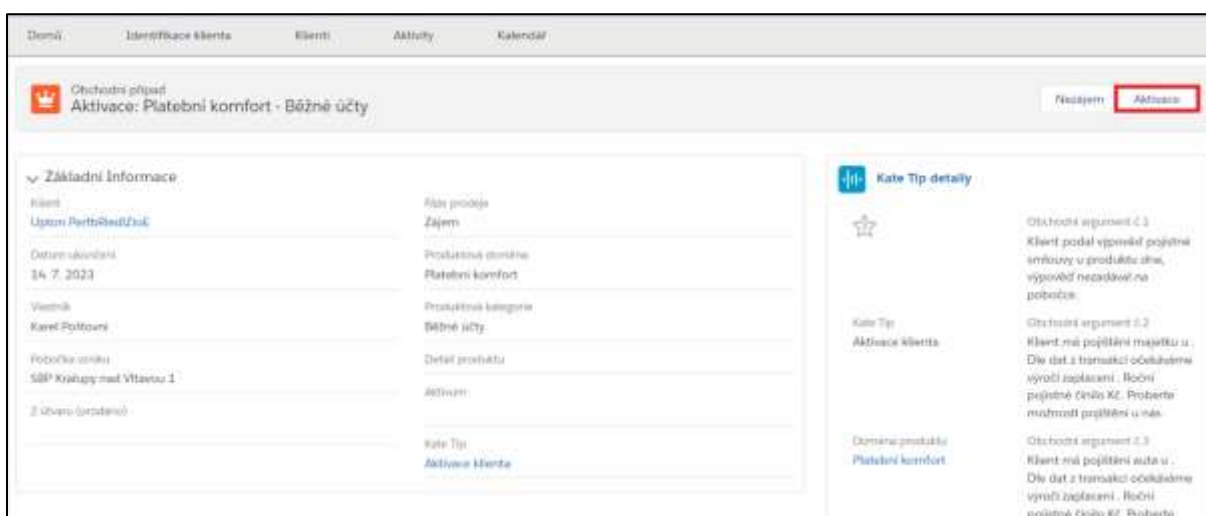
5.5.7. Aktivační Kate tip

Aktivační Kate tip slouží k zaznamenání aktivace. Může se objevit u klientů bez navedeného pravidelného příjmu na účet. Aktivaci provádí pracovník po dohodě s klientem kliknutím na tlačítko „Aktivace“.



Při zadání nezájmu se automaticky založí obchodní případ ve stavu nezájem s důvodem nevyhraněného obchodního případu Nechce.

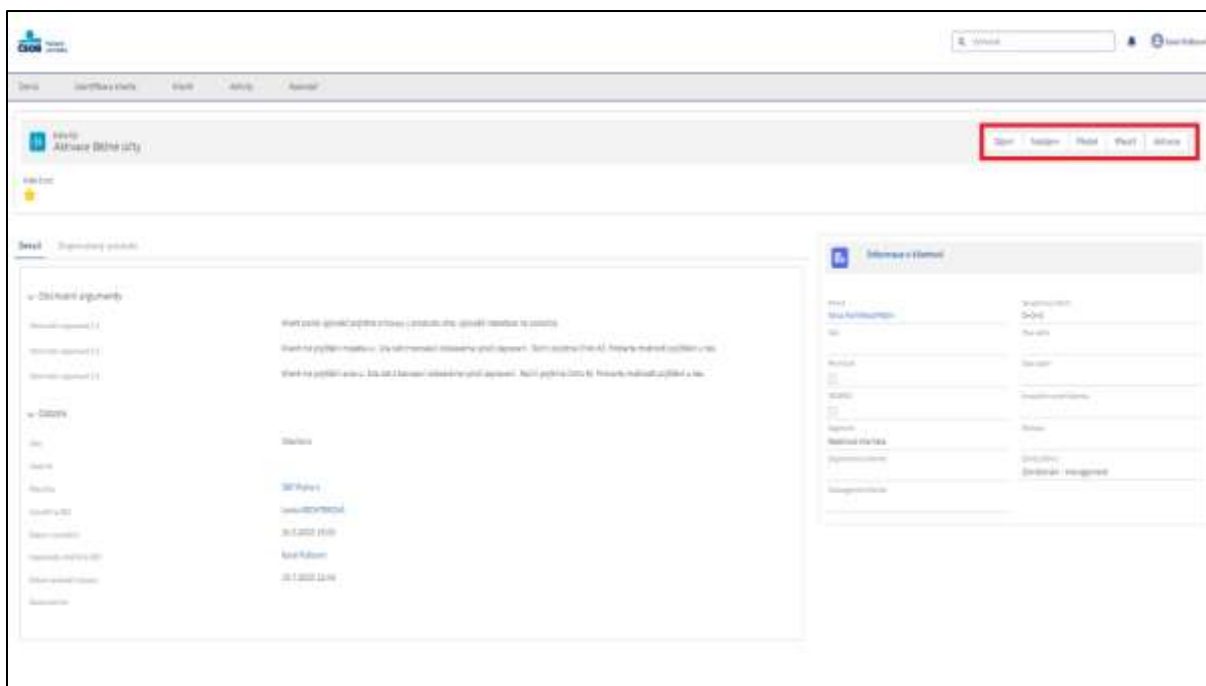
Pro případ, že s klientem chcete probrat jeho aktivaci na naplánované schůzce, zadejte Zájem, a po schůzce nezapomeňte obchodní případ dokončit aktivací.



Uzavřené obchodní případy						
Datum vytvoření	Předmět	Zdroj prodejního tipu	Vlastník	Fáze prodeje	Datum ukončení	
FO 30.5.2023	Aktivace: Platební komfort - Běžné účty	Kate pro bankéře	Karel Poštovní	Prodáno	30.5.2023	
FO 30.5.2023	Aktivace: Platební komfort - Běžné účty	Kate pro bankéře	Karel Poštovní	Prodáno	30.5.2023	

Pozn.: U klientů bez Kate tipu „Aktivace“, kteří nemají navedený příjem na účet, je možné standardním způsobem zaznamenat aktivaci na záložce produkty (viz kapitola 5.8 – Zaktivnění stávajících klientů – příchozí klient).

Nepřebrané aktivační tipy (tipy přidělené na pobočku bez otevřeného obchodního případu) lze předat/ převzít pomocí tlačítek zobrazených v horním rohu Kate tipu.



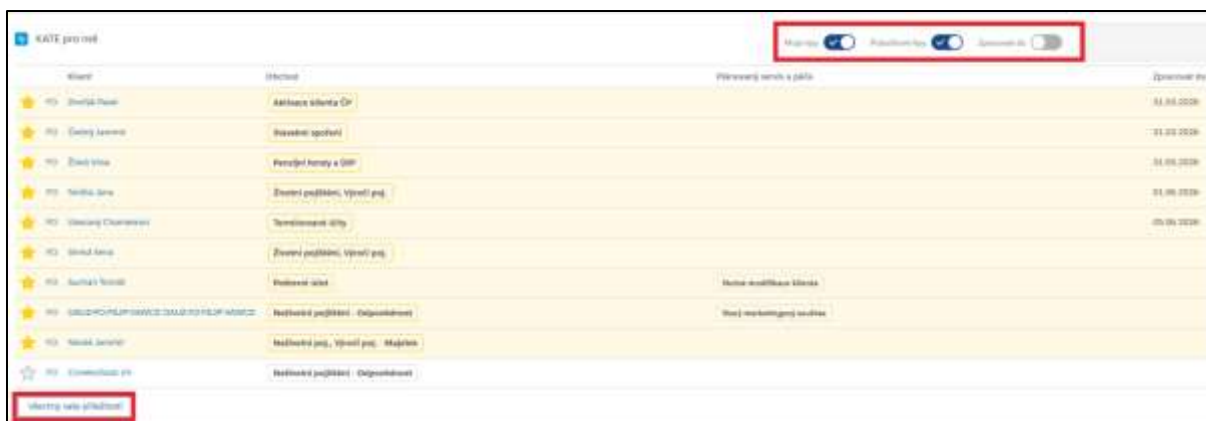
5.6. Kate pro mě

Na stránce Domů je sekce „Kate pro mě“, která obsahuje nabídku klientů s Kate obchodními tipy. Pracovník pošty vidí tipy, které jsou společné pro všechny pracovníky domovské pobočky, to znamená pro pracovníky jedné pošty. Tipy na jedné poště jsou totožné pro SPP i SBP přepážku, dále SP přepážku. Těmto Kate tipům říkáme také „aktivní Kate tipy“, protože pro jejich dokončení se čeká aktivní oslovení klienta pracovníkem ČP (na rozdíl od „reaktivních Kate tipů“ popsaných ve výše uvedené části, kdy rozhodujícím pro nabídku produktů na základě Kate tipu je příchod klienta na pobočku ČP bez předchozího telefonického oslovení pracovníkem ČP).

Pracovníkům se každý den zobrazí několik klientů na jednu domovskou pobočku, seřazených podle důležitosti, od zlatého tipu po bronzový. Jednotlivé tipy mohou být i časově omezené s uvedeným termínem splnění, např. u končících TV a Onboardingu. Tuto informaci se pracovník dozví na levé straně ve sloupci „Zpracovat do“. Tyto tipy je nutné zpracovat co nejdříve nebo do uvedeného data.

Bude-li uveden ve sloupci plánovaný servis a péče, Kate tip, je tato informace informativní. Pracovník ČP se v tomto případě řídí Pravidly ČSOB PS.

Tipy se budou v průběhu dne automaticky doplňovat a aktualizovat. Po zpracování tipu pracovníkem SP se může zobrazit další klient s Kate tipem. Štítky ve sloupci Obchod představují produktové domény, na kterých má klient Kate tipy.



V pravém horním rohu sekce „Kate pro mě“ jsou tlačítka/filtry „Moje tipy, Pobočkové tipy a Zpracovat do“. Zapnutím/vypnutím tlačítka pracovník zobrazí požadované Kate tipy.

