

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

Streamsoft **Prestiz**

MODUŁOWY SYSTEM ERP

MODUŁ

CRM

Wersja 7.0.347

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. Drukowanie dokumentów	19
Instalacja i konfiguracja oprogramowania	27
1. Procedury instalacyjne programu	27
1.1 Instalacja wersji demonstracyjnej	27
1.2 Instalacja wersji jednostanowiskowej	29
1.3 Instalacja wersji sieciowej	30
2. Wgrywanie nowego pliku licencji Streamsoft Pro/Prestiż	34
3. Aktualizacja systemu	36
4. Opcje menu głównego System	37
4.1 Definiuj pasek „Ulubione”	37
4.2 Konfiguracja	38
4.2.1 Ogólne	39
4.2.2 Ustawienia	40
4.2.3 Ostateczny termin	42
4.2.4 Prawa	43
4.2.5 E-Mail	43
4.2.6 Okna podpowiedzi	44
4.2.7 Korespondencja seryjna	44
4.2.8 Powiadomienia	44
4.2.9 Ustawienia dla Kontrahentów	45
4.3 Dane firmy	46
4.4 Wygląd programu	48
4.5 Kalkulator	49
4.6 Zanotuj kontakt	50
4.7 Monitor dokumentów	50
4.8 Export tabel	51
4.9 Podpisz dokument PDF	51
4.10 Zmiana użytkownika, hasła, firmy	52
Obsługa oprogramowania	53

1. Pojęcia podstawowe	53
2. Słowniki	54
2.1 Operatorzy	54
2.2 Cechy operatorów	56
2.3 Dni pracy operatorów	56
2.4 Wzorce dni pracy	57
2.5 Zasoby	58
2.6 Słowniki dla kontrahentów	61
2.7 Słowniki dla operatorów	66
2.8 Słowniki dla programu lojalnościowego	67
2.9 Słowniki dla reklamacji	68
2.9.1 Miejsca obsługi reklamacji	69
2.9.2 Cechy reklamacji	69
2.9.3 Statusy zlecenia reklamacyjnego	70
2.10 Słowniki dla ankiet	71
2.10.1 Typy parametrów ankiety	71
2.10.2 Definicje ankiet	73
2.11 Słowniki dokumentów wstępnego rejestru	76
2.11.1 Rodzaje dokumentów wstępnego rejestru	77
2.11.2 Statusy dokumentów wstępnego rejestru	78
2.11.3 Cechy dokumentów wstępnego rejestru	79
2.12 Słowniki systemowe	79
2.12.1 Typy zdarzeń	79
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 Szablony SMS	84
2.12.7 Typy ważnych dat	85
2.12.8 Definicje planów miesięcznych	85
2.12.9 Przedstawiciele handlowi	86
2.12.10 Alerty	87
2.12.11 Zbiory wartości cech	92
3. CRM	92
3.1 Drzewo zdarzeń	93
3.2 Edycja zdarzeń	106
3.2.1 Prawa dostępu	111
3.2.2 Kontrola i unikanie konfliktów	113

3.2.3 Przypomnienia	114
3.2.4 Edycja czynności	115
3.3 Kontrahenci	116
3.4 Osoby kontaktowe	128
3.5 Organizacja pracy	131
3.6 Wykorzystanie zasobów	136
3.7 Program lojalnościowy	138
3.7.1 Definicje programu lojalnościowego	139
3.7.2 Uczestnicy programu lojalnościowego	143
3.7.3 Wydane nagrody programu lojalnościowego	148
3.8 Zdarzenia cykliczne	149
3.9 Korespondencja seryjna	150
3.10 Korespondencja SMS	156
3.11 Status operatora	158
3.12 Zlecenia reklamacyjne	159
3.13 Ankiety	165
3.14 Planowanie miesięczne	167
3.15 Wstępny rejestr dokumentów	169
3.16 Rejestracja wejść i wyjść	171
3.17 Graficzna prezentacja projektu	173
4. Zestawienia	174
4.1 Zestawienia punktów programu lojalnościowego	175
4.2 Zestawienie zleceń reklamacyjnych	176
4.3 Zestawienie zasobów CRM	176

Zaawansowane rozwiązania dostępne tylko w wersji Prestiż 177

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 prześledzenia 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 **Prestizh**. Oprócz niego, w skład systemu, wchodzi następujące moduły:

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

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

- 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 przełączanie 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.

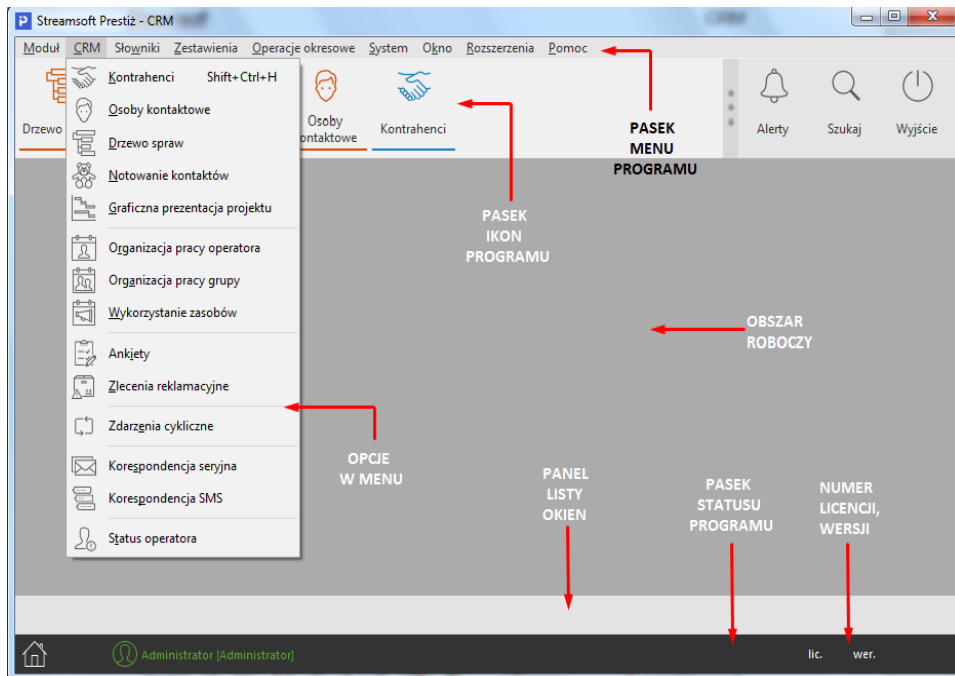
Pasek statusu programu – znajduje się na dole okna programu. Zawiera wybrane informacje. Patrząc od lewej strony paska mamy: nazwę firmy, w której aktualnie pracuje użytkownik, nazwisko i imię zalogowanego operatora, wersję programu i numer licencji.

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

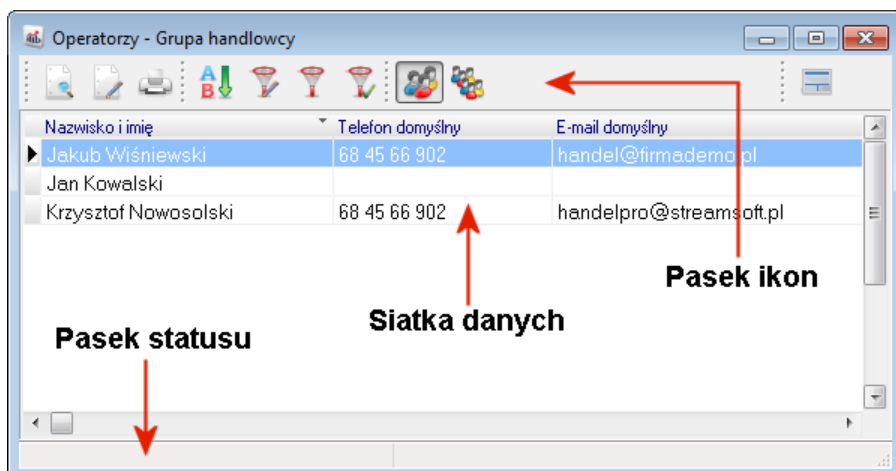
Pasek ikon aktywnego okna – zawiera ikony wyświetlające się przy uruchomieniu okna, w którym zamierzamy aktualnie pracować. Najeżdżając kursorem myszki na każdą z nich, wyświetla się informacja, do czego służy i jaki jest skrót klawiszowy, jeśli go posiada.

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

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 ikoncie 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):

Spis kontrahentów w układzie tabelarycznym

Numer	Identyfikator	Kraj - kod	Nip	Nazwa	Miejscowość	Priorytet	Ulica	Nr domu	Tr
1	STREAMSOFT	PL	929-185-17-23	STREAMSOFT	Zielona Góra	Priorytet 1	aleja Wojska Polskiego	11	
2	RELL	PL	986-256-63-21	RELL	Wrocław	Priorytet 2	3 Maja	152	5
3	ABC	DE	659-265-42-52	ABC GmbH	Berlin	Priorytet 3	Kevinstrasse	562	4

Panel szczegółów

Drzewo grup kontrahentów

01-Hurt
02-Detal
03-Eksport

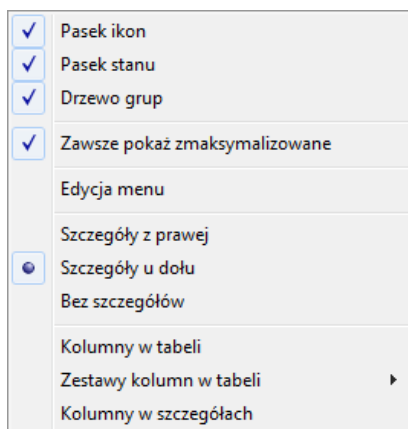
FILTR aktywny

CRM → Kontrahenci

UWAGA!

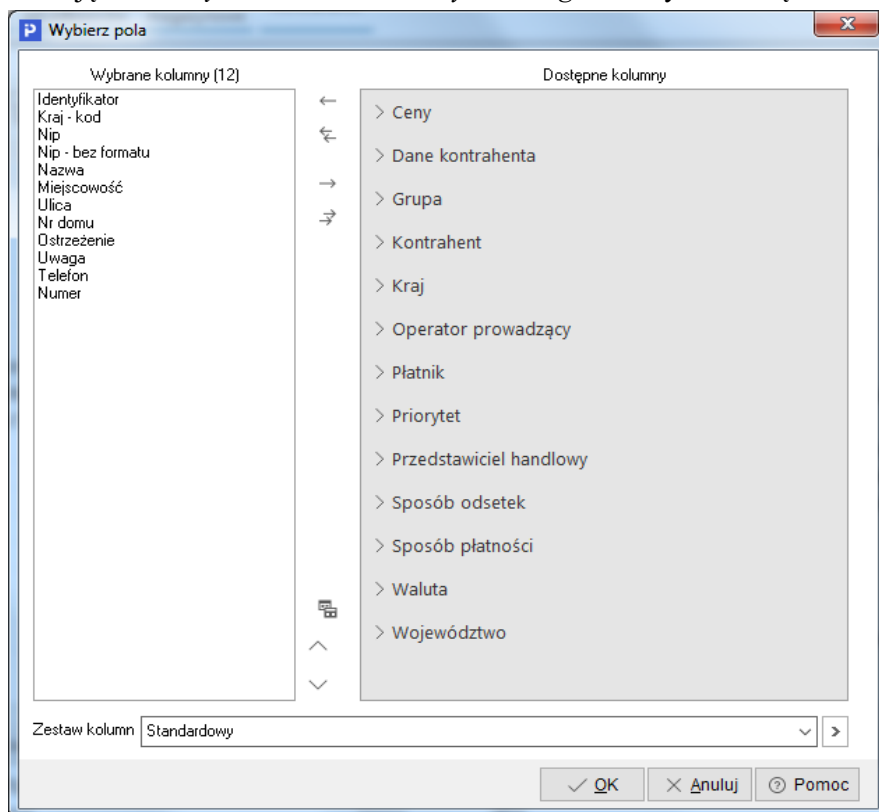
Prawy klawisz myszki (inaczej menu kontekstowe), użyty w różnych częściach okna, nie zawsze wyświetli takie same opcje.

Opcja *Widok* ma wbudowane własne menu:



- *Znacznik* ✓ – włącza/wyłącza funkcję np. ukrywa pasek ikon lub uaktywnia,
- *Znacznik* ● – informuje, że można wybrać jedną opcję z kilku dostępnych, np. jeśli szczegóły będą u dołu, to nie mogą być jednocześnie też z prawej strony.

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

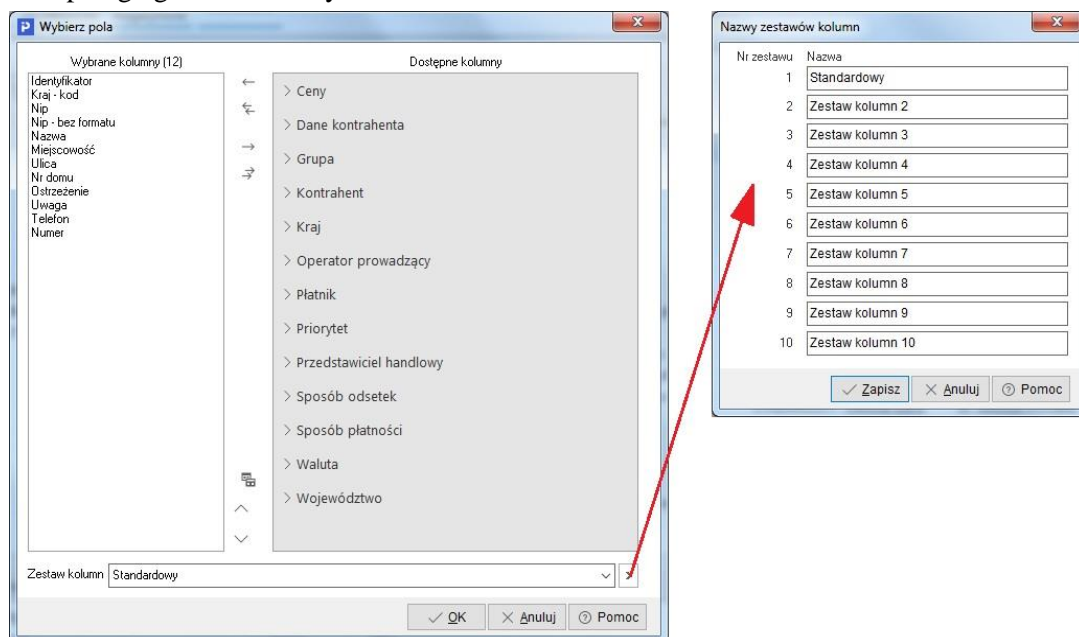


Różnica między tymi opcjami, polega na tym, że klikając na *Kolumny w tabeli* dołożymy wybraną kolumnę do tej części okna, w której wyświetla nam się zawartość w postaci siatki danych, a wybierając *Kolumny w Szczegółach* – zmienimy kolumny w części okna, w której wyświetlają się szczegóły. Bezpośredni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

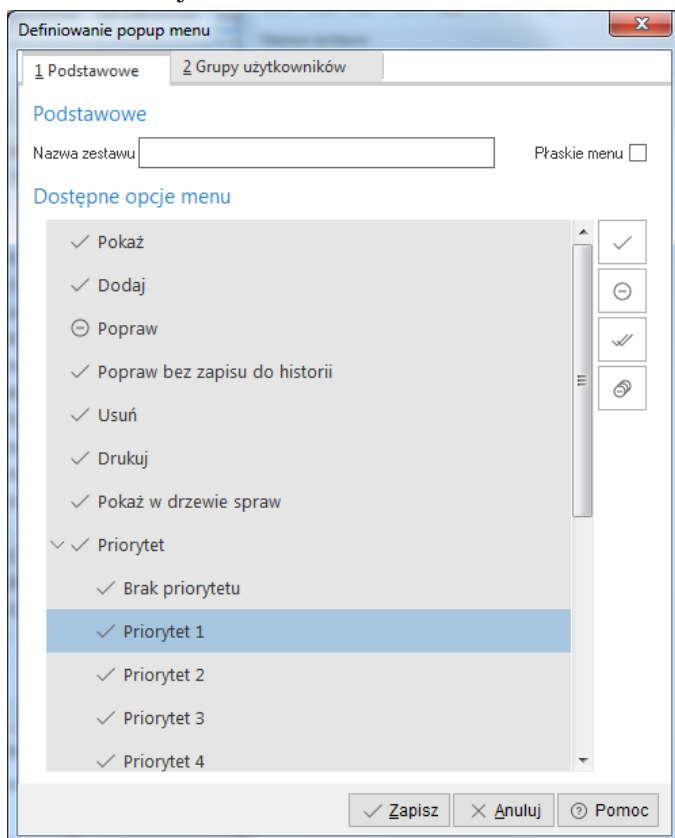
UWAGA!

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 *Plaskie menu*, co spowoduje, że menu nie będzie podzielone na sekcje.




* * *

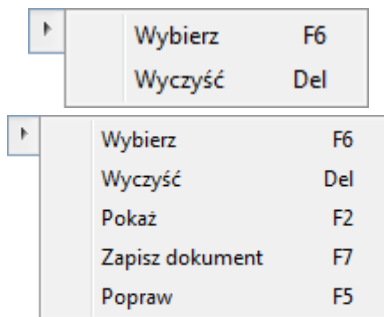
Chwyając kursorem myszki na obramowania okien skalowalnych, dowolnie je zwężamy lub rozciągamy. Podobnie jest z obramowaniem kolumn w siatce danych. Najeżdżając kursorem myszki na linie graniczne kolumn, wyświetla się znacznik rozdzielacza kolumn. Klikając na niego można rozciągać kolumnę na dowolną 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, przesuwać jedne przed drugie.

* * *

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

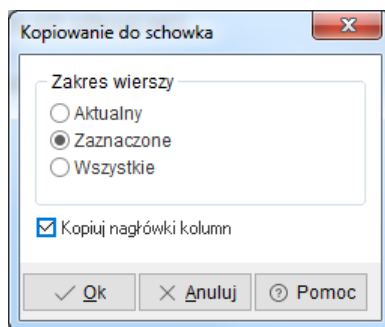
Połączenie ze słownikiem możliwe jest za pomocą specjalnego przycisku . Umożliwia on realizowanie jednej lub kilku funkcji, np. funkcja wyboru ze słownika, czyszczenia pola (usuwania danych), pokazywania zawartości, zapisywania dokumentu itp.



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>:

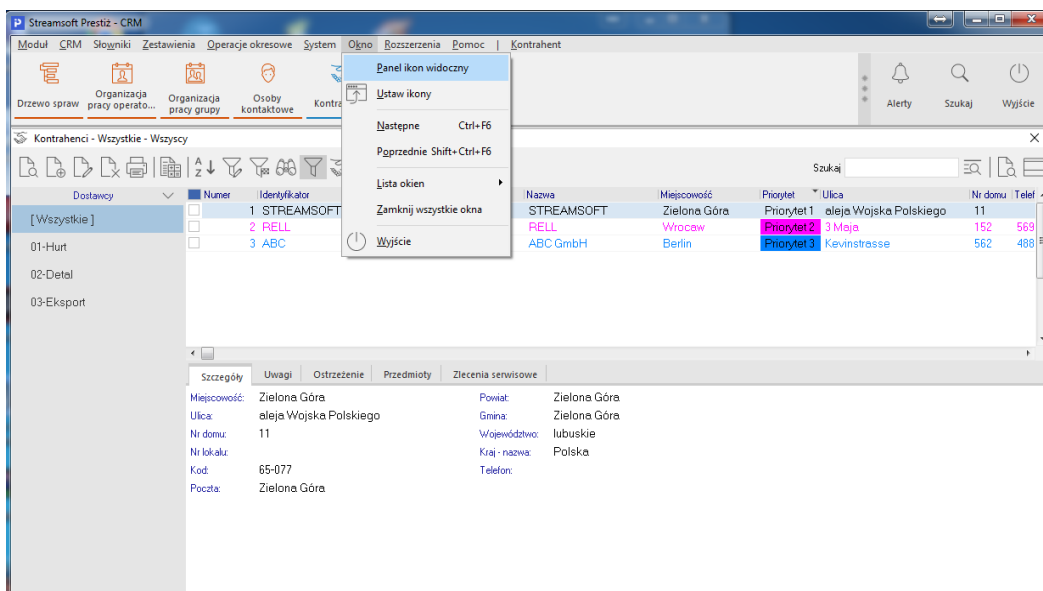



Po przeniesieniu do arkusza kalkulacyjnego, skopiowane dane wyglądają tak jak na poniższym oknie:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Identyfikator	Kraj - kod	Numer	Nip	Miejscowość	Ulica	Nr domu	Ostrzeżenie	Uwaga	Telefon
2	STREAMSOFT	PL	1300	929-010-00-96	Zielona Góra	Kossaka	10			684566901
3	UCA	PL	164	925-168-20-13	Modrzyca	Nagietkowa	1			
4	UMAX	PL	1038	899-24-81-939	Wrocław	Kościelna	10			717 929 360
5	VOMAGO	DE	60	654589765	Kozuchów	Krucza	9			3553978,607
6	WOJTOM	PL	311	925-001-21-44	Kozuchów	1 Maja	16			
7	ZESP.SZK.PONADGIM IPL		872	925-10-22-015	Kozuchów	22 Lipca				

* * *







W menu głównym *Okno*, dostępna jest opcja *Panel listy okien widoczny*. Jeśli opcja ta jest zaznaczona, to w dolnej części okna programu, wyświetla się panel z zakładkami, pokazujący aktualnie włączone okna w systemie. Po kliknięciu na wybrane zakładki, można się łatwo przełączać pomiędzy oknami:





W pasku statusu okna, z prawej strony, w dolnej części, znajduje się ikona  **Lista okien**. Po kliknięciu na nią lub skorzystaniu z kombinacji klawiszy **<Ctrl+Alt+W>**, pojawi się menu z możliwością wybrania okna, spośród aktualnie włączonych okien w systemie.

4. Ikony i skróty klawiszowe

Podstawowe ikony występujące w systemie Streamsoft Pro/Prestiż:

Ikona (Nazwa)	Obszar występowania	Opis funkcji	Skrót klawiszowy	Warunek wystąpienia
 <i>Pokaż</i>	W całym systemie	Wyświetla na ekranie zawartość aktualnie wybranej pozycji.	<F2>	
 <i>Dodaj</i>	W całym systemie	Powoduje dodanie nowej pozycji do wyświetlanej aktualnie tabeli.	<F3>	
 <i>Popraw</i>	W całym systemie	Umożliwia zmianę wartości wcześniej wprowadzonych danych.	<F5>	
 <i>Usuń</i>	W całym systemie	Kasuje pozycję na której aktualnie znajduje się kursor.	<F8>	
 <i>Drukuj</i>	W całym systemie	Umożliwia wydruk danych po uprzednim zdefiniowaniu parametrów wydruku.	<F9>	
 <i>Sortuj</i>	W całym systemie	Określa sposób porządkowania danych w tabeli.	<F4>	
 <i>Ustal filtr</i>	W całym systemie	Zawęża przeglądane dane do pozycji spełniających określone warunki.	<F7>	
 <i>Filtr aktywny</i>	W całym systemie	Włącza zdefiniowany filtr.	<Ctrl+F7>	
 <i>Szukaj</i>	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 ż, 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:


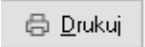
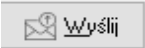
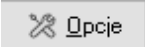
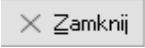
1. Ikony *Drukuj* .

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.

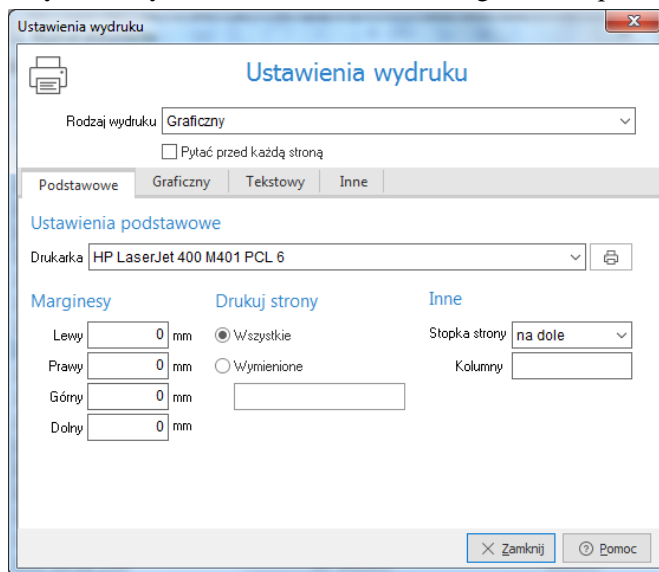
Podczas oglądania wydruku możemy posłużyć się klawiszami:

- klawisze strzałek – przesuwają 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 margines 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.




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 otworzenie 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.

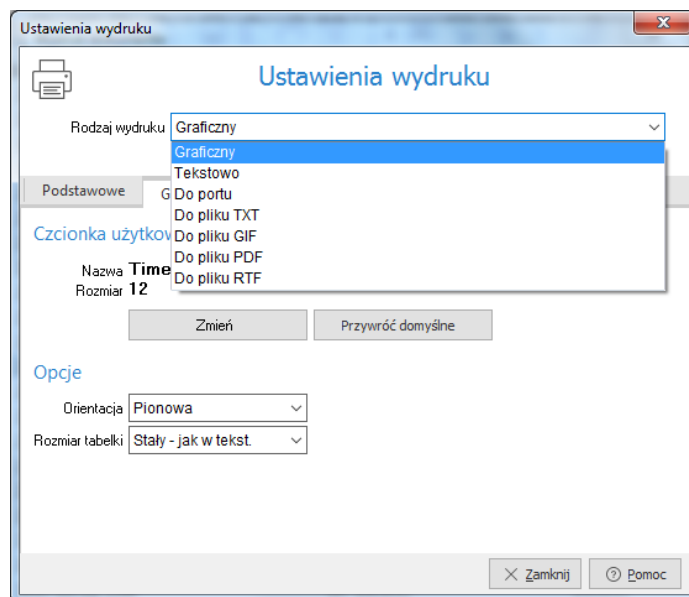
2. *Graficzny* – ustawienia dotyczące rodzaju wydruku (graficzny, tekstowy, do portu, do pliku PDF, do pliku TXT, do pliku GIF), czcionki, orientacji strony (pozioma, pionowa), rozmiarów tabelki.

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 włączenie 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!

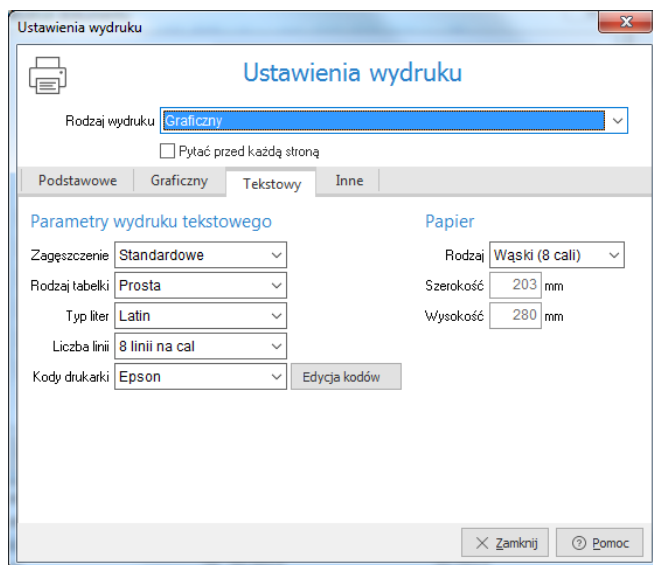
Ustawienie to ma wpływ także na wydruk graficzny. Jeżeli w wydruku graficznym zmienimy czcionkę, wydruk nadal będzie miał różne rozmiary czcionki – obliczone na podstawie czcionki użytkownika. Chcąc, aby cały wydruk był w jednym rozmiarze, należy wybrać jedno z zagęszczeń.

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

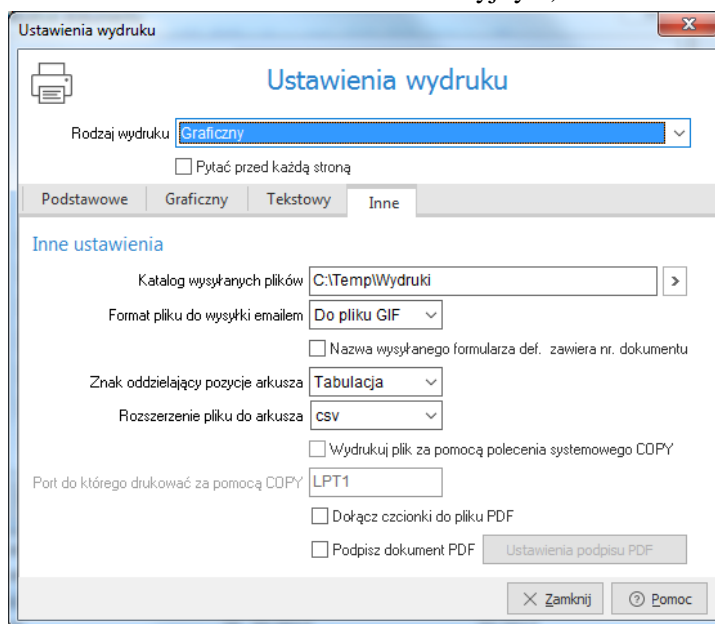
Ilość linii – umożliwia wybór ilości linii na cal. Chcąc zmieścić więcej danych na jednej stronie, należy wybrać 8 linii na cal.

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.



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 I), rozszerzenia pliku do arkusza (csv – plik tekstowy, w którym po każdym polu występuje przecinek lub inny znak przestankowy, txt – plik tekstowy, ark – rozszerzenie umożliwiające utworzenie dokumentów w arkuszu kalkulacyjnym).



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.


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  **Opcje** otwiera nowe okno, w którym edytujemy poszczególne parametry wydruku. Na pierwszej z zakładek tego okna, oprócz podstawowych opcji dostępnych na głównym oknie *Wydruki 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.

Część II

Instalacja i konfiguracja oprogramowania

1. Procedury instalacyjne programu

Pakiet instalacyjny systemu **Streamsoft Pro/Prestiż** składa się z:

1. Płyty instalacyjnej DVD-ROM.
2. Podręcznika.
3. Karty licencyjnej i rejestracyjnej.
4. Płyty CD-ROM z plikiem licencji.

Płyta z plikiem licencji dołączona jest do pakietu tylko w przypadku zakupu go w firmie Streamsoft.

Programy można również zakupić u partnerów firmy Streamsoft. Dostępna lista aktualnych partnerów znajduje się na stronie internetowej firmy www.streamsoft.pl.

Instalacje wszystkich wersji pakietu **Streamsoft Pro/Prestiż** odbywają się z załączonej płyty DVD-ROM. Po włożeniu płyty do napędu DVD, automatycznie uruchamiana jest prezentacja, umożliwiającą przeprowadzenie instalacji wersji demonstracyjnej, jednostanowiskowej i sieciowej. Prezentacja zawiera również podstawowe informacje o firmie Streamsoft i jej produktach.

W celu zainstalowania wersji jednostanowiskowej lub sieciowej systemu, należy wybrać, w menu głównym prezentacji odpowiedni rodzaj pakietu: **Streamsoft Pro/Prestiż**. W kolejnym menu, które się ukaże wybieramy przycisk **<Instalacja programów>**, natomiast na końcu jeden z dwóch rodzajów instalacji.

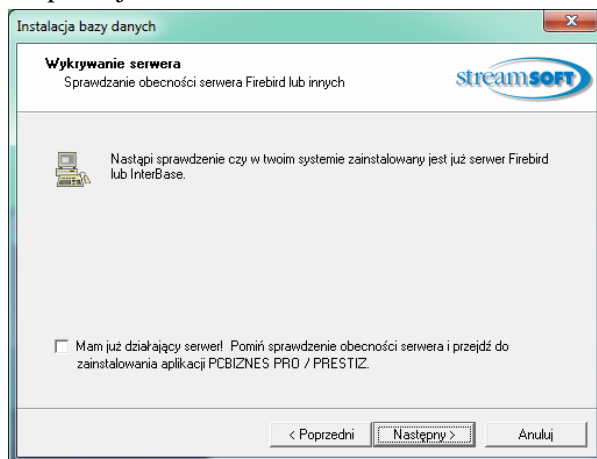
Instalacja wersji demonstracyjnej wymaga wyboru w menu głównym prezentacji interesującego nas pakietu: **Streamsoft Pro/Prestiż**, a następnie w podmenu naciśnięcia przycisku **<Wersja demonstracyjna>**.

1.1 Instalacja wersji demonstracyjnej

W celu zainstalowania wersji demonstracyjnej systemu, należy wykonać następujące czynności:

- Zamknąć wszystkie programy.
- Włożyć płytę instalacyjną do napędu DVD-ROM.
- Jeżeli prezentacja nie uruchomi się automatycznie, należy wybrać w Windows menu *Start* → *Uruchom*, wpisać „*D:\Stream.exe*”, gdzie „D” oznacza literę przydzieloną dla napędu DVD-ROM. Po wciśnięciu przycisku **<OK>**, uruchomiona zostaje prezentacja.
- Po uruchomieniu programu wybrać w menu głównym prezentacji odpowiedni rodzaj systemu: **Streamsoft Pro/Prestiż**.
- W kolejnym okienku z menu wybrać przycisk **<Wersja demonstracyjna>** → **<DEMO – Streamsoft Pro/Prestiż >**, a następnie postępować zgodnie z poleceniami pojawiającymi się na ekranie monitora.

Program instalacyjny rozpoczyna pracę od instalacji serwera bazy danych. Proces instalacji jest automatyczny na komputerach z systemem Windows. W trakcie instalacji użytkownik zostanie zapytany czy ma już działający serwer oraz czy program ma pominąć sprawdzanie obecności serwera i przejść do zainstalowania aplikacji **Streamsoft Pro/Prestiż**.



Zalecane jest, aby nie zaznaczać opcji pominięcia sprawdzania obecności serwera i nacisnąć przycisk **<Następny>**. Jeżeli pojawi się komunikat, że „Wykryto zainstalowany serwer”, należy nacisnąć **<OK>** oraz zaznaczyć opcję przejścia do zainstalowania aplikacji **Streamsoft Pro/Prestiż**.

Gdy instalacja serwera bazy danych zostanie przeprowadzona poprawnie, rozpoczyna się instalacja wersji demonstracyjnej. W kolejnych etapach, użytkownik pytany jest o folder docelowy, czyli katalog, w którym zostaną umieszczone wszystkie pliki systemu **Streamsoft Pro/Prestiż**. Zalecane jest pozostawienie katalogu proponowanego przez instalator. Po poprawnie przeprowadzonej instalacji, nastąpi próba połączenia z serwerem i założenia użytkownikowi wersji demonstracyjnej. Jeśli instalacja zakończy się pomyślnie, to można przystąpić do pracy z programem.

