



Soneta Sp z o.o.

ul. Wadowicka 8A
30-432 Kraków
tel./fax (0-12) 261-36-41

<http://www.enova.pl>

e-mail: info@enova.pl

sprzedaz@enova.pl

enova Szybki Start (CRM)

podręcznik Użytkownika ^(1.1)

Spis treści

| | |
|--|-----------|
| Spis treści | 2 |
| Wprowadzenie | 3 |
| Moduł CRM | 3 |
| CRM krok po kroku | 4 |
| Rejestrowanie kontaktów z klientem | 5 |
| Lista zdarzeń..... | 5 |
| Dodawanie nowego zdarzenia | 6 |
| Podstawowe informacje o zdarzeniu..... | 6 |
| Zdarzenia i zadania powiązane..... | 8 |
| Dokumenty powiązane..... | 8 |
| Zasoby dla zdarzenia | 8 |
| Dodawanie zdarzenia z kontekstu kontrahenta | 9 |
| Dodawanie zdarzenia z kontekstu przedstawiciela | 9 |
| Wprowadzanie zadań dla operatorów | 10 |
| Lista zadań | 11 |
| Dodawanie nowego zadania | 11 |
| Zadanie grupowe | 12 |
| Sprawdzanie zadań do realizacji | 12 |
| Obsługa serwisu | 13 |
| Przyjmowanie urządzenia do serwisu | 13 |
| Lista urządzeń..... | 13 |
| Rejestrowanie urządzenia..... | 14 |
| Wprowadzanie zlecenia serwisowego | 17 |
| Lista zleceń | 17 |
| Dodawanie nowego zlecenia | 17 |
| Lista planowanych przeglądów | 19 |
| Konfiguracja modułu CRM | 19 |
| Definicje kampanii | 19 |
| Definicje projektów | 19 |
| Definicje zadań..... | 20 |

Wprowadzenie

Moduł CRM

Moduł **CRM** przeznaczony jest do gromadzenia i zarządzania informacjami o kontrahentach oraz działalności związanej z relacjami z tymi kontrahentami.

Zasadniczym elementem CRM-u jest rejestracja zdarzeń oraz zadań z kontrahentami. Zdarzenia rozumiane są jako pewne fakty, które zaszły w naszych relacjach z kontrahentem – może to być np. notatka z rozmowy telefonicznej lub fakt otrzymania pisma od klienta. Przez zadania rozumiane są sprawy, które należy wykonać – np. spotkanie z klientem, wysłanie materiałów marketingowych itp.

Działania (zadania i zdarzenia) związane z jednym klientem i zmierzające do osiągnięcia określonego celu można łączyć w projekty. Natomiast grupa projektów związanych z wieloma klientami, ale mających wspólny cel może zostać połączona w kampanię.

Dodatkowo moduł CRM oferuje funkcjonalność obsługi zleceń serwisowych. W programie można zarejestrować urządzenia przyjmowane do serwisu, zlecenie naprawy i planowane przeglądy. Dla każdego serwisowanego urządzenia dostępna jest historia jego napraw.

Zadania i zlecenia serwisowe trafiają do kalendarza operatora.

Moduł CRM integruje się z pozostałymi modułami systemu enova – w szczególności z modułem handlowym. Możliwe jest powiązanie dokumentów handlowych z poszczególnymi zadaniami, zdarzeniami i zleceniami serwisowymi – np. dokumentu RW wykorzystanych do naprawy części.

CRM krok po kroku

Moduł **CRM** przeznaczony jest do gromadzenia i zarządzania informacjami o kontrahentach oraz działalności związanej z relacjami z tymi kontrahentami.

Zasadniczym elementem CRM-u jest rejestracja zdarzeń oraz zadań z kontrahentami. Zdarzenia rozumiane są jako pewne fakty, które zaszły w naszych relacjach z kontrahentem – może to być np. notatka z rozmowy telefonicznej lub fakt otrzymania pisma od klienta. Przez zadania rozumiane są sprawy, które należy wykonać – np. spotkanie z klientem, wysłanie materiałów marketingowych itp.

Działania (zadania i zdarzenia) związane z jednym klientem i zmierzające do osiągnięcia określonego celu można łączyć w projekty. Natomiast grupa projektów związanych z wieloma klientami, ale mających wspólny cel może zostać połączona w kampanię.

Dodatkowo moduł CRM oferuje funkcjonalność obsługi zleceń serwisowych. W programie można zarejestrować urządzenia przyjmowane do serwisu, zlecenie naprawy i planowane przeglądy. Dla każdego serwisowanego urządzenia dostępna jest historia jego napraw.

Zadania i zlecenia serwisowe trafiają do kalendarza operatora.

W folderze CRM w systemie enova dostępne są następujące ewidencje:

- ▶ **Zlecenia serwisowe** – obejmują funkcjonalność związaną z rejestracją serwisowanych urządzeń i zawierają następujące listy
- ▶ **Zlecenia** – lista zleceń serwisowych, aktualnych oraz wykonanych
- ▶ **Planowane przeglądy** – lista zaplanowanych przeglądów lub informacji o przeglądach, które powinny być wykonane
- ▶ **Zlecenia** – lista zleceń serwisowych, zarówno obecnie realizowanych, jak i zakończonych
- ▶ **Kontrahenci** – lista kontrahentów. Jest to ta sama lista kontrahentów, co dostępna w folderze **Kontrahenci i urzędy**. Dla wygody została umieszczona również w folderze **CRM**.
- ▶ **Osoby** – lista przedstawicieli kontrahentów oraz innych podmiotów (banków, urzędów)
- ▶ **Kampanie** – lista kampanii prowadzonych w module CRM
- ▶ **Projekty** – lista projektów prowadzonych w module CRM
- ▶ **Zadania** – lista zadań przypisanych do wszystkich operatorów. Lista zawiera zarówno zadania do wykonania jak i już zrealizowane.
- ▶ **Zdarzenia** – lista zarejestrowanych zdarzeń.
- ▶ **Moje zadania** – lista zadań oraz zleceń do wykonania przez aktualnie zalogowanego operatora. Można na niej również wyświetlić listę zadań zleconych innym operatorom przez aktualnie zalogowanego operatora.

Rejestrowanie kontaktów z klientem

Do rejestrowania kontaktów z klientem służą w module CRM **zdarzenia**. Przez zdarzenie rozumiana jest wszelka aktywność związana z naszymi relacjami z klientem – może to być notatka z rozmowy telefonicznej czy spotkania, zarejestrowanie korespondencji przychodzącej itp.

Kontakt można zarejestrować na kilka sposobów. Można dodać go do listy zdarzeń i następnie uzupełnić informacje o kontrahencie i przedstawicielu. Można też najpierw odszukać kontrahenta bądź przedstawiciela na liście i zarejestrować dla niego zdarzenie.

