



Customer

Relationship

Management

Customer Relationship Management

ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ.....	4
ΔΟΜΗ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	4
ΔΟΜΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ EMAIL.....	6
ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ CRM.....	7
ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ	7
ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	8
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	9
Γενικά	9
Λοιπά στοιχεία	11
Στοιχεία Επικοινωνίας (email, SMS, Επιστολή)	13
Στοιχεία Επικοινωνίας (εισερχόμενα –απαντητικά- email)	14
Στοιχεία Επικοινωνίας (Τηλέφωνο).....	14
Στοιχεία Επικοινωνίας ( , )	16
Έλεγχος αποστολών SMS	17
Χρονοπρογραμματισμός αποστολών	18
Ευκαιρίες (ανάλογη λειτουργικότητα στις προσφορές και παραγγελίες)	19
Σχόλια / Σημειώσεις και συσχετιζόμενα έγγραφα	22
Πρόσθετες ενέργειες	23
ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	24
Γενική περιγραφή	24
Παραδείγματα ημερολογίων με διάφορες ομαδοποιήσεις	26
Οι πληροφορίες του ημερολογίου	28
Λειτουργικότητα	28
Αναζήτηση	30
Εκτύπωση	30
ΠΕΛΑΤΕΣ	31
Γενικά	31
Επαφές / Λίστες	32
Εισερχόμενα μηνύματα email.....	33
Service.....	34
Προτιμήσεις	35
Καμπάνιες	36
Υποκαταστήματα / Έργα	37
Οργανόγραμμα	38
ΕΠΑΦΕΣ	39
Γενικά	39
Στοιχεία πελάτη – Λίστες	39
ΠΩΛΗΤΕΣ	41
Γενικά	41
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΔΩΝ CRM.....	42
Γενικά	42
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ / ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.....	43
Αναλυτικά στοιχεία συμβάσεων	43
Διαχείριση συμβάσεων μέσα από το CRM	44
Παραμετροποίηση Συμβάσεων	45
ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ	46
ΛΙΣΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	47
Λίστες πελατών και Κάρτες πόντων	48
Λίστες πελατών και Κουπόνια έκπτωσης.....	48
Χρονοπρογραμματισμός μαζικών αποστολών	52
Έλεγχος αποστολών SMS	53

ΕΡΓΑΣΙΕΣ	53
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΑΖΙΚΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ	54
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ.....	55
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΟΡΤΩΝ.....	56
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	59
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΕΜΠΛΑΤΕΣ (E-MAIL).....	61
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ (ΜΑΖΙΚΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ).....	63
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΔΟΧΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	64
ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΜΕ ERP.....	65
ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΜΕ MS OUTLOOK	66
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΤΟΥ CRM.....	69
ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ CRM	70
Γενικές παράμετροι εταιρείας	71
Ειδικές παράμετροι CRM	71
ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ	72
Εκτυπώσεις πωλήσεων	72
Εκτυπώσεις υπηρεσιών.....	72
Εκτυπώσεις marketing	72
Γενικές εκτυπώσεις	72
CRM Analytics	72
IMPORT ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	74
Ορισμός αντιστοιχίσεων	74
Διαδικασία Import	75

Γενική περιγραφή

Το Atlantis CRM είναι ένα σύστημα παρακολούθησης των σχέσεων μιας επιχείρησης με τους πελάτες της. Είναι πλήρως ενσωματωμένο στο ERP καταγράφοντας κάθε είδους επικοινωνία, από ένα απλό τηλεφώνημα έως αποστολές SMS, Fax, εισερχόμενα & εξερχόμενα email αλλά και κάθε ευκαιρία πώλησης, προσφοράς και παραγγελίας. Επίσης καλύπτει αναλυτικά υπηρεσίες βάση συμβάσεων υποστήριξης και συντήρησης. Τέλος, παρέχει πολλές ευκολίες για μαζική διαχείριση καταστάσεων μέσω λιστών πελατών που δημιουργούνται και συντηρούνται με εύκολο και κατανοητό τρόπο. Πλαισιώνεται από μία σειρά εκτυπώσεων, δυναμική ανάλυση δεδομένων (BI) και γεννήτρια αναφορών για δημιουργία απλών αλλά και εξαιρετικά σύνθετων εκτυπώσεων.

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή.

Δομή χρηστών και δικαιώματα επί των ενεργειών

Η ιεραρχία των χρηστών του CRM αποτελείται από τρία επίπεδα:

- Στέλεχος
- Προϊστάμενος
- Διευθυντής

Κάθε χρήστης θα πρέπει να ανήκει σε ένα από τα παραπάνω επίπεδα.


Ο κάθε χρήστης πρέπει επίσης να ανήκει σε μία ομάδα χρηστών. Με βάση την ιεραρχία και την ομάδα στην οποία ανήκουν οι χρήστες, όταν καλούν τις ενέργειες ή το ημερολόγιο τους:

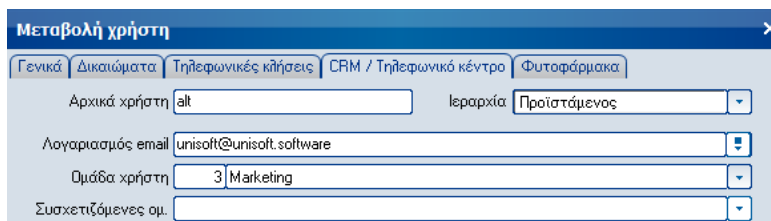
- Αρχικά βλέπουν μόνο τις ενέργειες που είναι ανατεθειμένες στους ίδιους, στην ομάδα τους γενικά ή σε κανέναν και εκκρεμούν. Δηλαδή, δεν έχουν ξεκινήσει ακόμα ή βρίσκονται σε εξέλιξη. Με την κατάλληλη συμπλήρωση των φίλτρων αναζήτησης επιτρέπεται να εμφανιστούν και οι υπόλοιπες ενέργειες. Τέλος, οι χρήστες CRM αντιστοιχίζονται και με έναν πωλητή του ERP.
- Επιπλέον, χρήστες που ιεραρχικά ανήκουν στο επίπεδο «Προϊστάμενος» μπορούν να δουν και τις ενέργειες -οι οποίες δεν έχουν ξεκινήσει ακόμα ή βρίσκονται σε εξέλιξη- και έχουν ανατεθεί σε μέλη που ανήκουν στις «Συσχετιζόμενες ομάδες».
- Επιτρέπεται να τροποποιήσουν:
 - Τα στελέχη μόνο τις δικές τους ενέργειες.
 - Οι προϊστάμενοι τις δικές τους ενέργειες, τις ενέργειες της ομάδας τους, αλλά και τις ενέργειες των «Συσχετιζόμενων ομάδων».
 - Οι διευθυντές όλες τις ενέργειες.
- Για αλλαγή αναθέσεων:
 - Τα στελέχη μπορούν μέσω «Δημιουργίας σχετικής ενέργειας» να αναθέσουν δικές τους ενέργειες σε άλλα μέλη της ομάδας τους ή στην ομάδα τους γενικά αλλά ενέργειες χωρίς ανάθεση μόνο στον εαυτό τους.
 - Οι προϊστάμενοι μπορούν να αλλάζουν ελεύθερα τις αναθέσεις των στελεχών της ομάδας τους.
 - Οι διευθυντές διαχειρίζονται τις αναθέσεις όλων των στελεχών ανεξάρτητα από την ομάδα στην οποία ανήκουν.
 - Με επιλογή της παραμέτρου «Υπέρβαση ιεραρχίας στην ανάθεση ενεργειών» στα στοιχεία CRM χρήστη, παρέχεται η δυνατότητα σε χρήστες με επίπεδο ιεραρχίας «Στέλεχος» μέσω «Δημιουργίας σχετικής ενέργειας» να αναθέτουν

ενέργειες σε όλους τους χρήστες που ανήκουν στην ίδια ομάδα ανεξάρτητα ιεραρχίας.

- Με επιλογή της παραμέτρου «Υπέρβαση ιεραρχίας στην ανάθεση ενεργειών» στα στοιχεία CRM χρήστη, παρέχεται η δυνατότητα σε χρήστες με επίπεδο ιεραρχίας «Προϊστάμενος» να τροποποιούν αναθέσεις ενεργειών σε όλους τους χρήστες που ανήκουν στην ίδια ομάδα ανεξάρτητα ιεραρχίας.

Δομή δικαιωμάτων για εμφάνιση εισερχόμενων μηνυμάτων email

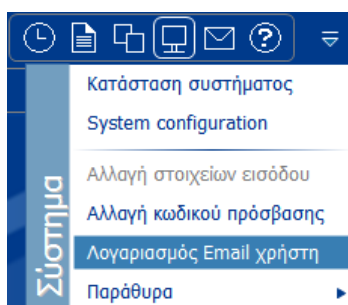
Κάθε χρήστης CRM, για να προσπελάσει τον mail server εισερχόμενων μηνυμάτων θα πρέπει στα στοιχεία χρήστη να επιλέξει ή να δημιουργήσει το email του (Right-Click )



Μεταβολή χρήστη	
Αρχικό χρήστη	alt
Ιεραρχία	Προϊστάμενος
Λογαριασμός email	unisoft@unisoft.software
Ομάδα χρήστη	3 Marketing
Συσχετιζόμενες ομ.	

Με αντίστοιχο τρόπο ορίζονται τα στοιχεία email και σε επίπεδο ομάδων χρηστών CRM και εταιρίας.

Με σωστό στήσιμο των παραπάνω στοιχείων, κάθε χρήστης δικαιούται να βλέπει εισερχόμενα μηνύματα email που απευθύνονται σε χρήστες του ιδίου ή κατώτερου ιεραρχικά επιπέδου και όσα απευθύνονται στο email της ομάδας CRM ή της εταιρίας.



Η διαχείριση και ο έλεγχος email του χρήστη μπορεί να εκκινήσει και από το βοηθητικό μενού συστήματος.

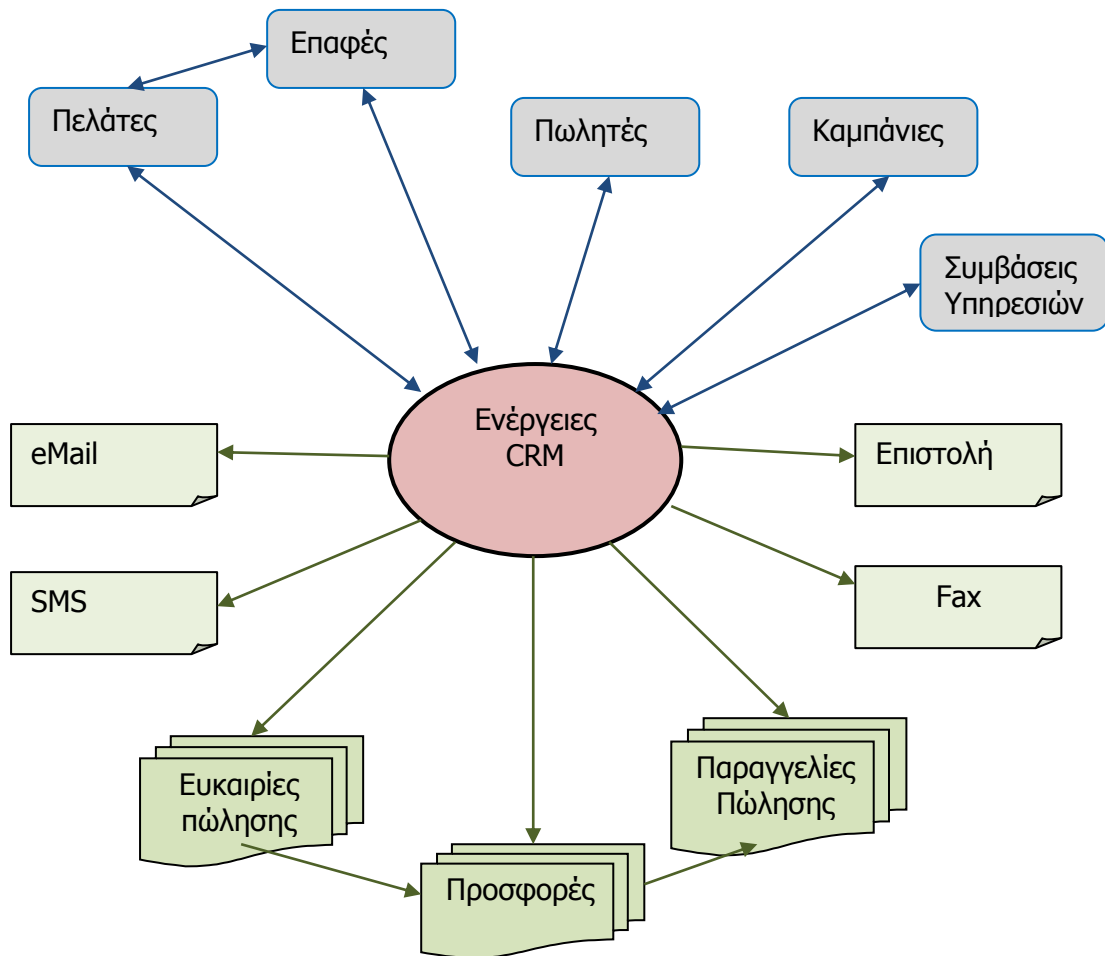
Σχηματική απεικόνιση CRM

Το CRM στο κέντρο του έχει τις ενέργειες. Κάθε ενέργεια μπορεί να συνδυάζεται με μία, με περισσότερες ή με όλες τις παρακάτω οντότητες:

- Πελάτης
- Επαφή πελάτη
- Πωλητής
- Καμπάνια

Κάθε ενέργεια, εκτός από μία απλή καταγραφή συμβάντος, μπορεί να προκαλέσει και ένα, περισσότερα ή όλα τα παρακάτω συμβάντα:

- eMail
- SMS
- Fax
- Επιστολή
- Ευκαιρία πώλησης
- Προσφορά
- Παραγγελία πώλησης



Δομή του μενού

Το μενού του CRM περιλαμβάνει τις παρακάτω βασικές ενότητες:

- Ημερολόγιο
- Ενέργειες
- Πωλήσεις
- Marketing
- Εργασίες
- Βοηθητικοί πίνακες
- Εκτυπώσεις

Όλες οι ενότητες περιλαμβάνουν τις επιλογές που αφορούν τις συνήθεις λειτουργίες αντίστοιχων τμημάτων κάθε επιχείρησης. Εξαιρέση αποτελούν οι επιλογές του ημερολογίου και των ενεργειών που εμφανίζονται εκτός ενοτήτων, αφού αποτελούν εργαλείο καθημερινής λειτουργίας και για τα δύο τμήματα.

Με την δυνατότητα κατηγοριοποίησης των τύπων ενεργειών (π.χ. πωλήσεων, marketing, service κλπ), μπορεί εύκολα να επιλέγονται στον browser οι κατάλληλες κάθε φορά ενέργειες.

Αναλυτική περιγραφή

Σε όλες τις οντότητες, στις ενότητες που ακολουθούν τα γενικά στοιχεία ταυτότητας, στο πάνω μέρος της οθόνης εμφανίζονται επιλεγμένα στοιχεία της συγκεκριμένης οντότητας. Π.χ. για τις ενέργειες εμφανίζονται η ημερομηνία καταχώρησης, ο τύπος ενέργειας, ο πελάτης και η επαφή, η προτεραιότητα και η κατάσταση.

12/7/2010	ΞΑΝΘΟΠΟΥΛΟΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	Κανονική προτεραιότητα
ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ	ΑΛΕΞΑΝΔΡΙΔΗΣ	Ολοκληρώθηκε

Για εικαστικούς λόγους, σε περίπτωση που κάποια από τα στοιχεία αυτά δεν είναι συμπληρωμένα, εμφανίζεται ο τίτλος τους με μορφή *italic*, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

10/9/2010	ΠΑΝΑΓΙΩΤΙΔΗΣ - ΑΝΤΖΟΥΛΑΤΟΣ Α.Ε.	Προτεραιότητα
<i>Τύπος ενέργειας</i>	<i>Επαφή πελάτη</i>	Σε εξέλιξη

Ενέργειες

Μέσω της οθόνης ενεργειών γίνεται η αρχική καταχώρηση αλλά και όλη η διαχείριση των ενεργειών. Τα στοιχεία των ενεργειών είναι οργανωμένα σε 7 ενότητες (tabs). Τα πεδία που περιλαμβάνονται σε κάθε ενότητα φαίνονται στις αντίστοιχες εικόνες. Στη συνέχεια ακολουθεί αναλυτική περιγραφή μόνο των πεδίων που χρήζουν περαιτέρω εξήγηση.

Ενέργειες
Εισερχόμενη κλήση (7)

Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Συμβάσεις

Γενικά | Λοιπά στοιχεία | Στοιχεία επικοινωνίας | Πωλήσεις | Υπηρεσίες

Στοιχεία ταυτότητας

Τύπος ενέργειας: 10 Μήνυμα πώλησης
Τίτλος: Εισερχόμενη κλήση
Προτεραιότητα: Κανονική
Καμπάνια:
Ημ/νία εισαγωγής: Περ 01/10/2015
Περιγραφή: Εισερχόμενη κλήση ενδιαφέροντος ...
Μαζική ενέργεια: #
Κατάσταση: 1 Σε εξέλιξη
Δημιουργήθηκε από: Altec

Στοιχεία πελάτη

Πελάτης: 10.001 ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ
Επαφή: Κώνστας Αθανάσιος
Υποκατ. πελάτη: 1 1111
Πωλητής: 01 Πωλητής Ν.Ελλάδος

Χρόνοι

Προβ. έναρξη: 01/10/2015 10:18
Προβ. λήξη: 01/10/2015 10:45
Έναρξη: 01/10/2015 10:15
Λήξη:
Κατ. βάσει χρόνων: Σε εξέλιξη με καθυστέρηση
Διάρκεια: 27 λεπτά
Απόκλιση:
Χρήστη: 2 Altec

Ανάθεση σε

Ομάδα: 3 Marketing

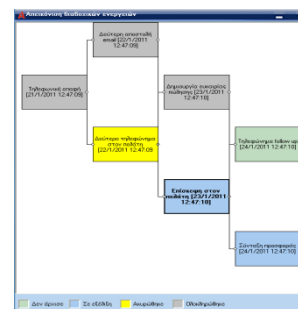
Ανανέωση

Νέα εγγραφή
Διαγραφή
Καταχώριση
Ακύρωση

Γενικά

Τύπος ενέργειας: Επιλέγοντας τον κατάλληλο τύπο ενέργειας, συμπληρώνεται αυτόματα ο τίτλος της ενέργειας με τον τίτλο του επιλεγμένου τύπου ενέργειας. Ο τίτλος της ενέργειας μπορεί στη συνέχεια να τροποποιηθεί.

- **Διαδοχικές ενέργειες:** Όπως περιγράφεται και στις παρακάτω σελίδες, το CRM δίνει τη δυνατότητα μαζικής δημιουργίας ενεργειών ή ενός σετ διαδοχικών ενεργειών. Και στις δύο περιπτώσεις στο πεδίο αυτό εμφανίζεται ο κωδικός των διαδοχικών ενεργειών ή ο κωδικός της μαζικής δημιουργίας ενεργειών αντίστοιχα. Με click εμφανίζονται αναλυτικά στοιχεία των αντίστοιχων μαζικών εργασιών.
- **Ανάθεση σε:** Στο τμήμα αυτό εμφανίζεται η ομάδα και ο χρήστης στον οποίο έχει ανατεθεί η ενέργεια. Η τροποποίηση τους διέπεται από τους κανόνες που αναφέρονται στο κεφάλαιο "Δομή χρηστών και δικαιώματα επί των ενεργειών", στις προηγούμενες



Ενημέρωση υπεύθυνου ενέργειας

Ο υπεύθυνος της ενέργειας θα ενημερωθεί με :

Email (template: Βασικό template)

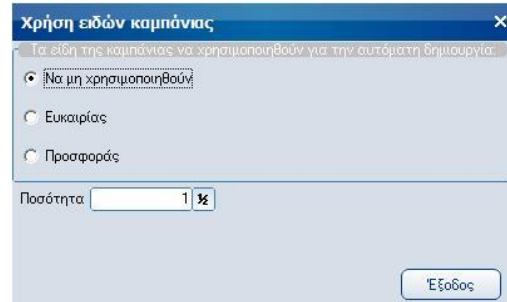
Sms (template: Ανάθεση ενέργειας)

Αποστολή Έξοδος

σελίδες. Ανάλογα με τις παραμέτρους των τύπων ενεργειών, κατά την ανάθεση ή αλλαγής ανάθεσης μίας ενέργειας δίδεται η δυνατότητα ενημέρωσης του υπευθύνου της ενέργειας με email και sms, με ειδικά template ενημέρωσης που έχουν οριστεί σε επίπεδο τύπου ενέργειας. Η λειτουργικότητα ενημέρωσης υπευθύνου μπορεί να εκκινήσει και από τον browser ενεργειών όπου δίδεται η δυνατότητα ενημέρωσης του υπευθύνου της κάθε ενέργειας με ειδικά template (email / sms) ή εναλλακτικά με τα template που είναι ορισμένα στον τύπο της κάθε ενέργειας.

- **Χρήστης:** Εμφανίζεται αυτόματα το ονοματεπώνυμο του χρήστη που εισήγαγε την εγγραφή.

- **Χρόνοι:** Στο τμήμα αυτό εμφανίζονται οι προβλεπόμενες και οι πραγματικές ημερομηνίες και ώρες έναρξης και ολοκλήρωσης της ενέργειας, όπως επίσης και η απόκλιση μεταξύ τους. Το λεκτικό που εμφανίζεται στο πεδίο "Κατ. βάσει χρόνων" διαμορφώνεται αυτόματα βάσει των υπόλοιπων στοιχείων. Σε περίπτωση όπου η προβλεπόμενη λήξη αφεθεί κενή, υπολογίζεται αυτόματα με βάση την προβλεπόμενη διάρκεια του τύπου ενέργειας.



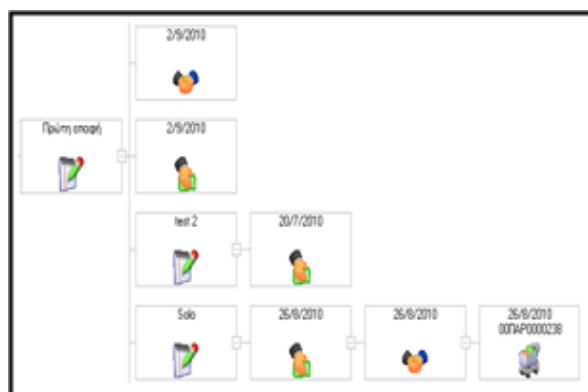
Σημείωση: Μία νέα ενέργεια μπορεί να δημιουργηθεί με τη βοήθεια πρότυπης αποθηκευμένης ενέργειας. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω του local menu.

Κατά τη δημιουργία μιας νέας ενέργειας, σε περίπτωση που η συγκεκριμένη ενέργεια αναφέρεται σε καμπάνια που περιλαμβάνει και είδη, μόλις γίνει η επιλογή πελάτη εμφανίζεται διάλογος (pop up) που επιτρέπει την αυτόματη δημιουργία μιας ευκαιρίας, μιας προσφοράς ή μιας παραγγελίας, με τα είδη της καμπάνιας.

Η ίδια λειτουργικότητα ισχύει και κατά τη μαζική δημιουργία ενεργειών

Λοιπά στοιχεία

- ❑ **Στοιχεία είδους:** Σε περίπτωση που η συγκεκριμένη ενέργεια αφορά κάποιο είδος της αποθήκης, αυτό ορίζεται με συνδυασμό των πεδίων της ομάδας αυτής.
- ❑ **Κόστη:** Εδώ ορίζεται το έργο (αν υπάρχει) και τα προϋπολογιστικά και απολογιστικά κόστη που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη ενέργεια. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται στην ανάλυση δεδομένων (BI).
- ❑ **Προήλθε από:** Όπως περιγράφεται και στις επόμενες σελίδες, μία ενέργεια μπορεί να δημιουργήσει μία νέα, διατηρώντας την μεταξύ τους σχέση. Στο πεδίο αυτό εμφανίζεται η ταυτότητα της ενέργειας από την οποία δημιουργήθηκε η παρούσα.
- ❑ **Δημιούργησε τις:** Στον πίνακα αυτό εμφανίζονται όλες οι ενέργειες που έχουν δημιουργηθεί από την παρούσα. Εκτός από την ταυτότητα των ενεργειών, εμφανίζεται και η συνολική αξία ευκαιριών, προσφορών και παραγγελιών που σχετίζονται με την κάθε ενέργεια. Με διπλό click πάνω σε μία γραμμή εμφανίζεται η αντίστοιχη ενέργεια με τα πλήρη στοιχεία της.
- ❑ **Δενδροειδής απεικόνιση αλυσίδας ενεργειών:** Με click πάνω στο κουμπί αυτό εμφανίζεται όλη η αλυσίδα των αλληλοσχετιζόμενων ενεργειών, σε γραφική μορφή. Διπλό click σε οποιαδήποτε ενέργεια, ευκαιρία, προσφορά ή παραγγελία οδηγεί στην αντίστοιχη οθόνη με τα πλήρη στοιχεία.



Με click πάνω στα εικονίδια εμφανίζονται πιο λεπτομερείς πληροφορίες για τη συγκεκριμένη ενέργεια, ευκαιρία, προσφορά ή παραγγελία.

Τα εικονίδια που εμφανίζονται στη δενδροειδή απεικόνιση αλυσίδας ενεργειών είναι τα ακόλουθα:



Ενέργεια

Με click εμφανίζεται ο τύπος της ενέργειας, ο πελάτης και η κατάσταση της ενέργειας.



Ενέργεια με κάποιου είδους αποστολές (email, sms, fax, επιστολή)

Με click εμφανίζονται οι πληροφορίες που αφορούν την ενέργεια, και επιπλέον, εντός παρένθεσης, εμφανίζονται **e** για email, **s** για sms, **f** για fax και **ε** για επιστολή, ανάλογα με τις αποστολές που συνοδεύουν τη συγκεκριμένη ενέργεια.



Ευκαιρία πώλησης

Με click εμφανίζεται η προβλεπόμενη αξία και τα σχόλια της ευκαιρίας πώλησης.



