

A blue-tinted background image of an industrial robotic arm in a factory setting.

Streamsoft **Prestiz**

MODUŁOWY SYSTEM ERP

MODUŁ
CRM

Wersja 16.0.370

Spis treści

Słowo wstępne	5
Charakterystyka modułu CRM	7
1. Przeznaczenie modułu	7
2. Budowa modułu	8
3. Obsługa okien	11
4. Ikony i skróty klawiszowe	17
5. Opcje menu głównego System	27
5.1 Definiuj pasek „Ulubione”	27
5.2 Konfiguracja	28
5.2.1 Ogólne	29
5.2.2 Ustawienia	30
5.2.3 Ostateczny termin	32
5.2.4 Prawa	33
5.2.5 E-Mail	33
5.2.6 Okna odpowiedzi	34
5.2.7 Korespondencja seryjna	34
5.2.8 Powiadomienia	35
5.2.9 Ustawienia dla Kontrahentów	36
5.3 Dane firmy	36
5.4 Wygląd programu	39
5.5 Kalkulator	41
5.6 Zanotuj kontakt	42
5.7 Monitor dokumentów	43
5.8 Export tabel	43
5.9 Podpisz dokument PDF	44
5.10 Zmiana użytkownika, hasła, firmy	45
Obsługa oprogramowania	46
1. Pojęcia podstawowe	46
2. Słowniki	47
2.1 Operatorzy	47
2.2 Cechy operatorów	49
2.3 Dni pracy operatorów	49
2.4 Wzorce dni pracy	51
2.5 Zasoby CRM	53
2.6 Słowniki dla kontrahentów	55

2.7 Słowniki dla operatorów	62
2.8 Słowniki dla programu lojalnościowego	63
2.9 Słowniki dla reklamacji	64
2.9.1 Miejsca obsługi reklamacji	65
2.9.2 Statusy zlecenia reklamacyjnego	65
2.9.3 Cechy reklamacji	66
2.10 Słowniki dla ankiet	68
2.10.1 Typy parametrów ankiety	68
2.10.2 Definicje ankiet	71
2.11 Słowniki dokumentów wstępnego rejestru	74
2.11.1 Rodzaje dokumentów wstępnego rejestru	75
2.11.2 Statusy dokumentów wstępnego rejestru	77
2.11.3 Cechy dokumentów wstępnego rejestru	78
2.12 Słowniki systemowe	79
2.12.1 Typy zdarzeń	80
2.12.2 Cechy zdarzeń	81
2.12.3 Czynności	82
2.12.4 Typy zasobów	83
2.12.5 Typy opisów zdarzeń	84
2.12.6 Zbiory wartości cech	84
2.12.6 Typy e-maili	85
2.12.7 Typy telefonów	86
2.12.8 Szablony SMS	86
2.12.8 Typy ważnych dat	87
2.12.9 Definicje planów miesięcznych	87
2.12.10 Przedstawiciele handlowi	89
2.12.11 Alerty	89
2.12.12 Karty wejść	93
2.12.13 Słowniki dla dokumentacji	93
3. CRM	95
3.1 Drzewo zdarzeń	96
3.2 Edycja zdarzeń	110
3.2.1 Prawa dostępu	115
3.2.2 Kontrola i unikanie konfliktów	117
3.2.3 Przypomnienia	118
3.2.4 Edycja czynności	119
3.3 Kontrahenci	121
3.4 Osoby kontaktowe	140

3.5 Organizacja pracy	144
3.6 Wykorzystanie zasobów	151
3.7 Program lojalnościowy	153
3.7.1 Definicje programu lojalnościowego	154
3.7.2 Uczestnicy programu lojalnościowego	160
3.7.3 Wydane nagrody programu lojalnościowego	166
3.8 Zdarzenia cykliczne	168
3.9 Korespondencja seryjna	169
3.10 Korespondencja SMS	175
3.11 Status operatora	178
3.12 Zlecenia reklamacyjne	179
3.13 Ankiety	186
3.14 Planowanie miesięczne	188
3.15 Wstępny rejestr dokumentów	190
3.16 Rejestracja wejść i wyjść	192
3.17 Zarządzanie projektem	195
4. Zestawienia	200
4.1 Zestawienia punktów programu lojalnościowego	202
4.2 Zestawienie zleceń reklamacyjnych	202
4.3 Zestawienie zasobów CRM	203

Słowo wstępne

Przedsiębiorstwa i organizacje XXI wieku, starając się dostosować do zmiennego otoczenia rynkowego, poszukują nieustannie odpowiednich narzędzi, które pomogłyby im zwiększać elastyczność, doświadczenie i profesjonalizm działania. Równocześnie oczekują, że będą one spełniały ich konkretne wymagania i podkreślały zarazem specyfikę funkcjonowania - wyróżniającą spośród wielu uczestników rynku. Tymi narzędziami są systemy ERP, czyli zintegrowane zbiory modułów (aplikacji) służące do planowania zasobów przedsiębiorstwa.

Odpowiedni wybór systemu, a następnie jego poprawne wdrożenie w znacznym stopniu przyczynia się do sukcesów firmy.

Wdrożenie zależne jest zarówno od oprogramowania, jak i od gotowości organizacyjnej firmy na implementację systemu. Ważną rolę odgrywa również struktura przedsiębiorstwa oraz zaangażowanie kierownictwa i pracowników.

Aby dokonać trafnego wyboru, należy zastanowić się jakie są nasze oczekiwania w stosunku do systemu i jakie problemy zamierzamy z jego pomocą rozwiązywać. Szukając odpowiedniego oprogramowania powinniśmy zwrócić uwagę m.in. na:

- łatwość instalacji i obsługi,
- możliwość rozszerzeń systemu,
- funkcjonalność i elastyczność,
- parametryzację i modyfikację,
- przyjazny interfejs,
- możliwość i łatwość aktualizacji.

Oceniamy nie tylko sam produkt, ale także kwestie dotyczące serwisowania, modyfikacji, instalacji, dokumentacji, standaryzacji, kontroli itp.

Oprócz tego dobrze jest sprawdzić jak długo istnieje firma, od której zamierzamy kupić taki system, zorientować się jaką ma wiedzę i doświadczenie w jego projektowaniu, ile było wdrożeń jej oprogramowania. Odpowiednie zbilansowanie tych wszystkich czynników umożliwi wybór systemu, który najlepiej będzie wspomagał codzienną pracę firmy.

Wszystkie wyżej wymienione cechy posiadają systemy tworzone przez firmę Streamsoft.

Przeszły one długą drogę rozwoju, przez co stały się:

- maksymalnie elastyczne,
- logiczne i ergonomiczne,

- łatwe w obsłudze,
- dostosowane do wymagań klienta już na etapie ich wdrożenia.

Główne produkty firmy stanowią:

1. Pakiet **PCBIZNES** - adresowany do grupy odbiorców pracujących w środowisku Windows i rozliczających się za pomocą księgi przychodów i rozchodów lub ryczału ewidencjonowanego. Jest to spójna i kompletna oferta dla mniejszych firm handlowych, usługowych, produkcyjnych oraz biur rachunkowych.
2. **Streamsoft Pro** – zintegrowany, modułowy system przeznaczony dla firm rozliczających się na zasadach pełnej księgowości. Moduły systemu wyposażone są w opcje, pozwalające na kompleksowe zarządzanie różnymi szczeblami przedsiębiorstwa. Ergonomiczne i łatwe w obsłudze, profesjonalnie rozwiązują złożone problemy użytkowników.
3. **Streamsoft Prestiż** – wielomodułowy system klasy ERP, zalecany dynamicznie rozwijającym się firmom, poszukującym bardziej zaawansowanych rozwiązań. Umożliwia optymalne wykorzystanie zasobów oraz pełną kontrolę procesów biznesowych. Tworzy uporządkowany i przejrzysty obraz całego przedsiębiorstwa, automatyzuje pracę i usprawnia przepływ informacji.

Specjaliści z dziedziny informatyki, ekonomii, prawa gospodarczego i rachunkowości pracują nad tym, aby produkty Streamsoft były nowoczesne, dostosowane do zmieniających się przepisów prawnych i rosnących wymagań klienta.

Na stronie internetowej firmy www.streamsoft.pl znajdują się, gotowe do pobrania, wersje demonstracyjne systemów.

Część I

Charakterystyka modułu CRM

1. Przeznaczenie modułu

Głównym celem nowoczesnego przedsiębiorstwa jest zapewnienie każdemu z klientów ciągłości i spójności obsługi oraz możliwie krótkiego czasu na rozpoznanie jego problemu i zaproponowanie skutecznego rozwiązania. Bez możliwości przesłедzenia dotychczasowych kontaktów z klientem jest to niezwykle trudne lub wręcz niemożliwe.

Moduł *CRM*, to aplikacja wspierająca proces pozyskiwania i obsługi klienta oraz usprawniająca planowanie i organizację pracy wewnątrz firmy. Stanowi idealne rozwiązanie dla działów marketingu, telemarketingu, handlowych oraz wszędzie tam, gdzie utrzymywane są kontakty z klientami. Moduł pozwala na zarządzanie bazą danych klientów oraz gromadzenie i przetwarzanie informacji o kontaktach handlowych i prowadzonej działalności.

Prawidłowo zaimplementowany moduł *CRM* zajmuje centralne miejsce w przedsiębiorstwie. Jest niezastąpionym źródłem wiedzy o kliencie, a zarazem sprawnym kanałem komunikacji wewnętrznej. Uporządkowaniu ulega przydział zadań wewnątrz firmy. Kontrola przydzielonych zadań oraz planowanie organizacji pracy wewnątrz firmy, pozwala na efektywną współpracę z klientami. Rozbudowany system uprawnień zabezpiecza zgromadzoną wiedzę przed nieuprawnionym dostępem.

Moduł *CRM* zapewnia skuteczne wspomaganie procesów workflow, dzięki możliwościom przekazywania zadań, informacji i dokumentacji do odpowiednich użytkowników, realizujących działania opisane procedurami obowiązującymi w danej firmie. *CRM* jest niezastąpionym narzędziem np., przy wdrażaniu i utrzymywaniu standardów zarządzania jakością opartych na normach ISO.

Zdobycie nowego klienta jest od kilku do kilkudziesięciu razy droższe od utrzymania istniejącego. Nakłady poniesione na moduł CRM przyczyniają się do zwiększenia lojalności Klientów, a przez to znacznie poprawiają wynik finansowy. Moduł jest odpowiednim rozwiązaniem dla firm, które skupiają się na kliencie, a przy tym zależy im na aktywnym budowaniu więzi z odbiorcami.

Dzięki możliwości prowadzenia kartoteki firm wraz ze słownikiem osób kontaktowych oraz słownikiem szczebli, funkcji i kompetencji, rejestrację różnych typów kontaktów z klientami, harmonogramowanie zadań oraz zapis wykonanych czynności możliwe jest znaczne uproszczenie procedur związanych z codzienną obsługą klientów.

2. Budowa modułu

Moduł *CRM* jest integralną częścią systemów **Streamsoft Pro i Prestiż**. Oprócz niego, w skład systemu, wchodzi następujące moduły:

- *Handlowo-Magazynowy;*
- *Finanse i Księgowość;*
- *Rozrachunki,*
- *Kadry i Płace,*
- *Środki Trwałe,*
- *Wypożyczenie,*
- *Produkty,*
- *Serwis,*
- *Raporty i Formularze,*
- *Zarządzanie Produkcją.*

Ogólna budowa programu jest identyczna jak budowa pozostałych modułów składających się na system **Streamsoft Pro i Prestiż**:

- menu programu (główne),
- pasek (panel) ikon programu,
- obszar roboczy,
- pasek statusu programu,
- okno aktywne.

Należy tu podkreślić, że opcje menu głównego każdego modułu można podzielić na stałe, czyli te, które w każdym z nich są takie same oraz zmienne - charakterystyczne dla natury danego modułu. Stałe to zawsze *Moduł, Słowniki, Zestawienia, Operacje, System, Okno, Rozszerzenia i Pomoc*.

Menu programu (główne) w module stanowią:

1. *Moduł* – pozwala w dowolnej chwili, za pomocą opcji *Zmiana modułu*, na przetaczanie się między modułami. Opcja *Moduł* nie będzie widoczna (aktywna), jeśli użytkownik zakupił lub przydzielono mu licencję na jeden moduł.

2. *CRM* – definiuje się w nim kontrahentów, osoby kontaktowe, drzewo spraw itp.
3. *Słowniki* – definiuje się w nich operatorów systemu oraz wprowadza wszystkie potrzebne, do pracy z programem, dane firmy. Ich prawidłowe założenie gwarantuje poprawność korzystania z programu i znacznie automatyzuje pracę.
4. *Zestawienia* – możliwe jest wykonywanie różnego rodzaju zestawień.
5. *Operacje* – w menu operacje, użytkownik systemu ma możliwość otwierania i zamykania miesięcy i lat obrachunkowych.
6. *System* – daje użytkownikowi możliwość dokonywania zmian m.in., w wyglądzie programu, w ustawieniach.
7. *Okno* – użytkownik może włączać/wyłączać pasek ikon, ustawiać na pasku te ikony, które chciałby mieć zawsze widoczne i łatwo dostępne. Pozwala na przełączanie w oknie roboczym okien aktywnych.
8. *Rozszerzenia* **prestiż** – umożliwia zarządzanie dodatkowymi aplikacjami (rozwiązaniami) rozszerzającymi możliwości systemu.
9. *Pomoc* – niezbędna w zdobywaniu wiedzy o systemie i sprawności poruszania się w nim.

Pasek ikon programu – znajduje się pod menu programu i zawiera przyciski z najczęściej używanymi funkcjami. O tym jakie przyciski będą na pasku może zdecydować sam użytkownik. Aby je dodać lub usunąć należy kliknąć *Okno-> Ustaw ikony*. Za pomocą tej opcji można również całkowicie wyłączyć pasek ikon lub włączyć go ponownie.

Obszar roboczy – jest to szara przestrzeń pomiędzy paskiem ikon a paskiem stanu, w którym pojawiają się aktywne okna programu.

Pasek statusu programu – znajduje się na dole okna programu. Zawiera wybrane informacje. Patrząc od lewej strony paska mamy: nazwę firmy, w której aktualnie pracuje użytkownik, nazwisko i imię zalogowanego operatora, wersję programu i numer licencji.

Okno aktywne (aktualnie otwarte) – jest to okno, w którym użytkownik będzie pracował. Wyświetla się w obszarze roboczym. Podświetlone jest niebieskim paskiem.

Pasek ikon aktywnego okna – zawiera ikony wyświetlające się przy uruchomieniu okna, w którym zamierzamy aktualnie pracować. Najeżdżając kursorem myszki na każdą z nich, wyświetla się informacja, do czego służy i jaki jest skrót klawiszowy, jeśli go posiada.

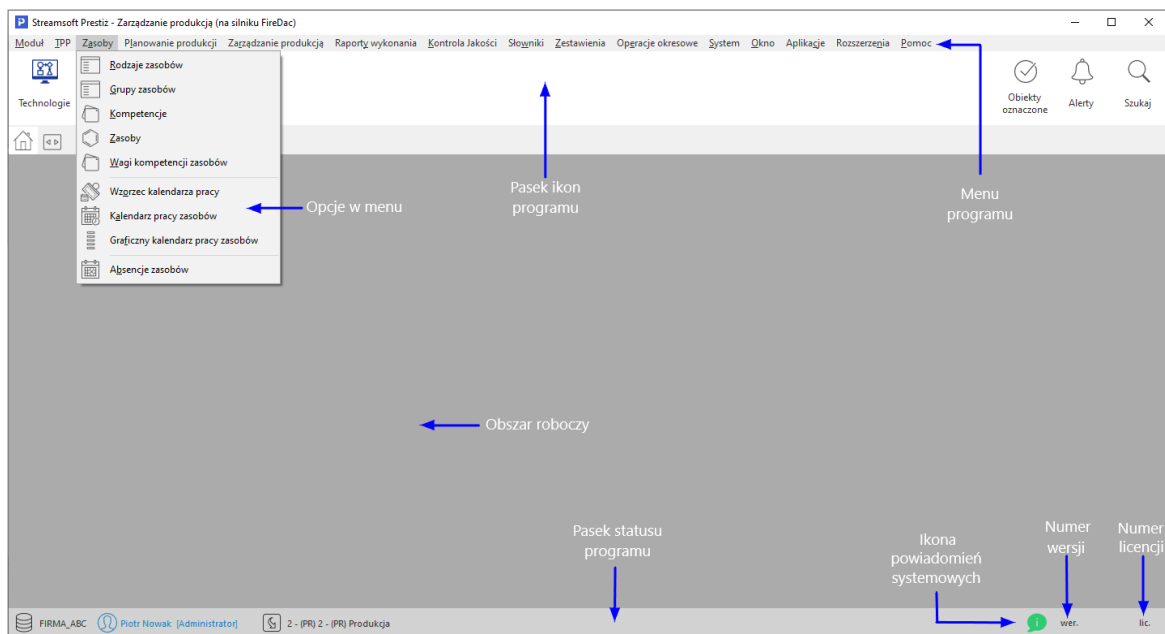
Siatka danych – zawartość aktywnego okna wyświetlająca się w układzie tabelarycznym.

Ikona powiadomień systemowych – za jej pomocą wywoływane jest okno z informacjami dotyczącymi nowych funkcjonalności w Systemie, modyfikacji w programie dotyczących zmian w przepisach, informacji handlowych, np. promocji na zakup modułów. Powiadomienia mogą przyjąć statusy:

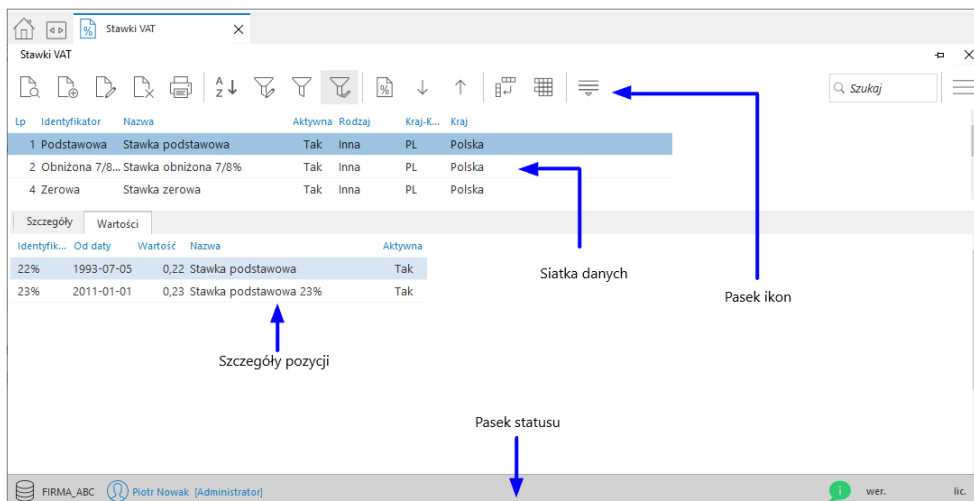
- Zielony – informacja
- Żółty – ważna informacja
- Czerwony – bardzo ważna informacja
- Wyskakujące okno – bardzo ważna informacja, która pojawi się automatycznie ok. 10 sek. po uruchomieniu programu.

Szczegóły pozycji – sekcja dostępna w wielu oknach programu, która prezentuje szczegółowe informacje dotyczące wybranej pozycji okna głównego. Sterowanie widocznością sekcji odbywa się za pomocą *Menu* → *Konfiguracja okna* znajdujących się na pasku ikon.

Okno programu:



Okno aktywne:



3. Obsługa okien

W module *CRM* istnieją cztery sposoby wywoływania poszczególnych opcji w oknach do przeglądania danych i w niektórych oknach edycyjnych:

1. Poprzez kliknięcie myszką na odpowiedniej ikonie lub przycisku.
2. Poprzez wybranie opcji z menu programu.
3. Poprzez wybranie opcji z menu kontekstowego (podręcznego) prawego klawisza myszki.
4. Poprzez skrót klawiszowy.

Okna w systemie można wyświetlać w różnym układzie. Użytkownik sam decyduje, które ustawienie będzie mu najbardziej odpowiadało. Zarządzanie oknami możliwe jest poprzez opcję *Widok*, którą udostępniamy klikając prawym klawiszem myszki w siatce danych aktywnego okna lub lewym klawiszem, za opcją menu głównego *Pomoc* (**UWAGA!** Nie jest to regułą dla wszystkich okien):

UWAGA!

Prawy klawisz myszki (inaczej menu kontekstowe), użyty w różnych częściach okna, nie zawsze wyświetli takie same opcje.

The screenshot shows the 'Kontrahenci' window in the Streamsoft CRM. The window title is 'Kontrahenci'. Below the title bar, there is a subtitle 'Kontrahenci - Grupa - krajowi - Handlowi'. A toolbar with various icons is located below the subtitle. On the left side, there is a sidebar with a search bar 'Szukaj' and a list of groups: '[Wszystkie]', 'K-krajowi' (selected), and 'Z-zagraniczni'. An arrow points from the text 'Drzewo grup kontrahentów' to the 'K-krajowi' group. The main area displays a table of contractors. An arrow points from the text 'Spis kontrahentów w układzie tabelarycznym' to the table. Below the table, there is a details panel with two columns: 'Szczegóły' and 'Zlecenia serwisowe'. An arrow points from the text 'Panel szczegółów' to the details panel.

	Identyfikator	Num	Nip	Nazwa	Kra	Miejscowość	Ulica	Nr d...	Ost	Uwa	Tel
<input type="checkbox"/>	FIRMA HANDLO...	3	4161008843	FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK	PL	Warszawa	Brzozowa	10			
<input type="checkbox"/>	FIRST	18	8115866560	FIRST	PL	Warszawa	Konwaliowa	2			
<input type="checkbox"/>	JAN KOWALSKI	14		JAN KOWALSKI	PL	Radom	Wiejska	78			
<input type="checkbox"/>	KERAMZYT	5	9484388430	Przedsiębiorstwo budowlane K...	PL	Wrocław	Raławicka	112			
<input type="checkbox"/>	KOMPUTRONIX	22	4178953025	KOMPUTRONIX	PL	Radowice	Makowa	10			

Szczegóły

Miejscowość: Warszawa
 Ulica: Brzozowa
 Nr domu: 10
 Nr lokalu:
 Kod: 00-110
 Poczta: Warszawa

Zlecenia serwisowe

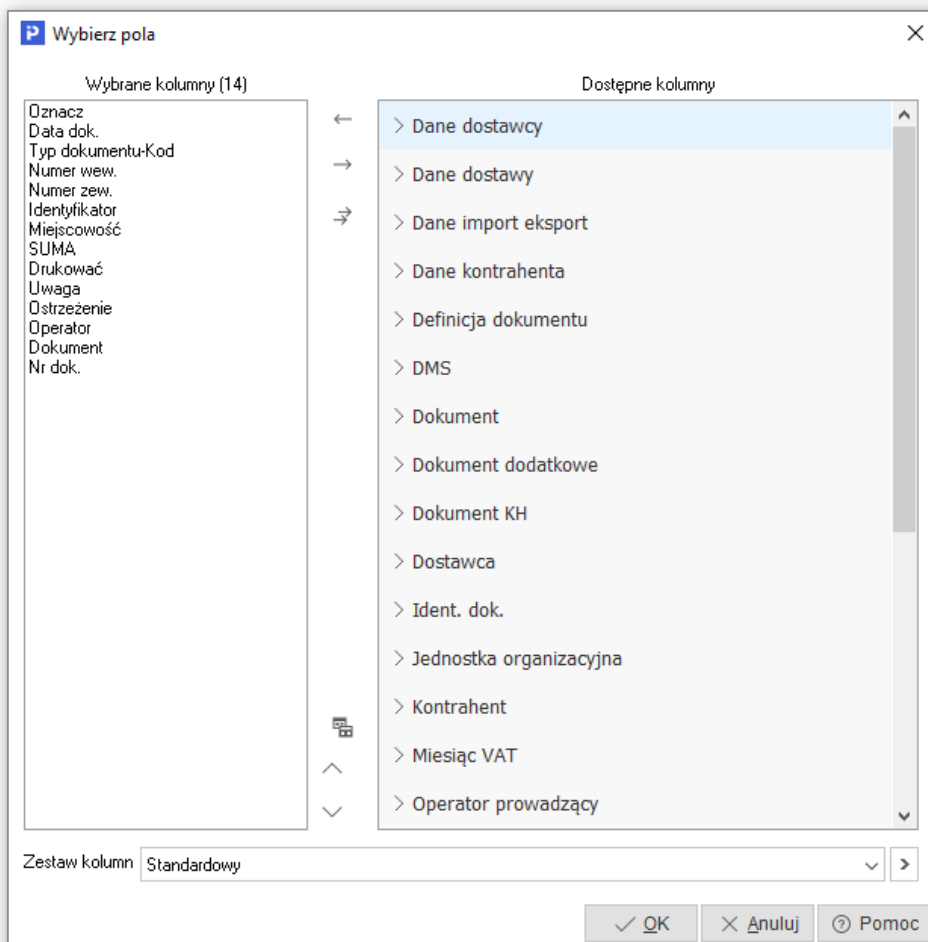
Powiat: Warszawa
 Gmina: Warszawa
 Województwo: mazowieckie
 Kraj - nazwa: Polska
 Telefon:

Opcja *Widok* ma wbudowane własne menu:

The screenshot shows the 'Widok' menu in the Streamsoft CRM. The menu is a vertical list of options:

- Drzewo grup
- Zawsze pokaż zmaksymalizowane
- Odśwież dane po aktywacji okna
- Edycja menu
- Szczegóły z prawej
- Szczegóły u dołu
- Bez szczegółów
- Kolumny w tabeli
- Zes^ławy kolumn w tabeli
- Ko^lumny w szczegółach

Zaznaczając *Kolumny w tabeli* lub *Kolumny w Szczegółach* wyświetli się widok:



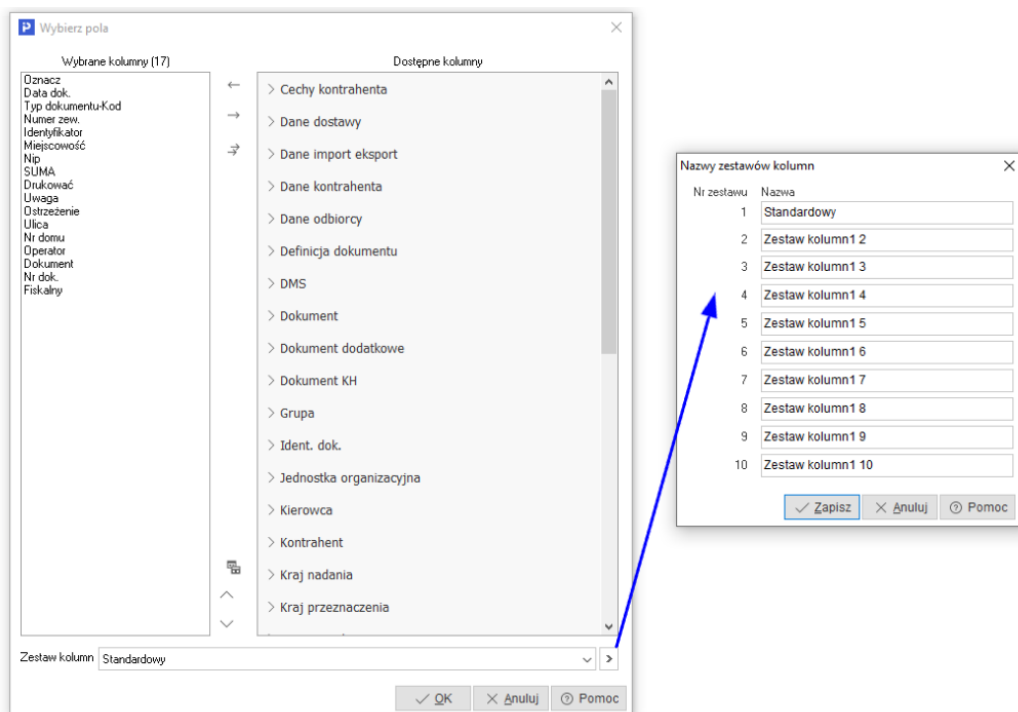
Różnica między tymi opcjami, polega na tym, że klikając na *Kolumny w tabeli* dołożymy wybraną kolumnę do tej części okna, w której wyświetla nam się zawartość w postaci siatki danych, a wybierając *Kolumny w Szczegółach* – zmienimy kolumny w części okna, w której wyświetlają się szczegóły. Bezpośredni dostęp do tych opcji można uzyskać za pomocą przycisku umieszczonego z prawej strony paska ikon aktywnego okna.

UWAGA!

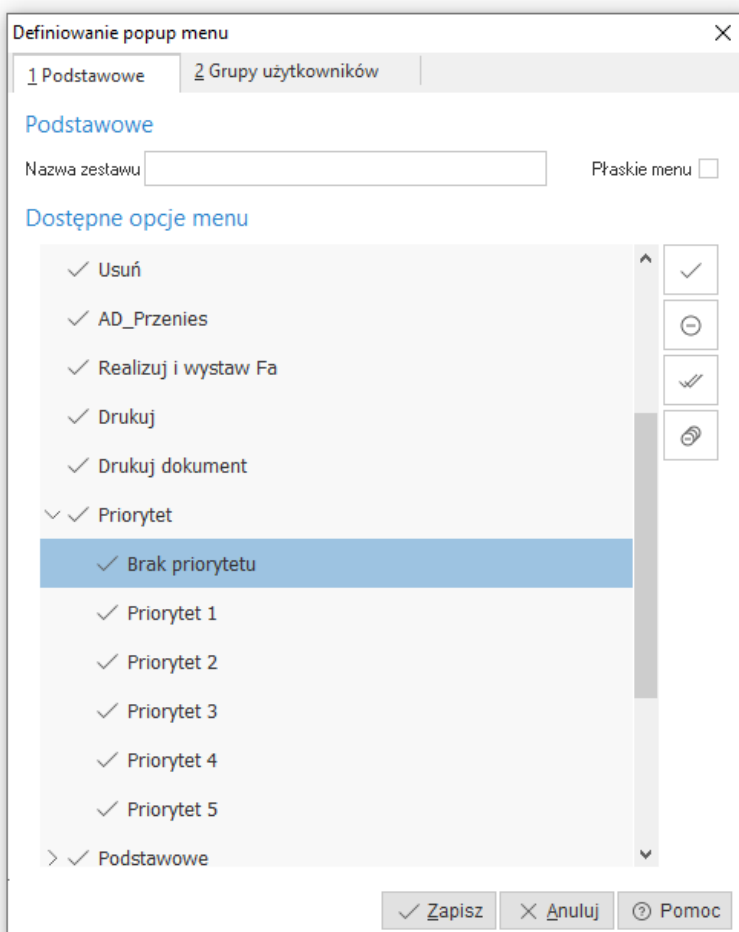
Opcja *Kolumny w tabeli* posiada ograniczenie, które uniemożliwia wybór więcej niż 100 kolumn. Ponadto, uniemożliwiono w systemie przerzucenie kolumn wymaganych (takich, które muszą być wyświetlane) z kolumn wybranych z powrotem do kolumn

dostępnych. Dodatkowo użytkownik może zobaczyć ilość kolumn wybranych (w wyświetlanym przypadku jest ich 12).

Opcja *Zestawy kolumn w tabeli* umożliwia dla okien, w których dostępny jest wybór kolumn w tabeli, ustawienie dziesięciu dowolnych zestawów kolumn. Aby dodać zestawy wybranych kolumn, należy określić jakie kolumny mają być wyświetlane w danym zestawie kolumn, a następnie kliknąć na przycisk <OK>. Operator może zdefiniować dziesięć zestawów, które będą wyświetlały tylko takie kolumny, które są potrzebne do analizy. Dostępne kolumny podzielone są wg grup, natomiast po kliknięciu na ikonę *Zmień widok Kolumny dostępne*, będą one posegregowane alfabetycznie.




Dodatkowo w menu *Widok* administrator systemu ma dostęp do opcji *Edycja menu*, która umożliwia definiowanie menu podręcznego, czyli wyłączania niektórych opcji z menu dla danych grup użytkowników. Po wybraniu opcji *Edycja menu*, należy zdefiniować nazwę zestawu menu i wybrać, które funkcje mają być widoczne, a na zakładce *Grupy użytkowników* przydzielić, które grupy będą tak zdefiniowanego menu używać. Również można zaznaczyć pole *Płaskie menu*, co spowoduje, że menu nie będzie podzielone na sekcje.

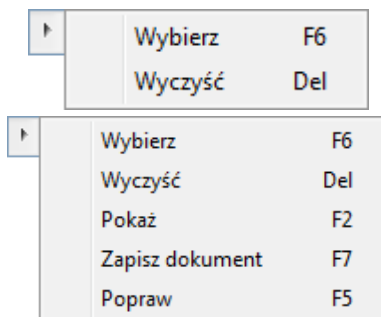


Chwytając kursorem myszki na obramowania okien skalowalnych, dowolnie je zwężamy lub rozciągamy. Podobnie jest z obramowaniem kolumn w siatce danych. Najeżdżając kursorem myszki na linie graniczne kolumn, wyświetla się znacznik rozdzielacza kolumn. Klikając na niego można rozciągać kolumnę na dowolną długość. Pozwala to uzyskać pełniejszą czytelność danych.

Wciskając lewy przycisk myszki i równocześnie przytrzymując kursor myszki w nagłówkach wybranych kolumn siatki danych, można zmieniać kolejność ich ustawienia, przesuwając je przed siebie.

W aktywnym oknie, użytkownik wypełnia niektóre pola poprzez ręczne wpisanie danych, a inne poprzez wprowadzenie danych ze zdefiniowanego wcześniej słownika.

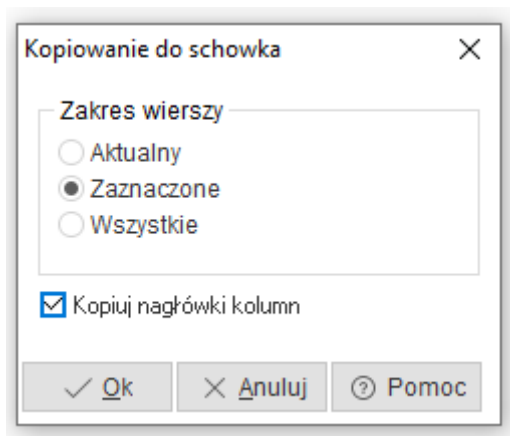
Połączenie ze słownikiem możliwe jest za pomocą specjalnego przycisku . Umożliwia on realizowanie jednej lub kilku funkcji, np. funkcja wyboru ze słownika, czyszczenia pola (usuwania danych), pokazywania zawartości, zapisywania dokumentu itp.



Kliknięcie myszką na przycisk spowoduje rozwinięcie menu dostępnego pod nim. Może się ono składać z dwóch lub więcej opcji. **<F6>**, **<F2>**, **<F7>** i **** to skróty, które pozwalają wywołać daną opcję przy użyciu klawiatury.

★ ★ ★

W systemie dostępna jest opcja, która umożliwia skopiowanie pojedynczego, zaznaczonych lub wszystkich wierszy, wraz z opisem kolumn oraz przeniesienie danych do wybranego programu, np. do arkusza kalkulacyjnego lub do edytora tekstu, z zachowaniem układu kolumn. Opcja ta jest dostępna poprzez kombinację klawiszy **<Ctrl+C>**:














Po przeniesieniu do arkusza kalkulacyjnego, skopiowane dane wyglądają tak jak na poniższym oknie:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Oznacz	Identyfikator	Numer	Nip	Nazwa	Kraj - kod	Miejscowość	Ulica	Nr domu
2		JEDNORAZOWY	0			PL			
3		STREAMSOFT	2	929-185-17-23	STREAMSOFT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPO	PL	ZIELONA GÓRA	ALEJA WOJSKA POLSKIEGO	11
4		FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK	3	4161008843	FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK	PL	Warszawa	Brzozowa	10
5		PPHU OSKAREK	4	9711244847	PPHU OSKAREK	PL	Radom	Mickiewicza	4
6		KERAMZYT	5	9484388430	Przedsiębiorstwo budowlane KERAMZYT	PL	Wrocław	Raławicka	112
7		MEGA	6	9487337060	Mega Sp. z o.o.	PL	Warszawa	Puławska	17
8		CHINESE MANUFACTURING COMPANY	7	78945613279	CHINESE MANUFACTURING COMPANY	CH	Pekin	Wei	785
9		DMC	8	789458745	Deutsch Milch Company	DE	Berlin	Neu Strasse	85

4. Ikony i skróty klawiszowe

Podstawowe ikony występujące w systemie Streamsoft Pro/Prestiż:

Ikona (Nazwa)	Obszar występowania	Opis funkcji	Skrót klawiszowy	Warunek wystąpienia
 Pokaż	W całym systemie	Wyświetla na ekranie zawartość aktualnie wybranej pozycji.	<F2>	
 Dodaj	W całym systemie	Powoduje dodanie nowej pozycji do wyświetlanej aktualnie tabeli.	<F3>	
 Popraw	W całym systemie	Umożliwia zmianę wartości wcześniej wprowadzonych danych.	<F5>	
 Usuń	W całym systemie	Kasuje pozycję na której aktualnie znajduje się kursor.	<F8>	
 Drukuj	W całym systemie	Umożliwia wydruk danych po uprzednim zdefiniowaniu parametrów wydruku.	<F9>	
 Sortuj	W całym systemie	Określa sposób porządkowania danych w tabeli.	<F4>	

 Ustal filtr	W całym systemie	Zawęża przeglądane dane do pozycji spełniających określone warunki.	<F7>	
 Filtr aktywny	W całym systemie	Włącza zdefiniowany filtr.	<Ctrl+F7>	
 Szukaj	W całym systemie	Umożliwia szybkie odnalezienie wybranej pozycji lub wielu pozycji w wyświetlanej tabeli.	<F6>	
 Wyświetlanie szczegółów	W całym systemie	Pozwala uzyskać informacje szczegółowe wyświetlanych danych.	<Brak>	
 Zamknij	W całym systemie	Powoduje zamknięcie aktualnie wyświetlanego okna lub zakończenie pracy w programie.	<Brak>	


Skróty klawiszowe ułatwiające obsługę programu:

1. **<Tab>** (lub **<Enter>**) – przechodzenie między kolejnymi polami w oknach edycyjnych.
2. **<Shift+Tab>** (lub **<Enter>**) – przytrzymanie klawisza **<Shift>** i równoczesne naciśnięcie **<Tab>** powoduje cofnięcie się do poprzedniego pola.
3. **<Ctrl+Tab>** – kombinacja tych klawiszy umożliwia poruszanie się między zakładkami.
4. **<Ctrl+Shift+Tab>** – jednoczesne ich włączenie umożliwia cofnięcie się na poprzednią zakładkę.
5. **<Ctrl+F4>** – powoduje zamknięcie aktywnego okna.
6. **<Alt+F4>** – umożliwia wyjście z programu.
7. **<Alt+ a>** = **<q>** – polskie litery uzyskujemy wciskając prawy klawisz **<Alt>** i przytrzymując go naciskamy na podstawową literę. Wyjątkiem jest litera **ź**, którą uzyskujemy poprzez równoczesne naciśnięcie klawiszy **<Alt+x>**.
8. **<Alt+Shift+a>** lub **<CapsLock+Alt+a>** (**<Caps>** – w zależności od klawiatury) – pierwsza i druga kombinacja klawiszy umożliwia pisanie wielkimi literami. Przy czym pierwsza pozwala uzyskać wielką literę jednorazowo, natomiast chcąc pisać wielkimi literami przez dłuższy czas należy włączyć **<CapsLock>**. Ponowne naciśnięcie tego klawisza odwołuje pisanie wielkimi literami.

9. **<Num Lock>** – klawisz ten umieszczony na klawiaturze powoduje włączenie/wyłączenie jej części numerycznej. Przydatne jest włączenie tej opcji zwłaszcza podczas wpisywania dużej ilości danych liczbowych.
10. **<Shift>+ strzałki** – powoduje zaznaczanie tekstów do kopiowania lub usuwania.
11. **<Ctrl+Insert>** lub **<Ctrl+C>** – zapamiętują zaznaczony tekst.
12. **<Shift+Insert>** lub **<Ctrl+V>** – pozwalają na umieszczenie zapamiętanego tekstu w wybranym miejscu lub w wybranym programie.
13. **<Ctrl+Z>** – kombinacja tych klawiszy umożliwia przywrócenie poprzedniej wartości pola.
14. **<Alt+nr zakładki>** – przełączanie się pomiędzy zakładkami aktywnego okna.
15. **<Insert>** – zaznacza w siatce danych wybrane zdarzenie.


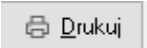
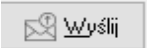
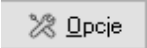
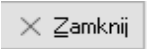
5. Drukowanie dokumentów

Opcja drukowania dokumentów, w module CRM, uruchamiana jest za pomocą:

1. Ikony **Drukuj** .
2. Klawisza funkcyjnego **<F9>**.
3. Menu podręcznego prawego klawisza myszki.

Kliknięcie na ikonę **Drukuj** powoduje wyświetlenie zawartości menu. Zawartość ta jest różna dla różnych dokumentów, ale standardowo obejmuje wydruki definiowane i formularze definiowane.

W każdym oknie wydruku dokumentów znajduje się pięć przycisków:

-  umożliwia użytkownikowi podejrzenie wydruku dokumentu.
-  zatwierdza drukowanie dokumentu.
-  umożliwia przesłanie dokumentu na pocztę elektroniczną adresata.
-  pozwala na ustawienie opcji wydruku dokumentu m.in.: rodzaju czcionki, wielkości czcionki, rodzaju drukarki, marginesów itp.
-  zamyka okno standardowego wydruku dokumentów.

Dzięki opcji **<Podgląd>**, przed wydrukowaniem dokumentu możemy zorientować się, w jaki sposób wydruk będzie rozplanowany na kartce. Podgląd wydruku tekstowego umożliwia ocenę proporcji wydruku w pionie i poziomie, jednak nie jest wiernym odwzorowaniem wyglądu czcionek. Każda drukarka drukując tekstowo wykorzystuje swój zestaw znaków. Podgląd ma więc tylko charakter orientacyjny.

Podczas oglądania wydruku możemy posłużyć się klawiszami:

- klawisze strzałek – przesuwać stronę zgodnie z kierunkiem strzałki, jeżeli istnieje następna strona, to strzałki przejdą na nią,
- klawisz <**Page Up**> – przechodzi na poprzednią stronę,
- klawisz <**Page Down**> – przechodzi na następną stronę,
- klawisz <**Home**> – przechodzi na pierwszą stronę,
- klawisz <**End**> – przechodzi na ostatnią stronę,
- klawisz „-” (minus) – pomniejsza skalę podglądu wydruku,
- klawisz „+” (plus) – zwiększa skalę podglądu wydruku.

Funkcja <**Podgląd**> daje także możliwość dokładnego określenia skali podglądu oraz włączenia widoku marginesów drukarki (żółta obwódka) w menu *Wydruk->Pokaż marginesy drukarki*.

Pod przyciskiem <**Opcje**> kryją się ustawienia wydruku, pogrupowane w zakładkach tematycznych:

1. *Podstawowe* – standardowe ustawienia dotyczące wyboru drukarki, wydruku stron (wszystkie, wymienione), ustawienia marginesów itp.

Ustawienia wydruku

Rodzaj wydruku: Graficzny

☒ Pytać przed każdą stroną

Podstawowe | Graficzny | Tekstowy | Inne

Ustawienia podstawowe

Drukarka: Printer

Marginesy

Lewy: 0 mm
Prawy: 0 mm
Górny: 0 mm
Dolny: 0 mm

Drukuj strony

☒ Wszystkie
☐ Wymienione

Inne

Stopka strony: na dole
Kolumny:


Zamknij Pomoc

Margines podawany jest w mm i liczony od początku obszaru drukowania, a nie od początku kartki. Chcąc sprawdzić rozmiar marginesu drukarki można, podczas podglądu wydruku, włączyć margines drukarki. W przypadku, gdy wydruk jest niepoprawny, ponieważ na drukarce ustawiono inny papier, margines może posłużyć do poprawnego ustalenia rozmiaru kartki.

Przyciski: *Wszystkie* lub *Wymienione* służą do określenia stron przeznaczonych do drukowania. Strony wymieniamy po przecinku np. '1,5' – wydrukuje stronę pierwszą i piątą – jeżeli taka będzie. Podanie sekwencji '3..5' spowoduje wydrukowanie stron '3,4,5'. To samo dotyczy kolumn – gdy wydruk w szerokości nie mieści się na kartce, jego prawa część zostanie przeniesiona na kolejną kartkę. Jeżeli nie wpisujemy numerów kolumn lub stron, program wydrukuje je wszystkie.

Zaznaczenie opcji *Pytać przed każdą stroną* sprawi, że program przed wydrukiem każdej strony będzie pytał czy ją drukować i prosił o włożenie nowej kartki. Umożliwia to dwustronne drukowanie.

W polu *Rodzaj wydruku* – użytkownik może wybrać, czy chce drukować: **graficznie** (polecane w przypadku większości drukarek), **tekstowo** (zdecydowanie przyspiesza wydruk na drukarkach igłowych), **do portu** (wysyła dane bezpośrednio do portu w trybie tekstowym – nie ma możliwości wydruku sieciowego), **do pliku tekstowego** (umożliwia wysłanie tekstu do pliku TXT, który następnie możemy oglądać w edytorze tekstu – należy podać katalog i nazwę na zakładce *Inne*), **do pliku GIF** lub **do pliku PDF**. Ponadto, dla niektórych wydruków jak, np. wydruk w module *Handlowo-Magazynowym Specyfikacji wydania magazynowego* oraz *Specyfikacji ilościowo-wartościowej w cenach zakupu*, dostępne są także dodatkowe rodzaje wydruków: **do programu Excel** (wysyłane są tylko dane zawarte w tabeli – nie ma żadnych dodatkowych treści – umożliwia to ich dalszą obróbkę za pomocą tego programu; na zakładce *Inne* należy wpisać katalog, w którym mieści się program Excel), **do pliku DBF** (wysyłane są dane tylko z tabeli – umożliwia wysłanie danych do pliku DBASE).

Przycisk , umieszczony obok pola *Drukarka*, umożliwia otworenie systemowych ustawień drukarki.

UWAGA!

Nie zaleca się ustawiania wydruków tekstowo na drukarkach atramentowych i laserowych. Drukarki te są zaprojektowane do wydruków graficznych, natomiast jakość wydruków tekstowych jest gorsza.

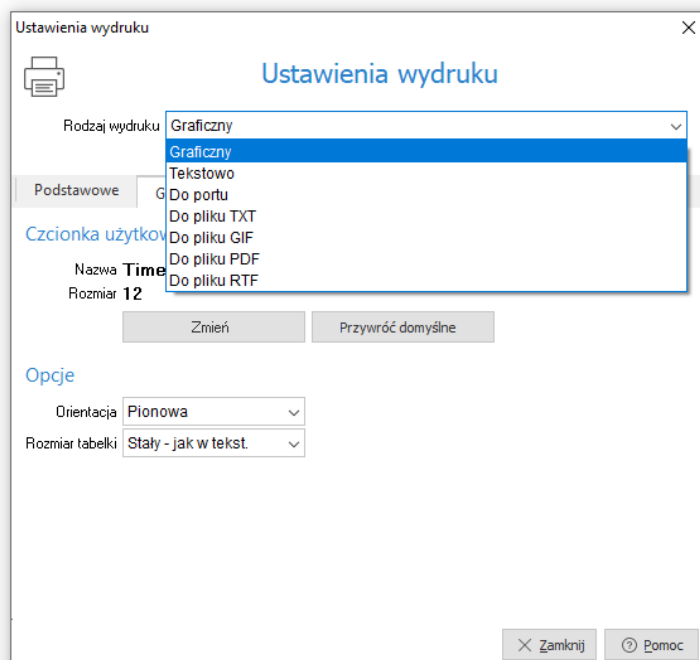
2. *Graficzny* – ustawienia dotyczące rodzaju wydruku (graficzny, tekstowy, do portu, do pliku PDF, do pliku TXT, do pliku GIF), czcionki, orientacji strony (pozioma, pionowa), rozmiarów tabelki.

Wybór własnej czcionki – w polu *Czcionka użytkownika* można zmienić rodzaj używanej czcionki lub przywrócić ustawienia domyślne. Zmiany czcionki mogą doprowadzić do nieczytelnych wydruków lub, przy dużych czcionkach, do ucinania napisów.

Wybór rozmiaru tabelki – jeżeli zmienimy czcionkę, tabelka pozostaje taka sama. Wydrukowany tekst będzie miał wtedy takie same proporcje w przypadku wydruku tekstowego i graficznego. Jeżeli jednak proponowana tabelka jest za mała w stosunku do wybranej czcionki, należy zaznaczyć opcję – *Rozmiar tabelki zależny od czcionki*.

Wybór orientacji – dotyczy to tylko wydruku graficznego. Umożliwia wydruk poziomo i pionowo. W przypadku, gdy wydruk nie mieści się na jednej stronie w pionie, to można wydrukować go poziomo.

Włącz ustawienia wydruku oddzielnie dla każdego stanowiska – funkcja pozwala ustawiać opcje wydruku oddzielnie dla każdego stanowiska. Jej wyłączenie spowoduje utratę dotychczasowych ustawień.



3. *Tekstowy* – ustawienia dotyczą rodzaju wydruku, zagęszczenia tekstu, wyglądu tabelki drukowanej na dokumencie (prosta, pojedyncza,

podwójna), typu liter (polskie, inne), rodzaju papieru (rozmiar papieru, szerokość, wysokość), kodów drukarki, ilości linii.

Zagęszczenie – możliwe jest wydrukowanie tekstu w dowolnym zagęszczeniu. W przypadku, gdy wydruk jest standardowo zaprojektowany ze zbyt małymi literami, możemy zmienić zagęszczenie na dowolne z pięciu (10 CPI, 12 CPI, 15 CPI, 17 CPI, 20 CPI). Pierwsze zagęszczenie ma największe litery, piąte jest dwa razy mniejsze.

UWAGA!

Ustawienie to ma wpływ także na wydruk graficzny. Jeżeli w wydruku graficznym zmienimy czcionkę, wydruk nadal będzie miał różne rozmiary czcionki – obliczone na podstawie czcionki użytkownika. Chcąc, aby cały wydruk był w jednym rozmiarze, należy wybrać jedno z zagęszczeń.

Rodzaj tabelki – opcja dotyczy wyboru wyglądu tabelki. Tabela prosta drukuje się najszybciej (na drukarkach igłowych).

Ilość linii – umożliwia wybór ilości linii na cal. Chcąc zmieścić więcej danych na jednej stronie, należy wybrać 8 linii na cal.

Typ liter – w przypadku, gdy drukarka nie posiada żadnego standardu polskich liter możemy wybrać opcję *Bez polskich* – wtedy zamiast polskich znaków wstawione są litery podstawowe np. zamiast 'ę' wstawione zostanie 'e'.

Kody drukarki – opcja służy do wyboru i definiowania tekstowego sterownika do drukarki.

Ustawienia wydruku

Rodzaj wydruku: Graficzny

☐ Pytać przed każdą stroną

Podstawowe Graficzny **Tekstowy** Inne

Parametry wydruku tekstowego

Zagęszczenie: Standardowe

Rodzaj tabelki: Prosta

Typ liter: Latin

Liczba linii: 8 linii na cal

Kody drukarki: Epson [Edycja kodów](#)

Papier

Rodzaj: Wąski (8 cali)

Szerokość: 203 mm

Wysokość: 280 mm

[Zamknij](#) [Pomoc](#)

4. *Inne* – ustawienia dotyczą określenia katalogów i nazw plików potrzebnych do wysyłania danych do innych miejsc niż drukarka, a także formatu pliku do wysyłki mailem (TXT, GIF, PDF), znaku oddzielającego pozycje arkusza (tabulacja, średnik, przecinek, znak |), rozszerzenia pliku do arkusza (csv – plik tekstowy, w którym po każdym polu występuje przecinek lub inny znak przestankowy, txt – plik tekstowy, ark – rozszerzenie umożliwiające otworzenie dokumentów w arkuszu kalkulacyjnym).

The screenshot shows the 'Ustawienia wydruku' (Print Settings) dialog box with the 'Inne' (Other) tab selected. The 'Rodzaj wydruku' (Print type) is set to 'Graficzny' (Graphic). The 'Pytać przed każdą stroną' (Ask before each page) checkbox is unchecked. The 'Inne ustawienia' (Other settings) section includes: 'Katalog wysyłanych plików' (Output folder) set to 'C:\Temp\Wydruki'; 'Format pliku do wysyłki email' (Email file format) set to 'Do pliku PDF'; a checked checkbox for 'Nazwa wysyłanego formularza def. zawiera nr. dokumentu'; 'Znak oddzielający pozycje arkusza' (Sheet separator) set to 'Tabulacja'; 'Rozszerzenie pliku do arkusza' (Sheet file extension) set to 'csv'; an unchecked checkbox for 'Wydrukuj plik za pomocą polecenia systemowego COPY'; 'Port do którego drukować za pomocą COPY' set to 'LPT1'; and several unchecked checkboxes for 'Dołącz czcionki do pliku PDF', 'Podpisz dokument PDF', 'Zakoduj dokument PDF', and 'Drukować wszystkie wydruki dokumentu jako jedno zadanie'. There are buttons for 'Ustawienia podpisu PDF' and 'Ustawienia kodowania PDF'. At the bottom are 'Zamknij' (Close) and 'Pomoc' (Help) buttons.

Przy wydruku dokumentu do pliku PDF istnieje możliwość wyłączenia osadzania użytych czcionek w pliku. Odznaczenie opcji *Dołącz czcionki do pliku PDF* spowoduje, że wynikowy plik PDF nie będzie posiadał wbudowanych czcionek, a tylko informację o nich, co zmniejszy jego rozmiar. Pamiętać należy o tym, że tak stworzony plik wymaga, aby użyta w dokumencie czcionka była zainstalowana w systemie odbiorcy wydruku – jej brak lub niezgodna wersja językowa może spowodować niewłaściwe wyświetlanie polskich znaków.


Formularze definiowane

Formularze definiowane – dzięki nim użytkownik może tworzyć własne wydruki dokumentów. Służy do tego moduł *Raporty i Formularze*. Umożliwia tworzenie wydruków szablonowych lub zaawansowanych, bardziej rozbudowanych przez użytkownika. Więcej informacji na temat formularzy definiowanych znajduje się w rozdziale *Zestawienia*.

Wydruki definiowane

Wydruki definiowane tworzone są przez użytkownika systemu. Poprzez kreatora wydruków definiowanych, osoba pracująca z systemem uzyskuje możliwość modyfikacji znacznej liczby ustawień dotyczących wydruków, a tym samym dostosowania ich do aktualnych potrzeb. Podczas edytowania wydruku użytkownik samodzielnie umieszcza na nim wybrane kolumny danych oraz wskazuje odpowiedni format wydruku. Dużym ułatwieniem będzie dla użytkownika możliwość skorzystania z dodatkowych opcji, wśród których wymienić można: dopasowanie kolumn do szerokości strony, automatyczne dodawanie kolumn z walutą dla tych dokumentów, na których waluta występuje, podsumowanie wartości na końcu strony.

Wydruki definiowane

 Opcje wydruku

DrukarkaDrukarka-1

ZestawPodstawowy

RodzajGraficzny

StronyWszystkie od do

KolejnośćKolejno

OrientacjaPionowo

Kopie1

☒ Drukuj - "Tytuł"

Wydruk definiowany

Tabela

Kolumny na wydruku

Lp

Wydział produkcyjny

Użytkownik

Technologia

↑

↓

←

→

Kolumny do wybrania

Oznacz

Priorytet

Pro. wyk.czasu

Procent wykonania

Status

Suma cza. trw.operacji

Uwaga

Zl.księgowe-Kod.

Zl.księgowe-Opis

Na każdej stronie

Zaawansowane

Podkreślaj

Gdy złamano wiersz

☒ Drukuj szare nagłówki

Co ile wierszy podkreślać

1

☐ Nie drukuj wartości zerowych

Rozmiar czcionki

7

☐ Nie drukuj kolumn zerowych

Data danych firmy na wydruku

2022-11-04

Podgląd

Drukuj

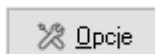
Wyślij

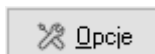
Opcje

Zamknij

25

Aby zdefiniować kolumny na wydruk, należy dwukrotnie przycisnąć lewy przycisk myszki, na wybranych nagłówkach, w kolejności, w jakiej kolumny te mają znaleźć się na wydruku. Trzeba również określić rodzaj wydruku oraz nadać mu nazwę.




Przycisk  otwiera nowe okno, w którym edytujemy poszczególne parametry wydruku. Na pierwszej z zakładek tego okna, oprócz podstawowych opcji dostępnych na głównym oknie *Wydruku definiowanego*, możemy także zdefiniować *Stopkę* oraz zaznaczyć opcję *Drukuj – „Koniec wydruku”*.

Kolejna zakładka, *Ogólne*, zawiera dodatkowe opcje dotyczące stopki oraz pozwala ustawić marginesy stron i wybrać *Format pliku do wysyłki email*.

W ustawieniach *Graficznych* i *Tekstowych* edytujemy m.in. skalę wydruku, rodzaj użytej czcionki oraz sposób kodowania polskich znaków, kod drukarki oraz port, do którego kierować wydruk tekstowy za pomocą polecenia COPY (do wykorzystania w przypadku problemów ze sterownikiem drukarki).

Zakładka *Tabelaryczne* pokazuje ustawienia dotyczące wydruku do arkusza oraz pliku DBF.

Ostatnia zakładka umożliwia użytkownikowi definiowanie własnych wzorców wydruku. Tworzymy je na podstawie kopii wzorca *Podstawowego*, który jest wzorcem predefiniowanym, a więc nie podlega edycji i nie można go usuwać. Można natomiast, tak jak i dla pozostałych wzorców, zmienić jego status na nieaktywny za pomocą ikony . Z tego miejsca, utworzone wzorce możemy wyeksportować do wybranego pliku, a także dokonać importu otrzymanych wzorców.

5. Opcje menu głównego System

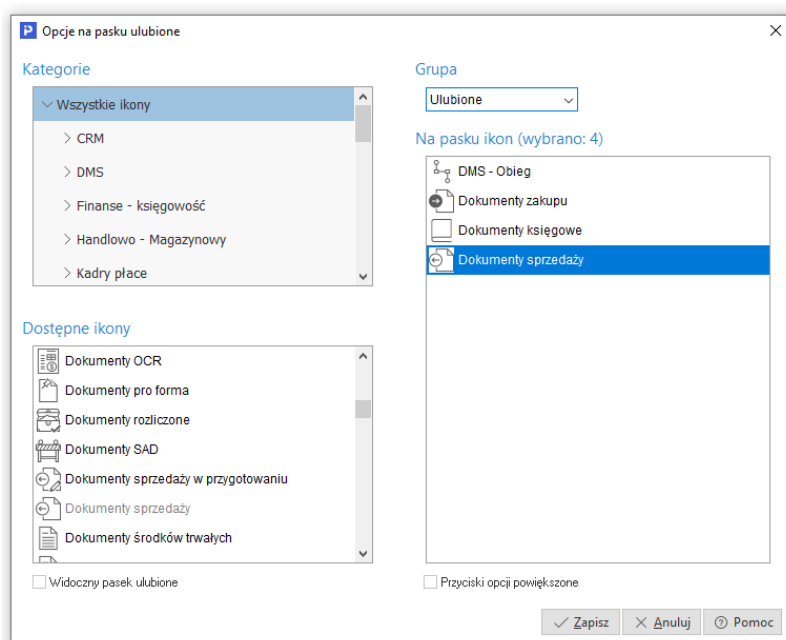
5.1 Definiuj pasek „Ulubione”

Opcja *Definiuj pasek „Ulubione”* umożliwia włączenie oraz edycję paska zawierającego przyciski z wybranymi przez użytkownika opcjami. Pasek będzie się znajdował z lewej strony okna programu i pozostanie on niezmienny przy przełączaniu między modułami. Na pasku znajdują się trzy grupy, do których można dodać przyciski z opcjami:

- *Ulubione* – opcje, które można wybrać w menu.
- *Dokumenty* – opcje, które umożliwiają dodanie dokumentu bez otwierania okna ze spisem tych dokumentów.