Lista zdarzeń

Do przeglądania wszystkich zdarzeń zarejestrowanych w systemie służy lista **Zdarzenia** w folderze **CRM**.

Lista zdarzeń jest wyposażona standardowo w pasek selekcji (zestaw filtrów) umożliwiający wyszukanie pozycji wg następujących kryteriów:

- ▶ **Okres** – pozwala na wybranie zakresu dat, w jakich mieści się zdarzenie. Ponieważ zdarzenie też posiada swój okres trwania (datę początkową i końcową) zdarzenie musi albo całkowicie mieścić się w zadanym okresie lub przynajmniej zachodzić na wybrany okres. Inaczej mówiąc wybranie okresu oznacza, że **data początkowa** zdarzenia nie może być późniejsza niż **koniec** wybranego okresu a **data końcowa** zdarzenia nie może być wcześniejsza niż **początek** wybranego okresu. Aby wyświetlić wszystkie zdarzenia niezależnie od daty, należy skasować zawartość pola **Okres** (pojawi się na nim napis **(wszystko)**)
- ▶ **Definicja zdarzenia** – umożliwia wyświetlenie zdarzeń tylko jednego rodzaju (np. tylko notatek rozmów telefonicznych). W standardowej konfiguracji dostępne są dwa rodzaje zdarzeń: kontakt (KON) i notatka (NOT). Stworzenie większej liczby definicji zdarzeń jest możliwe w konfiguracji. Aby wyświetlić wszystkie zdarzenia, niezależnie od rodzaju, należy pozostawić pole **Definicja** puste.
- ▶ **Kontrahent** – umożliwia wyświetlenie zdarzeń dotyczących wybranego kontrahenta. Aby wyświetlić wszystkie zdarzenia, niezależnie od kontrahenta, należy pozostawić pole **Kontrahent** puste.
- ▶ **Osoba** – umożliwia wyświetlenie zdarzeń dotyczących wybranego przedstawiciela (osoby). Aby wyświetlić wszystkie zdarzenia, niezależnie od osoby, należy pozostawić pole **Osoba** puste.
- ▶ **Wykonujący** – umożliwia wyświetlenie zdarzeń dotyczących wybranego operatora. Aby wyświetlić wszystkie zdarzenia, niezależnie od operatora, należy pozostawić pole **Wykonujący** puste.
- ▶ **Szukaj w treści** – jest to specjalny filtr pozwalający szukać zdarzeń na podstawie słów zawartych w treści. Przeszukiwana jest zawartość pól **Nazwa** (Temat), **Opis** i **Uwagi**. Wyświetlone zostaną te zdarzenia w których każde z wpisanych w tym filtrze słów wystąpi co najmniej raz w dowolnym z powyższych pól.

Dodawanie nowego zdarzenia

Na pasku narzędzi znajduje się przycisk **Nowy**. Jego wciśnięcie powoduje dodanie nowego zdarzenia domyślnego rodzaju (o domyślnej definicji). W standardowej konfiguracji domyślnym zdarzeniem jest kontakt (KON).

Jeżeli chcemy dodać zdarzenie innego rodzaju (o innej definicji), należy:

- ▶ Wcisnąć strzałkę menu rozwijanego obok przycisku **Nowy**
- ▶ Lub wcisnąć klawisz **<Insert>**
- ▶ Lub wybrać Nowy z menu kontekstowego na liście (prawy klawisz myszy)

W każdym z tych przypadków zostanie wyświetlona lista dostępnych definicji zdarzeń (rodzajów zdarzeń) z której należy wybrać żadaną definicję.

Podstawowe informacje o zdarzeniu

Na pierwszej zakładce formularza zdarzenia (**Ogólne**) wypełniane są podstawowe dane.

Zdarzenie CRM: Kontakt: Telefon w sprawie spotkania

Plik: Widok

Zapisz i zamknij

Ogólne

Dodatkowe
Zadania powiązane
Dokumenty
Pracownicy i środki trwa

Numer
Definicja: KON Numer: KON/2007/10/1

Kontakt
Kontrahent: ABC Sp. z o.o (ABC) Przedstawiciel: Nowaczyński Jerzy
Prowadzący: Andrzej J Wykonujący: Andrzej J

Rozpoczęcie
Data: 2007-10-18 Data: 2007-10-18
Czas: 14:15 Czas: 14:30

Zakończenie

Opis
Nazwa: Telefon w sprawie spotkania
Opis: Umówić się na spotkanie w sprawie prezentacji programu

Stan
Priorytet: Średni Stan: Bufor Aktywny: Tak

Dodawanie

Rys. 1 Formularz zdarzenia



W zależności od konfiguracji definicji zdarzeń wygląd formularza zdarzenia może być różny. W załączonych przykładach wykorzystywane są ustawienia dla standardowych definicji zdarzenia.

W sekcji Kontakt wprowadzamy dane kontaktowe ze strony klienta oraz operatorów odpowiedzialnych z naszej strony:

- ▶ **Kontrahent** – kontrahent, którego dotyczy zdarzenie. Może zostać wprowadzony poprzez wpisanie kodu, nazwy lub numeru NIP. Kontrahenta można również wybrać z listy.
- ▶ **Przedstawiciel** – osoba ze strony kontrahenta odpowiedzialna za kontakt. Należy wybrać osobę z listy kontaktów zapisanych na formularzu kontrahenta. Można również w tym miejscu dodać nowego przedstawiciela kontrahenta (przez wybranie **Nowy** z menu kontekstowego na polu Przedstawiciel za pomocą kombinacji klawiszy <Shift>+<F4>)
- ▶ **Wykonujący** – operator, który wykonał daną aktywność (np. przeprowadził rozmowę, odebrał fax itp.).
- ▶ **Prowadzący** – operator, który jest odpowiedzialny za nadzorowanie tego zdarzenia. Często będzie to ten sam operator, co Wykonujący.

W sekcjach **Rozpoczęcie** i **Zakończenie** określone są ramy czasowe trwania zdarzenia.

W sekcji **Opis** wprowadza się

- ▶ **Nazwa** – krótki opis (tytuł) zdarzenia, służący np. do przeszukiwania na liście. Typowe tytuły dla zdarzeń można zapamiętać na liście pomocniczej w celu wybierania ich na różnych zdarzeniach (należy w tym celu wcisnąć na nazwie prawy klawisz myszy i wybrać odpowiednią opcję z menu).
- ▶ **Opis** – dokładny opis zdarzenia

W sekcji **Stan** wpisuje się

- ▶ **Priorytet** – określa ważność zdarzenia. Lista priorytetów do wyboru jest definiowana w konfiguracji. Standardowo zdarzenia mają trzy priorytety: **Niski**, **Średni** i **Wysoki**.
- ▶ **Stan** – określa stan zdarzenia. Lista stanów do wyboru jest definiowana w konfiguracji. Standardowo zdarzenia mają dwa stany: **Bufor** i **Zamknięte**.
- ▶ **Aktywny** – jest powiązane bezpośrednio ze stanem zdarzenia i określa, czy dane zdarzenie podlega jeszcze zmianom czy zostało już zamknięte. W standardowej konfiguracji stan Bufor oznacza zdarzenie aktywne, a stan Zamknięte – nieaktywne.