Προσφορά

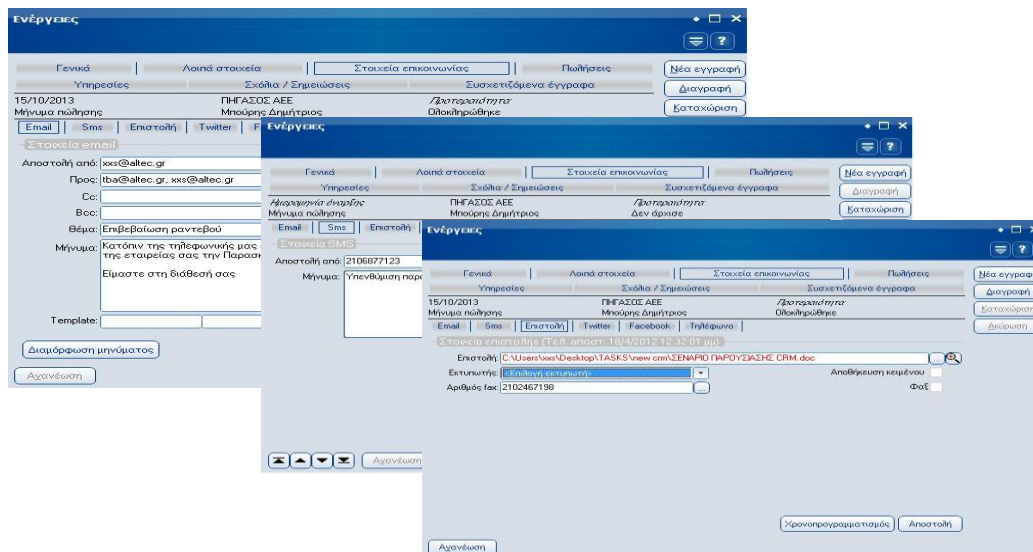
Με click εμφανίζεται η αξία και τα σχόλια της προσφοράς.



Παραγγελία


Με click εμφανίζεται η αξία της παραγγελίας.

Στοιχεία Επικοινωνίας (email, SMS, Επιστολή)

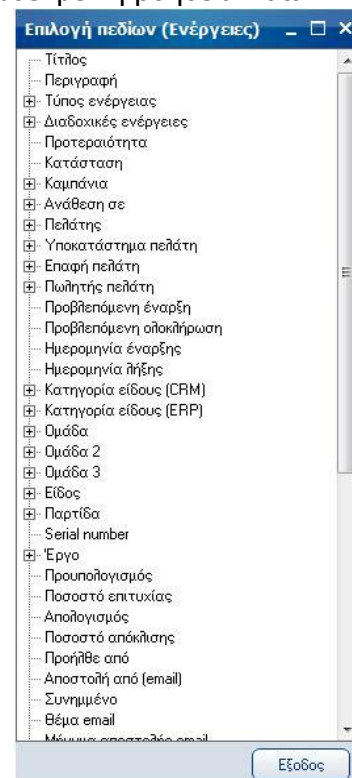


Στην οθόνη αυτή εμφανίζονται τα αναλυτικά στοιχεία των αποστολών και των τηλεφωνικών κλήσεων που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη ενέργεια. Σε ενέργειες με συμπληρωμένο τον πωλητή, προτείνονται το email και το κινητό του πωλητή της ενέργειας.

Το μήνυμα αποστολής (email ή SMS) μπορεί να διαμορφωθεί με τη βοήθεια Data Dictionary με το κουμπί [Διαμόρφωση μηνύματος](#) που βρίσκεται στο κάτω μέρος της οθόνης και εμφανίζεται αφού έχει καταχωρηθεί η ενέργεια. Όταν εμφανιστούν τα διαθέσιμα πεδία, μπορούν να μεταφερθούν μέσα στο μήνυμα με drag & drop. Κατά την αποστολή, το μήνυμα παίρνει την τελική του μορφή αντικαθιστώντας τις παραμέτρους με τα πραγματικά στοιχεία του πελάτη.

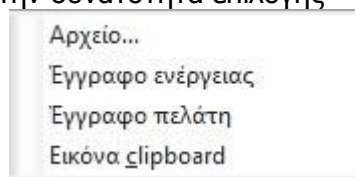
Εξαιρεση αποτελεί η αποστολή επιστολής ή Fax. Σ' αυτή την περίπτωση η επιστολή θα έχει ήδη διαμορφωθεί μέσω της ειδικής εργασίας "Προετοιμασία επιστολών". Κατά την αποστολή, οριστικοποιείται η μορφή της επιστολής με πραγματικά δεδομένα και αποθηκεύεται στην ενέργεια. Κατά την αποστολή, ορίζεται το αν θα αποθηκευτεί το κείμενο στην ενέργεια με το αντίστοιχο check box. Η επιστολή αποθηκεύεται σε απλή μορφή (text) και μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή με τη βοήθεια του κουμπιού .

Σημείωση: Αποστολές και τηλεφωνικές κλήσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν και από γενικές ενέργειες, χωρίς αυτές να αναφέρονται σε συγκεκριμένο πελάτη. Σε τέτοιες περιπτώσεις τα στοιχεία του παραλήπτη συμπληρώνονται από τον χρήστη. Εξυπακούεται φυσικά ότι διαμόρφωση μηνύματος νοείται μόνο σε ενέργειες που αναφέρονται σε συγκεκριμένο πελάτη.



Κατά την επιλογή ενός συνημμένου, ο χρήστης έχει την δυνατότητα επιλογής μεταξύ:

- ❑ Ενός αρχείου από το file system
- ❑ Ενός συσχετισμένου αρχείου με την ενέργεια
- ❑ Ενός συσχετισμένου αρχείου με τον πελάτη
- ❑ Της εικόνας που βρίσκεται στο clipboard



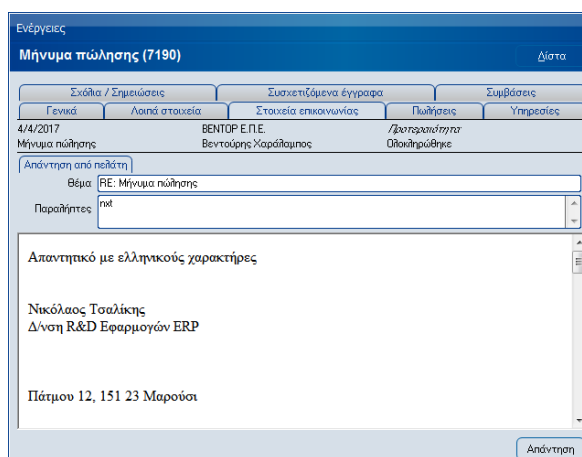
- ❑ Ενός συμπιεσμένο αρχείου (zip file). Με χρήση της γενικής παραμέτρου **130 CRMACTIVITYUNZIPATTACHMENT**, κατά την διαδικασία αποστολής αποσυμπιέζεται το συμπιεσμένο αρχείο και τα περιεχόμενα του επισυνάπτονται ως μεμονωμένα αρχεία, συμπεριλαμβανομένων και κειμένων τύπου .doc που πρέπει να περάσουν από τη διαδικασία mail-merge.

Τα συνημμένα σε email συνδέονται αυτόματα με τα συσχετιζόμενα έγγραφα του πελάτη.

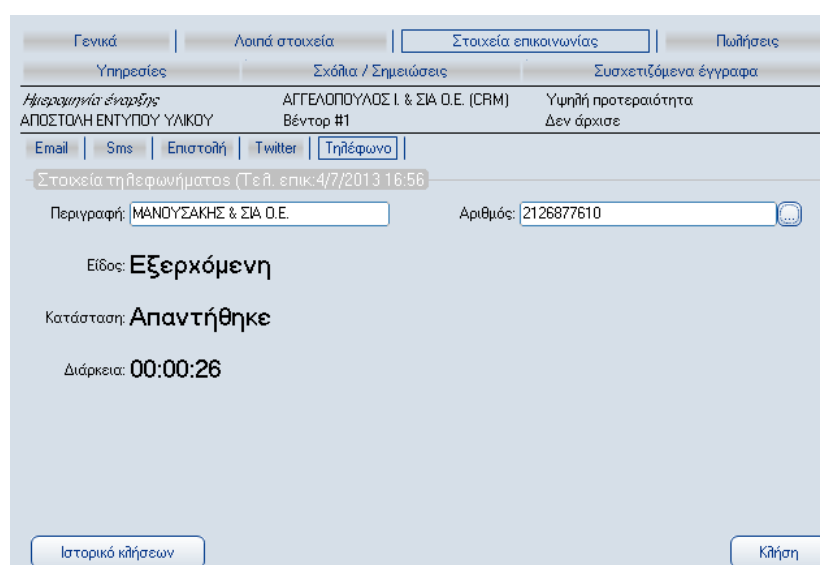
Στοιχεία Επικοινωνίας (εισερχόμενα -απαντητικά- email)

Σε εγκαταστάσεις όπου έχει οριστεί mailserver εισερχομένων κλήσεων, δίδεται η δυνατότητα εμφάνισης των εισερχομένων (απαντητικών) προς ένα συγκεκριμένο email.

Σημ. Εισερχόμενα μηνύματα email ενεργειών, είναι προσπελάσιμα από τον χρήστη στον οποίο έχει ανατεθεί η ενέργεια, ανεξάρτητα από το αν το μήνυμα email απευθυνόταν σε χρήστη ανωτέρου ιεραρχικά επιπέδου.



Στοιχεία Επικοινωνίας (Τηλέφωνο)



Στη σελίδα "Τηλέφωνο" των στοιχείων επικοινωνίας εμφανίζονται τα αναλυτικά στοιχεία της τελευταίας κλήσης που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη ενέργεια. Με την

επιλογή μπορούν να πραγματοποιηθούν και άλλες κλήσεις σε οποιοδήποτε τηλέφωνο του πελάτη (σταθερό, κινητό, υποκαταστήματος, επαφών κλπ), συσχετισμένες αυτόματα με την ενέργεια.

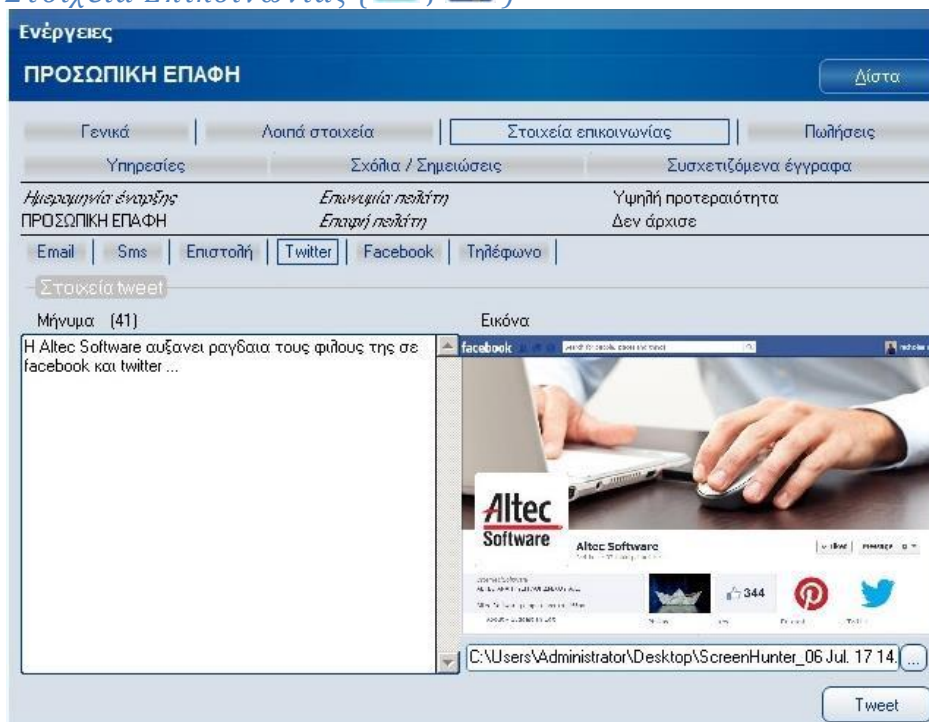
Αναλυτική λίστα με όλες τις κλήσεις της ενέργειας (εισερχόμενες / εξερχόμενες) εμφανίζεται με την επιλογή

Σύρετε στήλες εδώ για ομαδοποίηση				
Κατάσταση	Είδος	Αριθμός	Όνομα	Εκκίνηση από
Φίλτρα				
Απαντήθηκε	Εξερχόμενη	2126877610	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε	admin
Απαντήθηκε	Εξερχόμενη	2126877610	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	admin
Απαντήθηκε	Εισερχόμενη	2126877610	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	admin



Με διπλό click εμφανίζονται τα αναλυτικά στοιχεία της κλήσης.

Τέλος, μία οποιαδήποτε κλήση (εισερχόμενη ή εξερχόμενη), κατά τη διάρκεια εξέλιξής της μπορεί να συσχετιστεί με μία ενέργεια CRM (στοιχεία επικοινωνίας / τηλεφωνα /).


Στοιχεία Επικοινωνίας (,)

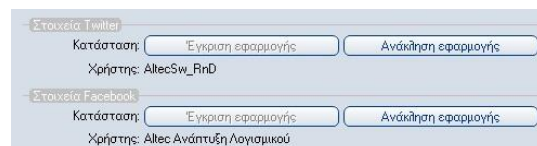
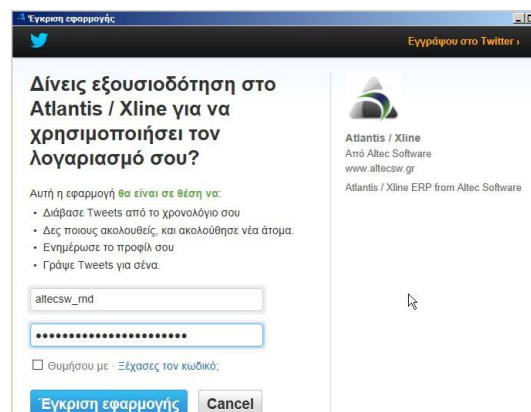


Όπως φαίνεται στην παραπάνω εικόνα, μέσω των ενεργειών CRM δίδεται η δυνατότητα άμεσης δημοσίευσης σχολίων και εικόνων σε σελίδες twitter και facebook της επιχείρησης.

Το tweet / δημοσίευση γίνεται με τα αντίστοιχα buttons ( , ), αφού πρώτα συνταχθεί το κείμενο και επιλεχθεί η εικόνα που θα δημοσιευτεί. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας εμφανίζονται τα διακριτικά στοιχεία (ημερομηνία και ώρα) της συγκεκριμένης δημοσίευσης.

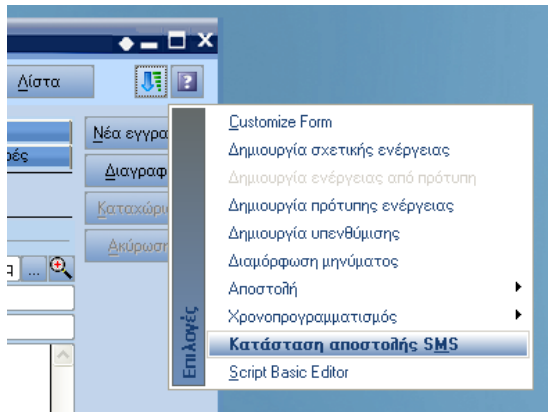
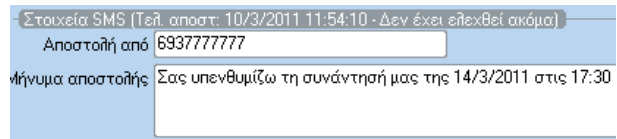
Στοιχεία tweet (Τετ. αποστ. 15/7/2013 12:20:39 μμ)

Πριν ξεκινήσουν οι δημοσιεύσεις θα πρέπει να ολοκληρωθεί η έγκριση της εφαρμογής από fb και twitter αντίστοιχα. Η διαδικασία αυτή γίνεται από τα στοιχεία επικοινωνίας των γενικών παραμέτρων εταιρίας. Η έγκριση μπορεί να ανακληθεί πατώντας .

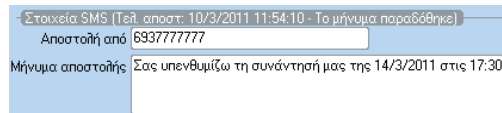
Έλεγχος αποστολών SMS

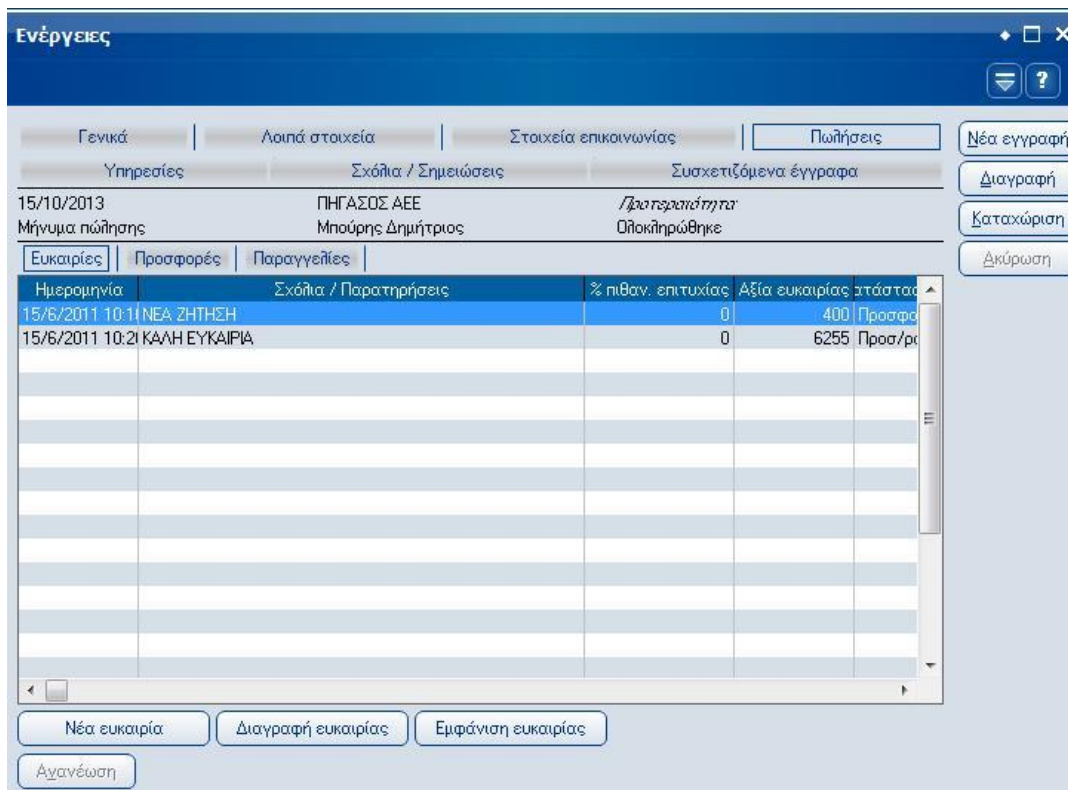
Υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου της κατάστασης (αποστολής) των μηνυμάτων SMS. Στα στοιχεία SMS, αρχικά εμφανίζεται μήνυμα που δηλώνει ότι δεν έχει γίνει κανένας έλεγχος του μηνύματος SMS.



Ο έλεγχος γίνεται με την επιλογή "Κατάσταση αποστολής SMS" που βρίσκεται στο Local Menu των ενεργειών.

Οι δυνατές καταστάσεις περί της επιτυχημένης παράδοσης του μηνύματος ή της αποτυχίας, εξαρτώνται από τον εκάστοτε πάροχο.





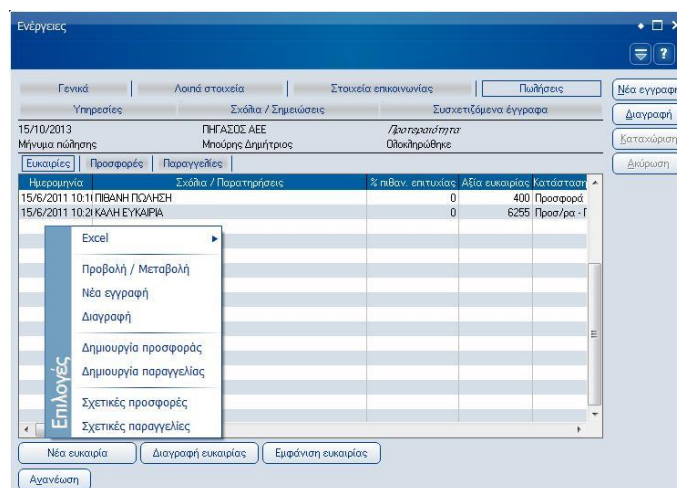
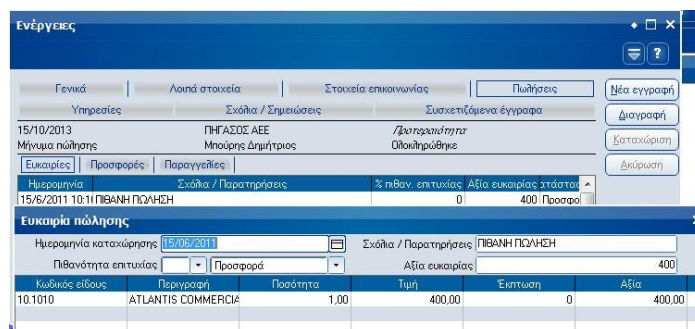
Ευκαιρίες (ανάλογη λειτουργικότητα στις προσφορές και παραγγελίες)

Εμφανίζεται μία ανακεφαλαίωση όλων των ευκαιριών που προέκυψαν από τη συγκεκριμένη ενέργεια.

Με διπλό click πάνω σε μία γραμμή εμφανίζεται η αναλυτική καταγραφή της ευκαιρίας, με τα είδη, τις ποσότητες, τις τιμές και τις εκπτώσεις.

Η τιμή που προτείνεται από το σύστημα είναι αυτή που ορίζει η παράμετρος "Χρησιμοποιεί τιμή" της σειράς παραγγελιών που έχει οριστεί στις ειδικές παραμέτρους CRM.

Με δεξί click πάνω σε μία εγγραφή εμφανίζεται popup menu. Μέσω του μενού αυτού, η συγκεκριμένη ευκαιρία μπορεί να μετατραπεί σε προσφορά ή ακόμα και σε



παραγγελία πώλησης. Σε περίπτωση που έχουν ήδη δημιουργηθεί προσφορές ή παραγγελίες, αυτές μπορούν να εμφανιστούν κάνοντας την κατάλληλη επιλογή (σχετικές προσφορές, σχετικές παραγγελίες).

Με την επιλογή "Τροποποίηση ευκαιρίας" δημιουργείται αντίγραφο της συγκεκριμένης ευκαιρίας. Στο αντίγραφο μπορούν να γίνουν οι επιθυμητές τροποποιήσεις, ενώ η αρχική ευκαιρία κλειδώνει και δεν επιδέχεται καμία τροποποίηση. Από την κλειδωμένη ευκαιρία μπορείτε εύκολα να πλοηγηθείτε στην αντίστοιχη σχετική της με την επιλογή "Σχετική ευκαιρία".

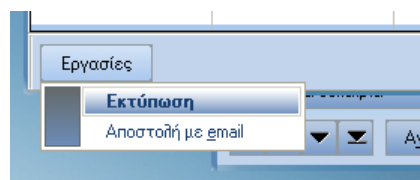
Μια προσφορά μπορεί εύκολα να μετασχηματιστεί σε παραγγελία. Σ' αυτή την περίπτωση ο πελάτης της προσφοράς πρέπει να είναι ανοιγμένος στο ERP. Σε αντίθετη περίπτωση, και με κατάλληλη προειδοποίηση και επιβεβαίωση από τον χρήστη, δημιουργείται αυτόματα η εγγραφή του.

Το status μίας ευκαιρίας μπορεί να είναι:

- Σε εξέλιξη
- Έχει δημιουργήσει προσφορές
- Έχει δημιουργήσει παραγγελίες
- Έχει δημιουργήσει προσφορές και παραγγελίες
- Χαμένη ευκαιρία

Κατά την καταχώρηση μιας νέας ευκαιρίας, αυτή χαρακτηρίζεται αυτόματα "Σε εξέλιξη". Μόλις δημιουργήσει προσφορές ή και παραγγελίες, τροποποιείται αυτόματα καταλλήλως. Μία ευκαιρία που έχει δημιουργήσει προσφορές ή παραγγελίες δεν επιτρέπεται να αλλάξει status, παρά μόνο διαγράφοντας όλες τις προσφορές και παραγγελίες που δημιούργησε, οπότε χαρακτηρίζεται και πάλι "Σε εξέλιξη". Μία ευκαιρία που έχει χαρακτηριστεί ως χαμένη δεν επιτρέπεται να δημιουργήσει προσφορές και παραγγελίες.

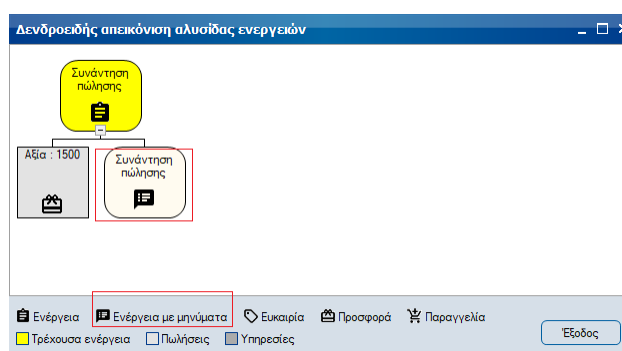
Οι ευκαιρίες τυπώνονται μέσω φορμών εκτύπωσης. Οι φόρμες αυτές μπορούν να είναι γραφικές ή draft και σχεδιάζονται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που σχεδιάζονται οι φόρμες εκτύπωσης παραστατικών. Τόσο η εργασία εκτύπωσης όσο και η αποστολή με e-mail εκκινούν από το κουμπί "Εργασίες" που βρίσκεται στο κάτω αριστερό μέρος της οθόνης.



Για την αποστολή μίας ευκαιρίας με email ενεργοποιείται αρχικά διάλογος στον οποίο ο χρήστης επιλέγει τη φόρμα εκτύπωσης της ευκαιρίας καθώς και τη τοποθεσία αποθήκευσης του pdf αρχείου που θα δημιουργηθεί από την εκτύπωση αυτή και στη συνέχεια μέσω νέου διαλόγου επιλέγονται τα στοιχεία του email για την αποστολή. Στο email το οποίο θα αποσταλεί επισυνάπτεται το pdf αρχείο με την εκτύπωση της ευκαιρίας.

