more7 Polska sp. z o.o.
60-816 Poznań, ul. Sienkiewicza 5/5
tel.: +48 61 662 57 25,
fax: +48 61 662 57 26
www.more7.pl

System Zarządzania
Relacjami
z Klientem

Podręcznik użytkownika systemu CRM7

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1 6

WPROWADZENIE 6
Informacje ogólne 7
Interfejs użytkownika 8
Przeznaczenie elementów interfejsu użytkownika 9
Nawigacja 9
Okna 10
Formularze 10
Oszczędność i optymalizacja czasu pracy użytkownika 10

ROZDZIAŁ 2 11

AUTORYZACJA DOSTĘPU 11
Mechanizm autoryzacji dostępu 12
Ekran logowania do Systemu 13

ROZDZIAŁ 3 14

FIRMY 14
Dodanie nowej firmy 15
Dodanie firmy, etap 1 15
Dodanie firmy, etap 2 16
Przykład 16
Wyszukiwanie firm 18
Formularz wyszukiwania firm 18
Wyniki wyszukiwania 20
Firma – Informacje ogólne 23
Firma – Dane finansowe 24
Firma – Osoby 26
Firma – Okazje 28
Firma – Oferty 29
Firma – Procesy 30
Firma – Pisma 32
Firma – Poczta 33
Firma – Archiwum 34
Firma – Historia 35
Filtrowanie zdarzeń 36
Firma – Akcje marketingowe 37
Firma – Ankiety 38
Firma – Przesłanki 39
Firma – Programy lojalnościowe 40
Firma – Materiały 42
Firma – Projekty 43

ROZDZIAŁ 4 44

OSOBY 44
Wyszukiwanie osób 45
Dodawanie danych dot. osoby 47
Edycja danych dot. osoby 49

ROZDZIAŁ 5 51

KALENDARZ 51
Informacje ogólne 52
Oznaczenia kalendarza 53
Kalendarz podręczny 53
Kalendarz szczegółowy 53

Widok miesięczny 55
Widok tygodniowy 56
Widok dzienny 58
Blokada *59*
Dodanie blokady 59

ROZDZIAŁ 6 63

DELEGATOR 63
Delegator – informacje ogólne *64*
Dodanie zadania *65*
Zadania przekazane *66*
Zadania otrzymane *67*

ROZDZIAŁ 7 69

ZDARZENIA 69
Dodanie zdarzenia *70*
Etap I 70
Etap II 70
Etap III 71
Moje zdarzenia związane z firmami *74*
Moje zdarzenia nie związane z firmami *76*

ROZDZIAŁ 8 78

PROCESY 78
Dodawanie Procesu *79*
Przeglądanie procesów *81*
Obsługa procesów *83*
Diagram procesu *85*
Historia procesu *85*

ROZDZIAŁ 9 87

PRZESŁANKI 87
Dodawanie przesłanek *88*
Wyszukiwanie przesłanek *89*
Przesłanki otrzymane *91*
Przesłanki przekazane *92*
Konwersja przesłanek *93*

ROZDZIAŁ 10 94

ARCHIWUM 94
Dodawanie dokumentu *95*
Wyszukiwanie dokumentu *96*
Foldery *98*

ROZDZIAŁ 11 99

PISMA 99
Dodawanie pism *100*
Dodawanie pism przychodzących 101
Dodawanie pism wychodzących 102
Pisma przychodzące *103*
Pisma wychodzące *104*

ROZDZIAŁ 12 105

ZAMÓWIENIA 105
Dodawanie zamówień *106*
Wyszukiwanie zamówień *109*

ROZDZIAŁ 13 110

ZAPYTANIA 110
Dodawanie zapytań *111*
Wyszukiwanie zapytań *113*

ROZDZIAŁ 14 115

OFERTY 115

Dodawanie ofert ... *116*
Dodawanie własnych pól do formularza oferty ... *117*
Generator ofert ... *120*
Wyszukiwanie ofert ... *123*

ROZDZIAŁ 15 ... 124

POCZTA ... 124
Informacje ogólne ... *125*

ROZDZIAŁ 16 ... 126

PROJEKTY ... 126
Informacje ogólne ... *127*
Dodawania projektu ... *129*
Dodawanie zgłoszenia ... *131*

ROZDZIAŁ 17 ... 138

PROGRAMY LOJALNOŚCIOWE ... 138
Informacje ogólne ... *139*
Programy lojalnościowe ... *140*
Dodawanie Programu lojalnościowego ... 140
Wyszukiwanie Programu lojalnościowego ... 141
Edycja Programu lojalnościowego ... 143
Szczegóły Programu lojalnościowego ... 144
Usunięcie Programu lojalnościowego ... 144
Edycja listy uczestników ... 145
Podgląd listy uczestników ... 146
Zgłoszenia ... *147*
Dodawanie zgłoszenia ... 147
Wyszukiwanie zgłoszenia ... 148
Edycja zgłoszenia ... 149
Podgląd zgłoszenia ... 150
Usuwanie zgłoszenia ... 150
Wydawanie nagród ... *151*
Wydanie nagrody ... 151
Wyszukiwanie wydań nagród ... 152
Podgląd wydania nagrody ... 153
Cofnięcie wydania nagrody ... 153
Produkty ... *154*
Dodawanie produktu ... 154
Wyszukiwanie produktów ... 155
Edycja produktów ... 156
Usuwanie produktów ... 156
Nagrody ... *157*
Dodawanie nagród ... 157
Wyszukiwanie nagród ... 158
Edycja nagród ... 159
Usuwanie nagród ... 159
Raporty ... *160*
Raport uczestników ... 160

ROZDZIAŁ 18 ... 161

GRUPY ... 161

ROZDZIAŁ 19 ... 164

ANKIETY ... 164

ROZDZIAŁ 20 ... 167

RAPORTY ... 167
Raporty – informacje ogólne ... *168*
Raport zdarzeń ... *172*
Raport okazji - etapów ... *173*
Raport okazji – źródła informacji ... *174*
Raport okazji – konkurencja ... *175*
Raport dodanych firm ... *176*

Raport firm bez zdarzeń *177*

ROZDZIAŁ 21 ..... **178**

CALLCENTER7 178
Integracja z centralą telefoniczną *179*

ROZDZIAŁ 22 ..... **181**

FAKS7 181
Integracja z faksem *182*

ROZDZIAŁ 23 ..... **184**

AKCJE MARKETINGOWE 184
Widok ogólny *185*

1

Rozdział 1

Wprowadzenie

Zapoznanie się ze sposobem obsługi Systemu pozwoli rozpocząć pracę oraz efektywnie posługiwać się wszystkimi dostępnymi funkcjami. Poznanie podstawowych zasad funkcjonowania Systemu pozwoli uniknąć wielu problemów i wyjaśnić wątpliwości.

Informacje ogólne

Jedne z głównych potrzeb wprowadzenia systemów CRM, to:

- wspomaganie sprzedaży,
- utrzymanie współpracy z klientem i zarządzanie cyklem jego obsługi,
- kontrola działań związanych z pozyskiwaniem nowych klientów,
- wspomaganie działań serwisowych,
- planowanie i realizacja działań marketingowych.

W poszczególnych rozdziałach przedstawione zostały podstawowe moduły systemu CRM7. Dostęp do możliwych funkcji każdego z nich jest kontrolowany przez System i zależy od praw nadanych użytkownikowi. Inne funkcje będą zatem dostępne dla kadry kierowniczej, a inne dla pracowników działu handlowego.

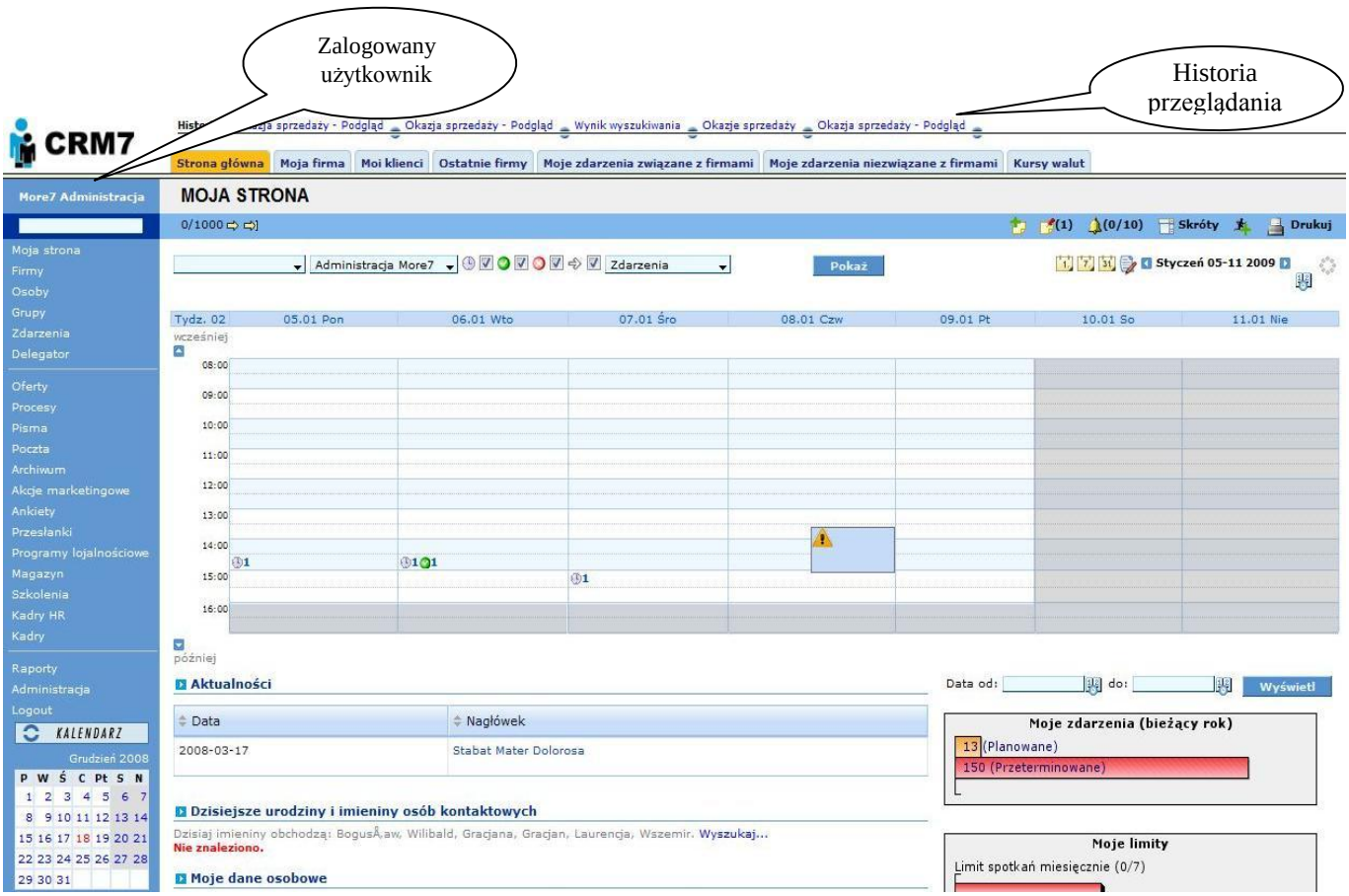
Główny moduł *Firmy* pozwala na dostęp do funkcji, które zostały zdefiniowane w odniesieniu do istniejących w systemie Firm. Podział Firm na grupy (*Klienci, Dostawcy, Partnerzy, Konkurencja, Oddziały*) oraz odpowiednie podgrupy pozwala na pełen opis podmiotów, z którymi kontaktuje się Państwa firma.

UWAGA

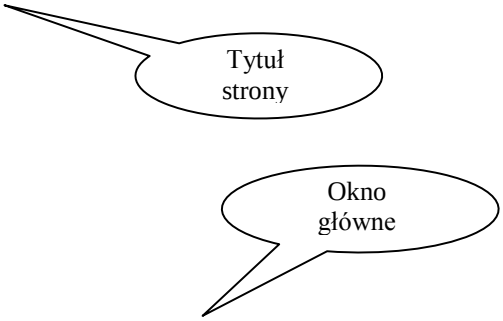
Podręcznik zawiera opis funkcjonalny CRM7 na dzień jego edycji i może częściowo odbiegać od aplikacji aktualnie zainstalowanej w Państwa firmie.

Interfejs użytkownika

Interfejs użytkownika systemu CRM7, a więc cały system mający na celu interakcję z użytkownikiem, składa się z kilku stałych elementów. Mają one swoje określone miejsce i przeznaczenie. Poszczególne elementy zostały oznaczone na poniższym rysunku.



Ilustracja 1: Okno główne systemu crm7



Przeznaczenie elementów interfejsu użytkownika

- **Zalogowany użytkownik** – podaje informacje o użytkowniku, który jest zalogowany na danym terminalu.
- **Menu boczne –** menu umożliwiające przejście do poszczególnych funkcji Systemu. Funkcje pogrupowane są w działy. Po wskazaniu kursorem odpowiedniego działu nastąpi rozwinięcie menu i wyświetlenie funkcji/poddziałów wskazanego działu. W niniejszym Podręczniku nazwy rozdziałów odpowiadają punktom *menu bocznego.* Zawartość tego menu jest uzależniona od posiadanych praw dostępu.
- **Pasek zakładek** – wyświetla najważniejsze funkcje w danej grupie, co znacząco ułatwia obsługę systemu,
- **Historia przeglądania –** zawiera listę pięciu ostatnio przeglądanych funkcji. Kliknięcie jednej z nich spowoduje powrót do wskazanej funkcji.
- **Tytuł strony –** prezentuje tytuł aktualnie wyświetlanej podstrony (funkcji).
- **Kalendarz –** wyświetla formatkę kalendarza bieżącego tygodnia wraz z podświetlonym aktualnym dniem oraz informacjami o zdarzeniach planowanych, zrealizowanych, przeterminowanych oraz zadaniach delegowanych
- **Kalendarz podręczny –** wyświetla formatkę kalendarza bieżącego miesiąca wraz z podświetlonym na czerwono aktualnym dniem.
- **Okno główne –** główny element interfejsu użytkownika. Służy do prezentacji kart zawierających dane i formularze.

Nawigacja

Poruszanie się po Systemie polega na przechodzeniu pomiędzy podstronami (kartami) z wykorzystaniem tzw. hiperłączy (linków[1]). Przykładem linków są elementy menu – klikamy link i przechodzimy dalej. W celu ułatwienia nawigacji po Systemie, warto zwrócić uwagę na fakt, że linkami są:

- punkty menu,
- niebieskie teksty (po najechaniu na nie kursorem zmieniają kolor na czerwony),
- elementy historii,
- ikony w kolumnach operacji (m.in. ikony edycji, usuwania czy podglądu).

W celu ustalenia, w którym miejscu aktualnie się znajdujemy, tzn. z jakiej funkcji korzystamy, możemy skorzystać z tytułu strony. Tytuł ten prezentowany jest u góry **okna głównego,** w postaci tekstu pisanego powiększoną czcionką.

W celu powrotu do działu, w którym byliśmy wcześniej, wskazane jest skorzystanie z historii tworzonej na bieżąco podczas przeglądania stron przez użytkownika. Nie zaleca się używania przycisku „Wstecz" w przeglądarce.

Logo CRM7 w górnym lewym narożniku prowadzi do strony głównej.

[1] Link - wyróżniony fragment strony (np. wyraz, ikona), którego uruchomienie powoduje połączenie użytkownika z innym ściśle określonym dokumentem w ramach danego programu, Internetu itp.

Okna

Część formularzy, list itp. wyświetlanych jest w nowych oknach, pojawiających się po kliknięciu linku. Okno takie jest automatycznie zamykane po pomyślnym zakończeniu wykonywanej w nim operacji i powoduje odświeżenie przeglądanych stron. W przypadku, gdy chcemy zamknąć okno, należy skorzystać z linku „Zamknij" znajdującego się w każdym oknie.

Formularze

Pola formularza, których etykiety są **pogrubione** są polami wymaganymi. Pozostałe pola są opcjonalne. W celu poprawnego wypełnienia formularza nie musimy ich wypełniać (jest to jednak zalecane, w przypadku gdy posiadamy dane informacje).

W przypadku błędnego wypełnienia formularza, zostanie przedstawiony stosowny komunikat o błędzie. Należy wtedy poprawić wprowadzone informacje zgodnie z zaleceniami podanymi w komunikacie.

Oszczędność i optymalizacja czasu pracy użytkownika

Celem twórców systemu CRM7 było zaprojektowanie narzędzia, które ułatwiając zarządzanie relacjami z klientem, nie będzie wymagało zwiększenia dotychczasowego nakładu czasu pracy w danej firmie. Projektanci Systemu, mając na uwadze potrzebę optymalizacji czasu pracy, dokładają wszelkich starań, aby oferowane funkcje dostępne były w jeszcze łatwiejszej formie. Takim ułatwieniem dla użytkownika są m.in. skróty dostępu do funkcji:

- wyszukiwania firmy,
- dodawania firmy,
- wyszukiwania osoby,
- wyszukiwania zgłoszeń.

2

Rozdział 2

Autoryzacja dostępu

Każdy pracownik korzystający z Systemu jest identyfikowany za pomocą kombinacji nazwy użytkownika i odpowiedniego hasła. Jedynie podanie prawidłowych danych pozwala uzyskać dostęp do Systemu. Autoryzacja dostępu jest pierwszą czynnością wykonywaną przy rozpoczynaniu pracy z Systemem.

Mechanizm autoryzacji dostępu

Identyfikowanie użytkownika Systemu na podstawie nazwy użytkownika i przypisanego hasła jest najczęściej stosowanym sposobem na umożliwienie dostępu do systemu jedynie osobom powołanym – tzw. logowanie[2]. Aby określona osoba uzyskała dostęp, wymagane jest przypisanie jej - jako osoby kontaktowej - do odpowiedniej firmy typu „**Oddział**”. Administrator Systemu CRM7 może następnie przydzielić takiej osobie prawa dostępu na określonym poziomie.

Przyznanie praw dostępu przez Administratora polega na wygenerowaniu dla niego *nazwy użytkownika* i *hasła*. Hasło powinno być znane jedynie danemu użytkownikowi.

Pierwszym oknem, które użytkownik zobaczy po rozpoczęciu pracy z Systemem jest okno logowania przedstawione poniżej.

Ilustracja 2: Okno logowania użytkownika.

[2] Logowanie - proces uzyskiwania dostępu do zasobów komputera. Użytkownik, chcąc otrzymać dostęp do komputera, podaje swoją nazwę użytkownika (login) oraz hasło. Na podstawie nazwy zalogowanego użytkownika przydzielane są prawa dostępu do zasobów.

Ekran logowania do Systemu

Na podstronie logowania należy wypełnić pola **Użytkownik** oraz **Hasło**, a następnie nacisnąć przycisk **Zaloguj**. Początkowe hasło generowane jest przez Administratora, jednak w celu ułatwienia zapamiętania sugerowana jest jego zmiana (patrz: rozdział *Ustawienia*).

W przypadku, gdy podana zostanie błędna nazwa użytkownika lub niepoprawne hasło, zostaniemy poinformowani o wystąpieniu błędu. Komunikat wyjaśni przyczynę problemów z zalogowaniem:

- *podany użytkownik nie istnieje* – nie zarejestrowano użytkownika o podanej nazwie,
- *hasło jest nieprawidłowe* – podane hasło jest błędne (dla podanego użytkownika).

W przypadku otrzymania komunikatu o błędzie należy ponowić proces autoryzacji wpisując prawidłową nazwę użytkownika i hasło.

W razie braku możliwości zalogowania się, należy skontaktować się z Administratorem Systemu CRM7.

Rozdział 3

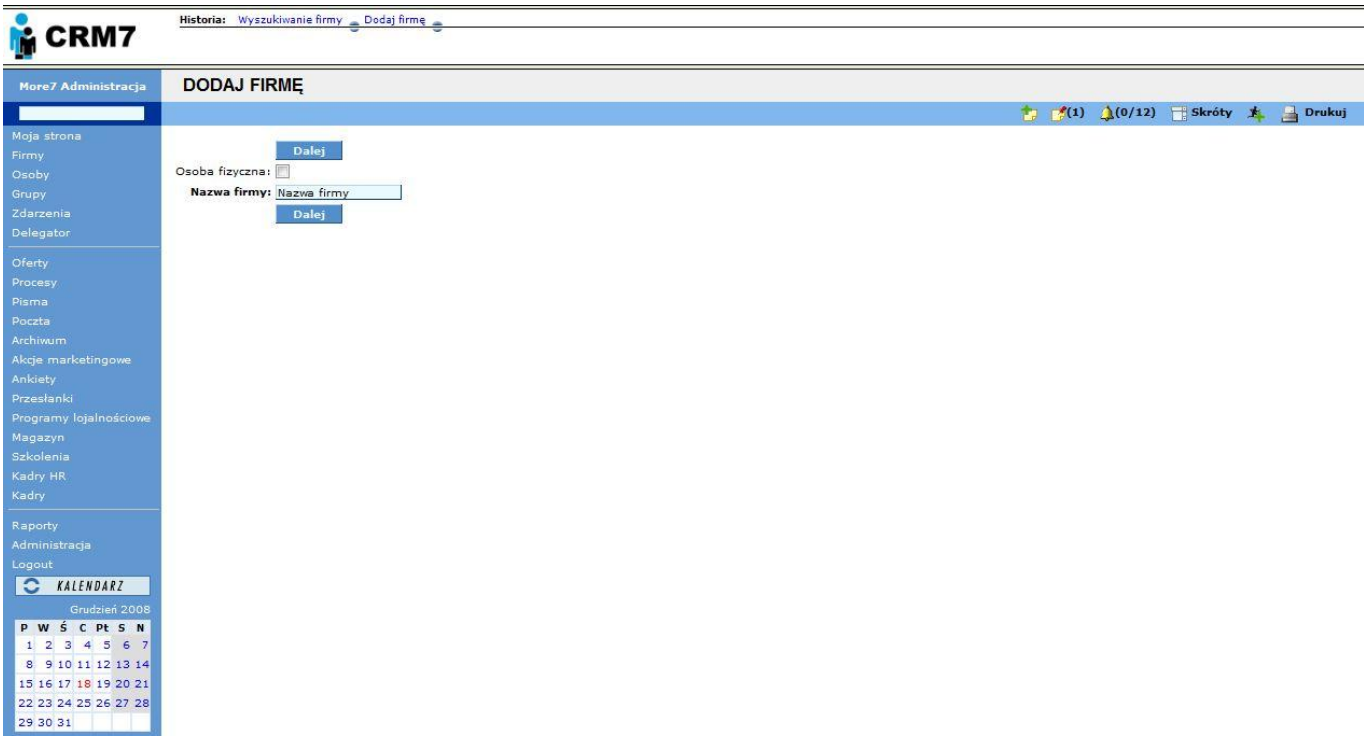
Firmy

Większość funkcji Systemu służy do gromadzenia, przetwarzania oraz prezentacji danych o firmach. Rozdział ten przedstawi m.in. sposób dodawania firmy, wyszukiwania, prezentacji i obsługi danych związanych z firmą.

Dodanie nowej firmy

Dodanie firmy, etap 1

Po wejściu w menu „Firmy”, należy wybrać opcje „Dodaj”. W celu dodania informacji o nowej firmie należy w pierwszej kolejności podać jej nazwę.



Ilustracja 3: Okno dodawanie nowej firmy - sprawdzanie nazwy

System dokona sprawdzenia, czy firma o podanej nazwie istnieje już w Systemie. Dzięki temu, unikniemy problemu powielania informacji w bazie danych. Jeśli zostaną znalezione podobne wpisy, to - wraz z kolejnym formularzem - zostanie wyświetlony spis firm o zbliżonej nazwie. Wielkość liter nie jest brana pod uwagę.

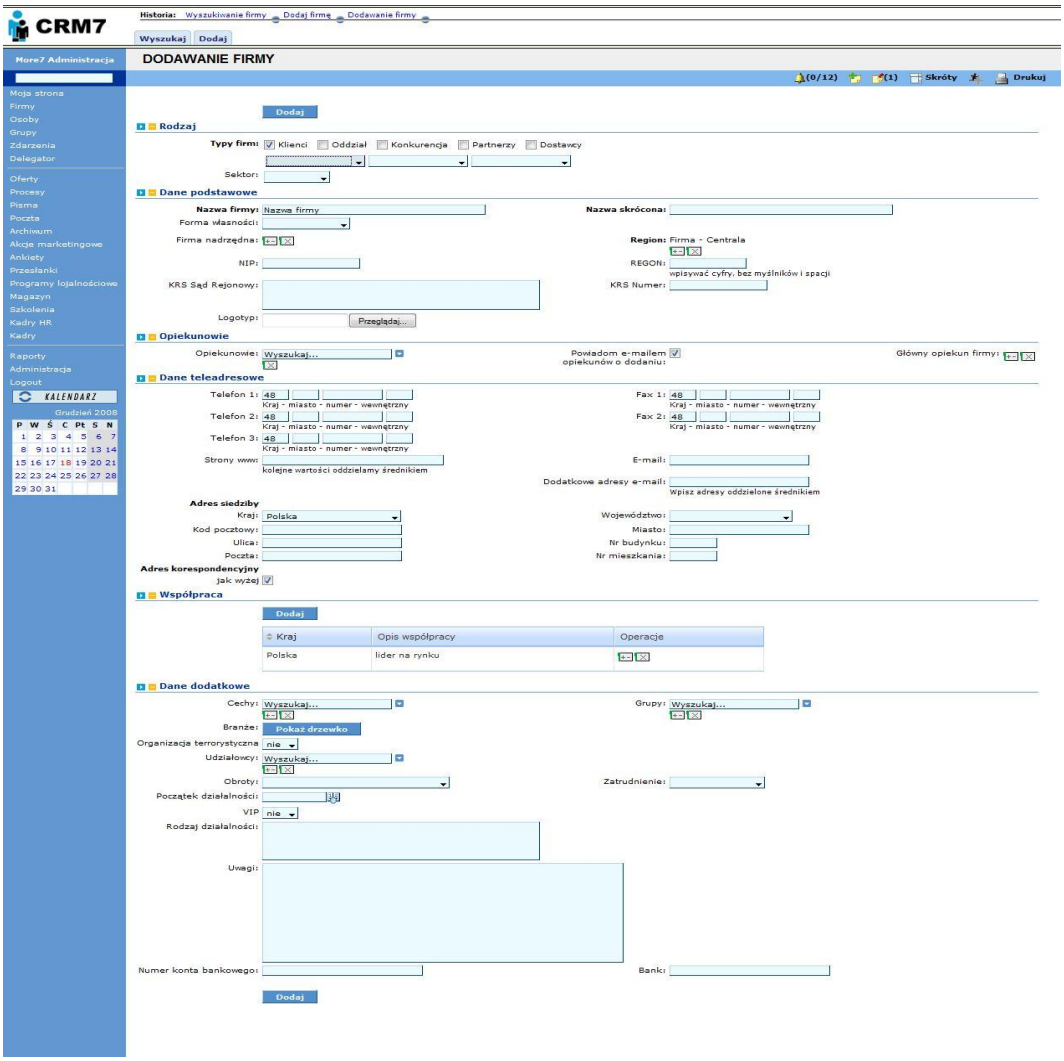
Inną metodą dodania firmy jest wpisanie jej nazwy (lub części nazwy) w okienku wyszukiwania w lewym górnym rogu. Następnie wystarczy nacisnąć 'eneter' na klawiaturze lub kliknąć na symbol lupy, by wyszukać czy firma jest w naszej bazie.

Dodanie firmy, etap 2

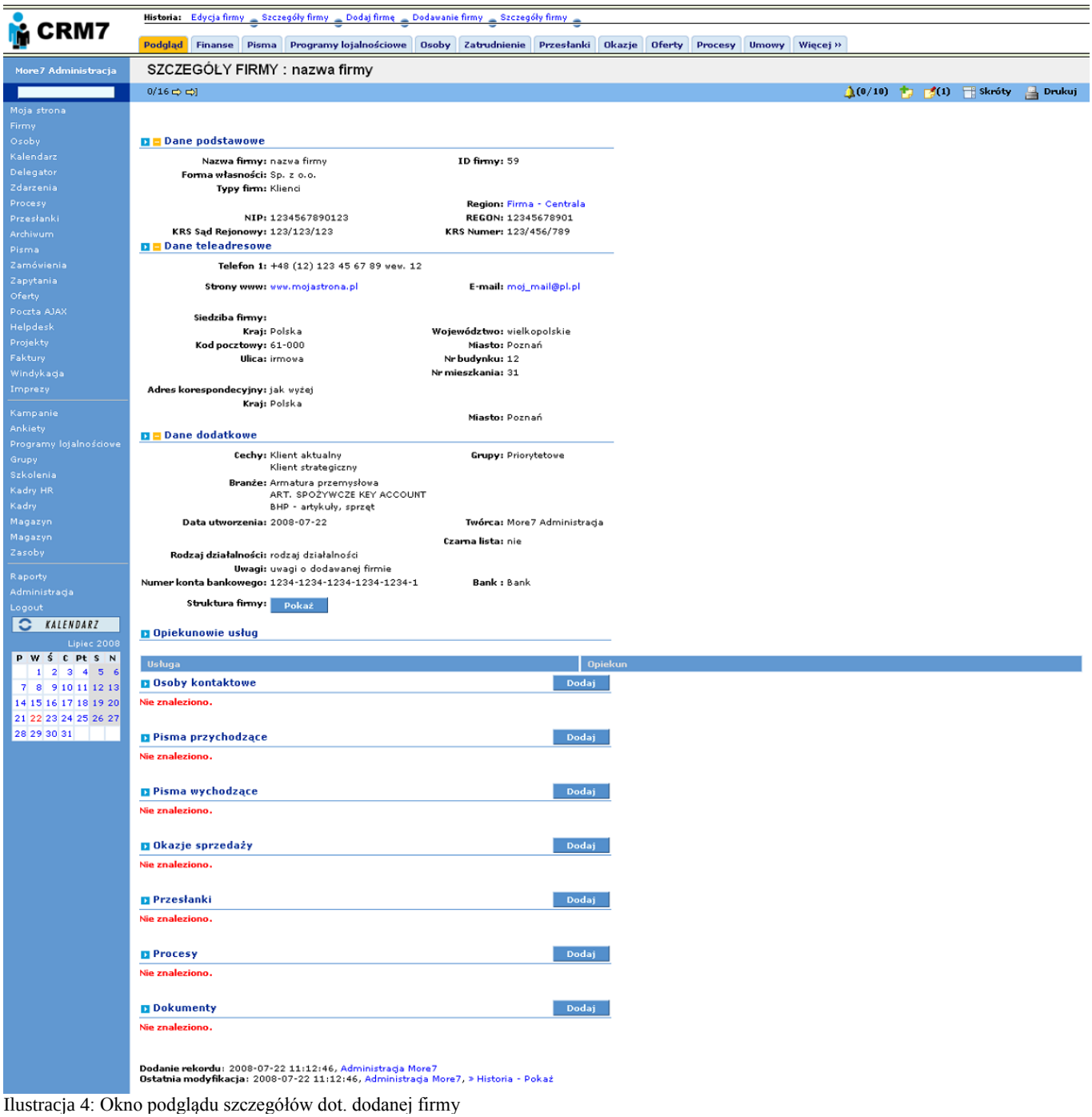
Przykład

Chcemy dodać firmę o nazwie: „nazwa firmy”, system informuje nas, że istnieją już klienci o podobnej nazwie.

Jeśli firma, którą chcemy dodać znajduje się już na liście, należy zaniechać dalszych kroków procesu dodawania, a wszelkie informacje przyporządkowywać do już istniejącej firmy. Jeśli lista jest pusta, można kontynuować proces dodawania wypełniając wyświetlony formularz. Formularz ten jest różny dla każdego typu firmy. Wysłanie poprawnie wypełnionego formularza spowoduje dodanie nowej firmy do Systemu.



Po dodaniu firmy do Systemu, przechodzimy do podstrony szczegółów danej firmy:



Ilustracja 4: Okno podglądu szczegółów dot. dodanej firmy

Z menu, za pomocą zakładek lub z poziomu okna podglądu szczegółów, możemy wykonać kolejne akcje dotyczące tej firmy. Zostały one opisane w kolejnych częściach Podręcznika.

Wyszukiwanie firm

Formularz wyszukiwania firm

Do formularza wyszukiwania firm można przejść również w dowolnym momencie pracy z Systemem. Możliwe jest to dzięki polu „szybkiego wyszukiwania” znajdującym się lewym górnym rogu ekranu.

Uwaga: Wielkość wpisywanych liter nie ma znaczenia przy wyszukiwaniu.

Formularz wyszukiwania firm pozwala określić kryteria, które muszą spełniać firmy, aby znaleźć się w wynikach wyszukiwania. Wypełnienie wszystkich pól nie jest wymagane. Jednakże, wypełnienie jak największej liczby pól powoduje zawężenie wyników wyszukiwania, a rezultat jest bliższy oczekiwaniom użytkownika.

W systemie dostępne są dwa formularze wyszukiwania firm:

- formularz wyszukiwania prostego,
- formularz wyszukiwania zaawansowanego.

Początkowo, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania prostego.

Ilustracja 5: Formularz wyszukiwania prostego.

Aby zawęzić obszar wyszukiwania zaleca się korzystanie z formularza zaawansowanego. Aby przejść do tego formularza, należy nacisnąć przycisk „wyszukiwanie zaawansowane”. Formularz wyszukiwania zaawansowanego jest zbliżony wizualnie do formularza dodawania nowej firmy.

CRM7

Historia: Dodaj firmę – Dodawanie firmy – Szczegóły firmy – Wyszukiwanie firmy

Wyszukaj | Dodaj

More7 Administracja

Moja strona
Firmy
Osoby
Grupy
Zdarzenia
Delegator
Oferty
Procesy
Pisma
Poczta
Archiwum
Akcje marketingowe
Ankiety
Przesłanki
Programy lojalnościowe
Magazyn
Szkolenia
Kadry HR
Kadry
Raporty
Administracja
Logout

KALENDARZ

Grudzień 2008

P	W	Ś	C	Pt	S	N
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

WYSZUKIWANIE FIRMY

(0/12) (1) Skróty Drukuj

Wyszukaj | Wyszukaj w nowym oknie | Wyszukiwanie proste

Rodzaj

Typy firm: Klienci, Oddział, Konkurencja, Partnerzy, Dostawcy

Sektor:

Dane podstawowe

Nazwa firmy: Nazwa skrócona: ID firmy:

Data dodania firmy: od do

Forma własności:

Firma nadrzędna: Region:

NIP: REGON: wpisywać cyfry, bez myślników i spacji

KRS Sąd Rejonowy: KRS Numer:

Twórca:

Opiekunowie

Opiekunowie: Wyszukaj... Główny opiekun firmy:

Dane teleadresowe

Telefon: Kraj - miasto - numer - wewnętrzny Fax: Kraj - miasto - numer - wewnętrzny

Strony www: E-mail:

Dodatkowe adresy e-mail: Wpisz adresy oddzielone średnikiem

Adres siedziby

Kraj: Województwo:

Kod pocztowy: Miasto:

Ulica: Nr budynku:

Poczta: Nr mieszkania:

Adres korespondencyjny

Kraj: Województwo:

Kod pocztowy: Miasto:

Ulica: Nr budynku:

Poczta: Nr mieszkania:

Współpraca

Współpraca: Wyszukaj...

Dane dodatkowe

Cechy: Wyszukaj... Grupy: Wyszukaj...

Branże: Pokaż drzewko

Organizacja terrorystyczna

Udziałowcy: Wyszukaj...

Obroty: Zatrudnienie:

Początek działalności: od do

VIP

Uwagi:

Numer konta bankowego:

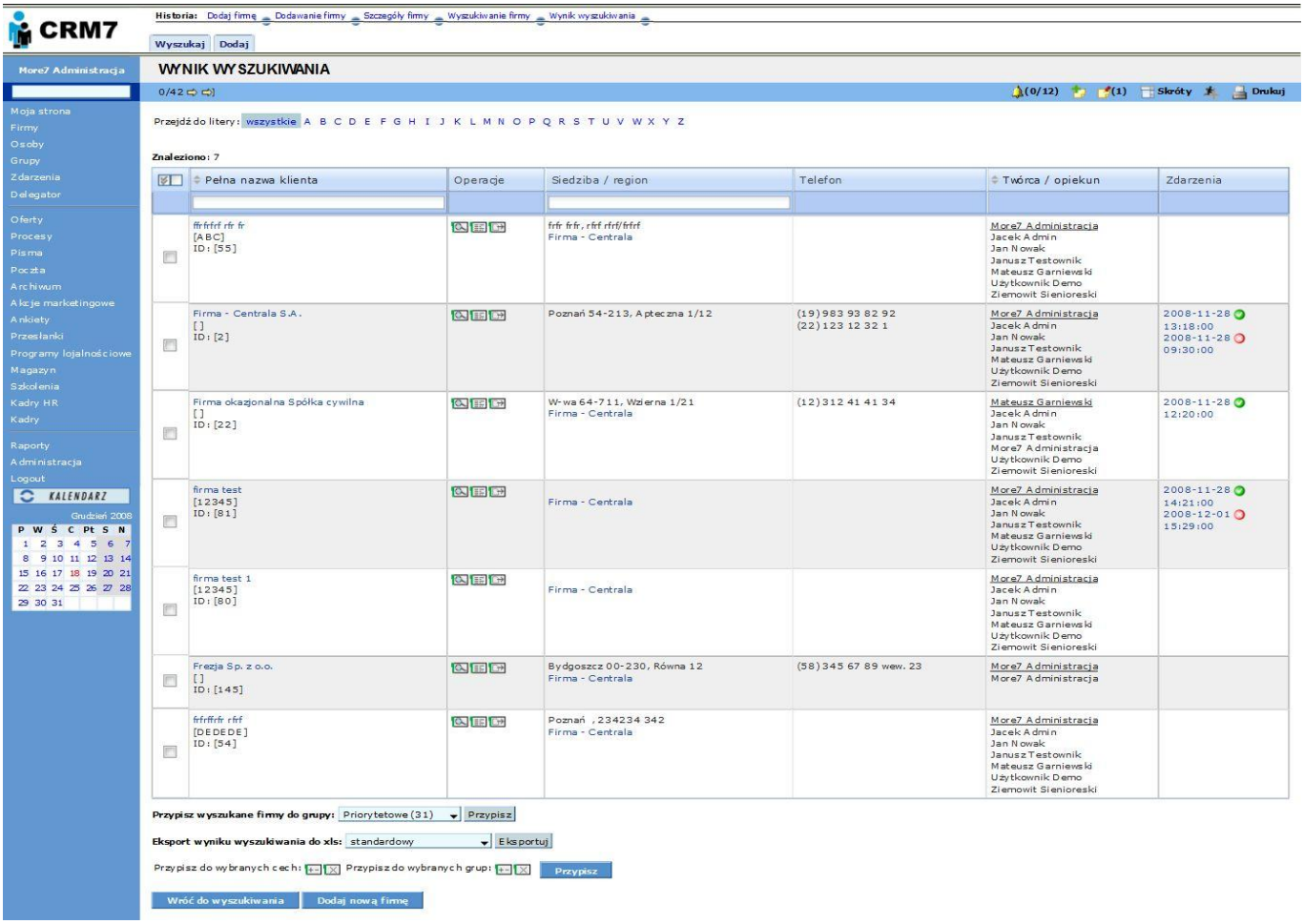
Akcje marketingowe

Chce otrzymywać korespondencję:

Dane osób kontaktowych

Ilustracja 6: Formularz wyszukiwania zaawansowanego

Wyniki wyszukiwania



Ilustracja 7: Okno z wynikami wyszukiwania firm.

Wyniki wyszukiwania firm spełniających kryteria określone przez użytkownika przedstawione zostaną w postaci tabeli.

Z poziomu wyników wyszukania możliwe jest przejście do innych akcji dotyczących interesującej nas firmy. W kolumnie „Operacje” znajdują się ikonki będące jednocześnie odnośnikami do:

- podglądu szczegółów firmy,
- historii zdarzeń powiązanych z firmą,
- edycji informacji o firmie,
- listy osób kontaktowych firmy,
- okazji sprzedaży związanych z firmą,
- dokumentów związanych z firmą,
- kampanii, w których uczestniczy firma,
- listy produktów aktywnych,
- listy informacji o poczcie przychodzącej i wychodzącej z firmy,
- listy duplikatów firm (firm o bardzo podobnej nazwie),

- funkcji usunięcia firmy z Systemu.

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Podglądu szczegółów firmy (taki sam skutek będzie miało kliknięcie na nazwę wskazanej firmy).
	Historia	Historia zdarzeń powiązanych z firmą.
	Operacje	Rozwija menu z dodatkowymi opcjami
	Edycja	Edycja danych firmy.
	Osoby kontaktowe	Lista osób kontaktowych firmy.
	Okazje sprzedaży	Lista okazji sprzedaży związanych z firma.
	Oferty	Lista ofert związanych z firmą
	Procesy	Lista otwartych i zamkniętych procesów powiązanych z firmą
	Pisma	Pisma i dokumenty związane z firmą.
	Poczta	Lista informacji o poczcie przychodzącej i wychodzącej z firmy.
	Archiwum	Otwiera katalog firmy w Archiwum
	Akcje marketingowe	Lista przypisanych akcji marketingowych.
	Ankiety	Lista ankiet powiązanych z firmą
	Przesłanki	Lista przesłanek
	Programy lojalnościowe	Lista przypisanych programów lojalnościowych
	Materiały	Lista przekazanych materiałów
	Zatrudnienie	Lista osób zatrudnionych

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Zatrudniony	Ikona widoczna w przypadku osób fizycznych – historia zatrudnienia
	Lista produktów aktywnych	Listy produktów aktywnych.
	Duplikaty firm	Wyszukanie duplikatów firmy w bazie firm.
	Usuwanie	Usunięcie informacji o firmie z Systemu.

Uwaga: Jeżeli użytkownik nie ma praw dostępu do wykonywania którejś z powyższych operacji, odpowiednia ikona nie zostanie wyświetlona.

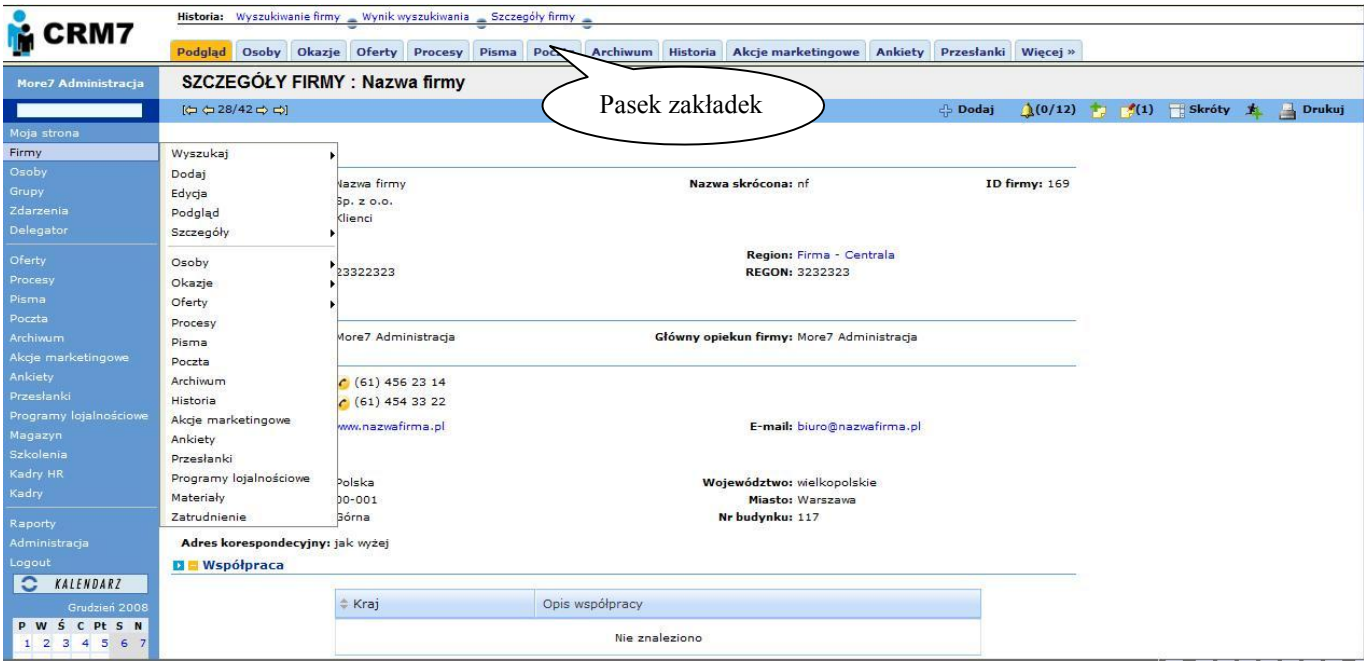
Firma – Informacje ogólne

Jeśli użytkownik wybierze już interesującą go firmę, dostęp do wszystkich danych związanych z tą firmą będzie możliwy z dwóch poziomów:

- menu boczne (dział „Firmy”),
- menu szybkiego wybierania (pasek zakładek).

Główne menu boczne dotyczy obszarów działalności związanych z wszystkimi firmami znajdującymi się w Systemie.

Przykład: Jeśli użytkownik znajduje się na podstronie szczegółów firmy „nazwa firmy” i potrzebuje informacji o osobach kontaktowych tej firmy, powinien kliknąć link „Osoby” z menu bocznego firm lub paska zakładek. Informacje te można również znaleźć, klikając na link „Osoby” znajdujący się w menu bocznym. Wówczas konieczne jest wypełnienie formularza wyszukiwania osób kontaktowych.



Ilustracja 8: Widok podglądu szczegółów firmy wraz wraz z rozwiniętym menu bocznym "Firmy"

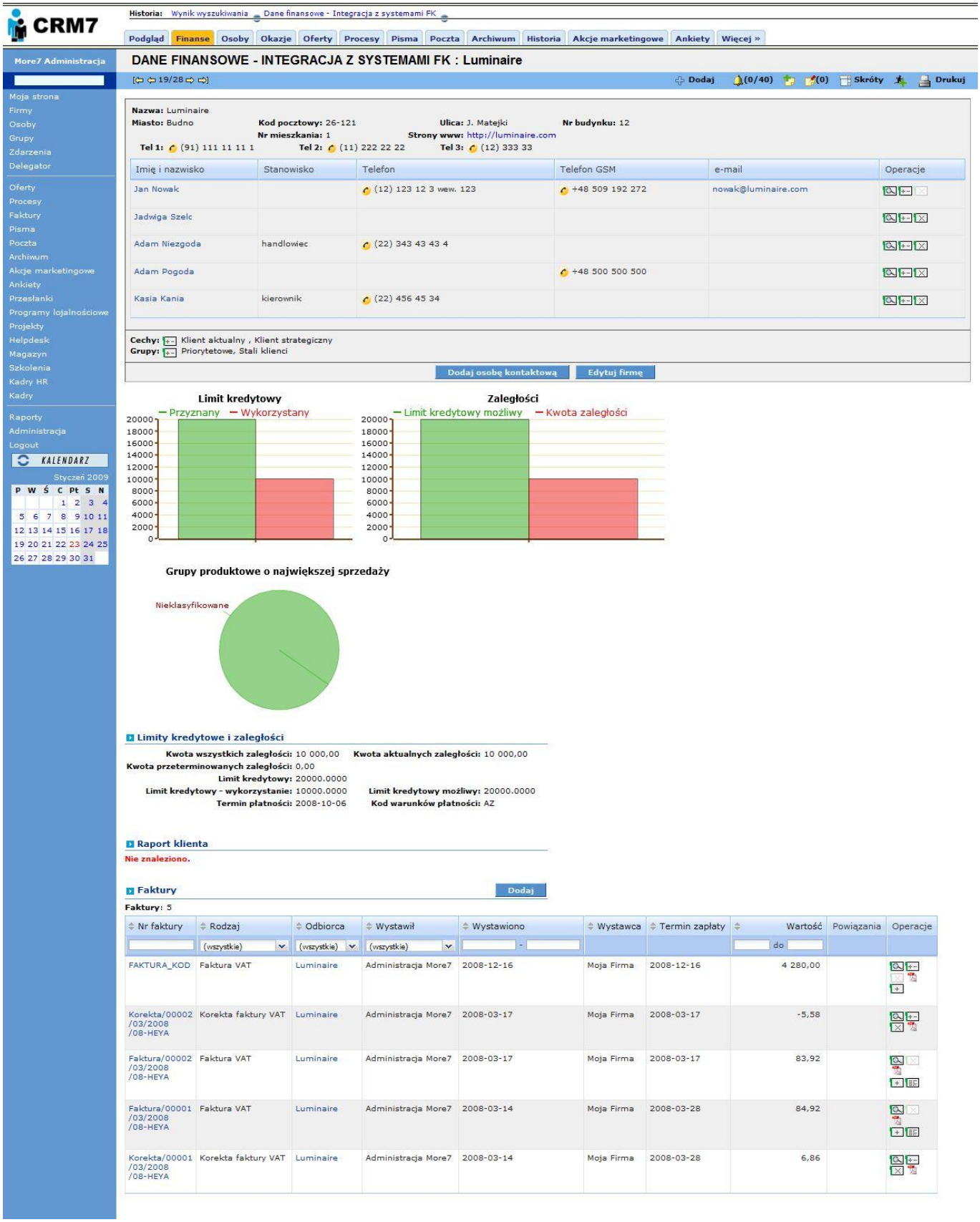
Główne menu boczne umożliwia dokonanie operacji związanej z dowolną firmą zdefiniowaną w Systemie.

Menu szybkiego wybierania oraz menu boczne „Firmy” pozwalają na przechodzenie między modułami Systemu, zawierającymi informacje dotyczące firmy wskazanej przez użytkownika w procesie wyszukiwania.

Kolejne podpunkty rozdziału 3 dotyczą operacji związanych z konkretną firmą.

Firma – Dane finansowe

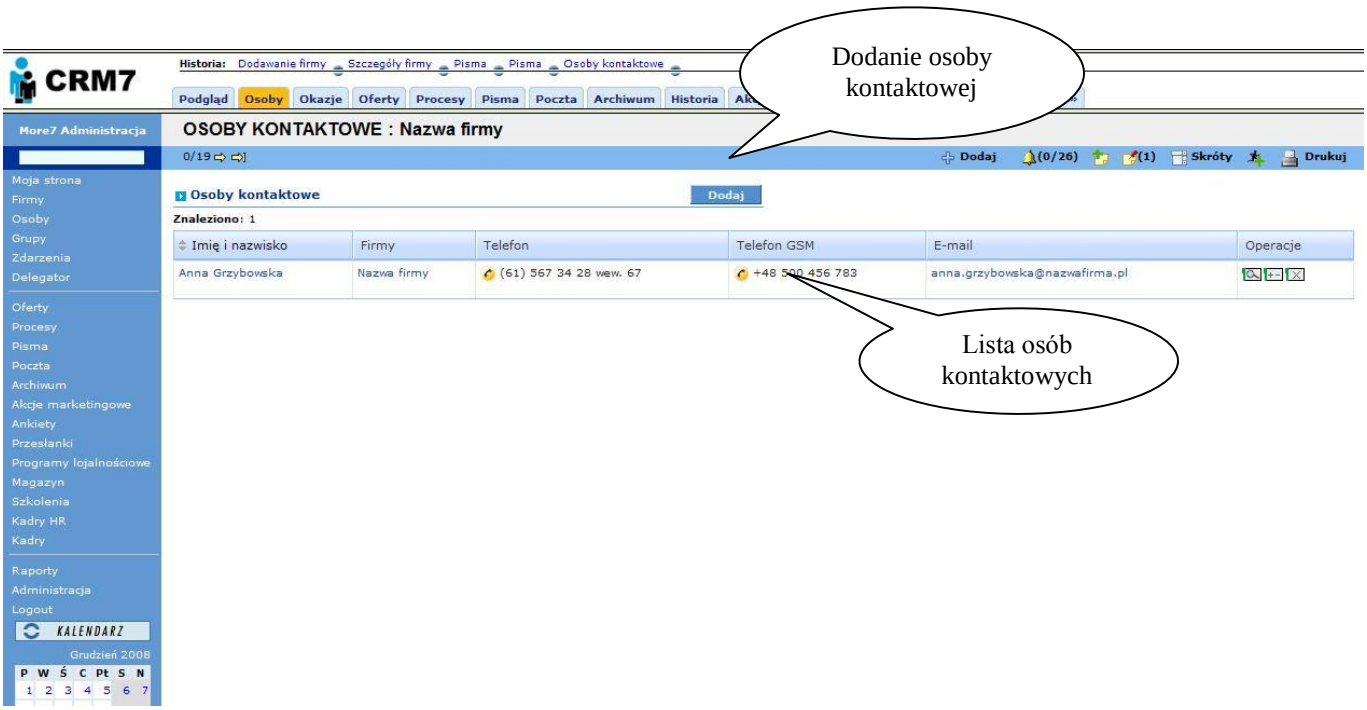
Moduł ten jest indywidualnie i opcjonalnie dopasowywany do potrzeb Klienta w momencie integracji CRM7 z innymi systemami informatycznymi, takimi jak aplikacje finansowo - księgowe, czy magazynowe.



Ilustracja 9: Widok przykładowej podstrony finansów firmy.

Firma – Osoby

Moduł „Osoby” służy do gromadzenia i zarządzania informacjami o osobach związanych z firmami. Po wybraniu opcji „Osoby”, w kartotece firmy wyświetlona zostaje lista osób kontaktowych w firmie. W kolumnie „Operacje” wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące danych wybranej osoby. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć odpowiednią ikonę.



Ilustracja 10: Widok listy osób kontaktowych w danej firmie

Możliwe operacje dotyczące osób kontaktowych:

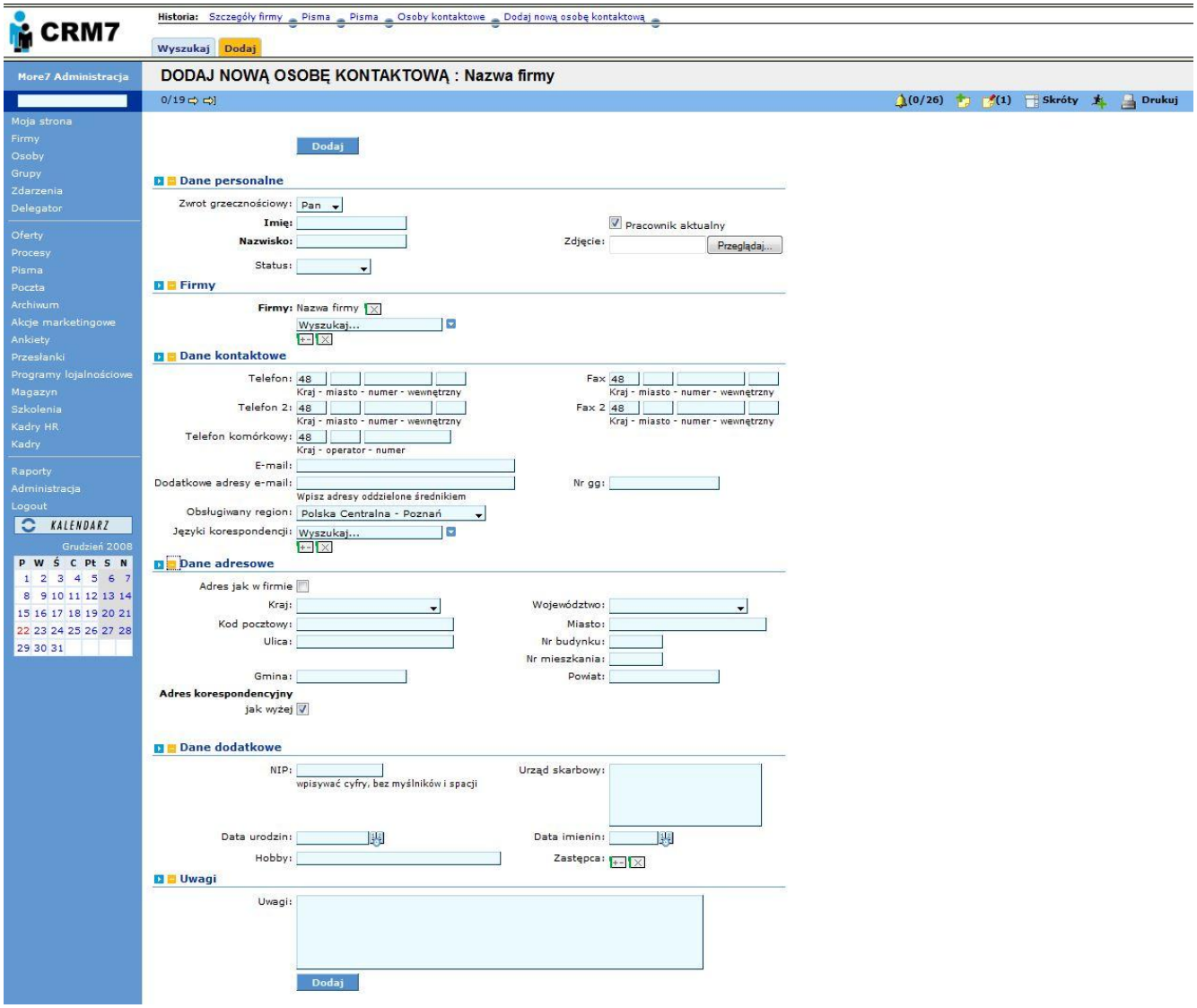
Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Podgląd danych dotyczących osoby.
	Edycja	Edycja danych dotyczących osoby.
	Usunięcie	Usunięcie danych dotyczących osoby.

Aby dodać nową osobę kontaktową, należy kliknąć przycisk „Dodaj” na podstronie szczegółów danej firmy.

Osoby kontaktowe można również dodawać z niemal każdej podstrony dot. firmy - poprzez kliknięcie przycisku „Dodaj osobę kontaktową” w ramce danych teleadresowych firmy (na górze), poziomu dodawaniu nowego zdarzenia, w chwili wyboru osoby kontaktowej - korzystając z opcji „Dodaj”, menu bocznego - poprzez wybór opcji Osoby->Dodaj.

Dodając nową osobę, określamy jej dane kontaktowe oraz wybieramy firmy, z którymi jest związana poprzez określenie zajmowanych stanowisk. Istnieje również możliwość podania dat urodzin i imienin. Umożliwi to wyświetlenie odpowiednich powiadomień na stronach domowych osób współpracujących z dodawaną osobą.

Dodana osoba pojawi się na podstronie podglądu szczegółów odpowiednich firm.



Ilustracja 11: Formularz dodawania osoby kontaktowej

Firma – Okazje

Moduł „Okazje” służy do gromadzenia i przetwarzania informacji o okazjach sprzedaży danego produktu, danemu klientowi. Po wybraniu opcji „Okazje” z menu bocznego, otrzymujemy listę okazji sprzedaży związanych z daną firmą. Wyświetlone zostaną również możliwe operacje dotyczące danej okazji sprzedaży.

Ilustracja 12: Widok listy okazji sprzedaży firmy

Aby wykonać żądaną operację należy kliknąć odpowiednią ikonę.

Możliwe operacje dotyczące okazji sprzedaży:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów związanych z okazją sprzedaży.
	Edycja	Edycja okazji sprzedaży.
	Usuwanie	Usuwanie okazji sprzedaży.
	Dodaj	Dodanie zdarzenia związanego z okazją sprzedaży.
	Edytuj załączniki	Edycja załączników związanych z okazją sprzedaży.