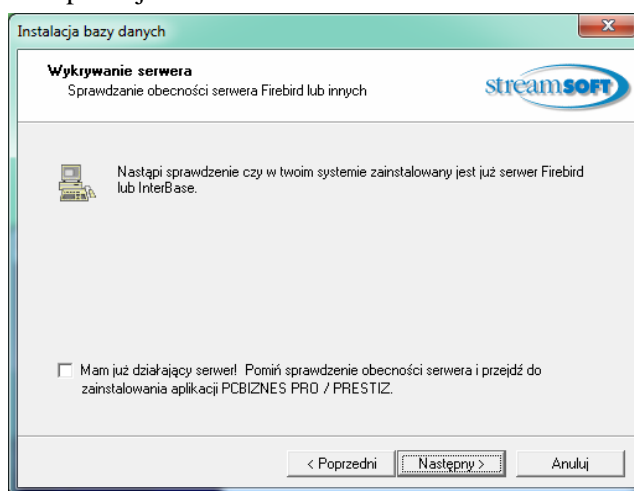
W przypadku problemów połączenia z serwerem lub, gdy podczas uruchomienia wersji Demo zgłaszany jest błąd, należy uruchomić program „_Demost.exe”, znajdujący się w folderze, do którego został zainstalowany system. Program po uruchomieniu próbuje nawiązać łączność i założyć użytkownika. W przypadku powodzenia automatycznie kończy pracę, w przeciwnym razie ukazuje się okno, które pozwala na nawiązanie połączenia z serwerem.

1.2 Instalacja wersji jednostanowiskowej

W celu zainstalowania wersji jednostanowiskowej systemu, należy wykonać niżej podane czynności:

- Zamknąć wszystkie programy.
- Włożyć płytę instalacyjną do napędu DVD-ROM.
- Jeżeli prezentacja nie uruchomi się automatycznie, należy wybrać w Windows menu *Start* → *Uruchom*, wpisać „[D:\Stream.exe](#)”, gdzie „D” oznacza literę przydzieloną dla napędu DVD-ROM. Po wciśnięciu przycisku **<OK>**, uruchomiona zostaje prezentacja.
- Po uruchomieniu programu wybrać w menu głównym prezentacji odpowiedni rodzaj systemu: **Streamsoft Pro/Prestiz**.
- W kolejnym okienku z menu wybrać przycisk **<Instalacja programów>**.
- Następnie nacisnąć przycisk **<Jednostanowiskowa>** i postępować zgodnie z poleceniami pojawiającymi się na ekranie monitora.

Program instalacyjny rozpoczyna pracę od instalacji serwera bazy danych. Proces instalacji jest automatyczny na komputerach z systemem Windows. W trakcie instalacji użytkownik zostanie zapytany czy ma już działający serwer oraz czy program ma pominąć sprawdzanie obecności serwera i przejść do zainstalowania aplikacji **Streamsoft Pro/Prestiz**.



Zalecane jest, aby nie zaznaczać opcji pominięcia sprawdzania obecności serwera i nacisnąć przycisk <*Następny*>. Jeżeli pojawi się komunikat, że „Wykryto zainstalowany serwer”, należy nacisnąć <*OK*> oraz zaznaczyć opcję przejścia do zainstalowania aplikacji **Streamsoft Pro/Prestiż**.

Gdy wszystko przebiegnie poprawnie, instalator przejdzie do instalacji wersji jednostanowiskowej. W kolejnych etapach użytkownik pytany jest o zaakceptowanie treści umowy, informacje o użytkowniku oraz o folder docelowy (katalog, w którym zostaną umieszczone wszystkie pliki systemu Streamsoft Pro/Prestiż). Zalecane jest pozostawienie katalogu proponowanego przez instalator. Po poprawnie przeprowadzonej instalacji, uruchamiany jest automatycznie kreator (patrz *Przygotowanie do uruchomienia systemu*). Po zakończeniu działania kreatora system jest gotowy do pracy. Jeżeli kreator nie zostanie uruchomiony automatycznie, należy uruchomić program „_SystemSt.exe” znajdujący się w folderze, do którego został zainstalowany system.

1.3 Instalacja wersji sieciowej

Instalacja wersji sieciowej wymaga postępowania według następujących kroków:

Konfiguracja serwera bazy danych:

- Przygotowanie serwera DNS – w celu rozpoznawania nazw w sieci.
- Skonfigurowanie protokołu TCP/IP.
- Przygotowanie katalogu współdzielonego.
- Zainstalowanie oprogramowania monitorującego zasilacz UPS.
- Przygotowanie i skonfigurowanie systemu kopii bezpieczeństwa.

* * *

Instalacja oprogramowania serwera Firebird.

Po zakończeniu konfiguracji serwera bazy danych, należy zainstalować silnik bazodanowy Firebird, znajdujący się na płycie instalacyjnej programu, stronie internetowej www.firebirdsql.org lub zasobie FTP <ftp://ftp.stream.com.pl>. Silnik ten powinien odpowiadać wersji systemu operacyjnego zainstalowanego na serwerze. Należy również skopiować odpowiednią bibliotekę rozszerzenia funkcji serwera do katalogu UDF silnika bazodanowego Firebird.

* * *

Instalacja stanowiska administracyjnego Streamsoft Pro/Prestiż na stacji roboczej.

W celu zainstalowania stanowiska administracyjnego, należy wykonać następujące czynności:

- Zamknąć wszystkie programy.
- Włożyć płytę instalacyjną do napędu DVD-ROM.
- Jeżeli prezentacja nie uruchomi się automatycznie, należy wybrać w Windows menu *Start* → *Uruchom*, wpisać „*D:\Stream.exe*”, gdzie „D” oznacza literę przydzieloną dla napędu DVD-ROM. Po wciśnięciu przycisku <*OK*>, uruchomiona zostaje prezentacja.
- Po uruchomieniu programu wybrać w menu głównym prezentacji rodzaj systemu: **Streamsoft Pro/Prestiż**.
- W kolejnym okienku z menu wybrać przycisk <*Instalacja programów*>.
- Następnie nacisnąć przycisk <*Sieciowa*>, w kolejnym kroku wybrać instalację stanowiska administracyjnego i postępować zgodnie z poleceniami pojawiającymi się na ekranie monitora.

* * *

Konfiguracja połączenia z bazą danych.

Konfiguracja stanowiska pozwala na ustalenie parametrów stanowiska koniecznych do nawiązania połączenia z bazą danych. Stanowisko może łączyć się z lokalną lub zdalną bazą danych. W przypadku lokalnej bazy danych, wymagane jest podanie katalogu bazy danych i katalogu współdzielonego, w przypadku bazy zdalnej należy dodatkowo określić nazwę serwera i protokół komunikacyjny. Aby przeprowadzić konfigurację stanowiska, należy wybrać w Windows menu *Start* → *Uruchom* → *Programy/Wszystkie programy* → *Streamsoft SQL* → *Konfiguracja stanowiska* i odpowiednio ustalić parametry stanowiska:

- *Lokalna baza danych* – opcja ta występuje w przypadku pracy jednostanowiskowej. Wtedy serwer jest zainstalowany na tym samym komputerze co system **Streamsoft Pro/Prestiż**. Nie jest wtedy wymagana obecność protokołów sieciowych.
- *Baza na zdalnym serwerze* – opcja ta występuje w przypadku pracy sieciowej. Należy ją wybierać na zdalnych stanowiskach roboczych, jak i w przypadku, gdy system jest uruchamiany na serwerze (komputer będący serwerem jednocześnie służy jako stanowisko robocze).
- *Serwer* – parametr zawiera nazwę komputera- serwera w sieci. W przypadku korzystania z protokołu **TCP/IP** nazwą może być adres IP.
- *Protokół* - parametr określający protokół, po którym odbywa się komunikacja pomiędzy klientem a serwerem. Zalecanym protokołem jest **TCP/IP**, ze względu na osiąganie największej wydajności.
- *Katalog bazy danych* – parametr określa katalog zawierający bazę systemową i bazy wszystkich firm. Katalog ten podajemy zawsze w kontekście lokalnym dla serwera np., na stacji roboczej dysk „*C:*” jest zamapowany jako „*F:*”, w pole katalog bazy danych wpisujemy „*F:\BazaDanych*”, a nie „*C:\BazaDanych*”. Katalog bazy danych

na serwerze nie musi być udostępniany dla klientów w sieci, dostęp do niego posiada tylko serwer.

- *Katalog współdzielony* - parametr ten określa katalog znajdujący się na serwerze lub na stanowisku administracyjnym udostępniany wszystkim stanowiskom roboczym. W nim przechowywane są zasoby współdzielone przez wszystkich użytkowników systemu.

Przycisk **<Test>** służy do sprawdzenia poprawności podanych parametrów. W pierwszej kolejności wykonywana jest próba odczytania pliku licencji z katalogu współdzielonego, następnie próba nawiązania połączenia z serwerem i z bazą systemową w katalogu bazy danych.

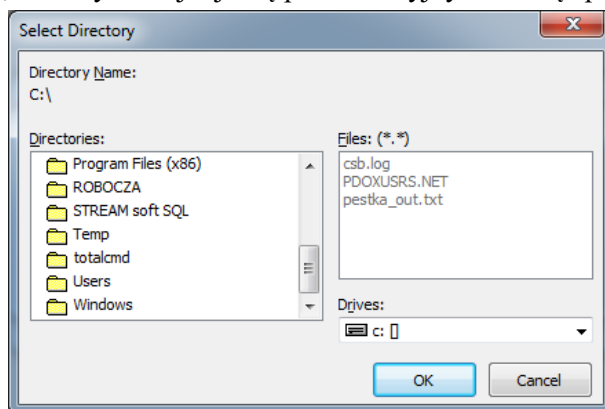
* * *

Przygotowanie baz danych za pomocą programu „_systemst.exe”.

Po poprawnie przeprowadzonej konfiguracji połączenia z bazą danych, należy uruchomić program „_SystemSt.exe” znajdujący się w folderze, do którego zostało zainstalowane oprogramowanie **Streamsoft Pro/Prestizh**.

Kreator „Przygotowanie do uruchomienia systemu” umożliwia przeprowadzenie wszystkich czynności potrzebnych do poprawnej pracy systemu:

1. *Rejestracja licencji* – rozpoczyna się od poinformowania użytkownika o podstawowych zasadach licencjonowania systemu. Następnie należy wybrać metodę rejestracji licencji:
 - *Przy pomocy kodów rejestrujących z karty licencyjnej* – metoda przeznaczona dla użytkowników nie posiadających pliku licencyjnego. W celu rejestracji należy wpisać kody znajdujące się na karcie licencyjnej w polu „Kod rejestrujący” kreatora i nacisnąć przycisk **<Dalej>**.
 - *Przy użyciu pliku licencyjnego* – w celu rejestracji, należy wskazać folder, w którym znajduje się plik licencyjny i wcisnąć przycisk **<OK>**.



Po poprawnej rejestracji licencji, wyświetlone zostanie okno z aktualnym statusem licencji.

- *Ustalenie poziomu zabezpieczeń* – serwer Firebird, rozprowadzany jest z domyślnym użytkownikiem „SYSDBA”. Użytkownik ten posiada prawa administratora, a w konsekwencji pełny dostęp do zasobów serwera. Hasło użytkownika „SYSDBA” jest standardowo ustawiane na „masterkey”. Pozostawienie takiego stanu rzeczy może doprowadzić do nieautoryzowanego dostępu do danych. Podczas instalacji można wybrać dwa poziomy zabezpieczeń:
 - *Niski poziom zabezpieczeń* – pozostawienie aktualnego hasła administratora „SYSDBA” bez zmian. Odpowiedzialność za ewentualny dostęp do danych za pomocą tego hasła będzie spoczywać na użytkowniku.
 - *Zaawansowany poziom zabezpieczeń* – zmiana aktualnego hasła administratora „SYSDBA”. Uniemożliwia to nieautoryzowany dostęp do danych poprzez konto „SYSDBA”. Nowe hasło zostanie udostępnione użytkownikowi, po pisemnym kontakcie z firmą Streamsoft.
- *Dodatkowo zakładany jest użytkownik „SYSSTR”, który jest używany przez system do wykonywania wszystkich operacji na bazie danych.*
- *Utworzenie systemowej bazy danych* – bazy przechowującej informacje dla całego systemu. Jest ona tworzona automatycznie i nie wymaga ingerencji użytkownika.
- *Utworzenie bazy danych firmy* – do poprawnej pracy wymagana jest przynajmniej jedna baza danych firmy. Przechowuje ona wszystkie informacje wspólne dla całego systemu. Dokładny opis tworzenia bazy danych firmy znajduje się w module *Administrators*, rozdziale *Firmy*.

* * *

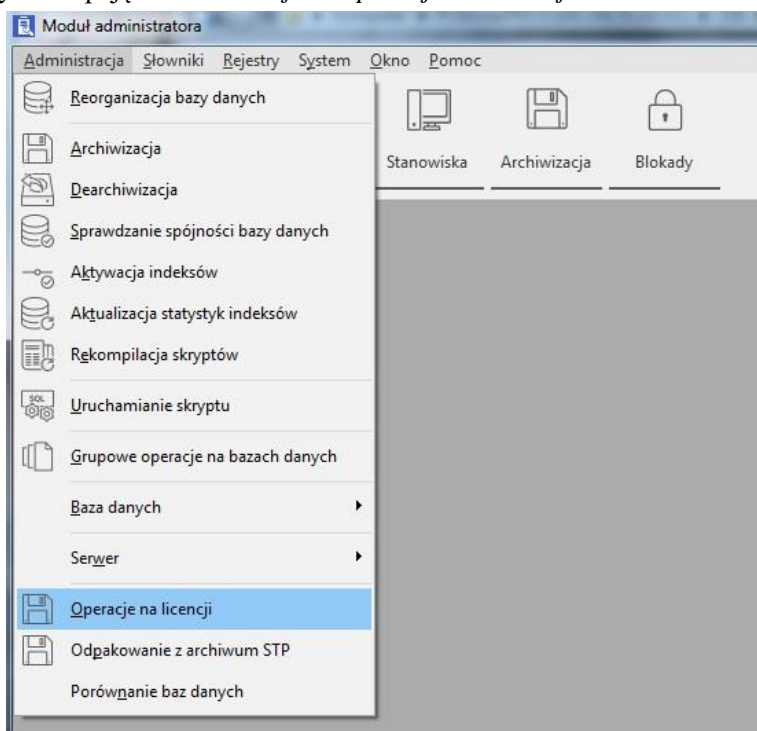
Instalacja pozostałych stanowisk roboczych

Instalację klienta bazy danych przeprowadzamy na wszystkich stanowiskach roboczych, na których będzie uruchamiany system **Streamsoft Pro/Prestizh**. Po poprawnie przeprowadzonej instalacji, należy skonfigurować połączenie z serwerem (patrz *Konfiguracja stanowiska*).

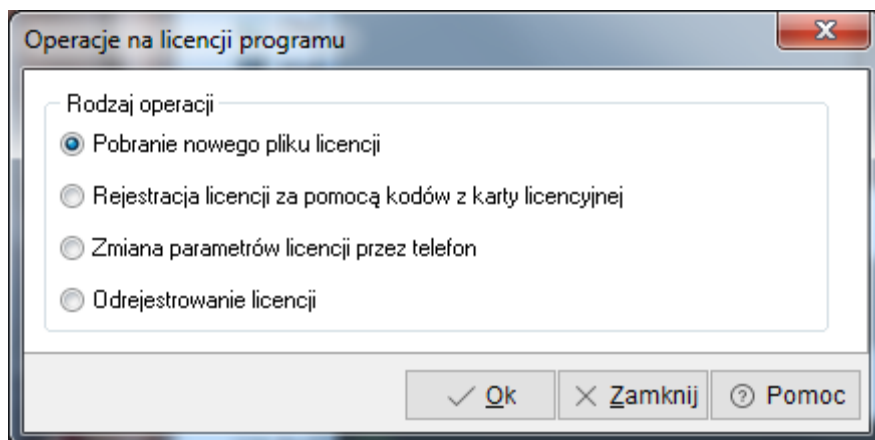
2. Wgrywanie nowego pliku licencji Streamsoft Pro/Prestiż

Aby wgrać nowy plik licencji należy:

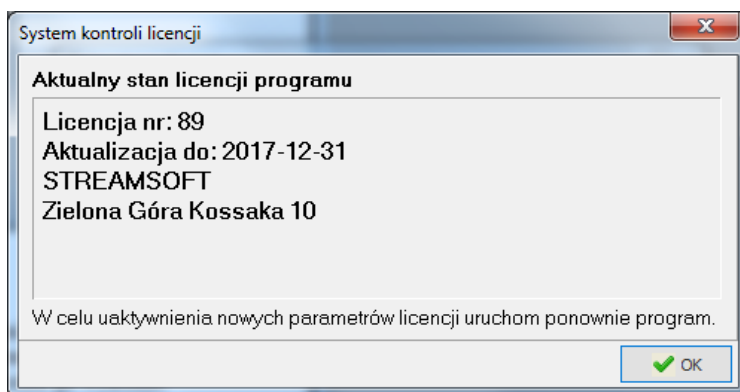
1. Uruchomić moduł *Administradora*.
2. Zalogować się do systemu jako Administrator (jeśli użytkownik nie posiada uprawnień administratora systemu, to nie będzie mógł wgrać nowego pliku licencji).
3. Wybrać opcję *Administracja* → *Operacje na licencji*:




4. Następnie wyświetli się okno *Operacje na licencji programu*. Zaznaczamy pierwszą opcję, ponieważ chcemy wgrać nowy plik licencji:



5. Ściągamy z poczty załącznik o nazwie StSql.zip i zapisujemy go na dysku c:\
Program poprosi o wskazanie lokalizacji pliku. Za pomocą przycisku *Przeglądaj* wybieramy dysk c:\ lub wpisujemy c:\ (tak jak na rysunku). Następnie akceptujemy wybór przyciskiem **<OK>**.
6. Program poinformuje nas o poprawności przebiegu wgrania nowego pliku licencji, za pomocą komunikatu: *Plik licencji poprawnie skopiowany*.
7. Następnie program poinformuje nas o stanie licencji:

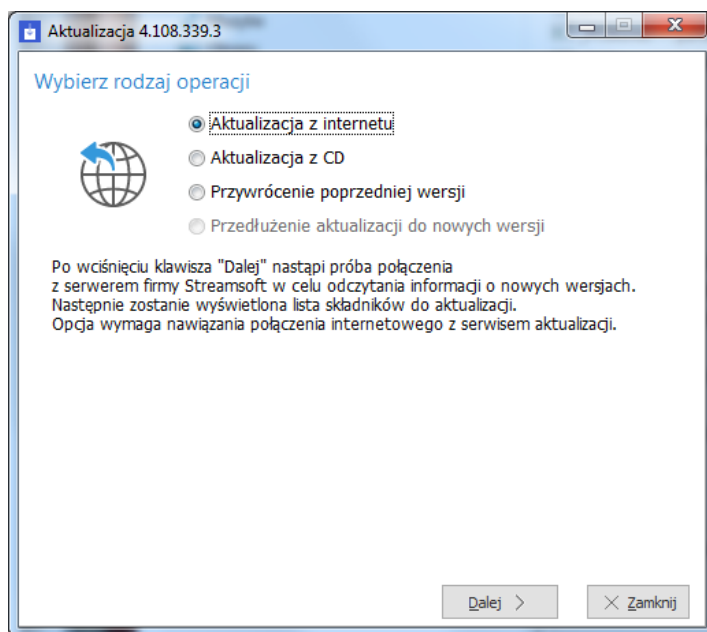


3. Aktualizacja systemu

System Streamsoft Pro/Prestiż jest stale rozwijany wraz ze zmieniającymi się przepisami i wymaganiami użytkowników. Pociąga to za sobą konieczność aktualizacji systemu do nowszych wersji. Dla wygody użytkowników, proces aktualizacji został zautomatyzowany i można go wykonać przy pomocy programu *Aktualizacja*. Wybiera się go z listy programów za pomocą przycisku .

Aktualizację można wykonać z dwóch źródeł:

1. Z *Internetu* – odbywa się poprzez aktywne połączenie internetowe, pliki aktualizacji pobierane są z serwera FTP firmy Streamsoft.
2. Z *CD-ROM-u* – aktualizacja z płyty CD-ROM.



Start → Programy (Wszystkie programy) → Streamsoft SQL → Aktualizacja

Po wybraniu źródła aktualizacji, program pobiera informację o zmianach w systemie i wyświetla listę składników wymagających aktualizacji. Przy każdym składniku widoczna jest wersja programu, którą posiadamy, nowa wersja dostępna w aktualizacji i rozmiar pliku, którego pobranie jest konieczne do aktualizacji danego składnika systemu. Przy niektórych składnikach dostępny jest przycisk *<Zmiany>*, który umożliwia wyświetlenie zmian powstałych w danym składniku systemu od obecnej wersji do najnowszej.

Po określeniu składników następuje proces aktualizacji. Składa się on z trzech etapów:

1. Pobranie nowej wersji.
2. Zachowanie aktualnej wersji.
3. Zamiana na nową wersję.

Podczas aktualizacji nowe składniki wgrywane są do katalogu współdzielonego. Natomiast właściwy proces aktualizacji (zmiana plików wykonywalnych w katalogu systemu) odbywa się automatycznie przy uruchomieniu systemu. W przypadku wersji sieciowej pozwala to na aktualizację tylko na stanowisku administracyjnym, a wszystkie stanowiska robocze automatycznie pobierają najnowsze składniki systemu z katalogu współdzielonego. Mechanizm ten opiera się na tym, że na stanowisku roboczym użytkownik nie uruchamia bezpośrednio programu właściwego (PcBiznes.exe), tylko program startowy (_PcBiznes.exe). Program startowy sprawdza czy w katalogu współdzielonym znajduje się nowsza wersja. Jeżeli tak to zachowując aktualną wersję z innym rozszerzeniem (PcBiznes.exeold), pobiera nową wersję, a cały proces zapisuje w pliku historii aktualizacji (_PcBiznes.log). Następnie uruchamia program właściwy PcBiznes.exe).

W wyjątkowych sytuacjach wymagana jest aktualizacja samego programu od aktualizacji. Proces ten jest automatyczny. Program informuje o takiej konieczności, po czy dokonuje aktualizacji. Po aktualizacji konieczne jest powtórne uruchomienie programu.

4. Opcje menu głównego System

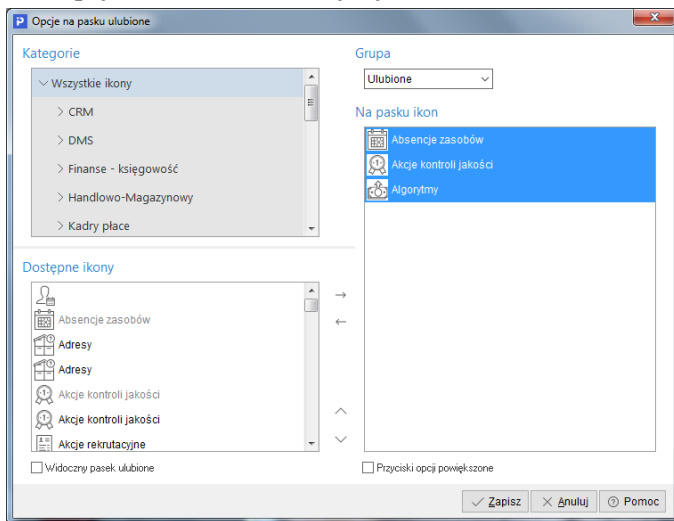
4.1 Definiuj pasek „Ulubione”

Opcja *Definiuj pasek „Ulubione”* umożliwia włączenie oraz edycję paska zawierającego przyciski z wybranymi przez użytkownika opcjami. Pasek będzie się znajdować 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.

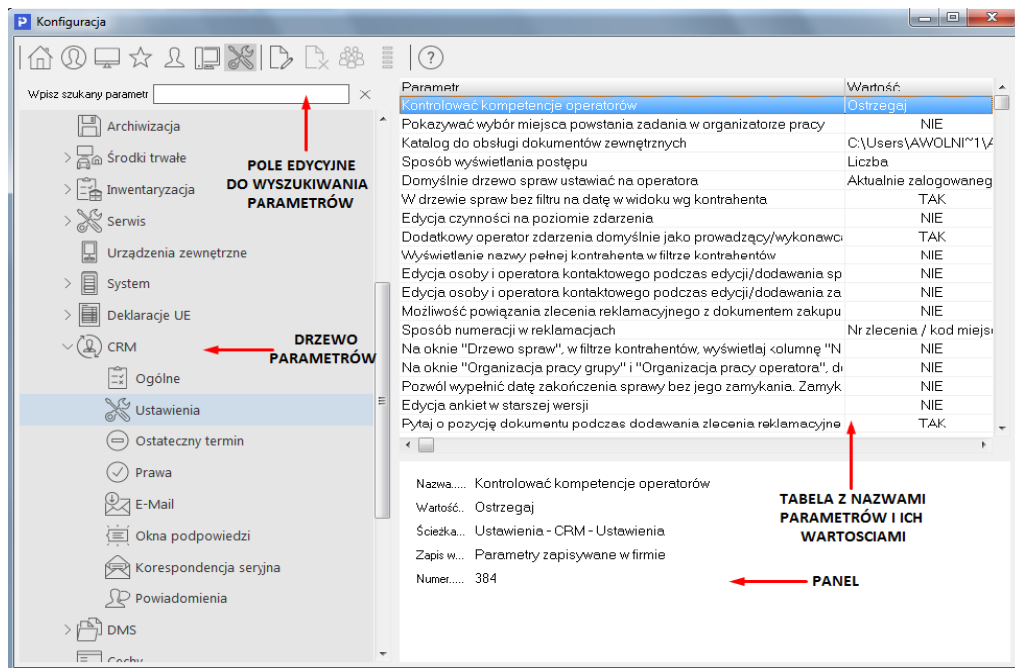
W konfiguracji systemu (menu *System* → *Konfiguracja* → *Ustawienia* → *Dokumenty* → *Pasek Ulubione*), należy określić definicje dokumentów, które będą ustawione dla danych dokumentów. Należy także określić miejsce sprzedaży, zakupu i magazyn w kontekście dla operatora (menu *System* → *Zmiana kontekstu*).

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



4.2 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*:



Okno konfiguracji składa się z pięciu podstawowych części:

- *Drzewa parametrów* – z lewej strony wyświetla się struktura drzewa parametrów w których możemy rozwijać lub związać 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 wyszukiwać 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.

prestiz

4.2.1 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:

Obs. karty prog. lojalnościowego

Brak	▼
Brak	
Zapytaj	
Wymuś	

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

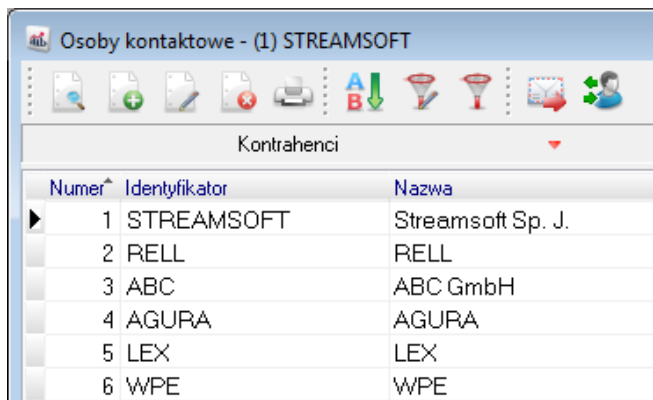
Opcja *Ogólne* zawiera również parametr: *Obsługa planowania miesięcznego*. Po jego włączeniu, w menu CRM, dostępna będzie opcja *Planowanie miesięczne*.

4.2.2 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,

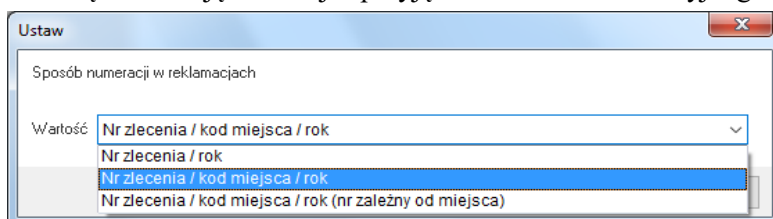
- Wyświetlanie nazwy pełnej kontrahenta w filtrze kontrahentów – po zaznaczeniu tej opcji w filtrze kontrahenta, oprócz identyfikatora i numeru, będzie możliwe wyświetlanie nazwy kontrahenta:



The screenshot shows a window titled "Osoby kontaktowe - (1) STREAMSOFT". Below the title bar is a toolbar with various icons. Below the toolbar is a section labeled "Kontrahenci" with a dropdown arrow. Underneath is a table with three columns: "Numer", "Identyfikator", and "Nazwa".

Numer	Identyfikator	Nazwa
1	STREAMSOFT	Streamsoft Sp. J.
2	RELL	RELL
3	ABC	ABC GmbH
4	AGURA	AGURA
5	LEX	LEX
6	WPE	WPE

- 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:



The screenshot shows a window titled "Ustaw" with a close button. Inside, there is a section labeled "Sposób numeracji w reklamacjach". Below this is a label "Wartość" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing four options: "Nr zlecenia / kod miejsca / rok", "Nr zlecenia / rok", "Nr zlecenia / kod miejsca / rok" (highlighted in blue), and "Nr zlecenia / kod miejsca / rok (nr zależny od miejsca)".

- 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.
- *Ilość 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.

4.2.3 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.

4.2.4 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 nie wskazanych (nie przypisanych) 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*.

4.2.5 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*).

4.2.6 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.

4.2.7 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.

4.2.8 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,*

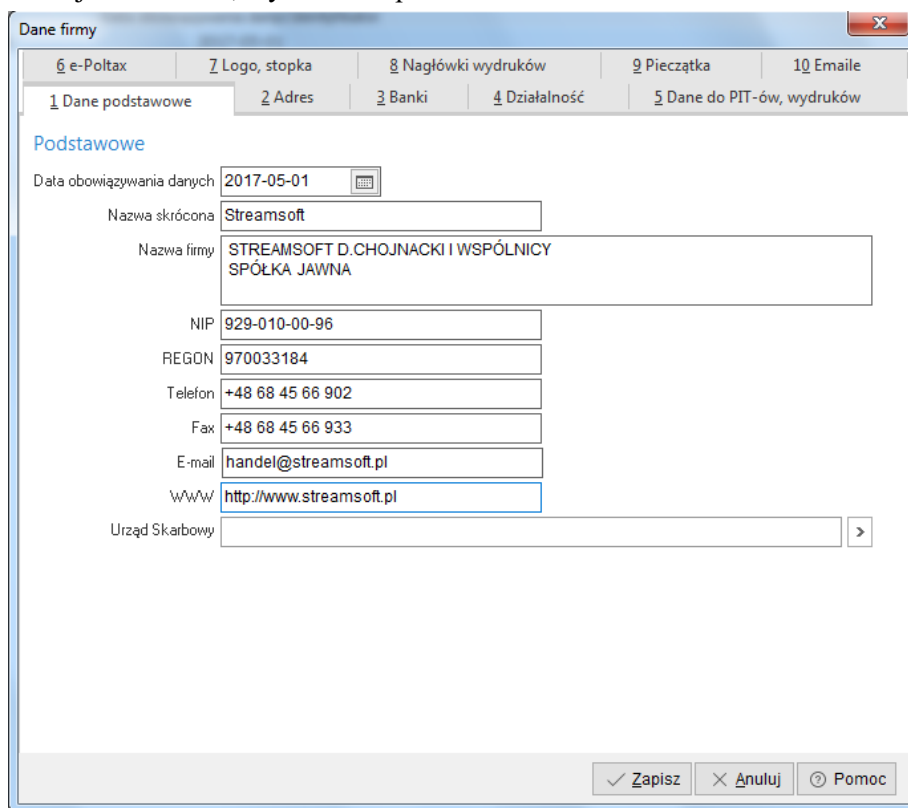
- *Automatyczne informacje dla operatora – Wyświetlane okno* – to opcja, która pozwala zdefiniować rodzaj wyświetlanego okna, czy ma to być *Okno statusu operatora*, czy *Okno organizacji pracy operatora*,
- *Automatyczne informacje dla operatora – Pokazuj okno tylko jeśli są niezakończone zadania na 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.


4.2.9 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.

4.3 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.



Na zakładkę *Banki* wprowadzamy dane dotyczące kont bankowych firmy. Przy wyborze banku korzystamy z listy rozwijanej dostępnej pod przyciskiem , w której dostępne są placówki zdefiniowane wcześniej w menu *Słowniki* (*Słowniki → Słowniki systemowe → Banki*).

Nazwa	konto podstawowe BZ WBK - PLN		
Bank	BZ WBK Oddział Zielona Góra	>	
Konto	23 1090 1535 0000 0000 5302 0009		
Waluta	PLN	>	
Lp. na wydruku	1		
<input checked="" type="checkbox"/> Drukować na dokumentach			
<input checked="" type="checkbox"/> Firma korzysta z tego konta			

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*.

W zakładce *Logo, Pieczętka* – dla każdego *Miejsca sprzedaży* można zdefiniować inną pieczętę.

Pieczętka zastępuje dane firmy na wydrukach. W zakładce tej definiujemy również logo firmy, które potem można wybrać do wydruku w opcji *Definicje dokumentów*.

Dane firmy

1 Dane podstawowe 2 Adres 3 Banki 4 Działalność 5 Dane do PIT-ów, wydruków
6 e-Poltax 7 Logo, stopka 8 Nagłówki wydruków 9 Pieczętka 10 Emaille

Logo - spis

Nazwa Data obowiązywania

Logo

Nazwa stream logo.bmp Wczytaj z pliku Wyczyść

Data obowiązywania 2016-01-01

Pozycja logo na wydruku
☒ Po lewej ☐ Na środku ☐ Po prawej

Rozmieszczenie

Podgląd

Streamsoft

Skalowanie logo

Wysokość (mm) Szerokość (mm)
26 60

Zapisz Anuluj Pomoc

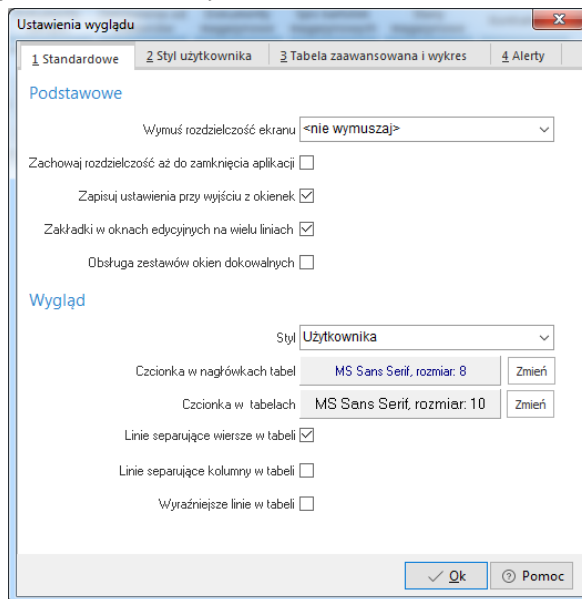
Logo firmy można wczytać z pliku, za pomocą przycisku

Wczytaj z pliku

. Można również określić wysokość i szerokość logo.