W konfiguracji systemu (menu *System->Konfiguracja->Ustawienia-> Dokumenty->Pasek Ulubione*), należy określić definicje dokumentów, które będą ustawione dla danych dokumentów. Należy także określić miejsce sprzedaży, zakupu i magazyn w kontekście dla operatora (menu *System->Zmiana kontekstu*).

- *Zestawienia* – opcje z menu, które znajdują się w menu zestawienia.



5.2 Konfiguracja

Użytkownik może dokonywać zmiany ustawień w systemie. Zmiana ustawień dotyczy zarówno całej firmy jak i poszczególnych stanowisk. Do zmian w konfiguracji służy opcja menu głównego *System->Konfiguracja*:

Wpisz szukany parametr

Pole edycyjne do wyszukiwania parametrów

Drzewo parametrów

Parametr	Wartość
Sposób wyświetlania drzewa grup	Kod i Nazwa
Dostosuj zdjęcie do rozmiarów okna	TAK
Pokaż kartoteki nieaktywne na magazynie	NIE
Sposób wyświetlania poziomu współczynnika rotacji	Opisowo
Sposób szukania numerów katalogowych	Na nowym oknie z filter
Ilości dni do analizy obrotów na oknie statusu (1)	
Ilości dni do analizy obrotów na oknie statusu (2)	
Ilości dni do analizy obrotów na oknie statusu (3)	
Pokaż prognozowaną marżę w dostawach	NIE
Prognoza marży dla miejsca sprzedaży z kontekstu	NIE
Stany na wszystkich magazynach tylko dla uprawnionych	NIE
Według jakiego stanu sygnalizować przekroczenie zapasów	Aktualnego
Cechy pozycji dokumentu źródłowego wyświetlane na zakładce Dostawy oraz w	
Cechy pozycji dokumentu dostawy wyświetlane na zakładce Dostawy	
Cechy dostawy wyświetlane w oknie wyboru dostaw realizacji zamówienia	
Dostępny widok stanów magazynowych według dostaw	NIE
Pokaż ostatnią datę sprzedaży na oknie edycyjnym kartoteki - zakładka ceny	TAK
Wyliczaj automatycznie sumy stanów w oknie edycyjnym kartoteki - zakładka sta	TAK

Tabela z nazwami parametrów i ich wartościami

Panel

Nazwa	Wartość
Sposób wyświetlania poziomu współczynnika rotacji	Opisowo
Ścieżka	Ustawienia - Kartoteki magazynowe - Widok
Zapis w	Parametry stanowiska zapisywane w systemie
Numer	98

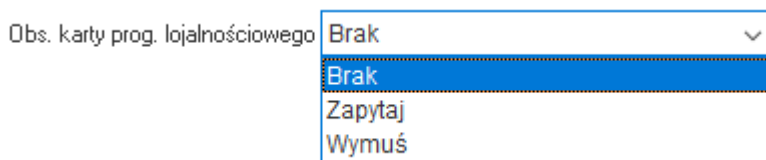
Okno konfiguracji składa się z pięciu podstawowych części:

- *Drzewa parametrów* – z lewej strony wyświetla się struktura drzewa parametrów, w których możemy rozwijać lub zwiżać poszczególne gałęzie,
- *Tabeli z nazwami parametrów i ich wartościami* – w tabeli wymienione są nazwy poszczególnych parametrów oraz ich aktualna wartość. Aby zmienić wartość parametru należy podwójnie kliknąć na niego lub ustawić się na nim i wybrać ikonę *Popraw <F5>* z paska narzędzi u góry okna. Dodatkowo użytkownik może ustawić wybrany parametr grupie innych użytkowników lub grupie innych stanowisk,

- *Panelu* – w którym wyświetlają się szczegóły dla zaznaczonego parametru. Pod tabelą z parametrami znajduje się panel, na którym wyświetlane są dane dotyczące aktualnie wybranego parametru, takie jak: nazwa parametru, wartość, ścieżka w drzewie parametrów, informacja o tym gdzie parametr jest zapisywany (np. w firmie, w ustawieniach użytkownika) oraz numer jaki parametr posiada w bazie,
- *Pola edycyjnego do wyszukiwania parametrów* – bezpośrednio nad drzewem parametrów znajduje się pole edycyjne, za pomocą którego można wyszukać parametr po nazwie. Wystarczy wpisać częściową nazwę parametru, a program zacznie podpowiadać parametry, których nazwa pasuje do podanego ciągu. Podczas wyszukiwania drzewo parametrów jest automatycznie zawężane do gałęzi, które posiadają parametry zawierające w nazwie szukany ciąg,
- *Paska narzędziowego* – pasek narzędziowy umieszczony jest na górze okna. Dostępne są na nim podstawowe opcje takie jak: edycja parametrów, pomoc dotycząca parametrów oraz przyciski, dzięki którym użytkownik może wyświetlać kilka drzew parametrów zależnie od tego gdzie dany parametr jest zapisywany, np. można wyświetlić drzewo parametrów zapisywanych tylko w firmie.

5.2.1 Ogólne

W opcji *Ogólne*, użytkownik systemu może włączyć parametr *Obsługa programu lojalnościowego*. Włączenie tej opcji spowoduje, że w menu *Słowniki* modułu CRM, użytkownik będzie mógł zdefiniować *Słowniki dla programu lojalnościowego*. Ponadto, w module *Handlowo-Magazynowym*, w opcji *Słowniki->Definicje dokumentów->Sprzedaż towarów handlowych*, w zakładce *Dodatkowe* pojawi się parametr:



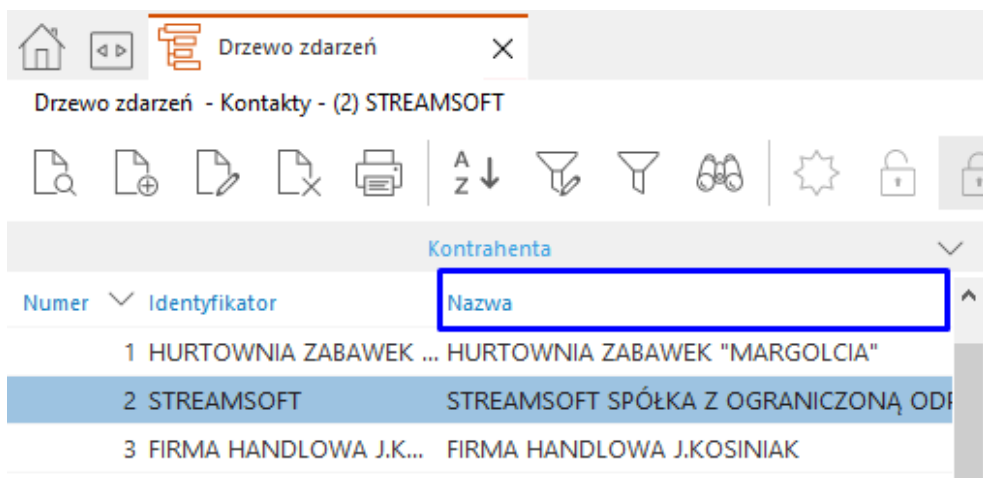
Dodatkowo, w menu CRM, użytkownik będzie mógł zdefiniować odpowiedni program lojalnościowy, uczestników tego programu oraz wydane nagrody.

Opcja *Ogólne* zawiera również parametr: *Obsługa planowania miesięcznego*. Po jego włączeniu, w menu CRM, dostępna będzie opcja *Planowanie miesięczne*.

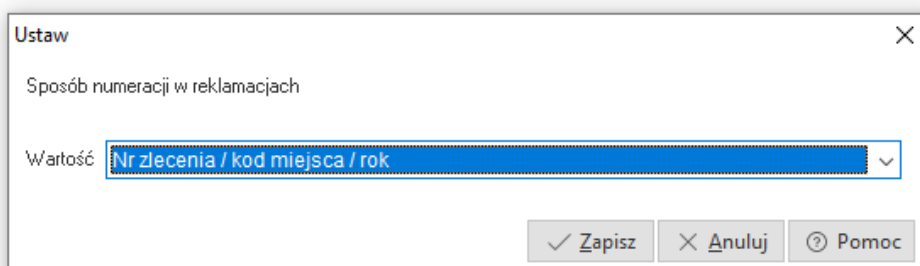
5.2.2 Ustawienia

Dostępne ustawienia i parametry:

- *Kontrolować kompetencje operatorów* – czy kontrolować kompetencje operatorów przy poprawie, realizacji i generowaniu zdarzeń w module CRM. Domyślnie włączony, jak nie będzie włączony to program nie będzie ostrzegał o braku kompetencji głównego wykonawcy projektu, sprawy czy zadania,
- *Pokazywać wybór miejsca zadania w organizatorze pracy* – parametr widoczny tylko, gdy dostępny jest moduł *Serwis*, wymusza pytanie o źródło/rodzaj edytowanego zadania podczas edycji w organizatorze pracy. Parametr jest zapisywany w konfiguracji operatora,
- *Katalog obsługi dokumentów zewnętrznych* – jest to katalog, w którym zapisywane są tymczasowo dokumenty w momencie ich podglądu przez inne programy. Dotyczy to dokumentów przechowywanych w bazie dodatkowych dokumentów. Podgląd polega na wczytaniu ich z bazy i zapisaniu do tego katalogu, a następnie uruchamiany jest domyślny program obsługi tego typu plików,
- *Sposób wyświetlania postępu* – w jaki sposób będzie pokazywany postęp zaawansowania załatwienia zadania w oknie edycyjnym: jako liczba lub jako pasek postępu,
- *Domyślnie drzewo spraw ustawiać na operatora* – parametr określa, na jakiego operatora ma być ustawione okno drzewa spraw przy ustawionym sposobie przeglądania na *Operatorzy* lub *Wykonawcy*. Do wyboru są dwa ustawienia *Aktualnie zalogowanego* (wartość domyślna), *Ostatnio wybranego*,
- *W drzewie spraw bez filtru na datę w widoku wg kontrahenta* – pozwala przeglądać zakończone zdarzenia dla kontrahentów w oknie *Drzewo spraw* bez względu na datę rozpoczęcia i zakończenia,
- *Edycja czynności na poziomie zdarzenia* – umożliwiono edycję czynności na poziomie zdarzenia w przeciwnym wypadku jedynie na poziomie typów zdarzeń,
- *Dodatkowy operator zdarzenia domyślnie jako wykonawca* – po zaznaczeniu tego parametru, możliwe jest domyślne dodawanie dodatkowego operatora dla zdarzenia jako wykonującego dane zdarzenie,
- *Wyświetlanie nazwy pełnej kontrahenta w filtrze kontrahentów* – po zaznaczeniu tej opcji w filtrze kontrahenta, oprócz identyfikatora i numeru, będzie możliwe wyświetlanie nazwy kontrahenta:



- *Sposób numeracji w reklamacjach* – opcja ta umożliwia wybór sposobu numeracji zleceń reklamacyjnych. Trzeci parametr tej opcji, pozwala na osobną numerację dla miejsc przyjęcia zlecenia reklamacyjnego:



- *Edycja osoby i operatora kontaktowego podczas edycji/dodawania sprawy* – wyświetla na oknie edycji/dodawania sprawy, na zakładce Podstawowe dodatkowe pola: *Osoba kontaktowa* i *Operator kontaktowy*,
- *Edycja osoby i operatora kontaktowego podczas edycji/dodawania zadania* – wyświetla na oknie edycji/dodawania zadania, na zakładce Podstawowe dodatkowe pola: *Osoba kontaktowa* i *Operator kontaktowy*,
- *Możliwość powiązania zlecenia reklamacyjnego z dokumentem zakupu* – umożliwia powiązanie zleceń reklamacyjnych z dokumentem zakupu.
- *Na oknie „Drzewo spraw”, w filtrze kontrahentów, wyświetlaj kolumnę „Nr płatnika”* – włączenie parametru spowoduje, że w oknie *Drzewo spraw* w drzewie grup kontrahenta dodana zostanie kolumna *Nr płatnika* oraz możliwe będzie sortowanie po tej kolumnie.
- *Na oknie „Organizacja pracy grupy” i „Organizacja pracy operatora”, dodaj indeks kontrahenta do nazwy zdarzenia* – parametr powoduje dodanie

identyfikatora kontrahenta do nazwy zdarzenia na oknie *Organizacja pracy grupy* i *Organizacja pracy operatora*.

- *Pozwól wypełnić datę zakończenia sprawy bez jego zamykania*. Zamykanie zdarzeń tylko poprzez ustawienie 100% postępu – włączenie parametru umożliwia podanie daty zakończenia sprawy bez automatycznego ustawienia, że zdarzenie jest zakończone. Zakończenie odbywa się w takim przypadku tylko po ustawieniu postępu wykonania na 100%.
- *Pytaj o pozycję dokumentu podczas dodawania zlecenia reklamacyjnego* – ustawienie parametru na wartość TAK spowoduje, że podczas dodawania zlecenia reklamacyjnego, automatycznie dodane zostaną pozycje zlecenia reklamacyjnego na podstawie wybranej pozycji dokumentu. Parametr ten domyślnie ustawiony jest na wartość TAK.
- *Domyślny login/hasło do kalendarza Google* – w parametrze tym należy podać login/hasło do konta Google, z którym ma być synchronizowany moduł CRM.
- *Liczba miesięcy synchronizacji wstecz kalendarza Google* – domyślnie ustawiony na wartość 1miesiąc. Zależnie od wartości tego parametru, program uruchomiony serwerowo z opcją synchronizacji z kalendarzem Google, będzie synchronizował zdarzenia z kalendarzy tyle miesięcy wstecz, ile użytkownik wybierze w tym ustawieniu.
- *Wyrażenie opisujące dzień pracy zdalnej na kalendarzu organizacji pracy operatora* – umożliwia podanie własnego wyrażenia opisującego dzień pracy zdalnej, które będzie wyświetlane w oknie organizacji pracy operatora.

5.2.3 Ostateczny termin

Dostępne ustawienia i parametry:

- *Wyświetlaj ostrzeżenia gdy stan realizacji zdarzenia CRM jest mniejszy niż: (% realizacji)* – określa stan (postęp) realizacji zadania, przed którym wyświetlać należy ostrzeżenia i alarm,
- *Ostrzeżenie, gdy do ostatecznego terminu (planowanego czasu zakończenia) pozostało mniej niż: (% realizacji)* – jeżeli postęp realizacji zadania jest mniejszy niż wskazano w opcji powyżej, a do jego zakończenia pozostało mniej niż procent planowanego czasu wskazanego w tym polu, zostanie wyświetlone ostrzeżenie przy danym zadaniu w oknach: *Drzewo spraw*, *Organizacja pracy operatora* i *Status operatora*,
- *Alarm, gdy do ostatecznego terminu (planowanego czasu zakończenia) pozostało mniej niż: (% realizacji)* – jeżeli postęp realizacji zadania jest

mniejszy niż wskazano w opcji powyżej, a do jego zakończenia pozostało mniej niż procent realizacji czasu wskazanego w tym polu zostanie wyświetlony alarm przy danym zadaniu w oknach: *Drzewo spraw, Organizacja pracy operatora i Status operatora*,

- *Ostrzeżenia gdy do ostatecznego terminu zakończenia zlecenia reklamacyjnego pozostało (dni)* – jeżeli do ostatecznego terminu zakończenia zlecenia reklamacyjnego pozostało mniej niż określona liczba dni wskazana w tym polu, program wyświetli ostrzeżenie,
- *Alarm gdy do ostatecznego terminu zakończenia zlecenia reklamacyjnego pozostało (dni)* – jeżeli do ostatecznego terminu zakończenia zlecenia reklamacyjnego pozostało mniej niż określona liczba dni wskazana w tym polu, program wyświetli alarm.

5.2.4 Prawa

Dostępne ustawienia i parametry:

- *Domyślne prawo dla operatorów dodawanych na listę* – w systemie możliwe jest ustawienie domyślnych praw dla operatorów dodanych do listy, podczas zakładania zdarzenia, sprawy, projektu itp. W opcji możemy wybrać jeden z czterech statusów: *Brak, Oglądanie, Oglądanie i edycja, Oglądanie, edycja i usuwanie*,
- *Domyślne prawo dla pozostałych operatorów* – w tej opcji określa się domyślne prawo dla operatorów niewskazanych (nieprzypisanych) do realizacji wybranego zadania. Prawo to podpowiadane jest w oknie edycyjnym zadania gdzie również można określić indywidualne prawo do danego zadania dla pozostałych operatorów. W opcji możemy wybrać jeden z czterech statusów: *Brak, Oglądanie, Oglądanie i edycja, Oglądanie, edycja i usuwanie*.

5.2.5 E-Mail

Dostępne ustawienia i parametry dla wysyłanego i odbieranego listu e-mail:

- *Typ kontaktu dla e-maila* – w momencie wysłania, pobrania e-maila może powstać zdarzenie typu kontakt, w tej opcji wybieramy czy takie zdarzenie ma zostać odnotowane w bazie i jeżeli tak, to jakiego typu taki kontakt ma powstać. Typy kontaktów definiuje się w opcji *Słowniki->Słowniki systemowe->Typy zdarzeń->Kontakt*,
- *Typ dokumentu dla e-maila* – w momencie wysłania, pobrania e-maila może

powstać zdarzenie typu dokument, w tej opcji wybieramy czy takie zdarzenie ma zostać odnotowane w bazie i jeżeli tak to jakiego typu taki dokument ma powstać. Typy dokumentów edytuje się w opcji *Słowniki->Słowniki systemowe->Typy zdarzeń->Dokumenty*,

- *Sposób wysyłania e-maili* – w tej opcji możemy wybrać wysyłanie e-maili przez zewnętrznego klienta poczty (program do obsługi poczty) lub bezpośrednio z programu (przez wybranie ikony *Wyślij E-mail* w oknach: *Kontrahenci*, *Osoby kontaktowe* i *Drzewo spraw* lub w oknie *Wydruki definiowane* przez naciśnięcie przycisku *Wyślij*).
- *Szyfrowanie* - w systemie Streamsoft stosowana jest dwu-etapowa metoda uwierzytelniania konta pocztowego dla wysyłki e-maili bezpośrednio z programu. Parametr przyjąć wartości: SSL, TLS Implicit, TLS Require.

5.2.6 Okna podpowiedzi

Dostępne ustawienia i parametry:

- *Pokazuj okna podpowiedzi w organizatorze* – czy pokazywać okna podpowiedzi w organizatorze pracy operatora w momencie najechania kursorem myszki na wybrane zdarzenie w kalendarzu,
- *Pokazuj okna podpowiedzi w drzewie spraw* – czy pokazywać okna podpowiedzi w oknie drzewo spraw w momencie najechania kursorem myszki na wybrane zdarzenie CRM w drzewie spraw,
- *Opóźnienie pokazania podpowiedzi (ms)* – po jakim czasie od najechania na zdarzenie pokazać okno podpowiedzi. Czas podawany jest w mili sekundach,
- *Czas pokazania podpowiedzi (ms)* – jak długo pokazać okno podpowiedzi. Czas podawany jest w mili sekundach.

5.2.7 Korespondencja seryjna

- *Typ automatycznie generowanego kontaktu dla korespondencji tradycyjnej* – z listy rozwijanej, operator systemu, wybiera typ kontaktu, który będzie automatycznie generowany dla korespondencji tradycyjnej, np. kontakt służbowy,
- *Typ automatycznie generowanego kontaktu dla korespondencji elektronicznej* – z listy rozwijanej, operator systemu, wybiera typ kontaktu, który będzie

automatycznie generowany dla korespondencji elektronicznej, np. kontakt służbowy.

- *Konfiguracja wtyczki do obsługi wysyłki SMS-ów* – parametr ten, po poprawnym ustawieniu, umożliwia korzystanie z opcji wysyłania SMS-ów z modułu CRM.

5.2.8 Powiadomienia

- *Automatyczne informacje dla operatora – Sposób wyświetlania* – określa sposób automatycznego wyświetlania okna statusu operatora. Można wybrać jedno z trzech ustawień:
 - *Nie wyświetlaj,*
 - *Wyświetlaj przy wejściu do modułu CRM,*
 - *Wyświetlaj przy wejściu do programu,*
- *Automatyczne informacje dla operatora – Wyświetlane okno* – to opcja, która pozwala zdefiniować rodzaj wyświetlanego okna, czy ma to być *Okno statusu operatora*, czy *Okno organizacji pracy operatora*,
- *Automatyczne informacje dla operatora – Pokazuj okno tylko jeśli są niezakończone zadania na aktualny dzień* – wyświetla okno statusu operatora lub organizacji pracy operatora tylko wtedy, gdy są niezakończone zadania na aktualny dzień,
- *Sposób powiadamiania użytkowników o nowych sprawach i zadaniach* – jest to ustawienie sposobu, w jaki będą dostarczane powiadomienia dla użytkowników o nowych sprawach i zadaniach. Dostępne opcje to:
 - *Brak powiadomień* – powiadomienia nie są wysyłane do użytkowników,
 - *Powiadamiaj za pomocą okna w programie* – powiadomienie jest pokazywane na tym samym oknie, na którym pokazywane są przypomnienia (przy powiadamianiu widoczny jest dodatkowo przycisk *Pokaż <F2>*),
 - *Powiadamiaj za pomocą wiadomości e-mail* – powiadomienia są wysyłane na skrzynkę pocztową użytkownika,
 - *Powiadamiaj używając ustawień operatora* – powiadomienia wysyłane są w sposób określony przez danego użytkownika.

5.2.9 Ustawienia dla Kontrahentów

W gałęzi *Kontrahent->Wartości domyślne* użytkownik systemu może, podając liczbę dni, wprowadzić parametr *Cykliczność odwiedzin*. Po zdefiniowaniu tego parametru w konfiguracji systemu, w oknie edycyjnym kontrahenta (podczas zakładania nowego kontrahenta) na zakładce *Inne*, pojawi się pole *Cykliczność odwiedzin*, w którym domyślnie będzie podpowiadana wartość z konfiguracji.

5.3 Dane firmy

Opcja ta umożliwia poprawianie i oglądanie *Danych firmy* (menu *System->Dane firmy*). W okno dane firmy wbudowane są zakładki, które zawierają informacje podstawowe takie jak: nazwa, adres, telefon, działalność, logo oraz informacje do PIT-ów, wydruków itp.

Dane firmy

6 Logo, stopka 7 Nagłówki wydruków 8 Pieczętka 9 Email 10 Konta ZUS, podatkowe

1 Dane podstawowe 2 Adres 3 Banki 4 Działalność 5 Dane do PIT-ów, wydruków

Podstawowe

Data obowiązywania danych: 2021-07-01

Nazwa skrócona: Firma ABC Sp. z o.o.

Nazwa firmy: Firma ABC Sp. z o.o.
ul. Przemysłowa 2
00-010 Warszawa

NIP: 154-609-69-33

REGON: 458477470

Telefon: +48 85 478 54 21


Fax: +48 85 478 54 22

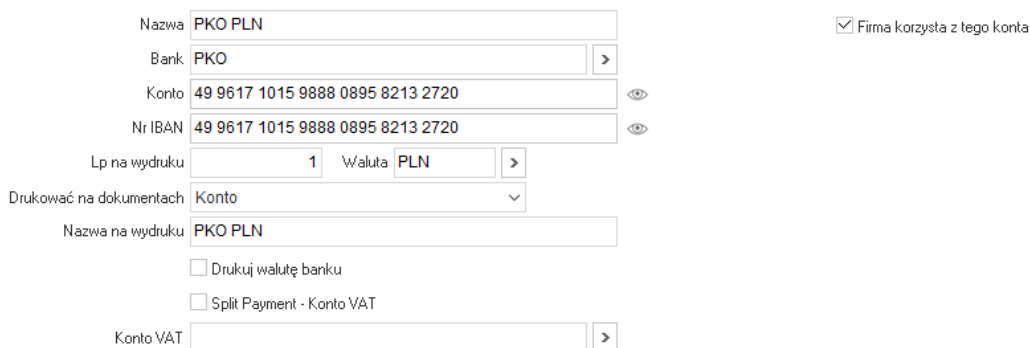
E-mail: firmaabc@abc.pl

WWW: www.firmaabc.pl


Urząd Skarbowy:


✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc


Zakładka Banki służy do wprowadzenia danych dotyczących kont bankowych firmy. Przy wyborze banku należy skorzystać z listy rozwijanej dostępnej pod przyciskiem , w której dostępne są placówki zdefiniowane wcześniej w menu Słowniki (Słowniki → Słowniki systemowe → Banki).





Nazwa

Bank 

Konto 

Nr IBAN 


Lp. na wydruku Waluta 

Drukować na dokumentach 

Nazwa na wydruku

☐ Drukuj walutę banku

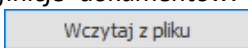
☐ Split Payment - Konto VAT

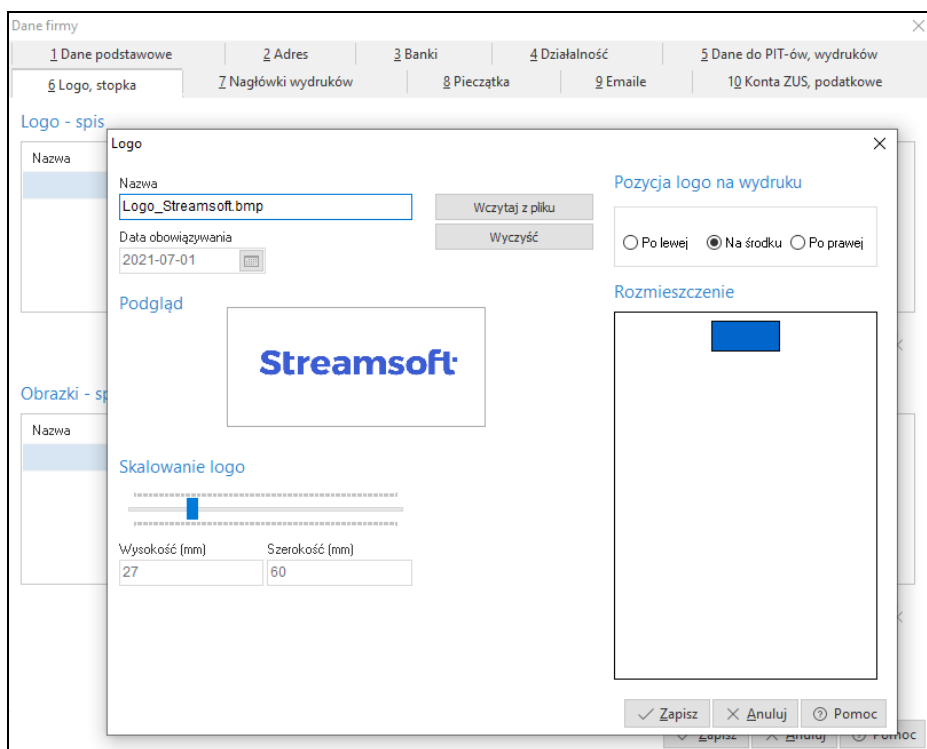
Konto VAT 

☒ Firma korzysta z tego konta

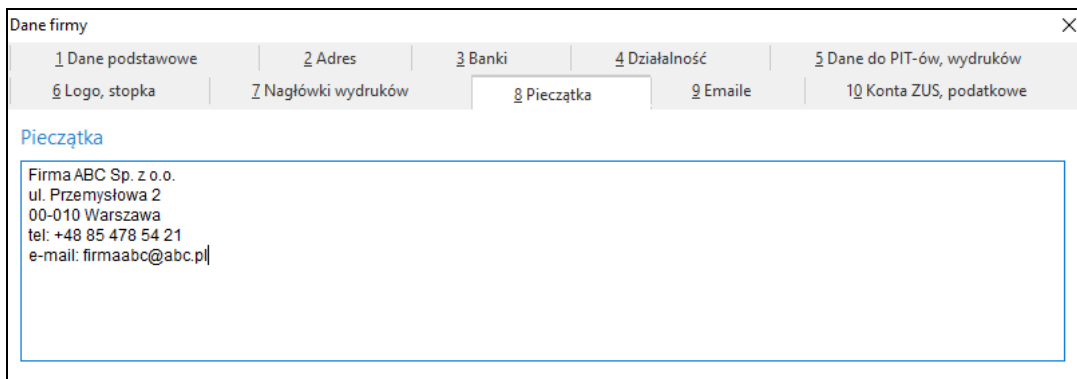
Użytkownik ma możliwość ustawienia nazwy banku, która ma się pojawić na wydruku. Nazwę należy wpisać w polu *Nazwa na wydruku*. Kolejna dostępna opcja *Drukuj walutę banku* pozwala na wydruk obok nazwy banku informacji, w jakiej jest walucie. Możliwe jest również ustalenie kolejności drukowania kont bankowych. Kolejność tą ustalamy w polu *Lp. na wydruku*, które jest dostępne do edycji wtedy, gdy dla danego konta zaznaczono parametr *Drukować na dokumentach*. Pole to może przyjmować następujące wartości:

- “Nie” – nr rachunku nie będzie drukowany na dokumentach.
 - “Konto” – na wydruku umieszczona zostanie wartość z pola „Konto”.
 - “Konto IBAN” – na wydruku umieszczona zostanie wartość z pola “Nr IBAN”.
- Ponadto na dokumentach zakupu i sprzedaży, w sekcji dotyczącej Kontrahenta, drukowany będzie kraj nabywcy i odbiorcy.

W zakładce *Logo, Stopka* definiujemy logo firmy, które potem można wybrać do wydruku w opcji *Definicje dokumentów*. Logo firmy można wczytać z pliku, za pomocą przycisku . Można również określić wysokość i szerokość logo.



W zakładce *Pieczętka* możliwe zdefiniowanie danych firmy, które będą drukowane na dokumentach zastępując informacje pobierane z zakładki *Dane podstawowe*.



Na zakładce *Konta ZUS, podatkowe* użytkownik definiuje konta, na które będzie dokonywał przelewy ZUS oraz podatkowe.

Dane firmy

1 Dane podstawowe 2 Adres 3 Banki 4 Działalność 5 Dane do PIT-ów, wydruków
6 Logo, stopka 7 Nagłówki wydruków 8 Pieczętka 9 Email 10 Konta ZUS, podatkowe

Konta ZUS

Nazwa	Bank	Numer konta	Aktywny
ZUS	PKO	88 9042 1071 0456 9534 8182 3925	Tak

Nazwa: ZUS
Bank: PKO
Konto: 88 9042 1071 0456 9534 8182 3925
☒ Firma korzysta z tego konta

Konta podatkowe

Lp.	Nazwa	Bank	Numer konta	Aktywny
1	Urząd Skarbowy	PKO	38 8001 0005 1438 7974 9763 0033	Tak

Nazwa: Urząd Skarbowy
Bank: PKO
Konto: 38 8001 0005 1438 7974 9763 0033
Lp.: 1
☒ Firma korzysta z tego konta

Zapisz Anuluj Pomoc

5.4 Wygląd programu

System Streamsoft Pro/Prestiż umożliwia również dokonanie zmian ustawień przy pomocy opcji menu głównego *System*. Jedną z takich opcji jest *Wygląd programu*. Po jej uruchomieniu wyświetla się okno:

Użytkownik może ustawić takie kolory tła i pól, rozmiary i rodzaje czcionek, jakie najbardziej mu odpowiadają. Dzięki temu system staje się bardziej przyjazny, ponieważ tworzy się najprzyjemniejsze dla użytkownika środowisko pracy z programem.

Zaznaczenie opcji *Zakładki w oknach edycyjnych na wielu liniach*, przyczynia się do zwiększenia ergonomii pracy z oknami systemu. Wiele okien ma wbudowanych kilkanaście różnych zakładek, których nie widać równocześnie w jednym oknie, trzeba wówczas posługiwać się przyciskami przewijania:

Poniżej układ zakładek przed włączeniem opcji *Zakładki w oknach edycyjnych na wielu liniach*:

Poniżej układ zakładek po włączeniu opcji *Zakładki w oknach edycyjnych na wielu liniach*:

The screenshot shows a window titled 'Kartoteka 0-01-04-000002 STÓŁ'. It features a top navigation bar with tabs: 12 Stany, 15 Intrastat / Fundusze, 16 Dokumentacja, 17 Produkcja, and 22 Kartoteki powiązane. Below this is a secondary bar with tabs: 23 Blokady, aktywność, 24 Edycja dok., Ozn. JPK, 27 Powiązania CBM, and a menu icon. A third bar contains tabs: 1 Podstawowe, 2 Ceny, 3 Grupy, 4 Cechy, 5 Kody EAN, 7 Opisy, 8 Uwagi, 9 Zdjęcie, 10 Inne, and 11 Dostawcy. The main area is titled 'Identyfikacja' and contains two input fields: 'Indeks' with the value '0-01-04-000002' and 'Identyfikator' with the value 'STÓŁ'. To the right, there is a 'Nazwa' field with the value 'STÓŁ'.

Usprawnia to pracę z oknami, w których dane pogrupowane są w kilkanaście zakładek tematycznych.

Dodatkowo na zakładkach *Nowa tabela* i *Nowy wykres* użytkownik może zmienić ustawienia wyświetlania tabeli zaawansowanej oraz wykresu w systemie Prestiż.

5.5 Kalkulator

Inną opcją menu *System* jest *Kalkulator* (skrót **<Shift+Ctrl+K>**). Posiada on cztery wbudowane zakładki. Każda z nich pełni inną funkcję:

The screenshot shows a window titled 'Kalkulator'. It has two tabs: 'Okno' and 'Opcje'. The 'Sumator' tab is active, showing a table with columns 'Lp', 'Znak', and 'Kwota'. The table contains three rows of data: Row 1: Lp=1, Znak='+', Kwota=5 000,00; Row 2: Lp=2, Znak='+', Kwota=30 000,00; Row 3: Lp=3, Znak='-', Kwota=400,00. Below the table, there is a 'Razem ...' label and a text box showing the total value '34 600,00'.

1. *Sumator* – służy do wykonywania operacji dodawania i odejmowania wielu pozycji. Narzędzie to w prosty i intuicyjny sposób pozwala wykonać niezbędne działania. Działanie funkcjonalne jest podobne do kalkulatora księgowego z drukarką.

Sumatorem posługujemy się według formuły: znajdując się w polu *Znak* wybieramy na klawiaturze klawisz odpowiadający znakowi: **+/-** po czym

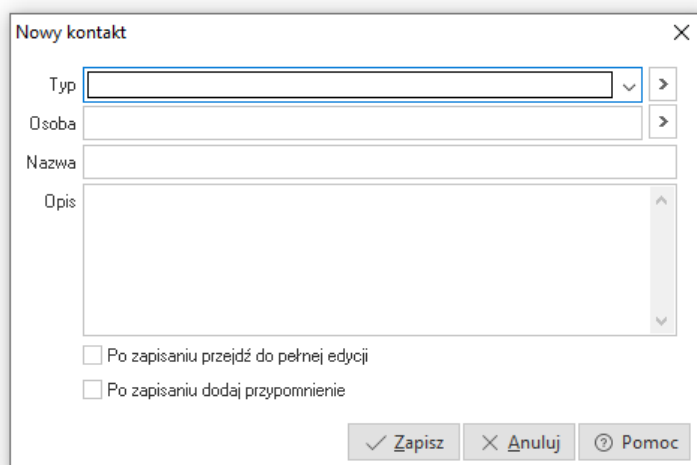
kursor automatycznie ustawia się na polu *Kwota*. Po wpisaniu odpowiedniej wartości wciskamy klawisz **<Enter>**, co spowoduje wykonanie obliczenia oraz przeniesienie kursora do kolejnej linii. Sumator ma domyślnie zaprogramowaną funkcję dodawania pozycji, tzn., że gdy użytkownik nie wpisze żadnego znaku przed podaniem kwoty, system wykona operację dodawania.

2. *Arkusz* – składa się z 16 linii, w których można dokonywać obliczeń, a wyniki wykorzystywać w obliczeniach dokonywanych w innych liniach. Pobranie wyniku obliczeń pierwszej linii do następnej uzyskujemy pisząc: [1] przed następnym działaniem. Dostępne działania to: dodawanie, odejmowanie, mnożenie, dzielenie, sinus (sin), cosinus (cos), liczba Pi (pi), pierwiastek (sqrt), potęgowanie (^), wartość bezwzględna (ABS). Przykład: aby obliczyć pierwiastek z liczby 4 należy wpisać *sqrt(4)*, a następnie wcisnąć klawisz **<Enter>**.
3. *Reszta* – po wpisaniu wartości do pól: *Kwota do zapłaty* i *Kwota wpłacona*, wyświetli się reszta, która pozostała do zapłacenia.
4. *Odsetki* – z poziomu pola *Rodzaj odsetek*, można wybrać odsetki podatkowe, ustawowe lub samodzielnie zdefiniować inny rodzaj odsetek poprzez wywołanie klawiszem **<F6>** okna *Sposoby naliczania odsetek*.

5.6 Zanutuj kontakt

Opcja ta umożliwia szybkie notowanie kontaktów poprzez wybór w menu *System->Zanutuj kontakt* lub przez kombinację klawiszy **<Ctrl+Shift+Y>** w programie. Dostępna jest, jeśli dane stanowisko ma przydzielony moduł CRM. W oknie edycyjnym użytkownik określa typ kontaktu, osobę, nazwę oraz opis. Dodatkowo użytkownik może zaznaczyć opcję:

- Po zapisaniu przejdź do pełnej edycji po włączeniu którego po zapisaniu kontaktu użytkownikowi otworzy się okno edycyjne Kontakt.
- Po zapisaniu dodaj przypomnienie, który umożliwia uruchomienie okna dodania przypomnienia bezpośrednio po zapisaniu notowanego kontaktu.



Nowy kontakt

Typ >

Osoba >

Nazwa

Opis

☐ Po zapisaniu przejdź do pełnej edycji

☐ Po zapisaniu dodaj przypomnienie

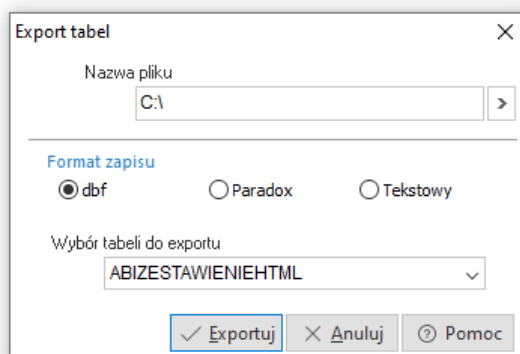
✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

5.7 Monitor dokumentów

Opcja dostępna jest w całym systemie, zarówno z poziomu menu *System*, jak i poprzez kombinację klawiszy **<Shift+Ctrl+D>**. Opcja ta jest dostępna, jeśli dane stanowisko ma przydzielony moduł *CRM* oraz gdy w module *Administratora* dla firmy jest utworzona baza dodatkowych dokumentów. Zadaniem tej opcji jest nadzorowanie dokumentów (plików) zapisanych w bazie dodatkowych dokumentów (baza ta zakładana jest w module *Administratora*), pobranych do edycji od momentu uruchomienia programu. Każda zmiana pobranego dokumentu (pliku) jest zapamiętywana przez monitor. W oknie *Monitor dokumentów*, wyświetlane są wszystkie dokumenty pobrane do edycji, z informacją o modyfikacjach. Ponadto opcja *Monitor dokumentów* pozwala użytkownikowi systemu na zapisanie zmodyfikowanego dokumentu do bazy i zakończenie monitorowania dokumentu. Przy wyjściu z programu lub podczas zmiany firmy, zostanie automatycznie wyświetlona lista monitorowanych plików (jeśli nie jest pusta).

5.8 Export tabel

Funkcja *Export tabel* umożliwia eksportowanie danych z systemu Streamsoft Prestiż, do innych plików:



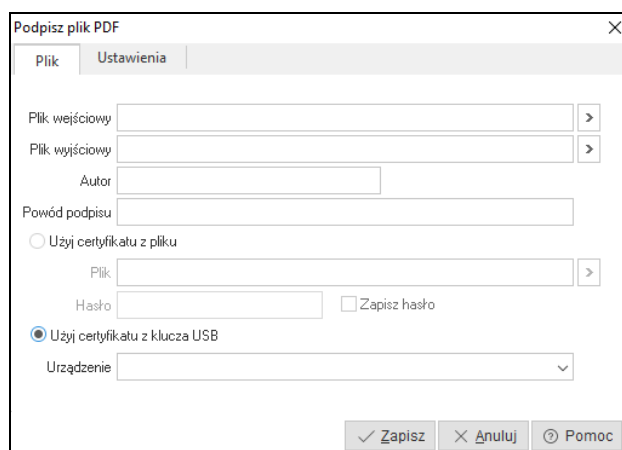
Należy wybrać *Nazwę pliku*, do którego chcemy eksportować dane z systemu. Następnie określamy *Format zapisu*, czyli odpowiednie rozszerzenie, od którego będzie zależało, w jakim programie dane zostaną otworzone:

- *dbf* – wysłane dane można otworzyć, np. w programie do tworzenia baz danych Access,
- *Paradox* – dane można edytować w Excelu,
- *Tekstowy* – wyeksportowane dane będzie można zobaczyć w edytorze tekstu, takim jak np. Word.

Po wprowadzeniu danych klikamy przycisk **<Exportuj>**.

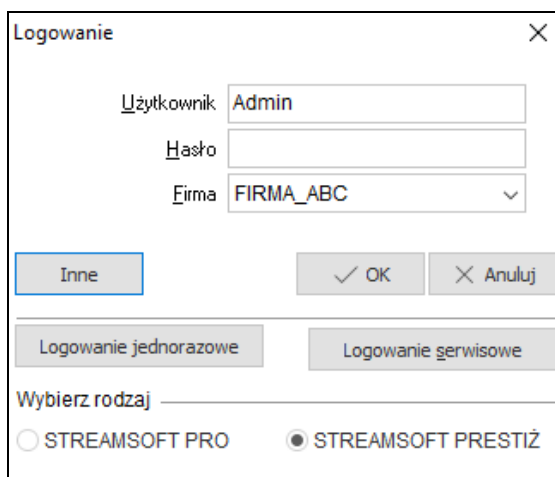
5.9 Podpisz dokument PDF

Użytkownik z tego miejsca programu ma możliwość podpisania dowolnego dokumentu PDF podpisem elektronicznym.

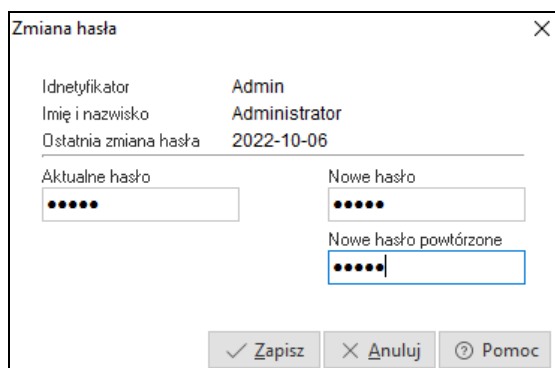


5.10 Zmiana użytkownika, hasła, firmy

Zmiana użytkownika <Shift+Ctrl+U> – nowy użytkownik, chcąc zalogować się do systemu, powinien podać swoją nazwę i hasło (przycisk <Inne> rozwija okno logowania):



Zmiana hasła – w tym celu należy najpierw wpisać aktualne hasło, a następnie, w wyznaczone pola wprowadzić nowe hasło:



Zmiana firmy <Shift+Ctrl+F> – za pomocą tej opcji możliwe jest przełączenie się do bazy innej firmy. Opcja przydatna w przypadku firm wielooddziałowych.

Część III

Obsługa oprogramowania

1. Pojęcia podstawowe

Praca w module *CRM* polega na rejestracji, planowaniu oraz śledzeniu realizacji zarejestrowanych zdarzeń. Zdarzenia mogą dotyczyć kontrahentów firmy lub ich podmiotem mogą być pracownicy.

W systemie zdefiniowano pięć rodzajów zdarzeń:

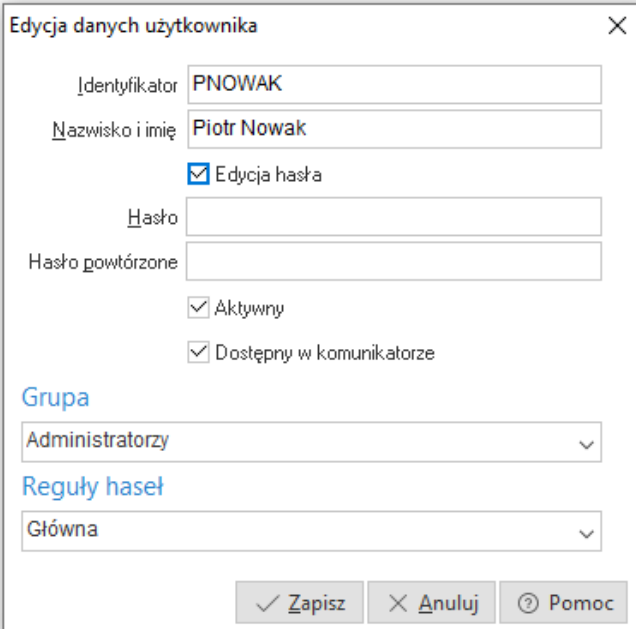
1. **Projekt** – jest to podstawowe, najbardziej rozbudowane zdarzenie w module *CRM*. Zaleca się, aby projektów w programie było jak najmniej – aby zachować przejrzystość struktury zadań. Z natury rzeczy projekt jest czymś, co trwa dłuższy czas oraz dzieli się na wiele wątków spraw i zadań do wykonania.
2. **Sprawa** – sprawa reprezentuje czynność/temat do wykonania/załatwienia grupujący inne czynności. Sprawa ma określone ramy czasowe w formie planowanej oraz rzeczywistej daty rozpoczęcia i zakończenia. Za zakończenie/załatwienie sprawy jest odpowiedzialna jedna osoba - prowadzący. Sprawy mogą być pierwszymi elementami drzewa spraw, co oznacza, że mogą się dzielić na inne sprawy, podrzędne do sprawy głównej. Mogą też być podrzędne do projektów.
3. **Zadanie** – zadanie jest to czynność zaplanowana do wykonania w określonym czasie przez określoną osobę lub grupę osób. Ramy czasowe zadania są precyzyjnie określone jako planowana i rzeczywista data i godzina rozpoczęcia oraz planowana i rzeczywista godzina zakończenia. Zadanie musi się zaczynać i kończyć w zakresie jednego dnia. Zadanie jest specjalnym zdarzeniem, które pozwala na organizację pracy w postaci graficznego organizatora – *Organizacja pracy operatora*.
4. **Kontakt** – kontakt jest odnotowaniem faktu kontaktu pomiędzy osobami. Kontaktem jest zarówno rozmowa telefoniczna czy osobista jak i list e-mail.
5. **Dokument** – dokument to dowolny plik dowolnego typu, który ma być

przechowywany w systemie. Dokument może być załącznikiem do innych zdarzeń lub autonomicznym dokumentem bez kontekstu konkretnej sprawy.

2. Słowniki

2.1 Operatorzy

Operatorzy, to słownik, w którym znajdują się wszystkie osoby obsługujące system. Operatorów systemu zakłada się w module *Administratora* w menu *Słowniki->Użytkownicy*. Po kliknięciu na ikonę *Dodaj*, pojawi się okno edycji danych użytkownika, gdzie można wprowadzić do systemu nowego operatora.



Edycja danych użytkownika

Identyfikator: PNOWAK

Nazwisko i imię: Piotr Nowak

☒ Edycja hasła

Hasło:

Hasło powtórzone:

☒ Aktywny

☒ Dostępny w komunikatorze

Grupa: Administratorzy

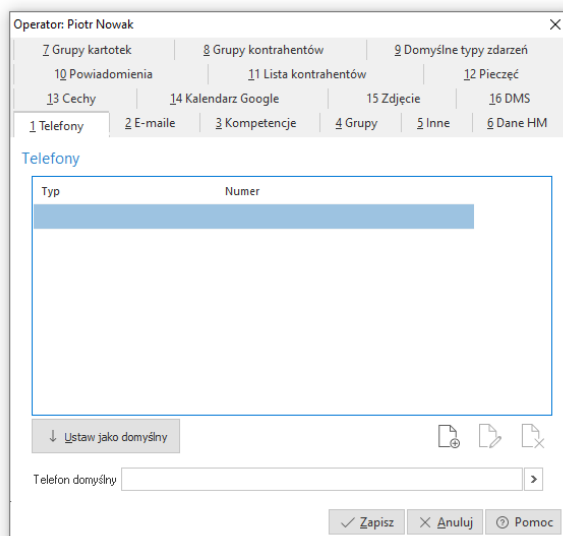
Reguły haseł: Główna

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

Nowy operator będzie widoczny w module *CRM*, po zalogowaniu się.

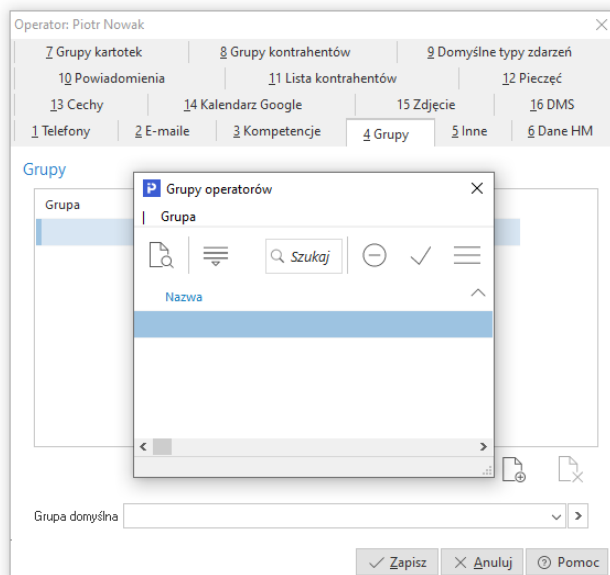
★ ★ ★

W słowniku *Operatorzy*, można wprowadzić listę telefonów, z jednym wybranym jako domyślny, listę adresów e-mail z jednym wybranym jako domyślny, listę kompetencji do wykonywania zadań określonych typów, listę grup operatorów, do których należy i inne.



Dane należy definiować w zakładkach tematycznych. Prawie każda zakładka ma wbudowane menu z funkcjami dodawania, poprawiania i usuwania danych.

Istnieje możliwość podziału operatorów na definiowane grupy. Każdy operator może należeć do wielu grup. Podział ten ułatwia przeprowadzanie grupowych operacji na operatorach oraz przeglądanie danych organizacyjnych operatorów. Edycja grup polega na określeniu nazwy grupy i listy operatorów, którzy do niej należą.



2.2 Cechy operatorów

W słowniku *Cechy operatorów* użytkownik systemu może zdefiniować dodatkowe parametry dla operatora jak, np. rodzaj umowy, funkcję czy stanowisko.

Zdefiniowane cechy można wybrać podczas edycji lub dodawania nowego operatora w menu *Słowniki->Operatorzy->Dodaj (F3)/Popraw(F5)* na zakładce *Cechy*, co spowoduje, że widoczne będą one w oknie *Operatorzy*, w kolumnie tabeli oraz szczegółów reprezentującej cechy operatorów.

The image shows a software interface for defining operator features. At the top, there's a window titled 'Cechy operatorów' with a toolbar containing icons for search, add, edit, delete, print, sort, filter, and view. Below the toolbar is a table with three columns: 'Nazwa', 'Typ', and 'Opis'. The table contains two rows: 'Rodzaj umowy' with type 'Tekst' and description 'Rodzaj umowy', and 'Funkcja' with type 'Tekst' and description 'Funkcja'.

Below the table is a dialog box titled 'Cecha'. It has two tabs: '1 Podstawowe' (selected) and '2 Wartości'. The 'Podstawowe' tab contains the following fields and options:

- Nazwa:** Rodzaj umowy
- Opis:** Rodzaj umowy
- Jednostka:** (empty field with a dropdown arrow)
- Typ:** Tekst (dropdown menu)
- Wartość domyślna:** (empty field with a dropdown arrow)
- ☒ Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości
- ☒ Aktywna
- ☐ Możliwość wyboru wielu wartości

At the bottom of the dialog box are three buttons: 'Zapisz' (with a checkmark icon), 'Anuluj' (with an X icon), and 'Pomoc' (with a question mark icon).

2.3 Dni pracy operatorów

Dla każdego operatora można określić godziny, w jakich pracuje, dni, w których jest nieobecny oraz odnotować chwilowe zwolnienia. Dane te potrzebne są do sprawnej organizacji pracy operatorów i pozwalają na szybkie określenie dostępności operatora w celu wykonywania zleconych zadań. W każdym dniu można określić dwa zakresy czasowe pracy. Godziny pracy później będą wykorzystywane przy wpisywaniu zadań, aby określić konflikty.

Znacznik *Praca zdalna* służy do oznaczenia trybu pracy pracownika, a jego zaznaczenie powoduje wyświetlenie odpowiedniego opisu w kalendarzu

Dni pracy operatorów

Dni pracy: Piotr Nowak - 2022-11-01 - 2022-12-31

☐ Data ^ Od1 Do1 Od2 Do2 Nieobecność Praca zdalna

Data	Od1	Do1	Od2	Do2	Nieobecność	Praca zdalna
☐ 2022-11-11						
☐ 2022-11-12						
☐ 2022-11-13						
<input checked="" type="checkbox"/> 2022-11-14	08:00	16:00				
☐ 2022-11-15	08:00	16:00				
☐ 2022-11-16	08:00	16:00				
☐ 2022-11-17	08:00	16:00				
☐ 2022-11-18	08:00	16:00				
☐ 2022-11-19						
☐ 2022-11-20						
☐ 2022-11-21	08:00	16:00				
☐ 2022-11-22	08:00	16:00				
☐ 2022-11-23	08:00	16:00				
☐ 2022-11-24	08:00	16:00				
☐ 2022-11-25	08:00	16:00				
☐ 2022-11-26						
☐ 2022-11-27						
☐ 2022-11-28	08:00	16:00				
☐ 2022-11-29	08:00	16:00				
☐ 2022-11-30	08:00	16:00				
☐ 2022-12-01	08:00	16:00				
☐ 2022-12-02	08:00	16:00				
☐ 2022-12-03						
☐ 2022-12-04						
☐ 2022-12-05	08:00	16:00				

Dzień pracy

Data: 2022-11-14 ☐ Praca zdalna

Godziny pracy

od 08:00 do 16:00 + od do


Nieobecność

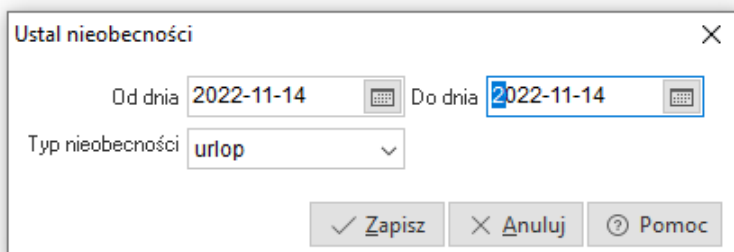
Typ: urlop

Zwolnienia

Od	Do	Opis
15:00	16:00	wyjście prywatne

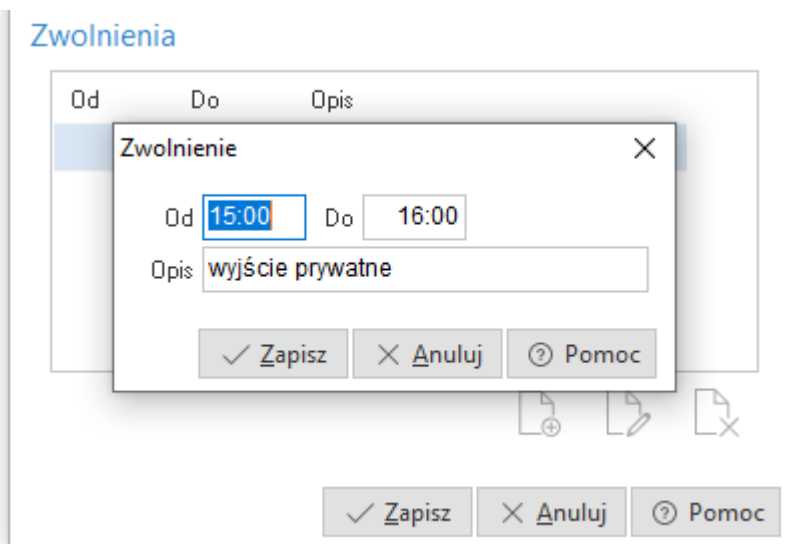
☒ Zapisz ☐ Anuluj ☐ Pomoc

Nieobecności operatora mogą być wpisywane automatycznie przy pomocy funkcji *Ustal nieobecności* – dostępnej za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+N>**.



Określenie nieobecności funkcjonuje w kontekście dnia, tzn. można wskazać zakres dat nieobecności nie mniejszy niż 1 dzień. Nieobecności wpisywane są tylko w te dni, które są już zdefiniowane. Nowe dni pracy możemy zdefiniować wybierając ikonkę *Dodaj* (lub <F3>) albo posługując się *Wzorcami dni pracy operatorów*.

Sekcja *Zwolnienia* umożliwia wprowadzenie czasowej nieobecności pracownika w ciągu dnia pracy.



2.4 Wzorce dni pracy


Określanie czasu pracy może odbywać się automatycznie poprzez zdefiniowanie i wykonanie wzorców czasu pracy. Wzorce mogą być zdefiniowane dla wszystkich operatorów, dla operatorów z wybranej grupy lub indywidualnie dla każdego operatora. Uruchomienie wzorca polega na wpisaniu w zadanym okresie danych z wzorca do dni pracy operatora lub operatorów. Podczas

uruchamiania wzorca można określić, czy zapis wzorca ma nastąpić nawet, gdy dany dzień został już zdefiniowany.

The screenshot shows the 'Wzorce dni pracy operatorów' window. The 'Podaj dane wzorca' dialog box is open, allowing the user to define a new work pattern. The 'Nazwa wzorca' field contains 'Dział Handlowy'. The 'Dotyczy' section has three radio buttons: 'Wszyscy', 'Grupa' (selected), and 'Operator'. Below these are two dropdown menus for selecting a group or operator. The main table lists days of the week with start and end times (Od and Do) and a checkbox for 'Praca zdalna'.

