

Podręcznik użytkownika

Moduł: CRM



Comarch ERP
Optima

Wersja
2017.5.1

Spis treści

1	Wstęp.....	6
1.1	Przykłady	7
1	Standardy w programie.....	9
1.1	Standardy ogólne	9
1.1.1	Obsługa menu głównego (wstążki)	9
1.1.2	Praca z klawiaturą	12
1.1.3	Praca z oknami.....	15
1.1.4	Przyciski	16
1.1.5	Kalendarz, kalkulator	19
1.2	Standardy na listach.....	20
1.2.1	Przewijanie list	20
1.2.2	Kolumny na listach oraz menu kontekstowe	20
1.2.3	Sortowanie na listach.....	23
1.2.4	Grupowanie po kolumnach	24
1.2.5	Wiersz sum – agregacje dla kolumn	25
1.2.6	Powiększony widok listy <F6>	27
1.2.7	Zaznaczanie rekordów na liście.....	27
1.2.8	Filtrowanie	28
1.3	Standardy na formularzach	32
1.3.1	Rodzaje pól na formularzach	32
1.3.2	Dynamiczne panele na formularzach.....	35
1.3.3	Błędy i ostrzeżenia.....	35
1.3.4	Nawigacja edycji – Edytuj poprzedni, Edytuj następny	35
2	Opis działania programu	36
2.1	Lista kontaktów	36
2.1.1	Zakładka Wg atrybutów	42
2.1.2	Zakładka Wg wątków	43
2.2	Formularz zadania/ kontaktu.....	44
2.2.1	Formularz kontaktu - zakładka Ogólne	45
2.2.2	Formularz kontaktu - zakładka Kontrahent	48
2.2.3	Formularz kontaktu - zakładka Atrybuty i pliki.....	49
2.2.4	Formularz kontaktu – zakładka Dokumenty	51
2.2.5	Formularz zadania – zakładka Uczestnicy.....	54
2.3	Zadania cykliczne.....	55
2.3.1	Zakładka Lista zadań, generowanie zadań cyklicznych.....	58
2.3.2	Edycja zadań cyklicznych i ich kopiowanie.....	60
2.4	Zadania/ kontakty główne i powiązane.....	61

2.4.1	Powiązanie w wątki.....	62
2.4.2	Procent realizacji zadań powiązanych	62
2.4.3	Zamykanie, usuwanie i anulowanie kontaktu oraz zadania	62
2.5	Generowanie automatycznych przypomnień	63
2.5.1	Formularz zadania- zakładka Uczestnicy	65
2.5.2	Formularz zadania- zakładka Automatyczne przypomnienia	65
3	Inne informacje	68
3.1	Całkowity czas kontaktu.....	68
4	Terminarz	71
4.1	Kontrola terminu zadania	78
5	Faktury cykliczne.....	80
5.1	Lista wzorców faktur cyklicznych.....	80
5.2	Formularz faktury cyklicznej.....	81
5.2.1	Formularz faktury cyklicznej – zakładka Ogólne	81
5.2.2	Formularz faktury cyklicznej – zakładka Nagłówek faktury	83
5.2.3	Formularz faktury cyklicznej – zakładka Podmioty.....	85
5.2.4	Formularz faktury cyklicznej – zakładka Pozycje faktury	88
5.2.5	Formularz faktury cyklicznej – zakładka Dokumenty	91
5.2.6	Generowanie faktur cyklicznych	91
5.2.7	Blokady na ponowne wygenerowanie faktur na podstawie wzorca faktury cyklicznej.	96
5.2.8	Zastosowanie makra w nazwie pozycji.....	96
6	Comarch ERP Optima Przypominacz.....	97
6.1	Uruchomienie programu.....	97
6.2	Bazy danych operatora	97
6.3	Termin i czas przypomnienia	98
6.4	Wyświetlanie przypomnienia.....	99
7	Skrzynka pocztowa.....	101
7.1	Konfiguracja konta e-mail.....	101
7.2	Podpisy	102
7.2.1	Lista podpisów	102
7.2.2	Formularz podpisu	103
7.3	Podpis elektroniczny	104
7.3.1	Konfiguracja podpisu elektronicznego	104
7.3.2	Wysyłanie i odbieranie wiadomości e-mail z podpisem elektronicznym	105
7.4	Szablony wiadomości.....	107
7.4.1	Lista szablonów wiadomości.....	108
7.4.2	Formularz szablonu	110
7.4.3	Makra.....	111

7.5	Wysyłanie wydruków e-mailem	115
7.5.1	Formularz wiadomości e-mail	115
7.6	Skrzynka pocztowa	120
7.6.1	Podgląd wiadomości	124
7.6.2	Dodawanie własnych folderów	124
7.7	Archiwizacja maili	127
7.7.1	Konfiguracja	127
7.7.2	Skrzynka pocztowa	128
7.7.3	Archiwizacja pojedynczego maila	128
7.7.4	Archiwizacja wybranych maili	128
7.7.5	Seryjna archiwizacja maili	129
7.7.6	Zarządzanie mailami w Archiwum	129
7.8	Seryjne wysyłanie wiadomości do Przedstawicieli kontrahenta	130
8	Obsługa wiadomości SMS	132
8.1	Konfiguracja SMS	132
8.2	Zakup SMS	135
8.3	Numer telefonu podmiotu dla wiadomości sms	136
8.3.1	Telefon SMS – eksport i import kontrahentów z arkusza MS Excel	136
8.4	Konfiguracja szablonów SMS	137
8.4.1	Formularz szablonu	139
8.5	Wysyłanie wiadomości SMS	140
8.6	Lista SMS	145
8.7	Raporty	146
8.8	Wiązanie dokumentów z wiadomościami sms	147
9	Ofertowanie	148
9.1	Lista ofert handlowych	148
9.2	Formularz oferty handlowej	151
9.2.1	Formularz oferty handlowej – zakładka Ogólne	152
9.2.2	Formularz oferty handlowej – zakładka Kontrahent	156
9.2.3	Formularz oferty handlowej – zakładka Dokumenty	158
9.2.4	Formularz oferty handlowej – zakładka Atrybuty	158
9.3	Przygotowanie szablonu Oferty Handlowej	159
9.3.1	Wybór szablonu oferty handlowej	159
9.3.2	Dodawanie i modyfikowanie szablonów ofert	159
9.3.3	Wczytywanie danych z oferty handlowej	165
9.4	Przekształcanie oferty do innych dokumentów	165
10	CRM Plus	167
10.1	Windykacja należności	167
10.1.1	Konfiguracja	167

10.1.2	Windykacja należności	171
10.2	Ankietowanie.....	184

1 Wstęp

Przeznaczeniem modułu *CRM* jest przede wszystkim rejestracja zdarzeń dotyczących obsługi klienta.

Potrzeby firm w zakresie CRM zależą zarówno od wielkości firmy jak i specyfiki jej działania. Tak więc, w zależności od firmy, CRM może oznaczać bardzo różne zagadnienia:

- **rejestrację kontaktów z klientami** w najprostszej postaci (klient, data, rozmawiający, opis przebiegu rozmowy, czas rozmowy,...),
- **harmonogramowanie zadań** i rejestracja wykonanych czynności (opiekun zadania, termin realizacji zadania, priorytet, procent wykonania zadania,...),
- **rejestracja wywiadów** (prostych ankiet marketingowych) - (klient, pytania i odpowiedzi, ...),
- **ustalanie procedur obsługi klienta** (stosowane np. przez biura rachunkowe),
- **baza wiedzy** – wyszukiwanie odpowiedzi na powtarzające się pytania.

Struktura modułu *CRM* opiera się na kontaktach i zadaniach. Jako **kontakt** zapisujemy zdarzenie, którego nie planowaliśmy. **Zadanie** to nic innego jak zaplanowany kontakt. Po jego wykonaniu zostanie zarejestrowany kontakt, czyli przebieg czynności lub rozmowy, która była treścią zadania.

Najprostszym przykładem **zadania** może być planowany kontakt z klientem w sprawie sprzedaży jakiegoś produktu.

Najpierw wpisujemy zadanie, czyli kiedy, do kogo i w jakiej sprawie mamy zadzwonić. Tak więc musimy określić kontrahenta, do którego będziemy dzwonić, termin, w jakim mamy to wykonać oraz czynność – czyli rozmowa nt. sprzedaży nowego produktu. Kiedy dzwoniemy do klienta – rejestrujemy przebieg rozmowy: czy jest zainteresowany, czy umówiliśmy się na spotkanie handlowe itp. Potem zamykamy zadanie, które zostało wykonane.

Jeśli umówiliśmy się na spotkanie handlowe – wprowadzamy na nowe zadanie.

Najprostszym przykładem **kontaktu** może być telefon klienta, który jest zainteresowany naszą ofertą handlową. Rejestrujemy w systemie fakt, że klient zadzwonił. Jest to kontakt.

Równocześnie musimy zarejestrować w systemie fakt, że musimy taką ofertę przygotować. Wtedy wprowadzamy zadanie – przygotowanie oferty, które zamknijemy po dostarczeniu jej klientowi. Ofertę dla Klienta możemy przygotować również w module CRM – **Ofertowanie**, gdzie jest możliwość tworzenia ofert handlowych. Możemy również zaplanować termin spotkania z klientem. Dzięki programowi **Comarch ERP Optima Przypomnierz**, zostaniemy w odpowiednim czasie poinformowani, że zbliża się termin wykonania zadania.

Warto pamiętać, że w systemie możemy łatwo wiązać kontakty i zadania główne z zadaniami i kontaktami powiązanych dotyczące jednego wątku. Znacznym ułatwieniem jest wprowadzenie zadania głównego i powiązanych z nim zadań szczegółowych. Pozwala to na znacznie łatwiejsze filtrowanie i analizowanie poszczególnych wątków.

Wiązanie zadań i kontaktów w wątki odbywa się na dwóch poziomach:

- poziom 1: zadanie główne,
- poziom 2: zadanie powiązane.

Równocześnie każde zadanie/ kontakt może mieć **opiekuna**. Opiekunem może być albo pracownik, albo operator. Dzięki temu można do każdego zadania przypisać osobę za nie odpowiedzialną. Umożliwia to realizację takiego schematu gdzie jedna osoba (np. kierownik działu) przypisuje swoim pracownikom zadania do wykonania.

Dodatkową funkcją jest **terminarz**, który umożliwia wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań. Terminarz może być wykorzystywany głównie przez szefa, który będzie miał możliwość szybkiego podglądu zarejestrowanych zadań, ich modyfikacji czy też dodania nowych. Ponadto w terminarzu jest możliwość ustawienia danego operatora, dla którego zostaną wyświetlone zarejestrowane przez niego zadania.

Odrębną funkcją w module *CRM* są **Faktury Cykliczne**, które są stworzone głównie z myślą o firmach, które okresowo wystawiają te same dokumenty. Przykładem tutaj mogą być faktury abonamentowe. W tym celu jest możliwość tworzenia wzorców faktur oraz automatycznego generowania faktur na ich podstawie.

Operowanie dokumentami elektronicznymi zamiast papierowymi staje się normą i użytkownicy systemów do zarządzania i księgowości chcą coraz intensywniej korzystać z takiej możliwości. W związku z tym program **Comarch ERP Optima** umożliwia seryjne wysyłanie wydruków e-mailem oraz wysyłanie pojedynczych maili za pomocą konta zdefiniowanego w **Comarch ERP Optima** – wysłane maile zapisywane są w **Skrzynce pocztowej**, która jest dostępna w module CRM.

1.1 Przykłady

Przykład: Zaplanowana akcja promocyjna

Przyjmijmy, że prowadzimy akcję promocyjną dla naszego produktu X. Dzwonimy do klientów przedstawiając warunki promocji. Jeśli klient jest zainteresowany – umawiamy się na spotkanie handlowe, a potem sprzedajemy towar. W związku z tym kolejne kroki jakie wykonujemy to:

1. Rejestrujemy fakt, że mamy wykonać telefon do klienta (planujemy zadanie).

Wprowadzamy zadanie: tytuł Promocja X – telefon w sprawie akcji promocyjnej. Kiedy zadzwonimy do klienta i przedstawimy ofertę uzupełniamy kontakt i zamykamy go.

2. Klient jest zainteresowany i umawiamy się z nim na spotkanie (planujemy zadanie).

Wprowadzamy zadanie: tytuł Promocja X – spotkanie handlowe. Po spotkaniu zapisujemy na formularzu przebieg spotkania i zamykamy kontakt.

3. Klient chce kupić towar, ma przyjechać do naszej firmy (planujemy zadanie).

Wprowadzamy zadanie: tytuł Promocja X – sprzedaż towaru. Kiedy klient przyjeżdża do firmy sprzedajemy towar i zamykamy kontakt.

Jeśli teraz chcemy przeanalizować przebieg akcji promocyjnej u klienta możemy wyfiltrować wszystkie zadania/ kontakty dla danego kontrahenta, dotyczące promocji X.



Przykład: Od oferty handlowej do wydania towaru.

Załóżmy, że dzwoni do nas klient. Jest zainteresowany naszymi produktami, prosi o ofertę handlową i być może zakupi towar. Rejestracja takiej sytuacji w module CRM będzie przebiegała w następujący sposób:

1. Dzwoni klient. Jest zainteresowany naszymi produktami.

Rejestrujemy kontakt: tytuł Oferta na towar X. Wprowadzamy nowy kontakt z klientem, gdzie zapisujemy przebieg rozmowy i zapisujemy (zamykamy) go.

2. Musimy przygotować teraz ofertę handlową dla klienta.

Wprowadzamy zadanie: tytuł Oferta na towar X – przygotowanie oferty handlowej. Rejestrujemy tam kolejne czynności związane z przygotowaniem oferty. Kiedy oferta jest gotowa wysyłamy ją klientowi i zamykamy zadanie.

3. Musimy za kilka dni zadzwonić do klienta z pytaniem czy jest zainteresowany naszą ofertą.

Wprowadzamy zadanie: tytuł Oferta na towar X – telefon do klienta. Kiedy za kilka dni zadzwonimy wpisujemy czy klient planuje zakup towaru (przebieg rozmowy) i zamykamy zadanie.

4. Klient zdecyduje się na zakup towaru. Umawiamy się z nim w naszej firmie.

Wprowadzamy zadanie: tytuł Oferta na towar X – spotkanie handlowe. Kiedy klient dokona zakupu – zamykamy zadanie.

5. Jeśli dodatkowo firma oferuje dowóz towaru – możemy wpisać zadanie dotyczące np. kontroli, czy towar został w odpowiednim czasie wydany z magazynu i dowieziony do klienta.

Wprowadzamy zadanie: tytuł Oferta na towar X – dowóz towaru. W czasie, kiedy klient miał otrzymać towar dzwonimy np. do magazynu, żeby dowiedzieć się, czy towar został dowieziony. Jeśli tak, zamykamy zadanie.

W ten sposób jesteśmy w stanie zarejestrować kolejne etapy sprzedaży towaru X. Dzięki temu, że w kolejnych kontaktach/ zadaniach powtarzał się ten sam tytuł mamy możliwość wyfiltrowania wszystkich kontaktów i zadań dotyczących danego wątku (w tym przypadku oferty na towar X).



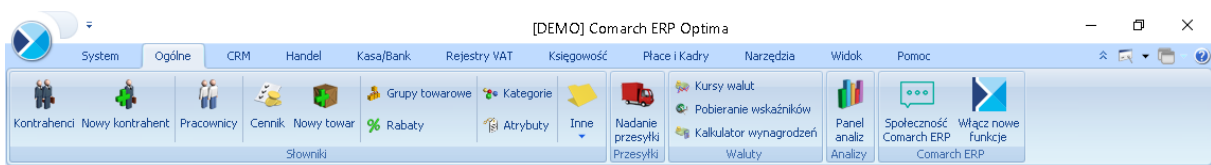
1 Standardy w programie

1.1 Standardy ogólne

1.1.1 Obsługa menu głównego (wstążki)

1.1.1.1 Zwijanie wstążki menu oraz skróty klawiaturowe dla funkcji menu

Wstążka menu to pasek menu widoczny na górze okna programu:



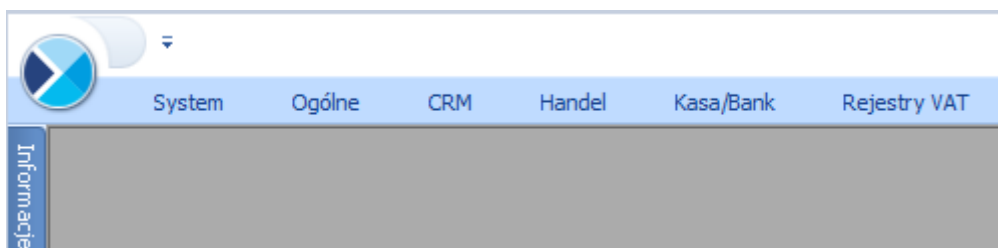
Rys 1. Wstążka menu

Wstążka menu pozwala na łatwe przeglądanie oraz wybór funkcji dostępnych w programie, podzielona jest na zakładki grupujące poszczególne funkcje wg modułów **Comarch ERP Optima** oraz zakładki zawierające funkcje wspólne: *System, Ogólne, Narzędzia i Widok*.

Zwijanie wstążki menu - w prawym górnym rogu programu jest dostępna ikona zwijania wstążki menu:



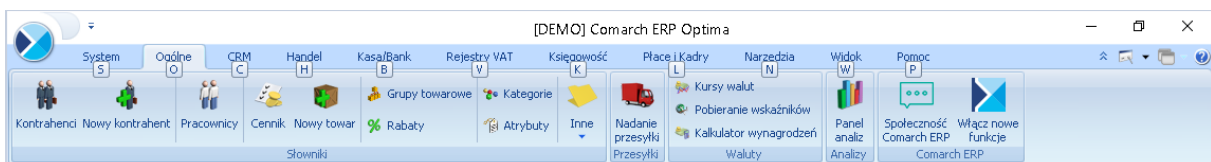
Po zwinięciu wstążki, menu będzie wyglądało tak:



Rys 2. Zwinięty pasek menu

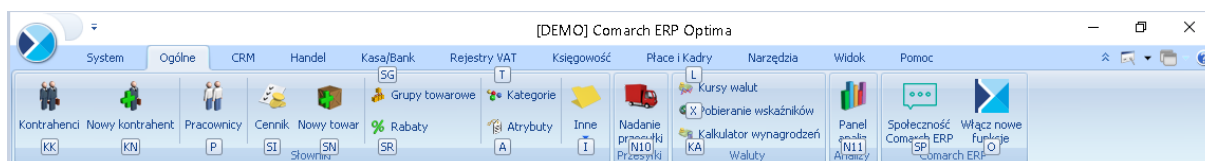
Rozwinięcie „na stałe” wykonuje się tą samą ikoną, wówczas wstążka menu będzie zawsze widoczna.

Dodatkowo w programie do każdej funkcji, którą można wywołać z menu, został przypisany **skrót klawiaturowy**. Po wciśnięciu na klawiaturze lewego klawisza **<ALT>** każda funkcja jest opisana skrótem klawiaturowym:



Rys 3. Skróty klawiaturowe dla wstążki menu


Wcisnąjąc przykładowo z klawiatury klawisz <O> utworzone zostanie menu *Ogólne*:




Rys 4. Skróty klawiaturowe dla wstążki menu c.d.

Kolejno wybierając z klawiatury dwukrotnie klawisz <K> zostanie otworzona: Lista kontrahentów lub wybierając klawisz <P>: Lista pracowników itd. Jeżeli użytkownik chce wrócić do wcześniej dostępnego wyboru skrótów klawiszowych należy użyć klawisza <ESC>.

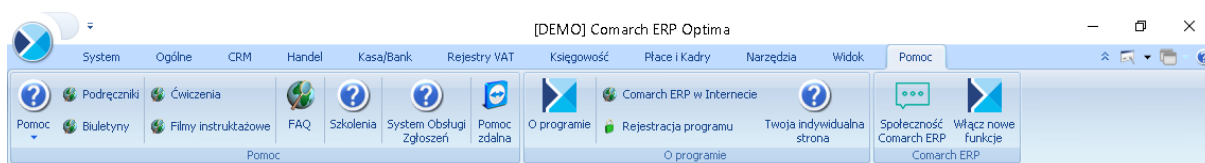
1.1.1.2 Pomoc oraz przełączanie między oknami

W prawym górnym rogu programu dostępna jest ikona , którą można wywołać Pomoc kontekstową dla poszczególnych okien (uruchamiana również po wciśnięciu klawisza <F1>).



Obok dostępna jest także ikona:  przełączania między aktualnie otwartymi oknami w programie. Akcja przełączania między oknami może być również wykonywana poprzez wciśnięcie klawiszy: <CTRL>+<TAB> (przełączanie wstecz) lub <CTRL>+<SHIFT>+<TAB> (przełączanie wprzód).

W programie jest dostępna zakładka **[Pomoc]**, która gromadzi w jednym miejscu wszystkie dostępne w programie narzędzia pomocy takie jak HELP, dokumentacja do programu, ISK, filmy instruktażowe, FAQ itp. Na wstążce dostępna jest opcja **Pomoc** gdzie pogrupowane są przyciski opisujące rodzaj pomocy. Znajduje się tu również funkcja Pomoc zdalna umożliwiającą połączenie pracownika Asysty Comarch ze stanowiskiem Klienta. Zakładka **[Pomoc]** jest dostępna zawsze na ostatniej pozycji, bez względu na wybrane moduły, czy też wybrane miejsce w programie.