Jeżeli na zdarzeniu został wybrany stan, który jest nieaktywny (w standardowej konfiguracji: „Zamknięte”), to zdarzenie zostaje zablokowane do edycji (nie można go modyfikować). Aby zmienić stan zadania na aktywne (popularnie mówiąc „cofnąć zdarzenie do bufora”) należy na formularzu zdarzenia, z menu Czynności wybrać opcję „Zmień stan”.

Na drugiej zakładce (**Dodatkowe**) uzupełniane są dane o projekcie i kosztach.

Sekcja **Projekt** zawiera:

- ▶ **Projekt** – informacja o projekcie, do jakiego przypisane jest zdarzenie. Pole nie jest wymagane, to znaczy, że zdarzenie nie musi być powiązane z konkretnym projektem.

- ▶ Etap projektu – jeżeli wybrany został projekt, to w tym miejscu określamy z realizacją jakiego etapu projektu związane jest zdarzenie
- ▶ Kampania – jeżeli na zdarzeniu został wybrany projekt, to jest tu wyświetlana kampania do której przynależy projekt.

Sekcja **Przewidywana wartość** przeznaczona jest do określenia wartości kosztów i przychodów związanych z wpisem. Jeżeli zaznaczona została opcja **Wartość na podstawie dokumentów**, wówczas koszt i przychody są wyliczane automatycznie (na podstawie zawartości zakładki **Dokumenty**). W przeciwnym wypadku szacunkowe wartości **kosztu** i **przychodu** można wpisać ręcznie na zdarzeniu.

Pole **Uwagi** można wykorzystać do wpisania dodatkowych informacji – np. uwag osoby prowadzącej.

Zdarzenia i zadania powiązane

Jeżeli ze zdarzeniem powiązane jest inne zadanie lub zdarzenie, to możemy to zarejestrować na zakładce **Zadania powiązane**.

Na przykład klient dzwoni i powołuje się na rozmowę przeprowadzoną w ubiegłym tygodniu, chcąc kontynuować temat. Możemy odszukać notatkę z tej rozmowy i notatkę z dzisiejszej rozmowy (w tej samej sprawie) dodać jako zdarzenie **powiązane**. Jeżeli dodatkowo po rozmowie umówiliśmy się na spotkanie, to można je zarejestrować jako **zadanie powiązane** z tą rozmową. Dzięki temu wszystkie zadania i zdarzenia związane z jakąś konkretną sprawą można ze sobą powiązać w jeden **wątek**. Wszystkie te zadania i zdarzenia będą widoczne na liście powiązanych i będziemy mieć wygodny wgląd w całą historię sprawy.

Zadania i zdarzenia powiązane należy wykorzystywać wówczas, gdy chcemy połączyć wiele załatwianych spraw w jeden wątek, a nie ma uzasadnienia do tworzenia na to oddzielnego projektu (np. drugi telefon od klienta w tej samej sprawie chcemy powiązać z poprzednim, ale zwykle nie ma sensu tworzenia dla rozmowy telefonicznej projektu).

Dokumenty powiązane

Zakładka **Dokumenty powiązane** służy do rejestrowania dokumentów związanych z tym zdarzeniem. Jeżeli na przykład zdarzeniem jest informacja o podpisaniu umowy z kontrahentem, to możemy w tym miejscu „dopiąć” do zdarzenia dokument oferty czy też zamówienia.

Obecnie jako dokumenty można rejestrować dokumenty handlowe.

Zasoby dla zdarzenia

Jeżeli zdarzenie wymagało zaangażowania pracowników lub sprzętu, wówczas informację o tym można zapisać na zakładce **Pracownicy i środki trwałe**, przez dodanie pracownika lub środka trwałego do listy wykorzystywanych zasobów..

Dodawanie zdarzenia z kontekstu kontrahenta

Praca z modułem CRM zazwyczaj koncentruje się na kontrahentach. Aby była możliwość łatwego przeglądania naszych dotychczasowych kontaktów z klientem i wygodnego rejestrowania nowych zdarzeń czy zadań.

Są dwie możliwości pracy ze zdarzeniami w kontekście kontrahenta:

- ▶ Na liście zdarzeń w filtrze **Kontrahent** wybieramy interesującego nas kontrahenta. Na liście wyświetlane są zdarzenia powiązane z tym kontrahentem. Równocześnie dodanie nowego zdarzenia na tak ustawionej liście powoduje, że w zdarzeniu kontrahent zostaje już ustawiony.
- ▶ Na formularzu kontrahenta, na zakładce **CRM->Zadania** wybieramy **Rodzaj: Zdarzenie**. Na liście mamy widoczne wyłącznie zdarzenia powiązane z tym kontrahentem. Równocześnie dodanie nowego zdarzenia powoduje, że w zdarzeniu kontrahent zostaje już ustawiony.



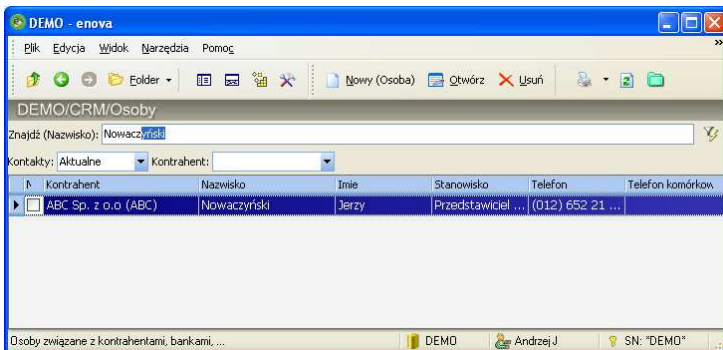
*Zadania, zdarzenia i zlecenia serwisowe są w enova zapisami pełniącymi różne funkcje, ale występującymi zazwyczaj wspólnie. Jeżeli na kontrahencie czy osobie jest zakładka **Zadania**, to będą na niej dostępne nie tylko zadania, ale również zdarzenia i zlecenia serwisowe.*

Dodawanie zdarzenia z kontekstu przedstawiciela

Innym wariantem pracy ze zdarzeniami w kontekście kontrahenta, jest praca w kontekście konkretnej osoby (przedstawiciela). Daje to możliwość przeglądania historii kontaktów z wybranym pracownikiem naszego kontrahenta (a nie wszystkich kontaktów z kontrahentem), oraz możliwość wygodnego rejestrowania nowych zdarzeń