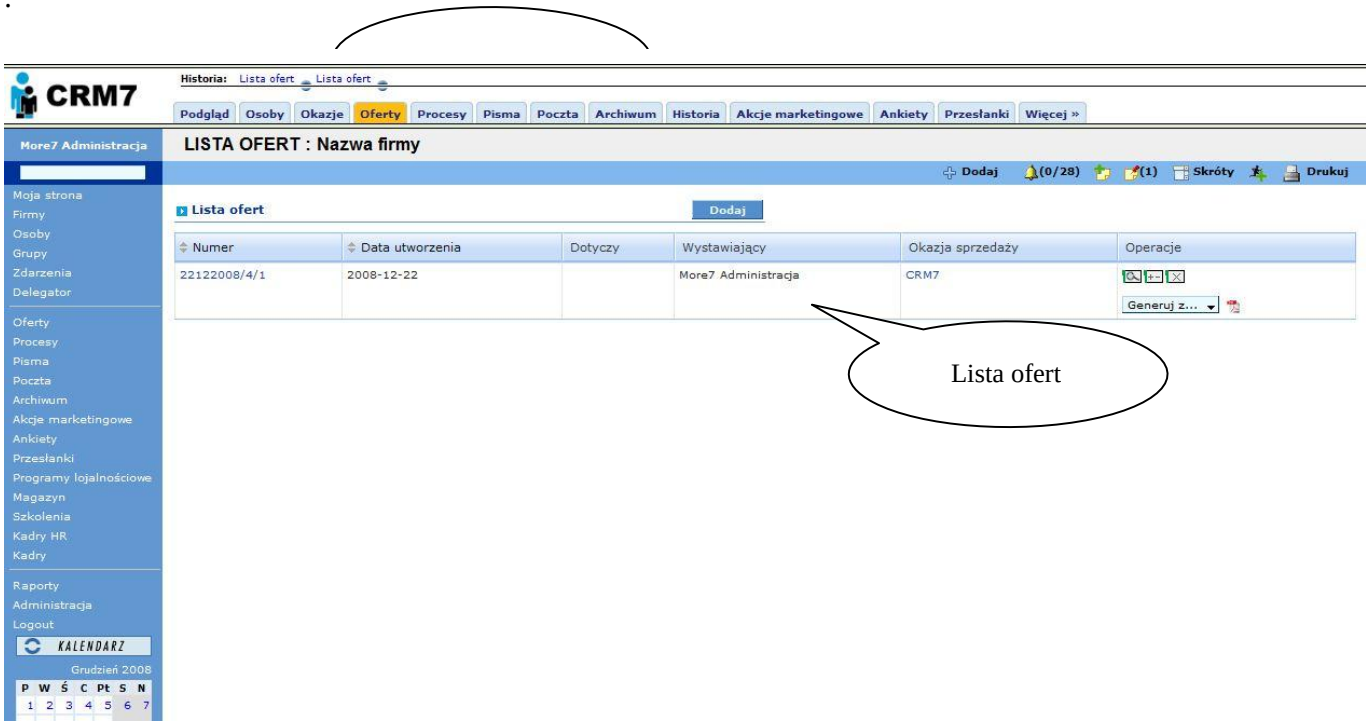
Po kliknięciu na ikonę lista zamówień zostanie wyeksportowana do pliku formatu .XLS.

Aby dodać nową okazję sprzedaży z poziomu podglądu szczegółów dot. firmy, należy kliknąć na ikonę “Dodaj okazję sprzedaży” lub wybrać z menu bocznego **Firmy–>Dodaj okazję sprzedaży**.

Firma – Oferty

Moduł „Oferty” służy do gromadzenia i zarządzania informacjami dotyczącymi ofert handlowych złożonych przez daną firmę. Po wybraniu opcji “Oferty”, wyświetlona zostaje lista ofert. Wyświetlone zostaną również możliwe operacje związane z ofertą.

.



Ilustracja 13: Lista ofert danej firmy

Aby z poziomu firmy dodać nową ofertę należy kliknąć przycisk „Dodaj” lub wybrać z menu bocznego opcję: **Firmy->Oferty->Dodawanie** lub **Oferty->Dodaj.**

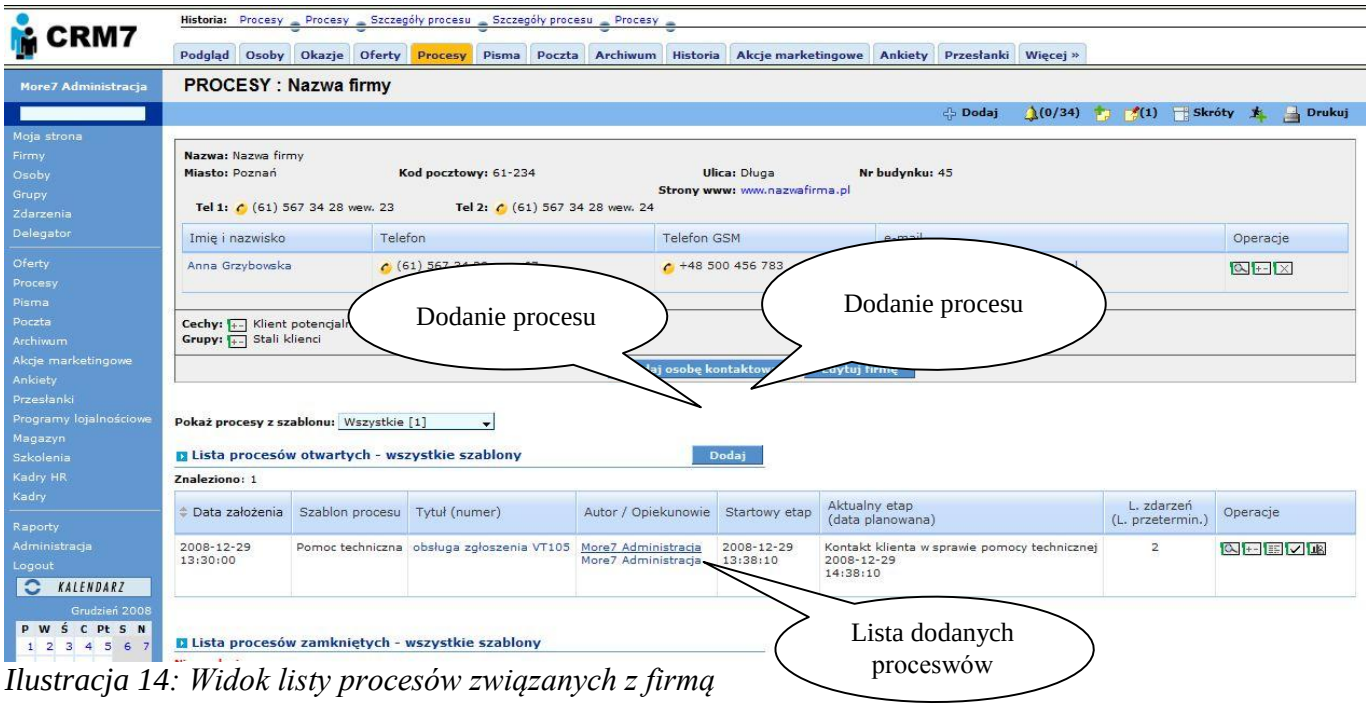
Aby wykonać operację, należy kliknąć odpowiednią ikonę.

Możliwe operacje dotyczące oferty:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Podgląd	Podgląd szczegółów oferty.
	Edycja	Edycja oferty.
	Usuwanie	Usuwanie oferty.
	Generuj Pdf	Generowanie oferty w postaci pliku formatu .PDF, według wcześniej przygotowanego szablonu (patrz: Generator ofert).

Firma – Procesy

Moduł „Procesy” służy do kontrolowania złożonych, powtarzalnych procesów biznesowych zachodzących w firmie oraz do gromadzenia i zarządzania informacjami związanymi z tymi procesami. Po wybraniu opcji “Procesy”, wyświetlona zostaje lista procesów występujących w firmie. Są one podzielone na procesy otwarte (trwające) i zamknięte (zakończone). Wyświetlone zostaną również możliwe operacje związane z danym procesem.



Ilustracja 14: Widok listy procesów związanych z firmą

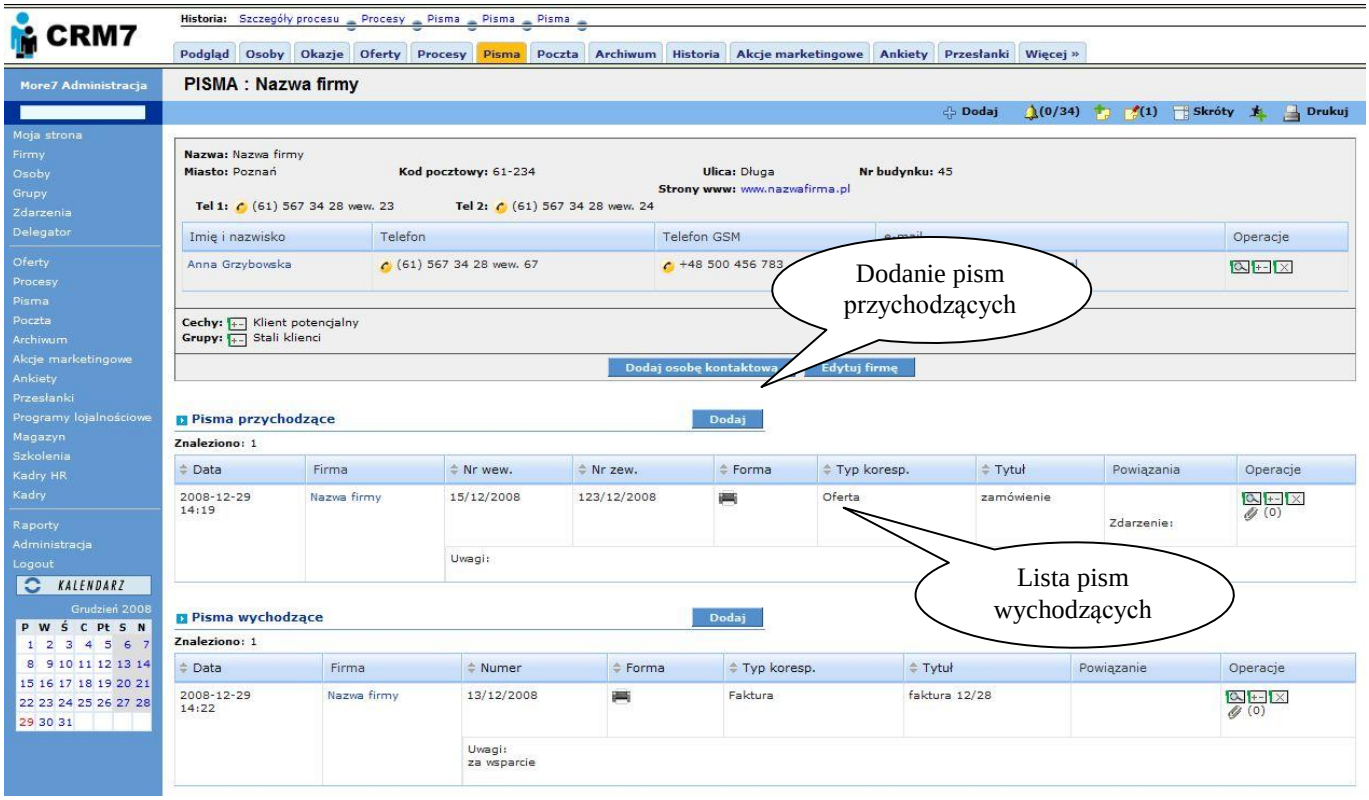
Aby wykonać operację, należy kliknąć odpowiednią ikonę.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów dot. procesu.
	Edycja	Edycja procesu.
	Historia etapów	Podgląd historii procesu (poszczególne etapy).
	Obsługa procesu	Obsługa procesu (następny etap).
	Diagram	Wizualizacja przebiegu procesu w postaci diagramu.

Aby z poziomu menu „Firmy” dodać nowy proces, należy kliknąć przycisk „Dodaj”.

Firma – Pisma

Moduł „Pisma” służy do zarządzania pismami przychodzącymi i wychodzącymi z firmy. Po wybraniu opcji „Pisma” w kartotece firmy, otrzymujemy listy pism przychodzących i wychodzących. Wraz z tymi listami - w kolumnach „Operacje” - wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranego pisma.



Ilustracja 15: Lista pism powiązanych z firmą

Aby przejść do danej operacji należy kliknąć odpowiednią ikonę.

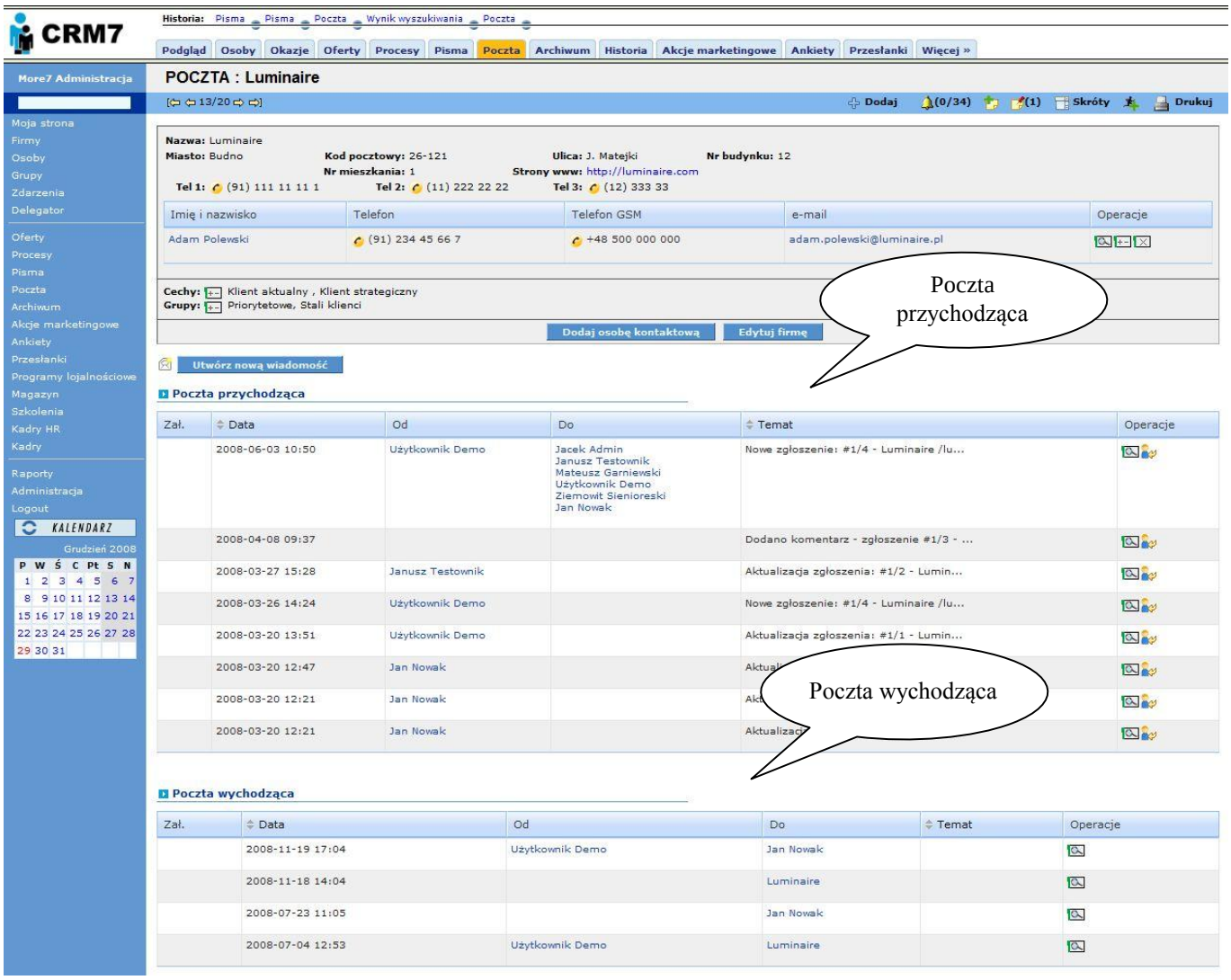
Możliwe operacje dotyczące danego pisma:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd informacji dot. pisma.
	Edycja	Edycja informacji dot. pisma.
	Usunięcie	Usunięcie pisma.
	Edytuj załączniki	Lista dodanych załączników.

Możliwe jest również dodanie nowego pisma. W tym celu należy kliknąć przycisk „Dodaj”.

Firma – Poczta

Zakładka „Poczta” służy do gromadzenia wiadomości e-mail. Wysyłane i odbierane wiadomości są automatycznie rozpoznawane i przypisywane do poczty przychodzącej lub wychodzącej. Dostępne operacje to tworzenie nowej wiadomości, podgląd wiadomości oraz odpowiadanie nadawcy.



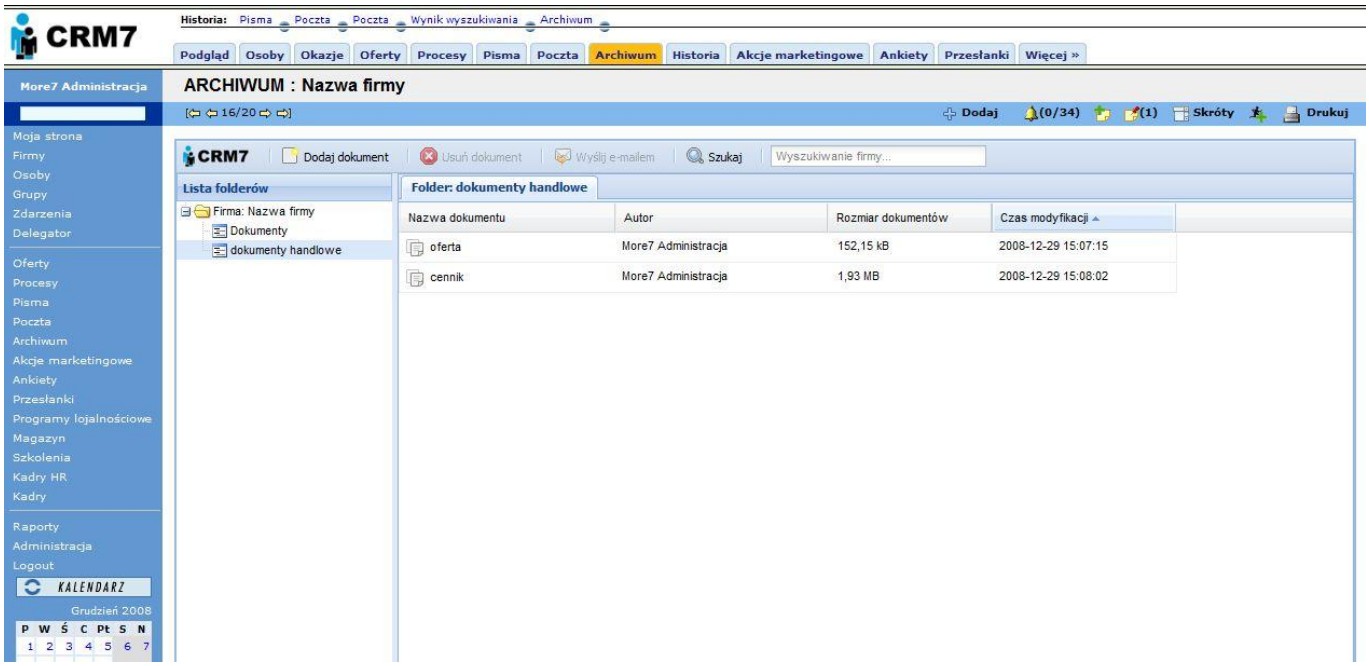
Ilustracja 16: Historia korespondencji e-mail firmy

Możliwe operacje dotyczące danej wiadomości:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów i treści wiadomości
	Odpowiedz	Odpowiedź dla nadawcy

Firma – Archiwum

Moduł „Archiwum” służy do przechowywania informacji (np. dokumentów, notatek prasowych) na temat klientów w postaci plików. Po wybraniu zakładki “Archiwum” wyświetlona zostanie lista dokumentów dotyczących danej firmy.



Ilustracja 17: Lista dokumentów powiązanych z firmą

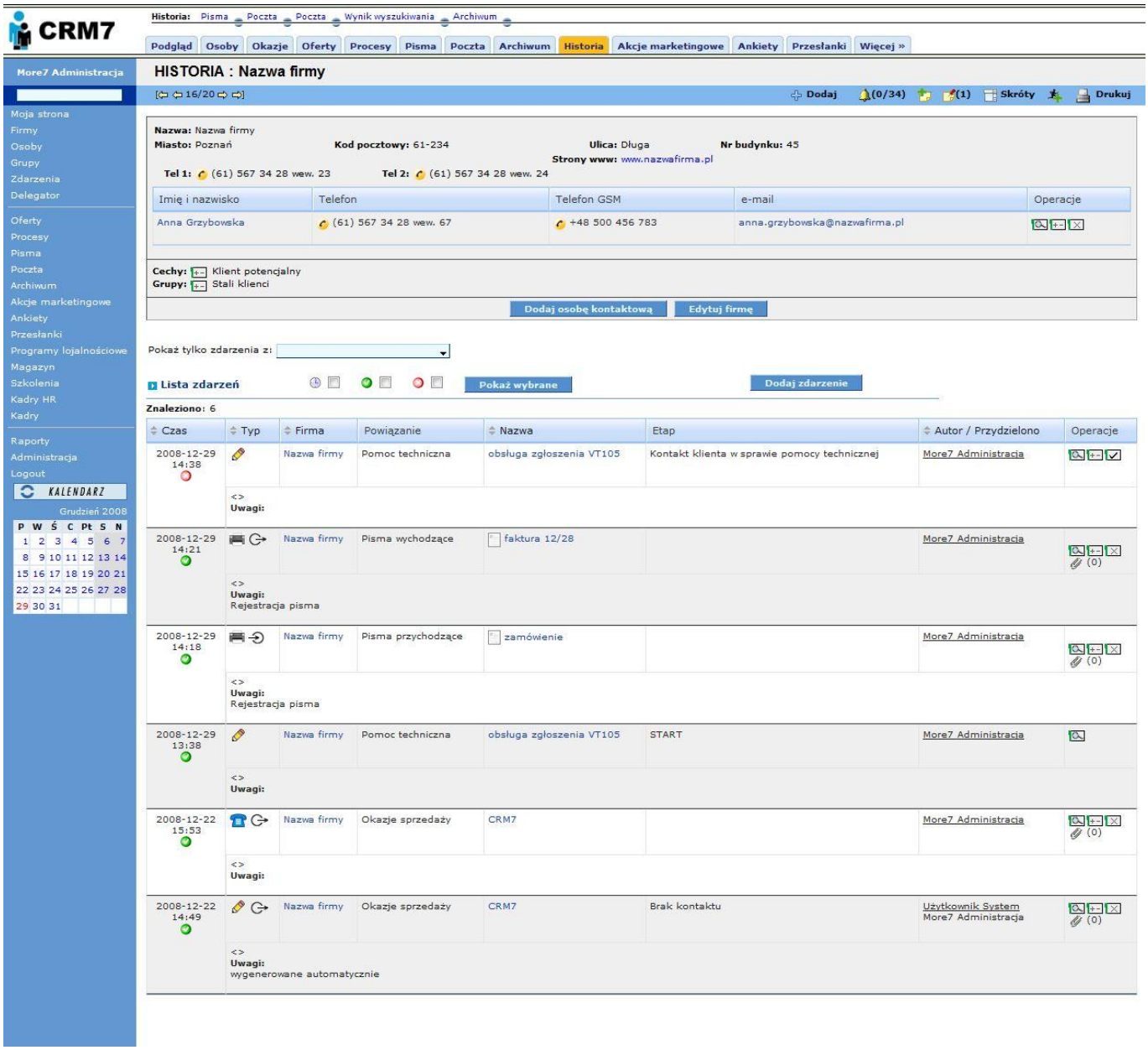
Zaleca się się grupowanie dokumentów w folderach. Aby wyświetlić listę dokumentów z danego folderu, należy wybrać odpowiedni folder poprzez kliknięcie na niego lewym przyciskiem myszy.

Uwaga: dodanie nowego dokumentu lub folderu nie jest dostępne z paska zakładek. Aby tego dokonać, należy skorzystać z paska narzędzi w oknie archiwum lub menu podręcznego, dostępnego po kliknięciu prawym przyciskiem myszy.

Ilustracja 18: Widok menu podręcznego

Firma – Historia

Moduł „Historia” pozwala przeglądać informacje o wszystkich zdarzeniach związanych z wybraną przez użytkownika firmą. Po kliknięciu zakładki “Historia”, wyświetlona zostanie lista ostatnich zdarzeń. Zawartość listy zdarzeń może zostać przefiltrowana ze względu na okazje sprzedaży, określone procesy, czy też typ zdarzenia (zrealizowane, niezrealizowane, planowane).



Ilustracja 19: Widok historii zdarzeń związanych z firmą.

Z poziomu wyników wyszukania możliwe jest przejście do innych akcji dotyczących interesującej nas firmy.

Możliwe operacje dotyczące historii zdarzeń:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Podgląd	Podgląd szczegółów oferty.
	Edycja	Edycja oferty.
	Usuwanie	Usuwanie oferty.
	Edycja załączników	Edycja listy plików dołączonych do informacji o zdarzeniu.
	Zamknij zdarzenia	Zamknięcie zdarzenia i zmiana jego statusu na „Zrealizowane”.

Filtrowanie zdarzeń

Dla zapewnienia przejrzystości wyświetlanych danych możliwe jest filtrowanie informacji względem statusu zdarzeń:

- zrealizowanych,
- niezrealizowanych,
- planowanych.

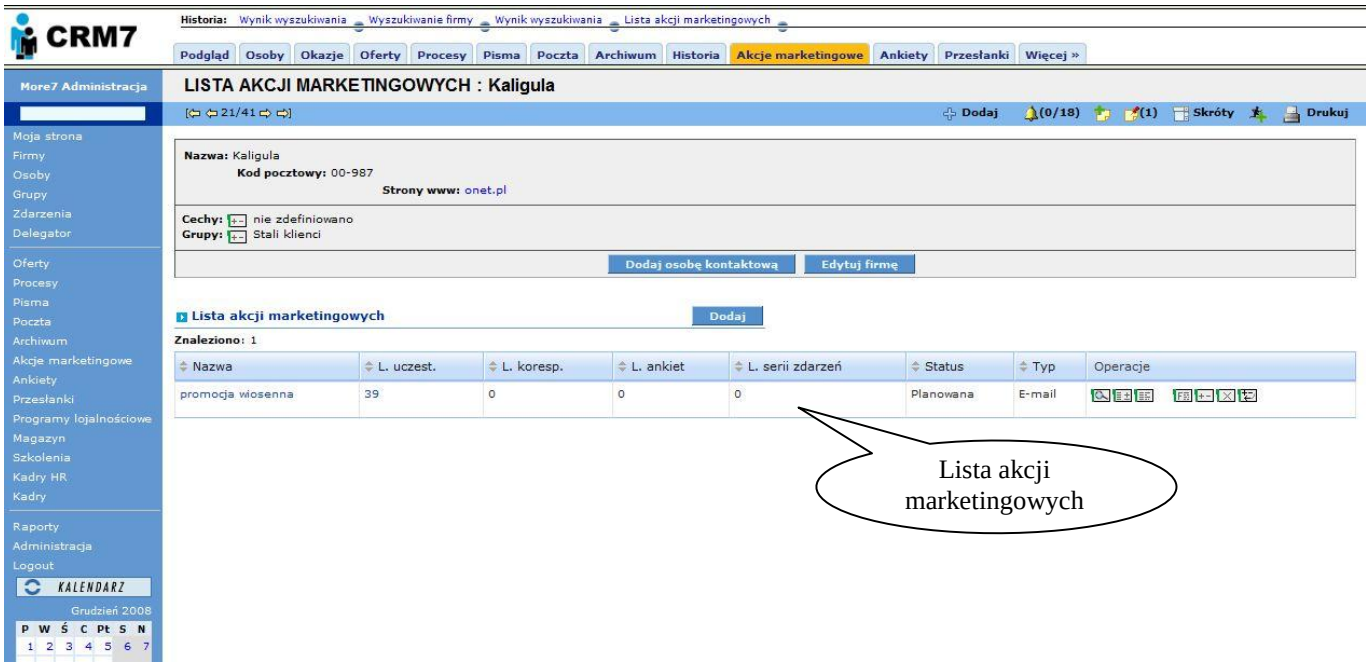
Jeśli interesują nas jedynie te zdarzenia, które zostały już zrealizowane – należy zaznaczyć pole kwadratu obok ikonki oznaczającej zdarzenia zrealizowane a następnie kliknąć na przycisk „Pokaż wybrane”.

Znaczenie ikon informujących o statusie zdarzenia:

Obraz ikony	**Znaczenie**
	Zdarzenie zrealizowane.
	Zdarzenie niezrealizowane (przeterminowane).
	Zdarzenia planowane.

Firma – Akcje marketingowe

Zakładka „Akcje marketingowe” pokazuje w jakich planowanych, realizowanych lub zakończonych zadaniach typu: wysyłka seryjna, akcje ankietowe, itp. dana firma brała udział.



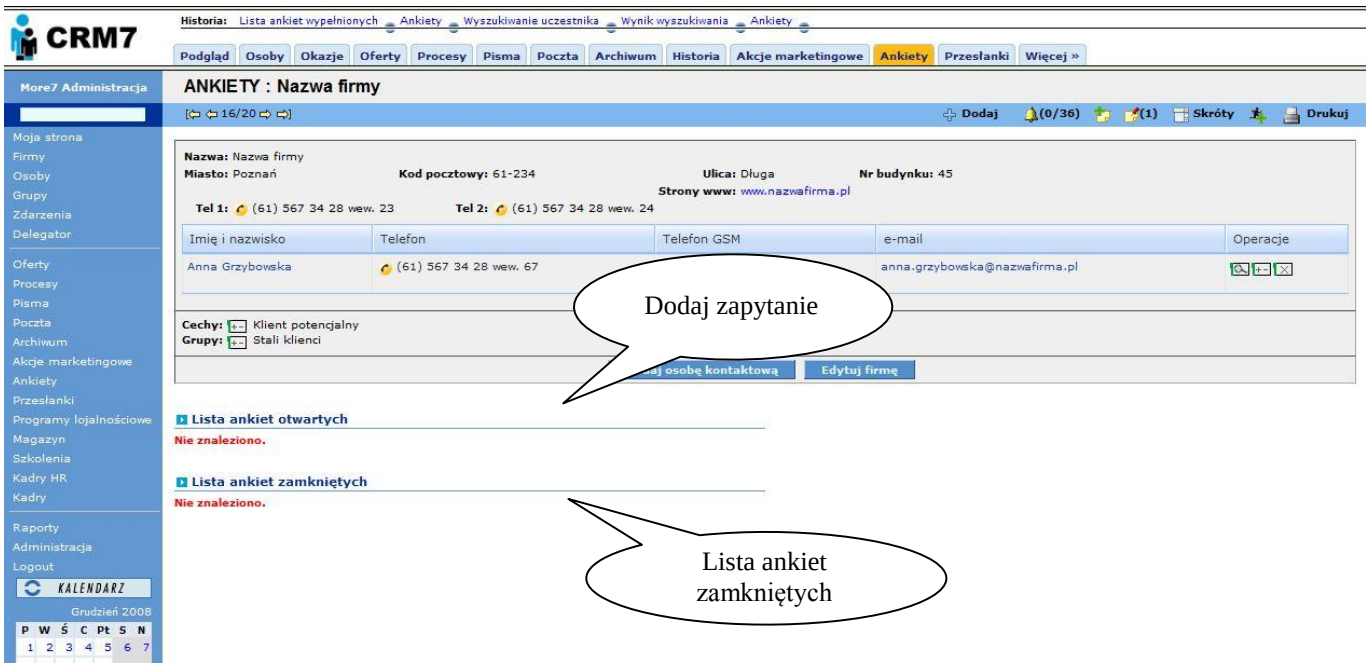
Ilustracja 20: Lista akcji marketingowych firmy

Możliwe operacje dotyczące danej akcji marketngowej:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Podgląd	Podgląd szczegółów dot. akcji marketingowej
	Realizacja działań	Przejście do realizacji zaplanowanych etapów.
	Historia kampanii	Podgląd historii kampanii (poszczególne etapy).
	Edycja	Edycja szczegółów istniejącej kampanii
	Utwórz akcję na podstawie	Tworzenie nowej kampanii marketingowej na podstawie istniejącej.

Firma – Ankiety

Zakładka „Ankiety” zawiera informacje na temat ankiet wypełnionych przez firmę lub oczekujących na wypełnienie.



Ilustracja 21: Lista ankiet danej firmy

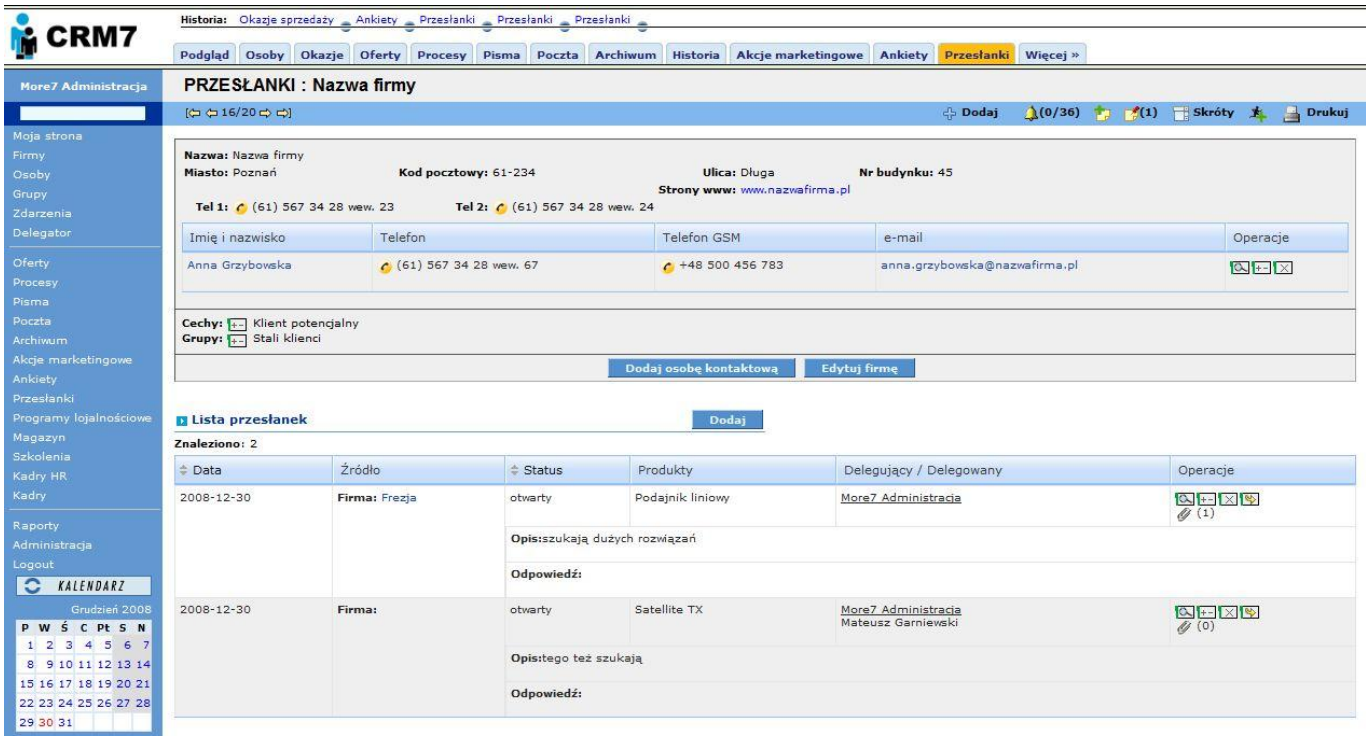
Możliwe operacje dotyczące danej ankiety:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja

Aby z poziomu podstrony szczegółów firmy dodać nowe zamówienie, należy kliknąć przycisk „Dodaj zamówienie”.

Firma – Przesłanki

Moduł „Przesłanki” służy do gromadzenia informacji o zainteresowaniach konkretnym produktem. Po wybraniu opcji „Przesłanki” w kartotece firmy, otrzymujemy listę przesłanek danej firmy. Wraz z tą listą, w kolumnie „Operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące przesłanki.



Ilustracja 22: Lista przesłanek

Możliwe operacje dotyczące przesłanki:

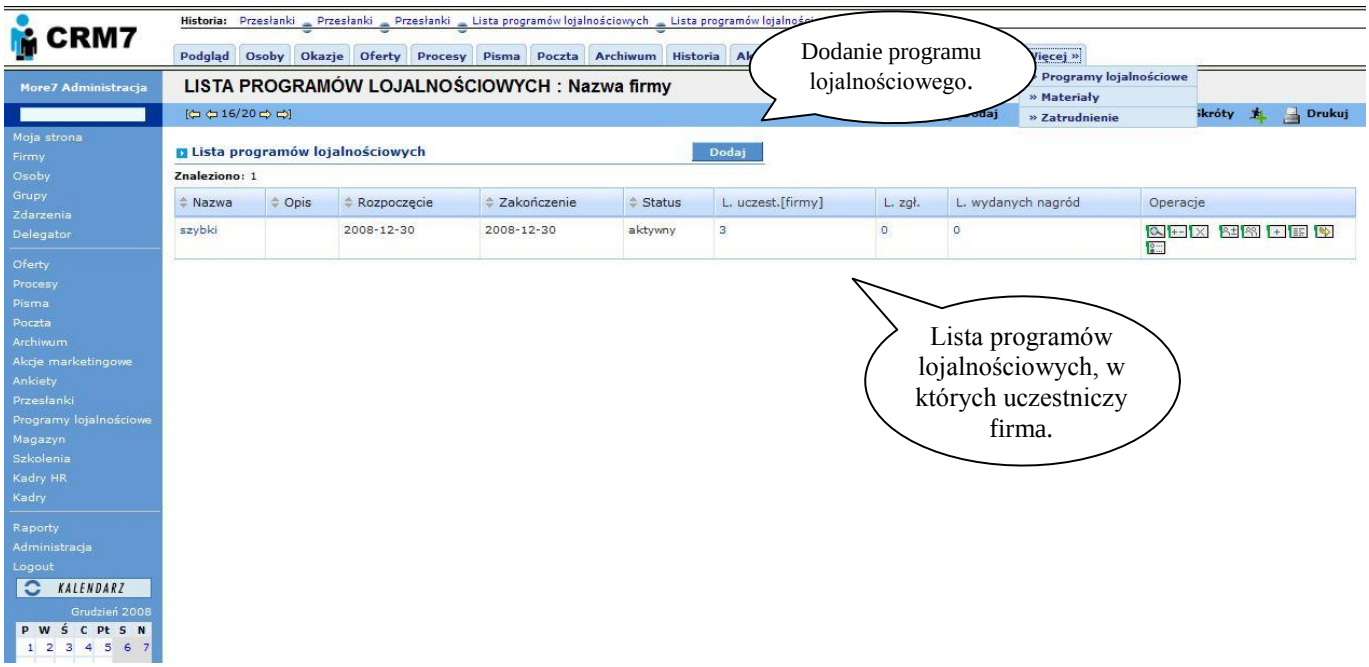
Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szaczegóły	Podgląd szczegółów przesłanki.
	Edycja	Edycja przesłanki.
	Usuń	Usunięcie przesłanki.
	Konwersja przesłanki	Możliwość dodania nowego zdarzenia lub okazji sprzedaży.
	Edytuj załączniki	Zarządzanie listą plików dołączonych do przesłanki.

Aby dodać nową przesłankę, należy kliknąć przycisk „Dodaj”.

Firma – Programy lojalnościowe

Moduł „Programy Lojalnościowe” umożliwia nagradzanie pracowników za dobre wyniki sprzedaży. Może zostać również wykorzystany w celu premiowania stałych klientów firmy.

Po wybraniu opcji „Programy Lojalnościowe” z menu bocznego, otrzymujemy listę programów lojalnościowych, w których uczestniczy firma. W kolumnie „Operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące programu lojalnościowego.



Ilustracja 23: Lista programów lojalnościowych w których uczestniczy firma

Aby wykonać daną operację, należy kliknąć odpowiednią ikonę.

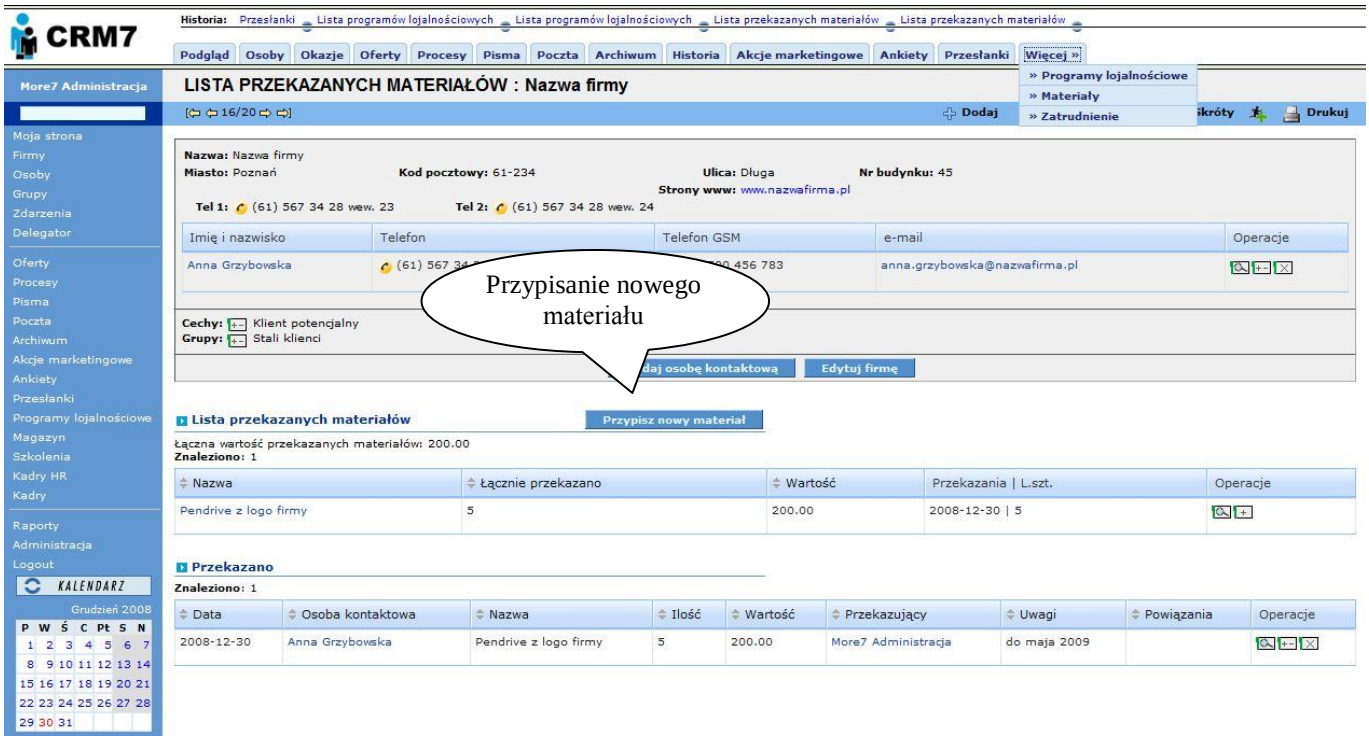
Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów dot. programu lojalnościowego.
	Edycja	Edycja programu lojalnościowego.
	Usunięcie	Usunięcie programu lojalnościowego.
	Edycja listy uczestników	Edycja listy uczestników programu lojalnościowego.
	Lista uczestników	Podgląd listy uczestników programu lojalnościowego.
	Dodaj zgłoszenie do programu	Dodanie zgłoszenia do programu lojalnościowego.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Lista zgłoszeń	Podgląd listy zgłoszeń do programu lojalnościowego.
	Wydaj nagrodę	Wydanie nagrody uczestnikowi programu lojalnościowego.
	Lista wydanych nagród	Podgląd listy nagród, które zostały wydane uczestnikom programu lojalnościowego.

Istnieje również możliwość utworzenia nowego programu lojalnościowego. W tym celu, należy kliknąć przycisk „Dodaj”, znajdujący się na podstronie programów lojalnościowych lub wybrać z menu bocznego opcję **Programy lojalnościowe –> Dodaj**.

Firma – Materiały

Zakładka „Materiały” służy do przechowywania informacji o materiałach promocyjnych wydanych firmie. Po wybraniu opcji „Materiały” z poziomu danej firmy, wyświetlona zostaje lista przekazanych materiałów. Wyświetlone zostaną również możliwe operacje związane z akcją przekazania.



Ilustracja 24: Lista materiałów przekazanych firmie.

Możliwe operacje dotyczące przekazanych materiałów:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły materiału	Podgląd szczegółów dot. materiału.
	Nowe przekazanie materiału	Dodanie informacji związanych z przekazaniem materiałów.
	Edycja przekazania materiału	Edycja informacji związanych z przekazaniem materiałów.
	Usunięcie przekazania	Usunięcie informacji związanych z przekazaniem materiałów.

Aby z poziomu firmy dodać nowe przekazanie materiału należy kliknąć przycisk „Przypisz nowy materiał”, operację tę można również wykonać z menu bocznego: **Kampanie –> Materiały –> Przypisz**.

Firma – Projekty

Moduł „Projekty” służy do efektywnego zarządzania czasem pracy nad całymi projektami oraz poszczególnymi zgłoszeniami. Ułatwia również współpracę z odbiorcą (klientem).

Po wybraniu opcji „Projekty” z poziomu danej firmy, wyświetlona zostaje lista projektów. Wyświetlone zostaną również możliwe operacje związane z projektem Aby wykonać operację należy kliknąć odpowiednią ikonę.

Możliwe operacje dotyczące projektów:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Podgląd szczegółów projektu
	Edycja	Edycja informacji dot. projektu.
	Usuwanie	Usunięcie projektu.
	Lista zgłoszeń	Lista wszystkich zgłoszeń dotyczących projektu.
	Dodaj zgłoszenie	Dodanie nowego zgłoszenia do projektu.

Ilustracja 25: Widok listy projektów, związanych z firmą.

Uwaga: Z poziomu menu „Firmy” nie można dodawać nowych projektów. Operację tę można wykonać z menu głównego, poprzez wybór opcji: **Projekty –> Projekty –> Dodaj**.

Rozdział 4

Osoby

Moduł umożliwia ewidencję znanych nam osób kontaktowych, związanych z danymi firmami. Do każdej z firm można przypisać kilka osób, jak również każda z osób może zostać przypisana do kliku firm.

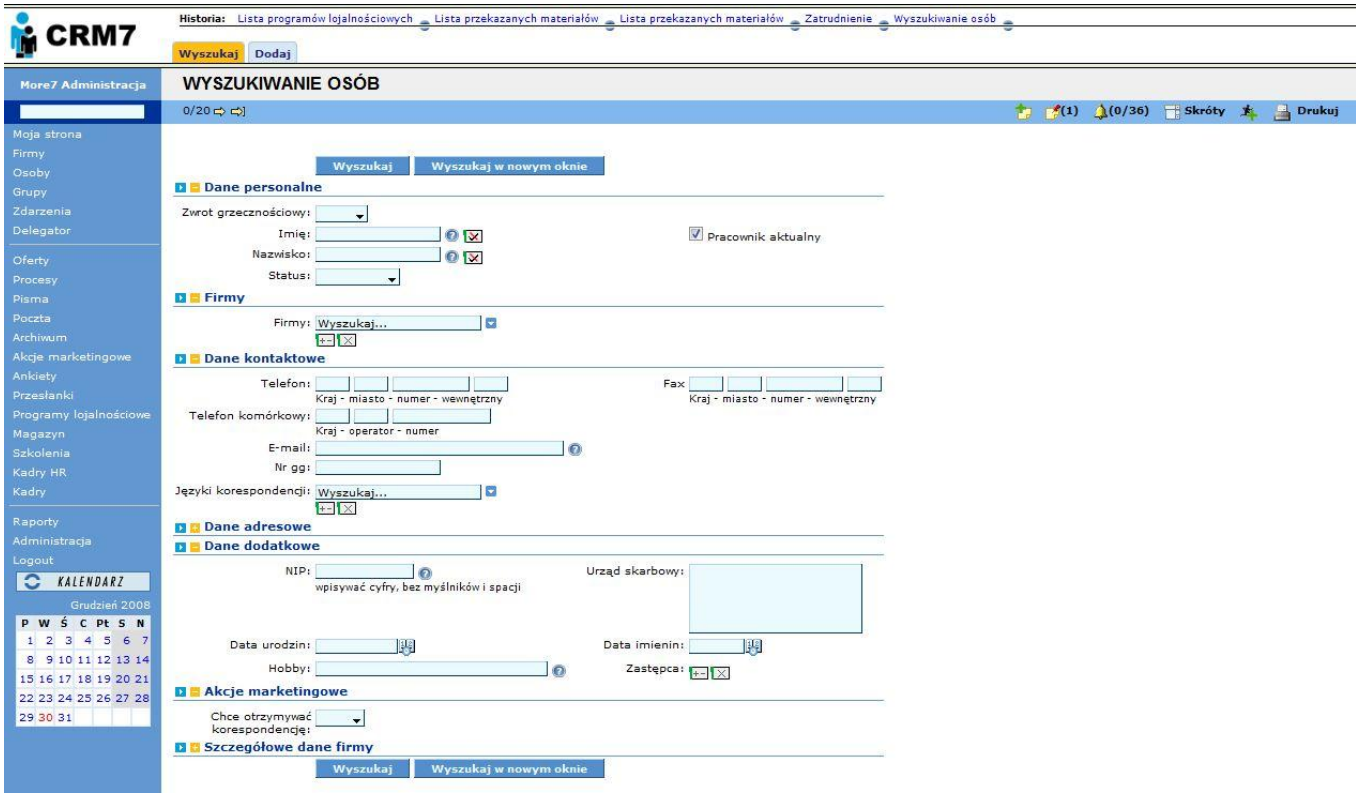
Wyszukiwanie osób

W celu wyszukania osoby kontaktowej istniejącej w Systemie, należy wypełnić formularz wyszukiwania dostępny po wybraniu z menu bocznego opcji **Osoby –> Szukaj.**

Dla zachowania przejrzystości danych, formularz został podzielony na kilka sekcji:

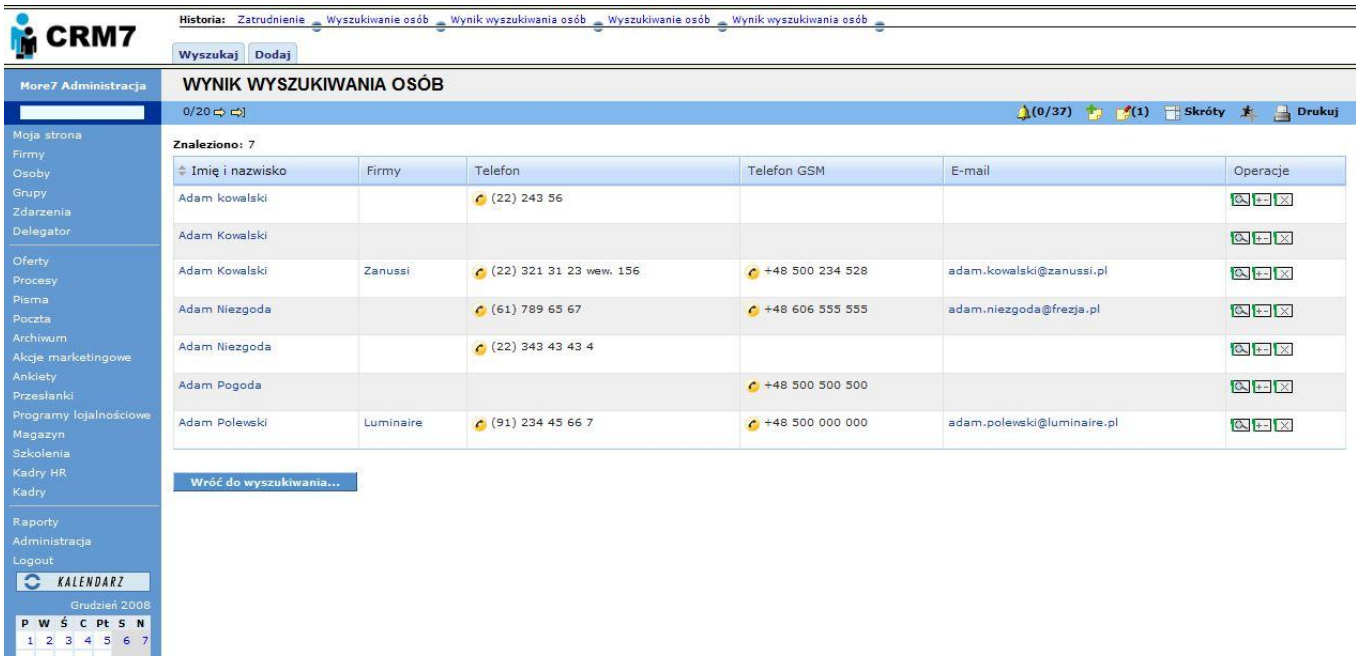
- dane personalne,
- firma,
- dane kontaktowe,
- dane adresowe,
- dane dodatkowe.

Domyślnie, sekcja danych adresowych jest wyświetlana jedynie w formie nagłówka. Aby uzupełnić szczegółowe informacje dotyczące tej sekcji, należy najpierw ją rozwinąć poprzez kliknięcie ikony oznaczającej zwinięcie/rozwinięcie danej sekcji.



Ilustracja 26: Formularz wyszukiwania osób kontaktowych

Wyszukiwanie może odbywać się na podstawie danych ze wszystkich pól formularza. Wyniki wyszukiwania prezentowane są w postaci listy, zawierającej dane osób spełniających wszystkie podane kryteria.



Ilustracja 27: Wynik wyszukiwania osób kontaktowych

Dodatkowo - w kolumnie „Operacje” - wyświetlone zostaną wszystkie możliwe do wykonania operacje, dotyczące danych osób kontaktowych. Kliknięcie na odpowiednią ikonę spowoduje rozpoczęcie konkretnej akcji.

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikony kursorem)**	**Znaczenie**
	Szczegóły danych osoby kontaktowej	Podgląd szczegółowych danych dot. osoby kontaktowej.
	Edycja	Edycja danych dot. osoby kontaktowej.
	Usuń	Usunięcie danych dot. osoby kontaktowej z Systemu.

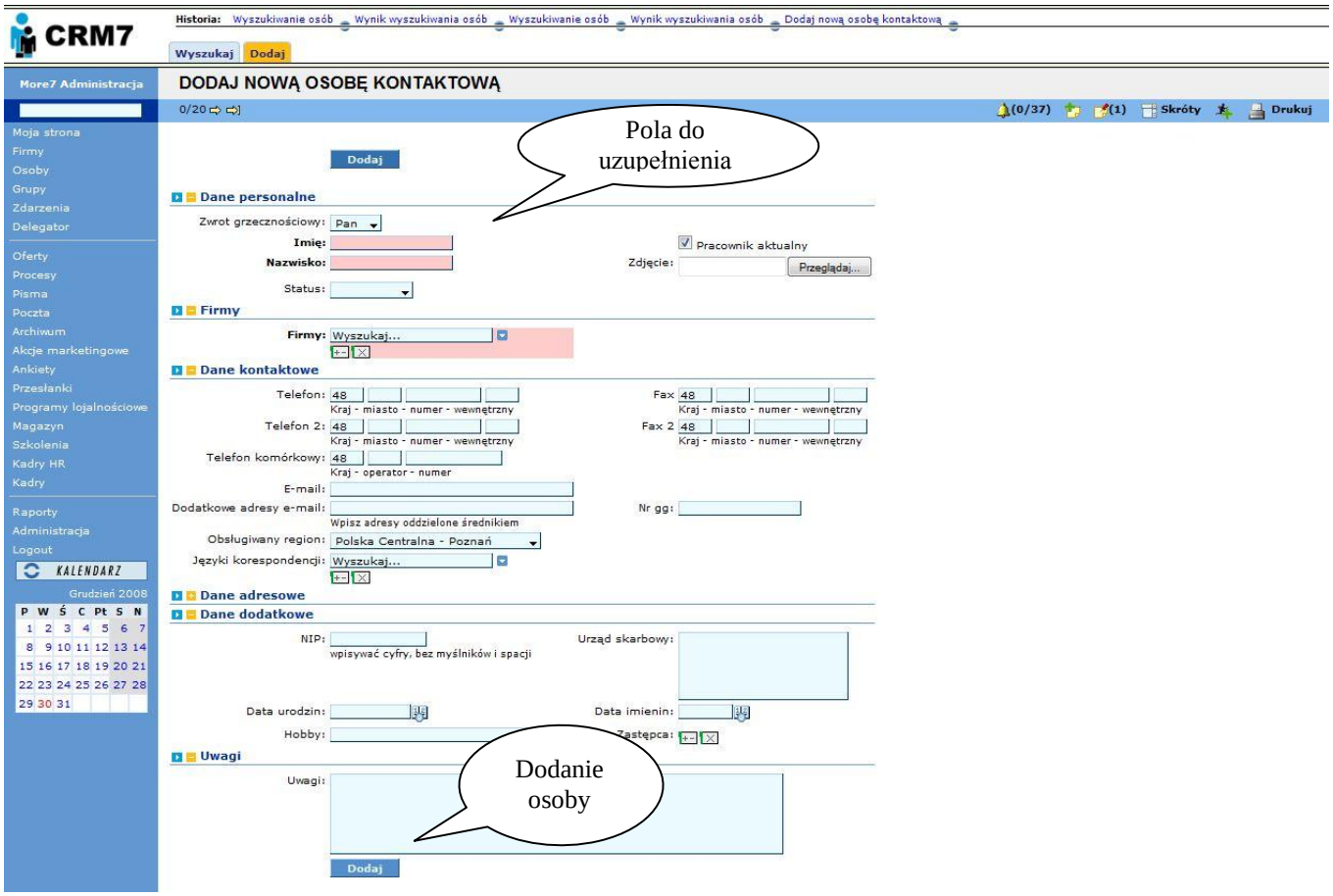
Dodawanie danych dot. osoby

W celu dodania nowej osoby kontaktowej, należy - z menu bocznego - wybrać opcję **Osoby –> Dodaj**.