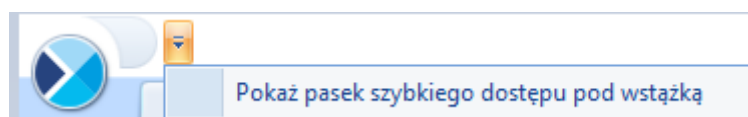


Rys 5. Menu Pomoc.

1.1.1.3 Pasek szybkiego dostępu

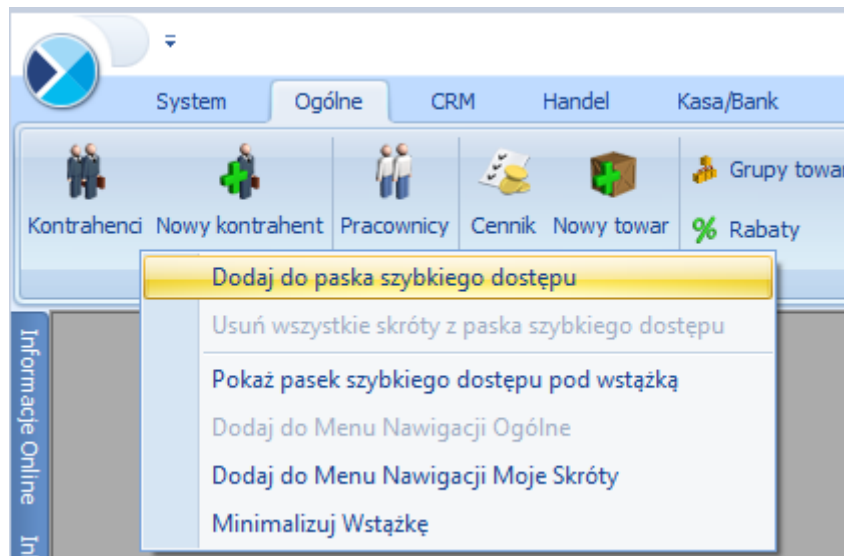
Każdy, często używany skrót można umieścić w prosty sposób w pasku szybkiego dostępu, widocznym w każdej chwili z poziomu każdego okna.

Pasek szybkiego dostępu - jest to pasek, na który możemy sami przenieść te funkcje, z których najczęściej korzystamy i które będą zawsze widoczne na wierzchu.

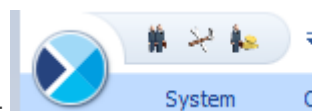


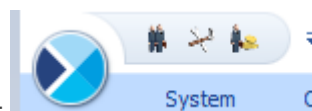
Rys 6. Pasek szybkiego dostępu

Aby przenieść np. ikonę kontrahenta wystarczy nacisnąć prawy przycisk myszy na ikonie *Kontrahenci* i wybrać opcję Dodaj do paska szybkiego dostępu.



Rys 7. Dodawanie do paska szybkiego dostępu

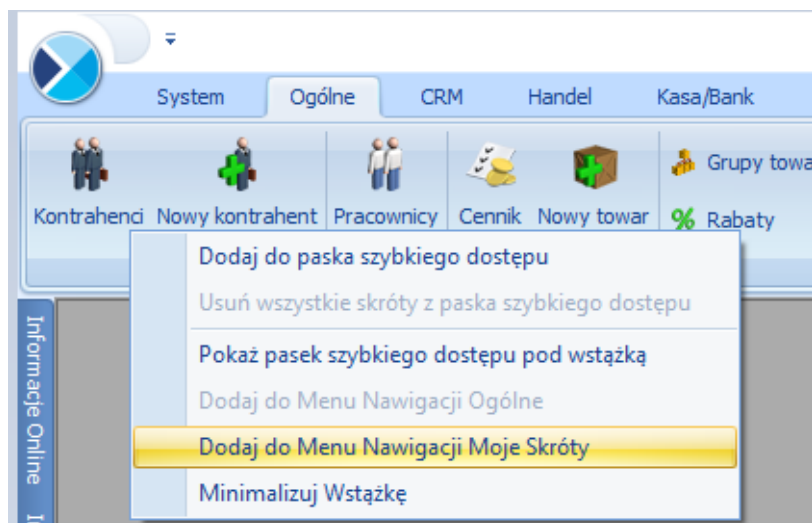


Gdy dodamy będzie to wyglądało tak:  i będzie zawsze widoczne w pasku.

1.1.1.4 Menu Nawigacji

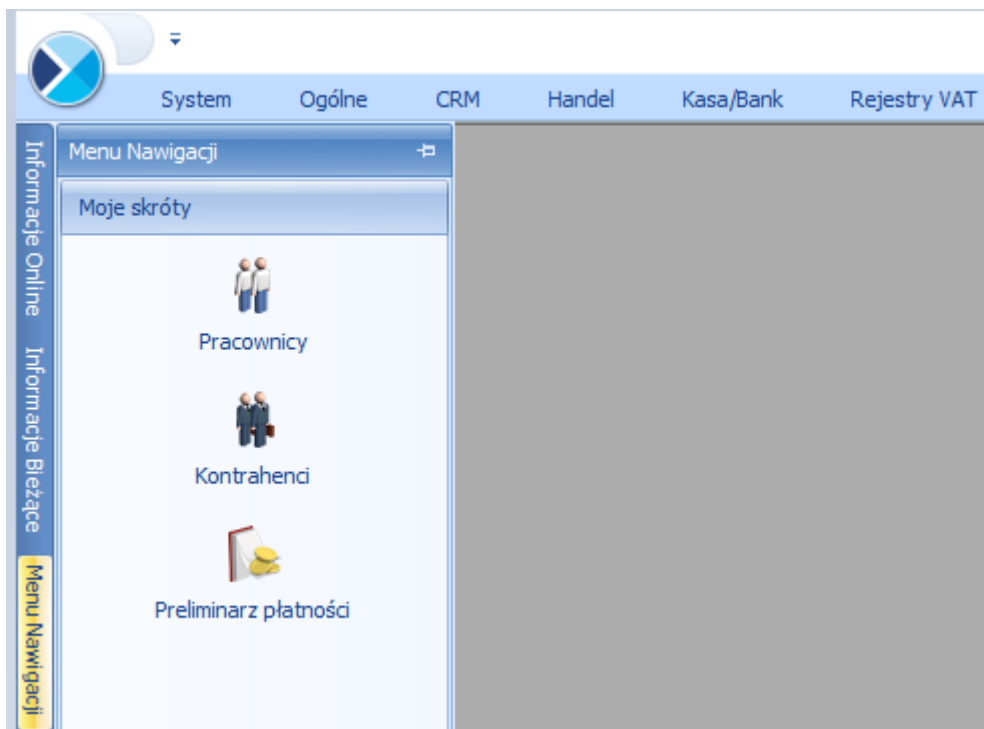
Menu Nawigacji to panel znajdujący się w lewej części okna programu **Comarch ERP Optima**. Zawiera w formie listy funkcje dostępne również z poziomu Wstążki programu, pogrupowane według głównych pozycji menu. Jest widoczne w przypadku zaznaczonego parametru **Pokaż Menu Nawigacji** w menu *Widok*.

Menu Nawigacji zawiera sekcję *Moje skróty*, do której użytkownik może przenosić najczęściej wywoływane funkcje w programie na tej samej zasadzie, co do paska szybkiego dostępu – poprzez kliknięcie prawym przyciskiem myszy na wybranej pozycji w menu i wybranie **Dodaj do Menu Nawigacji Moje Skróty**.



Rys 8. Dodawanie do Menu Nawigacji Moje Skróty

Kolejność pozycji znajdujących się w sekcji *Moje skróty* można dowolnie zmieniać metodą „przeciągnij i upuść”.



Rys 9. Menu Nawigacji Moje Skróty

1.1.2 Praca z klawiaturą

Zasady ogólne

<ALT>+<LITERA> – działa na skróty w oknach (z podkreśleniem liter typu Nieaktywni). Podkreślenia widoczne są jeśli w systemie operacyjnym aktywna jest opcja podkreślania skrótów klawiaturowych i klawiszy dostępu. Jeśli opcja nie jest aktywna, wówczas podkreślenia pojawią się po naciśnięciu i przytrzymaniu klawisza **<ALT>**.

W każdym systemie operacyjnym opcja ta może się znajdować w innym miejscu w Panelu Sterowania, np.:

Microsoft Windows 7: *Ułatwienia dostępu/ Centrum ułatwień dostępu/ Ułatw korzystanie z klawiatury/ Podkreśl skróty klawiaturowe i klawisze dostępu*



Uwaga: W celu obsługi skrótów klawiaturowych w programie **Comarch ERP Optima** należy używać lewego klawisza **<ALT>**.

<CTRL>+<LITERA> – działa na wpisane skróty (np. **<CTRL> + <F>** – otwiera listę *Faktur Sprzedaży*). Wszystkie skróty przedstawiono poniżej.

<ALT>+<1,2,3,4, itd.> – zmiana zakładki poziomej

<CTRL>+<1,2,3,4, itd.> – zmiana zakładki pionowej

<SPACJA> – uruchomienie funkcji pod przyciskiem

<ENTER> – uruchomienie funkcji pod przyciskiem (z wyjątkiem przycisków typu włącz/ wyłącz na listach)

<STRZAŁKA W GÓRĘ/DÓŁ> – przewija o 1 pola ze spinem (liczbowe)



<STRZAŁKA W DÓŁ> – rozwija menu dostępnych opcji

<ALT>+<STRZAŁKA W DÓŁ> – kalendarz w polach z datą

<ALT>+<STRZAŁKA W GÓRĘ> - w polach obok przycisku listy wywoływanej oraz w polach listy typu EIP (edycja na liście) powoduje podniesienie słownika dla danej listy, np. na liście obok przycisku wyboru kontrahenta

spowoduje wywołanie listy kontrahentów w trybie do wyboru.

Zamykanie okien:

<ESC> – zamyka okno

<CTRL>+<F4> – zamyka okno

<ALT>+<F4> – zamyka program

Obsługa list:

<CTRL>+<ENTER> – podgląd formularza z listy

<SHIFT>+<F10> – otwiera na liście menu kontekstowe

<INSERT> - dodawanie pojedyncze

<CTRL>+<INSERT> - kopiowanie zaznaczonej pozycji, działa dla większości list

<ENTER> - edycja pojedyncza podświetlonej pozycji

<SHIFT>+<LEWY KLAWISZ MYSZY>. ustawienie kursora na pierwszej wybranej pozycji, a następnie przyciśnięcie <SHIFT>+<LEWY KLAWISZ MYSZY> na ostatniej wybranej pozycji – powoduje zaznaczenie wszystkich pozycji pomiędzy pierwszą, a ostatnią.

<CTRL>+<C> - skopiowanie jednej podświetlonej aktualnie komórki do schowka Windows

<CTRL>+<SHIFT>+<C> - skopiowanie całego podświetlonego wiersza do schowka Windows

Operacje seryjne:

<ALT>+<INSERT> - dodawanie seryjne, w odróżnieniu od dodawania pojedynczego <INSERT>, po zatwierdzeniu dodawanej pozycji powoduje dodanie kolejnej. Wyjście z trybu dodawania seryjnego następuje poprzez wycofanie się z nowo dodanej pozycji klawiszem <ESC> lub anulowanie formularza. Funkcję można również wywołać z menu kontekstowego pod prawym klawiszem myszy – opcja **Dodaj seryjnie**.

<ALT +<ENTER> - edycja seryjna, w odróżnieniu od edycji pojedynczej <ENTER>, po zatwierdzeniu edytowanej pozycji powoduje podniesienie kolejnej pozycji z listy do edycji. Wyjście z trybu edycji seryjnej następuje poprzez wycofanie się z edycji pozycji klawiszem <ESC>. Funkcja dostępna jest tylko na listach typu EIP – edycja na liście (ang. *edit in place* – *EIP*) np. na formularzu zapisu księgowego, na formularzu bilansu otwarcia księgowego, na formularzach kwot dodatkowych, na Fakturze Sprzedaży lub innym dokumencie handlowym/magazynowym z włączoną opcją **Dodawanie pozycji na dokumencie: edycja na liście** (opcja w menu *System/Konfiguracja/Handel/Parametry*).

Obsługa formularzy:

<CTRL>+<ENTER> – zapis edytowanego formularza, niezależnie od tego, w jakim polu znajduje się kursor



<SHIFT>+ lub <CTRL>+<SHIFT>+<ENTER> - zapisywanie formularzy bez zamykania.

<ENTER> – jeśli kursor znajduje się w polach tekstowych, wielolinijkowych, wówczas <ENTER> przechodzi do kolejnej linii, w przeciwnym wypadku zapisuje edytowany formularz

<CTRL>+<O> – otwieranie listy Kwot dodatkowych

Operacje na pozycjach na formularzu:

<SHIFT>+<INSERT> – z dowolnego miejsca na formularzu przechodzi na listę pozycji i dodaje nową pozycję

<SHIFT>+<DELETE> - z dowolnego miejsca na formularzu przechodzi na listę pozycji i usuwa podświetloną pozycję

<SHIFT>+<ENTER> – z dowolnego miejsca na formularzu przechodzi na listę pozycji i edytuje podświetloną pozycję.

Skróty klawiaturowe z **<CTRL>**

<CTRL>+	Banki
<CTRL>+<D>	Zapisy księgowe
<CTRL>+<E>	KPIR
<CTRL>+<F>	Faktury
<CTRL>+<G>	Paragony
<CTRL>+<H>	Otwarcie Preliminarza płatności; jeżeli na liście podświetlony jest podmiot (kontrahent, bank, urząd, pracownik, właściciel), skrót spowoduje otwarcie Preliminarza płatności dla tego podmiotu
<CTRL>+<I>	Cennik
<CTRL>+<J>	Rejestry VAT
<CTRL>+<K>	Kontrahenci
<CTRL>+<L>	Wyплаты pracowników
<CTRL>+<M>	Magazyny
<CTRL>+<N>	Plan kont
<CTRL>+<S>	Obroty i salda
<CTRL>+<P>	Wydruk domyślny (standard)
<CTRL>+<SHIFT>+<R>	Otwarcie okna Rozliczenia podmiotu; jeżeli na liście podświetlony jest podmiot (kontrahent, bank, urząd, pracownik, właściciel), skrót spowoduje otwarcie Rozliczeń podmiotu dla tego podmiotu
<CTRL>+<T>	Kategorie
<CTRL>+<U>	Urzędy
<CTRL>+<W>	Właściciele
<CTRL>+<Y>	Pracownicy
<CTRL>+<SHIFT>+<Z>	Otwarcie listy zapisów k/b; jeżeli podświetlony jest raport na liście raportów k/b, skrót spowoduje otwarcie listy zapisów tego raportu; jeżeli na liście podświetlony jest podmiot (kontrahent, bank, urząd, pracownik, właściciel), skrót spowoduje otwarcie listy zapisów k/b dla tego podmiotu
<CTRL>+<SHIFT>+<G>	Sprawdzenie kontrahenta bądź zaimportowanie jego danych z bazy REGON

Skróty z klawiszami funkcyjnymi

	<F1>	Pomoc
	<F2>	Wydruk domyślny na drukarkę domyślną (też <CTRL>+<P>)
<ALT>	<F2>	Menu wydruków
<CTRL>	<F2>	Drzewo wydruków
	<F3>	Wydruk do mail
<ALT>	<F3>	Menu wydruków do maila
<CTRL>	<F3>	Drzewo wydruków
<ALT>	<F4>	Zamyka program
<CTRL>	<F4>	Zamyka okno
	<F5>	Odświeżenie
	<F8>	Księgowanie do rejestrów VAT
	<F8>	Wysłanie wiadomości e-mail
	<F8>	Wykonanie akcji z piorunkiem
	<F9>	Odświeżenie konfiguracji
<CTRL>	<F9>	Otwiera konfigurację
	<F10>	Wywołuje skróty na wstążce menu
<SHIFT>	<F10>	Menu kontekstowe
	<F11>	Logowanie
	<F12>	Wykres domyślny
<ALT>	<F12>	Menu wykresów
<CTRL>	<F12>	Drzewo wykresów


1.1.3 Praca z oknami

Otwieranie okien

Otwieranie okna wiąże się zazwyczaj z wywołaniem określonej funkcji programu. Zatem, aby otworzyć dane okno, musimy wybrać interesującą nas funkcję z menu programu bądź z listy dostępnych przycisków (skróatów).

Zamykanie okien

Zamykanie okien odbywać się może na wiele sposobów:

- Można kliknąć przycisk  w prawym górnym rogu.
- Można nacisnąć kombinację klawiszy **<CTRL>+<F4>**.
- Inną możliwością zamknięcia aktywnego okienka jest kliknięcie w lewym górnym rogu okna i wywołanie funkcji *Zamknij*.
- Wybór możliwości zamknięcia okna zależy więc od **preferencji i wygody użytkownika**.


W przypadku:

- wejścia do Konfiguracji,
- wylogowania,
- zmiany firmy,
- przejęcia w tryb jednego okna,

- zmiany bieżącego okresu obrachunkowego.

Jeżeli są otwarte listy w programie, są one automatycznie zamykane. Jeżeli są otwarte dokumenty do edycji, pojawia się wówczas pytanie czy użytkownik chce zapisać zmiany. Odpowiedź twierdząca powoduje zapisanie zmian na dokumentach i wykonanie wybranej poprzednio funkcji.

Jeżeli chodzi o wyjście z programu to również może być ono realizowane na kilka sposobów:

- Kliknięcie w prawym górnym rogu programu ,
- Użycie kombinacji klawiszy **<ALT>+<F4>**,
- Kliknięcie w lewym górnym rogu programu i wywołanie funkcji *Zamknij*,
- Wybranie funkcji *Koniec Pracy* z menu *System*.



Uwaga: Nie zawsze istnieje możliwość wyjścia z programu, bądź zamknięcia okna w sposób opisany powyżej. Często należy potwierdzić zapisanie lub anulowanie przeprowadzonych zmian, bez wykonania tych czynności nie zakończymy pracy programem.

1.1.4 Przyciski

1.1.4.1 Przyciski podstawowe

Podstawowe przyciski, powtarzające się na każdej liście to:



- *Dodaj* – powoduje dodanie nowego elementu do listy i otwiera formularz służący do wypełnienia wartości nowej pozycji. Przycisk *Dodaj* wciśnięty równocześnie z **<CTRL>** (lub klawisze **<CTRL>+<INSERT>**) powodują uruchomienie dodawania z kopiowaniem (nowo dodana pozycja jest kopią wcześniej podświetlonej pozycji na liście). Funkcja kopiowania działa na większości list w programie.



- *Usuń* – powoduje skasowanie podświetlonej pozycji z listy (także poprzez wciśnięcie klawisza **<DELETE>**).



- *Zmień* - otwiera z listy formularz z zawartością podświetlonej pozycji do zmiany lub podglądu.



- *Wybierz* – przycisk widoczny tylko wówczas, jeżeli lista została otwarta jako lista pomocnicza do wyboru, np. lista kontrahentów otwarta z formularza faktury.



- *Zamknij* – zamyka okno programu.

1.1.4.2 Przyciski dodatkowe

Pozostałe przyciski, których pojawienie się jest uzależnione od wyświetlanej listy. Są to m.in.:



- *Księgowanie* – powoduje przeniesienie dokumentu do księgowości np. schematem księgowym.



- *Uruchom* – przycisk znajduje się na tych oknach, na których możliwe jest uruchamianie jakiegoś procesu (np. renumeracja zapisów kasowych/bankowych). Funkcje uruchamiane tym przyciskiem można również uruchomić klawiszem **<F8>**.





- *Import z pliku*.



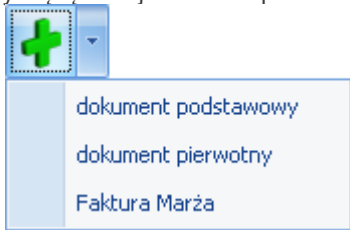
- *Eksport do pliku*.

1.1.4.3 Przyciski z rozwijanym menu

Przyciski z rozwijanym menu typu:  lub  obsługiwane są wg poniższej zasady:

Jeżeli przycisk jest podświetlony wówczas **<SPACJA>** (lub **<ENTER>**) wywołuje dostępną funkcję, zaś **<STRZAŁKA W DÓŁ>** lub **<CTRL>+<SPACJA>** wywołują rozwijane menu pod strzałką.

Zasadę dotyczącą rozwijania menu pod strzałką stosuje się też do innych przycisków ze strzałką np. na liście faktur



sprzedaży:

1.1.4.4 Przyciski związane z paskiem zadań tzw. ikony kontekstowe

Ikony kontekstowe to przyciski pojawiające się na pasku zadań w chwili wyświetlenia formularza lub listy. Ich zestaw może być różny w zależności od aktywnego okna:

Podstawowe ikony kontekstowe to:



Wydruk danych ▾

- *Wydruk danych* – **<F2>**, przycisk uruchamia domyślny wydruk. Jeżeli opis pod przyciskiem *Wydruk danych* zostanie kliknięty lewym klawiszem myszy, wówczas zostanie rozwinięte menu dostępnych wydruków. Istnieje również możliwość wyboru funkcji *Wydruk bieżącego widoku* - funkcja umożliwia wydrukowanie aktualnie utworzonego widoku w programie z uwzględnieniem indywidualnego filtrowania, sortowania, grupowania itd. Funkcja wydruków została dokładnie opisana w podręczniku [Comarch ERP Optima - Ogólne i Konfiguracja](#).



