

Customer Relationship Management (CRM)

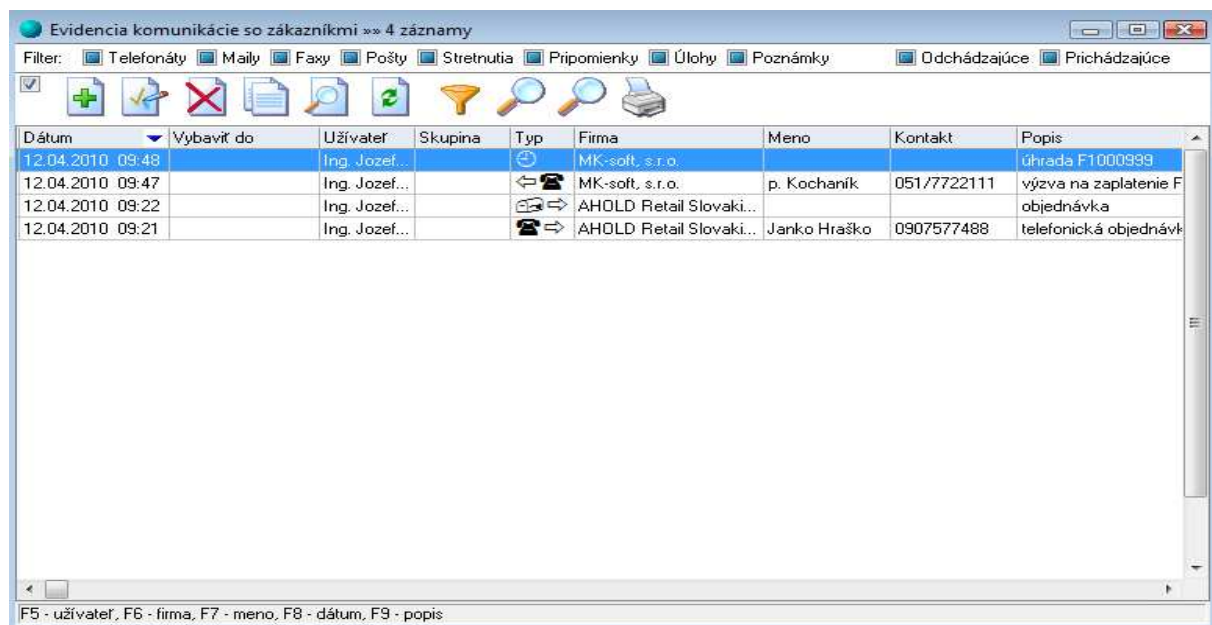
Customer Relationship Management (CRM), inak povedané Riadenie zákazníckych vzťahov, predstavujú nový samostatný modul, ktorý pozostáva z 3 časti:

1. Evidencia komunikácie so zákazníkmi, obchodnými partnermi
2. Prehľad evidovaných dokladov zákazníka, obchodného partnera
3. Doplňujúce údaje k zákazníkovi, obchodným partnerom (voľne nastaviteľné)

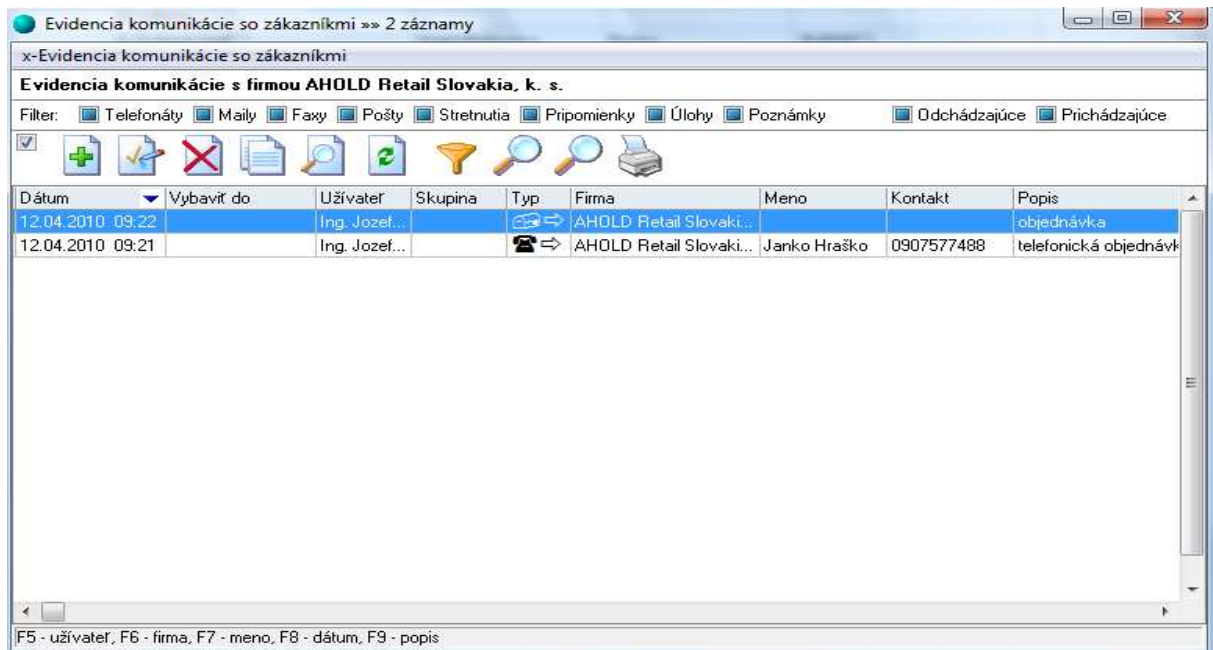
Modul CRM je možné dokúpiť len už k zakúpeným modulom (JU, PU, MZDY alebo SKLAD), nie je možné ho zakúpiť samostatne. Cena tohto modulu je 50€ s DPH.