Η διαδικασία αποστολής της ευκαιρίας με email ολοκληρώνεται με την αυτόματη δημιουργία νέας ενέργειας (Ενέργεια με μηνύματα) στο σύστημα η οποία καταχωρείται ως «σχετική» με την αρχική.

Στα συσχετιζόμενα έγγραφα της δημιουργηθείσας ενέργειας επισυνάπτεται σύνδεσμος (link) με το αποθηκευμένο pdf αρχείο της



εκτύπωσης της ευκαιρίας το οποίο στάλθηκε μέσω email.

Κατ' αντιστοιχία, και με ανάλογη λειτουργικότητα, το status μιας προσφοράς μπορεί να είναι:

- Ανοιχτή
- Έχει δημιουργήσει παραγγελίες
- Χαμένη προσφορά

Σχόλια / Σημειώσεις και συσχετιζόμενα έγγραφα

The first screenshot shows a window titled "Ενέργειες" (Actions) with tabs for "Γενικά", "Λοιπά στοιχεία", "Στοιχεία επικοινωνίας", and "Πωλήσεις". The "Συσχετιζόμενα έγγραφα" (Related documents) tab is active, displaying a table with columns: Ημ/νία εισαγωγής, Κατηγορία, Περιγραφή, and Αρχείο. The table contains two rows of data.

Ημ/νία εισαγωγής	Κατηγορία	Περιγραφή	Αρχείο
15/10/2013	ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΕΝΤΥΠΑ	DOCUMENTATION	\\VADA\sw-la\HOME\Xara\ATLANTIS\
15/10/2013	ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ	\\VADA\sw-la\HOME\Xara\ΠΡΟΣΦΟΡΕ

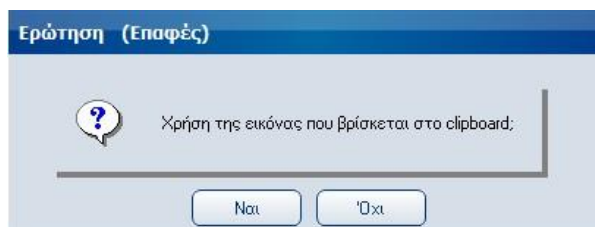
The second screenshot shows the same window with the "Σχόλια / Σημειώσεις" (Comments / Notes) tab active. It displays a table with columns: Ημερομηνία, Περιγραφή, and Σχόλια. The table contains three rows of data.

Ημερομηνία	Περιγραφή	Σχόλια
15/10/2013	Παράπονα	MEMO
15/10/2013	Παραπομπή για επικοινωνία με τον υπεύθυνο	MEMO
15/10/2013	Να γίνει ραντεβού στα γραφεία του πελάτη	MEMO

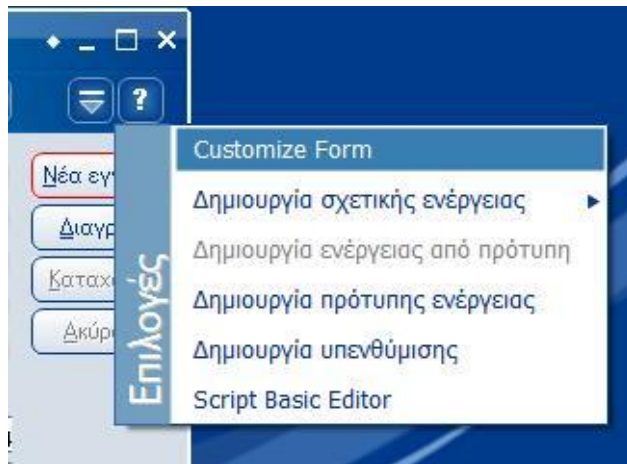
Οι τελευταίες δύο ενότητες όλων των οντοτήτων έχουν τα σχόλια και τις σημειώσεις αλλά και τα συσχετιζόμενα έγγραφα.

Με click πάνω στα εικονίδια των συνημμένων εγγράφων ανοίγουν τα αντίστοιχα έγγραφα προς επεξεργασία.

Κατά την συσχέτιση ενός νέου εγγράφου, σε περίπτωση που το clipboard περιέχει κάποια εικόνα (print screen), αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως το έγγραφο προς συσχέτιση.



Πρόσθετες ενέργειες



Στο local menu υπάρχουν μερικές χρήσιμες βοηθητικές ενέργειες. Αυτές είναι:

- ❑ Δημιουργία σχετικής ενέργειας με την τρέχουσα.
- ❑ Δημιουργία ενέργειας από πρότυπη.
- ❑ Δημιουργία πρότυπης ενέργειας. Περιγράφεται αναλυτικά στις πρότυπες ενέργειες.
- ❑ Δημιουργία υπενθύμισης (μέσω ημερολογίου ενεργειών).

Ημερολόγιο ενεργειών

Γενική περιγραφή

Το ημερολόγιο ενεργειών είναι μία εναλλακτική μορφή απεικόνισης των ενεργειών του CRM, και εμφανίζεται αυτόματα με την επιλογή της οντότητας.



Στο ημερολόγιο αυτό εμφανίζονται μόνο οι ενεργές ενέργειες. Δηλαδή αυτές που βρίσκονται σε εξέλιξη και αυτές που δεν έχουν αρχίσει.

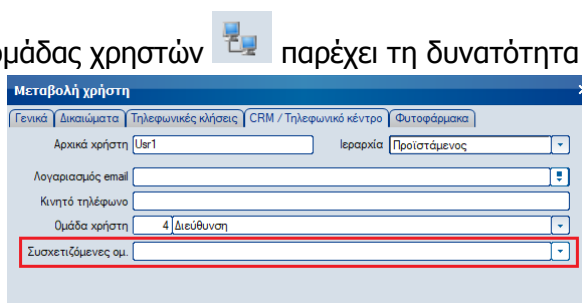
Στα πρότυπα που περιγράφονται και παραπάνω, οι ενέργειες που εμφανίζονται στο ημερολόγιο εξαρτώνται από την ιεραρχία του χρήστη. Δηλαδή:

- Τα απλά στελέχη βλέπουν μόνο τις δικές τους εκκρεμότητες.
- Οι προϊστάμενοι, εκτός από τις δικές τους εκκρεμότητες βλέπουν και τις εκκρεμότητες των υπόλοιπων στελεχών της ομάδας τους. Σ' αυτή την περίπτωση, εντός παρένθεσης εμφανίζονται τα αρχικά του κάθε χρήστη, για τη διευκόλυνση διάκρισης των ενεργειών των διαφόρων χρηστών. (as) πρώτη συνάντηση
- Οι διευθυντές βλέπουν τις ενέργειες όλων των στελεχών όλων των ομάδων. Σ' αυτή την περίπτωση εντός παρένθεσης, εκτός από τα αρχικά του κάθε στελέχους εμφανίζεται και η συντομογραφία της ομάδας. (G1, as) πρώτη συνάντηση

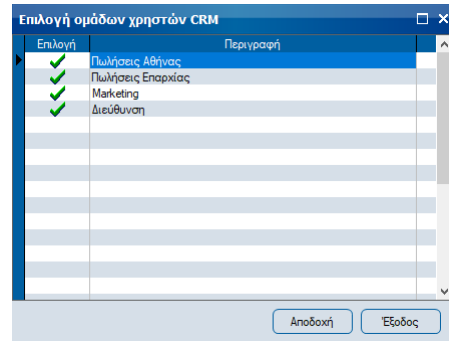
Οι ενέργειες που θα εμφανιστούν (ιδίου, ομάδας, εταιρείας), ορίζονται με τα τρία πλήκτρα / εικονίδια που εμφανίζονται στο κάτω αριστερό τμήμα του ημερολογίου.





Το πλήκτρο εμφάνισης των ενεργειών ομάδας χρηστών παρέχει τη δυνατότητα με δεξί κλικ επάνω του να εμφανίσει και τις ενέργειες των συσχετιζόμενων ομάδων όπως αυτές έχουν καταχωρηθεί στο σχετικό πεδίο στο tab «CRM/Τηλεφωνικό κέντρο» στη παραμετροποίηση του χρήστη συστήματος στην εφαρμογή.



Η επιλογή των συσχετιζόμενων ομάδων, οι ενέργειες των οποίων θα εμφανιστούν στα στοιχεία του ημερολογίου, γίνεται μέσω του ειδικού διαλόγου που εμφανίζεται για το σκοπό αυτό.



Στον ίδιο χώρο, με την επιλογή  ορίζονται τα διαστήματα του ημερολογίου.

Με την επιλογή  ορίζεται η ομαδοποίηση του ημερολογίου μεταξύ των:

- Χωρίς ομαδοποίηση
- Ομαδοποίηση ανά ημερομηνία
- Ομαδοποίηση αν κατηγορία

- Ώρα
- Ημέρα
- Εβδομάδα
- Μήνας
- Έτος

Παραδείγματα ημερολογίων με διάφορες ομαδοποιήσεις

Ημερολόγιο CRM						
Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή	Σάββατο/Κυριακή	
Σεπ 30	Οκτώβριος, 1	2	3	4	5	▲
					6	
7	8	9	10 11:26μ ? Μήνυμα πώλ	11	12	
					13	
14 10:35μ ? Αποστολή φα 10:36μ ? Παράπονο πε 12:45μ ? Ραντεβού, Πι 2:59μ ? Μήνυμα πώλ	15 10:35μ ? Παρουσίαση, 10:35μ ? Αποστολή e- 10:35μ ? Μήνυμα πώλ 11:01μ ? Αποστολή φα	16 10:36μ ? Εξερχόμενη κ 10:36μ ? Παράπονο πε 11:48μ ? Μήνυμα πώλ 5:49μ ? Παρουσίαση,	17 10:36μ ? Αποστολή φα 11:16μ ? Αποστολή e- 12:49μ ? Ραντεβού, Πι 4:13μ ? Συνάντηση η	18 10:06μ ? Μήνυμα πώλ 10:16μ ? Εισερχόμενο 12:27μ ? Ραντεβού στ	19	
21	22	23 12:19μ ? Μήνυμα πώλ 12:25μ ? Μήνυμα πώλ 2:13μ ? Μήνυμα πώλ	24	25	26	
28	29	30	31	Νοέμβριος, 1 12:46μ ? Ραντεβού, Πι	2	
					3	▼

Μηνιαίο ημερολόγιο

Ημερολόγιο CRM						
	Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή	Σάββατο/Κυριακή
Μήνυμα πώλησης	Οκτ 14 2:55μ ? Μήνυμα πώλ 2:55μ-3:55μ Μήνυμα πώλησης	15 10:35μ ? Μήνυμα πώλ Μήνυμα πώλ	16 11:48μ ? Μήνυμα πώλ	17	18 10:06μ ? Μήνυμα πώλ	19
						20
Συνάντηση πώλησης	Οκτ 14	15 2:44μ ? Συνάντηση η	16	17 4:13μ ? Συνάντηση η	18 12:27μ ? Ραντεβού στ	19
						20
Εξερχόμενη κλήση πωλήσεων	Οκτ 14	15	16 10:36μ ? Εξερχόμενη	17	18	19
						20

Εβδομαδιαίο ημερολόγιο, ομαδοποιημένο κατά ημέρα και τύπο ενέργειας.

Ημερολόγιο CRM					
Μήνυμα πώλησης		Συνάντηση πώλησης		Εξερχόμενη κλήση πωλήσεων	
Δευτέρα, 14 Οκτ	Πέμπτη, 17 Οκτ	Δευτέρα, 14 Οκτ	Πέμπτη, 17 Οκτ	Δευτέρα, 14 Οκτ	Πέμπτη, 17 Οκτ
2:55μμ ? Μήνυμα πώλ			4:13μμ ? Συνάντηση ι		
Τρίτη, 15 Οκτ	Παρασκευή, 18 Οκτ	Τρίτη, 15 Οκτ	Παρασκευή, 18 Οκτ	Τρίτη, 15 Οκτ	Παρασκευή, 18 Οκτ
10:35πμ ? Μήνυμα πώλ	10:06πμ ? Μήνυμα πώλ	2:44πμ ? Συνάντηση ι	12:27πμ ? Ραντεβού στ		
11:55πμ ? Μήνυμα πώλ					
Τετάρτη, 16 Οκτ	Σάββατο, 19 Οκτ	Τετάρτη, 16 Οκτ	Σάββατο, 19 Οκτ	Τετάρτη, 16 Οκτ	Σάββατο, 19 Οκτ
11:48πμ ? Μήνυμα πώλ				10:36πμ ? Εξερχόμενη	
	Κυριακή, 20 Οκτ		Κυριακή, 20 Οκτ		Κυριακή, 20 Οκτ

Εβδομαδιαίο ημερολόγιο, ομαδοποιημένο κατά κατηγορία και τύπο ενέργειας.

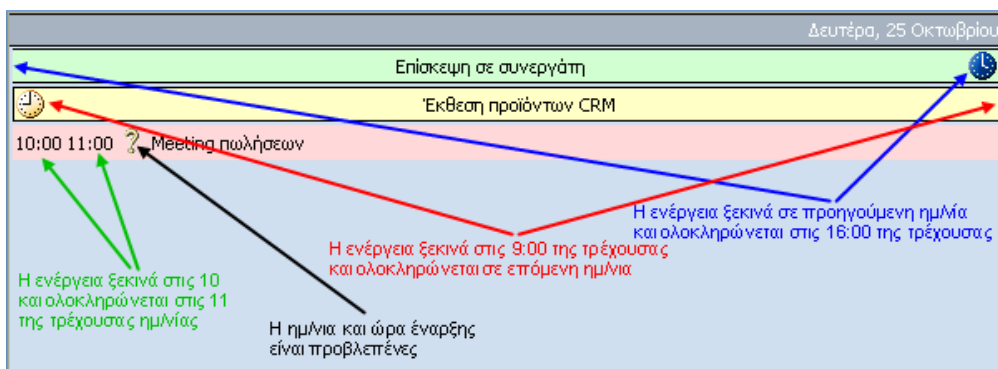
Ημερολόγιο CRM						
	Δευτέρα	Τρίτη	Τετάρτη	Πέμπτη	Παρασκευή	Σάββατο/Κυριακή
Μήνυμα πώλησης	Σεπ 30	Οκτ 1	2	3	4	5
						6
	7	8	9	10	11	12
				▼		13
	14	15	16	17	18	19
	▼	▼	▼		▼	20
	21	22	23	24	25	26
			▼		27	
28	29	30	31	Νοέμβριος, 1	2	
					3	
Συνάντηση πώλησης	Σεπ 30	Οκτ 1	2	3	4	5
						6
	7	8	9	10	11	12
						13
	14	15	16	17	18	19
		▼		▼	▼	20
	21	22	23	24	25	26
					27	
28	29	30	31	Νοέμβριος, 1	2	
					3	
Εξερχόμενη κλήση πωλήσεων	Σεπ 30	Οκτ 1	2	3	4	5
						6
	7	8	9	10	11	12
						13
	14	15	16	17	18	19
			▼			20
	21	22	23	24	25	26
					27	
28	29	30	31	Νοέμβριος, 1	2	
					3	

Μηνιαίο ημερολόγιο, ομαδοποιημένο κατά ημέρα και τύπο ενέργειας.

Οι πληροφορίες του ημερολογίου

Τα στοιχεία που διαμορφώνουν το ημερολόγιο CRM είναι:

- Ο τίτλος της ενέργειας εμφανίζεται ως περιγραφή της ενέργειας στο ημερολόγιο.
- Οι ημερομηνίες έναρξης και λήξης μιας ενέργειας ορίζουν το χρονικό σημείο στο οποίο θα εμφανιστεί η ενέργεια, και έκταση που θα καταλάβει. Ενέργειες που δεν έχουν ορισμένη ημερομηνία λήξης, την ταυτίζουν με την ημερομηνία έναρξης. Σε περίπτωση που η ημερομηνία έναρξης δεν είναι πραγματική αλλά προβλεπόμενη, αυτό απεικονίζεται στο ημερολόγιο με ειδικό σύμβολο. ? Παρουσίαση προϊόντος
Τέλος, ενέργειες που η διάρκειά τους εκτείνεται πέραν της μίας ημέρας, εμφανίζονται με ανοιχτό περίγραμμα, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα. Στις δε οριακές ημερομηνίες εμφανίζεται η ώρα έναρξης και η ώρα λήξης με αντίστοιχα εικονίδια ρολογιών τα οποία παίρνουν διαφορετικό χρώμα ανάλογα με την ώρα της ημέρας (πρωί, απόγευμα)



- Ενέργειες που ξεκινούν και ολοκληρώνονται εντός της ίδιας ημέρας εμφανίζουν και τις ώρες έναρξης και λήξης. 10:10 11:00 Πρώτο ραντεβού με κ. Παπά
- Ενέργειες με υπενθύμιση εμφανίζουν κατάλληλο εικονίδιο. 13:42 Meeting πωλήσεων

Τα χρώματα με τα οποία εμφανίζονται οι ενέργειες, ορίζονται σε επίπεδο τύπου ενεργειών μέσα από τους πίνακες CRM.

Με απλή περιήγηση του δείκτη (cursor) πάνω σε μία εγγραφή του ημερολογίου εμφανίζονται αναλυτικά στοιχεία που αφορούν την συγκεκριμένη ενέργεια. Τα στοιχεία που θέλουμε να εμφανίζονται ορίζονται παραμετρικά μέσα από τις ειδικές παραμέτρους CRM. Βλέπε αναλυτική περιγραφή στο αντίστοιχο κεφάλαιο.

Λειτουργικότητα

Οι λειτουργίες που επιτρέπεται να εκτελεστούν μέσα από το ημερολόγιο CRM είναι οι ακόλουθες:

- Εμφάνιση και τροποποίηση των αναλυτικών στοιχείων ενεργειών. Με διπλό click πάνω στην ενέργεια.
- Δημιουργία νέας ενέργειας. Με διπλό click σε ελεύθερο χώρο, στην ημερομηνία και την ώρα που θα δημιουργηθεί η νέα ενέργεια.
- Μεταφορά μιας ενέργειας σε διαφορετική ημερομηνία ή και ώρα. Με τη διαδικασία drag & drop. Προσοχή, μεταφορά ενεργειών σε άλλες ημερομηνίες οριστικοποιείται με την αποθήκευση αλλαγών.

Με δεξί click πάνω σε μία ενέργεια ή σε ελεύθερο χώρο του ημερολογίου εμφανίζεται popup menu που προσφέρει πρόσθετη λειτουργικότητα. Τα μενού που εμφανίζονται σε κάθε μία από τις παραπάνω περιπτώσεις είναι τα ακόλουθα:

Σε ενέργεια

Ημερολόγιο CRM	Ανανέωση δεδομένων ημερολογίου
	Στοιχεία ενέργειας
	Διαγραφή
	Αποθήκευση αλλαγών
Ακύρωση και έξοδος	

Σε ελεύθερο χώρο

Ημερολόγιο CRM	Ανανέωση δεδομένων ημερολογίου
	Νέα εγγραφή
	Νέα ημερήσια εγγραφή
	Ημερολόγιο ημέρας
	Μεταφορά στην ημερομηνία...
	Αποθήκευση αλλαγών
Ακύρωση και έξοδος	

Αναζήτηση

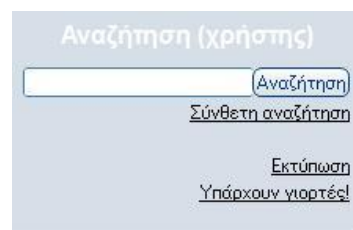
Η απλή αναζήτηση φιλτράρει τις καταχωρήσεις του ημερολογίου ταιριάζοντας το κείμενο προς αναζήτηση με τον τίτλο των ενεργειών.

Η σύνθετη αναζήτηση ξεκινά με παρατεταμένα πάτημα του πλήκτρου αναζήτησης ή με click πάνω στο hyperlink "Σύνθετη αναζήτηση" και εμφανίζει οθόνη με μία σειρά στοιχείων που μπορούν να συνδυαστούν ως φίλτρα της αναζήτησης. Εκτελώντας την σύνθετη αναζήτηση, οι εγγραφές του ημερολογίου περιορίζονται σ' αυτές που ταιριάζουν στα φίλτρα, και το ημερολόγιο μεταφέρεται στην πρώτη εγγραφή. Κατά τη σύνθετη αναζήτηση δίδεται η δυνατότητα εμφάνισης και των ολοκληρωμένων ενεργειών.

Τέλος, πατώντας αναζήτηση με το κείμενο προς αναζήτηση να είναι κενό, επανέρχεται το σύνολο των εγγραφών, και το ημερολόγιο επιστρέφει στην τρέχουσα ημερομηνία.

Εκτύπωση

Οι ενέργειες που εμφανίζονται στο ημερολόγιο (οι αρχικές ή αυτές που έχουν προέλθει από απλή ή από σύνθετη αναζήτηση) μπορούν να εκτυπωθούν. Η γραμμογράφηση της εκτύπωσης ορίζεται μέσω φορμών CRM. Οι ενέργειες που συμπεριλαμβάνονται είναι αυτές που εμφανίζονται εκείνη τη στιγμή στην οθόνη (ημερήσιες, εβδομαδιαίες, ετήσιες, κλπ).



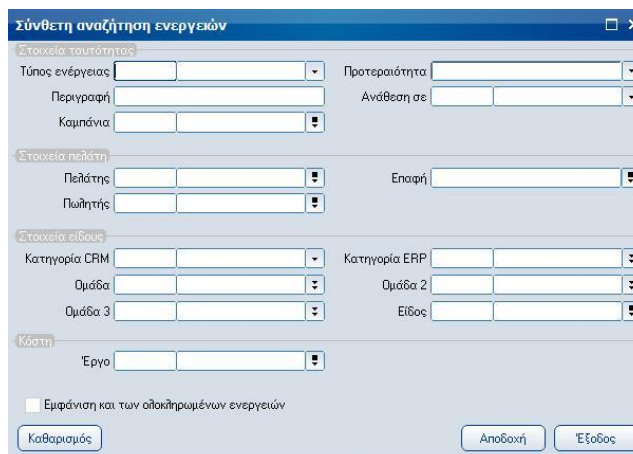
Αναζήτηση (χρήστης)

Αναζήτηση

Σύνθετη αναζήτηση

Εκτύπωση

Υπάρχουν γιορτές!



Σύνθετη αναζήτηση ενεργειών

Στοιχεία ταυτότητας

Τύπος ενέργειας: [] Προτεραιότητα: []

Περιγραφή: [] Ανάθεση σε: []

Καμπάνια: []

Στοιχεία πελάτη

Πελάτης: [] Επαφή: []

Πωλητής: []

Στοιχεία είδους

Κατηγορία CRM: [] Κατηγορία ERP: []

Ομάδα: [] Ομάδα 2: []

Ομάδα 3: [] Είδος: []

Κόστος

Έργο: []

Εμφάνιση και των ολοκληρωμένων ενεργειών

Καθαρισμός Αποδοχή Έξοδος

Πελάτες

Στο σημείο αυτό τηρούνται όλα τα στοιχεία των πελατών. Τα στοιχεία των πελατών είναι οργανωμένα σε 11 ενότητες (tabs). Τα πεδία που περιλαμβάνονται σε κάθε ενότητα φαίνονται στις αντίστοιχες εικόνες. Στη συνέχεια ακολουθεί αναλυτική περιγραφή μόνο των πεδίων που χρήζουν περαιτέρω εξήγηση.

Γενικά

- **Πελάτης ERP:** Το CRM έχει το συνολικό πελατολόγιο της επιχείρησης. Υποψήφιοι πελάτες, που δεν έχουν κάνει καμία οικονομική συναλλαγή με την επιχείρηση θεωρούνται πελάτες CRM. Αυτοί θα γίνουν πελάτες ERP με την πρώτη συναλλαγή που θα πραγματοποιήσουν. Ο συγχρονισμός πελατών CRM και πελατών ERP μπορεί να γίνει και μαζικά μέσω ειδικής εργασίας.

Κατά την επιλογή ενός νέου πελάτη από τον selector πελατών, οι πελάτες CRM για να διακρίνονται από τους πελάτες ERP, εμφανίζονται με γαλάζιο χρώμα.

Αναζήτηση πελάτη CRM		
Κωδικός	Επωνυμία	
10.002	ΥΛΙΚΟΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	
10.003	ΚΑΝΕΛΑΟΠΟΥΛΟΙ & ΣΙΑ ΟΕ	
10.004	ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Δ & ΣΙΑ ΕΕ	
10.005	ΒΕΝΤΟΡ Ε.Π.Ε.	
10.006	ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	
10.007	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι & ΣΙΑ Ο.Ε.	
10.008	ΜΑΡΑΓΚΟΣ Ε.Π.Ε.	
10.009	ΠΕΤΡΟΥ Ι - ΛΑΜΠΑΣ Μ. Ο.Ε.	

- **Τελευταία επίσκεψη πωλητή και Ημ/νία εισαγωγής:** Συμπληρώνονται αυτόματα από το σύστημα.

Επαφές / Λίστες

Ο κάθε πελάτης πρέπει υποχρεωτικά να έχει μία κύρια επαφή. Αυτό εξασφαλίζεται κατά την καταχώρηση νέων πελατών, με κατάλληλο μήνυμα οδηγίας προς τον χρήστη. Σε περίπτωση που αυτό αγνοηθεί, δημιουργείται αυτόματα η κύρια επαφή, με όνομα την επωνυμία του πελάτη. Η κύρια επαφή εμφανίζεται με γραμματοσειρά **bold** για να διακρίνεται από τις υπόλοιπες.