Podgląd wydruku ▾

- *Podgląd wydruku* – **<SHIFT>+<F2>**, przycisk uruchamia podgląd domyślnego wydruku. Jeżeli opis pod przyciskiem *Podgląd wydruku* zostanie kliknięty lewym klawiszem myszy, wówczas zostanie rozwinięte menu dostępnych wydruków. Dodatkowo skrót **<Alt>+<SHIFT>+<F2>** rozwija listę wydruków pod ikoną *Podgląd wydruku*. Istnieje również możliwość wyboru funkcji *Wydruk bieżącego widoku* - funkcja umożliwia podgląd wydruku aktualnie utworzonego widoku w programie z uwzględnieniem indywidualnego filtrowania, sortowania, grupowania itd.



- **Wyślij** – <F3> wysyłanie wydruku do maila - należy zainstalować **PDF Creator** w wersji co najmniej 0.9.6. Aby podczas wysyłania wydruku podnosił się Adobe Reader należy w programie **PDF Creator** w menu *Drukarka/Opcje/Autozapis* zaznaczyć parametr **Po autozapisie** otwórz dokument w domyślnym programie. Jeżeli opis pod przyciskiem **Wyślij** zostanie kliknięty lewym klawiszem myszy, wówczas zostanie rozwinięte menu dostępnych wydruków. Dodatkowo skrót <Alt>+<F3> rozwija listę wydruków pod ikoną **Wyślij**.

Seryjny E-mail bez wydruku – opcja dostępna jest na liście Kontrahentów, Pracowników, Banków, Urzędów, Właścicieli pod przyciskiem **Wyślij**. Funkcja może być przydatna np. w przypadku seryjnej wysyłki życzeń świątecznych czy innych powiadomień, nie wymagających wydruku.



- **Wyślij SMS** – przycisk dostępny na formularzach i listach po zalogowaniu na moduł **CRM**. Umożliwia wysłanie wiadomości SMS. Szczegóły działania funkcji są dostępne w podręczniku do modułu **CRM**.



- **Analizy** – jeśli użytkownik posiada moduł **Analizy**, wówczas na listach, na których na pasku zadań znajdzie się ikona **Analiz**, istnieje możliwość wykonania wykresów na podstawie danych z listy. Jeśli do danej listy podpięty jest więcej niż jeden wykres, listę tych wykresów i możliwość wyboru otrzymamy po wciśnięciu rozwinięcia znajdującego się pod klawiszem uruchamiającym wykres. Więcej informacji na temat analiz i wykresów można znaleźć w podręczniku do modułu **Analizy**.



- **Analizy BI** – jeśli użytkownik posiada aplikację **Analizy BI**, wówczas na listach, na których na pasku zadań znajduje się ikona **Analiz BI**, istnieje możliwość uruchomienia w tej aplikacji odpowiedniego raportu, z uwzględnieniem zaznaczeń na liście (jeżeli mają zastosowanie) lub dla konkretnego elementu, w przypadku uruchamiania z formularza. Kliknięcie przycisku powoduje rozwinięcie menu dostępnych raportów dla danego okna. Jeżeli do danego okna nie ma przypisanych żadnych analiz, kliknięcie na przycisk powoduje uruchomienie aplikacji **Analiz BI** lub pokazania jej okna, jeżeli jest już uruchomiona. Raporty kontekstowe są uruchamiane w programie **Comarch ERP Optima Analizy BI** na tej bazie, na której pracuje program **Comarch ERP Optima**, z poziomu którego raporty są wywoływane. Nie ma w tym przypadku znaczenia, jaka baza jest ustawiona jako domyślna w **Comarch ERP Optima Analizy BI**. Więcej informacji na temat analiz i wykresów można znaleźć w podręczniku do modułu **Analizy BI**.



- **Funkcje dodatkowe** - <F11>. Po naciśnięciu rozwinięcia **Funkcje dodatkowe** widocznego pod przyciskiem **Funkcje dodatkowe** oraz po użyciu klawiszy <ALT>+<F11> następuje rozwinięcie menu dostępnych funkcji dodatkowych. Szerszy opis funkcji znajduje się w podręcznikach do poszczególnych modułów, przy opisie konkretnych okien.



- **Eksport** – powoduje przeniesienie zawartości bieżącej listy do arkusza kalkulacyjnego. Eksportowana jest zawartość wszystkich widocznych kolumn (kolumny można dodawać lub usuwać wg standardów opisanych w rozdziale *Kolumny na listach oraz menu kontekstowe*). Program umożliwia eksport do arkusza widoku bieżącego

lub samych danych. W widoku bieżącym eksportowany jest aktualnie utworzony widok danej listy w programie (uwzględniane są grupowania, sortowania itp.). Plik zapisywany jest na dysku w formacie *.xls i może być otwarty dowolnym programem obsługującym ten format. Nie jest konieczna instalacja programu do obsługi arkusza kalkulacyjnego aby wyeksportować plik w formacie *.xls.

Eksport

Po naciśnięciu rozwinięcia widocznego pod przyciskiem *Eksport* istnieje możliwość wyboru następujących opcji eksportu danych:

Eksportuj bieżący widok do pliku – funkcja umożliwia eksport aktualnie utworzonego widoku danej listy w programie (uwzględniane są grupowania, sortowania itp.) do pliku w formacie: MS Excel, PDF, RTF, HTML.

Eksportuj tylko dane do pliku MS Excel – dane wyświetlane na liście są eksportowane do pliku MS Excel.

Eksportuj tylko zaznaczone dane do pliku MS Excel – dane zaznaczone na liście są eksportowane do pliku MS Excel.

Eksportuj tylko dane do Schowka – po wykonaniu eksportu danych do Schowka można je wkleić <CTRL>+<V> np. do aktualnie otwartego arkusza MS Excel.

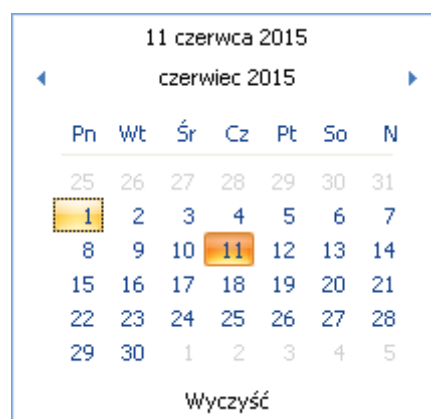
Eksportuj tylko zaznaczone dane do Schowka – dane zaznaczone na liście są eksportowane do Schowka.

W przypadku trzech pierwszych opcji (Eksportuj bieżący widok do pliku, Eksportuj tylko dane do pliku MS Excel oraz Eksportuj tylko zaznaczone dane do pliku MS Excel) eksportowany plik może zostać zapisany na dysku lokalnym lub na iBard24.

Na wstążce w menu *Widok* znajduje się przycisk *Otwieranie wyeksportowanych plików*. Użytkownik ma do wyboru trzy opcje: *otwieraj*, *nie otwieraj* i *pytaj*. Domyślnie podpowiada się opcja **Pytaj**. Po eksporcie danych program zapyta: *Czy otworzyć wyeksportowany plik?* Gdy użytkownik odpowie twierdząco zostanie automatycznie otwarty plik w domyślnym programie. Aby ułatwić sobie pracę użytkownik może zaznaczyć parametr *Zapamiętaj odpowiedź i nie pokazuj więcej*. Ustawienia te dotyczą opcji zapisu wyeksportowanego pliku na dysku. W przypadku zapisu pliku na iBard24 pytanie o otwarcie pliku się nie pojawia.

1.1.5 Kalendarz, kalkulator

Kalendarz – na polach edycji zawierających datę możliwe jest wyświetlenie pomocniczego kalendarza, poprzez wciśnięcie strzałki z lewej strony pola z datą: . Wybór daty staje się więc bardzo prosty. Wystarczy kliknąć na dniu, który ma być umieszczony w polu data. Narzędzie to może usprawnić procesy związane z uzupełnieniem dat. Nie ma bowiem potrzeby wpisywania całego formatu daty (dzień – miesiąc – rok).

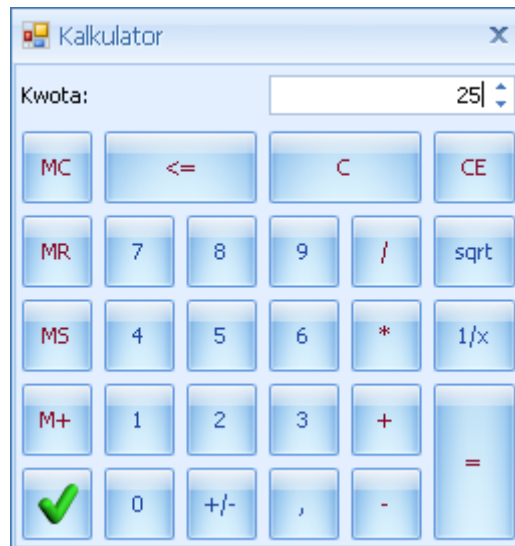


Rys 10. Kalendarz

Ponadto Kalendarz w polu z datą można wywołać przez menu kontekstowe lub skrót klawiaturowy: <ALT>+<STRZAŁKA W DÓŁ>.

Dodatkowo w polach z zakresem dat OD – DO w menu kontekstowym można skorzystać z funkcji: *Dzisiaj*, *Ten tydzień*, *Ten miesiąc* oraz *Ten rok*. w polach z zakresem dat kalendarz posiada funkcję *Wyczyść*, dzięki której można całkowicie usunąć datę z pola np. wyczyszczenie daty pierwszej w polu z zakresem dat będzie odfiltrowywało dokumenty na liście od nieskończoności do konkretnej wskazanej daty.

Kalkulator - dostępny jest w programie dla pól typu liczbowego. w polach tych użytkownik ma możliwość wywołania kalkulatora z poziomu menu kontekstowego dostępnego pod prawym klawiszem myszy.



Rys 11. Kalkulator





Kalkulator pozwala na wykonanie wyliczeń i przeniesienie wyniku do pola za pomocą klawisza akceptującego wynik



1.2 Standardy na listach

1.2.1 Przewijanie list

Lista często nie mieści się na otwartym oknie – zarówno w pionie (lista zawiera więcej pozycji, niż może być wyświetlonych na liście) jak i w poziomie (lista zawiera zbyt wiele kolumn, aby je zmieścić w oknie albo szerokość kolumn jest zbyt duża/ szerokość okna zbyt mała). Do przewijania listy służą:

- **Pionowy pasek przewijania** - umieszczony z prawej strony listy, służy do przewijania listy w pionie. Przewijanie list w pionie jest obsługiwane przez przyciski , , PageUp, PageDown oraz scroll myszy. Za pomocą klawiszy **<CTRL>+<HOME>** oraz **<CTRL>+<END>** użytkownik ma możliwość przejścia na pierwszy oraz ostatni rekord na liście.
- **Poziomy pasek przewijania** - umieszczony pod listą, służy do przewijania listy w poziomie, w celu uwidocznienia schowanych kolumn. Przesuwanie list w poziomie jest obsługiwane przez przyciski , , **Home**, **End** oraz za pomocą klawiszy: **<STRZAŁKA W LEWO>** i **<STRZAŁKA W PRAWO>**.

1.2.2 Kolumny na listach oraz menu kontekstowe

Kolumny na listach można przestawiać metodą „przeciągnij i upuść”. Dowlolną kolumnę można przeciągnąć i przenieść myszą w inne miejsce:

Kod	Nazwa	Typ	Nr kat...	EAN	Kod u dostawcy katalogowy	Dostawca	Cena
<input type="checkbox"/> GRABIE_LIŚCIE	Grabie do liści	TP	AKC/0002			MARKUS	12,50
<input type="checkbox"/> GRABIE_OGR	Grabie ogrodnicze	TP	AKC/0001				6,25
<input type="checkbox"/> IGLAKI_CYPARYS	Iglaki: cyprysik	TP	RO/0003			LAS	3,15

Rys 12. Przemieszczanie kolumn

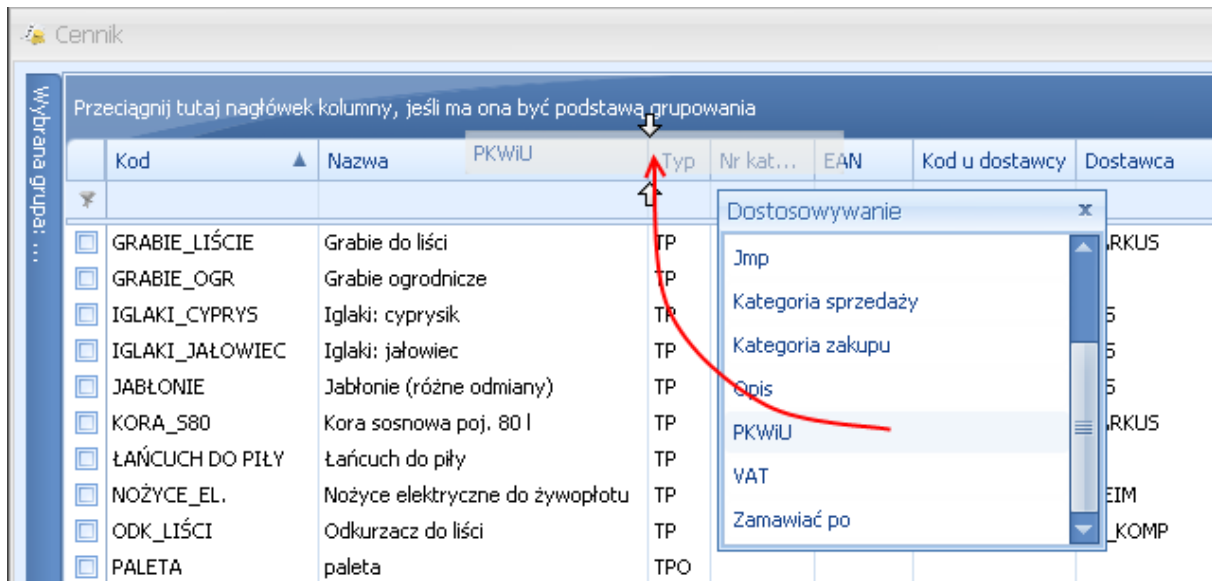
Pod prawym przyciskiem myszy w sekcji kolumn są dostępne opcje: **sortowania**, **grupowania**, **usuwania**, **autodopasowania** kolumn oraz **przywracania układu domyślnego**:

Kod	Nazwa	Typ	Nr kat...	EAN	Kod u dostawcy katalogowy	Dostawca	Cena
<input type="checkbox"/> PIŁA_ELEKTR	Elektryczna pilarka łańcuchowa						
<input type="checkbox"/> PIŁA_SPALINOWA	Piła spalinowa						
<input type="checkbox"/> PROJ_ARCHI	Projekt małej architektury ogrod.						
<input type="checkbox"/> PROJ_ZIELENI	Projekt ogrodu						
<input type="checkbox"/> ROZDRABNIACZ	Rozdrabniacz do gałęzi						
<input type="checkbox"/> RÓŻA_PN	Róża pnąca						
<input type="checkbox"/> SADZONKI	sadzonki kwiatów						

Rys 13. Menu kontekstowe w nagłówku kolumny

Podczas wczytywania listy do bazy wysyłane jest tylko zapytanie o kolumny, które są widoczne na liście – usuwając kolumny niepotrzebne przyspieszymy działanie danej listy, zwłaszcza w przypadku pracy wielostanowiskowej.

Usunięte kolumny widoczne są w oknie wyboru kolumn i można je z powrotem przeciągnąć na listę:



Rys 14. Wybór kolumn

Na większości list dostępne jest tzw. **menu kontekstowe**, uruchamiane przez kliknięcie prawym klawiszem myszy na liście. Menu kontekstowe zawiera zwykle do wyboru opcje dostępne również poprzez przyciski na listach, takie jak *Dodaj*, *Dodaj seryjnie*, *Zmień*, *Usuń*. Możliwe jest również kopiowanie wiersza listy lub konkretnej komórki.

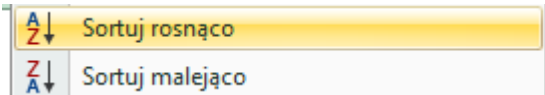
Dla wybranych list znajdują się tam funkcje o charakterze specjalnym, które nie są dostępne w żaden inny sposób (np. anulowanie faktury, odblokowanie deklaracji).



Rys 15. Menu kontekstowe dla list

1.2.3 Sortowanie na listach

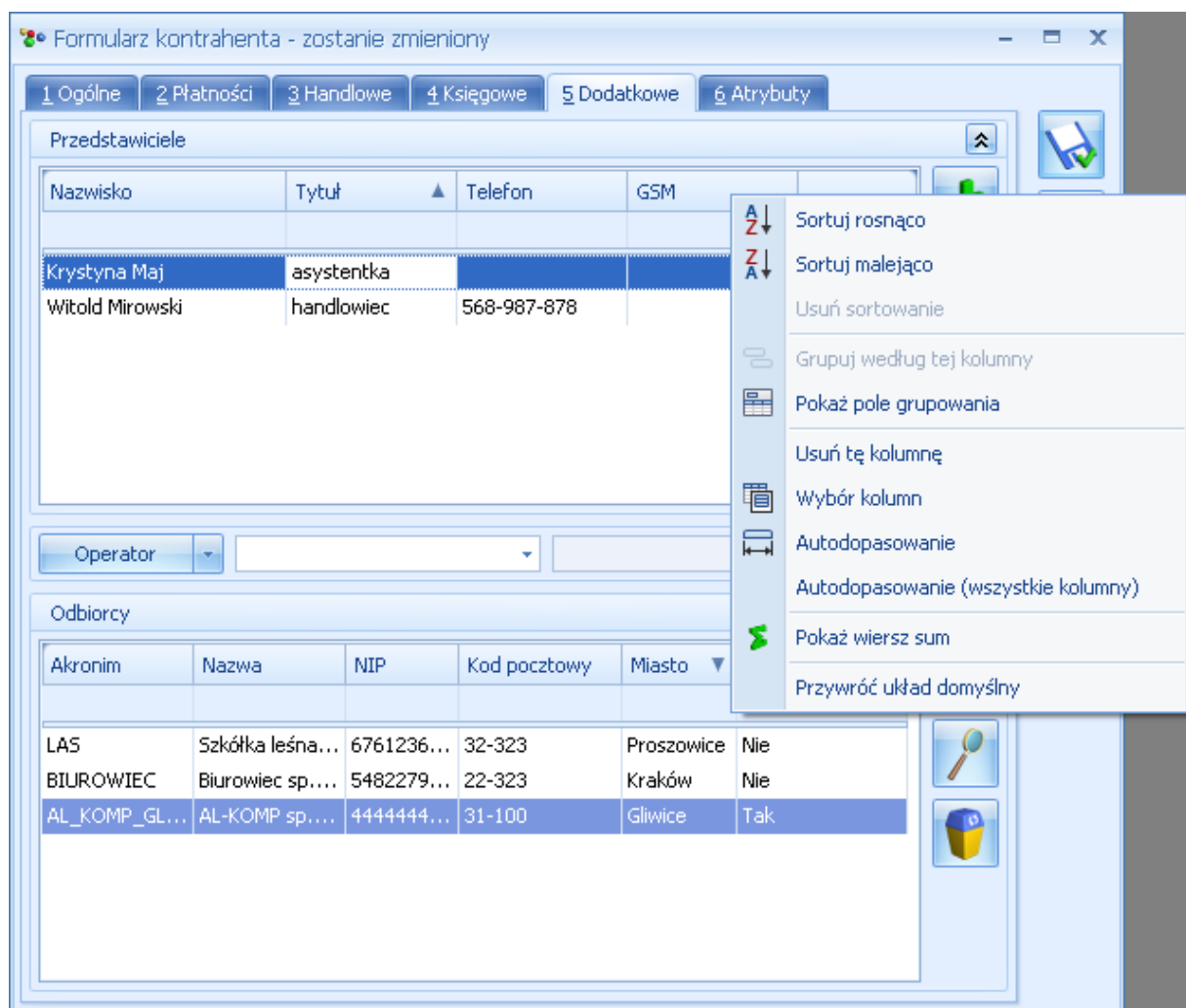
Sortowanie po kolumnie działa poprzez kliknięcie w nagłówek kolumny lub poprzez wybór opcji z menu kontekstowego:



Możliwe jest sortowanie jednocześnie po kilku kolumnach. Aby posortować po kolejnych kolumnach należy wykonać sortowanie z równoczesnym wciśnięciem klawisza **<SHIFT>**.

Sortowanie jest możliwe na wszystkich listach oraz na listach wewnątrz formularzy.

Poniżej przykład listy odbiorców na formularzu kontrahenta posortowanej wg miasta malejąco oraz listy przedstawicieli posortowanej wg tytułu rosnąco.