1. Evidencia komunikácie so zákazníkmi, obchodnými partnermi

Evidenciu komunikácie je možné spustiť cez menu *Firma – CRM - Evidencia komunikácie so zákazníkmi* alebo cez rýchle klávesy **Ctrl** **Z**. Následne sa zobrazí okno Evidencia komunikácie so zákazníkmi, kde nachádza každá komunikácia (telefonáty, maily, faxy, poštu, stretnutia, pripomienky, úlohy, poznámky) so všetkými zákazníkmi, ktorá bola zaevidovaná.





Evidenciu komunikácie je možné spustiť aj z okna Adresár firiem cez rýchle klávesy **Alt** **Z**. Cez tieto rýchle klávesy sa zobrazí Evidencia komunikácie už s konkrétnym zákazníkovi, na ktorom ste v Adresári firiem nastavení.

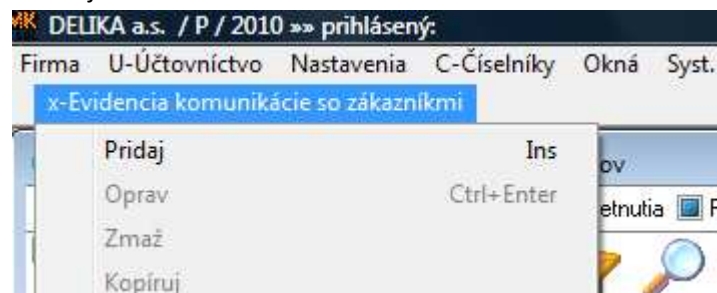


Do evidencie komunikácie je možné zaevidovať:

- Telefonáty
- Maily
- Faxy
- Poštu
- Stretnutia
- Pripomienky
- Úlohy
- Poznámky

Zaevidovanie nového záznamu:

- Cez rýchlu klávesu  Insert
- Cez ikonku 
- Cez kontextové menu (pravé tlačidlo myši, resp. menu *x-Evidencia komunikácie so zákazníkmi*) – Pridaj





Po výbere jednej z troch predchádzajúcich možností sa zobrazí okno Komunikácia so zákazníkom, kde sa zaeviduje konkrétny typ komunikácie.

Komunikácia so zákazníkom

Dátum	12.04.2010	09:50
Užívateľ	2	Ing. Jozef Novák
Skupina		
Typ (T,M,P,F,S,R,U,Z)	M	Mail
Smer (O,P)	O	Odchádzajúci
Firma	1772	MK-soft, s.r.o.
Prevádzka		
Meno	Zuzana Zšvadová	
E-mail	mksoft@mksoft.sk	
Zákazka		
Doplňk. kód		
Popis	Faktúra 1000999	
Text	Dobry den! V prílohe Vám zasielam fakturu.	
Prílohy		
Vybaviť do		

Ctrl+F, F3 - hľadanie

- *Dátum* – uvedie sa dátum a čas uskutočnenia komunikácie;
- *Užívateľ* – meno osoby, ktorá komunikáciu realizovala. Užívatelia sa vyberajú z číselníka Vybavujúcich osôb. V prípade, že vybavujúce osoby sú prepojené s prihláseným užívateľom, tak toto políčko program vždy vyplní automaticky – predvolí prihláseného užívateľa;
- *Skupina* – ak je užívateľ v číselníku Vybavujúcich osôb zaradený do určitej skupiny osôb, tak po výbere užívateľa sa toto políčko vyplní automaticky (napr. obchodné oddelenie, účtáreň, predajňa, ...);
- *Typ (T, M, P, F, S, R, U, Z)* – typ komunikácie, T = telefonát, M = mail, P = pošta, F = fax, S = stretnutie, R = pripomienka, U = úloha, Z = poznámka;
- *Smer (O, P)* – O = odchádzajúci telefonát, mail, pošta, fax, stretnutie; P = prichádzajúci telefonát, mail, pošta, fax, stretnutie;
- *Firma* – uvedie sa obchodné meno firmy, s ktorým komunikácia prebehla. V prípade, že nový záznam sa eviduje z okna, kde je zobrazená komunikácia jedného konkrétneho zákazníka (zobrazené z okna Adresár firiem cez rýchle klávesy  ) , tak políčko Firma sa vyplní automaticky;
- *Prevádzka* –
- *Meno* – uvedie sa meno konkrétnej osoby, s ktorou komunikácia prebehla;
- *E-mail, resp. tel. číslo* – uvedie sa tel. číslo, mailová adresa, faxové číslo;
- *Zákazka* – je tu možné uviesť zákazku, s ktorou daná úloha, telefonát súvisí. Využíva sa tu kód zákazky z Číselníka zákaziek;
- *Doplňkový kód* – kód, ktorý je možné zaevidovať na určitých telefonátoch, emailoch či pošte, ktoré sa vzťahujú na tú istú úlohu. Na základe tohto kódu je následne možné vyfiltrovať každú komunikáciu, ktorá súvisí s danou úlohou;
- *Popis* – uvedie charakteristický „názov“ komunikácie;
- *Text* – priestor na poznamenanie dôležitých bodov, resp. poznámok z konkrétneho typu komunikácie;