4.4 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:



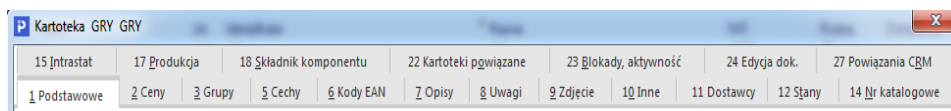
Użytkownik może ustawić takie kolory tła i pól, rozmiary i rodzaje czcionek, jakie najbardziej mu odpowiadają. Dzięki temu system staje się bardziej przyjazny, ponieważ tworzy się najprzyjemniejsze dla użytkownika środowisko pracy z programem.

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*:



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

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

4.5 Kalkulator

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

[illegible]

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*.

4.6 Zanotuj kontakt

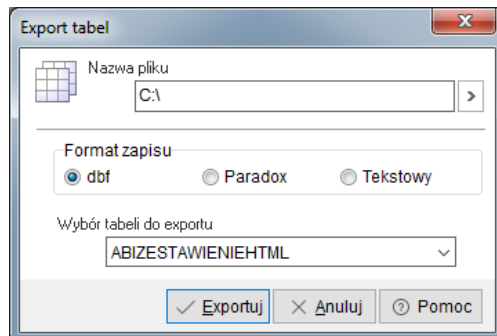
Opcja ta umożliwia szybkie notowanie kontaktów poprzez wybór w menu *System* → *Zanotuj kontakt* lub przez kombinację klawiszy **<Ctrl+Shift+Y>** w programie. Dostępna jest, jeśli dane stanowisko ma przydzielony moduł *CRM*.

4.7 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 *Administradora* 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 *Administradora*), 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).

4.8 Export tabel

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



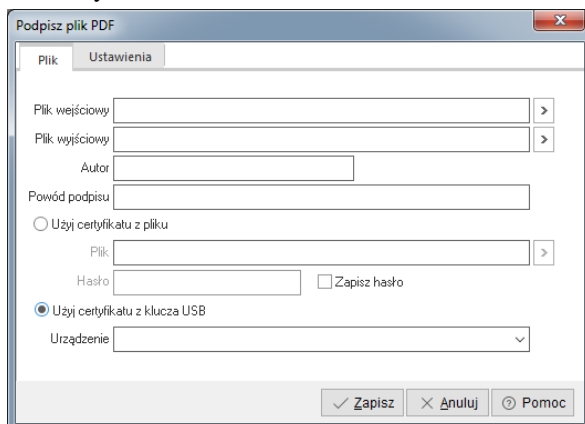
Wybieramy *Nazwę pliku*, do którego chcemy eksportować dane z systemu. Następnie określamy *Format zapisu*, czyli odpowiednie rozszerzenie, od którego będzie zależało, w jakim programie dane zostaną utworzone:

- *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>*.

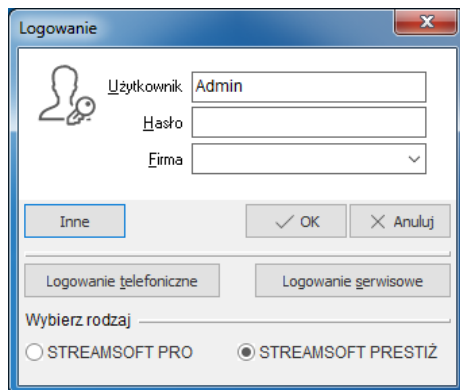
4.9 Podpisz dokument PDF

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

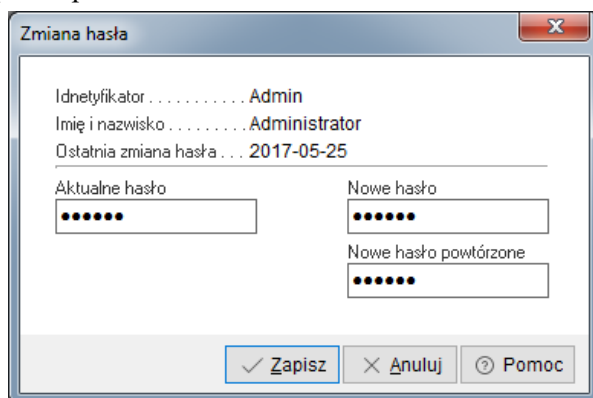


4.10 Zmiana użytkownika, hasła, firmy

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.

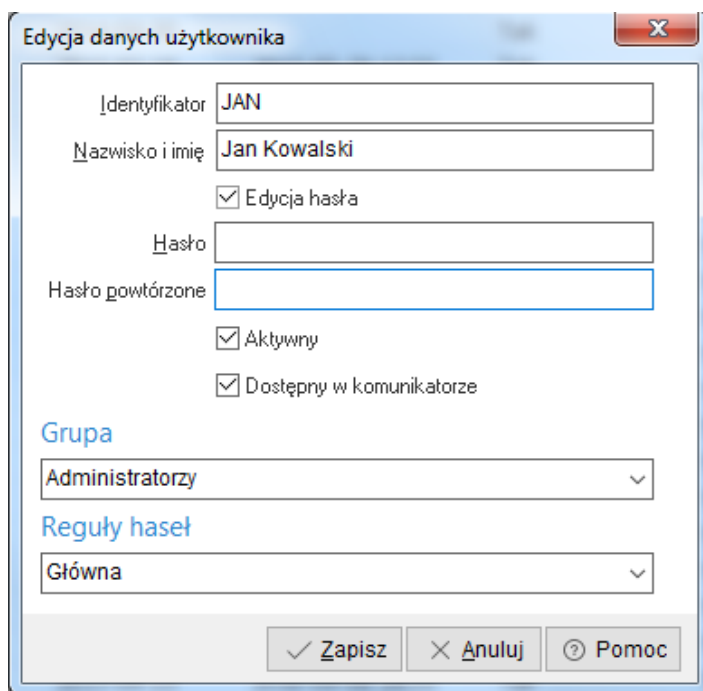
W systemie zdefiniowano pięć rodzajów zdarzeń:

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

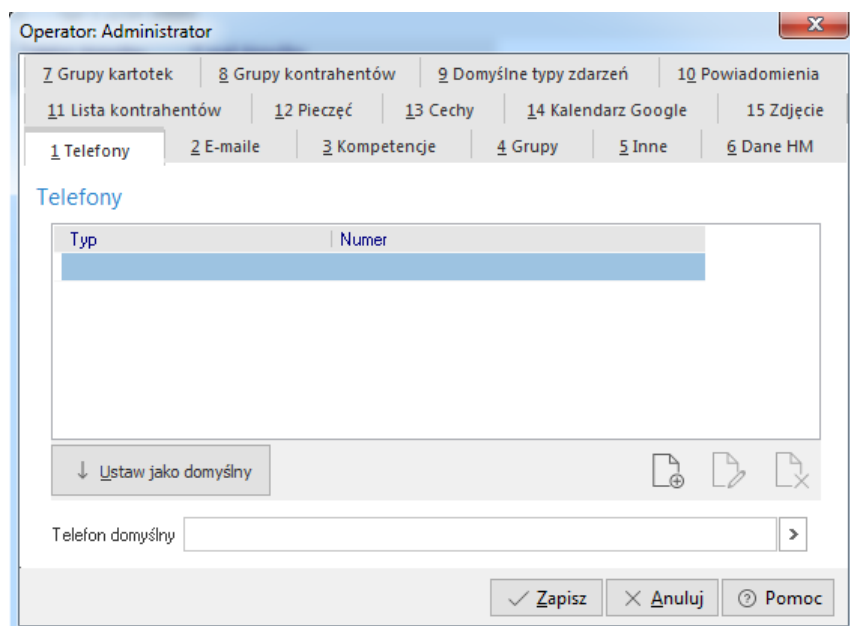
Operatorzy, to słownik, w którym znajdują się wszystkie osoby obsługujące system. Operatorów systemu zakłada się w module *Administrators* w menu *Słowniki* → *Użytkownicy*. Po kliknięciu na ikonę *Dodaj*, pojawi się okno edycji danych użytkownika, gdzie można wprowadzić do systemu nowego operatora.



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

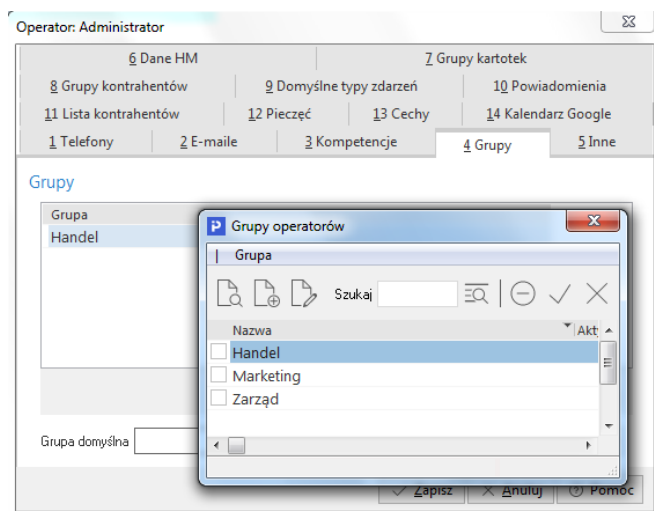
* * *

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 screenshot shows a software interface for defining operator features. The main window, titled "Cechy operatora", contains a table with the following data:

Nazwa	Typ	Opis
Rodzaj umowy	Tekst	Rodzaj umowy
Funkcja	Tekst	

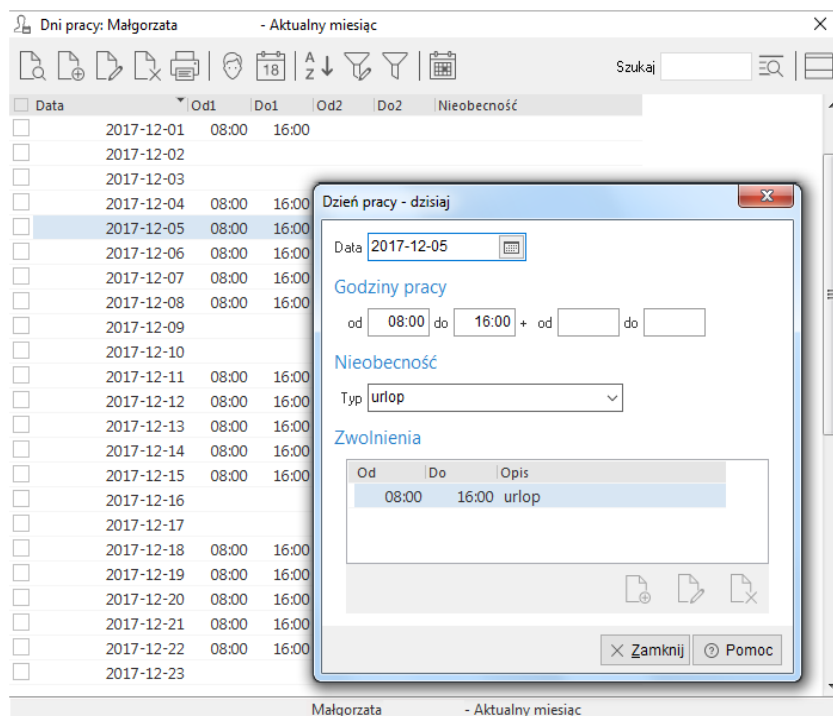
A modal dialog box titled "Cecha" is open, displaying the configuration for a specific feature. It has two tabs: "1 Podstawowe" (selected) and "2 Wartości". The "Podstawowe" tab contains the following fields and options:


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

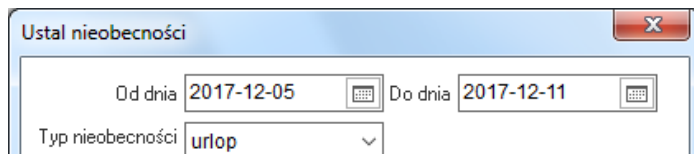
At the bottom of the modal are three buttons: "Zapisz" (Save), "Anuluj" (Cancel), and "Pomoc" (Help).

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 sprawniej 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.



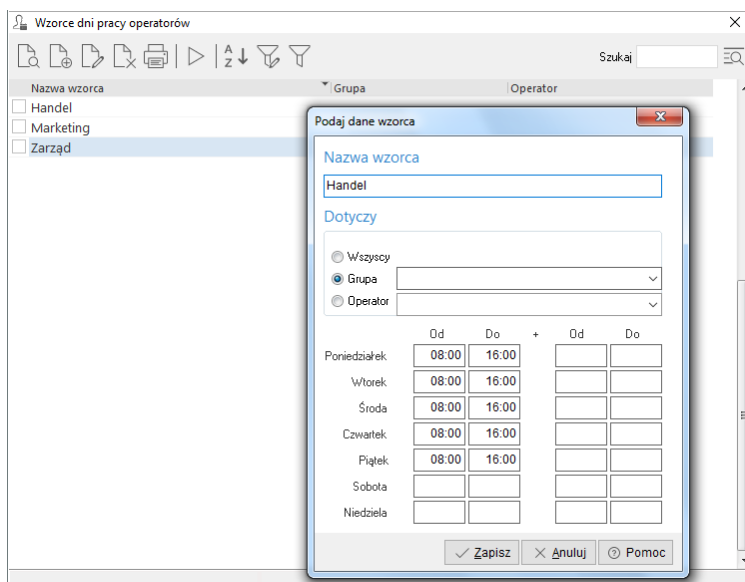
Nieobecności operatora mogą być wpisywane automatycznie przy pomocy funkcji *Ustal nieobecności* – dostępnej za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy **<Ctrl+N>**.



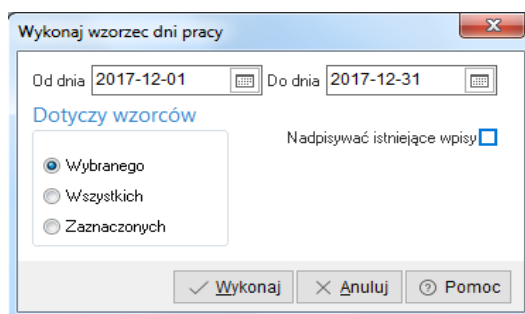
Nieobecności wpisywane są tylko w te dni, które są już zdefiniowane. Nowe dni pracy możemy zdefiniować wybierając ikonkę *Dodaj* (lub **<F3>**) albo posługując się *Wzorcami dni pracy operatorów*.

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.

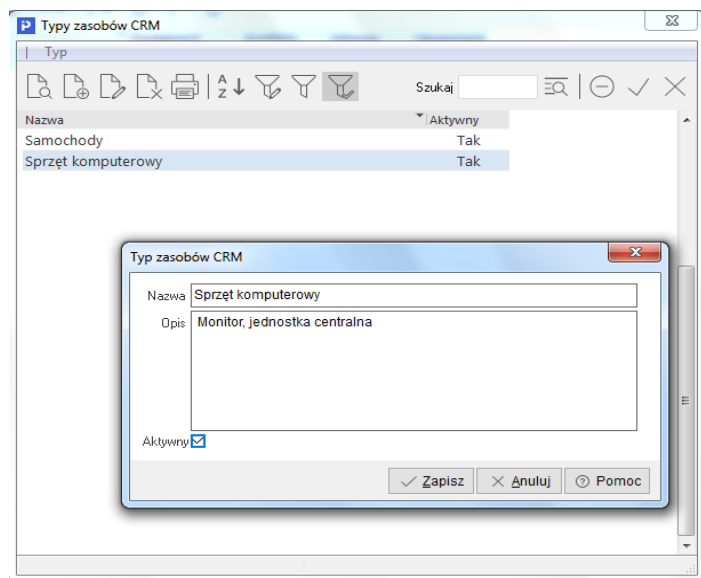


Po zdefiniowaniu wzorca, można go przypisać operatorowi (lub grupie operatorów). Służy do tego ikona *Wykonaj wzorec* lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+W>**:

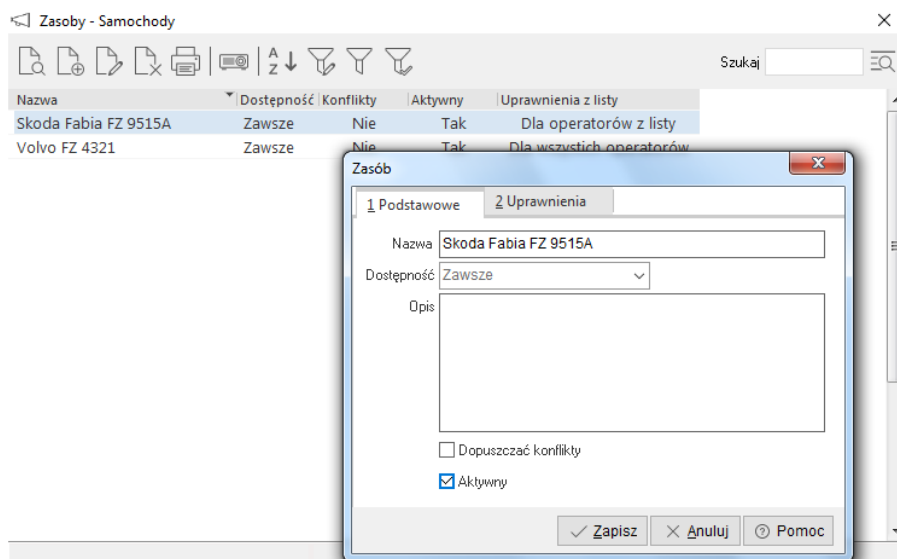


2.5 Zasoby

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:



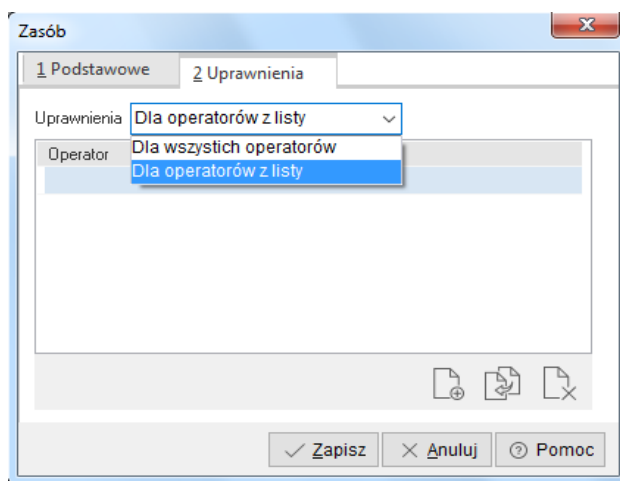
Po zdefiniowaniu typów zasobów i wybraniu jednego z nich, na ekranie monitora pojawi się poniższe okno:




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:

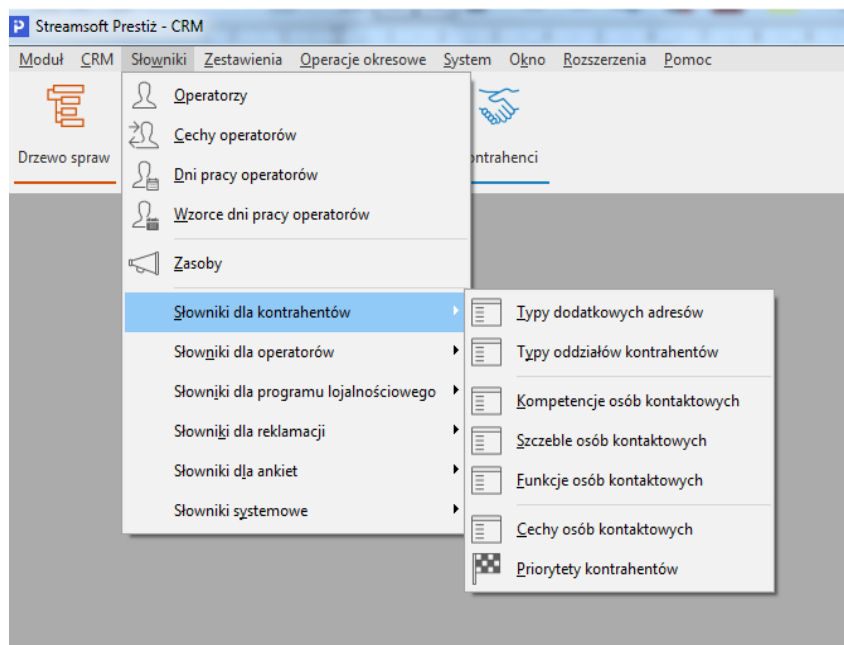
- *Dla wszystkich operatorów* – wszyscy operatorzy systemu mogą korzystać z danego zasobu,
- *Według kalendarza* – z danego zasobu mogą korzystać wybrani operatorzy systemu. Aby stworzyć listę wybranych operatorów, należy skorzystać z paska narzędzi wbudowanego w zakładkę. Można nadawać uprawnienia pojedynczym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



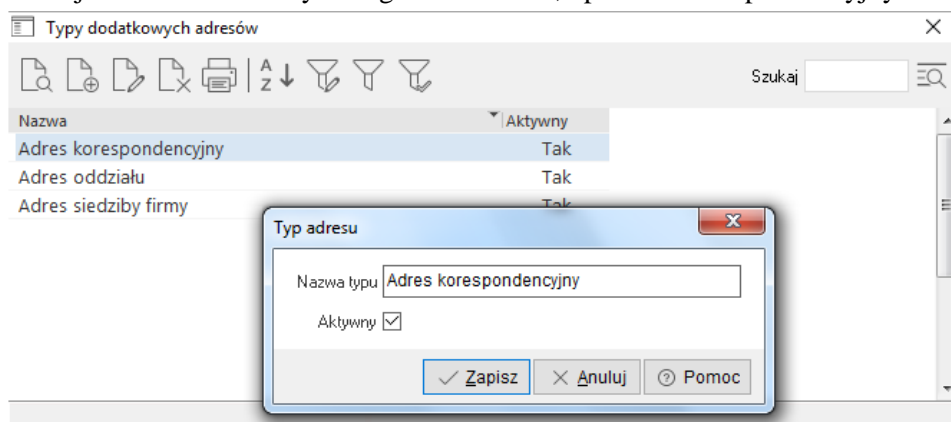
Ikona , znajdująca się na pasku narzędziowym okna *Zasoby*, lub kombinacja klawiszy **<Ctrl+T>**, pozwala użytkownikowi systemu zmienić, w dowolnym momencie pracy, typ zasobu.

2.6 Słowniki dla kontrahentów

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

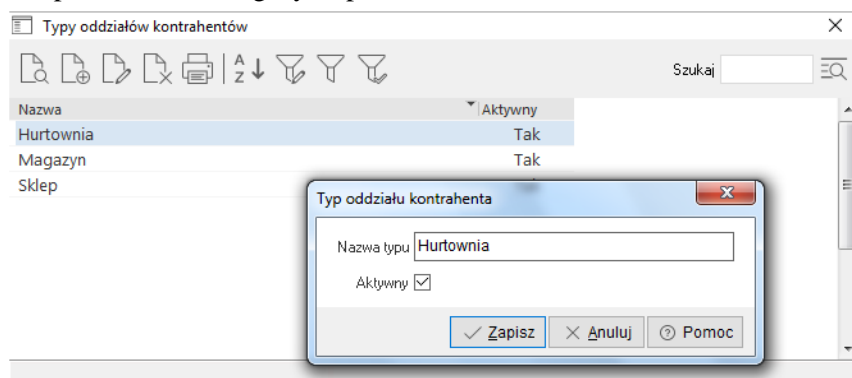


Typy dodatkowych adresów, to słownik, w którym użytkownik systemu definiuje dodatkowe adresy danego kontrahenta, np. adres korespondencyjny:



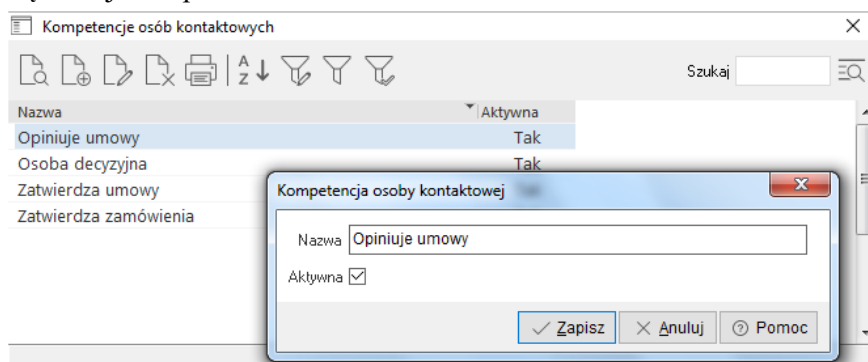
* * *

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



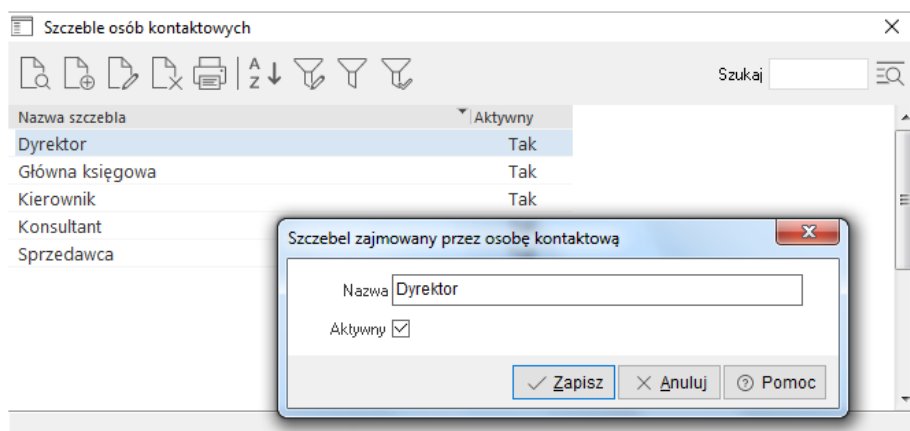
* * *

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



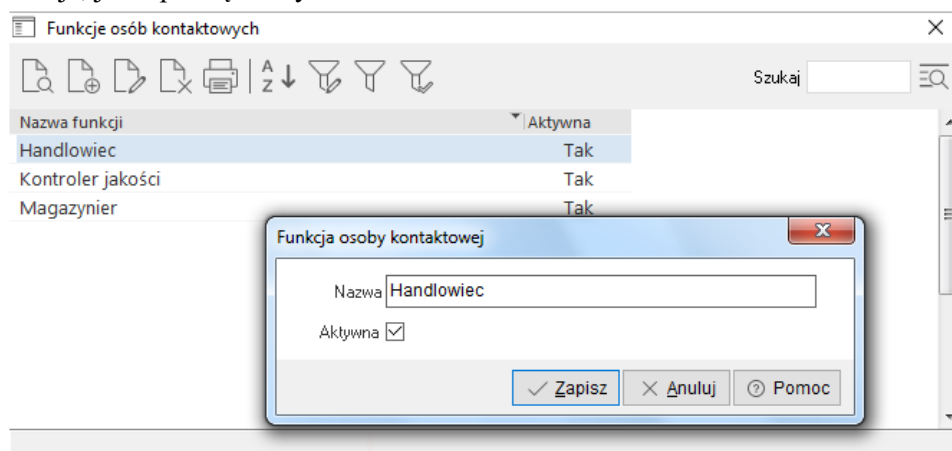
* * *

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



* * *

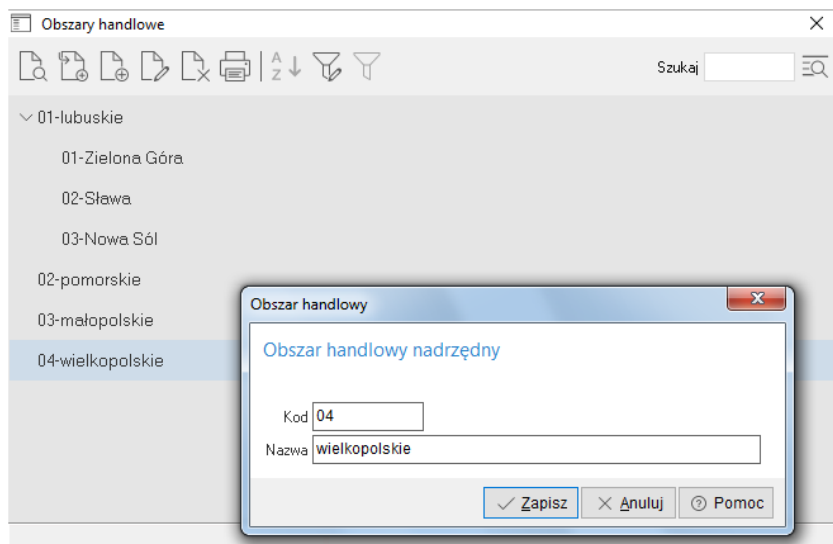
Funkcje osób kontaktowych, to słownik, w którym użytkownik definiuje funkcje, jakie pełnią osoby kontaktowe:



* * *

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

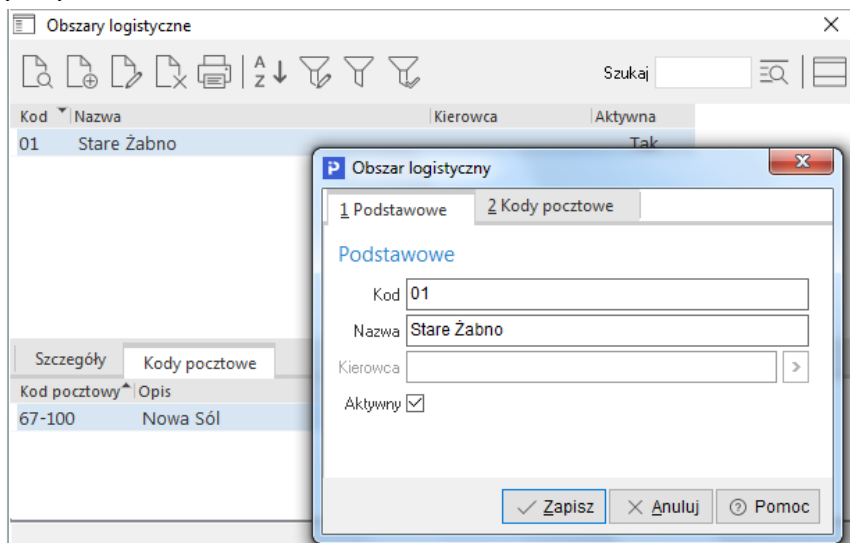
Słownik obszarów handlowych dostępny jest po włączeniu w *Konfiguracji* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne Obsługę obszarów handlowych*.



* * *

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

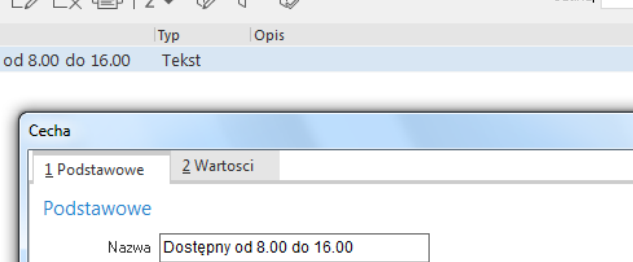
Słownik obszarów logistycznych dostępny jest po włączeniu w *Konfiguracji* → *Ustawienia* → *Kontrahent* → *Ogólne Obsługi obszarów logistycznych*.



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

Szukaj

Nazwa	Typ	Opis
Dostępny od 8.00 do 16.00	Tekst	Tekst

Cecha

1 Podstawowe

2 Wartosci

Podstawowe

Nazwa:

Typ:

Opis:

Wartość domyślna:

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*).

Kontrahenci - Wszystkie - Wyszukiwanie


Szukaj

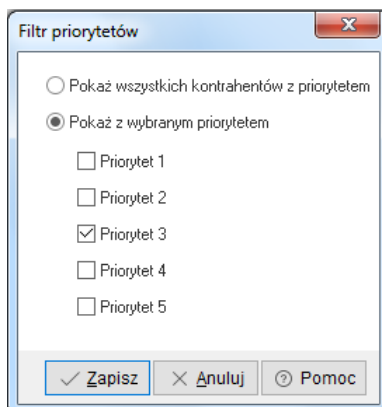
Dostawca	Numer	Identyfikator	Kraj - kod	Nip	Nazwa	Miejscowość	Priorytet	Ulica	Nr domu	Telefon	Nip - bez formatu
[Wszystkie]	<input type="checkbox"/>	1 STREAMSOFT	PL	929-185-17-23	STREAMSOFT	Zielona Góra	Priorytet 1	aleja Wojska Polskiego	11		9291851723
01-Hurt	<input type="checkbox"/>	2 RELL	PL	986-256-63-21	RELL	Wrocław	Priorytet 2	3 Maja	152	569 263 964	9862566321
02-Detali	<input type="checkbox"/>	3 ABC	DE	659-265-42-52	ABC GmbH	Berlin	Priorytet 3	Kevinstrasse	562	48952636954E	6592654252
03-Eksport											

Szczegóły Uwagi Ostrzeżenie Przedmioty Zlecenia serwisowe

Miejscowość: Zielona Góra Powiat: Zielona Góra
 Ulica: aleja Wojska Polskiego Gmina: Zielona Góra
 Nr domu: 11 W/ogw/dobro: Lubuskie
 Nr lokalu: Kraj - nazwa: Polska
 Kod: 65-077 Telefon:
 Poczta: Zielona Góra

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).