Ve spodní části Kate pro mě je tlačítko všechny moje příležitosti.

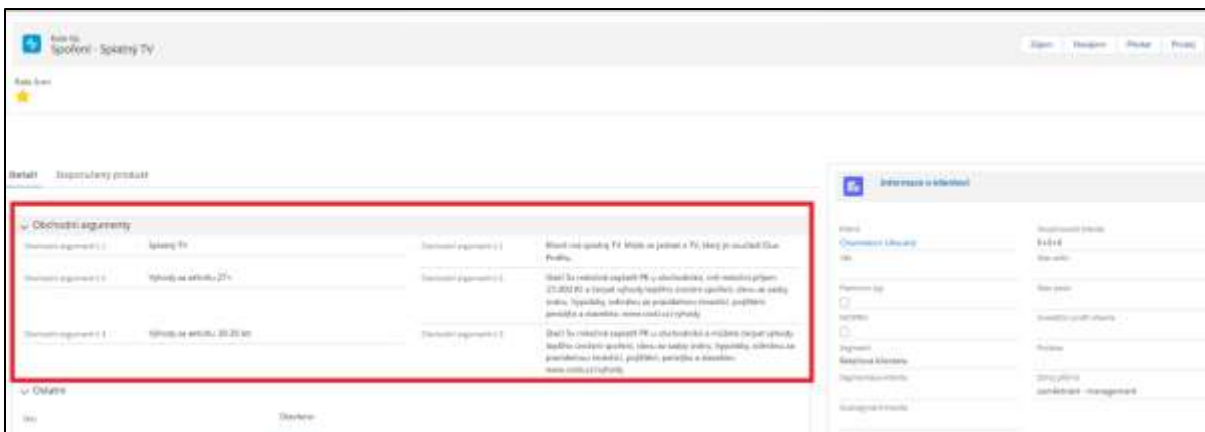
Kliknutím na tlačítko se zobrazí stránka s nahranými Kate tipy možností filtrování a předávání Kate tipů. Pracovník zde může filtrovat zobrazené tipy podle platnosti nebo zvolit různý způsob filtrování podle:

- vlastníka a termínu zpracování – Moje, Pobočkové, Zpracovat do.
- podle domén (např. po zobrazení filtru „Pojištění“ v části „Doména“ se vyfiltrují klienti s pojišťovacími Kate tipy, což využijí zejména pracovníci Specializovaných pojišťovacích přepážek)
- podle klientských filtrů v rámci výhod za aktivitu lze volit podle výplaty odměn (i = pro výplatu odměn):
 - vše
 - plní
 - neplní
- podle věku klienta (není vázáno na plnění výhod za aktivitu) a musí být vyplněny obě pole (i=pro vyhledání je nutné vyplnit obě pole od i do).

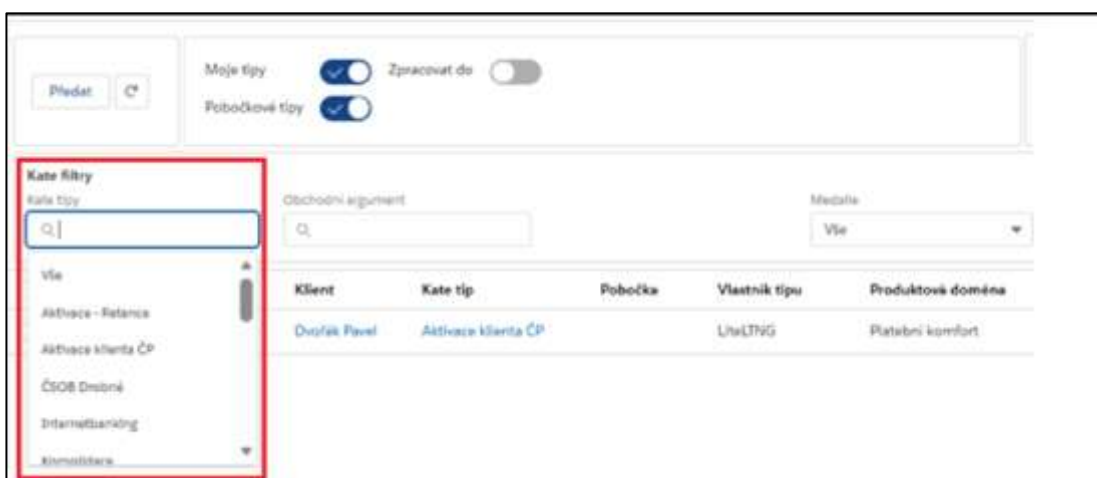
Pod základními filtry jsou umístěny další filtry – „Kate filtry“, které umožňují vyhledávání podle jednotlivých Kate tipů a jejich obchodních argumentů.

Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vázný tip	Produktová doména	Produktová kategorie	SA	Pro příjem	Pro transakce	Detail produktu	Mapa ústí	Zpracováno do
🌟	FI1	Štefán Pávek	Aktiva klienta ČR		ústí2140	Plnění benefitů	Benefit ústí		✗	✗			31.03.2026
🌟	FI1	Čestmír Javorník	Benefit spořicí		ústí2140	Společnost	Benefit spořicí		✗	✗			31.03.2026
🌟	FI1	Štefán Pávek	Benefit kromy a DOP		ústí2140	Společnost	Benefit kromy		✗	✗			31.03.2026
🌟	FI1	Veronika Janá	Základní pojištění, Výpravní poj.		ústí2140	Pojištění	Základní pojištění		✗	✗			1.9.2026
🌟	FI1	Čestmír Javorník	Společnost, Společnost TI		ústí2140	Společnost	Společnost ústí		✗	✗			31.03.2026

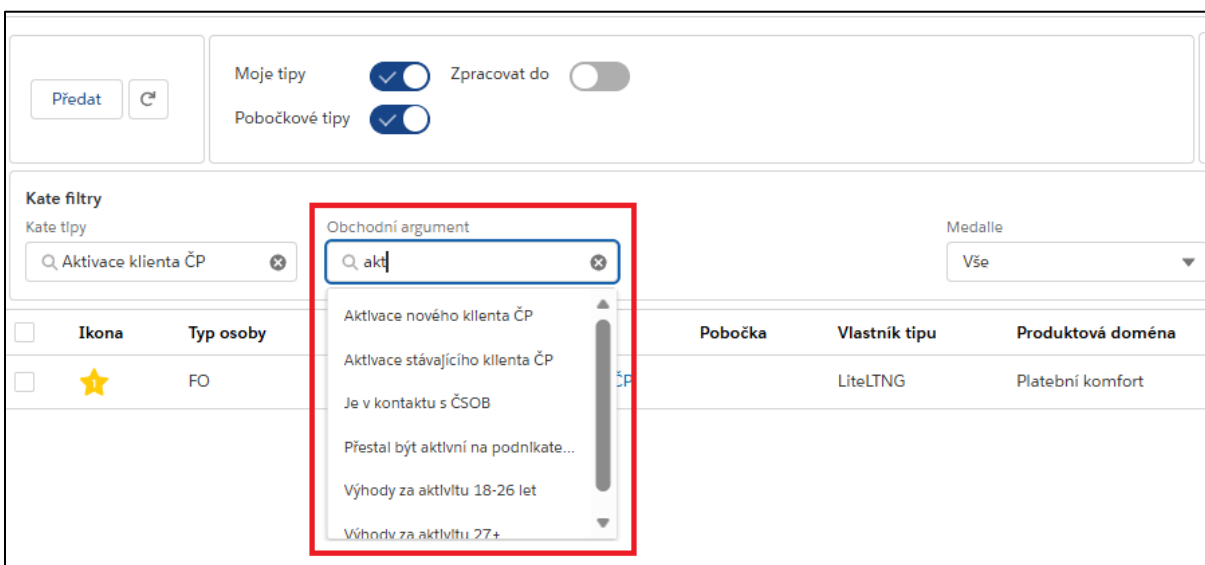
Obchodní argument je informace, kterou pracovník nalezne u každého detailu Kate tipu. Jedná se o informaci, proč byl Kate tip na klienta vygenerován.



Pracovník podle rolovátká nebo pomocí full textu vybere požadovaný Kate tip.



Po vybrání Kate tipu, vybere požadovaný obchodní argument. U výběru lze použít full text.



Příklady filtrování Kate tip – Aktivace klienta ČP:

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument			Medalle		
<input type="text" value="Aktivace klienta ČP"/>		<input type="text" value="Aktivace stávajícího klienta Č"/>			<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Dvořák Pavel	Aktivace klienta ČP		LiteLTNG	Platební komfort

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument			Medalle		
<input type="text" value="Aktivace klienta ČP"/>		<input type="text" value="Aktivace nového klienta ČP"/>			<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Dvořák Pavel	Aktivace klienta ČP		LiteLTNG	Platební komfort

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument			Medalle		
<input type="text" value="Aktivace klienta ČP"/>		<input type="text" value="Bez pravidelného příjmu 18-"/>			<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Dvořák Pavel	Aktivace klienta ČP		LiteLTNG	Platební komfort

Příklady filtrování Kate tip – Poštovní účet:

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument		Report nad obchodním argumentem	Medalle		
<input type="text" value="Poštovní účet"/>		<input type="text" value="Kampaň pro klienta 18 - 64 "/>		<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Suchan Tomáš	Poštovní účet		LiteLTNG	Platební komfort

Příklady filtrování Kate tip – Penzijní fondy a DIP – obchodní argument Penzijko u konkurence, produktivní věk ČP

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument			Medalle		
<input type="text" value="Penzijní fondy a DIP"/>		<input type="text" value="Penzijko u konkurence, prod"/>			<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Žravá Vosa	Penzijní fondy		LiteLTNG	Spoření

Kate filtry							
Kate tipy		Obchodní argument			Medalle		
<input type="text" value="Penzijní fondy a DIP"/>		<input type="text" value="Převod z TRF do DPS ČP"/>			<input type="text" value="Vše"/>		
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Žravá Vosa	Penzijní fondy		LiteLTNG	Spoření