- *Prílohy* – napr. pri zaevidovaní došlej pošty – list, je možné tento list naskenovať a priložiť k evidencii;
- *Vybaviť do* – uvedie sa dátum a čas do kedy je potrebné napr. úlohu vybaviť. Ak toto políčko ostane prázdne, tak sa daná úloha považuje za vybavenú. Ak sa tam zadá dátum do kedy je potrebné úlohu vybaviť, tak sa zobrazí nové políčko *Vybavené*.

Vybaviť do	20.04.2010	...	:
Vybavené	:



Výpisy k evidencii komunikácie sa zobrazujú cez rýchle klávesy



Automatické zaevidovanie telefonátu, mailu, pošty

V prípade telefonátu, pošty a mailu existuje aj možnosť ich automatického zaevidovanie do Evidencie komunikácie so zákazníkom. Automatické zaevidovanie znamená, že program nám predvyplní určité políčka a to v závislosti od toho o aký typ komunikácie ide.

Telefonát je možné zaevidovať z okna Adresár firiem, kde si vyhľadáte firmu, s ktorou sa telefonát

zrealizoval. Telefonát sa zaeviduje cez rýchle klávesy  , resp. cez kontextové menu, kde si vyberiete funkciu „Telef. hovor“. V prípade, že pre danú firmu je zadaných viac telefónnych čísel, tak program ponúkne zoznam týchto telefónnych čísel. Po zvolení konkrétneho tel. čísla sa zobrazí okno Komunikácia so zákazníkom.

Program automaticky predvyplní hlavičku okna, t.j. políčka: dátum (preberá sa systémový dátum počítača), užívateľ (prihlásený užívateľ do programu), skupiny (ak je užívateľ zaradený do určitej skupiny), firma (údaje firmy, na ktorej ste boli v adresári firiem nastavení), prevádzka (ak v údajoch firmy je zadaná prevádzka a pri výbere konkrétneho tel. čísla sa zvolí tel. číslo prevádzky, tak sa predvolí daná prevádzka), kontakt (zvolené tel. číslo), typ (telefonát), smer (odchádzajúci, resp. prichádzajúci), meno (ak sa z údajov firmy vyberie prevádzka, tak sa predvolí názov prevádzky, ak sa nevyberá prevádzka, tak políčko ostane prázdne).

Email je možné zaevidovať z okna Adresár firiem rovnako ako telefonát. Email sa zaeviduje cez rýchle klávesy **Alt E**, resp. cez kontextové menu, kde si vyberiete funkciu „Pošli e-mail“. Predmet a text mailu je možné vyplniť už v okne Komunikácia so zákazníkom a taktiež je tu možné pripojiť prílohu, ktorú chcete v danom maily poslať. Po zápise okna sa tieto informácie prenesú do mailu (políčko Popis = predmet mailu, políčko Text = text mailu). Ak sa predmet a text vyplnia už v okne Komunikácia so zákazníkom, tak sa tieto informácie zaevidujú v evidencii komunikácie. Ak sa predmet a text vyplnia až v samotnom maily, tak v tomto prípade, sa tieto informácie nezaevidujú v evidencii komunikácie.

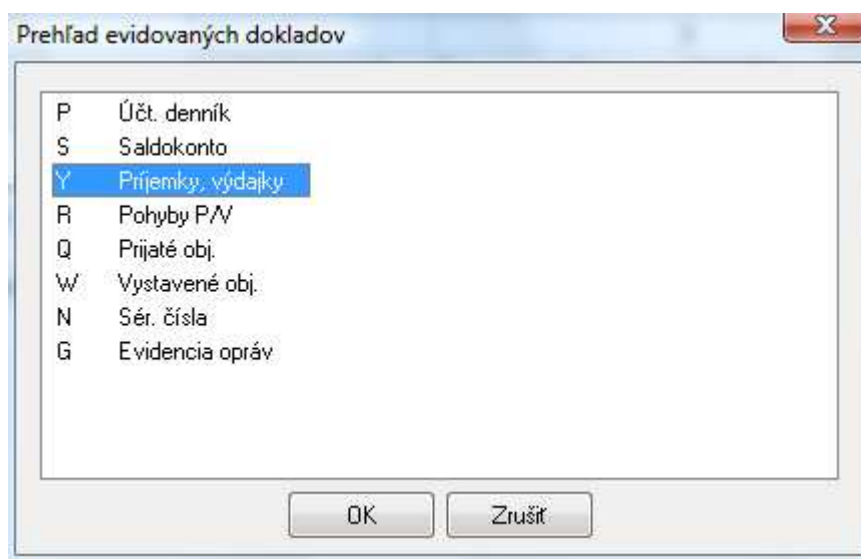
Ďalšia možnosť zaevidovania emailu je priamo zo zobrazenej tlačovej zostavy, ktorú chcete poslať (napr. faktúra, cenová ponuka, ...). V tomto prípade sa email zaeviduje cez rýchly kláves **M** - „Odoslanie mailom“.