Πελάτες CRM
ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ

Γενικά | **Επαφές / Λίστες** | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες | Καμπάνιες
Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Υποκαταστήματα / Έργα | Οργανόγραμμα

Μπούρης Δημήτριος 2102467101 | Πωλητής Ν.Ελλάδος 19/11/2011 | ΕΔΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ 2102467000

Όνοματεπώνυμο	Τηλέφωνο	Κινητό	eMail	Ιεραρχία
Μπούρης Δημήτριος	2102467101	6937168298	xxs@altec.gr	Διευθυντής
Νικολάου Ξενοφών	2102467102	6978334402	nik@pigasos.gr	Στέλεχος
Χατζηκρήστος Ευστάθιος	2102467103	6937112233	xae@pigasos.gr	Προϊστάμενος
Άγαπητίδης Παύλος		6937112233	agp@pigasos.gr	Στέλεχος
Καμπέρη Χριστίνα		6944506010	kah@pigasos.gr	Στέλεχος
Αλεξιάκης Γεώργιος	2109925469	6937102030	alex@otenet.gr	Στέλεχος

Λίστες ενημέρωσης

Λίστες πελάτη

Περιγραφή
ΠΕΛΑΤΕΣ SOFTWARE
ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ
RELATES ATLANTIS

Διαθέσιμες λίστες

Περιγραφή
Ενημέρωση για νέα είδη
Πελάτες Software
ΝΕΑ ΛΙΣΤΑ
Πελάτες Μηνιαίας Καταχώρησης
ΠΕΛΑΤΕΣ ΑΝΔΡΙΚΩΝ CASUAL

Ανανέωση

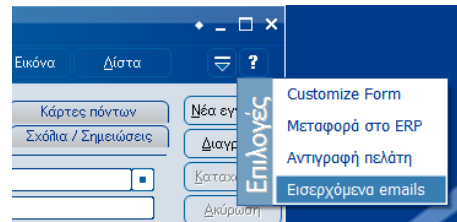
Λίστες ενημέρωσης: Στο σημείο αυτό φαίνονται οι λίστες στις οποίες ανήκει ο πελάτης, αλλά και όλες οι ενεργές λίστες της επιχείρησης. Στο αριστερό πλαίσιο εμφανίζονται οι λίστες στις οποίες ανήκει ο πελάτης ενώ στο αριστερό οι υπόλοιπες λίστες. Ένας πελάτης προστίθεται ή αφαιρείται από λίστες μέσω ειδικής εργασίας δημιουργίας και διαμόρφωσης λιστών. Εναλλακτικά, οι λίστες του πελάτη μπορούν να διαμορφωθούν και μέσω της οθόνης αυτής με τη βοήθεια των κουμπιών που βρίσκονται ανάμεσα στα δύο πλαίσια.

Ενέργειες – Ευκαιρίες – Προσφορές – Παραγγελίες – Σχόλια / Σημειώσεις – Συσχετιζόμενα έγγραφα

Στις ενότητες αυτές εμφανίζονται οι ενέργειες, οι ευκαιρίες, οι προσφορές και οι παραγγελίες του συγκεκριμένου πελάτη. Η λειτουργικότητά της κάθε ενότητας είναι ίδια με την αντίστοιχη που περιγράφεται στις προηγούμενες σελίδες, κάτω από τον τίτλο "Ενέργειες".

Εισερχόμενα μηνύματα email

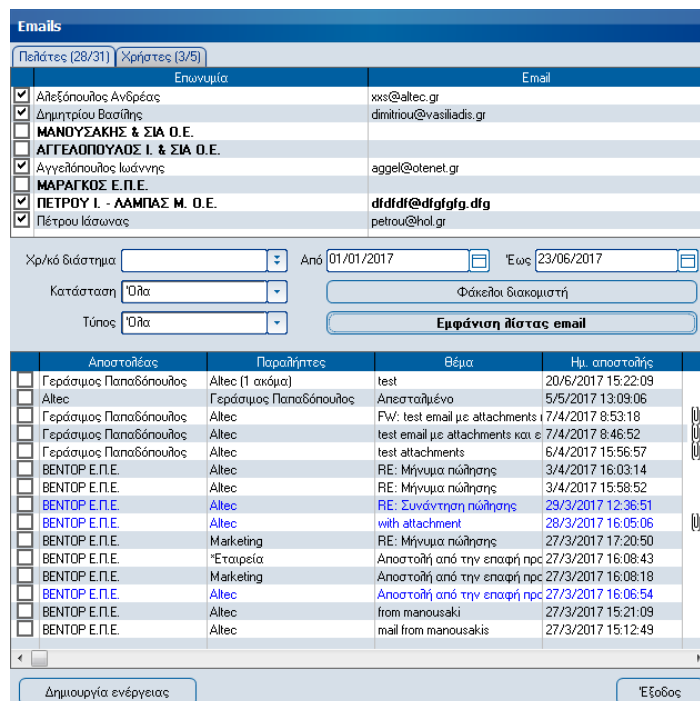
Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει μηνύματα email (εισερχόμενα & εξερχόμενα) που ανταλλάχθηκαν με τον συγκεκριμένο πελάτη ή κάποια επαφή του πελάτη και τα email του συγκεκριμένου χρήστη, της ομάδας CRM του χρήστη, της εταιρίας ή ακόμα κάποιου άλλου χρήστη του ίδιου ιεραρχικά επιπέδου (βλέπε κεφάλαιο “Δομή δικαιωμάτων για εμφάνιση εισερχόμενων μηνυμάτων email”). Ο διαχωρισμός εισερχομένων & εξερχομένων γίνεται αυτόματα από το CRM.



Η αναζήτηση μπορεί να συγκεκριμενοποιηθεί περαιτέρω με βάση τις ημερομηνίες αποστολής, την κατάσταση των email (αναγνωσμένα, μη αναγνωσμένα, όλα), τον τύπο των email (εισερχόμενα / εξερχόμενα) και τους επιλεγμένους φακέλους του διακομιστή.

Εφόσον εμφανιστεί η λίστα με τα εισερχόμενα email, δίδεται η δυνατότητα:

- Εμφάνιση του πλήρους μηνύματος (διπλό click) και δημιουργίας σχετικής ενέργειας.
Σημ. Εισερχόμενο που έχει ήδη συνδεθεί με ενέργεια εμφανίζεται με μπλε χρώμα και με διπλό click εμφανίζει τα αναλυτικά στοιχεία της ενέργειας. Σε περίπτωση όπου από ένα εισερχόμενο μήνυμα έχουν δημιουργηθεί περισσότερες από μία ενέργειες, αυτές εμφανίζονται υπό μορφή λίστας ενεργειών.
- Επιλογής από τη λίστα περισσότερων του ενός μηνυμάτων και δημιουργίας αντίστοιχων σχετικών ενεργειών, με ξεχωριστό πρότυπο για τα εισερχόμενα και ξεχωριστό για τα εξερχόμενα μηνύματα. **!!! Σημ.** Για εξερχόμενα μηνύματα που έχουν αποσταλεί από ενέργεια CRM δεν δημιουργείται νέα ενέργεια.



Emails	
Πελάτες (28/31)	Χρήστες (3/5)
Επωνυμία	Email
<input checked="" type="checkbox"/> Αλεξόπουλος Ανδρέας	xss@altec.gr
<input checked="" type="checkbox"/> Δημητρίου Βασίλης	dimitriou@vasiliadis.gr
<input type="checkbox"/> ΜΑΝΟΥΣΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε.	
<input type="checkbox"/> ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι. & ΣΙΑ Ο.Ε.	
<input checked="" type="checkbox"/> Αγγελόπουλος Ιωάννης	aggel@otenet.gr
<input type="checkbox"/> ΜΑΡΑΓΚΟΣ Ε.Π.Ε.	
<input checked="" type="checkbox"/> ΠΕΤΡΟΥ Ι. - ΛΑΜΠΙΑΣ Μ. Ο.Ε.	dfdfdf@dfgdfg.dfg
<input checked="" type="checkbox"/> Πέτρου Ιάσωνας	petrou@hol.gr

Χρ/κό διάστημα	Από	Έως
	01/01/2017	23/06/2017

Κατάσταση	Τύπος
Όλα	Όλα

Αποστολέας	Παραλήπτες	Θέμα	Ημ. αποστολής
<input type="checkbox"/> Γεράσιμος Παπαδόπουλος	Altec (1 ακόμα)	test	20/6/2017 15:22:09
<input type="checkbox"/> Altec	Γεράσιμος Παπαδόπουλος	Απεσταλλμένο	5/5/2017 13:09:06
<input type="checkbox"/> Γεράσιμος Παπαδόπουλος	Altec	Fw: test email με attachments	7/4/2017 8:53:19
<input type="checkbox"/> Γεράσιμος Παπαδόπουλος	Altec	test email με attachments και ε	7/4/2017 8:46:52
<input type="checkbox"/> Γεράσιμος Παπαδόπουλος	Altec	test attachments	6/4/2017 15:56:57
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	RE: Μήνυμα πώλησης	3/4/2017 16:03:14
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	RE: Μήνυμα πώλησης	3/4/2017 15:58:52
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	RE: Συνάντηση πώλησης	29/3/2017 12:36:51
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	with attachment	28/3/2017 16:05:06
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Marketing	RE: Μήνυμα πώλησης	27/3/2017 17:20:50
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	*Εταιρεία	Αποστολή από την επαφή ηρα	27/3/2017 16:08:43
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Marketing	Αποστολή από την επαφή ηρα	27/3/2017 16:08:18
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	Αποστολή από την επαφή ηρα	27/3/2017 16:06:54
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	from manousaki	27/3/2017 15:21:09
<input type="checkbox"/> BENTOP Ε.Π.Ε.	Altec	mail from manousakis	27/3/2017 15:12:49

Η παραπάνω λειτουργικότητα, πέραν από συγκεκριμένο πελάτη, μπορεί να ενεργοποιηθεί και για περισσότερους του ενός πελάτες, απευθείας από τον browser πελατών.

Service

Πελάτες CRM

BENTOP Ε.Π.Ε. Δικ. Εικόνα Λίστα ?

Γενικά | Επαφές / Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες | Καμπάνιες Νέα εγγραφή
Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Υποκαταστήματα / Έργα | Προτιμήσεις | Οργανόγραμμα Διαγραφή
 Βεντούρης Χαράλαμπος Πωλητής Ν. Ελλάδος ΕΜΠΟΡΙΟ Καταχώριση
 Τηλέφωνο κίνησης 15/11/2011 2102826993
Προσφορές | Παραστατικά παροχής | Φάκελλοι παροχής υπηρεσιών | Δελτία εγγύησης | Ραντεβού | Δκύρωση

Ραντεβού

BENTOP Ε.Π.Ε. / 01.1011 Λίστα ?

Γενικά στοιχεία | Ιστορικό πελάτη | Σχόλια Νέα εγγραφή
Στοιχεία ταυτότητας Διαγραφή
 Μονάδα συνεργείου Μονάδα 1 Ημ/γία καταχώρ. Παρ 01/11/2013 Καταχώριση
 Πελάτης 00.001 BENTOP Ε.Π.Ε. Υποκατ. πελάτη Δκύρωση
 Φάκελος

Στοιχεία κατηγοριοποίησης
 Serial number 123 Μοντέλο 10020 MONTEΛΟ 01
 Είδος 01.1011 ΦΩΤΟΤΥΠΙΚΟ CANON Κατηγορία είδους

Ραντεβού | Planner | Υπενθυμίσεις | Προγραμματισμός | Διαθεσιμότητα

Ημέρα - ώρα άφιξης 1/11/2013 10:52:00 πμ Ημέρα - ώρα παραλ. 1/11/2020 1:00:00 μμ

Ειδικότητα	Χρόνος απασχόλησης	Σχόλια	Έλεγχος
Τεχνικός Canon	2 (MEMO)		✘

Στο σημείο αυτό καταχωρούνται τα ραντεβού που έχει κάνει ο πελάτης για service. Η λειτουργικότητα είναι ίδια ακριβώς με την αντίστοιχη του ERP. Η επιλογή εμφανίζεται μόνο σε εγκαταστάσεις με ενεργοποιημένη την οντότητα υπηρεσιών.

Προτιμήσεις

Πελάτες CRM
BENTOP Ε.Π.Ε.

Πικ. Εικόνα Δίστα

Γενικά | Επαφές / Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες | Καμπάνιες
Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Υποκαταστήματα / Έργα | Προτιμήσεις | Οργανόγραμμα

Κωδικός είδους Κατηγορία είδους Ημ/νία παραγγελίας

Κωδικός είδους	Κατηγορία είδους	Ημ/νία παραγγελίας	Ποσότητα	Αξία
01.0017		9/10/2013	1,00	50,00
	Άθροισμα		1,00	50,00
Άθροισμα 01.0017			1,00	50,00
02.0009	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3	7/12/2011	10,00	90,00
		23/4/2012	10,00	90,00
	Άθροισμα ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3		20,00	180,00
Άθροισμα 02.0009			20,00	180,00
02.0013		7/12/2011	60,00	240,00
	Άθροισμα		60,00	240,00
		23/4/2012	60,00	240,00
	Άθροισμα		60,00	240,00
Άθροισμα 02.0013			120,00	480,00
10.1001	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3	5/8/2011	5,00	2.175,00
		7/12/2011	2,00	870,00
	Άθροισμα ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3		7,00	3.045,00
Άθροισμα 10.1001			7,00	3.045,00

Κριτήρια

Αγανέωση

Εμφανίζονται οι μέχρι σήμερα προτιμήσεις του πελάτη, με την πλήρη λειτουργικότητα των κύβων του ERP.

Με το πλήκτρο **Κριτήρια** δίδεται η δυνατότητα τροποποίησης των κριτηρίων επιλογής προτιμήσεων του πελάτη.

Κριτήρια προτιμήσεων πελατών CRM

Ημερομηνία παραστατικών
Χρονικό διάστημα: Από 01/01/2011 Έως 01/11/2013
Σειρές παραγγελιών: 9002

Κωδικός είδους
Από: Έως: Μέσκα:

Κατηγορία είδους

Αποδοχή Έξοδος

Καμπάνιες

Πελάτες CRM

ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ

Γενικά | Επαφές / Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες | Καμπάνιες

Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Υποκαταστήματα / Έργα | Οργανόγραμμα

Μπούρης Δημήτριος 2102467101 | Πωλητής Ν.Ελλάδος 19/11/2011 | ΕΔΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ 2102467000

Κωδικός	Περιγραφή	Έναρξη	Λήξη	Κατηγορία
2	Ειδικές Προσφορές	1/12/2011	30/12/2011	Καμπάνιες υφιστάμενων γ
5	Νέα Προϊόντα	15/4/2013	15/5/2013	Πρωθητικές Καμπάνιες
88	Προσφορά Οκτωβρίου	1/10/2013	31/10/2013	Καμπάνιες υφιστάμενων γ
1	Προώθηση προϊόντων	1/10/2011	30/10/2011	Πρωθητικές Καμπάνιες

Αγανέωση

Στην ενότητα αυτή εμφανίζονται όλες οι καμπάνιες στις οποίες έχει συμμετάσχει ο πελάτης. Αναλυτική περιγραφή για τη λειτουργικότητα των καμπανιών υπάρχει στις επόμενες σελίδες.

Υποκαταστήματα / Έργα

Πελάτες CRM

ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ

Δικ. Εικόνα Δίστα

Γενικά | Επαφές / Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες | Καμπάνιες

Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα | Υποκαταστήματα / Έργα | Προτιμήσεις | Οργανόγραμμα

Υποκαταστήματα

Κωδικός	Περιγραφή	Τηλέφωνο	Διεύθυνση	Περιοχή
2	Υποκατάστημα Θεσ/νικης	2310577400	Τσιμισκή 40	Θεσ/νικη
1	Κεντρικό κατάστημα	2126877444	Πάτμου 12	Μαρούσι

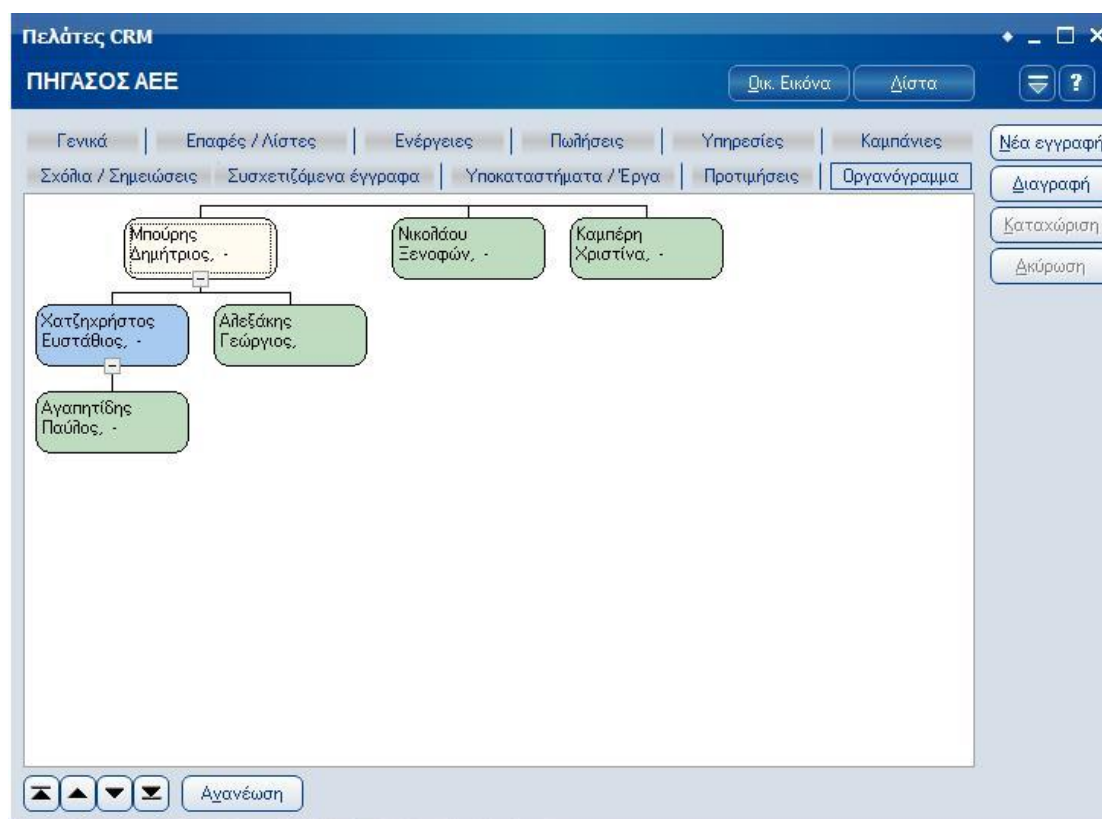
Έργα

Κωδικός	Περιγραφή	Υποκατάστημα	Ημ/νία έναρξης	Ημ/νία λήξης
100	ΕΡΓΟ 1	ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	1/11/2013	29/11/2013

Αγανέωση

Στην ενότητα αυτή ορίζονται τα υποκαταστήματα και τα έργα του πελάτη. Η λειτουργικότητα συμβαδίζει πλήρως με την αντίστοιχη του ERP.

Οργανόγραμμα



Εμφανίζεται το οργανόγραμμα του πελάτη σε γραφική μορφή.

Οι σχέσεις μεταξύ των θέσεων προκύπτουν αυτόματα από τα στοιχεία προϊσταμένου που ορίζονται στις επαφές του πελάτη.

Αναλυτικά στοιχεία προϊσταμένου

Όνοματεπώνυμο	Αλεξόπουλος Ανδρέας	Προσ/ση / Τίτλος	Κύριος
E-mail		Τηλέφωνο	2810378204
		Κινητό τηλέφωνο	

Επαφές

Εδώ ορίζονται όλες οι επαφές της επιχείρησης. Κάθε επαφή πρέπει υποχρεωτικά να συνδέεται με έναν πελάτη CRM.

Γενικά

Επαφές

Γενικά | Στοιχεία πελάτη - Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες

Καμπάνιες | Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα

Νέα εγγραφή
Διαγραφή
Καταχώριση
Δκύρωση

Στοιχεία ταυτότητας

Όνοματεπώνυμο: Μπούρης Δημήτριος | Προσ/ση / Τίτλος: Κύριος
Κατηγορία: 1 ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ | Εκπαίδευση: Τριτοβάθμια
Οικογεν. κατηγ.: 1 Έγγαμος | Ηλικιακή κατηγ.: 4 50-60
Ημ/νία γέννησης: 15/03 | Ημ. υπενθύμισης #1: 55 Δημήτριος (26/10/2013)
Ημ. υπενθύμισης #2:

Στοιχεία διεύθυνσης

Οδός και αριθμός: ΑΕΩΦ ΔΕΚΕΛΕΙΑΣ 119 | Περιοχή: ΑΧΑΡΝΑΙ
Πόλη / ΤΚ: ΑΘΗΝΑ / 13671 | Τηλέφωνο: 2102467101
Fax: 2102467198 | Κινητό τηλέφωνο: 6937168298
E-mail: xxs@altec.gr | URL: www.altec.gr

Λοιπά στοιχεία

Γεωγραφική: 1 ΑΤΤΙΚΗ | Υποκατάστημα: 1 Κεντρικό κατάστημα

Ανανέωση

Στην πρώτη ενότητα ορίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας και κατηγοριοποίησης των επαφών, όπως αυτά εμφανίζονται στην παραπάνω εικόνα.

Στοιχεία πελάτη - Λίστες

Επαφές

Γενικά | Στοιχεία πελάτη - Λίστες | Ενέργειες | Πωλήσεις | Υπηρεσίες

Καμπάνιες | Σχόλια / Σημειώσεις | Συσχετιζόμενα έγγραφα

Νέα εγγραφή
Διαγραφή
Καταχώριση
Δκύρωση

Στοιχεία πελάτη

Πελάτης (CRM): 10.001 ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ | Υποκατ. πελάτη: 1 Κεντρικό κατάστημα
Πωλητής: 01 Πωλητής Ν. Ελλάδος | Συστάθηκε από:
Ιεραρχία: Διευθυντής | Προϊστάμενος:
Ενεργή επαφή: | Τύπος επαφής: Κύρια επαφή πελάτη

Αναλυτικά στοιχεία προϊσταμένου

Όνοματεπώνυμο: | Προσ/ση / Τίτλος:
E-mail: | Τηλέφωνο:
Κινητό τηλέφωνο:

Λίστες ενημέρωσης

Λίστες επαφής

Περιγραφή
ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ
RELATES ATLANTIS

Διαθέσιμες λίστες πελατών

Περιγραφή
ΠΕΛΑΤΕΣ SOFTWARE

Ανανέωση

Στην ενότητα αυτή ορίζονται αναλυτικά στοιχεία του πελάτη στον οποίο ανήκει η επαφή, όπως επίσης και τα στοιχεία ιεραρχίας της κάθε επαφής, σύμφωνα με τα

οποία διαμορφώνεται το οργανόγραμμα του πελάτη. Στην ίδια ενότητα γίνεται η διαχείριση των λιστών στις οποίες ανήκει η επαφή, με την ίδια ακριβώς λειτουργικότητα που γίνεται και στην οντότητα πελατών και έχει περιγραφεί αναλυτικά στις προηγούμενες σελίδες.

Τέλος, μέσω της επαφής σύστασης "*Συστάθηκα από*", μπορεί να δημιουργηθεί μία σχέση μεταξύ των πραγματικών πελατών μιας επιχείρησης και των εξωτερικών συνεργατών της, με τη βοήθεια των οποίων έχει γίνει η αρχική σύσταση.

Για τις *Ενέργειες – Καμπάνιες – Σχόλια / Σημειώσεις – Συσχετιζόμενα έγγραφα* ισχύει ότι και στις προηγούμενες οντότητες.

Σημείωση: Στα στοιχεία επαφών που έχουν προβεί σε σύσταση πελατών, ενεργοποιείται επιπλέον tab-sheet με τίτλο "Συστάσεις", όπου εμφανίζονται συνοπτικά στοιχεία των συσταθέντων πελατών. Με διπλό click σε μία εγγραφή εμφανίζονται τα πλήρη στοιχεία του αντίστοιχου πελάτη.

Πωλητές

Αντίστοιχη με τις ενότητες που περιγράφονται παραπάνω είναι και η ενότητα πωλητών.

Γενικά

The screenshot shows the 'Πωλητές' (Sales) form for '07 ΔΙΑΜΑΝΤΙΔΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ'. The form is divided into several sections:

- Γενικά** (General): Includes fields for 'Κωδικός' (07), 'Ενεργός' (checked), 'Όνομα' (ΔΙΑΜΑΝΤΙΔΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ), 'Τίτλος' (ΠΩΛΗΤΗΣ), 'Προσώνυση' (Κύριος), 'Τηλέφωνο' (2106877505), 'Κινητό' (6937667788), 'Διεύθυνση' (ΠΑΤΜΟΥ 12), 'Περιοχή' (ΜΑΡΟΥΣΙ), 'e-Mail' (kdiamantidis@altec.gr), and 'URL'.
- Άλλα στοιχεία** (Other data): Includes 'Ηλικιακή κατηγ.' (2 | 30-40), 'Οικογεν. κατηγ.' (1 | Έγγαμος), 'Εκπαίδευση' (Τριτοβάθμια), 'Ημ/νία γενεθλίων' (22/04), and 'Προϊστάμενος' (05 | Ρούσσας Πέτρος).

Buttons on the right include 'Νέα εγγραφή', 'Διαγραφή', 'Καταχώριση', and 'Ακύρωση'. A 'Διάστα' button is at the top right. Navigation buttons are at the bottom left.

Οι χρήστες του ERP που έχουν χαρακτηριστεί ως χρήστες CRM (γενικές παράμετροι χρηστών), αντιστοιχίζονται και με έναν πωλητή του ERP.

The screenshot shows a dropdown menu for selecting a salesperson. The selected option is '02 Πωλητής Β.Ελλάδος'. Below it, the 'CRM / Τηλεφωνικό κέντρο' section shows 'Αρχικά χρήστη' (B.Ελλά), 'Ιεραρχία' (Στέλιχος), and 'Ομάδα χρήστη' (2 | Πωλήσεις Επαρχίας).

Οι πωλητές του CRM συγχρονίζονται αυτόματα με τους πωλητές του ERP. Ένας νέος πωλητής που ανοίγεται για πρώτη φορά στο CRM εμφανίζεται αυτόματα και στους πωλητές του ERP, όπως επίσης ισχύει και το αντίστροφο.

Στις υπόλοιπες ενότητες των πωλητών εμφανίζονται τα αντίστοιχα πεδία που αφορούν την συγκεκριμένη οντότητα και διέπονται από την αντίστοιχη λειτουργικότητα όπως αυτή περιγράφεται στις προηγούμενες σελίδες.

The partial screenshot shows the navigation tabs: 'Γενικά', 'Πελάτες', 'Επαφές', 'Ενέργειες', and 'Πωλήσεις'. Below them are sub-tabs: 'Υπηρεσίες', 'Σχόλια / Σημειώσεις', and 'Συσχετιζόμενα έγγραφα'.