Příklady filtrování Kate tip – Spoření – Splatný TV, výjimky Spoření s bonusem ČP – obchodní argument Splatný TV ČP

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Q Spoření -Splatný TV, výjimky Sp"/>	<input type="text" value="Q Splatný TV"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Ukecaný Chameleon	Spoření - Splatný TV		LiteLTNG	Spoření

Příklad filtrování obchodní argument – Top sazba, Akt. Klient bez pravidelného spoření pod 1500/4000

U položky Kate tip je nutné vyplnit vše

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Q Vše"/>	<input type="text" value="Q Top sazba, AKT klient bez pravidle"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Dvořák Paveł	Spoření - Splatný TV		LiteLTNG	Platební komfort

Příklady filtrování Kate tip – Stavební spoření:

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Q stavební spoření"/>	<input type="text" value="Q Blíží se konec stavebka"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Čestný Jaromír	Stavební spoření		LiteLTNG	Spoření

Příklady filtrování Kate tip – Neživotní pojištění – Majetek:

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Q Neživotní pojištění - Majetek"/>	<input type="text" value="Q Stará majetková smlouva ČP"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Novák Jaromír	Neživotní pojištění - Majetek		LiteLTNG	Pojištění

Příklady filtrování Kate tip – Životní pojištění

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Q Životní pojištění"/>	<input type="text" value="Q Životko jinde ČP"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Nvidia Jana	Životní pojištění		LiteLTNG	Pojištění

Kate filtry							
Kate tipy	Obchodní argument	Medalle					
<input type="text" value="Životní pojištění"/>	<input type="text" value="Životko jinde ČP"/>	<input type="text" value="Vše"/>					
<input type="checkbox"/>	Ikona	Typ osoby	Klient	Kate tip	Pobočka	Vlastník tipu	Produktová doména
<input type="checkbox"/>	★	FO	Nvidia Jana	Životní pojištění		LiteLTNG	Pojištění

Při oslovování klientů postupuje pracovník odshora uvedených tipu dolů, to znamená podle aktuální důležitosti nebo podle data uvedeného ve sloupci „Zpracovat do“.

Pro zpracování Tipu:

Pracovník zvolí tip a klikne na jméno klienta.

	Klient	Obchod
★ FO	Jelínková Lenka	Neživotní poj. - Majetek Úvěry PIR Penzijní fondy
★ FO	Benedikovič Pavel	Platební komfort
★ FO	ANTOŠOVÁ JANA	Neživotní poj. - Majetek Životní pojištění
★ FO	Vlažný Josef	Pojištění Penzijní fondy Úvěry

U vybraného klienta si zvolí nejsilnější tip.

Nezadává zájem, ale zadá nový úkol (ne rychlý telefonát, ten je automaticky dokončen systémem) a kontaktuje telefonicky klienta.

Vyplní skutečné údaje o provedeném telefonátu do popisu uvede důvod telefonátu a zadané údaje uloží.

- **Pracovník se dovolá a klient souhlasí se schůzkou.** Pracovník zadá u vybraného Kate tipu zájem, a vytvoří novou událost na základě informací, které si domluvili s klientem.

Po uskutečnění schůzky pracovník ukončí i obchodní případ (Kate tip), který souvisí s uvedenou schůzkou.

- **Pracovník se dovolal a klient nesouhlasí se schůzkou.** Pracovník dokončí telefonát - dovoláno a u vybraného Kate tipu zadá nezájem
- **Pracovník se nedovolá** i když telefonáty opakuje ve třech různých časech/dnech. Při každém telefonátu zadá pracovník nový úkol s výsledkem nedovoláno a obchodní případ (Kate tip) dokončí nezájmem, jako důvod nezájmu např. „Nezájem je na základě neúspěšných pokusů o kontaktování klienta.“

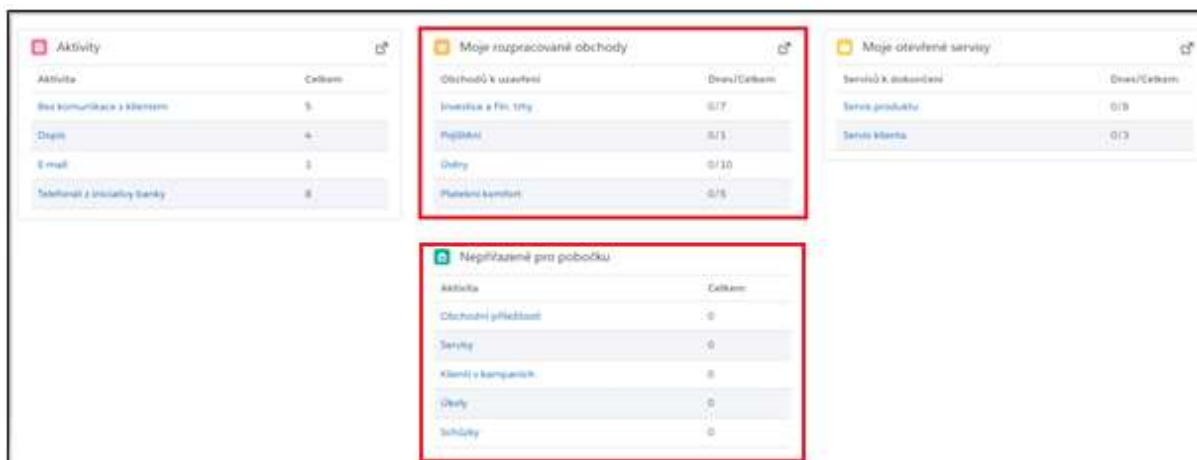
Jestliže chce pracovník ČP předat Kate tip, nejprve kontaktuje klienta, vytvoří zájem a následně předá obchodní případ. Předat Kate tip bez zájmu lze pouze na experta střídače.

Pracovníci SP jsou povinni před oslovením klienta kontrolovat na kartě klienta (K 360) v části „Poslední kontakty“ a „Naplánované aktivity“, aby ověřili, zda již v nedávné době neproběhlo oslovení klienta nebo jsou s klientem naplánované schůzky. Otevřené obchodní případy z Kate tipu v části „Kate pro mě“ je nutné zpracovávat (zvat klienta na schůzku a dokončovat obchodní případ) co nejdříve do 14 dnů po kliknutí na Zájem.

Produkt je na schůzce prodán – pracovník upraví zájem na **Prodáno**

Pracovník současně, po převzetí tipu, vyřeší vždy všechny Kate tipy vytvořené na klientovi v rámci sjednané schůzky.

Rozpracovaný OP nalezne pracovník na domovské obrazovce v části „Moje rozpracované obchodní případy“ v případě kdy je obchodní případ (Zájem) na jméno pracovníka. V případě, kdy je předán na pobočku (SBP) najdete v „Nepřiřazené na pobočku“.



Pracovník současně, po převzetí tipu, vyřeší vždy všechny Kate tipy vytvořené na klientovi v rámci sjednané schůzky.

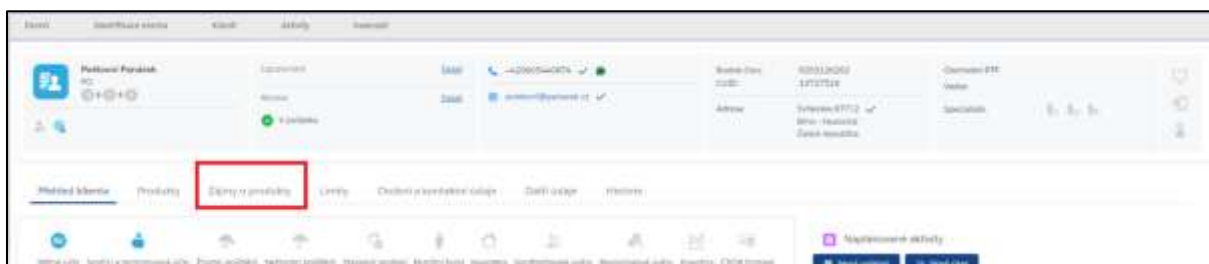
Po zpracování 5 klientů s Kate tipem z části „Kate pro mě“ se pracovníkovi zobrazí pochvalná hláška v různých variantách.



5.7. Asistovaný prodej

Pracovník může zaznamenat prodej produktů, který s klientem sjednává asistovaně:

- vytvořením OP na kartě „Zájmy o produkty“
- dokončením OP vytvořeného na základě tipování z Bodovky
- dokončením Kate tipu na produkt, který je sjednáván asistovaně
- dokončením jiného rozpracovaného OP včetně Leadlistu



Jestliže je s klientem proveden prodej produktu pomocí elektronického kanálu v rámci služby na přepážce, zadá pracovník na kartě „Zájmy o produkty“ **PRODEJ** a v části **Zdroj prodejního tipu uvede DIGI** a OP uloží.

Jestliže se klient rozhodne pro založení produktu samostatně, po odchodu z pošty. Pracovník zadá na kartě „Zájmy o produkty“ **ZÁJEM** a v části **Zdroj prodejního tipu uvede DIGI** a OP uloží.

Započítávání asistovaného prodeje určují „Pravidla pro započítávání prodeje Produktů“.

5.8. Zaktivnění stávajících klientů – příchozí klient

Pracovník Specializované přepážky musí vždy upravit pobočku pro evidenci záznamů podle aktuální situace, to znamená musí nastavit pobočku pro evidenci záznamů podle místa, kde se nachází (na které poště je).