Poštu (odoslanú) je možné automatický zaevidovať zo zobrazenej tlačovej zostavy (napr. faktúra, cenová ponuka, ...) cez rýchly kláves **Z** - „Zaevidovanie pošty“.

2. Prehľad evidovaných dokladov zákazníka, obchodného partnera

Prehľad evidovaných dokladov predstavuje zoznam všetkých dokladov konkrétneho zákazníka zaevidovaných v denníku, saldokonte, príjemkách výdajkách, prijatých resp. vystavených objednávkach alebo doklady z evidencie oprav. Prehľad evidovaných dokladov sa spúšťa z okna

Adresár firiem cez rýchle klávesy **Alt Y**. Následne sa zobrazí okno Prehľad evidovaných dokladov, kde je možné si vybrať, aké doklady má program načítať ako prvé.



Účtovný, resp. Peňažný denník (P) – ako prvé sa načítajú doklady zaevidované v denníku, ktoré sa vzťahujú na zvoleného zákazníka (bankové, resp. pokladničné doklady, pomocou ktorých sa uhradili faktúry, kompenzačné doklady, faktúry, ...);

Saldokonto (S) – ako prvé sa načítajú doklady Saldokonta (došlé, resp. vystavené faktúry, ostané záväzky, resp. pohľadávky) vzťahujúce sa na zvoleného zákazníka;

Príjemky, výdajky (Y) – ako prvé sa načítajú Príjemky a výdajky vystavené na zvoleného zákazníka;

Pohyby P/V (R) – ako prvé sa načítajú pohyby Príjemok a výdajok vystavených na zvoleného zákazníka, t.j. načítajú sa položky príjemok a výdajok;

Prijaté objednávky(Q) – ako prvé sa načítajú Prijaté objednávky prijaté od zvoleného zákazníka;

Vystavené objednávky (W) – ako prvé sa načítajú Vystavené objednávky vystavené na zvoleného zákazníka;

Sériové čísla (N) – ako prvé sa načítajú sériové čísla položiek, ktoré boli predané zvolenému zákazníkovi, resp. nakúpené od zvoleného zákazníka;

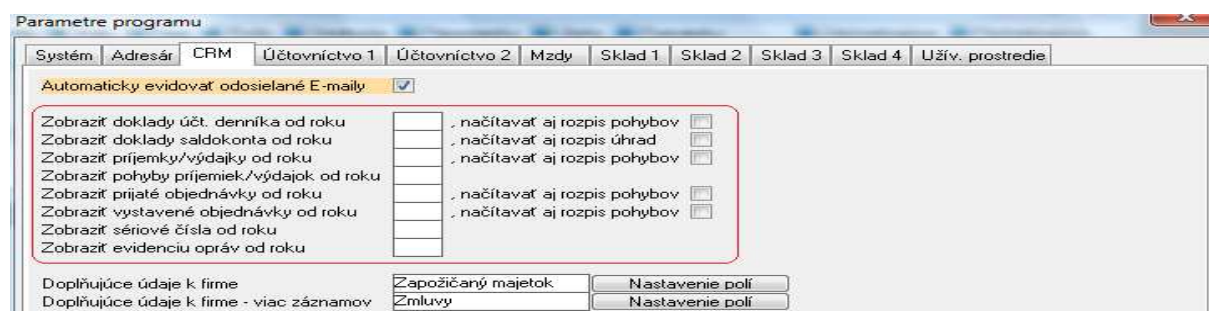
Evidencia opráv (G) – ako prvé sa načítajú doklady z Evidencie opráv.

Prehľadávanie dokladov je obmedzené nasledovne:

- doklady Účtovného, resp. Peňažného denníka a Saldokonta môžu prehľadávať tí užívatelia, ktorí majú zakúpený modul JEDNODUCHÉ, resp. PODVOJNÉ ÚČTOVNÍCTVO.
- doklady z Príjemok, výdajok a pohyby Príjemov, výdajok môžu prehľadávať užívatelia, ktorí majú zakúpený základný modul SKLAD.
- doklady z Prijatých a Vystavených objednávok môžu prehľadávať užívatelia, ktorí majú zakúpený rozširujúci modul k Skladu OBJEDNÁVKY.
- doklady Sériových čísel a doklady z Evidencie oprav môžu prehľadávať užívatelia, ktorí majú zakúpený rozširujúci modul k Skladu SÉRIOVÉ ČÍSLA.
- Prezeranie jednotlivých dokladov môže byť obmedzené aj prístupovými právami užívateľa. Tzn. že keď užívateľ nemá právo ani len prezerat doklady napr. v Saldokonte, tak mu ani tu nebudú sprístupnené doklady Saldokonta.