	Od	Do	+	Od	Do	
Poniedziałek	08:00	16:00				<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Wtorek	08:00	16:00				<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Środa	08:00	16:00				<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Czwartek	08:00	16:00				<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Piątek	08:00	16:00				<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Sobota						<input type="checkbox"/> Praca zdalna
Niedziela						<input type="checkbox"/> Praca zdalna

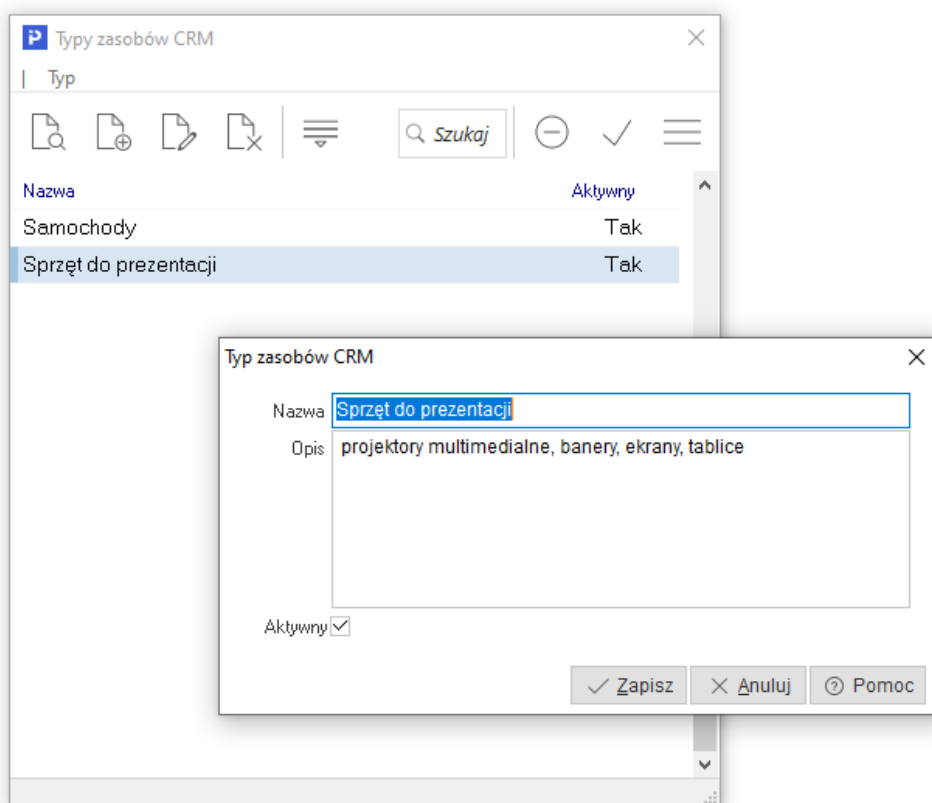
Buttons at the bottom: ☒ Zapisz, ☐ Anuluj, ☐ Pomoc

Po zdefiniowaniu wzorca, można go przypisać operatorowi (lub grupie operatorów). Służy do tego ikona *Wykonaj wzorec*  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+W>**:

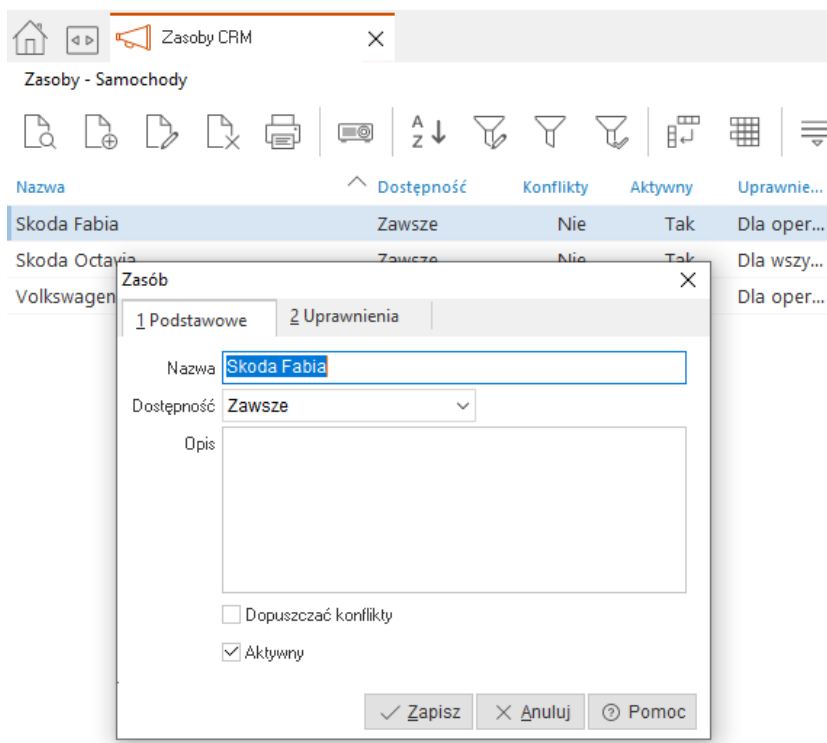
The screenshot shows the 'Wykonaj wzorec dni pracy' dialog box. It allows the user to execute a work pattern for a specific date range. The 'Od dnia' field is set to '2022-11-01' and the 'Do dnia' field is set to '2022-11-30'. The 'Dotyczy wzorców' section has three radio buttons: 'Wybranego' (selected), 'Wszystkich', and 'Zaznaczonych'. There is a checkbox for 'Nadpisywać istniejące wpisy'. Buttons at the bottom: ☒ Wykonaj, ☐ Anuluj, ☐ Pomoc

2.5 Zasoby CRM

Zasoby, to słownik, w którym użytkownik systemu wprowadza wszystkie te rzeczy, które stanowią dla firmy zasób, np. pomieszczenia, urządzenia takie jak m.in.: komputery, rzutniki, projektory, samochody. Słownika tego nie tworzy się w celu ewidencjonowania zasobów, ale w celu planowania, określania i sprawdzania stopnia ich dostępności w danym dniu lub w danym okresie czasu. Aby możliwe było zdefiniowanie słownika zasobów, w pierwszej kolejności należy określić typy zasobów. Słownik *Typy zasobów CRM*, pojawi się na ekranie monitora w momencie, gdy użytkownik pierwszy raz włączy opcję *Zasoby*. Wyświetli się okno, w którym należy zdefiniować typy zasobów:



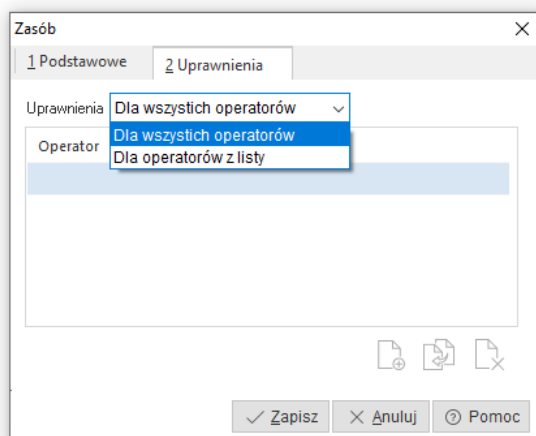
Po zdefiniowaniu typów zasobów i wybraniu jednego z nich, na ekranie monitora pojawi się poniższe okno:




W okno *Zasób*, wbudowane są zakładki: *Podstawowe* i *Uprawnienia*. W zakładce *Podstawowe* użytkownik systemu definiuje nazwę zasobu, opis oraz dostępność. Jeśli dopuszczalne są konflikty dla zasobu (np. dwie osoby potrzebują go w takim samym czasie), to należy zaznaczyć opcję *Dopuszczać konflikty*. Zaznaczenie parametru *Aktywny*, informuje użytkowników systemu, że dana rzecz znajduje się w spisie zasobów firmy, a odznaczenie informuje, że takiego sprzętu firma już nie posiada lub z niego nie korzysta.

W zakładce *Uprawnienia*, użytkownik określa, kto ma uprawnienia do danego zasobu. Uprawnienia można przydzielać na dwa sposoby:

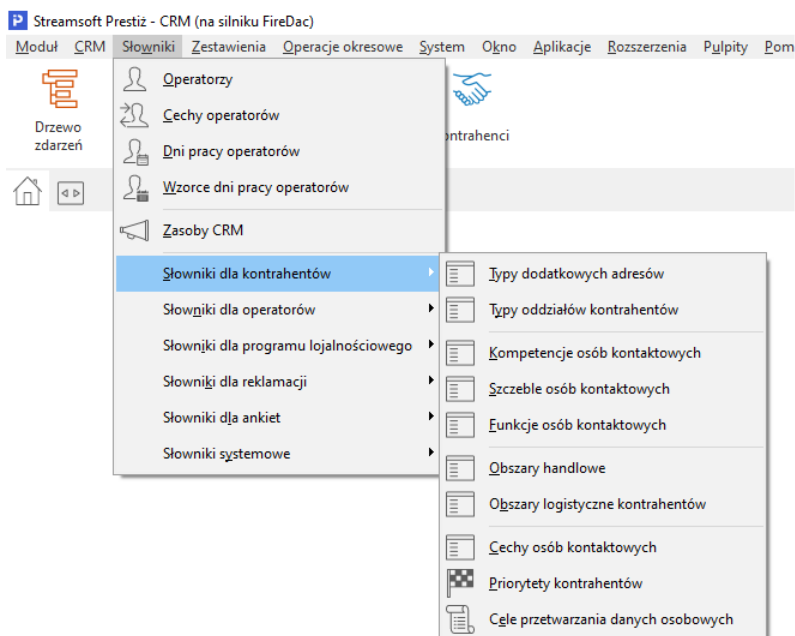
- *Dla wszystkich operatorów* – wszyscy operatorzy systemu mogą korzystać z danego zasobu,
- *Według kalendarza* – z danego zasobu mogą korzystać wybrani operatorzy systemu. Aby stworzyć listę wybranych operatorów, należy skorzystać z paska narzędzi wbudowanego w zakładkę. Można nadawać uprawnienia pojedynczym operatorom lub całej grupie.



Ikona , znajdująca się na pasku narzędziowym okna *Zasoby*, lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+T>**, pozwala użytkownikowi systemu zmienić, w dowolnym momencie pracy, typ zasobu.

2.6 Słowniki dla kontrahentów

W opcji *Słowniki dla kontrahentów*, użytkownik określa słowniki wykorzystywane w specyfikacji danych kontrahenta:



Typy dodatkowych adresów, to słownik, w którym użytkownik systemu definiuje dodatkowe adresy danego kontrahenta, np. adres korespondencyjny:

Typy dodatkowych adresów

Nazwa	Aktywny
adres siedziby	Tak
biuro	Tak
do wysyłki	Tak
inne	Tak
miejsce	
oddział	

Typ adresu

Nazwa typu:

Aktywny: ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

Typy oddziałów kontrahentów – w słowniku tym, użytkownik określa możliwe typy oddziałów kontrahentów, które ułatwiają grupowanie i identyfikację. Możliwe typy to, np. hurtownia, magazyn itp.:

Typy oddziałów kontrahentów

Nazwa	Aktywny
Biuro	Tak
Hurtownia	Tak
Magazyn	

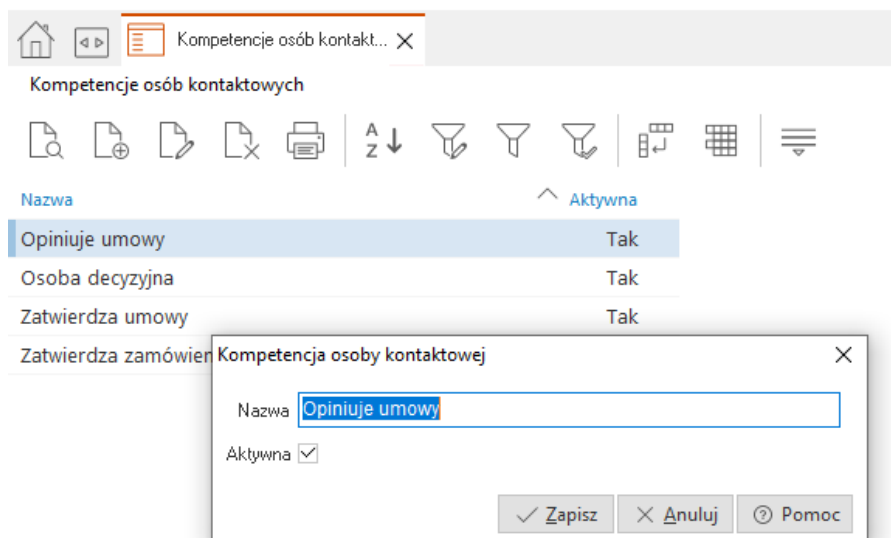
Typ oddziału kontrahenta

Nazwa typu:

Aktywny: ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

W słowniku *Kompetencje osób kontaktowych*, definiowany jest zakres obowiązków jakie spełnia dana osoba kontaktowa:



Kompetencje osób kontaktowych

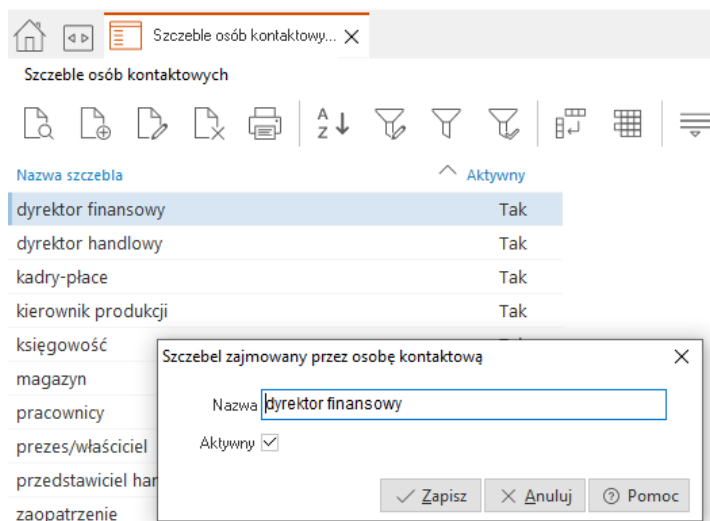
Nazwa	Aktywna
Opiniuje umowy	Tak
Osoba decyzyjna	Tak
Zatwierdza umowy	Tak
Zatwierdza zamówienia	

Kompetencja osoby kontaktowej

Nazwa:

Aktywna: ☒

Do słownika *Szczeble osób kontaktowych*, operator systemu wprowadza nazwy stanowisk. Słownik jest wykorzystywany podczas wprowadzania danych nowych kontrahentów:



Szczeble osób kontaktowych

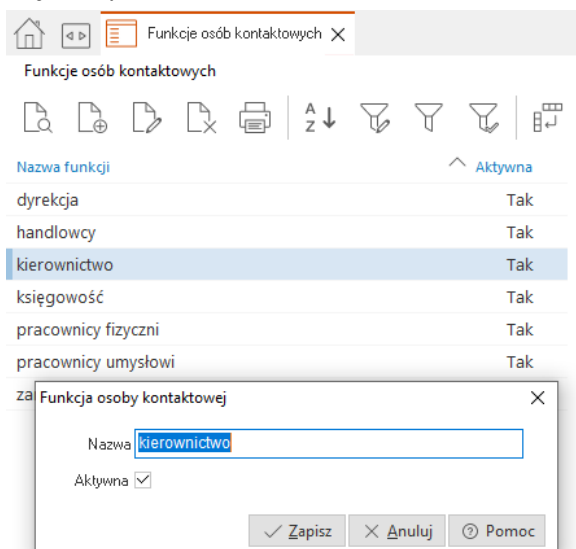
Nazwa szczebla	Aktywny
dyrektor finansowy	Tak
dyrektor handlowy	Tak
kadry-płace	Tak
kierownik produkcji	Tak
księgowość	
magazyn	
pracownicy	
prezes/właściciel	
przedstawiciel handlowy	
zaopatrzenie	

Szczebel zajmowany przez osobę kontaktową

Nazwa:

Aktywny: ☒

Funkcje osób kontaktowych, to słownik, w którym użytkownik definiuje funkcje, jakie pełnią osoby kontaktowe:



Nazwa funkcji	Aktywna
dyrekcja	Tak
handlowcy	Tak
kierownictwo	Tak
księgowość	Tak
pracownicy fizyczni	Tak
pracownicy umysłowi	Tak

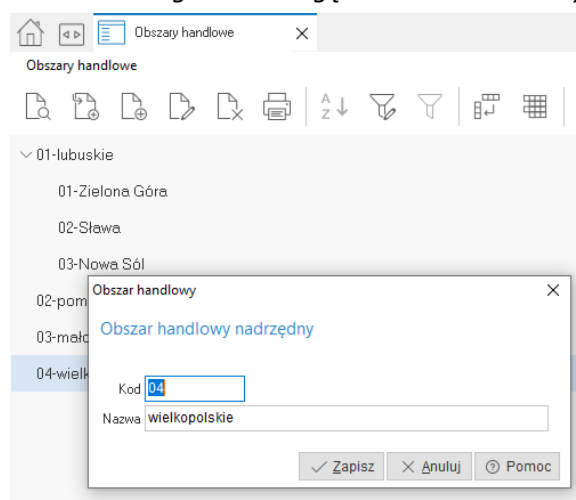
Funkcja osoby kontaktowej

Nazwa:

Aktywna: ☒

Słownik *Obszary handlowe* umożliwia podział kontrahentów pod kątem obsługi handlowej, np. obszarem handlowym mogą być granice województwa, miasto, dzielnica miasta itp.

Słownik obszarów handlowych dostępny jest po włączeniu w *Konfiguracji* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne Obsługę obszarów handlowych*.



Obszary handlowe

01-lubuskie

01-Zielona Góra

02-Sława

03-Nowa Sól

02-pom

03-malc

04-wielk

Obszar handlowy

Obszar handlowy nadrzędny

Kod:

Nazwa:

Słownik *Obszary logistyczne* pozwala podzielić kontrahentów według kodów pocztowych, np. do wysyłek.

Słownik obszarów logistycznych dostępny jest po włączeniu w *Konfiguracji* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne Obsługi obszarów logistycznych*.

The screenshot shows the 'Obszary logistyczne' application window. The main window has a title bar 'Obszary logistyczne kontra...' and a toolbar with icons for search, add, edit, delete, print, sort, filter, and view. Below the toolbar is a table with columns 'Kod', 'Nazwa', 'Kierowca', and 'Aktywna'. The first row is highlighted with '01' in the 'Kod' column and 'Stare Żabno' in the 'Nazwa' column. A modal window titled 'Obszar logistyczny' is open, showing the 'Podstawowe' tab. The modal has fields for 'Kod' (01), 'Nazwa' (Stare Żabno), 'Kierowca' (empty), and 'Aktywny' (checked). At the bottom of the modal are buttons for 'Zapisz', 'Anuluj', and 'Pomoc'.

Aby powiązać kierowcę z obszarem logistycznym należy w opcji: *Powiązanie kierowcy* wybrać wartość: *Z obszarem logistycznym*. Opcja dostępna jest w menu *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne*.

W słowniku *Cechy osób kontaktowych* użytkownik może wprowadzić parametry za pomocą, których będzie charakteryzował poszczególne osoby kontaktowe związane z danym kontrahentem. *Cechy osób kontaktowych* dają użytkownikowi pewien obraz danej osoby i pozwalają określić sposób postępowania użytkownika z daną osobą kontaktową.

Cechy osób kontaktowych

Nazwa	Typ	Opis
Dostępność	Tekst	Dostępny od 8.00 do 16.00

Cecha

1 Podstawowe 2 Wartości

Podstawowe

Nazwa: Dostępność

Opis: Dostępny od 8.00 do 16.00

Typ: Tekst

Wartość domyślna:

Zbiór wartości:

☐ Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości
☐ Wymagana
☒ Aktywna

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

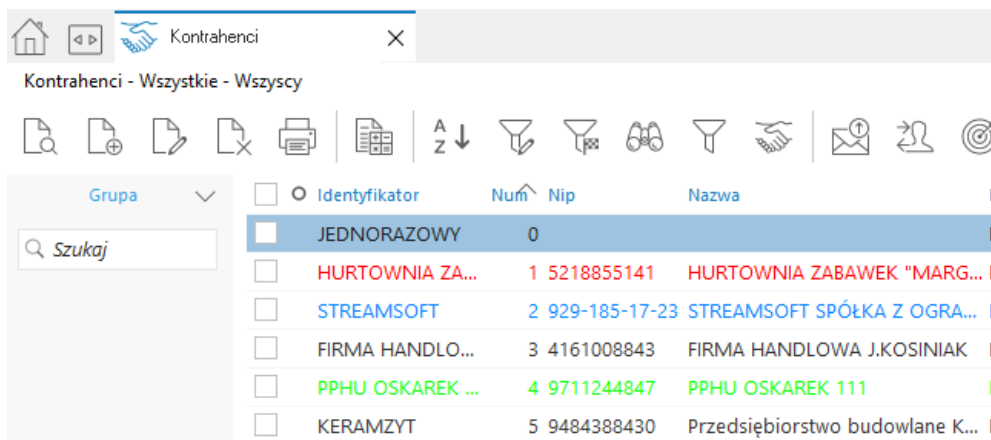
★ ★ ★

W słowniku *Priorytety kontrahentów* znajduje się pięć predefiniowanych priorytetów, które można edytować. Kontrahenci, którym nadano priorytet wyróżnieni są w oknie *Kontrahenci*, kolorem przypisanym do danego priorytetu (kolor ten wyświetli się w kolumnie *Priorytet*).


Priorytety kontrahentów

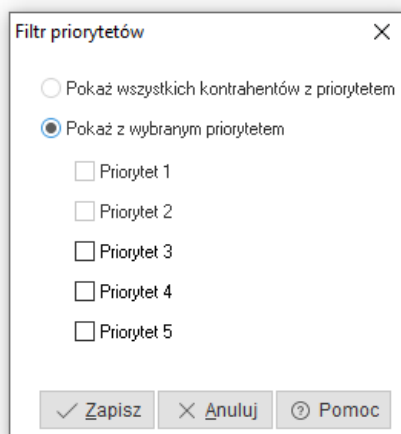
Priorytety kontrahentów

Skrót	Priorytet	Kolor
Ctrl + 1	Priorytet 1	Red
Ctrl + 2	Priorytet 2	Magenta
Ctrl + 3	Priorytet 3	Blue
Ctrl + 4	Priorytet 4	Cyan
Ctrl + 5	Priorytet 5	Green



Priorytety te nadaje się w w/w oknie za pomocą skrótów klawiszowych: Ctrl+1, Ctrl+2, Ctrl+3, Ctrl+4, Ctrl+5 lub w menu kontekstowym, po wyborze opcji *Priorytet* (skrót Ctrl+0 usuwa priorytet).

Po nadaniu kontrahentom priorytetów użytkownik ma możliwość filtrowania ich za pomocą ikony *Filtr priorytetów* <Shift+Alt+P> , po kliknięciu na którą wyświetli się okno:



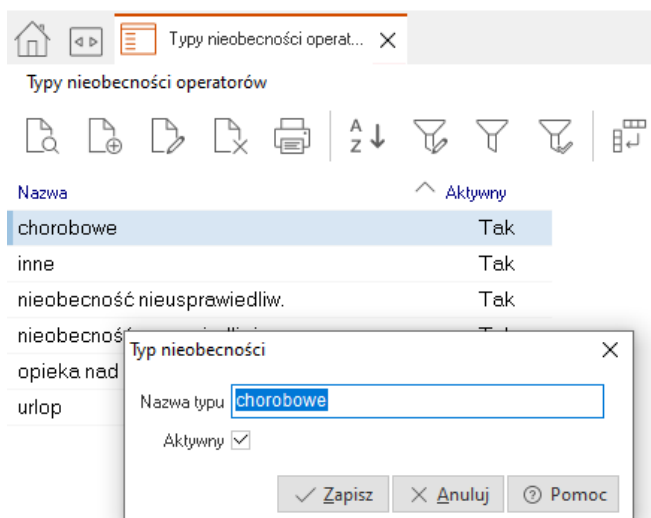
Dodatkowo w menu kontekstowym okna *Kontrahenci*, znajduje się opcja *Organizacja danych* → *Zaznaczanie* → *Zaznacz z priorytetem*, która umożliwia szybkie zaznaczenie kontrahentów, którzy mają nadany wybrany priorytet.

★ ★ ★

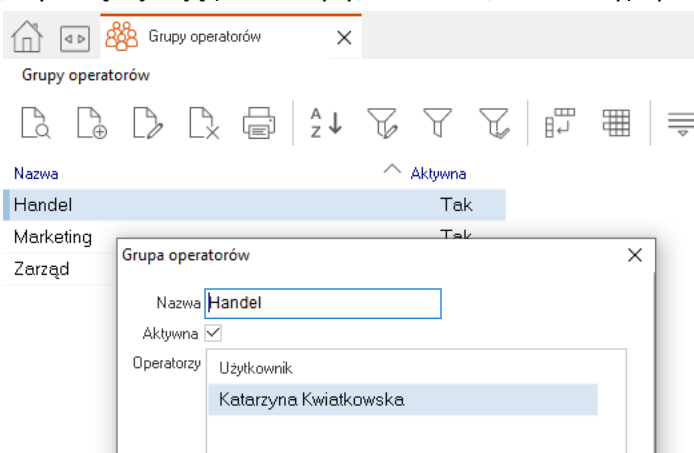
Słownik *Cele przetwarzania danych osobowych* pozwala na dodanie wpisów dot. celów i zgód na przetwarzanie danych osobowych.

2.7 Słowniki dla operatorów

Wyróżniamy tutaj słownik *Grupy operatorów*, gdzie oprócz nazwy grupy wybieramy także operatorów, którzy będą do danej grupy należeć oraz *Typy nieobecności operatorów*. Standardowo występują trzy rodzaje nieobecności: chorobowe, urlop oraz nieobecność nieusprawiedliwiona. Użytkownik może zdefiniować dodatkowo własne *Typy nieobecności*:

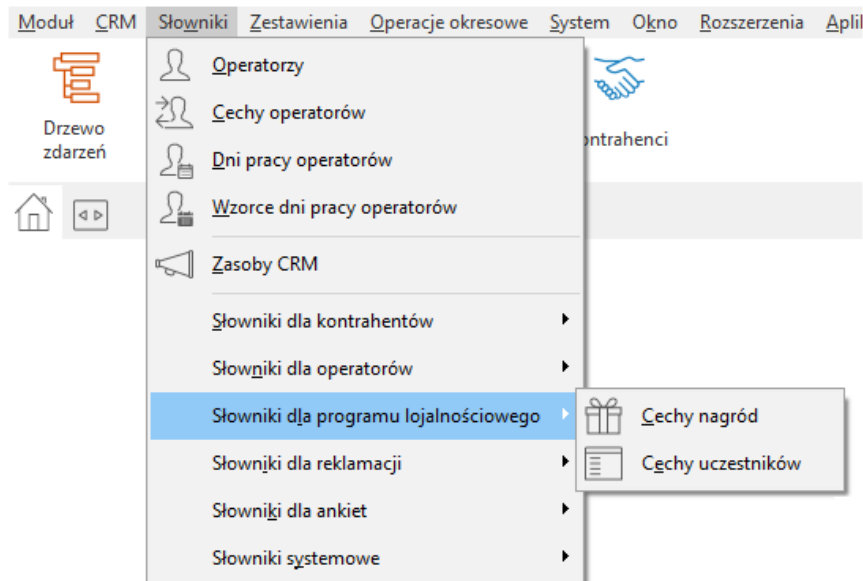


Słownik *Grupy operatorów* umożliwia pogrupowanie operatorów systemu, np. według działów, w których pracują (dział księgowości, dział zaopatrzenia) lub według tego, czym się zajmują (informatycy, serwisanci, handlowcy) itp.

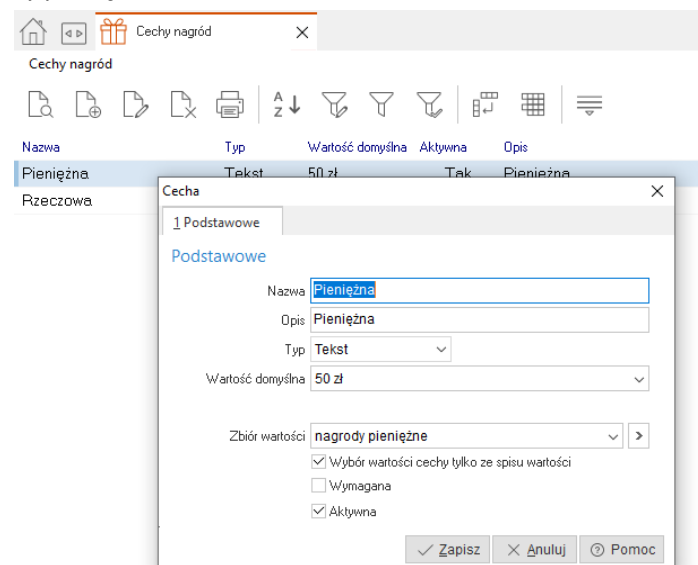


2.8 Słowniki dla programu lojalnościowego

Dla programu lojalnościowego, użytkownik systemu posiada możliwość zdefiniowania dwóch rodzajów słowników:



1. *Cechy nagród* – słownik ten zawiera spis cech, które charakteryzują nagrody, przyznawane lojalnym klientom. Mogą to być np. nagrody rzeczowe lub nagrody pieniężne:



2. *Cechy uczestników* - słownik ten zawiera spis cech, które charakteryzują uczestników objętych programem lojalnościowym:

Cechy uczestników

Nazwa	Typ	Aktywna	Wartość domyślna	Opis
Stały klient	Tekst	Tak	lojalny	

Cecha

1 Podstawowe

Podstawowe

Nazwa: Stały klient

Opis:

Typ: Tekst

Wartość domyślna: lojalny

Zbiór wartości: cechy uczestnika prog. lojaln.

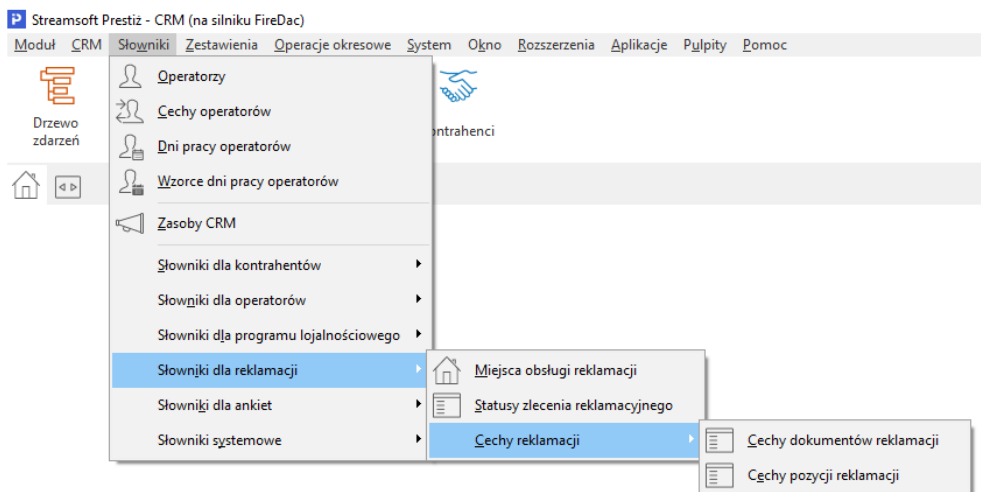
☒ Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości

☐ Wymagana

☒ Aktywna

Zapisz Anuluj Pomoc

2.9 Słowniki dla reklamacji



2.9.1 Miejsca obsługi reklamacji

Użytkownik systemu, obsługę reklamacji powinien rozpocząć od zdefiniowania miejsc obsługi reklamacji. Jeśli miejsca te nie zostaną założone w systemie, to w menu CRM nie będzie możliwe przyjmowanie zleceń reklamacyjnych.

The screenshot shows the 'Miejsca obsługi reklamacji' application window. At the top, there is a title bar with a home icon, a back icon, and the text 'Miejsca obsługi reklamacji' with a close button. Below the title bar is a toolbar with icons for search, add, delete, print, sort, and filter. The main area displays a table with the following data:

Kod	Nazwa	Miejsce	Aktywne
001	Punkt obsłu...	Zielona Góra	Tak

Below the table, a modal window titled 'Miejsce obsługi reklamacji' is open. It contains the following fields:

- Kod: 001
- Nazwa: Punkt obsługi reklamacji
- Miejsce: Zielona Góra
- Pieczętka: Firma ABC
Punkt Obsługi Reklamacji
ul. Technologiczna 1
40-012 Zielona Góra
- Aktywne: ☒

At the bottom of the modal window are three buttons: 'Zapisz' (Save), 'Anuluj' (Cancel), and 'Pomoc' (Help).

Podczas definiowania miejsca obsługi reklamacji należy określić pole *Kod*, *Nazwa*, *Miejsce* *Pieczętka*. Pole *Kod* – jest to dodatkowy sposób identyfikacji, drukowany na dokumentach. W polu *Pieczętka* należy wprowadzić dane adresowe firmy. Aby w założonym miejscu była możliwa obsługa reklamacji, należy zaznaczyć opcję *Aktywny*.

2.9.2 Statusy zlecenia reklamacyjnego

Słownik ten zawiera spis możliwych statusów, które można nadać zleceniu reklamacyjnemu. Status w kilku prostych słowach, opisuje postęp w realizacji zlecenia.

Status	Aktywny	Sposób zmiany statusu
Przyjęte	Tak	Otwiera zlecenie
Załatwione	Tak	Zamyka zlecenie

Status zlecenia reklamacyjnego

Status:

Sposób zmiany statusu:

Aktywny: ☒

Operator systemu, może określić dla statusu, pole *Sposób zmiany statusu*. Z listy rozwijanej pola można wybrać jeden z dwóch, predefiniowanych w systemie parametrów: *Zamyka zlecenie*, *Otwiera zlecenie*. Aby posługiwać się danym statusem w systemie, należy zaznaczyć parametr *Aktywny*.

2.9.3 Cechy reklamacji

Słowniki *Cechy dokumentów reklamacji* oraz *Cechy pozycji reklamacji*, zawiera spis dodatkowych informacji, za pomocą, których można dokładniej opisać zlecenie reklamacyjne.

- **Cechy dokumentów reklamacji** – cechy wprowadzone w słowniku pojawiają się na zakładce *Cechy* w zleceniu reklamacyjnym.

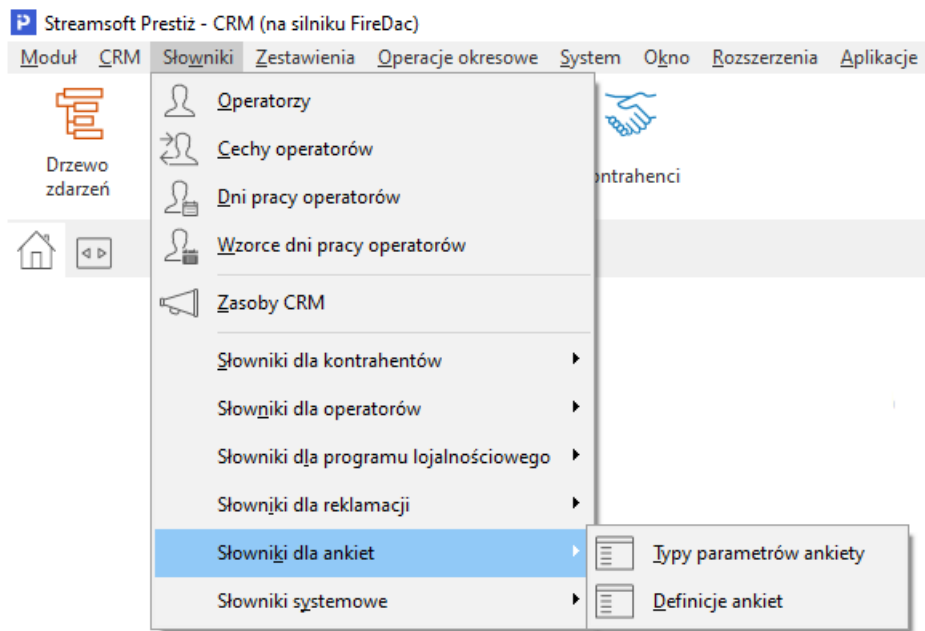
The screenshot shows a window titled 'Cechy dokumentów reklamacji'. Below the title bar is a toolbar with icons for search, add, edit, delete, print, sort, filter, and view. Below the toolbar is a table with columns: Nazwa, Typ, Opis, Aktywna, Wartość domyślna, and Wyn. The table contains one row: Tryb zgłoszenia reklamacji, Tekst, Tryb zgłoszenia..., Tak. Below the table is a 'Cecha' dialog box. The dialog box has a tab '1 Podstawowe' and a section 'Podstawowe'. It contains the following fields: Nazwa (Tryb zgłoszenia reklamacji), Opis (Tryb zgłoszenia reklamacji), Typ (Tekst), and Wartość domyślna (mail). Below these fields is a 'Zbiór wartości' field with a dropdown menu showing 'tryb zgłoszenia reklamacji' and a right arrow button. Below the dropdown are three checkboxes: 'Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości' (checked), 'Wymagana' (unchecked), and 'Aktywna' (checked). At the bottom of the dialog box are three buttons: 'Zapisz', 'Anuluj', and 'Pomoc'.

- **Cechy pozycji reklamacji** – wprowadzona cecha pojawi się na pozycji zlecenia reklamacji, na zakładce *Cechy*. Może ona służyć np. do opisu rodzaju uszkodzenia, który odnotowano w przedmiocie oddanym do reklamacji.

The screenshot shows a window titled 'Cechy pozycji reklamacji'. Below the title bar is a toolbar with icons for search, add, edit, delete, print, sort, filter, and view. Below the toolbar is a table with columns: Nazwa, Typ, Opis. The table contains one row: Rodzaj uszkodzenia, Tekst, Rodzaj uszkodzenia. Below the table is a 'Cecha' dialog box. The dialog box has a tab '1 Podstawowe' and a section 'Podstawowe'. It contains the following fields: Nazwa (Rodzaj uszkodzenia), Opis (Rodzaj uszkodzenia), Typ (Tekst), and Wartość domyślna (empty). Below these fields is a 'Zbiór wartości' field with a dropdown menu showing 'rodzaj uszkodzenia' and a right arrow button. Below the dropdown are three checkboxes: 'Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości' (checked), 'Wymagana' (unchecked), and 'Aktywna' (checked). At the bottom of the dialog box are three buttons: 'Zapisz', 'Anuluj', and 'Pomoc'.

2.10 Słowniki dla ankiet

Słowniki dla ankiet są wbudowane na stałe do menu Słowniki.



2.10.1 Typy parametrów ankiety

W słowniku *Typy parametrów ankiety*, użytkownik systemu definiuje, jakiego typu (rodzaju) będą parametry (pola), które znajdują się w ankiecie. Parametry ankiety mogą być typu:

- *Liczba,*
- *Tekst,*
- *Wartość logiczna,*
- *Data,*
- *Tabela.*

Nowy typ parametru dodajemy do spisu za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza funkcyjnego **<F3>**:

The screenshot shows a dialog box titled 'Typ parametru ankiety' with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: '1 Podstawowe' (selected) and '2 Kolumny tabeli'. The 'Podstawowe' tab contains the following fields and controls:

- 'Nazwa typu': A text input field containing 'Asortyment'.
- 'Typ parametru': A dropdown menu with 'Tabela' selected.
- 'Wartość domyślna': An empty text input field.
- Two checkboxes:
 - 'Wybór wartości tylko ze spisu wartości': Unchecked.
 - 'Aktywna': Checked.

At the bottom right, there are three buttons: 'Zapisz' (with a checkmark icon), 'Anuluj' (with an X icon), and 'Pomoc' (with a question mark icon).

W zakładce *Podstawowe*, użytkownik definiuje *Nazwę typu*, *Typ parametru*, *Wartość domyślną* (wartość podpowiadana w momencie wybrania danego typu). Zaznaczenie opcji *Aktywna* informuje, że można wykorzystać dany typ parametru podczas budowania ankiety.

Zaznaczenie parametru *Wybór wartości tylko ze spisu wartości* umożliwi wybór wartości ze spisu podczas tworzenia ankiety dla danego kontrahenta. Ze spisu wartości można także wybrać puste pole.

Pojawienie się drugiej zakładki zależy od tego, jaka wartość zostanie wybrana w polu *Typ parametru*. Jeśli będzie to:

- tabela, to pojawi się zakładka o nazwie *Kolumny tabeli*, w której należy zdefiniować odpowiednie kolumny dla tabeli:

Typ parametru ankiety

1 Podstawowe 2 Kolumny tabeli

Kolumny tabeli

Relacja z grupą kartotekową: **Dostępna** Rodzaj grupy kartotekowej: **Asortyment**

Relacja z kartoteką: **Dostępna**

Domyślna liczba wierszy: **10**

Lp.	Nazwa kolumny	Typ kolumny	Wartość domyślna	Funkcja
1	Lp.	Tekst		Inne
2	Ilość	Liczba		Ilość
3	Cena	Liczba		Cena

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

Podczas tworzenia tabeli można zdefiniować dowolną liczbę kolumn, które mogą być: liczbowe, tekstowe, zawierające datę lub wartość logiczną. Może być również kolumna zawierająca kartotekę i grupę kartotekową – pod warunkiem, że dla pól: *Relacja z grupą kartotekową* i *Relacja z kartoteką* ustawimy parametr na *Dostępna* (można podać na życzenie) lub *Wymagana* (należy ją zawsze określić).

- tekst, to pojawi się zakładka *Wartości*:

Typ parametru ankiety

1 Podstawowe 2 Wartości

Wartości

Wartość

Odbior osobisty

Transport własny

Transport zewnętrzny

Wartość

Nazwa typu: **Odbior osobisty**

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

Dla typów: logiczny, data, liczba – nie pojawia się dodatkowa zakładka. Odpowiednie wartości dla tego typu parametrów uzupełniane są w zakładce *Podstawowe* w oknie *Typ parametru ankiety*.

2.10.2 Definicje ankiet

Definicja ankiety jest to słownik, w którym użytkownik określa możliwe rodzaje ankiet, np. kwestionariusz osobowy, podstawowe informacje o kontrahencie itp.

Nowy rodzaj ankiety wprowadza się do spisu za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza funkcyjnego <F3>:

Definicja ankiety

1 Podstawowe 2 Parametry 3 Wskaźniki

Podstawowe

Kod ankiety 002

Nazwa ankiety Telemarketing - klienci detaliczni

☒ Okresowa

Okres ważności 10 Dni

Sposób zatwierdzania ankiety

Domyślnie Zatwierdzona

☒ Obsługa wskaźników ☒ Aktywny

Uwagi

Zapisz Anuluj Pomoc

W oknie *Definicja ankiety* widoczne są zakładki: *Podstawowe*, *Parametry*, *Wskaźniki*. Przy czym zakładka *Wskaźniki* będzie pojawiać się wtedy, gdy w zakładce *Podstawowe* zostanie zaznaczony parametr *Obsługa wskaźników*.

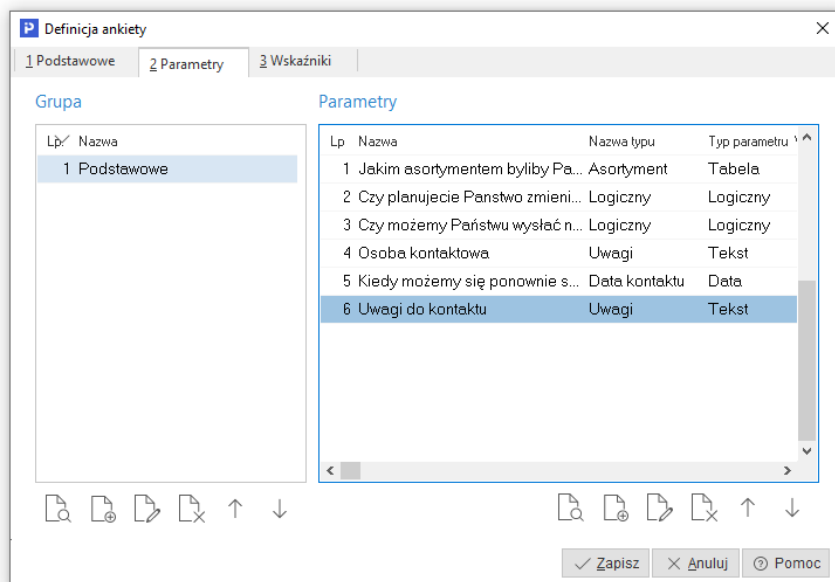
W zakładce *Podstawowe* należy wypełnić pola, które w sposób ogólny będą charakteryzować ankietę:

- *Kod ankiety* – identyfikuje ankietę, może być zbudowany zarówno z cyfr jak i liter,

- **Nazwa ankiety** – pozwala określić, co jest przedmiotem ankiety, wskazuje na zakres badania ankietowego,
- **Okresowa** – zaznaczenie tego parametru uaktywni pole *Okres ważności* – w którym należy podać (w dniach) czas, kiedy ankieta jest ważna. Zaznaczenie parametru *Okresowa* informuje, że daną ankietę trzeba będzie, co jakiś czas, przeprowadzać,
- **Sposób zatwierdzania ankiety:**
 - *Brak* – podczas tworzenia nowej ankiety nie pojawia się opcja do zaznaczenia: *Ankieta wypełniona*. Ankieta ta uzyskuje automatycznie status *Wypełniona*,
 - *Domyślnie Zatwierdzona* – podczas tworzenia nowej ankiety pojawia się opcja do zaznaczenia: *Ankieta wypełniona*. Opcja ta jest domyślnie zaznaczona i ankieta uzyskuje domyślnie status *Wypełniona*,
 - *Domyślnie Niezatwierdzona* – podczas tworzenia nowej ankiety pojawia się opcja do zaznaczenia: *Ankieta wypełniona*. Opcja ta jest domyślnie niezaznaczona i ankieta uzyskuje domyślnie status *Otwarta*.
- **Uwagi** – w polu tym należy wpisać dodatkowe informacje, dane szczególne, które będą charakteryzować ankietę.

★ ★ ★

W zakładce *Parametry* użytkownik definiuje grupy parametrów i poszczególne ich części:



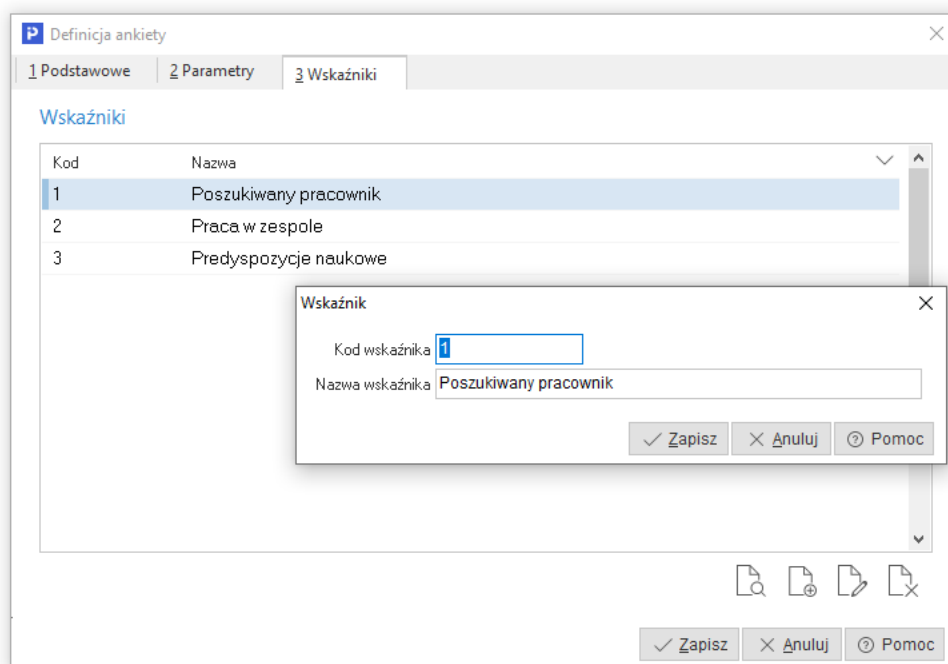
Okno podzielone jest na dwie części. W lewej części okna definiowane są grupy dla parametrów, natomiast w prawej spis poszczególnych parametrów. Każda część okna posiada swoje menu, które umożliwia dodawanie, poprawę, przeglądanie, usuwanie i przewijanie elementów spisu grup i parametrów.

Dodając parametry, w prawej części powyższego okna, należy skorzystać z ikony *Dodaj* lub klawisza <F3>. Na ekranie monitora pojawi się okno, w którym określamy pola parametru ankiety:

- *Grupa* – należy wskazać, do której grupy, zdefiniowanej w lewej części okna *Definicja ankiety*, należy parametr,
- *Typ parametru* – typ wybierany jest ze słownika *Typ parametrów ankiety*, dostępnego w menu *Słowniki* → *Słowniki dla ankiet*,
- *Nazwa parametru* – należy podać nazwę parametru,
- *Wymagany* – jeśli zaznaczymy pole *wymagany*, to znaczy, że dany parametr trzeba będzie podać zawsze, podczas wypełniania ankiety. Jeśli nie zaznaczymy, to od użytkownika będzie zależało czy określi parametr czy nie.

W tym przypadku nie musimy podawać wskaźników, bo nie ma ich dla parametru *Imię*.

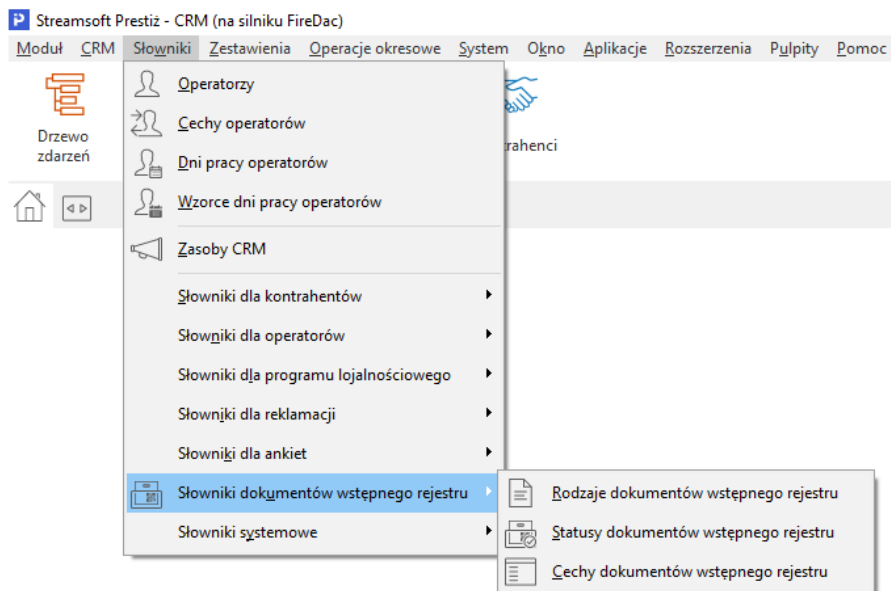
W zakładce trzeciej, w oknie *Definicje ankiety*, użytkownik systemu wpisuje odpowiednie wskaźniki:



W oknie *Definicji ankiet* znajduje się ikona *Kopiuj <F3>*, która umożliwia skopiowanie danej ankiety. Po kliknięciu na ikonę, otwiera się okno edycji ankiety, którą można zmodyfikować lub zapisać w tej samej postaci, z innym *Kodem ankiety*.

2.11 Słowniki dokumentów wstępnego rejestru

System Streamsoft Prestiż umożliwia dodawanie dokumentów (np. zeskanowana faktura zakupu) do bazy dokumentów wstępnego rejestru, a następnie wystawianie dokumentów oraz przelewów na ich podstawie. W menu *Słowniki->Słowniki dokumentów wstępnego rejestru* zawarte są słowniki rodzajów, statusów oraz cech dokumentów wstępnego rejestru. Funkcjonalność dostępna jest po włączeniu w konfiguracji systemu parametru: *Ustawienia - System - Obsługa wstępnego rejestru dokumentów*.



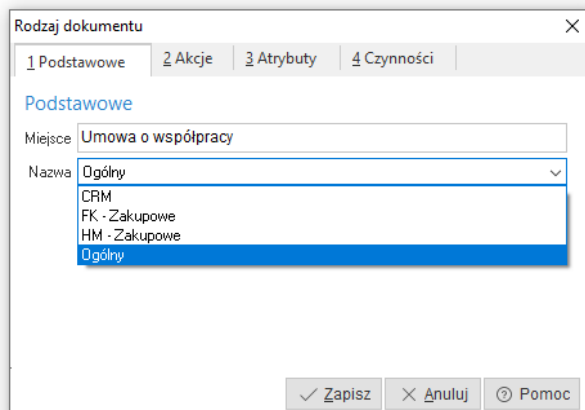
2.11.1 Rodzaje dokumentów wstępnego rejestru

W słowniku *Rodzaje dokumentów wstępnego rejestru* można zdefiniować:

1. Na zakładce *Podstawowe* – nazwę rodzaju dokumentu wstępnego rejestru oraz miejsce, w którym dokumenty wstępnego rejestru z danego rodzaju będą widoczne.

UWAGA!

Miejsce można zdefiniować tylko podczas dodawania nowego rodzaju dokumentu.



2. Na zakładce *Akcje* – dostępność ikon *Wystaw dokument na podstawie* oraz *Wystaw przelew* w oknie głównym dokumentów wstępnego rejestru.

UWAGA!

Parametry do wyboru na zakładce *Akcje* dostępne są, gdy na zakładce *Podstawowe* w polu *Miejsce*, wybierzemy wartość: *HM-Zakupowe*, *FK-Zakupowe* lub *Ogólny*.

The screenshot shows the 'Rodzaj dokumentu' (Document Type) dialog box with the 'Akcje' (Actions) tab selected. The 'Dostępne' (Available) section contains the following options:

- ☐ Wystaw dokument na podstawie
- ☐ Wystaw przelew
- Procedura przed wykonaniem akcji: [dropdown menu]
- Procedura po wykonaniu akcji: [dropdown menu]

At the bottom, there are three buttons: 'Zapisz' (Save), 'Anuluj' (Cancel), and 'Pomoc' (Help).

3. Na zakładce *Atrybuty*, które pola mają być wypełnione, podczas dodawania nowego (lub poprawy) dokumentu wstępnego rejestru.

The screenshot shows the 'Rodzaj dokumentu' (Document Type) dialog box with the 'Atrybuty' (Attributes) tab selected. The 'Wymagane wspólne' (Commonly required) section contains the following options:

- ☒ Lista plików
- ☒ Data dokumentu
- ☐ Data czas przyjęcia
- ☐ Opis

The 'Wymagane unikalne' (Uniquely required) section contains the following options:

- ☒ Kontrahent
- ☐ Waluta dokumentu
- ☐ Miejsce zakupu
- ☐ Numer dokumentu zewnętrznego
- ☐ Termin płatności
- ☐ Kwota brutto

At the bottom, there are three buttons: 'Zapisz' (Save), 'Anuluj' (Cancel), and 'Pomoc' (Help).

4. Na zakładce *Czynności* wskazać można dwie procedury uruchamiane przed oraz po wykonaniu czynności. Czynnością jest użycie opcji *Dodaj (F3)*, *Popraw (F5)*, *Usuń (F8)*.

Rodzaj dokumentu

1 Podstawowe 2 Akcje 3 Atrybuty 4 Czynności

Procedury do czynności (dodaj, popraw i usuń dokument WRD)

Procedura przed wykonaniem czyn. >

Procedura po wykonaniu czyn. >

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

2.11.2 Statusy dokumentów wstępnego rejestru

W słowniku *Statusy dokumentów wstępnego rejestru* można zdefiniować powiązania pomiędzy rodzajami dokumentów a statusami (jeden status może być dostępny dla wielu rodzajów dokumentów).

Statusy dokumentów wstępnego rejestru

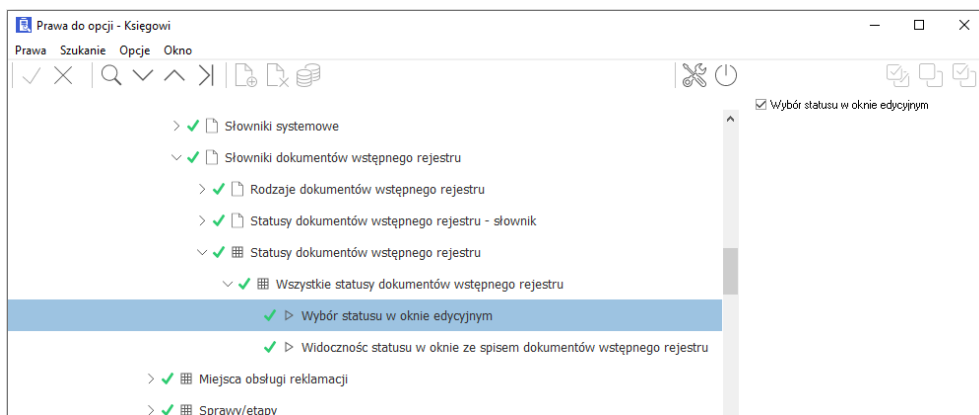
Status dokumentu

Nazwa Lp.

Przyjęto	1
Zatwierdzono	2
Wpisano do systemu	3
Zaksięgowano	4

Aby użytkownik mógł zdefiniować status dokumentów wstępnego rejestru, wybrać status w oknie edycji dokumentu oraz zobaczyć ten status w oknie

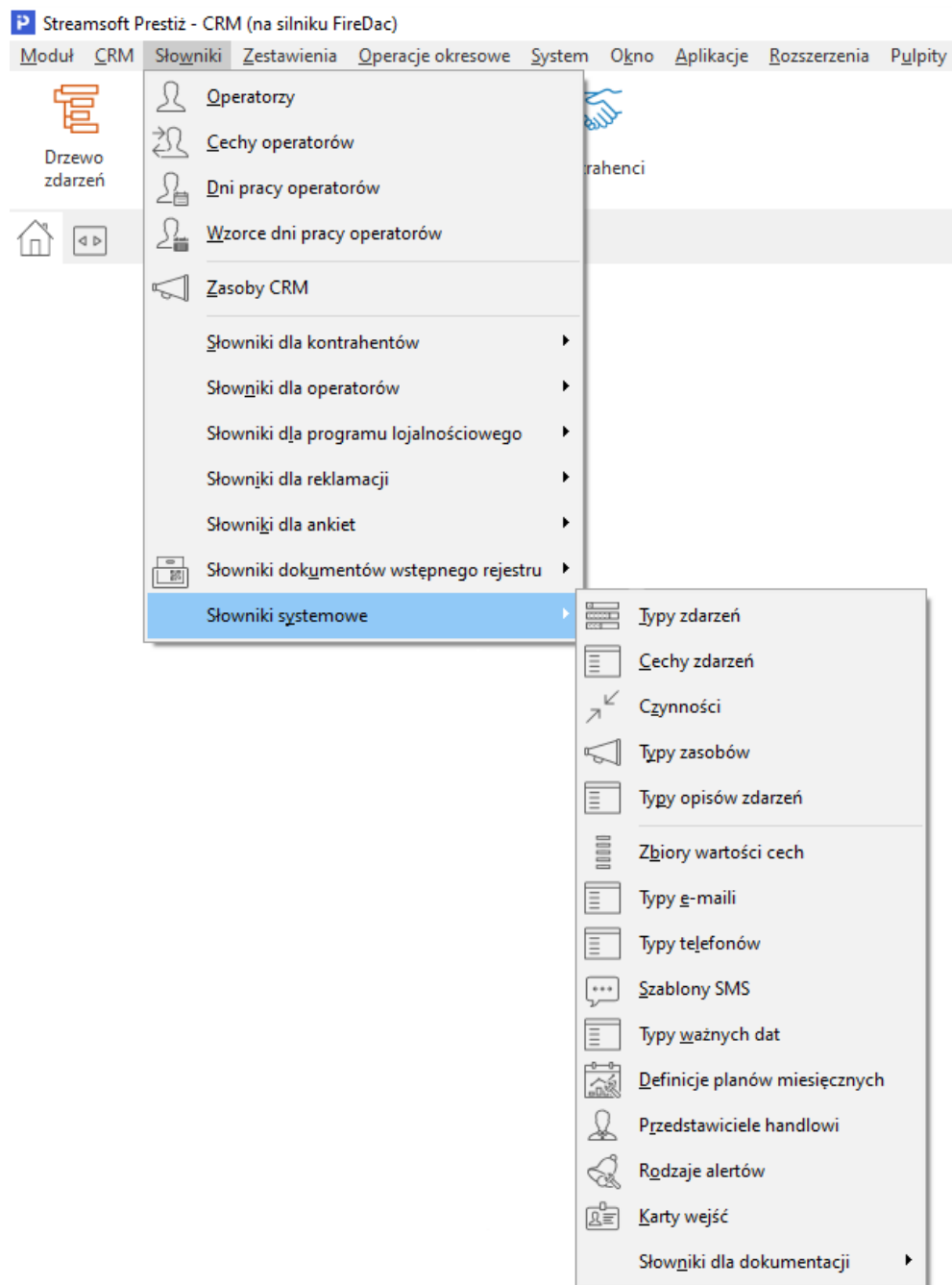
ze spisem dokumentów wstępnego rejestru, należy nadać mu odpowiednie prawa w module *Administrators* (menu *Słowniki* → *Grupy użytkowników* → *Prawa do opcji* (*Ctrl+P*)).



2.11.3 Cechy dokumentów wstępnego rejestru






Słownik ten umożliwia zdefiniowanie cech dla dokumentów wstępnego rejestru, które widoczne są w oknie edycyjnym dokumentu wstępnego rejestru. Cechy te również można wyświetlić w kolumnach w menu *CRM* → *Wstępny rejestr dokumentów*.