Niezbędne jest wypełnienie przynajmniej trzech podstawowych pól formularza:

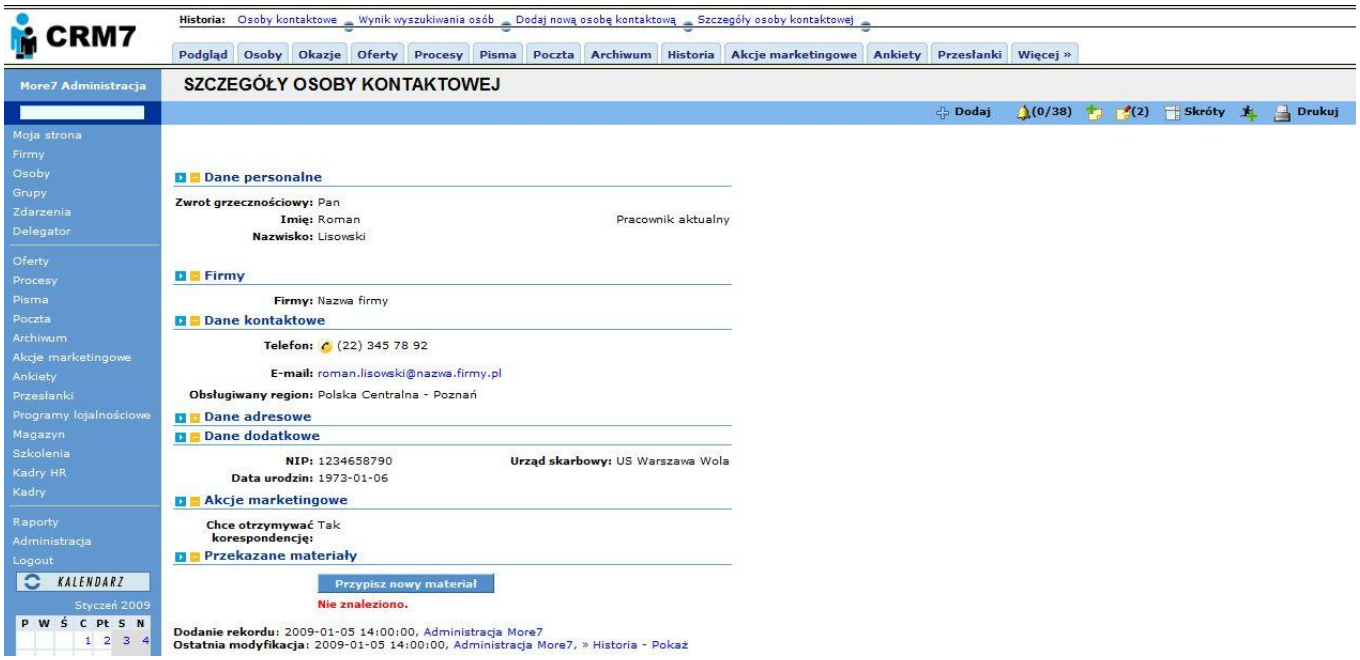
- imię,
- nazwisko,
- firma.

W przypadku niewypełnienia któregoś z ww. pól, System zwróci odpowiednią informację, zaś pola do uzupełnienia zostaną podświetlone na czerwono.



Ilustracja 28: Formularz dodawania osoby kontaktowej.

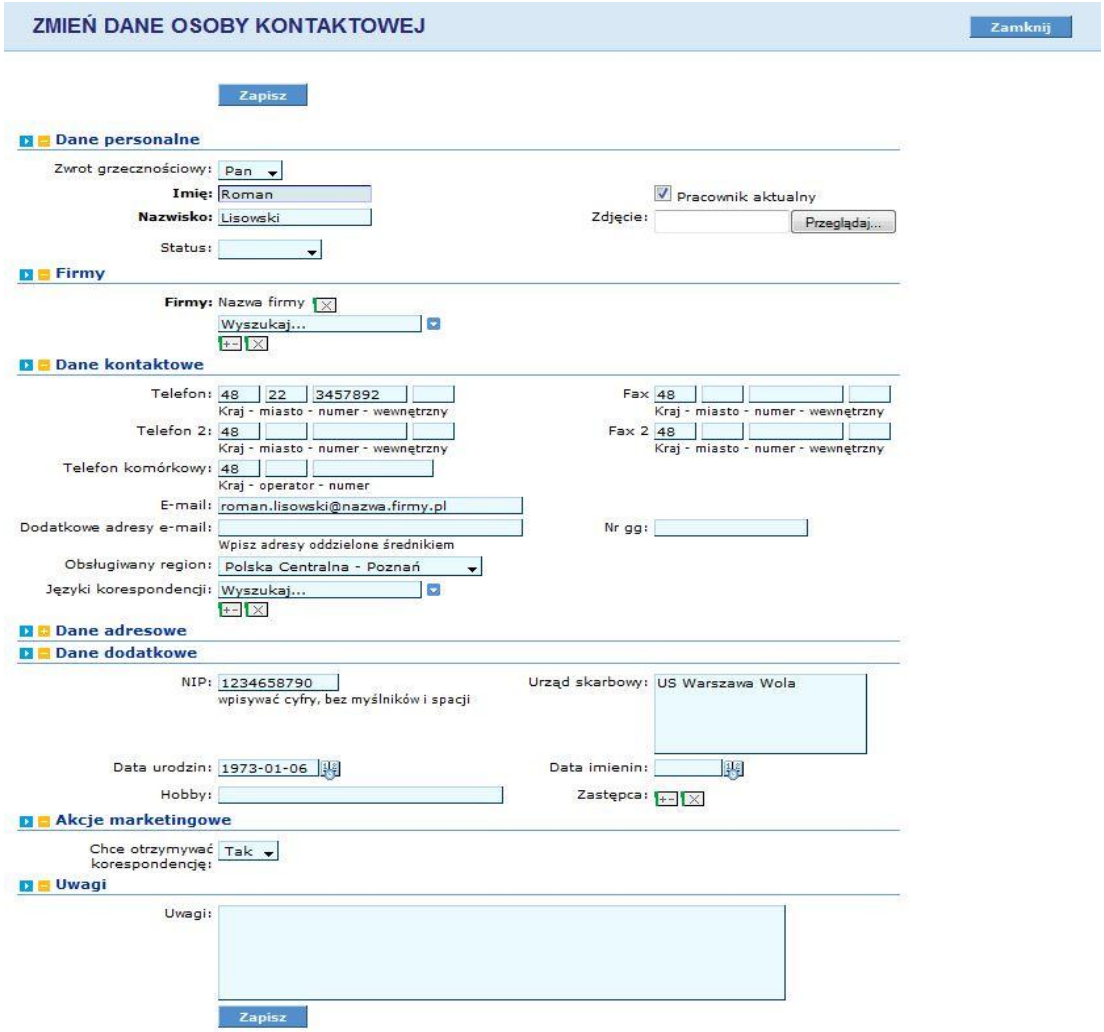
Po wypełnieniu wymaganych pól oraz podaniu informacji dodatkowych, należy kliknąć przycisk „Dodaj” znajdujący się zarówno u góry, jak i na dole formularza. Jeżeli proces dodawania przebiegnie pomyślnie, zostanie wyświetlony podgląd szczegółów dot. dodanej osoby.



Ilustracja 29: Widok szczegółów poprawnie dodanej osoby kontaktowej

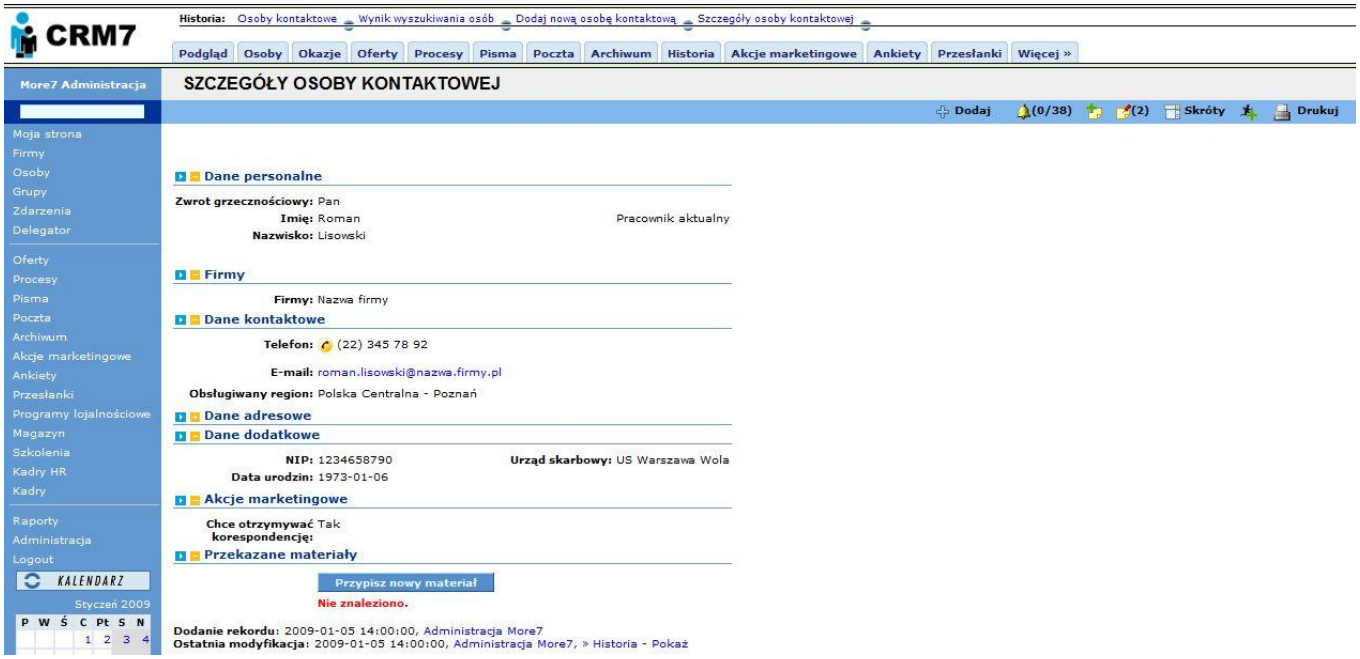
Edycja danych dot. osoby

Jeżeli dysponujemy nowymi informacjami o osobie znajdującej się w naszej bazie danych, zmianie jej adresu zamieszkania, nr telefonu, etc., zaleca się wykonanie edycji/uaktualnienia danych. Aby tego dokonać, należy wyszukać wpis dot. żądanej osoby (patrz: *Wyszukiwanie osób*), a następnie kliknąć ikonę edycji: znajdującą się w kolumnie „Operacje".



Ilustracja 30: Formularz edycji osoby kontaktowej

Formularz edycji jest wizualnie zbliżony do formularza wykorzystywanego w procesie dodawania. Po dokonaniu poprawek, należy kliknąć przycisk „Zapisz". Jeżeli aktualizacja danych przebiegnie pomyślnie, zostanie wyświetlony podgląd szczegółów danych dot. osoby.



Ilustracja 31: Widok podglądu szczegółów danych osoby po dokonaniu edycji.

5

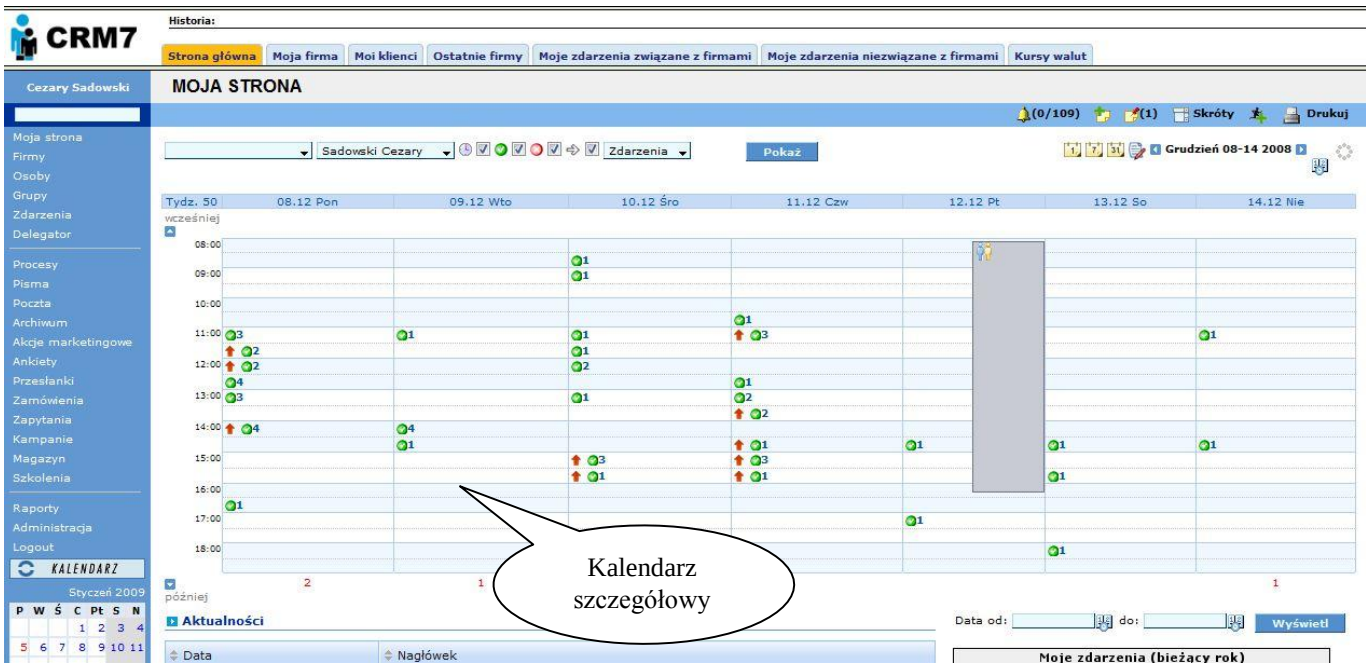
Rozdział 5

Kalendarz

Kalendarz jest modułem pozwalającym na przeglądanie i edycję zaplanowanych działań handlowych. Każda operacja na zdarzeniach powoduje dodanie odpowiedniej informacji do historii zdarzeń związanych z daną firmą. System CRM7 pomaga zorganizować kontakty pracowników z klientami oraz planować zdarzenia. Przechowuje informacje o zadaniach, zdarzeniach i spotkaniach. Dzięki funkcji alarmu przypominającego, System automatycznie i we właściwym momencie przypomina o konieczności podjęcia odpowiedniego zaplanowanego wcześniej działania.

Informacje ogólne

Domyślnie, wyświetlany jest kalendarz dla aktualnie zalogowanego użytkownika. Aby zobaczyć kalendarz innej osoby, należy wybrać jej nazwisko z listy rozwijanej, znajdującej się w lewym górnym rogu. Możliwość samodzielnego definiowania zakresu kalendarza jest dostępna za pomocą ikon, znajdujących się nad formatką kalendarza w prawym górnym rogu (widok miesięczny, tygodniowy, dzienny). Za pomocą ikony: możemy zmienić datę początku zakresu kalendarza. Moduł kalendarza umożliwia również planowanie zdarzeń na własny użytek. Mechanizm dodawania zdarzeń jest identyczny z opisanym w rozdziale „Zdarzenia”.



Ilustracja 32: Widok kalendarza

Oznaczenia kalendarza

Kalendarz podręczny

Oznaczenia kalendarza znajdującego się pod menu bocznym:

- szare pola – sobota, niedziela,
- data oznaczona kolorem czerwonym – bieżąca data.

Kalendarz szczegółowy

Jest wyświetlany po wybraniu opcji „kalendarz miesięczny / tygodniowy / dzienny”.

Za pomocą ikon i liczb prezentowane są:

Nazwa ikonki	Znaczenie ikonki
	Zdarzenie zrealizowane.
	Zdarzenie niezrealizowane (przeterminowane).
	Zdarzenie planowane.
	Zdarzenie cykliczne.
	Zdarzenie delegowane (zdarzenie przypisane nam przez przełożonego).

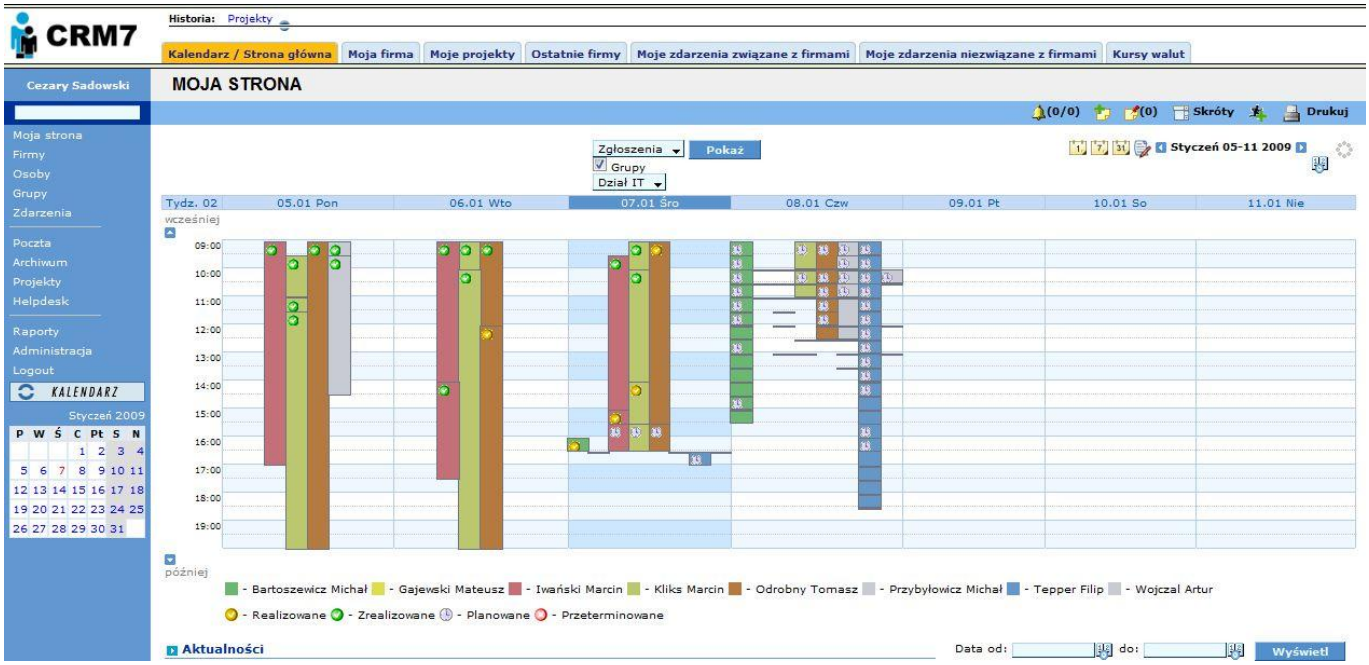
Liczby po prawej stronie odpowiedniej ikony określają dokładną liczbę zdarzeń danego typu. W przypadku zdarzeń delegowanych, obok ikony znajdują się (0/0/1) trzy liczby( ), które oznaczają liczbę zdarzeń danego typu. Kolejno są to zdarzenia:

- otwarte (zdarzenia, dla których nie podano informacji zamykającej),
- zamknięte (zdarzenia, dla których podano informację zamykającą),
- nie zrealizowane (zdarzenia otwarte, których termin realizacji już minął).

Kalendarz może wyświetlać:

- zdarzenia wybranego użytkownika,
- spotkania wybranej grupy użytkowników,
- urlopy wybranej grupy użytkowników,
- rezerwacje zasobów,
- zgłoszenia wybranego użytkownika lub grupy użytkowników.

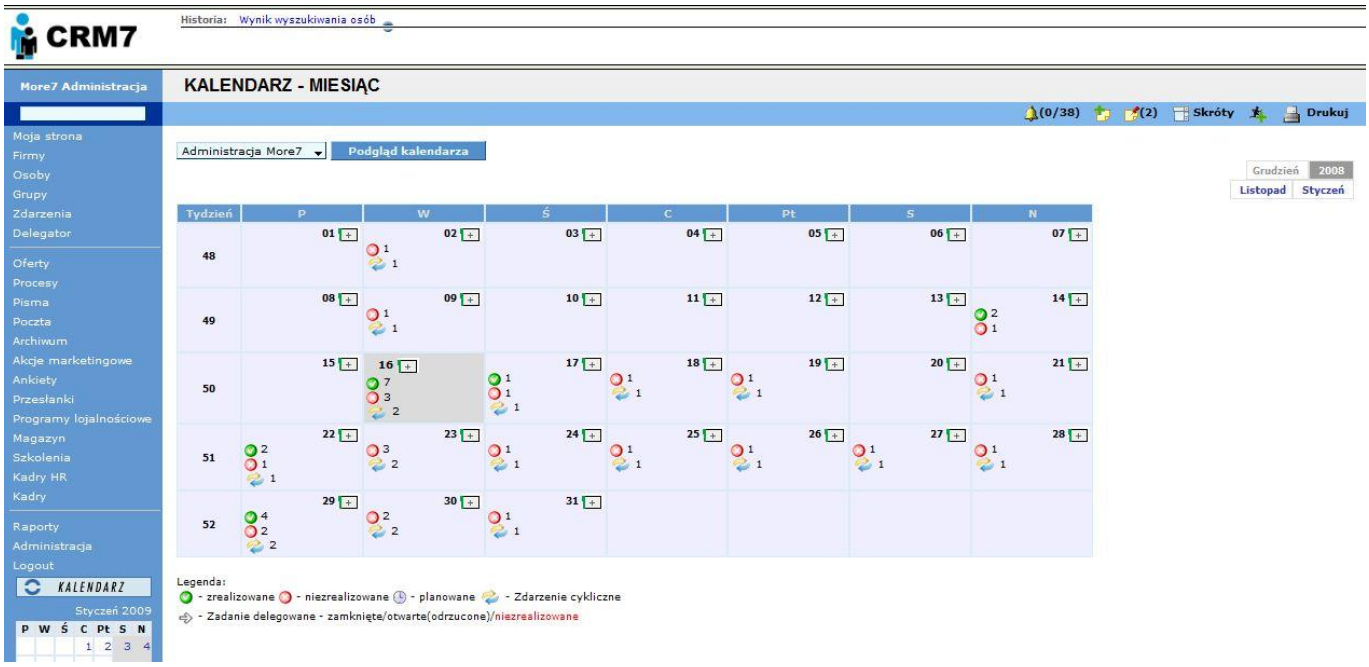
W przypadku wyświetlania kalendarza grupowego, każdemu użytkownikowi przypisywany jest inny kolor.



Ilustracja 33: Ilustracja 33: Kalendarz realizacji zgłoszeń - widok dla wybranej grupy użytkowników.

Widok miesięczny

Karta prezentuje rozkład dni na określony miesiąc. Dla każdego dnia prezentowana jest liczba zrealizowanych, planowanych i przeterminowanych zadań / wizyt.



Ilustracja 34: Kalendarz - widok miesięczny

Dodatkowo, na karcie prezentowane są dni tygodnia oraz numery kolejnych tygodni w roku. Nazwa przeglądanego miesiąca i rok widnieją w prawym górnym rogu ekranu. W celu wyświetlenia kalendarza dla kolejnych miesięcy, należy wybrać miesiąc następny lub poprzedni. Przyciski wyboru znajdują się pod nazwą przeglądanego miesiąca, w prawym górnym rogu ekranu.

Kliknięcie ikony: [+], znajdującej się w prawym górnym rogu każdego dnia pozwala na przejście do formularza dodawania nowego zdarzenia.

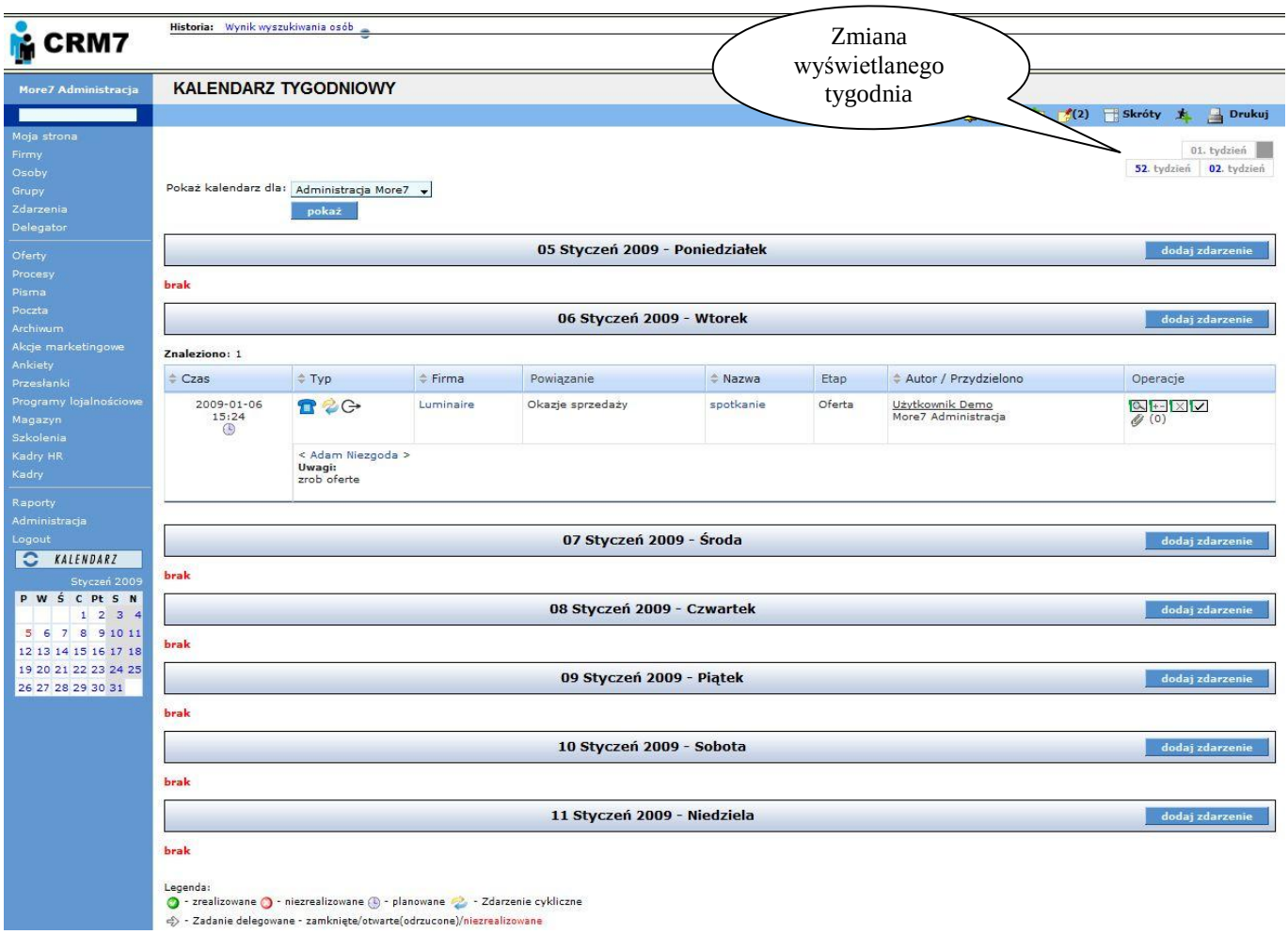
Jeśli chcemy przejrzeć szczegóły dot. zdarzeń z wybranego dnia, należy kliknąć interesujący nas dzień. Wyświetlona zostanie karta opisana w następnych punktach.

Widok tygodniowy

Karta jest dostępna po wybraniu opcji „widok tygodniowy”. Karta prezentuje rozkład zadań w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni. W przypadku, gdy na dany dzień nie ma zaplanowanych żadnych zdarzeń wyświetlona zostanie stosowna informacja.

Jednocześnie, z tego poziomu istnieje możliwość dodania nowego zdarzenia – w tym celu należy kliknąć przycisk „dodaj zdarzenie”, znajdujący się przy prawej krawędzi strony, na wysokości daty.

W celu przeglądania kolejnych tygodni należy wybrać interesujący nas tydzień w polu wyboru, znajdującym się w prawym górnym rogu ekranu.



Ilustracja 35: Kalendarz - widok tygodniowy

Dodatkowo, po kliknięciu na odpowiednią ikonkę znajdującą się w kolumnie operacje, istnieje możliwość bezpośredniego dokonania następujących operacji na wybranym zdarzeniu:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów zdarzenia.
	Edycja	Edycja danych dot. zdarzenia.
	Usunięcie	Usunięcie zdarzenia.
	Edycja załączników	Edycja listy załączników związanych z danym zdarzeniem.
	Zamknij zdarzenia	Zamknięcie zdarzenia.

Widok dzienny

Karta jest dostępna po kliknięciu opcji widok dzienny lub poprzez kliknięcie na interesujący nas dzień w widoku kalendarza miesięcznego lub tygodniowego. Karta prezentuje rozkład zdarzeń w danym dniu. Każde zdarzenie przedstawione jest w osobnym wierszu. W przypadku, gdy na dany dzień nie zaplanowano żadnego zdarzenia - wyświetlona zostanie stosowna informacja.

Analogicznie do widoku tygodniowego, istnieje możliwość dodawania nowego zdarzenia oraz przejścia do innego dnia miesiąca poprzez przyciski w górnym prawym rogu, nad tabelą zaplanowanych zdarzeń.

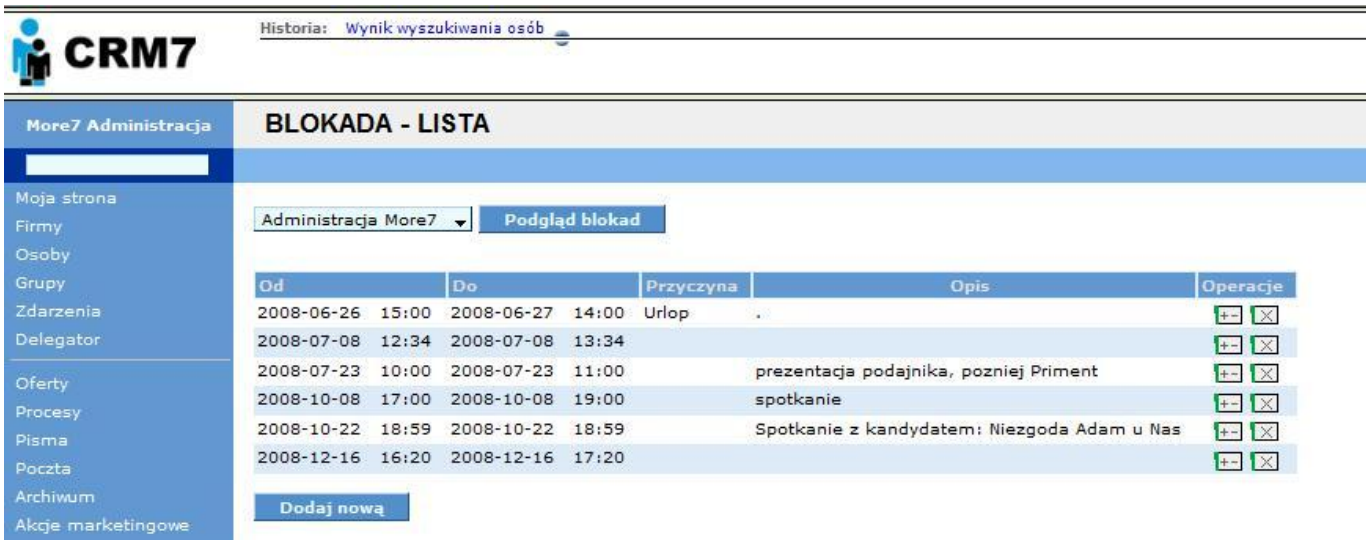
Dodatkowo, po kliknięciu na odpowiednią ikonkę znajdującą się w kolumnie operacje, istnieje możliwość bezpośredniego dokonania następujących operacji na wybranym zdarzeniu:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Podgląd szczegółów zdarzenia.
	Edycja	Edycja danych dot. zdarzenia.
	Usunięcie	Usunięcie zdarzenia.
	Edycja załączników	Edycja listy załączników związanych z daną przesłanką.
	Zamknij zdarzenia	Zamknięcie zdarzenia.

Sekcja **zadania delegowane** prezentuje informacje o zadaniach, które zostały delegowane aktualnie zalogowanemu użytkownikowi, przy czym termin realizacji został ustalony na dany dzień. Ikona pozwala przejść do formularza dodawania odpowiedzi na delegację zadania.

Blokada

Moduł ten pomocny jest w codziennej działalności firmy związanej z organizacją pracy. Zastosowanie tej funkcji ma uniemożliwić przypisanie zadania pracownikowi, który nie jest w stanie go wykonać z powodu absencji. Blokada kalendarza oznacza brak możliwości planowania i delegowania zadań samemu sobie ani przez inne osoby w określonym terminie.



Ilustracja 36: Widok listy blokad dla wybranego użytkownika.

Dodatkowo, po kliknięciu na odpowiednią ikonę znajdującą się w kolumnie „Operacje”, istnieje możliwość wykonania następujących operacji na wybranej blokadzie:

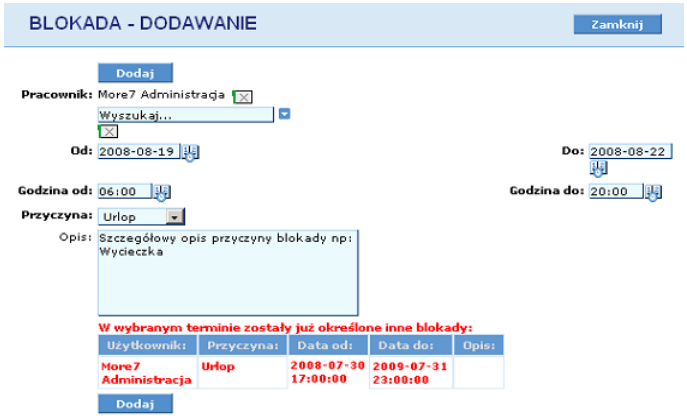
Obraz ikonki	Akcja
+-	Edycja blokady.
☒	Usunięcie blokady.

Dodanie blokady

Możliwe jest definiowanie blokad własnego kalendarza wraz z podaniem czasu trwania i (obowiązkowej) przyczyny blokady wybieranej z listy jednokrotnego wyboru: urlop, delegacja, chorobowe. Istnieje również możliwość szerszego opisu przyczyn blokady.

Ilustracja 37: Formularz dodawania nowej blokady kalendarza.

Po wypełnieniu formularza, należy kliknąć przycisk „Dodaj”. Jeżeli zakładana blokada pokrywa się terminowo z inną, istniejącą już blokadą w kalendarzu, to zostanie wyświetlony komunikat ze stosowną informacją. Należy wówczas poprawić termin blokady lub zaniechać jej dodania. Po dokonaniu zmiany terminu blokady należy kliknąć przycisk „Dodaj”.



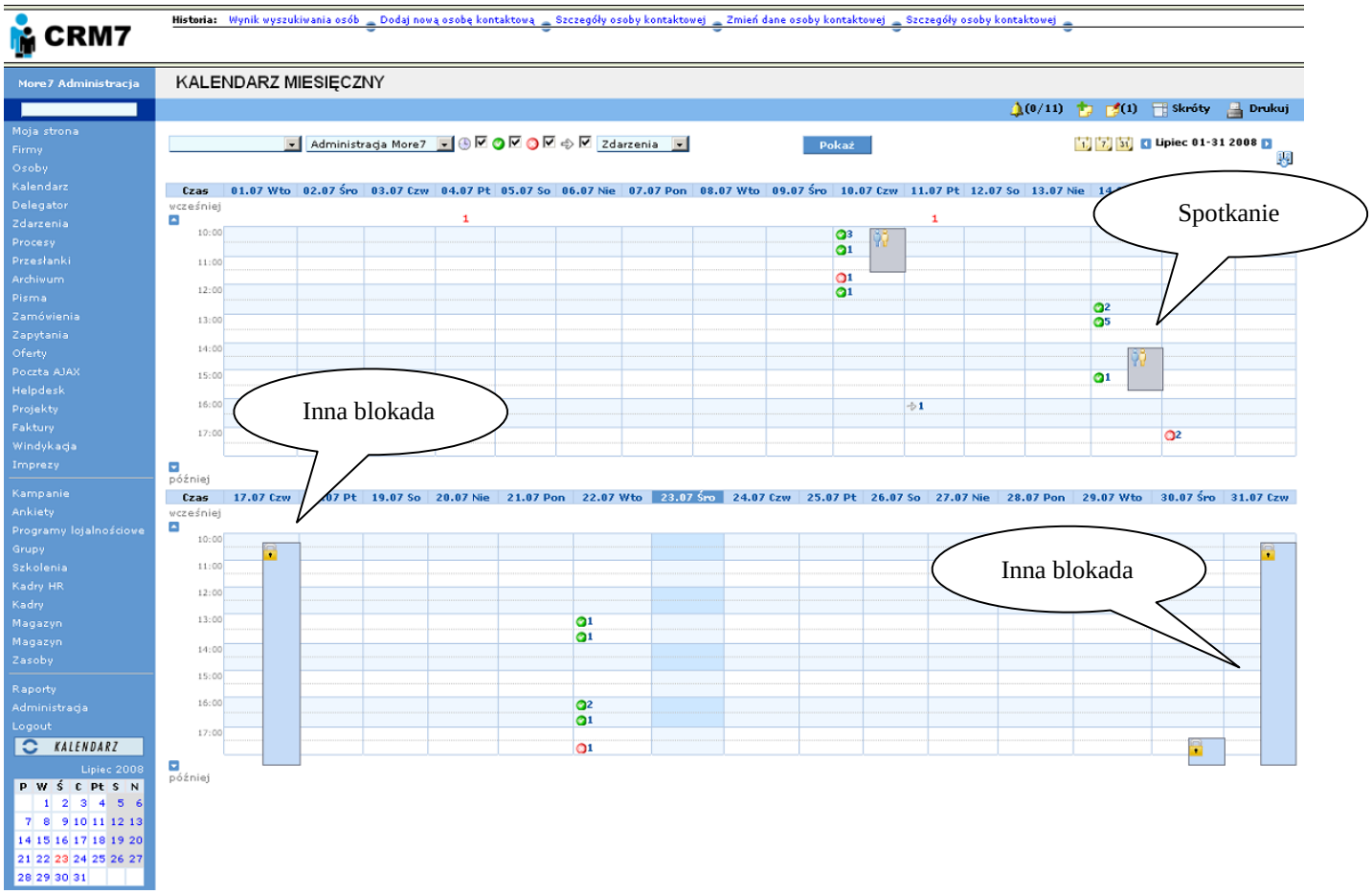
Ilustracja 38: Formularz dodawania z komunikatem błędu.

Jeżeli wszystko przebiegnie pomyślnie blokada zostanie dodana do listy blokad.

Ilustracja 39: Lista blokad po pomyślnym dodaniu nowej blokady.

Dodając zdarzenie typu „Spotkanie” automatycznie nakładana jest blokada kalendarza w terminie od godziny planowanego rozpoczęcia spotkania do godziny planowanego zakończenia. Jeśli spotkanie wymaga dodatkowego czasu dojazdu, to czas ten powinien być doliczony do czasu trwania spotkania. W terminie zaplanowanego spotkania można planować inne zdarzenia, jednak nie ma możliwości dodania kolejnego zdarzenia typu „Spotkanie”.

Blokady w kalendarzu są symbolizowane ikoną lub , jeśli jest to blokada wynikająca ze spotkania.



Ilustracja 40: Widok kalendarza zawierającego blokady.

Rozdział 6

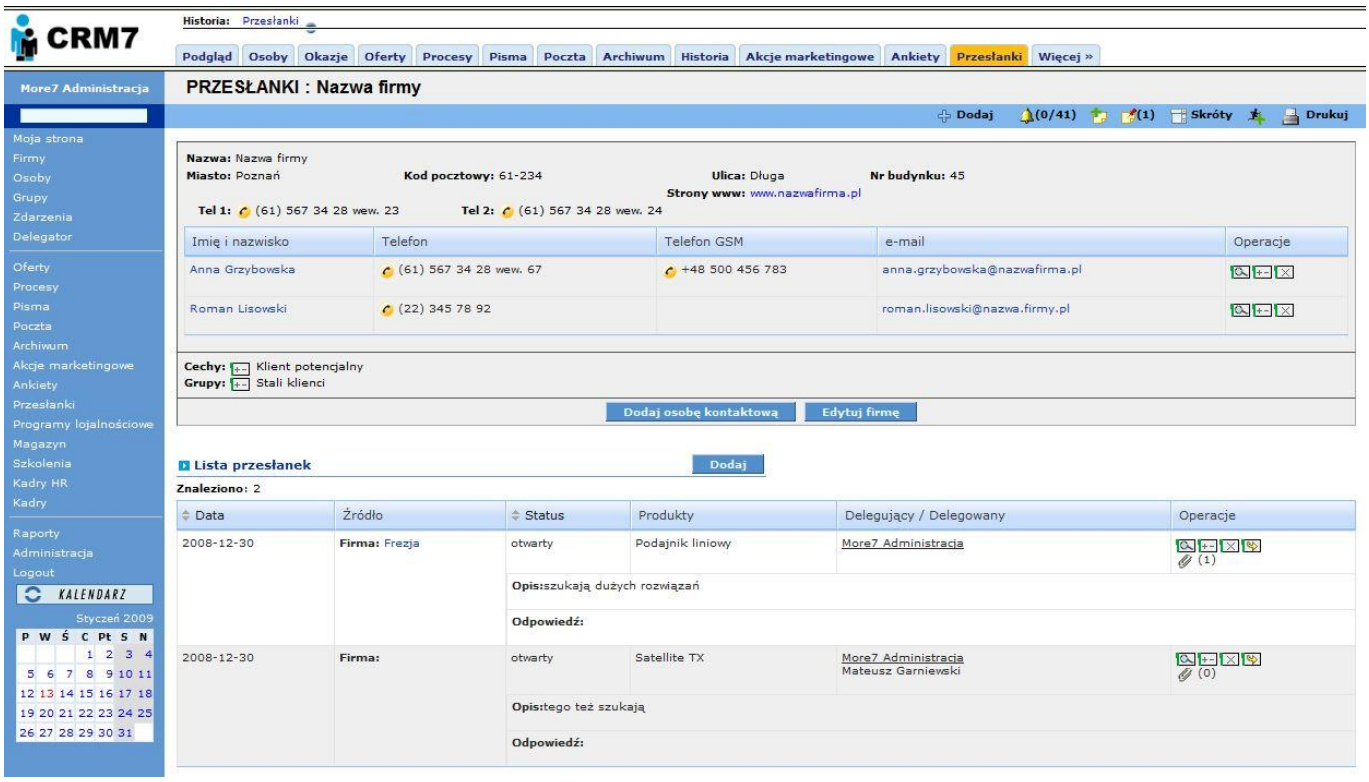
Delegator

Mechanizm delegowania zadań innym użytkownikom oraz kontrolowania statusu ich wykonania. Użytkownik, który otrzymał zadanie, ma możliwość raportowania jego wykonania poprzez funkcję „Odpowiedzi”.

Delegator – informacje ogólne

Moduł delegatora zadań służy do usprawnienia współpracy między pracownikami oraz do poprawienia organizacji pracy w firmie. Umożliwia zlecenie zadań współpracownikom. Po wybraniu - z menu bocznego - opcji „Delegator”, zostanie wyświetlona lista wszystkich zadań przekazanych i otrzymanych. Zawiera ona następujące dane:

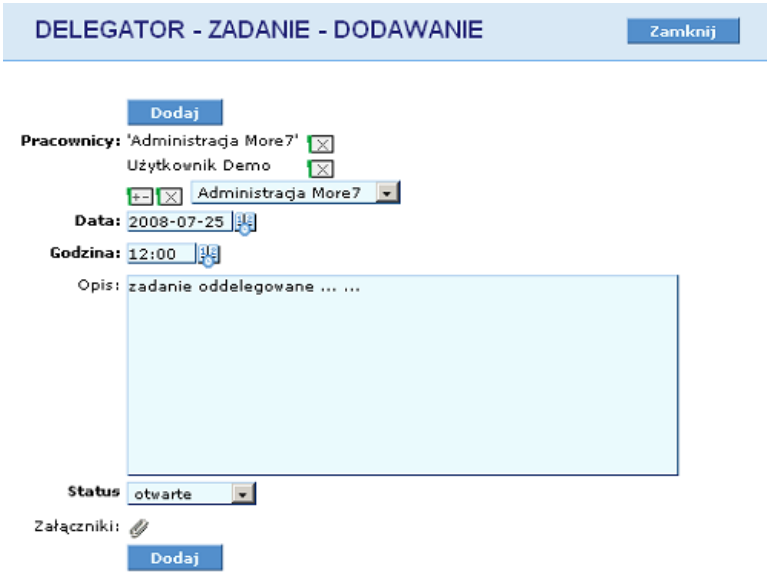
- data zgłoszenia zadania,
- termin realizacji zadania,
- data zakończenia realizacji zadania,
- osoba zlecająca zadanie,
- osoby odpowiedzialne za realizację zadania,
- status,
- załączniki.



Ilustracja 41: Widok listy delegowanych zadań.

Dodanie zadania

Aby zlecić zadanie innemu pracownikowi, należy wybrać opcję “Dodaj zdarzenie” z menu bocznego delegatora. Wyświetlone zostanie wówczas okno z formularzem delegowania zadania.



Ilustracja 42: Formularz delegowania zadania.

W celu oddelegowania nowego zadania powinniśmy określić datę, godzinę oraz status zadania. Należy także określić komu zostanie przekazane zadanie oraz jeżeli istnieje potrzeba opisać zadanie. Aby wybrać pracownika należy kliknąć ikonę lub wybrać pracowników z listy rozwijalnej. Otworzy się wówczas okno z listą pracowników, którym możemy przekazać zadanie.

Ilustracja 43: Formularz delegowania zadania - wybór pracownika.

Następnie, w polu wyboru znajdującym się w pierwszej kolumnie należy zaznaczyć pracowników, którym delegujemy zadanie. Zaznaczenie pola wyboru znajdującego się w nagłówku jest równoważne z wyborem wszystkich możliwych pracowników. Aby dodać pracowników i zamknąć okno należy kliknąć ikonę .

Użytkownik przydzielający zadanie ma możliwość jego późniejszej edycji. Ikona edycji zdarzenia znajduje się w tabeli „Zadania przekazane” w kolumnie „Akcje”.

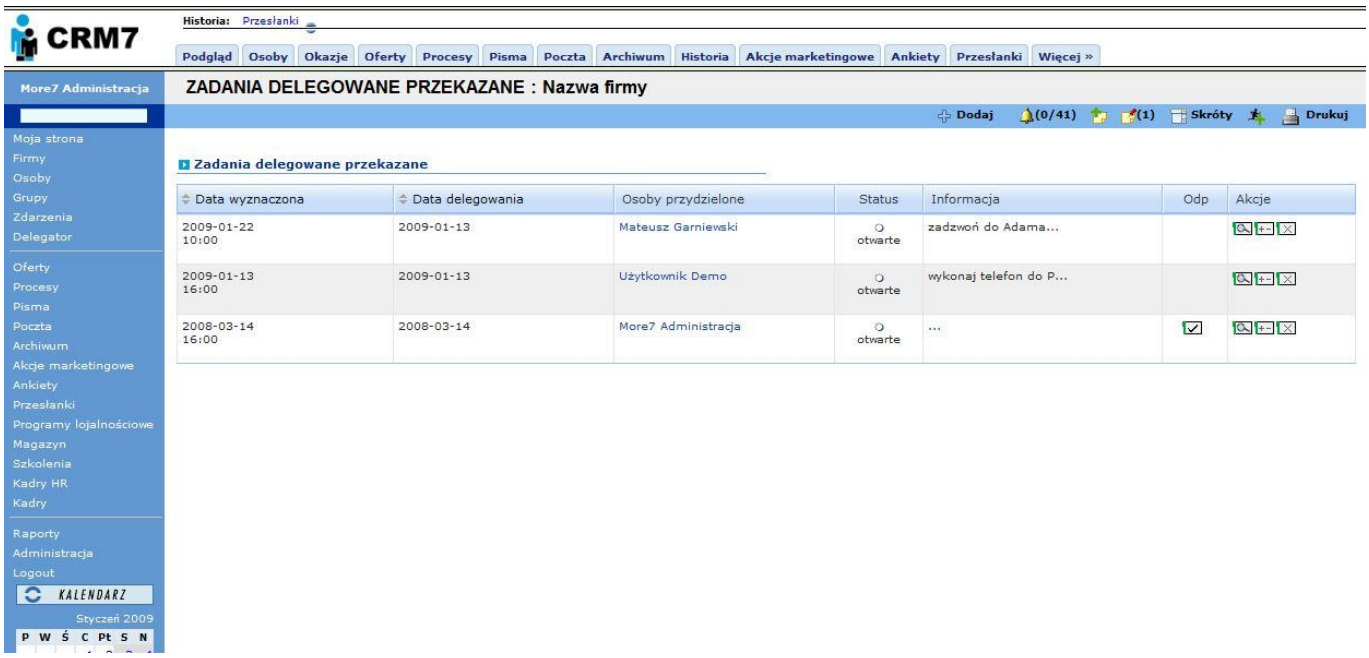
Usunięcie przekazania zadania możliwe jest tylko dla użytkownika, który delegował zadanie. Ikona usunięcia zdarzenia znajduje się w tabeli „Zadania przekazane” w komunie „Akcje”.

Statusy delegowanych zadań:

- otwarte – zadanie przekazane do realizacji,
- odrzucone – zadanie odrzucone przez osobę delegującą po otrzymaniu niesatysfakcjonującej odpowiedzi na delegowane zadanie,
- zamknięte – pozytywna akceptacja realizacji delegowanego zadania.

Zadania przekazane

Aby sprawdzić zadania, które użytkownik zlecił innym pracownikom, należy wybrać z menu bocznego opcję **Delegator –> Zadania przekazane** lub kliknąć w zakładkę o takiej samej nazwie. Wynikiem tej operacji będzie wyświetlenie listy wszystkich zadań zleconych przez użytkownika. Jednocześnie użytkownik ma możliwość sprawdzenia szczegółów przekazania, edycji przekazania oraz usunięcia delegowanego zadania.



Ilustracja 44: Widok listy zadań delegowanych.

Aby wykonać operację na przekazanym zadaniu, należy kliknąć na odpowiednią ikonę znajdującą się w kolumnie „Akcje”.

Ikonka	Nazwa (podświetlenie po wskazaniu kursorem ikonki)	Akcja
	Szczegóły	Podgląd szczegółów dot. zadania.

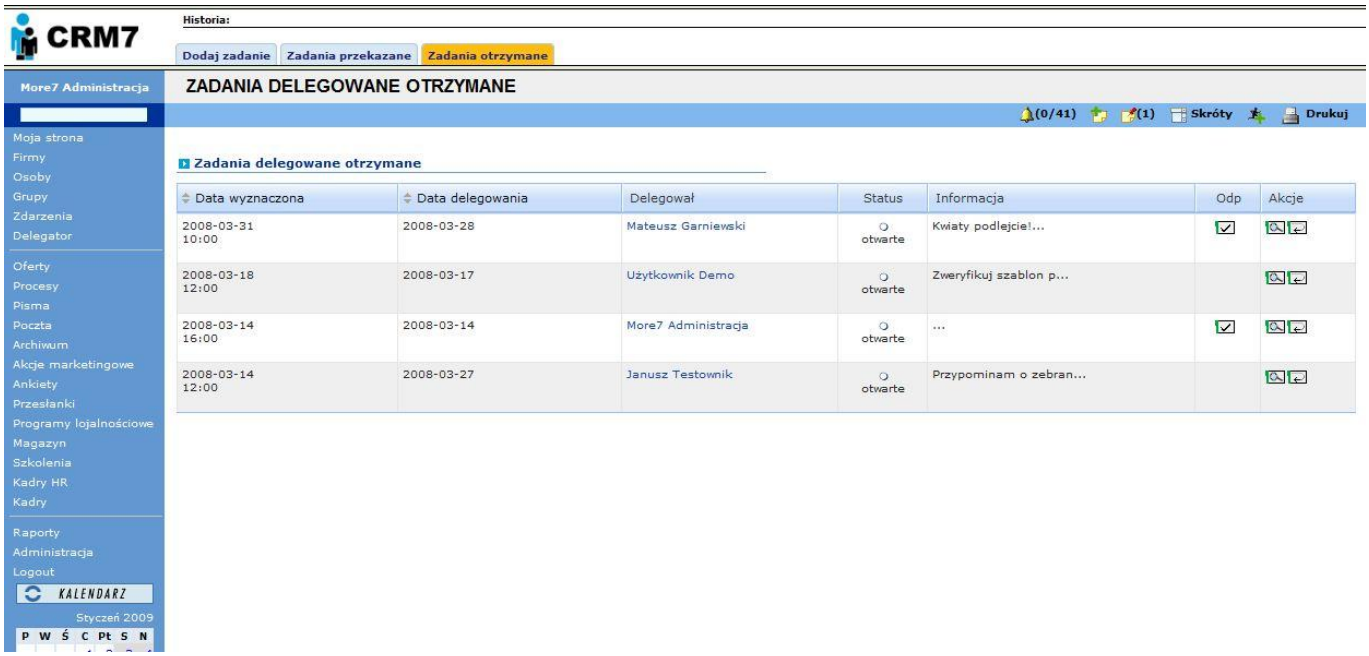
	Edytuj	Edycja delegowanego zadania.
	Usuń	Usunięcie delegowanego zadania.

Jeżeli udzielono odpowiedź na dane zlecenie zadania w kolumnie „Odp.” widoczna jest ikona . Po jej kliknięciu, zostanie wyświetlona treść odpowiedzi.

Ilustracja 45: Podgląd odpowiedzi na zlecone zdanie.

Zadania otrzymane

Aby sprawdzić zadania, które użytkownik otrzymał od innych pracowników, należy z menu bocznego wybrać opcję **Delegator –> Zadania otrzymane** lub kliknąć w zakładkę „Zadania otrzymane”. Wynikiem tej operacji będzie wyświetlenie listy zleconych zadań do wykonania przez aktualnie zalogowanego użytkownika. Jednocześnie użytkownik ma możliwość sprawdzenia szczegółów przekazania zadania, a także udzielenia odpowiedzi związanej z etapem jego realizacji (raportowanie przebiegu zadania).



Ilustracja 46: Widok listy zadań otrzymanych od innych pracowników.

Aby przejść do odpowiedniej operacji na przekazanym zadaniu, należy kliknąć na odpowiednią ikonę znajdująca się w kolumnie „Akcje”.

Ikonka	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu kursorem ikonki)**	**Akcja**
	Podgląd	Podgląd szczegółów dot. zadania
	Odpowiedź	Dodanie komentarza do przekazanego zadania.

Jeżeli udzielono odpowiedzi na zlecenie, w kolumnie „Odp.” widoczna jest ikona . Po jej kliknięciu, zostanie wyświetlona treść odpowiedzi.

Ilustracja 47: Formularz dodawania odpowiedzi na zadanie.

Rozdział 7

Zdarzenia

Moduł służy do zarządzania i monitorowania współpracy z klientami nawiązywanej i utrzymywanej przez użytkowników systemu CRM7. Umożliwia również tworzenie historii kontaktów zainicjowanych przez pracowników tychże firm. Użytkownicy systemu CRM7 mają możliwość tworzenia przypomnień o oczekujących kontaktach, raportowania częstotliwości kontaktów przychodzących, etc.

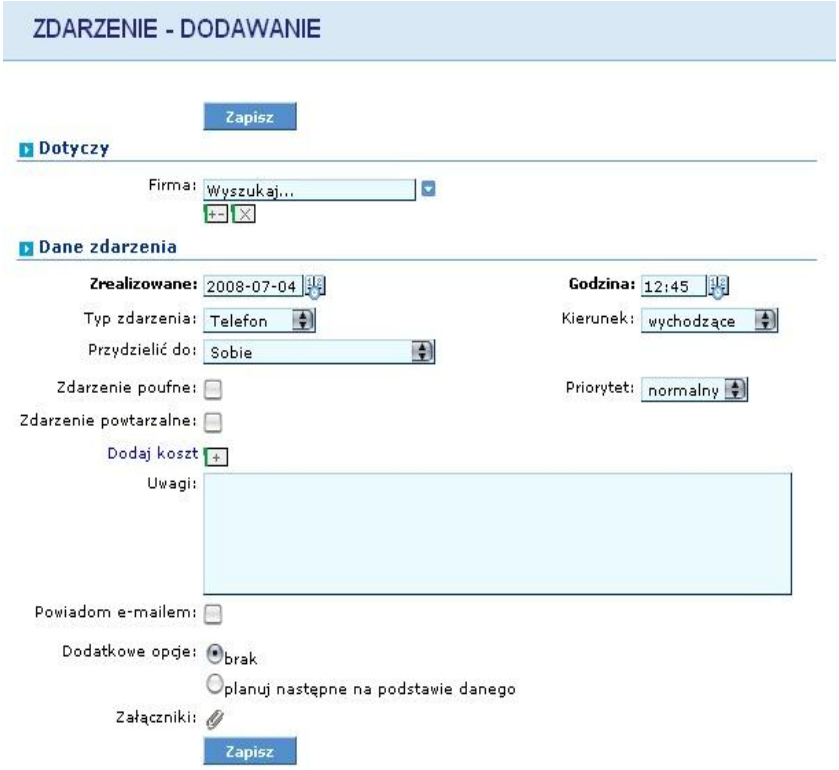
Zdarzenia dzielone są na zdarzenia związane, bądź nie związane z firmami. Wśród zdarzeń związanych z firmami wyróżniane są zdarzenia związane z windykacją, okazjami sprzedaży lub kontaktem.

Dodanie zdarzenia

Etap I

Aby dodać nowe zdarzenie, należy wybrać z menu bocznego opcję **Zdarzenia –> Dodaj zdarzenie**. Wyświetli się wówczas formularz dodawania, w którym należy zdefiniować podstawowe informacje dotyczące zdarzenia.

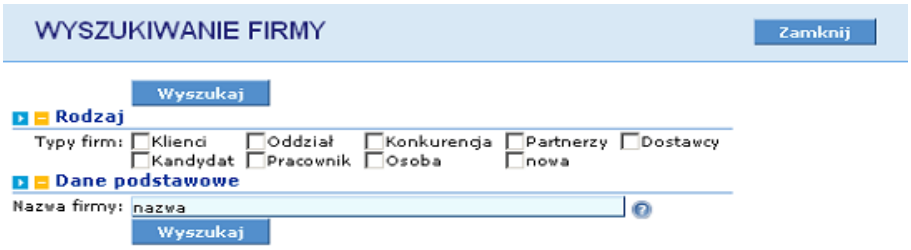
W pierwszej kolejności, należy zdecydować czy nowe zdarzenie jest powiązane z jakąś firmą czy też nie. Jeżeli pole "Firma" pozostanie puste, to dodawane zdarzenie zostanie automatycznie dodane do grupy zdarzeń nie związanych z firmami.



Ilustracja 48: Formularz dodawania zdarzenia - etap pierwszy.

Etap II

W przypadku powiązań zdarzenia z firmą, należy kliknąć ikonę "wybierz" , znajdującą się obok pola "Firma" lub wybrać firmę z listy rozwijalnej. Nastąpi wówczas przejście do skróconego formularza wyszukania firmy. Wyszukiwanie jest wykonywane na podstawie nazw i/lub typów firm.



Ilustracja 49: Formularz wyszukiwania firmy.

Po wypełnieniu formularza, należy kliknąć link „Wyszukaj”. Zostanie wyświetlona lista firm spełniających podane kryteria.

Ilustracja 50: Wynik wyszukiwania firm.

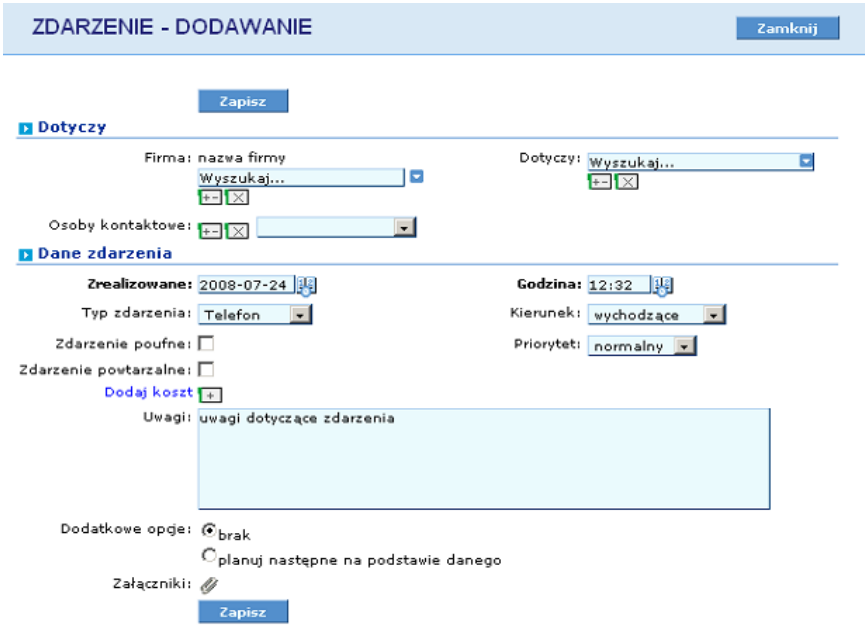
W celu dodania firmy do formularza dodawania zdarzenia, należy kliknąć jej nazwę.