V parametroch programu, cez menu *Nastavenia – Parametre – záložka CRM*, je možné nastaviť, od ktorého roku má program načítavať doklady Účtovného denníka, Saldokonta, Príjemok a výdajok, Objednávok, ... Taktiež tu je možné nastaviť, či sa majú načítavať aj rozpisy pohybov, resp. úhrad k jednotlivým dokladom. Načítanie rozpisov pohybov resp. úhrad znamená, že okrem hlavičky dokladu (číslo dokladu, dátumy, čiastky, nedoplatky, variabilný symbol, ...) sa načítajú aj pohyby zaúčtované cez na danom doklade, resp. úhrady. Tieto pohyby je možné následne zobrazit na

doklade cez rýchle klávesy  .



3. Dopĺňujúce údaje k zákazníkovi, obchodným partnerom (voľne nastaviteľné)

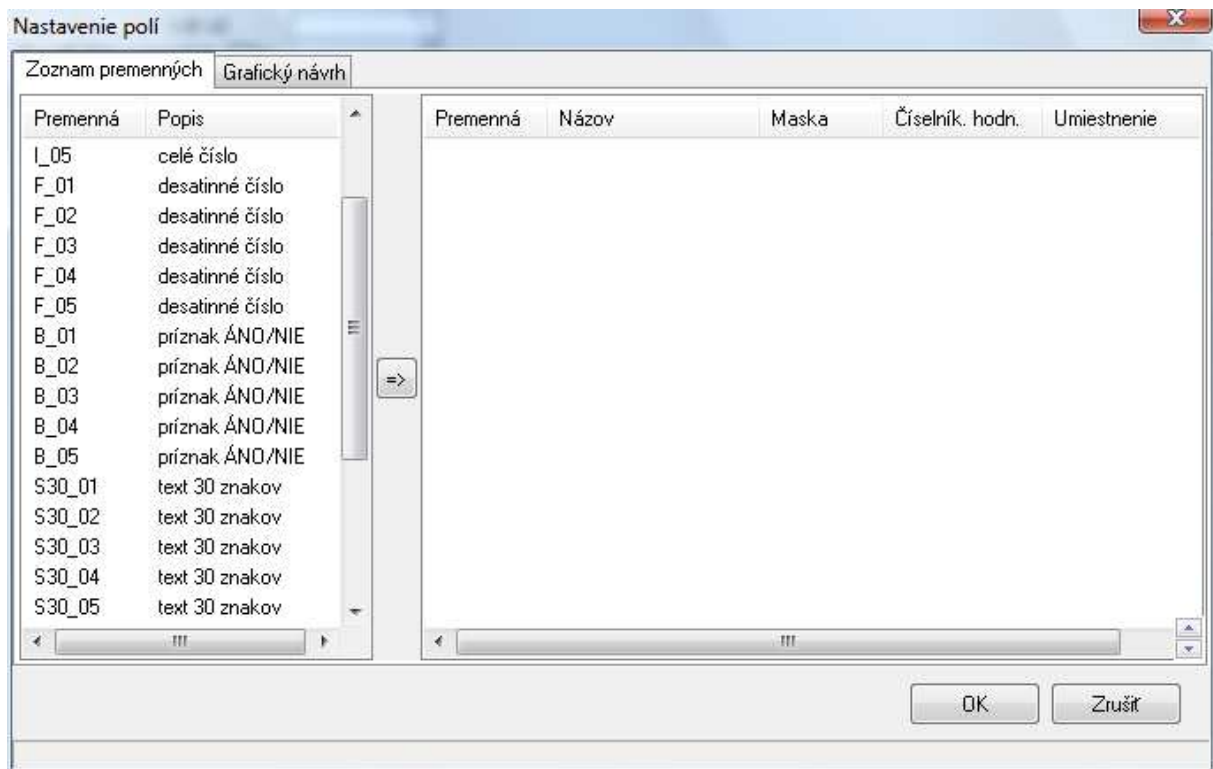
Údaje o zákazníkovi, resp. obchodnom partnerovi sa zadávajú v Adresári firiem do políček, ktoré sú štandardne predvolené.

Pomocou nového modulu CRM je možné v Adresári firiem si navoliť nové záložky s dopĺňujúcimi údajmi na základe Vašich vlastných potrieb.

V parametroch programu, cez menu *Nastavenia – Parametre – záložka CRM*, je možné si tieto dopĺňujúce údaje nadefinovať. Je tu možné nadefinovať čo všetko by daná záložka mala obsahovať, ako by mala vyzeráť, a tiež ako by sa mala volať daná záložka.

A. Dopĺňujúce údaje k firme

Do políčka *Dopĺňujúce údaje k firme* sa zadáva názov záložky. Cez „Nastavenie polí“ sa nadefinuje vzhľad a obsah danej záložky.



Premenné I_01 až I_05 predstavujú celočíselný záznam bez desatinných miest.

Premenné F_01 až F_05 predstavujú číselný záznam, pri ktorom je možné zadať aj desatinné čísla.

Premenné B_01 až B_05 umožňujú nastaviť príznak ÁNO/NIE.

Premenné S30_01 až S30_05 predstavujú textové pole v rozsahu 30 znakov.