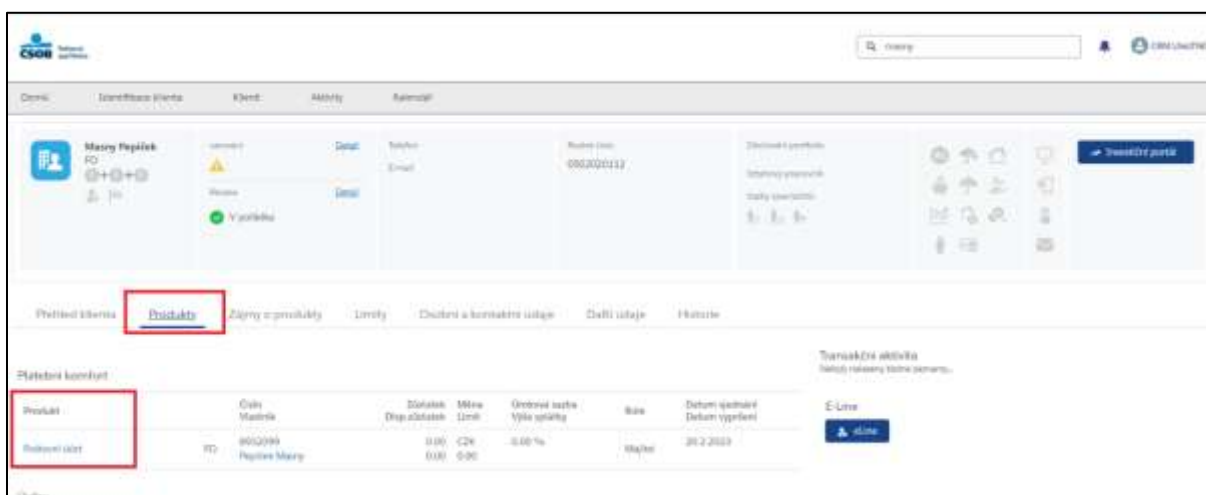


Po plné identifikaci příchozího klienta zkontroluje:

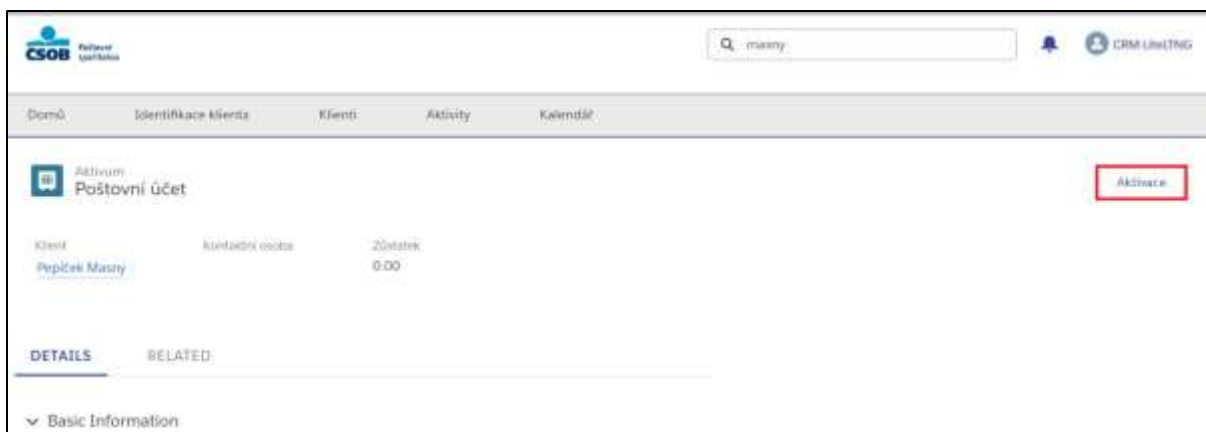
- navedení příjmu
- datum založení účtu – účet musí být založen před 31. 12. 2022



Jestliže se s klientem domluví na aktivaci, pak tuto skutečnost zaznamená v CRM na záložce **Produkty** požadovaný běžný účet.



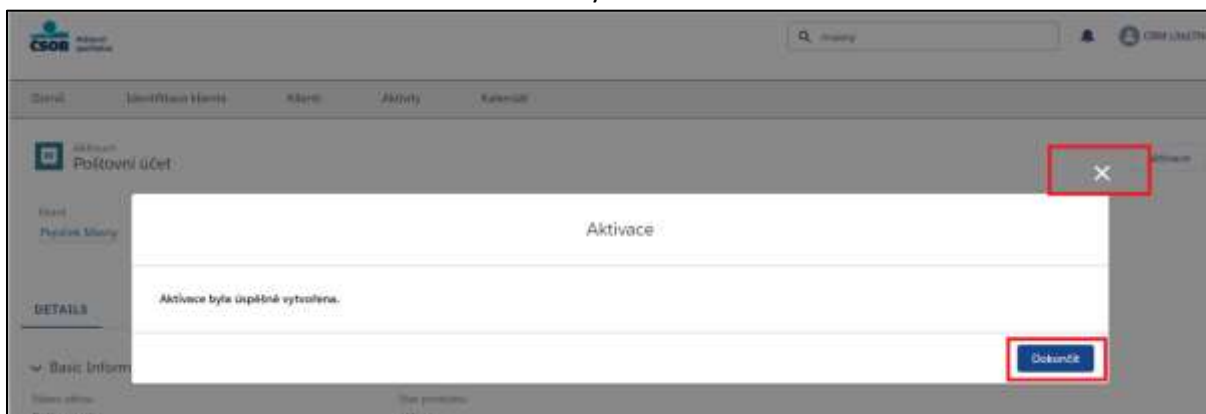
Po kliknutí na název produktu (v tomto případě Poštovní účet) se zobrazí detail vybraného účtu. Pracovník klikne v pravém horním rohu na tlačítko .



Po kliknutí se objeví vyskakovací okno s možnostmi:

Aktivaci dokončit – kliknutím na tlačítko **Dokončit**

Aktivaci stornovat – kliknutím na křížek nad vyskakovacím oknem



Informace o provedených aktivacích naleznete ve spodní části detailu účtu

Id	Podpis	Podpis	Podpis	Podpis
1	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
2	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890

Id	Podpis	Podpis	Podpis	Podpis
1	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890
2	1234567890	1234567890	1234567890	1234567890

Při opakovaném zadání vyskočí na pracovníka po potvrzení aktivace chybová hláška. Aby nová aktivace byla započítána do plnění, musí být zadána nejdříve čtvrtý následující měsíc po původní aktivaci, za předpokladu, že ve sledovaném období nepřišly na účet požadované příjmy.

Aktivace

Pro tohoto klienta již existuje aktivace na produkt Poštovní účet s datumem 17. března 2023 vytvořená uživatelem CRM Lha2 (BP Praha 81).

Pokud si přejete vytvořit další, pokračujte. Pokud ne, zavřete okno tlačítkem.

[Následující](#)

Provedenou aktivaci si může pracovník zkontrolovat na záložce Historie v sekci uzavřené obchodní případy.

Historie

Datum vytvoření	Právník	Základní popis	Vlastník	Fáze prodeje	Datum ukončení
27.1.2023	Aktivace: Převzetí komerční - Sítě a služby	CRM Low/Nil	Prodáno	17.1.2023	

Chceme-li propojit existující Kate tip s právě vytvořenou aktivací, kliknete na uzavřený OP v záložce „produkty“.

Uzavřené obchodní případy

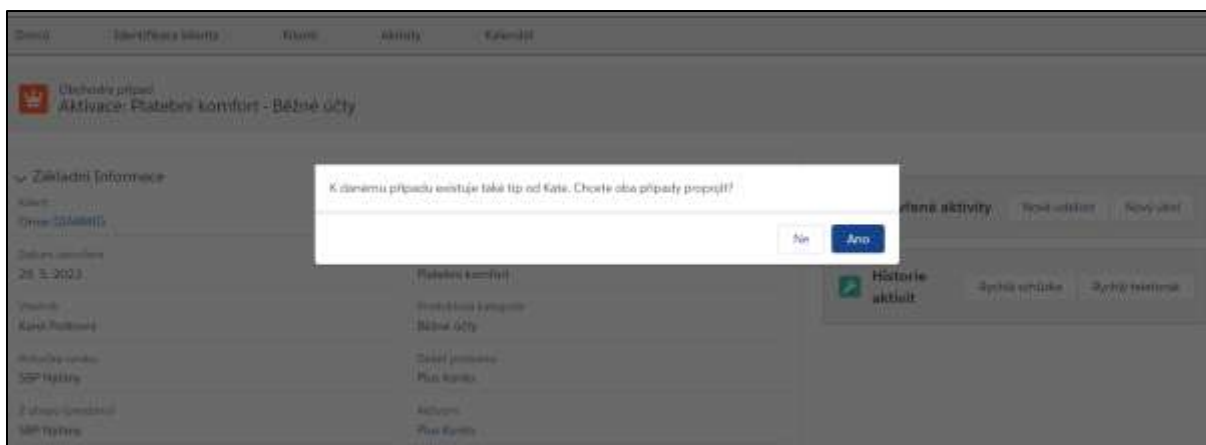
Datum vytvoření	Právník	Základní popis	Vlastník	Fáze prodeje	Datum ukončení
27.1.2023	Aktivace: Převzetí komerční - Sítě a služby	CRM Low/Nil	Prodáno	17.1.2023	

OP je ve spodní části

Uzavřené obchodní případy

Datum vytvoření	Právník	Základní popis	Vlastník	Fáze prodeje	Datum ukončení
27.1.2023	Aktivace: Převzetí komerční - Sítě a služby	CRM Low/Nil	Prodáno	17.1.2023	

Automaticky se objeví návrh na propojení OP s Kate tipem.



Stisknutím tlačítka „ANO“ se OP propojí.



6. Kampaně

Kampaně v CRM obsahují informace o jednotlivých přímých marketingových kampaních, v rámci kterých oslovujeme konkrétní klienty.

Základní rozdělení kampaní podle obsahu je na:

- **Obchodní** – u každého klienta potvrďte, zda projevil o nabídku zájem či nezájem, případně došlo k okamžitému Prodeji. Jako odpověď na kampaňovou nabídku u obchodních kampaní se proto zakládá Obchodní případ. Do této skupiny patří tzv. leadlisty pro pracovníky SP.
- **Servisní** - k této kampani jsou generovány kromě záznamů o Klientovi v kampani i duplicitní Servis. Tento Servis pak lze vidět na Domovské stránce a na kartě klienta na záložce Přehled (nedokončené) či Historie (dokončené).