Etap III

Po wybranianiu jednej z firm, w formularzu pojawią się dodatkowe pola:

- „dotyczy”,
- „osoby kontaktowe”.

W polu „dotyczy” należy podać, jakiej okazji dotyczy zdarzenie. W polu „osoby kontaktowe” podajemy osoby, które mają być związane z danym zdarzeniem. Odpowiednie listy zostaną wygenerowane automatycznie przez system po kliknięciu ikony . Zawartość listy „dotyczy” zależy od typu firmy związanej ze zdarzeniem.



Ilustracja 51: Formularz dodawania zdarzenia - etap III.

Następnie, należy dodać odpowiedni element listy poprzez kliknięcie na tytuł okazji sprzedaży.

Ilustracja 52: Lista dostępnych okazji sprzedaży.

W celu powiązania osób kontaktowych z danej firmy ze zdarzeniem, należy wybrać odpowiednie osoby, klikając ma kwadrat w lewej kolumnie. Po wybraniu osób należy kliknąć na ikonkę „Aktualizuj i zamknij” .

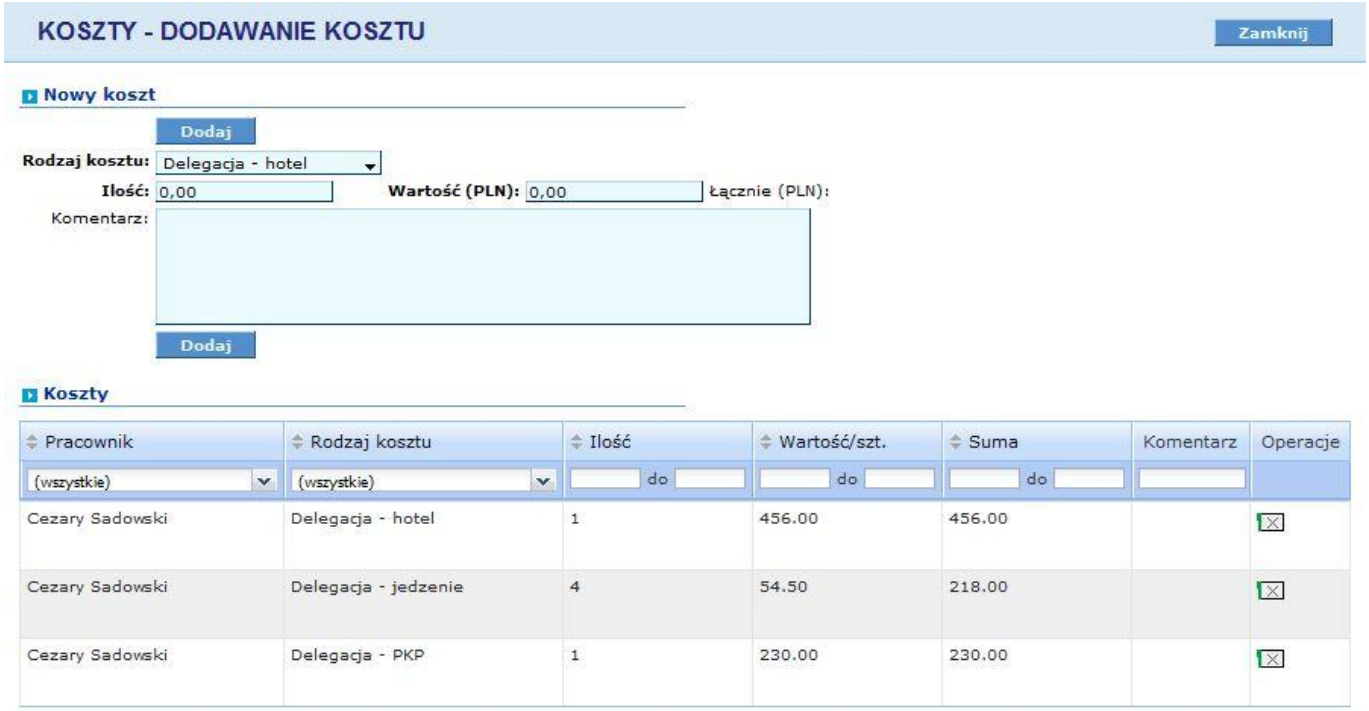
Ilustracja 53: Lista osób kontaktowych w firmie.

Etap IV

Ostatnim etapem jest uzupełnienie pozostałych informacji tj. wybrania daty i godziny, na które planujemy zdarzenie (czy to sobie, czy współpracownikowi). Następnie sprawdzamy, czy wybrany użytkownik nie ma zaplanowanego innego zdarzenia na ten termin i/lub czy nie posiada blokady swojego kalendarza w tym czasie. Jeśli któreś z opisanych zdarzeń wystąpi na ekranie zostanie wyświetlona stosowna informacja.

Do zdarzeń oznaczonych jako poufne dostęp ma tylko użytkownik, który je stworzył.
Wygodnie jest dodawać zadania bezpośrednio z poziomu danej firmy i danej okazji sprzedaży.

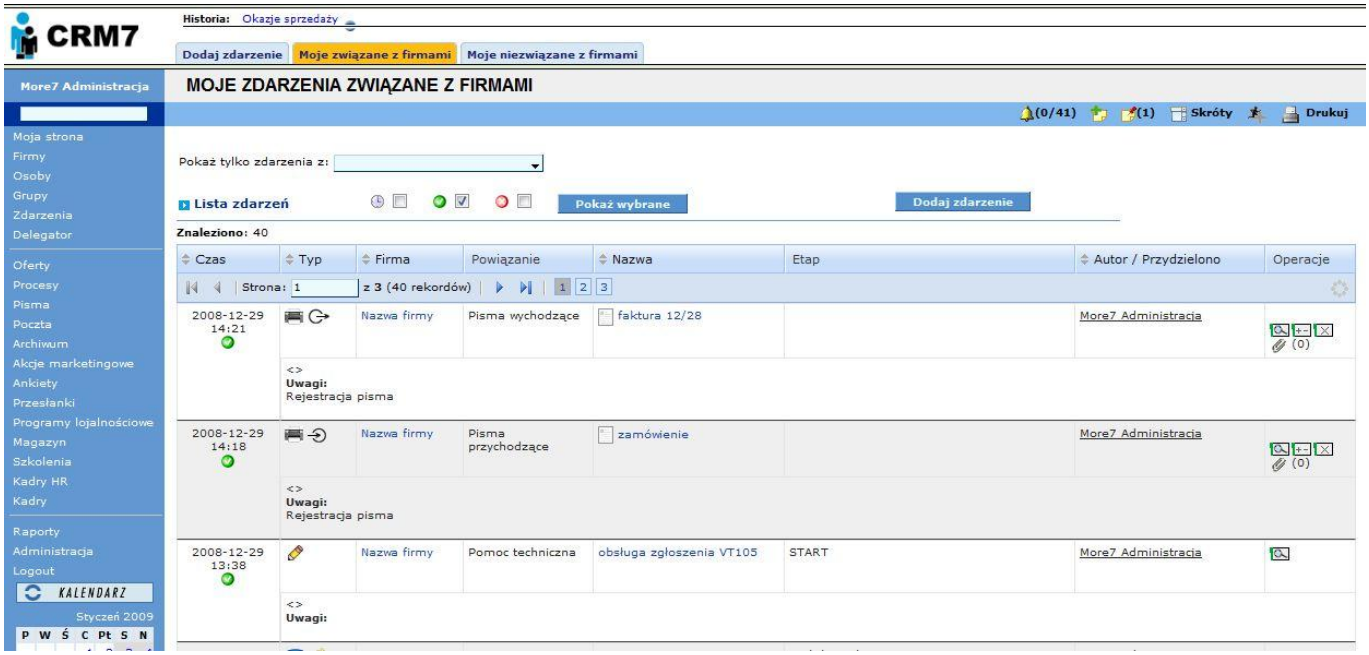
Do zdarzenia można dodać także koszt związany z danym zdarzeniem, np. koszt wyjazdu służbowego czy przesyłki kurierskiej. Aby go dodać, należy w trakcie dodawania zdarzenia wybrać ikonę ⊞ „Dodaj koszt". W nowym oknie można zaewidencjonować koszt zdarzenia w podziale na różne kategorie. Kategorie kosztów definiowane są na poziomie administracyjnym.



Ilustracja 54: Formularz dodawania kosztów.

Moje zdarzenia związane z firmami

Aby przejrzeć listę zdarzeń związanych z firmami, należy wybrać odpowiednią opcje z menu bocznego zadań bądź zakładek zdarzeń (jeżeli znajdujemy się już na poziomie modułu zdarzeń – na etapie dodawanie zdarzenia). Każde zdarzenie wyświetlane jest w osobnej linii. Z tego poziomu możliwe jest również przejście do różnych operacji związanych z danym zdarzeniem poprzez kliknięcie na odpowiednią ikonkę znajdującą się w kolumnie operacje listy zdarzeń.



Ilustracja 55: Widok listy zdarzeń związanych z firmami.

Operacje dostępne na zdarzeniach :

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu zdarzenia
	Edycja	Przejście do formularza edycji zdarzenia
	Usunięcie	Usunięcie zdarzenia
	Zamknij zdarzenie	Przejście do zamknięcia zdarzenia
	Edycja załączników	Przejście do edycji załączników związanych ze zdarzeniem.

Sortowanie informacji

Dla zapewnienia przejrzystości, wyświetlanych danych możliwe jest również sortowanie informacji względem zdarzeń:

- zrealizowanych,
- niezrealizowanych,
- planowanych.

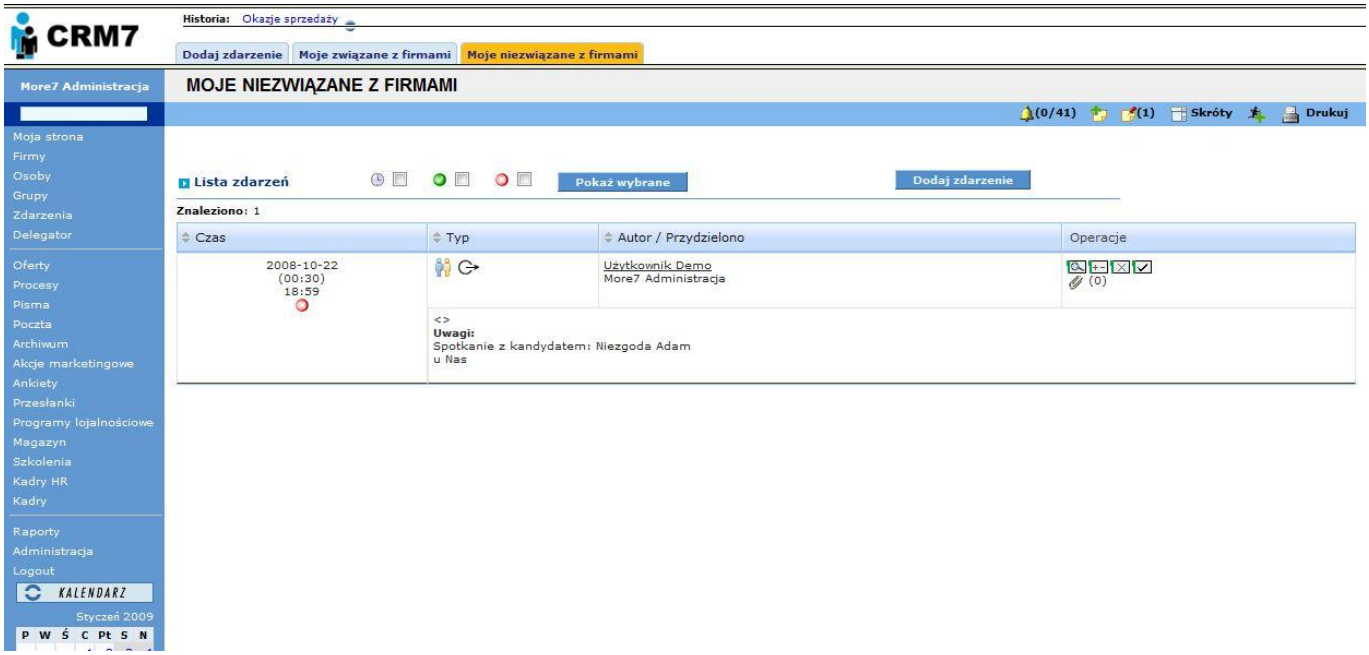
Jeśli na przykład, interesują nas jedynie zdarzenia, które zostały zrealizowane – należy zaznaczyć pole kwadratu obok ikonki oznaczającej zdarzenia zrealizowane a następnie kliknąć na przycisk pokaż wybrane.

Znaczenie ikon warunków sortowania:

Obraz ikonki	**Znaczenie**
	Zdarzenie zrealizowane
	Zdarzenie niezrealizowane
	Zdarzenia planowane

Moje zdarzenia nie związane z firmami

Aby przejrzeć listę zdarzeń związanych z firmami, należy wybrać odpowiednią opcje z menu bocznego zadań bądź zakładek zdarzeń (jeżeli znajdujemy się już na poziomie modułu zdarzeń – na etapie dodawanie zdarzenia). Każde zdarzenie wyświetlane jest w osobnej linii. Z tego poziomu możliwe jest również przejście do różnych operacji związanych z danym zdarzeniem poprzez kliknięcie na odpowiednią ikonkę znajdującą się w kolumnie operacje listy zdarzeń.



Ilustracja 56: Widok listy zdarzeń nie związanych z firmami.

Operacje dostępne na zdarzeniach :

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu zdarzenia
	Edycja	Przejście do formularza edycji zdarzenia
	Usunięcie	Usunięcie zdarzenia
	Zamknij zdarzenie	Przejście do zamknięcia zdarzenia
	Edycja załączników	Przejście do edycji załączników związanych ze zdarzeniem.

Sortowanie informacji

Dla zapewnienia przejrzystości, wyświetlanych danych możliwe jest również sortowanie informacji względem zdarzeń:

- zrealizowanych,
- niezrealizowanych,
- planowanych.

Jeśli na przykład, interesują nas jedynie zdarzenia, które zostały zrealizowane – należy zaznaczyć pole kwadratu obok ikonki oznaczającej zdarzenia zrealizowane a następnie kliknąć na przycisk pokaż wybrane.

Znaczenie ikon warunków sortowania:

Obraz ikonki	**Znaczenie**
	Zdarzenie zrealizowane
	Zdarzenie niezrealizowane
	Zdarzenia planowane

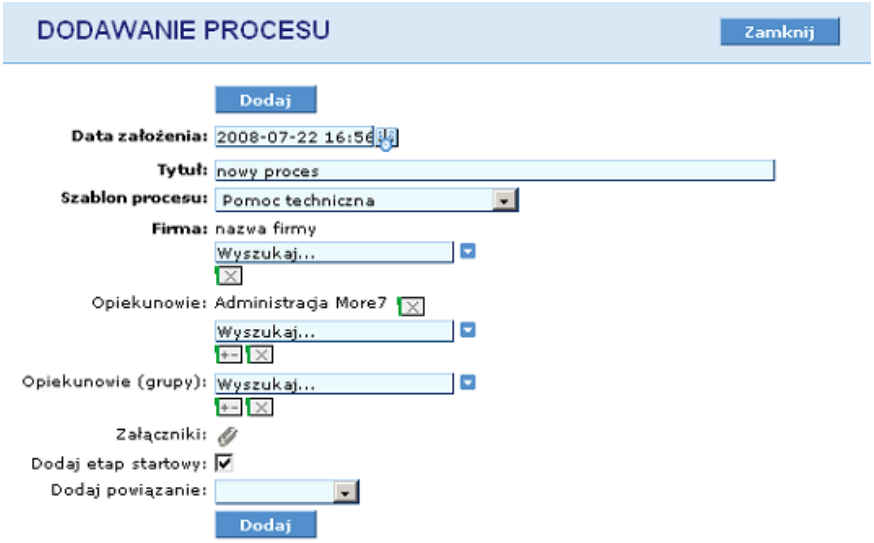
Rozdział 8

Procesy

Moduł ten służy do monitorowania i rejestrowania kontaktów pracowników firmy z klientami. Gromadzi i przetwarza informacje o procesach, które są prowadzone w każdej firmie znajdującej się w systemie. Ułatwia on pomoc klientom, kontakt z nimi oraz tworzy zdarzenia z nimi związane, w celu jeszcze lepszej organizacji pracy.

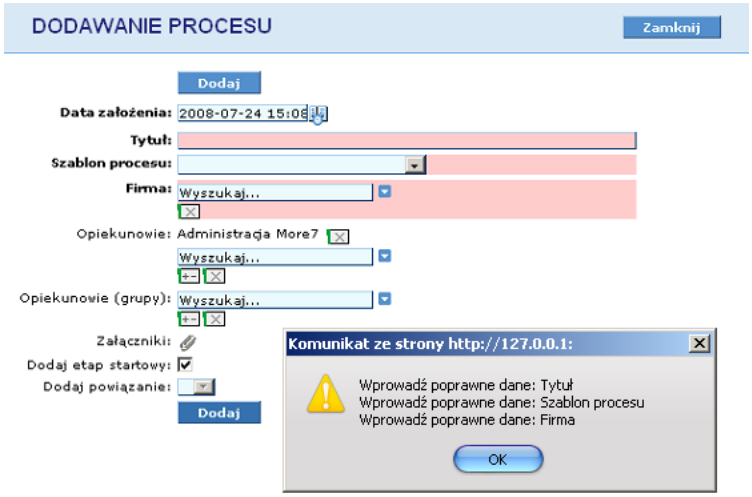
Dodawanie Procesu

Aby dodać nowy proces należy wybrać z menu bocznego „Procesy”, a następnie kliknąć na przycisk „Dodaj”, który ostanie wyświetlony nad listą wszystkich procesów.



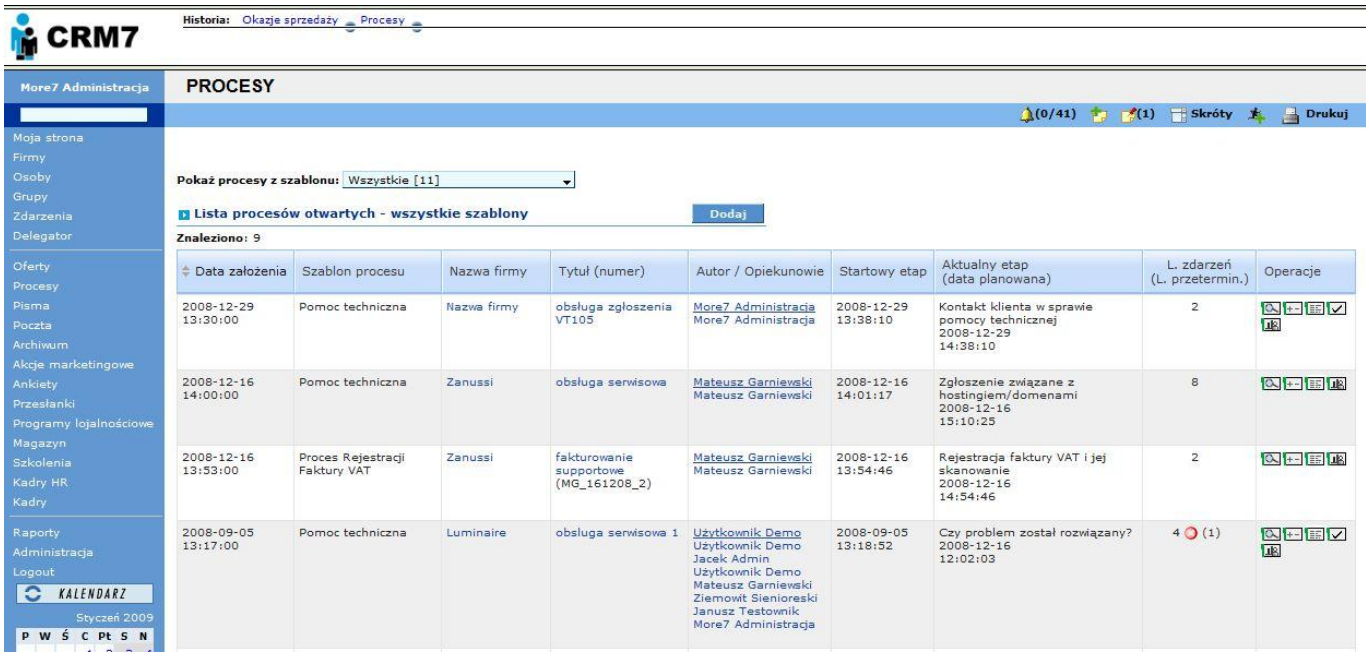
Ilustracja 57: Formularz dodawania zgłoszenia.

W celu dodania nowego procesu obowiązkowe jest podanie tytułu procesu, wskazanie szablonu procesu spośród dostępnych szablonów oraz wybranie firmy, której dotyczy proces. Opcjonalne jest wybranie opiekunów procesu, dodanie załączników, dodanie etapu startowego oraz w zależności od wybranego szablonu można powiązać z procesem przesłanki, dokumenty itp. Po wypełnieniu pól danymi należy kliknąć przycisk „Dodaj”. Jeżeli wymagane pola nie zostaną wypełnione przy próbie dodania nowego procesu zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat.



Ilustracja 58:
Formularz dodawania nowego procesu wraz z komunikatem błędu.

Jeżeli dodawanie zostanie ukończone pomyślnie na liście otwartych procesów pojawi się nowo dodany.

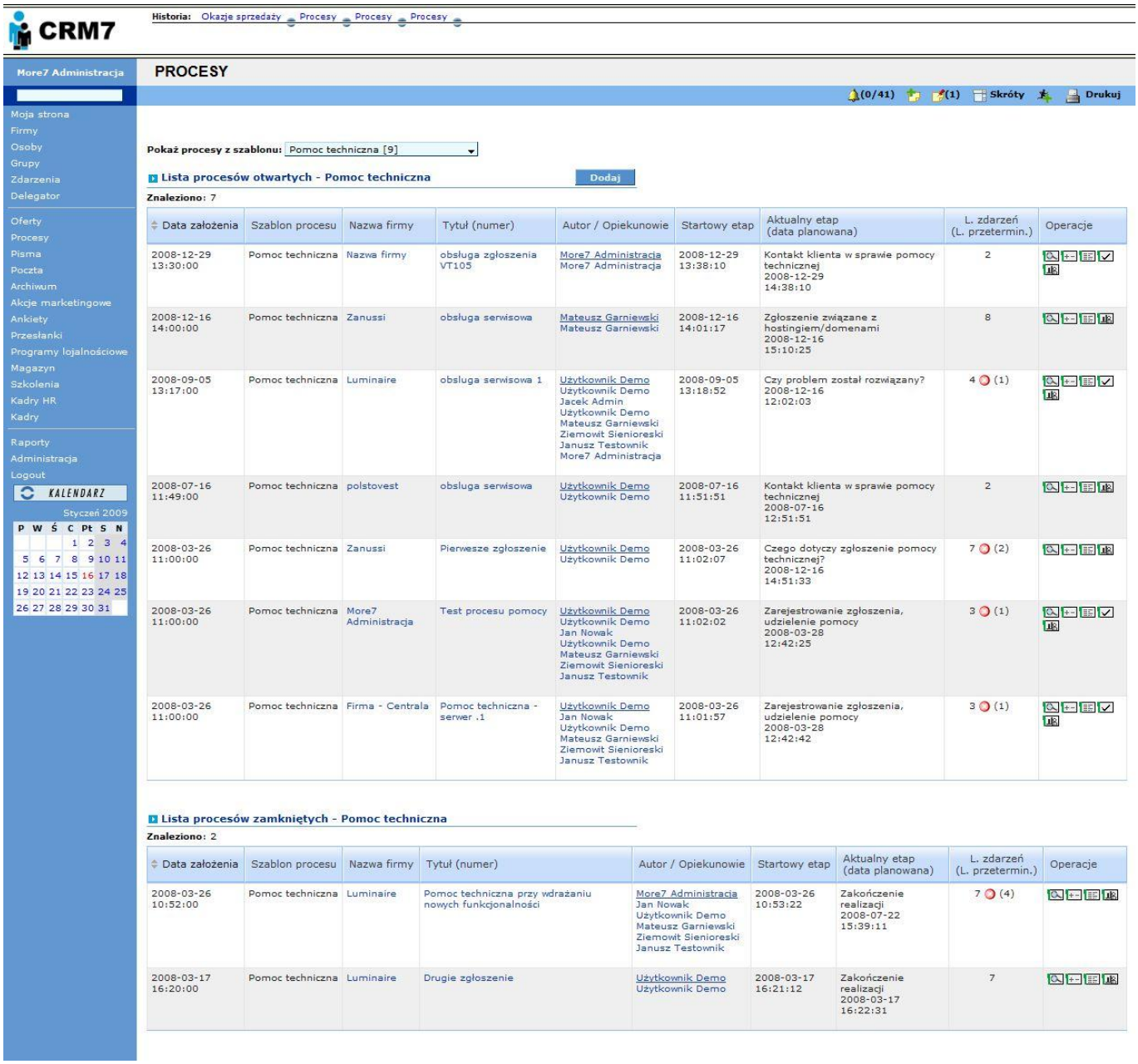


Ilustracja 59: Widok listy otwartych procesów.

Procesy można dodawać także z poziomu firm co zostało opisane w rozdziale firmy.

Przeglądanie procesów

Po wybraniu z menu bocznego „procesy” otrzymujemy listę procesów otwartych i zamkniętych, jakie przebiegają we wszystkich firmach, jakie są w systemie.



Ilustracja 60: Widok listy wszystkich procesów.

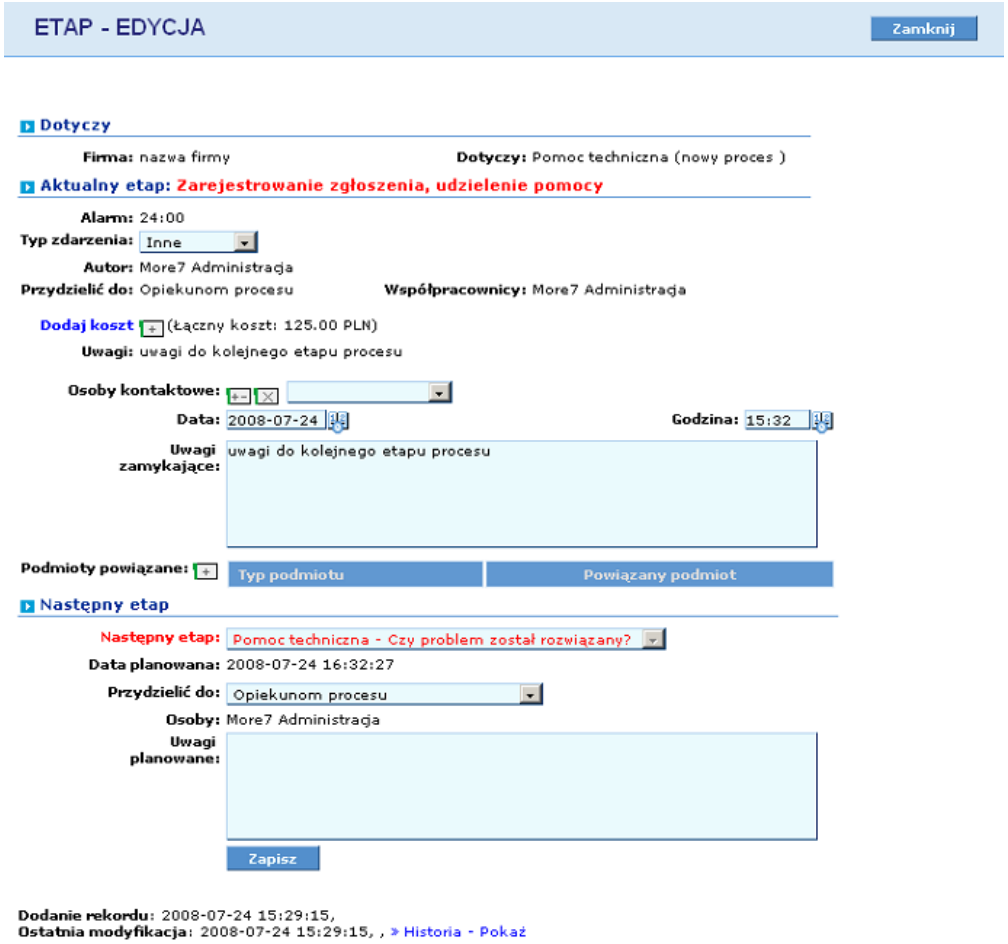
Wraz z tą listą wyświetlone zostaną możliwe operacje związane z danym procesem. Aby wykonać operację należy kliknąć odpowiednią ikonkę:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Podgląd	Przejście do podglądu procesu.
	Edycja	Przejście do edycji procesu.
	Historia etapów	Przejście do historii etapów procesu.
	Obsługa procesu	Przejście do obsługi procesu.
	Diagram	Wyświetlenie diagramu procesu.

Obsługa procesów

Funkcja obsługi procesów umożliwia szybki i łatwy kontakt z klientem według ustawionego wcześniej szablonu procesu. Polega on udzielaniu odpowiedzi na pytania. Na podstawie tych informacji decyduje się o dalszej drodze postępowania z klientem. Formularz obsługi etapów wymaga podania typu zdarzenia, uwag zamykających do aktualnego etapu procesu, daty i godziny zamknięcia etapu procesu oraz należy przydzielić opiekuna do następnego etapu jak również wpisać uwagi planowane. Istnieje również możliwość dodania kosztów aktualnego etapu.



Ilustracja 61: Formularz etapu procesu

Aby dodać koszty należy kliknąć ikonkę

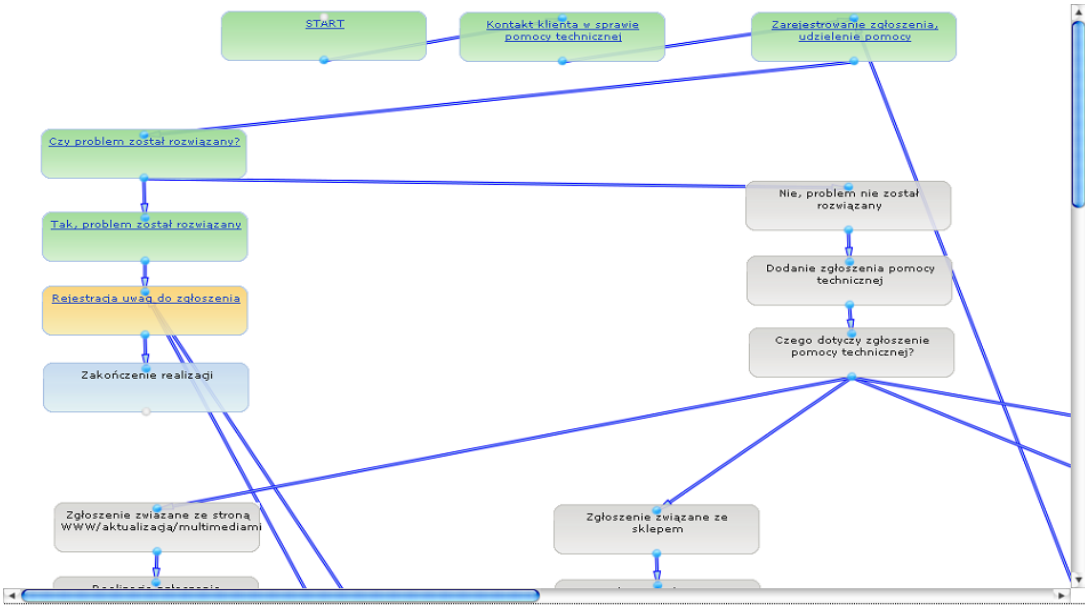
Ilustracja 62: Formularz dodawania kosztów do etapu procesu.

Jeżeli koszty zostały poprawnie dodane należy kliknąć przycisk „Zamknij i aktualizuj”.

Jeżeli wszystkie wymagane pola w formularzu obsługi etapu procesu zostały wypełnione należy kliknąć przycisk „Zapisz”.

Diagram procesu

Diagram procesu przedstawia w formie graficznej szablon procesu. Elementy zaznaczone kolorem zielonym to etapy, które zostały już ukończone, element pomarańczowy to etap na którym została wstrzymana dalsza realizacja procesu, następne możliwe etapy są zaznaczone kolorem niebieskim, pozostałe są szare.



Ilustracja 63: Fragment diagramu realizacji procesu.

Historia procesu

Historia realizacji procesu przedstawia listę zakończonych już etapów, datę ich realizacji, planowaną datę realizacji, status etapu (czy został zrealizowany terminowo, czy został przeterminowany), nazwę danego etapu oraz osobę, która go obsługiwała.

HISTORIA PROCESU Zamknij

Znaleziono: 7

Data realizacji	Data planowana	Status (opóźnienie)	Etap / Proces	Osoba
2008-03-17 16:22:31	2008-03-17 16:22:31		Zakończenie realizacji Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:22:00	2008-03-17 17:22:04		Rejestracja uwag do zgłoszenia Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:22:04	2008-03-17 16:22:04		Tak, problem został rozwiązany Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:21:00	2008-03-17 17:21:42		Czy problem został rozwiązany? Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:21:00	2008-03-17 17:21:28		Zarejestrowanie zgłoszenia, udzielenie pomocy Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:21:00	2008-03-17 17:21:12		Kontakt klienta w sprawie pomocy technicznej Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik
2008-03-17 16:21:12	2008-03-17 16:21:12		START Drugie zgłoszenie	Demo Użytkownik

Ilustracja 64: Widok historii procesu.

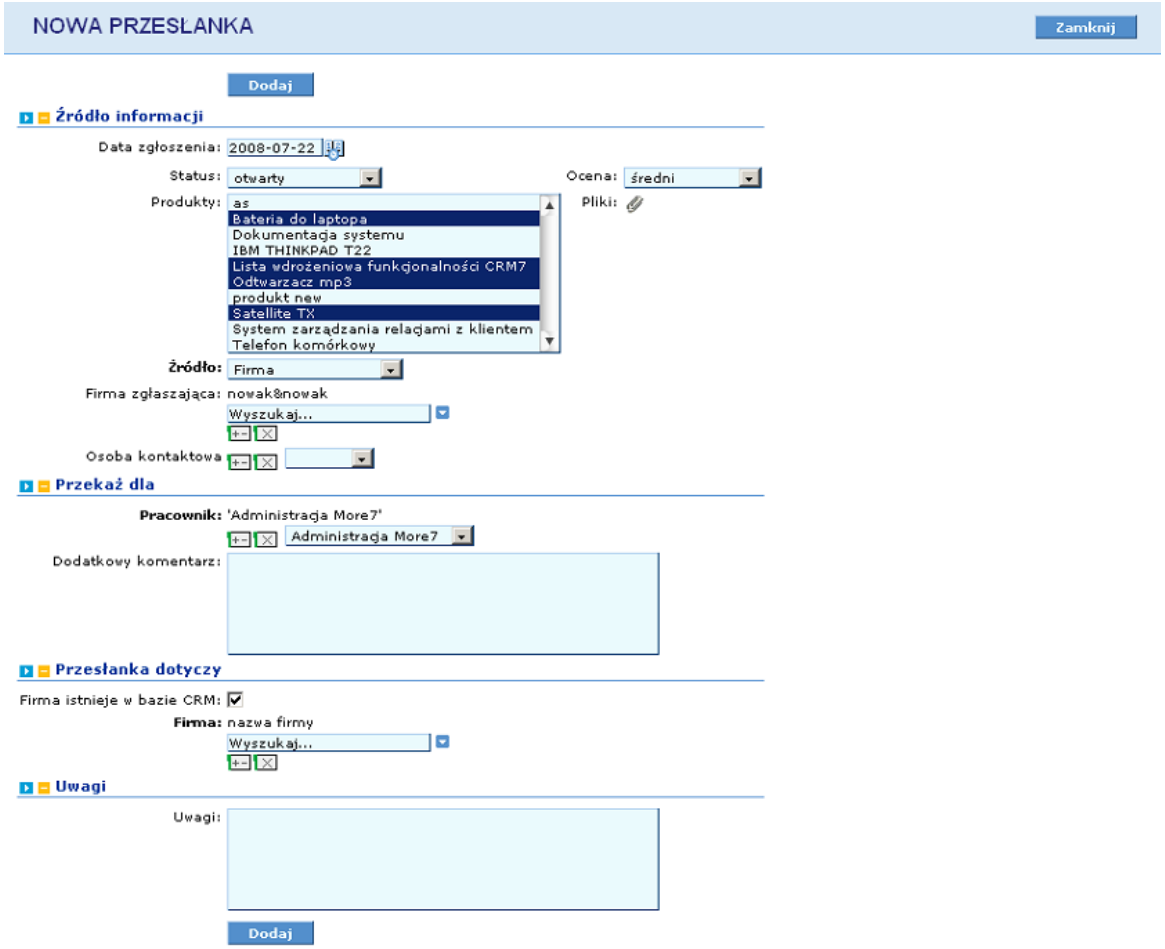
Rozdział 9

Przesłanki

Moduł przeznaczony jest do gromadzenia przydatnych informacji np. o zainteresowaniach klienta konkretnym produktem, chęci zakupu jakiegoś produktu itp. Umożliwia firmie dobre zaplanowanie sprzedaży, akcji marketingowych pod kątem wypracowania jak największych zysków. Przesłanki dają informację który klient może być zainteresowany danym produktem firmy.

Dodawanie przesłanek

Aby dodać przesłankę należy z menu bocznego przesłanek wybrać opcję „Dodaj” lub znajdując się na poziomie ekranu przesłanek wybrać zakładkę „Dodaj”. Zostanie wtedy wyświetlony w nowym oknie formularz dodawania przesłanki. W celu jej dodania należy wybrać status przesłanki, ocenić jej ważność, wskazać źródło np.: firmę, pracownika, osobę kontaktową, konferencję, podać szczegóły dotyczące źródła przesłanki, pracownika, któremu zostanie ona przekazana oraz firmy, której dotyczy. Jeżeli w bazie systemu nie istnieje firma, której dotyczy przesłanka należy podać jej podstawowe dane. Dodatkowo można zaznaczyć produkty, których dotyczy przesłanka, wpisać komentarz dla pracownika oraz ogólne uwagi.



Ilustracja 65: Formularz dodawania nowej przesłanki.

Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól, należy kliknąć przycisk „Dodaj”. Przesłanki można dodawać także z poziomu firm co zostało opisane w rozdziale firmy.

Wyszukiwanie przesłanek

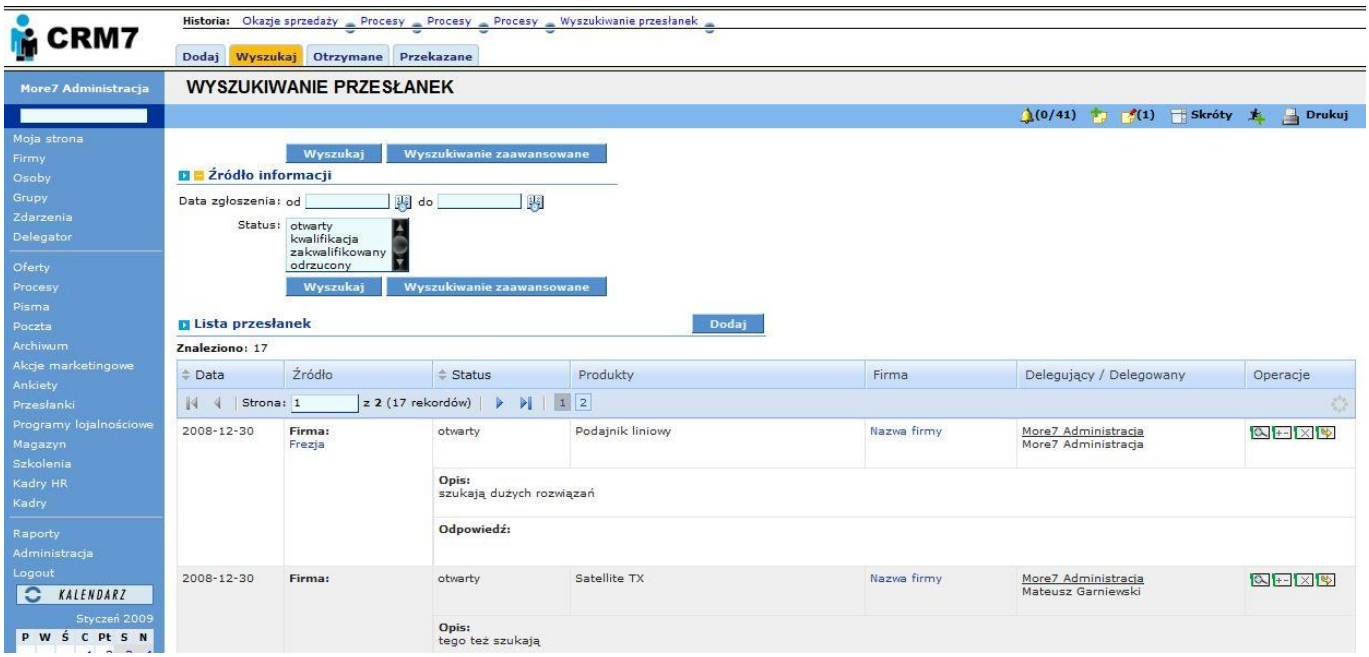
Aby wyszukać przesłankę należy z menu bocznego przesłanek wybrać opcję „Wyszukaj” lub znajdując się na poziomie ekranu przesłanek wybrać zakładkę „Wyszukaj”.

Formularz wyszukiwania przesłanek pozwala określić kryteria, które muszą spełnić przesłanki, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika.

W systemie dostępne są dwa formularze służące do wyszukiwania przesłanek:

- formularz wyszukiwania prostego,
- formularz wyszukiwania zaawansowanego.

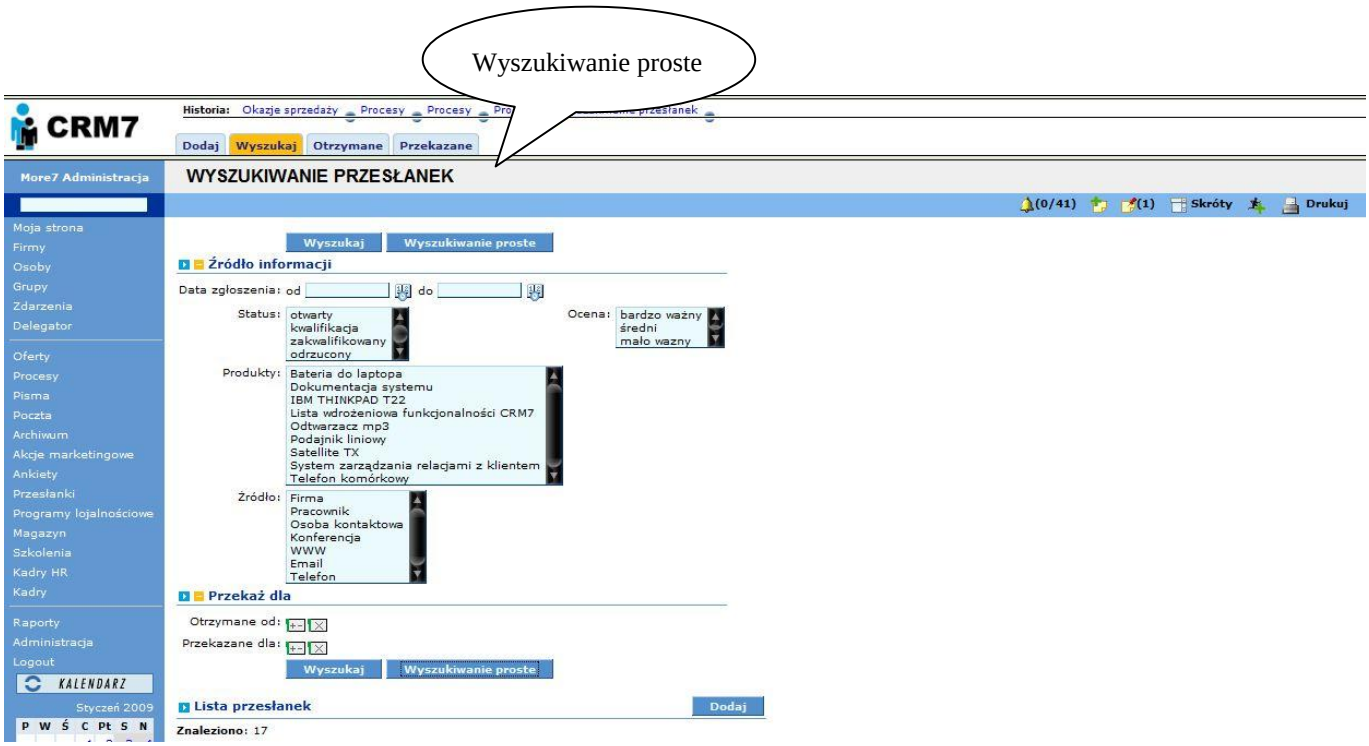
Początkowo wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania prostego, w którym można określić datę zgłoszenia oraz jego status.



Ilustracja 66: Formularz prostego wyszukiwania przesłanek.

Po wypełnieniu pól należy kliknąć przycisk „wyszukaj”. Wyświetlana poniżej lista wszystkich przesłanek zostanie odfiltrowana tylko do tych, które spełniają wszystkie kryteria wyszukiwania.

Aby zawęzić obszar wyszukiwania zaleca się korzystanie z formularza zaawansowanego. Aby przejść do formularza zaawansowanego, należy nacisnąć przycisk „wyszukiwanie zaawansowane”. Formularz ten pozwala dodatkowo określić ocenę przesłanki, jakich produktów dotyczy, jej źródło oraz od kogo została otrzymana i komu przekazana.



Ilustracja 67: Formularz zaawansowanego wyszukiwania firm.

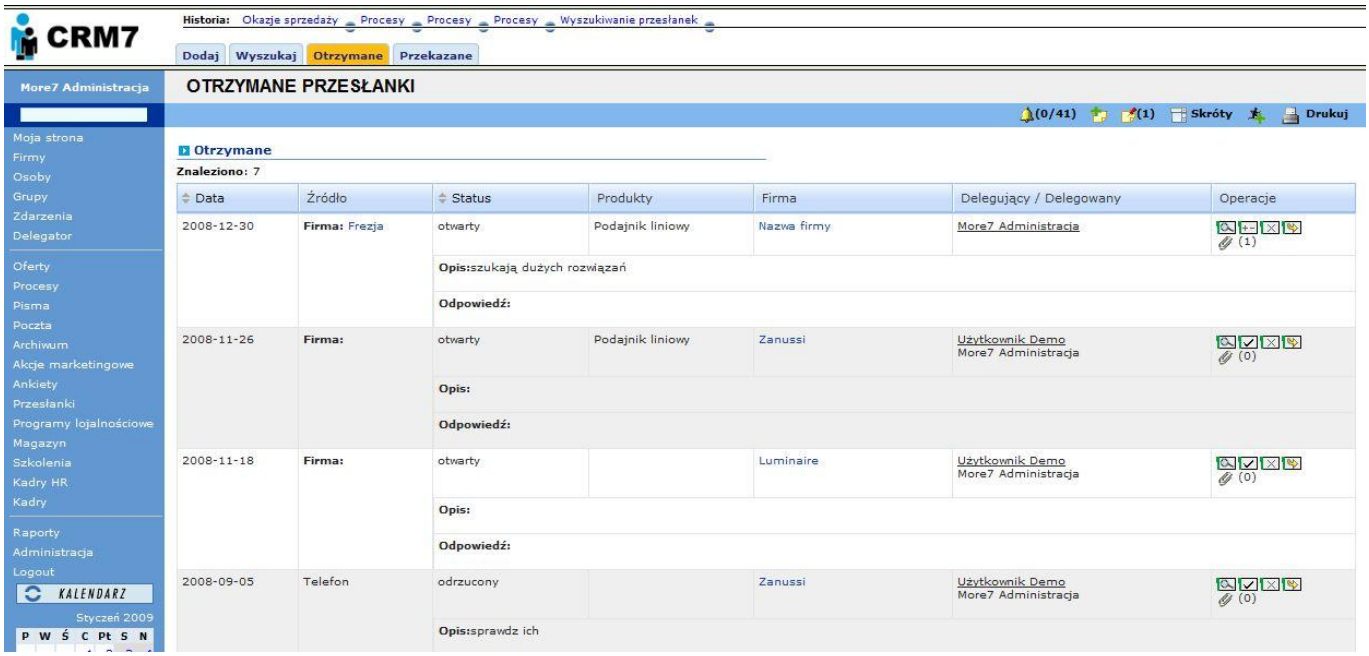
Po wypełnieniu pól należy kliknąć przycisk „wyszukaj”. Wyświetlana poniżej lista wszystkich przesłanek zostanie odfiltrowana tylko do tych, które spełniają wszystkie kryteria wyszukiwania.

W kolumnie „operacje” w wynikach wyszukiwania wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranej przesłanki. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę.

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Przejście do podglądu przesłanki.
	Edycja	Przejście do edycji przesłanki.
	Usunięcie	Przejście do usunięcie przesłanki.
	Konwersja przesłanki	Przejście do operacji konwersji przesłanki na okazję lub zdarzenie.

Przesłanki otrzymane

Po wybraniu opcji „otrzymane” z menu bocznego przesłanek, lub z paska zakładek z kartoteki przesłanek, otrzymujemy listę przesłanek otrzymanych, które zostały nam przekazane. Wraz z tą listą, w kolumnie operacje, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące danych wybranej przesłanki. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę.



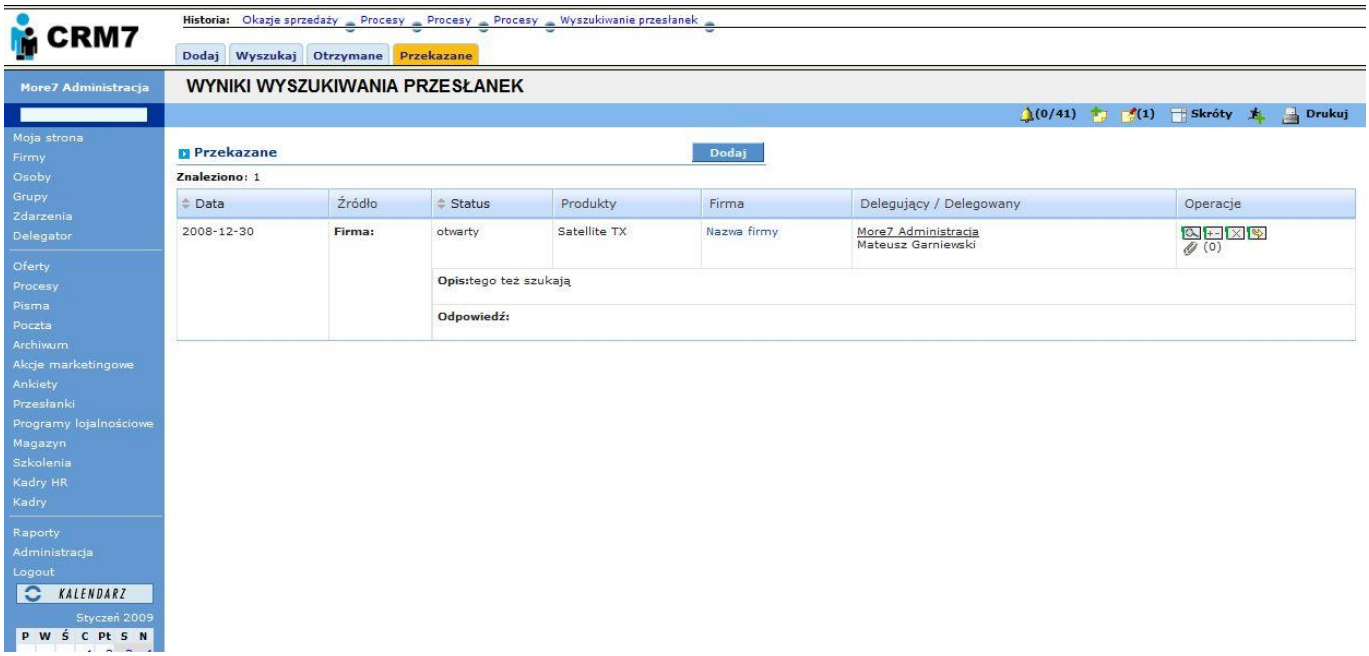
Ilustracja 68: Lista przesłanek otrzymanych.

Możliwe operacje dotyczące danej przesłanki:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Przejście do podglądu przesłanki.
	Edycja	Przejście do edycji przesłanki.
	Usunięcie	Przejście do usunięcie przesłanki.
	Konwersja przesłanki	Przejście do operacji konwersji przesłanki na okazję lub zdarzenie.
	Edytuj załączniki	Przejście do edycji załączników.

Przesłanki przekazane

Po wybraniu opcji „przekazane” z menu bocznego przesłanek, lub z paska zakładek z kartoteki przesłanek, otrzymujemy listę przesłanek przekazanych przez nas innym użytkownikom systemu. Wraz z tą listą, w kolumnie operacje, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące danych wybranej przesłanki. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę.



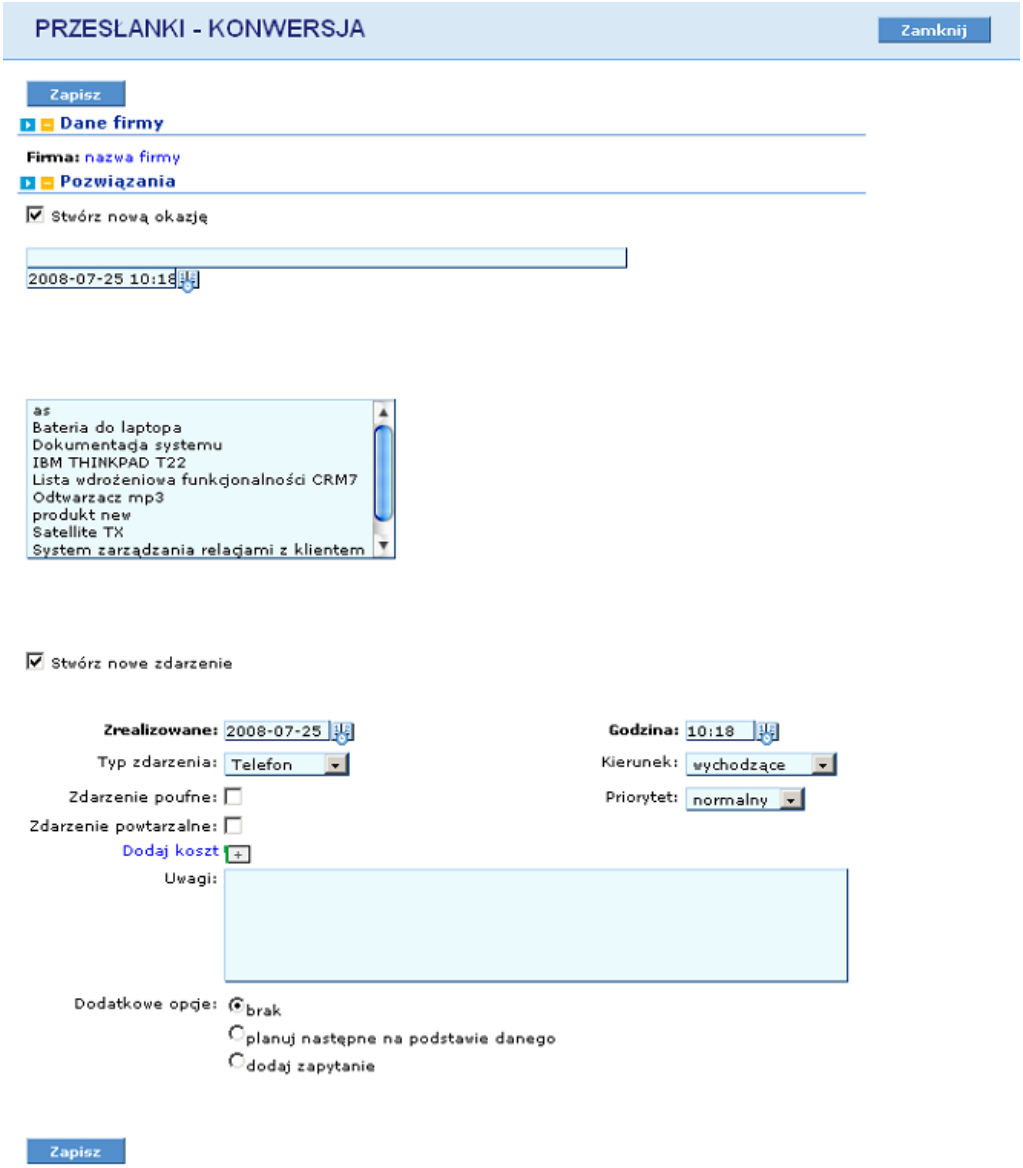
Ilustracja 69: Lista przesłanek przekazanych.

Możliwe operacje dotyczące danej przesłanki:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Przejście do podglądu przesłanki.
	Edycja	Przejście do edycji przesłanki.
	Usunięcie	Przejście do usunięcie przesłanki.
	Konwersja przesłanki	Przejście do operacji konwersji przesłanki na okazję lub zdarzenie.
	Edytuj załączniki	Przejście do edycji załączników.

Konwersja przesłanek

Po wybraniu operacji „konwersja przesłanki” zostanie wyświetlony formularz konwersji, w którym możemy stworzyć na jej podstawie nową okazję lub/i nowe zdarzenie. Aby tego dokonać należy wypełnić formularz, które wyświetli się po wybraniu odpowiedniej opcji. Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Zapisz”.



Ilustracja 70: Formularz konwersji przesłanki.