Premenné S80_01 až S80_05 predstavujú textové pole v rozsahu 80 znakov.

Premenné M_01 až M_03 predstavujú memo pole, t.j. textové pole s neobmedzeným množstvom znakov.

Premenné D_01 až D_05 predstavujú dátumové pole.

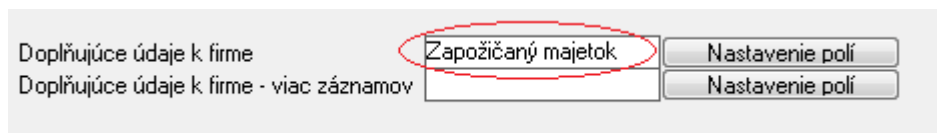
Príklad nadefinovania doplňujúcich údajov

V adresári firiem máme zaevidovaných svojich obchodných predajcov a bol im zapožičaný firemný majetok (automobil, notebook, telefón). Pri každom obchodnom predajcovi chceme mať zaznamenané doplňujúce informácie o tomto zapožičanom majetku.

- Doplnjúcimi informáciami pri automobile sú: typ vozidla, ŠPZ, rok výroby, príznak pre firemného vozidla, typ a číslo majetku v evidencii;
- Doplnjúcimi informáciami pri notebooku sú: typ notebooku, výrobné číslo, príznak firemného notebooku, typ a číslo majetku v evidencii;

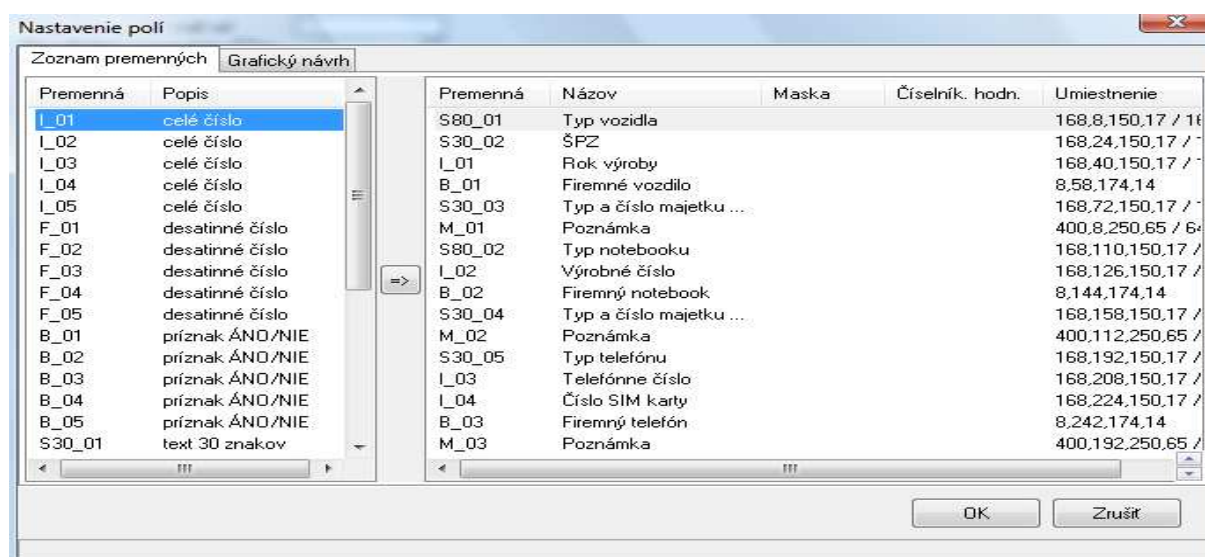
- Dopĺňujúcimi informáciami pri telefóne sú: typ telefónu, telefónne číslo, číslo SIM karty, príznak pre firemný telefón.

V parametroch programu, cez menu *Nastavenia – Parametre – záložka CRM*, si túto dopĺňujúcu záložku nazveme „Zapožičaný majetok“.




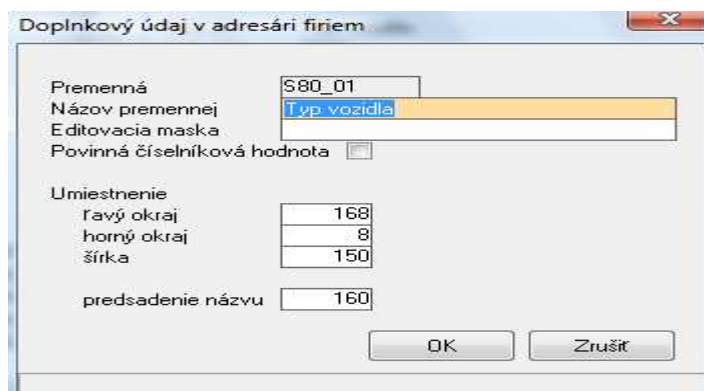
Cez tlačidlo *Nastavenie polí* si nadefinujeme jednotlivé políčka, do ktorých budeme vpisovať potrebné informácie a rovnako grafické rozloženie týchto políčok.