2.12 Słowniki systemowe

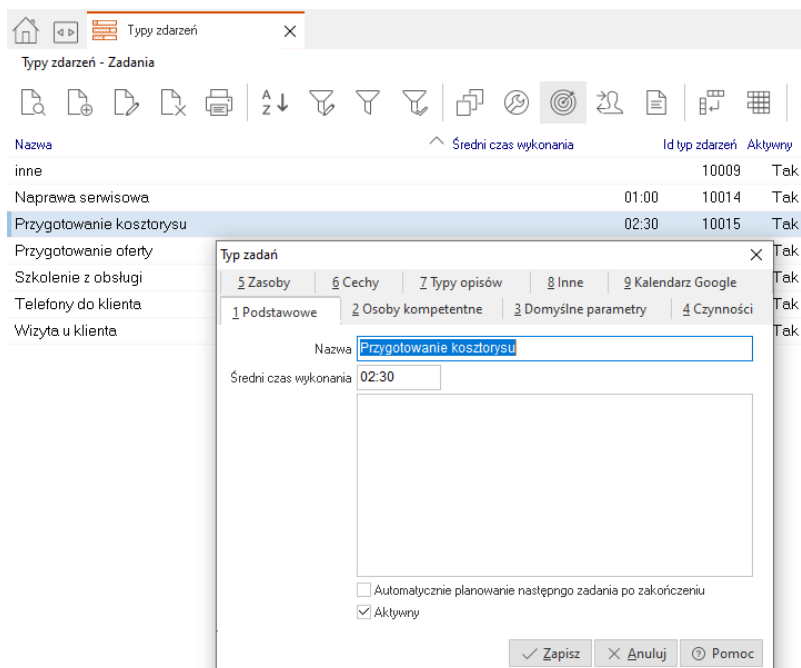


2.12.1 Typy zdarzeń

Każde ze zdarzeń musi mieć określony typ. Przede wszystkim należy rozpoznać występujące u klienta typy zdarzeń. Słownik *Typy zdarzeń* podzielony jest na pewne kategorie, do których użytkownik ma dostęp po kliknięciu na odpowiednią ikonę:

- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia: *Projekt*,
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia *Sprawy*,
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia *Zadanie*,
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia *Kontakty*,
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia *Dokument*,

W zależności od rodzaju zdarzenia, typy mogą determinować zachowanie zdarzeń w systemie. Na przykład: typ zadania może mieć określony średni czas wykonania, pozwalający, na automatyczne wyznaczenie czasu zakończenia zadania. Przy typach projektów, spraw i zadań możemy również przydzielić prawa operatorów do danego typu zdarzenia – inaczej mówiąc określić kompetencje.



Typy zdarzeń - Zadania

Nazwa	Średni czas wykonania	Id typ zdarzeń	Aktywny
inne		10009	Tak
Naprawa serwisowa	01:00	10014	Tak
Przygotowanie kosztorysu	02:30	10015	Tak
Przygotowanie oferty			Tak
Szkolenie z obsługi			Tak
Telefony do klienta			Tak
Wizyta u klienta			Tak

Typ zadań

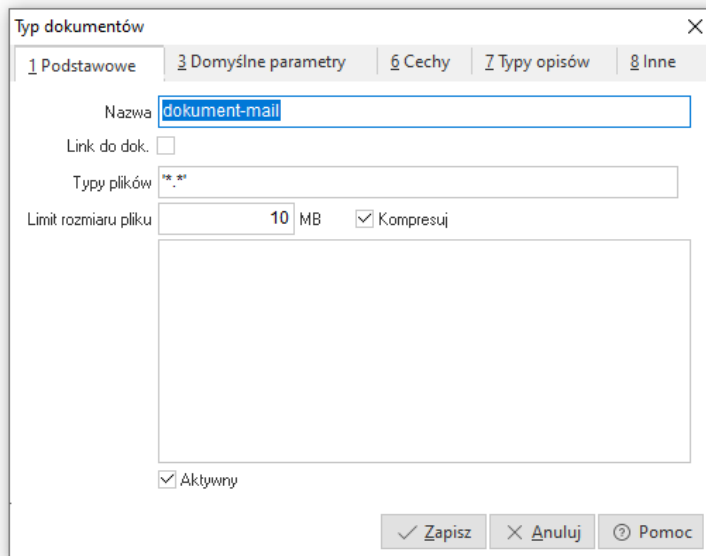
Nazwa:

Średni czas wykonania:

☐ Automatycznie planowanie następnego zadania po zakończeniu

☒ Aktywny

Typ zdarzenia: Dokumenty zawiera informacje o rodzajach plików, które mogą być wczytane jako dokumenty. Zawiera również pole *Limit rozmiaru pliku*, określające maksymalny rozmiar pliku, jaki może zostać wczytany do bazy danych, a także opcję *Kompresuj*, która pozwala na kompresję dokumentów dodawanych do bazy dokumentów zewnętrznych:



Typ dokumentów

1 Podstawowe 3 Domyślne parametry 6 Cechy 7 Typy opisów 8 Inne

Nazwa: dokument-mail

Link do dok. ☐

Typy plików: *.**

Limit rozmiaru pliku: 10 MB ☒ Kompresuj

☒ Aktywny

✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc

2.12.2 Cechy zdarzeń

Dla każdego rodzaju zdarzenia można zdefiniować dodatkowe cechy, które pozwolą na określanie wartości tych cech przy rejestracji zdarzenia. Cechy można zakładać w systemie, niezależne od rodzaju zdarzenia – wówczas dotyczą one wszystkich rodzajów zdarzeń. Cecha ma określony typ, wartość domyślną, oraz dla cech tekstowych i liczbowych opcjonalny zbiór wartości. Cechy, niezależne od rodzaju zdarzenia (wspólne), mogą dodatkowo przyjmować wartości tej samej cechy ze zdarzenia nadrzędnego.

Cechy zdarzeń - Wspólne

Lp	Nazwa	Typ	Wartość domyślna
1	Priorytet	Tekst	

Cecha

1 Podstawowe 2 Wartości 3 Typy zdarzeń

Podstawowe

Lp: 1

Nazwa: Priorytet

Typ: Tekst

Wartość domyślna:

Wartość: nie wymagana

Zbiór wartości:

Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości ☐

Brak wartości domyślnej ☒

Kopiuje wartość z obiektu nadrzędnego ☐

Aktywny ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

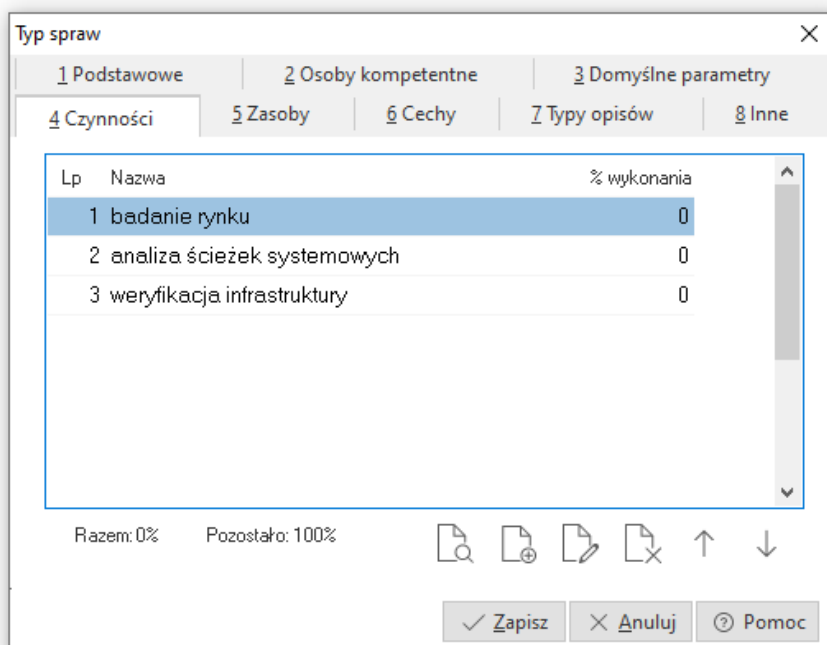
UWAGA!

Podczas edycji *Cechy zdarzeń*, gdy wartość cechy ustawiona jest na parametr *Tekst*, można określić, że wartość danej cechy będzie pobierana z wcześniej zdefiniowanego zbioru. Należy w tym celu zaznaczyć parametr *Wybór wartości cechy tylko ze spisu wartości*.

2.12.3 Czynności

Słownik *Czynności*, jest wykorzystywany w definicjach typu zadania. Można zdefiniować, jakie czynności wchodzi w skład zadania danego typu, w celu udokumentowania tego co i w jakiej kolejności należy wykonać.

Dla określonego typu zdarzenia w zakładce *Czynności* okna *Typy spraw*, określamy odpowiednio kolejność oraz procent wykonania danej czynności:



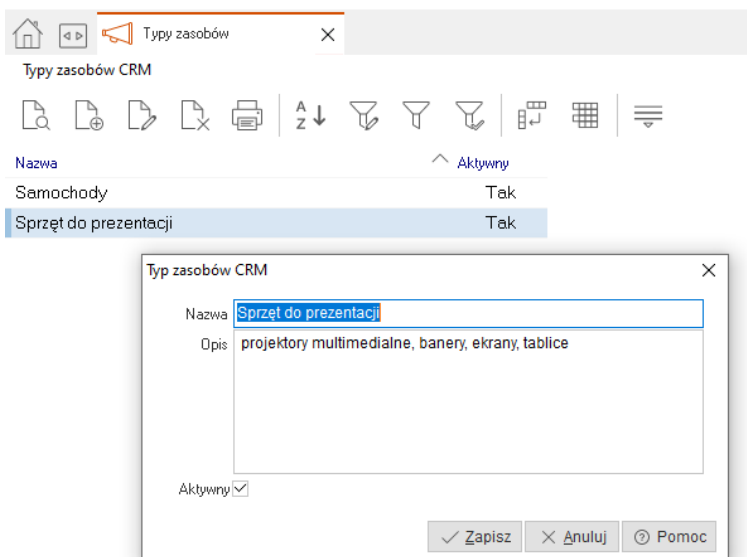
Lp	Nazwa	% wykonania
1	badanie rynku	0
2	analiza ścieżek systemowych	0
3	weryfikacja infrastruktury	0

Słowniki → Słowniki systemowe → Typy zdarzeń → ikona Sprawy → Dodaj<F3> → zakładka: Czynności

Zakładka *Czynności* posiada własne menu, umożliwiające wprowadzanie danych. Nową czynność dodajemy za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza funkcyjnego **<F3>**.

2.12.4 Typy zasobów

Opcja pozwala na kontrolę zasobów, wykorzystywanych do realizacji zdarzeń w module *CRM*. Zasobami mogą być samochody lub sprzęt elektroniczny, natomiast typami tych zasobów są, np.: laptop, rzutnik, czy samochód określonej marki. Są to typy, które dodatkowo grupują zasoby oraz ułatwiają ewentualną zamianę przedmiotów:



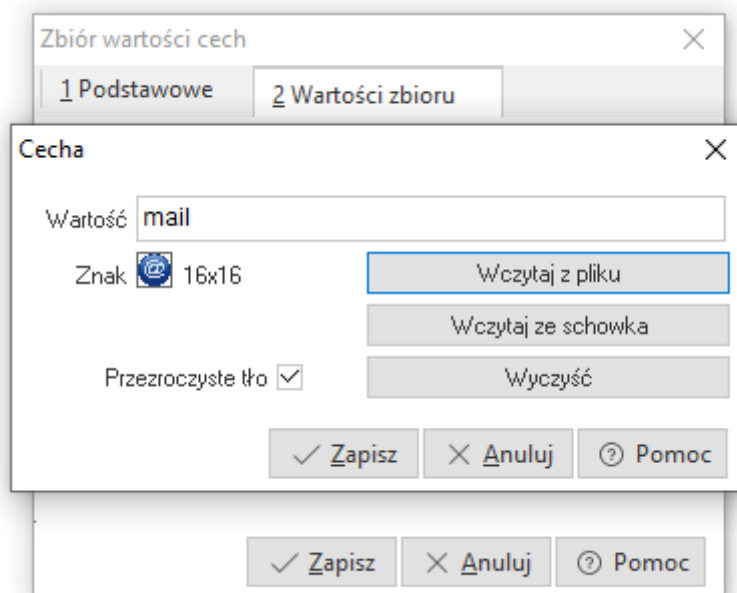
Jeśli słownik *Zasoby* nie zostanie zdefiniowany jako pierwszy, to po uruchomieniu słownika *Typów zasobów* pojawi się w pierwszej kolejności słownik *Zasoby*, a następnie *Typy zasobów*.

2.12.5 Typy opisów zdarzeń

Typy opisów zdarzeń to słownik systemowy umożliwiający definiowanie opisów do zdarzeń. Po utworzeniu tego słownika, można w oknie edycji słownika *Typy zdarzeń* na zakładce *Typy opisów*, wybrać odpowiednie dla danego typu zdarzenia, typy opisów.

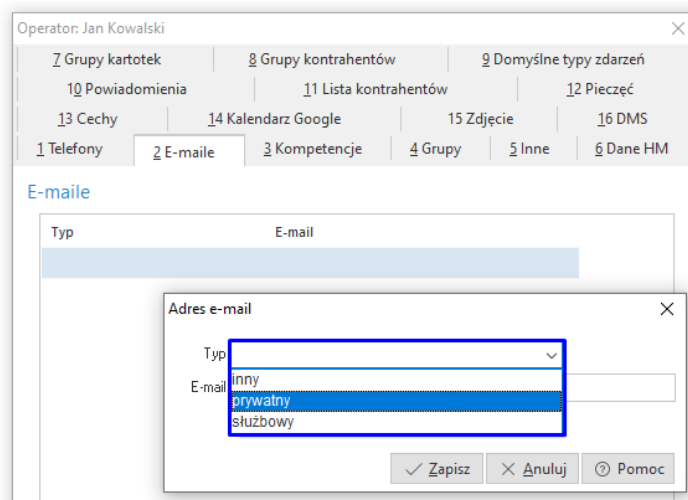
2.12.6 Zbiory wartości cech

Zbiory wartości cech, jest to słownik systemowy wspólny z modułem *Handlowo – Magazynowym*. Dla cech wyświetlanych w oknach *Osoba kontaktowa*, *Drzewo spraw*, *Organizacja pracy operatora* i *Zlecenie reklamacyjne* będzie można wskazać wartość zbioru cech i jeżeli taka wartość posiada ikonę to zostanie ona wyrysowana w tabeli okna.



2.12.6 Typy e-maili

Słownik umożliwia zdefiniowanie typów adresów e-mail, które używane będą podczas uzupełniania danych np. operatora lub osoby kontaktowej.



2.12.7 Typy telefonów

Słownik umożliwia zdefiniowanie typów numerów telefonów, które używane będą podczas uzupełniania danych np. operatora lub osoby kontaktowej.

Osoba kontaktowa: Jan Kosiniak

6 Ostrzeżenia | 7 Ważne daty | 8 Cechy | 9 Absencje | 10 Dokumentacja

1 Dane podstawowe | 2 Telefony | 3 E-maile | 4 Kompetencje | 5 Uwagi

Spis telefonów

Typ	Numer	SMS
komórkowy		
stacjonarny		

↓ Ustaw jako domyślny

Telefon domyślny

komórkowy > 714 457 219

^ Poprzedni | v Następny

✓ Zapisz | ✕ Anuluj | ? Pomoc

2.12.8 Szablony SMS

W słowniku *Szablony SMS* można zdefiniować treści, jakie mają być wielokrotnie wykorzystywane w korespondencji SMS, wysyłanej z modułu CRM. Dodatkowo w oknie edycyjnym szablonu SMS w menu kontekstowym pola *Treść*, podmenu *Specjalne* dostępna jest opcja *Dzisiejsza data* (data wysłania wiadomości SMS) oraz *Dodatkowa treść* (treść przypisana do adresata SMS), która wstawia w treść szablonu (w miejscu gdzie aktualnie stoi kursor) specjalny znacznik @DATA (znacznik ten w monecie, gdy program wysyła wiadomość SMS zostaje zamieniony na aktualną datę) lub @DODATKOWA_TRESC (znacznik ten, podczas wysyłki SMS, zostanie zamieniony na dodatkową treść, indywidualną dla adresata wiadomości).

2.12.8 Typy ważnych dat

Typy ważnych dat, jest to słownik systemowy, w którym użytkownik może zadeklarować nazwy wydarzeń, uroczystości - takie jak, obchodzone co roku, urodziny lub imieniny itp.

Zadeklarowany w słowniku systemowym *Typ ważnej daty*, operator systemu może wykorzystać podczas określania, w oknie edycyjnym osoby kontaktowej, daty związanej z tą osobą, np. daty imienin, urodzin lub rocznicy ślubu. Daty określa się w zakładce *Ważne daty*.

Typ	Data	Dni do roczni...
Urodziny		1

CRM → Osoby kontaktowe → Dodaj<F3> → zakładka Ważne daty

2.12.9 Definicje planów miesięcznych

Słownik *Definicje planów miesięcznych* dostępny jest po uruchomieniu w konfiguracji obsługi planu miesięcznego (menu *System* → *Ustawienia* → *CRM* → *Ogólne* → *Obsługa planowania miesięcznego*).

Aby zdefiniować nowy plan miesięczny, należy kliknąć na ikonę *Dodaj* lub nacisnąć klawisz <F3>. Pokaże się okno edycji definicji planu, na którym znajdują się zakładki: *Podstawowe*, *Typ kwot* i *Miejsca sprzedaży*:

The screenshot shows a dialog box titled "Definicja planu miesięcznego" with a close button (X) in the top right corner. It has three tabs: "1 Podstawowe", "2 Typ kwot", and "3 Miejsca sprzedaży". The "Podstawowe" tab is active. The form contains the following fields and controls:

- Kod**: A text input field containing the value "1".
- Nazwa**: A text input field containing the value "Plan".
- Typ syntetyki**: A dropdown menu with "Przedstawiciele handlowi" selected.
- Typ analityki**: A dropdown menu with "Kontrahenci" selected.
- Sp. obs. nowych analityk**: A dropdown menu with "Wg. cechy (kontrahenci)" selected.
- Wybór cechy**: A dropdown menu with a right-pointing arrow button.
- Tylko nowe analityki**: An unchecked checkbox.
- Aktywny**: A checked checkbox.
- Z ilu miesięcy średnia**: A text input field containing the value "3".

At the bottom right, there are three buttons: "Zapisz" (with a checkmark icon), "Anuluj" (with an X icon), and "Pomoc" (with a question mark icon).

Na zakładce *Podstawowe* należy uzupełnić kod, nazwę oraz z ilu miesięcy ma być liczona średnia dla planu. W polu *Typ syntetyki* można wybrać czy plan ma być utworzony na podstawie przedstawicieli handlowych, czy operatorów prowadzących. Jako typ analityki ustawić można kontrahentów, grupy kartotekowe lub brak analityki. Po wyborze grup kartotekowych, jako typ analityki, pojawia się pole *Rodzaj grup kartotekowych*, które można wybrać z okna słownikowego. Gdy jako analitykę wybierzemy *Kontrahentów*, pole *Sposób obs. nowych analityk*, zostanie podświetlone. Pole to umożliwia wybór obsługi analityk wg cechy kontrahentów (w polu *Wybór cechy* określamy wg jakiej cechy mają być obsługiwane analityki), nie posiadających planu w poprzednim miesiącu lub brak sposobu obsługi nowych analityk. W polu *Z ilu miesięcy średnia* należy wskazać okres, na podstawie którego będzie obliczana średnia. Domyślnie ustawioną wartością jest 3.

Zakładka *Typ kwot* umożliwia ograniczenie do danego typu kwoty oraz uwzględnienie WZ. Dostępne rodzaje kwot to: sprzedaż netto, sprzedaż brutto, sprzedaż ilość, sprzedaż zysk, sprzedaż marża, sprzedaż narzut, kontakty oraz pozyskanie nowych.

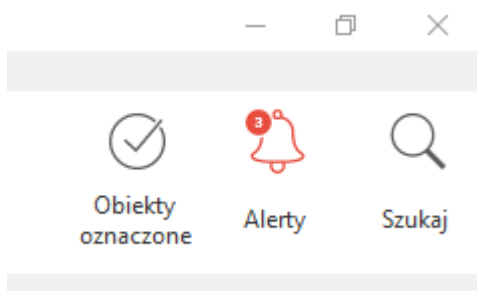
Zakładka *Miejsca sprzedaży* umożliwia ograniczanie obrotów do wybranych miejsc sprzedaży. Po zaznaczeniu parametru *Filtruj po miejscu sprzedaży*, można dodać wybrane miejsca sprzedaży do listy.

2.12.10 Przedstawiciele handlowi

Słownik *Przedstawiciele handlowi* umożliwia zdefiniowanie przedstawicieli handlowych firmy, zajmujących się danymi kontrahentami. Dla przedstawicieli zakładane są sprawy, zadania oraz można również zaplanować sprzedaż w planowaniu miesięcznym.

2.12.11 Alerty


Słownik Alertów to nowe podejście do powiadomień otrzymywanych z systemu Streamsoft Prestiż. Opcja pozwala na poinformowanie użytkownika o jakimś zdarzeniu, które nastąpiło w systemie. Np. "Zamknięto miesiąc w module Środki trwałe" lub "Przełamano blokadę limitów kontrahenta". Istnieje także możliwość określenia sposobu, w jaki alert zostanie odebrany. Standardowo jest to okno w programie.

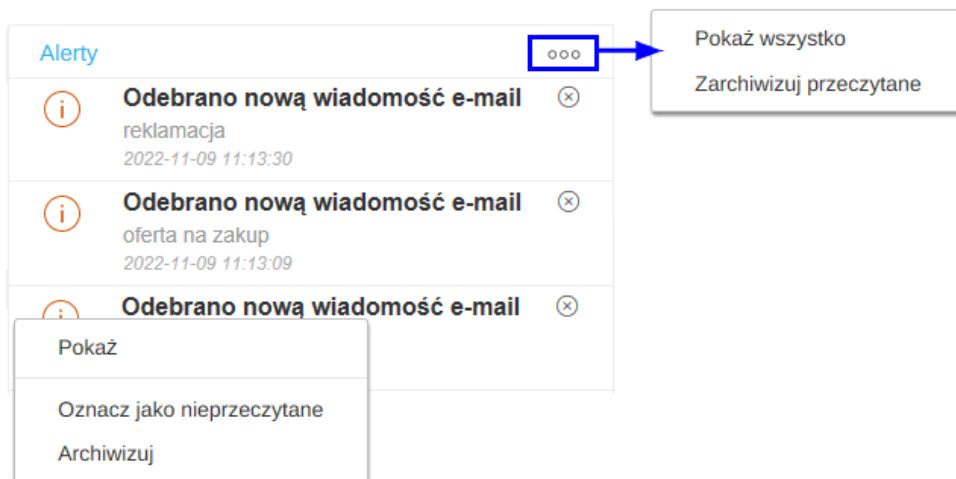


Alert można również odebrać za pomocą e-mail-a lub np. SMS-a, ale także innego sposobu opracowanego przy wdrożeniu.

Po kliknięciu w ikonkę powiadomień pojawia się spis nieprzeczytanych alertów. Po kliknięciu w dany alert, powiększa się panel. Widać wtedy całą treść alertu oraz operatora i stanowisko, które wygenerowało zdarzenie. W menu kontekstowym pozycji alertu dostępne są opcje:

- *Pokaż* - pokazuje okno edycyjne dla danej opcji np. okno edycyjne dokumentu
- *Oznacz jako nieprzeczytaną* - oznacza alert jako nieprzeczytany, opcja włącza miganie ikonki powiadomień
- *Archiwizuj* - oznacza alert jako archiwalny i znika on z paska powiadomień

Dodatkowe opcje dostępne są także pod przyciskiem 



W słowniku *Rodzaje alertów* znajduje się spis dostępnych rodzajów alertów. W słowniku tym włącza się aktywność alertu, określa dodatkowe parametry (Typ, Priorytet, Kolor paska, Ikone) oraz definiuje się odbiorców alertu (tylko dla rodzajów *Globalny* i *Globalny i sprecyzowany*).

Wyróżniamy 3 rodzaje alertów:

- *Globalny* - generowany jest do użytkowników, którzy zostaną zapisani jako odbiorcy danego alertu, np. dana osoba chce być powiadomiona o zamknięciu miesiąca w HM;
- *Sprecyzowany* - generowany do konkretnej osoby, proces który wygenerował alert wie, którą konkretną osobę poinformować, np. przypomnienie CRM jest dla konkretnej osoby;
- *Globalny i sprecyzowany* - kombinacja powyższych dwóch rodzajów, alert jest generowany do zapisanych użytkowników i konkretnej osoby.

Rodzaj alertu

Alerty

Pobieranie tytułu alertu: Z definicji alertu


Tytuł alertu: Otworzono nowy okres w FK

Typ: Finanse - księgowość

Priorytet: Niski

Rodzaj: Globalny i sprecyzowany

Wyświetlana ilość linii: 1





Ikona:  Zmień

☐ Aktywny

Odbiorcy

Nazwa odbiorcy	Typ odbiorcy	Typ odbioru

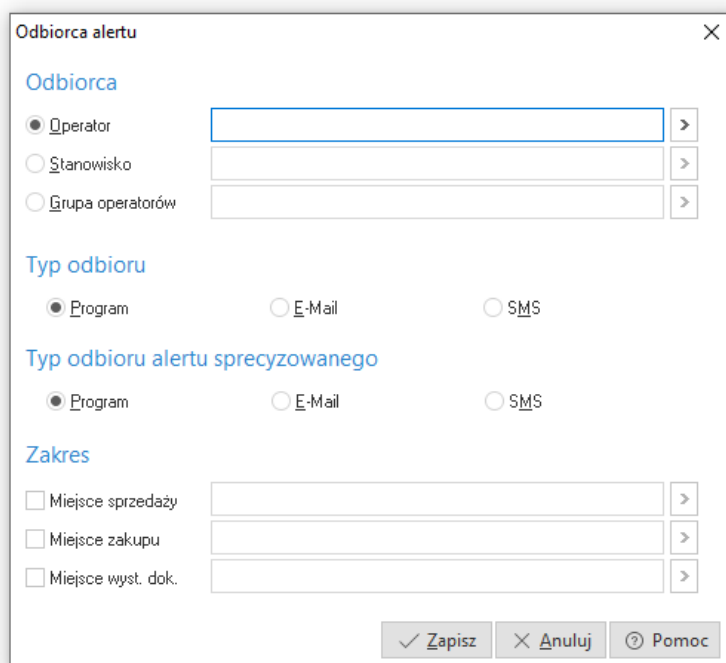
< >

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc

Dla alertów definiuje się odbiorców czyli :

- *Odbiorca* - może to być Operator, Grupa operatorów lub Stanowisko
- *Typ odbioru / Typ odbioru alertu sprecyzowanego* - w jaki sposób alert ma być odebrany. Alerty mogą być odbierane w programie (standard) ale także za pomocą e-mail lub np. SMS (patrz "TYPODBIORU").
- *Zakres* - umożliwia określenie zakresu np. "miejsc sprzedaży" dla, których generować alert dla tego użytkownika. Pozwala to na filtrowanie by dany operator otrzymywał informacje tylko dla zdarzeń z jego obszaru. W zależności od typu alertu dostępne są różne zakresy.



Odbiorca alertu

Odbiorca

☒ Operator

☐ Stanowisko

☐ Grupa operatorów

Typ odbioru

☒ Program ☐ E-Mail ☐ SMS

Typ odbioru alertu sprecyzowanego

☒ Program ☐ E-Mail ☐ SMS

Zakres

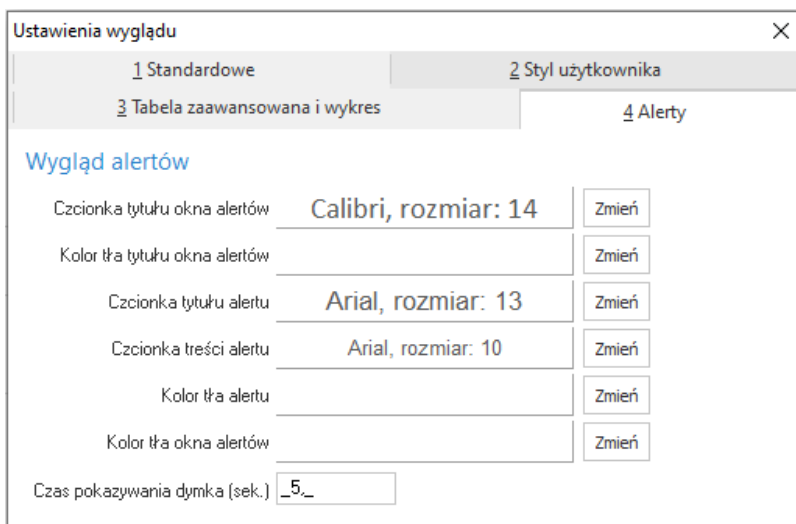
☐ Miejsce sprzedaży

☐ Miejsce zakupu

☐ Miejsce wyst. dok.

☒ Zapisz ☐ Anuluj ☐ Pomoc

Wygenerowane alerty aktywne oraz archiwalne można także przeglądać w opcji **Alerty** (menu *System - Alerty*). Jest to standardowe okno programu, z dodatkowymi filtrami i rozbudowaną opcją Szukaj. Istnieje także możliwość wpływania na wygląd alertu (np. czcionka, tło) pojawiającego się po kliknięciu w ikonkę na pasku statusu. Parametry te definiujemy na zakładce 4 **Alerty** w opcji *Wygląd programu*.



Ustawienia wyglądu

1 Standardowe **2 Styl użytkownika** **3 Tabela zaawansowana i wykres** **4 Alerty**

Wygląd alertów

Czcionka tytułu okna alertów **Calibri, rozmiar: 14**

Kolor tła tytułu okna alertów

Czcionka tytułu alertu **Arial, rozmiar: 13**

Czcionka treści alertu **Arial, rozmiar: 10**

Kolor tła alertu

Kolor tła okna alertów

Czas pokazywania dymka (sek.)

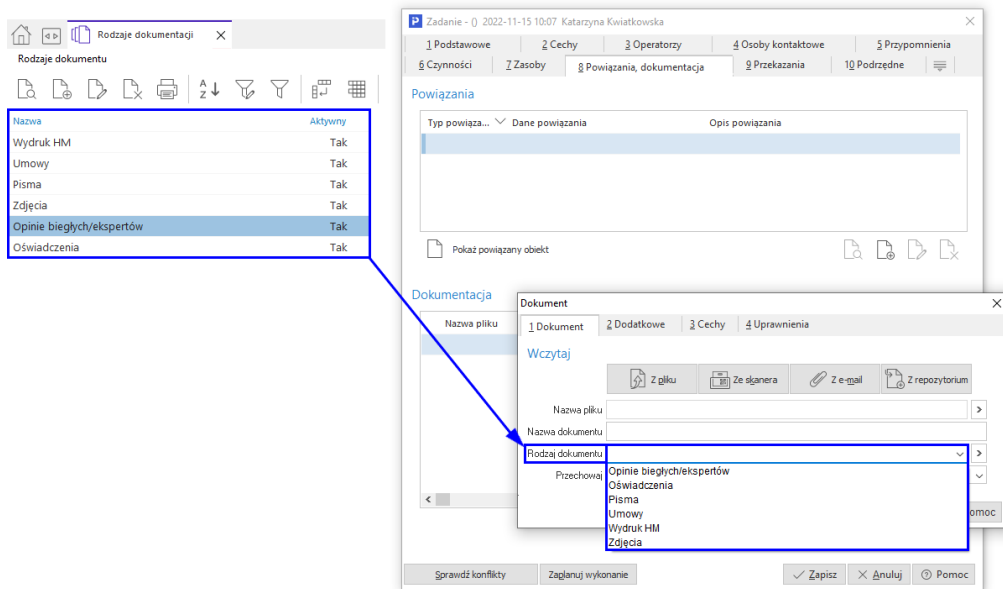
2.12.12 Karty wejść

Słownik służy do obsługi funkcjonalności *Rejestracja wejść i wyjść*. Należy określić w nim definicje kart, które będą wykorzystywane do rejestru.

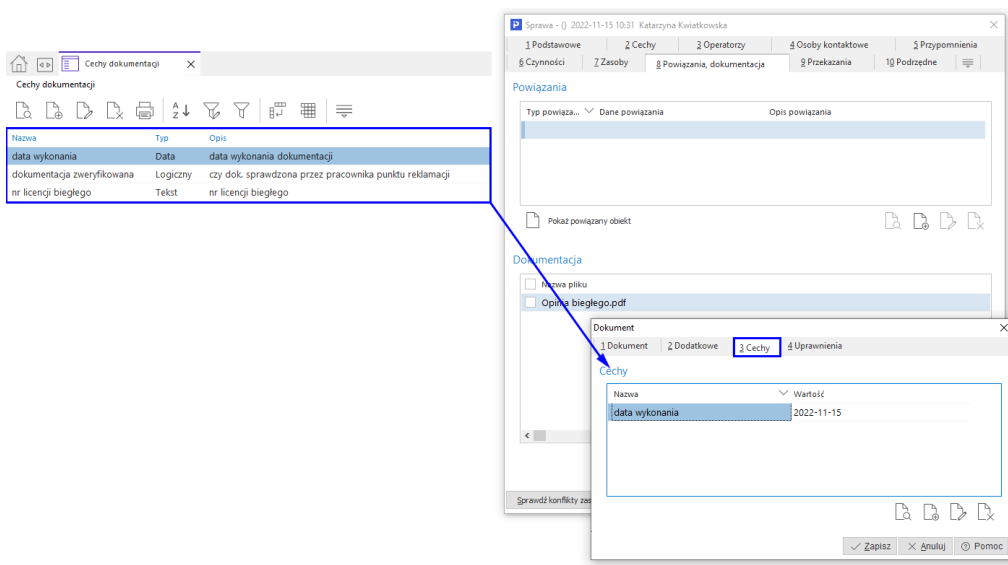
2.12.13 Słowniki dla dokumentacji

Słowniki te wspólne dla wszystkich modułów i związane są z opcją dodawania dokumentacji do obiektów systemowych, w tym przypadku do zdarzeń CRM.

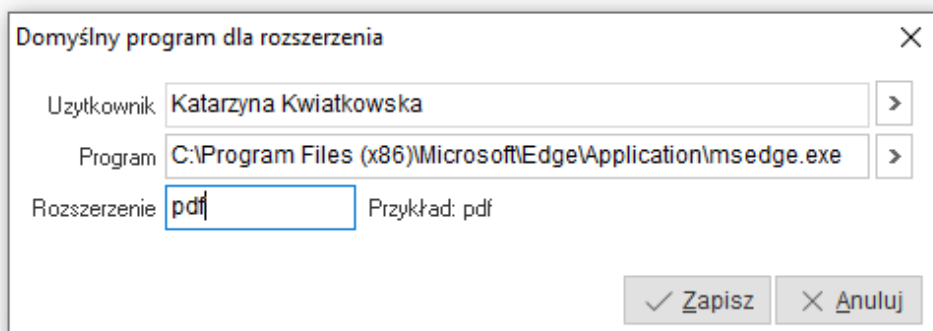
- **Rodzaje dokumentacji** – pozwala na określenie rodzaju wprowadzanego dokumentu, co może ułatwić późniejsze wyszukiwanie dokumentacji, grupowanie jej czy rozpoznanie.



- **Cechy dokumentacji** – pozwala na zdefiniowanie cech, które można przypisać do załączanej dokumentacji. Stanowi on standardowy zbiór definiowanych wartości różnego typu (tekstowych, logicznych, liczbowych, daty, indywidualnie zdefiniowanych wartości)



- **Domyślne programy do dokumentacji** – słownik służy do wskazania, w jakich programach mają być otwierane wskazane typy plików – funkcjonalność ta dotyczy podglądu dokumentacji poprzez opcję *Pokaż*. Ustawienie programów do podglądu dokumentacji można dokonać indywidualnie dla poszczególnych użytkowników.



3. CRM

Pozycje menu głównego są dostępne zarówno przez ich wybór z menu dostępnego w górnej części ekranu monitora, jak i z poziomu zdefiniowanych przez użytkownika ikon (opcja *Okno->Ustaw Ikony*).

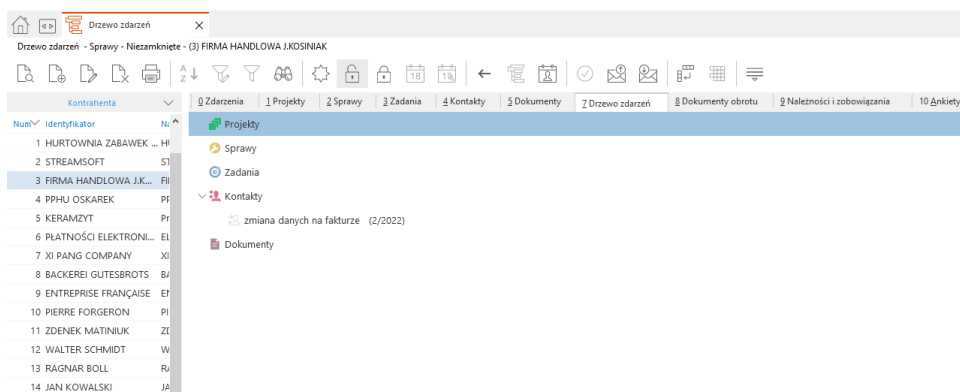
W menu modułu dostępne są funkcjonalności:

- *Kontrahenci* – opcja wywołuje słownik zawierający dane kontrahentów. Jest to słownik wspólny dla wszystkich modułów.
- *Osoby kontaktowe* – służy do edycji i wyszukiwania osób, wyznaczonych u kontrahentów do kontaktów z naszą firmą (osoby te można też edytować w pozycji *Kontrahenci*),
- *Drzewo spraw* – w postaci tabeli lub w postaci hierarchicznej (drzewa) zapisujemy i przeglądamy zdarzenia,
- *Organizacja pracy operatora* – gdzie w przekroju dziennym, tygodniowym, miesięcznym lub zdefiniowanym przez użytkownika mamy wgląd na zbiór zadań dla operatora,
- *Organizacja pracy grupy* – podobnie do opcji poprzedniej daje obraz zadań, ale dla zadanej grupy operatorów,
- *Wykorzystanie zasobów* – za pomocą tej opcji definiuje się wykorzystanie zasobów, np. laptopa, rzutnika, sali spotkań,
- *Ankiety* – opcja ta umożliwia definiowanie różnego rodzaju ankiet dla kontrahentów oraz tworzenie ankiet zawierających podstawowe informacje o kontrahencie, ankiet rozpoznawania kontrahenta itp.
- *Program lojalnościowy* – opcja ta umożliwia definiowanie programów lojalnościowych, które pozwalają wyróżnić stałych klientów firmy od klientów sporadycznie dokonujących zakupu. Opcja pojawia się w menu CRM, po włączeniu w *Konfiguracja* → *Ogólne* opcji *Obsługa programu lojalnościowego*,
- *Zlecenia reklamacyjne* – za pomocą tej opcji sprzedawca lub producent rejestruje oraz kontroluje przebieg reklamacji od klientów.
- *Planowanie miesięczne* – umożliwia miesięczne planowanie sprzedaży, planowanie kontaktów z klientami oraz pozyskiwanie nowych kontrahentów przez przedstawicieli handlowych.
- *Wstępny rejestr dokumentów* – umożliwia podgląd dodanych dokumentów (np. zeskanowana faktura zakupu) do bazy dokumentów wstępnego rejestru.
- *Zdarzenia cykliczne* – zadajemy zdarzenia (zadania), które mają się wykonywać, co pewien określony czas (np. wykonanie cotygodniowego raportu o wykonanej pracy),

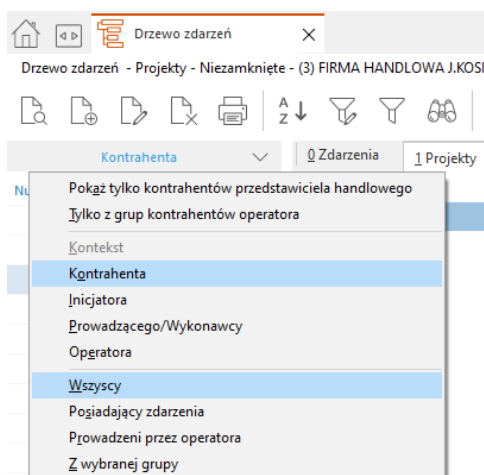
- *Korespondencja seryjna* – służąca do tworzenia i wysyłki zbioru listów elektronicznych lub zwykłych,
- *Status operatora* – to okno pojawia się również na początku działania modułu i zawiera krótką informację o zdarzeniach przypisanych do aktualnego operatora.

3.1 Drzewo zdarzeń

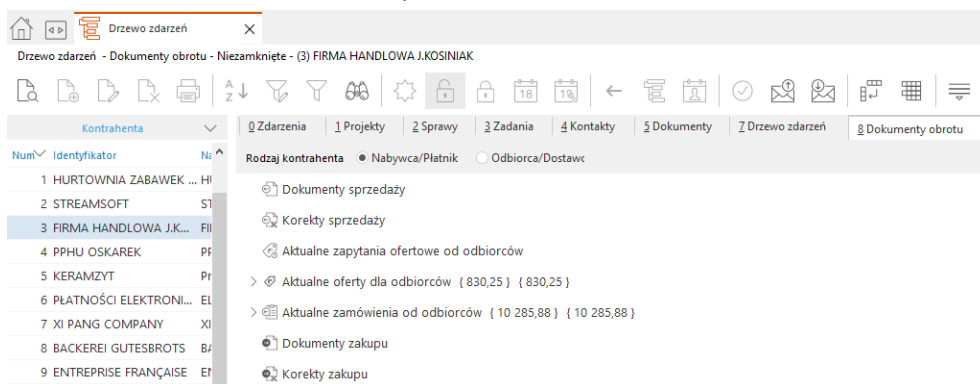
Zasadnicza część obsługi zdarzeń w module CRM odbywa się w opcji *Drzewo zdarzeń*. Umożliwia ona przeglądanie i edycję każdego z rodzajów zdarzeń w formie tabeli i w formie drzewa, obrazującego zależności pomiędzy zdarzeniami:



W lewej części okna, użytkownik może wybrać grupę, dla której chce oglądać zdarzenia. Grupę stanowią: inicjatorzy, prowadzący/wykonawcy, operatorzy oraz kontrahenci. Lista kontrahentów i operatorów może zawierać wszystkich lub tylko tych, którzy dla zadanych warunków mają jakieś zdarzenia.



Jeśli na panelu grup, użytkownik wybierze grupę *Kontrahenci*, to pojawi się dodatkowa zakładka – *Dokumenty obrotu*:



Zakładka *Dokumenty obrotu* ma za zadanie wyświetlać, w układzie drzewa, ustalone dokumenty modułu *Handlowo-Magazynowego* (zakładka ta jest dostępna, gdy przydzielono na stanowisko licencję do modułu *Handlowo-Magazynowego*), powiązane z danym kontrahentem oraz sumy kwot występujące na dokumentach. Domyślnie wyświetlane są dokumenty z ostatnich 30 dni. Dokumenty można grupować zależnie od rodzaju dokumentu, np. jeśli są to dokumenty sprzedaży, to można je pogrupować według miejsca sprzedaży. Każda grupa sumuje wartości z dokumentów jej podrzędnych. Domyślnie wyświetlane są następujące rodzaje dokumentów:

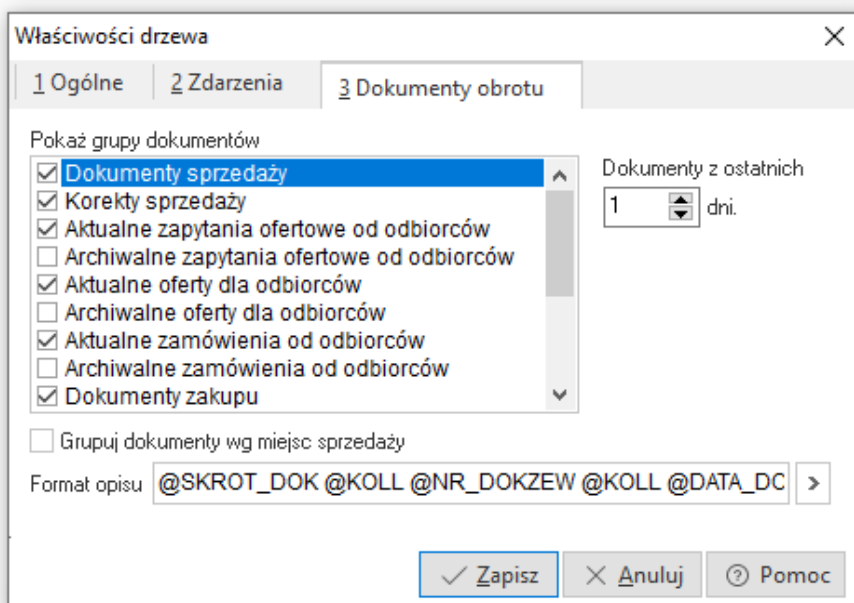
- *Dokumenty sprzedaży,*
- *Korekty sprzedaży,*
- *Aktualne zapytania ofertowe od odbiorców,*
- *Aktualne oferty dla odbiorców,*
- *Aktualne zamówienia od odbiorców,*
- *Dokumenty zakupu.*

Oprócz wyżej wymienionych dokumentów, można wyświetlić takie dokumenty jak:


- *Archiwalne zapytania ofertowe od odbiorców,*
- *Archiwalne oferty dla odbiorców,*
- *Archiwalne zamówienia od odbiorców,*
- *Korekty zakupu,*
- *Aktualne zapytania ofertowe do dostawców,*
- *Aktualne zamówienia do dostawców,*

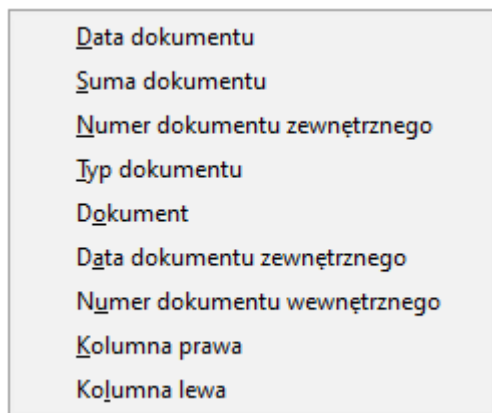
- Archiwalne zamówienia do dostawców,
- Dokumenty magazynowe,
- Korekty magazynowe.

W tym celu należy z menu pod prawym przyciskiem myszy wybrać opcję *Organizacja danych* → *Właściwości drzewa*. Na ekranie monitora system wyświetli okno:



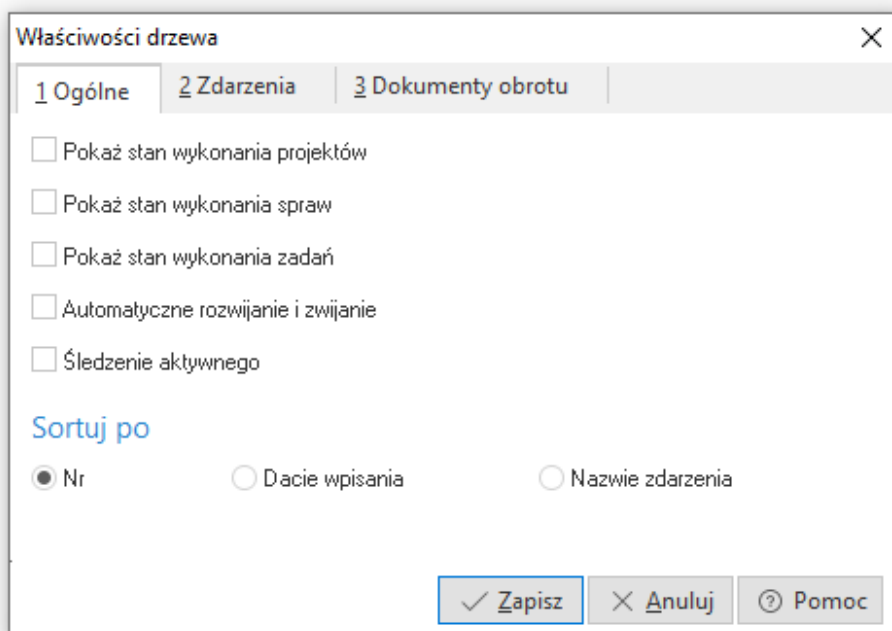
W oknie *Właściwości drzewa* należy wybrać zakładkę *Dokumenty obrotu*. W zakładce tej wyświetlane są grupy dokumentu. Jeśli jakaś grupa ma być widoczna w *Drzewie spraw*, to należy ją tu zaznaczyć, a następnie zatwierdzić wybór przyciskiem **<Zapisz>**.

Ponadto istnieje możliwość zmiany formatu wyświetlania dokumentów w drzewie. Służy do tego opcja *Format opisu*, widoczna w dolnej części okna *Właściwości drzewa*. Aby wybrać format opisu należy kliknąć na przycisk , wyświetlą się dostępne formaty:



Format ten umożliwia wyświetlanie odpowiednich danych na oknie *Drzewo zdarzeń*.

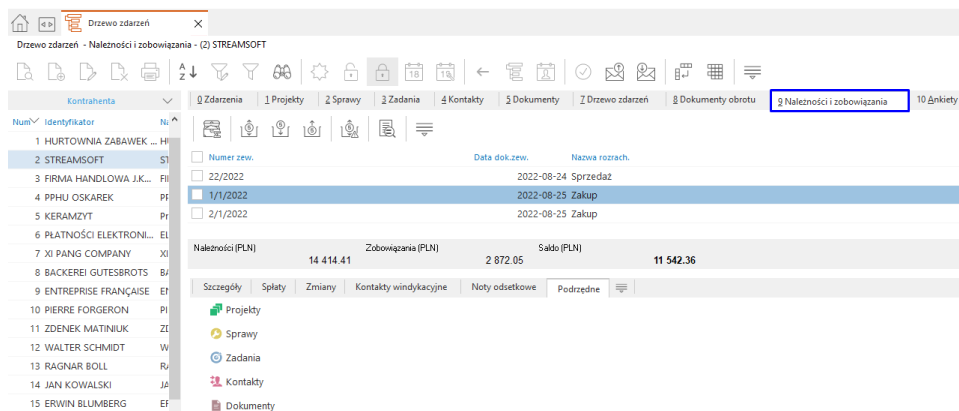
W opcji *Właściwości drzewa* można włączyć parametr, który umożliwi automatyczne zwijanie i rozwijanie struktury drzewa dokumentów, zadań, projektów i spraw oraz aktywne śledzenie:



Dodatkowo możliwy jest wybór sortowania w *Drzewie zdarzeń*, po numerze sprawy/zadania, dacie wystawienia lub po nazwie zdarzenia.

★ ★ ★

Operator systemu może z poziomu okna *Drzewo zdarzeń*, zobaczyć nierozliczone dokumenty danego kontrahenta. W tym celu należy wybrać kontrahenta (w lewej części okna *Drzewo zdarzeń*) i przełączyć się na zakładkę *Należności i zobowiązania*:



Zakładka *Należności i zobowiązania* w *Szczegółach* pokazuje również zarejestrowane kontakty windykacyjne w powiązaniu z należnościami i zobowiązaniami oraz noty odsetkowe. Użytkownik ma możliwość podglądu wybranego dokumentu źródłowego za pomocą ikony *Pokaż dokument*

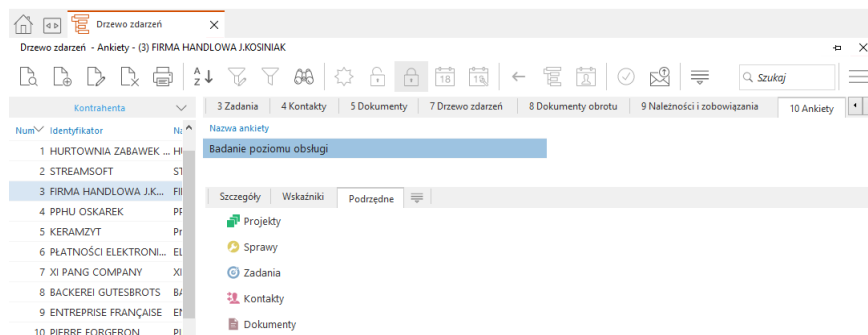
źródłowy

★ ★ ★





UWAGA!

Przy wyborze kontrahenta w *Drzewie spraw*, pojawi się również zakładka *Ankiety*. Na zakładce użytkownik systemu może przeglądać, dodawać, edytować i usuwać ankiety wystawione dla danego kontrahenta oraz przeglądać zawartość wskaźników danej ankiety.

Opcja *Ankiety* w *Drzewie spraw* dostępna jest tylko w wersji Prestiż.



Przeglądanie danych w oknie *Drzewo spraw* oparte jest na filtrze, w którym można określić status. Mamy trzy ikony:

- **Nowe**  – niezakończone zadania, sprawy i projekty, które nie zostały jeszcze przeczytane przez operatora wykonującego/prowadzącego,
- **Niezamknięte**  - niezakończone zadania, sprawy i projekty, które zostały już przeczytane przez operatora prowadzącego (wykonującego),
- **Zamknięte**  – zakończone sprawy, zadania i projekty oraz dokumenty i kontakty z wybranego okresu. W przypadku zadań i spraw można określić rodzaj daty (data wpisania, data rozpoczęcia, data ukończenia). Umożliwia to ikona , dostępna tylko na zakładce: *Drzewo spraw*.

Wszystkie zdarzenia użytkownik może oglądać albo w formie tabeli albo uporządkowane hierarchicznie w postaci drzewa spraw. Przy przeglądaniu danych w formie tabeli, użytkownik widzi wybrane kolumny zdarzenia oraz, w opcjonalnym panelu, szczegóły zdarzenia i wartości jego cech. Zakładka *Drzewo spraw* wyświetla w sposób hierarchiczny zależności pomiędzy zdarzeniami. Pozwala też na zmianę tych zależności – włączanie, wyłączenie zdarzeń do i z drzewa oraz przenoszenie zdarzeń łącznie z poddrzewem (wszystkie podrzędne zdarzenia) pomiędzy gałęziami drzewa. W pierwszym momencie widzimy listę głównych spraw. Początkowo żaden z elementów drzewa nie jest wczytany, aby wczytać dane elementu np. wczytać sprawę wraz ze wszystkimi jej podrzędnymi zdarzeniami należy, po ustawieniu kursora na sprawie, wcisnąć **<Enter>** lub użyć podwójnego kliknięcia myszy. Po wczytaniu sprawy mamy dostęp do wszystkich zdarzeń, dla których sprawa jest sprawą główną.

Przesuwanie zdarzeń pomiędzy gałęziami drzewa może odbywać się za pomocą intuicyjnego mechanizmu “przeciągnij i upuść” lub za pomocą funkcji *Podstawowe* → *Przenoszenie* → *Zapamiętaj do przenoszenia* i *Podstawowe* → *Przenoszenie* → *Przenieś jako podrzędny*, dostępnych w menu prawego klawisza myszy.

Istnieje łatwy mechanizm przełączania z zakładki *Drzewo spraw* na zakładki w postaci tabel z zachowaniem aktualnie wybranego zdarzenia. Służą do tego dwie funkcje *Pokaż w spisie* **<Ctrl+Left>** i *Pokaż w drzewie* **<Ctrl+Right>**.

Filtrowanie w oknie *Drzewo spraw* nie uwzględnia aktualnych warunków przeglądania. Przeszukiwana jest cała baza zdarzeń bez względu na rodzaj i status.

Ułatwia to odnalezienie zdarzenia np. o określonym numerze, o którym nie wiemy, jaki ma status i z jakiego okresu pochodzi.

★ ★ ★

W oknie *Drzewo zdarzeń*, wbudowany jest pasek narzędziowy:



Patrząc od lewej strony paska, widać standardowe ikony *Pokaż <F2>*, *Dodaj <F3>*, *Popraw <F5>*, *Usuń <F8>*, *Drukuj <F9>*, *Sortuj <F4>* oraz *Ustal filtr <F7>*. Przy dodawaniu nowego zdarzenia, jeżeli znajdujemy się w zakładce *Drzewo zdarzeń*, musimy określić, czy chcemy dodać projekt, sprawę, zadanie, kontakt, czy dokument. Jeżeli natomiast wybrana jest zakładka określonego typu zdarzenia, (np. zadania), to wybierając opcję *Dodaj*, komputer automatycznie przejdzie do tworzenia nowego zadania danego typu.

Okno definiowania nowego zadania, dokumentu, projektu lub nowej sprawy, podzielone jest na zakładki tematyczne. W zakładkach, operator systemu powinien wprowadzić jak najwięcej danych, które będą dostarczały informacji dla wykonawcy lub wykonawców zadania.

UWAGA!

Jeśli podczas dodawania lub edycji zdarzenia CRM, w zakładce *Podstawowe*, w polu *Opis*, nie zostanie wpisany żaden opis, to automatycznie zostanie tam wstawiona nazwa dodawanego/edytowanego zdarzenia CRM.

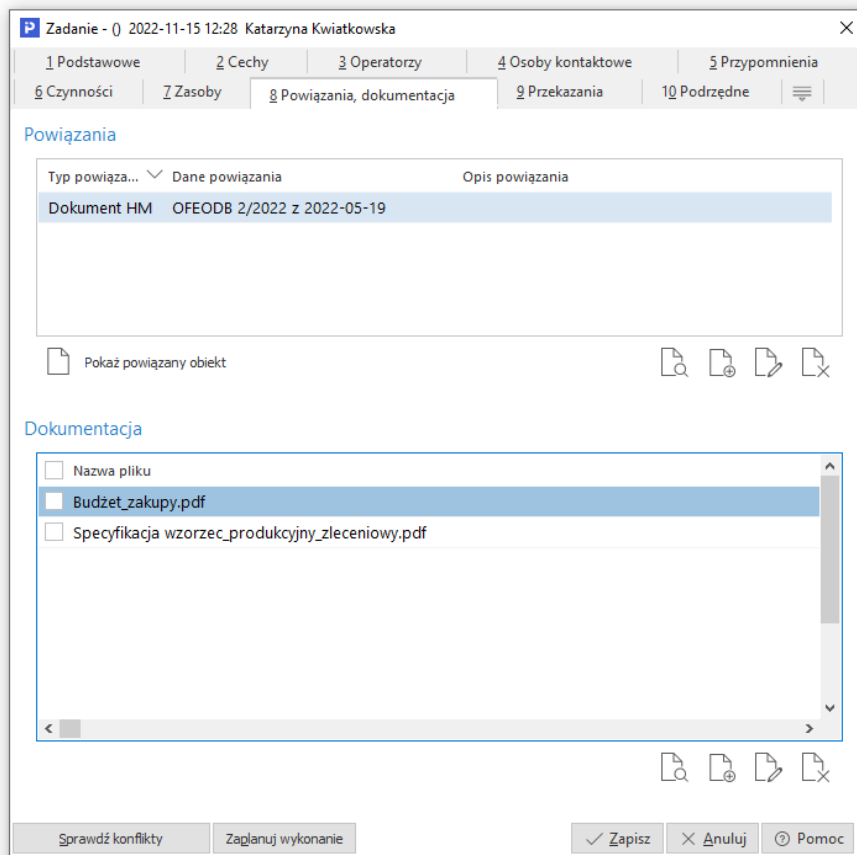
★ ★ ★

System umożliwia automatyczne tworzenie zdarzeń w module CRM na podstawie niektórych czynności wykonywanych w innych modułach. Opcję tę należy ustawić indywidualnie w odpowiednich częściach systemu, np. za pomocą pola *Auto. powiązanie ze zdarz. CRM* dostępnego w definicji dokumentu HM.