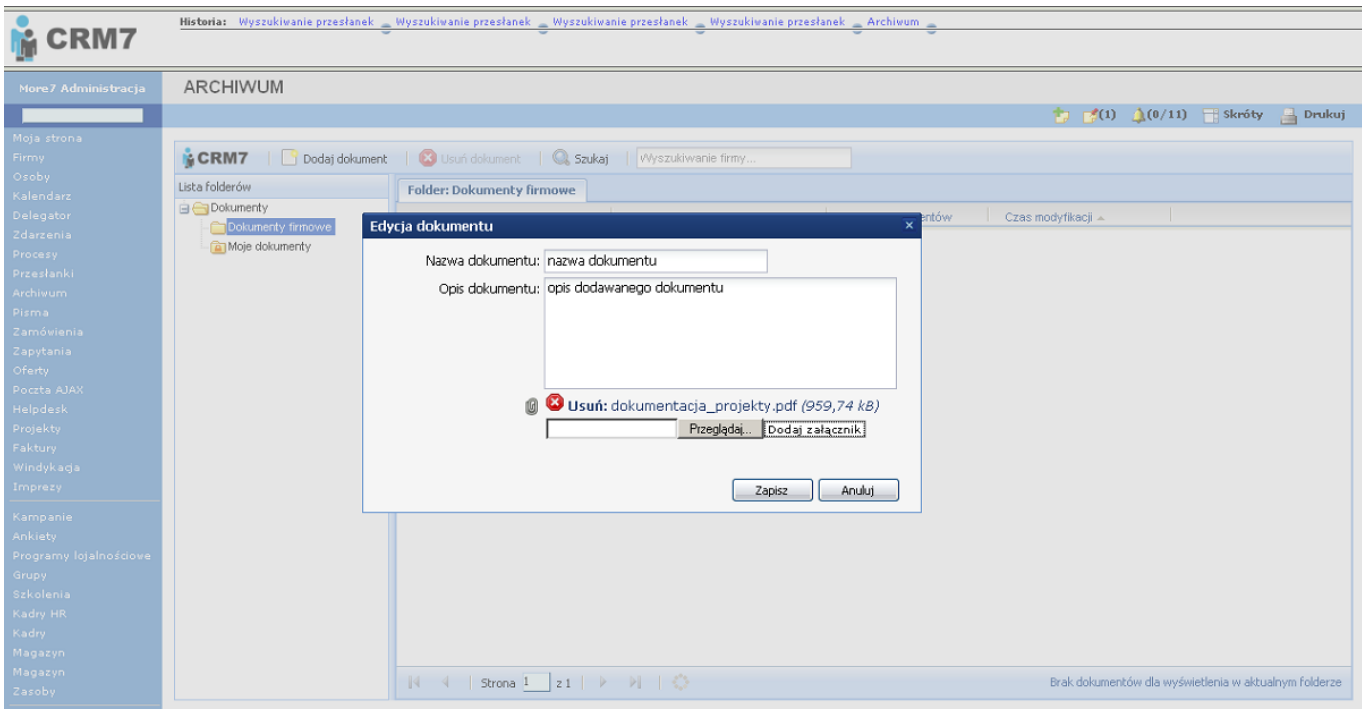
Rozdział 10

Archiwum

Moduł przeznaczony jest do zgrupowania w jednym miejscu wszelkich dokumentów, plików tekstowych, dźwiękowych i innych dotyczących poszczególnych firm w systemie. Dostęp do tych plików możliwy jest z poziomu szczegółów wybranej firmy oraz z poziomu menu po lewej stronie aplikacji.

Dodawanie dokumentu

Aby dodać nowy dokument, należy wybrać opcję „Dodaj dokument” w oknie archiwum. Wyświetlony zostanie formularz dodawania dokumentów. Trzeba wpisać nazwę dokumentów oraz dodać przynajmniej jeden załącznik. Możliwe jest też umieszczenie własnego komentarza dzięki, którym możemy opisać nasz dokument. Zasadniczo dla zachowania przejrzystości danych, pliki przechowywane są w odpowiednich folderach. Zaleca się, aby już na etapie dodawania pliku określić, w jakim katalogu będzie przechowywany plik. Dzięki temu zostanie zachowany porządek w przechowywanych danych.



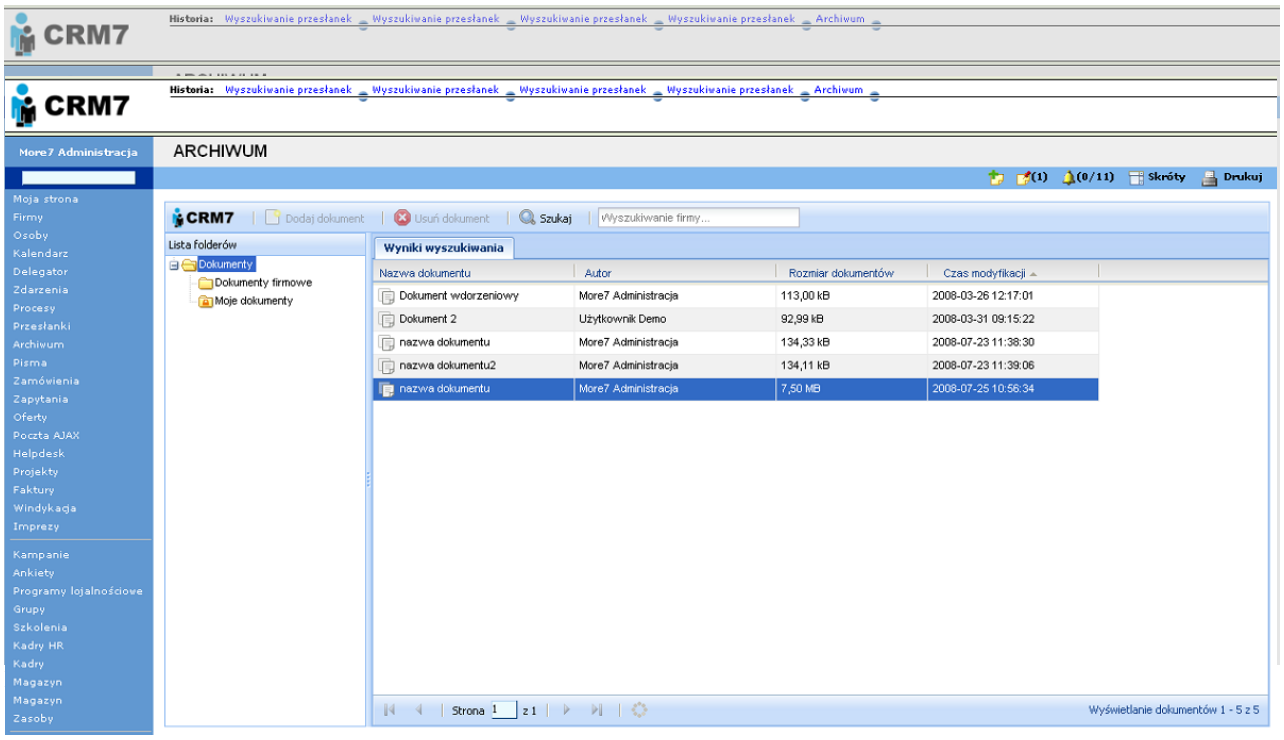
Ilustracja 71: Formularz dodawania dokumentów.

Po dodaniu złego załącznika możliwe jest jego usuniecie poprzez kliknięcie w ikonkę „Usuń” .

W celu dodania dokumentu należy kliknąć przycisk „Zapisz”.

Wyszukiwanie dokumentu

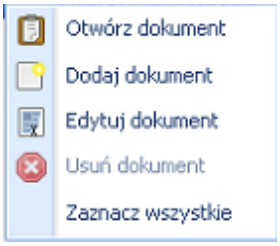
Jeśli użytkownik poszukuje konkretnego dokumentu może go bardzo szybko wyszukać dzięki formularzowi wyszukiwania. Formularz wyszukiwania przesłanek pozwala określić kryteria, które muszą spełnić przesłanki, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika.



Ilustracja 73: Lista wyszukanych dokumentów.

Wynikiem operacji wyszukiwania będzie lista dokumentów spełniających wszystkie kryteria.

W celu dokonania jakiś operacji na dokumentach należy kliknąć prawym przyciskiem myszy na wybrany dokument. Na ekranie pokaże się menu z funkcjami, jakie można wykonać na dokumencie.

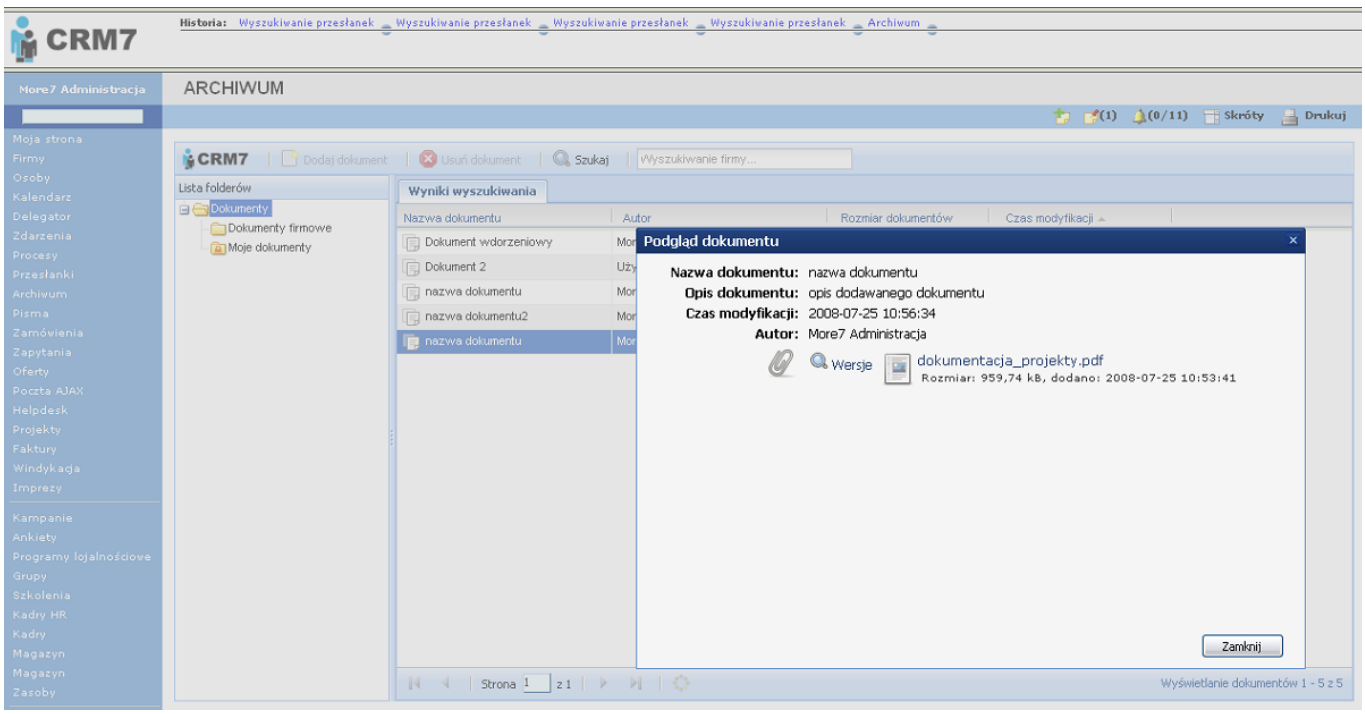


Możliwe operacje do wykonania na dokumentach:

- otwarcie dokumentu,
- dodanie nowego dokumentu,
- edycja dokumentu,
- usunięcie dokumentu,
- zaznaczenie wszystkich dokumentów.

Operacji usunięcia nie można wykonać, gdy dany dokument jest powiązany w systemie.

Po dwukrotnym kliknięciu lewym przyciskiem myszy na wybranym dokumencie zostanie wyświetlone okno ze szczegółami dokumentu.



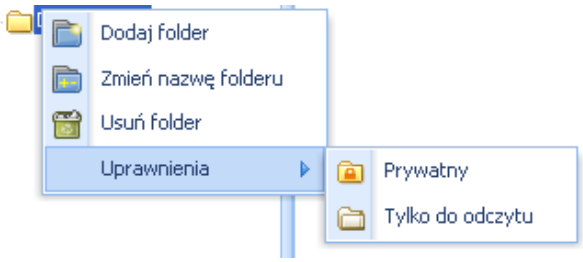
Ilustracja 74: Szczegóły dokumentu.

W podglądzie dokumentu widzimy jego nazwę, opis, czas modyfikacji, autora oraz listę załączonych plików. Gdy klikniemy na nazwę załącznika zostanie on pobrany, a następnie otwarty.

Foldery

Lista folderów

Po lewej stronie okna modułu archiwum wyświetlana jest lista folderów utworzonych w systemie. Bezpośrednio z tego poziomu możliwe jest przejście do zawartości danego folderu, edycji danych o folderze (np.: edycji nazwy, trybu dostępu) lub usunięcia danego folderu z systemu (usunięcie folderu jest możliwego jedynie w sytuacji, gdy w folderze nie są przechowywane żadne pliki). Aby zostało wyświetlone menu z dostępnymi funkcjami należy kliknąć prawym przyciskiem myszy na istniejący już folder.



Ilustracja 75: Menu folderu.

Dodawanie folderu

Aby dodać nowy folder, w którym przechowywane będą dokumenty, powiązane ze sobą według pewnego kryterium, należy wypełnić formularz dodawania folderu. Określić w nim należy: nazwę nowego folderu oraz, w celu zapewnienia poufności danych, tryb dostępu np.:publiczny, prywatny tylko do odczytu. Dokumenty przechowywane w folderze o trybie dostępu “prywatny” będą widoczne jedynie dla twórcy folderu, w folderach „tylko do odczytu” zapisu dokonać może jedynie twórca folderu. Po wpisaniu nazwy i określeniu praw dostępu należy kliknąć przycisk „Zapisz”.

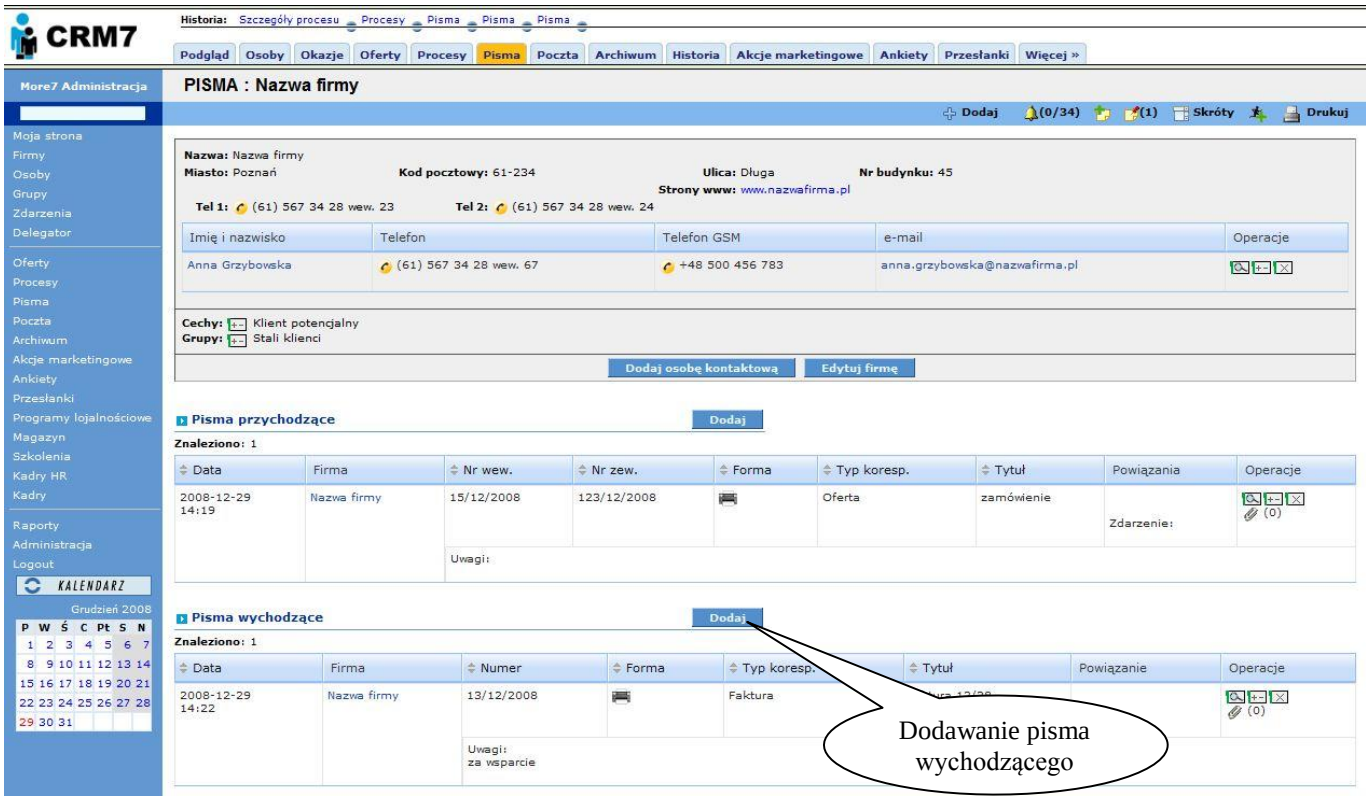
Rozdział 11

Pisma

Moduł Pisma służy do zarządzania korespondencją pomiędzy firmą a klientami. Gromadzenia i przetwarzania informacji o pismach, łatwego przeszukiwania zbioru pism. Podglądu historii korespondencji z daną firmą. Dostęp do pism jest możliwy z poziomu szczegółów danej firmy oraz poprzez kliknięcie w bocznym menu na link „pisma.

Dodawanie pism

Dodawać pisma można jedynie z poziomu szczegółów firmy w zakładce „pisma”. Istnieje tam możliwość dodawania nowych pism zarówno przychodzących jak i wychodzących. W celu dodania pisma należy kliknąć w odpowiedni przycisk „Dodaj”.



Ilustracja 76: Listy pism w widoku szczegółów firmy.

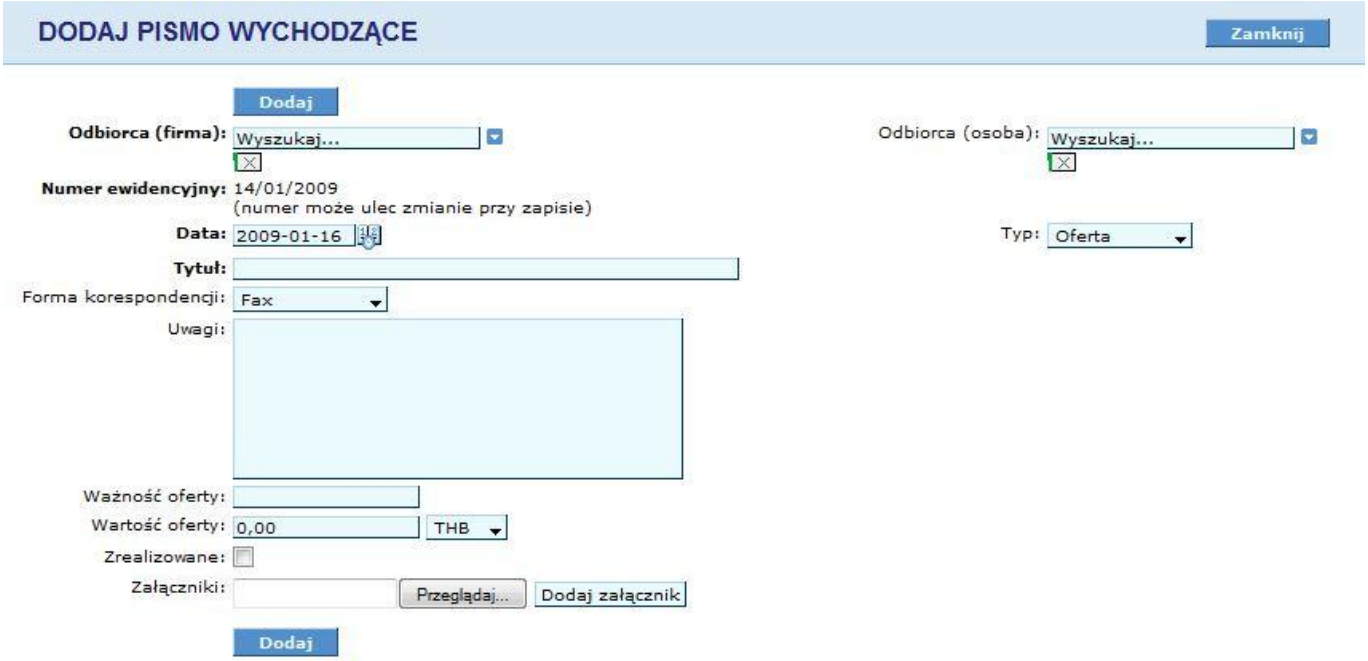
Dodawanie pism przychodzących

W celu dodania nowego pisma wychodzącego należy wybrać nadawcę, datę, określić typ pisma (oferta, zapytanie, zamówienie, faktura, inne), formę korespondencji (fax, list, e-mail, itp.) oraz wpisać tytuł pisma. Dodatkowo można uzupełnić uwagi oraz dodać załączniki. Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Dodaj”.

Ilustracja 77: Formularz dodawania pism przychodzących.

Dodawanie pism wychodzących

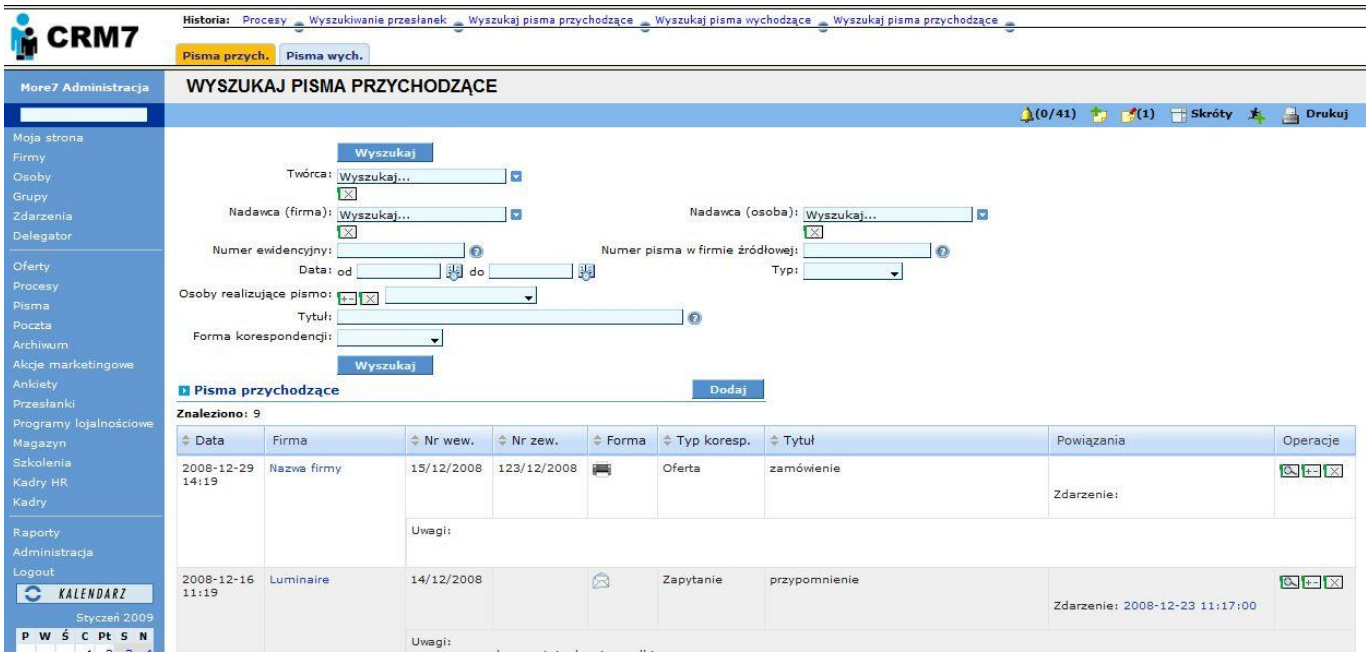
W celu dodania nowego pisma wychodzącego należy wybrać odbiorcę, datę, określić typ pisma (oferta, zapytanie, zamówienie, faktura, inne), formę korespondencji (fax, list, e-mail, itp.) oraz wpisać tytuł pisma. Dodatkowo można uzupełnić uwagi, dodać załączniki oraz wypełnić inne pola, które wyświetlają się w zależności od typu pisma. Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Dodaj”.



Ilustracja 78: Formularz dodawania pisma wychodzącego.

Pisma przychodzące

Po wybraniu opcji „pisma przychodzące”, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania pism przychodzących oraz lista pism przychodzących od firm. Wraz z tą listą, w kolumnie „operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranego pisma. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę. Formularz wyszukiwania pism pozwala określić kryteria, które muszą spełnić, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Wyszukaj”.



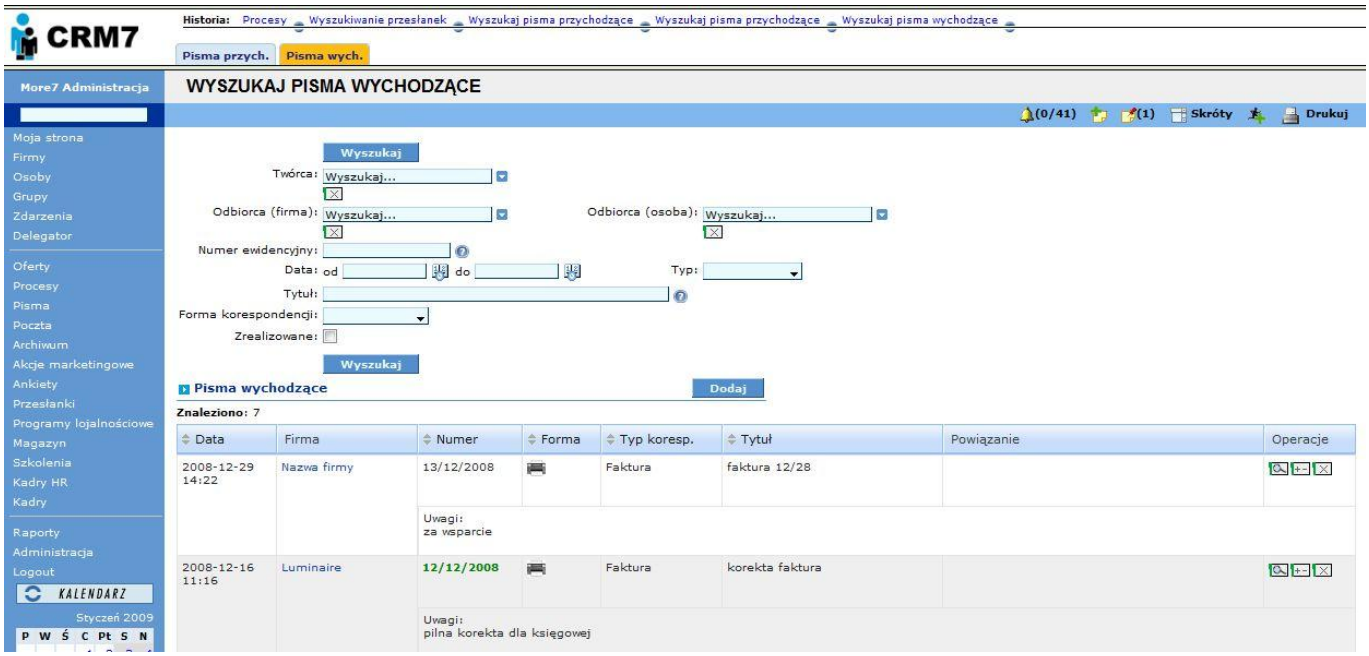
Ilustracja 79: Formularz wyszukiwania pism przychodzących.

Możliwe operacje dotyczące danego pisma:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu danych pisma.
	Edycja	Przejście do edycji pisma.
	Usunięcie	Przejście do usunięcie pisma.

Pisma wychodzące

Po wybraniu opcji „pisma wychodzące”, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania pism wychodzących oraz lista pism wychodzących od firm. Wraz z tą listą, w kolumnie „operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranego pisma. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę. Formularz wyszukiwania pism pozwala określić kryteria, które muszą spełnić, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Wyszukaj”.



Ilustracja 80: Formularz wyszukiwania pism wychodzących.

Możliwe operacje dotyczące danego pisma:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu danych pisma.
	Edycja	Przejście do edycji pisma.
	Usunięcie	Przejście do usunięcie pisma.

12

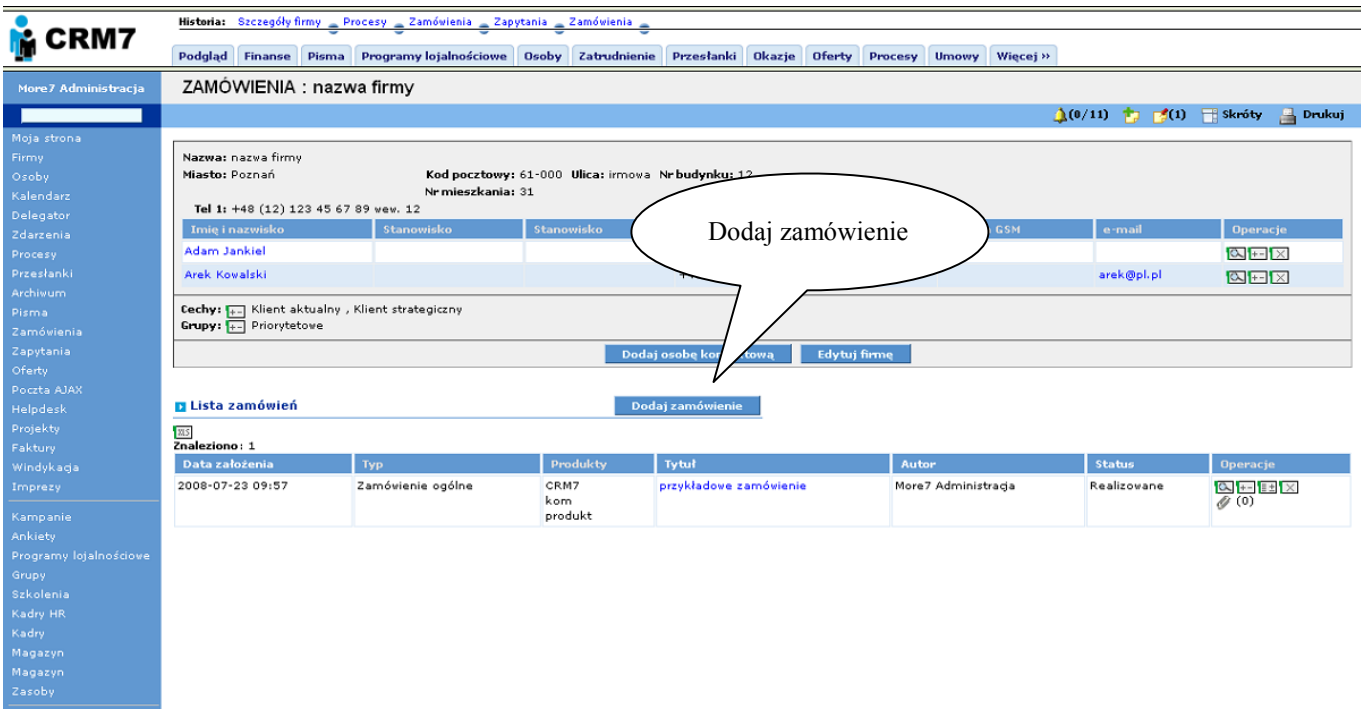
Rozdział 12

Zamówienia

Moduł ten służy do gromadzenia i przetwarzania informacji o zamówieniach składanych przez klientów.

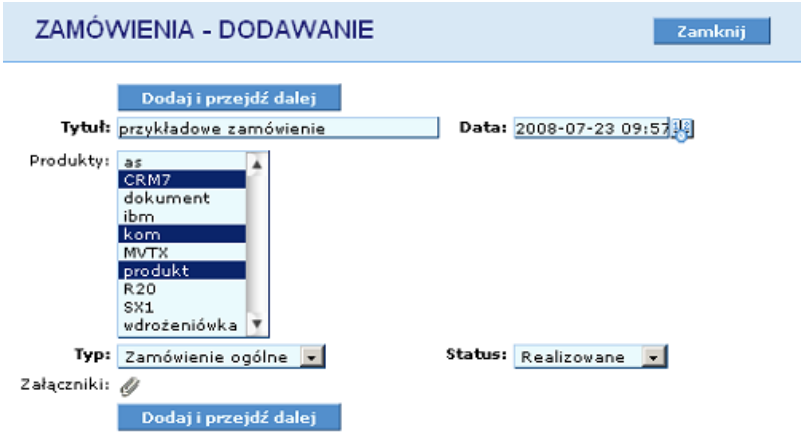
Dodawanie zamówień

Dodawać zamówienia można jedynie z poziomu szczegółów firmy w zakładce „zamówienia”. W celu dodania zamówienia należy kliknąć w przycisk „Dodaj zamówienie”.



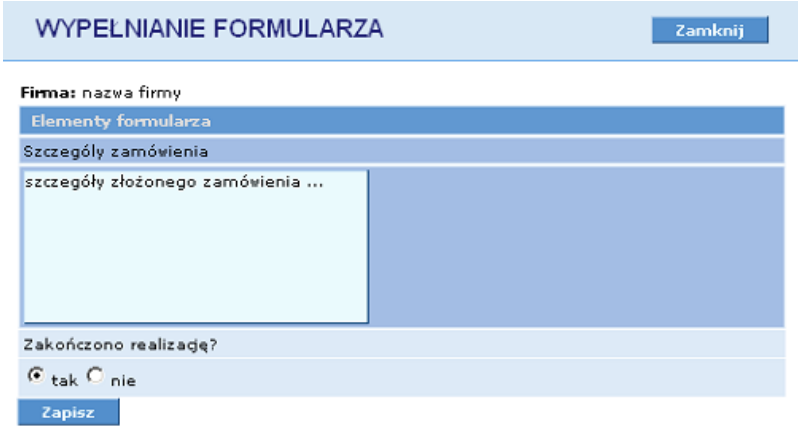
Ilustracja 81: Lista zamówień danej firmy.

Po kliknięciu „Dodaj zamówienie” wyświetli się formularz dodawania zamówienia. Wymagane jest wpisanie tytułu zamówienia, daty, wybranie produktów, których to zamówienie dotyczy, jego typ oraz status. Można także dodać załączniki.



Ilustracja 82: Formularz dodawania zamówienia.

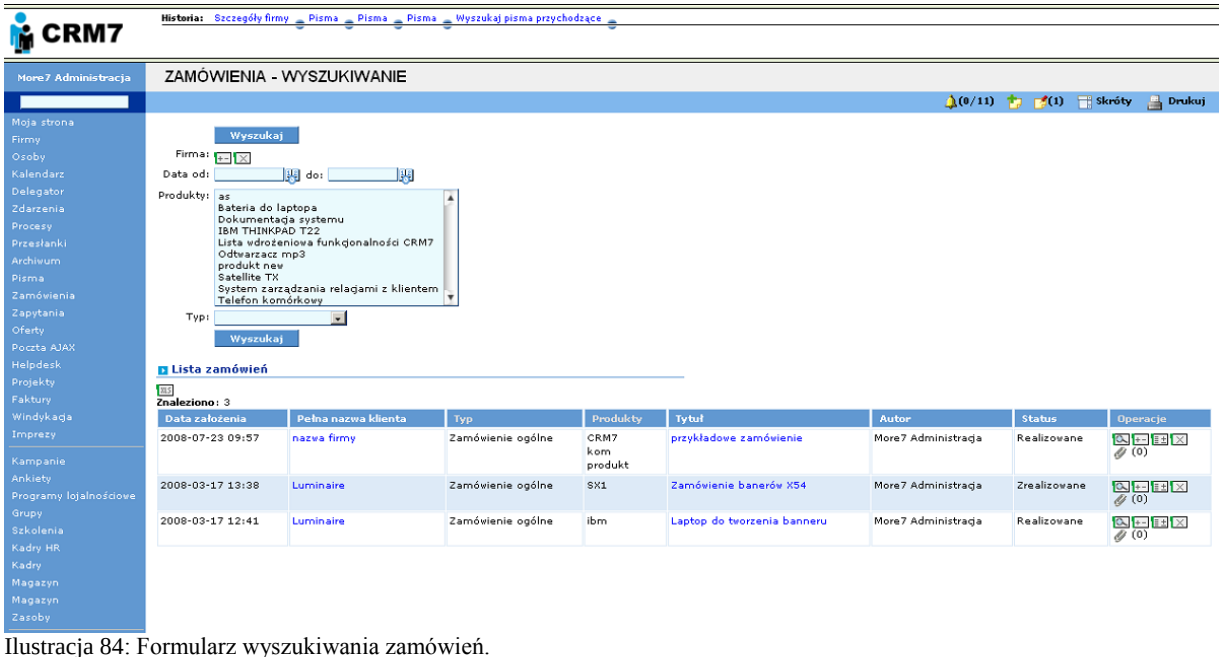
Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Dodaj i przejdź dalej”. W zależności od typ zamówienia zostanie wyświetlone odpowiednie okno formularza. Po jego poprawnym wypełnieniu należy kliknąć przycisk „Zapisz”.



Ilustracia 83: Formularz zamówienia II

Wyszukiwanie zamówień

Po wybraniu opcji „Zamówienia”, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania zamówień oraz lista wszystkich zamówień. Wraz z tą listą, w kolumnie „operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranego zamówienia. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Wyszukaj”. Po kliknięciu na ikonkę „XLS” zostanie wyeksportowana lista zamówień do plik *.XLS.



Ilustracja 84: Formularz wyszukiwania zamówień.

Możliwe operacje do wykonania dotyczące danego zamówienia:

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Podgląd	Przejście do podglądu zamówienia.
	Edycja zamówienia	Przejście do edycji zamówienia.
	Edycja formularza	Przejście do edycji formularza zamówienia.
	Usuwanie	Przejście do procesu usuwania zamówienia.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Edytuj załączniki	Przejście do edycji załączników dołączonych do zamówienia

13

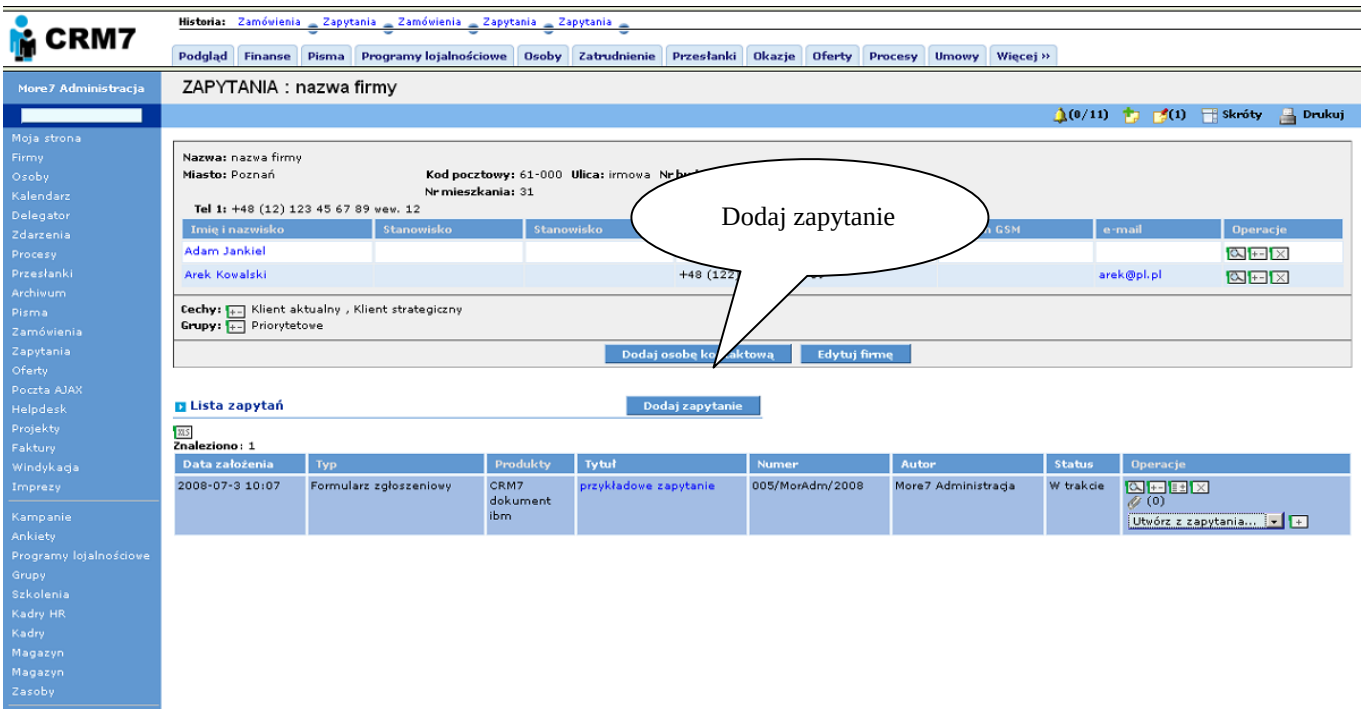
Rozdział 13

Zapytania

Moduł ten służy do gromadzenia i przetwarzania informacji o zapytaniach klientów np.: o dostępność jakiegoś produktu, jego cenę, możliwość wykonania jakiegoś zlecenia itp. Zapytania pomagają ustalić czym klienci są zainteresowani.

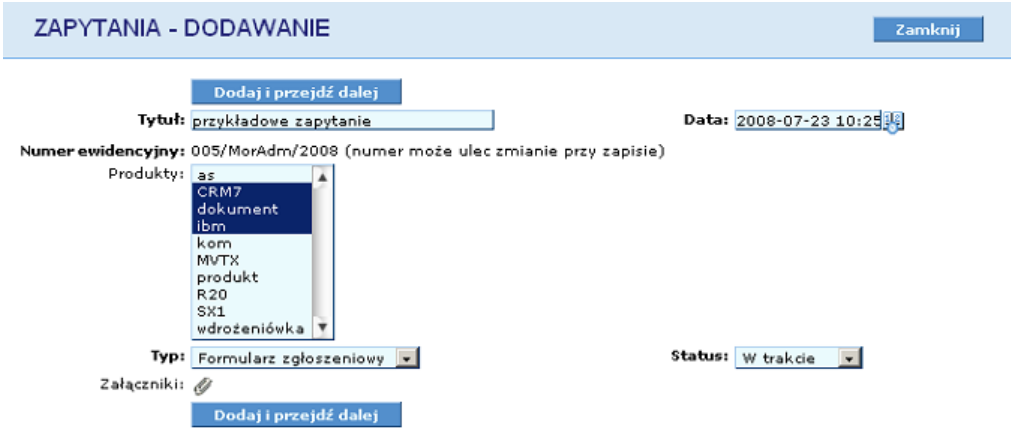
Dodawanie zapytań

Dodawać zapytania można jedynie z poziomu szczegółów firmy w zakładce „zapytania”. W celu jego dodania należy kliknąć w przycisk „Dodaj zapytanie”.



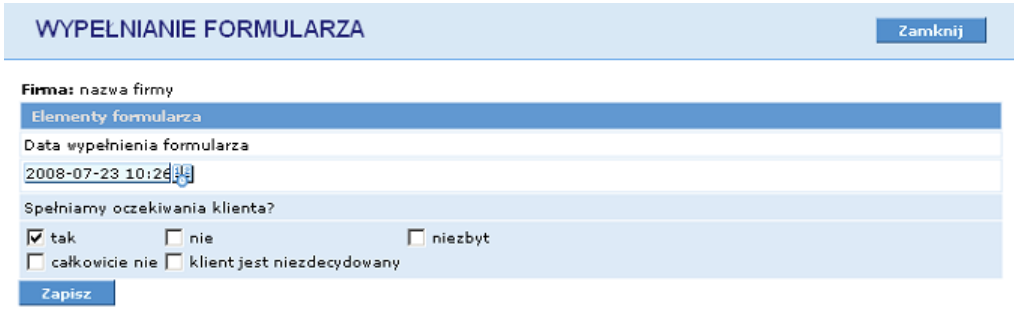
Ilustracja 85: Lista zapytań danej firmy.

Po kliknięciu „Dodaj zapytanie” wyświetli się formularz dodawania zapytania. Wymagane jest wpisanie tytułu zapytania, daty, wybranie produktów, których to zapytanie dotyczy, jego typ oraz status. Można także dodać załączniki.



Ilustracja 86: Formularz dodawania zapytania.

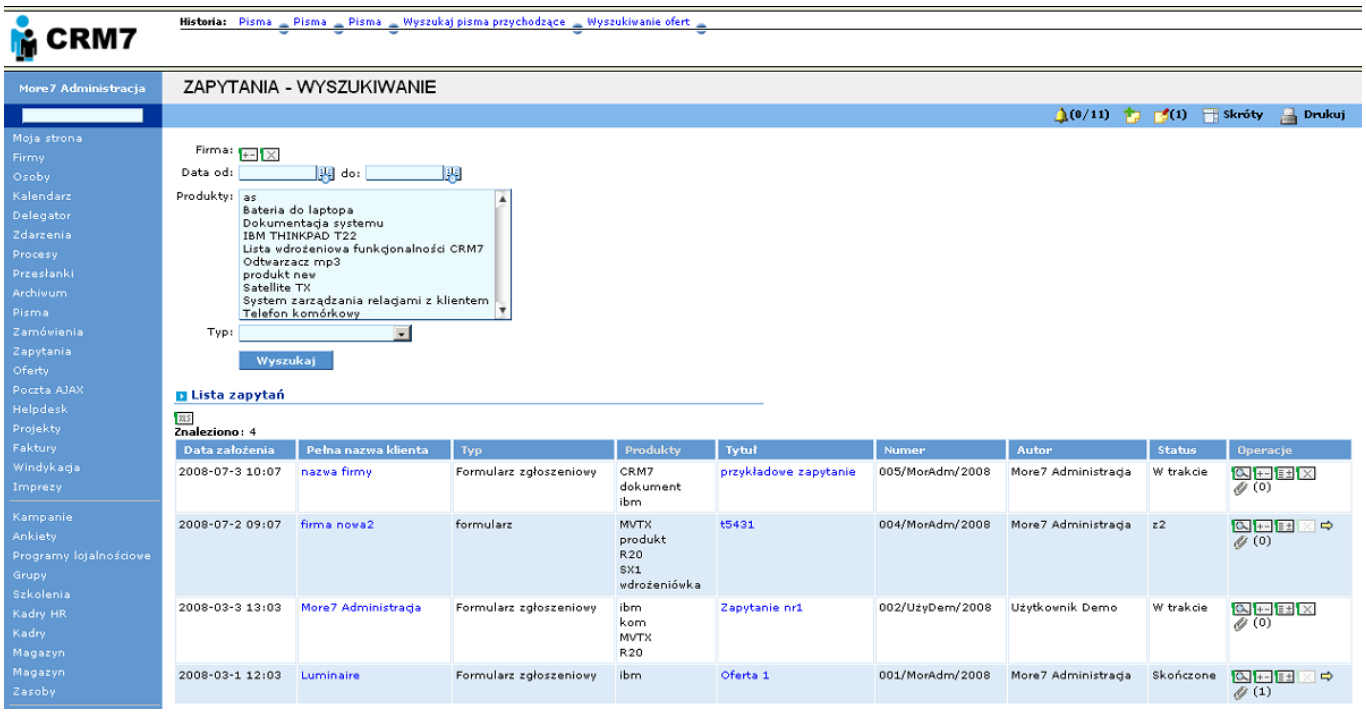
Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć przycisk „Dodaj i przejdź dalej”. W zależności od typ zapytania zostanie wyświetlone odpowiednie okno formularza. Po jego poprawnym wypełnieniu należy kliknąć przycisk „Zapisz”.



Ilustracja 87: Formularz dodawania zapytania II.

Wyszukiwanie zapytań

Po wybraniu opcji „Zapytania”, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania zapytań oraz lista wszystkich zapytań. Wraz z tą listą, w kolumnie „operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranego zapytania. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Wyszukaj”. Po kliknięciu na ikonkę „XLS” zostanie wyeksportowana lista zamówień do pliku *.XLS.



Ilustracja 88: Formularz wyszukiwania zapytań.

Możliwe operacje do wykonania dotyczące danego zapytania:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Podgląd	Przejście do podglądu zapytania.
	Edycja zapytania	Przejście do edycji zapytania.
	Edycja formularza	Przejście do edycji formularza zapytania.
	Usuwanie	Przejście do procesu usuwania zapytania.
	Edytuj załączniki	Przejście do edycji załączników dołączonych do zapytania.
	Przejście do okazji sprzedaży	Przejście do okazji sprzedaży

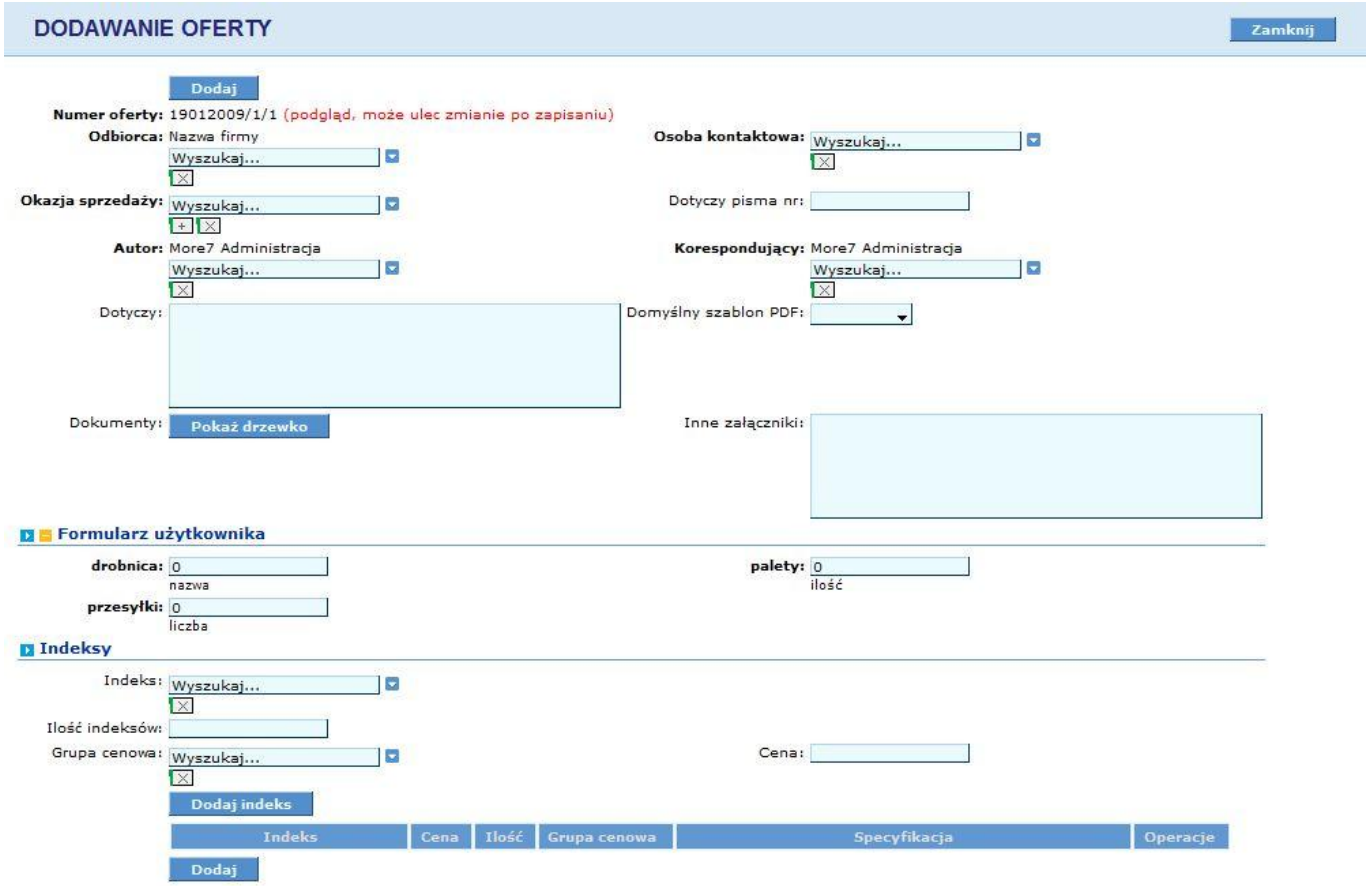
Rozdział 14

Oferty

Moduł ten służy do gromadzenia i przetwarzania informacji o ofertach sprzedaży składanych przez klientów.

Dodawanie ofert

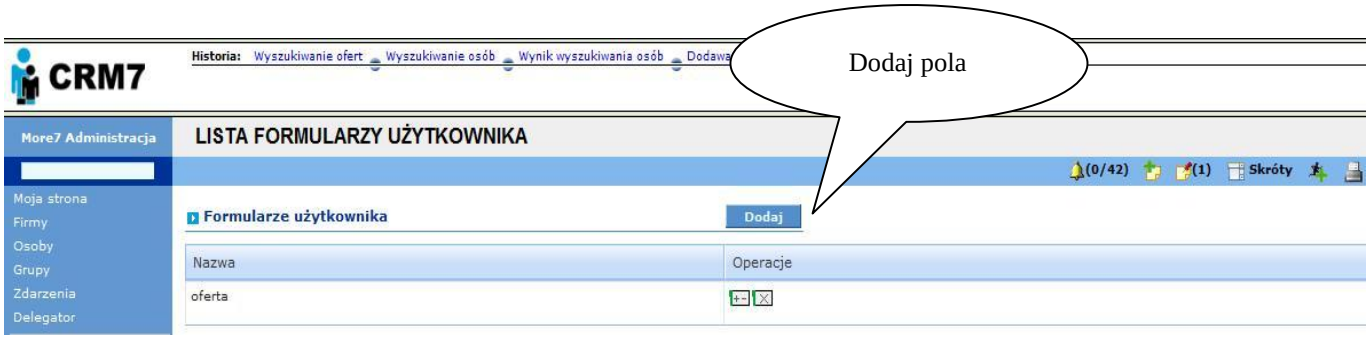
W celu dodania oferty należy wybrać z menu bocznego ofert opcję „dodaj”. Wyświetli się formularz dodawania ofert. W formularzu tym należy wskazać odbiorcę oferty, okazję sprzedaży, której wynikiem jest oferta, autora, osobę kontaktową, korespondującego oraz przynajmniej jeden produkt - indeks. Aby dodać indeks sprzedaży należy wybrać indeks, jego grupę cenową, liczbę indeksów. Można także dopisać czego dotyczy oferta, specyfikację dodanego indeksu oraz edytować cenę.



Ilustracja 89: Formularz dodawania ofert.

Dodawanie własnych pól do formularza oferty

Możliwość dodawania własnych pól do formularza oferty pozwala na dostosowanie wysyłanych ofert do specyfiki danej branży. Aby przejść do modułu edycji pól należy wybrać z lewego menu **administracja>konfigurator formularzy.** Po wyświetleniu strony lista formularzy użytkownika, możemy przystąpić do dodania nowych pól lub edycji istniejących.



Ilustracja 90: Lista formularzy użytkownika.

Dodanie nowych pól odbywa się poprzez kliknięcie na 'DODAJ". W nowo otworzonym oknie należy wpisać nazwę formularza w polu „**Nazwa**" , a w polu „**Komentarz**" możemy podać szerszy opis tworzonego formularza. Kończymy pracę w tym miejscu klikając na „**Dodaj**" co powoduje zapisanie wprowadzonych informacji i zamknięcie okna.

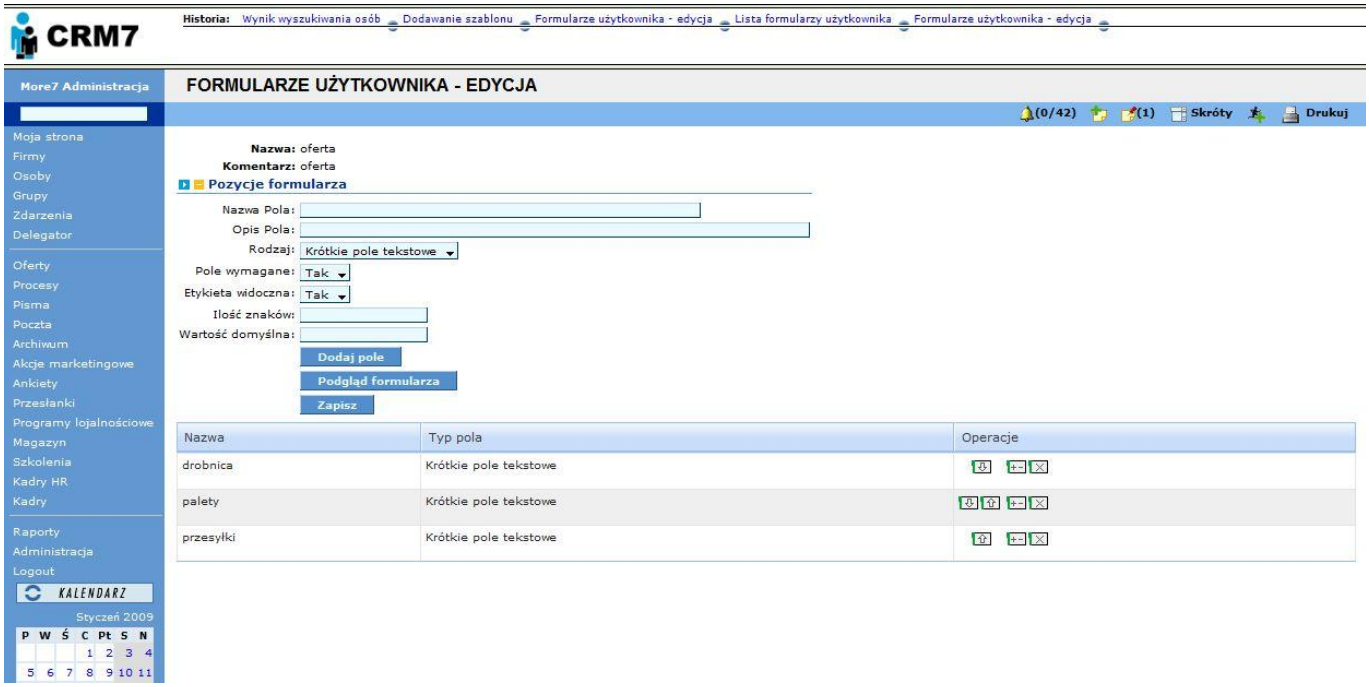
Ilustracja 91: Pola opisu formularza.

Po założeniu formularza, możemy przejść do właściwego dodawania pól. W tym celu należy nacisnąć na przycisk +-, dzięki czemu otworzy się okno gdzie możemy dodawać i edytować nowe pola formularza oferty.

Idąc od góry formularza należy wprowadzić następujące informacje:

- nazwa pola – indywidualna nazwa pola,
- opis pola – podpis pod polem,
- rodzaj – wybór rodzaju pola, np. krótkie/długie pole tekstowe, lista wyboru, itd. Do każdego wybranego rodzaju pola, w sposób
- pole wymagane – w przypadku wybrania „TAK" użytkownik będzie musiał wprowadzić informację w tym polu w celu zapisania i wysłania oferty, w przypadku „NIE" nie ma obowiązku wprowadzenia informacji.

- etykieta widoczna – w przypadku wybrania „TAK” w generowanej ofercie PDF będzie widoczna informacja wprowadzona w polu "nazwa pola" , w przypadku „NIE” taka informacja nie będzie wyświetlana.
- ilość znaków - określa jak szerokie będzie pole tekstowe,
- wartość domyślna - możliwość wstawienia dowolnej wartości domyślnej,
- wartości - pole dostępne przy wybraniu rodzaju pola: **lista wyboru**, kolejne wartości należy wpisywać pod sobą,w nowej linii,
- edycja - pole dostępne przy wybraniu rodzaju pola: **data**, możliwość wyboru daty - wybierz "TAK", data wstawiona na "sztywno" - aktualna, wybierz "NIE"
- obramowanie - pole dostępne przy wybraniu rodzaju pola: **tabela - otworzenie,** obramowanie tabeli widoczne - wybierz TAK, ramki niewidoczne - wybierz NIE
- nagłówki kolumn - pole dostępne przy wybraniu rodzaju pola: **tabela - otworzenie,** pozwala wstawienie opisu w nagłówkach kolumn, opis każdego nowego nagłówka musi znajdować się w kolejnej linii.



Ilustracja 92: Okno dodawania i edycji pól użytkownika w ofercie.