Záložka Zoznam premenných



Políčko *Typ vozidla* predstavuje textové pole, preto si vyberieme premennú **text 30, resp. 80 znakov**

(S30, resp. S80). Každú premennú si vyberáme cez kláves , resp. dvojklikom mysy. Následne sa nám zobrazí okno *Doplnkový údaj v adresári firmi*. Dôležité je vyplniť políčko *Názov premennej*, kde si zadávame názov poľa. Údaje o umiestnení nie je potrebné vyplňať v tomto okne. Umiestnenie okna je výhodnejšie navrhnuť cez záložku *Grafický návrh*. Políčko *Editovacia maska* je rozpísané nižšie.



Rovnakým spôsobom sa nastavujú všetky políčka, ktoré na danej záložke chceme mať zobrazené. Tzn. pre políčka Typ vozidla, ŠPZ, Typ a číslo majetku v evidencii, Typ notebooku a Typ telefónu vyberieme premennú text **30, resp. 80 znakov (S30, resp. S80)**. Pre políčka Rok výroby, Výrobné číslo, Telefónne číslo a Číslo SIM karty vyberieme premennú **celé číslo (I)**. Pre políčka Firemné vozidlo, Firemný notebook a Firemný telefón vyberieme premennú **príznak ÁNO/NIE (B)**. Pre políčko Poznámka vyberieme premennú **viacriadkový text (M)**.

Vybrané premenné v pravej časti záložky Zoznam premenných je potrebné zoradiť podľa toho, ako budú jednotlivé políčka vyplňané pri zadávaní už konkrétnych informácií v adresári firiem. (Najprv budeme vyplňať políčko Typ vozidla, tak preto je v zozname premenných na prvej pozícii. Ako druhé sa vyplní políčko ŠPZ, čomu nasvedčuje druhá pozícia v zozname premenných. ...).

Editovacia maska: niektorým políčkam, ktoré si nadefinujeme, môžeme navrhnuť „vzhľad“ textu, ktorý budeme do daného poľa vyplňať. Napr. políčko ŠPZ bude mať vždy rovnaký vzhľad BA 999AA. Vzhľad, resp. rozloženie textu v danom políčku sa nadefinuje cez Editovaciu masku. Na nadefinovanie vzhľadu poľa je možné využiť nasledujúce znaky:

- > všetky písmena nasledujúce po symbole > budú zobrazené ako VEĽKÉ PÍSMENA,
- < všetky písmena nasledujúce po symbole < budú zobrazené ako malé písmena,
- L symbol L si vyžiada zapísať na danej pozícii iba abecedné znaky (A-Z, a-z),
- I symbol I povolí zapísať na danej pozícii iba abecedné znaky, ale nevyžaduje si zapísanie týchto znakov (A-Z, a-z),
- A symbol A si vyžiada zapísať na danej pozícii abecedné alebo číselné znaky (A-Z, a-z, 0-9),
- a symbol a povolí zapísať na danej pozícii abecedné alebo číselné znaky, ale nevyžaduje si zapísanie týchto znakov (A-Z, a-z, 0-9),
- C symbol C si vyžiada zapísať na danej pozícii ľubovoľný znak,
- c symbol c povolí zapísať na danej pozícii ľubovoľný znak, ale nevyžaduje si zapísanie týchto znakov,
- 0 symbol 0 si vyžiada zapísať na danej pozícii iba číselný znak (0-9),
- 9 symbol 9 povolí zapísať na danej pozícii iba číselný znak, ale nevyžaduje si zapísanie týchto znakov,

Napr. Políčko ŠPZ bude mať vždy rovnaký tvar a to napr. PO 888XX.

Pre políčko ŠPZ bude editovacia maska vyzeráť nasledovne: >LL 00LL. Symbol > zabezpečí, že písmena zapísané v tomto políčku budú VEĽKÉ PÍSMENA; symboly LL si vyžadujú zapísať abecedné znaky; symboly 00 si vyžadujú zapísať číselné znaky. V tomto prípade, keď sa dané políčko začne vyplňať, tak bude musieť byť vyplnené s úplnými údajmi.

Ak by editovacia maska pre políčko ŠPZ mala tvar >ll 999ll, tak symbol > zabezpečí, že písmena zapísané v tomto políčku budú VEĽKÉ PÍSMENA; symboly ll povolia zapísať abecedné znaky; symboly


999 povolia zapísať číselné znaky. V tomto prípade sa nevyžaduje, aby dané políčko bolo vyplnené úplne, t.j. povolí sa zapísať len časť ŠPZ.