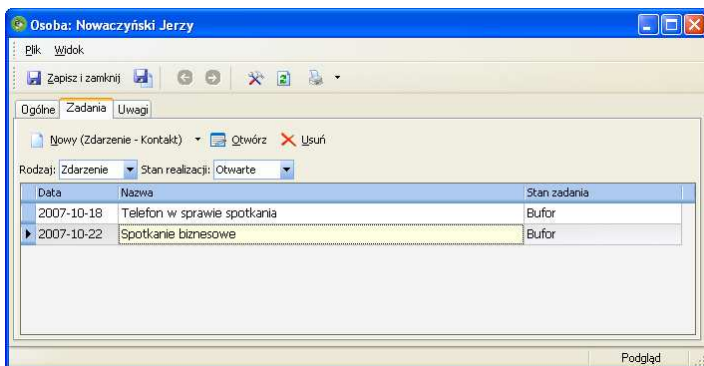
Są dwie możliwości pracy ze zdarzeniami w kontekście przedstawiciela:

- ▶ Na liście zdarzeń w filtrze **Kontrahent** wybieramy interesującego nas kontrahenta, a w filtrze **Przedstawiciel** – osobę zarejestrowaną na liście kontaktów tego kontrahenta. Na liście wyświetlane są zdarzenia powiązane wyłącznie z tym przedstawicielem. Równocześnie dodanie nowego zdarzenia na tak ustawionej liście powoduje, że w zdarzeniu zarówno kontrahent jak i przedstawiciel zostają już wpisani.
- ▶ Szczególnie godną polecenia metodą jest praca z listą osób (przedstawicieli). Przeanalizujmy przykład, gdy dzwoni do nas pan Nowaczyński z firmy ABC. Na liście osób (**CRM->Osoby**) możemy go szybko odszukać poprzez wpisanie nazwiska – jeżeli byłoby kilku Nowaczyńskich, to łatwo odnajdziemy właściwy wpis na podstawie firmy. Gdyby okazało się, że takiej osoby nie ma jeszcze zarejestrowanej w naszej bazie danych, możemy to uzupełnić poprzez przycisk **Nowy (Osoba)**.



Rys. 2 Odszukiwanie przedstawiciela na liście

Po otwarciu formularza osoby, na zakładce Zadania mamy wygodny dostęp do informacji o wcześniejszych kontaktach z tym przedstawicielem. Dodanie nowego zdarzenia w tym miejscu spowoduje, że informacje o kontrahencie i przedstawicielu będą automatycznie uzupełnione.



Rys. 3 Odszukiwanie przedstawiciela na liście

Wprowadzanie zadań dla operatorów

W odróżnieniu od zdarzeń – rejestrujących pewne fakty, które miały już miejsce – zadania mają charakter aktywny. Określają rzeczy, które należy wykonać. Jest to zasadnicza różnica pomiędzy zadaniami i zdarzeniami (aktywność zadań i pasywność zdarzeń) – poza tym oba te obiekty rejestrują bardzo podobne informacje. Operator „Wykonujący” w przypadku zdarzenia będzie to osoba, która np. odbyła rozmowę telefoniczną z klientem, a w przypadku zadania będzie to osoba, która np. powinna przygotować materiały marketingowe dla klienta.

W poniższym rozdziale zostaną omówione głównie różnice pomiędzy zadaniami i zdarzeniami – większość zasad przeszukiwania list czy wprowadzania nowych zadań jest taka sama jak w przypadku zdarzeń (i została opisana w poprzednim rozdziale).

Lista zadań

Do przeglądania wszystkich zadań zarejestrowanych w systemie służy lista **Zadania** w folderze **CRM**.

Lista zadań jest wyposażona standardowo w pasek selekcji (zestaw filtrów) umożliwiający wyszukiwanie pozycji. W stosunku do listy zdarzeń, filtr poszerzony jest o następujące kryteria:

- **Prowadzący** – umożliwia wyświetlenie zadań, dla których wskazany operator jest wpisany jako Prowadzący, czyli wyświetlenie zadań, których wykonanie nadzoruje wskazany operator, czy też które zostały zlecone przez wskazanego operatora.
- **Stan zadania** – pole to jest aktywne (dostępne do wyboru) tylko, jeśli w filtrze wybrana została **definicja zadania**. Wówczas w polu tym można wybrać jeden ze stanów zadania, przypisanych do tej definicji (np. wyświetlić wszystkie spotkania, które zostały odrzucone).
- **Stan realizacji** – w polu tym można wybrać jedną z trzech opcji:
 - ▶ Otwarte – oznacza wyświetlenie zadań, które mają stan Aktywny (a więc nie zostały jeszcze zrealizowane)
 - ▶ Zamknięte – oznacza wyświetlenie zadań, które mają stan Nieaktywny (a więc zadań zrealizowanych, bądź odwołanych czy odrzuconych)
 - ▶ Wszystkie – oznacza wyświetlenie wszystkich zadań, niezależnie od stanu

Dodawanie nowego zadania

Na pasku narzędzi znajduje się przycisk **Nowy**. Jego wciśnięcie powoduje dodanie nowego zadania domyślnego rodzaju (o domyślnej definicji). W standardowej konfiguracji domyślną definicją jest Zadanie (ZAD).

Jeżeli chcemy dodać zdarzenie innego rodzaju (o innej definicji), należy:

- Wcisnąć strzałkę menu rozwijanego obok przycisku **Nowy**
- Lub wcisnąć klawisz **<Insert>**
- Lub wybrać Nowy z menu kontekstowego na liście (prawy klawisz myszy)

W każdym z tych przypadków zostanie wyświetlona lista dostępnych definicji zadań z której należy wybrać żadaną definicję.

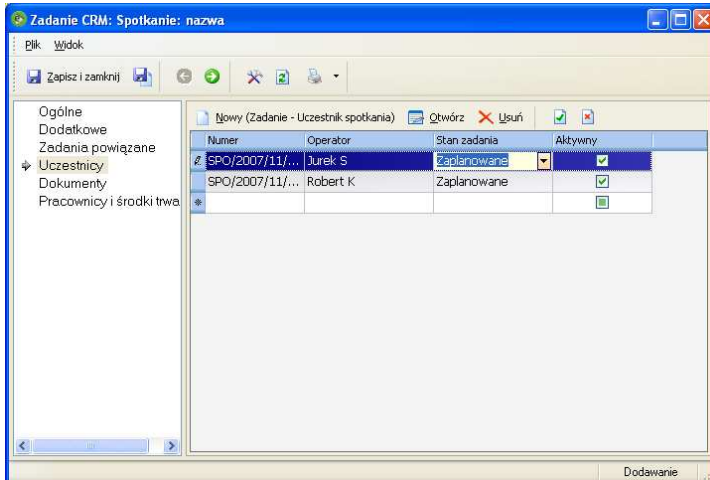
Formularz zadania dla domyślnej definicji nie różni się zasadniczo od formularza zdarzenia – zawiera takie same informacje. Zostało to szczegółowo opisane w rozdziale dotyczącym dodawania nowego zdarzenia.