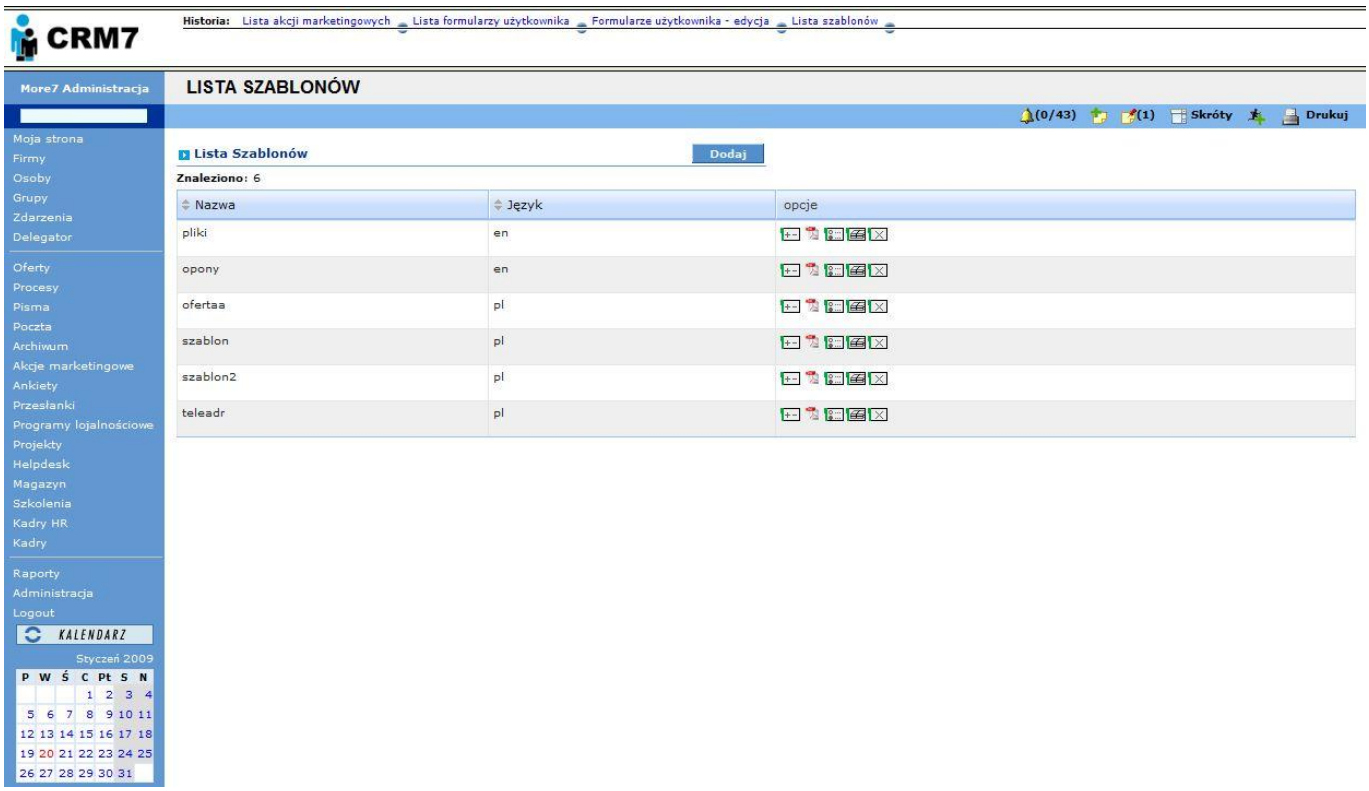
Możliwe operacje do wykonania dotyczące zapisanych pól oferty.

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	W dół	Przesunięcie pola w dół
	Do góry	Przesunięcie pola w górę

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Edycja	Edycja parametrów pola
	Usuń	Usunięcie istniejącego pola

Generator ofert

Zadaniem generatora ofert jest tworzenie szablonów ofert, które są później wykorzystywanie przez osoby tworzące oferty. Zaleca się by dostęp do generatora miały ściśle określone osoby, które są odpowiedzialne za wygląd szablonów ofert. W celu przejścia do generatora należy z menu po lewej stronie wybrać **administracja>generator ofert.** W wyniku tego zobaczymy okno z szablonami raportów, które można dodawać, edytować, kopiować, drukować i usuwać.



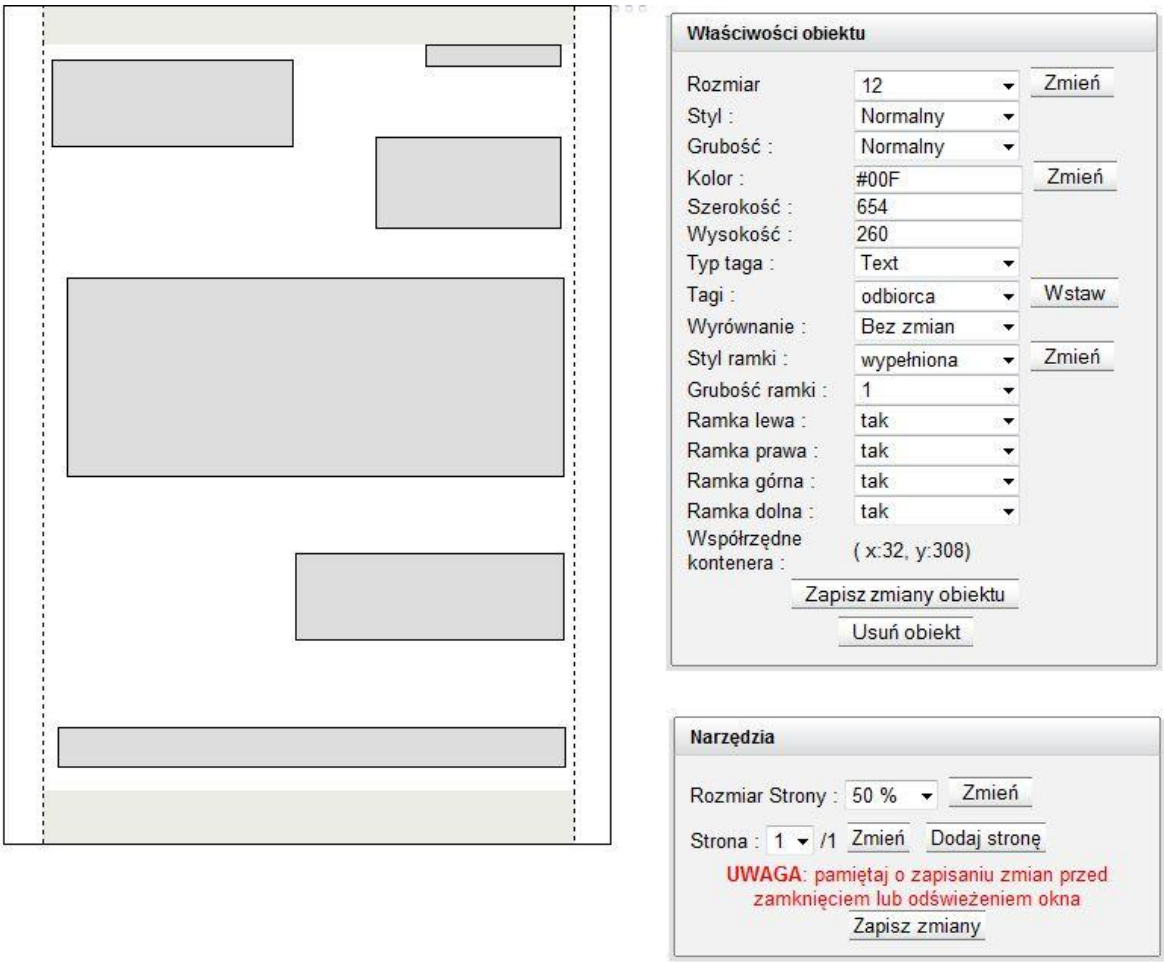
Ilustracja 93: Lista szablonów ofert.

Możliwe operacje dostępne w generatorze ofert

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Edycja	Przejście do edycji szablonu
	Przykładowy pdf	Wyświetla plik pdf z wygładem szablonu oferty
	Edytuj informacje	Przejście do opisu szablonu
	Kopiuj obrazek	Kopiowanie istniejącego szablonu

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Usuń	Usunięcie szablonu

W celu stworzenia nowego szablonu należy kliknąć na „Dodaj” lub skopiować istniejący i na jego podstawie stworzyć kolejny. Każdy szablon można zapisać indywidualnie dla różnych wersji językowych.



Ilustracja 94: Wygląd edytora szablonów oferty.

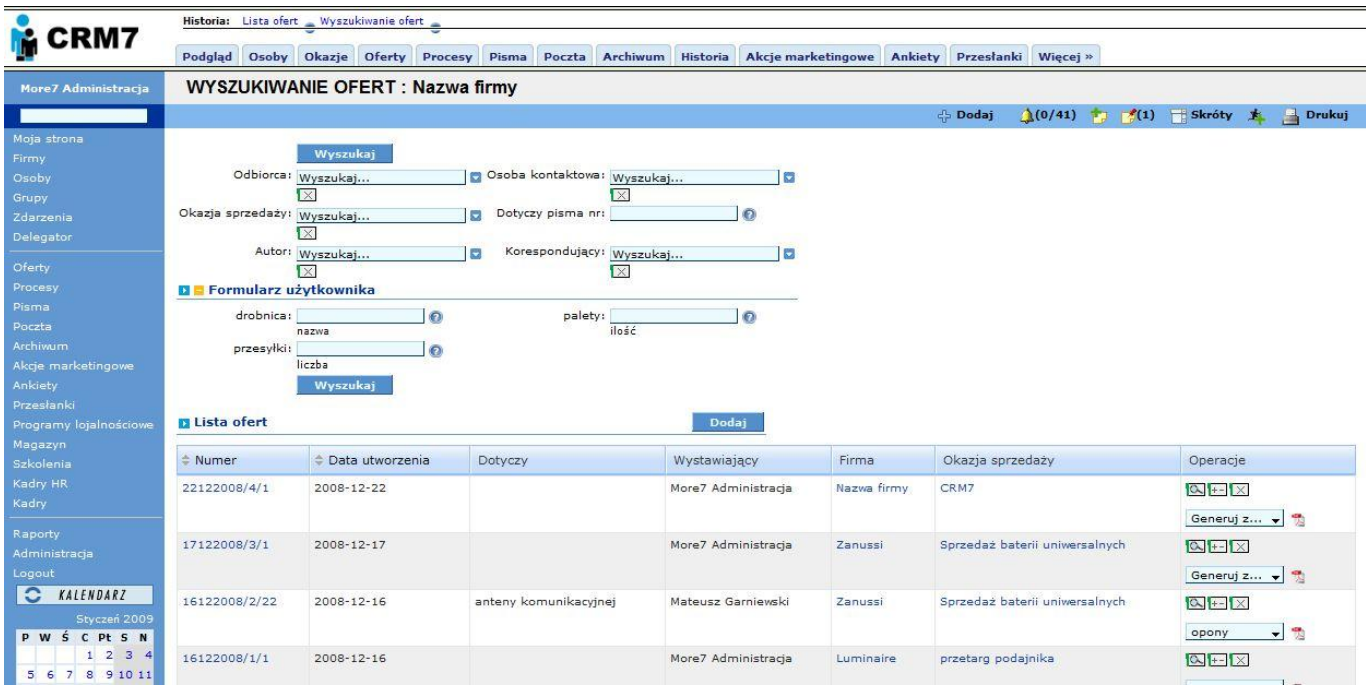
Dostępne są następujące działania w obszarze edytora szablonów oferty:

- Tworzenie obszarów edycji - kontenerów, w których wyświetlane będą informacje statyczne i dynamiczne,
- Edycja stylu kontenera, dany kontener może mieć przypisany styl czcionki oraz obramowania,wyrównanie tekstu,
- Przypisanie do danego kontenera tagów(danych pochodzących z bazy danych predefiniowanych lub zawartych w formularzu dynamicznym),
- Trzy typy tagów: Text,Obraz,Tabela,

- Dostępność tagów dla danego kontenera zależy od tego jaki mu narzucimy typ (typ definiujemy w bocznym panelu),
- Jeden kontener może zawierać tylko tagi jednego typu - brak możliwości mieszania ,
    - Text : zawiera tekst pochodzący z bazy danych, w obszarze kontenera można używać wielu tagów, tagi te mogą być wymieszane z tekstem statycznym. - prosty edytor tekstu wraz z możliwością wstawiania tagów. Po za tagami z danymi dostępne są również tagi systemowe: numer strony, data, enter itp.,
    - Dodatkowo wśród tagów tekstowych znajdują się tagi na zmianę stylu danego testu (działanie podobne jak w przypadku HTML np. {b}FFF{/b} - powoduje że tekst FFF będzie wyświetlany na ofercie w postaci pogrubionej),
    - Tabela: zawiera tabele pochodzącą z bazy, w jednym kontenerze może znajdować się tylko jedna tabela - np lista produktów – indeksów,
    - Obrazy: tag zawiera obraz predefiniowany dla danego klienta (np. logo), pozwala na wstawienie obrazu lub obrazu tła (na każdej podstronie),
- Możliwość definiowania dowolnej liczby stron podstawowych.
- Każda strona składa się z sekcji nagłówek, treść, stopka.
    - nagłówek - wyświetla się na każdej pod stronie z tą samą zawartość,
    - zawartość - część skalowana w zależność od zawartość, jeśli tekst lub tabelka wychodzą po za zakres strony tworzone są pod strony,
    - stopka - identyczne zachowanie jak w przypadku nagłówka.

Wyszukiwanie ofert

Po wybraniu opcji „wyszukaj” w menu bocznym ofert, wyświetlony zostanie formularz wyszukiwania oraz lista wszystkich ofert. Wraz z tą listą, w kolumnie „operacje”, wyświetlone zostaną możliwe akcje dotyczące wybranej oferty. Aby przejść do danej operacji należy kliknąć na odpowiednią ikonkę. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wypełnieniu formularza należy kliknąć przycisk „Wyszukaj”.



Ilustracja 95: Formularz wyszukiwania ofert.

Możliwe operacje do wykonania dotyczące danej oferty:

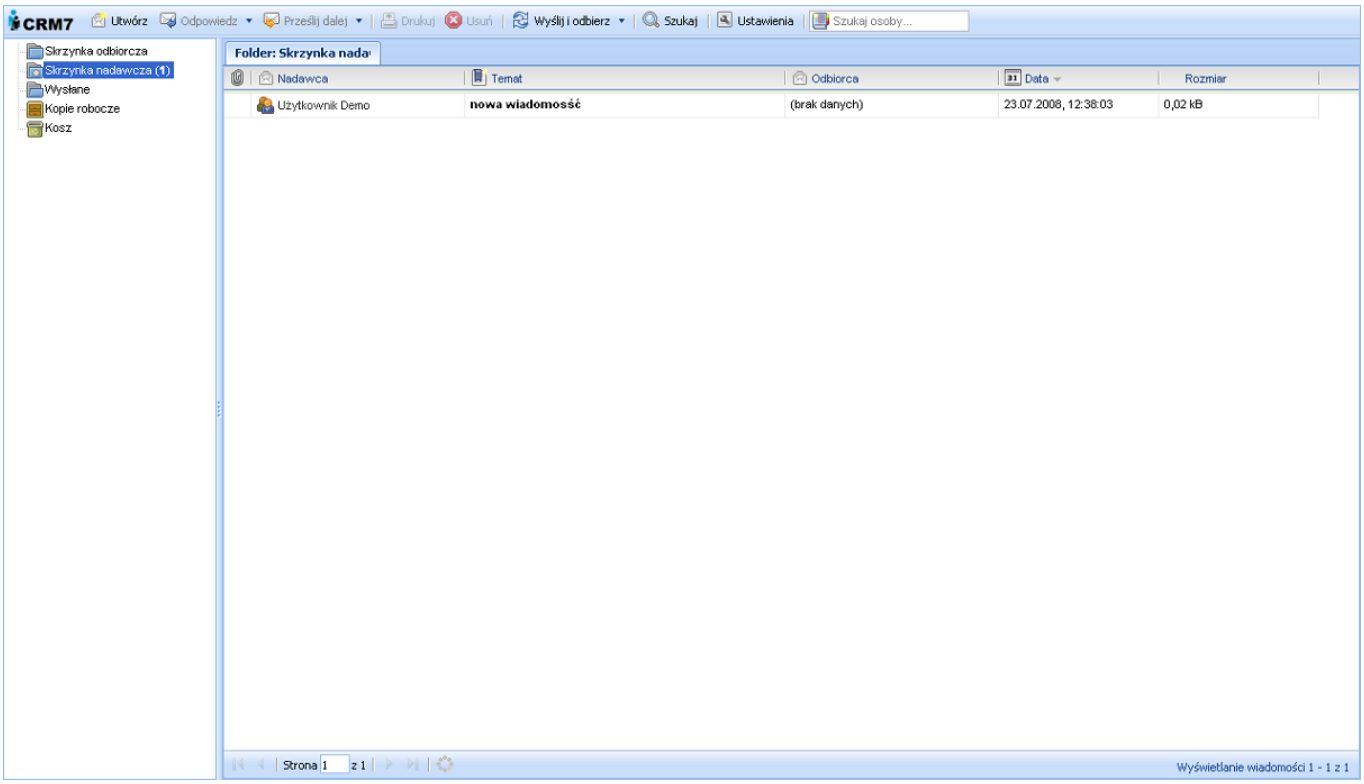
Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Podgląd	Przejście do podglądu oferty.
	Edycja	Przejście do edycji oferty.
	Usuwanie	Przejście do procesu usunięcia oferty.
	Generuj Pdf	Wygenerowanie pliku Pdf według przygotowanego szablonu w generatorze ofert.

Rozdział 15

Poczta

Moduł ten służy do ułatwienia komunikacji pomiędzy pracownikami oraz pomiędzy klientami a firmą. Gromadzi wszystkie informacje o e-mailach wysyłanych i odebranych. Moduł poczty pozwala grupować pocztę, wyszukiwać interesujące maile np.: po adresacie poczty, temacie albo frazie zawartej w tekście wiadomości.

Informacje ogólne



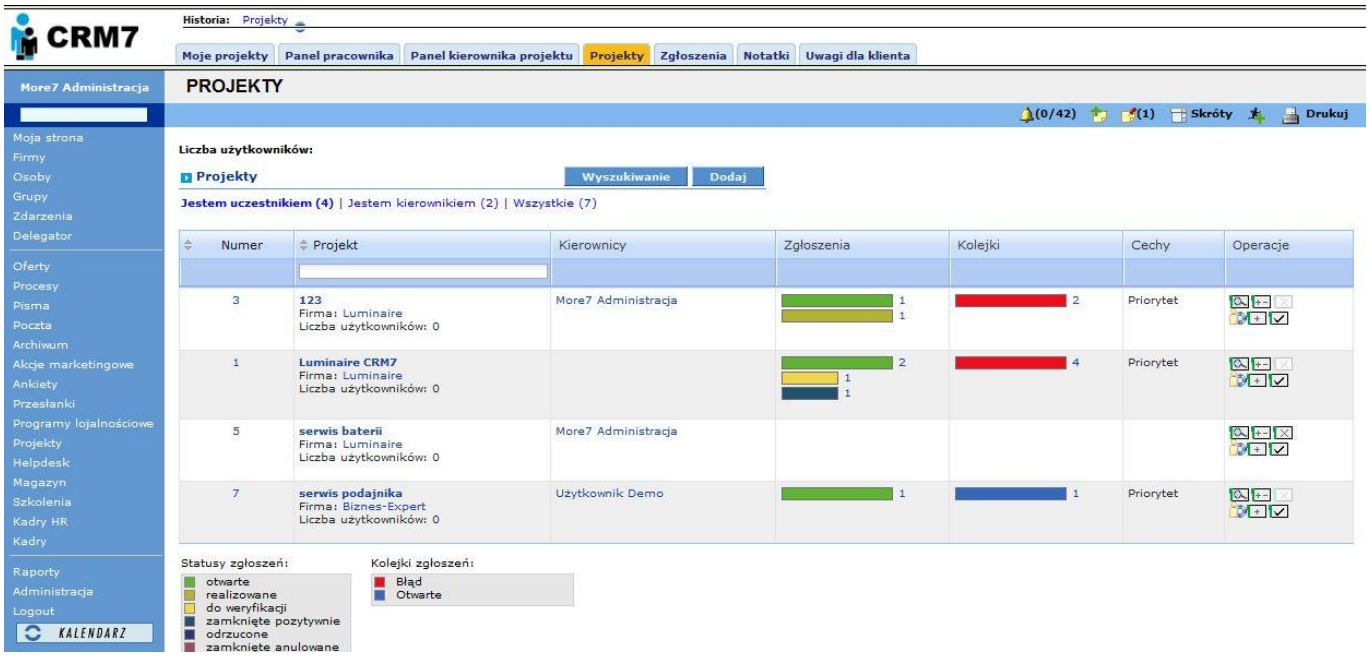
Rozdział 16

Projekty

Moduł projekty służy do efektywnego wykorzystania i planowania czasu pracy nad całymi projektami oraz poszczególnymi zgłoszeniami do projektów. Skraca czas pracy nad projektami ułatwiając współpracę pracownikom oraz komunikację z klientami korzystającymi z usług firmy. Ułatwia wymianę i obieg dokumentów zarówno wewnątrz firmy jak i pomiędzy firmą a klientami. Pomaga ponadto ocenić rentowność projektów i skuteczność pracy poszczególnych pracowników firmy.

Informacje ogólne

Dostęp do modułu projektów (w ramach swoich uprawnień) mają wyznaczeni pracownicy firmy oraz uprawnieni klienci. Moduł ten daje możliwość dodawania, edycji i wyszukiwania projektów, dodawania, edycji i wyszukiwania zgłoszeń zewnętrznych i wewnętrznych, przydzielania pracownikom projektów i poszczególnych zgłoszeń oraz dodawania, edycji i wyszukiwania notatek. Pozwala załączać dokumenty do całych projektów oraz do poszczególnych zgłoszeń.



Ilustracja 96: Ogólny widok modułu projektowego – wszystkie zgłoszenia.

Projekty są wyświetlane w tabeli zbiorczej, z poziomu której możemy przejść do szczegółów poszczególnych projektów. W celu szybszego wyszukania poszukiwanego projektu możemy selekcjonować/sortować informacje wg: numeru projektu, nazwy projektu, kierowników, statusu zgłoszenia, kolejki oraz cech zgłoszenia. Poniżej tabeli jest wyświetlana legenda, informująca o przypisanych kolorach do poszczególnych statusów oraz kolejek.

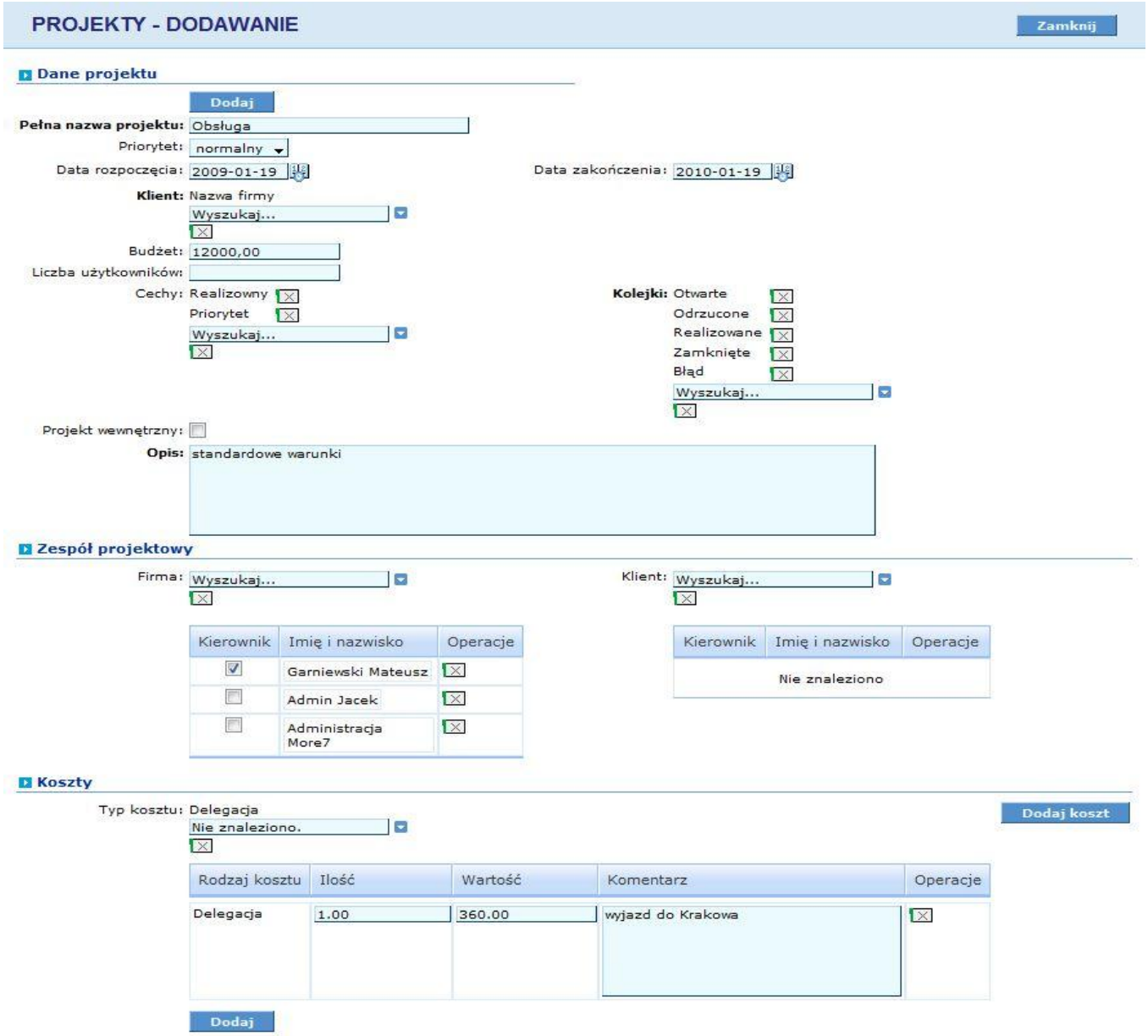
Możliwe operacje do wykonania, odnośnie danego projektu:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Podgląd	Przejście do szczegółowego widoku projektu.
	Edycja	Przejście do edycji projektu
	Usuwanie projektu	Usunięcie projektu

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Lista zgłoszeń projektu	Przejście do listy zgłoszeń projektu
	Dodaj Zgłoszenie	Przejście do dodawania zgłoszeń do projektu.
	Zamknij zgłoszenia	Przejście do zamykania zgłoszeń.

Dodawania projektu

W celu dodania projektu należy wybrać z menu po lewej stronie **projekty>projekty>dodaj.** Inny sposób dodania projektu to naciśnięcie na przycisk „Dodaj”. Po załadowaniu okna możemy przystąpić do określania projektu. W tym celu należy określić dane projektu jak: **nazwa projektu**, **klient**, **kolejki** (jakie będą stosowane procedury obsługi), **opis projektu**. Możemy też wprowadzić informacje o zaplanowanym budżecie, priorytecie projektu, dacie rozpoczęcia oraz zakończenia projektu itp. W przypadku zaznaczenia „projekt wewnętrzny” nie będziemy mogli przypisać klienta/firmy oraz członków zespołu z jego strony. Takie zgłoszenia najlepiej wykorzystywać do realizacji projektów wewnątrz firmowych.

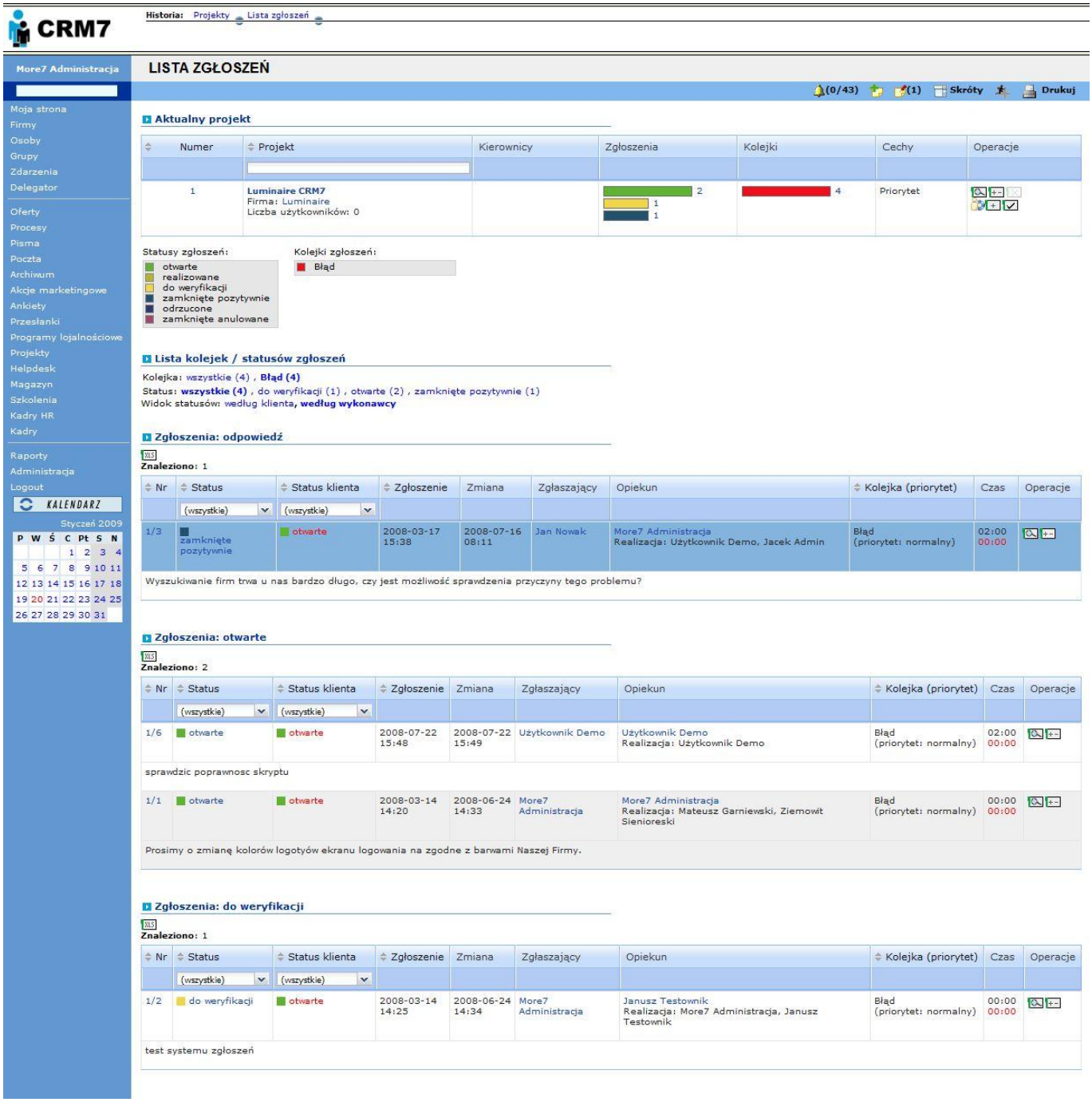


Ilustracja 97: Dodawanie projektu.

Następnie możemy przystąpić do określania zespołów projektowych. Możemy stworzyć dwa zespoły – firmowy oraz zespół klienta. W każdym z nich możemy przypisać kierownika/kierowników projektu – użytkowników, którzy będą rozdzielać oraz nadzorować postęp pracy przy pomocy panelu kierownika.

W tym miejscu możemy też wprowadzać informację o poniesionych wydatkach w związku z realizowanym budżetem. W tym celu należ wybrać odpowiedni typ kosztu oraz wprowadzić informacje na temat ilości oraz wartości.

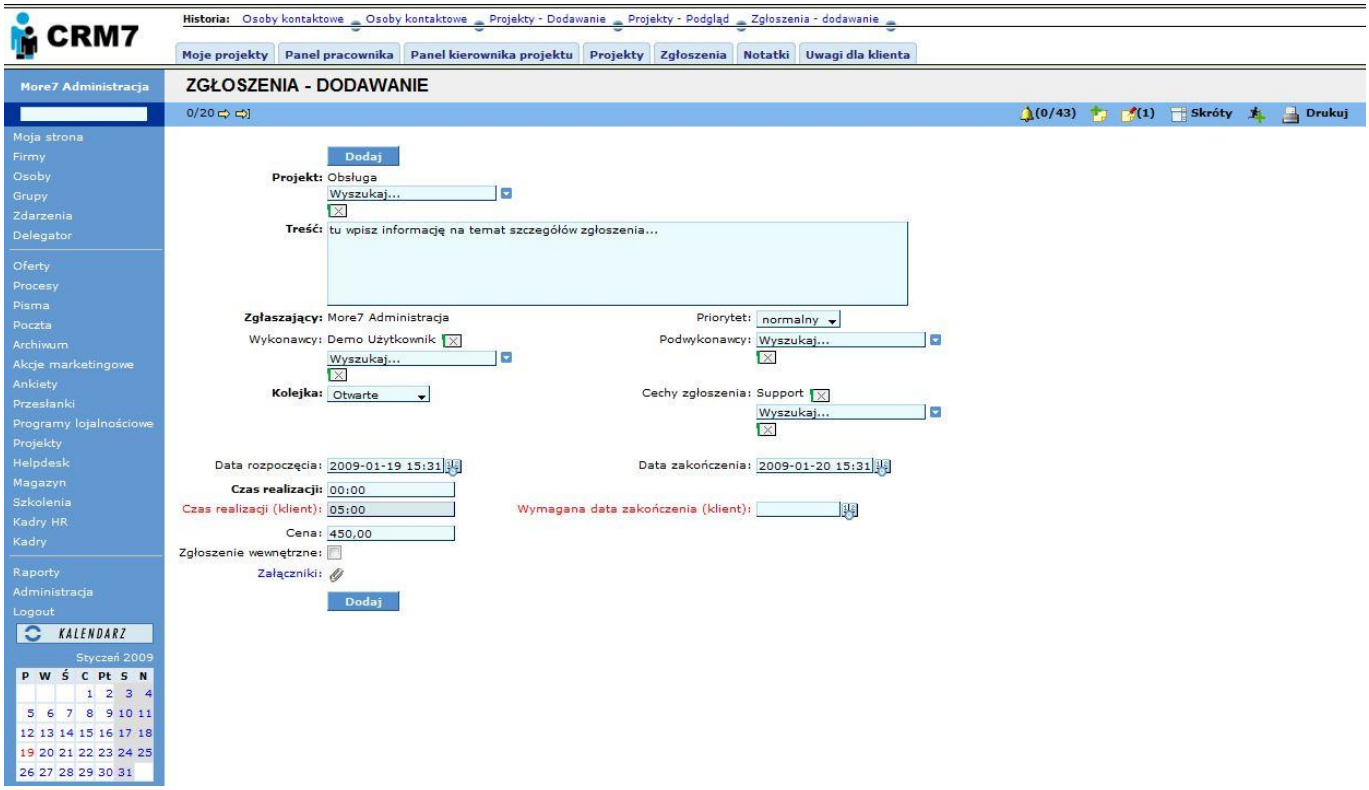
Po wypełnieniu wszystkich pól należy kliknąć na „Dodaj" Wprowadzone informacje zostaną zapisane. Widok przykładowego projektu wraz z listą zgłoszeń znajduje się poniżej.



Ilustracja 98: Szczegóły realizowanego projektu -lista zgłoszeń.

Dodawanie zgłoszenia

W celu dodania zgłoszenia do projektu należy z menu po lewej stronie wybrać **projekty>zgłoszenia>dodaj.** Drugąą metodą jest dodanie zgłoszenia przy pomocy z poziomu tabeli ze wszystkimi projektami. Ikona znajduje się po prawej stronie tabeli. Trzecią metodą jest wejście do szczegółów zgłoszenia a następnie naciśnięcie na „Dodaj", które znajduje się po prawej stronie listy zgłoszeń. Wykonanie którejkolwiek z tych czynności spowoduje otwarcie okna, w którym możemy podać szczegóły zgłoszenia.



Ilustracja 99: Okno dodawania zgłoszenia do projektu.

Bezwzględnie należ wypełnić pola opisane wytłuszczoną kursywą:

- **Zgłaszający** – użytkownik rejestrujący zgłoszenie jest automatycznie przypisywany jako użtkownik,
- **Projekt** - możemy sami przypisać zgłoszenie do projektu lub nazwa projektu zostanie wstawiona automatyczna, gdy dodamy zgłoszenie w sposób opisany jako drugi lub trzeci powyżej,
- **Treść** – w tym polu należy wpisać treść zgłoszenia, podać opis, umieścić uwagi, komentarz itp.,
- **Kolejka** – wybierając odpowiednią kolejkę, informujemy na jaki jest aktualny etap obsługi/realizacji zgłoszenia.,
- **Czas realizacji** – tu możemy zaplanować ile czasu będzie trwała realizacja/obsługa zgłoszenia. W tym miejscu,

Pozostałe pola nie są wymagane, jednak dzięki ich wypełnieniu informacja o zgłoszeniu będzie pełniejsza. Dostępne są następujące pola:

- wykonawcy – możliwość przypisania wykonawców zgłoszenia,
- podwykonawcy – możliwość przypisania podwykonawcy zgłoszenia,

- cechy zgłoszenia – przypisując konkretną cechę/cechy możemy oznaczyć zgłoszenie w inny, ważny sposób np. zgłoszeni suportowe, gwarancyjne itp.
- data rozpoczęcia i data zakończenia – informacje na temat czasu realizacji zgłoszenia,
- cena – np. rejestracja kosztów obsługi zgłoszenia, cena za wykonanie usługi,
- zgłoszenie wewnętrzne – po wybraniu tej opcji, zgłoszenie będzie tylko widoczne dla członków zespołu projektowego ze strony firmy
- załączniki – dołączanie do zgłoszenia dowolnych plików, każde zgłoszenie ma swój indywidualny folder, w którym można gromadzić wszystkie związane z nim pliki.

W polach czas realizacji (klient) oraz wymagana data zakończenia (klient) wprowadzamy informacje które będą widoczne dla klienta. Przykładowy sposób wykorzystania tych pól może być następujący: nasz klient informuje nas przy pomocy zgłoszenia o występującym problemie. Kierownik firmy, który odebrał to zgłoszenie, planuje wykonanie tego zgłoszenia dla jednego z pracowników i jednocześnie wpisuje w tych polach informacje: czas realizacji (klient) 05:30 a w polu wymagana data zakończenia (klient) datę o dwa dni do przodu od aktualnej. Informację zawarta w tych polach, widoczna przez zgłaszającego, informuje go o czasie potrzebnym na realizację zgłoszenia oraz ostatecznej dacie jego zakończenia.

Po wykonaniu wyżej wymienionych czynności możemy kliknąć na „Dodaj" w celu zarejestrowania zgłoszenia. Kolejni użytkownicy obsługujący zgłoszenie będą je realizować w systemie w podobny sposób jak osoba je rejestrująca. Informacje o dalszych czynnościach będą mogli wpisywać w polu treść, kolejka, itp. W ten sposób, wszystkie czynności wykonane z danym zgłoszenie są rejestrowane, dzięki czemu znamy całą historię projektu czy obsługi naszego klienta. Przykładowa historia zgłoszenia znajduje się na następnej stronie.

SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA

Zamknij

Projekt: Luminaire CRM7
Numer zgłoszenia: 1/3
Firma: Luminaire
Treść: Wyszukiwanie firm trwa u nas bardzo długo, czy jest możliwość sprawdzenia przyczyny tego problemu?
Opiekun: More7 Administracja
Zgłaszający: Jan Nowak
Priorytet: normalny
Wykonawcy: Jacek Admin
Użytkownik Demo
Status: zamknięte pozytywnie
Status klienta: otwarte
Kolejka: Błąd

Czas realizacji: 02:00
Realny czas realizacji: 521:48
Data zgłoszenia: 2008-03-17 15:38
Data zamknięcia: 2008-03-20 12:47
Cena: 0,00

Dokumenty

Znaleziono: 4

Data modyfikacji	Nazwa	Pliki	Folder	Autor
2008-07-16				More7 Administracja
	Opis: -			
2008-06-24				Użytkownik Demo
	Opis: -			
2008-04-16				Użytkownik Demo
	Opis: -			
2008-03-26	**Dokument wdorzeniowy**	funkcjonalnosci CRM7.xls (113,00 kB)		More7 Administracja
	Opis: .			

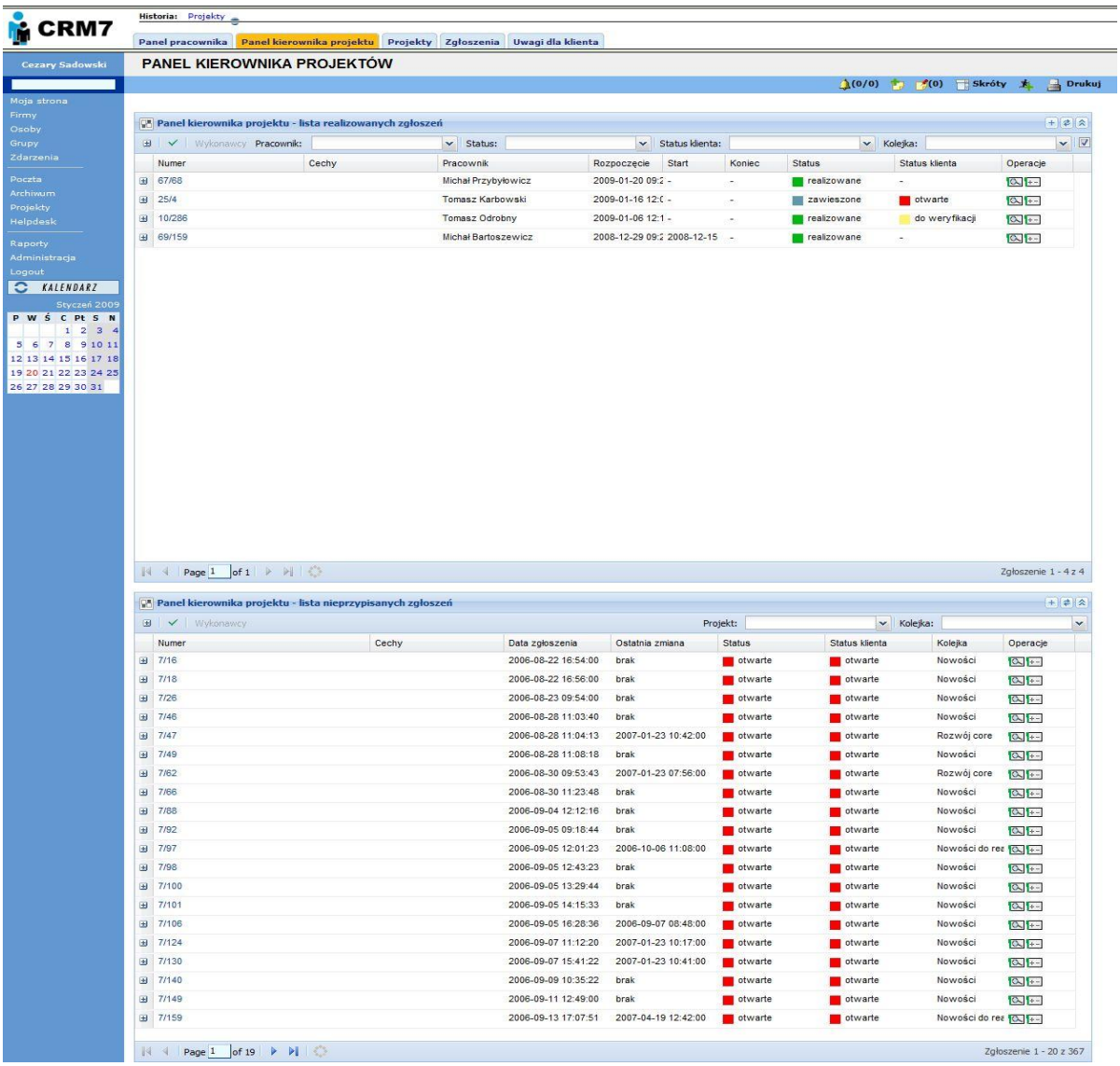
Historia

Data	Autor	Komentarz
2008-07-16 08:11:58	Użytkownik Demo	**» Zmiana statusu wewnętrznego z "realizowane" na "zamknięte pozytywnie"**
2008-07-16 08:11:58	Użytkownik Demo	naprawione, wyszukiwanie trwa normalnie
2008-07-16 08:11:58	Użytkownik Demo	**zaimplementowałem nowy mechanizm wyszukiwania, działa ok.**
2008-07-16 08:07:46	Użytkownik Demo	**» Zmiana czasu realizacji z "00:00" na "02:00"**
2008-06-24 14:33:40	Użytkownik Demo	**» Dodanie wykonawców: Jacek Admin, Użytkownik Demo**
2008-06-24 14:22:06	More7 Administracja	» Zmiana statusu z "" na "realizowane" » Zmiana kolejki z "" na "Błąd"
2008-03-20 12:47:10	Jan Nowak	» Zmiana statusu: "otwarte" na "zamknięte pozytywnie"
2008-03-17 15:38:54	Jan Nowak	» Dodanie zgłoszenia

Dodanie rekordu: 2008-07-16 12:55:30, Nowak Jan
Ostatnia modyfikacja: 2008-07-16 08:11:00, Demo Użytkownik, » Historia - Pokaż

Panel kierownika projektu

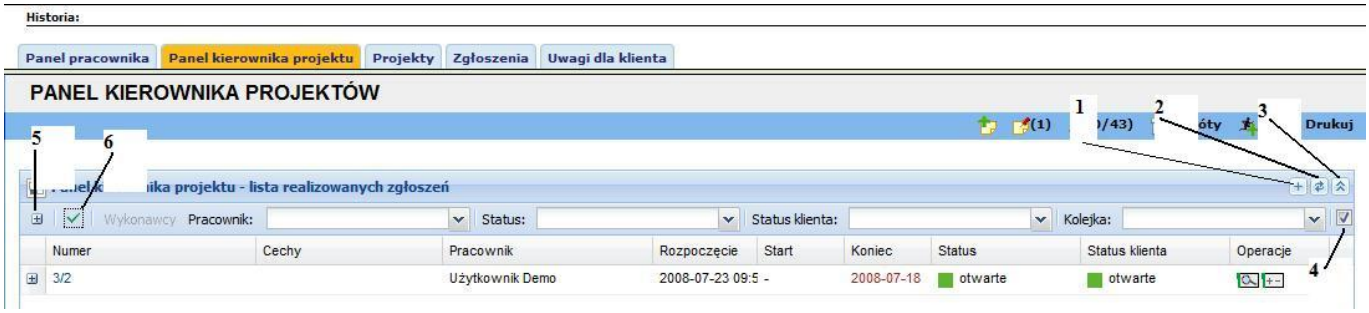
Panel kierownika projektu jest miejscem z którego można zarządzać pracą zespołów projektowych. Kierownik projektu widzi wszystkie zgłoszenia – realizowane i nieprzypisane. W przypadku zgłoszeń realizowanych widzimy które zgłoszenia są aktualnie realizowane a które są wstrzymane lub zawieszone. Zgłoszenia nieprzypisane, znajdujące się w dolnej tabeli mogą być delegowane do pracowników, którzy będą realizatorami zgłoszenia. Panel kierownika projektu jest dostępny z lewego menu: **projekty>panel kierownika projektu.** Inna metoda jego wyświetlenia to wejście do projektów a następnie przejście do drugiej zakładki od lewej strony.



Ilustracja 100: Panel kierownika projektu.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Podgląd	Przejście do szczegółowego widoku zgłoszenia.
	Edycja	Przejście do edycji/obsługi zgłoszenia
	Wykonawcy zarządzanie	Najechać na zgłoszenie kursorem myszy, kliknąć prawym a następnie lewym przyciskiem. W nowym oknie wybieramy osobę do realizacji zgłoszenia.

Z poziomu panelu kierownika dostępne są również następujące operacje. Położenie ikon zostało pokazane na ilustracji zamieszczonej poniżej:



Ilustracja 101: Dostępne operacje - panel kierownika projektu.

1 - dodawanie zgłoszeń

2 – odświeżanie listy zgłoszeń

3 – otwórz panel na nowej karcie

4 – pokaż aktualnie realizowane zgłoszenia

5 – rozwiń/zwiń wszystkie widoczne zgłoszenia

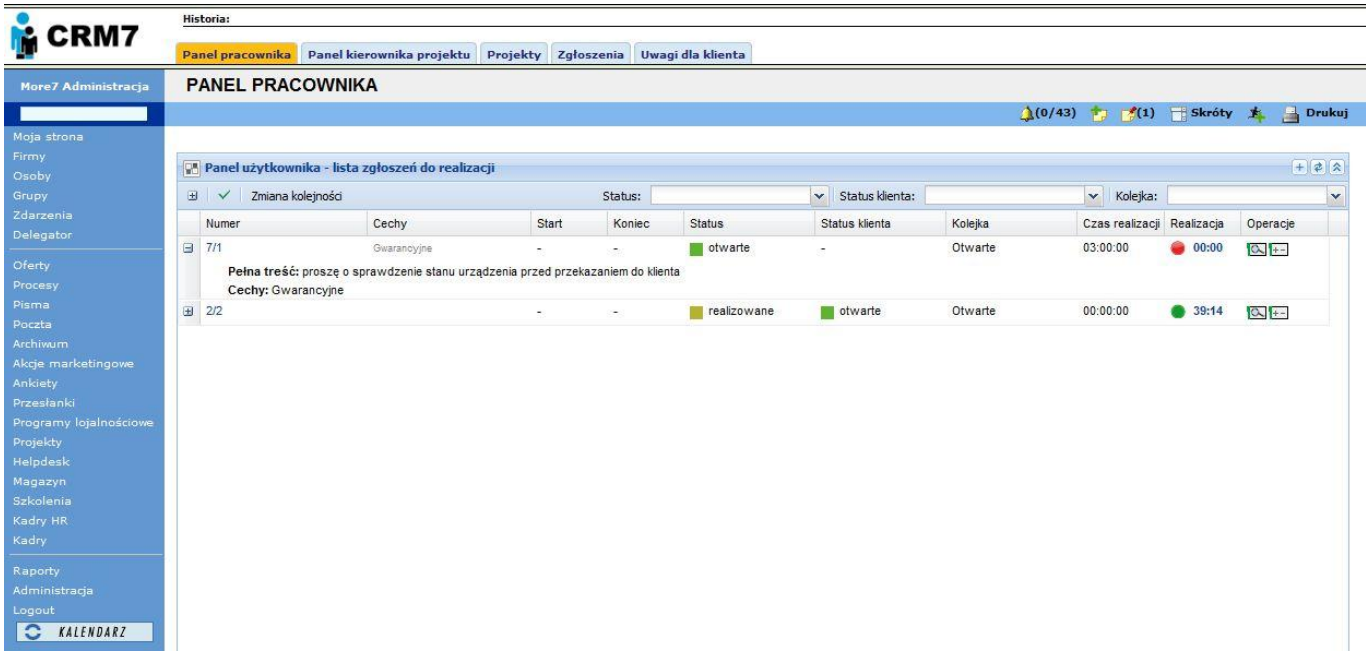
6 – pokaż wszystkie zakończone zgłoszenia

Panel pracownika projektu

W celu przejścia do panelu należy z menu po lewej stronie wybrać **projekty>panel pracownika.** Inny sposób wyświetlenia panelu to przejście w ogólnym widoku projektów na pierwszą zakładkę po lewej stronie okna. Wyświetlane zgłoszenia w tym panelu mogą trafić poprzez:

- wybranie użytkownika jako osoby realizującej poprzez osobę zgłaszającą (twórcę zgłoszenia)
- przydzielenie użytkownika do realizacji zgłoszenia przez kierownika projektu.

Podobnie jak w panelu kierownika, dostępne są te same operacje oprócz możliwości przypisania wykonawcy.



Ilustracja 102: Projekty - panel pracownika.

Przystąpienie do pracy nad zgłoszeniem powinno odbyć się w następujący sposób:

1. Należy odnaleźć interesujące nas zgłoszenie przy pomocy ww operacji lub funkcji wyszukiwania z tabeli.
2. Jeżeli chcemy zapoznać się z treścią zgłoszenia, bez potrzeby otwierania nowym oknie, należ kliknąć na znak „plusa” znajdujący się po lewej stronie zgłoszenia.
3. Po zapoznaniu się z treścią/historią zgłoszenia należy kliknąć w kolumnie realizacja na czerwone kółko. Gdy to wykonamy zegar zacznie odliczać czas a my zostaniemy poproszeni o zmianę statusu zgłoszenia.
4. W nowym oknie otwiera się zgłoszenie i w zależności od potrzeb możemy wprowadzić pożądane informacje.
5. W celu zapisania zmian klikamy na zapisz.
6. W celu zatrzymania biegnącego czasu, wystarczy kliknąć na kółko z biegnącym czasem. Czas zostaje zatrzymany. Ponowne uruchomienie zegara następuje poprzez kliknięcie na niego.

ZGŁOSZENIE - EDYCJA

Zamknij

Zapisz

Projekt: serwis podajnika

Numer zgłoszenia: 7/1

Treść: proszę o sprawdzenie stanu urządzenia przed przekazaniem do klienta

Zgłaszający: Użytkownik Demo

Priorytet: wysoki

Wykonawcy: More7 Administracja

Wyszukaj...

Podwykonawcy: Wyszukaj...

Status: realizowane

Status klienta: otwarte

Kolejka: Realizowane

Cechy zgłoszenia: Gwarancyjne

Wyszukaj...

Data rozpoczęcia:

Data zakończenia: 2009-01-21 13:54

Czas realizacji: 03:00

Realny czas realizacji: 00:00/03:00 (średnio: 00:00 na wykonawcę)

Czas realizacji (klient): 03:00

Wymagana data zakończenia (klient): 2009-01-21

Cena: 0,00

Zgłoszenie wewnętrzne:

Uwagi klienta: poinformujemy telefonicznie o zakończeniu prac

Uwagi wewnętrzne:

Zapisz

Dokumenty Zarządzaj

Nie znaleziono.

Historia

Data	Autor	Komentarz
2009-01-20 13:05:07	More7 Administracja	» **Dodanie wykonawców: More7 Administracja**
2008-07-22 15:46:45	Użytkownik Demo	» Dodanie zgłoszenia

Ilustracja 103: Edycja zgłoszenia projektowego.

Rozdział 17

Programy lojalnościowe

Moduł programów lojalnościowych służy do honorowania sprzedawców. Umożliwia on nagradzanie pracowników za sprzedaż produktów, która może być poświadczona wystawionymi fakturami. Moduł ten może służyć także do nagradzania klientów, zarówno firm jak i osób pracujących w tych firmach.

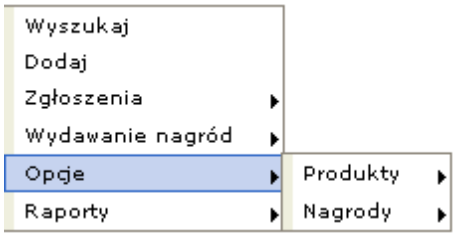
Informacje ogólne

Dostęp do modułu programów lojalnościowych (w ramach swoich uprawnień) mają tylko wyznaczeni użytkownicy. Posiadają oni możliwość dodawania nowych programów, przydzielania firm i pracowników do tych programów, dodawania kolejnych produktów, za które będzie można otrzymać nagrodę. Mogą również dodawać nowe nagrody, wydawać nagrody uczestnikom programu, przeglądać listy wydanych nagród oraz generować raportów uczestników Programów lojalnościowych. Każdy klient może zostać przypisany do więcej niż jednego programu lojalnościowego.

Rozkład menu programów lojalnościowych

Pozycje menu:

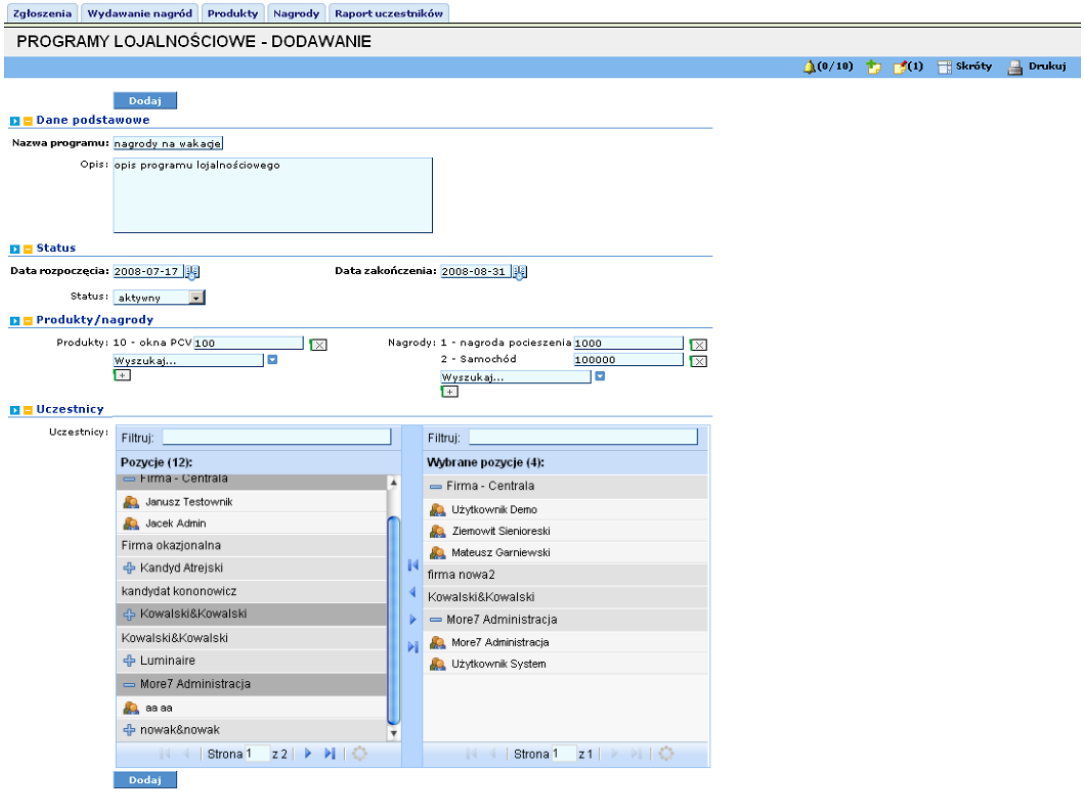
- Wyszukaj
- Dodaj
- Zgłoszenia
  - Wyszukaj
  - Dodaj
- Wydawanie nagród
  - Wyszukaj
  - Wydaj nagrodę
- Opcje
  - Produkty
    - Wyszukaj
    - Dodaj
  - Nagrody
    - Wyszukaj
    - Dodaj
- Raporty
  - Raporty uczestników



Programy lojalnościowe

Dodawanie Programu lojalnościowego

Programy lojalnościowe mogą być dodawane przez uprawnionych użytkowników. Aby dodać program należy z menu bocznego programów lojalnościowych wybrać opcję „Dodaj”. Zostanie wyświetlony formularz dodawania programu, który wymaga podania nazwy programu, terminów rozpoczęcia i zakończenia, jego statusu, powiązania z nim produktów i nagród, określenie ich wartości punktowej oraz wybrania uczestników programu. Uczestnikami programu mogą być zarówno same firmy, jak i wybrane osoby pracujące w firmie. Dodawanie uczestników odbywa się metodą przeciągnij i upuść lub poprzez podwójne kliknięcie na nazwę firmy, bądź pracownika. Jeżeli do programu dodano tylko firmę bez osób kontaktowych, podczas dodawania zgłoszenia zostaniemy poproszeni o określenie właściciela firmy.