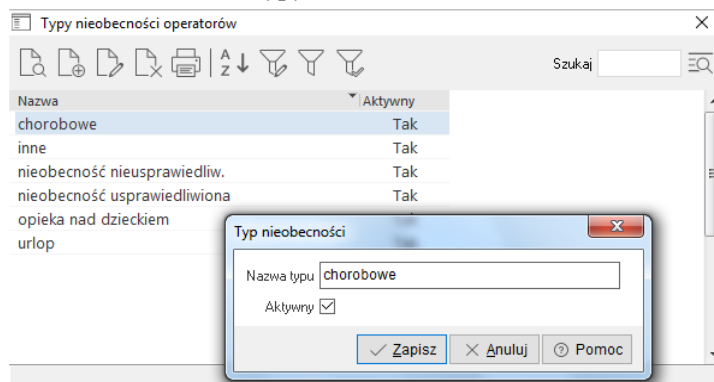
Po nadaniu kontrahentom priorytetów użytkownik ma możliwość filtrowania ich za pomocą ikony *Filtr priorytetów* <Shift+Alt+P> , po kliknięciu na którą wyświetli się okno:



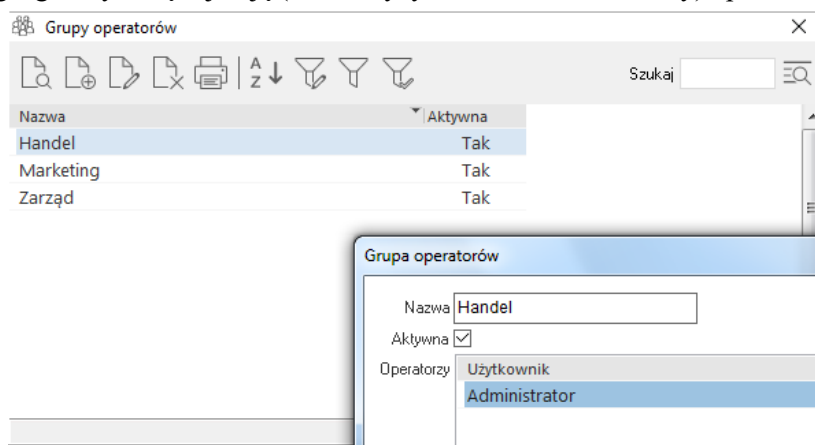
Dodatkowo w menu kontekstowym okna *Kontrahenci*, znajduje się opcja *Organizacja danych* → *Zaznaczanie* → *Zaznacz z priorytetem*, która umożliwia szybkie zaznaczenie kontrahentów, którzy mają nadany wybrany priorytet.

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*:



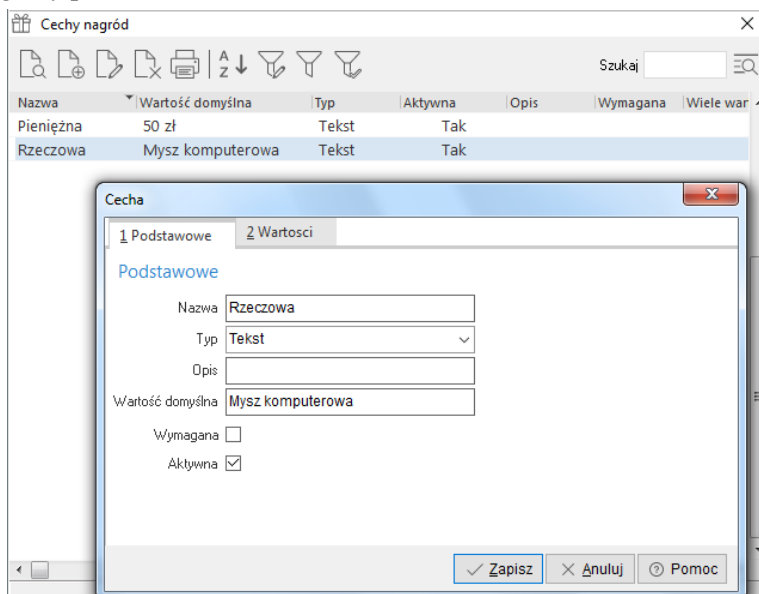
Słownik *Grupy operatorów* umożliwia pogrupowanie operatorów systemu, np. według działów, w których pracują (dział księgowości, dział zaopatrzenia) lub według tego, czym się zajmują (informatycy, serwisanci, handlowcy) itp.



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:

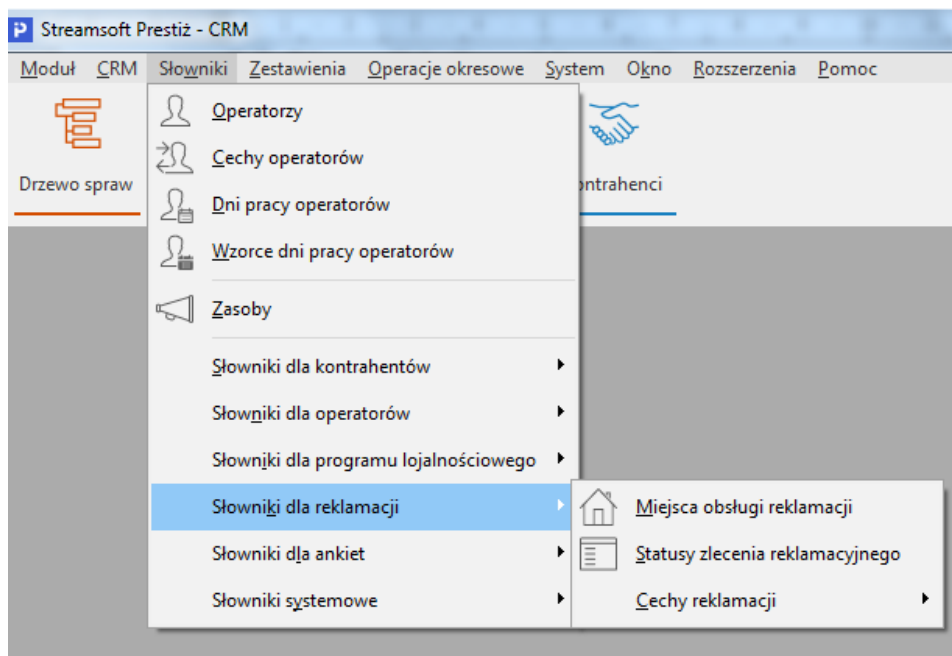


2. *Cechy uczestników* - słownik ten zawiera spis cech, które charakteryzują uczestników objętych programem lojalnościowym:

Nazwa	Typ	Aktywna	Wartość domyślna	Opis
Stały klient	Tekst	Tak	Lojalny	
Klient okolicznościowy	Tekst	Tak		

prestiz

2.9 Słowniki dla reklamacji



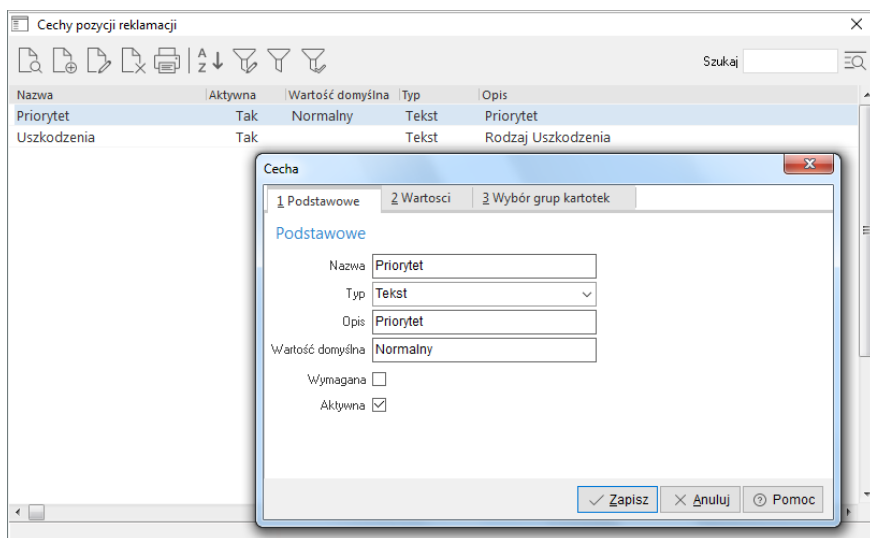
2.9.1 Miejsca obsługi reklamacji

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.

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 *Aktywne*.

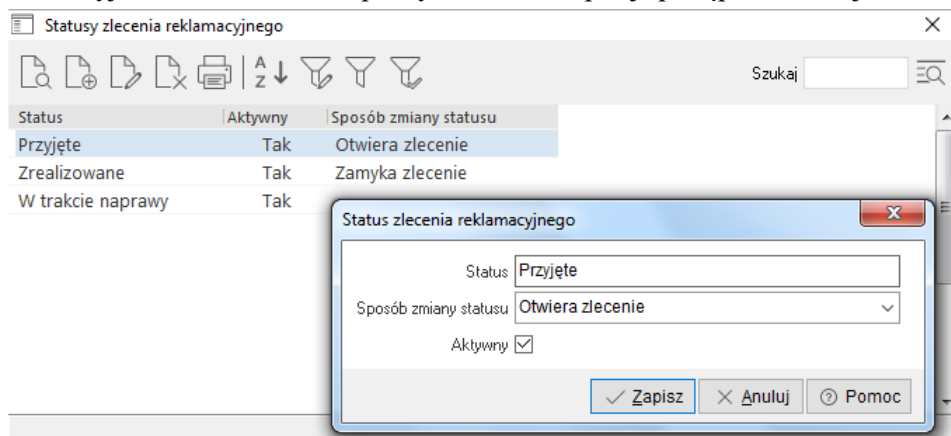
2.9.2 Cechy reklamacji

Słowniki *Cechy dokumentów reklamacji* oraz *Cechy pozycji reklamacji*, zawiera spis dodatkowych informacji, za pomocą, których można dokładniej opisać zlecenie reklamacyjne. Cechami można opisać na przykład rodzaj uszkodzenia, który odnotowano w przedmiocie oddanym do reklamacji.



2.9.3 Statusy zlecenia reklamacyjnego

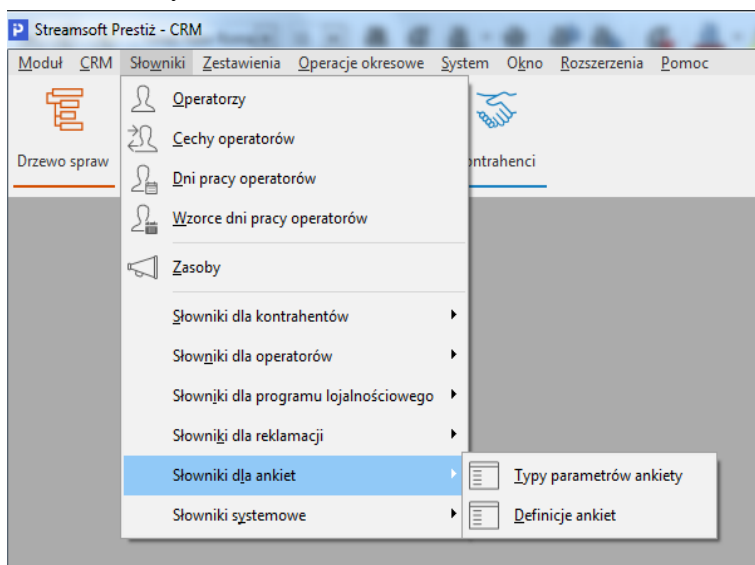
Słownik ten zawiera spis możliwych statusów, które można nadać zleceniu reklamacyjnemu. Status w kilku prostych słowach, opisuje postęp w realizacji zlecenia.



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*.

2.10 Słowniki dla ankiet **prestiz**

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>:

Typ parametru ankiety

1 Podstawowe 2 Kolumny tabeli

Podstawowe

Nazwa typu: Asortyment

Typ parametru: Tabela

Wartość domyślna:

☐ Wybór wartości tylko ze spisu wartości

☒ Aktywna

Zapisz Anuluj Pomoc

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: Brak

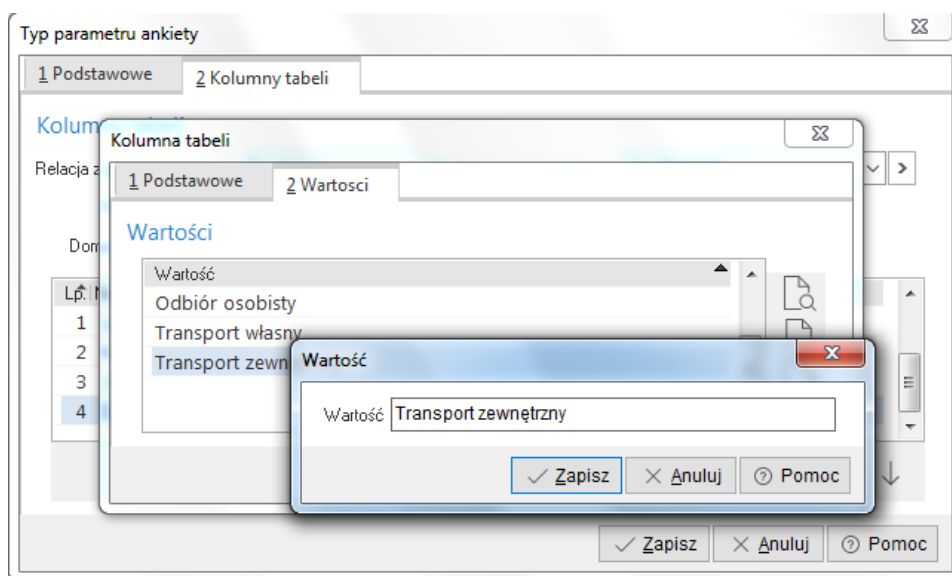
Domyślna liczba wierszy: Dostępna

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

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*:



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

Definicje ankiet 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>:

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

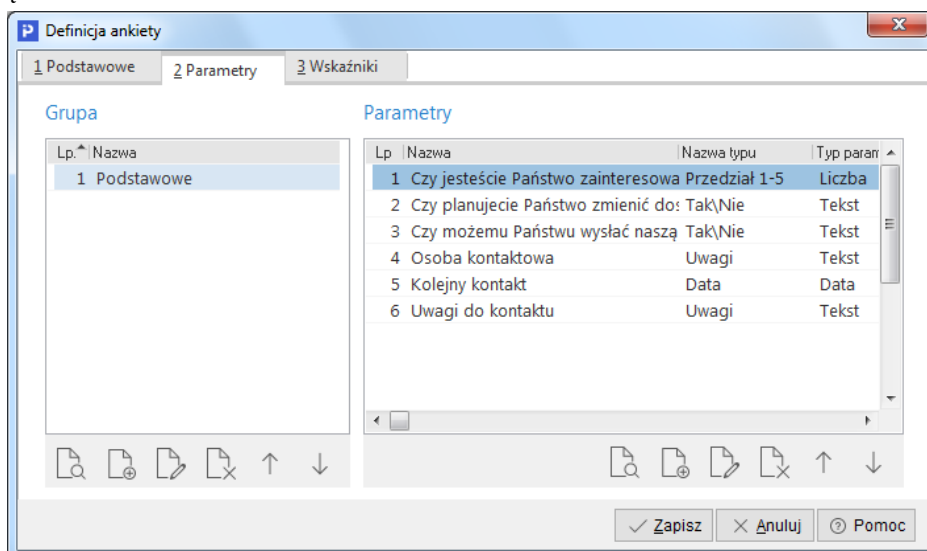
* * *

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 ankietę 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*. Ankietę taką uzyskuje automatycznie status *Wypełniona*,
 - *Domyślnie Zatwierdzona* – podczas tworzenia nowej ankiety pojawia się opcja do zaznaczenia: *Ankieta wypełniona*. Opcja ta jest domyślnie zaznaczona i ankietę taką uzyskuje domyślnie status *Wypełniona*,
 - *Domyślnie Niezatwierdzona* – podczas tworzenia nowej ankiety pojawia się opcja do zaznaczenia: *Ankieta wypełniona*. Opcja ta jest domyślnie niezaznaczona i ankietę taką uzyskuje domyślnie status *Otwarta*.
- *Uwagi* – w polu tym należy wpisać dodatkowe informacje, dane szczególne, które będą charakteryzować ankietę.

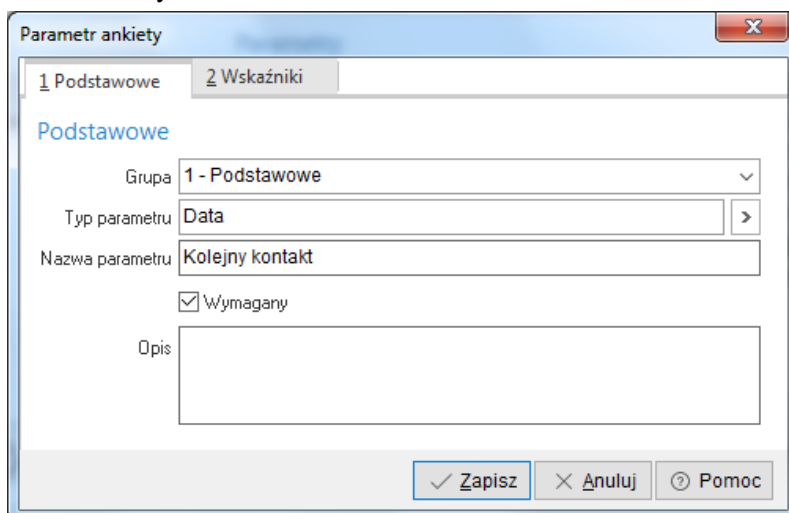
* * *

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:

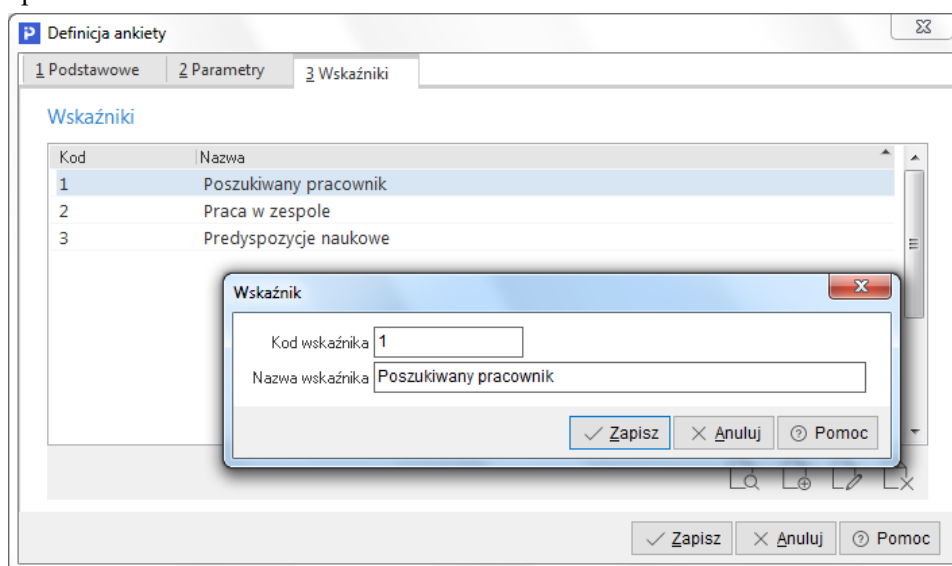


- *Grupa* – należy wskazać, do której grupy, zdefiniowanej w lewej części okna *Definicja ankiety*, należy parametr,
- *Typ parametru* – typ wybierany jest ze słownika *Typ parametrów ankiety*, dostępnego w menu *Słowniki* → *Słowniki dla ankiet*,
- *Nazwa parametru* – należy podać nazwę parametru,
- *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 ankiet*, użytkownik systemu wpisuje odpowiednie wskaźniki:



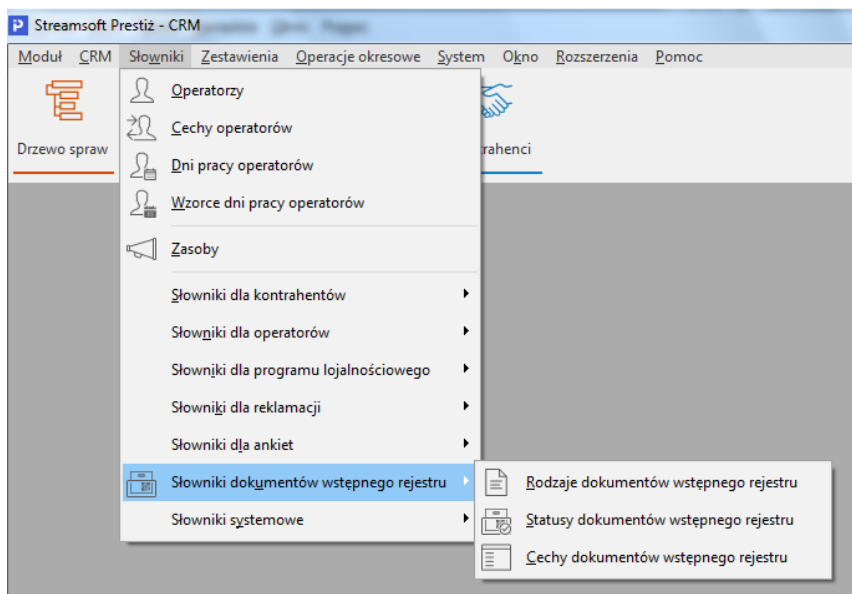
W oknie *Definicji ankiet* znajduje się ikona *Kopiuj* <F3>, która umożliwia skopiowanie danej ankiety. Po kliknięciu na ikonę, otwiera się okno edycji ankiety, którą można zmodyfikować lub zapisać w tej samej postaci, z innym *Kodem ankiety*.

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.

UWAGA!

Funkcjonalność dostępna tylko w wersji Prestiż.



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.

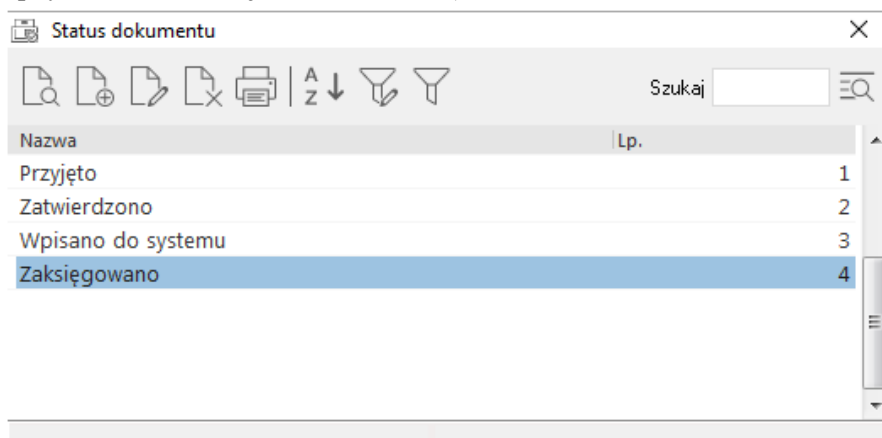
UWAGA!

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

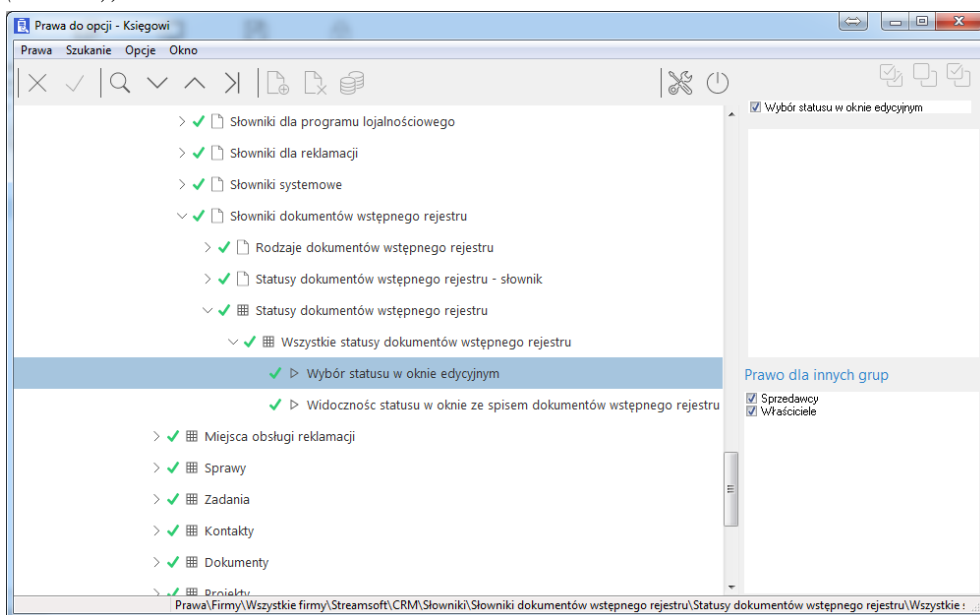
3. Na zakładce *Atrybuty*, które pola mają być wypełnione, podczas dodawania nowego (lub poprawy) dokumentu wstępnego rejestru.
4. Na zakładce *Czynności* wskazać można dwie procedury uruchamiane przed oraz po wykonaniu czynności. Czynnością jest użycie opcji *Dodaj* (F3), *Popraw* (F5), *Usuń* (F8).

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).



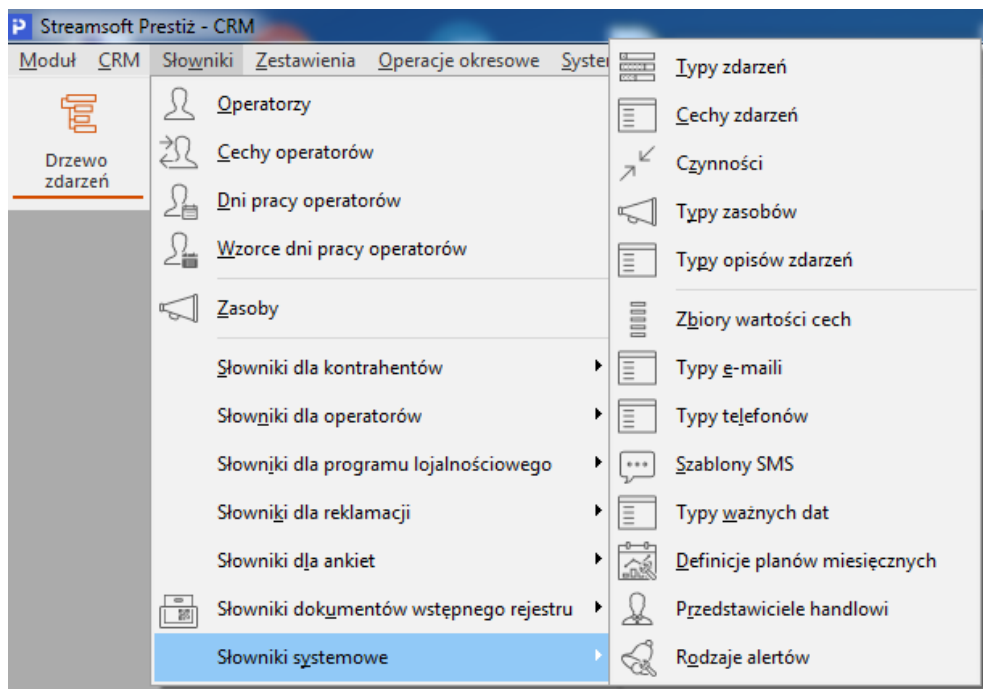
Aby użytkownik mógł zdefiniować status dokumentów wstępnego rejestru, wybrać status w oknie edycji dokumentu oraz zobaczyć ten status w oknie ze spisem dokumentów wstępnego rejestru, należy nadać mu odpowiednie prawa w module *Administratora* (menu *Słowniki* → *Grupy użytkowników* → *Prawa do opcji* (*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



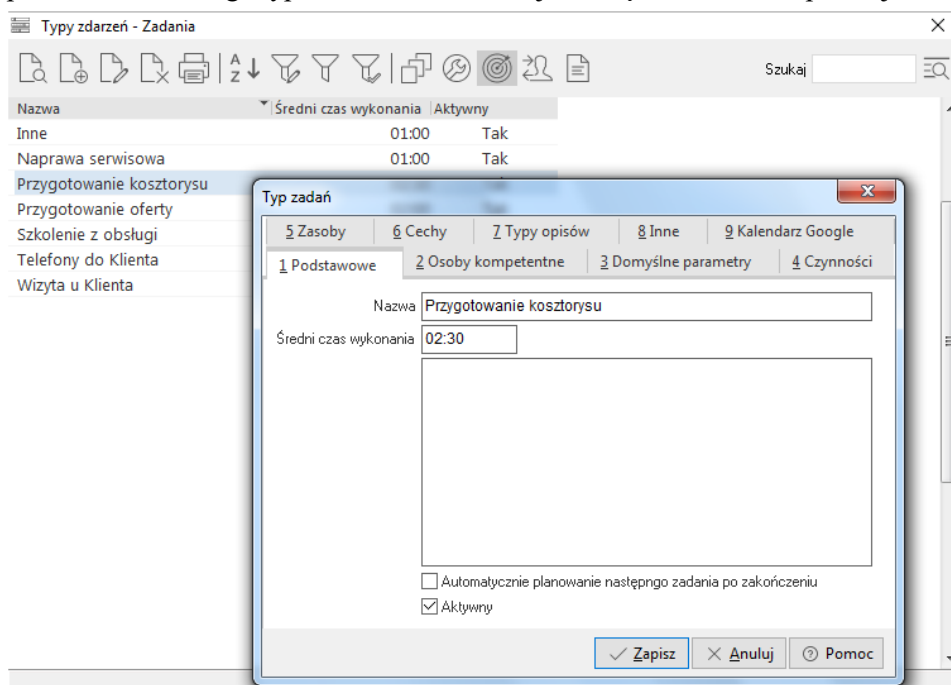
2.12.1 Typy zdarzeń

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:

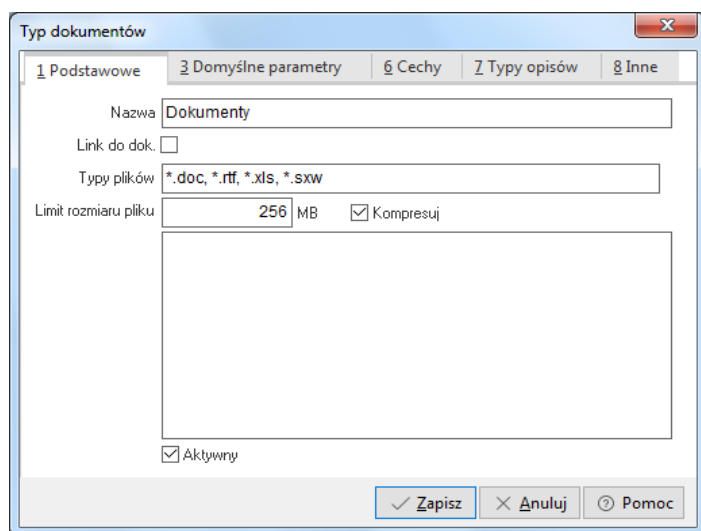
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia: *Projekt*,
- Ikona  - pozwala użytkownikowi zdefiniować typ zdarzenia *Sprawy*,

- 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.



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: Dokumenty

Link do dok.: ☐

Typy plików: *.doc, *.rtf, *.xls, *.sxw

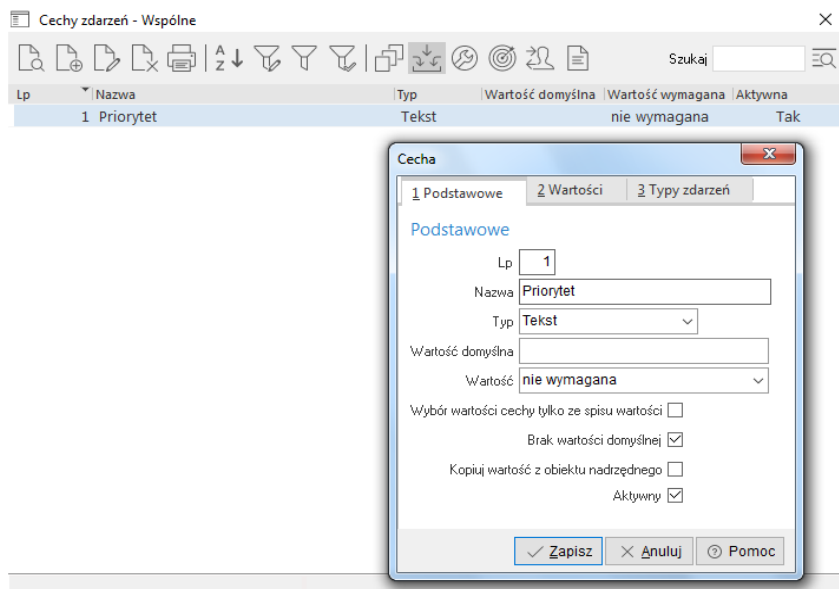
Limit rozmiaru pliku: 256 MB ☒ Kompresuj

☒ 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.

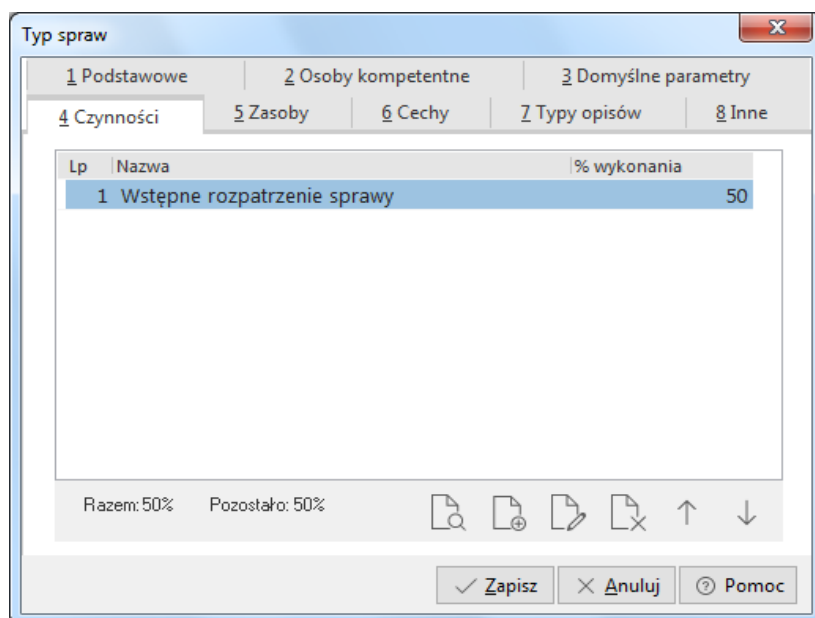
**UWAGA!**

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:

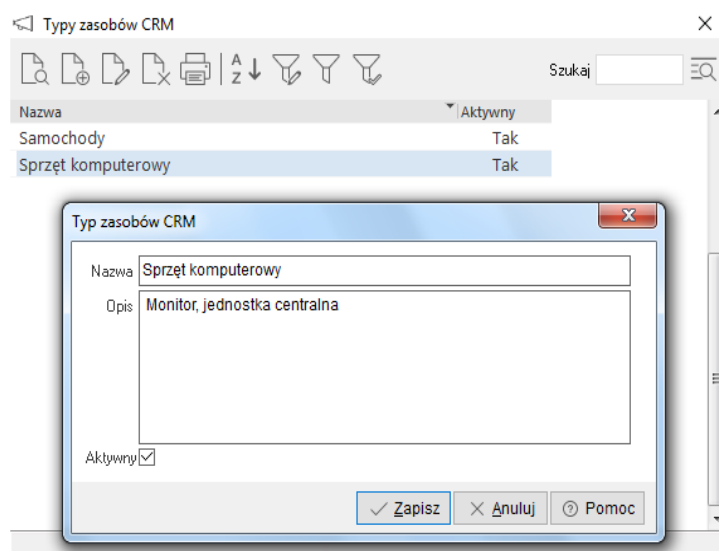


*Słowniki → Słowniki systemowe → Typy zdarzeń → ikona
Sprawy → Dodaj <F3> → zakładka: Czynności*

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.

prestiz

2.12.6 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).