W przypadku korzystania z modułu Serwis 2.0 w definicji *Rodzaju zlecenia* możliwe jest powiązanie ze zdarzeniem CRM wraz z opcją synchronizacji tych zdarzeń. Dodatkowo w przypadku wprowadzenia zlecenia serwisowego połączonego ze zdarzeniem CRM, system umożliwia zaplanowanie czasu na przełomie dni, tzn. zdarzenie CRM przypisane do danego operatora może rozpocząć się w jednym dniu, a zakończyć w dniu następnym.

★ ★ ★

Istnieje możliwość dodawania dokumentacji do zdarzeń CRM. Zakładkę 8 Powiązania, dokumentacja podzielono na 2 części. W górnej znajdują się jak wcześniej powiązania, w dolnej tabela ze spisem dokumentacji dodanej dla danego zdarzenia.





- W oknie drzewa zdarzeń, w szczegółach znajduje się zakładka *Dokumentacja*, na której wyświetlone są dokumenty podpięte dla danego zdarzenia CRM.
- Zakładka *Dokumentacja* dostępna jest także, gdy w oknie wybierzemy kontekst kontrahenta i ustawimy się na zakładce 8 Dokumenty obrotu. Widać wtedy dokumentację dla wskazanego dokumentu (np. Faktury, zamówienia itd.)
- Przy dodawaniu dokumentacji na zakładce 8 Powiązania, dokumentacja istnieje możliwość wskazania kilku plików na raz. Po wybraniu *Dodaj* i dalej opcji *Wczytaj - Z pliku* w oknie można zaznaczyć kilka plików.
- Istnieje także możliwość wyciągnięcia do wyświetlanych kolumn, kolumny *Dokumentacja*. Pokazuje ona czy zdarzenie posiada dokumentację.

Szczegóły	Cechy	Opis	Powiązania	Przekazania	Podrzedne	Dokumentacja	
Nazwa							
Specyfikacja wzorzec_produkcyjny_zleceniowy.pdf							
Budzet_zakupy.pdf							

Ponadto użytkownik ma możliwość wersjonowania plików dokumentacji. Aby dodać nową wersję pliku należy użyć opcji *Dodaj nową wersję* (*Ctrl + F3*). Pliki posiadające poprzednie wersje będą miały wyświetloną ikonę w kolumnie *Wer.* . Poprzednie wersje pliku są możliwe do podejrzenia za pomocą opcji *Pokaż poprzednie wersje* (*Alt + F2*). Pojawi się wówczas okno *Poprzednie wersje pliku* posortowane domyślnie malejąco wg daty dodania. Wiersz z najnowszą wersją pliku będzie oznaczony pogrubionym fontem.

UWAGA!

Program uniemożliwi kasowanie wierszy będących najnowszą wersją pliku. Przy dodawaniu nowej wersji dokumentacji, będzie sprawdzana prawo *Operacje na bazie dodatkowych dokumentów - Dodaj*. Natomiast przy wyświetlaniu poprzednich wersji, będzie sprawdzane prawo *Operacje na bazie dodatkowych dokumentów - Pokaż/Popraw/Zapisz na dysk*.

W oknie edycyjnym zdarzenia CRM, w zakładce *Przypomnienia*, znajdują się dwie ikony. Ikona , pozwala obejrzeć status przypomnień operatora. Natomiast ikona , pokazuje status powiadomień.

Dane przypomnienia ✕

Utwórz przypomnienia dla

Operatora wpisującego ☐


Wykonującego ☒

Operatora(ów) z listy ☐

Wszystkich ☒

Wybranego ☐

Przypomnij

o godzinie 

przed/po ☒ **15** **min** **Przed planowanym roz...**


Sposób
 Na oknie przypomnień w programie
 Na oknie przypomnień w programie
 Za pomocą E-mail

Treść

Oferta handlowa

☒ **Zapisz**
☐ **Anuluj**
☐ **Pomoc**

★ ★ ★

Kolejna ikonka *Pokaż w organizatorze pracy* , pozwala na przejście do okna z grafiką zadań do wykonania, czyli do organizatora pracy operatora:



Organizacja pracy operatora

Katarzyna Kwiatkowska - Zakres dat (2022-11-13 ... 2022-11-19)


2022-11-17 23:50

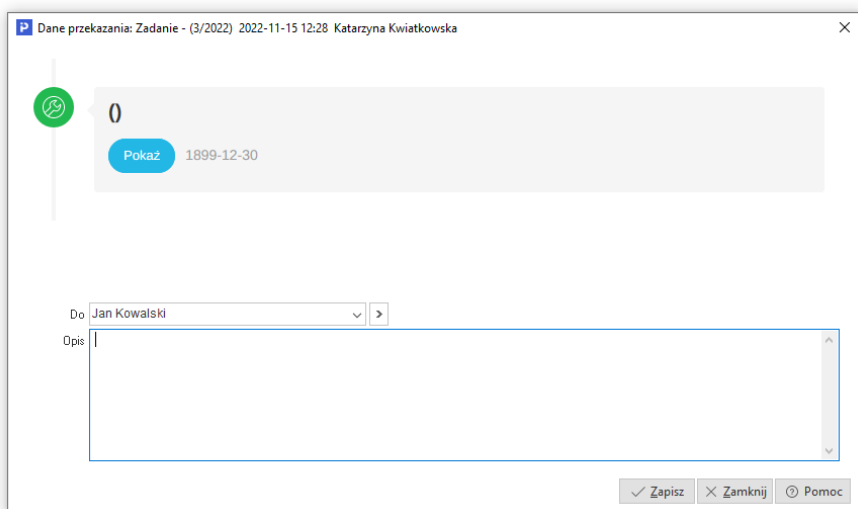
	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
pon. 14 (46) - lis. 2022																								
wt. 15 (46) - lis. 2022																								
śr. 16 (46) - lis. 2022																								
czw. 17 (46) - lis. 2022																								
pt. 18 (46) - lis. 2022																								
sob. 19 (46) - lis. 2022																								


2022-11-18 10:00 3/2022 Oferta handlowa 2022-11-15 12:28 0% Niezami


Ikona  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+M>** umożliwia wysyłanie wiadomości e-mail, a ikona  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+Alt+M>**, pozwala na pobieranie wiadomości e-mail.

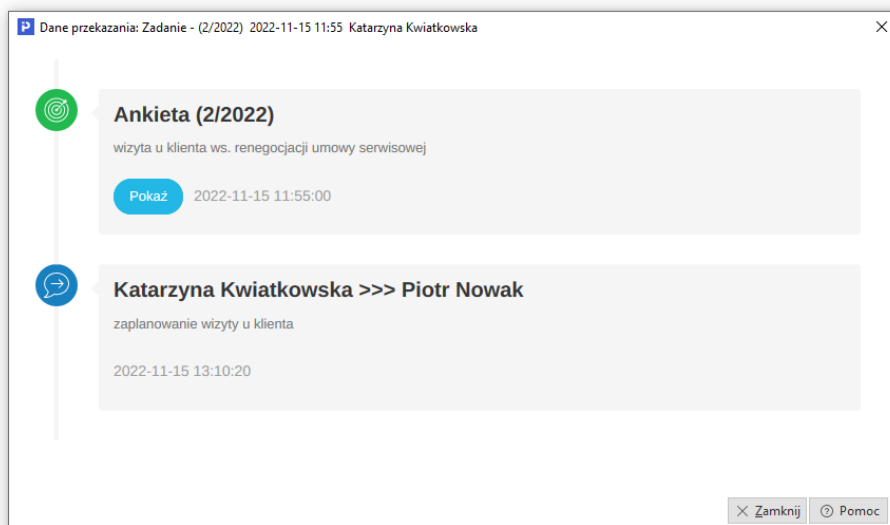
E-mail w module CRM zapisywany jest jako kontakt z podpiętym dokumentem, który zawiera załącznik w postaci pliku *.EML z całą zawartością e-maila. Typ kontaktu i typ dokumentu określany jest w konfiguracji *Ustawienia → CRM → E-Mail → Typ kontaktu dla wysłanego/pobranego E-maila*, *Ustawienia → CRM → E-Mail → Typ dokumentu dla wysłanego/pobranego E-maila*. E-mail pobierany jest przy pomocy domyślnego klienta poczty poprzez interfejs MAPI. Przy niektórych programach pocztowych, mogą wystąpić pewne niedogodności wynikające z niekompletnej implementacji interfejsu MAPI, a niektóre programy w ogóle nie dostarczają interfejsu pobierania wiadomości.

Przekazanie zadania do innego operatora możliwe jest za pomocą ikony  *Przekaż dalej zadanie (Shift + Ctrl + R)*. Wywołane zostanie okno z wyborem operatorów, a następnie możliwe jest dodanie własnego opisu do przekazywanego zadania.



Opcja  *Przekaż zadanie z powrotem (Ctrl + R)* dotyczy zadań otrzymanych od innych operatorów, które chcemy zwrócić.

Za pomocą ikony , użytkownik systemu może oglądać historię przekazania danej sprawy lub zadania. Po kliknięciu na ikonę, na ekranie monitora pojawi się okno z danymi przekazania zadania:

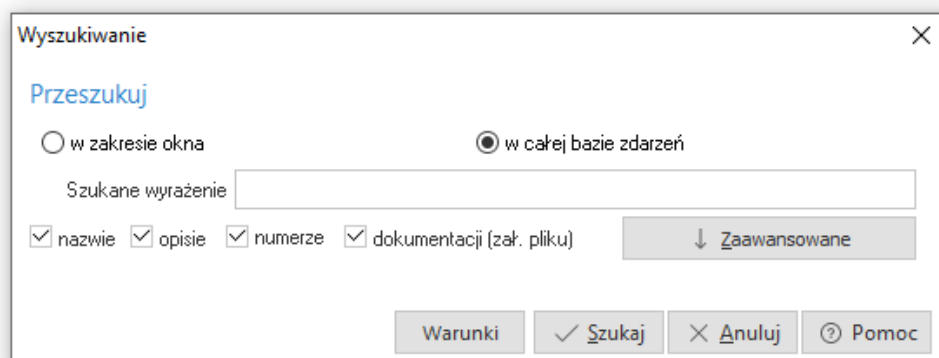



Dzięki tej opcji operator systemu może sprawdzić, komu została przekazana dana sprawa (lub zadanie) do realizacji. Dodatkowo, jeśli zdarzenie CRM zostanie przekazane przez operatora, do którego to zdarzenie nie należy, to widoczne jest to w nawiasie, przy informacji, o tym do kogo jest to przekazane.

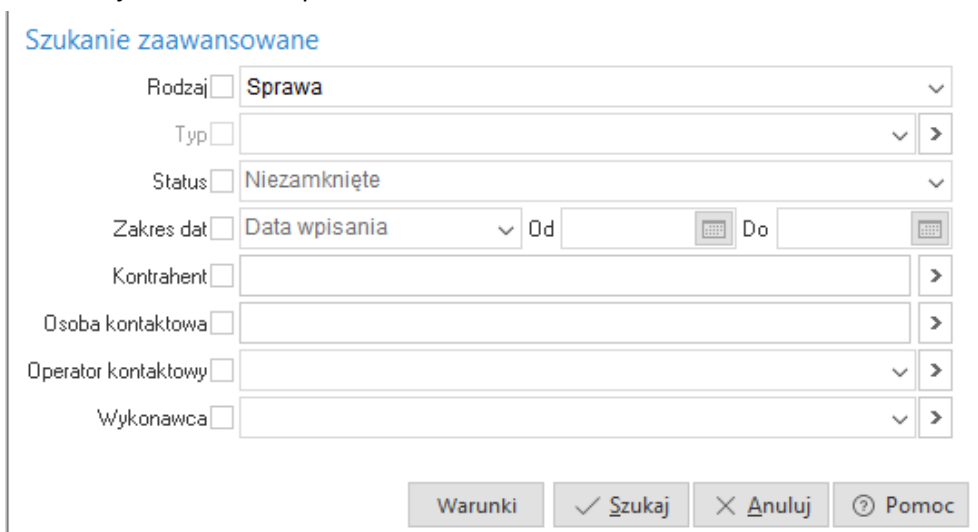


★ ★ ★

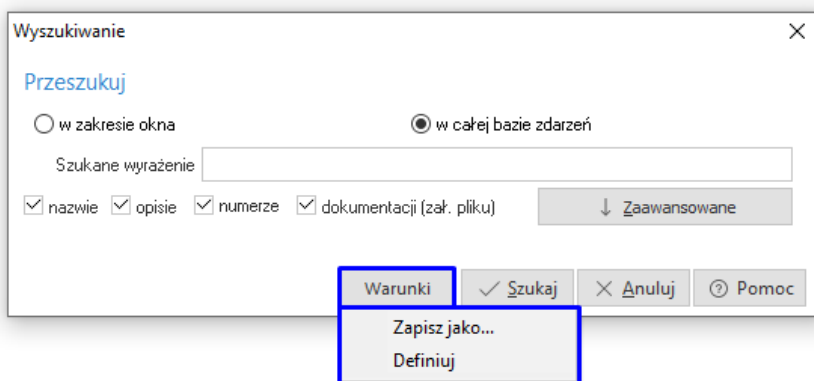
W oknie ze spisem wszystkich spraw, można uruchomić opcję zaawansowanego wyszukiwania zdarzeń. W tym celu, należy kliknąć na ikonę *Szukaj* lub wcisnąć klawisz funkcyjny <F6>. Na ekranie monitora pojawi się okno, w którym należy zdefiniować parametry wyszukiwania:



Jeśli użytkownik zaznaczy opcję przeszukiwania *W całej bazie zdarzeń*, to uaktywni się przycisk . Po kliknięciu na niego, w oknie wyszukiwania pojawią się dodatkowe parametry, za pomocą których można dokładniej określić zakres poszukiwań:



Istnieje możliwość definiowania warunków preselekcji za pomocą przycisku *Warunki* możemy zapisać dane tak jak jest to dostępne dla zestawień.



★ ★ ★

W oknie *Drzewo spraw* możliwa jest aktualizacja cech zdarzenia. Opcja dostępna jest w menu prawego klawisza myszki – *Dodatkowe* → *Aktualizuj cechy zdarzeń*. Jeśli użytkownik zdefiniuje nową cechę dla zdarzenia (*Słowniki* → *Słowniki systemowe* → *Cechy zdarzeń*) i ustawiając się kursorem myszki na zdarzeniu, które powstało przed dodaniem cechy, kliknie na opcję aktualizacji cech zdarzenia, to cecha ta zostanie dodana dla zdarzenia. Analogicznie jest w przypadku usuwania cech zdarzenia.

★ ★ ★


W oknie *Drzewo zdarzeń* dostępna jest zakładka *Zdarzenia*, na której można wyświetlić wszystkie zdarzenia CRM dla danego kontrahenta, operatora lub wykonawcy. Na zakładce tej znajdują się przyciski włączające filtry, które umożliwiają szybkie określenie, jakiego rodzaju zdarzenia mają być widoczne w tabeli - użytkownik przykładowo może ustawić, aby w tabeli widoczne były tylko projekty, sprawy i zadania.

Rodzaj	Numer CRM	Nazwa	Planowane rozpocz...	Postęp	Rozpoczęcie	Zda
Kontakt	2/2022	zmiana danych na fakturze		100%	2022-11-09 11:54	
Dokument	2/2022	e_mail.eml	2022-11-09 11:54	100%	2022-11-09 11:54	
Zadanie	2/2022	Ankieta	2023-02-15 08:00	90%	2023-02-15 08:00	

Na zakładkach: *Zdarzenia*, *Projekty*, *Sprawy*, *Zadania*, *Kontakty*, *Dokumenty*, *Drzewo spraw* można dodać do spisu kolumn, kolumnę *Zdarzenie nieodrębne*, która wskazuje czy dane zdarzenie CRM nie jest osobnym zapisem. Jeśli zdarzenie nie jest samodzielne (jest fragmentem *Projektu*, *Sprawy* itd.), to w polu wyświetlana jest ikona informująca o tym. Aby kolumna znalazła się w spisie kolumn wyświetlanych w oknie, należy, na odpowiedniej zakładce, wybrać z menu prawego klawisza myszki opcję *Widok → Kolumny w tabeli* i przenieść kolumnę *Zdarzenie nieodrębne* do spisu *Wybrane kolumny*.

3.2 Edycja zdarzeń


Nowe zdarzenie wprowadzamy do systemu za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza <F3>. Poprawę istniejącego zdarzenia dokonuje się klawiszem <F5> lub poprzez ikonę *Popraw*. Edycja zdarzeń odbywa się na oknie z kilkoma zakładkami, ich ilość i wygląd zależą od rodzaju zdarzenia:

Wszystkie dane, możliwe do wprowadzenia, podzielone są na tematyczne ponumerowane zakładki. W pola edycyjne, na końcu których znajduje się przycisk , można wprowadzać dane wyłącznie poprzez wybranie zawartości z wcześniej zdefiniowanego słownika, wywoływanego po naciśnięciu na przycisk. Zakładka *Podstawowe* zawiera podstawowe dane dla każdego rodzaju zdarzenia. Zawiera ustawienia wspólne dla *Projektu*, *Sprawy*, *Zadania*, *Kontaktu* i *Dokumentu* jak i ustawienia charakterystyczne dla danego typu zdarzenia, np. wszystkie typy posiadają pola *Obiekt główny*, *Obiekt nadrzędny*, *Typ*. Ale pola *Planowana data rozpoczęcia*, czy *Postęp* (postęp realizacji), dostępne są tylko w zdarzeniach typu *Projekt*, *Sprawy*, *Zadania*. Przy określaniu wykonawcy/prowadzącego sprawdzane są kompetencje operatora. Jeżeli wybrany operator nie posiada kompetencji do wykonywania wyświetlane jest zapytanie, czy wybrać operatora, mimo braku kompetencji. Kompetencje te są też sprawdzane przy wyborze typu zdarzenia (standardowo, przy dopisywaniu zdarzenia, komputer przyjmuje, że osobą wykonującą będzie operator wpisujący zdarzenie) i jeżeli użytkownik nie zgodzi się na wybranie osoby nieposiadającej wymaganych kompetencji, pole wykonawcy jest czyszczone. Każda sprawa i zadanie posiada pole *Postęp*, które reprezentuje procentowy wskaźnik zaawansowania wykonania. *Postęp* może być wyświetlany w postaci liczby, lub paska – opcja *System* → *Konfiguracja* → *CRM*. Zadanie i sprawa automatycznie uznawane są za zakończone, jeżeli wpisane zostanie 100% wartości jego zaawansowania.

W polu *Obiekt nadrzędny* istnieje możliwość wyboru zdarzenia nadrzędnego dla aktualnie edytowanego zdarzenia oraz możliwość podglądu zdarzenia nadrzędnego.

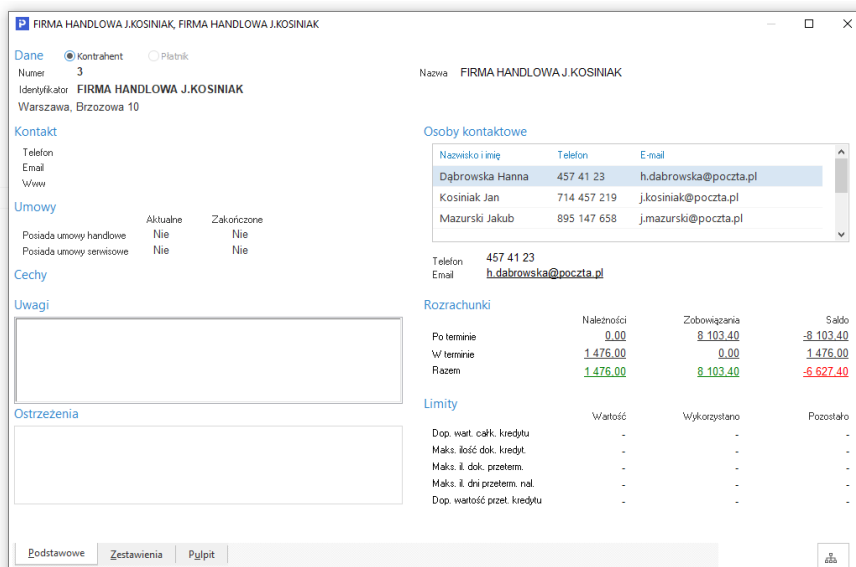
Pozostałe zakładki to:

- *Cechy* – można określać wartość cech przypisanych do rodzaju zdarzenia,
- *Operatorzy* – definiujemy listę dodatkowych operatorów, którzy biorą udział w zdarzeniu i/lub mają prawo do przeglądania danych zdarzenia, dokładniejszy opis w podrozdziale *Operatorzy*,
- *Osoby kontaktowe* – zawiera listę dodatkowych osób ze strony kontrahenta, które brały udział w zdarzeniu, lista ta jest dostępna po uprzednim określeniu kontrahenta na pierwszej zakładce. Można do kontaktów przy zadaniu wybrać jednego lub kilka osób, zapisanych w bazie danych kontrahenta jako osoby do kontaktów z naszą firmą,
- *Przypomnienia* – jest dostępna przy edycji spraw i zadań i pozwala na wyświetlenie (lub wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną) komunikatu,
- *Czynności* – jest dostępna przy edycji projektów, spraw i zadań i pozwala na kontrolować czynności służące wykonaniu danego zdarzenia,

- **Zasoby** - jest dostępna przy edycji projektów, spraw i zadań. Określamy na niej jakie zasoby są wykorzystywane przy realizacji danego zdarzenia. Przypisanie zasobu do zdarzenia powoduje pojawienie się odpowiedniego pola w opcji *Wykorzystanie zasobu*. W przypadku, gdy dla zasobu kontrolowane są konflikty czas jaki jest on wykorzystywany w tym zdarzeniu jest sprawdzamy przy ustalaniu kolejnych zasobów do kolejnych zdarzeń,
- **Powiązania** – w zakładce tej możliwe jest powiązanie danego zadania, sprawy, projektu, dokumentu z *Dokumentem HM, Zleceniem, Zdarzeniem CRM, z Dokumentami kasa/bank/inne, Rozliczeniem oraz Ankieta*. Powiązanie, to widoczne jest w zakładce *Powiązania*, po wcześniejszym zapisie danego zdarzenia. Jeśli użytkownik systemu kliknie na przycisk  **Pokaż powiązany obiekt**, to na ekranie pojawi się dokument, z którym powiązано dane zdarzenie,
- **Przekazania** – jest dostępna przy edycji spraw i zadań i pozwala prześledzić proces przekazywania danego zdarzenia. Wybraną sprawę lub zadanie, można przekazać do innego operatora i on stanie się operatorem prowadzącym. Poprawić lub usunąć można tylko ostatnie przekazanie, a edycja wybranego przekazania jest możliwa tylko przez operatora, który ją utworzył.

★ ★ ★

Z poziomu okna edycji zdarzenia, użytkownik systemu może podejrzeć status kontrahenta – dostępny pod skrótem klawiszowym **<Ctrl+Spacja>**:



FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK, FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK

Dane ☒ Kontrahent ☐ Platnik

Numer 3
Identyfikator FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK
Warszawa, Brzozowa 10

Kontakt

Telefon
Email
Www

Umowy

	Aktualne	Zakończono
Posiada umowy handlowe	Nie	Nie
Posiada umowy serwisowe	Nie	Nie

Cechy

Uwagi

Ostrzeżenia

Osoby kontaktowe

Nazwisko i imię	Telefon	E-mail
Dąbrowska Hanna	457 41 23	h.dabrowska@poczta.pl
Kosiniak Jan	714 457 219	j.kosiniak@poczta.pl
Mazurski Jakub	895 147 658	j.mazurski@poczta.pl

Telefon 457 41 23
Email h.dabrowska@poczta.pl

Rozrachunki

	Należności	Zobowiązania	Saldo
Po terminie	0.00	8 103.40	-8 103.40
W terminie	1 476.00	0.00	1 476.00
Razem	1 476.00	8 103.40	-6 627.40

Limity

	Wartość	Wykorzystano	Pozostało
Dop. wart. całkow. kredytu	-	-	-
Maks. ilość dok. kredytu	-	-	-
Maks. il. dok. przelewu	-	-	-
Maks. il. dni przelewu, nat.	-	-	-
Dop. wartość przelewu kredytu	-	-	-





Podstawowe Zestawienia Pulpit

Jeśli kontrahent posiada kilka osób kontaktowych, to włączając okno statusu kontrahenta podczas edycji zdarzenia, siatka danych *Osób kontaktowych* ustawi się automatycznie na osobie kontaktowej, wybranej w zdarzeniu CRM.

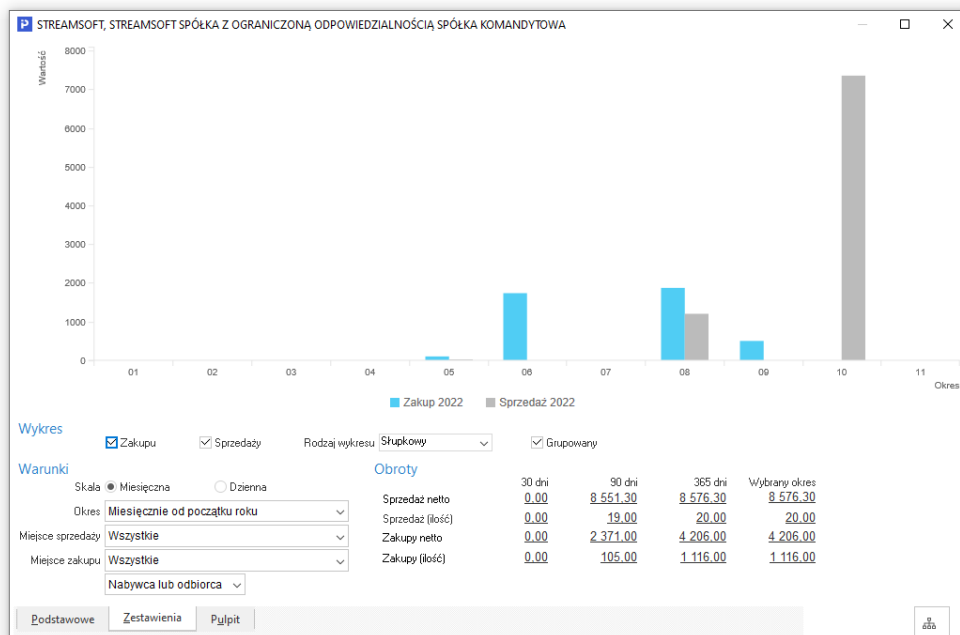
Okno statusu kontrahenta podzielone jest na dwie zakładki: *Podstawowe* i *Zestawienia*.

W zakładce *Podstawowe* znajdują się informacje dotyczące nazwy kontrahenta, identyfikator, numer, kontakt, umowy, cechy, uwagi, ostrzeżenia, osoby kontaktowe, rozrachunki (przeterminowane i bieżące) oraz limity kontrahenta.

Na oknie tym znajdują się również ikony:

- *Następny*  **<Ctrl+Down>** – umożliwia przełączenie na następnego kontrahenta bez zamykania okna *Status kontrahenta* (pojawia się gdy status kontrahenta wyświetlany jest w oknie *Kontrahenci*),
- *Poprzedni*  **<Ctrl+Up>** – umożliwia przełączenie na poprzedniego kontrahenta bez zamykania okna *Status kontrahenta* (pojawia się gdy status kontrahenta wyświetlany jest w oknie *Kontrahenci*),
- *Szukaj*  **<F6>** – umożliwia wyszukanie kontrahenta po identyfikatorze (pojawia się gdy status kontrahenta wyświetlany jest w oknie *Kontrahenci*),
- *Pokaż w drzewie spraw*  **<Shift+F2>** – powoduje otwarcie okna *Drzewo spraw – Dokumenty obrotu* na danym kontrahencie.

Zakładka *Zestawienia* zawiera analizę sprzedaży i zakupu danego kontrahenta. W oknie widoczny jest wykres, który prezentuje dane w zależności od ustawienia parametrów w sekcjach *Wykres* oraz *Warunki*.



Sekcja *Wykres* zawiera znaczniki umożliwiające filtrowanie rodzaju transakcji, których wartości będą wyświetlane na wykresie: *Zakup* i *Sprzedaż*. Użytkownik ma możliwość zmiany sposobu prezentacji danych w polu *Rodzaj wykresu*, do wyboru są wartości:

- Liniowy
- Liniowy wypełniony
- Słupkowy
- Schodkowy
- Schodkowy wypełniony

Znacznik *Grupowany* umożliwia zgrupowanie danych w obrębie dni dla wykresów dziennych lub w obrębie miesięcy dla wykresów miesięcznych.

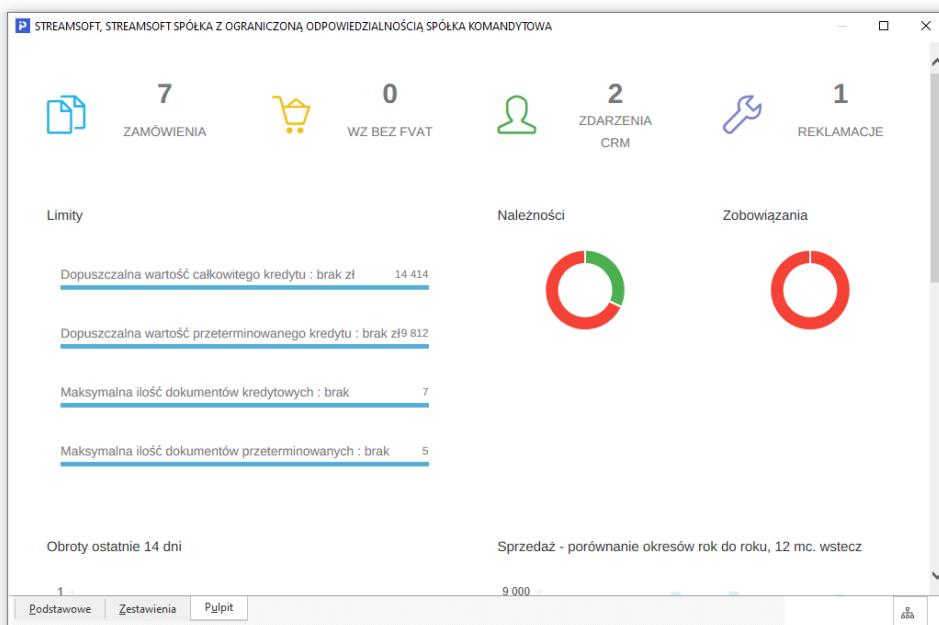
Gdy operator wybierze grupowanie, które powoduje pojawienie się więcej niż 10 serii, pojawi się komunikat i wykres nie zostanie wyświetlony.

W sekcji *Warunki* należy określić kontekst prezentowanych danych: *Miesięczny* lub *Dzienny*. Pozostałe pola umożliwiają wybór:

- Okresu, za jaki wykres będzie prezentował dane
- Miejsca sprzedaży i zakupu
- Rodzaju strony transakcji – jako nabywca lub odbiorca

W sekcji *Obroty* prezentowane są wartości obrotów w kontekście predefiniowanych okresów: 30, 90, 365 dni lub za wybrany okres (wprowadzenie wybranego okresu jest możliwe po wskazaniu w polu *Okres: Miesięcznie wybrany okres* lub *Dziennie wybrany okres*).

Zakładka *Pulpity* w syntetyczny i przejrzysty sposób prezentuje dane o kontrahencie w postaci graficznej. Budowa zakładki oparta jest o technologię HTML, JavaScript i .Net.



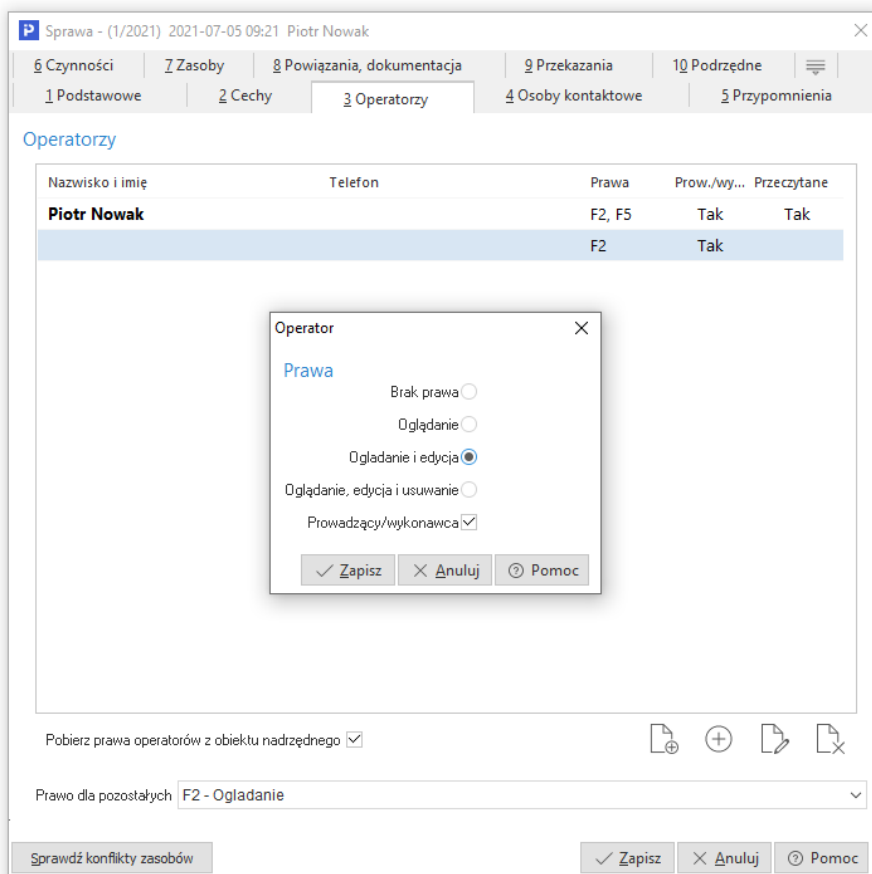
UWAGA!

Okno ze statusem kontrahenta można edytować również z poziomu okna *Kontrahenci*, za pomocą kombinacji klawiszy **<Ctrl+Spacja>** lub wybrać z menu prawego klawisza myszki (opcja *Dodatkowe->Status kontrahenta*).

3.2.1 Prawa dostępu

W module *CRM* działa standardowy w systemie Streamsoft Pro i Prestiż model kontroli uprawnień pozwalający na określenie dostępu do poszczególnych opcji i funkcji. Model ten został rozszerzony o możliwość określenia prawa do wpisywania zdarzeń określonego typu oraz o system uprawnień definiowanych indywidualnie do każdego zdarzenia. System indywidualnych uprawnień ma na celu zapewnienia wyłączności dostępu do konkretnej informacji dla osób

uprawnionych. Ustalanie praw dla poszczególnych operatorów, ma miejsce w zakładce *Operatorzy*, w oknie definiowania zadania:



CRM → Drzewo spraw → zakładka: Zadania → Dodaj<F3>

W indywidualnym systemie uprawnień można wyróżnić cztery poziomy dostępu:

- *Brak prawa,*
- *Oglądanie,*
- *Oglądanie i edycja,*
- *Oglądanie, edycja i usuwanie.*

W systemie uprawnień obowiązują następujące zasady:

- Operator, który wpisał zdarzenie ma do niego prawo *Oglądanie, edycja i usuwanie,*
- Operator, który jest wykonawcą/prowadzącym ma prawo *Oglądanie*

i edycja,

- pozostali operatorzy:
 - jeżeli znajdują się w spisie operatorów uprawnionych na zakładce *Operatorzy*, to posiadają prawo zgodnie z zapisem na tej liście w przeciwnym przypadku - posiadają prawo, które jest określone w polu *Prawo dla pozostałych*:

Prawo dla pozostałych

F2 - Oglądanie	▼
Brak	
F2 - Oglądanie	
F2, F5 - Oglądanie i edycja	
F2, F5, F8 - Oglądanie, edycja i usuwanie	

- jeżeli znajdują się w spisie operatorów uprawnionych na zakładce *Operatorzy* w zdarzeniach nadrzędnych i zaznaczony jest parametr *Pobierz prawa operatorów z obiektu nadrzędnego*, to posiadają prawo zgodnie z zapisem na tej liście, w przeciwnym przypadku - posiadają prawo, które jest określone na zakładce *Operatorzy* w polu *Prawo dla pozostałych*.

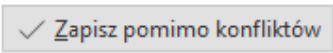
3.2.2 Kontrola i unikanie konfliktów

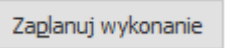
Podczas edycji zadań prowadzona jest kontrola konfliktów. Konflikty mogą powstawać poprzez planowanie zadania w okresie, który nie jest czasem pracy wykonującego, planowanie w okresie nieobecności wykonującego oraz w czasie, w którym wykonujący ma przypisane już jakieś zadanie. Konflikty są sygnalizowane przed zapisem zadania lub na życzenie podczas edycji zadania, przy pomocy przycisku **Sprawdź konflikty** :

Konflikt

Zaplanowanie zdarzenia w czasie ... 2022-11-17 08:00 do 16:00
dla ... operator: Jan Kowalski
powoduje konflikt(y):

Lp	Rodzaj	Szczegóły
1	z czasem pracy	Nie określono godzin pracy - dzień wolny od pracy

Zadanie może zostać zapisane pomimo wystąpienia konfliktów po potwierdzeniu przez operatora. Służy do tego przycisk .

W celu uniknięcia konfliktów operator może zlecić wyszukanie, w zadanym okresie dla jednego lub wielu prowadzących, możliwych terminów wykonania zadania. Aby program wyszukał zadany okres, należy na podstawowej zakładce wybrać przycisk . Rezultatem może być zero, jedna lub więcej pozycji. Podwójne kliknięcie na wybranej pozycji przepisuje ją do zaplanowanego zadania.

Znajdź czas na wykonanie zadania

Operator

Jan Kowalski

Handel

Telefony do Klienta

Okres

Jutro

Od 2022-11-18

Do 2022-11-18

Parametry zadania

Czas trwania 02:00 (godz:min)

Parametry wyszukiwania

okresu(ów) dla operatora 3 Szukaj max.

Sortuj wg. Data, czas, operator

Szukaj czasu na wykonanie zadania

Wynik wyszukiwania

Lp	Operator	Data	Od	Do	Czas	00:00

Zapisz

Anuluj

Pomoc

3.2.3 Przypomnienia

Sprawy, zadania i kontakty posiadają opcję przypominania o swoim rozpoczęciu lub zakończeniu. Edycję alertów przeprowadza się na zakładce *Przypomnienia*. Aby wprowadzić przypomnienie, należy posłużyć się paskiem narzędziowym, wbudowanym w zakładkę *Przypomnienia*.

Przypomnienia mogą być dodawane dla operatora, wykonującego/prowadzącego i/lub operatorów z listy operatorów. Czas przypomnienia podawany jest jako okres przed i po rozpoczęciu/zakończeniu lub jako konkretna godzina. Przypomnienia sygnalizowane są podczas pracy w systemie na specjalnym oknie lub przy pomocy poczty e-mail.

Wraz z modułem CRM, firma Streamsoft oferuje program, który można zainstalować na serwerze bazy danych. Zajmuje się on wysyłaniem e-maili z przypomnieniami.

3.2.4 Edycja czynności

Dla projektów spraw i zadań można zdefiniować czynności, które należy wykonać. Zdefiniowanie ogólnych lub bardziej szczegółowych czynności ułatwi sprawne i rzetelne wykonanie każdego zdarzenia, a osoba realizująca będzie miała ułatwione zadanie. Zakładka *Czynności* dostępna jest po uruchomieniu w konfiguracji opcji *Edycja czynności na poziomie zdarzenia* (menu *System->Ustawienia->CRM->Ustawienia*).

Sprawa - 0 2022-11-17 09:43 Jan Kowalski

1 Podstawowe 2 Cechy 3 Operatorzy 4 Osoby kontaktowe 5 Przypomnienia
6 Czynności 7 Zasoby 8 Powiązania, dokumentacja 9 Przekazania 10 Podrzedne

Czynności

Lp	Nazwa	% wykona...	Wykona...
1	badanie potrzeb	33	
2	analiza ścieżek systemowych	27	
3	przygotowanie oferty	40	



☒ ☐ ☒ ☐ Postęp: 0%

Opis wykonania

Uwagi

Sprawdź konflikty zasobów

✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc

Dodatkowo na zakładce *Czynności* można określić, które czynności danego zdarzenia zostały już wykonane. Powoduje to, zmianę postępu operacji aktualnego zdarzenia. Do określania wykonanych czynności służą przyciski w kolorze niebieskim:  – zaznacza pojedyncze pozycje i  – zaznacza wszystkie pozycje.

Zakładka *Czynności* – widoczna jest tylko, gdy dane zadanie ma wybrany typ, dla którego zdefiniowano czynności.

Wskazując daną czynność, jej opis oraz uwagi pojawiają się automatycznie w polu *Opis wykonania* i *Uwagi*.


3.3 Kontrahenci

Opcja *Kontrahenci* znajdująca się w menu głównym *Słowniki*, to spis stałych kontrahentów przedsiębiorstwa. Zawiera szereg informacji niezbędnych dla właściwego działania systemu, wystawiania dokumentów zakupu i sprzedaży, prowadzenia rozrachunków, księgowania na konta rozrachunkowe, generowania przelewów dla dostawców itd.

Główne okno ze spisem kontrahentów podzielone jest na trzy części:

1. *Część zasadnicza* – zawiera spis kontrahentów w układzie tabelarycznym.
2. *Drzewo grup* – jest to część okna, która wyświetla się po lewej stronie ekranu. *Drzewo grup* będzie widoczne, gdy z menu podręcznego (prawego klawisza myszki) użytkownik wybierze opcję: *Widok->Drzewo grup*. Panel *Drzewa Grup* może być podzielony na różne grupy ułatwiające wyświetlanie danych. Na panelu mogą być wyświetlone następujące grupy:
 - tylko grupy operatora,
 - Tylko kontrahenci przedstawiciela handlowego,
 - Przedstawiciele handlowi,
 - Obszary handlowe,
 - Obszary logistyczne,
 - Grupy kontrahentów zdefiniowane przez użytkownika w menu *Słowniki->Słowniki dla kontrahentów->Grupy kontrahentów*.
3. *Szczegóły* – jest to ta część okna, która może być widoczna u dołu ekranu lub z prawej strony. Zależy, którą z opcji ustawienia wybierze użytkownik. *Szczegóły* należy włączyć korzystając z opcji menu prawego klawisza myszki: *Widok->Szczegóły z prawej (Szczegóły u dołu)*.

★ ★ ★

W celu wprowadzenia do bazy nowego Kontrahenta, z paska ikon okna wybieramy przycisk:  *Dodaj <F3>*.

Kontrahent 2 STREAMSOFT

6 Odbierający, Trasy 7 Cechy 8 Uwagi i ostrzeżenia 9 Dodatkowe adresy 10 Osoby kontaktowe 11 Dokumentacja

12 Samochody 13 Serwis 16 Oznaczenia JPK 17 Aplikacja "Windykator"

1 Podstawowe 2 Inne 3 Grupy 4 Warunki zakupu i sprzedaży 5 Limity, Blokady, Cele i zgody, Split Payment

Identyfikacja

Numer: 2 Identyfikator: STREAMSOFT

Nip: PL 929-185-17-23 Nazwa pełna: STREAMSOFT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA

Telefon: Fax: Typ: Działalność ☐ Organizacja pożytku publicznego

Adres

Miejscowość: ZIELONA GÓRA Kod/Pocztą: 65-077 ZIELONA GÓRA

Ulica: ALEJA WOJSKA POLSKIEGO Nr domu/lokalu: 11

Kraj: Polska Gmina: Województwo: lubuskie

Internet

WWW: E-mail: handel@streamsoft.pl

Dodatkowe

Operator prowadzący: ☒ Kontrahent handlowy

Wydruki

Sposób obs. dok. podczas wydruku: Zapis na dysku i wysłanie e-maila

Spos. obs. dok. sprz. podczas wydr.: Zapis na dysku i wysłanie e-maila

Spos. obs. dok. mag. podczas wydr.: Wysłanie e-maila

E-mail dla e-faktur: handel@streamsoft.pl

Źródło pozyskania danych kontrahenta

Data pozyskania danych: Źródło pozyskania danych: Pomoc

Poprzedni Następny Zapisz Anuluj Pomoc

Ścieżka dostępu: Słowniki → Kontrahenci → Dodaj<F3> → Kontrahent

Wszystkie dane dotyczące kontrahenta podzielone są na tematyczne zakładki:

1. **Podstawowe**, w której wprowadzamy:

- **Numer** kontrahenta – program podpowiada kolejny numer nowo zakładanego kontrahenta, numer ten można zmienić do chwili zapisania danych kontrahenta. Dla zachowania porządku zalecane jest pozostawienie numerów nadanych przez program.
- **Identyfikator** – krótka nazwa identyfikująca kontrahenta, wykorzystywana do odszukania kontrahenta w spisie.
- **NIP** – składa się z trzech części. Pierwsza, to identyfikator kraju, następna, to numer NIP, a ostatnia jest polem dodatkowym rozszerzającym NIP. Po wprowadzeniu numeru NIP i kliknięciu na przycisk obok pola użytkownik może pobrać nazwę i dane adresowe kontrahenta z bazy danych GUS bądź z Wykazu podatników VAT. Dane te można przepisać do okna z danymi kontrahenta. Dodatkowo w tym miejscu istnieje możliwość sprawdzenia Statusu VAT kontrahenta po takim sprawdzeniu informacja zapisywana jest do historii.

Kontrahent 2 STREAMSOFT

6 Odbierający, Trasy	7 Cechy	8 Uwagi i ostrzeżenia	9 Dodatkowe adresy
12 Samochody	13 Serwis	16 Oznaczenia JPK	
1 Podstawowe	2 Inne	3 Grupy	4 Warunki zakupu i sprzedaży

Identyfikacja

Numer Identyfikator

Nip
 Pobierz dane z Wykazu podatników VAT F6
 Pobierz dane z GUS
 Sprawdź status VAT kontrahenta F3

Telefon

Fax

Typ DOWIEDZIALNOŚĆ

☐ Organizacja pożytku publicznego

MF ☒ Czynny (2022-10-06)

VIES ☒ Ważny (2022-10-06)

KAS ☒ Czynny (2022-10-20)

- **Nazwa pełna** – pełna nazwa kontrahenta. Może składać się z wielu linii. Należy unikać wprowadzania w jednej linii ilości znaków przekraczającej szerokość pola edycyjnego.
- **Typ** – do wyboru z listy rozwijanej mamy: *Działalność*, *Nie prowadzący dział.*, *Inne*, *Rolnik ryczałtowy*. Dla kontrahentów z ustawioną w tym polu wartością *Działalność*, konieczne będzie podanie numeru NIP, natomiast dla wartości *Rolnik ryczałtowy*, należy uzupełnić na zakładce *Inne*: numer dowodu osobistego, wydany przez, PESEL oraz REGON.
- **Organizacja pożytku publicznego** – parametr jest aktywny, gdy pole *Typ* ustawione jest na wartość *Działalność* lub *Inne*. Dokumenty sprzedaży wystawione dla kontrahenta będącego organizacją pożytku publicznego będą posiadały dodatkowy parametr na zakładce *Zestawienie VAT – Darowizna dla org. pożytku publicznego*, którego zaznaczenie spowoduje automatyczne zwolnienie z VAT-u wszystkich nowo dodanych pozycji.
- **Operator prowadzący** - dla danego kontrahenta można przypisać operatora prowadzącego, czyli osobę, która zajmuje się kontaktami z danym kontrahentem,
- **Kontrahent handlowy** – atrybut ten pozwala pogrupować kontrahentów na takich, z którymi miało miejsce zdarzenie gospodarcze (należy zaznaczyć pole *Kontrahent handlowy*) oraz na tych, którzy nie dokonali jeszcze żadnych transakcji (potencjalnych – pole to powinno być dla nich odznaczone).

UWAGA!

Jeśli użytkownik systemu chce zmienić status *Kontrahent handlowy*, to powinien, w module *Administratorsa* nadać prawo, które to umożliwi: *Możliwość zmiany statusu „Kontrahent handlowy”* (menu *Słowniki* → *Grupy użytkowników* → ikona *Prawa do opcji* → *Streamsoft* → *Wspólne* → *Słowniki* → *Kontrahenci*).

- *Poprzedni/Następny* – przyciski te umożliwiają przesuwanie się po kolejnych wierszach (kontrahentach) bez konieczności zamykania okna edycji/podglądu.
- *E-mail; www* – dane służące do kontaktowania się z kontrahentem przy użyciu Internetu.
- *Sposób obs. dok.* – w opcji tej użytkownik ma możliwość wyboru sposobu obsługi dokumentu podczas wydruku dla edytowanego kontrahenta. Parametr będzie dostępny gdy w konfiguracji systemu zostanie włączona *Obsługa przesyłania dokumentów w postaci elektronicznej* oraz zdefiniowana struktura katalogów i schemat nazwy pliku. Domyślny sposób obsługi podczas wydruku, to *Brak obsługi (tylko wydruk)*.

W opcji tej dostępne do wyboru są wartości:

- *Brak obsługi (tylko wydruk)* – system wykona jedynie wydruk dokumentu.
- *Tylko zapis na dysku* – system podczas wydruku jedynie zapisze dokument (w formacie PDF) do katalogu – pod nazwą, która została zdefiniowana w konfiguracji w parametrze *Konfiguracja struktury katalogów i schematu nazw plików (dla dokumentów przesyłanych elektronicznie)*.
- *Zapis na dysku i wydruk* – system podczas wydruku zapisze dokument (w formacie PDF) do katalogu – pod nazwą, która została zdefiniowana w konfiguracji w parametrze *Konfiguracja struktury katalogów i schematu nazw plików (dla dokumentów przesyłanych elektronicznie)*, a następnie wydrukuje dokument.
- *Zapis na dysku i wysłanie e-maila* – system podczas wydruku zapisze dokument (w formacie PDF) do katalogu – pod nazwą, która została zdefiniowana w konfiguracji w parametrze *Konfiguracja struktury katalogów i schematu nazw plików (dla dokumentów przesyłanych elektronicznie)*, a następnie wyśle e-mail z załączonymi plikami (które wcześniej były zapisane na dysku).
- *Zapis na dysku, wydruk i wysłanie e-maila* – system podczas wydruku zapisze dokument (w formacie PDF) do katalogu – pod nazwą, która została zdefiniowana w konfiguracji w parametrze *Konfiguracja struktury katalogów i schematu nazw plików (dla dokumentów przesyłanych elektronicznie)*, następnie wydrukuje dokument i wyśle e-mail z załączonymi plikami (które wcześniej były zapisane na dysku).

- *Wysłanie e-maila* – wybranie tego parametru spowoduje, że podczas wydruku dokumentu dla danego kontrahenta, możliwe będzie wysłanie dokumentu e-mailem w postaci załącznika, bez konieczności zapisywania plików w zdefiniowanym katalogu plików.
- *Mechanizm Podzielonej Płatności* - pole definiuje czy dana kartoteka podlega mechanizmowi podzielonej płatności oraz od kiedy obowiązuje zmiana.

1. *Inne* – na tej zakładce należy również zwrócić uwagę na pola:

- *Konta bankowe* – okienko ze spisem kont bankowych kontrahenta wraz z informacją czy wskazane konto jest potwierdzone w KAS.

Używając przycisków z panelu sterującego (po prawej stronie spisu) możemy edytować dane konta takie jak:

- Nazwa konta
- Bank
- Numer konta
- Oznaczenie czy konto jest Wirtualne - oznaczenie konta jako konto wirtualne skutkuje sprawdzeniem numeru rachunku za pomocą innej metody konfiguracji wysyłanego zapytania (wyszukanie wg numeru konta). Metoda ta umożliwia sprawdzenie kont wirtualnych kontrahenta. Jest ona również wykorzystywana podczas wystawiania przelewu.
- Właściciel - oznaczające właściciela konta. Służy ono do oznaczenia np. faktora, czyli właściciela konta innego niż ten, dla którego wpisywany jest rachunek. Pozwala to na zweryfikowanie kontrahenta w wykazie podatników VAT poprzez wysłanie zapytanie przez program w odpowiedniej konfiguracji.
- Oznaczenie czy konto jest aktywne

Dodatkowo w menu podręcznym i za pomocą ikon mamy możliwość użycia opcji:

- *“Sprawdź konto w KAS”* – sprawdza w KAS, w Wykazie podatników VAT czy konto jest przypisane do NIP-u lub REGON-u dla kontrahenta
- *“Pokaż historie sprawdzeń kont w KAS”* – prezentuje historię sprawdzeń konta
- *“Sprawdź wszystkie konta w KAS”* – wykonuje sprawdzenie dla wszystkich kont wprowadzonych w oknie

Dodatkowo w widoku sekcji znajdują się kolumny „Lp”, „Waluta” oraz „Domyślne konto dla waluty”, Prezentują one odpowiednio: kolejność pobierania kont na wydruk walutę, w jakiej prowadzony jest rachunek oraz jaka waluta jest walutą domyślną dla danego rachunku.

- *Płatnik VAT* – oznacza, że aktualny kontrahent jest płatnikiem VAT.

- *Zerowa stawka VAT na wybrane towary* – oznacza zerową stawkę VAT na wybrane towary dla tego kontrahenta. Tylko kartoteki z zaznaczoną opcją Zerowa stawka VAT dla wybranych kontrahentów.
 - *Waluta* – domyślna waluta kontrahenta - parametr wykorzystywany przy wystawianiu dokumentów walutowych.
 - *Numer* – numer działalności gospodarczej kontrahenta.
 - *Wydane przez* – organ, który wydał zezwolenie na działalność gospodarczą kontrahenta.
 - *Data wydania* – data wydania zezwolenia na działalność gospodarczą kontrahenta.
 - *PESEL* – numer PESEL kontrahenta.
 - *REGON* – numer REGON kontrahenta.
 - *Aktywny* – jeżeli kontrahent ma status nieaktywny, to nie pojawia się on w spisie kontrahentów wywoływanym przy wyborze kontrahenta w innych opcjach.
 - *Globalny nr lokalizacyjny dla EDI* – należy wpisać numer lokalizacji naszego kontrahenta (dostawcy, odbiorcy). Jest on wykorzystywany podczas procesu elektronicznej wymiany dokumentów.
 - *Ilość dni na obsługę reklamacji* – należy wpisać, w jakim czasie zostanie zrealizowana reklamacja złożona danego kontrahenta.
 - *Cykliczność odwiedzin* – określamy w tym miejscu, co ile dni należy kontaktować się z kontrahentem.
2. *Grupy* – spis rodzajów grup kontrahentów oraz grupy, do których należy aktualny kontrahent. Spis ten ma strukturę drzewiastą. Grupa służy do łączenia kontrahentów w zbory, ułatwiając ich wyszukiwanie i filtrowanie lub umożliwiając tworzenie umów, promocji lub cenników. Grupy mogą być przydatne w wyciąganiu informacji do zestawień i podsumowań np. informacje o sprzedaży wartościowej towarów dla grupy kontrahentów.
- Dodatkowo umożliwiono przypisanie obszaru handlowego lub logistycznego do kontrahenta (po włączeniu w *Konfiguracji Obsługi obszarów handlowych* oraz *Obsługi obszarów logistycznych*).
3. *Warunki zakupu i sprzedaży:*
- *Rabat* – przysługujący dla kontrahenta rabat. Można określić stały rabat dla wybranego kontrahenta,
 - *Ilość dni na termin płatności* – domyślna ilość dni na termin płatności dla dokumentów kredytowych kontrahenta,
 - *Sposób naliczania odsetek* – domyślny sposób naliczania odsetek dla przeterminowanych dokumentów,

- *Cena sprzedaży* – domyślna cena sprzedaży podpowiadana na kartotekach dla kontrahenta,
- *Sposób płatności* – sposób płatności podpowiadany na dokumentach dla kontrahenta,
- *Sposób dostawy* – wypełnienie tego pola oznacza, że podczas edycji lub dodawania dokumentów, sposób dostawy towaru będzie pobierany bezpośrednio z danych kontrahenta. Możliwa jest zmiana sposobu dostawy, bez względu na to, jaki sposób dostawy został określony przy danym kontrahencie,
- *Grupowanie zam. kontrahenta* – ustawienie opcji na wartość: *Wg definicji dokumentu*, daje możliwość łączenia kilku zamówień do jednej faktury (sposób grupowania dokumentów ustawiamy w definicji dokumentu na zakładce *Dodatkowe*). Opcja dostępna jest dla dokumentów sprzedaży i dokumentów WZ. Jeżeli użytkownik nie chce korzystać z opcji, powinien wybrać: *Nie grupuj*,
- *Płatnik dla sprzedaży* – w polu tym można wskazać płatnika powiązanego z naszym kontrahentem,
- *Przedstawiciel handlowy* – przedstawiciel handlowy obsługujący kontrahenta,
- *Kierowca* – kierowca powiązany z danym kontrahentem. Pole to jest aktywne, gdy w *Konfiguracji* włączone są powiązania kierowcy z kontrahentem (*Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne* → *Powiązanie kierowcy*),
- *Dokument* – domyślny dokument dla kontrahenta podpowiadany przy wystawianiu dokumentów sprzedaży,
- *Formularz* – domyślny formularz przy drukowaniu dokumentów sprzedaży dla kontrahenta,
- *Dokument wystawiany z zamówień od odbiorców* – opcję można wykorzystać do określenia typu dokumentu, innego niż Faktura VAT, generowanego podczas realizacji zamówień od odbiorcy. Dodatkowo, należy w definicji dokumentu zamówień, zaznaczyć parametr: *Pobierz dokument do wystawienia z danych kontrahenta (jeśli określono)*,
- *Ilość kopii przy drukowaniu dok.* – w polu tym użytkownik uzupełnia ile kopii dokumentów drukować dla danego kontrahenta. Wartość z tego pola będzie automatycznie podpowiadana, podczas wydruku dokumentu, po zaznaczeniu parametru *Ilość kopii wg ustawień kontrahenta*.
- *Umowa na wystawienie faktury do WZ dla wielu WZ - brak kontroli daty sprzedaży dok. WZ* – dla kontrahentów z włączoną opcją przy pobieraniu dokumentów WZ do dokumentu uzupełniającego (Fa do WZ) system nie będzie analizował czy dokumenty WZ w PLN mają datę sprzedaży z jednego miesiąca, a dla dokumentów w innej walucie czy data sprzedaży jest z jednego dnia,

- *Warunki zakupu* – ustawiamy tutaj parametry: *Ilość dni na termin płatności* oraz *Sposób płatności*, które będą uwzględniane na dokumentach zakupu. Przy dodawaniu nowego kontrahenta, parametry te przyjmą wartości ustawione w menu *System → Konfiguracja → Ustawienia → Kontrahent → Wartości domyślne → Ilość dni na termin płatności* oraz *System → Konfiguracja → Ustawienia → Kontrahent → Wartości domyślne → Sposób płatności*.
- *Konto bankowe na wydruk dokumentu* – konto bankowe naszej firmy drukowane na dokumentach dla aktualnego kontrahenta. W tabeli istnieje możliwość dodania wiele kont bankowych firmy drukowanych na dokumentach sprzedaży. Można również określić domyślne konto dla wybranej waluty, które zostanie będzie drukowane na dokumencie wystawionego w tej samej walucie.

