CRM KADABRA · CRM NAD ERP · UKÁZKA NASAZENÍ

Mapa systému CRM KADABRA

Co je s čím propojené, kudy tečou data a kde leží. ERP zůstává zdrojem pravdy pro čísla, CRM nad ním přidává obchod, terénní servis, přehledy a AI. Čísla jsou ilustrativní.

1 200+ FIREM Z ERP · **2 500+** MÍST A POBOČEK · **5 let** HISTORIE DAT · **120+** UŽIVATELŮ

Pra co:produkce vna

data přicházejí do CRM
CRM zapisuje nebo posílá ven
volitelné, zapíná se podle klienta
běží naostro · volitelný doplněk

ERP

NAPŘ. ABRA FLEXI
ÚČETNÍ SYSTÉM S API

Účetnictví, sklad a ceníky. **Zdroj pravdy pro všechna čísla**: obrat, faktury, ceny. CRM je čte a zapisuje jen to, co je dohodnuté.

CRM ČTE

- **Adresář firem a kontakty** vč. slevy partnera, cenové skupiny, zodpovědné osoby
- **Vydané faktury a položky** obrat, zálohy, dobropisy, místo dodání
- **Produkty a ceník** skupiny, varianty
- **Místa dodání** = pobočky zákazníků pro servis
- **Sklad** dostupnost, každých 10 min
- **Na kliknutí** přijaté faktury, přílohy a PDF dokladů, ceny podle cenových skupin, sazby služeb

CRM ZAPISUJE

- **Přijatou objednávku** z potvrzené nabídky, hned
- **Kontakty u firmy** přidat, upravit, deaktivovat
- **Aktivity jako události** za vypínačem
- **Založení zákazníka** volitelně

Synchronizace nikdy nic nemaže a nepřepisuje, co vzniklo v CRM. Firmy se párují podle kódu z ERP, ne podle interního čísla.

každé 2 min jen změny

živě, když se otevře detail

objednávky, kontakty, události

nový zákazník (volitelné)

KDO S CRM PRACUJE: Vedení · Obchodníci · Backoffice · Technici v terénu · Provoz · Správce — počítač · tablet · telefon instalovatelná aplikace

CRM KADABRA

webová aplikace na doméně klienta
Next.js · Vercel, Frankfurt (EU)

Obchod

OBCHODNÍCI · BACKOFFICE

- **Zákazník 360°** obrat, faktury, kontakty, rabat
- **Kanban příležitostí** a hřbitov prohraných
- **Aktivity, úkoly, fronta úkolů**
- **Kalendář** den, týden, měsíc, přetahování
- **Nabídky na hlavičkovém papíře** PDF, šablony textů
- **Ceníky pro klienty** podle cenových skupin
- **Produkty** sklad, fotky, odkaz na e-shop

Terénní servis

TECHNICI · DISPEČINK

- **Místa a zařízení** s parametry a historií
- **Servisní zakázky** stavy od přijetí po fakturaci
- **Kalendář techniků** kolize, nepřítomnost
- **Telefon technika** Dnes, fotky, HD video
- **Protokol s podpisem** zákazníka přímo v telefonu
- **Vyúčtování** z ceníku služeb v ERP
- **Reklamace** lhůty a jejich hlídání

Přehledy

VEDENÍ

- **Dashboard** dlaždice na míru každému
- **Plán z Excelu** a plnění za období
- **Výsledky obchodníků** a srovnání s loňskem
- **Top produkty** podle obratu i objemu
- **Obrat pobočky** podle místa dodání
- **Export do Excelu**
- **AI asistent** otázky česky nad daty

Správa a bezpečnost

SPRÁVCE

- **Role a matice práv** obchodník vidí jen své zákazníky
- **Přihlášení Microsoftem** nebo heslem s 2FA
- **Schválená zařízení** a firemní doména
- **Audit** kdo, co a kdy změnil
- **Upozornění** v aplikaci i e-mailem
- **Nástěnka Vývoj** požadavky týmu, logy

Jedna sada výpočtů. Dashboard, exporty i AI berou čísla ze stejného místa, takže se nemohou rozcházet.