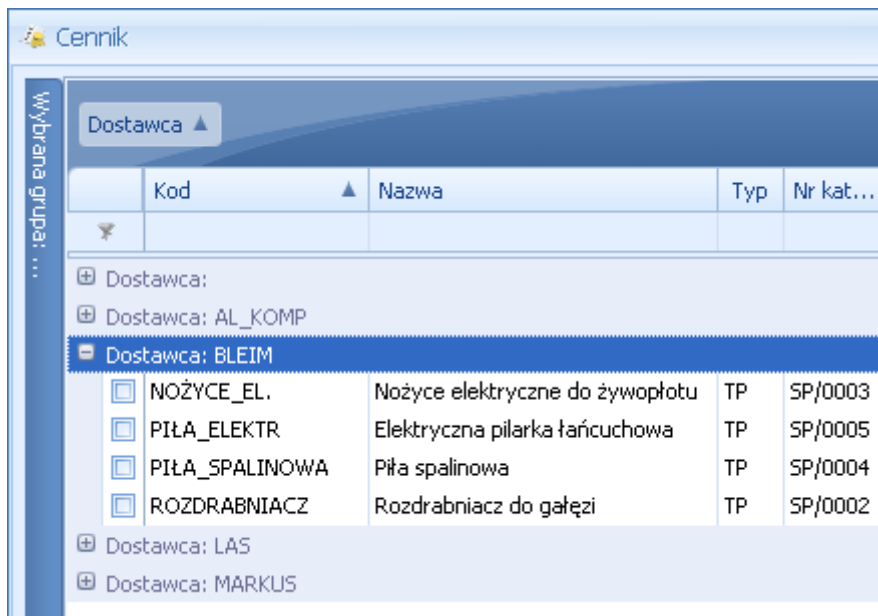
The screenshot shows a software window titled 'Formularz kontrahenta - zostanie zmieniony'. It has several tabs: '1 Ogólne', '2 Płatności', '3 Handlowe', '4 Księgowe', '5 Dodatkowe', and '6 Atrybuty'. The 'Przedstawiciele' section is active, displaying a table with columns: 'Nazwisko', 'Tytuł', 'Telefon', and 'GSM'. The table contains two rows: 'Krystyna Maj' with title 'asystentka' and 'Witold Mirowski' with title 'handlowiec' and phone number '568-987-878'. A context menu is open over the table, showing options: 'Sortuj rosnąco', 'Sortuj malejąco', 'Usuń sortowanie', 'Grupuj według tej kolumny', 'Pokaż pole grupowania', 'Usuń tę kolumnę', 'Wybór kolumn', 'Autodopasowanie', 'Autodopasowanie (wszystkie kolumny)', 'Pokaż wiersz sum', and 'Przywróć układ domyślny'. Below the table, there is an 'Operator' dropdown and an 'Odbiorcy' section with a table containing columns: 'Akronim', 'Nazwa', 'NIP', 'Kod pocztowy', 'Miasto', and an unlabeled column. The 'Odbiorcy' table has three rows: 'LAS' (Szkółka leśna...), 'BIUROWIEC' (Biurowiec sp...), and 'AL_KOMP_GL...' (AL-KOMP sp...). The 'Miasto' column is sorted descending, showing 'Proszowice', 'Kraków', and 'Gliwice'.

Rys 16. Formularz kontrahenta - sortowanie

1.2.4 Grupowanie po kolumnach

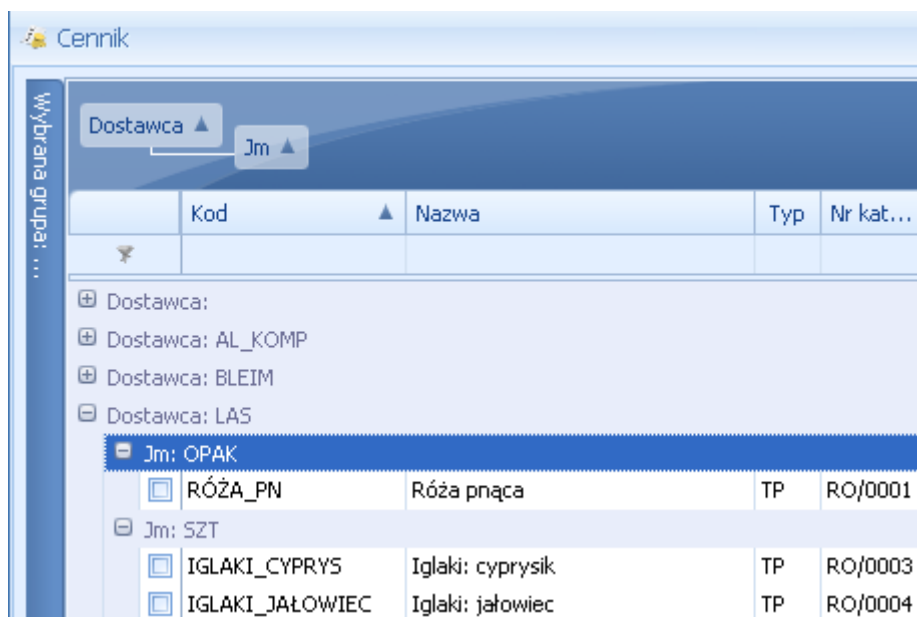
Domyślnie na większości list włączony jest panel grupowania (Pokaż pole grupowania). Na listach dla formularzy dostępne są również opcje grupowania (opcje widoczne w menu kontekstowym).

Grupowanie po kolumnach wywołujemy poprzez wybór z menu kontekstowego opcji **Grupuj według tej kolumny** lub poprzez przeciągnięcie kolumny, po której chcemy grupować do panelu grupowania.



Rys 17. Grupowanie po kodzie dostawcy na liście pozycji cennikowych.

Grupowanie można wykonywać po wielu kolumnach.



Rys 18. Grupowanie po kodzie dostawcy oraz jednostce miary na liście pozycji cennikowych.

W przypadku list pogrupowanych po kolumnie z datą istnieje możliwość określenia interwału. Dla opcji **Interwał** (dostępnej po kliknięciu prawym przyciskiem myszy na nagłówek kolumny po której nastąpiło pogrupowanie listy) możliwe jest wybranie wartości: *Dzień, Miesiąc, Rok i Domyślny*.

1.2.5 Wiersz sum – agregacje dla kolumn

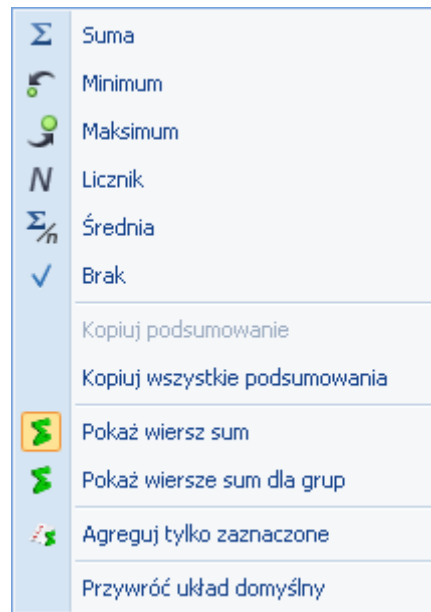
Na listach w programie domyślnie włączona jest opcja sumowania (Pokaż wiersz sum). Dla pierwszej domyślnej kolumny załączone jest sumowanie typu: Licznik.

Kod	Nazwa	NIP
<input type="checkbox"/> !NIEOKREŚLONY!		
<input type="checkbox"/> ADM	ADM sp. z o.o.	296-898-74...
<input type="checkbox"/> AL_KOMP	AL-KOMP sp.z o.o. H...	111-11-111...
<input type="checkbox"/> AL_KOMP_GLIWICE	AL-KOMP sp.z o.o. ...	444-44-444...
<input type="checkbox"/> ALOZA	F.H. ALOZA sp. z o.o.	281-949-89...
<input type="checkbox"/> BIGGUN	Big Gun LTD	GB 879839482...
<input type="checkbox"/> BIUROWIEC	Biurowiec sp. z o.o.	548-227-99...
<input type="checkbox"/> BIUROWIEC_SKAWINA	Biurowiec sp. z o.o. ...	333-33-333...
<input type="checkbox"/> BIUROWIEC_WIELICZKA	Biurowiec sp. z o.o. ...	222-22-222...
<input type="checkbox"/> BLEIM	Bleim International	DE 26754295
<input type="checkbox"/> CPN	CPN Stacja paliw	566-378-62...
<input type="checkbox"/> ELEKTROWNIA	Zakład Energetyczn...	592-699-43...
24		

Rys 19. Agregacja typu Licznik

Pod prawym klawiszem myszy na liście lub w wierszu sum (jeśli jest włączony) dostępna jest opcja **Pokaż wiersz sum** (menu kontekstowe zostało opisane szerzej w rozdziale *Kolumny na listach oraz menu kontekstowe*). Włączając/wyłączając tą opcję można pokazać lub ukryć wiersz sum.

Na włączonym wierszu sum, pod prawym klawiszem myszy znajdują się opcje do wyboru:



Rys 20. Menu kontekstowe – agregacje

Po najechaniu myszką na obszar wiersza sum, na którym można włączyć agregację dla danej kolumny, wyświetla się podpowiedź: „Kliknij prawym klawiszem myszy, aby podsumować kolumnę”.

Użytkownik programu ma możliwość załączenia dowolnej agregacji typu: suma, minimum, maksimum, licznik, średnia, brak (wyłączenie agregowania) dla poszczególnych kolumn. Agregacje mogą dotyczyć wszystkich elementów z kolumny lub tylko zaznaczonych (Agreguj tylko zaznaczone).

W praktyce możliwe jest wykorzystywanie na liście kilku agregacji różnych typów dla poszczególnych kolumn np. sumę dla kolumny „Cena” i maksimum dla kolumny „Wartość-PLN”:

Cena	Wartość-PLN
0,00	0,00
22,00	0,00
12,50	4 362,50
6,25	2 637,50
3,15	1 575,00
3,50	1 746,50
7,75	1 395,00
SUMA=1 006,04	MAX=5 643,00

Jeśli dla listy zdefiniujemy warunki grupowania, agregacje mogą być wyświetlane dla poszczególnych podgrup (Pokaż wiersze sum dla grup).

	Kod	Nazwa	Cena
Dostawca:			ŚR=17,18
Dostawca: AL_KOMP			ŚR=237,50
Dostawca: BLEIM			
<input type="checkbox"/>	NOŻYCE_EL.	Nożyce elektryczne do żywoplotu	31,00
<input type="checkbox"/>	PIŁA_ELEKTR	Elektryczna pilarka łańcuchowa	57,00
<input type="checkbox"/>	PIŁA_SPALINOWA	Piła spalinowa	250,00
<input type="checkbox"/>	ROZDRABNIACZ	Rozdrabniacz do gałęzi	111,00
			ŚR=112,25
Dostawca: LAS			
<input type="checkbox"/>	IGLAKI_CYPRYS	Iglaki: cyprysik	3,15
<input type="checkbox"/>	IGLAKI_JAŁOWIEC	Iglaki: jałowiec	3,50
<input type="checkbox"/>	JABŁONIE	Jabłonie (różne odmiany)	7,75
<input type="checkbox"/>	RÓŻA_PN	Róża pnąca	43,36
<input type="checkbox"/>	TUJE_3L	Tuje w odmianach (donica 3 l)	7,31
			ŚR=13,01
Dostawca: MARKUS			ŚR=8,05

Rys 21. Agregacja dla podgrup

1.2.6 Powiększony widok listy <F6>

Po wybraniu klawisza <F6> na listach jest dostępna opcja powiększenia widoku. w takim widoku w oknie znajduje się tylko powiększona lista dokumentów wraz z wierszem sum. Powrót do standardowego widoku następuje również po wybraniu klawisza <F6>.

1.2.7 Zaznaczanie rekordów na liście

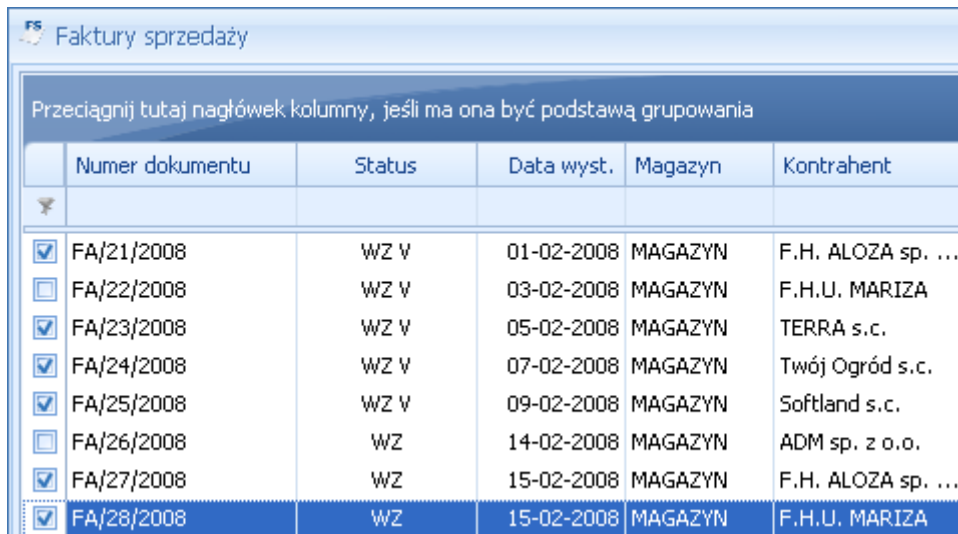
Na listach, na których możliwe jest uruchamianie operacji seryjnych (np. wydruki, eksport przelewów, rozliczanie zapisów), pozycje podlegające takiemu seryjnemu przetwarzaniu należy uprzednio zaznaczyć na liście. Zaznaczenia dokonujemy myszą lub poprzez:

- Menu kontekstowe – wybór odpowiedniej opcji z menu.
- Ustawienie kursora na wybranej pozycji i wciśnięcie klawisza <SPACJA> – powoduje zaznaczenie pojedynczej pozycji.

Równocześnie dostępne są opcje:

- zaznacz wszystkie (lub **<CTRL>+<A>**) – zaznacza wszystkie pozycje na liście,
- odwróć wszystkie (lub **<CTRL>+<R>**) – odwraca zaznaczenia,
- odznacz wszystkie (lub **<CTRL>+<O>**) – odznacza wszystkie wcześniej zaznaczone pozycje.

Zaznaczone pozycje są wyróżnione poprzez znaczek z lewej strony listy.



Przeciągnij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania					
	Numer dokumentu	Status	Data wyst.	Magazyn	Kontrahent
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/21/2008	WZ V	01-02-2008	MAGAZYN	F.H. ALOZA sp. ...
<input type="checkbox"/>	FA/22/2008	WZ V	03-02-2008	MAGAZYN	F.H.U. MARIZA
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/23/2008	WZ V	05-02-2008	MAGAZYN	TERRA s.c.
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/24/2008	WZ V	07-02-2008	MAGAZYN	Twój Ogród s.c.
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/25/2008	WZ V	09-02-2008	MAGAZYN	Softland s.c.
<input type="checkbox"/>	FA/26/2008	WZ	14-02-2008	MAGAZYN	ADM sp. z o.o.
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/27/2008	WZ	15-02-2008	MAGAZYN	F.H. ALOZA sp. ...
<input checked="" type="checkbox"/>	FA/28/2008	WZ	15-02-2008	MAGAZYN	F.H.U. MARIZA

Rys 22. Zaznaczone pozycje na liście faktur

Bez zaznaczenia wywołanie operacji seryjnej zaznacza aktualny rekord i wykonuje operację.

1.2.8 Filtrowanie

Filtr jest narzędziem wspomagającym przeszukiwanie list. w wielu miejscach systemu pojawiają się różnego rodzaju listy, do których można stosować filtry. Filtrowanie listy powoduje zawężenie ilości elementów wyświetlanych na liście do takich, które spełniają warunki filtra. w programie występuje kilka możliwości filtrowania:

- Wiersz filtra – filtr w nagłówku listy,
- Panel filtra prostego,
- Panel filtra zaawansowanego.

1.2.8.1 Filtrowanie – filtr w nagłówku listy (wiersz filtra) oraz lokator na liście

Na listach w pierwszym rekordzie jest dostępny wiersz filtra. Pod każdym nagłówkiem kolumny można wpisać fragment, po którym chcemy wyszukać rekordy w odniesieniu do wartości wyświetlanych w danej kolumnie.

Filtr w nagłówku listy zawęży wyświetlane pozycje, wyszukując według wyrażeń zawierających wpisany ciąg znaków.

Lista kontrahentów

Przecignij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

	Kod	Nazwa	NIP	Miasto
	ko			kra
<input type="checkbox"/>	AL_KOMP	AL-KOMP sp.z o.o.	111-11-111...	Kraków
<input type="checkbox"/>	KOLASA	Marek Kolasa	452-389-36...	Kraków
<input type="checkbox"/>	KOWALSKI	Kowalski Jan		Kraków

Rys 23. Wiersz filtra – przykład filtrowania jednocześnie po kodzie i mieście

Dla wartości o formacie daty wiersz filtra podpowiada kalendarz:

Preliminarz płatności

1 Preliminarz 2 Kalendarz

Przecignij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

	Numer dokumentu	E	Reje...	Termin	Data realizacji	Podmiot	Nazwa
<input type="checkbox"/>	FZ 2345/207		PKO	! 08-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FZ 346/2007		PKO	! 08-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FZ 34566/12/2007		PKO	! 08-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FA/1/2008		PKO	! 09-01-2008			
<input type="checkbox"/>	WK/10/2008		PKO	! 09-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FA/2/2008		PKO	! 11-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FA/3/2008		PKO	! 15-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FZ 3456111/2007		PKO	! 15-01-2008			
<input type="checkbox"/>	FA/4/2008		PKO	! 16-01-2008			

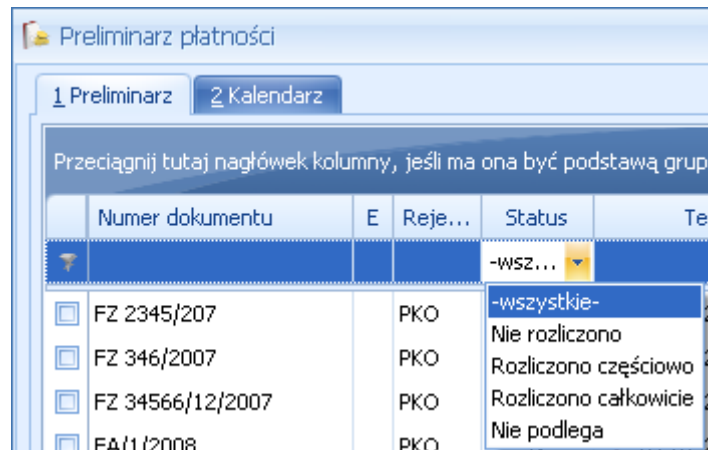
28 września 2010

wrzesień 2010

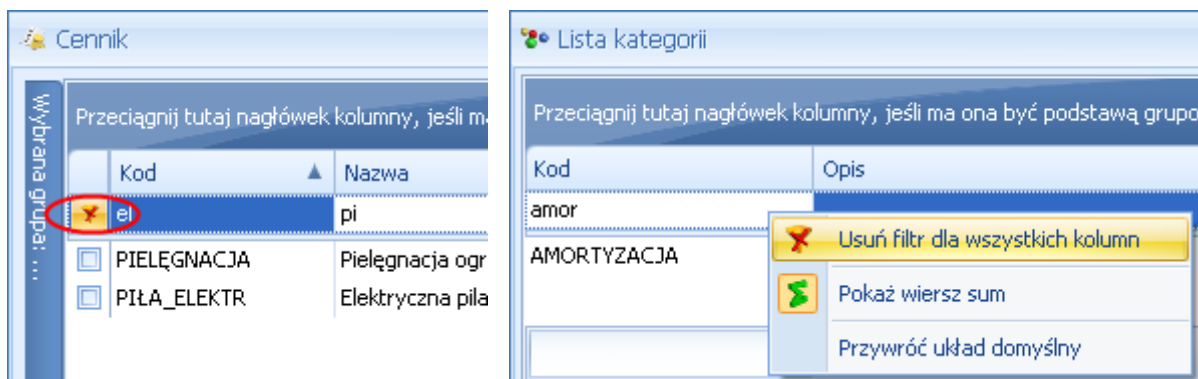
Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Wyczyść

Dla poszczególnych kolumn przechowujących wartości ograniczone (typy, statusy itp.) udostępnione są listy wyboru:



Dla list z kolumną zaznaczeń nad tą kolumną dostępny jest przycisk czyszczenia filtra, na pozostałych listach czyszczenie filtra można wykonać opcją z menu kontekstowego:



Rys 24. Czyszczenie filtra


Lokator

System umożliwia, po wykonaniu operacji sortowania w kolumnie, wykorzystanie funkcji lokatora. Aby działał **lokator** na liście np. w kolumnie kod, należy włączyć sortowanie tej kolumny, następnie wpisać z klawiatury początek kodu poszukiwanego kontrahenta, wówczas kursor ustawi się na żądanym kontrahencie. Lokator wyszukuje według początku słowa („zaczyna się od...”).

1.2.8.2 Filtrowanie proste (panel filtra)

Po otwarciu danej listy w dolnej części okna umiejscowiony jest panel filtrowania. Przy pierwszym otwarciu widoczny jest tylko filtr prosty oraz kilka podstawowych pól do filtrowania listy, które w istotny sposób wpływają na zawartość listy. w panelu Użytkownik ma możliwość wyboru zdefiniowanych warunków filtrowania.