Κατάλογος ειδών CRM

Στο CRM, εκτός από τα είδη του ERP, υπάρχει η δυνατότητα ορισμού ενός καταλόγου ειδών τα οποία δεν έχουν ανοιχτεί ακόμα ως επίσημα είδη στα αποθέματα της επιχείρησης. Τα είδη αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις ενέργειες, τις καμπάνιες, τις ευκαιρίες πώλησης, τις προσφορές και γενικά οπουδήποτε μέσα στο CRM. Για τη διευκόλυνση των χρηστών, τα είδη αυτά διακρίνονται (χρωματικά) από τα είδη της αποθήκης. Τη στιγμή που μία προσφορά μετατρέπεται σε παραγγελία, τα είδη καταλόγου μετατρέπονται αυτομάτως σε είδη αποθήκης του ERP (με την κατάλληλη πάντα επιβεβαίωση του χρήστη).

Γενικά

Τα είδη καταλόγου ανοίγονται από ειδική φόρμα. Χρησιμοποιούνται κοινοί πίνακες με αυτούς των αποθηκών.

Είδος CRM
00.002 ΕΙΔΟΣ CRM 2

Στοιχεία είδους | Παρατηρήσεις / Εικόνα

Κωδικός: 00.002
Περιγραφή: ΕΙΔΟΣ CRM 2
Κατασκευαστής: 22 ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ 2
Κωδ. εργοστασίου: 123-456-789-100
Χαρακτηρισμός: Κανονικός
Κατηγορία CRM: 1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1
Κατηγορία: 3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3
Ομάδα: 15 ΓΕΝΙΚΑ ΕΙΔΗ
Ομάδα 2: 6 ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ 6
Ομάδα 3:
Κατηγ. ΦΠΑ: 23 ΦΠΑ 23%
Κύρια: 1 Τεμάχιο
Λιανική: 140,000 €
Χονδρική: 90,000 €
Ποσοστό έκπτ.: 10 %
Μέγιστη έκπτ.: 15 %
Μάζα / ποσότητα: 0 %

Ενεργό / Ημ. καταχώρισης: / Τρι 15/03/2011
Χρώμα/Μέγεθος:

Αγανέωση

Κατά την επιλογή ειδών, οι εγγραφές των ειδών καταλόγου CRM διακρίνονται από τα είδη της κανονικής αποθήκης (γαλάζιο χρώμα).

Κωδικός	Περιγραφή	β. κωδικός
01.0001	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Α	
01.0002	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	
100.123.ABC.0001	Είδος καταλόγου CRM	
11.0001	Α ΥΛΗ 1	
11.0002	Α ΥΛΗ 2	
11.0003	Α ΥΛΗ 3	
11.0004	Α ΥΛΗ 4	

Πεδίο Αναζήτησης	Τομ./Μέγεθος	Μικρότερο	Μεγαλύτερο
Κωδικός			
Περιγραφή			
Βασθ. κωδικός 1			
Βασθ. κωδικός 2			
Κωδικός αναπαράστασης			

Ενεργοποίηση | Ακ. Φίλτρον | Αρβολή | Ακύρωση

Ερώτηση (Ενέργειες)

Υπάρχουν 2 είδη τα οποία δεν υπάρχουν στο ERP. Να μεταφερθούν;

Ναι | Όχι | Άκυρο

Κατά την μετατροπή μιας ευκαιρίας πώλησης ή μιας προσφοράς σε παραγγελία, αν υπάρχουν είδη καταλόγου CRM, αυτά μετατρέπονται αυτόματα σε κανονικά είδη αποθήκης.

Συμβάσεις Υποστήριξης / Συντήρησης

Στο υποσύστημα παροχής υπηρεσιών προστέθηκε η δυνατότητα ορισμού συμβάσεων πελατών / προμηθευτών.

Μέσω των συμβάσεων αυτών καταγράφονται τα αναλυτικά στοιχεία συμφωνημένων υπηρεσιών υποστήριξης ή συντήρησης προς πελάτες και από προμηθευτές.

Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται από το CRM κατά την διαχείριση μίας κλήσης τύπου service.

Αναλυτικά στοιχεία συμβάσεων

Τα αναλυτικά στοιχεία συμβάσεων είναι οργανωμένα σε 6 υποομάδες :

- Γενικά στοιχεία

Περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν μια σύμβαση (κατάσταση, καλυπτόμενους και υπολειπόμενους χρόνους και tickets σύμβασης κλπ)

Σημ. Η κωδικοποίηση των συμβάσεων μπορεί να είναι παραμετρική, βάση ειδικών παραμέτρων υπηρεσιών.

Συμβάσεις πελατών
100

Στοιχεία | Αξία / Τιμολογήσεις | Καλυπτόμενα είδη / υπηρεσίες | Προμηθευτές | Παρατηρήσεις | Κινήσεις

Στοιχεία σύμβασης
Κωδικός: 100 | Περιγραφή: Σύμβαση επισκευής υλικών εντός κα...
Αντισυμβαλλόμενος: 00.001 ΠΩΛΥΒΙΟΣ ΠΙΣΙΡΤΖΗΣ-ΝΙ | Κατάσταση: Ενεργή

Ημερομηνίες σύμβασης
Ημ. δημιουργίας: Τετ 15/01/2014 | Ημ. έναρξης: Τετ 01/01/2014 | Ημ. λήξης: Τετ 31/12/2014

Λοιπά στοιχεία σύμβασης
Κατηγορία: 1 Service | Τύπος σύμβ: 1 Απλή
Τύπος κάλυψης: 1 Normal | Ελάχιστος χρ. χρέωσης: 60
Δραστηριότητα: μηχανές παγοτάου | Υπεύθυνος: Καρακουϊάκογλου
Μήν. προειδοποίησης: Προσοχή έχει υπόλοιπο

Υποστήριξη
Λεπτά: 600 | Tickets: 250
Υπόλοιπο: 420 | Υπόλοιπο: 245

- Αξία / Τιμολογήσεις

Εδώ αναφέρεται η αξία της κάθε σύμβασης και αναλυτικά ο τρόπος που θα τιμολογηθεί. Η διαδικασία της τιμολόγησης μπορεί να εκκινήσει μέσα από το CRM ή να γίνει από το ERP και να συνδεθεί με το CRM. Δίδεται και ειδικό βοήθημα για τον υπολογισμό των ημερομηνιών και των αξιών των τιμολογήσεων, βάση πλήθους δόσεων, ύψους και διάρκειας της σύμβασης κλπ.

Συμβάσεις πελατών
100

Στοιχεία | Αξία / Τιμολογήσεις | Καλυπτόμενα είδη / υπηρεσίες | Προμηθευτές | Παρατηρήσεις | Κινήσεις

Αξία σύμβασης: 3000 | Υπολογισμός τιμολογήσεων

Ημερομηνία	Ποσό	Παραστατικό	Σχόλια
1/1/2014	500		Να εισπραχθούν μετρητά
2/1/2014	500		Με επιταγή μινός
3/1/2014			
4/1/2014			
5/1/2014			
6/1/2014			

Υπολογισμός τιμολογήσεων

Οι υπάρχουσες τιμολογήσεις θα διαγραφθούν. Θέλετε να συνεχίσετε?

Ημ. έναρξης σύμβ: 1/1/2014 | Ημ. λήξης σύμβ: 31/12/2014

Πήλιθος τιμολογήσεων: 364

Ημερ. πρώτης τιμολόγησης: 01/01/2014

Με μη ληφθέν υπ όψιν οι αρχές
 Μεταφέρεται στην πλησιέστερη ημερομηνία πριν από την αρχία
 Μεταφέρεται στην πλησιέστερη ημερομηνία μετά από την αρχία

Υπολογισμός | Έξοδος

- Καλυπτόμενα είδη και υπηρεσίες

Εδώ ορίζονται τα είδη ή και οι υπηρεσίες που καλύπτονται από τη συγκεκριμένη σύμβαση. Σε περίπτωση που κάποια από τα είδη ή τις υπηρεσίες καλύπτονται από αντίστοιχες συμβάσεις προμηθευτών (back to back), αναφέρονται και αυτές στο σημείο αυτό.

Κωδικός	Περιγραφή	Κα
01.0001	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Α	150
01.0002	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	2
11.0001	Α ΥΛΗ 1	2
11.0003	Α ΥΛΗ 3	2
11.0004	Α ΥΛΗ 4	
01.0002	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	
11.0002	Α ΥΛΗ 2	

Υπηρεσίες

Κωδικός	Υπηρεσίες	Περιγραφή	Κα
01		ΕΠΙΣΚΕΥΗ	2
02		ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	2

Συγκριτικός προμηθευτών με είδη / υπηρεσίες

Είδη	Υπηρεσίες	Κωδικός είδους	Περιγραφή είδους	Προμηθευτής
		01.0002	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	ΧΑΤΖΗΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε
		11.0002	Α ΥΛΗ 2	ΧΑΤΖΗΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε

Συμβάσεις πελατών
100

Στοιχεία | Αξία / Τιμολογήσεις | Καλυπτόμενα είδη / υπηρεσίες | Προμηθευτές | Παρατηρήσεις | Κινήσεις

Κωδικός σύμβασης	Περιγραφή σύμβασης	Κωδικός προμηθευτή	Προμηθευτής
150	επισκευή	01.001	ΛΑΡΚΟ Α.Ε
2	Σύμβαση υποστήριξης Back	2 01.002	ΧΑΤΖΗΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε

Συγκριτικός προμηθευτών με είδη / υπηρεσίες

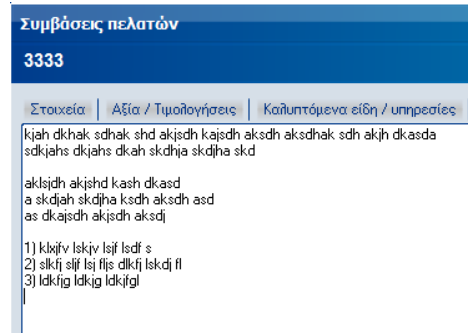
Είδη	Υπηρεσίες	Κωδικός είδους	Περιγραφή είδους	Προμηθευτής
		01.0002	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	ΧΑΤΖΗΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε
		11.0002	Α ΥΛΗ 2	ΧΑΤΖΗΓΓΕΛΟΥ Π. & ΣΙΑ Ο.Ε

- **Προμηθευτές**

Εδώ ορίζονται οι αντίστοιχες συμβάσεις με προμηθευτές. Δίδεται επίσης η δυνατότητα συσχέτισης σύμβασης πελάτη με σύμβαση προμηθευτή, γενικώς ή βάση των ειδών και των υπηρεσιών που καλύπτονται.

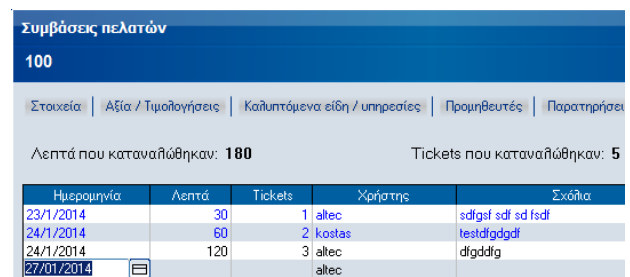
- **Παρατηρήσεις**

Εδώ συντηρούνται όλες οι αναλυτικές παρατηρήσεις που σχετίζονται με τη σύμβαση



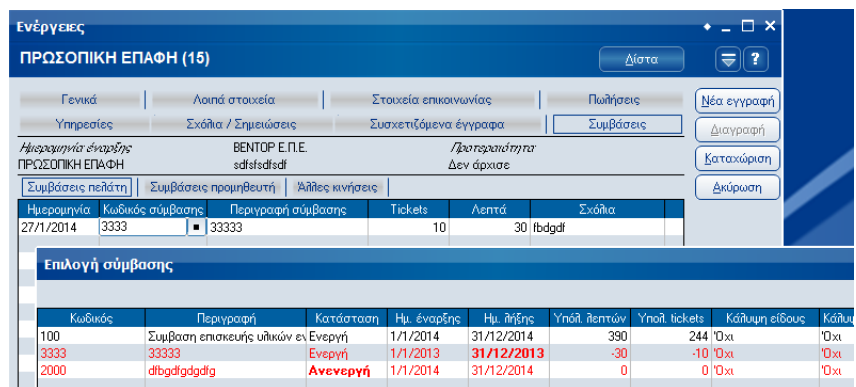
- **Κινήσεις**

Εμφανίζονται όλες οι κινήσεις (CRM) που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη σύμβαση, με δυνατότητα άμεσης μετάβασης στην κάθε ενέργεια με την οποία σχετίζονται. Απ' αυτό το σημείο μπορούν να επηρεαστούν τα σχετικά με τη σύμβαση στοιχεία ενεργειών CRM η να καταχωρηθούν νέες ενέργειες (εκτός CRM). Οι ενέργειες που εμφανίζονται με χρώμα μπλε είναι αυτές που καταχωρήθηκαν από το υποσύστημα του CRM.



Διαχείριση συμβάσεων μέσα από το CRM

Κατά τη δημιουργία ενέργειας CRM, εφ' όσον αυτή σχετίζεται με σύμβαση, συμπληρώνονται τα στοιχεία σύμβασης που βρίσκονται στο tab συμβάσεις. Κάθε ενέργεια CRM μπορεί να συνδεθεί με συγκεκριμένο φάκελο service του ERP



Τα στοιχεία συμβάσεων είναι οργανωμένα σε 3 ενότητες :

- **Συμβάσεις πελάτη**

Αναφέρονται όλες οι συμβάσεις βάση των οποίων εξυπηρετείται η συγκεκριμένη ενέργεια. Για την επιλογή μιας σύμβασης το σύστημα προτείνει εκείνες τις συμβάσεις που είναι ενεργές, οι ημερομηνίες ισχύος τους καλύπτουν την στιγμή καταχώρησης της συγκεκριμένης ενέργειας, καλύπτουν τα είδη και τις υπηρεσίες που αναφέρονται στην ενέργεια και έχουν υπόλοιπο σε χρόνου ή και tickets υποστήριξης. Σε περίπτωση που ζητηθεί η προβολή όλων των συμβάσεων του

συγκεκριμένου συναλλασσόμενου, έστω και αν αυτές δεν πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις, οι επιπλέον συμβάσεις εμφανίζονται με **κόκκινο** χρώμα.

- Συμβάσεις προμηθευτή

Αναφέρονται οι συμβάσεις με προμηθευτές, με αντίστοιχη λογική αυτής που περιγράφεται στις συμβάσεις πελατών.

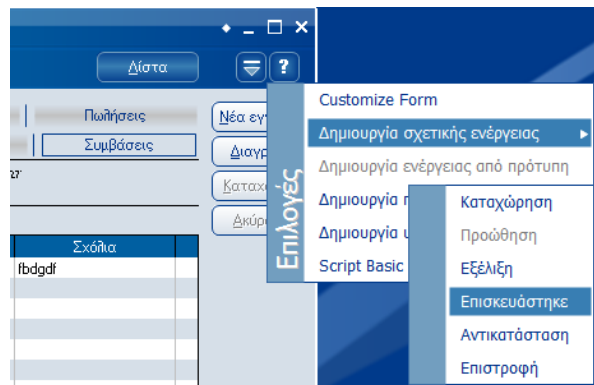
- Άλλες κινήσεις

Εμφανίζονται όλες οι κινήσεις συμβάσεων (σε χρόνο και tickets), σχετικών ενεργειών με την τρέχουσα

Κάθε ενέργεια, εκτός από αναφορά σε συμβάσεις πελατών και προμηθευτών, καταγράφει και την χρήση που γίνεται από κάθε σύμβαση, σε λεπτά ή και σε tickets. Με βάση τα στοιχεία αυτά διαμορφώνεται το υπόλοιπο των συμβάσεων.

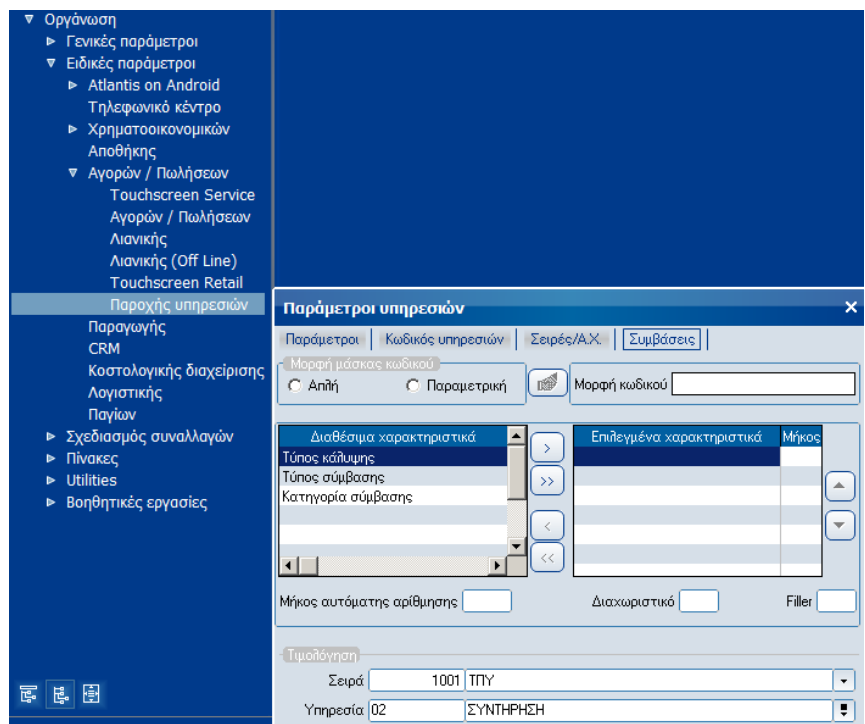
Αλλαγή κατάστασης σύμβασης γίνεται με επιλογή της επιθυμητής τιμής από την αντίστοιχη λίστα καταστάσεων.

Εναλλακτικά μπορεί μέσα από εύχρηστη ειδική λειτουργία να δημιουργηθεί σχετική ενέργεια με τη νέα κατάσταση, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα παρακολούθησης όλου του ιστορικού των ενεργειών που σχετίζονται με μία αρχική κλήση.



Παραμετροποίηση Συμβάσεων

Όλες οι σχετικοί πίνακες και οι ειδικές παράμετροι είναι συγκεντρωμένοι στην οργάνωση λειτουργίας, κάτω από τον τίτλο παροχής υπηρεσιών.



Καμπάνιες

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται αναλυτικά οι καμπάνιες. Μία καμπάνια μπορεί να είναι γενικής φύσης αλλά μπορεί να είναι και ειδική και να αφορά σε συγκεκριμένη κατηγορία / ομάδα / ... ειδών ή ακόμα και συγκεκριμένα είδη.

Κωδικός	Περιγραφή	Μον. Μέτρησης	Ποσότητα (στόχος)	Αξία (στόχος)
10.1010	ATLANTIS COMMERC	TEM	1000	100000
10.1001	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑ Β	TEM	1000	100000
90.0001	ΕΤΟΙΜΟ 1	TEM	1000	50000

Τα στοιχεία που αναφέρονται στις καμπάνιες είναι πληροφοριακά και συμπληρώνονται από τον χρήστη.

Τα οικονομικά στοιχεία λαμβάνουν μέρος στις αναλύσεις δεδομένων (BI).

Οι υπόλοιπες ενότητες εμφανίζουν τα στοιχεία που προκύπτουν από τη χρήση της καμπάνιας κατά την καταχώριση ενεργειών και ισχύει η λειτουργικότητα που περιγράφεται στις προηγούμενες οντότητες.

Λίστες πελατών

Οι λίστες πελατών χρησιμοποιούνται στις μαζικές αποστολές. Κατά τη δημιουργία μιας νέας λίστας, η επιλογή των πελατών που θα συμπεριληφθούν σ' αυτήν γίνεται με κριτήρια που αφορούν την εταιρία, τις επαφές στην εταιρία, τις ενέργειες που έχουμε δημιουργήσει ή τα είδη που έχουν αγοραστεί σε μια συγκεκριμένη περίοδο.

Αφού πληκτρολογηθούν τα βασικά στοιχεία της λίστας, δίδονται τα στοιχεία επιλογής πελάτη, όπως φαίνονται στη διπλανή οθόνη.

Αν θέλετε η επιλογή πελατών να γίνει με βάση τα στοιχεία των επαφών, τότε συμπληρώνετε το πρώτο τμήμα της δεύτερης ενότητας (Επαφές – Είδη).

Τέλος, αν θέλετε η επιλογή πελατών να συμπεριλάβει και κριτήρια προτιμήσεων του πελάτη, αυτό επιτυγχάνεται συμπληρώνοντας και το δεύτερο τμήμα της ενότητας "Επαφές – Είδη".

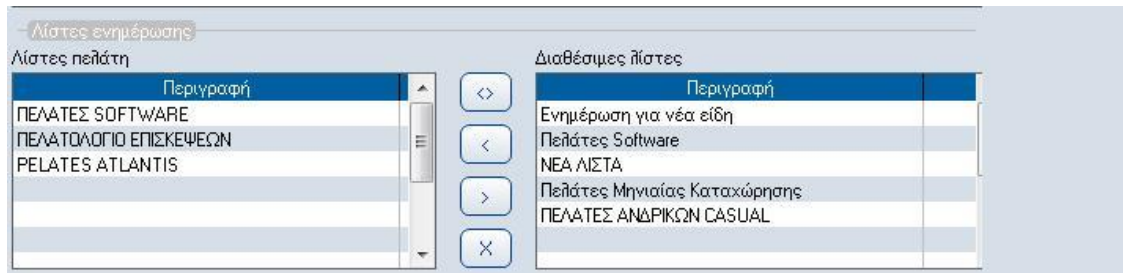
Αφού ολοκληρωθεί η συμπλήρωση όλων των παραμέτρων επιλογής πελατών για τη λίστα, πατάτε το κουμπί **"Λίστα πελατών"**, και από το υπομενού που εμφανίζεται επιλέγετε την ανανέωση λίστας.

Η διαδικασία αυτή εμφανίζει λίστα των επιλεγμένων πελατών στην οποία γίνεται η τελική επιλογή πριν την καταχώρηση της λίστας. Με δεξί click δίδεται η δυνατότητα επιλογής ή ακύρωσης επιλογής όλων.

Πελάτες / Επαφές λίστας		
Επιλογή	Κωδικός πελάτη	Επωνυμία
<input checked="" type="checkbox"/>	10.005	BENTOP Ε.Π.Ε.
<input checked="" type="checkbox"/>	10.009	ΚΑΤΣΑΡΑΚΗΣ ΝΙΚ
<input checked="" type="checkbox"/>	10.007	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι

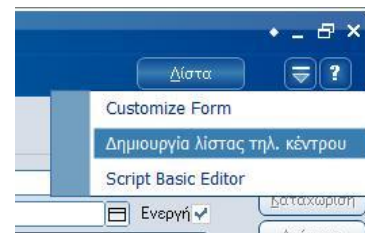
Στο κουμπι **“Λίστα πελατών (300)”**, εντός παρένθεσης εμφανίζεται το πλήθος πελατών που περιλαμβάνει η συγκεκριμένη λίστα. Μέσω του υπομενού που εμφανίζεται επιλέγοντας τη **“Λίστα πελατών”**, δίδεται η δυνατότητα διαχείρισης των πελατών της λίστας ή ανανέωσης της λίστας. Ειδικά η ανανέωση μιας λίστας είναι ιδιαίτερα χρήσιμο μετά από προσθήκη νέων πελατών στο CRM. Μία ανανέωση των λιστών θα επεξεργαστεί και τους νέους πελάτες, εμπλουτίζοντας την κάθε λίστα που ανανεώνεται με τους επιπλέον πελάτες που πληρούν τα κριτήρια.

Όπως αναφέρεται και πιο πάνω, η συμμετοχή πελατών και επαφών σε λίστες μπορεί να επηρεαστεί και άμεσα μέσα από τη διαχείριση των αντίστοιχων οντοτήτων.



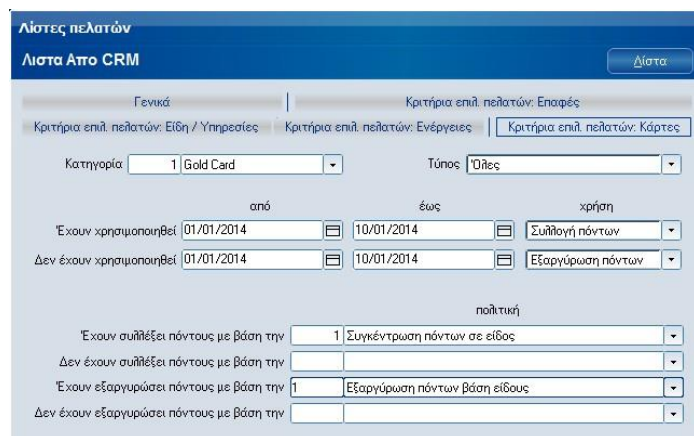
Τέλος, μία λίστα μπορεί να δημιουργήσει προγραμματισμένες τηλεφωνικές κλήσεις οι οποίες θα πραγματοποιηθούν από έναν ή μία ομάδα τηλεφωνητών, μέσω της αντίστοιχης λειτουργικότητας που προσφέρεται στο module **Τηλεφωνικό Κέντρο** του Atlantis.

Αναλυτική περιγραφή θα βρείτε στο κείμενο διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων.

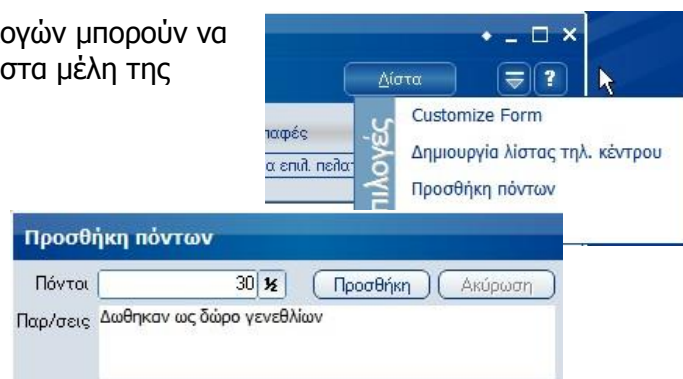


Λίστες πελατών και Κάρτες πόντων

Για την κατάρτιση μιας λίστας μπορεί να συνδυαστούν και παράμετροι των καρτών πόντων.



Επί πλέον, μέσω των ειδικών επιλογών μπορούν να αποδοθούν επί πρόσθετοι πόντοι στα μέλη της λίστας.



Λίστες πελατών και Κουπόνια έκπτωσης

Οι λίστες πελατών μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για την αυτόματη δημιουργία και αποστολή κουπονιών έκπτωσης στα μέλη της λίστας.