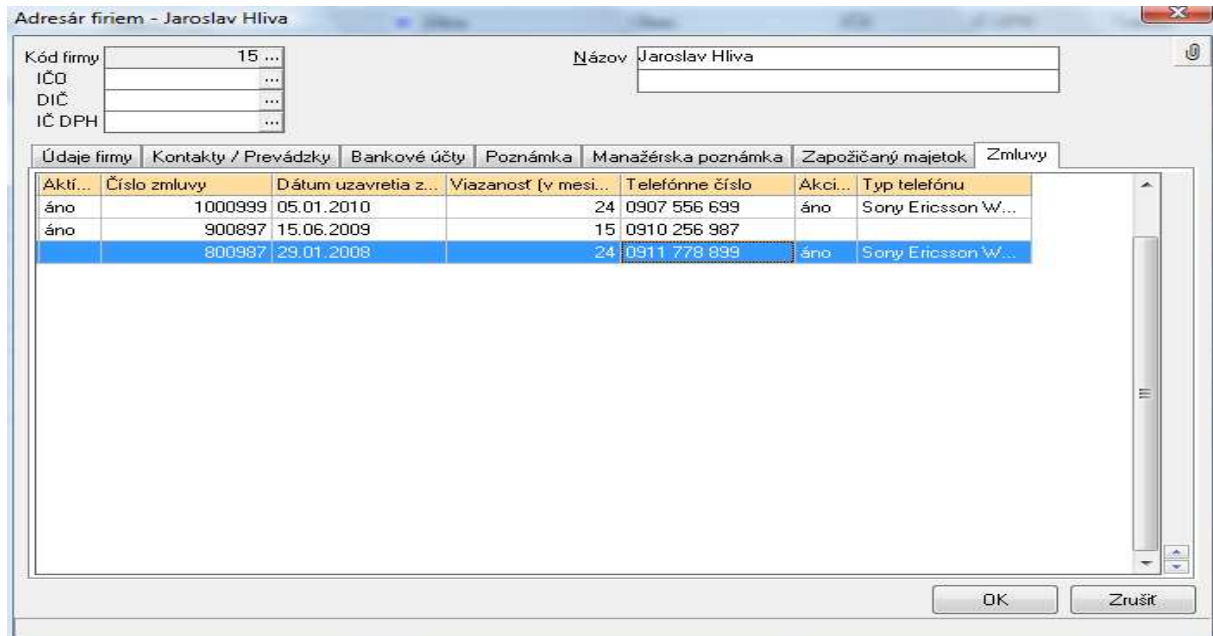
Záložka Grafický návrh

Na tejto záložke je možné navrhovať grafické rozloženie jednotlivých políček. Každé políčko je možné posúvať pomocou myšky, resp. cez klávesy **Ctrl** + **šípky** a veľkosť jednotlivých políček je možné meniť cez klávesy **Shift** + **šípky**.

Výsledná záložka „Zapožičaný majetok“ s doplňujúcimi údajmi bude vyzeráť nasledovne:

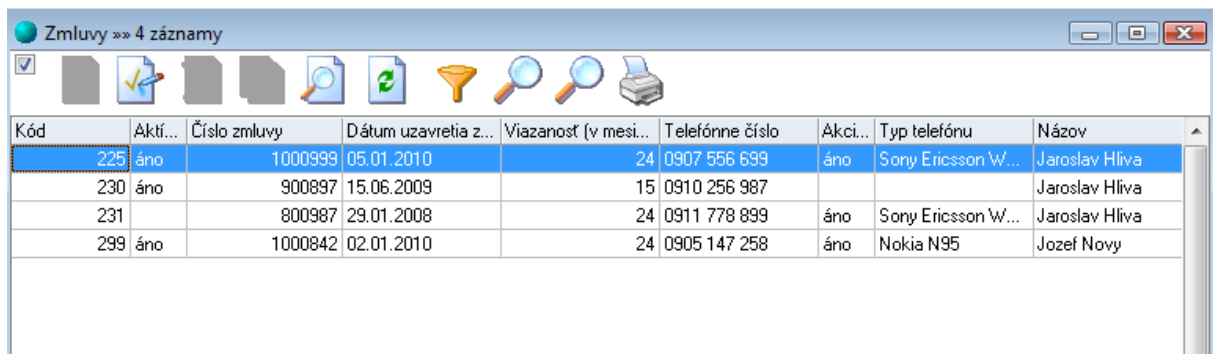
B. Dopĺňujúce údaje k firme – viac záznamov

Spôsob nadefinovania jednotlivých políчков dopĺňujúcich údajov je rovnaký ako v predchádzajúcom prípade. Rozdiel je iba v konečnom grafickom zobrazení tejto záložky v adresári firiem. Na tejto záložke je následne možné pridávať viac záznamov cez kláves  .



Akti...	Číslo zmluvy	Dátum uzavretia z...	Viazanosť (v mesi...	Telefónne číslo	Akti...	Typ telefónu
áno	1000999	05.01.2010	24	0907 556 699	áno	Sony Ericsson W...
áno	900897	15.06.2009	15	0910 256 987		
	800987	29.01.2008	24	0911 778 899	áno	Sony Ericsson W...

Cez menu *Firma – CRM – Zmluvy* je možné zobraziť okno Zmluvy, kde sa zobrazia všetky zmluvy zadané v adresári firiem cez dopĺňujúcu záložku Zmluvy.



Kód	Akti...	Číslo zmluvy	Dátum uzavretia z...	Viazanosť (v mesi...	Telefónne číslo	Akti...	Typ telefónu	Názov
225	áno	1000999	05.01.2010	24	0907 556 699	áno	Sony Ericsson W...	Jaroslav Hliva
230	áno	900897	15.06.2009	15	0910 256 987			Jaroslav Hliva
231		800987	29.01.2008	24	0911 778 899	áno	Sony Ericsson W...	Jaroslav Hliva
299	áno	1000842	02.01.2010	24	0905 147 258	áno	Nokia N95	Jozef Novy