Rys 25. Lista zapisów kasowych/bankowych– zwinięty panel filtrowania

Pozostałe pola do filtrowania dostępne są po rozwinięciu panelu przyciskiem  (Kliknij, aby rozwinąć filtr zaawansowany). Filtr można zwinąć przez „Kliknij, aby zwinąć filtr zaawansowany”. Pojedyncze kliknięcie rozwija lub zwiija menu filtra zaawansowanego. Jeżeli filtr został zmieniony – wyświetla się napis „Filtr aktywny”.




Rys 26. Lista zapisów kasowych/bankowych – rozwinięty panel filtrowania

Po wyfiltrowaniu danych na belce z opisem Filtr pokazuje się dodatkowy opis „aktywny”, co oznacza, że lista jest wyfiltrowana i nie zawiera wszystkich danych.



1.2.8.3 Panel filtra zaawansowanego

Panel filtrowania zaawansowanego widoczny na listach, pod panelem prostego filtrowania:


Rys 27. Panel filtra zaawansowanego

Po prawej stronie wiersza filtra znajdują się przyciski do włączania i wyłączania działania filtra -  *Filtruj*,  *Wyczyść filtr* oraz przycisk do tworzenia warunków filtrujących filtra zaawansowanego -  *Konstruktor filtra*.

Jeżeli **pinezka** (widoczna obok ikony filtrowania – lejka) jest:

- wyłączona  – wówczas po zmianie filtrowania na ikonie lejka pojawia się znak zapytania  i dopiero po jego kliknięciu uruchomione zostanie filtrowanie. Ten tryb pracy jest efektywniejszy gdy lista zawiera bardzo

dużo pozycji. Można wtedy najpierw ustawić wszystkie parametry filtrowania, a dopiero na końcu uruchomić samo przefiltrowanie listy.

- włączona  – wszystkie zmiany filtrowania wykonywane są na bieżąco i od razu widoczne są na liście.


W pole filtra można wpisać dowolne wyrażenie filtrujące, można też uruchomić konstruktor filtra. w konstruktorze filtra mamy możliwość konstrukcji filtra prostego (zakładka **[Ogólne]**) lub zaawansowanego (zakładka **[Zaawansowane]**) z użyciem zapytań w języku SQL.



Więcej informacji na temat panelu filtra zaawansowanego znajdą Państwo w podręczniku *Comarch ERP Optima – Ogólne i Konfiguracja*.

1.2.8.4 Zapamiętywanie ustawień filtra oraz odświeżanie listy

Po zamknięciu listy zapamiętywanie ustawień filtra jest realizowane wg poniższych zasad:

- zapamiętywane jest czy panel dodatkowy był zwinięty/rozwinęty,
- zapamiętywane jest czy pinezka była włączona/wyłączona,
- zapamiętywane są ustawienia pól z panelu podstawowego i rozwijanego,
- lista otwiera się wyfiltrowana wg zapamiętanych filtrów.

Ponadto przy pierwszym uruchomieniu listy pinezka jest włączona, a dostępna opcja *Wyczyść filtr*  na liście oraz Reset ustawień okien przywraca ustawienia domyślne dla filtrów panelu podstawowego i rozwijanego.

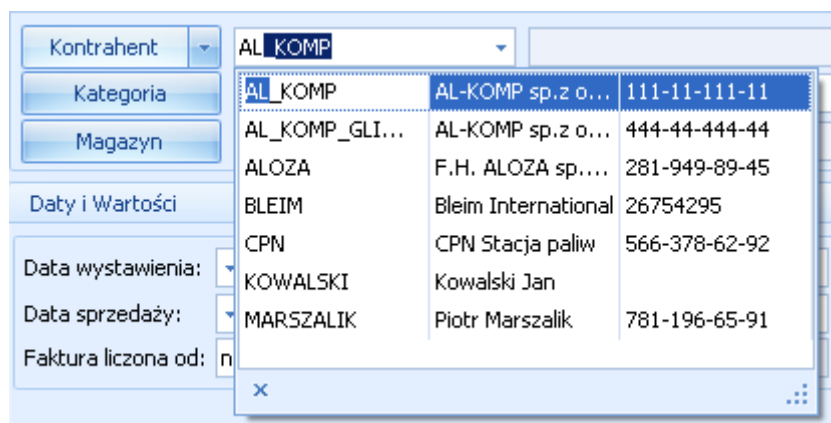
Odświeżanie listy odbywa się przy każdorazowym użyciu lejka  lub  oraz poprzez wciśnięcie **<F5>** w dowolnym miejscu na liście.

1.3 Standardy na formularzach

1.3.1 Rodzaje pól na formularzach

1.3.1.1 Listy rozwijane

Dla wielu kontrolki typu: Kategoria, Kontrahent, Pracownik itp. dostępna jest lista rozwijana (drop down) pozwalająca w szybki sposób na wyszukanie i podstawienie na formularz odpowiedniej wartości.



Rys 28. Lista rozwijana dla pola Kontrahent

Rozpoczęcie edycji w polu listy rozwijanej powoduje rozwinięcie uproszczonej listy pomocniczej zawężonej do pozycji, które zawierają wpisywany ciąg znaków. Kliknięcie w „strzałkę” znajdującą się po prawej stronie pola, rozwija listę pomocniczą z widocznymi pozycjami spełniającymi kryteria szukania. Jeżeli pole jest puste (nic jeszcze nie wpisano), to rozwinięta jest pełna lista z możliwością przewijania rekordów. Dodatkowo listę można otworzyć za pomocą skrótu klawiaturowego <CTRL>+<SPACJA> oraz strzałki w dół, słownik zaś który jest związany z daną listą można otworzyć kombinacją klawiszy <ALT>+<STRZAŁKA W GÓRĘ>.

1.3.1.2 Rodzaje pól na formularzach

Najczęściej spotykane elementy formularzy to:

Przyciski - służą do natychmiastowego rozpoczęcia procesu. Ich funkcja jest podpisana na przycisku lub jest wyświetlana przy wskazaniu kursorem myszy. Przyciski niedostępne w danej chwili są wyszarzone.

Pola edycji - korzystamy z nich w celu wpisania tekstu z klawiatury. w polu tym może już znajdować się tekst, który następnie możemy zmienić.

Listy wywoływane z formularza - okno typu lista w trybie do wyboru, zawierające spis elementów można wywołać naciskając odpowiedni przycisk np. Kontrahent co skutkuje otwarciem listy kontrahentów w trybie do wyboru.

Rozwijane listy pomocnicze – znajdują się w polach, w których są rozwijane i zawierają listę możliwych do wyboru dla danego pola wartości (ang. *drop-down*).

Przyciski opcji - w przypadku wystąpienia kilku opcji jedynie jedna opcja może być włączona. Przycisk taki reprezentuje więc opcje wykluczające (ang. *radio*).

Pola wyboru – określa, czy dana opcja ma być włączona czy wyłączona. Pola te działają niezależnie, co oznacza, że włączenie jednego pola nie wyklucza włączenia innego. Wybór takiego pola jest potwierdzony poprzez jego zaznaczenie (ang. *check-box*).

W menu kontekstowym pod prawym klawiszem myszy, w zależności od typu pola dostępne są różnego rodzaju dodatkowe opcje np. możliwość skopiowania zawartości pola. Kopiować można również zawartość pól niedostępnych do edycji (wyszarzonych) wykorzystując opcję *Kopiuj* z menu kontekstowego lub skrót klawiszy: <CTRL>+<C>.

Rys 29. Przykład formularza

1.3.1.3 Przyciski na formularzach

Typowe przyciski na formularzach to:



- *Zapisz* – powoduje zamknięcie okna i zapisanie dokonanych zmian. Zapisu można dokonać również przez wciśnięcie klawisza **<ENTER>** lub **<CTRL>+<ENTER>**.



- *Zamknij* – zamyka okno bez zapisywania zmian (można uruchomić klawiszem **<ESC>**).

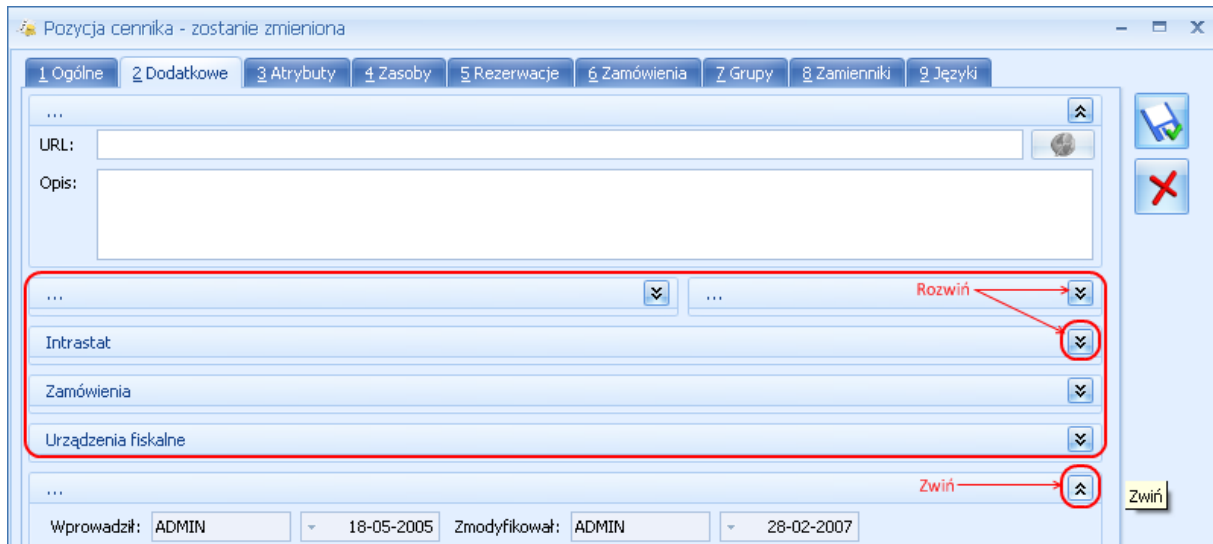
Inne przyciski formularzy



- *Przelicz* – znajdują się na niektórych formularzach (uruchamiane również przez klawisz **<F8>**).

1.3.2 Dynamiczne panele na formularzach



Na większości formularzy istnieje możliwość zwijania paneli, które nie są istotne dla użytkownika – ustawienia są pamiętane po ponownym otwarciu okna dla poszczególnych operatorów.



Rys 30. Dynamiczne panele na formularzu

1.3.3 Błędy i ostrzeżenia

Na formularzach istnieją pola, które użytkownik musi bezwzględnie uzupełnić prawidłową wartością przed zapisaniem formularza (pola wymagane, pola walidowane np. NIP, IBAN), dlatego też wprowadzono funkcję ostrzegania i informowania o błędach na formularzu:

- Ostrzeżenia dotyczące pól na formularzach oznaczane są żółtym trójkątem z wykrzyknikiem: .
- Błędy dotyczące pól na formularzach oznaczane są czerwoną ikoną z krzyżykiem: .
- Treść błędu wyświetla się po najechaniu myszą na ikonę.

W trakcie dodawania nowego formularza, w polach wymaganych pojawia się ikona ostrzeżenia najczęściej z komunikatem „Pole nie może być puste”. Jeżeli użytkownik opuści takie pole i go nie wypełni/poprawi, pomimo że jest to wymagane – ostrzeżenie zmieni się na błąd. Dopóki użytkownik nie wypełni/poprawi wartości w polu – jest czerwona ikonka błędu uniemożliwiająca zapisanie formularza – kursor ustawi się w pierwszym polu oznaczonym jako błędne.

Pod prawym klawiszem myszy dla pól oznaczonych ikonami błędów i ostrzeżeń dostępna jest opcja **Kopiuj tekst błędu**, dzięki której można skopiować treść błędu lub ostrzeżenia.

1.3.4 Nawigacja edycji – Edytuj poprzedni, Edytuj następny

W programie **Comarch ERP Optima** istnieje możliwość przechodzenia pomiędzy otwartymi formularzami za



pomocą przycisków *Edytuj poprzedni*

(lub klawisze **<CTRL>+<, >**), *Edytuj następny*



(lub klawisze **<CTRL>+<, >**) dostępnych na wstążce w grupie Nawigacja edycji.

2 Opis działania programu

2.1 Lista kontaktów

Lista kontaktów i zadań jest dostępna w menu *CRM/ Kontakty* i zbudowana jest z następujących kolumn (układ domyślny):



Numer dokumentu – numer zadania/ kontaktu zgodny z przyjętym schematem numeracji, dodatkową ikoną oznaczone są zadania cykliczne

Data i godzina – data i godzina rozpoczęcia

Opiekun – osoba odpowiedzialna za zadanie/ kontakt

R (rodzaj) – określa rodzaj zapisu: **Z** – oznacza zadanie, **K** – oznacza kontakt

Kontrahent – pierwsza linia nazwy kontrahenta

Termin od – data określona jako *Termin od*, czyli data i godzina, kiedy realizacja zadania powinna być rozpoczęta (wypełniane tylko dla zadań); dla zadań cyklicznych - to data dla najwcześniejszego, w stosunku do daty bieżącej, zadania cząstkowego w ramach całego cyklu, które czeka na zrealizowanie.

Termin do – data określona jako *Termin do*, czyli data i godzina kiedy realizacja zadania powinna być zakończona (wypełniane tylko dla zadań); dla zadań cyklicznych - to data dla najwcześniejszego, w stosunku do daty bieżącej, zadania cząstkowego w ramach całego cyklu, które czeka na zrealizowanie.

Priorytet – priorytet określony dla zadania. W przypadku kontaktu kolumna jest pusta.

Temat – temat zadania lub kontaktu.

Czas łączny – całkowity czas jaki poświęcono dla zrealizowania zadania (czas przygotowania, trwania i opracowania)

Ponadto w zależności od ustawień w *Konfiguracji* wyświetlana jest kolumna:

Procent realizacji – procentowy stopień realizacji zadania bądź **Etap realizacji** – zdefiniowany etap realizacji zadania.

Osoba do kontaktów – osoba odpowiedzialna za wykonanie zadania

Na liście kontaktów i zadań, ustawiając kursor w nagłówku kolumny, po naciśnięciu prawego przycisku myszki istnieje możliwość wybrania opcji **Wybór kolumn**. Na ekranie zostanie wyświetlona lista dostępnych kolumn, dzięki temu użytkownik może sam definiować dane, które mają być widoczne na liście.

Lista ta składa się z następujących kolumn:

Adres dodatkowy – dodatkowy adres kontrahenta przenoszony z kontaktu lub zadania z zakładki **[Kontrahent]** z pola **Dodatkowe**

Kod kontrahenta - kod kontrahenta wybranego na kontakcie lub zadaniu

Miasto - miasto kontrahenta przenieszone z kontaktu lub zadania z zakładki **[Kontrahent]**

Opis – opis kontaktu lub zadania

Telefon – telefon kontrahenta przenoszony z kontaktu lub zadania z zakładki **[Kontrahent]**

Ulica - ulica kontrahenta przenoszona z kontaktu lub zadania z zakładki **[Kontrahent]**

Automat - może ona przyjmować dwie wartości: **Tak** (dla zadań, które mają na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]** zaznaczony parametr: **Generuj automatyczne przypomnienia dla klientów/ operatorów**) i **Nie** (dla kontaktów oraz zadań, które nie mają zaznaczonego tego parametru na formularzu zadania).

Korzystając z opcji **Wybór kolumn** użytkownik ma także możliwość wyświetlenia na liście wartości określonych atrybutów, przypisanych do kontaktu/ zadania na zakładce **[Atrybuty]**.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia otwarcie nowego formularza zadania/ kontaktu, strzałka obok plusa umożliwia dodanie zadania głównego lub powiązanego



Zmień – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego formularza



Usuń – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Usunięcie jest możliwe tylko, jeśli zadanie/ kontakt nie został jeszcze zamknięty.



Uwaga: Usunięcie z listy zadania cyklicznego spowoduje usunięcie również wszystkich pojedynczych wystąpień.

Kontakt zamknięty można jedynie **anulować**. Funkcja dostępna w menu kontekstowym pod prawym przyciskiem myszy. Kontakt anulowanego również nie można usunąć z listy – będzie na niej widoczny w kolorze czerwonym.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Numer doku...	Data i godzina	Opiekun	R	Kontrahent	Termin od	Termin do	Priorytet	Temat
CRM/1/2015	2015-10-23 15:00	ADMIN	Z	F.H. ALOZA sp...	2015-10-20 10:00	2015-10-20 13:00	wysoki	Rozmow
CRM/2/2015	2015-10-23 17:39	ADMIN	Z	Marek Kolasa	2015-10-23 12:00	2015-10-23 16:00	najwyż...	Spotkar
CRM/3/2015	2015-10-23 17:40	ADMIN	Z	ADM sp. z o.o.	2015-11-23 12:00	2015-11-23 16:00	niski	Rozmow
CRM/4/2015	2015-10-23 17:44	ADMIN	Z	Big Gun LTD	2015-12-04 15:00	2015-12-04 18:00	najwyż...	Spotkar
CRM/5/2015	2015-10-23 17:46	ADMIN	K	ADM sp. z o.o.	-----	-----	-----	Spotkar
CRM/6/2015	2015-10-23 18:07	ANNA KO...	Z	ADM sp. z o.o.	2015-10-25 14:00	2015-10-25 19:00	najwyż...	Zadanie
CRM/7/2015	2015-10-24 09:41	ADMIN	K	Bleim Internati...	-----	-----	-----	Rozmow
CRM/8/2015	2015-10-24 09:42	ADMIN	K	AL-KOMP sp.z ...	-----	-----	-----	Wyjazd
CRM/9/2015	2015-10-24 09:42	ADMIN	Z	Biurowiec sp. z ...	2015-10-28 10:00	2015-10-28 13:00	wysoki	Telefon
CRM/10/2015	2015-10-24 09:43	ANNA KO...	K	AL-KOMP sp.z ...	-----	-----	-----	Zadanie

Rys 31. Lista kontaktów

Ponadto w menu głównym (wstążka) znajdują się podstawowe przyciski (opisane w rozdz. *Standardy w programie*).



Eksport – powoduje przeniesienie zawartości bieżącej listy do arkusza kalkulacyjnego



Wydruk danych

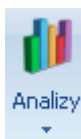
Wydruki listy kontaktów/zadań oraz formularzy, zostały wprowadzone za pomocą Generатора Raportów, który jest zintegrowanym narzędziem pozwalającym na stworzenie, modyfikację i dostosowanie wydruków do własnych potrzeb.



Podgląd wydruku - przycisk uruchamia podgląd domyślnego wydruku



Wyślij – wysyłanie wydruku do maila



Analizy. Dzięki temu użytkownik ma możliwość podpinania własnych analiz dotyczących modułu CRM.



Funkcje dodatkowe



Historia kontrahenta

Lista zbudowana jest z trzech zakładek:



- **[Wg numeru]** – zadania/ kontakty są uporządkowane wg nadanych ich numerów zgodnie w ramach poszczególnych schematów numeracji.
- **[Wg wątków]** – lista zadań/ kontaktów wg poszczególnych wątków, zakładka ma postać drzewa.
- **[Wg atrybutów]** – lista zadań/ kontaktów, które mają przypisany atrybut dokumentu.

W zależności od stanu zadania/ kontaktu na liście zaznaczone są **kolorami**:

- zielony – oznacza kontakt jeszcze niezamknięty,
- czarny – oznacza kontakt zamknięty (zadanie wykonane),

- czerwony – oznacza kontakt anulowany.

Niezależnie od zakładki na liście znajdują się pola umożliwiające filtrowanie zadań/ kontaktów wg kryteriów:

Filtr  oraz **Konstruktor filtra**  - pola umożliwiające filtrowanie kontaktów zgodnie z wpisaniem w pole **filtr** ciągiem znaków (tzw. filtr prosty) lub też na podstawie bardziej skomplikowanych wyrażeń filtrujących zdefiniowanych przez użytkownika (filtry zaawansowane). Zasady filtrowania list są opisane w podręczniku do *Konfiguracji*.


Zasady dotyczące obsługi list, grupowania, sortowania, wyszukiwania pozycji (filtrowania) i ogólnie przystosowywania wyglądu list do indywidualnych potrzeb użytkownika zostały opisane w rozdziale *Standardy w programie*.

Obsługa: przed sprzedażą/ po sprzedaży/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od zaznaczenia na formularzu czy dany kontakt dotyczy obsługi przed- czy po sprzedaży.

Schemat numeracji – lista może zostać zawężona do zadań/ kontaktów ponumerowanych w ramach jednego wybranego schematu. Schemat można wybrać z listy schematów zdefiniowanych dla klasy *kontakty* w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Kontakt*, dostępnej po wciśnięciu przycisku strzałki obok pola. Aby schemat nie był uwzględniany podczas filtrowania list należy wybrać z listy pozycję pustą.

Numery od/ do – po zaznaczeniu można zdefiniować numery kolejne zadań/ kontaktów, do których powinna być zawężona lista.

Należy pamiętać, że działanie obu parametrów jest ze sobą ściśle związane. Jeśli określony zostanie tylko schemat numeracji, natomiast nieokreślone numery (parametr nieaktywny) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje, w których go wykorzystano. Jeśli wybierzemy schemat numeracji i określimy numery – wyświetlone zostaną pozycje z zadanego zakresu numerów tylko w ramach danego schematu. Jeśli zaznaczymy numery, natomiast nie określimy schematu (pozycja pusta) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje o określonych numerach bez względu na wykorzystany schemat numeracji.