2.12.7 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*.

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

prestiz

2.12.8 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*:

Definicja planu miesięcznego

1 Podstawowe 2 Typ kwot 3 Miejsca sprzedaży

Podstawowe

Kod 1

Nazwa Plan

Z ilu miesięcy średnia 3

Typ syntetyki Przedstawiciele handlowi

Typ analityki Kontrahenci

Sp. obs. nowych analityk Wg. cechy (kontrahenci)

Wybór cechy

Tylko nowe analityki ☐

Aktywny ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

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.

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.

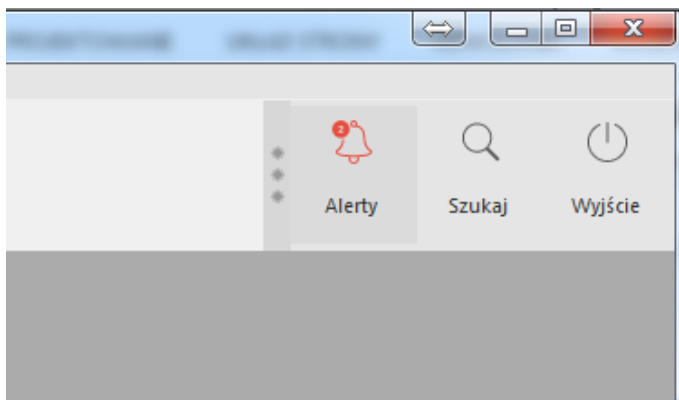
Zakładka *Miejsca sprzedaży* umożliwia ograniczanie obrotów do wybranych miejsc sprzedaży. Po zaznaczeniu parametru *Filtruj po miejscu sprzedaży*, można dodać wybrane miejsce sprzedaży do listy.

2.12.9 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.

2.12.10 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.

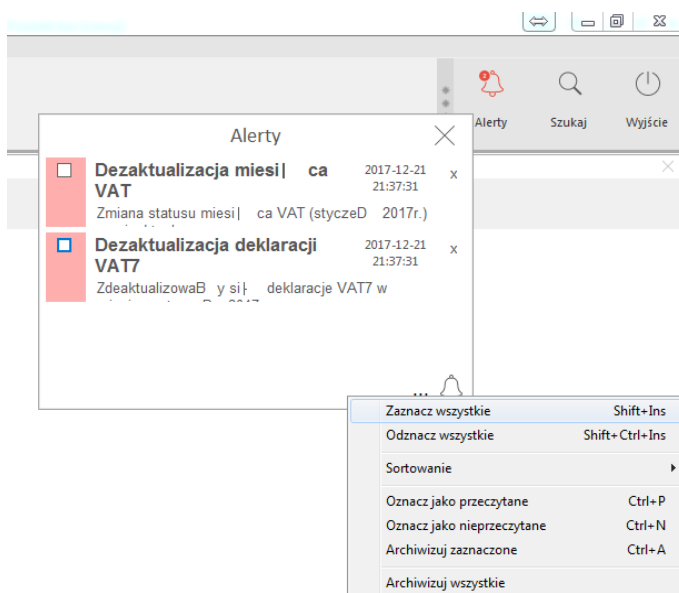


Alert można również odebrać za pomocą e-mail-a lub np. SMS-a ale także innego sposobu opracowanego przy wdrożeniu.

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. Dodatkowo pojawia się przycisk ... gdzie dostępne są opcje:

- Pokaż - pokazuje okno edycyjne dla danej opcji np. okno edycyjne dokumentu
- Idź do - otwiera standardowe okna i ustawia się na rekordzie którego dotyczy alert.
- 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 po rozwinięciu panelu z nieprzeczytanymi alertami.



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").

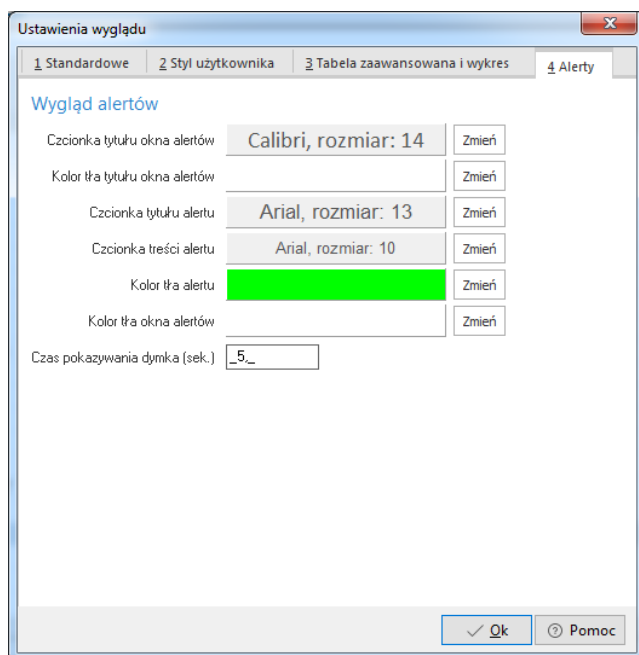
Wyróżniamy 3 rodzaje alertów:

- 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.

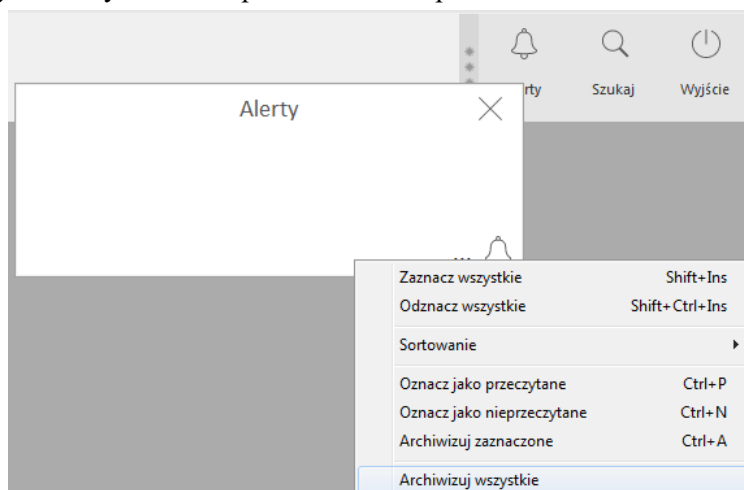
Dla alertów globalnych definiuje się odbiorców czyli :

- Odbiorca - może to być Operator, Grupa operatorów lub Stanowisko
- Typ odbioru - 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. "miejsce 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.

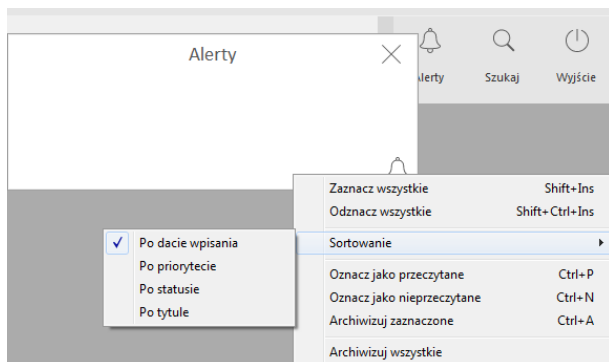
Wygenerowane alerty aktywne oraz archiwalne można także przeglądać w opcji Alerty (menu System - Alerty). Jest to standardowe okno programu, z dodatkowymi filtrami i rozbudowaną opcją Szukaj. Istnieje także możliwość wpływania na wygląd alertu (np. czcionka, tło) pojawiającego się po kliknięciu w ikonkę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



Udoskonalono opcję wysyłania i wyświetlania alertów. Teraz mamy możliwość z poziomu wyświetlanych alertów przeniesienie bezpośrednio ich do archiwum.



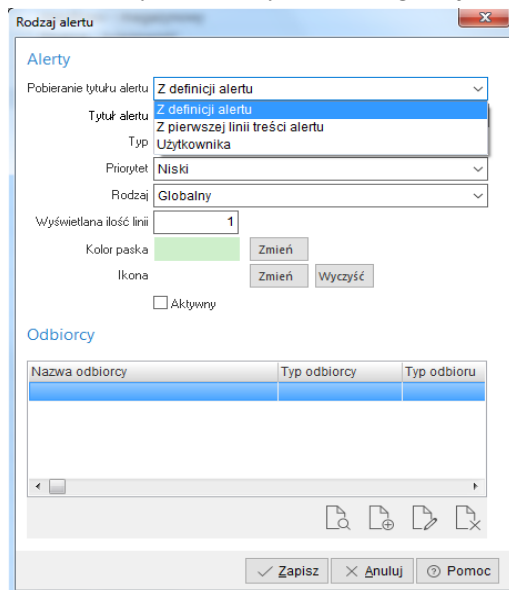
Istnieje również możliwość z poziomu wyświetlanego alertu sortowanie: „Po dacie wpisania”, „Po priorytecie”, „Po statusie” oraz „Po tytule”.



Teraz gdy będziemy chcieli archiwizować alerty za pomocą opcji „Archiwizuj wszystkie” program będzie żądał potwierdzenia chęci wykonania danej operacji.

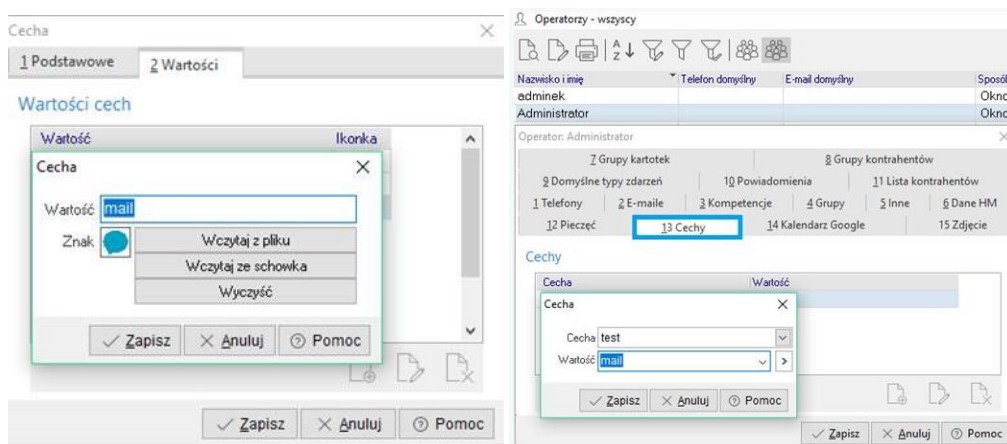
Na oknie edycyjnym rodzajów alertów znajduje się pole umożliwiające wybór sposobu pobierania tytułu alertu. Mamy trzy opcje do wyboru:

1. z definicji alertu - tytuł pobierany jest zawsze z pola tytuł alertu z konfiguracji alertu,
2. z pierwszej linii treści alertu - pierwsze 100 znaków kopiowane z treści alertu do tytułu, jeżeli alert nie ma treści to tytuł brany jest z definicji alertu,
3. użytkownika - użytkownik podczas wysyłania alertu z poziomu wtyczek lub procedury w bazie, może określić tytuł alertu, jeżeli tytuł nie zostanie określony przez użytkownika to ustawiony zostanie tytuł z konfiguracji danego alertu,



2.12.11 Zbiory wartości cech

Zbiory wartości cech, jest to słownik systemowy wspólny z modulem „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.



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 możemy wybrać opcje:

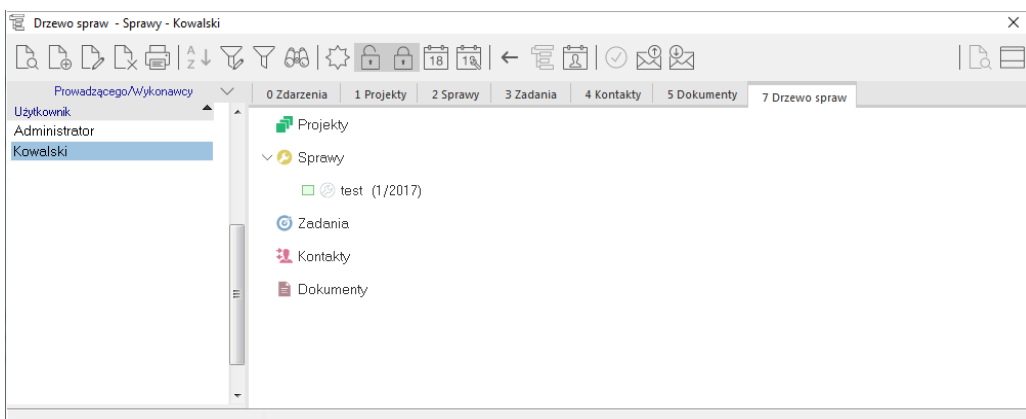
- *Kontrahenci* – można uzyskać dostęp do informacji o kontrahentach oraz do edycji tych danych,
- *Osoby kontaktowe* – służy do edycji i wyszukiwania osób, wyznaczonych u kontrahentów do kontaktów z naszą firmą (osoby te można też edytować w pozycji *Kontrahenci*),
- *Drzewo spraw* – w postaci tabeli 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,

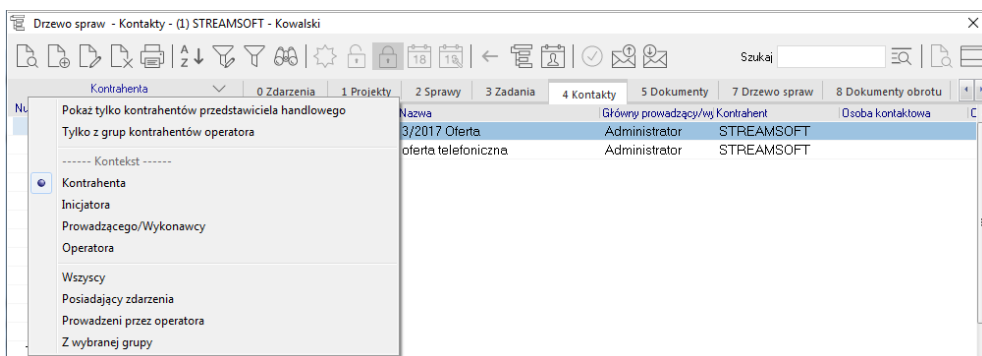
- *Ankiety* – opcja ta umożliwia definiowanie różnego rodzaju ankiet dla kontrahentów oraz tworzenie ankiet zawierających podstawowe informacje o kontrahencie, ankiet rozpoznawania kontrahenta itp.
- *Program lojalnościowy* – opcja ta umożliwia definiowanie programów lojalnościowych, które pozwalają 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* **prestiż** – 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

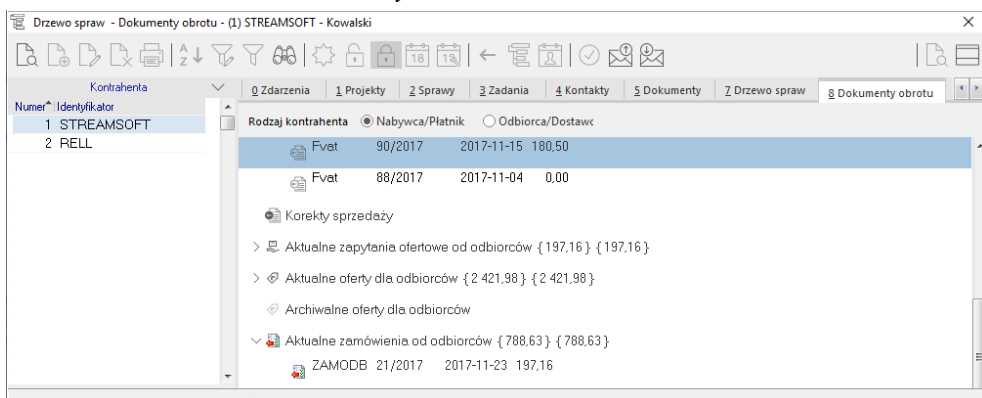
Zasadnicza część obsługi zdarzeń w module CRM odbywa się w opcji *Drzewo zdarzeń*. Umożliwia ona przeglądanie i edycję każdego z rodzajów zdarzeń w formie tabeli i w formie drzewa, obrazującego zależności pomiędzy zdarzeniami:



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*:



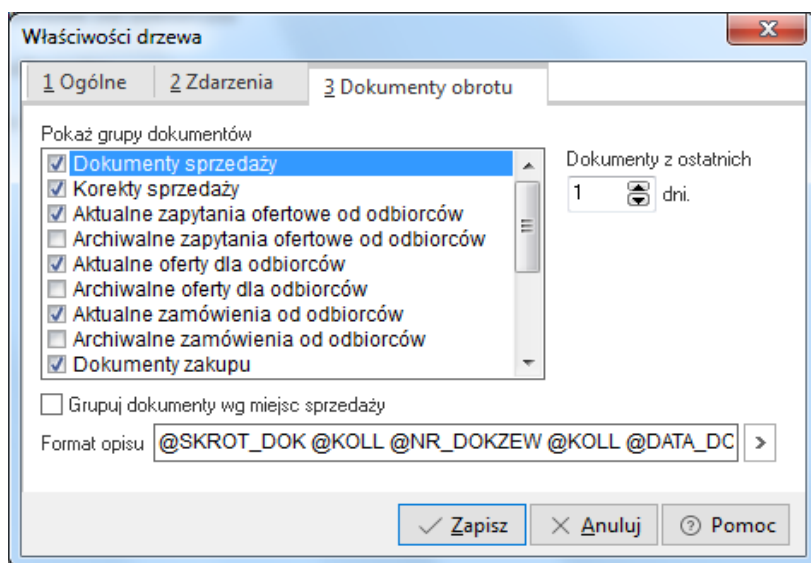
Zakładka *Dokumenty obrotu* ma za zadanie wyświetlać, w układzie drzewa, ustalone dokumenty modułu *Handlowo-Magazynowego* (zakładka ta jest dostępna, gdy przydzielono na stanowisko licencję do modułu *Handlowo-Magazynowego*), powiązane z danym kontrahentem oraz sumy kwot występujące na dokumentach. 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:

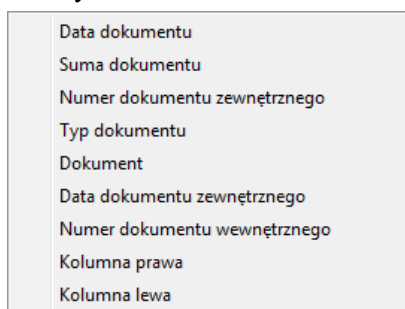
- *Archiwalne zapytania ofertowe od odbiorców,*
- *Archiwalne oferty dla odbiorców,*
- *Archiwalne zamówienia od odbiorców,*
- *Korekty zakupu,*
- *Aktualne zapytania ofertowe do dostawców,*
- *Aktualne zamówienia do dostawców,*
- *Archiwalne zamówienia do dostawców,*
- *Dokumenty magazynowe,*
- *Korekty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

W tym celu należy z menu prawego klawisza myszki wybrać opcję *Organizacja danych* → *Właściwości drzewa*. Na ekranie monitora system wyświetli okno:



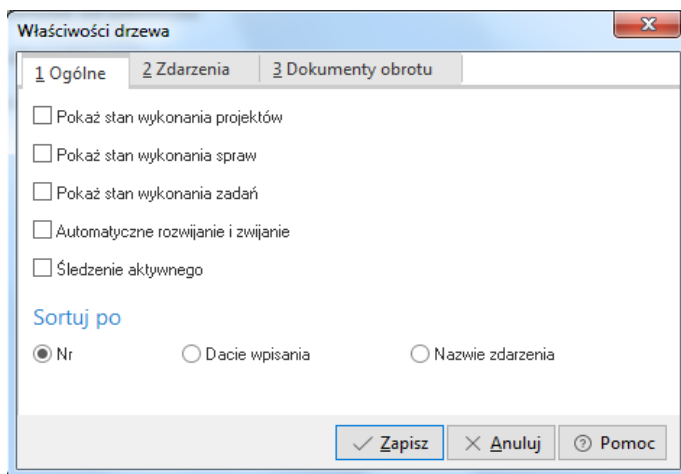
W oknie *Właściwości drzewa* należy wybrać zakładkę *Dokumenty obrotu*. W zakładce tej wyświetlane są grupy dokumentu. Jeśli jakaś grupa ma być widoczna w *Drzewie spraw*, to należy ją tu zaznaczyć, a następnie zatwierdzić wybór przyciskiem <**Zapisz**>.

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 spraw*.

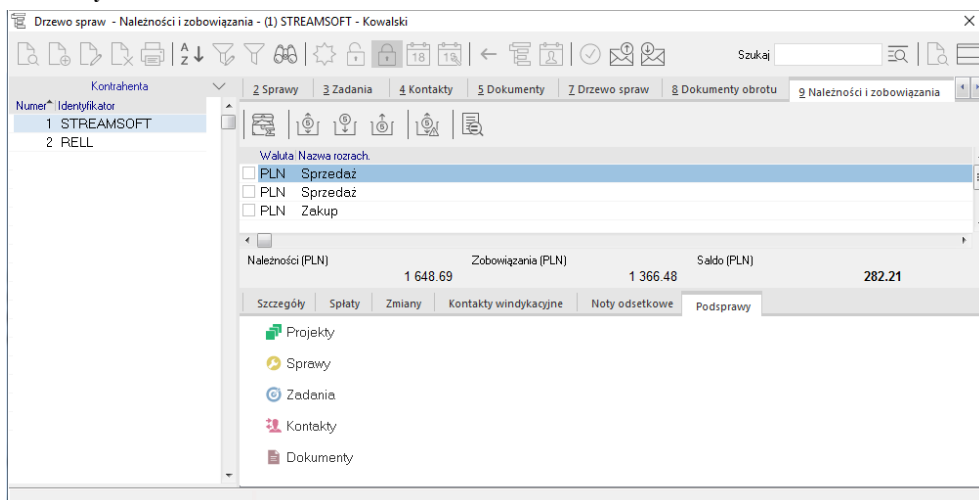
W opcji *Właściwości drzewa* można włączyć parametr, który umożliwi automatyczne zwijanie i rozwijanie struktury drzewa dokumentów, zadań, projektów i spraw oraz aktywne śledzenie:



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

* * *

Operator systemu może z poziomu okna *Drzewo spraw*, zobaczyć nierozliczone dokumenty danego kontrahenta. W tym celu należy wybrać kontrahenta (w lewej części okna *Drzewo spraw*) 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*  – nie zakończone zadania, sprawy i projekty, które nie zostały jeszcze przeczytane przez operatora wykonującego/prowadzącego,
- *Nie zamknięte*  - nie zakończone 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, wyłączanie 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 spraw*, 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 spraw*, 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.

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

Sprawa - () 2017-12-26 19:43 Administrator

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

Powiązania

Typ powiązania	Dane powiązania	Opis powiązania
Dokument HM	Fvat 90/2017 z 2017-11-15	

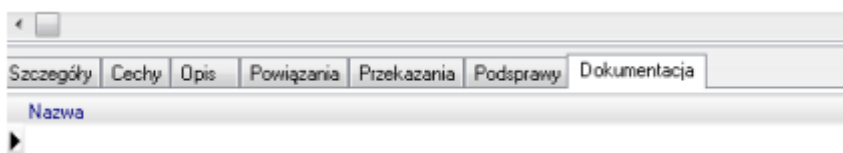
Pokaż powiązany obiekt

Dokumentacja

Nazwa pliku	Nazwa dokumentu	Przechowaj	Data dodania	Wer.
FK-zamknięcie rok	FK-zamknięcie roku.doc	W bazie dod. dokum.	2017-12-26 19:47	

Sprawdź konflikty zasobów Zapisz Anuluj Pomoc

- W oknie drzewa spraw w szczegółach dodano zakładkę "Dokumentacja", na której wyświetlone są dokumenty podpisane 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 teraz możliwość wskazania kilku plików na raz. Po wybraniu "Dodaj" i dalej opcji "Wczytaj - Z pliku" w oknie można zaznaczyć kilka plików.
- Dodano także możliwość wyciągnięcia do wyświetlanych kolumn, kolumny "Dokumentacja". Pokazuje ona czy zdarzenie posiada dokumentację.





Ponadto dodano 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 sprawdzane 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 ☐

Prowadzącego ☒

Operatora(ów) z listy ☒

Wszystkich ☐

Wybranego ☒ **Kowalski**

Przypomnij

o godzinie

przed/po ☒ **1** **dni** **przed planowanym rozpo**


Sposób **Na oknie przypomnień w programie**

Treść

test

☒ **Zapisz** ☐ **Anuluj** ☐ **Pomoc**

* * *

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

Kowalski - Dzisiaj

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

Wt 26 (52) - gru 2017 Święto Szczególnie

Śr 27 (52) - gru 2017

Cz 28 (52) - gru 2017

Pt 29 (52) - gru 2017

So 30 (52) - gru 2017

Ni 31 (52) - gru 2017

2017-12-31 13:26

zlecenie

Planowane rozpoczęcie Numer Nazwa Wpisano Postęp Status Planowane ukończenie Numer



2017-12-27 11:00 1/2017 zlecenie 2017-12-26 20:02 0% Niezakończony 2017-12-27 14:00 1

Szczegóły Cechy Opis Powiązania Przekazania Podsprawy Zasoby

Projekty Sprawy Zadania


Kowalski - Dzisiaj

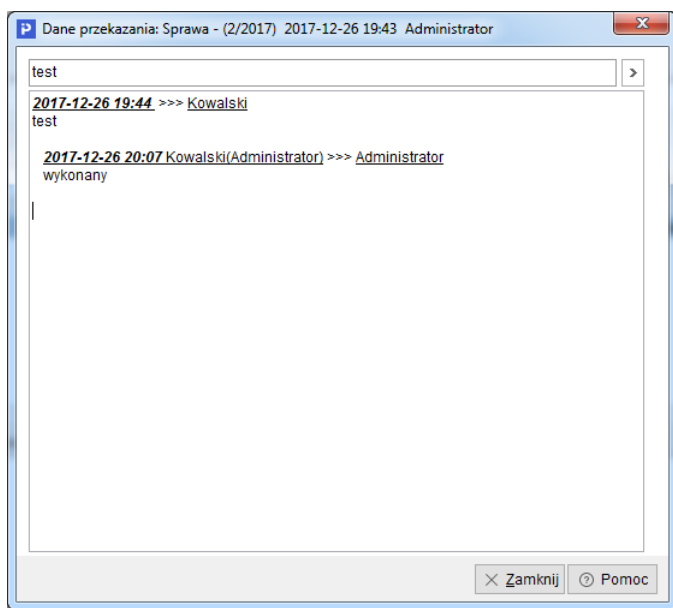
* * *

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-mail'a. Typ kontaktu i typ dokumentu określany jest w konfiguracji *Ustawienia* → CRM → E-Mail → Typ kontaktu dla wysłanego/pobranego E-mail'a, *Ustawienia* → CRM → E-Mail → Typ dokumentu dla wysłanego/pobranego E-mail'a. 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.

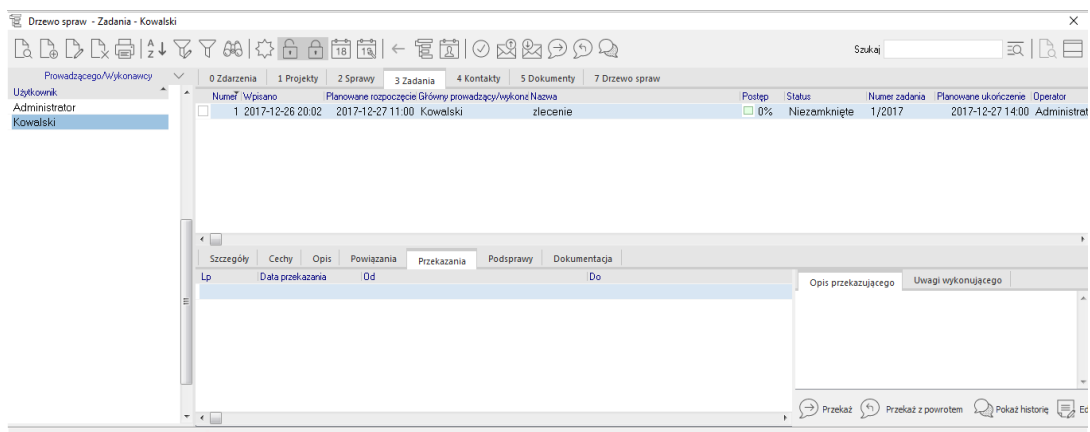
* * *

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:



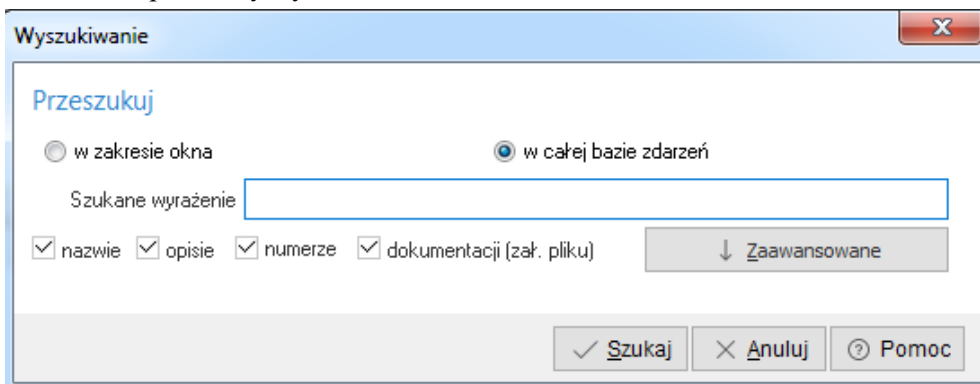
Dzięki tej opcji operator systemu może sprawdzić, komu została przekazana dana sprawa (lub zadanie) do realizacji. Dodatkowo jeśli zdarzenie CRM zostanie przekazane przez operatora, do którego to zdarzenie nie należy, to widoczne jest to w nawiasie, przy informacji, o tym do kogo jest to przekazane.

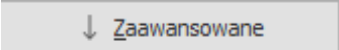
Aby przekazać sprawę lub zadanie, należy przełączyć się do wybranej zakładki: *Sprawy*, *Zadania*, a następnie do zakładki *Przekazania* znajdującej się w dolnej części okna:



* * *

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:

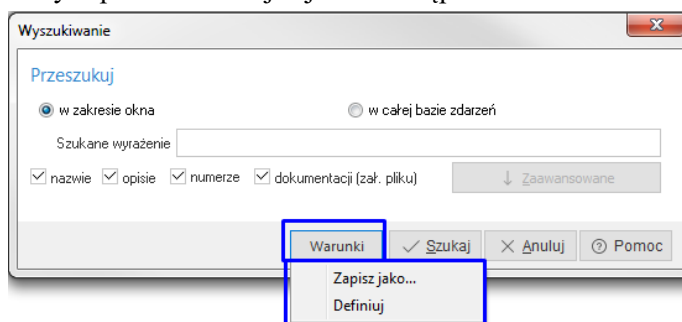


Jeśli użytkownik zaznaczy opcję przeszukiwania *W całej bazie zdarzeń*, to uaktywni się przycisk . Po kliknięciu na niego, w oknie wyszukiwania pojawiają się dodatkowe parametry, za pomocą których można dokładniej określić zakres poszukiwań:

Szukanie zaawansowane

Rodzaj	<input checked="" type="checkbox"/>	Zadanie	
Typ	<input checked="" type="checkbox"/>	Przygotowanie oferty	>
Status	<input checked="" type="checkbox"/>	Niezamknięte	
Zakres dat	<input checked="" type="checkbox"/>	Data wpisania	Od 2017-12-08 Do 2017-12-19
Kontrahent	<input checked="" type="checkbox"/>	(1) STREAMSOFT	>
Osoba kontaktowa	<input checked="" type="checkbox"/>		>
Operator kontaktowy	<input checked="" type="checkbox"/>		>
Wykonawca	<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	>

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

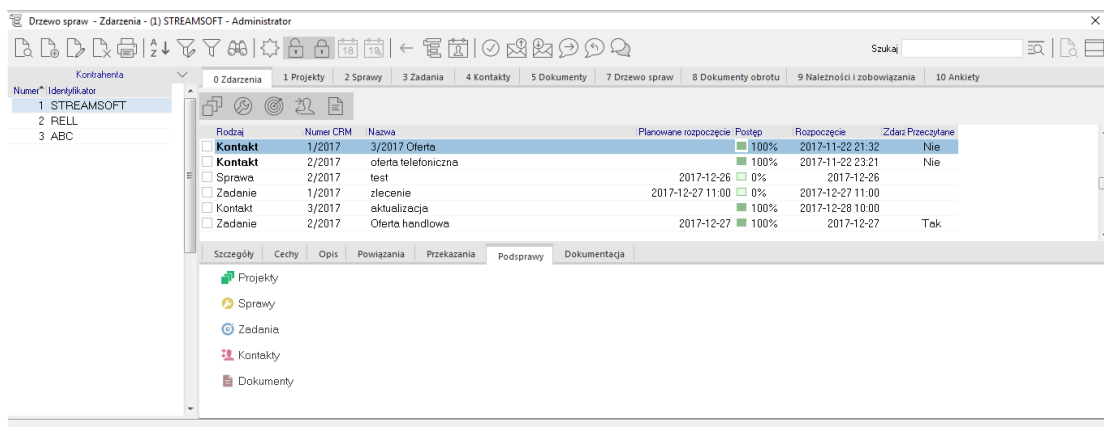


* * *

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 spraw* 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.




* * *

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 klawisz <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 nie posiadającej 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 *Ankietą*. 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>**:

The screenshot shows a window titled "STREAMSOFT, STREAMSOFT" with a tabbed interface. The "Dane" tab is active, showing fields for "Numer", "Identyfikator", and "Adres". The "Kontakt" tab shows fields for "Telefon", "Email", and "Www". The "Umowy" tab shows a table with "Aktualne" and "Zakończony" columns. The "Cechy" tab is empty. The "Uwagi" tab has a text area. The "Ostrzeżenia" tab is empty. The "Osoby kontaktowe" tab shows a table with "Nazwisko i imię", "Telefon", and "E-mail" columns. The "Rozrachunki" tab shows a table with "Należności" and "Zobowiązania" columns. The "Limity" tab shows a table with "Wartość" and "Wykorzystano" columns.