Dále můžeme rozdělit kampaně podle hlavního komunikačního kanálu:

- **Kampaně pro Pobočky a pošty** - pro pobočky může být na Klienta v kampaních rovnou generována aktivita (telefonát či dokonce schůzka).
- **Kampaně pro KC** - primárně jsou obsluhovány s využitím telefonu.
- **Kampaně informativní** – např. zasíláme centrální email, SMS, dopis. Informace o zásilce naleznete buď v přehledu historie komunikace s klientem na záložce Přehled (pokud se jedná o posledních 5), případně na záložce Historie (pokud šlo zpětně o více než 5 posledních kontaktů s klientem).

6.1. Zobrazení informací o Kampaních a Klientech v kampaních

Informace o zařazení klienta v aktuální obchodní kampani, či obchodní tip na klientovi je vždy vidět na kartě klienta na záložce Přehled v části **Marketingové nabídky a kampaně**.

V této části jsou uvedeny i tzv. Obchodní příležitosti jsou označené jako Tip (tento Tip nesouvisí s procesem tipování na Bodovka.eu). Obchodní příležitosti jsou v ucelené podobě seřazeny podle obchodních priorit. Priorita je znázorněna ikonou vlajky. Doporučujeme je využívat v rámci přípravy na jednání nebo při běžném setkání s klientem.

Zobrazené Tipy mohou být jiné než Obchodní tipy a kampaně v APOST po zadání TK 800.

Platnost od	Název	Přílohy	Zdroj	Doména produktu	Platnost do	Kanál	
FO 20. 9. 2021	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu		Kampaň	Platební komfort	15. 11. 2021	Pobočka	Zájem Nezájem Prodej

6.2. Leadlisty

Klienti v kampani (leadlisty pro ČP) se zobrazují na vaší Domovské stránce (záložka Domů v horním menu CRM) v části Moje kampaně.

V části Moje kampaně jsou zobrazeny kampaně (leadlisty) s klienty nahranými pro vaši SP. Vedle názvu kampaně vidíte počet klientů zařazených do kampaně. Informaci o počtu dnes nahraných klientů a všech klientů v kampani využijete zejména u dlouhodobé kampaně, kam se vám průběžně nahrávají noví klienti (např. Onboarding). Dále máte uvedenou platnost, do kdy je potřeba klienty v rámci kampaně kontaktovat a úkol vyřešit (Zájem + naplánování Obchodní schůzky, Nezájem, Prodej).

Kliknutím na daný Název kampaně se vám zobrazí seznam klientů, který obsahuje název kampaně a kampaňového úkolu (s odkazem), jméno klienta, určení typu klienta (FO, FOP, PO), vlastníka a platnost úkolu. Vaším úkolem je oslovit všechny klienty zařazené do kampaně.

Pro vstup na kampaňový úkol klikněte na název kampaňového úkolu (např. Leadlist SBP – Obecná nabídka), který je uvedený v levé části obrazovky.

Název	Jméno klienta	RG/POP	Vlastník	Název	Platnost od	Platnost do
CM-00518781	Lara Menega	RO	Jaroslav Poldos	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu	20. 9. 2021 10:00	15. 11. 2021
CM-00518782	Marina Miskova	RO	SBP Praha 4	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu	20. 9. 2021 10:00	15. 11. 2021
CM-00518783	Petr Sectař	RO	SBP Praha 4	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu	20. 9. 2021 10:00	15. 11. 2021
CM-00518785	Jana Viana	RO	SBP Praha 4	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu	20. 9. 2021 10:00	15. 11. 2021

V základních informacích kampaňového úkolu je uvedený název klienta, platnost úkolu a vlastník. V části Popis uvedeno upřesnění ke zpracování kampaňového úkolu. Dále jsou uváděny Produktové informace, Systémové informace a Otevřené aktivity. V nich si přímo z kampaňového úkolu můžete vytvářet nové úkoly nebo události související s oslovením klienta. Zaznamenávejte si i neúspěšné pokusy o telefonický kontakt a odeslání dopisu (Nový úkol – vyberte vhodný Typ aktivity a Předmět, zvolte aktuální Datum splnění, vyberte Stav, Dokončení a úkol uložte).

Pokud je v poli Vlastník uveden název pošty (např. SBP Praha 4), jedná se o kampaňový úkol, který mohou zpracovat všichni pracovníci dané pošty s přístupem do CRM. Tyto kampaňové úkoly (klienty určené k oslovení) si pracovníci pošt mohou rozdělit mezi sebou tak, že po kliknutí na název kampaňového úkolu pracovník, který bude chtít daného klienta oslovit, klikne na tlačítko „Převzít“. Tím se změní Vlastník tohoto kampaňového úkolu a mezi leadlisty ho už najde pouze tento pracovník pošty (i nadále uvidí v seznamu klientů i ostatní nerozdělené leadlisty, kde je jako Vlastník uveden název pošty).

Převzetím kampaňového úkolu nedochází k jeho dokončení. Převzít lze pouze kampaňové úkoly, které přebírající pracovník bude schopen dokončit (v případě nepřítomnosti pracovníka jej není možné jiným pracovníkem dokončit).

Výsledkem kampaňového úkolu je vyplněný „Nezájem“, „Zájem“ nebo „Prodej“. Poté dojde k odebrání kampaňového úkolu s daným klientem ze seznamu klientů k oslovení uvedeného na kartě Domů – Moje kampaně pod názvem konkrétní kampaně.

Abyste mohli klienta kontaktovat s pozvánkou na SP, je potřeba kliknout na název klienta v horní části kampaňového úkolu.

The screenshot displays the CRM interface for a specific campaign. The top navigation bar includes 'Domů', 'Seznam klientů', 'Klienti', 'Aktivity', and 'Kampaň'. The main content area is titled 'Kampaň s kampaňovým úkolem CM-00518772'. Under 'Základní informace', the 'Klient' field is highlighted with a red box and contains 'Petr Sectař'. The 'Vlastník' field shows 'SBP Praha 4'. On the right, the 'Aktivity' section features a 'Převzít' button, also highlighted with a red box. Below the 'Aktivity' section, there are instructions for creating new tasks or events related to the client.

Tím se dostanete na kartu klienta (K360), kde najdete všechny potřebné informace pro kontaktování klienta (telefonní číslo, adresu), ale i pro přípravu na schůzku (přehled otevřených obchodních případů, vlastněné produkty, předschválené limity, zájmy o produkty, historii aj.).

Ve spodní části Marketingové nabídky a kampaně na Přehledu klienta na K360 pak najdete kampaňový úkol, který řešíte (tj. ten, který byl nahraný na vaši Domovskou stránku do části Moje kampaně) a jehož výsledek „Nezájem“, „Zájem“ nebo „Prodej“ následně zaznamenáte jako výsledek.

The screenshot shows the 'Přehled klienta' (Client Overview) page. At the top, there are tabs: 'Přehled klienta', 'Produkty', 'Zájmy o produkty', 'Limity', 'Osobní a kontaktní údaje', 'Další údaje', and 'Historie'. The 'Přehled klienta' tab is active. Below the tabs, there are several sections: 'Adresa' (Address), 'Mass', 'Limity' (Limits), and 'Marketingové nabídky a kampaně' (Marketing offers and campaigns). The 'Marketingové nabídky a kampaně' section contains a table with columns: 'Platnost od', 'Název', 'Přílohy', 'Zdroj', 'Doména produktu', 'Platnost do', and 'Kanál'. One row is highlighted with a red box: 'FO', '20. 9. 2021', 'Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu', 'Kampaň', 'Platební komfort', '15. 11. 2021', 'Pobočka'.

6.2.1. Pozvání klienta na schůzku

Telefonicky nebo písemně kontaktujte klienta s cílem pozvání na schůzku na SP. Kontakt na klienta naleznete na kartě Osobní a kontaktní údaje, kde také v části Souhlasy ověřte, zda klient souhlasí s telefonickým nebo písemným oslovením (podle toho zvolte způsob oslovení).

The screenshot shows the 'Osobní a kontaktní údaje' (Personal and contact details) page. The 'Osobní a kontaktní údaje' tab is selected. The page is divided into several sections: 'Identifikační údaje' (Identification data), 'Adresy' (Addresses), 'Souhlasy' (Consents), 'Marketingové souhlasy' (Marketing consents), and 'Kontakty' (Contacts). The 'Identifikační údaje' section shows 'Doklady' (Documents) and 'Údaje FO' (FO data). The 'Adresy' section shows a table with columns: 'Typ adresy', 'Typ osoby', 'Adresa', and 'Brand'. The 'Souhlasy' section shows a checkbox for 'souhlas s použitím údajů pro skupinu ČSOB (platné od 01.03.2019)'. The 'Marketingové souhlasy' section shows a checkbox for 'Zobrazit detail'. The 'Kontakty' section shows a table with columns: 'Hlavní', 'Kontakty', 'FO/POD', 'Zdroj', and 'Komentáře'.

Postupujte podle instrukcí a call scriptu k danému kampaňovému úkolu, které jste obdrželi e-mailem. Vždy preferujte telefonické oslovení a v případě opakovaného neúspěšného pokusu o dovolání odešlete klientovi dopis.