Kontrahent – filtruje kontakty lub zadania dotyczące konkretnego podmiotu. Kod podmiotu określamy w widocznym polu. Domyślnie każde zadanie/ kontakt dotyczy **Kontrahenta**. Podmiotem jednak może być również pracownik, właściciel, urząd czy bank wpisany na jedną z list dostępnych w *Słownikach*. Rodzaj podmiotu (czy jest to kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu przycisku  obok pola. Kiedy użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze *Słowników*. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole.

Dodatkowo jest możliwość filtrowania kontaktów/ zadań po osobie kontaktowej – osobę kontaktową można wpisać tylko po uprzednim wybraniu kontrahenta.



Uwaga: Możliwość filtrowania tylko wg przedstawicieli wpisanych na karcie kontrahenta.

Kontakty: moje/ operatora/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od osoby uczestniczącej w zadaniu/ odpowiedzialnej za kontakt.

- **Kontakty moje** – to wszystkie kontakty, gdzie jako osoba odpowiedzialna, wpisany został operator aktualnie pracujący w programie. Również wszystkie zadania (w tym powiązane), na których aktualnie zalogowany operator został wskazany na zakładce **[Ogólne]** lub na zakładce **[Uczestnicy]**.
- **Kontakty operatora** – to wszystkie kontakty operatora/ pracownika. Również wszystkie zadania (w tym powiązane), na których wybrany operator/ pracownik został wskazany na zakładce **[Ogólne]** lub na zakładce **[Uczestnicy]**. Wyboru operator/ pracownik można dokonać wciskając przycisk .
- **Kontakty wszystkie** – wszystkie kontakty/ zadania niezależnie od osoby odpowiedzialnej.

Wykonanie – w zależności od tego jaka opcja zostanie zaznaczona w Konfiguracji czy **Etapy realizacji** czy **Procent realizacji**:

Procent realizacji - dla każdego zadania istnieje możliwość określenia procentowego stopnia jego realizacji. Parametr (jeśli jest zaznaczony) umożliwia wyfiltrowanie zadania w zależności od stopnia realizacji (od – do).

Etapy realizacji – dla każdego zadania istnieje możliwość zdefiniowania etapów realizacji a następnie wykorzystania ich na zadaniach/ kontaktach. Parametr (jeśli jest zaznaczony) umożliwia wyfiltrowanie zadania po poszczególnym etapie.

Czas łączny – umożliwia filtrowanie kontaktów i zadań wg określonego przedziału czasowego. Po zaznaczeniu dostępne są pola, gdzie można określić przedział od – do.

Termin od... do... – umożliwia filtrowanie **zadań** w zależności od terminu ich wykonania. Obok pola znajduje się pole wyboru - jego zaznaczenie powoduje, że program filtruje listę w zależności od wskazanego terminu *od* i *do*. Pole z terminem staje się aktywne dopiero po zaznaczeniu. Podczas ustalania daty można się posłużyć kalendarzem dostępnym pod prawym przyciskiem myszy.

Godzina od / do – umożliwia filtrowanie **zadań** w zależności od ustawionej godziny rozpoczęcia i zakończenia. Pola są dostępne dopiero po zaznaczeniu widocznego obok parametru.



Uwaga: Jeśli parametry dotyczące terminu i godziny są zaznaczone równocześnie – działają na zasadzie filtrowania wg terminu i wg godziny. Wyfiltrowane zostaną wszystkie zadania z terminem w poszczególnych dniach z podanego zakresu i równocześnie w podanym przedziale godzin każdego dnia.

Za okres od... do... - podany zakres dat dotyczy wpisanej na formularzu daty rozpoczęcia.

Godzina od / do – umożliwia filtrowanie kontaktów/zadań w zależności od ustawionej godziny rozpoczęcia i zakończenia. Jeśli parametr jest zaznaczony filtrowanie odbywa się zarówno wg dat jak i wg godzin. Wyfiltrowane zostaną wówczas wszystkie kontakty/zadania z datą rozpoczęcia w poszczególnych dniach z podanego zakresu i równocześnie w podanym przedziale godzin.

Rodzaj: kontakty/ zadania/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od tego czy wpisana pozycja została zdefiniowana jako zadanie czy też nie (kontakty).

Realizacja: zamknięte/ niezamknięte/anulowane/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od stanu realizacji zadania.

Zadania: przeterminowane/ dzisiejsze/ jutrzejsze/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od terminu zadania. Szerszą możliwość filtrowania zadania dają parametry dotyczące terminu i godziny, dlatego jeśli zaznaczony jest parametr termin – ta grupa parametrów nie jest dostępna.



Uwaga: Parametry dotyczące terminu, godziny, są dostępne tylko jeśli jako rodzaj zostały wybrane **zadania** (są to parametry określane wyłącznie dla zadań).

Dodatkowo użytkownik może ograniczyć dostęp do zadań wystawionych przez innych operatorów jak również odblokowania zrealizowanych kontaktów/ zadań.

Dostęp do zadań innych operatorów.

Ograniczenie dostępu do zadań uzależnione jest od ustawień parametrów na karcie operatora w konfiguracji programu: **Dostęp do zadań innych operatorów, tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań), Prawo uczestnika do modyfikacji zadań.**

Zasady działania parametrów:

Oznaczony **Dostęp do zadań innych operatorów**

- Na liście kontaktów/ zadań operator widzi tylko swoje zadania (na których jest prowadzącym lub uczestnikiem)
- W Terminarzu nie ma możliwości zmiany operatora

- Ukrywana jest zakładka **[Wg wątków]**
- Z poziomu Sprzedaży dedykowanej operator widzi tylko swoje zadania (na których jest prowadzącym lub uczestnikiem)
- Jeśli parametr **Prawo uczestnika do modyfikacji zadań** jest odznaczony – operator może modyfikować tylko zadania, na których jest prowadzącym.
- Jeśli parametr **Prawo uczestnika do modyfikacji zadań** jest zaznaczony – operator może modyfikować zadania, na których jest prowadzącym lub uczestnikiem.

Zaznaczony **Dostęp do zadań innych operatorów**

- Operator widzi wszystkie zadania
- W Terminarzu ma możliwość zmiany operatora
- Z poziomu Sprzedaży dedykowanej operator widzi wszystkie zadania
- Jeśli parametr **tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań)** jest odznaczony – operator może modyfikować zadania innych operatorów/ pracowników.
- Jeśli parametr **tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań)** jest zaznaczony i jednocześnie odznaczony parametr **Prawo uczestnika do modyfikacji zadań** – operator nie może modyfikować zadań gdzie prowadzącym jest inny operator/ pracownik (również tych, na których jest uczestnikiem).
- Jeśli parametry **tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań)** i **Prawo uczestnika do modyfikacji zadań** są zaznaczone – operator nie może modyfikować zadań gdzie prowadzącym jest inny operator/ pracownik ale może modyfikować te zadania, na których jest uczestnikiem (niezależnie od operatora prowadzącego).



Uwaga: Parametr **tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań)** widoczny jest przy zaznaczonym parametrze **Dostęp do zadań innych operatorów**. Parametr **prawo uczestnika do modyfikacji zadań** widoczny jest przy zaznaczonych parametrach: **Dostęp do zadań innych operatorów** oraz **tylko do odczytu (bez prawa modyfikacji zadań)** albo przy odznaczonym parametrze **Dostęp do zadań innych operatorów**.



Uwaga: Niezależnie od ustawionych uprawnień operator zawsze ma możliwość wystawiania zadań na innych operatorów/ pracowników. W zależności od powyższych ustawień parametrów, zadania po zapisaniu mogą nie być widoczne na liście (dla tego operatora) lub być zablokowane do modyfikacji przez niego.



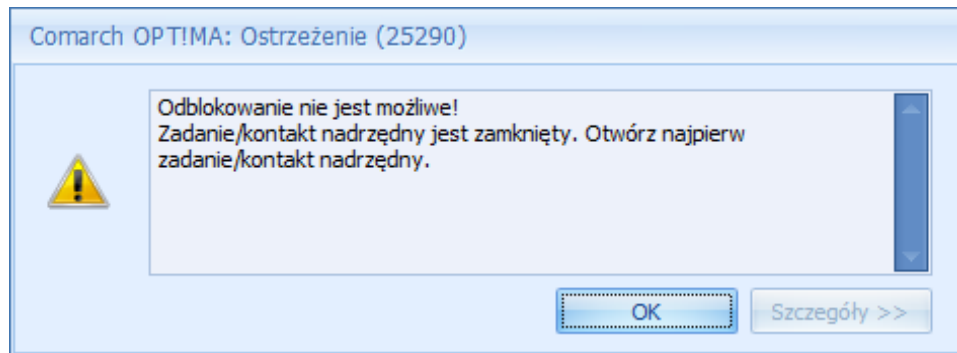
Uwaga: Blokada nie działa na wyświetlanie zadań w Oknie Informacji Bieżących. Aby zablokować podgląd zadań innych operatorów w OIB należy odznaczyć na jego karcie na zakładce *Informacje* parametry: zadania zaległe, zadania na dzisiaj, zadania na jutro pozostawić tylko zadania operatora.

Odblokowanie kontaktu/zadania.

Odblokowanie kontaktu/ zadania jest możliwe po zaznaczeniu w konfiguracji parametru: **Prawo odblokowania kontaktu**.

Zasady działania parametru:

- Po zaznaczeniu parametru na karcie operatora odblokowanie kontaktu możliwe jest z poziomu menu kontekstowego.
- Odblokowany kontakt otrzymuje status *W realizacji*.
- Przy próbie odblokowania kontaktów/ zadań podrzędnych program sprawdza czy zadanie nadrzędne jest zamknięte. Jeśli tak pojawi się odpowiedni komunikat. Należy najpierw odblokować zadanie nadrzędne a następnie zadanie powiązane.



Rys 32. Kontrola podczas próby odblokowania zadania powiązanego

2.1.1 Zakładka *Wg atrybutów*

Na zakładce *Wg atrybutów* wyświetlane są zadania/ kontakty, które mają przypisany atrybut dokumentu. Zakładka obsługiwana jest przez przyciski:



Zmień – umożliwia podgląd oraz edycję wyświetlonego zadania/ kontaktu



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Ponadto w menu głównym (wstążka) znajdują się podstawowe przyciski (opisane w rozdziale *Standardy w programie*).

Lista kontaktów i zadań

1 Wg numeru 2 Wg wątków 3 Wg atrybutów

Przedziagnij tutaj nagłówki kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Numer dokumentu	Data i godzina	Opiekun	R	Kontrahent	Atrybut	Wartość atrybutu
CRM/7/2015	2015-10-24 09:41	ADMIN	K	Bleim Internati...	DATA	2015-10-30
CRM/9/2015	2015-10-24 09:42	ADMIN	Z	Biurowiec sp. z ...	DATA DOSTAWY	2015-11-05
CRM/11/2015	2015-10-24 11:17	ADMIN	Z	Big Gun LTD	KOSZT	50,0000
CRM/12/2015	2015-10-24 11:21	ADMIN	K	AL-KOMP sp.z ...	TRASA	Kraków
CRM/13/2015	2015-10-24 11:22	ADMIN	K	Big Gun LTD	TRASA	Katowice
CRM/14/2015	2015-10-24 11:22	ADMIN	Z	Big Gun LTD	KOSZT	550,0000
CRM/17/2015	2015-10-26 09:38	ADMIN	Z	Markus s.c. Hu...	MIEJSCE SPOTKANIA	u Klienta
CRM/33/2015	2015-10-30 11:26	ADMIN	K	Bleim Internati...	DATA	2015-10-30
CRM/1/2016	2016-02-25 17:03	ADMIN	Z	ADM sp. z o.o.	KOSZT	200,0000
11						

Kliknij, aby zwinąć filtr zaawansowany

Obsługa

Przed sprzedażą Po sprzedaży Wszystkie

Schemat numeracji: -wszystkie-

Numery od: 1 do: 1

Kontrahent: [pusty]

Osoba kontaktowa: [pusty]

Kontakty

Moje Operatora Wszystkie

Operator: [pusty]

Atrybut: [pusty]

Wykonanie od: 0% do: 0%

Czas łączny od: 0:00 do: 0:00

Termin od: 2015-10-01 do: 2015-10-31

Godzina od: 00:00 do: 23:59

Za okres od: 2015-10-01 do: 2015-10-31

Godzina od: 00:00 do: 23:59

Rodzaj: -wszystkie-

Realizacja: -wszystkie-

Zadania: -wszystkie-

Rys 33. Lista kontaktów i zadań – zakładka wg Atrybutów

Na zakładce **[Wg atrybutów]** możliwe jest filtrowanie zadań/ kontaktów, wg przypisanych atrybutów. Oprócz standardowych parametrów umożliwiających filtrowanie kontaktów i zadań, na zakładce dostępne jest pole **Atrybut** oraz **Wartość atrybutu**:

Jeśli wpisana zostanie wartość poszczególnego atrybutu – wyświetlone zostaną zadania/ kontakty z podaną wartością.

Jeśli wartość poszczególnego atrybutu pozostanie pusta – wyświetlone zostaną zadania/ kontakty z wartością i bez.

W przypadku atrybutów liczbowych dodanych do kontaktu/ zadania możliwe jest sumowanie ich wartości na liście.

2.1.2 Zakładka Wg wątków

Zakładka **[Wg wątków]** ma postać drzewa i wyświetlane są na niej zadania oraz kontakty wg poszczególnych wątków. Pierwszy poziom to zadania główne. Drugi poziom to zadania powiązane.

Zakładka obsługiwana jest przez przyciski:



- Dodaj – możliwość dodania zadania głównego oraz zadania powiązanego.



- *Zmień* – umożliwia edycję oraz zmianę zadania/ kontaktu



- *Usuń* – umożliwia usunięcie zadania/ kontaktu



- *Zamknij* – umożliwia zamknięcie okna

Ponadto w menu głównym (wstążka) znajdują się podstawowe przyciski (opisane w rozdz. 3 *Standardy w programie*).

Filtrowanie dotyczy tylko zadań/ kontaktów głównych. Zasady filtrowania są podobne jak na pozostałych zakładkach. Należy jednak pamiętać, że zadania powiązane są wyświetlane zawsze, niezależnie od tego czy spełniają kryteria filtrowania.



Uwaga: Blokada nie działa na wyświetlanie zadań w Oknie Informacji Bieżących. Aby zablokować podgląd zadań innych operatorów w OIB należy odznaczyć na jego karcie na zakładce **[Informacje]** parametry: **zadania zaległe, zadania na dzisiaj, zadania na jutro pozostawić tylko zadania operatora**.

Przykładowo parametr **Za okres od/ do** – filtruje po datach zadań głównych czyli jeśli zadanie główne posiada zadania powiązane, których daty są poza ustawionym terminem to te zadania powiązane również zostaną wyświetlone.

Inaczej rzecz się ma, jeśli zawężymy zadania/ kontakty dla poszczególnego **Kontrahenta** – wybrany kontrahent będzie się odnosił tylko do zadań głównych, czyli jeśli zadanie główne będzie na kontrahenta A i będzie ono miało zadania powiązane z kontrahentem B to zadania z kontrahentem B nie będą wyświetlane.

2.2 Formularz zadania/ kontaktu

Nowe zadanie/ kontakt można dodać z poziomu jednej z dwóch zakładek na Liście kontaktów: *Wg numeru* oraz *Wg wątków*.

Formularz kontaktu/ zadania składa się z pięciu zakładek:

- **[Ogólne]** – zawiera wszystkie informacje dotyczące kontaktu/ zadania.
- **[Kontrahent]** – zawiera wszystkie informacje o podmiocie, którego dotyczy zadanie/ kontakt.
- **[Wątek]** – (funkcja opisana szerzej w rozdziale 3.3).
- **[Atrybuty i pliki]** – zakładka wyświetla listę atrybutów oraz skojarzone pliki.
- **[Dokumenty]** – zakładka wyświetla listę dokumentów skojarzonych oraz tabelę Biblioteka dokumentów oraz Zadania i Kontakty CRM.

Formularz zadania zawiera dodatkowe zakładki:

- **[Uczestnicy]** – zawiera listę operatorów/pracowników przypisanych do zadania.
- **[Automatyczne przypomnienia]** – gdy zaznaczono w konfiguracji (*Firma/ CRM/ Automat przypomnień*) parametr: **Automatyczne przypomnienia dla zadań**.

Formularz jest obsługiwany przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – zapisuje zmiany i zamyka formularz



Anuluj zmiany – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian

Ponadto w menu głównym (wstążka) znajdują się podstawowe przyciski (opisane w rozdz. *Standardy w programie*) oraz dostęp do **Historii kontrahenta** wybranego na formularzu kontaktu lub zadania.

2.2.1 Formularz kontaktu - zakładka *Ogólne*

Pola, które muszą zostać obowiązkowo wypełnione są opisane pogrubioną czcionką. Kolejne pola znajdujące się na zakładce to:

Dokument – w pole należy wpisać schemat numeracji, wg którego nadany zostanie numer dla dokumentu. Proponowany jest schemat zdefiniowany jako domyślny w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Dokumenty*. Jeśli chcemy go zmienić lista schematów zdefiniowanych w klasie *Kontakty* jest dostępna po wciśnięciu przycisku.

Nowy schemat można dodać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Kontakty*.

Numer – program proponuje numer zgodny z określonym schematem numeracji. Jako **numer** kolejny na nowo otwartym formularzu wpisane jest AUTO. Numer zostanie nadany dopiero po pierwszym zatwierdzeniu dokumentu.

Jeśli w schemacie wykorzystana jest **seria** proponowana jest seria zdefiniowana jako domyślna w *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Kontakty*. Jeśli użytkownik chce ją zmienić – lista dostępna jest po wciśnięciu strzałki widocznej obok pola. Nową serię można dopisać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Serie*.

Dokładniej zasady zarówno tworzenia schematów numeracji jak i numerowania dokumentów zostały opisane w podręczniku do *Konfiguracji*.

Kontrahent - domyślnie każde zadanie/ kontakt dotyczy kontrahenta. Podmiotem jednak może być również pracownik, wspólnik, urząd czy bank wpisany na jedną z list dostępnych w *Słownikach*. Rodzaj podmiotu (czy jest



to kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu przycisku obok pola. Kiedy użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze *Słowników*. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole.

Osoba kontaktowa – osoba, która odpowiada za wykonanie zadania. Osobę kontaktową można wpisać „z ręki” bądź wybrać z listy przedstawicieli zdefiniowanych na karcie kontrahenta.

Operator – dla każdego zadania można ustalić osobę odpowiedzialną za jego wykonanie (**opiekuna**). W chwili wypełniania nowego formularza proponowany jest zawsze operator pracujący aktualnie w programie.

Istnieje jednak możliwość, że kto inny wpisuje zadanie, a kto inny jest za nie odpowiedzialny. Wtedy osoba wpisująca zadanie powinna uzupełnić informacje dotyczące opiekuna. Opiekunem może być **operator** lub **pracownik** firmy. Wyboru można dokonać po wciśnięciu przycisku strzałki (automatycznie zmieni się opis przycisku). Następnie kod operatora/ pracownika można wybrać albo z listy wyświetlonej po wciśnięciu przycisku albo wpisać bezpośrednio w pole.




Uwaga: Warto wiedzieć, że opiekuna można przypisać kontrahentowi na jego karcie ewidencyjnej (zakładka **[Dodatkowe]**). Wtedy w chwili wybrania kontrahenta na formularzu kontaktu automatycznie zaproponuje się dany opiekun. Funkcja może być wykorzystana w sytuacji, gdy za kontakty z klientem odpowiada zawsze ten sam operator (pracownik).

Obsługa przed sprzedażą/ po sprzedaży – w programie istnieje możliwość rozgraniczenia kontaktów i zadań dotyczących obsługi przed sprzedażą (czyli np. spotkania handlowe, prezentacje, sporządzanie ofert handlowych itd.) oraz po sprzedaży (czyli usługi serwisowe). Odpowiednie oznaczenie może potem ułatwić analizę kontaktów z klientami.

Zadanie – jeśli uzupełniany formularz dotyczy zaplanowanego zadania (a nie jest to kontakt z klientem np. przeprowadzana rozmowa telefoniczna) należy zaznaczyć parametr. Jeżeli realizacja zadania powtarza się



w regularnych odstępach czasu, można za pomocą przycisku  ustalić parametry zadania realizowanego w cyklu.

Dla zadania można ustalić termin wykonania, priorytet, przypomnienie oraz Cykl zadania.

Priorytet – dla każdego zadania należy określić priorytet – do wyboru są cztery stopnie: najwyższy, wysoki, niski i najniższy.

Termin od – pozwala ustalić datę oraz godzinę, kiedy powinna rozpocząć się realizacja zadania.

Termin do – pozwala ustalić datę oraz godzinę, kiedy realizacja zadania powinna zostać zakończona.

Przypomnienie – po zaznaczeniu tego parametru, użytkownik jest informowany o zbliżającym się terminie wykonania zadania.



Uwaga: Funkcja przypomnienia jest obsługiwana przez zewnętrzny program **Comarch ERP Optima Przypominacz**. Więcej na ten temat opisane jest w jednym z kolejnych rozdziałów.



Przykład: Rejestracja zaplanowanej prezentacji u klienta
Trwa ona określony czas, który na formularzu może zostać zapisany.
Zaplanowany telefon do klienta
Umawiamy się z nim, że zadzwonimy między godz. 8.00 a 8.30 i czas ten rejestrujemy na formularzu.