Warto w tym miejscu podkreślić znaczenie pola *Prowadzący*. O ile w przypadku zdarzeń będzie to bardzo często ten sam operator co *Wykonujący*, to dla zadań można to pole wykorzystać jako operatora nadzorującego wykonanie zadania lub zlecającego wykonanie zadania. Konstrukcja list *Zadania* oraz *Moje zadania* umożliwia przeglądanie zadań zleconych przez danego operatora – dzięki temu można łatwo kontrolować postęp realizacji zadań zleconych innym.

Zadanie grupowe

Szczególną właściwością zadań – niedostępną dla zdarzeń – jest możliwość wprowadzania zadań grupowych. Zadanie grupowe jest to zadanie, które zostaje przydzielone więcej niż jednemu operatorowi. Aby możliwe było dodanie zadania grupowego, należy posłużyć się odpowiednią definicją zadania.

W standardowej konfiguracji zadanie grupowe może być tworzone dla zadań o definicji **Spotkanie**.



Rys. 4 Zadanie grupowe

W przypadku zadań grupowych pojawia się dodatkowa zakładka **Uczestnicy**. Na tej zakładce można dodać operatorów, którzy mają być przypisani do wykonania zadania.



Zadanie grupowe ma zawsze wyróżnionego jednego uczestnika głównego – jest to operator wybrany na zakładce Ogólne jako Wykonujący. Operator ten nie jest wyświetlany na liście uczestników i nie ma konieczności „ręcznego” dodawania go na tej liście – gdyż i tak jest traktowany jako „główny” wykonawca zadania.

Sprawdzanie zadań do realizacji

Lista **Moje zadania** znajduje się w folderze **CRM**. Służy ona do przeglądania zadań oraz zleceń serwisowych do realizacji (aktywnych) dla aktualnie zalogowanego operatora. Umożliwia również przeglądanie zadań zleconych przez operatora innym.

Lista ta posiada uproszony pasek selekcji (filtr) umożliwiający wygodne wyszukanie zadań do realizacji:

- ▶ **Moje zadania** – umożliwia wybór następujących opcji:

- ▶ Dziś – wyświetla aktywne (niezrealizowane) zadania, dla których data rozpoczęcia jest dzisiejsza lub wcześniejsza od daty bieżącej
 - ▶ Zaległe – wyświetla aktywne zadania, dla których data zakończenia jest wcześniejsza od daty bieżącej
 - ▶ Wszystkie – wyświetla aktywne zadania, niezależnie od dat (również zaplanowane na przyszłość)
- ◉ Zlecone przeze mnie
 - ▶ Jeżeli ta opcja jest niezaznaczona, to wyświetlane są zadania przypisane do wykonania przez aktualnie zalogowanego operatora.
 - ▶ Jeżeli ta opcja jest zaznaczona, to wyświetlane są zadania, dla których bieżący operator jest wpisany jako Prowadzący.

W specyficzny sposób są na tej liście wyświetlane zadania grupowe.

- ◉ Na liście **Moje zadania** zadanie grupowe widzi zarówno operator główny (wykonujący) jak i wszyscy operatorzy dodani na zakładce Uczestnicy. Jednakże otwarcie formularza zadania przez operatora głównego (wykonującego), umożliwia pełną edycję zadania. Natomiast edycja zadań uczestników ograniczona jest do możliwości zmiany stanu zadania, zmiany operatora lub wpisania uwag. Pozostałe informacje (takie jak temat i opis zadania, daty rozpoczęcia i zakończenia) są dostępne tylko do odczytu.
- ◉ Jeżeli na liście **Moje zadania** wybrana zostanie opcja *Zlecone przeze mnie*, wówczas operator widzi zarówno „główne” zadanie grupowe, jak i zadania przypisane wszystkim uczestnikom zadania grupowego – dzięki temu może sprawdzić np. postęp wykonania zadania przez poszczególnych uczestników.

Obsługa serwisu

W module **CRM** dostępny jest folder **Zlecenia serwisowe**. Udostępnia on funkcje wspomagające prowadzenie obsługi związanej z naprawą gwarancyjną i pogwarancyjną.

Obsługa serwisowa w enova jest zorganizowana wokół urządzeń. Oznacza to, że dla każdego zlecenia serwisowego **musi** być określone serwisowane urządzenie. Dzięki temu możliwe jest śledzenie historii napraw i przeglądów każdego przyjmowanego do serwisu urządzenia.

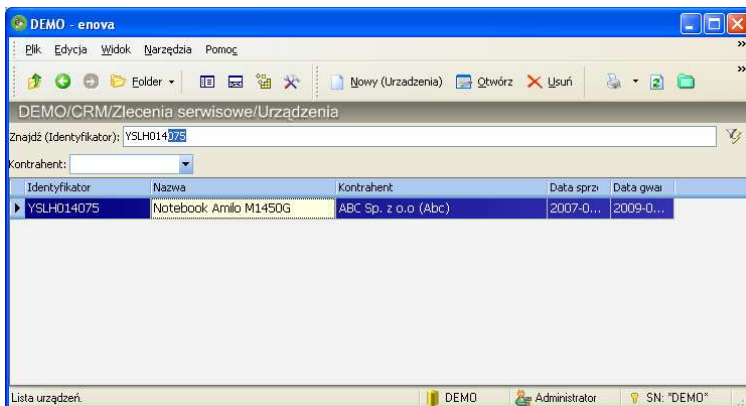
Przyjmowanie urządzenia do serwisu

Lista urządzeń

Wszystkie operacje związane z obsługą zleceń serwisowych mogą być wykonywane z użyciem listy **Urządzenia** w folderze **CRM->Zlecenia serwisowe**.

W pasku selekcji (filtrze) na liście urządzeń umieszczone jest wyłącznie pole **Kontrahent**. Umożliwia ono wyświetlenie wszystkich urządzeń przyjmowanych do serwisu dla wskazanego kontrahenta.

Ponadto na liście można poszukiwać urządzenia poprzez jego **identyfikator** (zazwyczaj jest to numer seryjny) – wystarczy zacząć wpisywać numer urządzenia i program wyszuka na liście odpowiednią pozycję.



Rys. 5 Wyszukiwanie urządzenia wg identyfikatora

Rejestrowanie urządzenia

Jeżeli urządzenie trafia do serwisu po raz pierwszy, należy go najpierw dodać do listy urządzeń. W tym celu należy wcisnąć przycisk **Nowy** na pasku narzędziowym (lub wcisnąć klawisz **<Insert>** na klawiaturze, lub prawy klawisz myszy na liście urządzeń i wybrać z menu kontekstowego **Nowy**).