Práva na jednom místě. Každý dotaz do dat prochází stejnou kontrolou role, i dotaz AI.

Produkt, ne zakázka. Vše specifické pro klienta (barvy, sazby, pravidla) je oddělené od jádra.

ověření přihlášení
e-maily, kalendář
zápis do Outlooku
dotaz + výsledky nástrojů
volba nástroje, odpověď
nabídka e-mailem
přijetí online
fotky, údaje firem
noční záloha

Microsoft 365

TENANT KLIENTA
ENTRA ID · GRAPH

- **Přihlášení firemním účtem** jednotné přihlášení (SSO), heslo zůstává jako záloha
- **Odesílání e-mailů** nabídky, upozornění, připomínky termínů z firemní schránky
- **Odběr kalendáře** do Outlooku i Googlu (ICS)
- **Zápis aktivit do Outlooku** volitelně, s oprávněním od IT klienta

AI asistent

ANTHROPIC
CLAUDE SONNET 5

- **Otázky česky** „kdo letos objednal méně než loni?“
- **Data jen přes ověřené nástroje** nikdy nepíše SQL a nic nemění
- **Vidí, co smí uživatel** stejná práva jako v aplikaci
- **Přístup a limit** vybraní lidé, měsíční strop nákladů
- **Co neumí, zapíše** fronta „Co asistent neuměl“ = plán vývoje

Zákazník

BEZ PŘIHLÁŠENÍ

Stránka nabídky přes tajný odkaz, PDF ke stažení, tlačítko **Přijmout nabídku**. Ukládá se čas, IP a prohlížeč.

Další zdroje

JEN ČTENÍ

- **E-shop** fotky, popisy a odkazy produktů, denně
- **ARES** údaje firmy podle IČ při zakládání

Co běží samo

PLÁNOVAČ
VERCEL CRON

spouští úlohy

- **á 2 min** změny z ERP · **á 5 min** upozornění
- **á 10 min** sklad a dostupnost
- **každou hodinu** kontrola zdraví syncu, připomínky termínů 48 a 24 h předem
- **3:50** úklid starých příloh · **4:15** e-shop
- **4:30** propadlé nabídky · **noc** záloha

Databáze Supabase (PostgreSQL)
EU Frankfurt · ochrana na úrovni řádků · audit všech zápisů

Úložiště příloh
fotky, videa, protokoly, PDF · doba držení podle klienta

Demo prostředí
oddělená databáze se smyšlenými daty, simulace ERP

Záloha mimo hlavní databázi
Cloudflare R2, šifrovaně každou noc, jiný poskytovatel

JAK TEČOU PROCESY

Obchod — od nabídky po obrat

1	2	3	4	5	6	7
Zákazník, aktivita nebo příležitost — ERP	Nabídka s cenami z ERP a slevou partnera — ERP	Odeslání e-mailem s odkazem a PDF — M365	Zákazník přijme online, nebo obchodník zapíše telefon — WEB	Objednávka se hned zapíše do ERP — ERP	ERP vystaví fakturu, CRM ji načte do 2 min — ERP	Obrat na kartě, v plánu a v přehledech — AI

Servis — od požadavku po fakturaci

1	2	3	4	5	6	7
Požadavek nebo reklamace u místa zákazníka — ERP	Servisní zakázka, technik a termín	Kalendář techniků hlídá kolize a dovolené — ICS	Připomínka zákazníkovi 48 a 24 h předem — M365	Technik v telefonu: zařízení, fotky, video	Protokol s podpisem zákazníka (PDF)	Vyúčtování z ceníku ERP, K fakturaci — ERP

JAK SE SYSTÉM MĚNÍ

Požadavek lísteček na nástěnce Vývoj v CRM → **Vývoj** Pracovna + Claude Code (Anthropic) → **Testy** automatické, nikdy nad ostrými daty → **GitHub** každé nahrání = nasazení

DEMO smyšlená data, zkoušení a školení

OSTRÁ reálná data, ostré ERP

Každá změna nese novou verzi, zápis do „Co je nového“ a odstavec v příručce.