Zaznamenejte výsledky do kampaňového úkolu nahraného u klienta, do kterého vstoupíte:

a) kliknutím na název kampaňového úkolu:

	Platnost od	Název	Přílohy	Zdroj	Doména produktu	Platnost do	Kanal
FO	20. 9. 2021	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu		Kampaň	Platební komfort	15. 11. 2021	Pobočka

b) vytvořením Obchodního případu kliknutím na příslušné tlačítko u daného kampaňového úkolu:

	Platnost od	Název	Přílohy	Zdroj	Doména produktu	Platnost do	Kanal
FO	20. 9. 2021	Leadlist SBP: Nabídka Smartbankingu		Kampaň	Platební komfort	15. 11. 2021	Pobočka

c) vyhledám klienta z vaší domovské stránky (Domů) – Moje kampaně – název dané kampaně – název klienta

Možné výsledky:

- **ZÁJEM** = klient má zájem o schůzku (příp. konkrétní produkt).
- Klikněte na tlačítko „Zájem“ a **vyplňte Nový obchodní případ**. Nezapomeňte vyplnit Komentář (proč jste klienta kontaktovali, co vám klient sdělil, na čem jste se domluvili a co budete řešit na následné schůzce). Na další obrazovce si vytvořte **Novou událost** – obchodní schůzku s klientem. Můžete si vytvořit i Nový úkol (např. na přípravu na schůzku). Podrobně je postup popsán v kapitole 4.1.1 Obchodní schůzka.
- **NEZÁJEM** = klient nemá zájem o schůzku (příp. konkrétní produkt) **nebo se vám klienta nepodařilo telefonicky kontaktovat a odesíláte mu dopis**.
- Klikněte na tlačítko „Nezájem“. Do Komentáře uveďte důvod nezájmu sdělený klientem nebo „opakovaně nedovoláno, odeslán dopis“.
- V případě odeslání dopisu si vytvořte Nový úkol.

Obchodní případ
Platební komfort - Elektronické bankovníctví

Uložit | Přejít | Vytvořit | Přidat | Vložit

Nový zájem

Otevřené aktivity | Nová událost

Historie aktivit | Rychlá schůzka | Rychlý telefonát

Základní informace

Klíč: Petr TestMAREK

Číslo: 0

Datum splnění: 21. 11. 2021

Podpis: Karel Pěšák

Poznámka

Komentář

Splněním potvrzeno

- Vyplňte všechna povinná pole (Předmět: administrativa, Datum splnění = datum odeslání dopisu, Stav: dokončený, Typ aktivity: Dopis) a klikněte na Uložit.

- Nový úkol si můžete vytvořit i v případě, že byste např. chtěli klienta telefonicky kontaktovat po odeslání dopisu (pak zvolte typ aktivity „Dopis“).
- **PRODEJ = klient má o schůzku zájem okamžitě a došlo ihned k prodeji produktu.**
- Klikněte na tlačítko „Prodej“. Vyplňte částku a příp. Komentář můžete cokoliv doplnit.

Doplňující informace

* Částka

50000 ✕

Komentář

Produkt

--- Vyberte --- ▼

Zpět
OK

Na základě dokončení kampaňového úkolu volbou „Zájem“, „Nezájem“ nebo „Prodej“ dojde k odstranění kampaňového úkolu (klienta v „leadlistu“) z vaší Domovské stránky z části Moje kampaně a také z Přehledu klienta (karta K360) z části „Marketingové nabídky a kampaně“. Dokončené kampaňové úkoly a související obchodní případy najdete u klienta na kartě „Historie“ (v K360).

Na Domovské stránce v části Moje kampaně (i na kartě klienta) tak naleznete pouze platné úkoly a klienty k oslovení.

6.2.2. Schůzka s klientem na SP

Při návštěvě klienta si otevřete vytvořený obchodní případ, který najdete:

- a) na vaší Domovské stránce v části Kalendář:

Time	Planned	Client	Source	Created	Owner	Deal Category	Completion
07:10 09:00 - 10:50	Bes. s klientem			Karel Poltorek	SEP Úspěš 1		Splněno
07:10 10:00 - 11:00	Schůzka s klientem +3072697066	Janek Hájek	Iveta - Pevný	Karel Poltorek	SEP Úspěš 1		
07:10 10:59 - 11:59	Schůzka s klientem +30731000000	Alon Hrabák		Karel Poltorek	SEP Úspěš 1		

- b) z karty klienta (K360) – vyhledejte si klienta a Obchodní případ najdete na záložce Přehled klienta v části Otevřené obchodní případy:

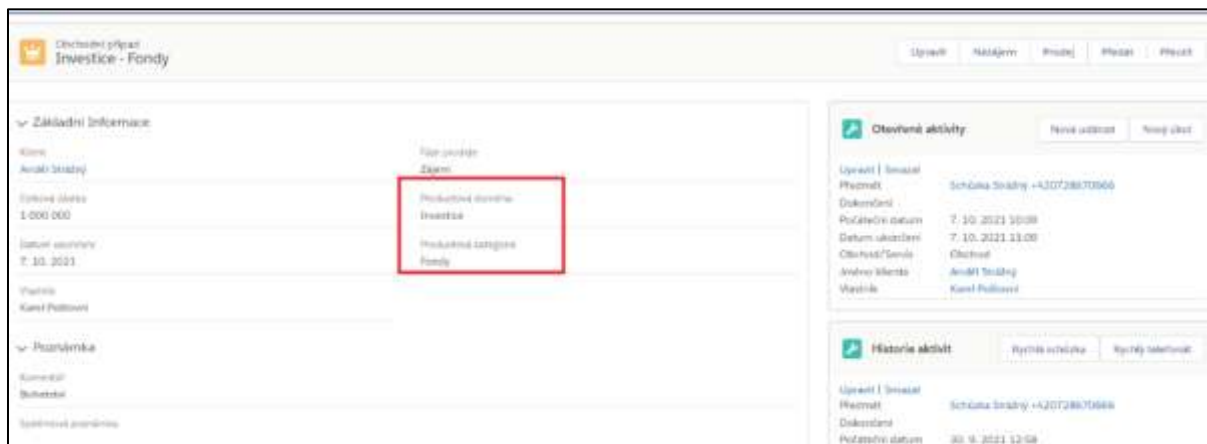
Provedte nabídku a dle aktuálního stavu můžete Obchodní případ „Upravit“, zvolit „Nezájem“ (pokud by klient měl nezájem o produkt uvedený v pravé části v Produktové doméně a Produktové kategorii) nebo kliknout na „Prodej“, pokud na schůzce došlo k prodeji produktu uvedeného v pravé části v Produktové doméně a Produktové kategorii.

V případě, že by se klient na schůzku **nedostavil** nebo byste se **domluvili na další schůzce**, můžete si z **Obchodního případu vytvořit další Novou událost** nebo **Nový úkol** a vytvořený Obchodní případ ve fázi **Zájem ponechat** (doporučujeme prodloužit datum ukončení).

Pokud by došlo ke sjednání jiného produktu než toho, který je uvedený v Obchodním případě v části Produktová doména a Produktová kategorie, klikněte na kartě klienta na záložku Zájmy o produkty a u daného produktu klikněte na tlačítko Prodej.

Stejně postupujte i v případě, že na schůzce s klientem zjistíte Zájem, Nezájem nebo Produkty založené u konkurenci – ve všech případech klikněte na příslušné tlačítko u daného produktu na kartě Zájmy o produkty a vyplňte všechny potřebné informace.

Upozornění: u jednotlivých Leadlistů pracovníci nesmí měnit produktovou doménu a kategorii, to znamená, že v případě Leadlistu na pojištění pracovník nikdy nebude měnit produkt na Platební komfort atp. V případě zájmu o jiný produkt pracovník ukončí Leadlist a zadá nový obchodní případ.



6.2.3. Předání Leadlistu

Leadlist – kampaňový úkol lze předávat pouze mezi pracovníky České pošty a mezi pobočkami České pošty. Není možné předávat kampaňový úkol na pobočky ČSOB ani na pracovníky ČSOB.

Po kliknutí na název kampaně (např. Leadlist SPP: Nabídka Pojištění)

Název kampaně	Dívek/Celkem	Platnos...
Leadlist SPP: Nabídka Sma...	0/92	
Leadlist SPP: Nabídka poj...	0/94	
Společně DuoProfity	0/97	30.9.20...
Kampaň - krokodýl farma	0/1	17.3.20...

a po výběru Leadlistu, lze předat pomocí tlačítka předat/předat vše požadovaný počet Leadlistů.

Akce	Název	Jednotlivé klienty	FO/PDP	Ústředí	Řádek	Platnost od	Platnost do
Upravit	CM-00919819	RefTestMAAC2P	FO	Karel Poláček	Leadlist SPP: Nabídka Smartbankingu	22. 4. 2022 10:00	16. 7. 2022
Upravit	CM-00919821	Blanka Procházka	FO	SPP Praha 4	Leadlist SPP: Nabídka Smartbankingu	22. 4. 2022 10:00	16. 7. 2022
Upravit	CM-00919825	Zlvy Valok	FO	SPP Praha 4	Leadlist SPP: Nabídka Smartbankingu	22. 4. 2022 10:00	16. 7. 2022
Upravit	CM-00919830	RefTestMAAC2Q	FO	SPP Praha 4	Leadlist SPP: Nabídka Smartbankingu	22. 4. 2022 10:00	16. 7. 2022

Kliknutím na tlačítko předat/předat vše se rozbalí menu s možností předat na útvar nebo na pracovníka. Expert vybere požadovanou variantu a Leadlist/Leadlisty předá. **Předávání Leadlistu na Experta střídače je vždy předání na jméno pracovníka (Experta střídače).** Po předání se zobrazí hláška o úspěšném předání. Leadlist se zobrazí na kartě domů v kampaňových úkolech.

7. Zpracování tipu pošta/pošta

Na tip zaslaný z jiné pošty na SP prostřednictvím portálu Bodovka upozorní pracovníka SP notifikační email. Pracovník obdrží po odeslání tipu do sdílené schránky informační email. Zaslaný tip se zobrazí na záložce domů ve spodní části – Nepřiřazené pro pobočku, Obchodní příležitosti:

Moje rozpracované obchody	Dvůry/Čelčice
Obchodní k. uzavření	
Investice	0/156
Rozšíření	0/29
Úvěry	0/21
Platební komfort	2/133
Společní a produkty ve stáří prodávou	0/13
Služby	0/1

Nepřiřazené pro pobočku	Čelčice
Obchodní příležitosti	7
Služby	0
Klient a kategorie	0
Úkoly	0
Schůzky	0

Kliknutím na nepřiřazený OP se otevře okno s OP, pracovník si vybere požadovaný OP.

