SYSTEM ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z KLIENTEM



CRM7

Administracja – instrukcja użytkownika

Panel administracyjny jest dostępny z menu po lewej stronie ekranu. Użytkownicy bez uprawnień administracyjnych mają tylko możliwość zmiany hasła. Funkcje dostępne dla użytkowników z uprawnieniami administracyjnymi zostały opisane w dalszej części.

1. UPRAWNIENIA

Funkcja pozwalająca na skonfigurowanie uprawnień dla poszczególnych użytkowników systemu.

1.1 ZARZĄDZANIE UPRAWNIENIAMI UŻYTKOWNIKÓW

Powyższa funkcja jest dostępna z menu: administracja>uprawnienia>konfiguracja uprawnień. Wygląd okna z uprawnieniami został przedstawiony poniżej:



Ilustracja 1: Zarządzanie uprawnieniami użytkowników.

W górnej części znajdują się operacje dostępne w ramach zarządzania. Drzewko uprawnień znajduje się poniżej.

W ramach zarządzania uprawnieniami dostępne są następujące operacje:

Ikona	Nazwa operacji	Wykonywana akcja
	Dodaj uprawnienie	Dodaje uprawnienie
	Usuń uprawnienie/pakiet	Usuwa przypisane uprawnienie
	Edytuj nazwę	Edytuje nazwę uprawnienia
	Edytuj dane	Edycja danych
	Definiuj strukturę pakietu/uprawnień	Definiuje uprawnienia użytkownika
	Kopiuj uprawnienia	Kopiuje uprawnienia użytkownika
2.	Odśwież uprawnienia	Odświeża listę uprawnień

1.2 UPRAWNIENIA ODDZIAŁÓW

Przejście do okna z uprawnieniami oddziałów następuje po wybraniu administracja> uprawnienia >oddziały. W nowo otwartym oknie zobaczymy listę oddziałów firmy, gdzie indywidualnie dla każdego z oddziałów możemy ustawić następujące parametry:

- Domyślny język wersja językowa aplikacji (dostępna w przypadku zakupu konkretnej wersji językowej systemu CRM7).
- Odseparowanie klientów oddział będzie widział tylko klientów przypisanych do jego regionu.
- Grupowanie regionów możliwość grupowania przypisanych do oddziału regionów.
- Dostęp równoległy -

W dwóch ostatnich kolumnach dostępne operacje oznaczone przy pomocy ikon umożliwiają:

- Edycję danych teleadresowych oddziału.
- Wyświetlają listę przypisanych użytkowników.
- Usunięcie oddziału.

1.3 USTAWIENIA POCZTY

W oknie administracja>uprawnienia>poczta>zarządzanie, można ustawić uprawnienia podglądu poczty – którzy użytkownicy mogą podejrzeć pocztę innych użytkowników. Dla każdej z osób można ustalić indywidualną listę. Można też przypisane uprawnienia wyczyścić oraz usunąć pocztę użytkowników z serwera.

2. UŻYTKOWNICY

Lista użytkowników systemu jest dostępna po wybraniu administracja>użytkownicy. Zostaną wyświetlone dwie listy użytkowników. W celu dodania nowego użytkownika należy postępować identycznie jak w przypadku przypisania osoby kontaktowej do firmy – w zakładce 'osoby' firmy, która jest użytkownikiem systemu dodajemy nową osobę. Jeżeli ta osoba jest pracownikiem oddziału, to wykonujemy wyżej opisaną operację w zakładce oddziału. Nowo dodana osoba będzie widoczna w tabeli 'potencjalni użytkownicy'.

W celu nadania statusu aktywnego użytkownika CRM7 należy szukaną osobę odnaleźć w tabeli 'potencjalni użytkownicy'. Następnie w kolumnie operacje należy kliknąć na ikonę 'dodawanie użytkownika' by przypisać login i hasło. Można też zaznaczyć opcję, która ma wymusić zmianę hasła po pierwszym logowaniu.

W tabeli aktywni użytkownicy znajdują się informacje o aktywnych użytkownikach systemu. Dostępne są następujące operacje, kolejne ikony zostały opisane dla każdej z kolumn w tabeli, idąc od kolumny pracownik:

Ikona	Nazwa operacji	Wykonywana akcja
Ŧ	Edycja	Edycja danych użytkownika
Fix	Firmy poniżej w hierarchii	Pokazuje listę firm, do których użytkownik ma dostęp
7 2	Wybierz	Przypisanie użytkownika do regionu

X	Wyczyść	Usuwa przypisane regiony
X	Usuwanie użytkownika	Usunięcie użytkownika – trafia na listę użytkowników potencjalnych
+	Edycja użytkownika	Edycja danych użytkownika
F+	Przydziel regiony	Przypisanie regionów do użytkownika
FE	Przydzielone regiony	Lista przydzielonych regionów

W kolumnie 'kolor' można każdemu użytkownikowi przypisać indywidualny kolor, który będzie widoczny na kalendarzu, w podglądzie grupowym.