Termin wykonania jest bardzo istotny dla późniejszego działania okna *Informacje bieżące*, którego zadaniem jest wyświetlanie m.in. aktualnych zadań do wykonania.

Warto pamiętać, że w przypadku gdy określimy *Termin od* i zaakceptujemy pole - w polu *Termin do* ustawia się taka sama data.

Data rozpoczęcia – data rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu

Godzina rozpoczęcia – godzina rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu. Na nowym formularzu proponowane są data i godzina aktualna w chwili otwarcia formularza. Jest to pomocne zwłaszcza podczas uzupełniania informacji o kontakcie, jeśli zakładamy, że kontakt jest rejestrowany w systemie w chwili jego rozpoczęcia (np. rozpoczynamy rozmowę telefoniczną i otwieramy dla niej formularz kontaktu).

Czas kontaktu – łączny czas poświęcony dla danego kontaktu/ zadania. Zasady rejestrowania czasu kontaktu zostały opisane w odrębnym rozdziale.

Czas bieżący – bieżący czas trwania zadania/ kontaktu

Procent realizacji – istnieje możliwość określenia w jakim stopniu (%) zostało dane zadanie wykonane.

W systemie istnieje możliwość zdefiniowania skoku stopnia realizacji. Oznacza to, że na formularzu podczas określania wykonania będzie można „przeskakiwać” o określoną wartość (np. co 10% i wtedy możliwy procent realizacji to 0%, 10%, 20% itd.). Domyślnie zdefiniowane jest 25%. Skok taki można określić (zmienić) w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry* parametr **Wykonanie co**.

Etap realizacji – istnieje możliwość zdefiniowania etapów realizacji, które są wykorzystywane na zadaniu/ kontakcie. Etapy należy zdefiniować w *Konfiguracji/ firma/ CRM/ Etapy*.

To, które pole będzie wyświetlane na formularzu zadania/ kontaktu, czy **Procent realizacji** czy **Etapy realizacji** zależy od ustawień w *Konfiguracji (Konfiguracja/ CRM/ Parametry)*. Użytkownik ma możliwość wyboru, z której opcji chce korzystać. Domyślnie ustawiony jest Procent Realizacji.

Temat – pole, na którym zapisywany jest temat zadania/kontaktu.

Opis – pole (4095 znaków) służy do rejestrowania przebiegu zadania czy kontaktu (np. krótki opis rozmowy telefonicznej czy przebiegu wizyty u klienta, a w przypadku usług serwisowych np. przeprowadzonych napraw).

Warto jednak pamiętać, że jeśli pole temat jest niewypełnione to pierwsza linia pola opis jest wyświetlana na liście kontaktów jako temat zadania/ kontaktu.

Uwagi do realizacji – poniżej pola Opis znajduje się dodatkowe pole opisowe. W przypadku, gdy program współpracuje z **Comarch ERP Mobilnym Sprzedawcą** pole jest **niedostępne do edycji**, a w to miejsce z urządzenia mobilnego są importowane uwagi do realizacji.

Kontakt [CRM/1/2015]

1 Ogólne 2 Kontrahent 3 Wątek 4 Atrybuty i pliki 5 Dokumenty 6 Uczestnicy 7 Automatyczne przypomnienia Kontakt w realizacji

Dokument: CRM Numer: CRM 1 2015

Kontrahent

Kontrahent: ADM ADM S.C.

Osoba kontaktowa: Joanna Piechocińska

Operator: ADMIN ADMINISTRATOR

Temat

Temat: Spotkanie grupy produkcyjnej

Spotkanie cykliczne grupy produkcyjnej

Zadanie [zadanie cykliczne]

Priorytet: najwyższy

Termin od: 2015-10-29 13:00

Termin do: 2015-10-29 15:00

Przypomnienie 5 min

Data/Czas

Data rozpoczęcia: 2015-10-29 13:05

Czas kontaktu: 0:00

Czas bieżący: 0:00:00

Procent realizacji: 10 %

Obsługa

Przed sprzedażą

Po sprzedaży

Wprowadził: ADMIN 2015-10-29 Zmodyfikował: ADMIN 2015-10-29

Rys 34. Formularz kontaktu

Kontakt w realizacji/ kontakt zamknięty – na nowym formularzu parametr jest zaznaczony – oznacza to, że zadanie/ kontakt jest realizowane.

Po zakończeniu realizacji zamykamy zadanie/ kontakt – należy wtedy parametr odznaczyć (zmieni się również opis na *Kontakt zrealizowany*). Po zamknięciu kontaktu nie można już wprowadzać na formularzu żadnych zmian.

Odznaczenie tego parametru na formularzu zadania cyklicznego spowoduje wyświetlenie komunikatu: *Zadanie oznaczono jako zrealizowane, a jest zadaniem cyklicznym. Po zapisaniu zmian wszystkie wystąpienia w cyklu zostaną zakończone. Czy mimo to chcesz kontynuować zapis?* Wybranie opcji **Tak**, spowoduje odznaczenie tego parametru. Po zapisaniu formularza dyskieta, zadanie cykliczne zostanie oznaczone jako zrealizowane, z możliwością podglądu wzorca cyklu i listy zadań cząstkowych wygenerowanych w cyklu. Program nie będzie również przypominał o poszczególnych zadaniach cząstkowych z cyklu. Kliknięcie w opcję **Nie**, będzie oznaczało, że dane zadanie ma być nadal w realizacji.

2.2.2 Formularz kontaktu - zakładka *Kontrahent*

Rodzaj podmiotu należy wybrać z poziomu zakładki **[Ogólne]**. Tam również można skorzystać z listy kontrahentów (banków, urzędów, pracowników lub właścicieli) dostępnej po wciśnięciu przycisku. Kiedy podmiot zostanie wybrany – na zakładce **[Kontrahent]** uzupełniane są jego dane.

Dane podmiotu pobierane są z jego karty ewidencyjnej i **nie są edytowalne** (tzn. nie można ich zmieniać). Wszelkie uwagi odnośnie podmiotu można wtedy rejestrować w polu **Opis** na zakładce **[Ogólne]**.



Uwaga: Na formularzu zadania/ kontaktu nie są pamiętane szczegółowe dane o kontrahencie – są one pobierane z karty ewidencyjnej podmiotu w chwili edycji (podglądu) formularza. Oznacza to, że jeśli na karcie zostaną zmienione informacje o kontrahencie – będą one widoczne na wszystkich wcześniej wprowadzonych kontaktach.



Uwaga: Z poziomu zakładki **[Kontrahent]** możliwa jest jedynie aktualizacja już istniejących danych, a nie dopisanie nowego kontrahenta. Aby dopisać nowego kontrahenta z poziomu formularza kontaktu w module CRM należy otworzyć listę kontrahentów i dopiero wtedy dopisać nową pozycję (tak jak w przypadku innych modułów).

Na nowym formularzu pole dotyczące kodu podmiotu jest **puste**. Dopóki nie zostanie ono wypełnione – żadne pole na zakładce **[Kontrahent]** nie jest edytowalne.

Z kolei po wpisaniu kodu podmiotu – na zakładce **[Kontrahent]** informacje są wypełniane zgodnie z zawartością karty ewidencyjnej.



Uwaga: Nie jest możliwe zatwierdzenie formularza zadania/ kontaktu bez wcześniejszego określenia kontrahenta.


Na zakładce **[Kontrahent]** znajdują się pola dotyczące **adresu e-mail** oraz **strony internetowej** podmiotu. Jeśli pole jest wypełnione – przyciski umożliwiające wysłanie wiadomości oraz otwarcie strony WWW są aktywne (niezależnie od tego czy dane kontrahenta są edytowalne czy też nie). Jeśli pole nie jest wypełnione – przyciski nie są aktywne.

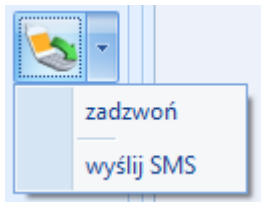
Dla potrzeb CRM jest stworzony dodatkowy rodzaj kontrahenta – **Klient Potencjalny**. Parametr ten znajduje się na karcie kontrahenta. Kontrahent oznaczony jako klient potencjalny nie wyświetla się na liście kontrahentów widocznych z poziomu dokumentów. Z poziomu CRM lista kontrahentów podnoszona jest z ustawieniem na rodzaj *Wszyscy*.


2.2.2.1 Lista przedstawicieli

Na zakładce **[Kontrahent]** znajduje się również lista przedstawicieli. Lista jest pobierana z karty kontrahenta (menu *Ogólne*).



Na liście jest możliwość poglądu jak również znajduje się przycisk , który umożliwia wysłanie **wiadomości e-mail** do wybranego przedstawiciela. Po wciśnięciu przycisku otwierany jest formularz nowej wiadomości z wpisanym adresem (jeśli został prawidłowo podany na karcie przedstawiciela).



Natomiast przycisk  umożliwia wysłanie SMS lub zatelefonowanie bezpośrednio do wybranej osoby kontaktowej danego kontrahenta (pod warunkiem uzupełnienia pól [Telefon SMS/ Telefon GSM/ Telefon](#) na formularzu przedstawiciela).

2.2.3 Formularz kontaktu - zakładka *Atrybuty i pliki*

Z poziomu zakładki **[Atrybuty i Pliki]** jest możliwość przypisania Atrybutu dokumentu do kontaktu i zadania oraz kojarzenia z plikami zewnętrznymi.

2.2.3.1 Przypisywanie atrybutów do kontaktu i zadania

Na zakładce **[Atrybuty i Pliki]** jest możliwość przypisania atrybutu dokumentu do zadania/ kontaktu. Dodając atrybut wyświetlana jest lista atrybutów dokumentu do wyboru, z możliwością wpisania jego wartości. Podczas dodawania atrybutu użytkownik może wybrać atrybut dokumentu lub kontrahenta.

Jeżeli w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Parametry* zaznaczono parametr **Przeńszenie atrybuty kontrahenta na kontakty/zadania**, to atrybuty (z zaznaczoną opcją **Przeńszenie na transakcje**) skojarzone z kontrahentem zostaną dodane automatycznie do kontaktu/ zadania.

Na zakładce **[Atrybuty]** wyświetlana jest kolumna *Kod atrybutu i wartość*. Do momentu, kiedy zadania/ kontakt mają status *Do realizacji*, atrybuty są w pełni edytowalne tzn. można je usuwać, zmieniać, dodawać nowe. Po zapisie zadania/ kontaktu na trwałe atrybuty są tylko do podglądu.

Zakładka **[Atrybuty]** obsługiwana jest przez następujące przyciski:



Dodaj- po wciśnięciu przycisku wyświetlane jest okno *Atrybut dokumentu* – atrybut można wpisać z ręki bądź wybrać z listy



Zmień- możliwość zmiany/ edycji atrybutu



Usuń- pozwala na usunięcie dotychczas wprowadzonych atrybutów



Zapisz - zapisuje i zamyka formularz



Anuluj Zmiany - zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

Kontakt [CRM/2/2011]

1 Ogólne 2 Kontrahent 3 Wątek 4 Atrybuty i pliki 5 Dokumenty Kontakt w realizacji

Atrybuty

Kod	Wartość
KOSZT	500,000
DATA	2011-11-21

Pliki

Ścieżka dostępu

Rys 35. Formularz kontaktu – zakładka Atrybuty i Pliki

Przy dodawaniu zadania powiązanego, atrybuty dokumentu są kopiowane z zadania nadrzędnego na nowo tworzone z możliwością pełnej ich edycji.

2.2.3.2 Kojarzenie kontaktu/ zadania z plikami zewnętrznymi

Zadania/ kontakty można kojarzyć z plikami zewnętrznymi (tabela **Pliki**). Kojarzenie z plikami zewnętrznymi polega na zapamiętaniu w programie ścieżki dostępu do wskazanego pliku.

Lista jest obsługiwana przez przyciski:



Dodaj – po wciśnięciu przycisku wyświetlane jest okno *Wybierz plik*, z poziomu którego można wybrać dokument, z którym kojarzymy kontakt/ zadanie. Podczas wyboru pliku, który kojarzony jest z kontaktem/ zadaniem istnieje możliwość zawężenia listy do wybranego typu plików (*.doc, *.xls itp.). Program zapamiętuje ostatnio wybrany typ pliku.

Inny sposób dodania plików to przeciągnięcie za pomocą myszki. W tym celu należy wskazać plik w Eksploratorze Windows, a następnie z przytrzymanym lewym klawiszem myszy przeciągnąć go do programu **Comarch ERP Optima** i upuścić na liście załączników.



Usuń – pozwala na usunięcie zapamiętanej ścieżki dostępu do skojarzonego pliku. Oczywiście nie powoduje to usunięcia pliku z dysku.



Zmień – pozwala na zmianę zapamiętanej ścieżki dostępu, bez konieczności ponownego korzystania z okna *Wybierz plik*.



Otwórz plik – pozwala na podgląd zapisanego dokumentu. Dotyczy to standardowych dokumentów (typu *.doc, *.xls, *.ppt, *.bmp). Na podstawie rozszerzenia rozpoznawany jest program, który powinien być wykorzystany do otwarcia pliku.

2.2.4 Formularz kontaktu – zakładka *Dokumenty*

Zakładka **[Dokumenty]** wyświetla listę **dokumentów skojarzonych** oraz tabele: **Biblioteka dokumentów** oraz **Zadania i Kontakty CRM**.

2.2.4.1 Dokumenty skojarzone

W programie istnieje możliwość kojarzenia kontaktów zadań z innymi dokumentami zarejestrowanymi w systemie **Comarch ERP Optima**: sprzedaży, zakupu, dokumentami magazynowymi, księgowymi, kasy/ banku, ankietami oraz zleceniami serwisowymi.


Kojarzenie dokumentów jest możliwe z poziomu zakładki **[Dokumenty]**, tabela **Dokumenty skojarzone**.

Lista dokumentów skojarzonych z kontaktem jest obsługiwana przez standardowe przyciski:



Dodaj – po wciśnięciu przycisku *Dodaj* wyświetlana jest lista Faktur Sprzedaży, z poziomu której można



dokonać wyboru dokumentu skojarzonego (przyciskiem ). Po wciśnięciu strzałki widocznej obok przycisku *Dodaj* wyświetlana jest lista dokumentów skojarzonych, pogrupowana wg rodzaju dokumentu (Sprzedaż, Zakup, Kasa/ Bank, Księgowość itd.). W skład danego rodzaju wchodzi poszczególne typy dokumentów.



Usuń – pozwala na usunięcie aktualnie podświetlonej na liście pozycji z listy dokumentów skojarzonych.



Zmień – umożliwia podgląd dokumentu skojarzonego. W przypadku, gdy dokument jest zapisany na trwałe możliwy jest jedynie jego podgląd. Natomiast jeśli istnieje możliwość wprowadzania zmian na dokumencie (np. faktura w buforze) – również po otwarciu dokumentu z poziomu kontaktu istnieje możliwość jego edycji.

Podczas kojarzenia kontaktu z innym dokumentem zarejestrowanym w systemie **Comarch ERP Optima** wyświetlana lista dokumentów jest zawężana do dokumentów związanych z kontrahentem wpisanym na kontakcie. Funkcja może być przydatna w sytuacji, gdy dane zadanie/ kontakt jest bezpośrednio związane z określonym dokumentem już zarejestrowanym w systemie. Wtedy użytkownik ma możliwość podglądnięcia takiego dokumentu z poziomu formularza kontaktu/ zadania, bez konieczności jego wyszukiwania na innych listach.

2.2.4.2 Kojarzenie kontaktów i zadań od strony innych dokumentów

Na zakładce **[Dokumenty]** znajdują się dwie tabele: **Obieg dokumentów** oraz **Zadania i Kontakty CRM**. W poszczególnych tabelach jest możliwość kojarzenia kontaktu i zadania z dokumentami z Biblioteki dokumentów oraz z innymi kontaktami i zadaniami w module CRM – umożliwia to tworzenie całych „łańcuchów” powiązanych ze sobą dokumentów (np. zadanie do wykonania może być powiązane z wcześniej zarejestrowaną w module CRM rozmową telefoniczną z klientem).

Warto przy tym pamiętać, że powiązane ze sobą dokumenty nie muszą dotyczyć tego samego kontrahenta - użytkownik ma pełną dowolność w doborze dokumentów. Dodatkowo możliwy jest równoczesny wybór kilku dokumentów skojarzonych.



Uwaga: W przypadku **kopiowania** kontaktów na tworzony dokument nie są kopiowane numery dokumentów skojarzonych. Program jednak automatycznie wpisuje na listę numer zadania/ kontaktu, na podstawie którego powstał (dokument kopiowany).



Uwaga: W przypadku kiedy operator ma zakaz na magazyn, a modyfikuje zadanie/kontakt, który ma powiązany dokument z takiego magazynu wówczas nie ma możliwości podglądu dokumentu, pojawi się stosowny komunikat.

Dodatkowo kontakt i zadanie można powiązać od strony większości dokumentów handlowo – magazynowych, księgowych, kasowych itd. Na tych dokumentach znajduje się tabela Zadania i Kontakty CRM, czyli inaczej mówiąc kojarzenie kontaktów może się odbywać w obu kierunkach. Przykładowo, kontakt można powiązać z poziomu formularza Faktury Sprzedaży w module *Handel* i będzie on widoczny na formularzu kontaktu w module *CRM* i odwrotnie powiązanie może nastąpić z poziomu formularza kontaktu w module *CRM* i będzie on widoczny w tabeli Zadania i Kontakty CRM na formularzu Faktury sprzedaży w module *Handel*.



Uwaga: Na formularzach dokumentów w innych modułach, tabela Kontakty i Zadania CRM – będzie widoczna jeśli zostanie pobrana licencja na moduł *CRM*.

W tabeli znajdują się kolumny:

- *numer* – numer kontaktu lub zadania
- *rodzaj* – w zależności od rodzaju dokumentu, będzie się wyświetlać **K** – kontakt lub **Z** - zadanie
- *data* – data rozpoczęcia kontaktu lub zadania
- *kontrahent* – kod kontrahenta wybranego na kontakcie lub zadaniu
- *temat* - temat kontaktu lub zadania

Ponadto okno obsługiwane jest przez przyciski:



Dodaj nowy
Dodaj istniejący kontakt
Dodaj kontakt powiązany

- możliwość dodania nowego kontaktu i zadania lub powiązanie z istniejącym. Wybierając drugą opcję **Dodaj istniejący** – lista kontaktów i zadań zawężona będzie do kontrahenta jaki jest wybrany na dokumencie

- możliwość dodania kontaktu powiązanego, przy czym należy pamiętać, że opcja jest aktywna tylko wtedy kiedy na liście znajduje się jakiś kontakt i zadanie.



Podgląd – podgląd/ edycja kontaktu i zadania



Usuń – możliwość usunięcia skojarzonego kontaktu i zadania. Opcja jest niedostępna na dokumentach zapisanych na trwałe. Należy pamiętać, że nie jest usuwany kontakt a jedynie powiązanie.

2.2.4.3 Kojarzenie kontaktów i zadań z e-mailami

Na formularzu kontaktu i zadania na zakładce **[Dokumenty]** możliwe jest kojarzenie kontaktów i zadań z e-mailami. W tabeli Zadania i kontakty CRM wyświetlane są powiązania e-maila z dokumentem, jeśli wydruk kontaktu/ zadania został wysłany e-mailem. Użytkownik może również wysłać e-maila, który jest powiązany ale nie zawiera wydruku. Dodatkowo jeśli proces obsługi zaczyna się od wystawienia kontaktu lub zadania, jest możliwość wskazania powiązanego e-maila z poziomu formularza wystawianego kontaktu lub zadania.

Widoczne są tutaj również wygenerowane automatycznie wiadomości sms i e-mail z przypomnieniami dla Klientów o zbliżającym się terminie zadania.

W tabeli znajdują się kolumny:

- *numer* – numer e-maila
- *rodzaj* – wyświetla się E (e-mail)
- *data* – data wysłania e-maila
- *kontrahent* – nazwa podmiotu z wiadomości e-mail
- *temat* – temat e-maila

Ponadto okno obsługiwane jest przez przyciski:



Podgląd – podgląd/ edycja e-maila



Usuń – możliwość usunięcia skojarzonego e-maila. Jeśli kontakt/ zadanie jest zrealizowany ikona jest nieaktywna.



Dodaj nowy e-mail

Dodaj istniejący e-mail

– możliwość dodania nowego bądź powiązania kontaktu/ zadania z istniejącym e-mailem. Wybierając opcję **Dodaj istniejący e-mail** – lista wiadomości e-mail zawężona będzie do podmiotu wybranego na formularzu wiadomości.



Dodaj nowy SMS

Dodaj istniejący SMS

– możliwość dodania nowego bądź powiązania kontaktu/ zadania z istniejącym sms-em. Wybierając opcję **Dodaj istniejący SMS** – lista wiadomości sms zawężona będzie do podmiotu wybranego na formularzu wiadomości.

2.2.5 Formularz zadania – zakładka *Uczestnicy*

Zakładka **[Uczestnicy]** wyświetla listę operatorów/ pracowników przypisanych do realizacji zadania.