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:

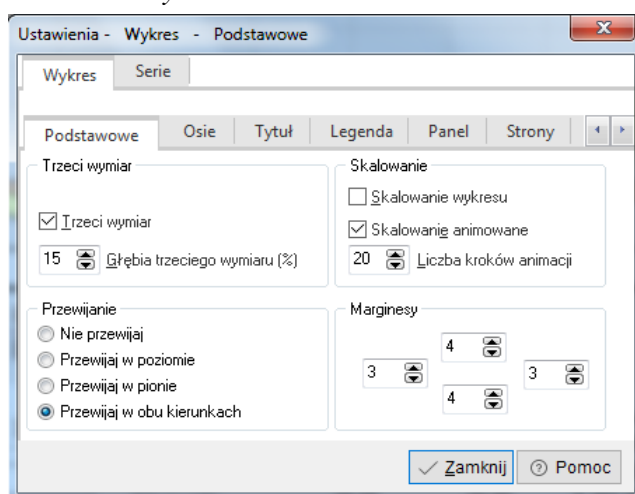
- *Następny* **<Ctrl+Down>** – umożliwia przełączenie na następnego kontrahenta bez zamykania okna *Status kontrahenta* (pojawia się gdy status kontrahenta wyświetlany jest w oknie *Kontrahenci*),
- *Poprzedni* **<Ctrl+Up>** – umożliwia przełączenie na poprzedniego kontrahenta bez zamykania okna *Status 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, w podziale na miesiące i lata.

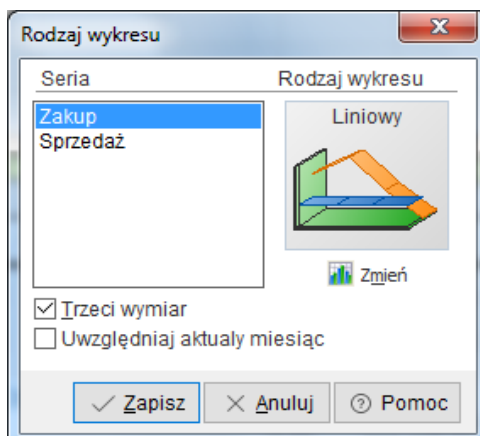
Można zdefiniować różne warunki dotyczące wyglądu wykresu oraz jego właściwości.

Właściwości wykresu zmieniamy za pomocą przycisku . Wyświetli się okno zawierające dwie zakładki *Wykres* i *Serie*:

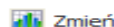


W oknie tym możemy dowolnie modyfikować wykres za pomocą dostępnych opcji.

Ikona  służy do tego, aby zmienić rodzaj wykresu np., wykres punktowy można zamienić na kołowy lub liniowy:



Wewnątrz okna *Rodzaj wykresu* wybieramy przycisk



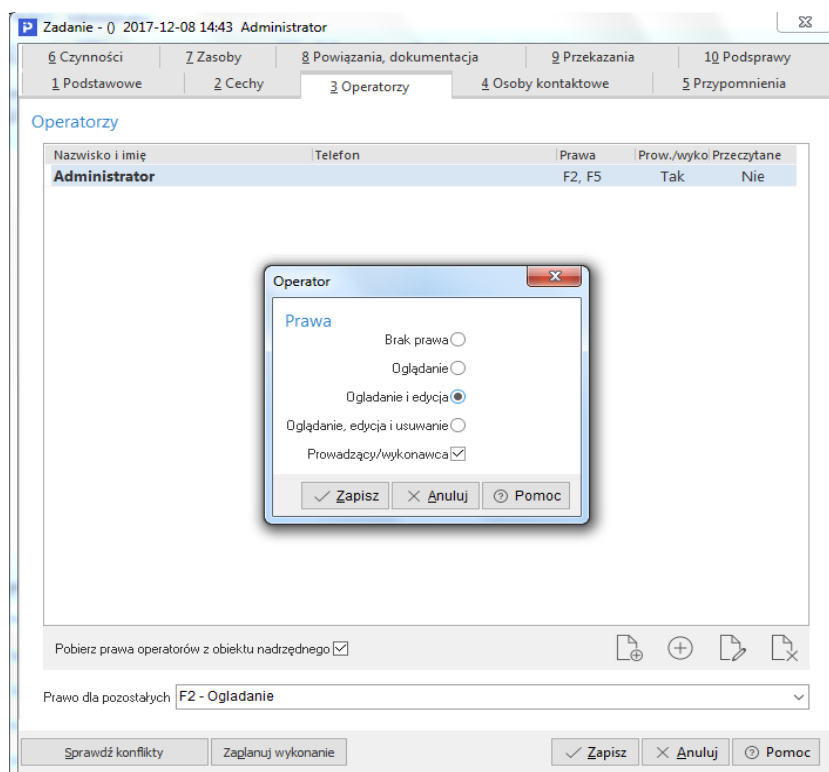
Po kliknięciu na niego wyświetli się okno zawierające różne rodzaje wykresów: kołowy, liniowy, słupkowy itd. Wybór odpowiedniego wykresu zatwierdzamy przyciskiem <**Zapisz**> lub <**Enter**>.

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 zapewnienie wyłączności dostępu do konkretnej informacji dla osób uprawnionych. Ustalanie praw dla poszczególnych operatorów, ma miejsce w zakładce *Operatorzy*, w oknie definiowania zadania:



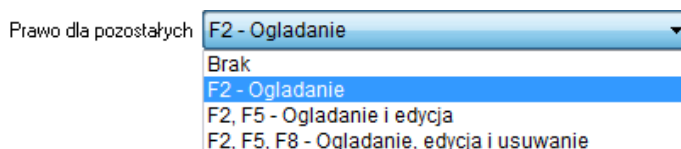
CRM → Drzewo spraw → zakładka: Zadania → Dodaj<F3>

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:

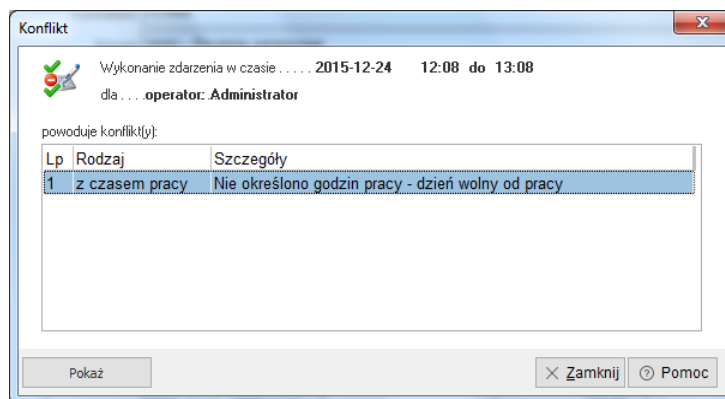
- Operator, który wpisał zdarzenie ma do niego prawo *Oglądanie, edycja i usuwanie,*
- Operator, który jest wykonawcą/prowadzącym ma prawo *Oglądanie i edycja,*
- pozostali operatorzy:
 - jeżeli znajdują się w spisie operatorów uprawnionych na zakładce *Operatorzy*, to posiadają prawo zgodnie z zapisem na tej liście w przeciwnym przypadku - posiadają prawo, które jest określone w polu *Prawo dla pozostałych*:



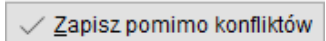
- o jeżeli znajdują się w spisie operatorów uprawnionych na zakładce *Operatorzy* w zdarzeniach nadrzędnych i zaznaczony jest parametr *Pobierz prawa operatorów z obiektu nadrzędnego*, to posiadają prawo zgodnie z zapisem na tej liście, w przeciwnym przypadku - posiadają prawo, które jest określone na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



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 **Zaplanuj wykonanie**. Rezultatem może być zero, jedna lub więcej pozycji. Podwójne kliknięcie na wybranej pozycji przepisuje ją do zaplanowanego zadania.

Znajdź czas na wykonanie zadania

Operator

Administrator

Handel

Przygotowanie oferty

Okres

Dzisiaj

Od 2017-12-08 Do 2017-12-08

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*.

Dane przypomnienia

Utwórz przypomnienie dla

Operatora wpisującego ☐

Wykonującego ☒

Operatora(ów) z listy ☒

Wszystkich ☐

Wybranego ☒ Administrator

Przypomnij

o godzinie 2017-12-08 08:00

przed/po 15 min przed planowanym rozpo

Sposób Na oknie przypomnień w programie

Treść

Przygotowanie oferty handlowej

Zapisz Anuluj Pomoc

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 modulem 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*).



Lp	Nazwa	% wykonania
1	Wstępne rozpatrzenie sprawy	50
2	Zakończenie	50

Postęp: 0%

Opis wykonania

Uwagi

Sprawdź konflikty Zaglanuj wykonanie 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

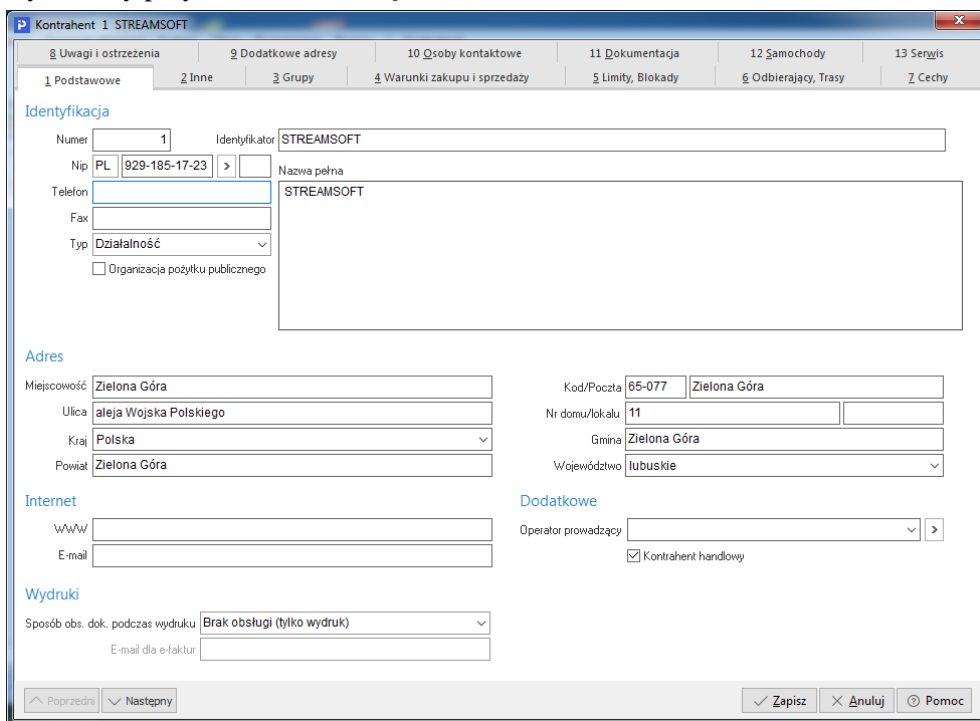
Opcja *Kontrahenci* znajdująca się w menu głównym *Słowniki*, to spis stałych kontrahentów przedsiębiorstwa. Zawiera szereg informacji niezbędnych dla właściwego działania systemu, wystawiania dokumentów zakupu i sprzedaży, prowadzenia rozrachunków, księgowania na konta rozrachunkowe, generowania przelewów 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 1 STREAMSOFT

8 Uwagi i ostrzeżenia 9 Dodatkowe adresy 10 Osoby kontaktowe 11 Dokumentacja 12 Samochody 13 Serwis

1 Podstawowe 2 Inne 3 Grupy 4 Warunki zakupu i sprzedaży 5 Limity, Blokada 6 Odbierający, Trasy 7 Cechy

Identyfikacja

Numer: 1 Identyfikator: STREAMSOFT

Nip: PL 929-185-17-23 Nazwa pełna: STREAMSOFT

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: Zielona Góra

Powiat: Zielona Góra Województwo: lubuskie

Internet

WWW:

E-mail:

Dodatkowe

Operator prowadzący:

☒ Kontrahent handlowy

Wydruki

Sposób obs. dok. podczas wydruku: Brak obsługi (tylko wydruk)

E-mail dla e-faktur:

Poprzedni Następny Zapisz Anuluj Pomoc

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 (lub wciśnięcie klawiszy <Ctrl+N>) użytkownik może pobrać nazwę i dane adresowe kontrahenta z bazy danych GUS. Wyświetli się okno, w którym należy uzupełnić tekst z wygenerowanej grafiki, a po poprawnej weryfikacji wyświetlone zostaną dane, jakie udało się uzyskać z bazy danych GUS. Dane te można przepisać do okna z danymi kontrahenta.

Kontrahent 1 STREAMSOFT

8 Uwagi i ostrzeżenia 9 Dodatkowe adresy 10 Osoby kontaktowe 11 Dokumentacja 12 Samochody 13 Serwis

1 Podstawowe 2 Inne 3 Grupy 4 Warunki zakupu i sprzedaży 5 Limity, Blokady 6 Odbierający, Trasy 7 Cechy

Identyfikacja

Numer 1 Identyfikator STREAMSOFT

Nip PL 929-185-17-23 Nazwa pełna
STREAMSOFT

Telefon

Fax

Typ Działalność

☐ Organizacja

Adres

Miejscowość Zielona Góra

Ulica aleja Wojska

Kraj Polska

Powiat Zielona Góra

Internet

WWW

E-mail

Wydruki

Sposób obs. dok. podczas wydruku Brak obsługi (tylko wydruk)

E-mail dla e-faktury

Poprzedni Następny

Zapisz Anuluj Pomoc

Import Danych z GUS

Nadpisywanie

☒ Nadpisz puste wartości ☐ Nadpisz wszystkie wartości

Pole	Wartość
Nazwa	STREAMSOFT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA
Ulica	ul. Aleja Wojska Polskiego
Kod pocztowy	65-077
Pocztą	Zielona Góra
Miasto	Zielona Góra
Nr domu	11
Powiat	Zielona Góra
Gmina	Zielona Góra
Regon	081108705
Nr tel.	
Email	
Fax	

Zapisz Anuluj

- *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*. Dla kontrahentów z ustawioną w tym polu wartością *Działalność*, konieczne będzie podanie numeru NIP,
- *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 *Administrators* 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.

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

- *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.
- *Konta bankowe* – spis kont bankowych kontrahenta. Używając przycisków z panelu sterującego (po prawej stronie spisu) możemy edytować dane spisu.
- *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.

3. *Grupy* – spis rodzajów grup kontrahentów oraz grupy, do których należy aktualny kontrahent. Spis ten ma strukturę drzewiastą. Grupa służy do łączenia kontrahentów w zbiory, 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*). **prestiz**

4. *Warunki 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,
- *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*),
- *Cena sprzedaży* – domyślna cena sprzedaży podpowiadana na kartotekach dla kontrahenta,
- *Sposób płatności* – sposób płatności podpowiadany na dokumentach dla kontrahenta,
- *Płatnik* – w polu tym można wskazać płatnika powiązanego z naszym kontrahentem,
- *Dokument* – domyślny dokument dla kontrahenta podpowiadany przy wystawianiu dokumentów sprzedaży,
- *Formularz* – domyślny formularz przy drukowaniu dokumentów sprzedaży dla kontrahenta,
- *Konto bankowe na wydruk dok.* – konto bankowe naszej firmy drukowane na dokumentach dla aktualnego 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*,
- *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)*,
- *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,

- *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*.

5. *Limity, Blokady* – 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 *Administrators*),
- *Dopuszczalna wartość dokumentu kredytowego* – zaznaczenie pola i podanie kwoty wprowadza ograniczenie na wartość pojedynczego dokumentu kredytowego,
- *Maksymalna ilość dni przeterminowania należności* – parametr domyślnie przyjmuje wartość 7 dni,
- *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 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 *Administrators* nie przyznano praw do *Rozrachunków zastrzeżonych*, nie będą mieli dostępu do informacji o rozliczeniach prowadzonych z danym kontrahentem.

6. *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.

7. *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*.

8. *Uwagi:*

- *Uwagi* – pole umożliwiające wprowadzanie uwag dotyczących kontrahenta,
- *Ostrzeżenie* – dane wprowadzone w pole ostrzeżenia, będą wyświetlane przy pobraniu kontrahenta na dokument.

9. *Dodatkowe adresy* – spis dodatkowych adresów np. gdy kontrahent posiada dwa adresy w jednej firmie: korespondencyjny i windykacyjny.

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

Kontrahent 111 STREAMSOFT

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

Osoby kontaktowe

Osoba Stanowisko Domyślny telefon Funkcja Szczegel

Osoba kontaktowa:

6 Ostrzeżenia 7 Ważne daty 8 Cechy 9 Absencje 10 Dokumentacja

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

Podstawowe

Nazwisko Wojciechowski
Imię Jan
Oddział Firma
Stanowisko Programista
Szczegel pracownicy
Funkcja Inne
Aktywny ☒

Wczytaj z pliku
Wyczyść

Zapisz Anuluj Pomoc

Opcje

☒ Wiele oddziałów

Poprzedni Następny Zapisz Anuluj Pomoc

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

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

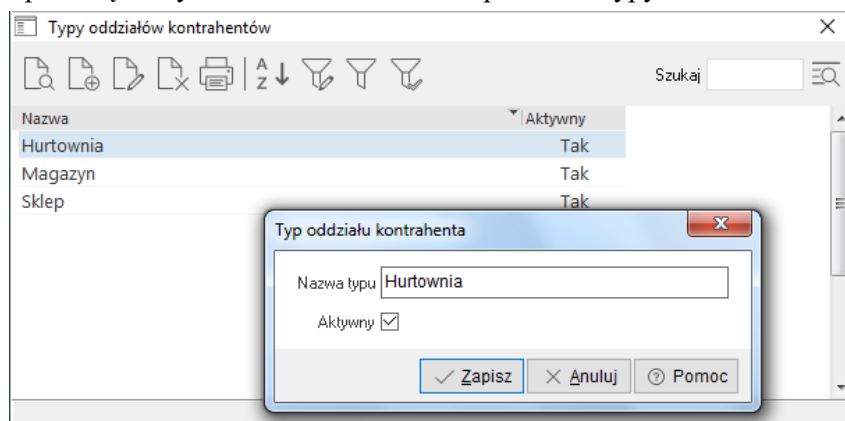
Oddział kontrahenta

Nazwa oddziału Warszawa
Typ oddziału
Miejscowość Warszawa
Ulica Puławska
Nr domu/lokalu 152
Kod/Pocztą 00-999 Warszawa
Kraj Polska
Telefon 68 45 66 901
E-mail

☒ Pozwolenie na mailing
☒ Aktywny
☐ Oddział główny
☐ Używaj nazwy oddziału w korespondencji
☐ Domyślny oddział dla dostawy

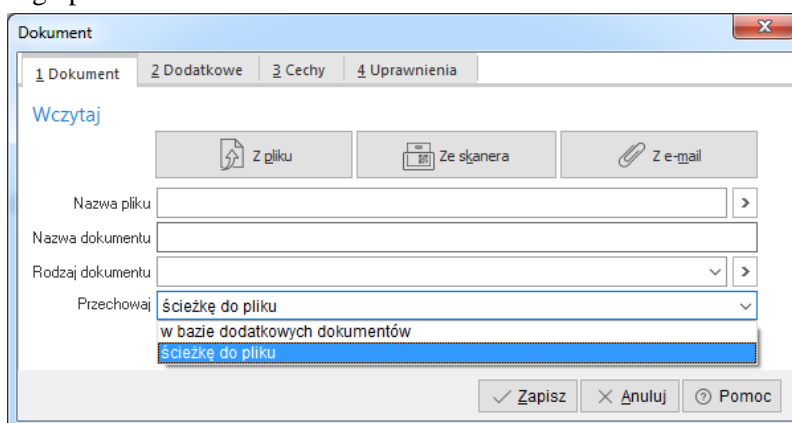
Zapisz Anuluj Pomoc

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:

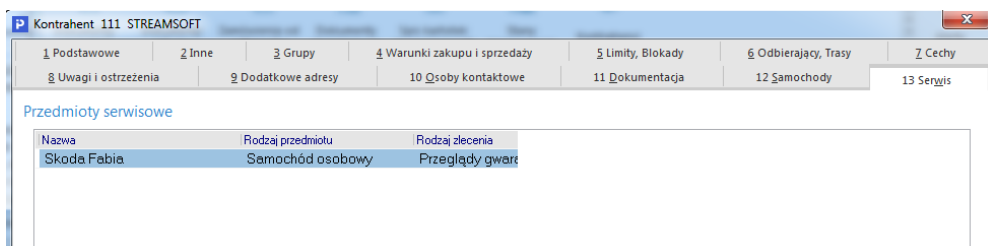


Zaznaczenie opcji *Domyślny oddział dla dostawy*, umożliwi automatyczne uzupełnienie oddziału na zakładce *Dostawa* na wystawianych dokumentach. Opcja dostępna jest dla danego stanowiska wtedy, gdy przydzielony jest moduł *CRM*.

11. *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*.



* * *

Dla firm, w których zdefiniowanych jest bardzo wielu kontrahentów, można w programie włączyć mechanizm umożliwiający rozdzielanie 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 *Podstawowe* → *Przerzuć do głównych* <Ctrl+G>.

* * *


Baza danych kontrahentów jest wspólna dla wszystkich modułów systemu Streamsoft Pro i Streamsoft Prestiż.

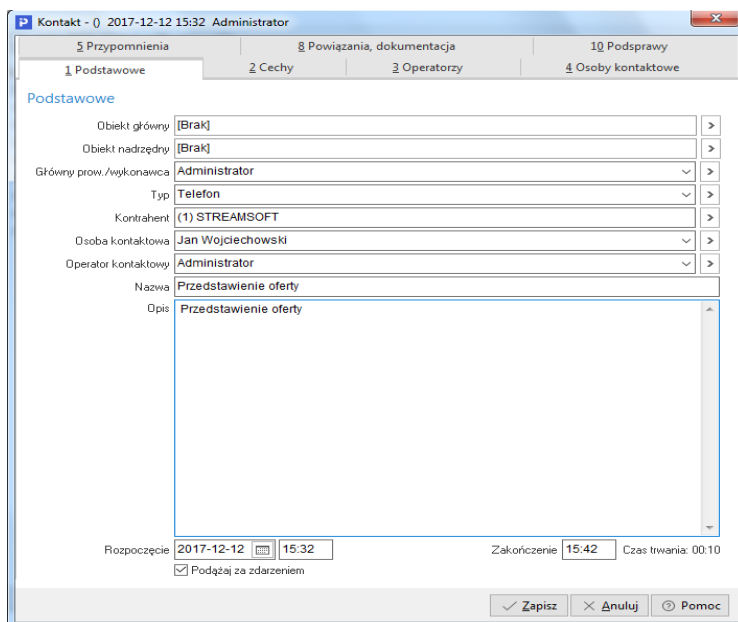
Z poziomu opcji *Kontrahenci*, użytkownik systemu ma bezpośredni dostęp do warunków sprzedaży danego kontrahenta (bez konieczności edycji jego danych). Wystarczy tylko ustawić się kursorem myszki, na wybranym kontrahencie i



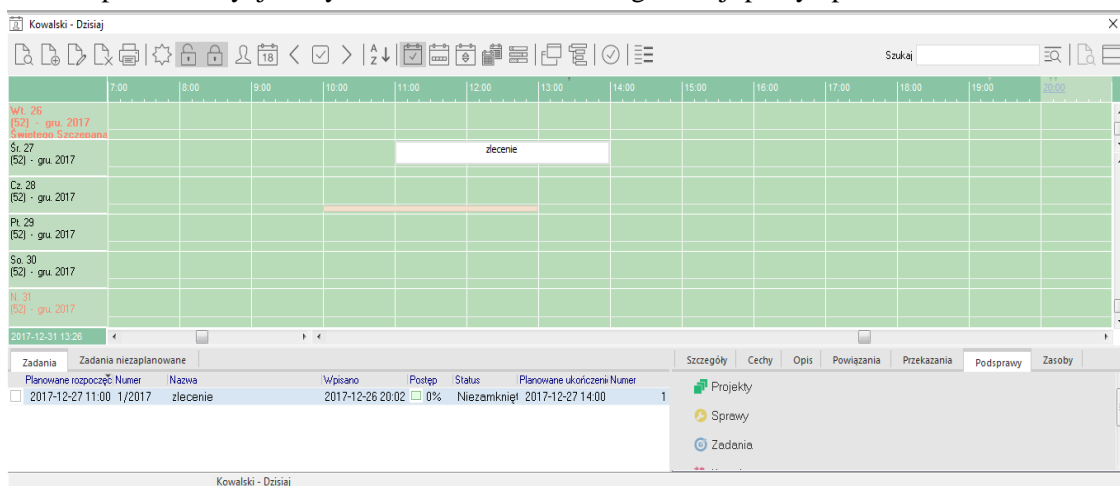
kliknąć na ikonę, znajdującą się na pasku narzędzi lub skorzystać z kombinacji klawiszy <Ctrl+P>. Po kliknięciu na ikonę pojawi się okno wydruku *Warunki sprzedaży*, dzięki któremu możemy zobaczyć (przycisk *Podgląd*), wydrukować (przycisk *Drukuj*), wysłać e-mailem dany dokument (przycisk *Wyślij*) lub ustawić opcje drukowania dokumentu (przycisk *Opcje*).

* * *

Za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy <Shift+F3>, użytkownik może szybko zanotować kontakt do danej firmy. Należy ustawić się kursorem myszki na wybranym kontrahencie, kliknąć na ikonę i wprowadzić dane w oknie, które się wyświetli:



Wprowadzone informacje będą widoczne w zakładce *Osoby kontaktowe*, podczas edycji danych kontrahenta oraz w organizacji pracy operatora:

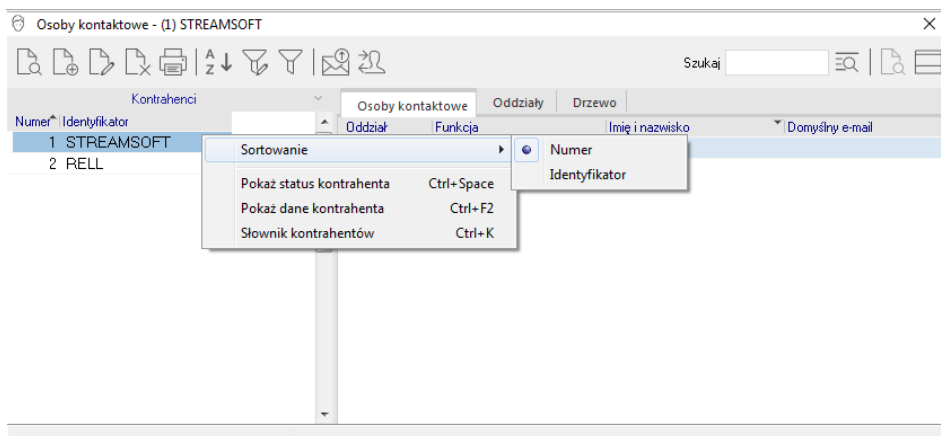


Zadania	Zadania niezaplanowane	Szczegóły	Cechy	Opis	Powiązania	Przekazania	Podsprawy	Zasoby
Planowane rozpoczęcie: Numer	Nazwa	Wpisano	Postęp	Status	Planowane ukończenie: Numer			
2017-12-27 11:00	1/2017 zlecenie	2017-12-26 20:02	0%	Niezamknięty	2017-12-27 14:00	1		

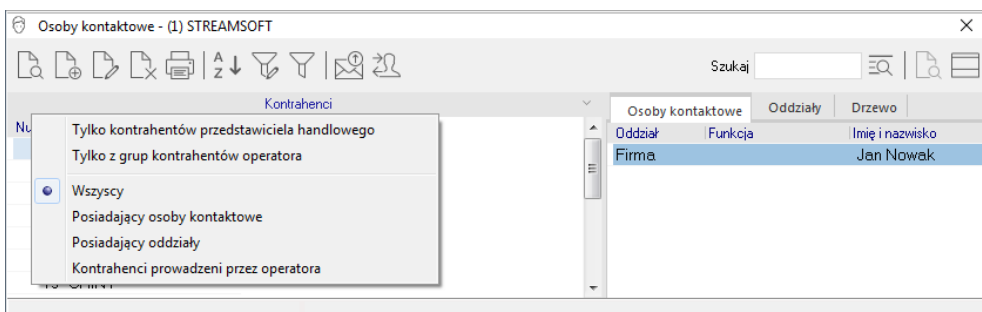
3.4 Osoby kontaktowe

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 nie posiadających 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.

* * *

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: (1) STREAMSOFT

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:

Status osoby kontaktowej

Jan Nowak

Stanowisko Prezes

Szczebel Zarząd

Funkcja Główna osoba kontaktowa

Uwagi

PO zastępcy dyrektora głównego do dnia 31 grudnia 2015.

Ostrzeżenia

Oddział

Nazwa Firma

Adres Kossaka 10
65-140 Zielona Góra

Telefon

Email

Telefony

Służbowy 68 45 66 901

E - mail

Służbowy nowak@streamsoft.pl

Cechy

UWAGA!

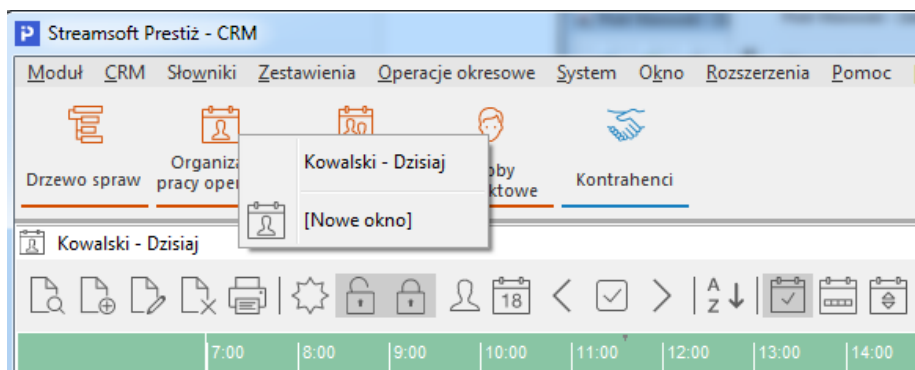
Jeśli dana sprawa lub zadanie posiada osobę kontaktową, to z poziomu okna edycyjnego zdarzenia, również można podejrzeć status osoby kontaktowej, za pomocą opcji *Pokaż status osoby kontaktowej* <Shift+Spacja>. Opcja dostępna jest po uruchomieniu w *Konfiguracji* parametrów: *Edycja osoby i operatora 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

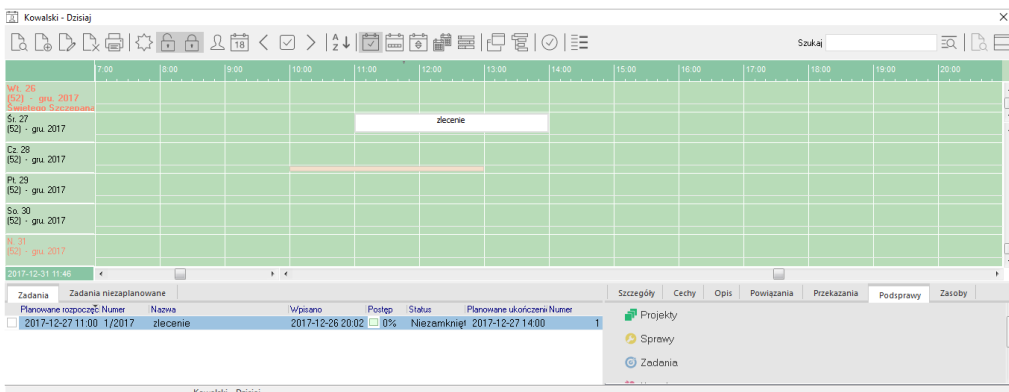
Organizacja pracy realizowana jest jako przydział zadań do wykonywania, przez operatorów w ramach ich czasu pracy limitowanego przez nieobecności i zwolnienia (*Słowniki* → *Dni pracy operatorów*). Przydział zadań obrazowany jest w organizatorach. W module *CRM* są dwa rodzaje organizatorów:

- *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.

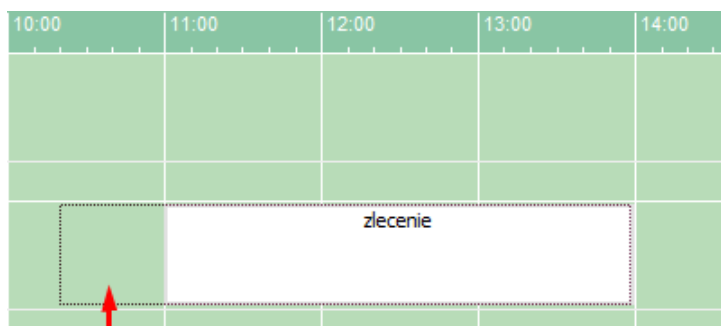
Użytkownik może jednocześnie otworzyć maksymalnie 6 organizatorów dla różnych operatorów i grup. Aby otworzyć kolejny organizator, należy kliknąć lewym klawiszem myszki na ikonę *Organizacja pracy grupy/operatora* lub w menu *CRM* → *Organizacja pracy grupy/operatora* i wybrać z rozwiniętego menu *Nowe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



Każdy organizator zawiera kalendarz zadań, listę zadań, oraz szczegóły zadania i 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.

