

CRM Centrum Informacji Biznesowej

Podstawowe funkcje systemu

- gromadzenie informacji o kontrahentach firmy (firmach organizacja i urzędach z którymi mamy kontakty),
- gromadzenie informacji o reprezentantach kontrahentów (osobach z którymi załatwiamy konkretne sprawy)
- udostępnianie podstawowych informacji o pracownikach firmy (telefony e-maile dział, itp.),
- prowadzenie historii wszystkich kontaktów między naszą firmą a innymi organizacjami,
- planowanie przyszłych kontaktów,
- system dowolnie definiowanych „cech” które możemy nadawać kontrahentom, reprezentantom i pracownikom, „cechy” umożliwiają grupowanie i późniejsze wyszukiwanie informacji,
- obsługa wyodrębnionych logicznie działań „kampanii” (np. akcja promocyjna, realizacja kontraktu),
- możliwość użycia wbudowanego w system modułu obsługi poczty elektronicznej obsługującej seryjną wysyłkę e-maili.

Zakres informacji zbieranych przez system

Kontrahenci

Kontrahenci to firmy, organizacje lub urzędy administracji z którymi firma utrzymuje kontakty. O kontrahentach zbieramy następujące informacje:

- adresy
- telefony
- e-maile i adresy stron www
- numery kont bankowych
- dodatkowe informacje handlowe (wielkość rabatu, domyślny cennik, pozostałe numery rejestracyjne)
- lista „reprezentantów” pracowników lub innych osób powiązanych z kontrahentem
- „cechy” które możemy nadawać kontrahentowi, umożliwiają późniejsze grupowanie i wyszukiwanie określonych grup kontrahentów
- notatki wprowadzane przez użytkowników na temat kontrahenta

Reprezentanci

Lista wszelkich osób z którymi mamy kontakt. Zwykle każdy reprezentant związany jest z jednym kontrahentem. Czasami jednak zdarza się że jedna osoba pełni różne funkcje w kilku firmach. W naszym systemie zezwalamy by jedna osoba dołączona była jako reprezentant do różnych kontrahentów. Możliwa też jest sytuacja kiedy reprezentant nie jest przyporządkowany do żadnego kontrahenta. Informacje jakie zbieramy o to:

- imię i nazwisko
- dodatkowy opis (np. stanowisko)
- numery telefonów
- adresy poczty elektronicznej ewentualnie adresy stron www
- „cechy” które możemy nadawać reprezentantowi, umożliwiają późniejsze grupowanie i wyszukiwanie określonych grup reprezentantów.
- notatki wprowadzane przez użytkowników na temat reprezentanta

Kontakty

Lista kontaktów użytkowników systemu z klientami. Każdy kontakt zawiera informację o:

- kontrahencie z którym się kontaktowaliśmy
- osobie z którą mieliśmy do czynienia
- dowolnie definiowany typ kontaktu (np. wykonany, umówiony, planowany),
- dowolnie definiowany rodzaj kontaktu (np. telefoniczny, e-mail, spotkanie)
- datę i godzinę kontaktu
- notatkę dotyczącą poruszanych spraw

Rodzaje cech

Cechy są systemem segregowania i wyszukiwaniu kontrahentów według zdefiniowanych wcześniej kryteriów (cech). Logicznie powiązane ze sobą cechy grupowane są w zdefiniowane wcześniej *rodzaje cech*. Rodzaje cech i należące do nich cechy możemy definiować całkowicie dowolnie kierując się specyfiką działania firmy. Nowe *cechy* dodajemy po wejściu w tryb edycji konkretnego *rodzaju cech*. Drzewko obrazujące strukturę cech widzimy w dolnej części formatki. Możemy zaznaczyć tu cechy, które będą domyślnie nadawane nowym kontrahentom lub reprezentantom wprowadzonym przez użytkownika. To samo drzewko pojawi nam się przy przeglądaniu informacji o kontrahencie z zakładce *cechy*. Nadawanie i odbieranie cech realizujemy poprzez zaznaczenie lub odznaczenie właściwego kwadracika.

Kraje

Przygotowujemy listę krajów z którymi mamy lub spodziewamy się mieć kontakty handlowe. W przypadku kraju należącego do Unii Europejskiej należy zaznaczyć opcję Kraj unijny.