Για κάθε κουπόνι έκπτωσης τα στοιχεία που τηρούνται είναι τα ακόλουθα :

- Κωδικός και κατάσταση (εκκρεμεί, εξοφλημένο) κουπονιού
- Στοιχεία χειροκίνητης έκδοσης
- Αναλυτικά στοιχεία των συναλλαγών έκδοσης και εξόφλησης
- % ή αξιακή έκπτωση του κουπονιού
- Ημερομηνία λήξης και τρόπος εξαργύρωσης ενός κουπονιού
- Στοιχεία χαρακτηρισμού ενός κουπονιού ως μη χρησιμοποιήσιμο (black list)
- Στοιχεία λίστας από την οποία προέκυψε το συγκεκριμένο κουπόνι

Όπως φαίνεται και στη σχετική εικόνα, ένα κουπόνι, εκτός από συναλλαγή μπορεί να δημιουργηθεί και χειροκίνητα.

The image shows two screenshots of a software interface for managing discount coupons.

The top screenshot is titled "Προσθήκη κουπονιών έκπτωσης" (Add discount coupons). It contains the following fields and options:

- Λίστα: 2 LISTA 02
- Τύπος έκπτωσης: % Αξιακή
- Αξία: 10 %
- Παρ/σεις: Εβδομάδα εκπτώσεων
- Διάρκεια ισχύος: Σε μήνες: [dropdown] Ημ/νία λήξης: 31/01/2016
- Εξαργύρωση μέσω: [dropdown]

The bottom screenshot is titled "Μεταβολή κουπονιού" (Edit discount coupon). It contains the following fields and options:

- Κωδικός: 1234 Κατάσταση: Εκκρεμεί
- Στοιχεία χειροκίνητης δημιουργίας: Ημ/νία / ώρα: Πειμ 12/11/2015 15:45 Χρήστης: 2 allec
- Παρατηρήσεις: [text area]
- Στοιχεία έκδοσης: Παραστατικό: [text] Ημ/νία: [text] Πελάτης: 00-001 BENTOP Ε.Π.Ε. Κάρτα πόντων: 0001
- Στοιχεία εξόφλησης: Παραστατικό: [text] Ημ/νία: [text] Πελάτης: [text] Κάρτα πόντων: [text]
- Τύπος έκπτωσης: % Αξιακή Αξία: 10 %
- Ημ/νία λήξης: [text] Εξαργύρωση μέσω: [dropdown]
- Black list:
- Στοιχεία black list: Ημ/νία / ώρα: [text] Χρήστης: [text]
- Παρατηρήσεις: [text area]
- Στοιχεία λίστας: Κωδικός: 6 Ονομασία: LISTA 01

Σε κάθε περίπτωση, ένα κουπόνι ανεξάρτητα από το πώς έχει δημιουργηθεί έχει την ίδια ακριβώς συμπεριφορά κατά την εξόφλησή του.

Σημ. Αναλυτικότερα στοιχεία του τρόπου παραμετροποίησης και λειτουργίας των κουπονιών έκπτωσης θα βρείτε στο σχετικό κείμενο.

Μαζικές αποστολές (email, SMS, Επιστολή, Fax)

Οι μαζικές αποστολές χρησιμοποιούνται για αποστολή email, SMS, επιστολών και fax σε πελάτες που ορίζονται από μία λίστα πελατών. Οι λίστες κατασκευάζονται με ευέλικτο τρόπο που περιγράφεται αναλυτικά στις παραπάνω σελίδες.

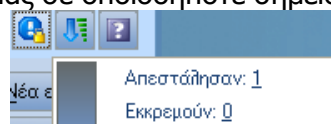
Οι μαζικές αποστολές δεν είναι τίποτα άλλο από μία αυτοματοποιημένη δημιουργία ενεργειών και ταυτόχρονη αποστολή του επιθυμητού μηνύματος.

Η διαδικασία της μαζικής αποστολής μπορεί να εκτελεστεί σε δύο βήματα:

- Δημιουργία ενεργειών
- Εκτέλεση αποστολών

Κατά τη διάρκεια όλης της διαδικασίας τηρείται αναλυτική καταγραφή. Αυτό δίνει τη δυνατότητα διακοπής και επανεκκίνησης της διαδικασίας σε οποιοδήποτε σημείο.

Η κατάσταση της αποστολής φαίνεται από το ειδικό Button στο πάνω μέρος της οθόνης.



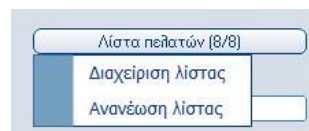
Όπως αναφέρεται και παραπάνω, κάθε μαζική αποστολή δημιουργεί τις αντίστοιχες ενέργειες. Άρα θα πρέπει να συμπληρωθούν όλα τα στοιχεία που μπορεί να έχει μία ενέργεια. Αυτό γίνεται συμπληρώνοντας τα πεδία των ενοτήτων:

- Γενικά στοιχεία αποστολής
- Λεπτομέρειες αποστολής

Δεν είναι υποχρεωτική η συμπλήρωση όλων των πεδίων.

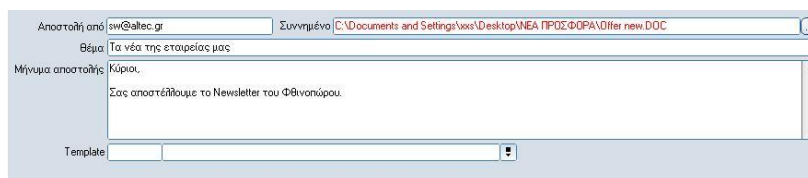
Για τη διευκόλυνση του χρήστη στη συμπλήρωση των στοιχείων μιας ενέργειας, δίδεται η δυνατότητα επιλογής μιας πρότυπης ενέργειας και τα αντίστοιχα πεδία συμπληρώνονται αυτόματα. Αναλυτική περιγραφή για τη δημιουργία πρότυπων ενεργειών περιγράφεται στις απόμενες σελίδες.

Οι παραλήπτες της αποστολής μπορούν να διαμορφωθούν με τον ίδιο τρόπο που διαμορφώνονται κατά τη διαχείριση των λιστών. Η οποιαδήποτε διαμόρφωση της λίστας είναι προσωρινή και αφορά μόνο την συγκεκριμένη αποστολή.



Η μαζική αποστολή SMS, Επιστολής και Fax ακολουθούν την ίδια ακριβώς λογική με την αποστολή email που περιγράφεται αναλυτικά παραπάνω. Τα μόνα στοιχεία που διαφοροποιούνται είναι αυτό που αφορούν την ίδια την αποστολή, όπως φαίνεται χαρακτηριστικά στις παρακάτω εικόνες:

Αποστολή email



Αποστολή SMS



Αποστολή επιστολής και Fax.



Η αποστολή fax προϋποθέτει την ύπαρξη συνδεδεμένου fax-modem στο συγκεκριμένο σταθμό εργασίας από τον οποίο θα γίνει η αποστολή.

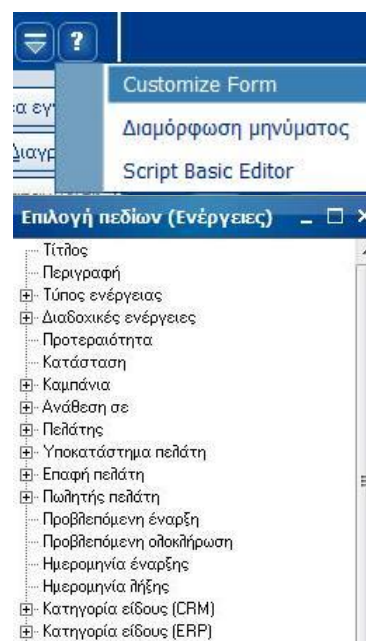
Το κείμενο που περιλαμβάνεται στις αποστολές email και SMS μπορεί να διαμορφωθεί με τη βοήθεια ειδικού data dictionary, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο κεφάλαιο των ενεργειών.

Οι επιστολές προετοιμάζονται από ειδική επιλογή που περιγράφεται αναλυτικά στις επόμενες σελίδες.

Σε κάθε περίπτωση το κείμενο (SMS και e-mail) που αποθηκεύεται στην ενέργεια είναι τα τελικά κείμενα, αφού έχουν αντικατασταθεί όλοι οι δείκτες με τις πραγματικές τους τιμές.

Σε περίπτωση αποστολής επιστολών (Word merge), Fax και e-mail templates, τα διαμορφωμένα κείμενα αποθηκεύονται σε αντίστοιχους φακέλους που έχουν οριστεί στις ειδικές παραμέτρους και συσχετίζονται αυτόματα με την ενέργεια (συσχετιζόμενα έγγραφα).

Επιλέγοντας "Επανάληψη μαζικής εργασίας", η μαζική εργασία επαναλαμβάνεται μέχρι να τη διακόψει ο χρήστης ζητώντας κάθε φορά νέα λίστα παραληπτών.



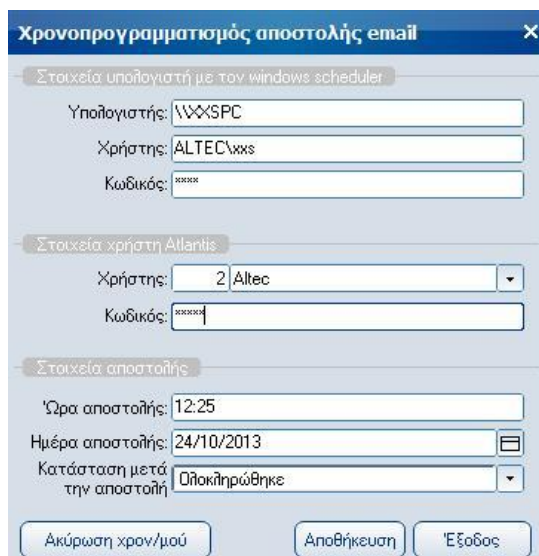
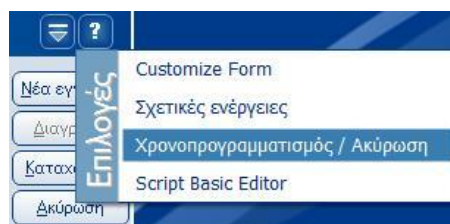
!!! Προσοχή !!! Μαζικές αποστολές email μέσω απομακρυσμένου mail server μπορεί να εμφανίσουν προβλήματα που θα οφείλονται σε τυχόν κακή ποιότητα των γραμμών επικοινωνίας.

Οι mail servers έχουν το χαρακτηριστικό έλεγχο των γραμμών και επαναπροώθησης μηνυμάτων που δεν μπόρεσαν να αποσταλούν. Γι' αυτούς τους λόγους συστήνεται να υπάρχει πάντα ενός τοπικού mail server ο οποίος θα αναλαμβάνει την προώθηση των μηνυμάτων προς τον απομακρυσμένο mail server, ο οποίος με τη σειρά του θα τα αποστέλλει στους τελικούς τους παραλήπτες.

Χρονοπρογραμματισμός μαζικών αποστολών

Όπως στις μεμονωμένες ενέργειες, έτσι και στις μαζικές, δίδεται η δυνατότητα χρονοπρογραμματισμού της συγκεκριμένης μαζικής αποστολής, μέσω του windows scheduler.

Ανοίγοντας το local menu, εμφανίζεται η επιλογή χρονοπρογραμματισμού.



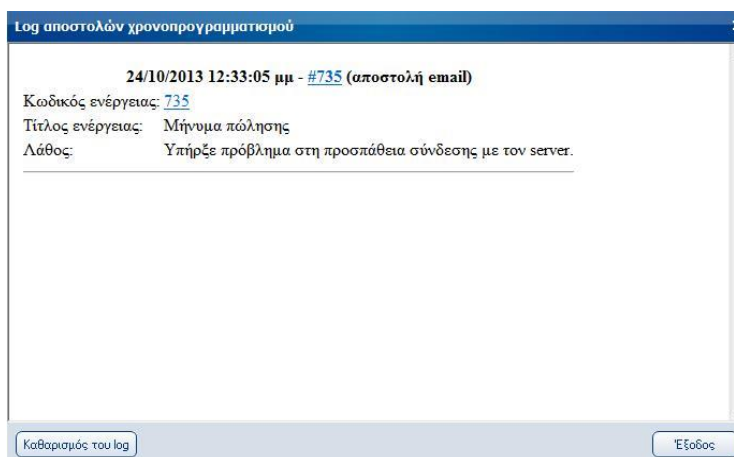
Επιλέγοντας τον χρονοπρογραμματισμό, ανοίγει η οθόνη στην οποία δίδονται τα λεπτομερή στοιχεία της μεταχρονολογημένης αποστολής.

Με την ολοκλήρωση της αποστολής, η εγγραφή χρονοπρογραμματισμού διαγράφεται από τον windows scheduler.

Τα αποτελέσματα χρονοπρογραμματισμένων αποστολών (επιτυχώς ή όχι), μπορούν να προβληθούν μέσω της επιλογής "Log αποστολών χρονοπρογραμματισμού", που βρίσκεται στο μενού των εργασιών.

Με click πάνω στα hyperlinks των κωδικών αποστολών (μεμονωμένων ή μαζικών), εμφανίζεται η αντίστοιχη ενέργεια ή τα στοιχεία της μαζικής αποστολής.

Το συγκεκριμένο Log file είναι προσθετικό, και καθαρίζεται μόνο με επιλογή του χρήστη, μέσω του button "Καθαρισμός του Log".



Έλεγχος αποστολών SMS

Στις μαζικές αποστολές SMS, όπως και στις μεμονωμένες, δίδεται η δυνατότητα ελέγχου της κατάστασης του κάθε μηνύματος που συμπεριλαμβάνεται στη συγκεκριμένη μαζική. Ο έλεγχος ξεκινά από την αντίστοιχη επιλογή που βρίσκεται στο Local menu, και εμφανίζει τα αποτελέσματα όπως φαίνονται στην παρακάτω οθόνη.

Έλεγχος κατάστασης SMS

Κωδικός μαζικής 161 Κατάσταση μηνύματος

Επιλογή	Κωδικός ενέργειας	Κωδικός μηνύματος	Κωδικός μαζικής	Κατάσταση μηνύματος
✓	751	8559324	161	Δεν έχει ελεχθεί ακόμα
✓	754	8559325	161	Δεν έχει ελεχθεί ακόμα

Έλεγχος Έξοδος

Εργασίες

Στις επόμενες σελίδες περιγράφονται οι διάφορες βοηθητικές εργασίες του CRM. Οι εργασίες αυτές είναι:

- Διαχείριση μαζικών αλλαγών
- Διαχείριση αποστολών
- Διαχείριση εορτών
- Προετοιμασία επιστολών
- Προετοιμασία templates (email)
- Δημιουργία ενεργειών
- Δημιουργία διαδοχικών ενεργειών
- Συγχρονισμός με ERP
- Συγχρονισμός με MS Outlook
- Log αποστολών χρονοπρογραμματισμού
- Μαζική εισαγωγή επαφών

Σημείωση: Σε όλες τις μαζικές εργασίες, στο κάτω μέρος της οθόνης εμφανίζεται ενημερωτικό μήνυμα που παρουσιάζει την πορεία της εργασίας. Σε περίπτωση ύπαρξης λαθών κατά την ενημέρωση, το μήνυμα εμφανίζεται με κόκκινο χρώμα, και ενεργοποιείται ειδική προβολή που εμφανίζει αναλυτικά τα λάθη που παρουσιάστηκαν.

Διαχείριση μαζικών αλλαγών

Με τη βοηθητική αυτή λειτουργία δίδεται η δυνατότητα μαζικής ανάθεσης μη ανατεθειμένων ενεργειών σε χρήστες ή ομάδες του CRM, η μαζική αλλαγή αναθέσεων μεταξύ χρηστών και ομάδων CRM και η μαζική αλλαγή κατάστασης ενεργειών. Ιδιαίτερα χρήσιμη εργασία για περιπτώσεις αποχωρήσεων εργαζομένων και μεταφοράς των εκκρεμοτήτων τους σε άλλους συναδέλφους.

Η εργασία έχει τη μορφή wizard.

Στην πρώτη οθόνη συμπληρώνονται τα φίλτρα βάσει των οποίων θα επιλεγθούν όλες οι ενέργειες που θα υποστούν ορισμό ή αλλαγή ανάθεσης.

Στην επόμενη οθόνη γίνεται η πραγματική ανάθεση των ενεργειών. Οι ενέργειες ανατίθενται ορίζοντας το πλήθος των εγγραφών, τον ανάδοχο και πατώντας ενημέρωση. Οι εγγραφές προς ανάθεση επιλέγονται από τη λίστα με τη μέθοδο FIFO. Μετά από την πετυχημένη ενημέρωση, οι εγγραφές που ανατέθηκαν αφαιρούνται από τη λίστα.

Διαχείριση μαζικών αλλαγών

Στοιχεία αναζήτησης

Στοιχεία ταυτότητας

Κατάσταση Αριθμός μαζικής

Κατηγορία CRM Κατηγορία ERP

Κατηγορία υπηρ. Ομάδα υπηρεσίας

Χρόνος

Ημερ/νία εισαγωγής: από έως

Προβλεπόμενη ημερ/νία: από έως

Επίσκεψη πωλήτη: από έως

Ανάθεση σε

Ομάδα Χρήστη

Προηγούμενο Επόμενο Έξοδος

Διαχείριση μαζικών αλλαγών

Στοιχεία ανάθεσης

Ομάδα Marketing

Χρήστης Χρήστης 3

Κατάσταση Δεν άρχεισε

Πλήθος ενεργειών 0

Επιλογή	Πίτλος ενέργειας	Τύπος ενέργειας	Παλιός	Επαφή
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ	Μπουράκι Δμή
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΥΛΙΚΩΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	Γραμματικά Δμή
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΙ & ΣΙΑ ΟΕ	Παπαϊκοστόπουλος
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΒΑΣΙΛΕΥΔΗΣ Δ & ΣΙΑ ΕΕ	Αλεξόπουλος
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΜΑΝΟΥΖΑΚΗΣ & ΣΙΑ Ο.Ε	Μονουσσάκης
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Γ. & ΣΙΑ Ο.Ε	Αγγελόπουλος
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΠΕΤΡΟΥ Γ. - ΛΑΜΠΙΔΑΣ Μ. Ο.Ε	Πέτρου Γιώργος
✓	Νέα είδη	Αποστολή επιστολής (γενική)	ΒΕΝΤΟΡ Ε.Π.Ε	Βεντούρης Νικόλαος
✓	Ενημέρωση για τιμές	Αποστολή επιστολής πωλήτη	ΥΛΙΚΩΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	Γραμματικά Δμή
✓	Ενημέρωση για τιμές	Αποστολή επιστολής πωλήτη	ΒΑΣΙΛΕΥΔΗΣ Δ & ΣΙΑ ΕΕ	Αλεξόπουλος
✓	Ενημέρωση για τιμές	Αποστολή επιστολής πωλήτη	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Γ. & ΣΙΑ Ο.Ε	Αγγελόπουλος
✓	Ενημέρωση για τιμές	Αποστολή επιστολής πωλήτη	ΒΕΝΤΟΡ Ε.Π.Ε	Βεντούρης Νικόλαος
✓	Μήνυμα πώλησης	Μήνυμα πώλησης	ΠΗΓΑΣΟΣ ΑΕΕ	Μπουράκι Δμή
✓	Μήνυμα πώλησης	Μήνυμα πώλησης	ΥΛΙΚΩΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	Γραμματικά Δμή
✓	Μήνυμα πώλησης	Μήνυμα πώλησης	ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΙ & ΣΙΑ ΟΕ	Παπαϊκοστόπουλος

Προηγούμενο Ενημέρωση Έξοδος

Διαχείριση αποστολών

Με την εργασία αυτή γίνεται η μαζική διαχείριση όλων των προγραμματισμένων αποστολών.

Διαχείριση αποστολών

Στοιχεία αναζήτησης

Κατάσταση: Δεν άρchiσε
Καμπάνια: 2 Ειδικές Προσφορές
Κατηγορία CRM: 1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 1
Κατηγορία υπηρ.:
Ημερομηνίες εισαγωγής: Από 01/11/2013 Έως 08/11/2013
Ημερομηνίες προβλεπόμενης έναρξης: Από 05/11/2013 Έως 08/11/2013
Ανάθεση σε: 4 Χρήστης 2
Αρ. μαζικής: 345
Κατηγορία ERP: 3 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 3
Ομάδα υπηρ.:
Αναζήτηση

Email SMS Επιστολή FAX

Στοιχεία αποστολών

Κατάσταση μετά την αποστολή: Ολοκληρώθηκε
Αποστολή των πρώτων: 0

Επιλογή	ID ενέργειας	Τίτλος ενέργειας	Τύπος ενέργειας	Πελάτης	Επαφή
✓	184	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων	ΥΛΙΚΩΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	Γραμμάτικα Νικολέτα
✓	185	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων	ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Δ & ΣΙΑ ΕΕ	Αλεξόπουλος Ανδρέας
✓	186	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι. & ΣΙΑ Ο.Ε	Αγγελόπουλος Ιωάννης
✓	187	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Excel	Βεντούρης Χαράλαμπος
✓	190	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Γραμμάτικα Νικολέτα
✓	191	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Αλεξόπουλος Ανδρέας
✓	192	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Αγγελόπουλος Ιωάννης
✓	193	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Βεντούρης Χαράλαμπος
✓	194	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Γραμμάτικα Νικολέτα
✓	195	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Παπανικολάου Ευάγγελος
✓	196	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Αλεξόπουλος Ανδρέας
✓	197	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων		Μανουσάκης Στυλιανός
✓	198	Αποστολή e-mail πωλήσεων	Αποστολή e-mail πωλήσεων	ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ Ι. & ΣΙΑ Ο.Ε	Αγγελόπουλος Ιωάννης

Συνολικός αριθμός ενεργειών: 183
Αποστολή (0/14)
Έξοδος

Με βάση τα φίλτρα που συμπληρώνονται στο πάνω μέρος της οθόνης γίνεται επιλογή των ενεργειών που έχουν αντίστοιχες αποστολές. Στο επόμενο βήμα επιλέγονται οι συγκεκριμένες ενέργειες που θα εκτελεστούν. Μπορούν να επιλεγθούν όλες με δεξί click στο αντίστοιχο λεκτικό "Επιλογή όλων". Για τμηματικές αποστολές γίνεται χρήση του πεδίου . Στο πεδίο αυτό, συμπληρώνοντας τον επιθυμητό αριθμό, η διαδικασία θα πραγματοποιήσει τόσες αποστολές, θα τις αφαιρέσει από τη λίστα και θα περιμένει την επόμενη εκκίνηση για να συνεχίσει τις αποστολές.

Διαχείριση εορτών

Με την εργασία αυτή δίδεται η δυνατότητα εντοπισμού των επαφών CRM που γιορτάζουν ή έχουν τα γενέθλια τους.

Επιλογή	Όνοματεπώνυμο	Είδος γιορτής	Περιγραφή γιορτής
<input checked="" type="checkbox"/>	Μαραγκός Κωνσταντίνος	Γενέθλια	(12/05)
<input checked="" type="checkbox"/>	Πέτρου Ιάσωνας	Γενέθλια	(12/07)
<input checked="" type="checkbox"/>	Βεντούρης Χαράλαμπος	Γενέθλια	(12/10)
<input checked="" type="checkbox"/>	Νικολάου Ξενοφών	Γενέθλια	(29/09)
<input checked="" type="checkbox"/>	Χατζηχρήστος Ευστάθιος	Γενέθλια	(25/10)
<input checked="" type="checkbox"/>	Αγαπητίδης Παύλος	Γενέθλια	(15/12)
<input checked="" type="checkbox"/>	Καμπέρη Χριστίνα	Γενέθλια	(01/12)
<input checked="" type="checkbox"/>	Αλεξάκης Γεώργιος	Γενέθλια	(13/01)
<input checked="" type="checkbox"/>	ΑΡΒΑΝΙΤΗΣ ΓΡΗΓΟΡΗΣ	Γενέθλια	(15/03)
<input checked="" type="checkbox"/>	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ	Γενέθλια	(25/01)
<input checked="" type="checkbox"/>	Κόζαρης Παναγιώτης	Γενέθλια	(02/09)
<input checked="" type="checkbox"/>	Σιαμπλής Θεόδωρος	Γενέθλια	(02/11)

Συμπληρώνοντας την ημερομηνία ελέγχου εμφανίζονται όλες οι επαφές που έχουν μία από τις δύο ημερομηνίες υπενθύμισής τους να ταιριάζουν με την ημερομηνία ελέγχου.

Σε περίπτωση που σε μία ημερομηνία αντιστοιχούν περισσότερες από μία γιορτές, η λίστα μπορεί να περιοριστεί χρησιμοποιώντας το πεδίο "Γιορτή". Η λίστα των επιλεγμένων επαφών μπορεί επίσης να περιοριστεί χρησιμοποιώντας τα checkboxes που βρίσκονται στο τέλος της λίστας. Γενέθλια Ημερ. υπενθύμισης #1 Ημερ. υπενθύμισης #2

Έχοντας ολοκληρωθεί η λίστα επαφών ξεκινά η διαδικασία διαμόρφωσης του ευχητηρίου μηνύματος. Το μήνυμα μπορεί να είναι υπό μορφή e-mail, sms, επιστολής ή fax και διαμορφώνεται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο που διαμορφώνεται και στα άλλα σημεία του module.

Είδος μηνύματος: Email Επιλογή από πρότυπη: []

Αποστολή από: marketing@altecsoftware.gr Συνημμένο: []

Θέμα: Όνομαστική εορτή

Μήνυμα αποστολής: Με την ευκαιρία της ονομαστικής σας εορτής σας ευχόμαστε Χρόνια Πολλά και δημιουργικά.

Template: []

Με την ολοκλήρωση της σύνθεσης του μηνύματος δίδονται και τα υπόλοιπα στοιχεία της αποστολής, όπως φαίνονται στην επόμενη εικόνα.