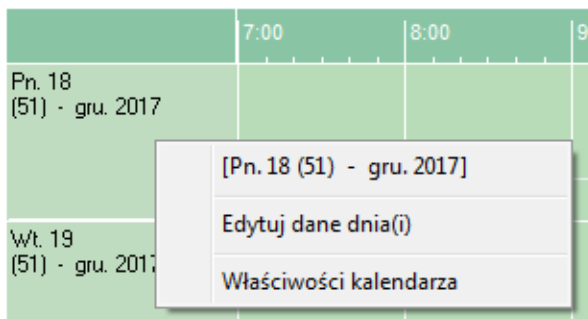


Zadania na kalendarzu mogą być przemieszczane interaktywnie przy pomocy myszki, w podobny sposób można też zmieniać długość ich trwania:

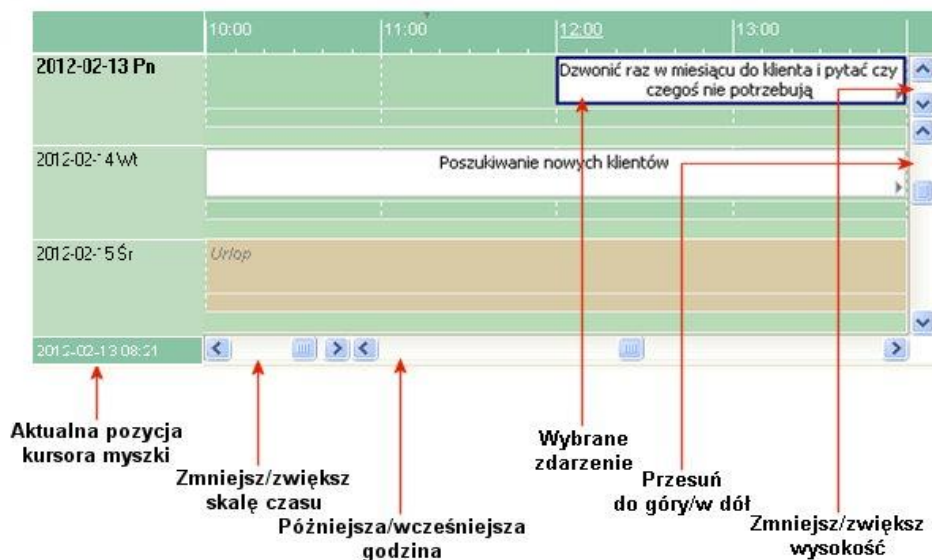


Interaktywna zmiana czasu trwania zdarzenia CRM




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:



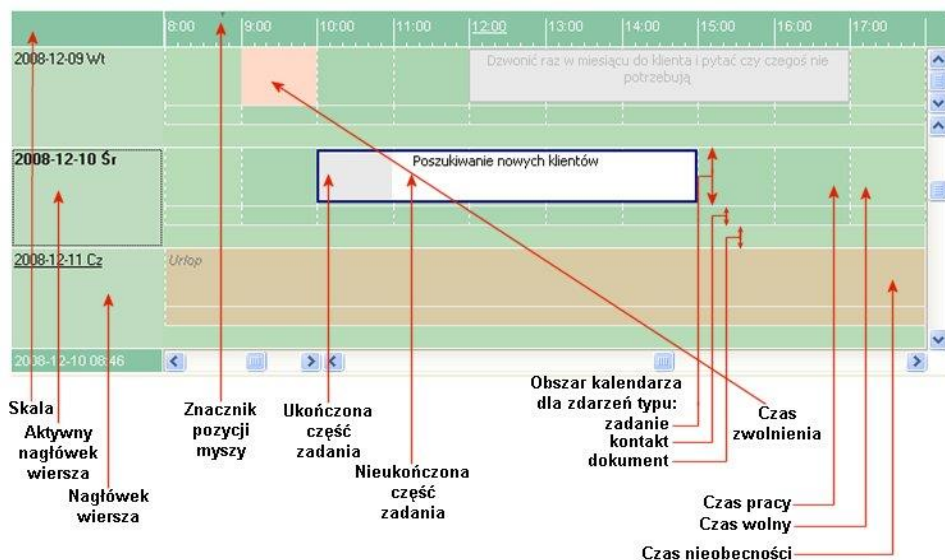
Do przełączania się między okresami w organizacji pracy służą ikony:

- *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* .

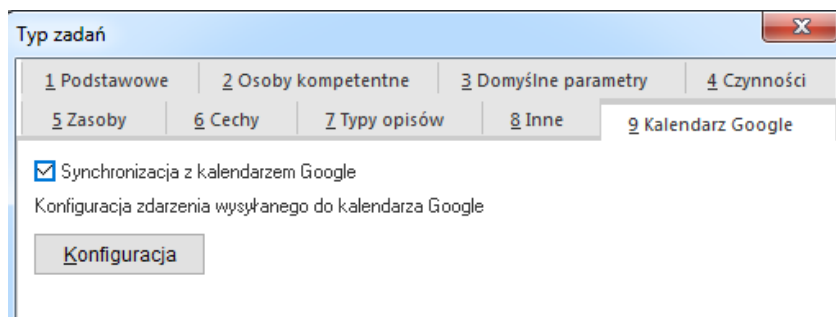
W systemie wprowadzono funkcjonalność umożliwiającą synchronizację zadań z modułu CRM do i z kalendarza Google. Aby system synchronizował zdarzenia, należy go poprawnie skonfigurować i uruchomić z odpowiednimi parametrami w trybie serwerowym.

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.

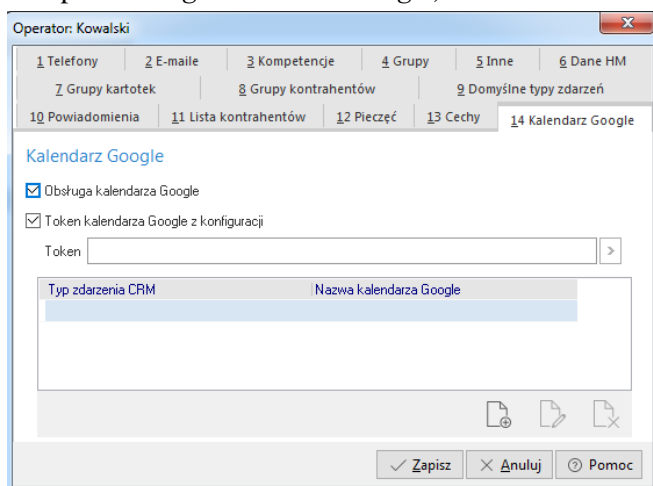
UWAGA!

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*).



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.

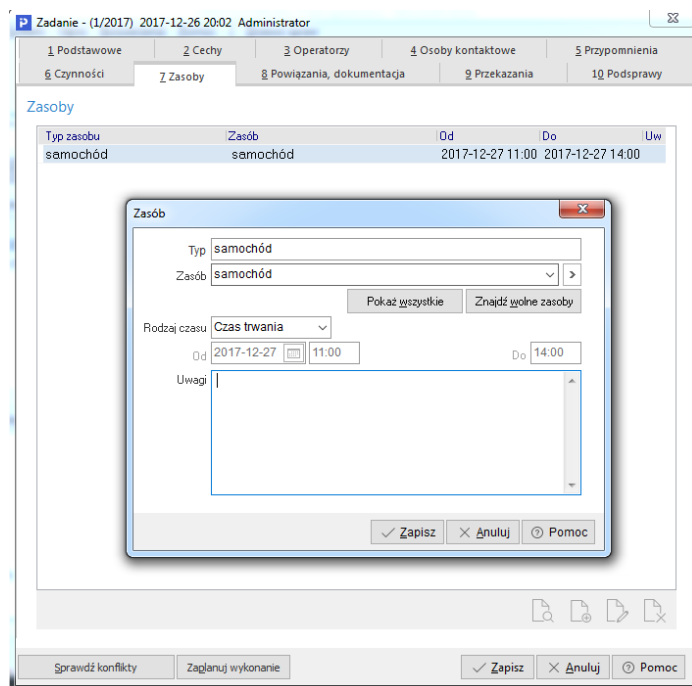
Dzisiaj	<	>	sierpień 2013	Dzień	Tydzień	Miesiąc	7 dni	Plan dnia	Więcej	⚙
pon.	wt.	śr.	czw.	pt.	sob.	niedz.				
29	30	31	1 sie	2	3	4				
5 09:00 Wizyta referencyjna - (42/2013)	6 10:00 Oferta handlowa - (43/2013)	7 09:00 Oferta handlowa - (45/2013) 11:00 Spotkanie z Klientem - (44/2013)	8 09:00 Wizyta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

3.6 Wykorzystanie zasobów

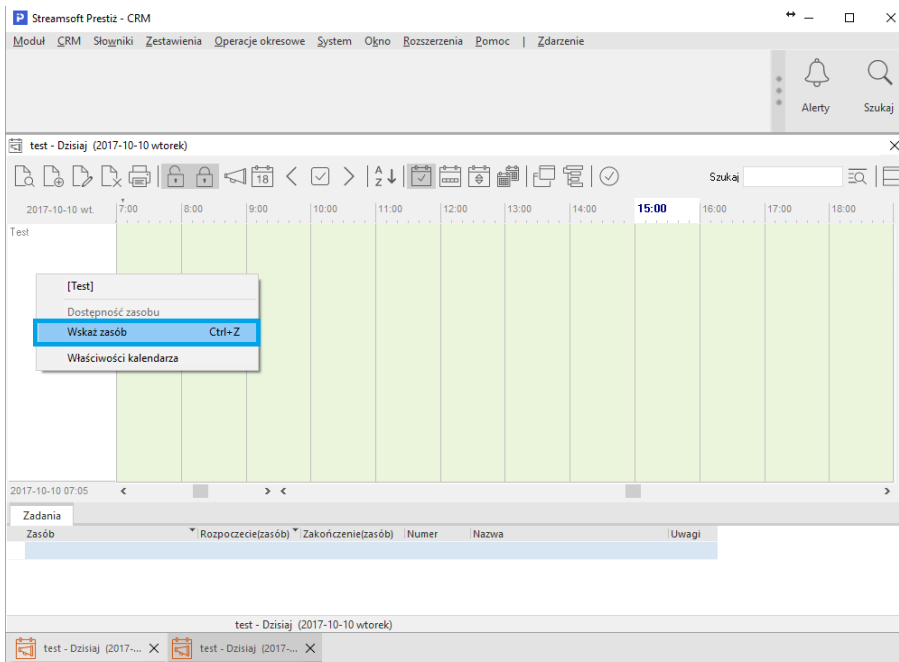
Opcja umożliwia śledzenie wykorzystania zasobów w zdarzeniach wykonywanych przez operatorów. Dane przedstawione są graficznie na kalendarzu, na którym wyświetlone są zasoby z wybranego typu np. dla samochodów lub pomieszczeń. Podobnie jak w opcji *Organizacja pracy operatora*, wykorzystanie zasobów można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

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.



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



Od wersji 342 zmieniono sposób działania scrolli myszy:

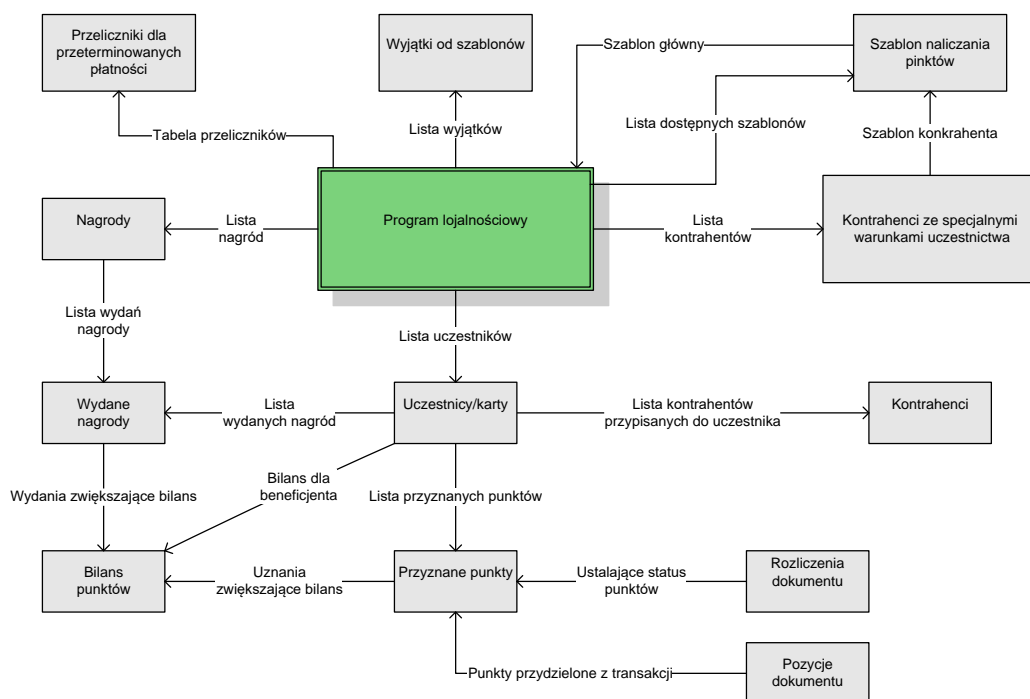
- sam scroll przesuwa kalendarz względem czasu (horyzontalnie),
- shift + scroll przesuwa kalendarz wertykalnie,
- ctrl + scroll skaluje kalendarz horyzontalnie,
- ctrl+ shift + scroll skaluje kalendarz wertykalnie.

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* można włączyć opcję *Możliwość powiązania kart w 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.

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Nazwa programu	Status	Uwaga
2017-12-11	2017-12-30	Karty rabatowe	W przygotowaniu	

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.

Kod	Nazwa	Kwota	Punkty
1	Pierwszy próg	500,00	50,00

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 Indywidualne dla kontrahentów

Szablon: Pierwszy próg

Wyjątki

☒ Wyjątki dla grup ☒ Wyjątki dla kartotek

Grupy Kartoteki

Kod źródłowy	Nazwa źródła	Kwota obr.	Punkty
1	Nadzwonie atrapy	80,00	1,00

Zapisz Anuluj Pomoc

W zakładce *Ogólne*, należy wprowadzić zasady programu lojalnościowego, z którego skorzystają wszyscy, którzy spełnią warunki określone w wybranym szablonie programu. Użytkownik może wybrać grupy kartotekowe i/lub kartoteki, dla których ustalone będą inne kryteria. W tym celu 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 **Indywidualne dla kontrahentów**

Kontrahenci

Numer	Kontrahent	Kod
1	STREAMSOFT	1

Wyjątki

Grupy Kartoteki

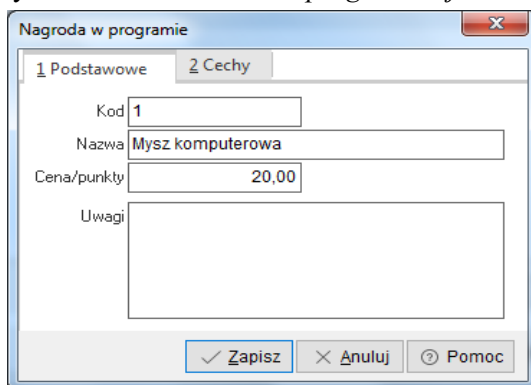
Indeks	Identyfikator	Kwota	Punkty
0003	AMORTYZATOR	70,00	2,00

Zapisz Anuluj Pomoc

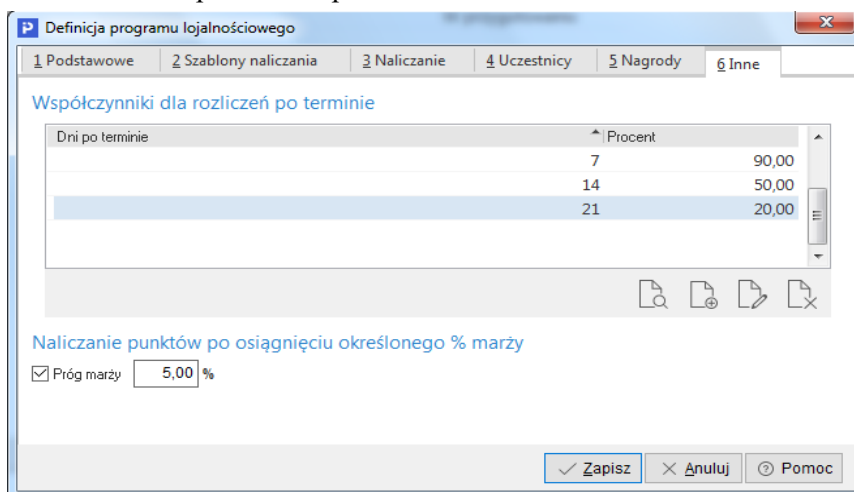
W lewej części okna, za pomocą ikon paska narzędziowego, wprowadzani są kontrahenci objęci indywidualnymi zasadami programu, a w prawej części okna grupy i/lub kartoteki wybrane dla tych kontrahentów.

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*.

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

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*.

Uczestnik programu lojalnościowego

1 Podstawowe 2 Cechy 3 Punkty 4 Wydane nagrody 5 Powiązania z kontrahentami

Podstawowe

Kod/nr: 0001

Imię i nazwisko: Jan Kowalski

Miejscowość: Warszawa Kod/Pocztą: 00-999 Warszawa

Ulica: Mickiewicza Nr domu/lokalu: 1 3

Województwo: mazowieckie

Telefon: 605145862 Email: j.kowalski@op.pl

Oczekiwana nagroda: Mysz komputerowa

Sp. dost. nagrody: Przesyłka pocztowa

Sugestia nagrody:

Przewidywana data otrzymania:

Aktywny: ☒

Zapisz Anuluj Pomoc

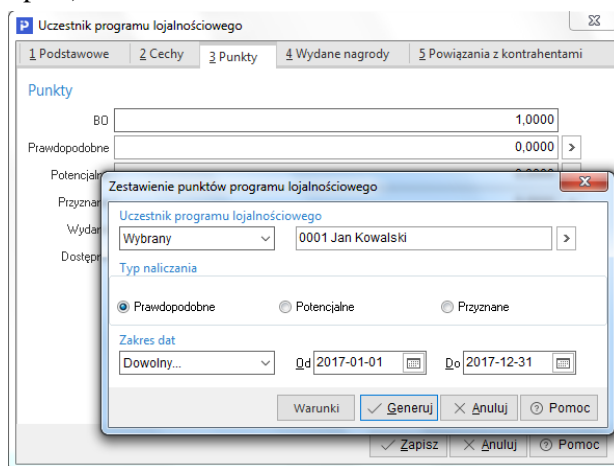
Uczestnikom programu lojalnościowego, nadaje się w zakładce *Podstawowe*, atrybuty takie jak:

- *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,
- *Sugestia 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):

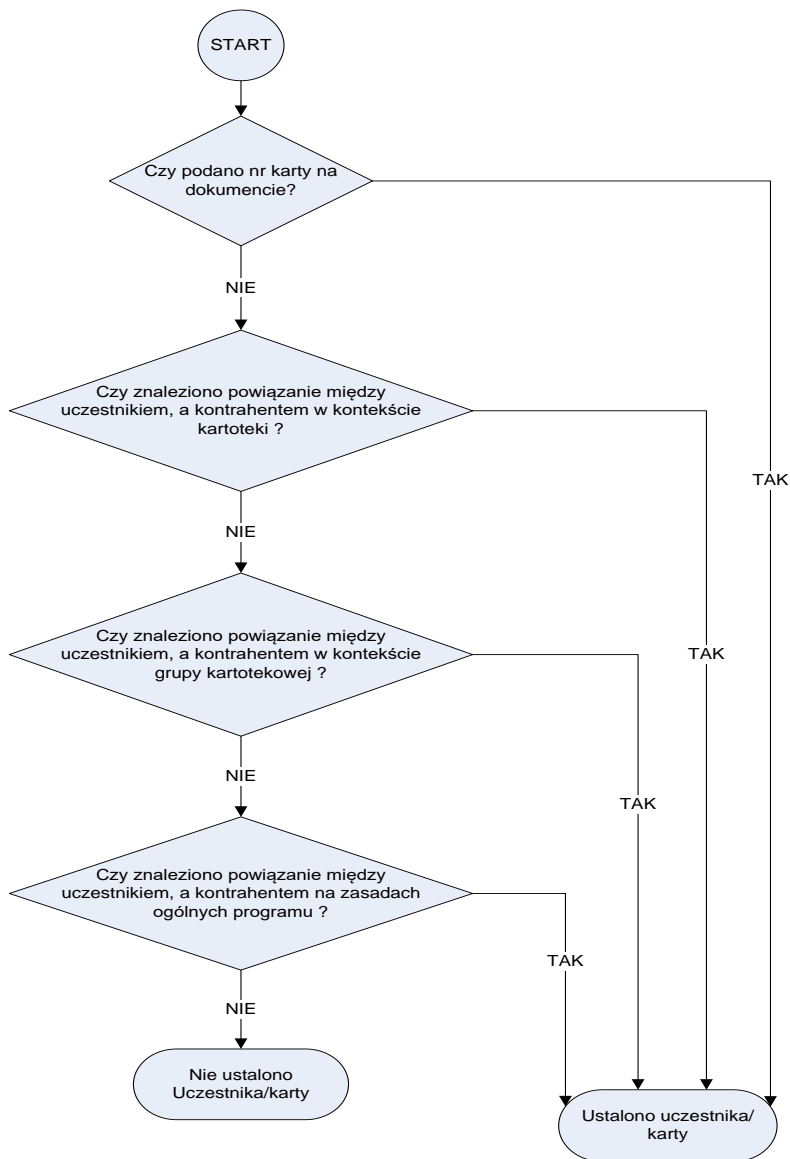


Rodzaje punktów:

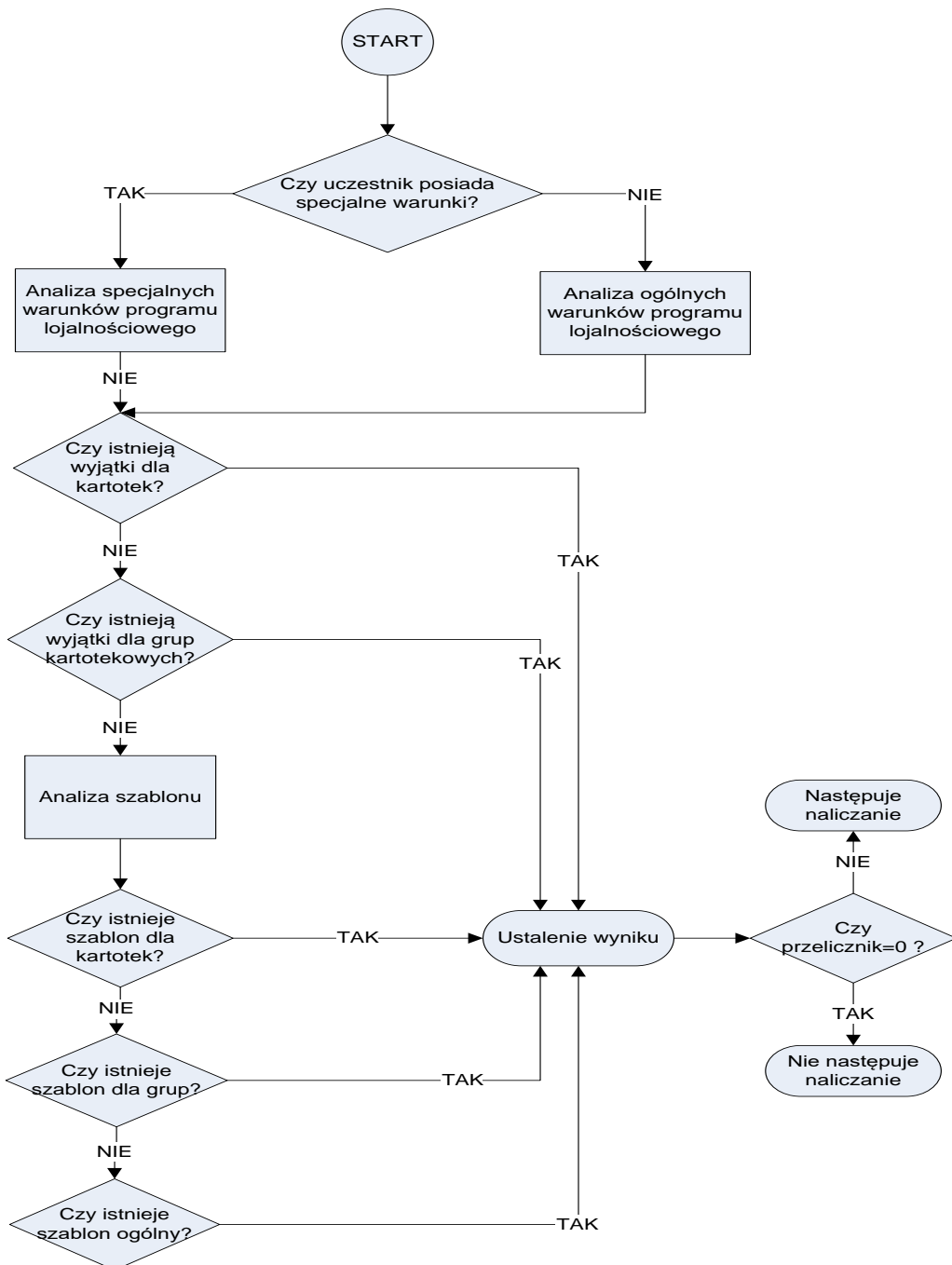
- *Prawdopodobne* – są to punkty naliczone z dokumentów WZ,
- *Potencjalne* – są to punkty naliczone z nierozliczonych dokumentów sprzedaży,
- *Przyznane* – liczba punktów przyznana uczestnikowi z rozliczonych w całości dokumentów. Jeśli uczestnik dokona płatności w terminie, to przyznawana jest mu pełna 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:


The screenshot shows a software window titled "Wydanie nagrody". Inside, there are several input fields and dropdown menus. The "Nagroda" dropdown is set to "Mysz komputerowa". The "Cena (punkty)" field contains "20,00", and "Cena (PLN)" contains "0,00". The "Ilość" field contains "1", and "Wartość (punkty)" contains "20,00", with "Wartość (PLN)" also at "0,00". The "Status nagrody" dropdown is set to "Zamówiona". The "Data zamówienia" field shows "2017-12-12" with a calendar icon. There are empty fields for "Data wydania" and "Data potwierdzenia", each with a calendar icon. Below these are text areas for "Opis dostarczenia" and "Uwagi". At the bottom of the window are three buttons: "Zapisz" (with a checkmark icon), "Anuluj" (with an X icon), and "Pomoc" (with a question mark icon).

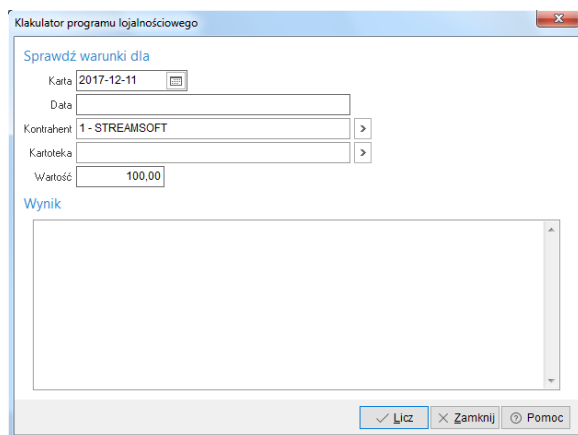
Za pomocą ikony dodawania, operator wprowadza do spisu wydanie nagrody. Z listy rozwijanej pola *Nagroda*, wybierana jest wydana nagroda. Następnie należy określić *Status nagrody* na: *Zamówiona*, *Wydana*, *Potwierdzona* i odpowiednio wprowadzić daty zamówienia, wydania oraz potwierdzenia. Uzupełniamy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

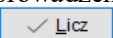
Nagroda nie może być wydana, gdy wartość punktowa, przekracza ilość dostępnych punktów. Poinformuje o tym operatora, odpowiedni komunikat systemu.

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.

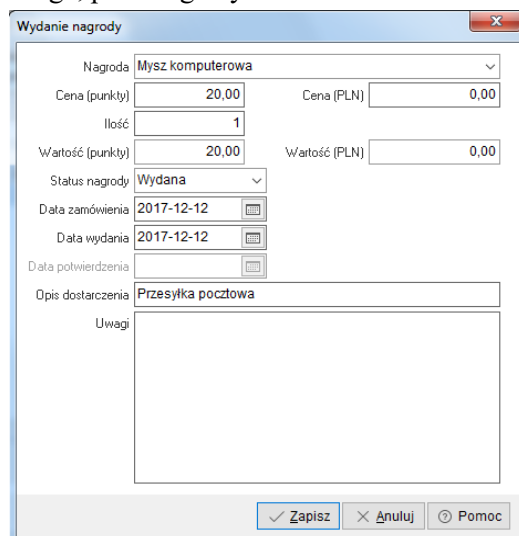
W pasku narzędziowym okna *Uczestnicy programu lojalnościowego*, znajduje się kalkulator programu lojalnościowego. Uruchamia się go za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy <Ctrl+K>. Kalkulator liczy ile punktów będzie przyznane dla danej karty programu lub danego kontrahenta przy zakupie towaru na daną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





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.



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.

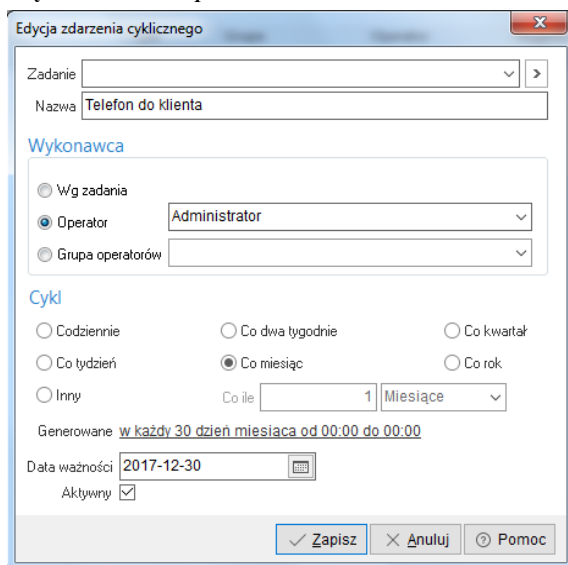
Jeśli w firmie prowadzonych jest równolegle kilka programów lojalnościowych, to za pomocą kombinacji klawiszy **<Ctrl+P>**, użytkownik systemu może przełączać się pomiędzy programami. Przy czym należy pamiętać o tym, że pomimo zdefiniowania kilku programów lojalnościowych w systemie, aktywny w danym 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*.



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: oferta

Nazwa: w każdy wtorek od 13:00 do 16:00

Dla operatora: Kowalski Wygenerowano do:

Data ważności: brak

Opcje generowania

Od dnia 2017-12-27 do dnia 2017-12-31 ☐ 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

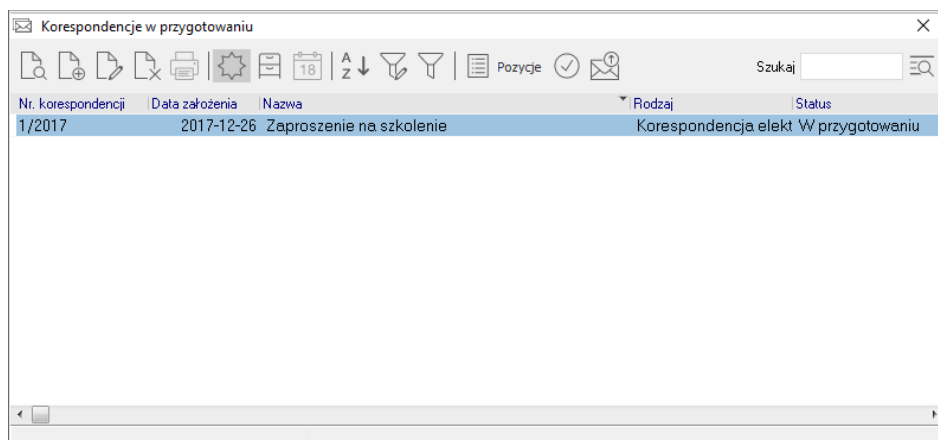
☐ Generowanie tylko tych zdarzeń, które nie spowodują konfliktów


Generuj Anuluj Pomoc


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.



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.

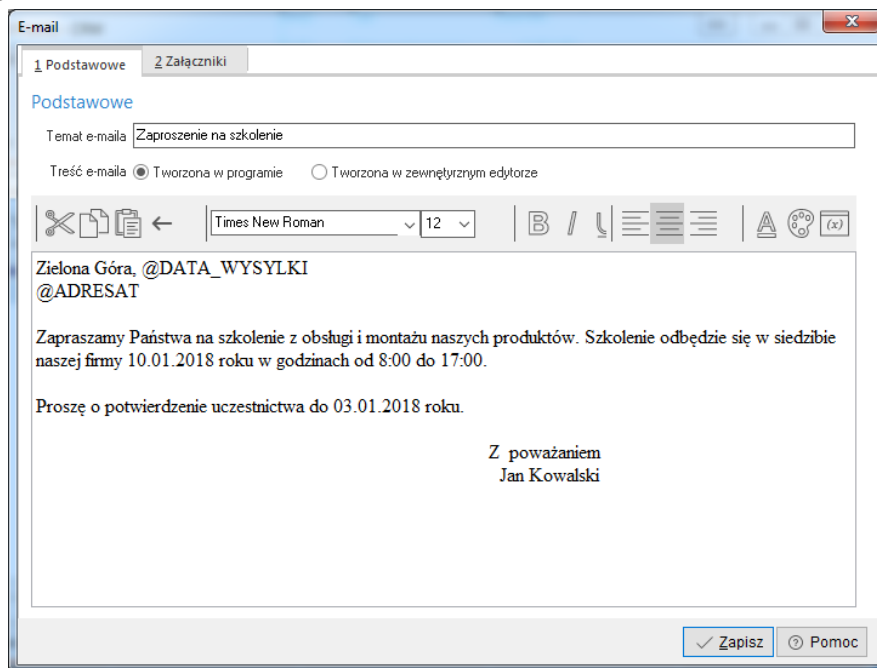
Przy tworzeniu nowej korespondencji użytkownik ma do dyspozycji specjalny kreator, który krok po kroku umożliwi zdefiniowanie treści korespondencji oraz wybranie odpowiednich adresów. Na początku należy zdefiniować korespondencję: określić jej typ (korespondencja elektroniczna lub korespondencja tradycyjna),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

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.

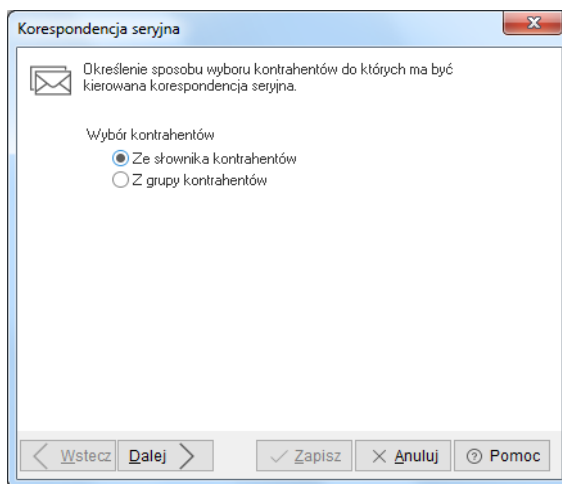
Aby utworzyć e-maila, należy kliknąć na przycisk *Edytuj* na oknie *Korespondencja seryjna* i wprowadzić treść wiadomości. Prosty e-mail może wyglądać tak:



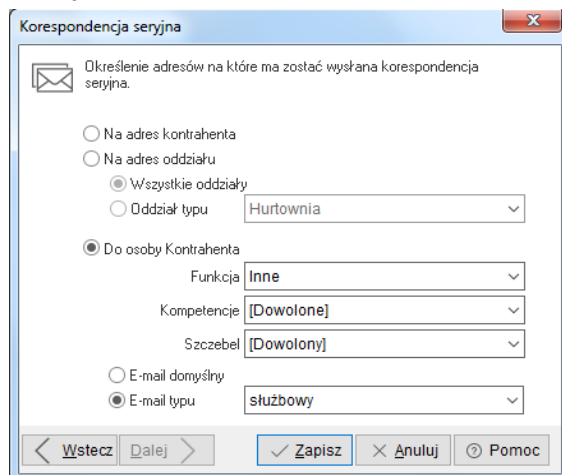
Należy zwrócić uwagę na zmienne – @DATA_WYSYŁKI @ADRESAT i @LINK(<http://www.streamsoft.pl/>, Adres firmowy). Program wysyłając maila do konkretnego kontrahenta, w zadanym dniu, zamiast zmiennych podstawia odpowiednie wartości, np. 08.01.2013 i Streamsoft. Aby wstawić zmienne do szablonu, należy wcisnąć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

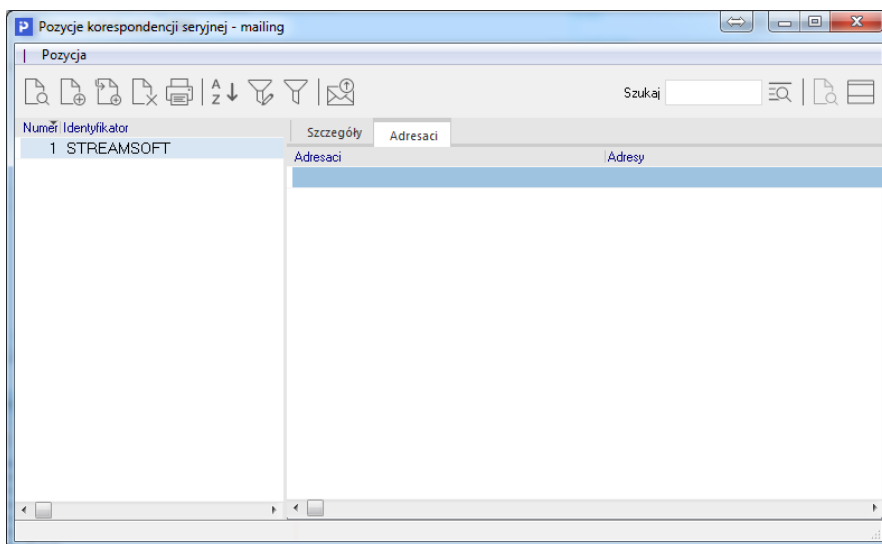
1. Po zdefiniowaniu korespondencji należy określić pozycje korespondencji seryjnej, czyli gdzie trafią nasze e-maile. W następnym kroku należy określić, w jaki sposób nastąpi wybór kontrahentów (grupy kontrahentów), do których ma być skierowana korespondencja:





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



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



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* umożliwia 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.