OP	Předmět	Stav	Číslo	Typ produktu	Stav operace	Stav operace
...
...
...
...
...
...
...
...
...

Po otevření OP (OP se otevírá kliknutím na předmět OP např. - Platební komfort – Běžné účty) se objeví detail, který pracovník potřebuje pro další zpracování tipu:

- jméno klienta
- telefon a email na klienta – notifikační telefon a email
- zadavatel – osoba, která tip do formuláře fyzicky zadala
- tipař – informace jsou v komentáři - jméno, osobní číslo, psč a telefon
- pokud není tipař vyplněn, považuje se za tipaře přímo zadavatel
- poznámka s informací pro zpracovatele

- Změnu propojení obchodního případu (spárování) pracovník provede pomocí tlačítka „Hledat klienta“.

Vyplni potřebné údaje klienta: příjmení, jméno, rodné číslo a číslo občanského průkazu stejně jako při identifikaci.

Stiskne tlačítko vyhledat a klikne na klienta.

Otevře se okno obchodního případu.

Upravit

Platební komfort - Běžné účty

▼ Základní informace

* Datum uzavření
2.6.2026

Číslo
0.00

Klient
Karel Testánek [Hledat klienta](#)

* Produktová doména
Platební komfort

Produktová kategorie
Běžné účty

Číslo zmlouvy

Zdroj prodejního tipu
DIGI

Vyberte volbu

▼ Produkt

Produkt	Prodejní cena
Plus Konto	0,000

▼ Komentář

Komentář

Zrušit **Uložit**

Pracovník zkontroluje **v případě asistovaného prodeje** Zdroj prodejního tipu – DIGI a uloží.

Bez uložení neproběhne správné párování tipu!

Kliknutím na jméno klienta se pracovník může dostat na kartu klienta.

CSOB

Domů Identifikace klienta Klient Aktivita Komentář Portfólio

Ing. Testánek Karel OS, PO - PO

Ustanovení
Detail +420775379909

Roční číslo
070426396

Datum narození
26.06.1967

Číslo účtu
13491036

Adresa
Drovná 814/10
Praha 1 - Staré Město 11000
Česká republika

Přehled klienta Produkty Zájmy o produkty Limity Obchodní a kontaktní údaje Další údaje Historie

Běžné účty spořicí a termínované účty Žurnál poplatků nádobní poplatky Stavění spoření Penzijní fond Hypotéka Společnostné úvěry Revolvingové úvěry Investice ČSOB Důvěra EDP

Investiční úmluva Přidružená úvěry Účet nemá město BA účty Výhody za aktivitu Wajem ČR TDP smlouva

Otevřené obchodní případy

Datum vyřízení	Právník	Zdroj prodejního tipu	Yasník	Číslo	Typ prodeje	Datum ukončení
PO 18.05.2026	Platební komfort - Běžné účty	DIGI	Karel Prohászka	0,00 Kč	Zájem	01.06.2026

Naplánované aktivity

PROG účtová Nový úk

Úkol 19.05.2026
test úp249 part
Součástí e. Elektronizace účtov

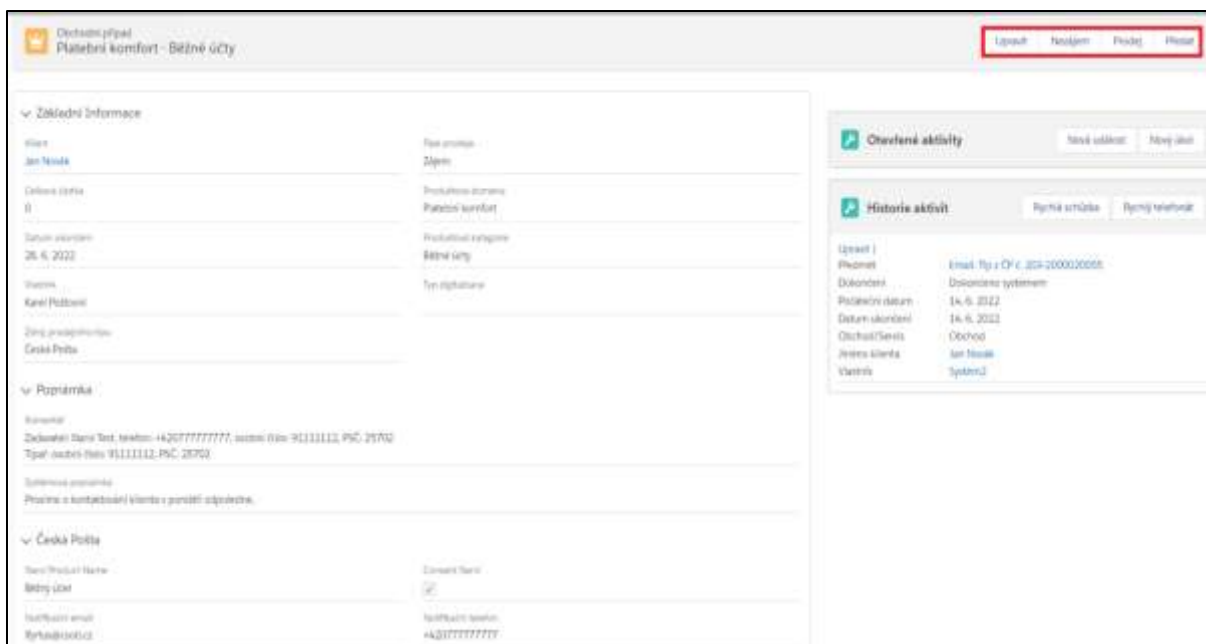
Úkol 19.05.2026
test úp249 part
Součástí e. Elektronizace účtov

Úkol 1.11.2024
testar106 Testování106
Součástí e. Elektronizace účtov

Obchodní případ dokončí prodejem před založením tipovaného **asistovaného produktu**.

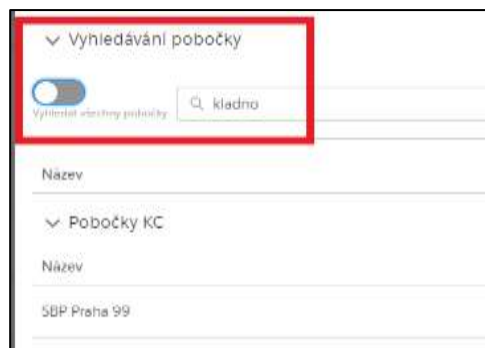
Dokončený (prodáný) OP nalezne na záložce historie klienta.

OP lze předat na jiného pracovníka nebo na jinou pobočku (jak na ČP, tak na pobočku ČSOB).



V pravém horním rohu je přepínací tlačítko „předat pobočce/útvary“ nebo naopak „předat osobě“. Vepsáním jména pracovníka/názvu pobočky a potvrzením enter se zobrazí požadovaný údaj.

V případě poboček je přepínací tlačítko mezi pobočkou SBP a pobočkou ČSOB.



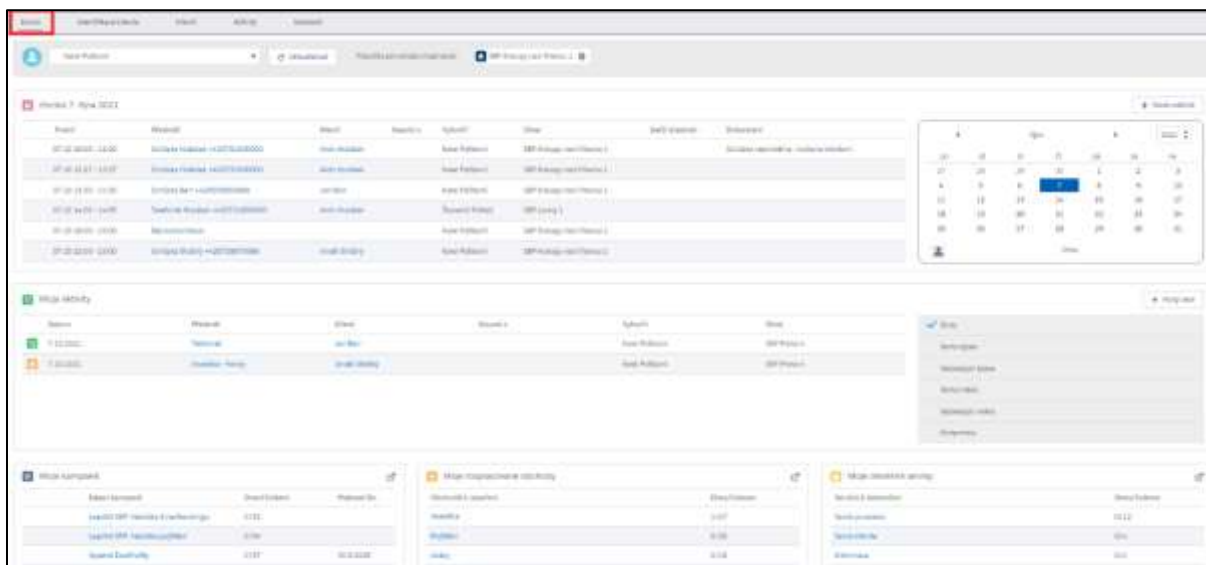
Převzatý OP naleznete na záložce domů v rozpracovaných obchodech.