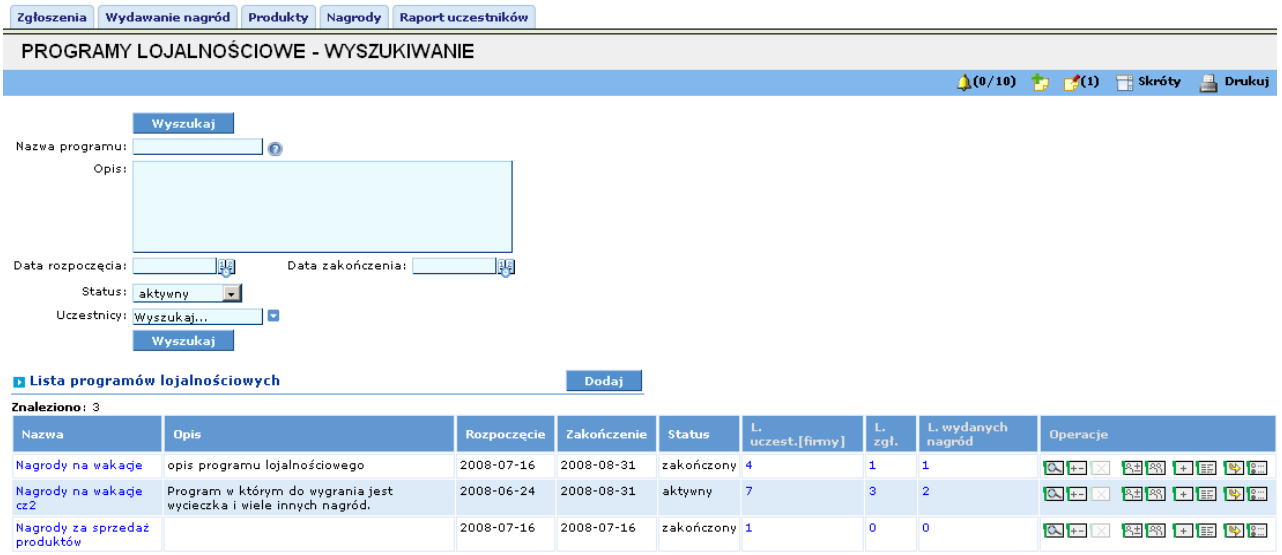


Ilustracja 104: Formularz dodawania programu lojalnościowego

Wyszukiwanie Programu lojalnościowego

Dla uprawnionych użytkowników CRM7 dostępna jest możliwość wyszukiwania programów lojalnościowych. Aby wyszukać programy należy z menu bocznego programów wybrać opcję „Wyszukaj”. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić programy, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika.

Po wyszukaniu programów według zadanych kryteriów, możliwe jest wykonanie różnych operacji, w zależności od uprawnień użytkownika. Z poziomu wyników wyszukiwania możliwy jest podgląd programu lojalnościowego, jego edycja, edycja listy uczestników programu, podgląd listy uczestników, dodanie nowego zgłoszenia, wyświetlenie listy dokonanych zgłoszeń, wydanie nagrody uczestnikowi oraz wyświetlenie listy wydanych nagród.



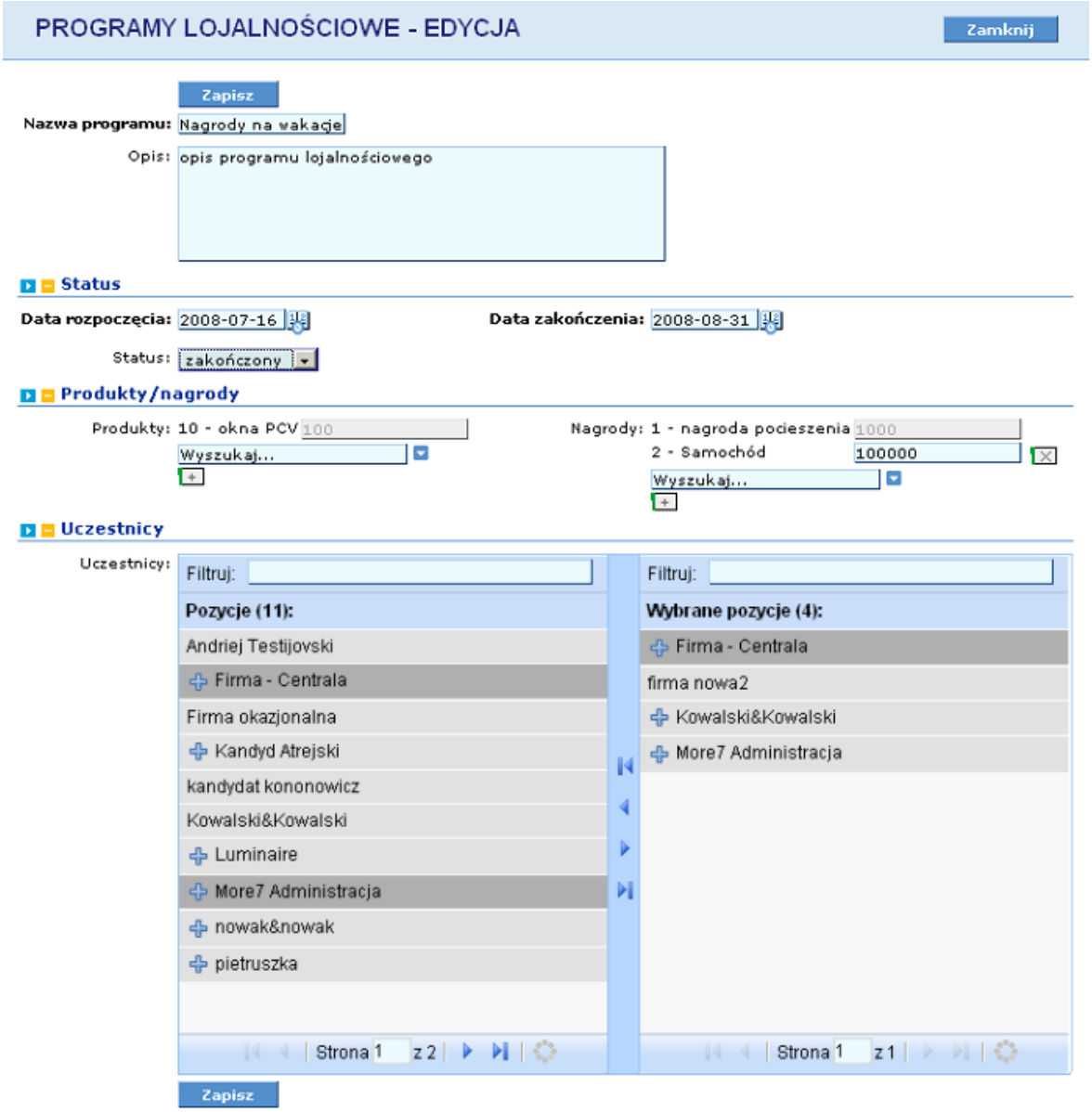
Ilustracja 105: Formularz wyszukiwania programu lojalnościowego

Możliwe operacje dotyczące danego programu lojalnościowego:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Przejście do podglądu danych programu.
	Edycja	Przejście do edycji programu.
	Usunięcie	Przejście do usunięcia programu.
	Edycja listy uczestników	Przejście do edycji uczestników programu.
	Lista uczestników	Przejście do podglądu listy uczestników programu.
	Dodaj zgłoszenie do programu	Przejście do dodawania zgłoszenia do programu.
	Lista zgłoszeń	Przejście do podglądu listy zgłoszeń.
	Wydaj nagrodę	Przejście do wydania nagrody.
	Lista wydanych nagród	Przejście do listy wydanych nagród.

Edycja Programu lojalnościowego

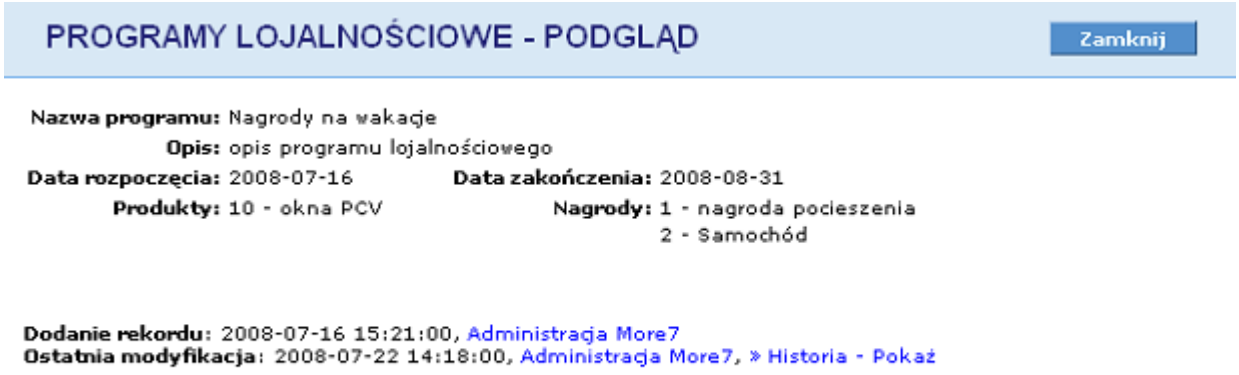
Edycja programu lojalnościowego może być wykonana tylko przez uprawnionych użytkowników systemu. Aby jej dokonać należy z poziomu listy programów kliknąć na ikonkę edycji. Odbywa się ona przy wykorzystaniu takiego samego formularza. Można zmienić nazwę programu, jego opis, datę rozpoczęcia i zakończenia, status, powiązać nowe produkty i nagrody, usunąć powiązania produktów, do których nie było żadnego zgłoszenia oraz nagród, które nie zostały jeszcze wydane. Dozwolona jest także zmiana listy uczestników za wyjątkiem usuwania tych, którzy są powiązani ze zgłoszeniami w danym programie.



Ilustracja 106: Formularz edycji programów lojalnościowych.

Szczegóły Programu lojalnościowego

W celu obejrzenia szczegółów programu lojalnościowego należy z poziomu listy programów kliknąć na ikonkę szczegóły. Podgląd programu odbywa się przy wykorzystaniu takiego samego formularza. Wyświetlona zostanie nazwa programu, jego opis, data rozpoczęcia i zakończenia, produkty za jakie będą wydawane nagrody oraz nagrody, jakie można otrzymać za zdobyte punkty. Podgląd dostępny jest dla wybranych użytkowników.



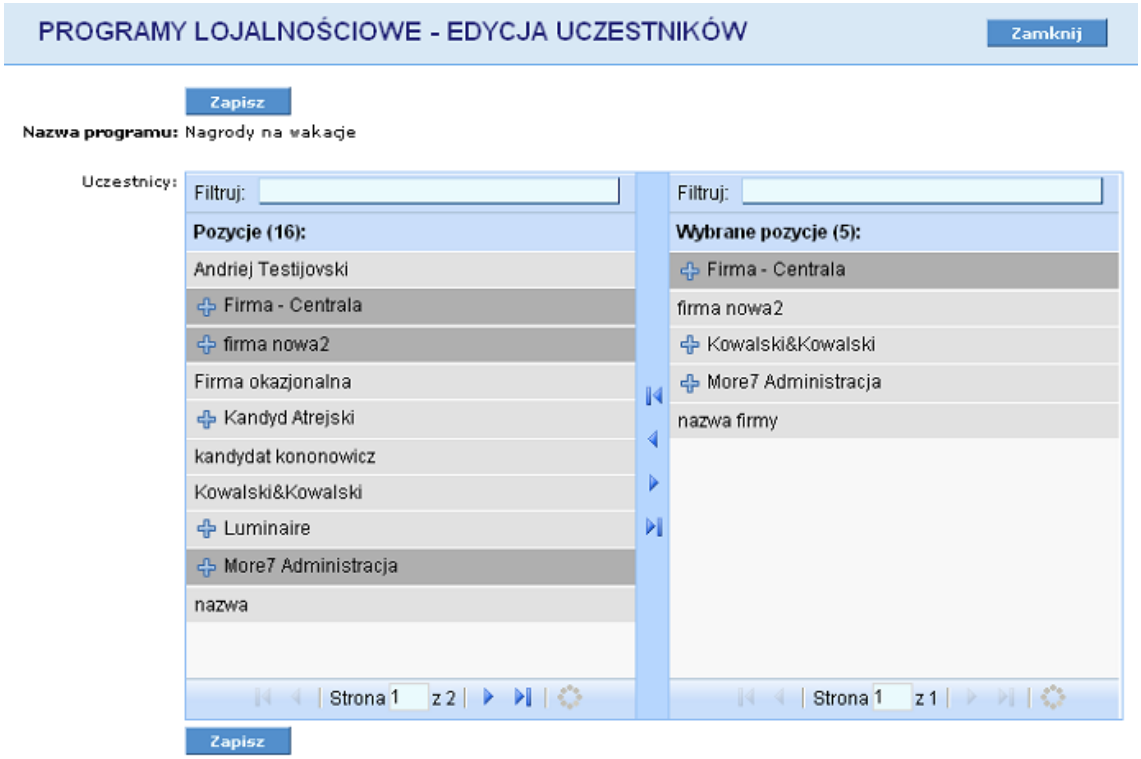
Ilustracja 107: Podgląd szczegółów programu lojalnościowego.

Usunięcie Programu lojalnościowego

Usunięcie programu lojalnościowego jest możliwe, gdy nie jest on powiązany z jakimkolwiek zgłoszeniem. Dokonuje tego uprawniony użytkownik systemu poprzez kliknięcie z poziomu listy programów na odpowiednią ikonkę usuwania.

Edycja listy uczestników

Edycji listy uczestników mogą dokonać tylko uprawnieni użytkownicy systemu. Aby jej dokonać należy z poziomu listy programów kliknąć na ikonkę edycji listy uczestników. Wykorzystując metodę przeciągnij i upuść lub podwójne kliknięcie prawym przyciskiem myszy na wybranej firmie lub osobie kontaktowej, można ją dodawać lub usuwać z uczestnictwa w programie lojalnościowym. Z możliwości edycji wyłączone są firmy, dla których zostało już dodane zgłoszenie.



Ilustracja 108: Formularz edycji listy uczestników.

Podgląd listy uczestników

Podglądu listy uczestników mogą dokonać tylko uprawnieni użytkownicy systemu. Aby obejrzeć szczegółową listę uczestników należy z poziomu listy programów kliknąć ikonkę podglądu uczestników. Lista ta zawiera nazwy firm uczestniczących w programie, dane osoby kontaktowej, liczbę dokonanych zgłoszeń, liczbę dokonanych wydań nagród, sumę zdobytych punktów za sprzedaż, wartość wydanych nagród oraz aktualny punktowy stan konta.

PROGRAMY LOJALNOŚCIOWE - LISTA UCZESTNIKÓW

Zamknij

Lista uczestników

XLS

Znaleziono: 7

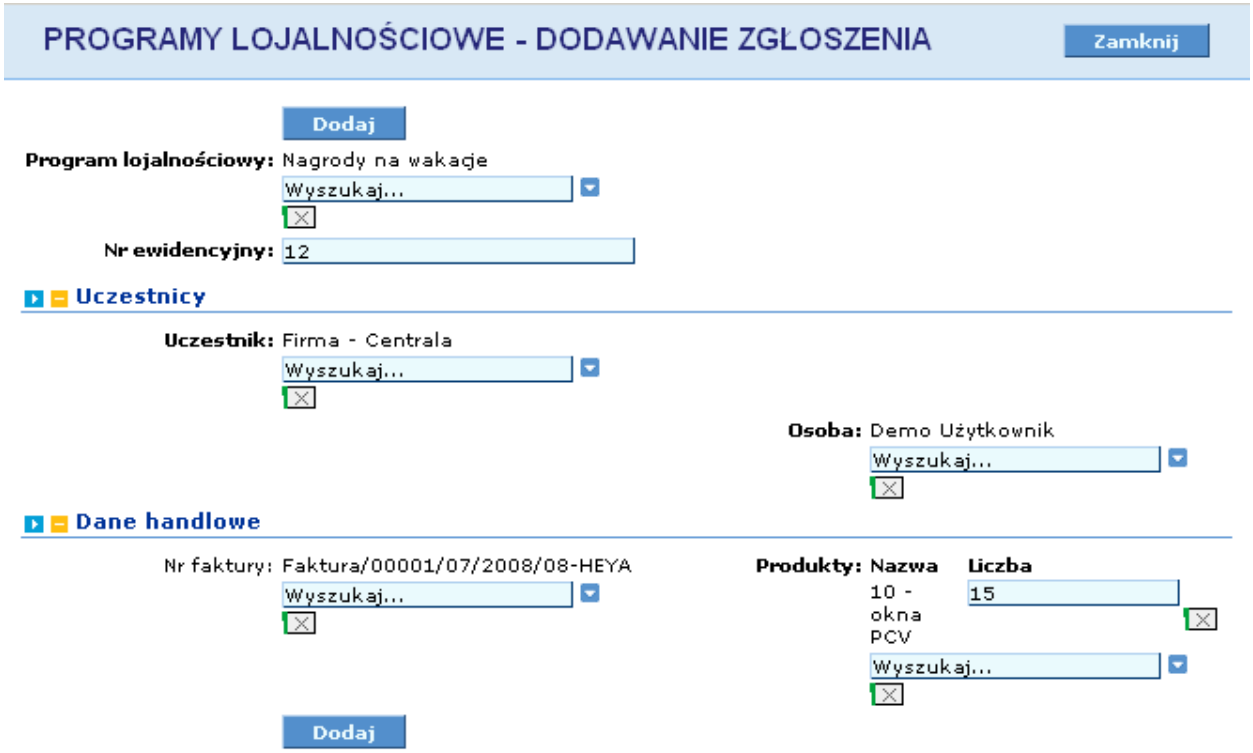
Uczestnik	Nazwa osoby	Liczba zgłoszeń	Liczba wydań	Punkty (ogółem)	Punkty (wydane)	Punkty (posiadane)
Firma - Centrala	Mateusz Garniewski	0	0	0	0	0
Firma - Centrala	Użytkownik Demo	1	1	1500	1000	500
firma nowa2		0	0	0	0	0
Kowalski&Kowalski	adam koalski	0	0	0	0	0
More7 Administracja	More7 Administracja	0	0	0	0	0
More7 Administracja	Użytkownik System	0	0	0	0	0
nazwa firmy		0	0	0	0	0

Ilustracja 109: Podgląd listy uczestników.

Zgłoszenia

Dodawanie zgłoszenia

Zgłoszenie do programu lojalnościowego może zostać dodane przez wybranych użytkowników systemu. Aby tego dokonać należy z menu bocznego programów wybrać „zgłoszenia”, a następnie opcję „dodaj”. Podczas dodawania zgłoszenia należy podać jego unikalny numer ewidencyjny, klienta uczestniczącego w programie, wybrać produkty, jakie zostały sprzedane oraz podanie liczby sztuk tych produktów. Jeżeli zgłoszenie nie było dodawane z listy programów lojalnościowych należy również podać, którego programu lojalnościowego dotyczy zgłoszenie. Istnieje także możliwość wskazania faktury potwierdzającej sprzedaż tych produktów. W przypadku, gdy na wskazanej fakturze znajdują się produkty powiązane z programem, są one automatycznie importowane. Jeżeli do programu została dodana firma bez osób kontaktowych podczas dodawania zgłoszenia zostaniemy poproszeni o określenie właścicielem firmy. W przeciwnym przypadku należy tylko wskazać sprzedawca. Po dodaniu zgłoszenia do stanu punktowego sprzedawcy dodawane są punkty na sumę wartości produktu pomnożonej przez liczbę produktów.

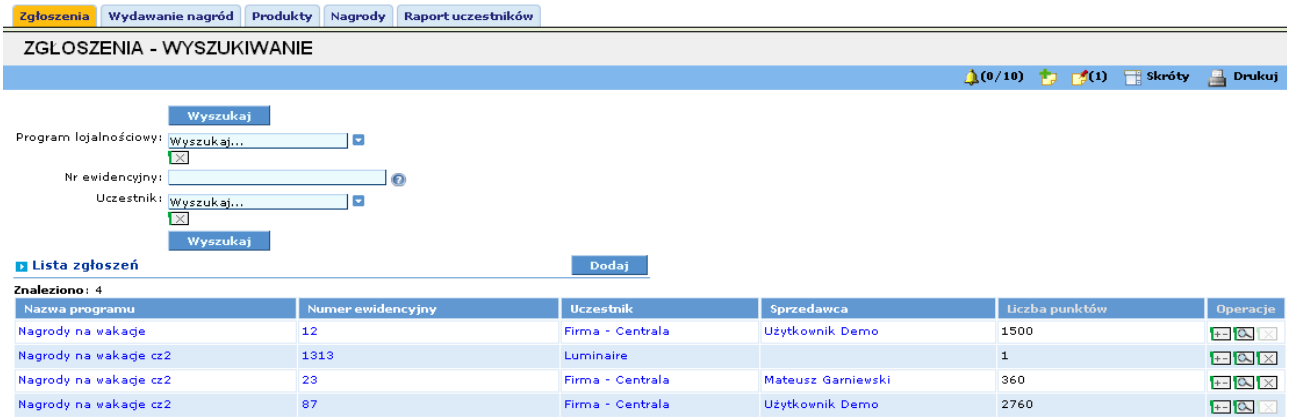


Ilustracja 110: Formularz dodawania zgłoszenia.

Wyszukiwanie zgłoszenia

Dla uprawnionych użytkowników CRM7 dostępna jest możliwość wyszukiwania zgłoszeń do programów lojalnościowych. Aby wyszukać programy należy z menu bocznego programów wybrać „zgłoszenia”, a następnie opcję „wyszukaj”. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić zgłoszenia, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany, a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika.

Po wyszukaniu według zadanych kryteriów możliwe jest wykonanie różnych operacji, w zależności od uprawnień użytkownika. Z poziomu wyników wyszukiwania zgłoszenia do programu lojalnościowego możliwy jest podgląd, edycja oraz usuwanie zgłoszeń.



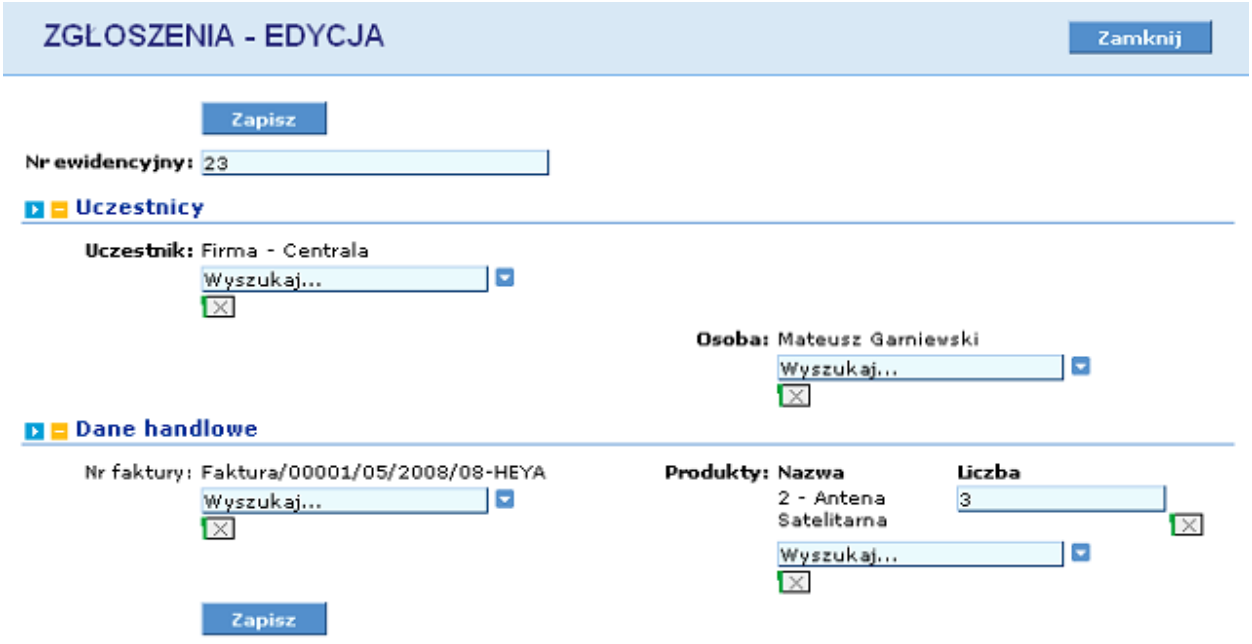
Ilustracja 111: Formularz wyszukiwania zgłoszenia.

Możliwe operacje dotyczące danego zgłoszenia:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Szczegóły	Przejście do podglądu danych zgłoszenia.
	Edycja	Przejście do edycji zgłoszenia.
	Usunięcie	Przejście do usunięcia zgłoszenia.

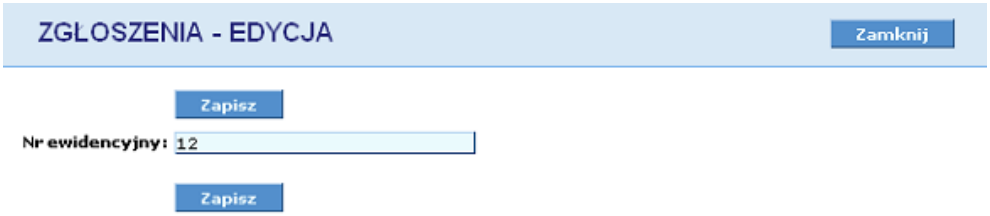
Edycja zgłoszenia

Edycji zgłoszeń dokonują uprawnieni użytkownicy systemu przez kliknięcie z poziomu ekranu zgłoszeń na ikonkę edycji. Pełna edycja zgłoszenia jest możliwa, gdy jego wycofanie nie spowoduje ujemnego stanu punktowego użytkownika. Pełna edycja zgłoszenia do programu lojalnościowego odbywa się przy wykorzystaniu takiego samego formularza jak w przypadku dodawania z pominięciem pola nazwy programu lojalnościowego, którego to zgłoszenie dotyczy. Można zmienić numer ewidencyjny, firmę uczestniczącą, sprzedawcę, fakturę, listę produktów oraz liczbę sztuk.



Ilustracja 112: Formularz edycji zgłoszenia.

Gdyby edycja zgłoszenia mogła spowodować ujemny stan punktowy uczestnika programu, możliwa jest tylko zmiana numeru ewidencyjnego.



Ilustracja 113: Formularz prostej edycji zgłoszenia.

Podgląd zgłoszenia

Podglądu zgłoszeń dokonują uprawnieni użytkownicy systemu przez kliknięcie z poziomu ekranu zgłoszeń na ikonkę podglądu. Podgląd zgłoszenia do programu lojalnościowego odbywa się przy wykorzystaniu takiego samego formularza.

Ilustracja 114: Podgląd zgłoszenia.

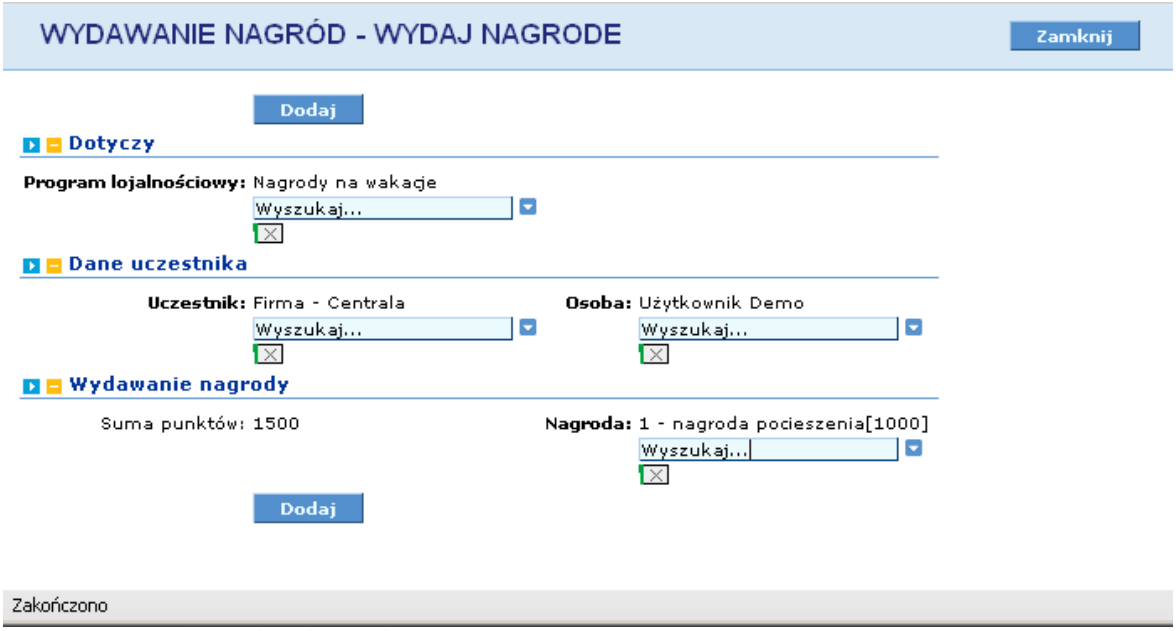
Usuwanie zgłoszenia

Usuwania zgłoszeń mogą dokonać tylko wybrani użytkownicy systemu. Aby wycofać zgłoszenie należy z poziomu ekranu zgłoszeń kliknąć na ikonkę „usuwania” przy wybranym zgłoszeniu. Usunięcie zgłoszenia jest możliwe, gdy jego wycofanie nie spowoduje ujemnego stanu punktowego użytkownika.

Wydawanie nagród

Wydanie nagrody

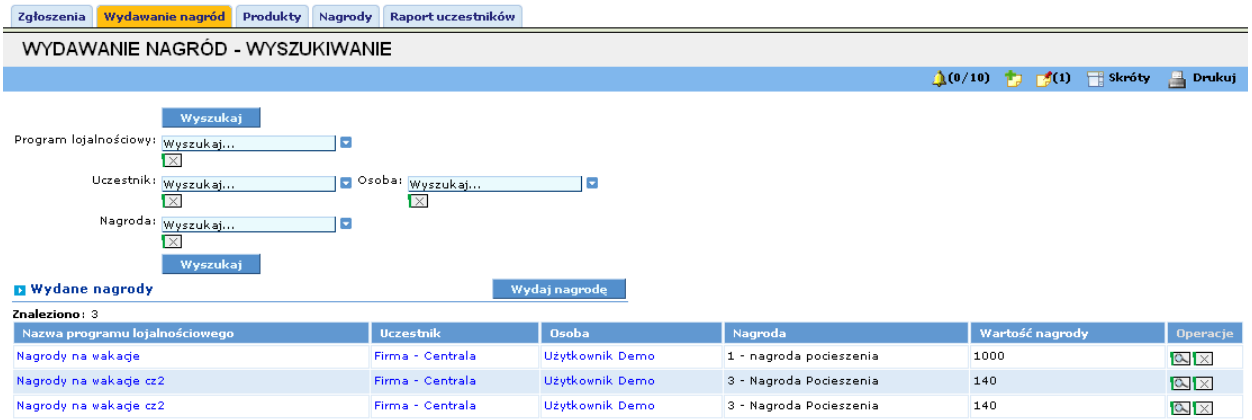
Wydawać nagrody mogą tylko uprawnieni użytkownicy systemu. Aby tego dokonać należy z menu bocznego programów lojalnościowych, wybrać „wydawanie nagród”, a następnie kliknąć „wydaj nagrodę”. Wydania nagrody można dokonać, gdy uczestnik w danym programie lojalnościowym posiada na swoim koncie odpowiednią liczbę punktów. Po wydaniu nagrody jego liczba punktów zostanie pomniejszona o wartość nagrody. W formularzu wydawania nagrody należy wskazać, którego programu lojalnościowego dotyczy wydanie nagrody, uczestnika, który ma otrzymać nagrodę oraz wybrać nagrodę z listy dostępnych za aktualnie posiadaną przez uczestnika liczbę punktów.



Ilustracja 115: Formularz wydawania nagród.

Wyszukiwanie wydań nagród

Dla uprawnionych użytkowników CRM7 dostępna jest możliwość wyszukiwania listy wydanych nagród.. Aby tego dokonać należy z menu bocznego programów lojalnościowych, wybrać „wydawanie nagród”, a następnie kliknąć „wyszukaj”. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić wydania nagród, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wyszukaniu wydanych nagród według zadanych kryteriów możliwe jest wyświetlenie podglądu oraz cofnięcie wydania nagrody.



Ilustracja 116: Formularz wyszukiwania wydań nagród.

Możliwe operacje dotyczące danego wydania nagrody

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu szczegółów wydania nagrody.
	Usunięcie	Przejście do usunięcia wydania nagrody.

Podgląd wydania nagrody

Dla uprawnionych użytkowników systemu dostępny jest podgląd szczegółów wydania nagrody. Aby tego dokonać należy z poziomu karty wydawania nagród kliknąć na ikonkę podglądu. Zawiera on takie informacje jak nazwa programu, nazwa firmy uczestniczącej, osobę kontaktową oraz nazwa wydanej nagrody.

Ilustracja 117: Podgląd szczegółów wydania nagrody.

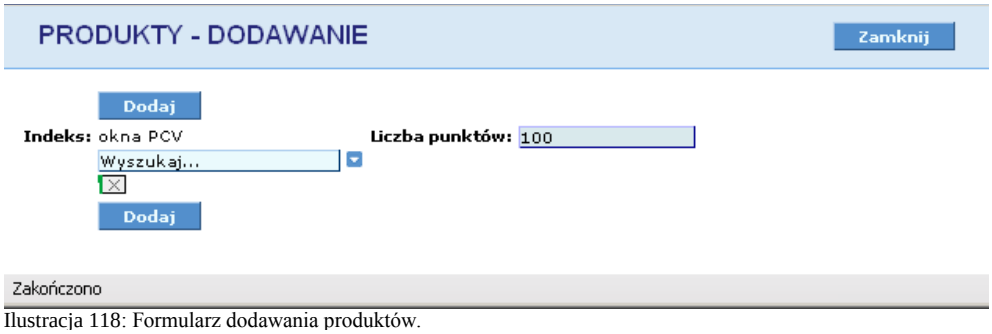
Cofnięcie wydania nagrody

Cofnięcia wydania nagrody mogą dokonać tylko uprawnieni użytkownicy systemu. Aby wycofać wydanie nagrody należy z poziomu karty wydawania nagród kliknąć na ikonkę usuwania.

Produkty

Dodawanie produktu

Za każdy sprzedany produkt uczestnik programu lojalnościowego, z którym ten produkt jest związany, otrzymuje określoną liczbę punktów. Dodawanie produktu odbywa się przy wykorzystaniu formularza, w którym należy wybrać indeks (nazwę produktu ze słownika) oraz wpisanie liczby punktów, jaka będzie przyznawana uczestnikowi za sprzedanie jednej sztuki tego produktu. W danym programie można określić inną wartość punktową produktu.

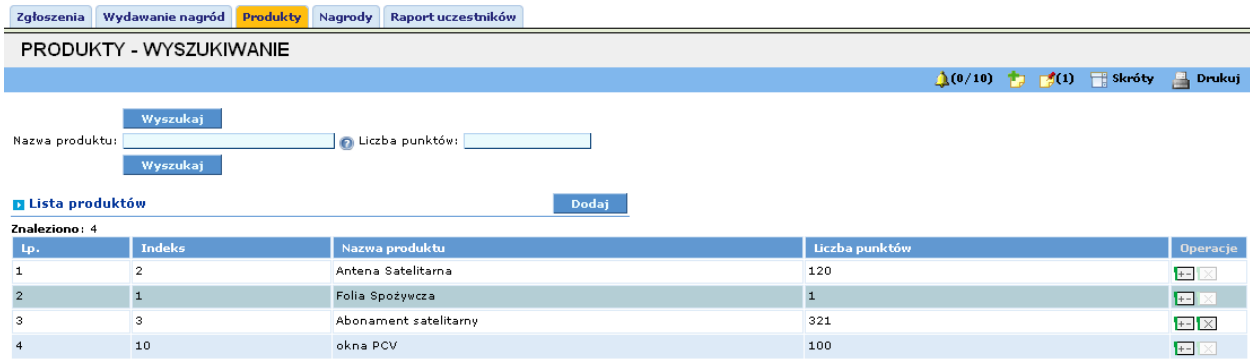


Ilustracja 118: Formularz dodawania produktów.

Dodawanie nowych indeksów do słownika dostępne jest z menu bocznego Administracja. Operację tę mogą wykonać wybrani użytkownicy systemu.

Wyszukiwanie produktów

Dla uprawnionych użytkowników dostępna jest możliwość wyszukiwania produktów. Aby tego dokonać należy z menu bocznego programów lojalnościowych wybrać „opcje”, dalej „produkty”, a następnie kliknąć „wyszukaj”. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić produkty, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wyszukaniu produktów według zadanych kryteriów, możliwe jest wykonanie różnych operacji w zależności od uprawnień użytkownika. Z poziomu wyników wyszukiwania możliwy jest podgląd oraz usunięcie produktu.



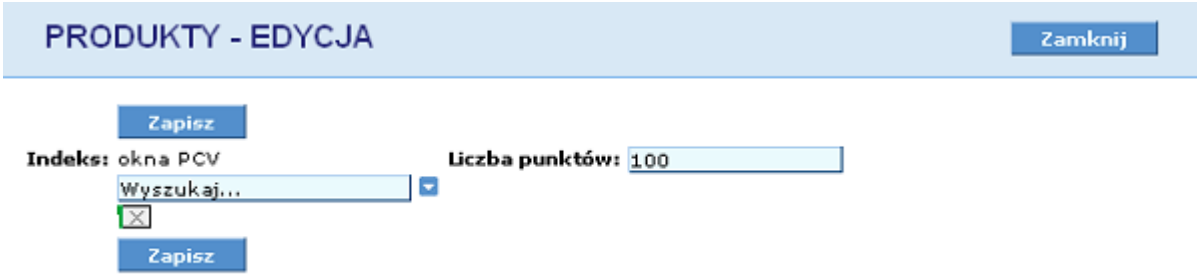
Ilustracja 119: Formularz wyszukiwania produktów.

Możliwe operacje dotyczące danego produktu.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Edycja	Przejście do edycji produktu.
	Usunięcie	Przejście do usunięcia produktu.

Edycja produktów

Do edycji produktów uprawnieni są tylko wybrani użytkownicy systemu. Aby jej dokonać należy kliknąć na ikonkę edycji przy wybranym produkcie. Edycja produktu odbywa się przy wykorzystaniu tego samego formularza co przy jego dodawaniu. Formularz ten zezwala na zmianę indeksu oraz liczby punktów przyznawanych za sprzedaż produktu. Zmiana liczby punktów nie wpływa na produkty dodane już do programów.



Ilustracja 120: Formularz edycji produktu.

Usuwanie produktów

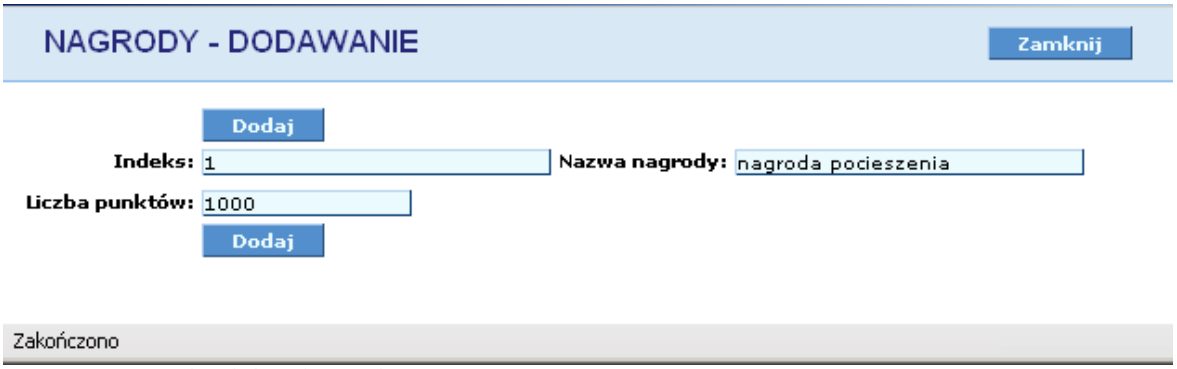
Dokonanie usunięcia produktu może zostać wykonane przez uprawnionych użytkowników systemu. Aby tego dokonać należy kliknąć na ikonkę usuwania znajdującą się przy wybranym produkcie. Usunięcie produktu jest możliwe, gdy nie jest on powiązany z jakimkolwiek programem lojalnościowym.

Nagrody

Dodawanie nagród

Nagrody otrzymują uczestnicy programów lojalnościowych z odpowiednią liczbą punktów na koncie. Każda nagroda kosztuje określoną liczba punktów, jaką musi posiadać uczestnik programu aby otrzymać nagrodę. W danym programie można określić inną wartość punktową nagrody.

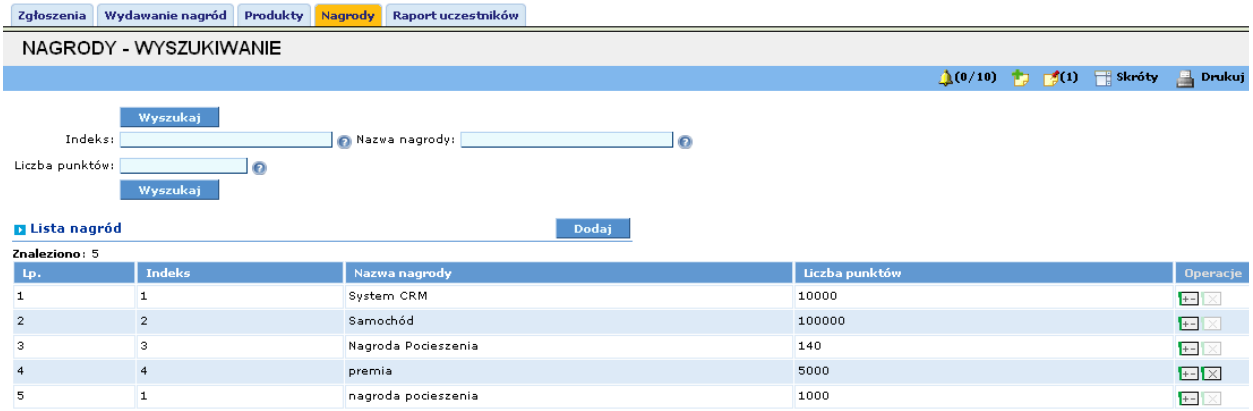
Dodawanie nagród odbywa się przy wykorzystaniu formularza, w którym należy wpisać indeks, nazwę nagrody oraz liczbę punktów jaka jest wymagana aby nagroda mogła zostać wydana uczestnikowi programu. Dodawanie nagród jest dostępne dla uprawnionych użytkowników.



Ilustracja 121: Formularz dodawania nagród.

Wyszukiwanie nagród

Dla uprawnionych użytkowników dostępna jest możliwość wyszukiwania nagród. Aby tego dokonać należy z menu bocznego programów lojalnościowych wybrać „opcje”, dalej „nagrody”, a następnie kliknąć „wyszukaj”. Formularz wyszukiwania pozwala określić kryteria, które muszą spełnić nagrody, aby znaleźć się na liście wyszukanych. Nie jest wymagane wypełnienie wszystkich pól. Im więcej pól zostanie wypełnionych, tym zakres wyszukiwania jest bardziej zawężany a zwrócone wyniki będą bliższe oczekiwaniom użytkownika. Po wyszukaniu nagród według zadanych kryteriów, możliwe jest wykonanie różnych operacji w zależności od uprawnień użytkownika. Z poziomu wyników wyszukiwania możliwy jest podgląd oraz usunięcie nagrody.



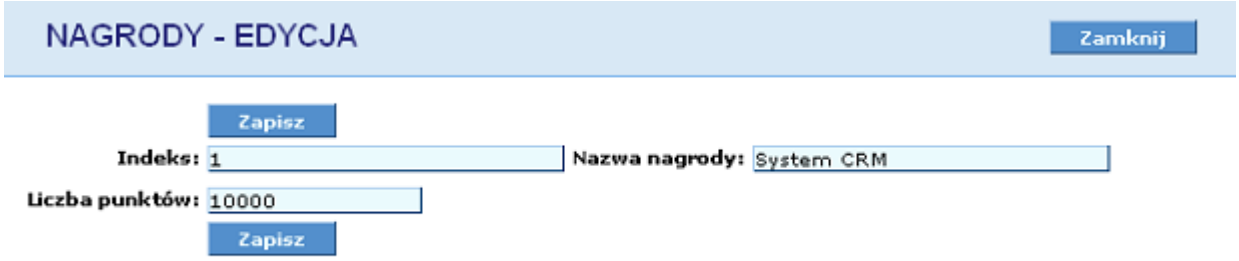
Ilustracja 122: Formularz wyszukiwania nagród.

Możliwe operacje dotyczące danej nagrody:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Edycja	Przejście do edycji nagrody.
	Usunięcie	Przejście do usunięcia nagrody.

Edycja nagród

Do edycji nagród uprawnieni są tylko wybrani użytkownicy systemu. Aby jej dokonać należy kliknąć na ikonkę edycji przy wybranej nagrodzie. Edycja nagrody odbywa się przy wykorzystaniu tego samego formularza co przy jego dodawaniu. Formularz ten zezwala na zmianę indeksu oraz wartości punktowej nagrody.



Ilustracja 123: Formularz edycji nagrody.

Usuwanie nagród

Dokonanie usunięcia nagrody może zostać wykonane przez uprawnionych użytkowników systemu. Aby tego dokonać należy kliknąć na ikonkę usuwania znajdującą się przy wybranej nagrodzie. Usunięcie nagrody jest możliwe, gdy nie jest ona powiązana z jakimkolwiek programem lojalnościowym.

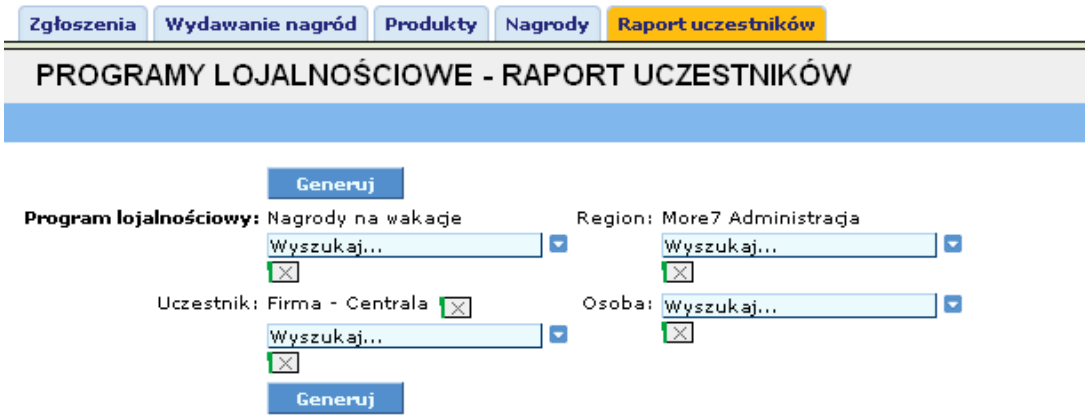
Raporty

Raport uczestników

Raport zawiera zestawienie uczestników programu lojalnościowego, liczbę zdobytych przez nich punktów, liczbę punktów, za które zostały wydane nagrody, liczbę aktualnie posiadanych punktów oraz liczbę dokonanych zgłoszeń. Raporty mogą być generowane przez uprawnionych użytkowników systemu.

Ilustracja 124: Raport uczestników.

Aby wygenerować nowy raport należy z menu bocznego programów wybrać „raporty”, a następnie kliknąć „Raport uczestników”. W celu stworzenia raportu należy ustawić takie dane jakie mają się pojawić w raporcie.



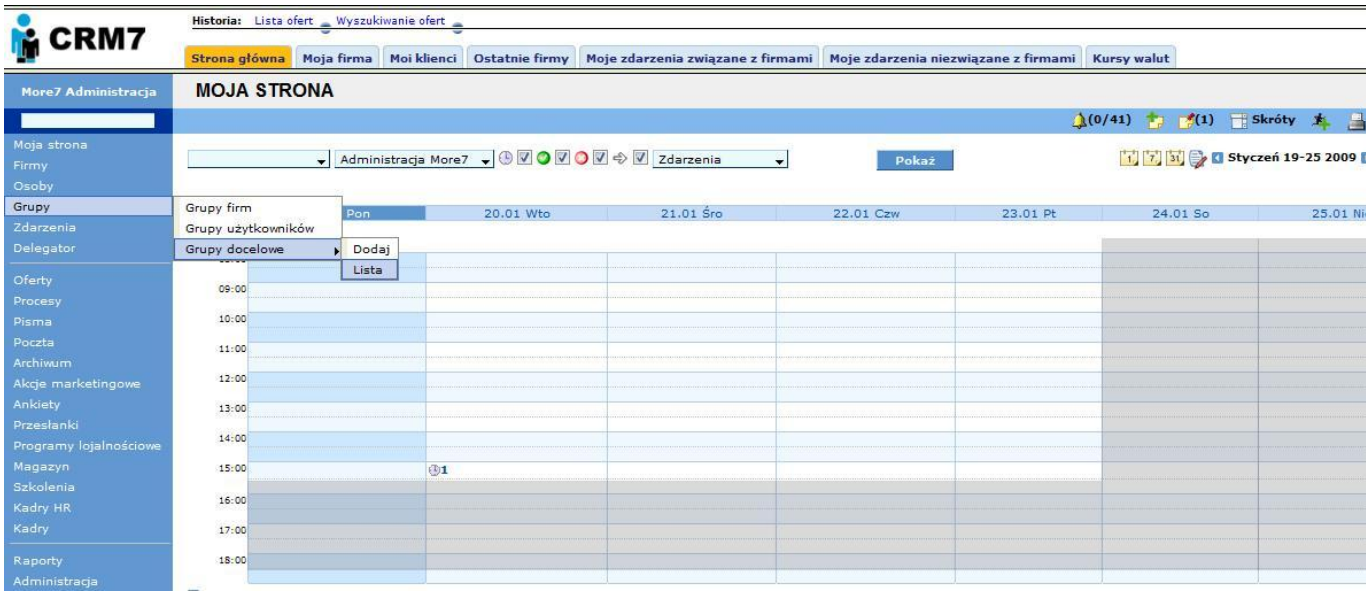
Ilustracja 125: Formularz generowania raportów uczestników.

Rozdział 18

Grupy

Funkcjonalność grup pozwala tworzyć nazwane zbiory firm, które następnie można wybierać np. podczas przypisywania firm do opiekuna. Firmę można przydzielić do grupy korzystając z ikony „Dodaj firmy do grupy” na liście grup, a także z poziomu formularza edycji firm (pole „Grupy”). Firma może należeć do wielu grup.

Pierwszym widokiem, jaki zostanie wyświetlony po wybraniu z menu bocznego opcji “grupy” jest formularz dodawania nowej grupy wraz z lista obecnych grup. Aby dodać nową grupę należy wypełnić formularz wyszukiwania - polem obowiązkowym jest nazwa grupy. Określenie dalszych cech grupy, w tym np. przypisanie firm do danej grupy dostępne jest przez klikniecie na odpowiednią ikonkę w kolumnie operacje w liście dostępnych grup.



Ilustracja 126: Menu grupy.

Dostępne operacje na grupie:

Obraz ikonki	**Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)**	**Akcja**
	Dodaj firmę	Przejście do formularza wyszukiwania firm,możliwość dodania nowej firmy do istniejącej grupy.
	Lista firm	Przejście do listy firm już przypisanych do danej grupy.
	Edycja	Edycja danych podstawowych danej grupy
	Usuń	Usunięcie danej grupy.

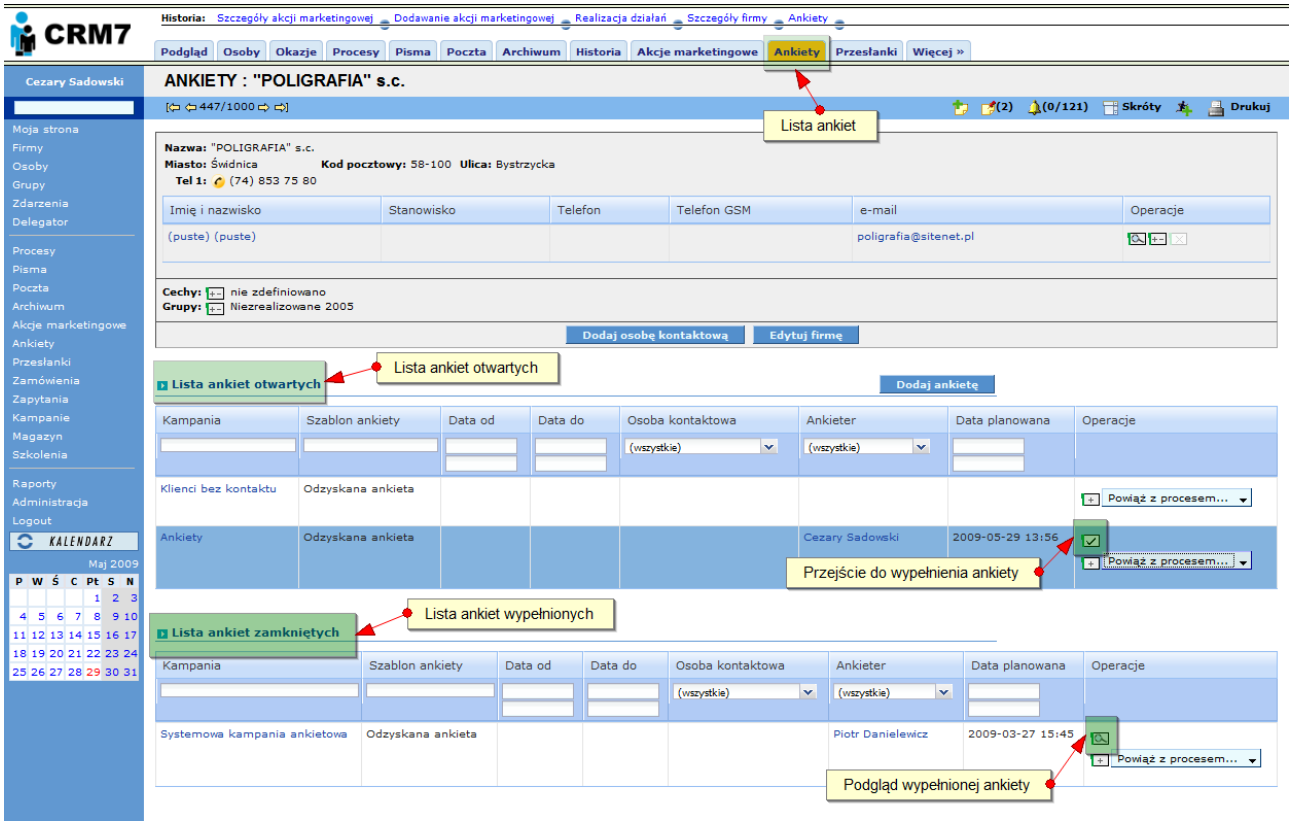
Rozdział 19

Ankiety

System CRM7 pozwala na planowanie, wypełnianie i raportowanie ankiet z poziomu aplikacji. Ankiety są podzielona na ankiety otwarte – do wypełnienia oraz ankiety zamknięte – wypełnione. Istnieją trzy sposoby wypełnienia ankiet:

Na kalendarzu ze strony głównej klikamy na zdarzenie typu „inne”, klikamy na ikonę 'zamknij zdarzenie' . W nowym oknie otworzy się ankieta wraz z danymi teleadresowymi firmy.

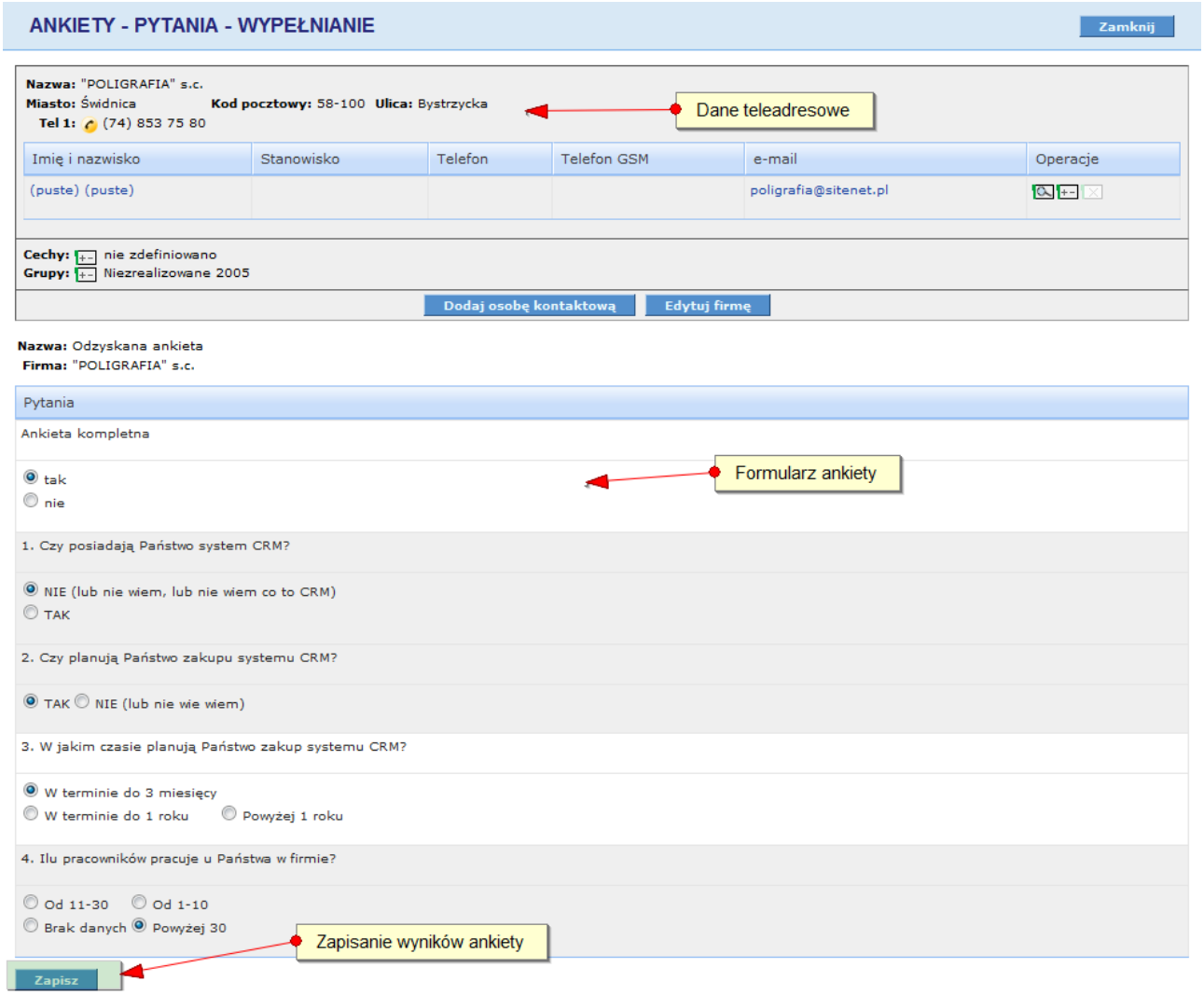
W zakładce ze szczegółami firmy należy przejść do zakładki ankiety a następnie z listy ankiet do wypełnienia, wybrać interesującą i kliknąć na ikonę 'zamknij zdarzenie'.