Zostanie otwarty formularz, w którym należy wypełnić informacje o urządzeniu – wymagane są identyfikator i nazwa, pozostałe dane są opcjonalne.

Urządzenia: YSLH014075

Plik Widok

Zapisz i zamknij

Ogólne | Serwis | Zlecenia serwisowe | Planowane przeglądy

Ogólne

Identyfikator: YSLH014075

Nazwa: Notebook Amilo M1450G

Dokument: FV/000002/07

Pozycja: FV/000002/07 AMILOM1450G - Notebook An

Towar: AMILOM1450G - Notebook Amilo M1450G

Data sprzedaży: 2007-09-16

Aktywne: Tak

Opis:

Unikalny identyfikator urządzenia Podgląd

Rys. 6 Formularz urządzenia

Na zakładce **Ogólne** znajdują się podstawowe informacje o urządzeniu:

- ▶ **Identyfikator** – pole to zawiera **unikalny** identyfikator urządzenia. Może to być np. numer seryjny. Należy zwrócić uwagę, że identyfikator ma służyć łatwemu

odnalezieniu konkretnego urządzenia. Np. w przypadku samochodu wygodniejszym w użyciu jako identyfikator będzie numer rejestracyjny niż numer fabryczny podwozia. Numer rejestracyjny jest unikalny a więc nadaje się do tego celu. Przy tym jest krótszy i właściciel zazwyczaj pamięta numer rejestracyjny swojego samochodu, a numeru podwozia będzie za każdym razem szukał w dowodzie rejestracyjnym. Z drugiej strony numer rejestracyjny może się zmieniać, a numer fabryczny pozostaje niezmienny. Dlatego użytkownik powinien wybrać sposób określania identyfikatora urządzeń w sposób najbardziej odpowiadający specyfice jego działalności.

- ▶ **Nazwa** – zawiera nazwę urządzenia. Nazwa nie jest unikalna i może być podpowiadana ze słownika pomocniczego.
- ▶ **Dokument** – jeżeli urządzenie zostało sprzedane przez nas, to w tym miejscu można wprowadzić dokument sprzedaży. Dzięki temu będzie możliwe zidentyfikowanie urządzenia np. na podstawie numeru faktury sprzedaży. To pole można wypełnić, jeśli wykorzystywany jest moduł **Handel** lub **Faktury**.
- ▶ **Pozycja** – jest to pozycja na dokumencie sprzedaży – to pole wypełniamy tylko wówczas, jeśli został wprowadzony dokument sprzedaży.
- ▶ **Towar** – to pole można wypełnić, jeśli wykorzystywany jest moduł **Handel** lub **Faktury** – wpisywana jest tu pozycja z cennika. Dzięki temu wiadomo, które sprzedawane w module handlowym towary trafiają do serwisu.
- ▶ **Data sprzedaży** – pole zawiera datę sprzedania urządzenia.
- ▶ **Aktywne** – jeżeli zarejestrowane wcześniej urządzenie zostało złomowane, lub klient nie korzysta już z usług naszego serwisu, można nadać urządzeniu status nieaktywnego. Dzięki temu takie „nieaktywne” urządzenie nie będzie standardowo wyświetlane na listach
- ▶ **Opis** – pole zawiera dodatkowy opis urządzenia. Należy przy tym pamiętać, że jeśli prowadzimy serwis urządzeń określonego rodzaju, dla których chcemy zapisywać dodatkowe informacje, to często lepszym rozwiązaniem będzie zdefiniowanie cech dla urządzeń niż używanie do tego celu pola opis. Np. w serwisie samochodowym można zdefiniować cechy Marka, Model, Typ silnika, zamiast wprowadzać te informacje w opisie.

Zakładka **Serwis** zawiera dodatkowe informacje o urządzeniu:

- ▶ **Termin gwarancji** – informacja o terminie gwarancji urządzenia
- ▶ **Częstotliwość przeglądów** – wyrażony w miesiącach okres, co jaki powinien być wykonywany przegląd okresowy urządzenia. Wypełnienie tego pola umożliwia łatwiejsze planowanie przeglądów.
- ▶ **Kontrahent** – właściciel urządzenia
- ▶ **Serwisant** – do urządzenia można przypisać domyślnego serwisanta. Jest to operator, który będzie proponowany jako domyślny serwisant na zleceniach serwisowych związanych z tym urządzeniem. Można to wykorzystać np. w przypadku urządzeń do naprawy których są wymagane specjalne uprawnienia.

Kolejne pola na tej zakładce są polami informacyjnymi – użytkownik nie może usawić ich wartości:

- ▶ **Data ostatniego przeglądu** – data planowanego przeglądu, oznaczonego jako zrealizowany, posiadającego najpóźniejszą datę.
- ▶ **Data następnego przeglądu** – data planowanego przeglądu, oznaczonego jako niezrealizowany, posiadającego najwcześniejszą datę.
- ▶ **Data ostatniej naprawy** – data ostatniego zlecenia serwisowego.

- ▶ **Przyjęty do naprawy** – pole przyjmuje wartość „Tak”, jeśli istnieje aktywne (nie zamknięte) zlecenie serwisowe dla tego urządzenia.
- ▶ **Stan** – stan ostatniego zlecenia serwisowego dla tego urządzenia.

Planowane przeglądy

Zakładka **Planowane przeglądy** służy do zapisywania informacji o przeglądach, które powinny być wykonane dla urządzenia. Służą one nie planowaniu pracy serwisantów, ale obsłudze posprzedażnej – na liście planowanych przeglądów zapisujemy np. informacje o konieczności wykonania przeglądu okresowego po 12 miesiącach po sprzedaży urządzenia. Dzięki temu możemy łatwo kontrolować, jakie urządzenia wymagają okresowych przeglądów, przypomnieć o nich klientom.

Jeżeli data takiego przeglądu zostanie już ustalona z klientem, to należy do niego utworzyć zlecenie serwisowe – dzięki temu pojawi się ono na liście zleceń operatora.

Rys. 7 Planowany przegląd

Tworząc planowany przegląd należy dla niego określić:

- ▶ **Nazwa** – określenie przeglądu, może być wykorzystana lista pomocnicza nazw (np. „Przegląd okresowy”, „Przegląd gwarancyjny” itp.)
- ▶ **Urządzenie** – urządzenie którego dotyczy przegląd
- ▶ **Kontrahent** – właściciel urządzenia
- ▶ **Termin** – data do której należy wykonać przegląd
- ▶ **Zlecenie** – jeżeli dla przeglądu został ustalony termin z klientem, to należy wprowadzić odpowiednie zlecenie serwisowe. W polu Zlecenie podajemy to zlecenie. Jeżeli przegląd został już wykonany to będzie to zlecenie odpowiadające wykonaniu usługi.
- ▶ **Opis** – szczegółowe informacje, np. dotyczące czynności, które należy wykonać podczas przeglądu

Tworzenie zlecenia do wykonania przeglądu

Jak zaznaczono wcześniej przegląd ma charakter informacji o konieczności wykonania przeglądu (np. wynikającej z warunków gwarancji urządzenia). Jeżeli został już ustalony konkretny termin wykonania przeglądu, to należy wprowadzić zlecenie serwisowe. Zlecenie to powinno zostać powiązane z planowany przeglądem – dzięki temu przegląd zostanie oznaczony jako zrealizowany. Takiego powiązania przeglądu ze zleceniem można dokonać „ręcznie”, wskazując zlecenie serwisowe na formularzu planowanego przeglądu.