Moje kampaně		Moje rozpracované oochody																							
Název kampaně	Deny/Celkem	Obchody k uzavření	Deny/Celkem																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aktivita</th> <th>Celkem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SCDná z procthy banky</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>Běž komunikace s klientem</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Chyby</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>		Aktivita	Celkem	SCDná z procthy banky	36	Běž komunikace s klientem	27	Chyby	26	Email	20	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Investice</td> <td>0:50</td> </tr> <tr> <td>Poplání</td> <td>0:29</td> </tr> <tr> <td>Úvěry</td> <td>0:22</td> </tr> <tr> <td>Platební komfort</td> <td>3:32</td> </tr> <tr> <td>Společná a produkty se státní podporou</td> <td>0:12</td> </tr> <tr> <td>Skůby</td> <td>0:11</td> </tr> </tbody> </table>		Investice	0:50	Poplání	0:29	Úvěry	0:22	Platební komfort	3:32	Společná a produkty se státní podporou	0:12	Skůby	0:11
Aktivita	Celkem																								
SCDná z procthy banky	36																								
Běž komunikace s klientem	27																								
Chyby	26																								
Email	20																								
Investice	0:50																								
Poplání	0:29																								
Úvěry	0:22																								
Platební komfort	3:32																								
Společná a produkty se státní podporou	0:12																								
Skůby	0:11																								

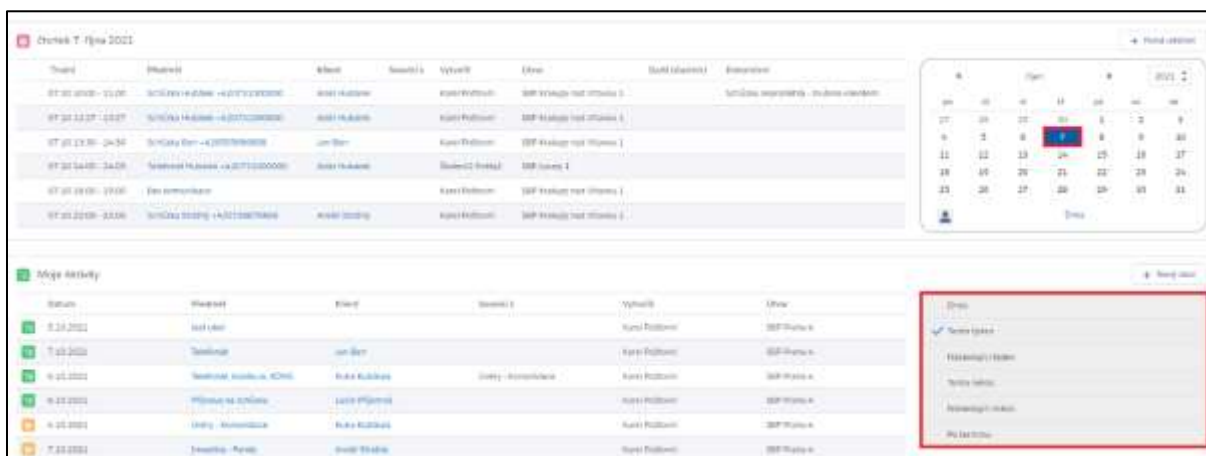
Více o tipování v materiálu: **Pracovní postup pro tipování z ČP do banky a pojišťovny.**

8. Domů


Po přihlášení do CRM se vám zobrazí karta domovská stránka (Domů), kde je ucelený přehled vašich denních aktivit (schůzky, telefonáty, úkoly atd.).

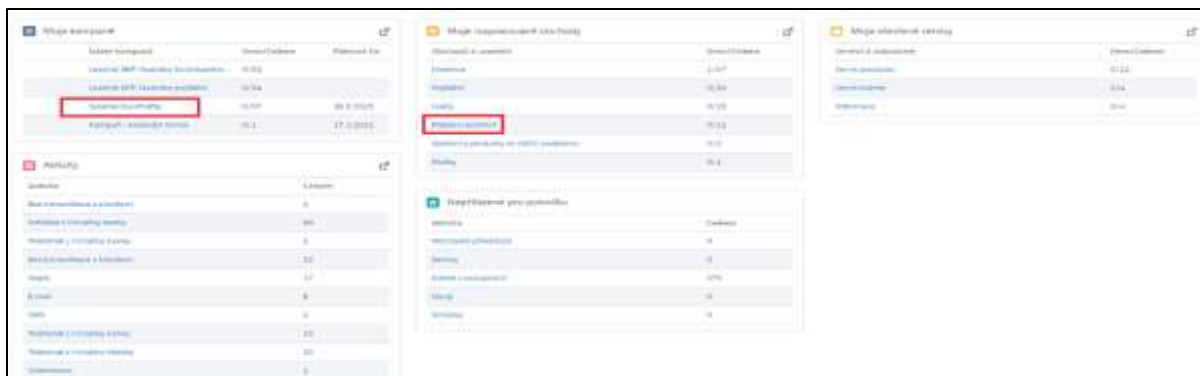


Pomocí kalendáře v pravé části je možné „překlikávat“ mezi dny. U úkolů se místo kalendáře zobrazují příslušné filtry.



Ikony zobrazené pod kalendářem:

- Kalendář uživatele** – týdenní přehled kalendáře Veškeré skupiny ve spodní části obrazovky je možné dále rozkliknout, a to pomocí ikony  nebo kliknutím na některý z odkazů (např. konkrétní kampaň – leadlist, rozpracované obchody po jednotlivých doménách apod.).



Moje rozpracované obchody je velmi užitečná část. Kliknutím na jednotlivé domény (např. Pojištění, Úvěry atd.) se vám zobrazí seznam klientů, u kterých máte rozpracovaný obchod (fáze „zájem“). U těchto klientů můžete, ale nemusíte mít naplánovanou obchodní schůzku nebo úkol.

9. Pravidla pro plánování schůzek

- Pro správné domlouvání schůzek s klienty je nutné mít vždy **aktualizovaný kalendář v CRM a také kalendář v Outlooku** (aktualizace obou kalendářů neprobíhá automaticky).
- **Schůzky s klienty si zaznamenávejte vždy do obou kalendářů shodně.**
- **Dovolenou** zadávejte do CRM jako celodenní událost (pozor, událost delší než 14 dní nelze do CRM zapsat najednou, ale jednotlivě).
- **Lékaře, školení atd.** si vždy v kalendáři označte s dostatečným předstihem (vyblokuje si v CRM čas, kdy nebudete na SP přítomni).
- Vhodně vyplňujte Předmět události.
- Událost můžete označit jako celodenní, ale doporučujeme raději vytvořit časově ohraničenou událost (např. 8:00 – 13:00 h).
- Typ aktivity označující vaši nepřítomnost zvolte „Bez komunikace s klientem“
- Takto vyplněný kalendář v CRM si udržujte minimálně 3 měsíce dopředu.
- Připomínky, upomínky a upozornění si zadávejte jako Nový úkol, a ne Novou událost v kalendáři, aby nedocházelo ke zbytečnému blokování času.
- Klientské centrum nevidí obsah jednotlivých událostí v kalendáři v CRM, vidí pouze volné a obsazené časy s informací v předmětu. Jakákoli událost ve vašem kalendáři v CRM se pro Klientské centrum jeví jako obsazený čas, a to i v případě, že je označena jako „volno“ nebo „nezávazně“.

10. Aktivity

Na stránce Aktivity najdete přehled všech posledních aktivit zaznamenaných na vaší SP.

Aktivitu si můžete seřadit podle kteréhokoliv zobrazeného sloupce tak, že na něj na horním řádku kliknete (dalším kliknutím se pak seřadí opačně). Doporučujeme řadit aktivity zejména podle Data a času poslední úpravy nebo podle Data splnění.

Kliknutím na konkrétní Předmět se dostanete na danou událost nebo úkol, kliknutím na klienta se vám otevře karta klienta (K360). Aktivitu můžete upravit přímo kliknutím na tlačítko „Upravit“. **Je zakázáno používat tlačítko „Odstr.“ a aktivity mazat.**

V části Aktivita můžete používat nové filtry:


- ÚKOLY MÉ POŠTY POSLEDNÍ MĚSÍC
- ÚKOLY MÉ POŠTY PŘÍŠTÍ MĚSÍC
- SCHŮZKY MÉ POŠTY POSLEDNÍ MĚSÍC
- SCHŮZKY MÉ POŠTY PŘÍŠTÍ MĚSÍC

Tyto filtry slouží k zobrazení úkolů a událostí, které jsou naplánované na nejbližší měsíc (resp. byly uskutečněny v posledním měsíci) jakýmkoliv pracovníkem pošty s přístupem do CRM. Využijete je zejména pro zjištění obsazenosti SP při plánování schůzek a také pro zjištění naplánovaných událostí a úkolů v případě náhlé nepřítomnosti jiného pracovníka apod.

11. Kontakty na podporu

Technické problémy, výpadky a nefunkčnosti

- V případě jakýchkoli **technických problémů, výpadků a nefunkčností zadejte incident pomocí šablony, kterou je nutné vyplnit včetně všech polí. V předmětu emailové zprávy je nutné vždy uvést číslo incidentu (např. SD 1234).** Po založení incidentu zašlete přílohu z emailu @csob.cz s otiskem chybové hlášky na mailovou adresu CRM-CP-INC@csob.cz. Jako název přílohy uveďte číslo incidentu. **Bez zaslané přílohy nebude možné incident řešit. Návod na pořízení otisku obrazovky naleznete na Postapointu: R:\PostaPoint\Návody a příručky\Návod na vytvoření snímku obrazovky**
- **Technické problémy nahlašujte zejména tehdy, kdy se objeví hláška „Chybička se vloudila“ a nejedná se o případ, kdy nelze zobrazit kartu klienta** (pokoušíte se otevřít kartu klienta, kterého jste v CRM nevyhledali zadáním příjmení, jména, RČ a čísla dokladu nebo k zadání došlo v minulosti a z bezpečnostních důvodů je nutné klienta v CRM znovu obdobně identifikovat a vyhledat).



Chybička se vloudila :(

Omlouváme se za komplikace. Pravděpodobně nemáte oprávnění na klienta. Identifikujte jej nejprve a poté zkuste akci znovu. Pokud stav přetrvává, zadejte prosím incident přes ServiceDesk ČP.

Pokračujte kliknutím na ikonu zpět

Váš CRM Tým

Obsluhuje **force.com**
platform as a service

Metodická podpora a pomoc s ovládáním CRM

- Pokud potřebujete **pomoci s ovládáním a prací v CRM**, obrazejte se na Technologickou podporu bankovních produktů pro pracovníky ČP (800 188 088, volba 1).