W górnej części okna znajdują się okna służące do wyszukiwania użykowników.

3. DZIENNIK AKCJI

Zawiera informacje na temat wykonanych w systemie działań. Można wyszukiwać akcje wykonane przez użytkowników, w wybranym okresie czasowym. Dostępne akcje to: Logowanie i zmiana regionu firmy.

Lista wszystkich akcji znajduje się poniżej opcji wyszukiwania. W tabeli są podane informacje o:

- dacie wykonania czynności,
- oddziale użytkownika,
- opisie czynności,
- adresie IP.

4. IMPORT DANYCH

Pozwala na zaimportowanie danych do CRM7. Dane muszą być przygotowane wg szablonu dostarczonego przez more7 Polska. W innym przypadku import będzie nieskuteczny. Przed wczytaniem danych możemy dokładnie określić informacje z jakich pól powinny zostać zaimportowane.

5. DUPLIKATY FIRM

Narzędzie służy do usuwania duplikatów firm w bazie danych

W przypadku znalezienia zdublowanych firm w CRM7 (2 lub większej ilości firm), należy nadać im dokładnie te same nazwy, np. wyszukuję firmy COCA-COLA wpisując w wyszukiwarce CRM hasło 'coca' i w wyniku wyszukania mam 3 firmy:

- COCACOLA
- COCA-COLA
- Coca-Cola S.A.

W pierwszej kolejności należy sprawdzić czy wyszukane firmy są faktycznie dublami (np. czy mają te same adresy lub są z tej samej miejscowości lub mają te same www).

Następnie należy sprawdzić która firma ma pozostać w systemie (jako firma docelowa, najczęściej firma z największą ilością danych, najwcześniej założona). Należy zapamiętać (zapisać) ID firmy które widzimy w linku firmy po najechaniu na jej nazwę (link do firmy

	pojawia	się	na	dole	przeglądarki),
--	---------	-----	----	------	----------------

http://xxx.xx.x.x:xxxx/more7/crm/prod/crm7/htdocs/index.php? module=firmy&func=&mode=display&id_firmy=13991&id=13991

gdzie ID firmy jest na końcu linku (id=13991). W tym przypadku zapamiętujemy (zapisujemy) ID firmy 13991.

Wyszukane firmy edytujemy każdą z osobna tak aby ich nazwy były identyczne, dla naszego przykładu, wszystkie firmy nazywamy COCA-COLA.

Po zmianie nazw wszystkich firm ponownie wyszukujemy nazwy, np. "coca-cola". W wyniku otrzymamy 3 identyczne firmy. Z dowolnej firmy przechodzimy do usuwania dubli (skrajna prawa ikonkna w dolnym rzędzie w kolumnie "Operacje").

Po przejściu do ekranu usuwania dubli wyszukujemy naszą firmę docelową poprzez sprawdzanie linków firm a w nich nr ID firmy. Znalezioną firmę zaznaczamy jako "Firma docelowa" a pozostałe firmy jako "Firmy źródłowe" i klikamy na Zapisz.

W wyniku eliminacji dubli, firmy zaznaczone jako "Firmy źródłowe" zostaną usunięte z systemu a zapisane w nich dane (osoby kontaktowe, okazje sprzedaży i zdarzenia) zostaną skopiowane do firmy zaznaczonej jako "Firma docelowa". Żadne dane z firmy zaznaczonej jako "Firma docelowa" nie zostaną usunięte.

6. HASŁO

Po wejściu do opcji zmiany hasła zobaczymy trzy pola. W polu 'Stare hasło' wpisujemy dotychczasowe hasło. W polu 'Nowe hasło' wpisujemy nowe hasło, które potwierdzamy wpisując je w polu 'Powtórz nowe hasło'.

7. SŁOWNIKI

Słowniki służą do dostosowania systemu do wymagań użytkownika. Lista dostępnych słowników zależy od zakupionej wersji systemu. Dostępne są następujące listy:

- Branże
- Cechy
- Jednostki
- Materiały
- Narzędzia
- Produkty
- Przyczyny blokady kalendarza
- Stanowiska
- Typy firm
- Zasoby

W celu dodania/edycji należ w oknie 'Rodzaj słownika' wybrać interesujący na słownik. Po kliknięciu na 'wyszukaj' wyświetli się dana lista słownikowa. W kolumnie operacje możemy odpowiednio usunąć bądź edytować dany wpis. Dodanie nowej kategorii do słownika odbywa się poprzez naciśnięcie na 'Dodaj'.

8. WIADOMOŚCI

w celu wysyłania wiadomości do wszystkich użytkowników systemu można skorzystać z opcji administracja>wiadomości. Możemy przystąpić do stworzenia i wysłania nowej wiadomości lub wyszukać już istniejącą w celu jej użycia. Wpisywane teksty wiadomości są widoczne na stronie głównej użytkownika w tabeli 'Aktualności' znajdującej się tuż pod kalendarzem.