Miasta

Domyślna lista miast.

Gdy wprowadzamy adres i zaczniemy wpisywać początek nazwy miasta lub kraju system odnajdzie zapisane już w bazie dane i automatycznie wstawi właściwą nazwę. Jeśli wprowadzimy całą nazwę a system jej nie odnajdzie, uaktywnia się ikona za czarnym [+]. Przyciskając ją dodajemy wprowadzoną nazwę do bazy.

Typy numerów telefonów

W przypadku zbierania danych o kontrahentach firmy i ich reprezentantach możemy zapisać dowolną ilość przyporządkowanych im numerów telefonów. Każdemu numerowi przyporządkowujemy opis wskazujący jego typ (np. stacjonarny, komórkowy itp.).

Typy kontaktów

System zbiera informację o historii kontaktów z kontrahentami jak i kontaktach planowanych w przyszłości. W zależności od potrzeb możemy zdefiniować dowolną ilość typów identyfikujących konkretny kontakt. W przypadku typów określających kontakty mające odbyć się w przyszłości możemy zdecydować czy system ma przypominać o nadejściu terminu kontaktu.

Rodzaje kontaktów

Dodatkowy wcześniej zdefiniowany opis kontaktu (np. telefoniczny, e-mail, spotkanie).

Słowa wykluczone

Przy wprowadzaniu nowego kontrahenta system stara się sprawdzić czy ten kontrahent znajduje się już w bazie danych. Ponieważ w nazwach mogą znaleźć się często powtarzające się słowa np. dotyczące formy prawnej firmy (Sp. z o.o.) możemy stworzyć listę słów które nie będą brane pod uwagę przy porównywaniu nazw kontrahentów.

Dodawanie nowego kontrahenta

- Otwieramy formatkę z listą kontrahentów.
- Przyciskając ikonę *nowy* lub klawisze [Ctrl+N] otwieramy formatkę edycji informacji o kontrahencie.
- Wprowadzamy podstawowe dane o kontrahencie, wymagane minimum informacji to symbol i nazwa. W przypadku wystawienia faktury sprzedaży dane te muszą być uzupełnione o adres i NIP kontrahenta. Informacje te znajdują się na wydruku dokumentu. Zaznaczenie opcji Lista podręczna powoduje dopisanie do rozwijanej listy symboli kontrahentów, obecnej na formatkach dokumentów handlowych.
- Pozostałe informacje grupowane są w zakładkach. Po zaznaczeniu zakładki zawierającej listę danych, nową pozycję dodajemy klawiszem [INS] lub przyciskając ikonę *Dodaj pozycję* (ikona z czarnym

krzyżykiem).

- Otwiera się nowa formatka pozwalająca na edycję danych. Po wypełnieniu zatwierdzamy przyciskiem [OK]. Dane dodawane są do listy. Można dodać dowolną ilość danych. Tego samego typu.
- *Reprezentantów* dodajemy wybierając z listy [ikona z czarnym krzyżykiem] lub wprowadzając dane nowego reprezentanta [ikona z czerwonym krzyżykiem]. Nowa osoba zapisywana jest równocześnie na liście reprezentantów.
- *Cechy* dodajemy poprzez zaznaczenie odpowiedniego kwadracika.
- W zakładce *Informacje handlowe* możemy zdefiniować domyślny rabat i rodzaj cennika stosowany w przypadku wystawiania kontrahentowi dokumentu sprzedaży. Zakładki *Email/www* i *telefony* służą zbieraniu informacji o adresach internetowych i telefonach związanych z kontrahentem. Adresy internetowe i telefony do konkretnych pracowników kontrahenta zapisujemy przy okazji wprowadzania i edycji *reprezentantów*.
- Zapisujemy dane przyciskając ikonę *zapisz* lub używając klawiszy [Ctrl+S]

Wyszukiwanie kontrahentów według różnych kryteriów

Na formatce z listą kontrahentów znajduje się ikona *szukaj* (Ctrl+F) złożonego wyszukiwania kontrahentów według różnych kryteriów. Możemy wybierać według kilku dodanych do listy kryteriów. W przypadku często używanego zestawu kryteriów możemy go zapamiętać.