Διαχείριση εορτών

Στοιχεία ενεργειών ευχητήριου μηνύματος

Τύπος ενέργειας: 23 Αποστολή e-mail (γενικά) | Τίτλος ενέργειας: Ευχητήριο μήνυμα

Κατάσταση ενέργειας μετά την αποστολή: Ολοκληρώθηκε | Ανάθεση σε: 3 Χρήστης 1

Στοιχεία λίστας αποστολής

Αποθήκευση λίστας: | Κωδικός: | Όνομα: | Σύντομη περιγραφή: Αποστολή ευχητήριου μηνύματος

Προγραμματισμός αποστολής

Άμεση αποστολή: | Προετοιμασία για εταιροχρονισμένη αποστολή: | Σύντομη περιγραφή: |

Πίσω | Αποστολή | Έξοδος

Τα μόνα στοιχεία που χρειάζεται να συμπληρωθούν πριν την αποστολή του μηνύματος είναι ο τύπος και ο τίτλος της ενέργειας, και η κατάσταση που θα πάρει μετά από την επιτυχημένη αποστολή.

Σε περίπτωση που επιθυμείτε την αποθήκευση της λίστας, συμπληρώνετε τα στοιχεία κωδικός, όνομα και σύντομη περιγραφή.

Τέλος, δίδεται η δυνατότητα άμεσης αποστολής των μηνυμάτων ή αποθήκευσής τους ως μαζική εργασία για αποστολή αργότερα.

Θα παρατηρήσετε ότι το μεσαίο κουμπί εναλλάσσεται "Αποστολή" – "Αποθήκευση", ανάλογα με τα συμπληρωμένα στοιχεία προγραμματισμού αποστολής.

Προγραμματισμός αποστολής

Άμεση αποστολή: | Προετοιμασία για εταιροχρονισμένη αποστολή: | Σύντομη περιγραφή: |

Πίσω | Αποστολή | Έξοδος

Προγραμματισμός αποστολής

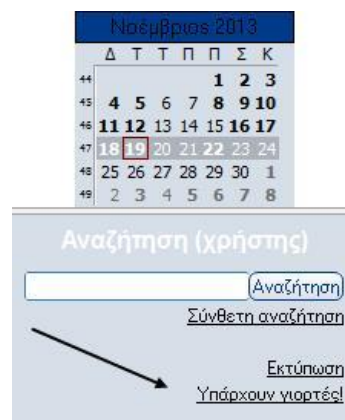
Άμεση αποστολή: | Προετοιμασία για εταιροχρονισμένη αποστολή: | Σύντομη περιγραφή: |

Πίσω | Αποθήκευση | Έξοδος

Η όλη διαδικασία μπορεί να εκκινήσει και από το ημερολόγιο ενεργειών.

Εμφανίζεται μήνυμα, όπως φαίνεται στη διπλανή εικόνα, αν στην ημερομηνία login και στις επόμενες 7 ημέρες υπάρχουν γιορτές, και στις επαφές υπάρχουν εορτάζοντες.

Σημείωση: Ο πίνακας εορτολογίου ορίζεται σε πίνακα του CRM και συμπεριλαμβάνει και τις κινητές γιορτές οι οποίες υπολογίζονται αυτόματα από το σύστημα. Οι ημερομηνίες των εορτών ανανεώνονται καταλλήλως κάθε χρόνο πατώντας το κουμπί "Επικαιροποίηση εορτολογίου".

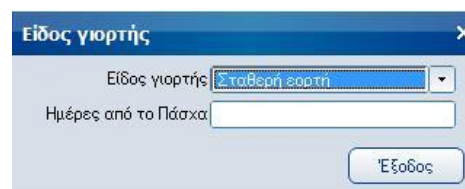


Ημέρα	Μήνας	Περιγραφή	Τρέχουσα ημ./νία γιορτής
*	11 Δεκέμβριος	Αβραάμ	15/12/2013
	5 Φεβρουάριος	Αγάθη	5/2/2013
	17 Σεπτέμβριος	Αγάπη	17/9/2013
	8 Νοέμβριος	Αγγελική	8/11/2013
	8 Νοέμβριος	Αγγελος	8/11/2013
	19 Δεκέμβριος	Αγλαία	19/12/2013
	21 Ιανουάριος	Αγνή	21/1/2013
	26 Αύγουστος	Αδριανή	26/8/2013
	26 Αύγουστος	Αδριανός	26/8/2013
	18 Ιανουάριος	Αθανασία	18/1/2013
	18 Ιανουάριος	Αθανάσιος	18/1/2013
	1 Σεπτέμβριος	Αθηνά	1/9/2013
	25 Νοέμβριος	Αικατερίνη	25/11/2013
	18 Ιούλιος	Αιμίλιανός	18/7/2013
	30 Αύγουστος	Αλέξανδρα	30/8/2013
	30 Αύγουστος	Αλέξανδρος	30/8/2013
	17 Μάρτιος	Αλεξία	17/3/2013

Επικαιροποίηση εορτολογίου Αποδοχή Ακύρωση

Κινητές γιορτές και κινητές γιορτές ειδικού υπολογισμού μπορούν να δημιουργηθούν και από τον χρήστη. Με δεξί click πάνω στην εγγραφή εμφανίζεται ειδική διαχείριση "Είδος γιορτής". Οι διαθέσιμες επιλογές που προσφέρονται είναι:

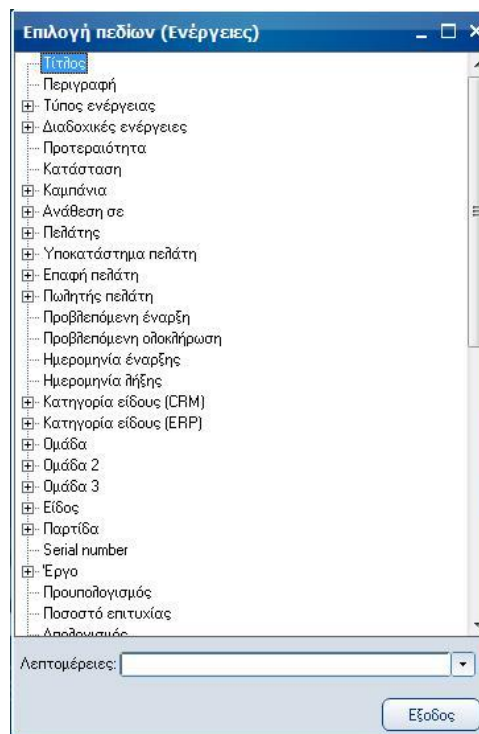
- Σταθερή
- Κινητή (π.χ. του Θωμά)
- Κινητή ειδικού υπολογισμού (π.χ. του Αγίου Γεωργίου)



Προετοιμασία επιστολών

Με την προετοιμασία επιστολών διαμορφώνονται οι επιστολές οι οποίες στη συνέχεια θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις μεμονωμένες ή στις μαζικές αποστολές επιστολών και fax.

Η προετοιμασία ξεκινά εμφανίζοντας το data dictionary που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά πεδία με την οντότητα CRM. Στη συνέχεια το μόνο που έχει να κάνει ο χρήστης είναι να ανοίξει ένα κείμενο word, και με τη διαδικασία drag & drop να το διαμορφώσει συνδυάζοντας τα στατικά κείμενα με τις δυναμικές πληροφορίες που θα προκύψουν κατά τη χρήση του κειμένου.



Κατά τη μεταφορά πεδίων τύπου ημερομηνίας, εκτός από τα στοιχεία του πεδίου εμφανίζεται και το format της ημερομηνίας. Π.χ.

`<@CRMATR.BEGINNINGDATE:dd/mm/yyyy hh:mm:ss>`

Ο χρήστης μπορεί να διαμορφώσει το format αυτό σύμφωνα με τις ανάγκες του. Π.χ.

`<@CRMATR.BEGINNINGDATE:dd/mm/yy>`

Το ίδιο ισχύει και για τα αριθμητικά πεδία, ως προς το πλήθος των δεκαδικών τους.

`<@CRMATR.BUDGET:nn>`

Κατά την αποθήκευση του διαμορφωμένου κειμένου στις ενέργειες, αφαιρούνται όλα τα χαρακτηριστικά διαμόρφωσης του κειμένου (bold, italic, underline, χρώματα, σκιάσεις κλπ), έτσι ώστε το κείμενο που θα αποθηκευτεί να καταλαμβάνει όσο το δυνατόν μικρότερο χώρο στη βάση δεδομένων.

Ακολουθεί ένα παράδειγμα προετοιμασίας και χρήσης μίας επιστολής:

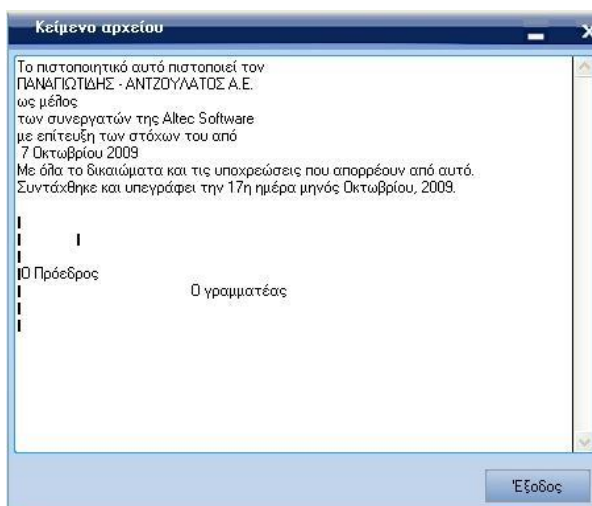
Το αρχικό κείμενο μετά από την προετοιμασία και πριν τη χρήση του από κάποια ενέργεια ή μαζική εργασία.



Το διαμορφωμένο κείμενο μετά από τη χρήση του από κάποια ενέργεια.

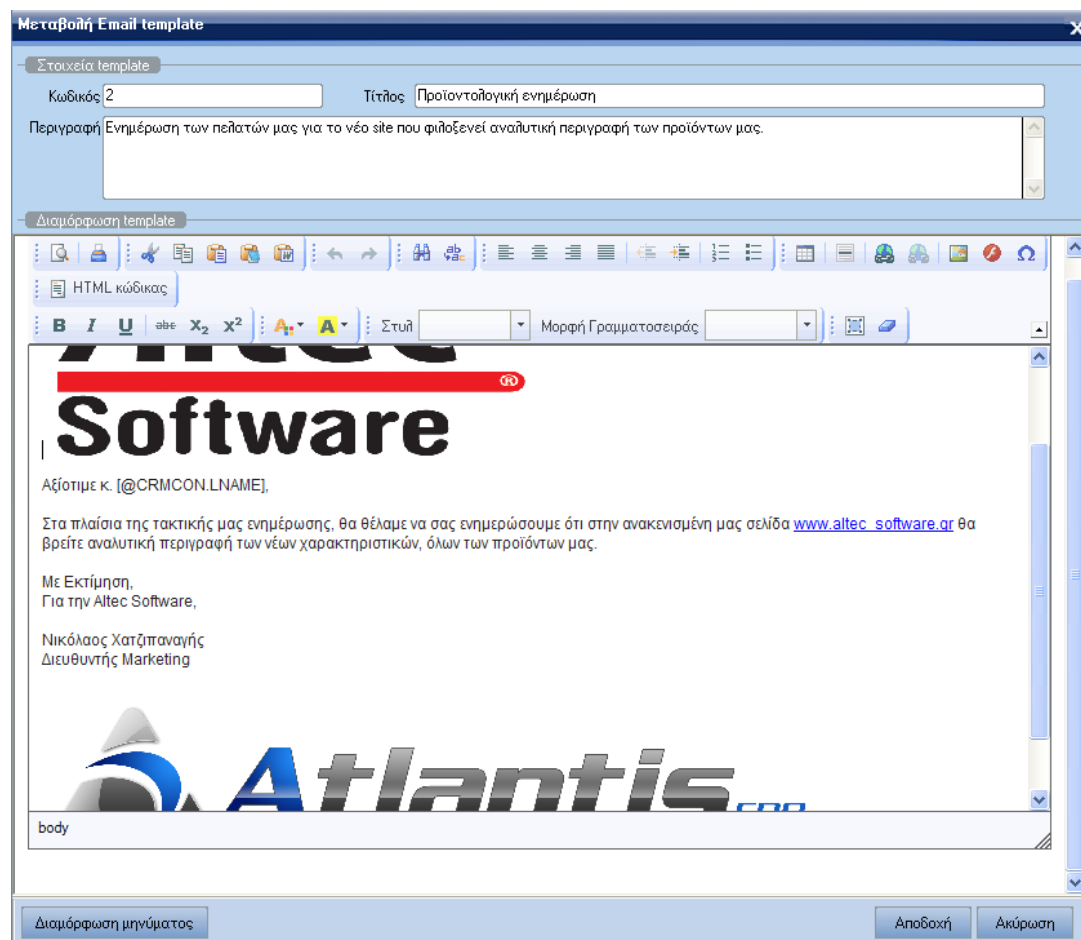


Το αποθηκευμένο κείμενο στην ενέργεια από την οποία δημιουργήθηκε.



Προετοιμασία templates (e-mail)

Με την εργασία αυτή γίνεται η προετοιμασία των templates τα οποία στη συνέχεια θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την αποστολή μηνυμάτων email.



Τα templates προετοιμάζονται με τη βοήθεια του HTML editor που είναι ενσωματωμένος στα προϊόντα μας. Πέραν του στατικού κειμένου και των εικόνων που περιλαμβάνονται σ' αυτό, μπορούν να εισαχθούν και στοιχεία που θα ενημερωθούν δυναμικά κατά την αποστολή του μηνύματος. Αυτό επιτυγχάνεται με το κουμπί "Διαμόρφωση μηνύματος", το οποίο εμφανίζει πίνακα που περιέχει όλα τα πεδία του κυκλώματος. Με τη διαδικασία drag & drop διαμορφώνεται το μήνυμα.

Σημείωση: Τα πεδία που προστίθενται στο template με τη διαδικασία drag & drop μπαίνουν στο τέλος του κειμένου. Στη συνέχεια μπορούν να μεταφερθούν στα επιθυμητά σημεία με αποκοπή και επικόλληση (cut & paste).



Το διαμορφωμένο template μπορεί πλέον να χρησιμοποιείται κατά την αποστολή μηνυμάτων, επιλέγοντας το από την αντίστοιχη λίστα επιλογών (selector).

Ημερομηνία έναρξης ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΝΑΠΙΩΤΩΗΣ - ΑΝΤΖΟΥΛΑΤΟΣ Α.Ε. ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΗ	Χαμηλή προτεραιότητα Σε εξέλιξη
Στοιχεία email (21/1/2011 15:46:22)		
Αποστολή από	Marketing@altec.gr	Συννημμένο
Θέμα	Τακτική ενημέρωση	
CC:		BCC:
Μήνυμα αποστολής		
Template	2	Προϊοντολογική ενημέρωση

Ακολουθεί ένα δείγμα, καταλλήλως διαμορφωμένου μηνύματος, έτσι όπως έχει εμφανιστεί στα εισερχόμενα του παραλήπτη.

From: Marketing@altec.gr
To: Tsalkis Nikos
Cc:
Subject: Τακτική ενημέρωση

Altec Software

Αξιότιμε κ. ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΗ,

Στα πλαίσια της τακτικής μας ενημέρωσης, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι στην ανακοινωμένη μας σελίδα www.altec-software.gr θα βρείτε αναλυτική περιγραφή των νέων χαρακτηριστικών, όλων των προϊόντων μας.

Με Εκτίμηση,
Για την Altec Software,

Νικόλαος Χατζηπαναγιής
Διευθυντής Marketing



Δημιουργία Ενεργειών (Μαζική Δημιουργία Ενεργειών)

Μαζική δημιουργία ενεργειών

Λίστα πελατών: 3 Πελάτες Software

Λίστα πελατών (6/6)

Στοιχεία ενέργειας

Πρότυπη: 12 Τηλεφωνική επικοινωνία

Τύπος ενέργειας: 21 Εξερχόμενη κλήση (γενικά)

Περιγραφή:

Καμπάνια: 5 Νέα Προϊόντα

Προβ. έναρξη: 21/11/2013 02:09 μμ.

Προβ. λήξη: 22/11/2013 02:10 μμ.

Έναρξη:

Λήξη:

Ενέργειες 0/6

Δημιουργία ενεργειών Κλείσιμο

Η λειτουργία αυτή εξυπηρετεί τις περιπτώσεις που επιθυμείτε να δημιουργήσετε αυτόματα μια συγκεκριμένη ενέργεια κάθε φορά, σε ένα πλήθος πελατών.

Η παραπάνω εργασία έχει μόνο μια οθόνη με φίλτρα. Υποχρεωτικά πεδία είναι η "Λίστα Πελατών", όπου επιλέγετε τους πελάτες για τους οποίους επιθυμείτε να δημιουργήσετε τις ενέργειες, καθώς και η "Πρότυπη Ενέργεια" που θα γίνει μαζικά.

Στη συνέχεια επιλέγετε "Δημιουργία Ενεργειών". Η διαδικασία θα πραγματοποιήσει τόσες ενέργειες όσος και ο αριθμός των πελατών που περιλαμβάνονται στην προεπιλεγμένη λίστα.

Κατά την μαζική δημιουργία ενεργειών, οι υπεύθυνοι ενεργειών μπορούν να ενημερώνονται με email ή και SMS, με templates βάση παραμετροποίησης του τύπου της ενέργειας.

Ενημέρωση υπεύθυνου ενέργειας

Ο υπεύθυνος της ενέργειας θα ενημερωθεί με:

Email (template: Βασικό template)

Sms (template: Ανάθεση ενέργειας)

Αποστολή Έξοδος

Δημιουργία διαδοχικών ενεργειών

Με την επιλογή αυτή δίδεται η δυνατότητα δημιουργίας μιας σειράς ενεργειών για μία λίστα πελατών.

Γίνεται η επιλογή της επιθυμητής λίστας και στη συνέχεια ορίζονται τα παρακάτω:

- Ομάδα διαδοχικών ενεργειών
- Πωλητής
- Καμπάνια
- Προβλεπόμενη έναρξη

Μαζική δημιουργία διαδοχικών ενεργειών

Επιλογή λίστας: 1 | Ενημέρωση για νέα ειδή: [] | Λίστα πελατών (7/7) | Νέα εγγραφή

Ομάδα διαδοχικών ενεργειών: 1 | Ενημέρωση για νέα προ: [] | Σύντομη περιγραφή μαζικής: Γενική ενημέρωση | Διαγραφή

Πωλητής: 01 | Πωλητής Ν.Ελλάδος: [] | Καμπάνια: 1 | Προώθηση προϊόντων: [] | Καταχώριση

Προβ/νη έναρξη: 12/07/2017 12:00 πμ | Ημερομηνία δημιουργίας μαζικής: 12/07/2017 | Διόρθωση

Ανάθεση σε: Ομάδα: 1 | Πωλήσεις Αθίνας | Χρήστη: []

Πρότυπα Διαδοχικών ενεργειών

Κωδικός πρότυπης	Περιγραφή πρότυπης	Διάρκεια (ημ.)	Απόκλιση (ημ.)	Παράλληλη εκτέλεση	Ανάθεση σε
101	Τηλεφώνημα	1	0	X	
102	Προσφορά	1	0	X	
103	Follow up	1	0	X	
104	Επίσκεψη στο χώρο τ	1	0	X	

Η εργασία δεν έχει ξεκινήσει

Έναρξη | Άκυρο

Ανανέωση

Δίδεται η δυνατότητα ανάθεσης των ενεργειών που θα δημιουργηθούν από τη συγκεκριμένη μαζική, σε μια ομάδα χρηστών ή σε έναν συγκεκριμένο χρήστη. Η ανάθεση μιας συγκεκριμένης ενέργειας μπορεί να διαφοροποιηθεί από την γενική ανάθεση και να ανατεθεί σε συγκεκριμένο χρήστη.

Με την έναρξη, με βάση τα στοιχεία των πρότυπων ενεργειών που περιλαμβάνονται στην ομάδα διαδοχικών ενεργειών, δημιουργούνται οι διαδοχικές ενέργειες για όλους τους πελάτες της λίστας.

Οι ημερομηνίες και οι χρόνοι έναρξης και λήξης διαμορφώνονται με βάση τα δεδομένα διάρκεια, απόκλιση και παράλληλη εκτέλεση.

Όπως κατά τη μεμονωμένη δημιουργία ενεργειών, έτσι και εδώ, μαζική δημιουργία ενεργειών με καμπάνια που περιλαμβάνει και είδη δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας και των αντίστοιχων ευκαιριών πώλησης, προσφορών ή παραγγελιών.

Συγχρονισμός με ERP

Με την επιλογή αυτή επιτυγχάνεται ο συγχρονισμός πελατών ERP και πελατών CRM.

Ο συγχρονισμός γίνεται προς μία κατεύθυνση τη φορά. Ορίζονται τα κατάλληλα φίλτρα κατά περίπτωση (φαίνονται στην 1η εικόνα), στη συνέχεια δίδεται η δυνατότητα επιπλέον, μεμονωμένων επιλογών πριν την έναρξη συγχρονισμού.

Ο συγχρονισμός μπορεί να γίνει και για μεμονωμένους πελάτες, μέσα από τις πρόσθετες επιλογές των οθονών συντήρησης σταθερών στοιχείων πελατών και σταθερών στοιχείων πελατών CRM. Οι ίδιες επιλογές μπορούν να ενεργοποιηθούν και σε επίπεδο browser πελατών ή browser πελατών CRM. Σ' αυτή την περίπτωση ο συγχρονισμός θα λάβει υπόψη το σύνολο των εγγραφών του browser.

Κατά τον πρώτο συγχρονισμό από πελάτες ERP προς CRM, οι εγγραφές των υπευθύνων των πελατών ανοίγονται αυτόματα ως επαφές του αντίστοιχου πελάτη στο CRM.

Συγχρονισμός με ERP

Μεταφορά από: CRM σε ERP ERP σε CRM

Φίλτρα:

Ημερομηνία καταχώρησης: από [] έως []

Κατηγορία πελάτη: []

Επωνυμία πελάτη: []

Μόνο πελάτες με ανοικτές προσαφές:

Επιλογή	Κωδικός πελάτη	Όνομα πελάτη	Ημερομηνία καταχώρ/σης	Κατηγορία πελάτη	# αν. προσ.	Υπόμνημα
<input checked="" type="checkbox"/>	10.005	BENTON & BOWLES	10/6/2013	Πελάτες Software		
<input checked="" type="checkbox"/>	10.002	ΥΛΙΚΩΔΟΜΙΚΗ ΕΠΕ	10/11/2013	Πελάτες Hardware	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	10.003	ΚΑΝΕΛΑΠΟΥΛΟΥ & ΣΙΑ ΟΕ	10/11/2013	Πελάτες Software	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	10.004	ΒΑΣΙΛΕΒΑΔΗΣ Δ & ΣΙΑ ΕΕ	10/11/2013	Πελάτες Hardware	1	

Συγχρονισμός με ERP

Μεταφορά από: CRM σε ERP ERP σε CRM

Φίλτρα:

Ημερομηνία καταχώρησης: από [] έως []

Γεωγραφική κατηγορία: []

Επαγγελματική κατηγορία: []

Πελάτες του πωλητή: []

Επωνυμία πελάτη: []

Μόνο ενεργούς πελάτες:

Επιλογή	Όνομα πελάτη	Κωδικός πελάτη	Ημερομηνία καταχώρ/σης	Γεωγραφική κατ/γία	Επαγγελματική κατ/γία	Πωλητής
<input checked="" type="checkbox"/>	ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΑΡΗΣΕΩΝ	10.0010	13/6/2013			
<input checked="" type="checkbox"/>	ΦΕΛΑΤΗΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ (ΠΟΙ)	10.1000	8/5/2013			
<input checked="" type="checkbox"/>	ΦΕΛΑΤΗΣ	10.0000	18/7/2013			
<input checked="" type="checkbox"/>	ΝΟΤΟΣ ΓΑΛΥΦΑΔΑ	11.0001	14/6/2013		ΝΑΙ	
<input checked="" type="checkbox"/>	ΝΟΤΟΣ ΑΘΗΝΑ	11.0000	14/6/2013		ΝΑΙ	

 Μεταφορά στο CRM

 Μεταφορά στο ERP

Συγχρονισμός με MS Outlook

Με την επιλογή αυτή επιτυγχάνεται ο πλήρης συγχρονισμός μεταξύ του CRM και του MS Outlook. Συγχρονίζονται οι επαφές (contacts), οι συναντήσεις (meetings) και οι ενέργειες (tasks).

Συγχρονισμός με Outlook

Ενέργειες

Περίοδος ενημέρωσης [] - []

Μεταφορά σχετικών εγγράφων και σχολίων (CRM προς Outlook μόνο)

Διαγραφή ενεργειών από το Outlook μετά τη μεταφορά

CRM ==> Outlook ...

CRM <== Outlook ...

CRM <==> Outlook ...

Συναντήσεις

Περίοδος ενημέρωσης [] - []

Μεταφορά σχετικών εγγράφων και σχολίων (CRM προς Outlook μόνο)

Διαγραφή ενεργειών από το Outlook μετά τη μεταφορά

CRM ==> Outlook ...

CRM <== Outlook ...

CRM <==> Outlook ...

Επαφές

CRM ==> Outlook ...

CRM <== Outlook ...

CRM <==> Outlook ...

Επιλογή χρηστών προς συγχρονισμό Ενημέρωση Έξοδος

Ο συγχρονισμός είναι αμφίδρομος και βασίζεται στην ημερομηνία και την ώρα δημιουργίας ή τροποποίησης μιας εγγραφής. Από πλευράς του CRM συγχρονίζονται μόνο οι ενέργειες και τα meetings που βρίσκονται σε εξέλιξη ή που δεν έχουν ξεκινήσει ακόμα. Κατά τον συγχρονισμό δεν λαμβάνονται υπόψη οι διαγραφές.

Στις ειδικές παραμέτρους CRM ορίζονται οι τύποι ενεργειών που θα επιλεχθούν αυτόματα κατά την εισαγωγή στο CRM μιας ενέργειας ή μιας συνάντησης που δημιουργήθηκαν στο Outlook.

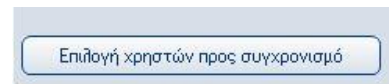
Στο ίδιο σημείο ορίζεται και η αντιστοίχιση των πεδίων των επαφών CRM με τα αντίστοιχα τους των επαφών Outlook.

Για επαφές που αρχικά έχουν δημιουργηθεί στο Outlook, πριν την μεταφορά τους στο CRM πρέπει να οριστεί ο πελάτης στον οποίο ανήκουν.