4. *Limity, Blokady, Cele i zgody, Split payment* – zwracamy uwagę na pola:

- *Dopuszczalna wartość całkowitego kredytu* – wybranie (zaznaczenie) pola umożliwia wprowadzenie dla kontrahenta limitu na wartość wszystkich wystawionych dokumentów kredytowych. Jeśli podana kwota limitu zostanie przekroczona w trakcie wystawiania dokumentu, to program poinformuje o tym wyraźnym komunikatem. Po wybraniu kontrahenta na dokument, program poinformuje również o pozostałej kwocie limitu. Zaznaczenie pola i wprowadzenie kwoty limitu równej zero, całkowicie blokuje możliwość wystawienia dla kontrahenta dokumentu kredytowego. Jeśli pomimo ostrzeżeń przekroczono wartość limitu, to zapisanie dokumentu możliwe będzie wyłącznie przez osobę z odpowiednimi prawami (określonymi w module *Administratorsa*),
- *Dopuszczalna wartość dokumentu kredytowego* – zaznaczenie pola i podanie kwoty wprowadza ograniczenie na wartość pojedynczego dokumentu kredytowego,
- *Dopuszczalna wartość przeterminowanego kredytu* – określa jaka może być dopuszczalna wartość przeterminowanego kredytu. Powyżej tej wartości dla danego kontrahenta nie można wystawiać dokumentów związanych z zakupem towarów. System poinformuje o tym za pomocą odpowiedniego komunikatu,
- *Maksymalna ilość dokumentów kredytowych*
- *Maksymalna ilość dokumentów przeterminowanych*
- *Maksymalna ilość dni przeterminowania należności*
- *Maksymalna ilość pozycji na dokumentach* – określa maksymalną ilość pozycji, jaką kontrahent życzy sobie na dokumentach sprzedaży adresowanych do niego. Limit ten jest sprawdzany przy ręcznym wpisywaniu dokumentów faktur sprzedaży, zamówień od odbiorców, ofert dla odbiorców oraz dokumentów magazynowych WZ. Przy wystawieniu pierwszej pozycji przekraczającej limit pojawia się komunikat o przekroczeniu limitu, ale możliwa jest kontynuacja

wystawiania. Limit jest również sprawdzany przy realizacji zamówień od odbiorców. Gdy realizujemy zamówienie kontrahenta wystawiając np. dokument FA VAT, to program generuje pozycje z uwzględnieniem opisywanego parametru, a w razie potrzeby generuje następne faktury,

- *Ilość dni na zwrot opakowań* – domyślnie parametr ten jest nieokreślony, co powoduje, że program bierze pod uwagę wartość wprowadzoną w polu *Ustawowa ilość dni na zwrot opakowań* (parametr w konfiguracji: *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne*). Opcję *Ilość dni na zwrot opakowań* można również modyfikować poprzez grupowe ustawienia danych kontrahentów,
- *Zablokuj sprzedaż* – zaznaczenie pola wprowadza blokadę na wystawianie dokumentów sprzedaży. Domyślnie blokada będzie obowiązywać od razu (pole *Natychmiast*). Możliwe jest również określenie daty, od której blokada sprzedaży będzie obowiązywać (pole *Od daty*),
- *Zablokuj zakupy* – zaznaczenie pola wprowadza blokadę na wystawianie dokumentów zakupu,
- *Zastrzec rozrachunki z kontrahentem tylko dla osób uprawnionych* – aktywacja opcji spowoduje, że użytkownicy systemu, którym w module *Administracja* nie przyznano praw do *Rozrachunków zastrzeżonych*, nie będą mieli dostępu do informacji o rozliczeniach prowadzonych z danym kontrahentem.
- *Sposób obsługi "Split payment" na przelewie* – parametr umożliwia określenie w jaki sposób na przelewach dla danego kontrahenta ma oznaczać się opcja „Split payment”.
- *Sugerowana kwota VAT podpowiadana przy przelewie SP* – parametr umożliwia wskazanie na kontrahencie kwoty VAT, która ma zostać przeniesiona z dokumentu do rozrachunków. Parametr może przyjąć wartości: *Cały VAT z dokumentu*, *Tylko VAT z pozycji MPP*.

5. *Odbierający, Trasy:*

- *Odbierający* – umożliwia wprowadzenie dla kontrahenta listy osób i numerów rejestracyjnych samochodów odbierających towar i faktury,
- *Trasy* – kontrahenta można przydzielić do jednej lub kilku zdefiniowanych w słowniku tras. Przydzielone kontrahentom trasy mogą być następnie wykorzystywane jako parametr podczas ustalania filtrów.

W sekcji Podpis kwalifikowany użytkownik może uzupełnić dane:

- *Numer seryjny certyfikatu*
- *Wystawca certyfikatu*
- *Posiadacz* – podmiot posiadający certyfikat

6. *Cechy* – w zakładce można wprowadzać wartości wcześniej zdefiniowanych, specyficznych dla firmy wdrażającej moduł *Handlowo-Magazynowy*, cech kontrahentów. Przykładowymi cechami kontrahenta może być: data odbycia szkolenia partnerskiego, stopień lojalności (od 1 do 10) itp. Cechy definiujemy w opcji *Słowniki* → *Słowniki dla kontrahentów* → *Cechy kontrahentów*.
7. *Uwagi i ostrzeżenia*:
 - *Uwagi* – pole umożliwiające wprowadzanie uwag dotyczących kontrahenta,
 - *Ostrzeżenie* – dane wprowadzone w pole ostrzeżenia, będą wyświetlane przy pobraniu kontrahenta na dokument.
8. *Dodatkowe adresy* – spis dodatkowych adresów np. gdy kontrahent posiada dwa adresy w jednej firmie: korespondencyjny i windykacyjny.

1 Podstawowe	2 Inne	3 Grupy	4 Warunki zakupu i sprzedaży	5 Limity, Blokada, Cele i zgody, Split Payment	6 Odbierający, Trasy
7 Cechy	8 Uwagi i ostrzeżenia	9 Dodatkowe adresy	10 Osoby kontaktowe	11 Dokumentacja	12 Samochody
					13 Serwis

Lista adresów

Typ adresu	Miejscowość	Ulica	Nr domu	Kraj
<div> <div>Dodatkowy adres</div> <div> <div>Typ adresu</div> <div>Ulica</div> <div>Nr domu/lokalu</div> <div>Miejscowość</div> <div>Kod/Pocztą</div> <div>Województwo</div> <div>Kraj Polska</div> <div> <div>Zapisz</div> <div>Anuluj</div> <div>Pomoc</div> </div> </div> </div>				

9. Osoby kontaktowe – spis oddziałów kontrahenta i osób kontaktowych u kontrahenta:

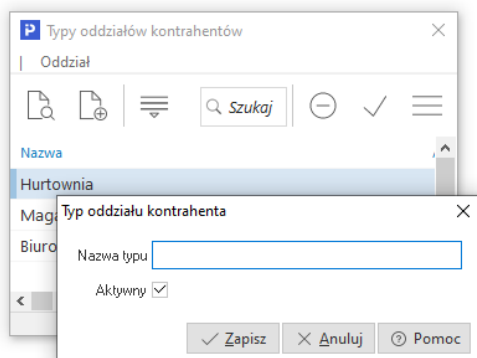
The screenshot shows the 'Osoby kontaktowe' window in the Streamsoft CRM system. The window has a menu bar with options like '12 Samochody', '13 Serwis', '16 Oznaczenia JPK', and '17 Aplikacja "Windykator"'. Below the menu bar, there are tabs for '1 Podstawowe', '2 Inne', '3 Grupy', '4 Warunki zakupu i sprzedaży', '5 Limity, Blokada, Cele i zgody, Split Payment', '6 Odbierający, Trasy', '7 Cechy', '8 Uwagi i ostrzeżenia', '9 Dodatkowe adresy', '10 Osoby kontaktowe', and '11 Dokumentacja'. The main area shows a list of contact persons with columns for 'Osoba', 'Stanowisko', 'Domyślny telefon', 'Funkcja', 'Szczegół', and 'Domyślny e-mail'. A modal window titled 'Osoba kontaktowa:' is open, showing fields for 'Nazwisko', 'Imię', 'Oddział', 'Stanowisko', 'Szczegół', 'Funkcja', 'Data pozyskania danych', 'Źródło pozyskania danych', and 'Aktywny'.

Zaznaczenie opcji *Wiele oddziałów* umożliwia wprowadzenie do systemu danych dotyczących oddziałów firmy.

Nowy oddział edytujemy wybierając opcję dodawania lub klawisz funkcyjny **<F3>** :

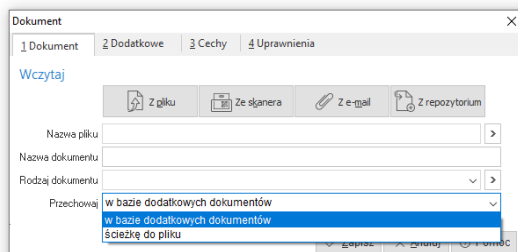
The screenshot shows the 'Oddział kontrahenta' modal window. It contains the following fields: 'Nazwa oddziału' (text), 'Typ oddziału' (dropdown), 'Miejscowość' (text), 'Ulica' (text), 'Nr domu/lokalu' (text), 'Kod/Pocztą' (text), 'Kraj' (dropdown), 'Telefon' (text), and 'E-mail' (text). Below these fields are several checkboxes: 'Pozwolenie na mailing' (checked), 'Aktywny' (checked), 'Oddział główny' (unchecked), 'Używaj nazwy oddziału w korespondencji' (unchecked), and 'Domyślny oddział dla dostawy' (unchecked). At the bottom are buttons for 'Zapisz', 'Anuluj', and 'Pomoc'.

W polu *Typ oddziału* użytkownik wybiera ze słownika lub z listy rozwijanej odpowiedni typ. Jeśli w słowniku nie ma wprowadzonych żadnych danych, to należy je zdefiniować. W tym celu należy ustawić się w polu *Typ oddziału*, kliknąć przycisk **<F6>**, aby połączyć się ze słownikiem *Typy oddziałów kontrahentów* i tam za pomocą ikony dodawania zdefiniować potrzebne typy oddziałów:

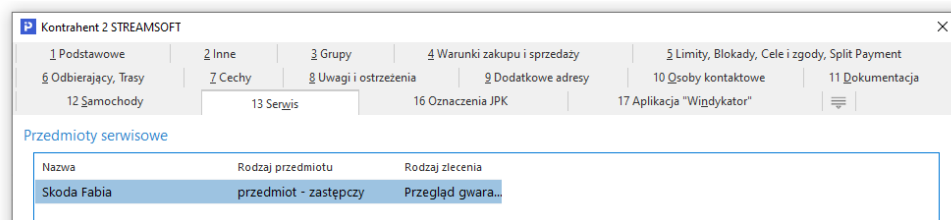


Zaznaczenie opcji *Domyślny oddział dla dostawy*, umożliwi automatyczne uzupełnienie oddziału na zakładce *Dostawa* na wystawianych dokumentach. Opcja dostępna jest dla danego stanowiska wtedy, gdy przydzielony jest moduł CRM.

10. *Dokumentacja* – są to dokumenty zewnętrzne dotyczące danego kontrahenta, np. umowy, oferty itp. Zakładka jest widoczna, gdy na stanowisku przydzielony jest moduł CRM i utworzona została baza dodatkowych dokumentów. Na zakładce tej możliwe jest dodanie dokumentu z pliku, ze skanera oraz z e-maila, a dodatkowo można określić sposób przechowywania plików: w bazie dodatkowych dokumentów lub jako ścieżki do pliku. W konfiguracji systemu znajduje się parametr *Maksymalny rozmiar pliku dokumentacji umieszczonego w bazie dodatkowych dokumentów (KB)*, w którym można określić maksymalny rozmiar dodawanego pliku.



12. *Samochody* – na zakładce tej w widoku tabelarycznym przedstawiona jest ewidencja samochodów kontrahenta.
13. *Serwis* – zakładka prezentuje przedmioty kontrahenta, które można wskazać w zleceniu serwisowym (w module *Serwis*). Dodatkowo na zakładce tej możliwe jest podejrzenie danego przedmiotu za pomocą menu kontekstowego. Zakładka wyświetlana jest, gdy stanowisko ma dostęp do modułu *Serwis*.



14. *Zestawienie oświadczeń* – zakładka widoczna dla kontrahenta, który jest rolnikiem ryczałtowym. Informacje zdefiniowane w tej zakładce będą wykorzystywane podczas tworzenia JPK_FA_RR. Dodatkowo na oknie edycyjnym dokumentu (HM oraz FK) umieszczono na zakładce *Inne* sekcję *Zestawienie oświadczeń, o których mowa w art. 116 ust. 4 i 4a*. W danej sekcji można połączyć dany dokument z oświadczeniem definiowanym w nowej zakładce okna edycyjnego kontrahenta. Wskazana sekcja jest dostępna wyłącznie dla dokumentów, które są wystawiane dla rolnika ryczałtowego.


★ ★ ★

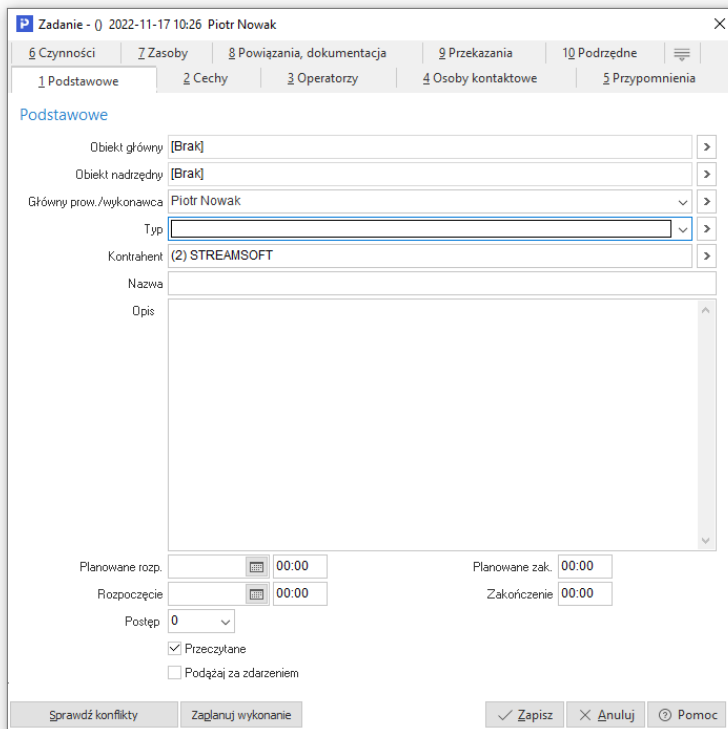
Dla firm, w których zdefiniowanych jest bardzo wielu kontrahentów, można w programie włączyć mechanizm umożliwiający rozdzielenie kontrahentów na głównych i pozostałych. Główni kontrahenci to tacy, z którymi firma często współpracuje (wystawia dokumenty itp.). Aby włączyć ten mechanizm, należy w menu *System* → *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Optymalizacja szybkości* zaznaczyć parametr *Włącz obsługę kontrahentów głównych*. Po przełączeniu się na okno ze spisem kontrahentów, użytkownik będzie mógł zobaczyć, że na pasku



ikon pojawiła się ikona *Pokaż tylko głównych*. Kliknięcie na tę ikonę umożliwi wyświetlenie spisu głównych kontrahentów firmy. Aby przenieść wybranych kontrahentów ze spisu wszystkich kontrahentów do spisu kontrahentów głównych, wystarczy przełączyć się na widok wszystkich kontrahentów i z menu podręcznego (prawy klawisz myszki) wybrać opcję *Przerzuć do głównych* <Ctrl+G>.


★ ★ ★

Z poziomu okna *Kontrahenci*, za pomocą ikony , kombinacji klawiszy **<Shift+Ctrl+F3>** lub poprzez menu prawego klawisza myszki (opcja *Zleć zadanie*), można zlecić zadanie dotyczące danego kontrahenta. Warunkiem działania tej opcji, jest przydzielenie dla danego stanowiska licencji na moduł CRM.



Zadanie wprowadzone w module *Handlowo-Magazynowym* zostanie automatycznie dodane do spisu zadań danego operatora w module CRM.

★ ★ ★

Kontrahentów można sortować i filtrować. Gdy użytkownik chce oglądać kontrahentów przy większej liczbie zdefiniowanych parametrów – może skorzystać z ikony *Ustal filtr*  lub klawisza funkcyjnego **<F7>**:

Pozostaw do przeglądania pozycje spełniające warunki

Pole	Warunek	Wartość(od,do)
Numer	=	

☒ Pokaż wszystkie dostępne pola

Parametry definiowane przez użytkownika można wyświetlać w kilku liniach klikając na przyciski *i/lub*. Zwiększa się w ten sposób liczba możliwości w poszukiwaniu dokumentów.


W okienku *Pole*, należy wybrać pole, według którego chcemy szukać. W okienku *Warunek* możemy wybrać jeden z kilku wariantów traktowania wpisanej dalej wartości. Znak „=” powoduje, że wpisana wartość musi być równa wartości wybranego pola w tabeli. Znak „<” oznacza, że interesują nas wartości inne niż te, które są wpisane. Znaki „<”, „>” są oczywiste przy polach liczbowych, natomiast w przypadku wyrażen literowych (np. Miejscowość) znak „<” oznacza wcześniejszy w alfabecie. Warunek w *zakresie*, pozwala znaleźć przedział danych (np. wpisy w księdze od nr 130 do nr 150).


Zadawanie warunków rozpatrzmy na przykładzie *Kontrahentów*. Załóżmy, że interesują nas kontrahenci z Warszawy. Dodatkowo chcemy, aby ich nazwa kończyła się na litery „la”. Powyższy warunek chcemy zastosować do kontrahentów o numerze od 7 do 13. W tym celu, w pierwszym polu wybieramy *Miejscowość*, następnie warunek „=” oraz wartość *Warszawa*. W polu *Wartość* możemy wpisać całą nazwę, lub zastosować znaki specjalne „*”, „!”. Znak „*” oznacza dowolny ciąg liter, także brak ciągu. Znak „!” oznacza jedną dowolną literę. W polu *Wartość* możemy więc, dla skrócenia pisania, wprowadzić wartość *Warsz**. Oznacza to, że program ma wyszukać wszystkich kontrahentów, dla których miejscowość zaczyna się od liter Warsz. Ponieważ prawdopodobnie w Polsce nie ma innego miasta niż Warszawa zaczynającej się od Warsz, możemy skrócić nazwę w ten sposób. Znak „*” może służyć np. do wybrania wszystkich kontrahentów zaczynających się od litery W – „W*”. Wracając do naszego przykładu – aby założyć dodatkowo warunek na pole *Nazwa*, należy wcisnąć przycisk *i* znajdujący się w lewym dolnym rogu okienka:

Pozostaw do przeglądania pozycje spełniające warunki

Pole	Warunek	Wartość(od,do)
Miejscowość	=	Warsz*
<input type="checkbox"/> W środku		
Numer	w zakresie	7 13
<input type="checkbox"/> W środku		
Nazwa	=	*la
<input type="checkbox"/> W środku		

☐ Pokaż wszystkie dostępne pola

Aby filtr był aktywny korzystamy z kombinacji klawiszy **<Ctrl+F7>** lub ikony *Filtr aktywny* .

Inny sposób przeglądania dokumentów w aktywnym oknie uzyskamy klikając na przycisk *sortowania*  w pasku ikon aktywnego okna lub klawisz funkcyjny **<F4>**.

Sortuj według kolumn(y)

☐ Numer
☒ Identyfikator (1)
☐ Uwaga
☐ Ostrzeżenie
☐ Telefon
☐ Nazwa
☐ Nip
☐ Nip - bez formatu
☐ Miejscowość

☒ Rosnąco
 ☐ Malejąco
 ☒ Jedna kolumna

☐ Przesuń sortowaną kolumnę na początek

Szukanie po kolumnie

☐ Pierwszej
 ☒ Ostatniej

Kolumny do sortowania wybiera się poprzez kliknięcie myszką obok wybranych nazw. Ważna jest tu kolejność zaznaczania. Jeśli pierwszy zaznaczony zostanie *Identyfikator*, to najpierw po nim odbędzie się sortowanie. Można zaznaczyć kilka kolumn równocześnie, jeśli wyłączone zostanie pole *Jedna kolumna*. Operacja ta

uaktywnia w konsekwencji opcję *Szukanie po kolumnie* pierwszej lub ostatniej. Możliwe jest wyszukiwanie (po kolumnie sortowanej) poprzez wprowadzenie z klawiatury pierwszych liter wyrazu. Pomyłki wycofuje **<Backspace>**.

★ ★ ★

Z poziomu okna *Kontrahenci*, użytkownik systemu ma bezpośredni dostęp do warunków sprzedaży danego kontrahenta (bez konieczności edycji jego danych). Wystarczy tylko ustawić się kursorem myszki, na wybranym kontrahencie i kliknąć




na ikonę , znajdującą się na pasku narzędzi lub skorzystać z kombinacji klawiszy **<Ctrl+P>**. Po kliknięciu na ikonę pojawi się okno wydruku *Warunki sprzedaży*, dzięki któremu możemy zobaczyć (przycisk *Podgląd*), wydrukować (przycisk *Drukuj*), wysłać e-mailem dany dokument (przycisk *Wyślij*) lub ustawić opcje drukowania dokumentu (przycisk *Opcje*). Dodatkowo w oknie tym, w polu *Dla kartotek drukować*, mamy możliwość wyboru czy chcemy drukować tylko identyfikator kartoteki, czy jej nazwę pełną.

Opcja *Podstawowe->Warunki zakupu*, dostępna w menu kontekstowym okna *Kontrahenci*, działa analogicznie do opcji *Warunki sprzedaży*, z taką różnicą, że wyświetla dane z umów z dostawcami.

★ ★ ★

Jeśli w programie prowadzone są umowy z kontrahentami oraz promocje, wówczas przydatna jest opcja umożliwiająca określenie ceny i rabatu wskazanego towaru dla wybranego kontrahenta. Sytuacja taka często występuje podczas telefonicznego informowania o cenie lub rabacie przyznanym na interesujący kontrahenta towar.

Kalkulator promocji, umów i rabatów służy do określania warunków sprzedaży (procentu bonifikaty i cen) na podstawie zadanych parametrów. Jest on dostępny z poziomu okien *Promocje na towary*, *Umowy z kontrahentami – cenniki*, *Stany magazynowe* i *Spis kartotek magazynowych* za pomocą ikony , z menu kontekstowego prawego klawisza myszki lub za pomocą kombinacji klawiszy **<Ctrl+P>**. Okno kalkulatora składa się z części, w której określamy warunki wejściowe i części podającej wynik analizy.

Jeśli umowa z kontrahentem posiada warunek ilości, to właściwą kalkulację uzyskamy po podaniu interesującej kontrahenta ilości towaru.

Kalkulator promocji, umów i rabatów

Sprawdź warunki dla

Data	2022-10-07	Magazyn	1 - Magazyn główny
Kontrahent	2 - STREAMSOFT	Kartoteka	0-01-04-000002 - STÓŁ
Dokument		Cena	do ustalenia automatycznie
Miejsce sprz.		Ilość	1,00

Wynik

- Warunki sprzedaży kontrahenta:
Bonifikata: 2,00%
- Umowa, cennik: Nie

- Promocja:
Data i opis: 2022-10-01 - promocja
Cena netto [PLN]: 450,00
*Pobrano wyłącznie cenę z promocji

Ustalono cenę netto [PLN]: 450,00

Opis poszczególnych pól aktywnego okna *Kalkulator promocji, umów i rabatów*:

- *Data* – dzień, na który sprawdzamy rabaty i ceny.
- *Kontrahent* – określa kontrahenta, dla którego przeprowadzana będzie analiza, nie podanie tego parametru powoduje, że analizowane będą tylko promocje bez określonych warunków na kontrahenta i grupy kontrahentów.
- *Dokument* – parametr istotny, gdy w promocjach/umowach określono filtr dla dokumentów. Parametr bierze również udział w określaniu domyślnej ceny.
- *Miejsce sprzedaży* – parametr bierze udział w określaniu domyślnej ceny.
- *Magazyn* – parametr istotny, gdy w promocjach/umowach określono filtr dla magazynów.
- *Kartoteka* – określa kartotekę, dla której przeprowadzana będzie analiza, nie podanie tego parametru powoduje, że analizowane będą tylko promocje/umowy ogólne bez określonych warunków dla kartotek i grup kartotek.
- *Cena* – użytkownik wybiera cenę ze słownika *Definicje cen*.
- *Ilość* – parametr istotny, kiedy promocje/umowy uzależnione są od ilości sprzedanej.

Po podaniu wszystkich istotnych parametrów, wciskamy klawisz **<Licz>**, co spowoduje uruchomienie procedury analizy i wyświetlenie wyników. Analiza przebiega wg następujących zasad:


- W pierwszej kolejności analizowany jest procent bonifikaty wpisany w warunkach sprzedaży kontrahenta, potem umowy/cenniki, a na końcu promocje.
- Jeżeli, w którymś z wymienionych miejsc znajdzie się wpis (procent, cena) spełniający warunki, to analiza zostaje przerwana, a wynik przyjęty za obowiązujący.
- Jeżeli wynikiem analizy jest procent bonifikaty, to program przechodzi do ustalenia domyślnej ceny i oblicza cenę po bonifikacie.
- Ustalenie domyślnej ceny polega na sprawdzeniu w pierwszej kolejności ceny określonej w warunkach sprzedaży kontrahenta, następnie określonej w definicji dokumentu, a na końcu ceny określonej w miejscu sprzedaży.
- Wyniki analizy przedstawiane są opisowo w oknie *Wynik*.

★ ★ ★

Użytkownik w menu podręcznym (pod prawym przyciskiem myszy) na kontrahencie ma możliwość użycia opcji *Popraw bez zapisu do historii*.

Uwaga! Edytując dane kontrahenta za pomocą tej opcji zostaną zmienione dane zarówno na kontrahencie jak i na już wystawionych dokumentach.

★ ★ ★

Ofertę – cennik dla wybranego kontrahenta można tworzyć poprzez wywołanie opcji z poziomu okien *Stany magazynowe* i *Spis kartotek magazynowych* za pomocą ikony , z menu prawego klawisza myszy lub za pomocą kombinacji klawiszy **<Shift+Ctrl+P>**. Cennik drukować można ze wszystkich kartotek lub tylko z zaznaczonych dla określonej ilości towarów.

W systemie istnieją dwa sposoby tworzenia oferty – cennika:

1. *Zbuduj cennik dla kontrahenta w oparciu o promocje, umowy i indywidualne warunki sprzedaży.*
2. *Zbuduj cennik dla określonej wartości bonifikaty.*

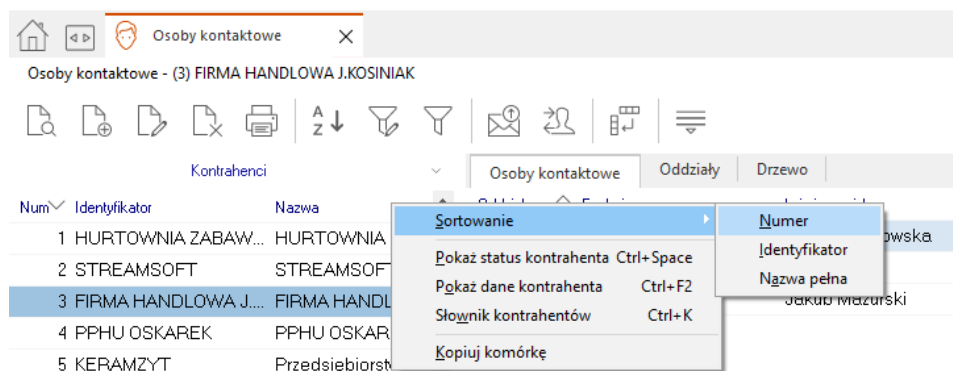
Po naciśnięciu przycisku **<Twórz>**, na ekranie monitora pojawi się okno cennika:

Cennik dla: 2 - STREAMSOFT									
Okno									
Indeks	Identyfikator	Źródło	Cena netto	Cena brutto	Jm	VAT	Umowa - promocja	Ustalono	Walu...
0-01-04-0000...	STÓŁ	Promocja - dla kartoteki	450,00	553,50	szt	23%		Cenę netto	PLN
Szczegóły									
Opis									
- Warunki sprzedaży kontrahenta:									
Bonifikata: 2,00%									
- Umowa, cennik: Nie									
- Promocja:									
Data i opis: 2022-10-01 - promocja									
Cena netto [PLN]: 450,00									
*Pobrano wyłączenie cenę z promocji									
Ustalono cenę netto [PLN]: 450,00									

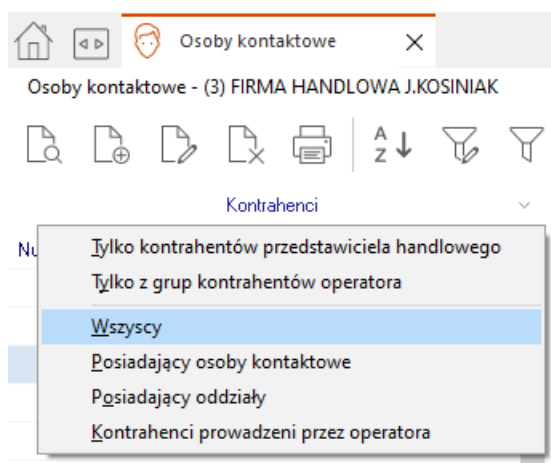
3.4 Osoby kontaktowe

Opcja *Osoby kontaktowe* przeznaczona jest do przeglądania i modyfikacji zbioru informacji o osobach i oddziałach kontrahentów. Opcja ta pozwala na szybką edycję i podgląd osób, wyznaczonych do kontaktów z naszą firmą.

Po lewej stronie wyświetlony jest spis kontrahentów. Klikając prawym przyciskiem myszy na wybranego kontrahenta, można ustawić rodzaj sortowania kontrahentów:



Każdy kontrahent posiada listę osób kontaktowych pogrupowanych w oddziały, w przypadku kontrahentów nieposiadających oddziałów tworzony jest jeden domyślny oddział o nazwie *Firma*. Przeglądanie odbywa się poprzez listę kontrahentów, która może zawierać wszystkich kontrahentów lub takich, którzy posiadają osoby lub oddziały. Po wybraniu kontrahenta na liście wyświetlana jest, w zależności od zakładki, lista oddziałów lub lista osób kontaktowych. Podczas filtrowania (szukania) przeglądana jest cała baza osób kontaktowych, bez uwzględniania, który kontrahent jest aktualnie wybrany. Pozwala to na szybkie wyszukanie osoby, bez konieczności pamiętania dokładnej nazwy firmy.



Dane oddziału to: nazwa, typ, adres, adres e-mail oraz ustawienia e-mailowe:

- *Pozwolenie na mailing* – znacznik brany pod uwagę przy wysyłaniu korespondencji do kontrahenta,
- *Używaj nazwy oddziału w korespondencji* – przy tworzeniu e-maila i użyciu zmiennej **@ADRESAT**, program pobierze nazwę wybranego oddziału, w przeciwnym wypadku wybierana jest nazwa firmy (więcej na temat korespondencji w rozdziale *Korespondencja seryjna*).

Dane osoby kontaktowej to: imię i nazwisko, stanowisko pełnione w firmie kontrahenta, zajmowany szczebel, funkcja osoby w kontaktach z naszą firmą, lista telefonów z jednym wybranym jako domyślny, lista adresów e-mail z jednym wybranym jako domyślny, lista kompetencji, uwagi, ostrzeżenia i inne.

Dodatkowo na zakładce *Dane podstawowe* użytkownik ma możliwość dodania zdjęcia osoby kontaktowej, za pomocą przycisku **<Wczytaj z pliku>**.

Na oknie edycyjnym jest przyciski *Poprzedni* oraz *Następny*, które umożliwiają przełączanie się między osobami kontaktowymi bez konieczności zamykania okna edycyjnego.

Osoba kontaktowa:

Ostrzeżenia Ważne daty Cechy Absencje Dokumentacja

Dane podstawowe Telefony E-maile Kompetencje Uwagi

Podstawowe

Nazwisko

Imię

Oddział Firma

Stanowisko

Wczytaj z pliku

Wyczyść

Szczegół

Funkcja

Data pozyskania danych

Źródło pozyskania danych

Aktywny ☒

Poprzedni Następny

Zapisz Anuluj Pomoc

★ ★ ★

Istnieje możliwość wczytania osób kontaktowych z książki adresowej systemu Windows poprzez opcję *Importuj osoby kontaktowe* <Ctrl+F3> (wywołanej w oknie *Osoby kontaktowe*). Import odbywa się z dwóch źródeł:

- poprzez interfejs MAPI - importowane są nazwisko, imię i adres Email. Działa tylko dla klientów poczty obsługujących interfejs MAPI,
- poprzez odczytanie pliku książki adresowej Windows - importowane są nazwisko, imię, adres Email, telefon służbowy i stanowisko. Wymaga wskazania pliku *.WAB zawierającego książkę adresową.

Import osób kontaktowych

Źródło

☒ Z książki adresowej Windows (MAPI)

☐ Z pliku książki adresowej (WAB)

Do kontrahenta (3) FIRMA HANDLOWA J. KOSINIAK

Do oddziału Firma

Adres E-mail importowany jako służbowy

Numer telefonu importowany jako komórkowy

Wskaż osoby do importu Zamknij Pomoc

★ ★ ★

W oknie edycyjnym osób kontaktowych można odnotować absencje osób w firmie. Umożliwia to zakładka *Absencje*. Należy określić zakres dat związanych z nieobecnością w pracy oraz podać przyczynę tej nieobecności.

★ ★ ★

W oknie *Osoby kontaktowe*, w menu prawego klawisza myszki, znajduje się opcja *Pokaż status osoby kontaktowej* <**Shift+Spacja**>, która dostarcza użytkownikowi systemu kilku niezbędnych informacji na temat osoby kontaktowej, przypisanej do danego kontrahenta:

The screenshot shows a window titled "Status osoby kontaktowej" with a close button (X) in the top right corner. The window is divided into two main sections. The left section contains the name "Hanna Dąbrowska" and a list of details: "Stanowisko: główna księgowa", "Szczegół: księgowość", and "Funkcja: księgowość". Below this is a scrollable area for "Uwagi" (Remarks) and "Ostrzeżenia" (Warnings). The right section contains contact information: "Oddział" (Department) is blank, "Nazwa" (Name) is "Firma", "Adres" (Address) is "Brzozowa 10, 00-110 Warszawa", "Telefon" (Phone) is blank, "Email" is blank, "Telefony" (Phones) shows "stacjonarny: 457 41 23", "E - mail" shows "służbowy: h.dabrowska@poczta.pl", and "Cechy" (Features) is blank.

UWAGA!

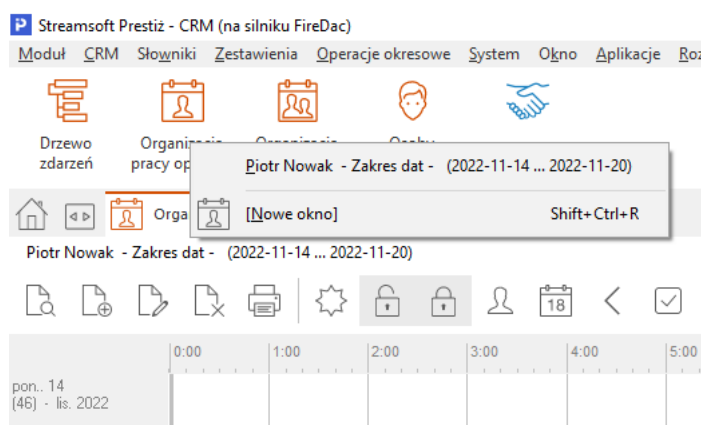
Jeśli dana sprawa lub zadanie posiada osobę kontaktową, to z poziomu okna edycyjnego zdarzenia, również można podejrzeć status osoby kontaktowej, za pomocą opcji *Pokaż status osoby kontaktowej* <**Shift+Spacja**>. Opcja dostępna jest po uruchomieniu w *Konfiguracji* parametrów: *Edycja osoby i operatora kontaktowego podczas edycji/dodawania sprawy* oraz *Edycja osoby i operatora kontaktowego podczas edycji/dodawania zadania* (menu *System* → *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *CRM* → *Ustawienia*).

3.5 Organizacja pracy

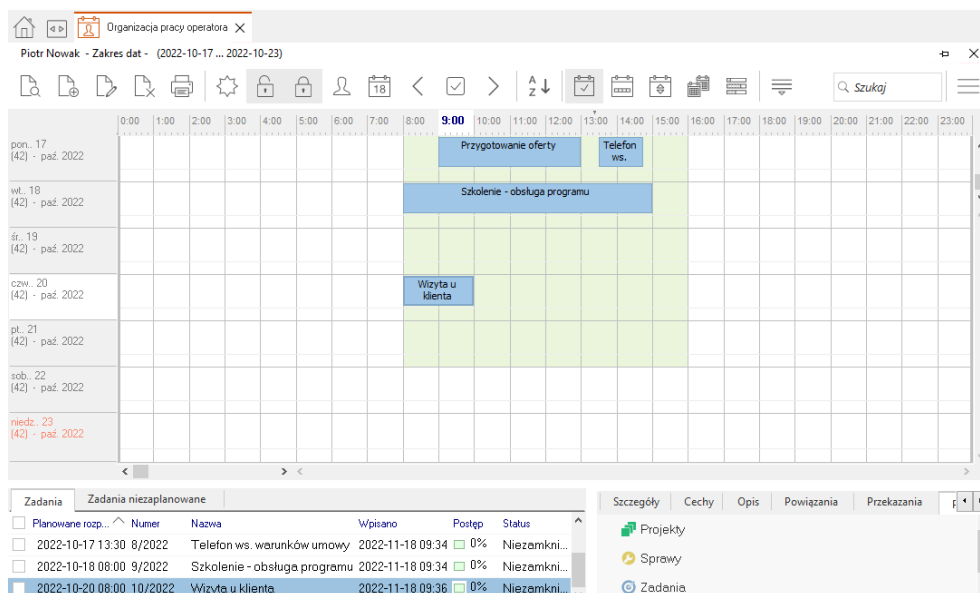
Organizacja pracy realizowana jest jako przydział zadań do wykonywania, przez operatorów w ramach ich czasu pracy limitowanego przez nieobecności i zwolnienia (*Słowniki* → *Dni pracy operatorów*). Przydział zadań obrazowany jest w organizatorach. W module CRM są dwa rodzaje organizatorów:

- *Organizator operatora* – pokazuje zadanie dla wybranego operatora z zadanego okresu czasu,
- *Organizator grupy* – pokazuje zadania dla wybranej grupy operatorów w wybranym dniu. Pozwala to na łatwiejsze rozplanowanie zadań do wykonania, za pomocą ikonki można szybko wybierać interesujące nas daty.

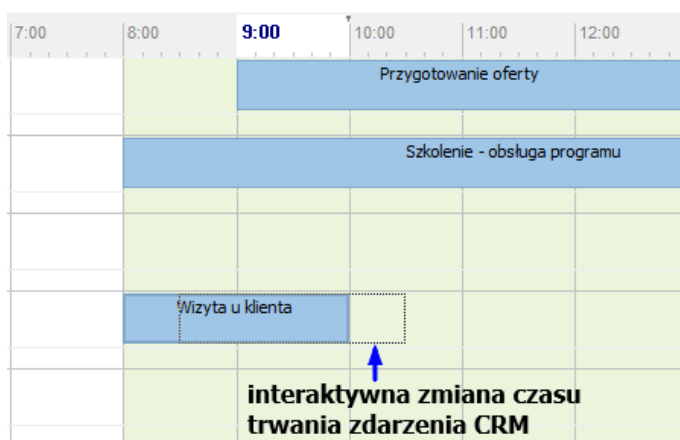
Użytkownik może jednocześnie otworzyć maksymalnie 6 organizatorów dla różnych operatorów i grup. Aby otworzyć kolejny organizator, należy kliknąć lewym klawiszem myszki na ikonę *Organizacja pracy grupy/operatora* lub w menu CRM → *Organizacja pracy grupy/operatora* i wybrać z rozwiniętego menu *Nowe okno*.



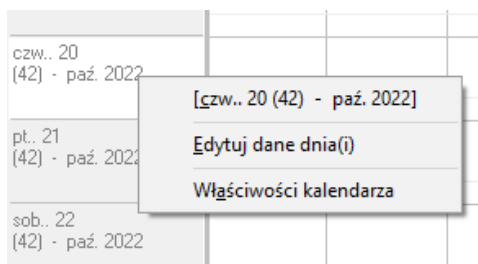
Każdy organizator zawiera kalendarz zadań, listę zadań, oraz szczegóły zadania oraz listę wartości jego cech. Kalendarz i lista zadań są ze sobą połączone. Wybranie zadania w kalendarzu powoduje odnalezienie zadania na liście i odwrotnie. Na oknie znajduje się także lista zadań zaplanowanych, czyli takich, które mają planowany czas rozpoczęcia i zakończenia.



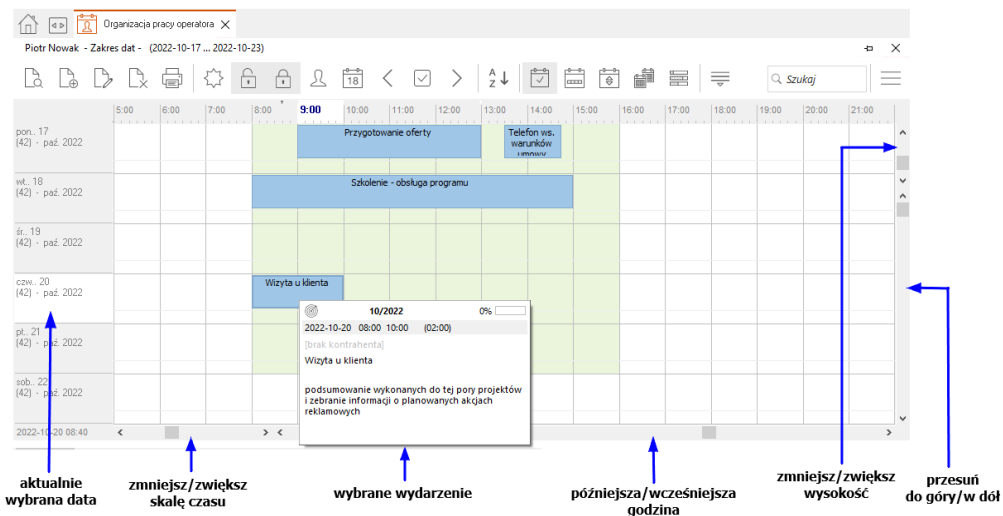
Zadania na kalendarzu mogą być przemieszczane interaktywnie przy pomocy myszki, w podobny sposób można też zmieniać długość ich trwania:






Kalendarz wyświetla także parametry dnia: godziny pracy, nieobecności i zwolnienia. Dane te mogą być modyfikowane z poziomu kalendarza przy pomocy opcji *Edytuj dane dnia* w menu kontekstowym wywołanym na bocznym panelu.





Nawigację po kalendarzu realizujemy za pomocą suwaków:





Do przełączania się między okresami w organizacji pracy służą ikony:

- *Aktualny tydzień/miesiąc/ kwartał/rok*  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+0>** – ustawia aktualny tydzień/ miesiąc/ kwartał/rok kalendarza,
-  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+W>** – umożliwia przesuwanie się o dowolną wielokrotność wybranego okresu w przód,
-  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+N>** – umożliwia przesuwanie się o dowolną wielokrotność wybranego okresu w tył.



Przeglądając dane w organizatorze pracy, można dokonać zmian skali widoku w kalendarzu. Dostępne są cztery zakresy:

- *Dzienny*  - pokazuje rozkład dnia z podziałem na godziny,
- *Tygodniowy*  - pokazuje rozkład zadań na przestrzeni tygodniowej,

- **Miesięczny**  - pokazuje rozkład zadań na przestrzeni miesięcznej,
- **Roczny**  - pokazuje rozkład zadań na przestrzeni rocznej.

Właściwości kalendarza: kolory, dostępny zakres godzin i jednostkowy skok czasu można zmieniać w opcji *Właściwości kalendarza* w menu kontekstowym wywołanym z obszaru kalendarza.

Istnieje możliwość przełączania się pomiędzy organizatorem pracy a drzewem spraw z zachowaniem aktualnego zadania. Pozwala to na łatwą zmianę perspektywy. W przypadku organizatora widać jak zadanie wiąże się z czasem pracy operatora i innymi zadaniami a w drzewie spraw widać hierarchię zdarzeń i kontekst sprawy. Do przełączania z organizatora na drzewo służy funkcja *Pokaż*

zadanie w drzewie spraw , a z drzewa spraw na organizator *Pokaż w organizatorze pracy* .

Od wersji 15.2.369 system umożliwia nadawanie kolorów dla poszczególnych typów zdarzeń, co usprawnia widok okien *Organizacja pracy operatora* oraz *Graficzne zarządzanie projektem*. W tym celu w konfiguracji systemu należy włączyć parametr: *Ustawienia - CRM - Ustawienia - Obsługa kolorów dla typów zdarzeń CRM w organizacji pracy operatora i projektach*. Ustawienie wartości parametru na TAK spowoduje, że w definicji Typu zdarzenia, na zakładce g *Inne* pojawi się opcja *Ustaw kolory*. Umożliwia ona wskazanie zestawu kolorów dla danego typu zdarzenia - określenie koloru dla części nieukończonej automatycznie ustawia kolor o jaśniejszej barwie dla części ukończonej.

Typ zdarzeń - Sprawy

Id typ zdarz... Nazwa Aktywny

10007	Analiza przedwdrożeniowa	Tak
10008	Kontakt handlowy	Tak

Typ spraw

1 Podstawowe 2 Osoby kompetentne 3 Domyślne parametry

4 Czynności 5 Zasoby 6 Cechy 7 Typy opisów 8 Inne

Procedura uruchamiana po zapisaniu zdarzenia

☒ Ustaw kolory

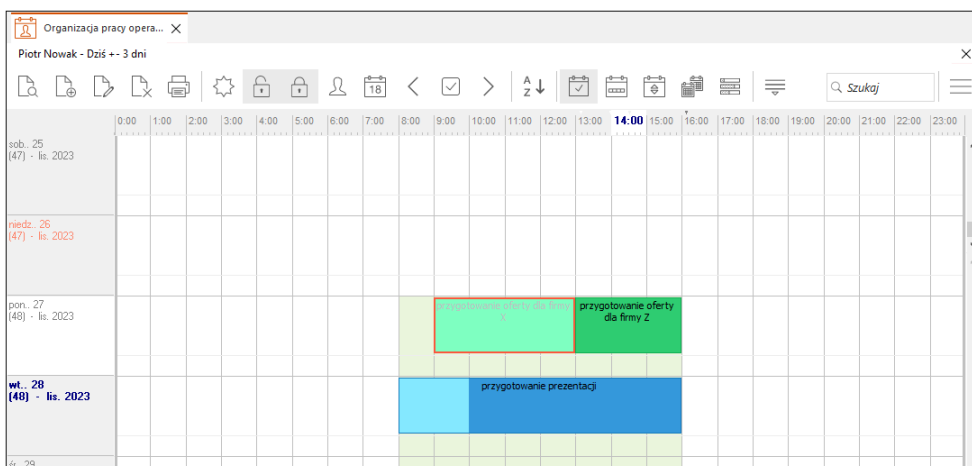
Kolor części nieukończonych

Kolor części ukończonych

Zmień

Zmień

✓ Zapisz ✕ Anuluj ? Pomoc



Synchronizacja z kalendarzem Google

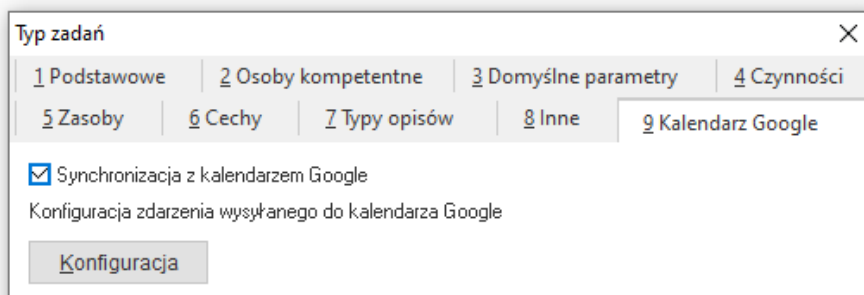
W systemie wprowadzono funkcjonalność umożliwiającą synchronizację zadań z modułu CRM do i z kalendarza Google. Aby system synchronizował zdarzenia, należy go poprawnie skonfigurować i uruchomić z odpowiednimi parametrami w trybie serwerowym.

Konfiguracja w systemie Streamsoft:

- W menu *Słowniki* → *Słowniki systemowe* → *Typy zdarzeń* → *Zadania* w oknie edycyjnym zadań na zakładce *Kalendarz Google*, należy wskazać czy dany typ zadania będzie synchronizowany z kalendarzem Google. Po kliknięciu na przycisk *Konfiguracja* można wybrać, które pola i cechy ze zdarzenia będą wyświetlane w kalendarzu Google.

UWAGA!

Wartości cech ustawione w kalendarzu Google nie są przekazywane do modułu CRM.



- W menu *System* → *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *CRM* → *Ustawienia* w parametrze *Domyślny login do kalendarza Google*, należy podać login do konta Google, natomiast w opcji *Domyślne hasło do kalendarza Google* - podać hasło do tego konta.
- Alternatywnie możemy ustalić indywidualny login i hasło do konta Google w menu *Słowniki* → *Operatorzy* → *Popraw (F5)* na zakładce *Kalendarz Google*.

W oknie edycyjnym operatora na zakładce *Kalendarz Google*, należy wskazać czy operator ma być synchronizowany z kalendarzem Google (poprzez zaznaczenie pola *Obsługa kalendarza Google*).

Operator: Piotr Nowak

7 Grupy kartotek	8 Grupy kontrahentów	9 Domyślne typy zdarzeń
10 Powiadomienia	11 Lista kontrahentów	12 Pieczęć
1 Telefony	2 E-maile	3 Kompetencje
4 Grupy	5 Inne	6 Dane HM
13 Cechy	14 Kalendarz Google	15 Zdjęcie
		16 DMS




Kalendarz Google

☒ Obsługa kalendarza Google

☒ Token kalendarza Google z konfiguracji

Token

Typ zdarzenia CRM	Nazwa kalendarza Google

Następnie należy wybrać powiązanie kalendarza Google z typem zdarzenia CRM.

UWAGA!

Wybrać można jedynie z typów zdarzeń CRM, które są synchronizowane z kalendarzem Google. Ponadto do jednego kalendarza Google podpiąć można tylko jednego operatora.

Wprowadzone zadania odpowiedniego typu w module CRM widoczne są w kalendarzu Google i odwrotnie - po dodaniu zadania w kalendarzu Google, pojawi się ono również w systemie Streamsoft.

sierpień 2013							Dzień Tydzień Miesiąc 7 dni Plan dnia Więcej		⚙
pon.	wt.	śr.	czw.	pt.	sob.	niedz.			
29	30	31	1 sie	2	3	4			
5 09:00 Wizyta referencyjna - (42/2013)	6 10:00 Oferta handlowa - (43/2013)	7 09:00 Oferta handlowa - (45/2013) 11:00 Spotkanie z Klientem - (44/2013)	8 09:00 Wizyta referencyjna - (46/2013)	9	10	11			
12	13	14	15	16	17	18			

3.6 Wykorzystanie zasobów

Opcja umożliwia śledzenie wykorzystania zasobów w zdarzeniach wykonywanych przez operatorów. Dane przedstawione są graficznie na kalendarzu, na którym wyświetlone są zasoby z wybranego typu np. dla samochodów lub pomieszczeń. Podobnie jak w opcji *Organizacja pracy operatora*, wykorzystanie zasobów można przeglądać dla zakresów kalendarza: *Dzienny*, *Tygodniowy*, *Miesięczny*, *Roczny*. Istnieje możliwość wychodzenia poza zakres dnia w kalendarzu dziennym.

Samochody - Dowolny (2022-10-19 środa - 2022-10-20 czwartek)

0:00 1:00 2:00 3:00 4:00 5:00 6:00 7:00 8:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00

Skoda Fabia Wizyta u klienta

Skoda Octavia Wizyta u klienta Wizyta - podpisanie umowy

Volkswagen dostawczy

Zadania

☐ Zasób Rozpoczęcie(zas... Zak

☐ Skoda Fabia 2022-10-20 10:00 20

☐ Skoda Octavia 2022-10-20 08:00 20

☐ Skoda Octavia 2022-10-20 14:00 20

Szczegóły

Cechy Opis Powiązania Podrzedne Zasoby

Kontrahent: FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK Nr lokalu:

Numer kontrahenta: 3 Rozpoczęcie(zasób): 2022-10-20 08:00

Miejscowość: Warszawa Zakonczenie(zasób): 2022-10-20 10:00

Ulica: Brzozowa Nazwa kontrahenta: FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK

Nr domu: 10

Edycję wykorzystania zasobów realizujemy przy pomocy klawiszy funkcyjnych lub przy pomocy menu prawego klawisza myszki. Zmieniając interaktywnie czas wykorzystania zasobu, uruchamia się okno edycyjne zdarzenia, które wykorzystuje dany zasób.

Na oknie takim można dokonać odpowiednich modyfikacji zdarzenia bądź wykorzystania zasobu.

Zadanie - (12/2022) 2022-11-18 10:52 Piotr Nowak

1 Podstawowe	2 Cechy	3 Operatorzy	4 Osoby kontaktowe	5 Przypomnienia
6 Czynności	7 Zasoby	8 Powiązania, dokumentacja	9 Przekazania	10 Podrzedne

Zasoby

Typ zasobu	Zasób	Od	Do	Uwagi
Samochody	Skoda Fabia	2022-10-20 10:00	2022-10-20 13:30	

Zasób

Typ:

Zasób: ▼ ▶

Pokaż wszystkie Znajdź wolne zasoby

Operator odpowiedzialny: ▶

Rodzaj czasu: ▼

Od: Do:

Uwagi:

✓ Zapisz
✕ Anuluj
🔍 Pomoc

Po przesunięciu kursora na *nazwę zasobu* znajduje się opcję pod prawym przyciskiem myszy – Wskaż zasób (Ctrl + Z). Opcja ta umożliwia aktywację zasobu wybranego ze słownika.

Wykorzystanie zasobów

Samochody - Data (2022-10-20 czwartek)

6:00 7:00

Skoda Fabia

[Skoda Fabia]

Dostępność zasobu

Wskaż zasób Ctrl+Z

Właściwości kalendarza

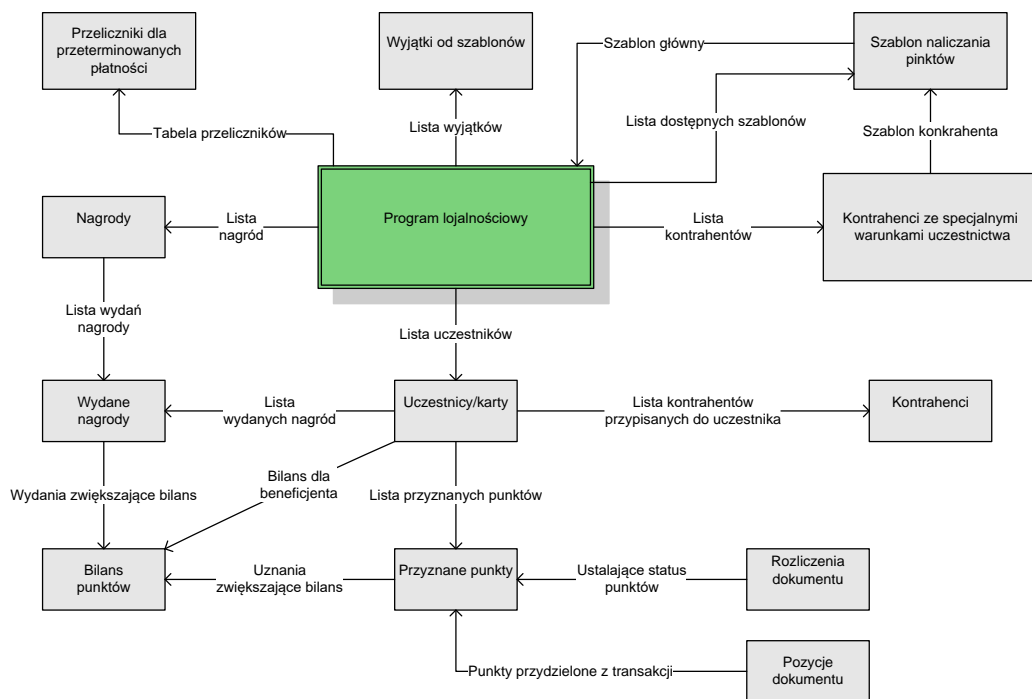
Od wersji 342 zmieniono sposób działania scrolli myszy:

- sam scroll przesuwa kalendarz względem czasu (horyzontalnie),
- shift + scroll przesuwa kalendarz wertykalnie,
- ctrl + scroll skaluje kalendarz horyzontalnie,
- ctrl+ shift + scroll skaluje kalendarz wertykalnie.

3.7 Program lojalnościowy

Program lojalnościowy pomaga firmie utrzymywać pozytywne relacje z klientami poprzez zastosowanie systemu nagród za zdobyte punkty. Ponadto pozwala on również wyróżnić klientów, dokonujących zakupów w danej firmie.

Obsługa programu lojalnościowego jest możliwa wtedy, gdy użytkownik włączy w konfiguracji firmy opcję *Obsługa programu lojalnościowego* (*System→Konfiguracja→CRM→Ogólne*). Następnie należy zdefiniować słowniki dla programu lojalnościowego. W tym celu należy skorzystać z menu *Słowniki→Słowniki dla programu lojalnościowego*. Zdefiniować należy dwa słowniki: *Cechy nagród* i *Cechy uczestników*. Następnie w menu CRM, należy wprowadzić definicję dla programu lojalnościowego, czyli określić nazwę programu, na jakich zasadach będzie on działał i w jakim czasie obowiązywał. Wszyscy, którzy spełnią warunki danego programu lojalnościowego, staną się jego uczestnikami. Każdy uczestnik programu, zbiera punkty za dokonane zakupy. Odpowiednia liczba punktów, decyduje o rodzaju przyznanej nagrody. Wszyscy uczestnicy programu lojalnościowego będą widoczni, po włączeniu opcji *Uczestnicy programu lojalnościowego* w menu CRM. Listę nagród, wydanych w czasie obowiązywania programu można wyświetlić po uruchomieniu opcji *Wydane nagrody programu lojalnościowego*, znajdującą się w menu CRM.



Powyższy schemat stanowi diagram opcji i połączeń występujących w programie lojalnościowym.

3.7.1 Definicje programu lojalnościowego

Definiowanie programu lojalnościowego należy zacząć od określenia parametrów podstawowych, takich jak nazwa, czas trwania programu, status programu, uwagi. Dane te wprowadzane będą w zakładce *Podstawowe*. W zakładce tej można ponadto zaznaczyć, aby numer karty nadawany był automatycznie. Włączenie tej opcji spowoduje, że podczas zakładania w systemie nowego uczestnika, pole *Kod/nr* zostanie automatycznie wypełnione kolejnym numerem.

Podczas definiowania programu lojalnościowego, w zakładce *Podstawowe* mamy możliwość wskazania parametrów:

- Nazwa
- Rodzaj grup kartotekowych
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia

- Naliczanie punktów – użytkownik może wybrać wartość od jakiej mają być naliczane punkty. Do wyboru mamy trzy opcje *Od Brutto*, *Od Netto*, *Od Ilości*.
- Status

Dodatkowo na zakładce można włączyć opcję *Możliwość powiązania kart z kontrahentami*. Spowoduje ona, że w opcji definiowania nowego uczestnika, w oknie *Uczestnik programu lojalnościowego*, pojawi się zakładka *Powiązania z kontrahentami*. Po przełączeniu się na nią, będzie możliwe powiązanie danego uczestnika/karty z wybranym ze słownika kontrahentem.