Wysyłanie E-Mail

1 Informacje 2 Ustawienia

Ustawienia

Adres serwera (SMTP) 192.128.xx.xx

Port serwera (SMTP) 25 ☐ Szyfrowanie SSL

Adres e-mail j.kowalski@streamsoft.pl

Nazwa Jan Kowalski

☐ Wymagana autoryzacja SMTP

Login

Hasło

✓ Wyślij ✕ Anuluj ? 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.....	0	0	0	0
Brak adresu e-mail.....	0	0	0	0
E-maile wysłane.....	0	0	0	0
Brak zgody na mailing....	—	0	0	0
Wysłanych zostanie	0	0	0	0

✓ Wyślij ✕ Anuluj ? Pomoc

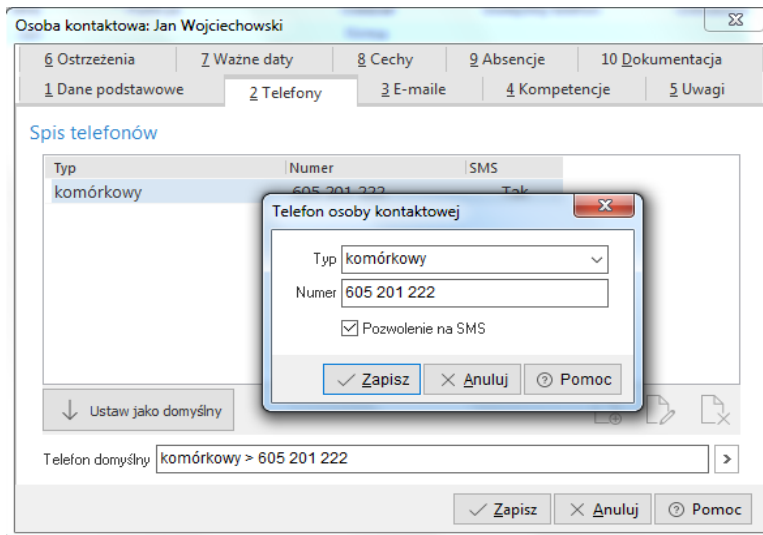
Po zrealizowaniu wszystkich pozycji z danej korespondencji należy taką korespondencję *zamknąć* i zostanie ona przesunięta do korespondencji zamkniętych.

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.



Osoba kontaktowa: Jan Wojciechowski

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	605 201 222	Tak

↓ Ustaw jako domyślny

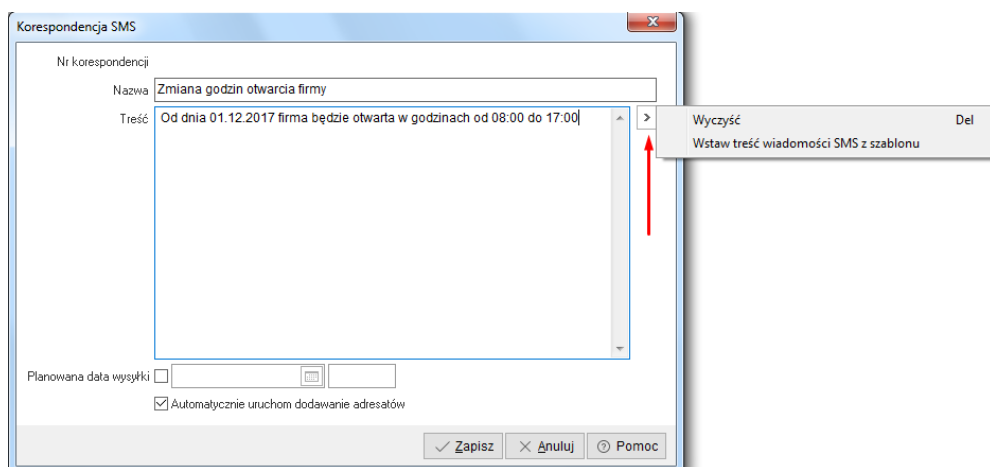
Telefon domyślny: komórkowy > 605 201 222

✓ Zapisz ✕ Anuluj ⓘ Pomoc

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 wstawi 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.



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.

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 nie zakończonych zadań w podziale na typy.

Status operatora

Kowalski - wtorek 26 grudzień 2017

	Nowe	Niezakończone	Po terminie	Niezaplanowane
Projekty				
Sprawy	1	1		
Zadania	1	1		

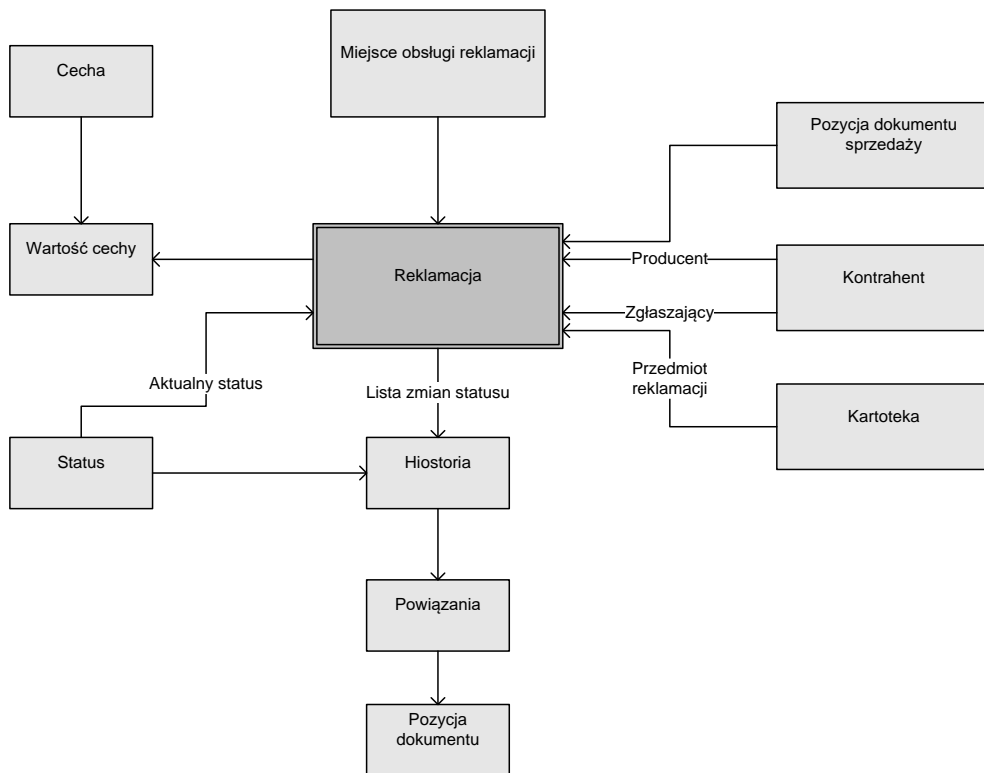
Zdarzenia wg. typów

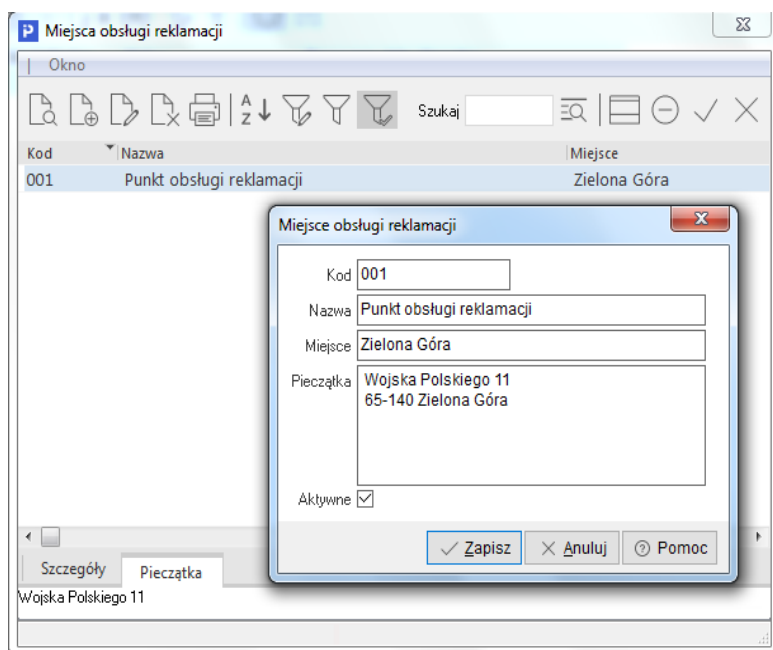
Nazwa typu	Ilość zdarzeń
test	1.....
zlecenie	1.....

Odśwież Zmiana operatora Zamknij

3.12 Zlecenia reklamacyjne **prestiz**

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.



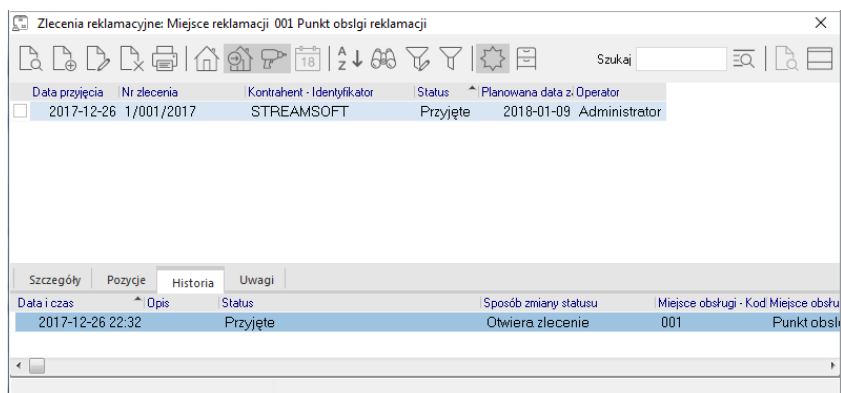


CRM → Zlecenia reklamacyjne → ikona Miejsce obsługi reklamacji → Dodaj <F3>

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 przekaze 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:





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.

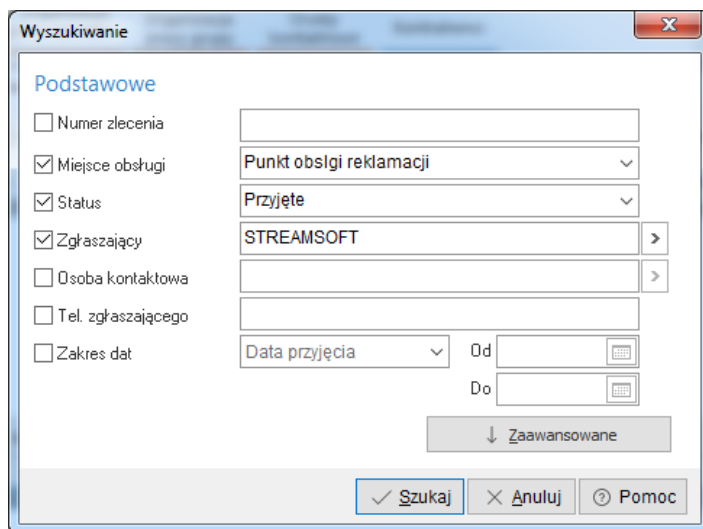
W systemie zlecenia reklamacyjne zostały podzielone na dwa zbiory: *Aktywne* i *Archiwalne*. Zlecenie aktywne to takie, które jest jeszcze w fazie rozpatrywania, a zlecenie archiwalne to takie, które zostało już rozpatrzone. Pomiędzy zbiorami zleceń

można przełączać się za pomocą ikon:  - *Aktywne* i  - *Archiwalne*. Aby przeszukiwać spis zleceń archiwalnych, należy skorzystać z opcji *Zakres dat*, dostępnej

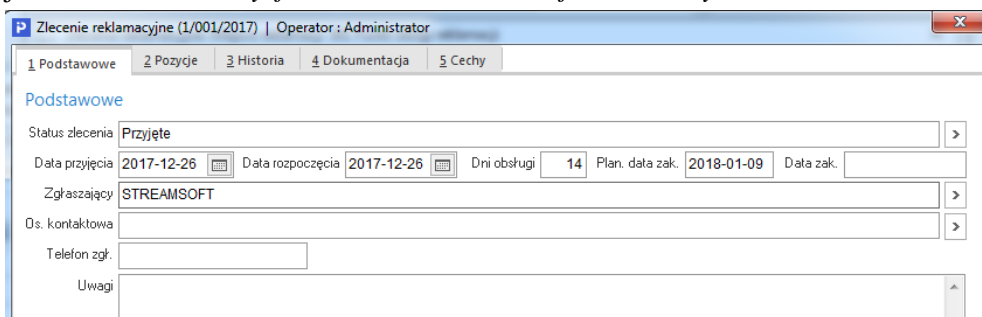
za pomocą ikony  lub kombinacji klawiszy <Ctrl+D>.

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





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 zgr.* – 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.

The screenshot displays the 'Zlecenie reklamacyjne' application interface. A modal dialog titled 'Pozycja zlecenia reklamacyjnego' is open, allowing for the entry of a new complaint item. The dialog is divided into two tabs: '1 Podstawowe' (Basic) and '2 Cechy' (Features). The '1 Podstawowe' tab is currently selected, showing several input fields: 'Dokument' (containing 'Lp poz: 1 w dok. Fvat 16/12/2017 z dnia 2017-03-13'), 'Producent', 'Indeks' (with the value '001'), 'Identyfikator' (with the value 'akumulator'), 'Nazwa' (with the value '11'), 'Nr seryjny', 'Usterka', and 'Stan przedmiotu'. Each field has a right-pointing arrow button for selection. At the bottom of the dialog are buttons for 'Zapisz' (Save), 'Anuluj' (Cancel), and 'Pomoc' (Help). The background application window shows the 'Zlecenie reklamacyjne (1/001/2017)' title bar and a 'Pozycje' section on the left.

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:

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 stanowić 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.

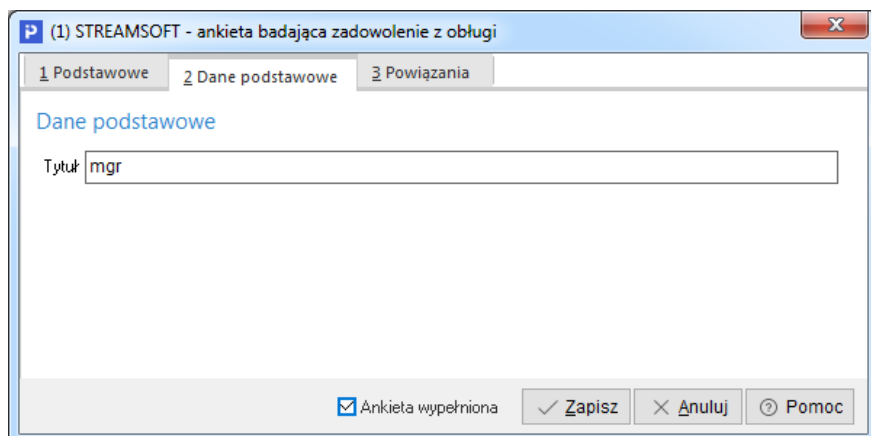
UWAGA!

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

3.13 Ankiety

prestiz

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.

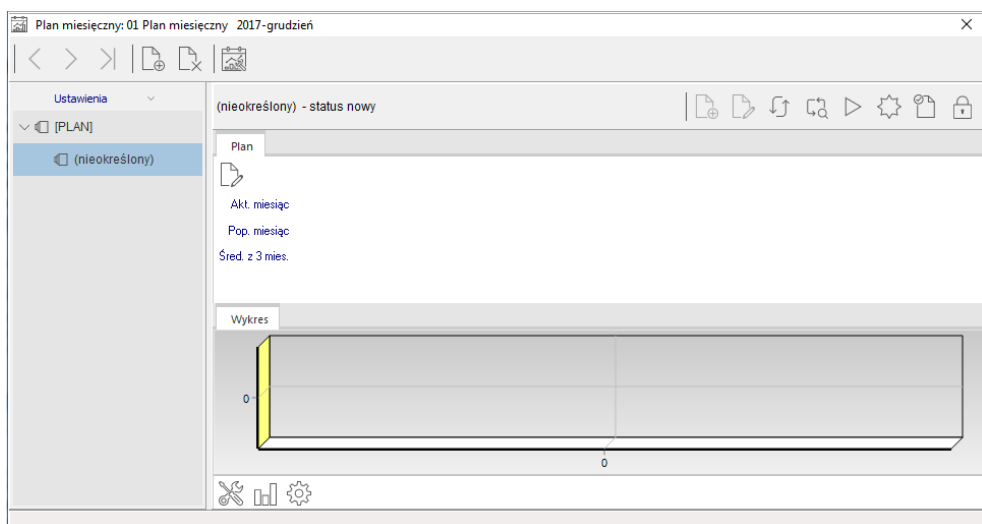
W oknie *Ankiety* można wyświetlać, w kolumnach lub w szczegółach, pola danej ankiety. Aby kolumna znalazła się w spisie kolumn lub szczegółów wyświetlanych w oknie, należy, wybrać z menu prawego klawisza myszki opcję *Widok → Kolumny w tabeli* lub *Widok → Kolumny w szczegółach* i przenieść daną kolumnę 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*.

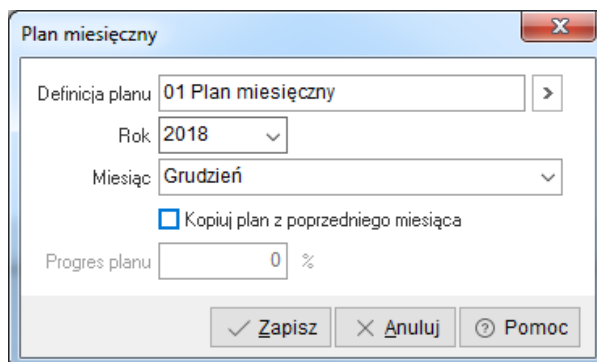
3.14 Planowanie miesięczne

prestiż

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:

1. *Plan-razem* – użytkownik może oglądać miesięczny plan sprzedaży razem dla nowych kontrahentów i dla takich, z którymi już od dawna dokonuje transakcji.
2. *Plan dla dotychczasowych* – system wyświetla tylko miesięczny plan sprzedaży dla dotychczasowych klientów.
3. *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:



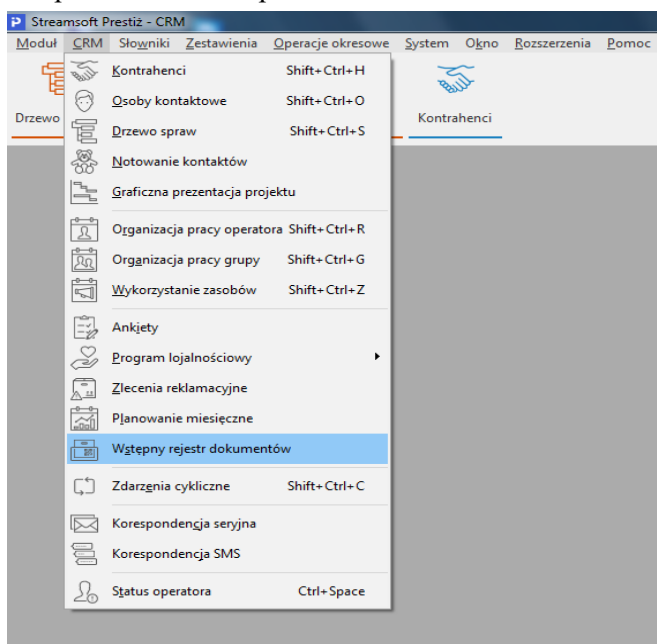
W dolnej części okna *Plan miesięczny* użytkownik systemu w zakładce *Wykres* może podejrzeć, jak będzie kształtowała się jego miesięczna sprzedaż w oparciu o zdefiniowany plan. Wygląd i opcje poszczególnych wykresów można zmienić za pomocą ikon, znajdujących się pod wykresem, w dolnej części okna:



3.15 Wstępny rejestr dokumentów

prestiz

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*).

Wstępny Rejestr Dokumentów - Aktualny tydzień				
<div> <div> <div>🔍</div> <div>📄</div> <div>📁</div> <div>🖨️</div> <div>📅</div> <div>⬇️</div> <div>⬅️</div> <div>🔍</div> </div> <div> <div>Szukaj</div> <div>🔍</div> <div>📄</div> <div>📁</div> </div> </div>				
Nr rejestru	Nrzew.	Data przyjęcia	Data dokumentu	Termin płatności
<input type="checkbox"/> 1/12/2017		2017-12-26	2017-12-26	2017-12-26

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 1/12/2017

Status dokumentu

przyjęto

▼

>

Data przyjęcia

2017-12-26

📅

Data dokumentu

2017-12-26

📅

Opis dokumentu

Dodatkowe atrybuty

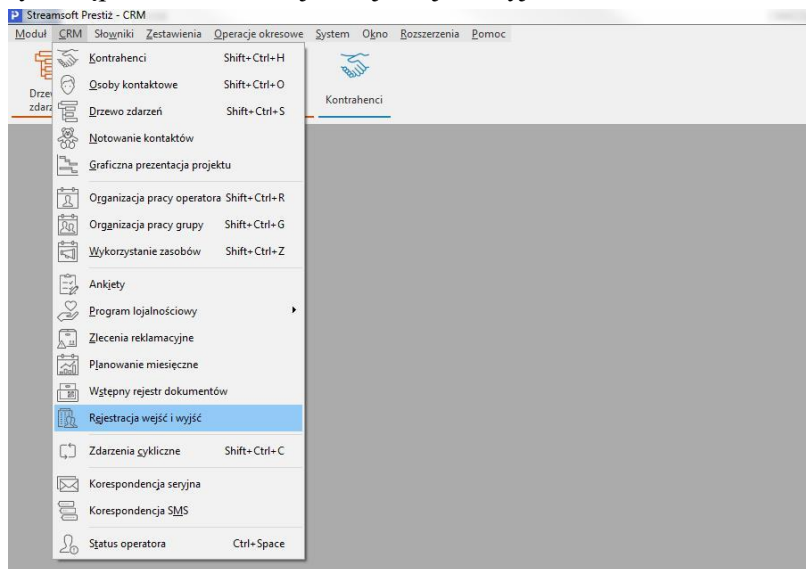
Kontrahent

(1) STREAMSOFT

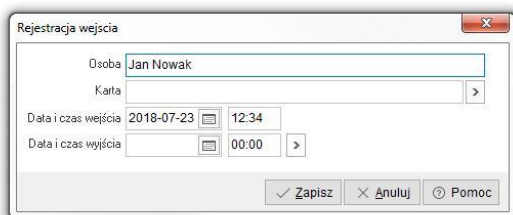
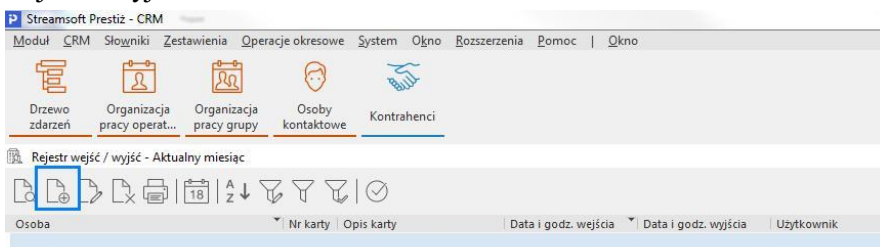
>

3.16 Rejestracja wejść i wyjść

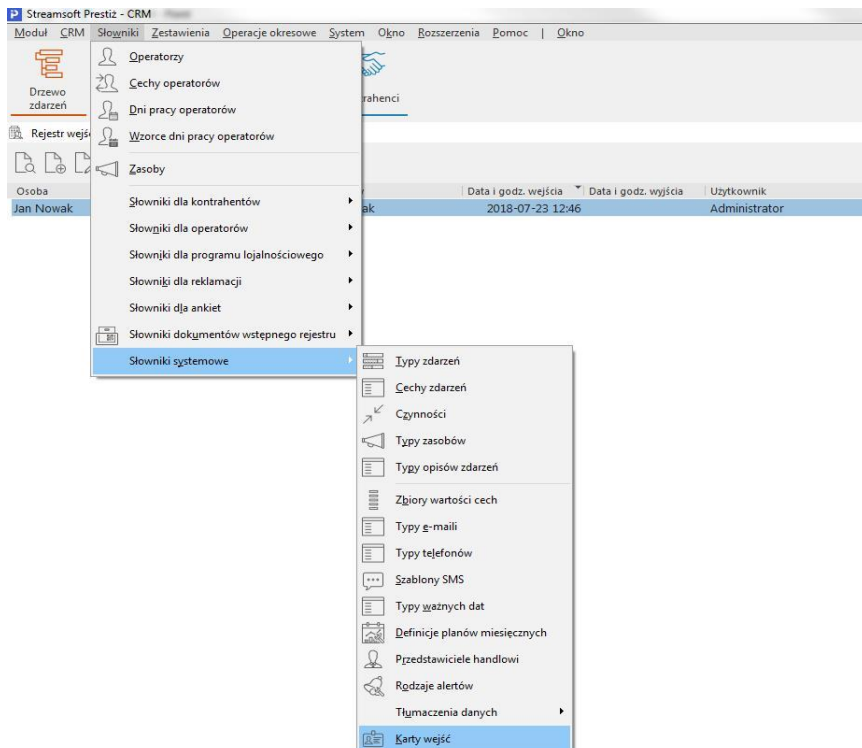
System Streamsoft Prestiż umożliwia rejestrację osoby wchodzącej i wychodzącej z firmy dostępna w CRM-> Rejestracja wejść i wyjść.



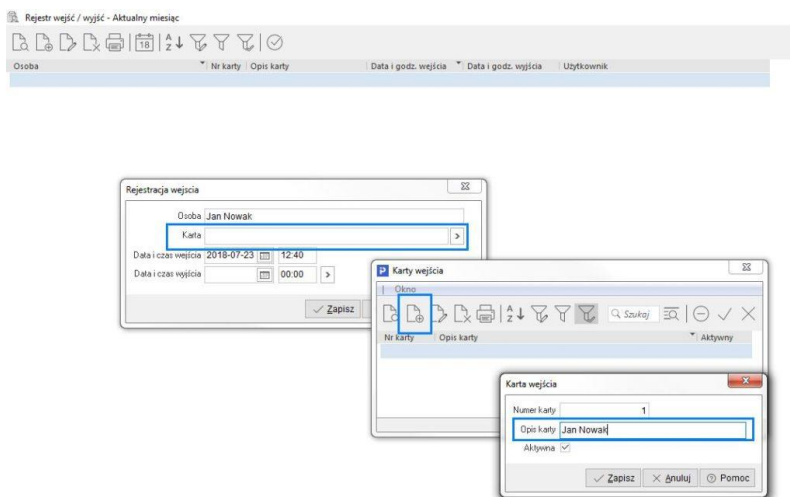
W wybranej opcji rejestrujemy pracownika, wpisując jego imię i nazwisko oraz czas wejścia i wyjścia.



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



Słownik ten można również uzupełnić w trakcie wypełniania Rejestracji wejścia:

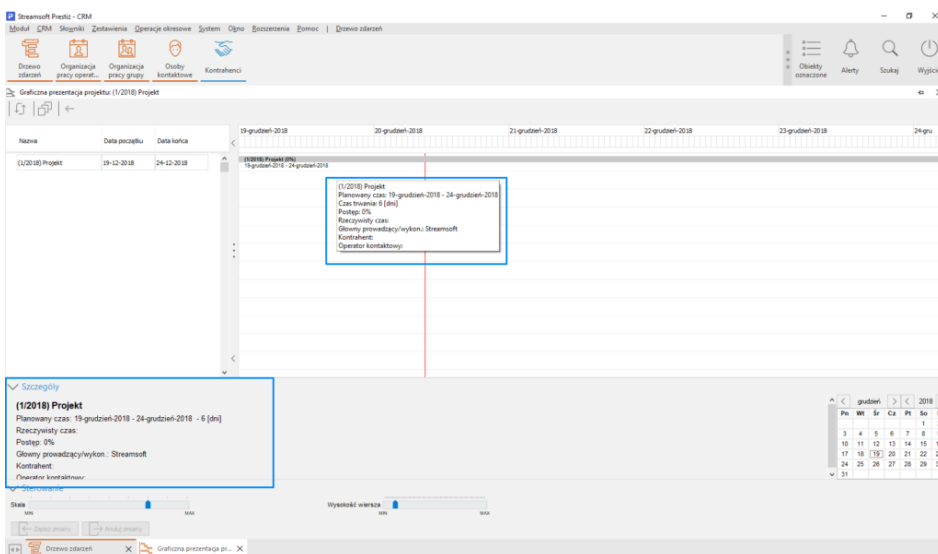


Po dodaniu osoby do słownika Karty wejścia, można ją wskazać do Rejestracji wejścia.

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.

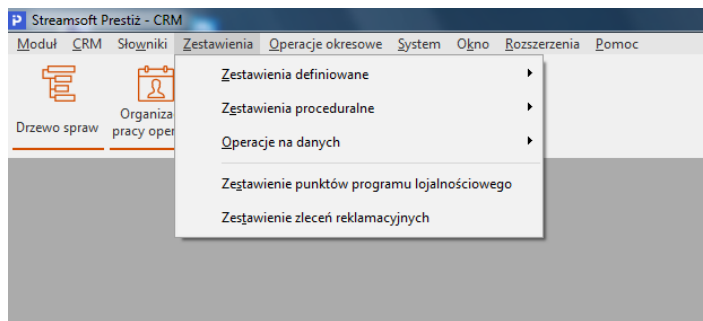
3.17 Graficzna prezentacja projektu

Dzięki opcji graficznej prezentacji projektu 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.

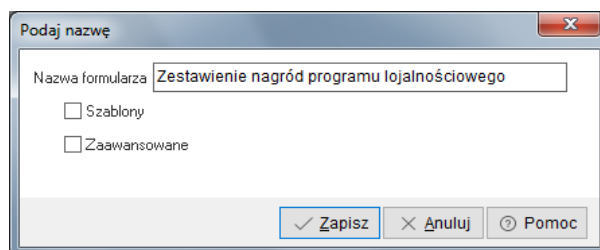


4. Zestawienia

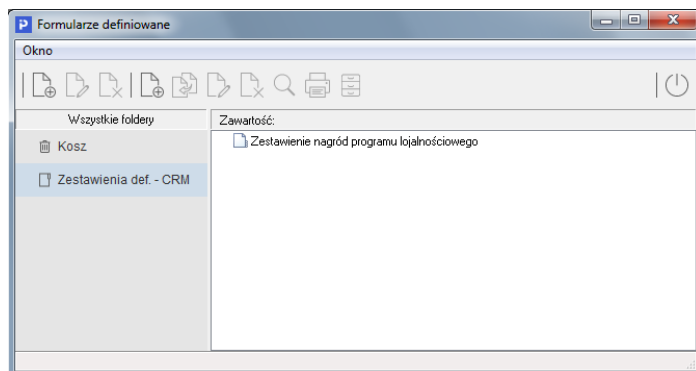
W menu *Zestawienia* można, za pomocą dostępnych opcji, stworzyć różnego rodzaju raporty:



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:



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:

Zestawienie punktów programu lojalnościowego

Uczestnik programu lojalnościowego

Wybrany 0001 Jan Kowalski

Typ naliczania

☐ Prawdopodobne ☐ Potencjalne ☒ Przyznane

Zakres dat

Dowolny... Od 2017-10-01 Do 2017-12-31

Warunki Generuj Anuluj Pomoc

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 Do 2017-12-01 Do 2017-12-31

Kontrahent zgłaszający
Wybrany 1 - STREAMSOFT

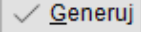
Producent
Wszystcy

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)

Zaawansowane rozwiązania dostępne tylko w wersji Prestiż

1. *Program lojalnościowy* - jest to narzędzie, które umożliwia firmie budowanie trwałych relacji z klientami, poprzez zastosowanie systemu nagród za zdobyte punkty. Program lojalnościowy skierowany może być do wszystkich lub wybranych klientów firmy. Zazwyczaj ma charakter długookresowy i nastawiony jest na częsty kontakt z klientem. Jego istotą jest jak najdłuższe zatrzymanie klienta w czasach ostrej walki konkurencyjnej.
2. *Obsługa reklamacji* - rozwiązanie to umożliwia sprzedawcy lub producentowi rejestrowanie oraz kontrolę nad przebiegiem reklamacji od klientów.
3. *Obsługa ankiet* - jest to rozwiązanie, które umożliwia definiowanie w systemie różnego rodzaju ankiet dla kontrahentów. Możliwe jest tworzenie ankiet zawierających podstawowe informacje o kontrahencie, ankiet rozpoznawania kontrahenta, kwestionariuszy osobowych itp.
4. *Obsługa planowania miesięcznego* - funkcjonalność umożliwiająca miesięczne planowanie sprzedaży, planowanie kontaktów z klientem oraz pozyskiwanie nowych kontrahentów przez przedstawicieli handlowych.