Ilustracja 127: Lista ankiet przypisanych do firmy.

Wypełnienie ankiety z poziomu okna edycji zdarzenia. W tym celu w dolnej części okna przechodzimy do dodatkowych czynności a następnie zaznaczamy 'wypełnij ankietę' oraz wybieramy *szablon ankiety*. Na koniec, w celu otworzenia formularza klikamy na *wypełnij ankietę.*

Każda z opisanych wyżej czynności spowoduje otworzenie w nowym oknie wybranego formularza ankiety. W górnej części formularza znajdują się dane teleadresowe firmy oraz osób kontaktowych. Kolejne pytania w formularzu, w zależności od udzielonych przez respondenta odpowiedzi będą odpowiednio pojawiać się lub znikać. W ten sposób klientowi zostaną zadane właściwe pytania.



Ilustracja 128: Wypełniony formularz ankiety.

Po zapisaniu, ankieta będzie znajdowała się na liście ankiet wypełnionych. Zapoznanie się z jej szczegółami jest możliwe po kliknięciu na ikonę 'podgląd wypełnionej ankiety' .

W celu zbiorczej analizy wypełnionych ankiet należy przejść do modułu raporty, a następnie wybrać raport ankiet.

Rozdział 20

Raporty

Moduł Raporty umożliwia przeglądanie wybranych informacji w systemie. Moduł pozwalający na tworzenie raportów dotyczących różnych aspektów działalności firmy. Możliwe są 2 ogólne typy raportów:

- osobiste,
- systemowe.

Raporty – informacje ogólne

Pierwszą rzeczą po przejściu do modułu raportów (zarówno osobistych jak i systemowych) jest załadowanie strony głównej raportów zawierającej spis wygenerowanych raportów. Z widoku ogólnego raportów możliwe jest przejście do generowania raportów.
Proces generowania raportu jest identyczny dla obu typów zaś dostęp do generowania danego typu raportu zależny jest od posiadanych uprawnień.

Raporty systemowe są to zbiorem wszystkich raportów, jakie zostały utworzone w systemie przez użytkowników. Dostęp do raportów systemowych ma jedynie administrator systemu.
Z poziomu użytkownika możliwe jest natomiast tworzenie raportów osobistych, widocznych tylko dla użytkownika, który je stworzył.

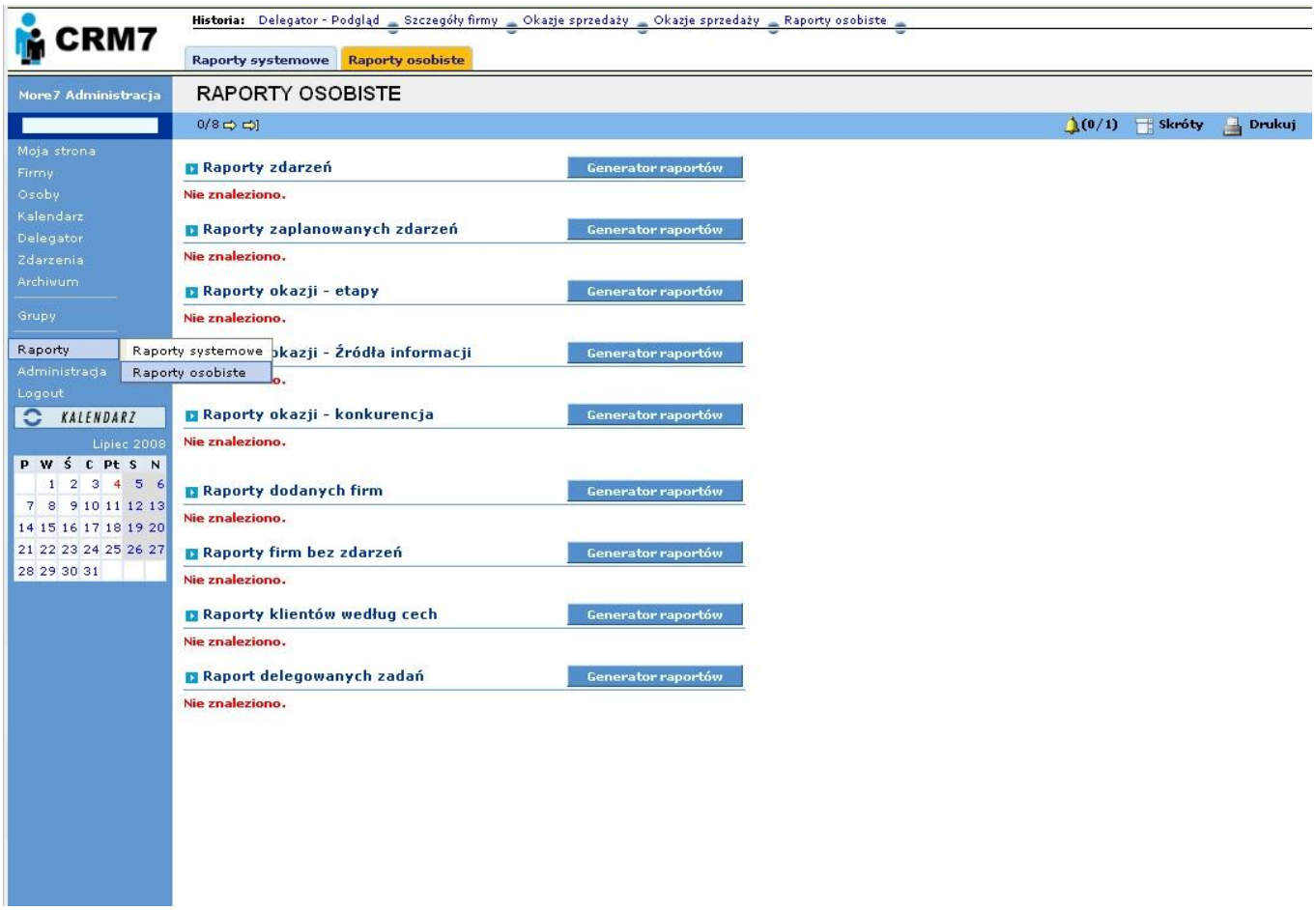
Możliwe jest tworzenie następujących raportów (zarówno dla raportów systemowych jak i osobistych):

- raporty zdarzeń,
- raporty okazji - etapy,
- raporty okazji - źródła informacji,
- raporty okazji - konkurencja,
- raporty dodanych firm,
- raporty firm bez zdarzeń,

Aby wygenerować raport, należy kliknąć na przycisk “ Generator raportu” znajdujący obok nazwy typu raportu. W zależności od typu raportu wyświetlony zostanie formularz generatora.

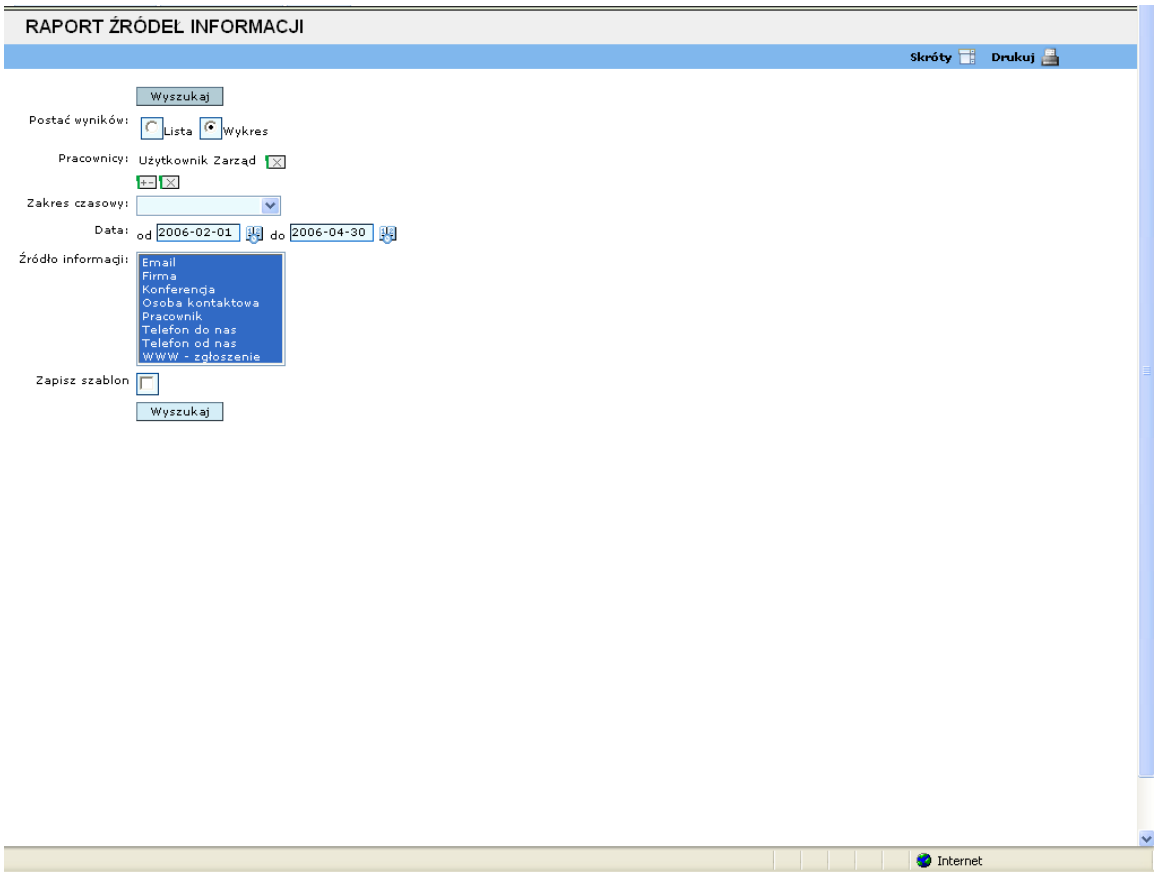
Przykładowo: chcemy sprawdzić, jakie jest główne źródło informacji o okazjach sprzedaży w okresie od 01.01.2006 do 01.04.2008. Dane mają być przedstawione w postaci graficznej.

1. Wybieramy typ raportu



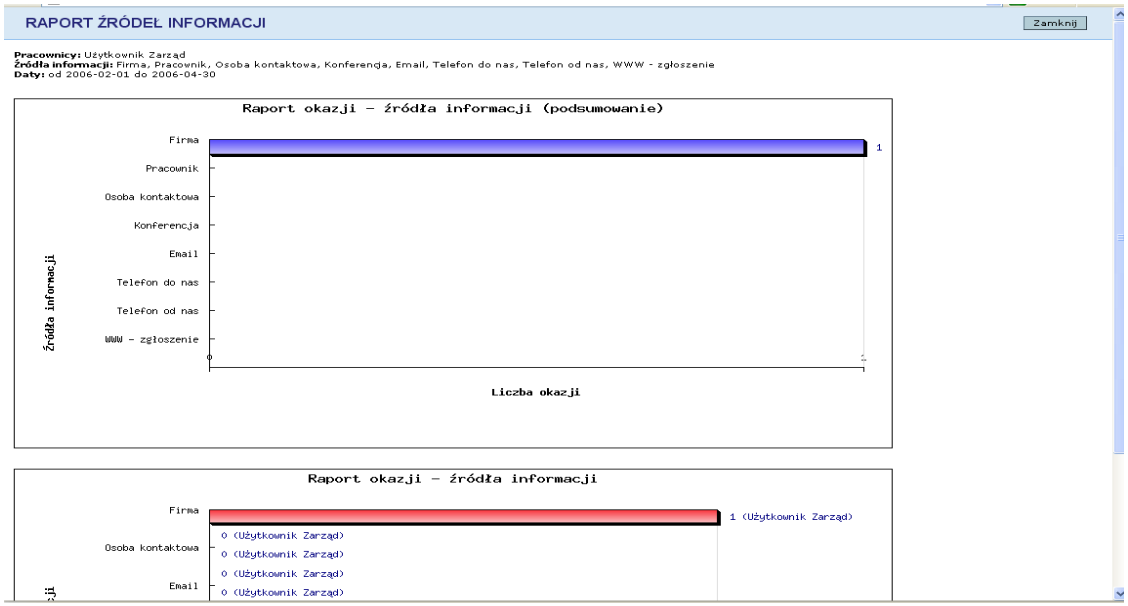
Ilustracja 129: Generowanie raportu - etap I

2. Uzupełniamy formularz generatora.



Ilustracja 130: Generowanie raportu - etap II

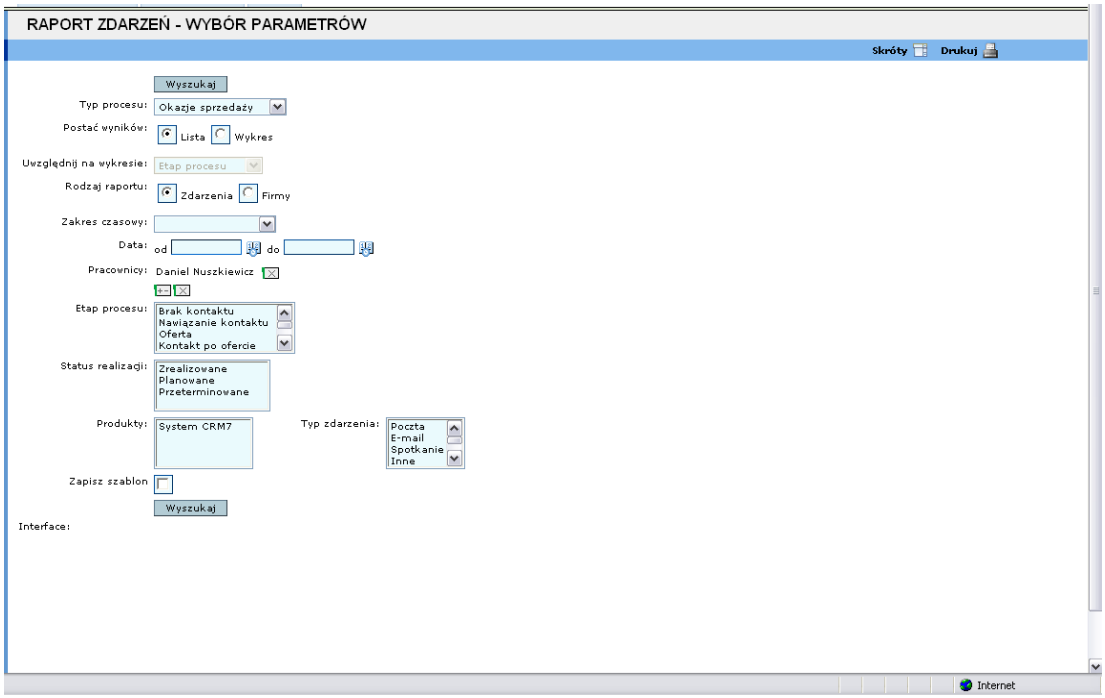
3. Wynik końcowy – raport źródeł informacji okazji sprzedaży



Ilustracja 131: Generowanie raportu - etap III

Raport zdarzeń

Generator raportu zdarzeń pozwala sprawdzić skuteczność poszczególnych pracowników wg zadanych kryteriów określanych w generatorze raportu.



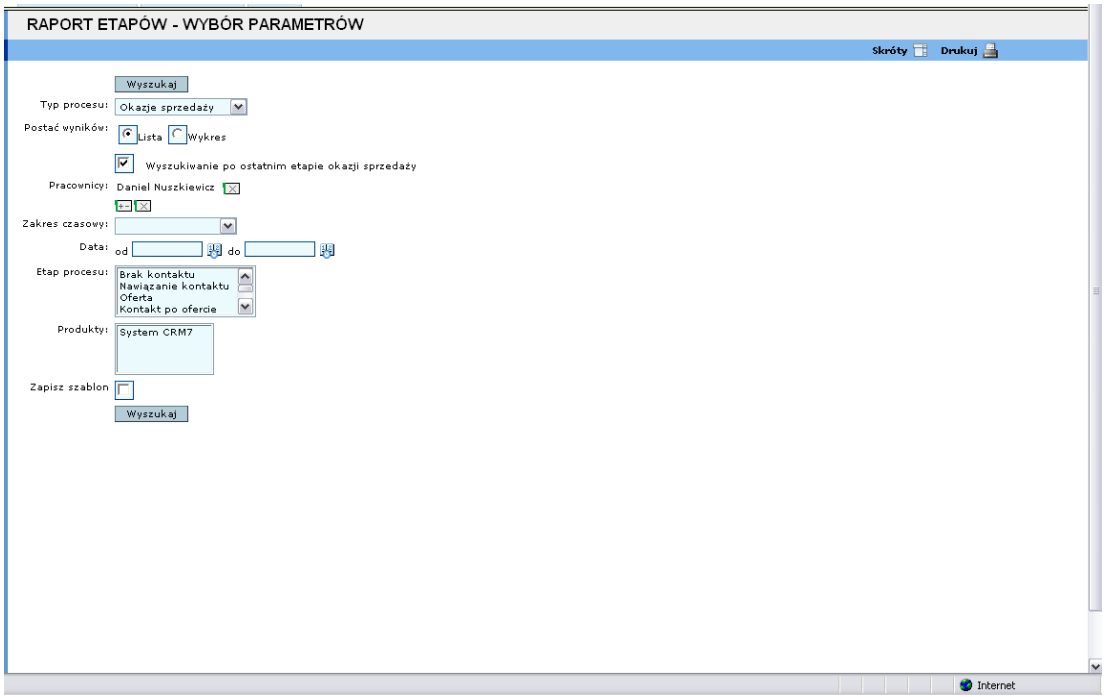
Zwrócone zostaną zdarzenia lub firmy, które odpowiadają zadanym kryteriom raportu.

Wynik raportu może też być przedstawiony w postaci wykresu.

Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

Raport okazji - etapów

Generator raportu okazji-etapów pozwala wyszukać firmy, dla których kończy się kontakt na wybranym etapie sprzedaży w zadanym przedziale czasowym.

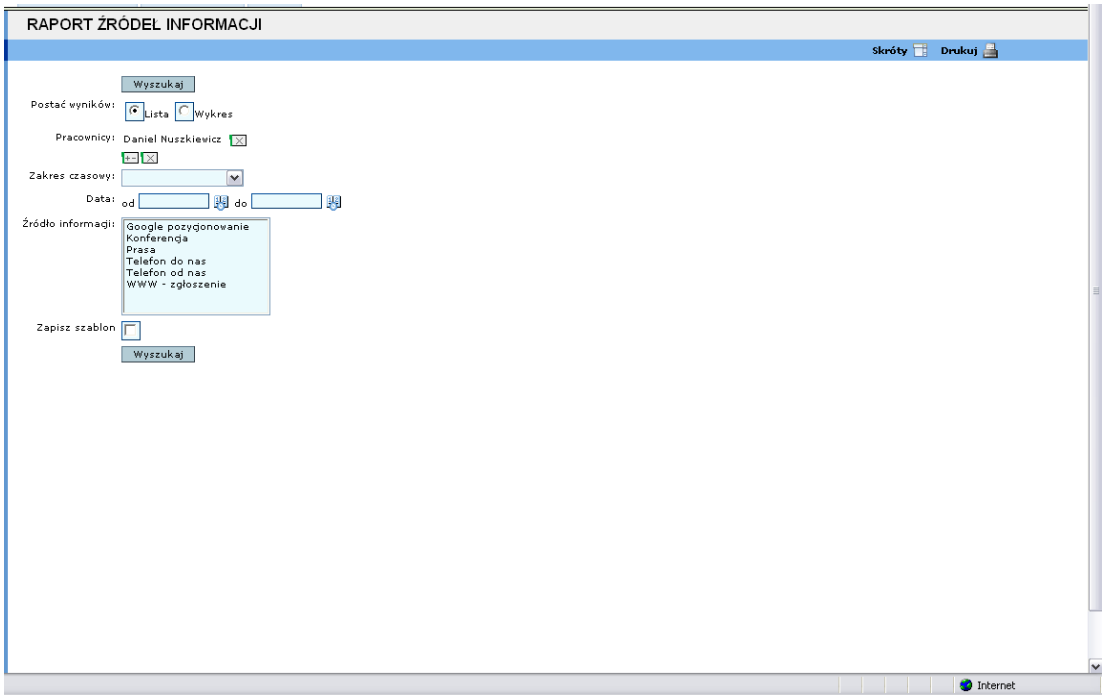


Wynik raportu może też być przedstawiony w postaci wykresu.

Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

Raport okazji – źródła informacji

Generator raportu okazji – źródeł informacji pozwala wyszukać kontakty, które pochodzą z wybranych źródeł informacji. Wynik w postaci wykresu pozwala porównać skuteczność poszczególnych źródeł informacji.



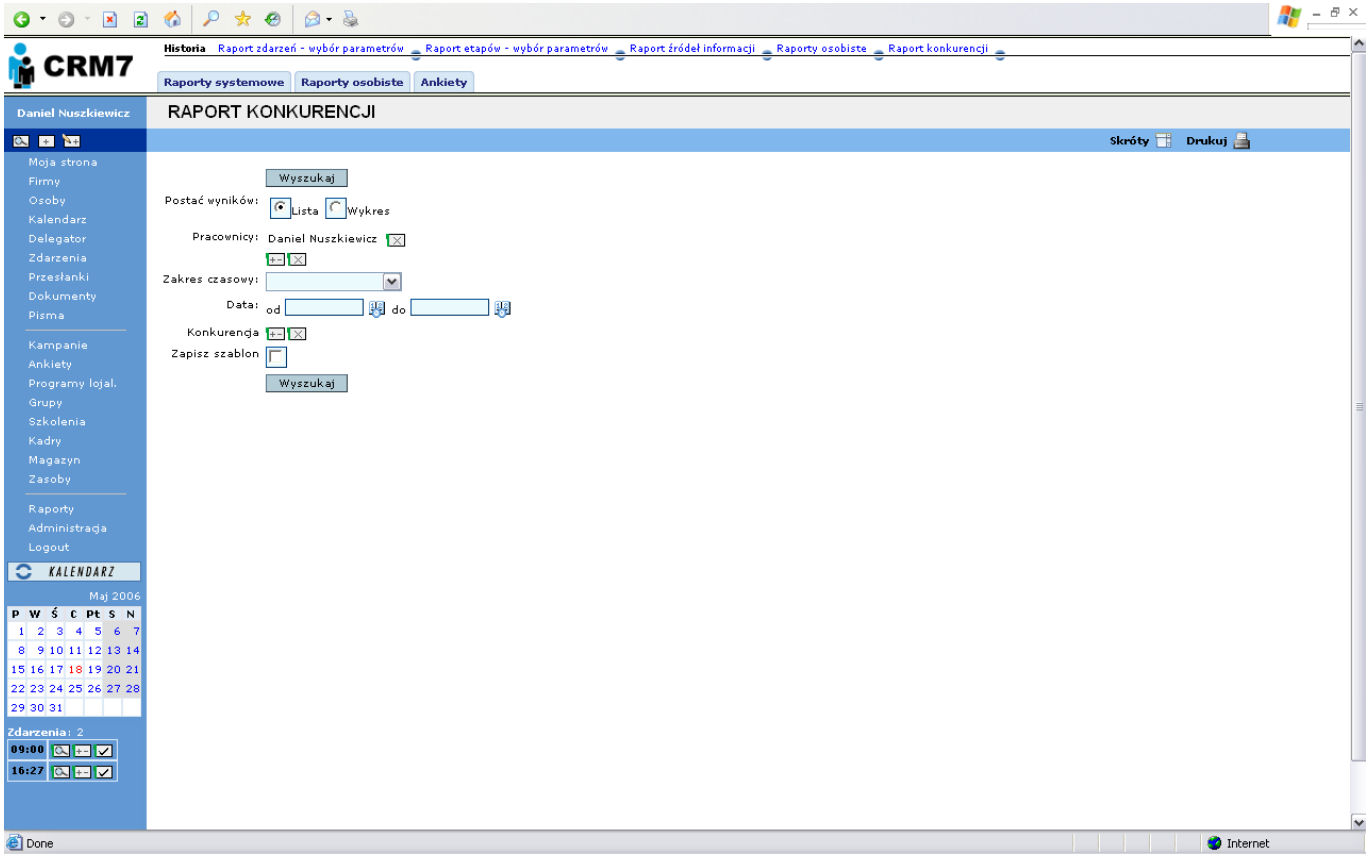
Zwrócone zostaną firmy, które pochodzą z wybranych źródeł informacji.

Wynik raportu może też być przedstawiony w postaci wykresu.

Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

Raport okazji – konkurencja

Generator raportu okazji – konkurencji pozwala wyszukać kontakty, przy których spotykamy się z wybranymi firmami konkurencyjnymi.. Wynik w postaci wykresu pozwala porównać z jakimi najczęściej firmami konkurencyjnymi spotykamy się w kontaktach z klientami.

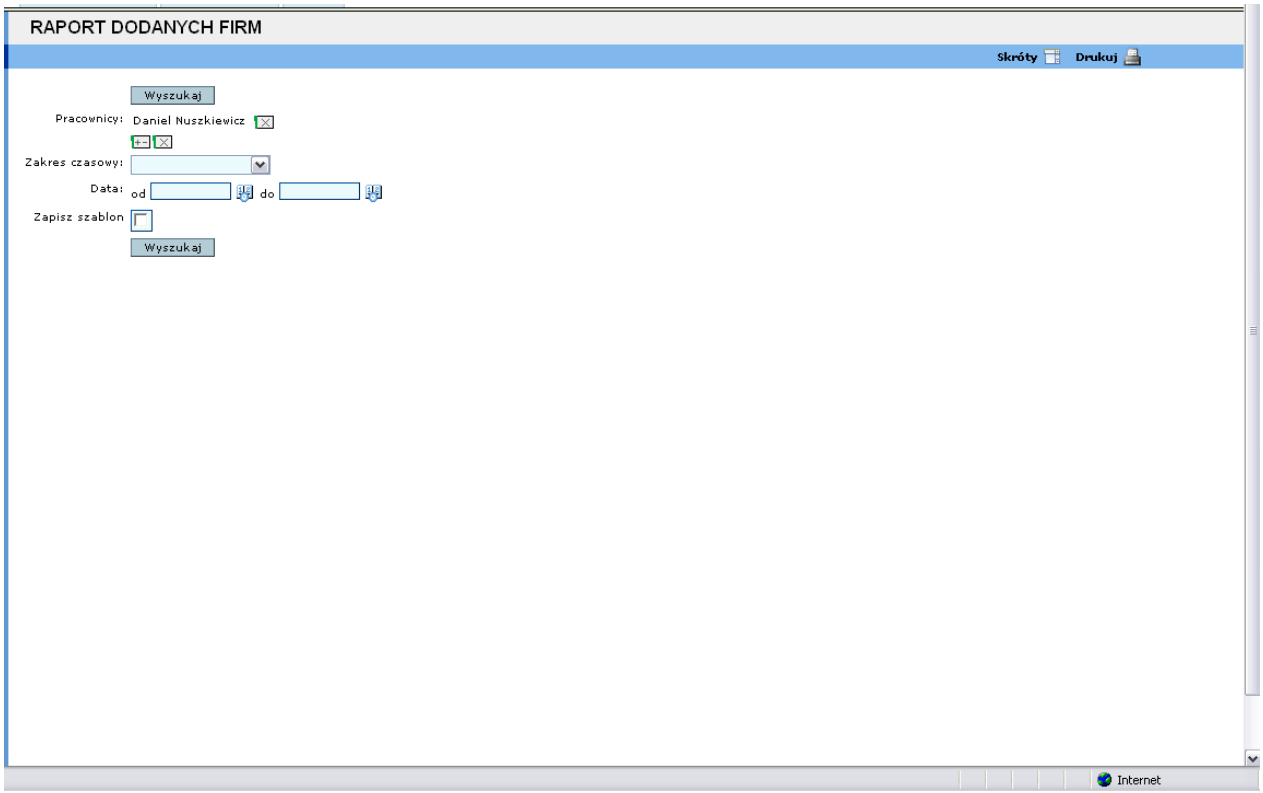


Wynik raportu może też być przedstawiony w postaci wykresu.

Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

Raport dodanych firm

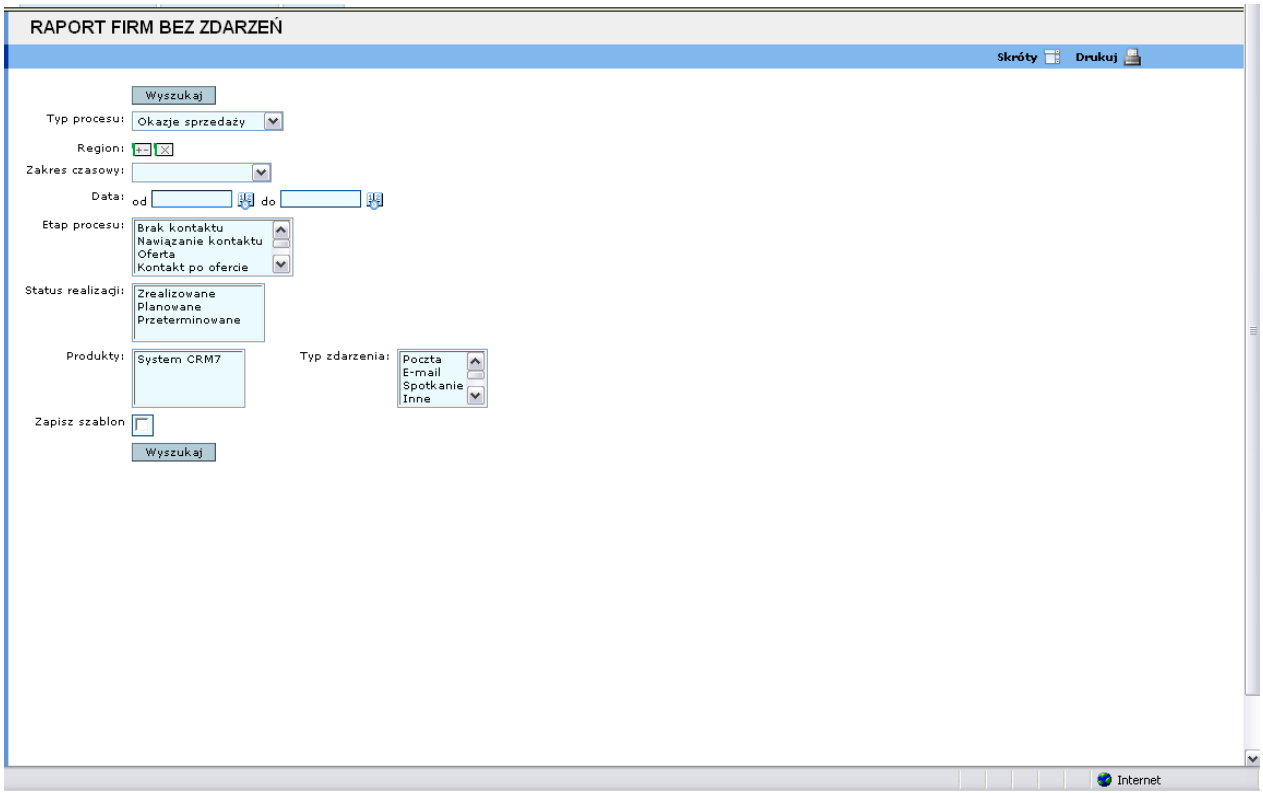
Generator raportu dodanych firm pozwala wyszukać dodane firmy w zadanym okresie czasu przez wybranych użytkowników.



Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

Raport firm bez zdarzeń

Generator raportu firm bez zdarzeń pozwala wyszukać firmy, które w zadanym okresie czasu nie miały dodanych żadnych nowych zdarzeń.



Raport można zapisać jako szablon dla potrzeb własnych, lub dla innych użytkowników jako raport systemowy.

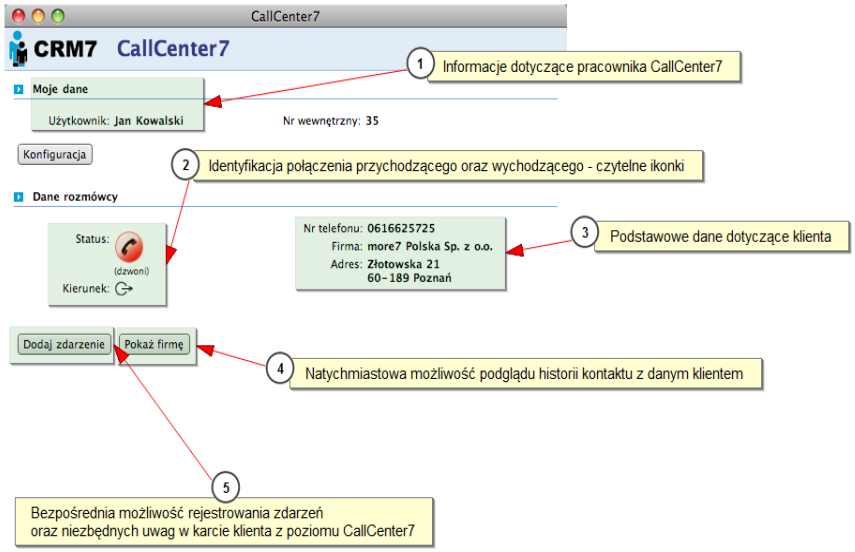
Rozdział 21

CallCenter7

Moduł CallCenter7 integruje CRM7 z centralą telefoniczną używaną w firmie.

Integracja z centralą telefoniczną

Moduł integracji centrali telefonicznej działa „automatycznie” bez potrzeby uruchamiania przez użytkownika. Sposób działania jest prosty i intuicyjny. W przypadku odbierania rozmów przychodzących, dane identyfikujące dzwoniącego są automatycznie wyświetlanie na monitorze. Wybieranie nr telefonu polega na kliknięciu na symbol słuchawki.



Ilustracja 132: Okno modułu CallCenter7.

Rozpoczęcie rozmowy jest możliwe zawsze, gdy widzimy symbol słuchawki na zielonym polu. Rozmowy przychodzące są oznaczone kolorem czerwonym (2). W trakcie rozmowy tło zmienia się na kolor żółty. W trakcie prowadzonej rozmowy możemy dodawać notatki w postaci zdarzeń (5) oraz przechodzić do kartoteki firmy (4), w celu zapoznania się ze szczegółami historii kontaktu. W trakcie prowadzonej rozmowy, jeżeli dane klienta istnieją w CRM7, widzimy domyślnie jego dane teleadresowe (3). Informacje na temat użytkownika są widoczne w górnej części okna (1).

Rozdział 22

FAKS7

Moduł CallCenter7 integruje CRM7 z centralą telefoniczną używaną w firmie.

Integracja z faksem

Podobnie jak integracja z centralą telefoniczną, integracja z faksem jest niewidoczna dla użytkowników. Odbierane faksy trafiają na skrzyknę e-mail pracownika. Wysłanie faksów również przebiega wirtualnie. Jeżeli chcemy wysłać ofertę do klienta, w oknie tworzenia wiadomości e-mail wpisujemy zamiast adresu e-mail odbiorcy nr faksu oraz dołączamy dokument oferty. Następnie wystarczy kliknąć „wyślij” aby dokument przefaksować.

Ilustracja 133: Przygotowanie faksu do wysyłki.

Rozdział 23

Akcje Marketingowe

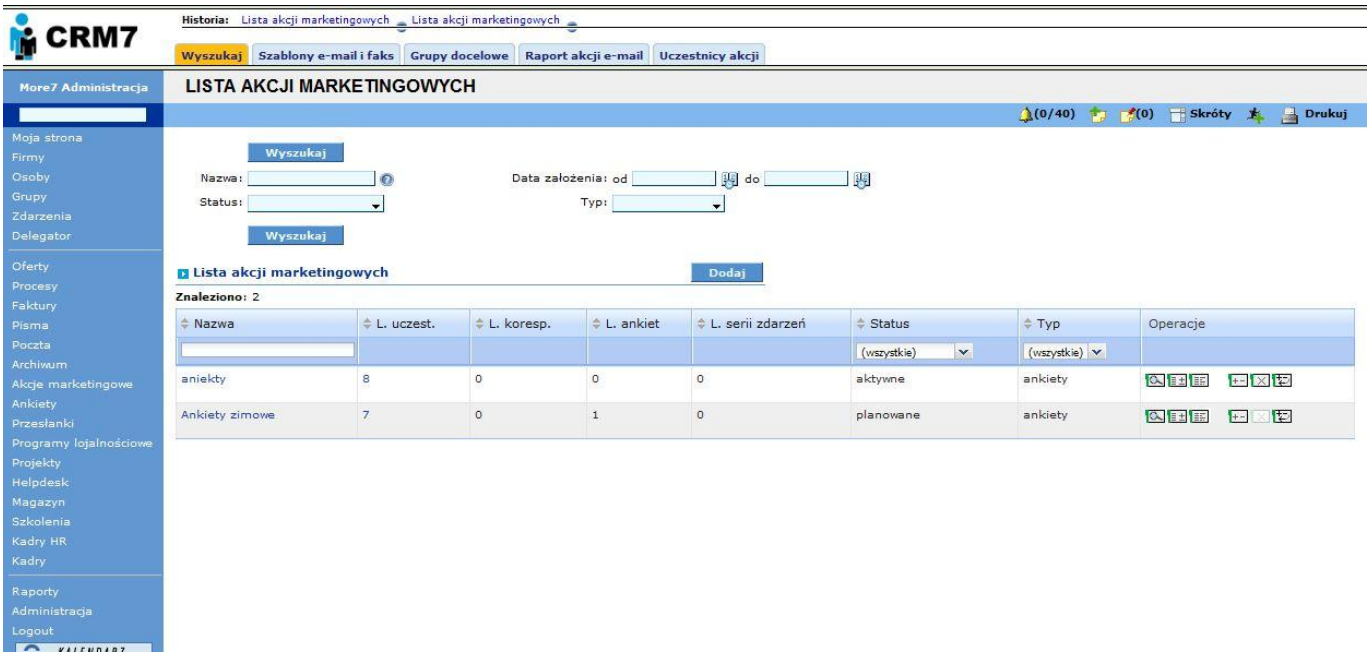
Moduł Akcji Marketingowych to narzędzie pozwalające na prowadzenie wieloetapowych kampanii marketingowych z jednego miejsca. Niezależnie czy planujesz prostą kampanię, czy skierowaną do ściśle wybranej grupy, zawsze możesz to zrobić przy pomocy Akcji Marketingowych.

Widok ogólny

W celu przejścia do widoku ogólnego akcji marketingowych należy z menu po lewej kliknąć na „Akcje marketingowe”. Zobaczymy wtedy listę wszystkich akcji marketingowych. W celu ich szybszego wyszukania możemy posłużyć się dostępnymi opcjami wyszukania widocznymi na tabelą. Dostępne kryteria wyszukiwania to:

- nazwa – należy wpisać nazwę projektu
- status – wybieramy z listy: aktywne, planowane, w trakcie realizacji
- data założenia – wprowadzamy zakres dat w których kampania była założona
- typ – wybieramy z listy: ankiety, e-mail, impreza, telemarketing

W celu dodania nowej akcji należy skorzystać z „dodaj”



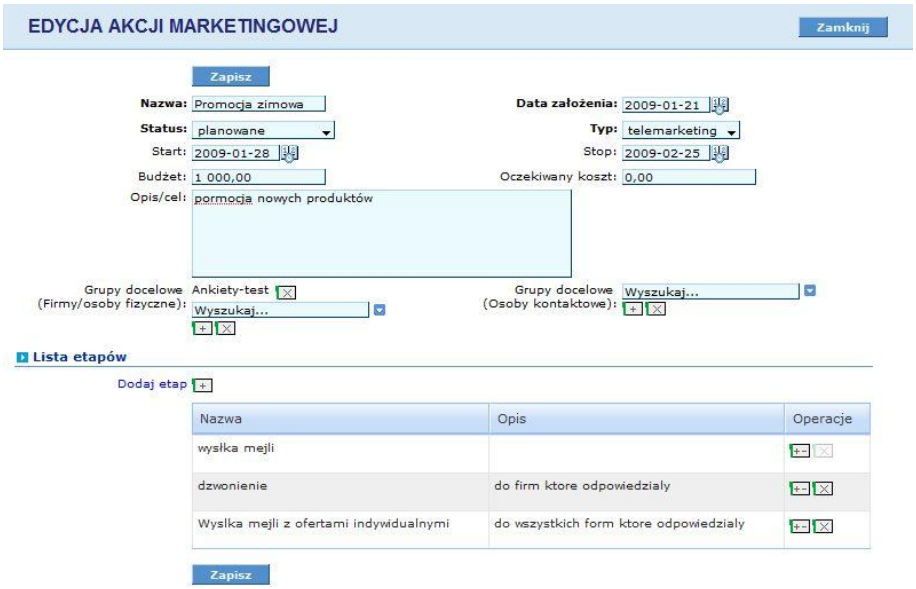
Ilustracja 134: Lista akcji marketingowych.

Możliwe operacje dotyczące akcji marketingowych

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu akcji marketingowej.
	Realizacja działań	Przejście do realizacji zaplanowanych etapów
	Historia kampanii	Przejście do widoku historii kampanii

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Edycja	Przejście do edycji kampanii
	Usuwanie	Usunięcie kampanii.
	Utwórz akcje na podstawie	Możliwość utworzenia nowej kampanii marketingowej na podstawie istniejącej.

W oknie dodawania/edycji akcji marketingowej określamy: nazwę akcji, czas trwania, jej status, czas trwania, budżet, grupy do których będzie ona kierowana oraz kolejne etapy działań. Kiedy wprowadzimy wszystkie potrzebne informacje, należy kliknąć na „ Zapisz”.



Następnym krokiem jest przejście do realizacji zaplanowanych działań. W tym celu należy w tabeli z cenami kliknąć na . Dzięki temu możemy przystąpić do przypisywania firm do kolejnych etapów kampanii oraz zaplanować typy działania, czyli co będzie robione w odniesieniu do przypisanych/zaznaczonych firm:

- korespondencja seryjna,
- planowanie ankiet,
- planowanie zdarzeń,
- zmiana etapu.

CRM7

Historia: Lista akcji marketingowych - Historia kampanii - Lista akcji marketingowych - Realizacja działań -

Szczegóły | Realizacja działań | Historia kampanii

More7 Administracja

Moja strona
Firmy
Osoby
Grupy
Zdarzenia
Delegator
Oferty
Procesy
Faktury
Pisma
Poczta
Archiwum
Akcje marketingowe
Ankiety
Przesłanki
Programy lojalnościowe
Projekty
Helpdesk
Magazyn
Szkolenia
Kadry HR
Kadry
Raporty
Administracja
Logout

KALENDARZ

Styczeń 2009

P	W	Ś	C	Pt	S	N
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

REALIZACJA DZIAŁAŃ

(0/40) (0) Skróty Drukuj

Akcja: Promocja zimowa

Edycja

Data założenia: 2009-01-21
Status: planowane
Typ: telemarketing
Start: 2009-01-28
Stop: 2009-02-25
Budżet: 1 000,00
Oczekiwany koszt: 0,00
Opis/cel: pormocja nowych produktów

Lista etapów

Dodaj etap

Nazwa	Opis	Liczba uczestników	Operacje
wysłka mejli		8	
dzwonienie	do firm ktore odpowiedzialy	0	
Wysłka mejli z ofertami indywidualnymi	do wszystkich form ktore odpowiedzialy	0	

Lista uczestników

Aktualizuj z grup docelowych

Grupy docelowe: Wszystkie (8) **Etapy:** Wszystkie Szukaj

Znaleziono: 8

Nazwa/imię i nazwisko	Adres	E-mail	Grupa docelowa	Typ grupy docelowej	Etap
Adam	Polska		Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
Adam Pogoda	Polska		Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
Andriej Testijovski	Ukraina	andriej.ur@gmail.com	Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
Biznes-Expert	Równa 5 00-950 Warszawa Polska	kontakt@more7.pl	Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
Firma - Centrala	Apteczna 1/12 54-213 Poznań Polska	moja@firma.pl	Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
firma konkurencyjna	Polska		Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
Firma okazjonalna	Wzierna 1/21 64-711 W-wa Polska	tyimy@onet.pl	Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli
More7 Administracja	Złotowska 21 60-189 Poznań Polska	kontakt1@more7.pl	Ankiety-test	Firma/osoba fizyczna	wysłka mejli

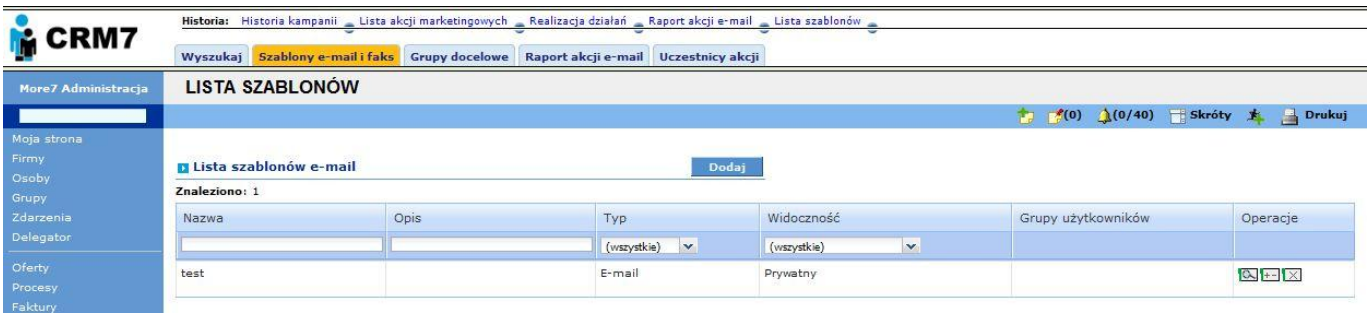
Realizacja działań dla zaznaczonych uczestników

Typ działania:

Dodanie rekordu: 2009-01-21 12:34:00, Administracja More7
Ostatnia modyfikacja: 2009-01-21 12:34:00, Administracja More7, » Historia - Pokaż

Ilustracja 135: Szczegóły realizacji działań marketingowych - lista.

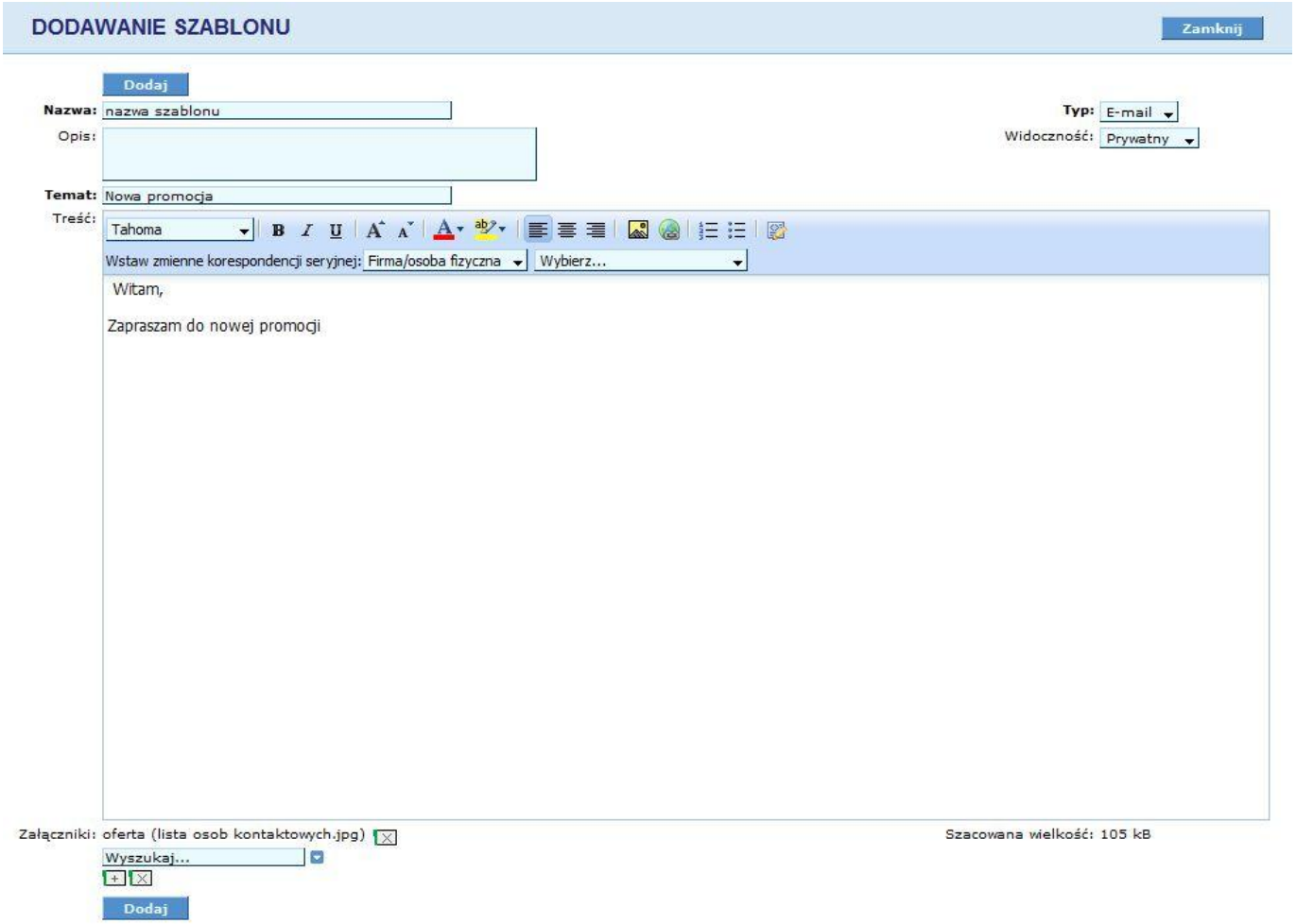
Lista szablonów e-mail służy do tworzenia wzorcowych wersji mejli, które można wykorzystać w kampanii marketingowej. Możemy edytować istniejące szablony, wyszukiwać przy pomocy tabeli AJAX lub dodać nowe lub usuwać niepotrzebne.



Ilustracja 136: Lista szablonów e-mail

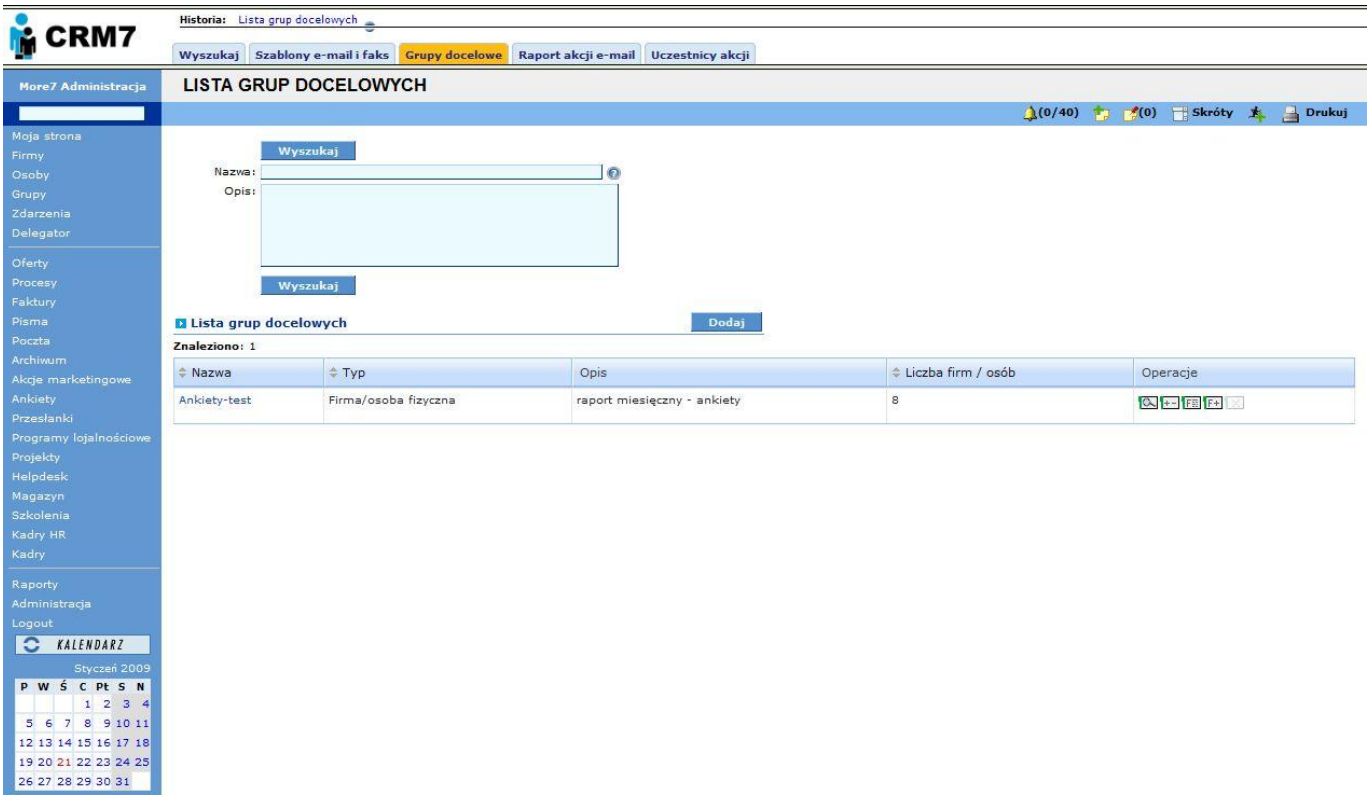
W celu dodania nowej akcji należy kliknąć na „Dodaj”.

Edytor szablonów pozwala na stworzenie wzorca wysyłanych mejli w oparciu o edytor tekstu wykorzystywany również do tworzenia wiadomości e-mail. Dodatkowo możemy każdemu szablonowi nadać indywidualną nazwę oraz określić typ wiadomości – prywatna czy publiczna. Możemy też do szablonu przypisać załączniki oraz określić czy tworzony szablon jest szablonem e-mail czy szablonem wiadomości faksowej. Po wprowadzeniu wszystkich potrzebnych informacji należy kliknąć na „Dodaj”.



Ilustracja 137: Edytor szablonu e-mail

Lista **grup docelowych** służy do zarządzania istniejącymi grupami docelowymi lub do dodania nowych. W tym celu należy wybrać z menu po lewej stronie **akcje marketingowe>grupy docelowe>dodaj.**



Ilustracja 138: Lista grup docelowych.

Możliwe operacje dla grup docelowych.

Obraz ikonki	Nazwa ikonki (podświetlenie po wskazaniu ikonki kursorem)	Akcja
	Szczegóły	Przejście do podglądu grupy docelowej.
	Edycja	Przejście do edycji grupy docelowej
	Edycja członków	Przejście do edycji listy członków grupy docelowej
	Dodawanie członków	Przejście do dodawania nowych członków grupy docelowej.

Raporty akcji e-mail pokazują zbiorcze informacje na temat skuteczności prowadzonej kampanii. W przypadku zainteresowania wynikami szczegółowymi należy kliknąć na dzięki czemu przejdziemy do okna z wynikami szczegółowymi interesującej nas kampanii. Możemy wtedy zobaczyć informacje na temat reakcji uczestników, ile

wiadomości wysłano poprawnie a ile z błędem, informacje na temat klikanych adresów URL oraz jak wyglądała kampania na osi czasu.

CRM7

Historia: Lista uczestników akcji marketingowych | Raport akcji e-mail | Raport akcji e-mail | Raport akcji e-mail | Raport akcji e-mail

Wyszukaj | Szablony e-mail i faks | Grupy docelowe | Raport akcji e-mail | Uczestnicy akcji

Cezary Sadowski

Moja strona
Firmy
Osoby
Grupy
Zdarzenia
Delegator
Procesy
Pisma
Poczta
Archiwum
Akcje marketingowe
Ankiety
Przesłanki
Zamówienia
Zapytania
Kampanie
Magazyn
Szkolenia
Raporty
Administracja
Logout

KALENDARZ

Styczeń 2009

P	W	Ś	C	Pt	S	N
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

RAPORT AKCJI E-MAIL

(2) (0/232) (3) Skróty Drukuj

Korespondencja seryjna

Nazwa mailingu	Data	Liczba uczestników	Przyg. do wysyłki	Wysłano	Błędy	Otwarte	Wypisanych	Kliknięte	CTR % (kliknięte /wysłane)
2008-11-03 Mailing freeCRM2CRM7	2008-11-03 17:24:56	4220	0 (0%)	4220 (100%)	3 (0%)	663 (16%)	30 (1%)	81 (2%)	2

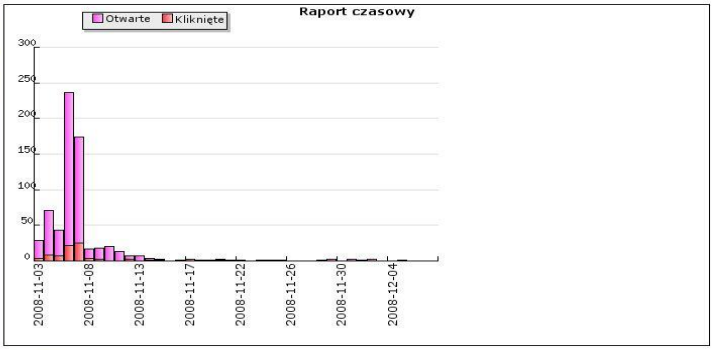
Informacje ogólne

Reakcje uczestników
4220 (Wysłano)
663 (Otwarte)
81 (Kliknięte)
30 (Wypisanych)

Błędy
4220 (Wysłano)
3 (Błędy)

Id mailingu	Data wysyłki	Temat	Nadawca	Rozmiar maila	Wysłano	Łączny rozmiar (MB)
14	2008-11-04 03:07:13	Przejscie z freeCRM na CRM7!	more7 Polska Sp. z o.o. <kontakt@more7.pl>	7 kB	796	5.69

Raport czasowy



Znaleziono: 29

Data	Otwarte	Kliknięte
2008-11-03	29	4
2008-11-04	71	8
2008-11-05	43	7
2008-11-06	237	22
2008-11-07	174	25
2008-11-08	17	4
2008-11-09	18	2
2008-11-10	20	0
2008-11-11	13	0
2008-11-12	7	2
2008-11-13	7	0
2008-11-14	4	1
2008-11-15	3	1
2008-11-17	2	2
2008-11-18	1	0

Strona: 1 z 2 (29 rekordów) 1 2

Klikane adresy URL

Znaleziono: 9

Adres	Liczba kliknięć
http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html	3
http://www.crm7.pl//index.php?option=com_content&task=view&id=202&Itemid=158&module=kampanie&func=raport_email&mode=search	6
http://www.crm7.pl//index.php?option=com_content&task=view&id=203&Itemid=158&module=kampanie&func=raport_email&mode=search	7
http://www.crm7.pl//index.php?option=com_content&task=view&id=234&Itemid=158&module=kampanie&func=raport_email&mode=search	6
http://www.crm7.pl//index.php?option=com_content&task=view&id=235&Itemid=158&module=kampanie&func=raport_email&mode=search	4
http://www.crm7.pl//index.php?option=com_content&task=view&id=236&Itemid=158&module=kampanie&func=raport_email&mode=search	18
http://www.crm7.pl/freecrm2crm7%20	0
http://www.crm7.pl/kontakt/	47
mailto:kontakt@more7.pl	2

Ilustracja 139: Szczegółowy raport akcji marketingowej.

Zakładka „**uczestnicy akcji**” zawiera zbiorcze informacje na temat uczestników wszystkich akcji marketingowych.