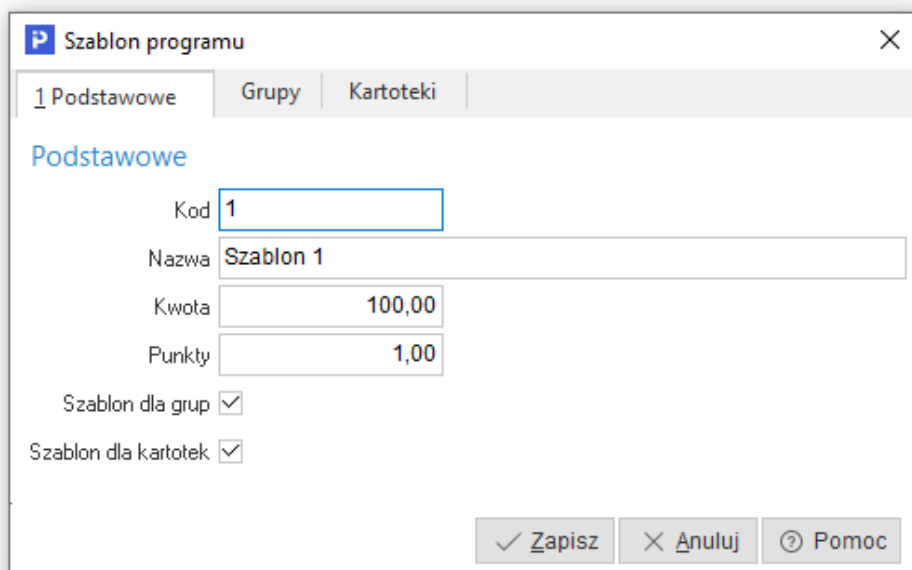
The screenshot displays the 'Definicja programu lojalnościowego' (Loyalty Program Definition) window. The 'Podstawowe' (Basic) tab is active, showing the following fields and values:

- Nazwa: program lojalnościowy
- Rodzaj grup kartot.: Asortyment
- Data rozpoczęcia: 2021-07-01
- Data zakończenia: 2021-12-31
- Naliczanie punktów: Od Brutto
- Status: W przygotowaniu
- ☒ Automatyczne nadawanie nr karty uczestnika
- ☒ Możliwość powiązania uczestników z kontrahentami

The 'Uwagi' (Remarks) field is empty. At the bottom, there are buttons for 'Zapisz' (Save), 'Anuluj' (Cancel), and 'Pomoc' (Help).

W zakładce *Szablony naliczania*, operator systemu definiuje szablony naliczania punktów. Szablon informuje o tym, za jakie towary (wszystkie towary, wybrana grupa kartotekowa, wybrane kartoteki towarowe) będziemy naliczać punkty i ile tych punktów będzie.

W szablonie tym należy określić nazwę, kwotę oraz liczbę punktów, która będzie przyznawana przy zakupach na daną kwotę.



Szablon programu

1 Podstawowe Grupy Kartoteki

Podstawowe

Kod

Nazwa

Kwota

Punkty

Szablon dla grup ☒

Szablon dla kartotek ☒

☒ Zapisz ☐ Anuluj ☐ Pomoc

Szablon programu może być tworzony dla grup kartotekowych (w systemie predefiniowane są grupy *Producent* i *Asortyment*) jak i dla poszczególnych kartotek. Po zaznaczeniu opcji *Szablon dla grup* i/lub *Szablon dla kartotek*, w powyższym oknie pojawią się zakładki *Grupy* i/lub *Kartoteki*. Zakładki te mają wbudowane własne menu, które umożliwia wprowadzanie, modyfikowanie i usuwanie poszczególnych pozycji w spisie. Aby możliwe było tworzenie szablonu dla grup kartotekowych, należy najpierw w zakładce *Podstawowe Definicji programów lojalnościowych*, zdefiniować pole *Rodzaj grup kartotek*.

W zakładce *Naliczanie*, operator definiuje zasady naliczania: ogólne i indywidualne dla kontrahentów:

Definicja programu lojalnościowego

1 Podstawowe 2 Szablony naliczania 3 Naliczanie 4 Uczestnicy 5 Nagrody 6 Inne

Naliczanie

1 Ogólne 2 Wyjątki 3 Indywidualne dla kontrahentów

Szablony

Kod	Nazwa	Data od	Data do
1	Szablon 1		

Zapisz Anuluj Pomoc

W zakładce *Ogólne*, należy wprowadzić listy obowiązujących szablonów. Jeśli użytkownik wprowadzi więcej niż jeden obowiązujący szablon, to wymagane będzie podanie daty obowiązywania poszczególnych szablonów. Opcja ta umożliwia określenie różnych sposobów naliczania punktów w ramach jednego programu lojalnościowego. System weryfikuje zakres dat obowiązywania poszczególnych szablonów (w jednym czasie może obowiązywać jeden szablon) i w przypadku próby wprowadzenia kolidujących ze sobą terminów wyświetlony zostanie komunikat o przyczynie blokady.

Definicja programu lojalnościowego

1 Podstawowe 2 Szablony naliczania 3 Naliczanie 4 Uczestnicy 5 Nagrody 6 Inne

Naliczanie

1 Ogólne 2 Wyjątki 3 Indywidualne dla kontrahentów

Szablony

Kod	Nazwa	Data od	Data do
1	Szablon 1	2021-07-01	2021-12-31

Informacja

Data obowiązywania szablonu kolidują z szablonem Szablon 1 "data od": 2021-07-01"data do": 2021-12-31

OK

Zapisz Anuluj Pomoc

Użytkownik może wybrać grupy kartotekowe i/lub kartoteki, dla których ustalone będą inne kryteria. W tym celu na zakładce *Wyjątki* należy zaznaczyć opcje *Wyjątki dla grup* i/lub *Wyjątki dla kartotek*. W dolnej części okna, pojawi się zakładka *Grupy i/lub Kartoteki*. Za pomocą wbudowanego paska narzędzi, możliwe będzie wprowadzenie grup i/lub kartotek, które będą stanowiły wyjątek od ogólnych zasad programu lojalnościowego.

W zakładce *Indywidualne dla kontrahentów*, należy wskazać kontrahentów oraz wyjątki (dla tych kontrahentów) w postaci grup i/lub kartotek, dla których zostaną zdefiniowane inne, niż ogólne, zasady programu lojalnościowego:

Definicja programu lojalnościowego

1 Podstawowe 2 Szablony naliczania 3 Naliczanie 4 Uczestnicy 5 Nagrody 6 Inne

Naliczanie

1 Ogólne 2 Wyjątki 3 Indywidualne dla kontrahentów

Kontrahenci

Num	Kontrahent	Kod
2	STREAMSOFT	1

Wyjątki

Grupy Kartoteki

Indeks	Ide Kwota	Punkty	M
0-01-32-00...	KO	300,00	3,00

Zapisz Anuluj Pomoc

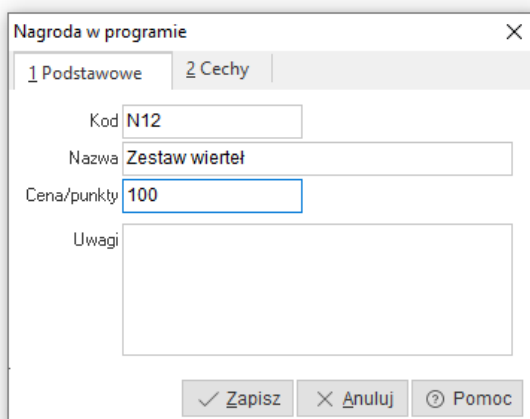
W lewej części okna, za pomocą ikon paska narzędziowego, wprowadzani są kontrahenci objęci indywidualnymi zasadami programu, a w prawej części okna grupy i/lub kartoteki wybrane dla tych kontrahentów.

Uczestników programu, operator może definiować w zakładce *Uczestnicy* lub za pomocą opcji w menu *CRM → Program lojalnościowy → Uczestnicy programu lojalnościowego*. Dokładny opis w podrozdziale *Uczestnicy programu lojalnościowego*. Dodatkowo użytkownik na zakładce *Uczestnicy* ma możliwość użycia dwóch dodatkowych funkcji:

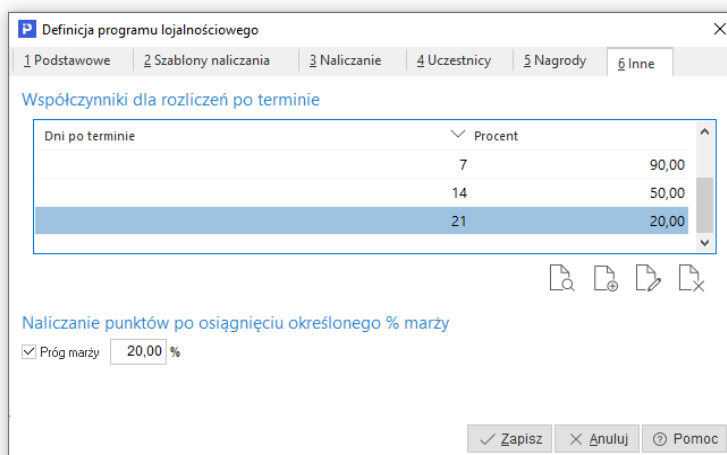
- *Kopiuj z innego programu lojalnościowego* – opcja pozwala na skopiowanie uczestników (wszystkich lub wybranych) z innego, wskazanego programu lojalnościowego.

- **Dodaj na podstawie kontrahenta** – opcja umożliwia dodanie uczestników na podstawie danych ze słownika „Kontrahenci” (jednego wybranego, wszystkich lub zaznaczonych). Opcja przepisze nazwisko i imię, indeks kontrahenta ograniczony do 40 znaków oraz aktualne dane teled adresowe.

Nagrody programu, operator może definiować w zakładce *Nagrody*. Dla nagród należy określić parametry podstawowe takie jak: kod, nazwa, cena/punkty, uwagi. Ponadto w zakładce *Cechy*, operator może nadać dodatkowe cechy dla nagrody. Cechy zostaną wyświetlone w zakładce, pod warunkiem, że wcześniej zostaną zdefiniowane przez użytkownika systemu w *Słownikach dla programu lojalnościowego*.



W zakładce *Inne*, operator definiuje współczynniki dla rozliczeń po terminie. Współczynnik ten informuje, jaki procent punktów, zostanie przyznany uczestnikowi, jeśli dokona rozliczeń po terminie płatności:



Dni po terminie	Procent
7	90,00
14	50,00
21	20,00

Naliczanie punktów po osiągnięciu określonego % marży

☒ Próg marży 20,00 %

Na przykład, jeśli uczestnik programu spóźni się z zapłatą siedem dni, to zostanie mu przyznane tylko 90% punktów za dany zakup.

W zakładce tej dodatkowo można wprowadzić procentowy próg marży, po osiągnięciu którego następuje naliczanie punktów programu lojalnościowego.

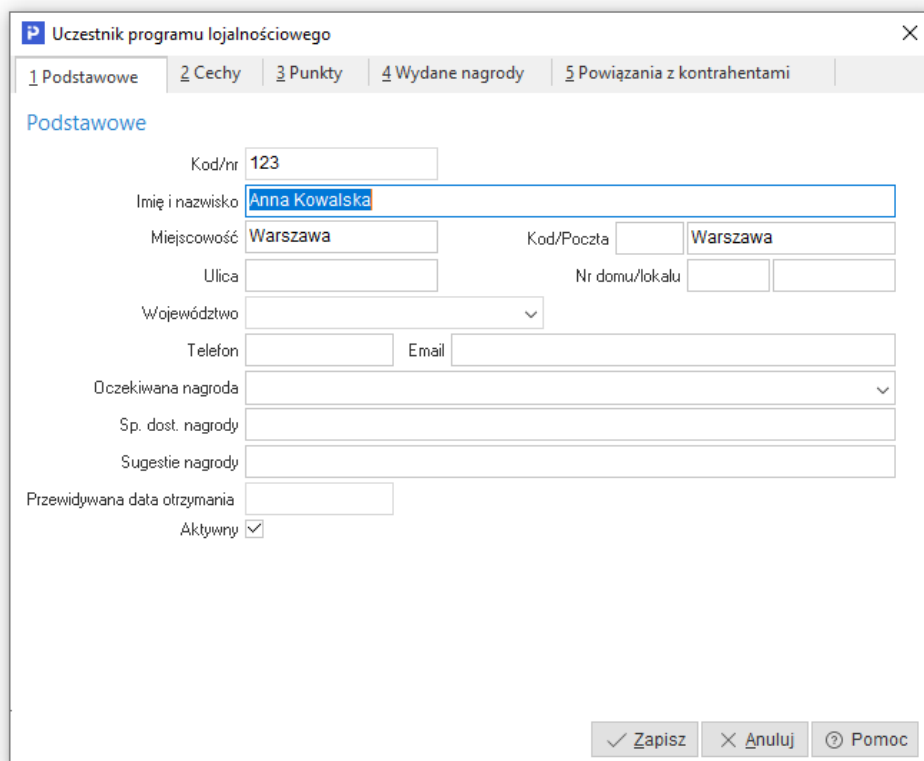
UWAGA!

W przypadku korekty dokumentów, jeśli pozycja dokumentu ma marżę poniżej progu, to punkty programu lojalnościowego nie zostaną dodane. Jeżeli taka pozycja jest korygowana i po korekcie ma marżę powyżej progu, to punkty programu lojalnościowego zostaną dodane, ale tylko punkty z różnicy wartości pomiędzy kwotą z pozycji dokumentu, która wcześniej nie spełniała wyżej wymienionych warunków, a kwotą z korekty.

Analogicznie, jeżeli pozycja dokumentu ma marżę powyżej progu, to punkty programu lojalnościowego zostaną dodane. Jeżeli taka pozycja jest korygowana i po korekcie ma marżę poniżej progu, to punkty programu lojalnościowego zostaną odjęte, ale tylko punkty z różnicy wartości pomiędzy kwotą z pozycji dokumentu, która wcześniej nie spełniała wyżej wymienionych warunków, a kwotą z korekty.

3.7.2 Uczestnicy programu lojalnościowego

Za pomocą tej opcji możliwe jest wprowadzanie do systemu wszystkich uczestników programu lojalnościowego. Podczas definiowania danych uczestnika, operator systemu korzysta z ikon paska narzędzi: dodawania, poprawiania, usuwania, oglądania lub klawiszy funkcyjnych: <F3> - Dodaj, <F5> - Popraw, <F8> - Usuń, <F2> - Pokaż.



Uczestnikom programu lojalnościowego, nadaje się w zakładce *Podstawowe*, atrybuty takie jak:

- *Kod/nr* – unikalny kod uczestnika, który jest równocześnie numerem jego karty,
- *Dane uczestnika: imię, nazwisko, adres*,
- *Oczekiwana nagroda* – z listy rozwijanej należy wybrać nagrodę dla uczestnika,
- *Sposób dostarczenia nagrody* – należy ręcznie wpisać sposób, w jaki nagroda zostanie dostarczona do uczestnika,
- *Sugestie nagrody* – należy ręcznie wpisać sugerowaną nagrodę, jeśli jest ona inna niż nagroda oczekiwana,
- *Przewidywana data otrzymania* – wartość pola wyliczana jest na podstawie ilości punktów uzyskanych przez uczestnika w okresie ostatnich trzech miesięcy,
- *Aktywny* – zaznaczenie tego parametru, informuje, że danemu uczestnikowi można naliczać punkty.

Aby możliwe było określanie cech danego uczestnika, należy najpierw te *Cechy* zdefiniować. W tym celu należy skorzystać z menu *Słowniki* → *Słowniki dla programu*

lojalnościowego → *Cechy uczestników*. Wszystkie wprowadzone w słownikach cechy będą widoczna w zakładce *Cechy*.

Punkty naliczają się dla uczestnika w sposób bezpośredni, a dla każdego rodzaju punktów, można z poziomu zakładki *Punkty*, utworzyć zestawienie (wystarczy kliknąć na przycisk obok pola):

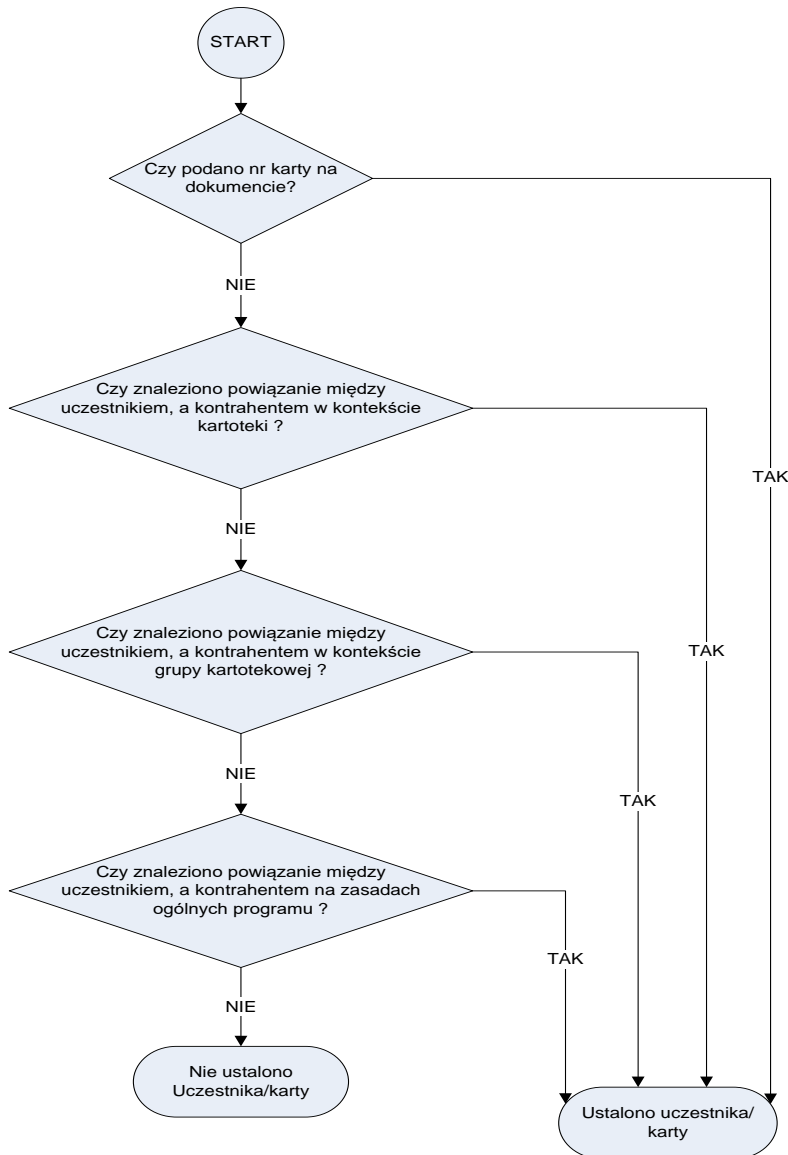
The screenshot shows a software window titled "Uczestnik programu lojalnościowego" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a tabbed interface with five tabs: "1 Podstawowe", "2 Cechy", "3 Punkty" (selected), "4 Wydane nagrody", and "5 Powiązania z kontrahentami". The "Punkty" tab is active, displaying a table with columns for point types and their values. The table has five rows: "BQ" with a value of "0,0000"; "Prawdopodobne" with a value of "0,0000" and a right arrow button; "Potencjalne" with a value of "0,0000" and a right arrow button; "Przyznane" with a value of "0" and a right arrow button; and "Wydane" with a value of "0" and a right arrow button. A "Dostępne" label is at the bottom left of the table. Overlaid on this is a dialog box titled "Zestawienie punktów programu lojalnościowego" with a close button (X) in the top right corner. The dialog box contains a dropdown menu labeled "Uczestnik programu lojalnościowego" with the selected value "Wybrany" and a text field containing "123 Anna Kowalska" with a right arrow button. Below this is a section "Typ naliczania" with three radio buttons: "Prawdopodobne" (selected), "Potencjalne", and "Przyznane". Underneath is a "Zakres dat" section with a dropdown menu showing "Dzisiaj" and two date pickers: "Od 2023-05-12" and "Do 2023-05-12". At the bottom of the dialog box are four buttons: "Warunki", "Generuj" (highlighted with a blue border), "Anuluj", and "Pomoc". At the bottom right of the main window are three buttons: "Zapisz", "Anuluj", and "Pomoc".

Rodzaje punktów:

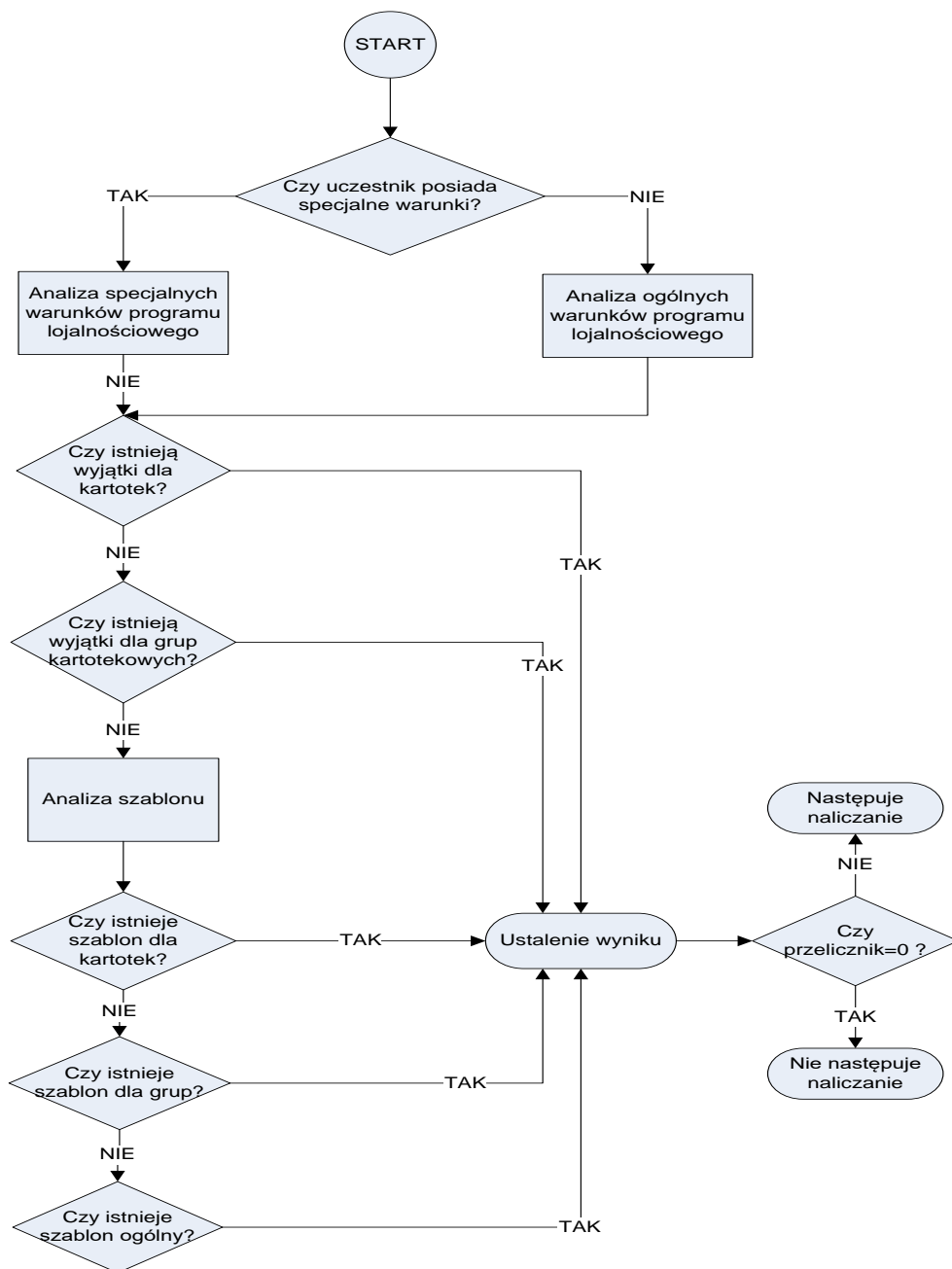
- *Prawdopodobne* – są to punkty naliczone z dokumentów WZ,
- *Potencjalne* – są to punkty naliczone z nierozliczonych dokumentów sprzedaży,
- *Przyznane* – liczba punktów przyznana uczestnikowi z rozliczonych w całości dokumentów. Jeśli uczestnik dokona płatności w terminie, to przyznawana jest mu pełna liczba punktów, które zebrał za dany dokument. Jeśli rozliczenie nastąpiło po terminie, to punkty przyznawane są w zależności od współczynnika dla rozliczeń po terminie (definiowany jest on w zakładce *Inne* opcji *Definicje programu lojalnościowego*),
- *Wydane* – suma punktów z pobranych przez uczestnika nagród,

- **Dostępne** – jest to suma punktów z dokumentów sprzedaży całkowicie zapłaconych, pomniejszona o punkty już wykorzystane (wydane): PRZYZNANE – WYDANE.

Naliczanie punktów następuje na pozycji dokumentu, w oparciu o wartość netto lub brutto i ilość punktów za dany towar, dla danego kontrahenta. Jeśli ilość punktów nie jest określona w szablonie programu lub w wyjątkach, to należy szukać w grupie towarów. Poniższy rysunek stanowi algorytm ustalania (szukania) uczestnika/karty w programie lojalnościowym:



Poniższy schemat stanowi algorytm ustalania przelicznika naliczania punktów przyznawanych uczestnikowi w ramach programu lojalnościowego:



Każdy uczestnik posiada *Bilans Otwarcia* punktów. Bilans ten można ręcznie modyfikować, dla indywidualnych przypadków. W bilansie otwarcia pamiętana jest liczba wszystkich punktów posiadana przez uczestnika.

Dokumenty, które zostaną wpisane przed datą rozpoczęcia programu lojalnościowego, nie będą do tego programu wliczane.

W zakładce czwartej – *Wydanie nagrody*, operator tworzy listę nagród, które zostały wydane uczestnikowi programu:

Wydanie nagrody

Nagroda: Zestaw wiertel

Cena (punkty): 100,00 Cena (PLN): 0,00

Ilość: 1

Wartość (punkty): 100,00 Wartość (PLN): 0,00

Status nagrody: Zamówiona

Data zamówienia: 2023-05-12

Data wydania:

Data potwierdzenia:

Opis dostarczenia:

Uwagi:

Zapisz Anuluj Pomoc


Za pomocą ikony dodawania, operator wprowadza do spisu wydanie nagrody. Z listy rozwijanej pola *Nagroda*, wybierana jest wydana nagroda. Następnie należy określić *Status nagrody* na: *Zamówiona*, *Wydana*, *Potwierdzona* i odpowiednio wprowadzić daty zamówienia, wydania oraz potwierdzenia. Uzupełniamy również cenę, ilość punktów, opis dostarczenia oraz uwagi. Pole *Wartość* wypełnia się automatycznie, po uzupełnieniu pola *Cena(punkty)*.

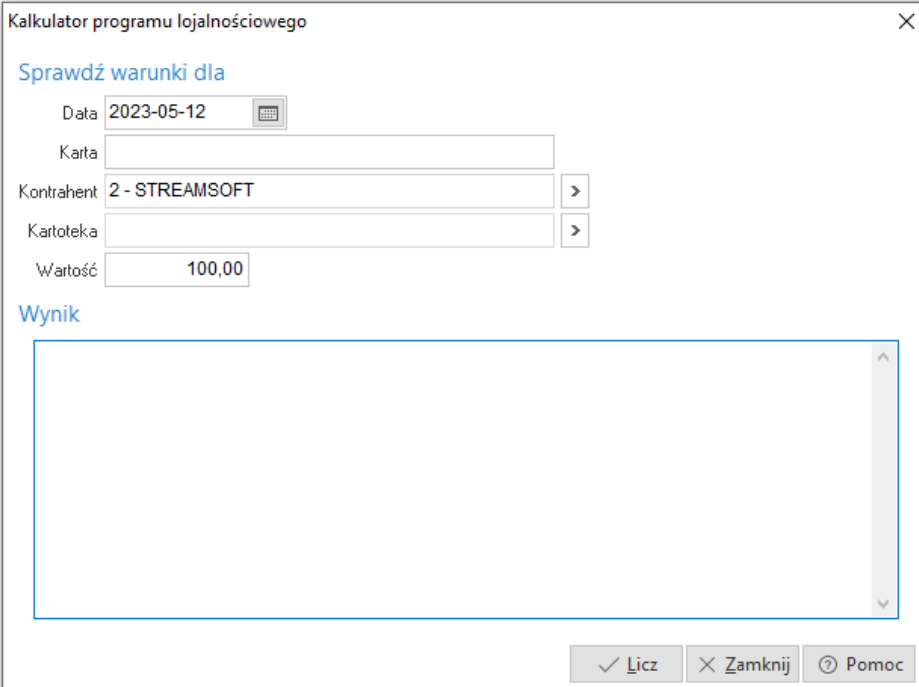
Nagroda nie może być wydana, gdy wartość punktowa, przekracza ilość dostępnych punktów. Poinformuje o tym operatora, odpowiedni komunikat systemu.

Wszystkie dane wprowadzone w tej zakładce, będą widoczne również w opcji menu CRM, *Wydane nagrody programu lojalnościowego*.

Uczestnika programu lojalnościowego można powiązać z odpowiednim kontrahentem. W tym celu należy się przełączyć na zakładkę *Powiązania*

z *kontrahentami*. Kontrahenta można powiązać z uczestnikiem, na zasadach ogólnych programu lub przypisać do wybranych grup i kartotek.

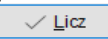
W pasku narzędziowym okna *Uczestnicy programu lojalnościowego*, znajduje się kalkulator programu lojalnościowego. Uruchamia się go za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+K>**. Kalkulator liczy ile punktów będzie przyznane dla danej karty programu lub danego kontrahenta przy zakupie towaru na daną kwotę (wartość).



Okno "Kalkulator programu lojalnościowego" zawiera sekcję "Sprawdź warunki dla" z następującymi polami:

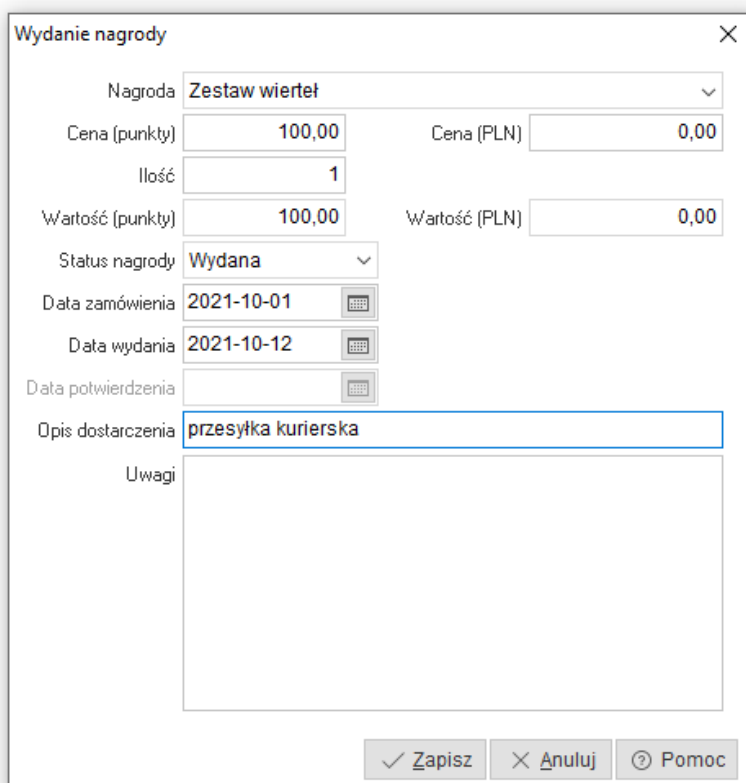
- Data: 2023-05-12 (z ikoną kalendarza)
- Karta: [pusty pole tekstowe]
- Kontrahent: 2 - STREAMSOFT (z przyciskiem >)
- Kartoteka: [pusty pole tekstowe] (z przyciskiem >)
- Wartość: 100,00

Poniżej znajduje się sekcja "Wynik" z dużym polem tekstowym. Na dole okna znajdują się przyciski: "✓ Licz", "✕ Zamknij" i "? Pomoc".

Po wprowadzeniu odpowiednich danych do poszczególnych pól, należy kliknąć na przycisk . W polu *Wynik*, pojawią się informacje do zadanych warunków.

3.7.3 Wydane nagrody programu lojalnościowego

Opcja zawiera spis wszystkich nagród, wydanych, w czasie obowiązywania danego programu lojalnościowego, poszczególnym uczestnikom.



Wydanie nagrody

Nagroda: Zestaw wiertel

Cena (punkty): 100,00 Cena (PLN): 0,00

Ilość: 1

Wartość (punkty): 100,00 Wartość (PLN): 0,00

Status nagrody: Wydana

Data zamówienia: 2021-10-01



Data wydania: 2021-10-12

Data potwierdzenia:

Opis dostarczenia: przesyłka kurierska

Uwagi:

Zapisz Anuluj Pomoc

Ikona *Wszyscy uczestnicy*  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+W>**, wyświetla nagrody wszystkich uczestników programu lojalnościowego, w określonym przedziale czasu (opcja *Zakres dat*). Natomiast ikona *Wybór uczestnika programu*  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+U>**, umożliwia operatorowi systemu wybranie nagród pojedynczego uczestnika z listy uczestników programu.

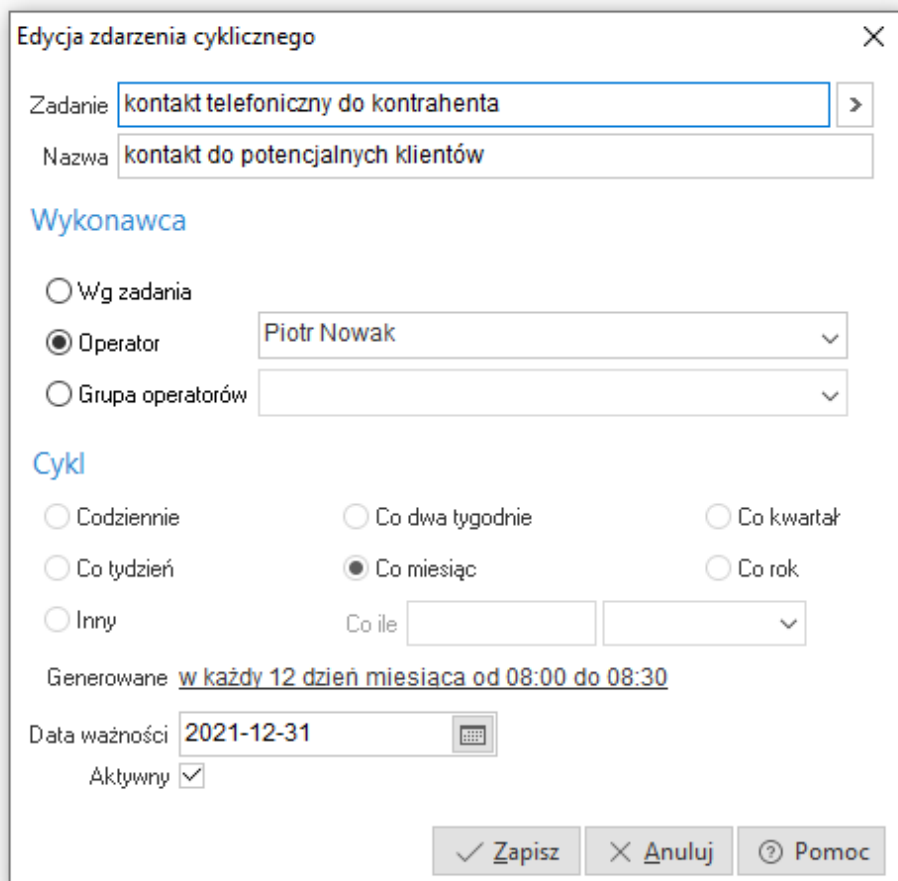
Jeśli w firmie prowadzonych jest równolegle kilka programów lojalnościowych, to za pomocą kombinacji klawiszy **<Ctrl+P>**, użytkownik systemu może przełączać się pomiędzy programami. Przy czym należy pamiętać o tym, że pomimo zdefiniowania kilku programów lojalnościowych w systemie, aktywny w danym okresie może być tylko jeden. Pozostałe mogą mieć status *W przygotowaniu* lub *Archiwalny*. Status dla programu lojalnościowego, przypisywany jest w opcji CRM → Program lojalnościowy → Definicje programu lojalnościowego, w zakładce Podstawowe, w polu Status.

Próba uaktywnienia kilku programów lojalnościowych zakończy się komunikatem systemu, że tylko jeden program lojalnościowy może być aktywny.

3.8 Zdarzenia cykliczne

Zdarzenia cykliczne, są to zadania wykonywane, co pewien okres czasu. W systemie można ustawić wystąpienie zadania codziennie, co tydzień, co dwa tygodnie, co miesiąc, co kwartał i co rok (komputer przyjmuje datę dzisiejszą i od niej odlicza okresy).

Nowe zdarzenie cykliczne musi powstać na podstawie istniejących już zadań, które wprowadza się do *Drzewa spraw*.



Edycja zdarzenia cyklicznego

Zadanie: kontakt telefoniczny do kontrahenta

Nazwa: kontakt do potencjalnych klientów

Wykonawca

☐ Wg zadania

☒ Operator: Piotr Nowak

☐ Grupa operatorów

Cykl

☐ Codziennie

☐ Co tydzień

☐ Co dwa tygodnie

☒ Co miesiąc

☐ Co kwartał

☐ Co rok

☐ Inny: Co ile [] []

Generowane: w każdy 12 dzień miesiąca od 08:00 do 08:30

Data ważności: 2021-12-31

Aktywny: ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

Po wpisaniu danych zdarzenia: nazwy, wykonawcy, cyklu i daty ważności, należy wygenerować zdarzenie opcją *Wygeneruj zdarzenia <Ctrl+W>*. Opcja dostępna jest również za pomocą menu prawego klawisza myszki. Ustawieniami, na które należy zwrócić uwagę są: zakres dat pomiędzy którym wygenerować zdarzenia, powiązanie zdarzeń cyklicznych z czasem operatora – gdzie określa się

jak wygenerować zdarzenia w czasie, w którym pracownik nie znajduje się w pracy, oraz sposób postępowania w przypadku wystąpienia konfliktów z innymi zadaniami:

Generowanie zdarzenia cyklicznego

Dane zdarzenia

Generowane: kontakt do potencjalnych klientów
Nazwa: w każdy 12 dzień miesiąca od 08:00 do 08:30
Dla operatora: Piotr Nowak Wygenerowano do:
Data ważności: 2021-12-31

Opcje generowania

Od dnia do dnia ☐ Generuj zasoby dla zdarzenia

Powiązanie zdarzeń cyklicznych z dniami pracy operatora
☒ Generowanie zdarzeń wypadających w dniu wolnym w najbliższym wcześniejszym dniu roboczym
☐ Generowanie zdarzeń bez względu na to czy wypadają w dniu roboczym, czy w dniu wolnym
☐ Generowanie tylko tych zdarzeń, które wypadają w dniu roboczym


Sposób postępowania w przypadku wystąpienia konfliktów z innymi zadaniami
☐ Generowanie zdarzeń pomimo konfliktów
☒ Generowanie zdarzeń jeśli nie spowoduje to konfliktów
☐ Generowanie tylko tych zdarzeń, które nie spowodują konfliktów


Tak wygenerowane zdarzenia pojawią się w drzewie spraw i organizatorze pracy operatora bądź grupy operatorów. Po wygenerowaniu zdarzeń cyklicznych, na ekranie monitora wyświetlony zostanie raport z generowania. Będzie on zawierał informacje o poprawności lub niepoprawności generowania.

3.9 Korespondencja seryjna

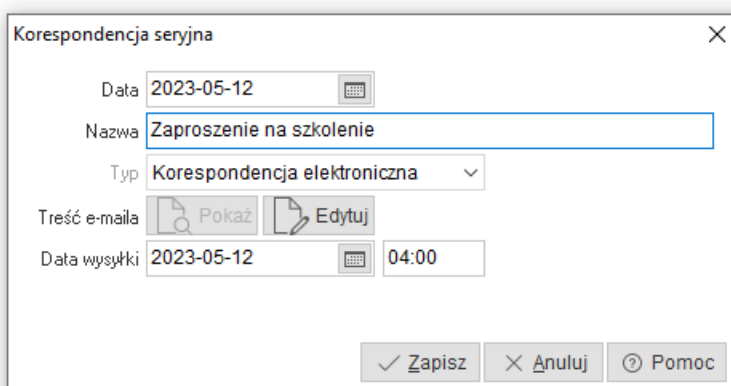
Opcja ta umożliwia wysyłkę maili lub wydrukowanie listów do większej grupy kontrahentów. Może to być informacja o promocjach, o otwarciu nowego oddziału, życzenia na nowy rok itp.

Korespondencja seryjna				
Korespondencje w przygotowaniu				
Nr. korespondencji	Data założenia	Nazwa	Rodzaj	Status
1/2023	2023-05-12	Zaproszenie na szkolenie	Korespondencja elektroniczna	W przygotowaniu
2023-05-12 04:00				

W systemie wyróżniamy dwie grupy korespondencji – *W przygotowaniu* (do wysyłki), oraz korespondencję *Zamkniętą* (po wysyłce). Użytkownik, za pomocą ikon wybiera czy chce oglądać korespondencję w przygotowaniu 

czy już wykonaną . Zamknięcie korespondencji, która nie została wysłana do wszystkich pożądaných kontrahentów jest możliwe, ale system wyświetli odpowiednie ostrzeżenie.

Przy tworzeniu nowej korespondencji użytkownik ma do dyspozycji specjalny kreator, który krok po kroku umożliwi zdefiniowanie treści korespondencji oraz wybranie odpowiednich adresów. Na początku należy zdefiniować korespondencję: określić jej typ (korespondencja elektroniczna lub korespondencja tradycyjna), jej treść i pozostałe parametry:





Korespondencja seryjna




Data: 2023-05-12

Nazwa: Zaproszenie na szkolenie

Typ: Korespondencja elektroniczna

Treść e-maila:   Edytuj

Data wysyłki: 2023-05-12 04:00

 Zapisz  Anuluj  Pomoc

Definiowanie treści korespondencji odbywa się w osobnym oknie. Podczas definiowania treści e-maila należy określić jego temat oraz czy treść będzie:

- *Tworzona w programie* – umożliwia wpisanie treści w programie Streamsoft Pro, Prestiż, a dzięki standardowemu paskowi narzędzi edytora tekstu można dowolnie urozmaicić tekst różną czcionką oraz kolorami,
- *Tworzona w zewnętrznym edytorze* – umożliwia pobranie treści e-maila z utworzonego wcześniej w innym edytorze pliku, np. pliku w formacie HTML.

Aby utworzyć e-maila, należy kliknąć na przycisk *Edytuj* na oknie *Korespondencja seryjna* i wprowadzić treść wiadomości. Prosty e-mail może wyglądać tak:

E-mail

1 Podstawowe 2 Załączniki

Podstawowe

Temat e-maila: Zaproszenie na szkolenie

Treść e-maila: ☒ Tworzona w programie ☐ Tworzona w zewnętrznym edytorze

✂️ 📄 📄 ⬅️ Times New Roman 12 B / U [List Icons] [Link Icon] [Image Icon]

Zielona Góra, @DATA_WYSYLKI
@ADRESAT

Zapraszamy Państwa na szkolenie z obsługi i montażu naszych produktów. Szkolenie odbędzie się w siedzibie naszej firmy 30.05.2023 r. w godzinach 10.00 - 14.00

Prosimy o potwierdzenie uczestnictwa do 25.05.2023 r.

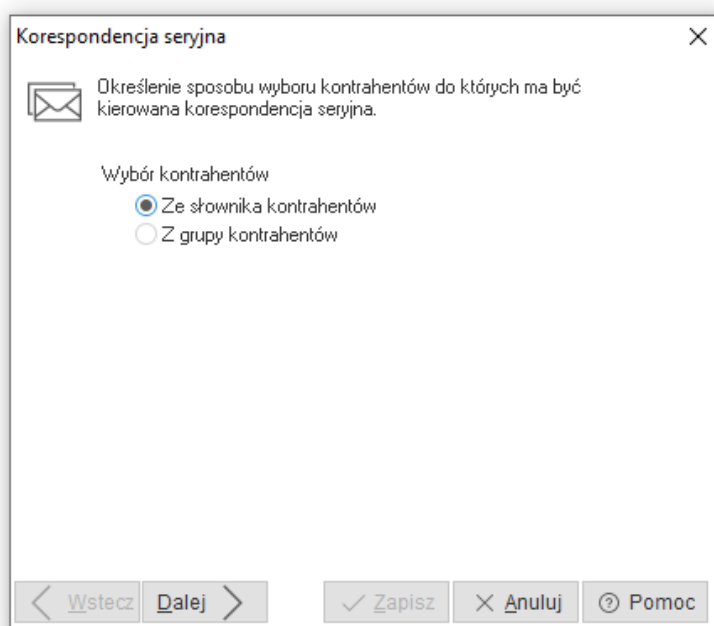
Z poważaniem
Jan Kowalski

✓ Zapisz ⓘ Pomoc


Należy zwrócić uwagę na zmienne – @DATA_WYSYLKI @ADRESAT i @LINK(<http://www.streamsoft.pl/>, Adres firmowy). Program wysyłając maila do konkretnego kontrahenta, w zadanym dniu, zamiast zmiennych podstawia odpowiednie wartości, np. 08.01.2013 i Streamsoft. Aby wstawić zmienne do szablonu, należy wcisnąć ikonę *Zmienne*

Podczas definiowania e-maila można także podpiąć do niego załączniki, które zostaną razem wysłane. Bardzo podobnie postępujemy przy tworzeniu tradycyjnego listu (korespondencji), z tym że nie ma zakładki *Załączniki*.

1. Po zdefiniowaniu korespondencji należy określić pozycje korespondencji seryjnej, czyli gdzie trafią nasze e-maile. W następnym kroku należy określić, w jaki sposób nastąpi wybór kontrahentów (grupy kontrahentów), do których ma być skierowana korespondencja:



Korespondencja seryjna ✕

 Określenie sposobu wyboru kontrahentów do których ma być kierowana korespondencja seryjna.

Wybór kontrahentów


☒ Ze słownika kontrahentów

☐ Z grupy kontrahentów

< Wstecz Dalej > ✓ Zapisz ✗ Anuluj ? Pomoc

2. Następnie należy określić adresatów, do których ma być skierowana korespondencja:

Korespondencja seryjna

 Określenie adresów na które ma zostać wysłana korespondencja seryjna.

☒ Na adres kontrahenta
☐ Na adres oddziału
☐ Wszystkie oddziały
☐ Oddział typu

☐ Do osoby Kontrahenta
 Funkcja
 Kompetencje
 Szczegół

☒ E-mail domyślny
☐ E-mail typu

3. W kolejnym kroku, należy wybrać kontrahentów (bądź grupy kontrahentów). Znajdą się one w oknie *Pozycje korespondencji seryjnej – mailing*:


Pozycje korespondencji seryjnej - mailing


Pozycja

Numer	Identyfikator	Miejscowość	Nip
1	HURTOWNIA ZABAWEK "MARGOLCIA"	Żnin	5218855141
3	FIRMA HANDLOWA J.KOSINIAK	Warszawa	4161008843
4	PPHU OSKAREK 111	Radom	9711244847

Szczegóły Adresaci

Adresaci	Adresy
[Adres główny kontrahenta]	

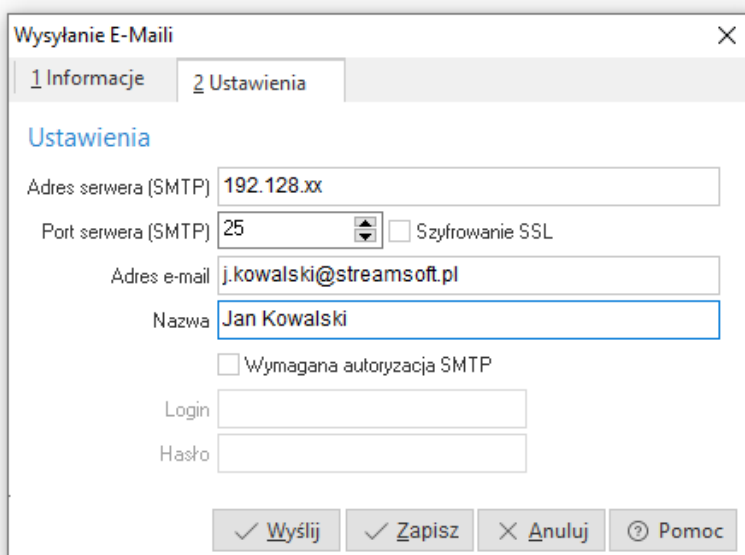
4. Ostatnim krokiem jest wysłanie poczty. Wybieramy pierwszą ikonkę od prawej *Wyślij e-maile* .

Może się zdarzyć, że od ostatniego razu zmianie uległy adresy lub inne dane osób kontaktowych u kontrahentów. *Aktualizację danych adresów* umożliwiają ikona  lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+F5>**.

Tak przygotowana lista adresatów jest gotowa do wysyłki. Można zamknąć powyższe okno i przejść do okna głównego opcji *Korespondencja seryjna*.

UWAGA!

Jeżeli chcemy wysłać e-maile po raz pierwszy, to należy zdefiniować ustawienia naszej poczty elektronicznej (potrzebny informatyk, lub osoba zajmująca się pocztą elektroniczną). W oknie edycyjnym *Wysyłania poczty* na zakładce *Ustawienia*, należy określić adres serwera SMTP, adres E-Mail, nazwę użytkownika oraz ewentualnie określić login i hasło przy autoryzacji.



The screenshot shows a dialog box titled "Wysyłanie E-Mail" with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: "1 Informacje" and "2 Ustawienia", with the second tab being active. Under the "Ustawienia" tab, the following fields are visible:

- "Adres serwera (SMTP)" with the value "192.128.xx".
- "Port serwera (SMTP)" with a dropdown menu showing "25" and a checkbox for "Szyfrowanie SSL" which is unchecked.
- "Adres e-mail" with the value "j.kowalski@streamsoft.pl".
- "Nazwa" with the value "Jan Kowalski".
- A checkbox for "Wymagana autoryzacja SMTP" which is unchecked.
- "Login" and "Hasło" fields, both empty.

At the bottom of the dialog, there are four buttons: "✓ Wyślij", "✓ Zapisz", "✗ Anuluj", and "🔍 Pomoc".

Przed samym procesem wysyłania korespondencji elektronicznej, zostaje wyświetlona statystyka, ile E-maili zostanie wysłanych oraz dodatkowe dane takie jak: *Ilość pozycji z brakiem adresu E-Mail*, *Ilość już wysłanych* (gdy próbujemy wysłać ponownie) i *Ilość pozycji z adresami na które nie ma zgody na wysyłanie korespondencji*.

Wysyłanie E-Mail

1 Informacje

2 Ustawienia

Informacje

	Kontrahenci	Oddziały	Osoby	Suma
Wybrano	3	0	0	3
Brak adresu e-mail	0	0	0	0
E-maile wysłane	0	0	0	0
Brak zgody na mailing	—	0	0	0
Wysłanych zostanie	3	0	0	3

✓ Wyslij

✓ Zapisz

✕ Anuluj

🔍 Pomoc

Po zrealizowaniu wszystkich pozycji z danej korespondencji należy taką korespondencję *zamknąć* i zostanie ona przesunięta do korespondencji zamkniętych.

3.10 Korespondencja SMS

System Streamsoft Prestiż umożliwia wysyłanie korespondencji SMS z modułu CRM.

Aby możliwe było wysyłanie SMS-ów, należy:

1. W słowniku osób kontaktowych, na zakładce *Telefony* → *Popraw* <F5> zaznaczyć parametr *Pozwolenie na SMS*, który spowoduje, że SMS-y będą wysyłane tylko do tych numerów, które mają pozwolenie.

2. W menu *Słowniki* → *Słowniki systemowe* → *Szablony SMS* zdefiniować treści, jakie mają być wielokrotnie wykorzystywane w korespondencji SMS. Dodatkowo w oknie edycyjnym szablonu SMS w menu kontekstowym pola *Treść*, podmenu *Specjalne* znajduje się opcję *Dzisiejsza data (data wysłania wiadomości SMS)*, która wstawia w treść szablonu (w miejscu gdzie aktualnie stoi kursor) specjalny znacznik @DATA (znacznik ten w momencie, gdy program wysyła wiadomość SMS zostaje zamieniony na aktualną datę).

3. W menu *CRM* → *Korespondencja SMS* dodajemy korespondencję SMS.

W oknie edycyjnym korespondencji SMS dostępna jest opcja *Wstaw treść wiadomości SMS z szablonu*, po wybraniu której program otworzy okno słownika z szablonami SMS, a następnie po wskazaniu szablonu w treści korespondencji wstawi treść z szablonu.

Korespondencja SMS

Nr korespondencji

Nazwa Zmiana godzin otwarcia firmy

Treść Od dnia 01.06.2023 r. firma będzie otwarta w godzinach od 8.00 do 17.00

Planowana data wysyłki

☒ Automatycznie uruchom dodawanie adresatów

Wyczyść Del

Wstaw treść wiadomości SMS z szablonu

Zapisz Anuluj Pomoc

Podczas dodawania nowej korespondencji dostępne jest pole *Automatycznie uruchom dodawanie adresów*, po zaznaczeniu którego system po zapisie automatycznie uruchomi opcję dodawania adresatów do tej korespondencji. Wartość podana w polu Planowana data wysyłki, to data i czas przesyłania od usługodawcy (zewnętrznej firmy zajmującej się przesyłaniem SMS-ów) do adresata wiadomości SMS.

4. Dodać adresatów korespondencji, poprzez kliknięcie na ikonę *Pozycje korespondencji SMS* <Ctrl+P>. Wyświetli się okno, w którym użytkownik będzie mógł dodać oraz usunąć kontrahentów. Po dodaniu kontrahentów w zakładce *Adresaci*, w szczegółach okna *Pozycje korespondencji SMS*, widoczne będą osoby kontaktowe kontrahentów, na których numery telefonów ma zostać przesłana korespondencja.

Wybór kontrahentów do korespondencji SMS

Określenie adresów na które ma zostać wysłana korespondencja seryjna SMS.

Wybór kontrahentów

Ze słownika kontrahentów ☒

Z grupy kontrahentów ☐

Z procedury definiowanej ☐

Wybierz Anuluj Pomoc

UWAGA!

Adresatów można dodać tylko do niewysłanej korespondencji.

5. Kliknąć na ikonę *Wyślij SMS*. Po jej wybraniu, system prześle wiadomość do adresatów. Jeżeli wiadomość zostanie przesłana do wszystkich adresatów, to program przeniesie wskazaną korespondencję do korespondencji zamkniętych, natomiast jeżeli z jakiegoś powodu SMS nie zostanie wysłany do adresata, to informację o tym będzie można znaleźć na zakładce *Adresaci* okna *Pozycje korespondencji SMS*.

Dodatkowo okno z korespondencją SMS ma dostępne dwa widoki: widok z korespondencją otwartą czyli taką, która nie została wysłana i widok z korespondencją zamkniętą czyli wysłaną. W zależności od wybranego widoku dostępne są dane opcje: w widoku z niewysłaną korespondencją będzie można dodać, poprawić, usunąć, zamknąć (przenieść korespondencję do widoku z wysłanymi bez wysyłania) i wysłać, natomiast w widoku z zamkniętymi korespondencjami dostępna jest opcja *Otwórz korespondencję*, która przenosi wybraną korespondencję do korespondencji niewysłanych. Ponadto w widoku z zamkniętymi korespondencjami dostępna jest opcja *Zakres dat*, która dotyczy daty dodania korespondencji.

3.11 Status operatora

Jest to okno, które standardowo wywoływane jest automatycznie po uruchomieniu modułu *CRM*. Zawiera podstawowe informacje, dotyczące ilości spraw i zadań w podziale na status, oraz listę niezakończonych zadań w podziale na typy.

Status operatora

Piotr Nowak - piątek 12 maj 2023

Nowe

Niezakończone

Po terminie

Niezaplanowane

Projekty

Sprawy

Zadania

6

8

8

Zdarzenia wg. typów

Nazwa typu

Liczba zdarzeń

inne

7

kontakt telefoniczny

1

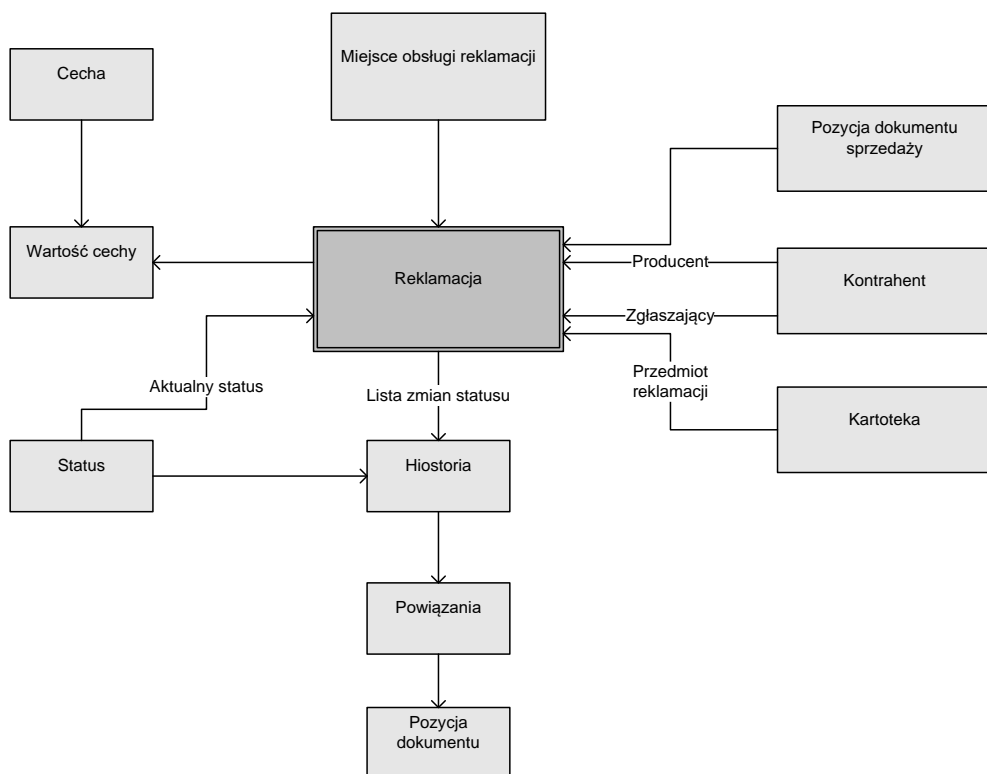
Odśwież

Zmiana operatora

Zamknij

3.12 Zlecenia reklamacyjne

Poniższy schemat stanowi diagram opcji i połączeń występujących w mechanizmie reklamacji. Na schemacie widać, że każda reklamacja musi być przypisana do odpowiedniego miejsca obsługi. W systemie najpierw należy wybrać miejsce, a następnie, można zdefiniować zlecenie reklamacyjne.



Miejsca obsługi reklamacji X

Miejsca obsługi reklamacji

Kod Nazwa Miejsce Aktywne

Kod	Nazwa	Miejsce	Aktywne
01	Punkt obsłu...	Warszawa	Tak

Miejsce obsługi reklamacji X

Kod 01

Nazwa Punkt obsługi reklamacji

Miejsce Warszawa

Pieczętka ul. A.Mickiewicza 1
00-010 Warszawa

Aktywne ☒

✓ Zapisz X Anuluj ? Pomoc

CRM → Zlecenia reklamacyjne → ikona Miejsce obsługi reklamacji → Dodaj <F3>

W module *Administrators* użytkownik systemu może nadać odpowiednie prawa do miejsc obsługi reklamacji (menu *Słowniki->Grupy użytkowników->ikona Prawa do opcji*):

- *Edycja, wystawianie zleceń reklamacyjnych* – prawo to umożliwia edytowanie zlecenia w celu poprawienia oraz wystawianie zlecenia w danym miejscu sprzedaży;
- *Edycja zlecenia z innym miejscem obsługi* - jeśli administrator nada takie prawo, to w momencie, gdy punkt sprzedaży przekaże zlecenie serwisowe do serwisu centralnego, czyli zmieni miejsce obsługi, to nie będzie mógł zmienić tego miejsca z powrotem na swój punkt sprzedaży. Zmiany dokonać może serwis centralny kolejnym zapisem.

Po wybraniu miejsca obsługi reklamacji na ekranie monitora pojawi się okno ze spisem zleceń reklamacyjnych:

Zlecenia reklamacyjne

X

Zlecenia reklamacyjne: Miejsce reklamacji 01 Punkt obsługi reklamacji




<


Nowe zlecenie reklamacyjne wprowadzamy do systemu za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza <F3>. Wyświetli się okno wyszukiwania dokumentów zakupu lub sprzedaży z bazy dokumentów firmy. Dostępne dokumenty: FA, KOR FA, KOR PAR, MM-, NOB, OPK, PAR, WZ.