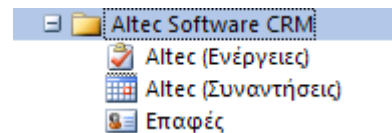


Για αυτόματο συγχρονισμό του CRM με το Outlook (ενέργειες και συναντήσεις) αρκεί να οριστεί η αντίστοιχη παράμετρος στις ειδικές παραμέτρους CRM.

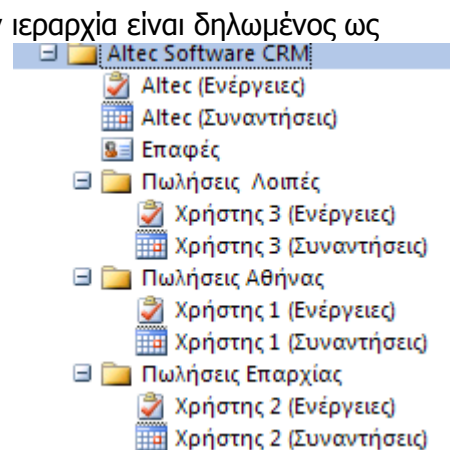
Προϊστάμενοι και διευθυντές μπορούν να μεταφέρουν στο τοπικό τους Outlook και εγγραφές των ημερολογίων των υφισταμένων τους. Τα στοιχεία αυτά είναι μόνο για ανάγνωση και δεν συγχρονίζονται. Ο ορισμός αυτός επιτυγχάνεται με το button που βρίσκεται στο κάτω αριστερό μέρος της οθόνης.



Μετά από τον πρώτο συγχρονισμό, στο folder list του Outlook δημιουργείται φάκελος με όνομα "Unisoft CRM", μέσα στον οποίο δημιουργούνται οι επαφές, το ημερολόγιο και οι ενέργειες του χρήστη.



Σε περίπτωση που ο χρήστης που συγχρονίζει στην προϊστάμενος ή ως διευθυντής, μέσα στον ίδιο φάκελο δημιουργούνται ημερολόγια και ενέργειες για κάθε έναν από τους υφισταμένους του, οργανωμένα σε φακέλους κατά ομάδα CRM των χρηστών.



Π.χ. σε μία οργάνωση όπου ο προϊστάμενος έχει τρεις υφισταμένους (τους χρήστες 1, 2, και 3) η εικόνα θα είναι όπως αυτή που εμφανίζεται δίπλα.

Ο συγχρονισμός με το Outlook μπορεί να γίνει ταυτόχρονα για τις επαφές, τις ενέργειες και τις συναντήσεις, ή μεμονωμένα για κάθε οντότητα. Η επιλογή γίνεται με τα check boxes που υπάρχουν δίπλα στην κάθε οντότητα. Για την ενημέρωση ενεργειών και συναντήσεων μπορούν να οριστούν:

- Η περίοδος ενημέρωσης
- Το αν θα μεταφερθούν τα σχετικά έγγραφα και σχόλια
- Αν θα διαγραφούν οι ενέργειες και οι συναντήσεις, μετά από την επιτυχή μεταφορά τους στο CRM

Τα στοιχεία που συγχρονίζονται είναι:

- Για τις επαφές ο συγχρονισμός βασίζεται στην αντιστοίχιση που έχει γίνει στις ειδικές παραμέτρους CRM
- Για τις συναντήσεις συγχρονίζονται οι ημερομηνίες έναρξης / λήξης, ο τίτλος και η σύντομη περιγραφή.
- Για τις ενέργειες συγχρονίζονται οι ημερομηνίες έναρξης / λήξης, ο τίτλος, η σύντομη περιγραφή, η κατάσταση και η προτεραιότητα.

Σημείωση1: Διαγράφοντας τον φάκελο Unisoft CRM και ξανασυγχρονίζοντας, επιτυγχάνεται η εκ νέου μεταφορά όλων των στοιχείων στο MS Outlook.

Σημείωση2: Σημειώσεις και σχετικά έγγραφα δεν συγχρονίζονται αλλά μόνο μεταφέρονται από το CRM προς το Outlook.

Βοηθητικοί πίνακες του CRM

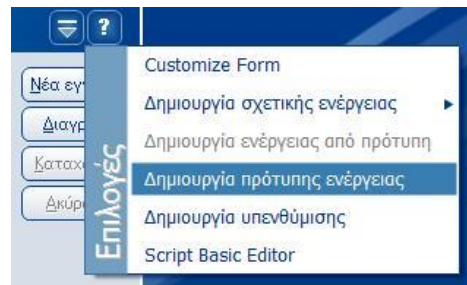
Οι βοηθητικοί πίνακες που συμμετέχουν στην οντότητα του CRM είναι οι ακόλουθοι:

□ Πρότυπες ενέργειες

Δημιουργούνται προσυμπληρωμένες ενέργειες οι οποίες στη συνέχεια μπορούν να χρησιμοποιηθούν:

- κατά τη δημιουργία μιας νέας ενέργειας
- κατά τη δημιουργία ενεργειών από τις μαζικές αποστολές
- κατά τη δημιουργία ομάδων διαδοχικών ενεργειών

Πρότυπες ενέργειες μπορούν να δημιουργηθούν και από μία ενέργεια, με σκοπό τη χρησιμοποίησή της αργότερα σε μία από τις παραπάνω περιπτώσεις. Πρότυπη ενέργεια μέσα από ενέργεια δημιουργείται με την ειδική βοηθητική εργασία που εμφανίζεται στο menu ειδικών εργασιών των ενεργειών.



□ Ομάδες διαδοχικών ενεργειών

Χρησιμοποιούνται από την εργασία δημιουργίας διαδοχικών ενεργειών. Με την εργασία αυτή δημιουργούνται αυτόματα περισσότερες της μίας ενέργειες για έναν αριθμό πελατών που ορίζονται από μία λίστα πελατών.

Στις ομάδες διαδοχικών ενεργειών ορίζονται τα επιπλέον στοιχεία:

- Διάρκεια και απόκλιση σε ημέρες
- Παράλληλη εκτέλεση

Με τα επιπλέον αυτά στοιχεία δημιουργούνται οι προβλεπόμενες ημερομηνίες έναρξης και λήξης για την κάθε ενέργεια που συμπεριλαμβάνεται στην ομάδα.

Ακολουθούν οι απλοί πίνακες που δεν χρήζουν περαιτέρω περιγραφής:

- Πρότυπες ενέργειες
- Ομάδες διαδοχικών ενεργειών
- Τύποι ενεργειών
- Κατηγορίες πελατών CRM
- Κατηγορίες επαφών
- Κατηγορίες προϊόντων
- Κατηγορίες καμπάνιας
- Κατηγορίες εγγράφων
- Ομάδες χρηστών CRM
- Ηλικιακές κατηγορίες
- Οικογενειακή κατάσταση
- Εορτολόγιο
- Κατηγορίες λίστας ενεργειών

Κωδικός	Περιγραφή	Διάρκεια (ημέρες)	Απόκλιση (ημέρες)	Παράλληλη εκτέλεση
12	Τηλεφωνική επικοινωνία	1	1	X
13	Αποστολή	1	1	X
14	Επίσκεψη	1	1	X
15	Follow up	1	1	X

Ειδικές παράμετροι CRM

Οι ειδικές παράμετροι του CRM ρυθμίζουν τις παρακάτω λεπτομέρειες λειτουργίας της οντότητας:

- Ορισμός της μορφής της μάσκας κωδικού των πελατών. Ακολουθεί τα γενικότερα πρότυπα ορισμού κωδικών του Atlantis.
- Παράμετροι δημιουργίας διαδοχικών ενεργειών.
- Παράμετροι συγχρονισμού πελατών ERP και CRM.
- Ορισμός σειράς παραγγελιών που καταχωρούνται από το CRM. Κατά την καταχώρηση ευκαιριών πώλησης και προσφορών, προτείνεται τιμή ανάλογα με την παράμετρο "Χρησιμοποιεί τιμή" που έχει οριστεί στη συγκεκριμένη σειρά.
- Ορισμός κατηγορίας εγγράφων για τα συνημμένα των email.
- Συμπεριφορά πριν από την εκτέλεση μαζικών αποστολών. Το στοιχείο αυτό ορίζει την προτεινόμενη παράμετρο κατά τις μαζικές αποστολές. Τυχόν διαφοροποίηση κατά την εκτέλεση μιας μαζικής ισχύει μόνο για τη συγκεκριμένη εργασία και δεν θα επηρεάζει την ειδική παράμετρο αυτή.
- Ορισμός των πεδίων που θέλετε να εμφανίζονται τόσο στις εγγραφές του ημερολογίου όσο και στις υποδείξεις αυτών (hint).

Πεδίο	Περιγραφή	Εμφάνιση περιγραφής	Συμπεριλαμβάνεται
Επιστή	Πωλητής	✓	Στις εγγραφές του ημερολογίου
Πωλητής	Επιστή	✓	Στις εγγραφές του ημερολογίου
	Πωλητής		Στις εγγραφές του ημερολογίου

- Παράμετροι δημιουργίας διαδοχικών ενεργειών. Ορίζεται ο τρόπος που θέλετε να λαμβάνονται υπόψη οι αργίες κατά τον υπολογισμό ημερομηνιών για τις διαδοχικές ενέργειες.

- Παράμετροι για τον συγχρονισμό με Ms Outlook. Ορίζονται οι προτεινόμενοι τύποι ενεργειών κατά τη δημιουργία νέων συναντήσεων και νέων ενεργειών από το outlook. Στο σημείο αυτό γίνεται και ο συσχετισμός των πεδίων CRM με τα πεδία του Outlook.

Δημιουργία διαδοχικών ενεργειών

Να ληφθούν υπόψη οι αργίες του μοντέλου εργασίας

Σε περίπτωση που η ενέργεια συμπίπτει με αργία

Μεταφέρεται στην πλησιέστερη ημερομηνία πριν από την αργία

Μεταφέρεται στην πλησιέστερη ημερομηνία μετά από την αργία

Συγχρονισμός με Outlook

Προτεινόμενοι τύποι ενέργειες

Νέες συναντήσεις από outlook

Νέες ενέργειες από outlook

Συσχετισμός πεδίων επαφών Altec CRM - MS Outlook

Αυτόματος συγχρονισμός κάθε 0 λεπτά

- Παράμετροι για αυτόματη συσχέτιση των διαμορφωμένων αποστολών (e-mail templates, επιστολές, FAX)

Αποθήκευση διαμορφωμένων εγγράφων

Φάκελος αποθ. C:\Users\lepa\Documents\Wordmerge\διαμορφωμένα έγγραφα α...

Email Fax Επιστολές

Ειδικές παράμετροι αποστολών SMS και eMail

Γενικές παράμετροι εταιρείας

Στις ειδικές παραμέτρους εταιρείας, στο ειδικό tab sheet με τίτλο “Στοιχεία επικοινωνίας” ορίζονται όλες οι απαραίτητες παράμετροι για τις αποστολές SMS και eMail.

Διαχείριση εταιρειών

*Εταιρεία Λίστα

Γενικά | Φορολογικά στοιχεία | Παράμετροι | Αποθηκευτικοί χώροι

Υποκαταστήματα | Φορολογικοί έλεγχοι | Στοιχεία Επικοινωνίας

Στοιχεία Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Διακομιστής εξερχομένων: mail.unisoft.software | Πόρτα: 25 | Χρήση SSL \TLS:

Διακομιστής εισερχομένων: mail.unisoft.software | Πόρτα: 143 | Χρήση SSL \TLS:

Κωδικοποίηση: ISO-8859-7 | Φάκελοι διακομιστή

Email εταιρείας

Λογαριασμός: test4@unisoft.software

Με τους Φάκελοι διακομιστή ορίζονται οι φάκελοι που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάγνωση email. Εκτός από τα εισερχόμενα μηνύματα email, το σύστημα εντοπίζει και τα εξερχόμενα μηνύματα που έχουν αποσταλεί εκτός συστήματος CRM. Ο διαχωρισμός μεταξύ εισερχομένων και εξερχομένων γίνεται αυτόματα από το CRM.

Οι φάκελοι που εμφανίζονται είναι αυτοί του διακομιστή και ο χρήστης καλείται να επιλέξει τους επιθυμητούς.

Φάκελοι διακομιστή

Αναζήτηση

<input checked="" type="checkbox"/>	Sent
<input type="checkbox"/>	Drafts
<input type="checkbox"/>	Infected Items
<input type="checkbox"/>	Junk
<input type="checkbox"/>	Trash
<input checked="" type="checkbox"/>	INBOX

Για τη σωστή συμπλήρωση των παραπάνω παραμέτρων θα πρέπει να συμβουλευτείτε τον διαχειριστή της δικτυακής και επικοινωνιακής σας υποδομής.

Σημ. Η προσπέλαση στον mail server εισερχομένων μηνυμάτων email χρησιμοποιεί το πρωτόκολλο IMAP.

Παράμετροι CRM

Κωδικός | Συγχρονισμοί | Αποστολές | Λοιπές παράμετροι

Αποστολές ενέργειας

Email αποστολής: Email χρήστη

Τηλέφωνο αποστολής: Τηλέφωνο πωλητή

Μαζικές αποστολές

Email μαζ. αποστολής: Email χρήστη

Τηλέφωνο μαζ. αποστολής: Άλλο...

Επιβεβαίωση πριν την εκτέλεση μαζικών αποστολών

Αποστολή του email στον πελάτη μόνο μια φορά

Καθυστέρηση: 0 δευτερολέπτων κάθε

Αποδοχή | Ακύρωση

Ειδικές παράμετροι CRM

Στις ειδικές παραμέτρους CRM ορίζονται τα προτεινόμενα στοιχεία (e-mail και τηλέφωνο) που θα εμφανιστούν κατά τις απλές και μαζικές αποστολές. Τα στοιχεία αυτά μπορούν να τροποποιηθούν από τον χρήστη κατά τη διαδικασία της κάθε αποστολής. **Σημ.** Για τη σωστή λειτουργία των εισερχομένων μηνυμάτων email, το email μαζ. αποστολής θα πρέπει να ορίζεται ως email χρήστη.

Σε μία λίστα πελατών, μπορεί ένα email να εμφανίζεται περισσότερες από μία φορές. Π.χ. κοινά email στοιχείων πελάτη και επαφών αυτού. Με την ενεργοποίηση της παραμέτρου “Αποστολή του email στον πελάτη μόνο μια φορά”, αποφεύγεται η πολλαπλή αποστολή email σε ίδια διεύθυνση.

Εκτυπώσεις

Οι εκτυπώσεις του CRM είναι οργανωμένες σε τρεις βασικές ενότητες:

- ❑ Εκτυπώσεις πωλήσεων
- ❑ Εκτυπώσεις υπηρεσιών
- ❑ Εκτυπώσεις marketing
- ❑ Λοιπές γενικές εκτυπώσεις
- ❑ CRM Analytics

Πέραν των ενσωματωμένων εκτυπώσεων, υπάρχει ενσωματωμένος και ο Report writer "**Basic Reports**", ο οποίος σε συνδυασμό με το Data Dictionary δίνει τη δυνατότητα σε χρήστες χωρίς ιδιαίτερες προγραμματιστικές γνώσεις να δημιουργούν εκτυπώσεις για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών τους. Για τους πιο προχωρημένους χρήστες διατίθεται το "**Advanced Reporting Tools**".

Οι εκτυπώσεις που συμπεριλαμβάνονται ανά ενότητα είναι οι εξής:

Εκτυπώσεις πωλήσεων

- ❑ Ευκαιρίες πωλήσεων (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Κατάσταση προσφορών (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Κατάσταση παραγγελιών (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)

Εκτυπώσεις υπηρεσιών

- ❑ Ευκαιρίες υπηρεσιών (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Κατάσταση προσφορών (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Κατάσταση παραστατικών παροχής (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)

Εκτυπώσεις marketing

- ❑ Στοιχεία καμπάνιας
- ❑ Καμπάνιες – Στοιχεία απολογισμού (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Λίστες πελατών (Αναλυτική / Συγκεντρωτική)
- ❑ Κατάσταση μαζικών αποστολών

Γενικές εκτυπώσεις

- ❑ Κατάσταση ενεργειών
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά πελάτη
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά πωλητή
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά επαφή
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά καμπάνια
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά είδος
- ❑ Κατάσταση ενεργειών κατά μαζική αποστολή
- ❑ Κατάσταση πελατών
- ❑ Κατάσταση επαφών
- ❑ Κατάσταση πωλητών
- ❑ Κατάσταση καμπανιών

CRM Analytics

Το CRM Analytics είναι μία εφαρμογή qlik view που αναλύει διεξοδικά τις ενέργειες, τις ευκαιρίες, τις προσφορές, τις παραγγελίες και τις καμπάνιες του CRM. Ο τρόπος λειτουργίας του CRM Analytics συμβαδίζει απόλυτα με τον τρόπο λειτουργίας των υπόλοιπων εφαρμογών qlik view (sales analyzer, financial analyzer, ανάλυση

οντοτήτων κλπ), η δε αναλυτική περιγραφή των πληροφοριών που περιλαμβάνει υπάρχει σε ξεχωριστό ειδικό έντυπο.

Import δεδομένων

Μία από τις πιο χρήσιμες εργασίες του CRM είναι η δυνατότητα εισαγωγής δεδομένων από διάφορες πηγές. Οι πηγές δεδομένων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν είναι:

- ❑ Αρχείο τύπου excel
- ❑ Αρχείο τύπου ASCII
- ❑ Πίνακας σχεσιακής βάσης δεδομένων

Ορισμός αντιστοιχίσεων

Αρχικά ορίζεται η αντιστοίχιση των προς εισαγωγή δεδομένων με τα αντίστοιχα πεδία του CRM. Τα δεδομένα μπορεί να είναι οργανωμένα σε περισσότερες από μία γραμμές. Για κάθε πεδίο ορίζεται η γραμμή, η θέση του στη γραμμή και το μήκος του. Σε περίπτωση εισαγωγής από πίνακα βάσης δεδομένων, αντί για θέση ορίζεται το πεδίο του πίνακα.

A/A	Πεδίο	Γραμμή	Θέση	Μήκος
1	Πελάτης: Επωνυμία	1	A	50
2	Πελάτης: ΑΦΜ	1	B	25
3	Πελάτης: Οδός και αριθμός	1	C	25
4	Πελάτης: Περιοχή	1	D	25
5	Πελάτης: Πόλη	1	E	25
5	Πελάτης: Ταχ. κώδικας	1	F	25
6	Επαφή: Ονοματεπώνυμο	2	A	25
7	Επαφή: Ημερ. γεννήσεως	2	B	25
8	Επαφή: Τηλέφωνο	2	C	25
9	Επαφή: Ημερ. υπενθύμισης #1	2	D	25
10	Επαφή: Email	2	E	50

Πελάτης: Επωνυμία	Πελάτης: ΑΦΜ	Πελάτης:
Παναγιωτίδης - Αντζουλάτος Α.Ε.	94144610	Κακαβιά
Ξανθόπουλος & ΣΙΑ ΟΕ	82772045	Ροφού 1
Σαρατιμάς ΑΕ	44477785	Ναϊάδα
ProSys Α.Ε.	95370757	Λαγουμ

Αφού ολοκληρωθεί ο ορισμός, η επαλήθευση της σωστής αντιστοίχισης επιτυγχάνεται με το tab "Επαλήθευση". Στο tab αυτό ορίζεται η πηγή των δεδομένων και με την ενεργοποίηση της "Προβολής", εμφανίζονται τα δεδομένα σύμφωνα με την αντιστοίχιση.

Διαδικασία Import

Το επόμενο βήμα αφορά την εισαγωγή των δεδομένων στη δομή των αρχείων του CRM.

Μαζική εισαγωγή

Σενάριο: 5 test senario

Αρχείο: C:\Program Files\VALTEC\Atlantis\crmexceltest.xlsx

Δείγμα αντιστοίχισης

Πελάτης: Επωνυμία	Πελάτης: ΑΦΜ	Πελάτης: Οδός και αριθμός	Πελάτης: Περιοχή
Παναγιωτίδης - Αντζουλάτος Α.Ε.	94144610	Κακαβιάς 7	Βόρεια προάστια
Ξανθόπουλος & ΣΙΑ ΟΕ	82772045	Ροφού 13	Ελλάδα

Λίστα πελατών / επαφών

Επιλογή λίστας Δημιουργία νέας λίστας

111 111

Λίστα στοιχείων

Κατηγορία πελάτη: 5 5551 Πωλητής: 2 ΧΑΤΖΗΠΑΥΛΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ

Κατηγορία επαφής: 1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 01

Εισαγωγή δεδομένων Εξοδος

Συμπληρώνοντας τα πεδία της πρώτης οθόνης και ενεργοποιώντας την "Εισαγωγή δεδομένων", ξεκινά μία διαδικασία ελέγχου για διπλοεγγραφές. Ο έλεγχος γίνεται με όλους τους συνδυασμούς των παρακάτω πεδίων:

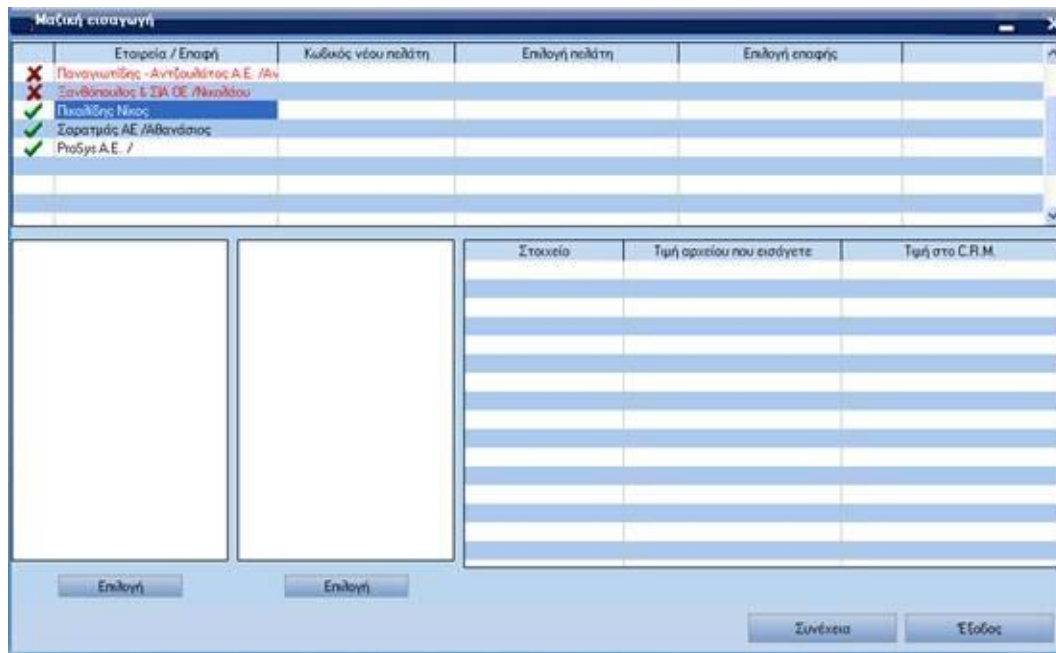
- Ονοματεπώνυμο επαφής
- Επωνυμία εταιρείας
- ΑΦΜ
- Οδός, αριθμός και ΤΚ εταιρείας και επαφής
- Τηλέφωνο και κινητό επαφής
- Τηλέφωνα και φαξ εταιρείας
- e-mail επαφής και εταιρείας
- URL επαφής και εταιρείας

Κατά τον έλεγχο αλφαριθμητικών στοιχείων, τα προς έλεγχο δεδομένα μετατρέπονται με τρόπο ώστε να μην έχει σημασία η ορθογραφία τους, τυχόν σημεία στίξης και διαχωριστικά λέξεων ή η μίξη ελληνικών χαρακτήρων με τους αντίστοιχους λατινικούς.

Σε κάθε περίπτωση, όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα, εμφανίζονται όλα τα στοιχεία των διπλοεγγραφών, και είναι στην ευχέρεια του χρήστη να χρησιμοποιήσει ή να αγνοήσει συγκεκριμένες εγγραφές.

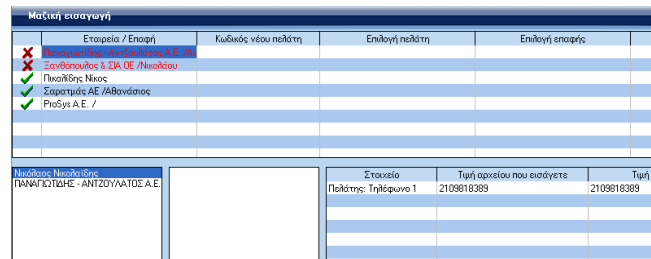
Εγγραφές που έχουν επιλεγθεί να χρησιμοποιηθούν, μπορεί να κάνουν μία από τις παρακάτω κινήσεις:

- Να δημιουργήσουν νέο πελάτη και νέα επαφή
- Να δημιουργήσουν νέα επαφή σε υπάρχων πελάτη
- Να δημιουργήσουν νέο πελάτη και να μεταφέρουν σ' αυτόν υπάρχουσα επαφή
- Απλώς να ανανεώσουν τα στοιχεία πελάτη και επαφής.



Στο επόμενο βήμα εμφανίζονται τα αποτελέσματα του ελέγχου για διπλοεγγραφές. Οι εγγραφές για τις οποίες δεν εντοπίστηκε πιθανότητα διπλοεγγραφών, εμφανίζονται με και στη συνέχεια θα εισαχθούν στους πίνακες του CRM ως νέος πελάτης και νέα επαφή. Σ' αυτή την περίπτωση, αν το CRM δεν είναι στημένο για να παράγει αυτόματα κωδικό πελάτη, ο επιθυμητός κωδικός πελάτη θα πρέπει να πληκτρολογηθεί στο αντίστοιχο πεδίο "Κωδικός νέου πελάτη".

Οι εγγραφές που παρουσιάζουν πιθανότητες δημιουργίας διπλοεγγραφών, εμφανίζονται με . Επιλέγοντας μία τέτοια εγγραφή, στο κάτω μέρος της οθόνης εμφανίζεται ο πελάτης ή οι πελάτες στους οποίους παρατηρήθηκαν κοινά στοιχεία. Επιλέγοντας έναν από αυτούς τους πελάτες, στο δεξί τμήμα της οθόνης εμφανίζεται το στοιχείο ή τα στοιχεία με τις αντίστοιχες τιμές τους, που θεωρήθηκαν κοινές.



Σε περίπτωση που υπάρχουν κοινά στοιχεία και σε επίπεδο επαφών, η εμφάνιση τροποποιείται ως εξής.