Wygodniej jest wprowadzić nowe zlecenie poprzez wybranie **Utwórz zlecenie serwisowe** (lub **Shift+F8**) na formatce planowanego przeglądu. Zostanie dodane nowe zlecenie serwisowe, powiązane z tym przeglądem i równocześnie z ustawionymi podstawowymi informacjami na zleceniu (urządzenie, nazwa, serwisant).

Historia napraw urządzenia

Zakładka **Zlecenia serwisowe** zawiera listę wszystkich zleceń dla danego urządzenia. Dzięki temu mamy możliwość łatwego przeglądania całej historii napraw tego urządzenia. Na tej zakładce możliwe jest również dodanie nowego zlecenia dla urządzenia.

Wprowadzanie zlecenia serwisowego

Jak opisano wcześniej nowe zlecenie serwisowe można wprowadzić na dwa sposoby z poziomu formatki urządzenia:

- 👉 Wybierając **Utwórz zlecenie serwisowe** dla planowanego przeglądu. Zlecenie zostaje wówczas powiązane z przeglądem (jest rzeczywistą realizacją przeglądu).
- 👉 Dodając nową pozycję na zakładce **Zlecenia serwisowe**. Jest to wygodne przede wszystkim wówczas, gdy równocześnie chcemy mieć wgląd w historię napraw.

Ponadto nowe zlecenie można dodać na liście wszystkich zleceń. Jest to wygodne wówczas, gdy przyjmując zlecenia chcemy mieć wgląd we wszystkie zaplanowane zlecenia – w szczególności do informacji o zleceniach przypisanych poszczególnym serwisantom (żeby właściwie zaplanować im czas pracy).

Lista zleceń

Do przeglądania wszystkich zleceń serwisowych zarejestrowanych w systemie służy lista **Zlecenia** w folderze **CRM->Zlecenia serwisowe**.

Lista zleceń jest wyposażona standardowo w pasek selekcji (zestaw filtrów) umożliwiający wyszukanie pozycji. Jak już wcześniej wspomniano, zlecenia serwisowe posiadają wiele cech wspólnych z zadaniami – m.in. konstrukcja paska selekcji listy zleceń jest identyczna jak list zadań. Sposób działania filtrów jest taki sam, jak opisany w rozdziale **Lista zadań**.

Dodawanie nowego zlecenia

Na pasku narzędzi znajduje się przycisk **Nowy**. Jego wciśnięcie powoduje dodanie nowego zdarzenia domyślnego rodzaju (o domyślnej definicji). W standardowej konfiguracji domyślnym zdarzeniem jest kontakt (SERW).

Jeżeli chcemy dodać zdarzenie innego rodzaju (o innej definicji), należy:

- 👉 Wcisnąć strzałkę menu rozwijanego obok przycisku **Nowy**
- 👉 Lub wcisnąć klawisz **<Insert>**
- 👉 Lub wybrać **Nowy** z menu kontekstowego na liście (prawy klawisz myszy)

W każdym z tych przypadków zostanie wyświetlona lista dostępnych definicji zleceń (rodzajów zleceń) z której należy wybrać żądaną definicję.

Formularz zlecenia jest podobny do formularza zadania, zasadnicza różnica polega na powiązaniu zlecenia z urządzeniami (a zadań z projektami).

Rys. 8 Zlecenie serwisowe

W standardowej konfiguracji na formularzu zlecenia serwisowego dostępne są następujące informacje:

- **Urządzenie** – wybieramy urządzenie, którego dotyczy zlecenie. Pole jest wymagane.
- **Kontrahent** – kontrahent zlecający wykonanie usługi, zwykle właściciel urządzenia
- **Przedstawiciel** – osoba ze strony kontrahenta odpowiedzialna za kontakt. Zwykle będzie to osoba zlecająca wykonanie usługi.
- **Prowadzący** – operator, który jest odpowiedzialny za nadzorowanie tego zlecenia. Zwykle będzie to osoba przyjmująca zlecenie.
- **Opis** – dokładny opis uszkodzenia lub czynności do wykonania.
- **Rozpoczęcie** – data przyjęcia zlecenia (rozpoczęcia procesu obsługi zlecenia)
- **Termin** – planowana data zakończenia naprawy – termin odbioru
- **Serwisant** – osoba, której zostało przydzielone zlecenie do wykonania
- **Uwagi** – pole na uwagi wpisywane przez osobę realizującą zlecenie. Np. opis wykrytych uszkodzeń czy dodatkowych czynności wykonanych przy naprawie.
- **Priorytet** – określa ważność zlecenia. Lista priorytetów do wyboru jest definiowana w konfiguracji. Standardowo zlecenia mają trzy priorytety: **Niski**, **Średni** i **Wysoki**.
- **Stan** – określa stan zlecenia. Lista stanów do wyboru jest definiowana w konfiguracji. Standardowa definicja zlecenia ma stany: **Przyjęte**, **W naprawie**, **Naprawione**, **W serwisie zewnętrznym**, **U producenta**, **Wydane**, **Odrzucone**.
- **Data wydania** – data odbioru urządzenia przez klienta.
- **Aktywny** – jest powiązane bezpośrednio ze stanem zlecenia i określa, czy urządzenie znajduje się w serwisie.

Na zakładce **Dokumenty** znajdują się dokumenty handlowe powiązane ze zleceniem. Można tam rejestrować dokumenty magazynowe związane z pobranymi częściami zamiennymi oraz faktury za wykonaną naprawę. Przycisk **Nowy** umożliwi wskazanie dokumentu na liście dokumentów handlowych i powiązanie go ze zleceniem serwisowym.

Należy zwrócić uwagę na funkcję **Utwórz dokument handlowy** dostępną na pasku narzędziowym – służy ona do dodawania **nowego** dokumentu handlowego. Rodzaj dodawanego dokumentu (definicja dokumentu) zależy od ustawień w konfiguracji.

Funkcjonalność zakładki **Dokumenty** dostępna jest wyłącznie dla użytkowników posiadających moduł Faktury lub Handel.

Lista planowanych przeglądów

Lista **Planowane przeglądy** dostępna jest w folderze **CRM->Zlecenia serwisowe** i zawiera listę **wszystkich** przeglądów – zaplanowanych, zrealizowanych i w realizacji.