Dla zlecenia reklamacyjnego należy określić kontrahenta zgłaszającego zlecenie, producenta reklamowanej rzeczy, przedmiot reklamacji oraz pozycję, którą przedmiot zajmuje na dokumencie sprzedaży lub zakupu. Zleceniu należy nadać status, aby wiedzieć, na jakim etapie realizacji zlecenie się znajduje. Zlecenie reklamacyjne można dodatkowo scharakteryzować za pomocą cech. Cechy wybierane są ze słownika cech (słownik musi zostać wcześniej zdefiniowany w menu *Słowniki → Słowniki dla reklamacji*).

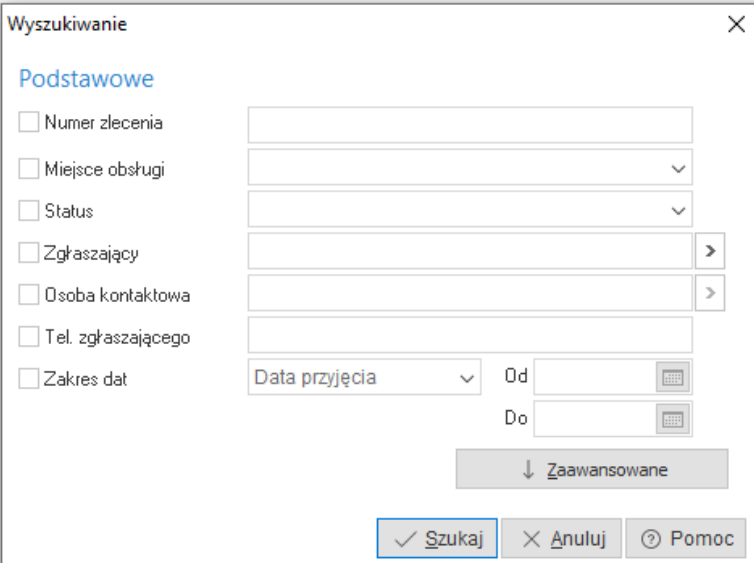
Każde zlecenie reklamacyjne posiada swoją historię, która informuje o tym, kiedy przyjęto zlecenie do realizacji (data i czas), jak przebiegała realizacja i z jakim skutkiem ją zakończono.

W systemie zlecenia reklamacyjne zostały podzielone na dwa zbiory: *Aktywne* i *Archiwalne*. Zlecenie aktywne to takie, które jest jeszcze w fazie rozpatrywania, a zlecenie archiwalne to takie, które zostało już rozpatrzone. Pomiędzy zbiorami

zleceń można przełączać się za pomocą ikon:  - *Aktywne* i  - *Archiwalne*. Aby przeszukiwać spis zleceń archiwalnych, należy skorzystać z opcji *Zakres dat*, dostępnej za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+D>**.

Użytkownik systemu, za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+R>**, może przełączać się pomiędzy miejscami reklamacji (zmienić miejsce reklamacji z poziomu okna zleceń reklamacyjnych).

Wyszukiwanie zleceń reklamacyjnych odbywa się poprzez kliknięcie na ikonę *Szukaj* lub klawisz *F6*. Podstawowe kryteria wyszukiwania zleceń to: miejsce obsługi reklamacji, status, kontrahent zgłaszający oraz zakres dat, a zaawansowane kryteria wyszukiwania to: producent, indeks kartoteki, identyfikator kartoteki oraz numer seryjny.



Okno wyszukiwania zleceń reklamacyjnych, zatytułowane "Wyszukiwanie". W sekcji "Podstawowe" znajdują się następujące pola:

- ☐ Numer zlecenia
- ☐ Miejsce obsługi
- ☐ Status
- ☐ Zgłaszający
- ☐ Osoba kontaktowa
- ☐ Tel. zgłaszającego
- ☐ Zakres dat

Pole "Zakres dat" jest rozwinięte, pokazując:

- Wybór "Data przyjęcia" z listy rozwijanej.
- Pole "Od" z kalendarzem.
- Pole "Do" z kalendarzem.

Przycisk "Zaawansowane" znajduje się poniżej. Na dole okna znajdują się przyciski: "Szukaj" (z ikoną checkmarka), "Anuluj" (z ikoną X) oraz "Pomoc" (z ikoną znaku zapytania).

Okno wprowadzania zlecenia reklamacyjnego zostało podzielone na zakładki takie, jak: *Podstawowe*, *Pozycje*, *Historia*, *Dokumentacja* oraz *Cechy*.

Zlecenie reklamacyjne (1/01/2023) | Operator: Piotr Nowak

1 Podstawowe 2 Pozycje 3 Historia 4 Dokumentacja 5 Cechy

Podstawowe

Status zlecenia: Przyjęte

Data przyjęcia: 2023-05-12 Data rozpoczęcia: 2023-05-12 Dni obsługi: 14 Plan. data zak.: 2023-05-26 Data zak.:

Zgłaszający: STREAMSOFT

Os. kontaktowa:

Telefon zgł.:

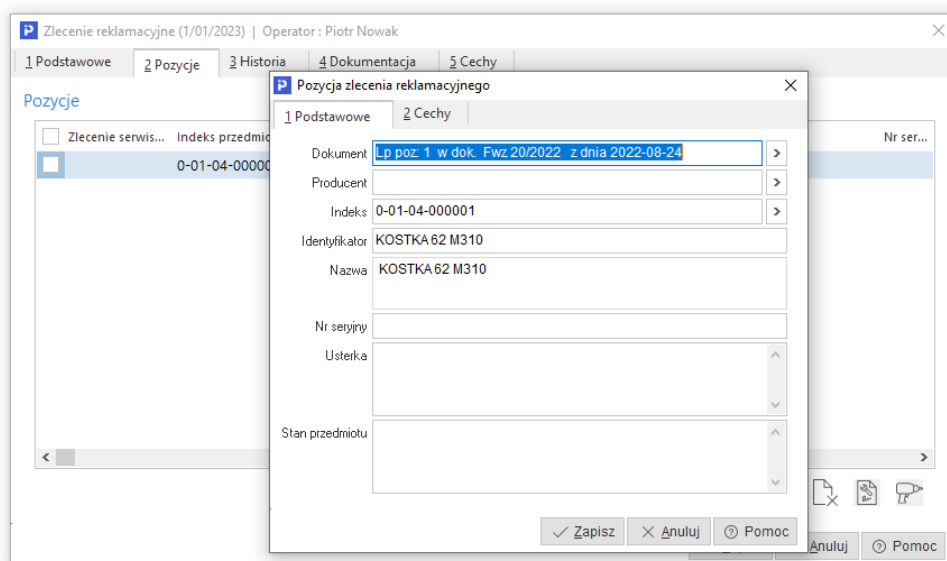
Uwagi:

Zapisz Anuluj Pomoc



W zakładce *Podstawowe* użytkownik systemu definiuje:

- *Status zlecenia* – określa, na jakim etapie realizacji znajduje się zlecenie reklamacyjne, czy zostało przyjęte, rozpatrzone, czy oczekuje na realizację.
- *Data przyjęcia* – operator wprowadza w tym polu datę przyjęcia zlecenia reklamacyjnego.
- *Data obsługi* – jest to ilość dni, przypadająca na rozpatrzenie reklamacji;
- *Data zak.* – jest to data zakończenia procesu reklamacji przedmiotu.
- *Zgłaszający* – w polu tym należy zdefiniować kontrahenta (firma, osoba prywatna), który zgłasza reklamację. Dla kontrahenta jednorazowego, zawsze będzie wyświetlana nazwa, natomiast dla pozostałych - identyfikator.
- *Telefon zgł.* – w tym polu należy wpisać telefon kontrahenta zgłaszającego usterkę.
- *Uwagi* – w polu tym wprowadzamy dodatkowe uwagi do zlecenia reklamacyjnego.

W zakładce *Pozycje* użytkownik ma możliwość wprowadzenia wielu pozycji dla zlecenia reklamacyjnego.



Dla dodawanej pozycji uzupełnić można:

- *Dokument sprzedaży* – w polu tym należy wprowadzić dokument (faktura (FA), paragon (PAR), korekta faktury (KOR FA), korekta paragonu (KOR PA), WZ), świadczący o zakupie przez klienta towaru, który będzie przedmiotem reklamacji. Dokument można wprowadzać ręcznie lub za pomocą przycisku .
- *Producent* – pole służy do określenia producenta przedmiotu reklamacyjnego. Dane w tym polu można wprowadzać ręcznie lub za pomocą przycisku .
- *Indeks* – jest to indeks przedmiotu reklamacji, należy go wybrać ze słownika zawierającego spis wszystkich kartotek magazynowych.
- *Nazwa* – jest to nazwa przedmiotu reklamacji.
- *Nr seryjny* – jest to numer seryjny kartoteki, która będzie przedmiotem reklamacji. Numer seryjny z faktury do WZ - podpowiadany jest z pozycji dokumentu WZ.
- *Usterka* – w polu należy opisać rodzaj usterki.
- *Stan przedmiotu* – osoba przyjmująca reklamację, dokonuje oględzin przedmiotu i wszystkie obserwacje wprowadza w tym polu, na przykład: brak kabla, pęknięta obudowa itp. Służy to uniknięciu późniejszych nieprzyjemnych sytuacji lub nieuzasadnionych zarzutów.

Na zakładce *Pozycje* dodatkowo dostępne są ikony:

- *Pokaż zlecenie serwisowe <Ctrl+F2>* – umożliwia wyświetlenie okna edycji, jeżeli wygenerowano, zlecenia serwisowego w trybie podglądu,
- *Generuj zlecenia serwisowe <Ctrl+F3>* – umożliwia stworzenie zlecenia serwisowego bezpośrednio powiązanego z pozycją zlecenia reklamacyjnego. Dla jednej pozycji zlecenia reklamacyjnego możliwe jest wygenerowanie tylko jednego zlecenia serwisowego. Użycie opcji spowoduje wyświetlenie okna parametrów generowania zleceń serwisowych takich, jak:
 - *Wybór pozycji* – do wyboru opcje: *Wszystkie, Jeden wybrany, Zaznaczone*,
 - *Rodzaj zlecenia* – rodzaj generowanych zleceń serwisowych,
 - *Wykonawca* – główny wykonawca generowanych zleceń serwisowych,
 - *Dodaj nowy przedmiot* – zaznaczenie spowoduje, w przypadku braku, stworzenie nowego przedmiotu dla kontrahenta zgłaszającego zlecenie reklamacyjne oraz kartoteki przedmiotu pozycji zlecenia reklamacyjnego,
 - *Rodzaj przedmiotu* – rodzaj tworzonego przedmiotu.

Zakładka *Historia* – została podzielona na dwie części:

Zlecenie reklamacyjne (1/01/2023) | Operator : Piotr Nowak

1 Podstawowe 2 Pozycje 3 Historia 4 Dokumentacja 5 Cechy

Historia

Data i czas	Status	Opis	Dok. zew.	Miejsce obsługi
2023-05-12 12:23	Przyjęte			01 Punkt obsługi reklamacji

Pozycje dokumentów i dokumentacja

Pozycje dokumentów Dokumentacja

Data dok.	Dokum...	Numer wew.	Lp	Opis powiązania
-----------	----------	------------	----	-----------------

Zapisz Anuluj Pomoc

1. *Historia zlecenia reklamacyjnego* – stanowi spis etapów realizacji zlecenia (statusów realizacji);
2. *Powiązanie pozycji dokumentu z historią* – opcja przydatna zwłaszcza, gdy na dokumencie sprzedaży wystąpiło kilka pozycji, a tylko jedna z nich lub niektóre stanowiąc będą przedmiot reklamacji;

Zakładka ma wbudowane dwa paski narzędzi: osobno dla historii zleceń reklamacyjnych i powiązań pozycji dokumentu z historią oraz menu, które umożliwiają dodawanie i edytowanie pozycji w spisie.

Na zakładce *Dokumentacja* użytkownik ma możliwość dodania dokumentów zewnętrznych do bazy dodatkowych dokumentów. Umożliwia to prowadzenie ewidencji dokumentów reklamacyjnych składanych przez klienta, jak i odpowiedzi na reklamacje.

W zakładce *Cechy*, operator systemu definiuje cechy zlecenia reklamacyjnego, które wcześniej zostały wprowadzone w *Słownikach dla reklamacji*. Założone w słownikach cechy pozycji oraz dokumentu, automatycznie dodają się do zakładki *Cechy*.

UWAGA!

Podczas edycji zlecenia reklamacyjnego, można zmieniać dokument sprzedaży. Jeśli operator systemu chce wiedzieć ile dni pozostało do końca realizacji zlecenia reklamacyjnego, to za pomocą opcji w menu prawego klawisza myszki *Widok->Kolumny w tabeli*, można dodać do spisu wyświetlanych kolumn – kolumnę *Dni do końca*.

W oknie zleceń reklamacyjnych, w szczegółach okna, na zakładce *Pozycje*, dostępne są dwie opcje:

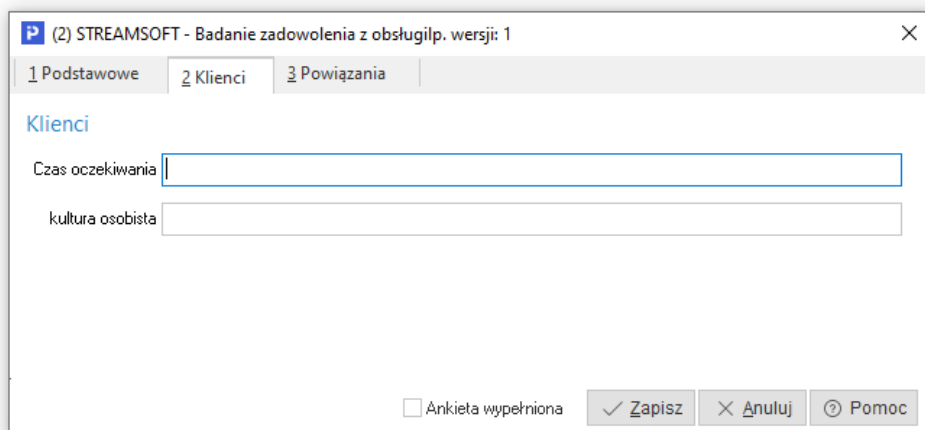
- *Pokaż zlecenie serwisowe <F2>* – umożliwia wyświetlenie okna edycji, jeżeli wygenerowano, zlecenia serwisowego w trybie podglądu,
- *Pokaż w zleceniach serwisowych <Ctrl+F2>* – umożliwia wyświetlenie okna zleceń serwisowych z zaznaczeniem właściwego zlecenia, jeżeli wygenerowano.

UWAGA!

Na potrzeby wyszukania określonego zlecenia serwisowego opcja może zmienić parametry dotyczące wyświetlania zleceń na oknie zleceń serwisowych.

3.13 Ankiety

Użytkownik wypełnia ankietę dla wybranego kontrahenta. Jeśli użytkownik wypełnia ankietę po raz pierwszy to, po wybraniu w menu CRM opcji *Ankiety*, na ekranie monitora pojawia się okno ze spisem rodzajów ankiet. Należy, ustawić się na danej ankiecie, a następnie kliknąć na nią dwukrotnie. System otworzy okno *Ankiety*, w którym, za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza funkcyjnego *<F3>*, możliwe będzie definiowanie wybranej ankiety dla poszczególnych kontrahentów. Na ekranie monitora pojawi się okno, w którym należy zdefiniować ankietę dla wybranego kontrahenta:



W oknie widoczna będzie taka liczba zakładek, ile grup użytkowników utworzył podczas definiowania ankiety w *Słowniku dla ankiet*, w zakładce *Parametry*, a pola ankiety to nic innego jak *Parametry*.

Dodatkowo na oknie edycyjnym ankiety znajdują się zakładki: *Podstawowe* i *Powiązania*, które są przypisane na stałe. W zakładce *Podstawowe* można wybrać osobę kontaktową, wpisać uwagi oraz zobaczyć status kontrahenta, poprzez naciśnięcie przycisku *Status kontrahenta*. Zakładka *Powiązania* zawiera spis powiązań ankiety ze zdarzeniem CRM. Powiązanie można dodać poprzez wybór istniejącego już zdarzenia (ikona *Dodaj*) lub poprzez kliknięcie na przycisk *Dodaj zadanie na podstawie ankiety*, które tworzy nowe zadanie CRM i przypisuje do niego ankietę.

Jeśli ankieta zostanie wypełniona dla kontrahenta i użytkownik zechce wypełniać ją dla kolejnych kontrahentów, to należy kliknąć na ikonę dodawania lub klawisz **<F3>**. Na ekranie monitora pojawi się okno filtru, za pomocą którego będzie można wybrać kontrahenta. Każdy kontrahent, dla którego został wypełniony dany rodzaj ankiety, dodawany jest do spisu kontrahentów widocznych w oknie *Ankiety* w menu *CRM*.

Jeśli użytkownik będzie chciał zmienić dany rodzaj ankiety na inny, to należy kliknąć na ikonę *Wybór definicji ankiety* (dostępną na pasku narzędziowym okna)



lub kombinację klawiszy **<Ctrl+D>**. Na ekranie monitora pojawi się okno ze spisem zdefiniowanych w słownikach ankiet. Dzięki temu użytkownik będzie mógł się przełączyć na inny rodzaj ankiety i wypełnić dla wybranych kontrahentów.

Jeśli na ankietach występują wskaźniki, to z poziomu okna *Ankiety* – zawierającego spis kontrahentów, użytkownik za pomocą kombinacji klawiszy **<Ctrl+A>** będzie mógł zaktualizować wszystkie lub wybrane wskaźniki.

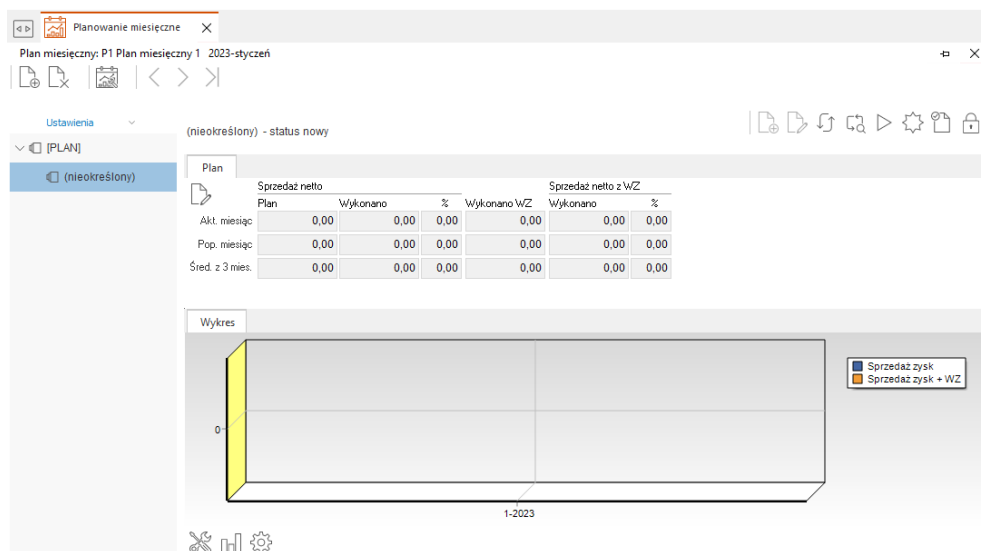
W oknie *Ankiety* można wyświetlać, w kolumnach lub w szczegółach, pola danej ankiety. Aby kolumna znalazła się w spisie kolumn lub szczegółów wyświetlanych

w oknie, należy, wybrać z menu prawego klawisza myszki opcję *Widok->Kolumny w tabeli* lub *Widok→ Kolumny w szczegółach* i przenieść daną kolumnę do spisu *Wybrane kolumny*.

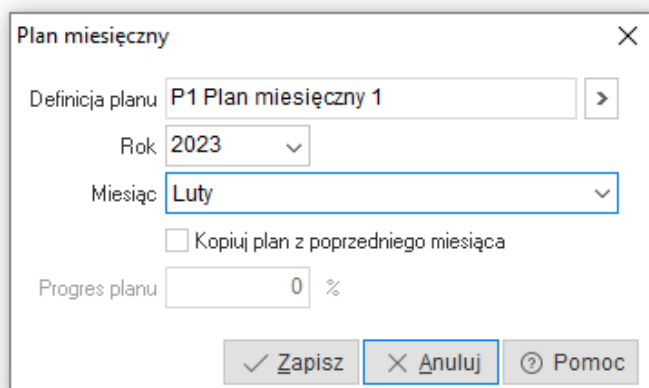
W oknie tym również można wyświetlić status kontrahenta, którego dotyczy ankieta, przez kombinację klawiszy **<Ctrl+Spacja>** lub wybór w menu kontekstowym opcji *Pokaż status kontrahenta*.

3.14 Planowanie miesięczne

Opcja *Planowanie miesięczne* umożliwia miesięczne planowanie sprzedaży, kontaktów z klientami oraz pozyskiwanie nowych kontrahentów przez przedstawicieli handlowych. Aby możliwe było analizowanie miesięcznego planu sprzedaży według kontrahentów, to muszą mieć oni zdefiniowanych przedstawicieli handlowych. Przedstawicieli tych definiujemy w menu *Słowniki → Słowniki systemowe → Przedstawiciele handlowi*.




Jeśli użytkownik włącza planowanie miesięczne po raz pierwszy to, po wybraniu w menu CRM opcji *Planowanie miesięczne*, pojawia się okno ze spisem definicji planów miesięcznych. Należy, ustawić się na danej definicji, a następnie kliknąć na nią dwukrotnie. Jeśli definicja planu jest uruchamiana po raz pierwszy to pojawi się okno, w którym należy określić rok i miesiąc planu. System otworzy okno *Plan miesięczny*, w którym, za pomocą ikony *Dodaj* lub klawisza funkcyjnego **<F3>** tworzy się nowy plan. Na ekranie monitora pojawi się okno, w którym wprowadzamy następujące dane:



Parametr *Kopiuj z poprzedniego miesiąca*, jeśli jest włączony, to umożliwi użytkownikowi skopiowanie planu sprzedaży dokładnie takiego, jaki był w poprzednim miesiącu.


Plan można przeglądać na trzy sposoby, przełączając się na wybrane zakładki:

17. *Plan-razem* – użytkownik może oglądać miesięczny plan sprzedaży razem dla nowych kontrahentów i dla takich, z którymi już od dawna dokonuje transakcji.
18. *Plan dla dotychczasowych* – system wyświetla tylko miesięczny plan sprzedaży dla dotychczasowych klientów.
19. *Plan dla nowych* – system wyświetla tylko plan sprzedaży dla nowych klientów.

Za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+D>**, użytkownik systemu może przełączać się pomiędzy definicjami planu założonymi wcześniej w opcji *Słowniki* → *Słowniki systemowe* → *Definicja planów miesięcznych*.

Miesięczny plan sprzedaży może mieć jeden z trzech statusów:

- *Nowy* ,
- *Zaakceptowany* ,
- *Zamknięty* .

Jeśli użytkownik kliknie na ikonę  lub kombinację klawiszy **<Ctrl+N>**, nastąpi naliczanie miesięcznego planu sprzedaży dla danego miesiąca.

Pomiędzy poszczególnymi miesiącami, dla których użytkownik dokonuje naliczania oraz analizy planu miesięcznego można się przełączać za pomocą przycisków:

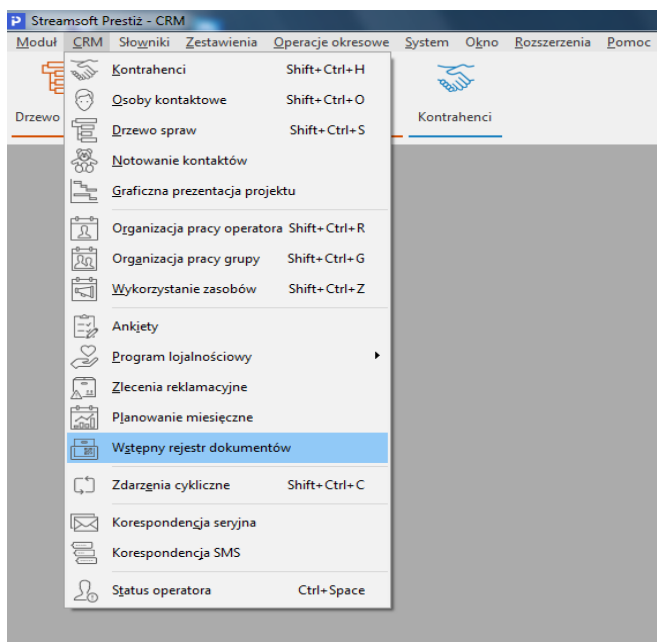


W dolnej części okna *Plan miesięczny* użytkownik systemu w zakładce *Wykres* może podejrzeć, jak będzie kształtowała się jego miesięczna sprzedaż w oparciu o zdefiniowany plan. Wygląd i opcje poszczególnych wykresów można zmienić za pomocą ikon, znajdujących się pod wykresem, w dolnej części okna:



3.15 Wstępny rejestr dokumentów

System Streamsoft Prestiż umożliwia dodawanie dokumentów (np. zeskanowana faktura zakupu) do bazy dokumentów wstępnego rejestru, a następnie wystawianie dokumentów oraz przelewów na ich podstawie.



Dla dokumentów wstępnego rejestru, w menu *Słowniki* → *Słowniki dokumentów wstępnego rejestru* zdefiniować można rodzaje, statusy oraz cechy.

W menu *CRM* → *Wstępny rejestr dokumentów* użytkownik może dodać, usunąć lub podejrzeć plik dodany do wstępnego rejestru, natomiast jeżeli

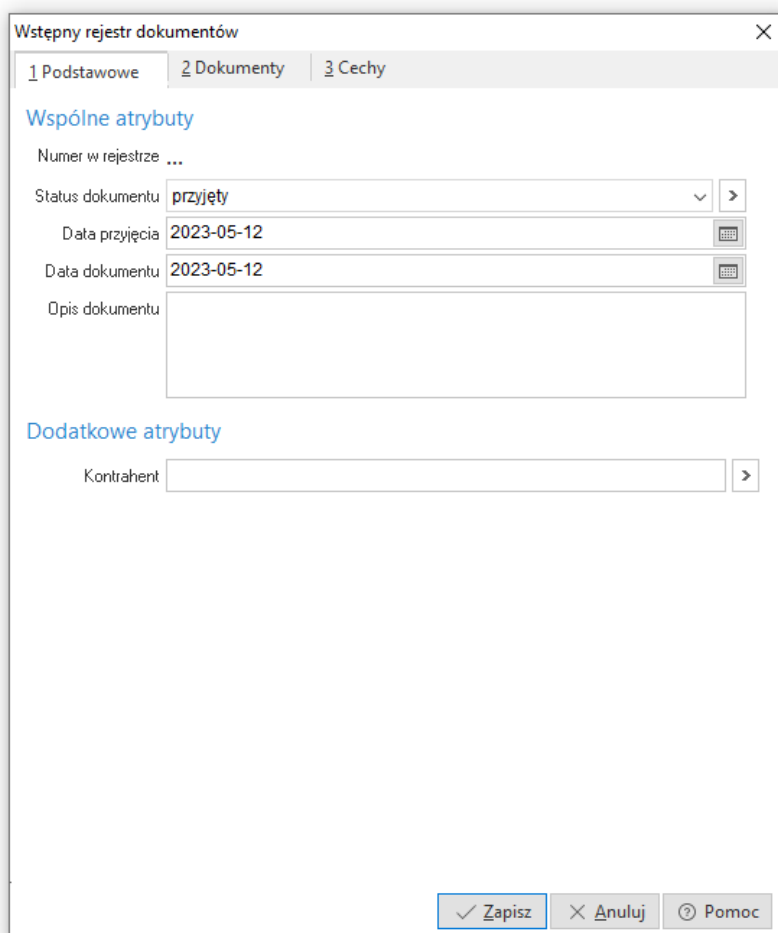
stanowisko posiada licencję moduł *Handlowo-Magazynowy* lub *Finanse i Księgowość*, to na podstawie tych dokumentów można wystawić przelew (za pomocą ikony *Wystaw przelew*) lub dokument (za pomocą ikony *Wystaw dokument na podstawie*).

Aby dodać plik, który ma być powiązany z dokumentem wstępnego rejestru, należy kliknąć na ikonę *Dodaj <F3>*. Wyświetli się okno *Lista plików*, w którym można pobrać pliki ze skanera (ścieżkę do katalogu dla zeskanowanych plików można określić w konfiguracji systemu w gałęzi *Ustawienia* → *Katalogi* → *Katalog zeskanowanych plików do wstępnej rejestracji dokumentów*) lub wskazać pliki z dysku.

UWAGA!

Wyświetlanie okna *Lista plików* uzależnione jest od ustawienia opcji *Wyświetlać przed dodaniem dokumentu wstępnego rejestru okno skanera* w menu *System* → *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Dokumenty* → *Wstępna rejestracja dokumentów*. Domyślnie parametr ten przyjmuje wartość *Tak*.

Po kliknięciu na przycisk **<Zapisz>** wyświetli się okno, w którym należy wypełnić odpowiednie pola na zakładce *Podstawowe* oraz na zakładce *Dokumenty* dodać dokument z pliku lub skanera. Aby zapisać dokument wstępnego rejestru, należy kliknąć na przycisk **<Zapisz>**, co spowoduje, że *Numer w rejestrze* nadany zostanie automatycznie.



Wstępny rejestr dokumentów

1 Podstawowe 2 Dokumenty 3 Cechy

Wspólne atrybuty

Numer w rejestrze ...

Status dokumentu: przyjęty

Data przyjęcia: 2023-05-12

Data dokumentu: 2023-05-12

Opis dokumentu

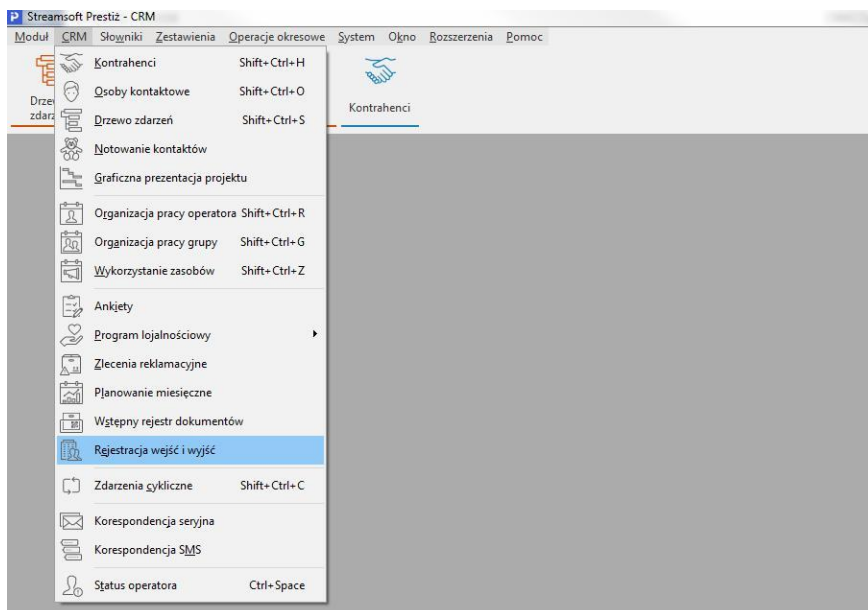
Dodatkowe atrybuty

Kontrahent

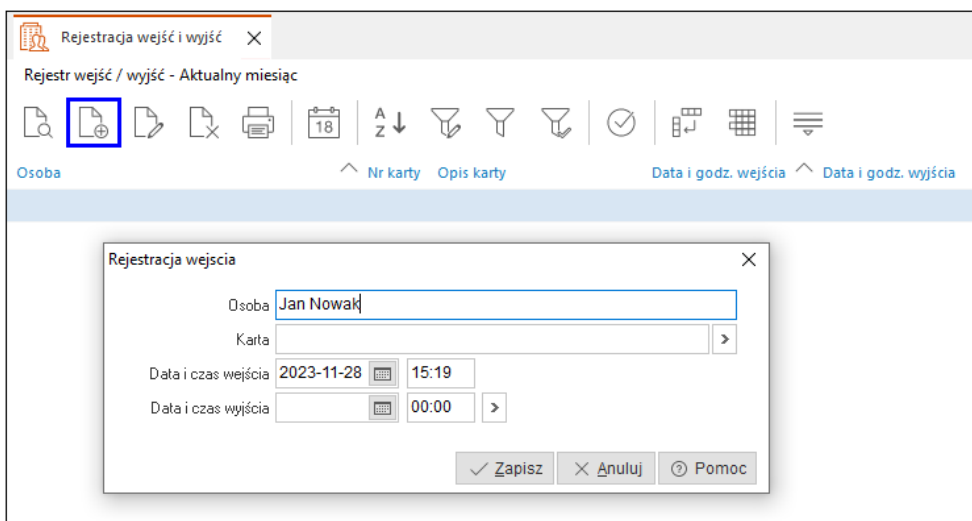
Zapisz Anuluj Pomoc

3.16 Rejestracja wejść i wyjść

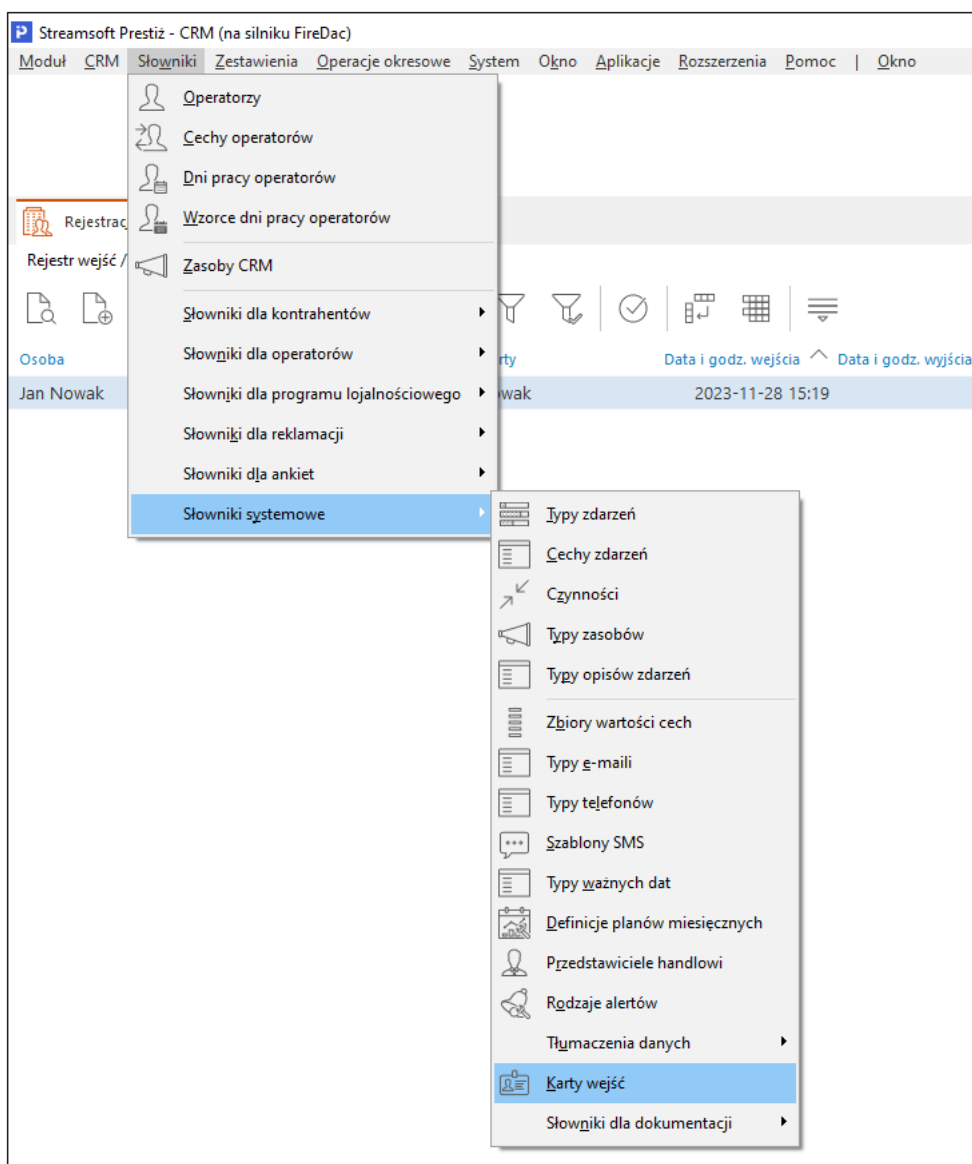
System Streamsoft Prestiż umożliwia rejestrację osoby wchodzącej i wychodzącej z firmy dostępna w CRM → Rejestracja wejść i wyjść.



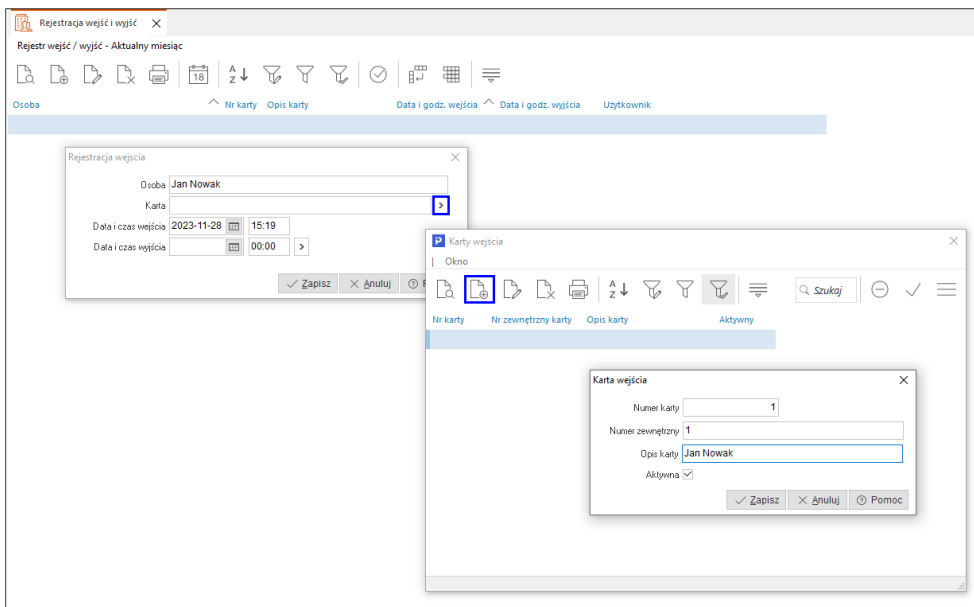
W wybranej opcji rejestrujemy pracownika, wpisując jego imię i nazwisko oraz czas wejścia i wyjścia.



Jeśli w firmie są obsługiwane karty wejść, to dodatkowo można zdefiniować kartę pracownika. Opcja dostępna jest w menu *Słowniki* → *Słowniki systemowe* → *Karty wejścia*.



Słownik ten można również uzupełnić w trakcie wypełniania *Rejestracji wejścia*:



Po dodaniu osoby do słownika *Karty wejścia*, można ją wskazać do *Rejestracji wejścia*.

Po wybraniu opcji *Zapisz*, w oknie rejestru zostanie dodana pozycja z zapisem wejścia tej osoby do firmy. Datę i czas wyjścia można ustawić ręcznie, wchodząc w opcję *Popraw* (F5), wtedy można wskazać określoną datę i godzinę. Jak również można skorzystać z opcji *Ustaw wyjście na „teraz”*, wybierając odpowiednio ikonę



na oknie *Rejestru wejść/wyjść*, opcja również dostępna pod prawym klawiszem myszki, czy też poprzez wywołanie skrótu klawiszowego *Ctrl+T*. Po uruchomieniu opcji system automatycznie ustawi datę i godzinę zgodną z datą na serwerze.

3.17 Zarządzanie projektem

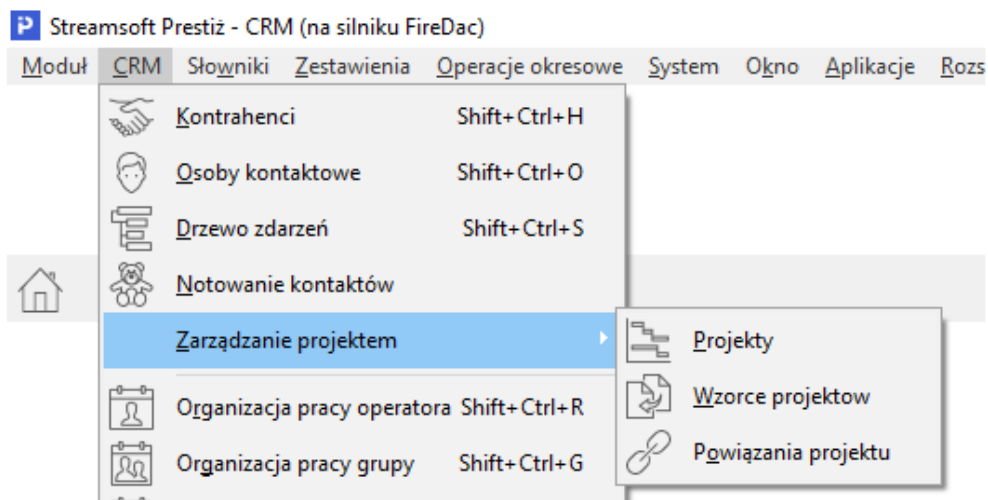
Opcja *Zarządzanie projektem* pozwala na graficzną prezentację postępu danego projektu CRM a także na budowanie projektu z poziomu wykresu: dodawanie nowych etapów poprzez dwuklik oraz tworzenie między nimi powiązań.

W konfiguracji systemu *Ustawienia - CRM - Zarządzanie projektem* są parametry, w których określić można domyślne wartości przyjmowane podczas dodawania nowego etapu:

- Domyślna nazwa dla nowego etapu
- Domyślny typ zdarzenia dla nowego etapu

- Domyślny czas trwania dla nowego etapu (ilość dni)

Menu opcji podzielone jest na: *Projekty*, *Wzorce projektów* i *Powiązania projektów*.

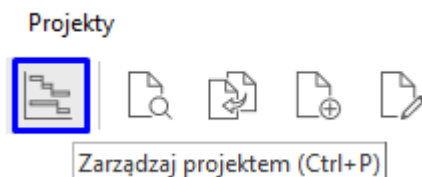


Wzorce projektów

Opcja umożliwia stworzenie wzorca projektu, który może być wielokrotnie wykorzystywany.

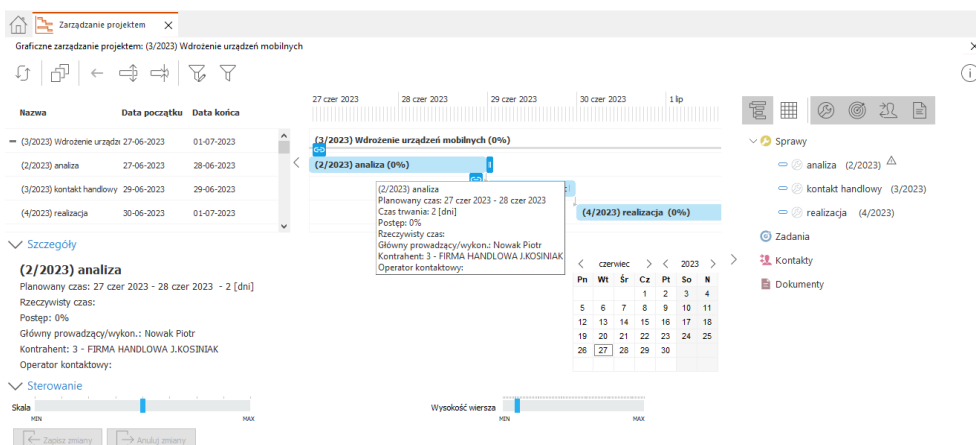
Projekty

W oknie *Projekty* widoczny jest wykaz wszystkich projektów. Z poziomu tego okna możliwe jest dodanie nowego projektu oraz przejście do widoku zarządzania projektem, gdzie graficzne elementy prezentujące zdarzenia CRM będą pokazywały postęp danego zdarzenia. Ponadto informacja o postępie znajdzie się również w szczegółach oraz w „dymku podpowiedzi” danego zdarzenia.





Okno *Zarządzanie projektem* podzielone jest sekcje, które w czytelny sposób prezentują dane o projekcie i powiązanych z nim sprawach na osi czasu:

- w panelu bocznym po lewej stronie okna prezentowany jest dany projekt wraz z wykazem powiązanych z nim spraw. Panel umożliwia rozwijanie oraz zwijanie wierszy spraw.
- sekcja *Szczegóły* zawiera podgląd danych dla zdarzeń umieszczonych na osi czasu
- w sekcji *Sterowanie* możliwe jest dostosowanie skali osi czasu oraz wysokości wiersza
- panel boczny po prawej stronie okna prezentuje wszystkie zdarzenia oraz dokumentację powiązaną z projektem oraz umożliwia szybkie filtrowanie wybranych typów zdarzeń. Obiekty te mogą być prezentowane w formie tabeli lub drzewa.



Opcja Zarządzanie projektem umożliwia:

- przejście do trybu edycji projektu lub zdarzeń za pomocą opcji *Popraw (F5)*
- edycję czasu projektu lub zdarzenia za pomocą opcji *Popraw daty* (dostępnej pod prawym przyciskiem myszy) lub używając funkcji drag and drop, czyli przeciągając obiekt na wykresie w wybrane miejsce. W przypadku wystąpienia konfliktu na elemencie graficznym pojawi się symbol , a w „dymku podpowiedzi” wyświetlona zostanie informacja o przyczynie konfliktu.
- dodanie do projektu zdarzenia podrzędnego (sprawy) za pomocą opcji *Dodaj podrzędne (Ctrl + F3)*. Zdarzenie to będzie powiązane z projektem, a po najechaniu na nie kursorem widoczne będą znaczniki 

- określenie zależności czasowych pomiędzy sprawami podrzędnymi danego projektu. Na zakładce 11 Zależności czasowe użytkownik może wskazać sprawę poprzednią oraz określić relację pomiędzy obiektem dodawanym a poprzedzającym.

Sprawa - (5/2022) 2022-11-29 09:24 Piotr Nowak

1 Podstawowe 2 Cechy 3 Operatorzy 4 Osoby kontaktowe 5 Przypomnienia 6 Czynności
7 Zasoby 8 Powiązania, dokumentacja 9 Przekazania 10 Podrzedne 11 Zależności czasowe

Powiązane sprawy

Numer	Nazwa
4/2022	kontakt do wystawców

Sprawa poprzednia

Sprawa poprzednia: 4/2022 - kontakt do wystawców

Relacja: FS (Od końca do początku)

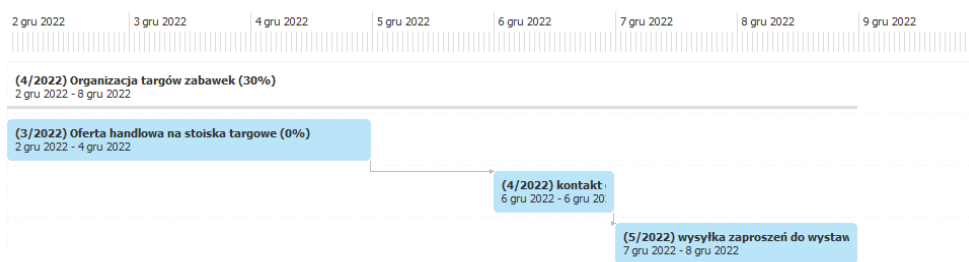
Przesunięcie czasowe: 0 dni

✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc

Sprawdź konflikty zasobów

✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc

Na wykresie relacja pomiędzy sprawami prezentowana jest w formie strzałki.



- Nałożenie filtra na dane wykresu w kontekście wybranych wartości: *Typ zdarzenia, Główny prowadzący/wykonawca, Operator*. Wybrane dane na wykresie zostaną wyróżnione wizualnie za pomocą koloru.

Graficzne zarządzanie projektem: (3/2023) Wdrożenie urządzeń mobilnych

27 czer 2023 28 czer 2023 29 czer 2023 30 czer 2023 1 lip 2023 2 lip 2023

Nazwa	Data początku	Data końca
(3/2023) Wdrożenie urządzeń	27-06-2023	01-07-2023
(2/2023) analiza	27-06-2023	28-06-2023
(3/2023) kontakt handlowy	29-06-2023	29-06-2023
(4/2023) realizacja	30-06-2023	01-07-2023

(3/2023) Wdrożenie urządzeń mobilnych (0%)

(2/2023) analiza (0%)

(3/2023) kontakt

(4/2023) realizacja (0%)

Ustal filtry

Typ zdarzenia: realizacja

Główny prowadzący / wykonawca:

Operator:

Zapisz Anuluj

Zmiany dokonane w oknie (np. przesunięcie czasowe wykonania sprawy) mogą zostać potwierdzone lub anulowane za pomocą przycisków:



Istnieje możliwość ustawienia kolorów dla elementów wchodzących w skład projektu. W tym celu w konfiguracji systemu należy włączyć parametr: *Ustawienia - CRM - Ustawienia - Obsługa kolorów dla typów zdarzeń CRM w organizacji pracy operatora i projektach*. Umożliwi on wskazanie zestawu kolorów dla danego typu zdarzenia (*Słowniki - Słowniki systemowe - Typy zdarzeń - zakładka g Inne*). Opcja ta usprawnia graficzną prezentację projektu.

Zarządzanie projektami x Zarządzanie projektem x

Graficzne zarządzanie projektem: (2/2023) Projekt 2

28 list 2023 29 list 2023 30 list 2023

Nazwa	Data początku	Data końca
(2/2023) Projekt 2	28-11-2023	29-11-2023
(5/2023) analiza przed 28-11-2023	28-11-2023	
(6/2023) kontakt ws. oferty	29-11-2023	29-11-2023

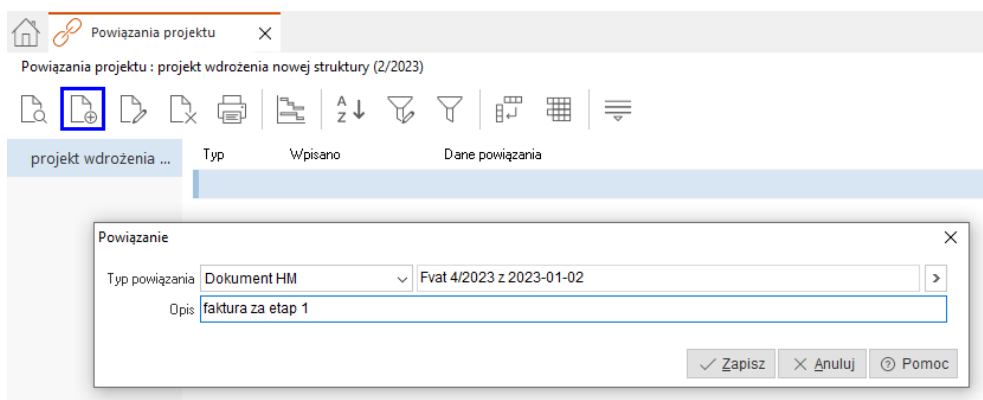
(2/2023) Projekt 2 (0%)

(5/2023) analiza przed 28-11-2023 (56)

(6/2023) kontakt ws. oferty (0%)

Powiązania projektu

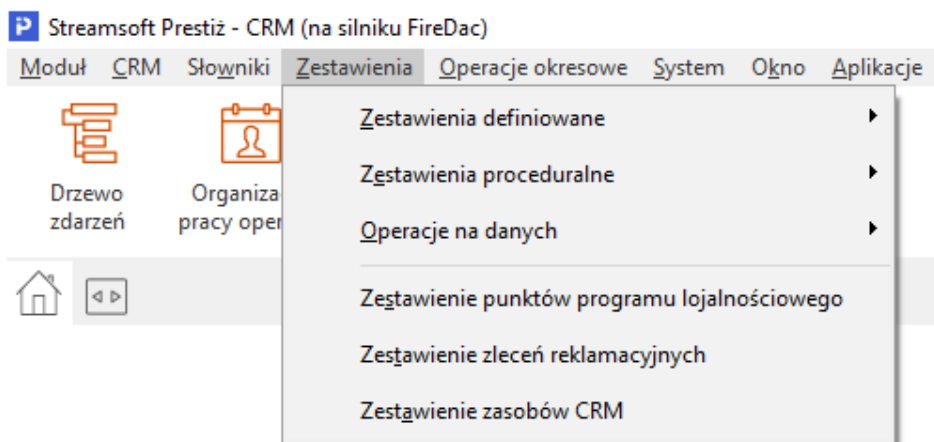
Opcja umożliwia powiązanie obiektów systemowych z wybranym projektem.



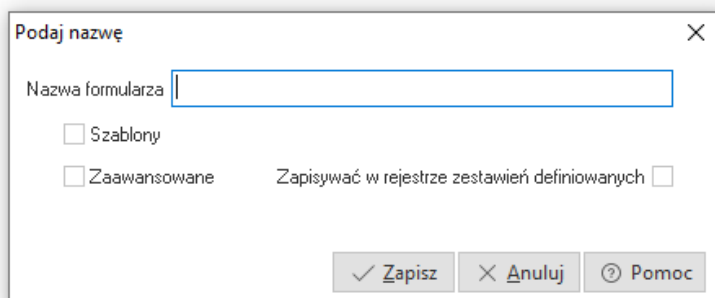
Dodane w oknie powiązanie jest automatycznie przepisywane na zakładkę 8 Powiązania, dokumentacja w oknie edycyjnym projektu. Analogicznie, uzupełnienie zakładki w projekcie skutkuje przepisaniem wprowadzonych danych do okna *Powiązania projektu*.

4. Zestawienia

W menu *Zestawienia* można, za pomocą dostępnych opcji, stworzyć różnego rodzaju raporty:



Za pomocą opcji *Zestawienia definiowane*, można tworzyć dowolne formularze definiowane, pobierające dane z bazy. Tworzenie zestawień definiowanych jest możliwe wtedy, gdy użytkownik posiada moduł *Raporty i formularze*. Klikając na *Zestawienia* → *Zestawienia definiowane* → *Definiowanie zestawienia* wyświetli się okno:



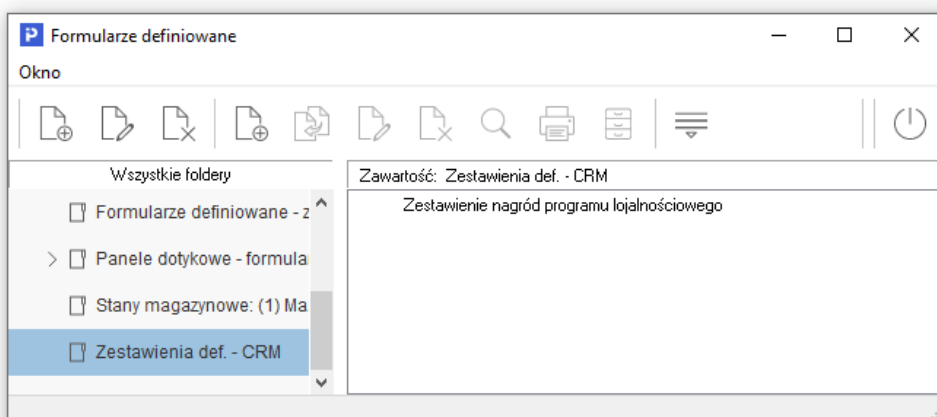
Podaj nazwę

Nazwa formularza

☐ Szablony


☐ Zaawansowane Zapisywać w rejestrze zestawień definiowanych ☐

Podajemy nazwę formularza, np. *Zestawienie nagród programu lojalnościowego* oraz zaznaczamy czy będzie to zestawienie utworzone w oparciu o szablon czy zaawansowane. Wprowadzone dane zatwierdzamy przyciskiem **<Zapisz>**. Jeśli wybierzemy opcję: *Zaawansowane*, na ekranie pojawi się okno *Formularze definiowane*:



Okno podzielone jest na dwie części:

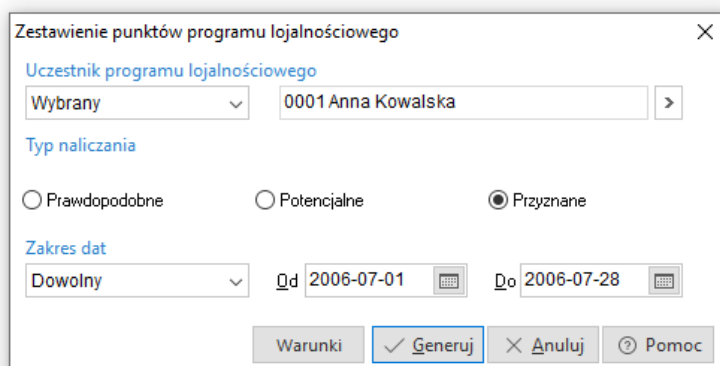
1. *Wszystkie foldery* – nowy folder tworzymy za pomocą ikony *Dodaj folder* umieszczonej w lewej części okna lub poprzez zastosowanie kombinacji klawiszy **<Ctrl+F3>**.
2. *Zawartość* – nowy formularz tworzymy za pomocą ikony *Dodaj formularz* lub klawisza funkcyjnego **<F3>**.

Z poziomu okna *Formularze definiowane* można również za pomocą ikony  podejrzeć wydruk zdefiniowanego dokumentu oraz wydrukować dokument po określeniu odpowiednich parametrów wydruku.

Aby możliwe było tworzenie zestawień proceduralnych, należy również posiadać moduł *Raporty i formularze*.

4.1 Zestawienia punktów programu lojalnościowego

Jeśli użytkownik systemu, włączy w *Konfiguracji* programu opcję *Obsługa programu lojalnościowego*, to w zestawieniach pojawi się opcja *Zestawienie punktów programu lojalnościowego*. Podczas tworzenia tego zestawienia należy najpierw zdefiniować parametry filtru:



Jeśli parametry filtru zostaną zdefiniowane, to po kliknięciu na przycisk **<Generuj>**, na ekranie monitora wyświetli się oczekiwane zestawienie.

4.2 Zestawienie zleceń reklamacyjnych

Tworzenie zleceń reklamacyjnych rozpoczyna się od zdefiniowania parametrów filtru. W zależności od tego jakie zestawienie użytkownik chce uzyskać, tak powinien dokonać ustawień poszczególnych pól w filtrze:

Zestawienie zleceń reklamacyjnych

Miejsce obsługi reklamacji
Wszystkie

Zakres dat
Aktualny miesiąc
Od 2022-11-01 Do 2022-11-30

Kontrahent zgłaszający
Wybrany 2 - STREAMSOFT

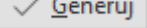
Producent
Wszyscy

Kartoteka przedmiotu
Wszystkie

Status zlecenia reklamacyjnego
Wszystkie

Ile dni do zakończenia
☒ Wszystkie aktywne
☐ Do zakończenia maksymalnie 0 dni
☐ Wszystkie zakończone
☐ Przeterminowane

Warunki Generuj Anuluj Pomoc

Po kliknięciu na przycisk , na ekranie pojawi się spis zleceń reklamacyjnych dla wszystkich kontrahentów lub wybranego.

Za pomocą ikony *Drukuj* lub klawisza funkcyjnego <F9>, użytkownik systemu może wydrukować zestawienie.

4.3 Zestawienie zasobów CRM

Zestawienie to pokazuje w jakich zdarzeniach CRM uczestniczyły zasoby. Zestawienie można wygenerować korzystając z takich danych jak:

- Zakres dat (od – do, w jakim okresie był wykorzystany zasób w zdarzeniu CRM)
- Zasób CRM (jeden wybrany, zaznaczony, wg filtru lub wszystkie)
- Operator (odpowiedzialny w zasobie CRM)
- Kontrahent (kontrahent ze zdarzenia CRM)

Zestawienie zasobów CRM


Zakres dat

Dowolny

▼


Od

2022-11-01



Do

2022-11-17



Zasób CRM

Wszystkie

▼

Operator

Wszystkie

▼

Kontrahent

Wszyscy

▼

Warunki

✓

Generuj

✕

Anuluj

?

Pomoc