W odróżnieniu od przeglądów na formularzu urządzenia, ta lista zawiera przeglądy dla wszystkich urządzeń, może być więc wykorzystywana np. do sprawdzania jakie urządzenia wymagają przeglądu w najbliższym czasie.

W pasku selekcji (filtrze) na liście umieszczone są pola:

- 🕒 **Kontrahent** – pozwala na zobaczenie zaplanowanych przeglądów do wykonania u wskazanego kontrahenta. Ułatwia optymalizację kosztów i czasu pracy przez zaplanowanie przeglądów kilku urządzeń w czasie jednej wizyty.
- 🕒 **Stan przeglądu** – możliwy jest wybór następujących opcji:
 - ▶ Planowane – przeglądy, dla których nie ma żadnego zlecenia serwisowego
 - ▶ Otwarte – przeglądy, dla których istnieje aktywne zlecenie serwisowe
 - ▶ Zamknięte – przeglądy, dla których istnieje nieaktywne (zamknięte) zlecenie serwisowe.
 - ▶ Wszystkie – wszystkie przeglądy, niezależnie od stanu

Konfiguracja modułu CRM

Konfiguracja modułu CRM obejmuje tworzenie definicji kampanii, projektów, zadań, zdarzeń i zleceń serwisowych oraz deklarowanie cech dla wszystkich obiektów w module CRM. Konfiguracja CRM dostępna jest w opcjach programu w gałęzi CRM.

Definicje kampanii

W programie enova można utworzyć wiele definicji kampanii – np. odrębne definicje dla kampanii marketingowej, handlowej itp. Dla każdej definicji określone są symbol, nazwa i sposób numeracji. Jedna z definicji jest oznaczona jako domyślna – przy dodawaniu nowej kampanii ta definicja jest podpowiadana domyślnie.

Definicje projektów

W programie enova można utworzyć wiele definicji projektów. Dla każdej definicji określone są symbol, nazwa i sposób numeracji. Jedna z definicji jest oznaczona jako domyślna – przy dodawaniu nowego projektu ta definicja jest podpowiadana domyślnie.

Ponadto dla definicji projektu określamy:

- ▶ **Etapy** – jest to domyślna lista etapów projektu. Podczas tworzenia nowego projektu lista etapów z definicji będzie kopiowana do projektu (w każdym projekcie może być ona zmieniona). Etap projektu zawiera:
 - ▶ Liczbę porządkową – określającą kolejność etapów
 - ▶ Nazwę
 - ▶ Realizację – określającą procent realizacji projektu na danym etapie
- ▶ **Stany** – jest to lista stanów projektu. Każdy zdefiniowany stan projektu zawiera:
 - ▶ Liczbę porządkową – określającą kolejność na liście wyboru
 - ▶ Nazwę
 - ▶ Pole Aktywny – określa, czy projekt w tym stanie jest otwarty (podlega zmianom)

Definicje zadań

Zakładka **Definicje zadań** zawiera w rzeczywistości definicje dla **zadań, zdarzeń i zleceń serwisowych**.

Wybierając w polu Rodzaj odpowiednią wartość ograniczamy listę definicji odpowiednio do definicji zadań, zdarzeń lub zleceń. Tworzenie nowej definicji dla każdego z tych rodzajów jest identyczne.

Rys. 9 Definicja zadania

Oprócz typowych pól, takich jak nazwa, symbol czy wzór numeracji, definicja zadania posiada następujące ustawienia:

- **Rejestracja historii zmian** – przy każdej zmianie zadania tworzony jest zapis zadania przed zmianą wraz z informacją o operatorze dokonującym zmiany. Dzięki temu można śledzić pełną historię zmian wartości zadania. Historia zmian jest dostępna na zakładce Historia na formularzu zadania.
- **Definicja zadania generowanego przy zamknięciu** – jest to definicja innego zadania (lub zdarzenia), które będzie automatycznie wygenerowane przy przestawianiu stanu zadania na nieaktywne. Można w ten sposób wymusić, żeby dla każdego spotkania, po jego zakończeniu, program automatycznie proponował dodanie notatki. Zadanie (zdarzenie) takie jest umieszczane na liście zadań powiązanych.
- **Definicja zadania grupowego** – jeżeli dla zadania zostanie określona definicja zadania grupowego, wówczas zadanie takie będzie posiadało zakładkę Uczestnicy i będzie możliwe dodawanie innych operatorów wykonujących to zadanie. W takim wypadku dla każdego operatora wskazanego na liście uczestników zostanie utworzone zadanie zgodnie z podaną definicją zadania grupowego.
- **Definicja dokumentu handlowego** – jeżeli zostanie określona, to na zadaniu (zleceniu serwisowym) będzie dostępna funkcja Utwórz dokument handlowy. Jest to szczególnie przydatne na zleceniach serwisowych o tworzenia dokumentów pobrania części zamiennych z magazynu.
- **Rodzaj formularza** – pole umożliwi wybranie jedną z 3 opcji:
 - ▶ Pełny – na formularzu zadania dla wprowadzania podstawowych danych wyświetlane są dwie zakładki: Ogólne i Dodatkowe
 - ▶ Prosty – na formularzu zadania dla wprowadzania podstawowych danych wyświetlana jest jedna zakładka Ogólne. Dane o projekcie i planowanych przychodach i kosztach nie są dostępne.
 - ▶ Użytkownika – wygląd okna do wprowadzania zadania jest konfigurowany przez operatora. Na definicji zadania pojawia się dodatkowa zakładka Użytkownik, na której określa się jakie pola mają być dostępne na formularzu zadania.

Na zakładce **Stany** określamy listę dostępnych dla zadania stanów. Każdy zdefiniowany stan zadania zawiera:

- Liczbę porządkową – określającą kolejność na liście wyboru
- Nazwę
- Pole Aktywny – określa, czy zadanie w tym stanie jest otwarte

Na zakładce **Priorytety** określamy listę dostępnych dla zadania priorytetów. Każdy zdefiniowany priorytet zawiera:

- Liczbę porządkową – określającą kolejność na liście wyboru
- Nazwę

Na zakładce **Użytkownik** definiujemy wygląd formularza zadania (jeżeli został wybrany formularz użytkownika). Listę pól wyświetlanych na formularzu określamy przenosząc je z listy wszystkich dostępnych pól (na lewym panelu) na listę pól wyświetlanych na formularzu (na prawym panelu). Kolejność pól na prawym panelu może być zmieniana – w takiej kolejności jak na tej liście będą wyświetlane na formularzu zadania.

Dodatkowo dla każdego pola możemy określić jego tytuł (tekst, który będzie wyświetlony na formularzu z lewej strony pola). Jeżeli tytuł nie zostanie wpisany, to program wyświetli na formularzu domyślny tytuł pola.