Akronim	Imię i Nazwisko	Dostępność terminu
JN	Jan Nowak	Tak
JP	Jolanta Piechocińska	Tak
KK	Krzysztof Krajewski	Nie

Rys 36. Formularz zadania – zakładka Uczestnicy



Nas liście uczestników znajdują się kolumny:

- *Akronim* – akronim operatora/pracownika
- *Imię i Nazwisko* – imię i nazwisko operatora/pracownika
- *Dostępność terminu* – pokazuje, czy dany operator/pracownik ma w terminie wskazanym na zakładce **[Ogólne]**, przypisane inne zadania. Przyjmuje dwie wartości tak/nie.
 - Tak – wskazany/operator pracownik w podanym terminie (ustalonym na zakładce **[Ogólne]**) nie jest przypisany do innego zadania (jako prowadzący lub uczestnik).
 - Nie – wskazany operator/pracownik w podanym terminie (ustalonym na zakładce **[Ogólne]**) jest przypisany do innego zadania (jako prowadzący lub uczestnik). Wtedy dodatkowo w kolumnie pojawi się czerwony wykrzyknik.

Ponadto lista obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – możliwość dodania operatora (opcja domyślna) bądź pracownika do zadania. Jeśli kontakt/zadanie jest zrealizowany przycisk jest wyszarzony. W zależności od dokonanego wyboru

operator/ pracownik (przycisk ) pojawia się okno z listą operatorów albo pracowników. Na każdej z tych list istnieje możliwość seryjnego wyboru – należy zaznaczyć operatorów/ pracowników i zaakceptować wybór przyciskiem .



Usuń – możliwość usunięcia przypisanego operatora/ pracownika. Jeśli kontakt/ zadanie jest zrealizowany przycisk jest nieaktywny.



Terminarz – po jego wciśnięciu pojawia się okno terminarza, na którym są wybrani operatorzy/ pracownicy, będący uczestnikami zadania. Dodatkowo terminarz pokazuje zaplanowane zadanie. Jeśli w terminarzu grupowanie będzie włączone (Grupuj po dacie, Grupuj wg zasobu) to zadanie zostanie pokazane tyle razy ilu jest uczestników (dla każdego uczestnika oddzielnie).

Uwagi odnośnie dodawania/ usuwania uczestników:

- operator/ pracownik wskazany na zakładce **[Ogólne]** (prowadzący zadanie) jest jednocześnie uczestnikiem (zostaje automatycznie przeniesiony na zakładkę **[Uczestnicy]**)
- na liście uczestników nie można ponownie dodać tego samego operatora/ pracownika.
- z listy uczestników nie można usuwać operatora/ pracownika prowadzącego zadanie.
- jeżeli operator/ pracownik prowadzący zadanie zostanie zmieniony, a na zakładce **[Uczestnicy]** poza nim nie ma innych operatorów/ pracowników, to jest on automatycznie usuwany z zakładki **[Uczestnicy]**. Jeżeli na zakładce **[Uczestnicy]** są inni operatorzy/ pracownicy to pozostaje on nadal jako uczestnik.



Przykład: Operator Jan Nowak prowadzący zadanie jest jedynym uczestnikiem. Zostaje on zmieniony (zakładka Ogólne) na Jolantę Piechocińską. Po zamianie jednym uczestnikiem zadania jest Jolanta Piechocińska

Operator Jan Nowak prowadzący zadanie jest jednocześnie uczestnikiem wraz z Krzysztofem Krajewskim. Zostaje on zmieniony (zakładka Ogólne) na Jolantę Piechocińską. Po zamianie nadal pozostaje uczestnikiem zadania wraz z Krzysztofem Krajewskim i Jolantą Piechocińską.

2.3 Zadania cykliczne

W programie możliwe jest generowanie **zadań cyklicznych** w celu usprawnienia procesu harmonogramowania tych zadań, których realizacja powtarza się w regularnych odstępach czasu. Funkcjonalność pozwala na łatwe zaplanowanie czasu pracy w Terminarzu pracownika/operatora bez konieczności wprowadzania oddzielnie każdego wystąpienia danego zadania w wybranym przedziale czasu.



Na formularzu kontaktu, po zaznaczeniu opcji **Zadanie**, pojawi się przycisk , pozwalający na ustalenie parametrów zadania cyklicznego.

Formularz Cyklu zadania - zakładka [Ogólne]

Przycisk na formularzu kontaktu wywołuje okno *Cyklu zadania*, gdzie, można określić czas na wykonanie takiego



zadania, a także wygenerować, za pomocą przycisku jego wystąpienia w określonym przedziale czasu, w oparciu o ustalony wcześniej wzorec cyklu.

Rys 37. Formularz cyklu zadania, zakładka Ogólne

W obszarze **Czas na wykonanie zadania** można określić czas, jaki przeznaczają się na pojedyncze wystąpienie danego zadania. Sekcja uzupełnia się automatycznie na podstawie danych wprowadzonych w polach **Termin od** i **Termin do** na formularzu kontaktu na zakładce [Ogólne] w sekcji *Zadanie*. Tak ustalone godziny można zmienić bezpośrednio na Cyklu zadania:

- edycja pola **Początek** – spowoduje ponowne przeliczenie Czasu trwania zadania, przy czym jego **Koniec** pozostaje bez zmian. Jeżeli godzina w polu **Początek** będzie późniejsza niż w polu **Koniec**, to program przeliczy Czas trwania, w taki sposób, że godzinę z pola **Koniec** potraktuje jako godzinę z kolejnego dnia.
- edycja pola **Koniec** – spowoduje ponowne przeliczenie Czasu trwania zadania, przy czym jego **Początek** pozostaje bez zmian.
- edycja pola **Czas trwania** – spowoduje wyliczenie na nowo pola **Koniec** zadania, przy czym jego **Początek** pozostaje bez zmian.

W sekcji *Wzorec cyklu* jest możliwość zdefiniowania wzorca cyklu, według którego zostaną wygenerowane pojedyncze wystąpienia zadania w ramach całego cyklu. Użytkownik ma do wyboru cztery tryby: dzienny, tygodniowy (domyślnie zaznaczony), miesięczny i roczny.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Co dni

W każdy dzień powszedni

W trybie **dziennym** można określić wystąpienie pojedynczego zadania na dwa sposoby:

- **co (...) dni** – zadanie będzie powtarzane co tyle dni (max. 999), ile zostanie wskazane w tym polu,
- **w każdy dzień roboczy** – zadanie będzie powtarzane od poniedziałku do piątku.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Powtarzaj co: tygodnie

poniedziałek wtorek środa czwartek

piątek sobota niedziela

W trybie **tygodniowym** jest możliwość wskazania, co ile tygodni (max. 999) ma być powtarzane dane zadanie. Można tutaj również określić, w jakie konkretne dni tygodnia ma być ono wykonywane, przy czym przynajmniej jeden dzień musi być wybrany. Domyślnie zaznaczony jest dzień tygodnia odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Powtarzaj co: miesiące

w dniu miesiąca

w miesiąca

W trybie **miesięcznym** istnieje możliwość zdefiniowania, co ile miesięcy (max. 999) ma być powtarzane zadanie. Konkretny dzień, w którym zostanie wygenerowane zadanie w cyklu miesięcznym można określić na jeden z dwóch sposobów:

- **w (...) dniu miesiąca** – należy wskazać, w którym dniu miesiąca ma być powtarzane zadanie. Domyślne, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień wprowadzony w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**. Jeżeli wskazano tutaj 31. dzień miesiąca, to dla miesięcy krótszych zadanie częściowe zostanie wygenerowane w ostatnim dniu tego miesiąca, czyli odpowiednio 30. dnia miesiąca lub 28./29. lutego.
- **w (...) (...) miesiąca** – należy wskazać, w który (pierwszy, drugi, trzeci, czwarty, ostatni) dzień (od poniedziałku do niedzieli) miesiąca ma być powtarzane zadanie. Domyślne, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Powtarzaj co: rok

w dniu miesiąca

w miesiąca

Tryb roczny pozwala na powtarzanie zadania co roku lub co wskazaną ilość lat (max. 999). Tutaj również możliwe będzie zdefiniowanie wzorca cyklu na dwa sposoby:

- **w (...) dniu miesiąca (...)** – należy wskazać konkretny dzień miesiąca (styczeń – grudzień), w którym ma być powtarzane zadanie. Domyślnie, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień i miesiąc odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.
- **w (...) (...) miesiąca (...)** – należy wskazać, w który (pierwszy, drugi, trzeci, czwarty, ostatni) dzień (poniedziałek - niedziela) miesiąca (styczeń – grudzień) ma być powtarzane zadanie. Domyślnie, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień i miesiąc odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.

W ostatniej sekcji można określić **zakres cyklu**. Jako **Początek cyklu** domyślnie podpowiada się data wprowadzona w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**. Pole to można ręcznie edytować. Są natomiast dwie możliwości określenia, kiedy dane zadanie cykliczne ma się zakończyć:

- **po (...) wystąpieniach** – należy wskazać ilość (max. 999) wystąpień pojedynczych zadań w ramach całego cyklu,
- **w dniu (...)** - należy wskazać konkretną datę, po której cykl zostanie przerwany. Domyślnie, po zaznaczeniu podpowiada się data odpowiadająca początkowi cyklu.

Jeżeli data w polu **Początek** będzie taka sama jak koniec cyklu, to przy generowaniu zadań cyklicznych za pomocą ikony **pioruna**, program wyświetli komunikat: „Data końca cyklu jest taka sama jak data rozpoczęcia cyklu. Czy zapisać zadanie cykliczne z tylko jednym wystąpieniem?” Kliknięcie w **Tak**, spowoduje zapisanie zadania cyklicznego z jednym wystąpieniem. Opcja **Nie**, pozwala na powrót do wzorca cyklu i edycję pola **Koniec** cyklu.

Wprowadzone zmiany w polach **Początek cyklu** i **Koniec cyklu**, po zapisie wzorca, będą również widoczne na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**, odpowiednio w polach **Termin od** i **Termin do**.

2.3.1 Zakładka **Lista zadań**, generowanie zadań cyklicznych

Po ustaleniu wzorca zadania cyklicznego, można wygenerować pojedyncze wystąpienia zadania w ramach danego cyklu, zgodnie ze zdefiniowanymi dla niego parametrami. Takie zadania cząstkowe w cyklu mogą zostać utworzone na dwa sposoby:

- po kliknięciu w przycisk **pioruna** lub
- przy zapisie Cyklu zadania dyskieta, a następnie zatwierdzeniu całego zadania cyklicznego.

Będą one wyświetlane chronologicznie na zakładce **[Lista zadań]** (w przypadku wygenerowania zadań cząstkowych jest to pierwsza zakładka na oknie **Cyklu zadania**).

Wykonane	Dzień	Termin od	Termin do	Dostępność terminu	Opis
<input type="checkbox"/>	czwartek	2015-10-29 13:00	2015-10-29 15:00	! Nie (ANNA KOWALSKA, JAN NOW...)	[bieżące] do realizacji
<input checked="" type="checkbox"/>	piątek	2015-10-30 13:00	2015-10-30 15:00	Tak	wykonane
<input type="checkbox"/>	ponied...	2015-11-02 13:00	2015-11-02 15:00	! Nie (ANNA KOWALSKA)	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2015-11-03 13:00	2015-11-03 15:00	Tak	do realizacji
<input checked="" type="checkbox"/>	środa	2015-11-04 13:00	2015-11-04 15:00	! Nie (JAN NOWAK)	wykonane
<input type="checkbox"/>	czwartek	2015-11-05 13:00	2015-11-05 15:00	! Nie (ANNA KOWALSKA, JAN NOW...)	do realizacji
<input type="checkbox"/>	piątek	2015-11-06 13:00	2015-11-06 15:00		wyodrębnione do zadania: CRM/4/2015
<input type="checkbox"/>	ponied...	2015-11-09 13:00	2015-11-09 15:00	! Nie (ANNA KOWALSKA)	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2015-11-10 13:00	2015-11-10 15:00	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	środa	2015-11-11 13:00	2015-11-11 15:00	! Nie (JAN NOWAK)	do realizacji
<input type="checkbox"/>	czwartek	2015-11-12 13:00	2015-11-12 15:00		wyodrębnione do zadania: CRM/5/2015
<input type="checkbox"/>	piątek	2015-11-13 13:00	2015-11-13 15:00	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	ponied...	2015-11-16 13:00	2015-11-16 15:00	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2015-11-17 13:00	2015-11-17 15:00	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	środa	2015-11-18 13:00	2015-11-18 15:00	Tak	do realizacji

Rys 38. Formularz cyklu zadania, zakładka Lista zadań

Na zakładce **[Lista zadań]** widoczne są następujące kolumny:

Wykonane – zaznaczenie kolumny pozwala oznaczyć konkretne wystąpienie zadania jako wykonane. Zadanie wykonane wyświetlane jest na liście w kolorze czarnym.

Dzień – pokazuje dzień tygodnia, w którym należy wykonać zadanie.

Termin od – data i godzina rozpoczęcia wykonania zadania.

Termin do – data i godzina zakończenia zadania.

Dostępność terminu – zawiera informację, czy termin zadania częściowego nie pokrywa się z terminem innego zadania dla operatora/ pracownika przypisanego do zadania cyklicznego na zakładce **Uczestnicy**. **Tak** oznacza, że dany termin jest wolny. Jeżeli w tym samym czasie zaplanowano inne zadanie, w kolumnie wyświetla się **Nie** z ikoną wykrzyknika. W nawiasie będzie podany kod uczestnika, dla którego występuje kolizja terminów.



W przypadku wystąpienia kolizji terminów, użytkownik może skorzystać z przycisku **Terminarza** w celu podglądu dostępnych terminów.

Opis – kolumna prezentująca różne statusy kolejnych wystąpień zadania.

Dodatkowo każde wystąpienie może być wyświetlane w jednym z trzech kolorów:

na zielono – [przeterminowane] do realizacji, [bieżące] do realizacji, do realizacji,

na czarno – wykonane (termin zrealizowano),

na szaro – wyodrębnione do zadania: CRM/nr zadania (czyli zadanie wydzielone z cyklu i realizowane oddzielnym zadaniem w CRM).

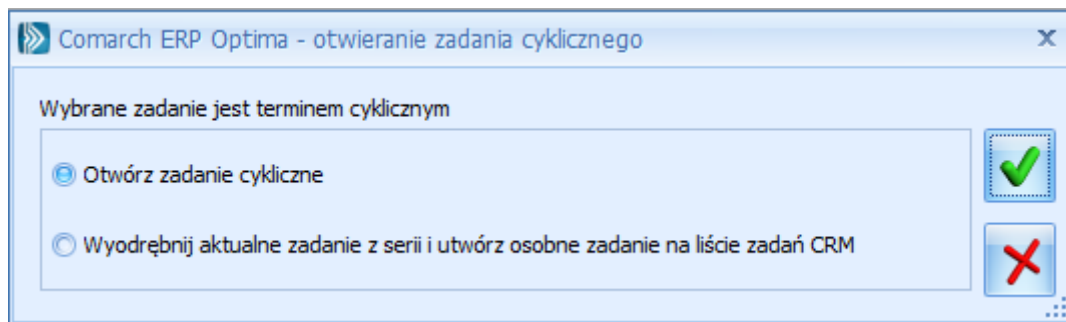
Jeżeli konkretne wystąpienie zadania zostało wyodrębnione z cyklu, to z poziomu zakładki **[Lista zadań]** można je otworzyć za pomocą przycisku **lupki**.

W sytuacji, gdy konkretne wystąpienie zadania w ramach cyklu nie będzie realizowane, to po podświetleniu go na liście, można go usunąć przyciskiem **kosza**.

Aby usunąć wszystkie zadania w ramach danego cyklu lub też zmienić zadanie cykliczne na zwykłe zadanie, należy odznaczyć parametr **Zadanie cykliczne** na zakładce **[Ogólne]**, a następnie zapisać formularz Cyklu zadania dyskieta.

2.3.2 Edycja zadań cyklicznych i ich kopiowanie

Po wygenerowaniu pojedynczych zadań w ramach ustalonego wzorca cyklu, istnieje możliwość wprowadzenia zmian do całego cyklu, jak również (po wyodrębnieniu) edycji konkretnego zadania cząstkowego. Stosowna opcja jest dostępna z Listy kontaktów i zadań, Terminarza operatora, Przypominacza oraz z poziomu Sprzedaży dedykowanej z zakładki **[Zadania/CRM]**. Podczas otwierania zadania oznaczonego ikoną cykliczności, zostanie wyświetlone okno z pytaniem:



Opcja **Otwórz zadanie cykliczne** pozwala na otwarcie okna wzorca zadania cyklicznego. Wprowadzone zmiany w treści zadania zostaną przeniesione na wszystkie wystąpienia w ramach całego cyklu, z wyjątkiem zadań wcześniej wyodrębnionych. Z opcji tej można korzystać np. w trakcie realizacji zadań w cyklu, w celu oznaczenia określonego wystąpienia jako wykonanego.

Edycja Cyklu zadania będzie skutkowałą wygenerowaniem na nowo zadań cząstkowych, zgodnie z nowymi parametrami wzorca cyklu. Usunięte wcześniej pojedyncze wystąpienia na Liście zadań mogą się wówczas odtworzyć, jeżeli nowy wzorzec będzie przewidywał takie zadania.

W przypadku wybrania opcji **Wyodrębnij aktualne zadanie z serii i utwórz osobne zadanie na liście zadań CRM** zadanie cząstkowe zostanie wydzielone z cyklu. Takie wydzielone zadanie zostanie wyświetlone na Liście kontaktów i zadań, w Terminarzu oraz w Sprzedaży dedykowanej bez ikony cykliczności (czyli jako zwykłe zadanie), natomiast z poziomu wzorca zadania cyklicznego, po otwarciu *Cyklu zadania*, na zakładce **[Lista zadań]** będzie ono widoczne w kolorze szarym oraz dodatkowo zostanie oznaczone statusem: *wyodrębnione do zadania: CRM/nr zadania*. Zostanie mu również nadany nowy, kolejny numer, a do jego treści zostaną przeniesione następujące informacje z wzorca zadania cyklicznego: dane kontrahenta, osoba kontaktowa, opiekun zadania (Operator/ Pracownik), temat, opis, uwagi, priorytet, przypomnienie, procent realizacji, obsługa, atrybuty, uczestnicy i ustawienia automatu przypomnień. Nie zostaną przeniesione informacje dotyczące linków do plików oraz dokumentów powiązanych.

Daty w polach **Termin od** i **Termin do** zostaną przeniesione na zadanie wyodrębnione w następujący sposób:

- dla zadania wyodrębnionego bezpośrednio z Listy kontaktów i zadań – odpowiedzą się odpowiednio daty prezentowane na liście w kolumnach *Termin od* i *Termin do*,
- dla zadania wyodrębnionego z Terminarza – podpowie się data konkretnego zadania cząstkowego, które oznaczono do wydzielenia z cyklu.

Zmiany wprowadzane na zadaniach wyodrębnionych nie będą wpływać na wzorzec całego cyklu. Analogicznie, jeżeli użytkownik będzie edytował wzorcowe zadanie cykliczne, to zmiany nie przeniosą się na uprzednio wydzielone zadania cząstkowe.

W przypadku **kopiowania zadania cyklicznego**, na nowy formularz zostaną przeniesione: dane kontrahenta, osoba kontaktowa, opiekun zadania (Operator/ Pracownik), temat, opis, uwagi, priorytet, przypomnienie, obsługa, atrybuty, uczestnicy i ustawienia automatu przypomnień. W polach **Termin od** i **Termin do** zostanie wstawiona bieżąca data i godzina. Ustawienia Cyklu zadania przeniosą się odpowiednio, z wyjątkiem sekcji *Czas na wykonanie zadania* (gdzie w polach **Początek** i **Koniec** zostanie ustawiona aktualna godzina) i sekcji *Zakres cyklu* (gdzie daty w polach **Początek cyklu** i **Koniec cyklu** będą odpowiadać datom z pól **Termin od** i **Termin do** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji *Zadanie*).

2.4 Zadania/ kontakty główne i powiązane

Zadanie powiązane można dodać ustawiając się na:

- zadaniu głównym (zadanie główne nie może być zamknięte) wtedy dodawane jest zadanie powiązane do zadania głównego
- zadaniu powiązanym wtedy dodawane jest kolejne zadanie powiązane do zadania głównego (równorzędne z tym, na którym ustawiony będzie kursor).

Zadania powiązane, tworzone zarówno do zadań cyklicznych jak i do zwykłych zadań, nie mogą być oznaczane jako zadania cykliczne

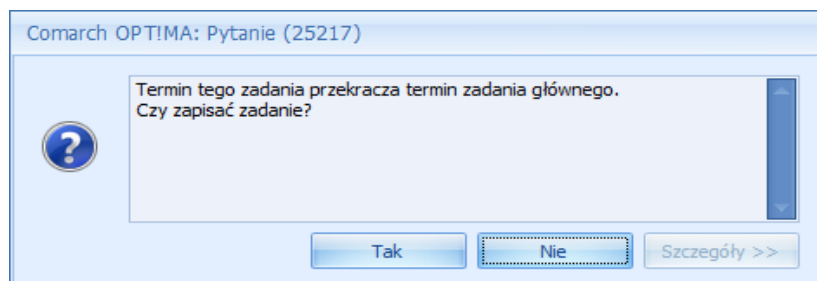
W przypadku dodawania zadania powiązanego na formularz przepisywane są dane dotyczące:

- Typ kontakt/ zadanie (jeśli zadanie *termin od/ do* - proponowany jest z datą bieżącą tak jak na zadaniu ogólnym)
- Kontrahent
- Temat zadania
- Operator/ pracownik
- Nie są przenoszeni uczestnicy
- Nie są przenoszone ustawienia dotyczące automatycznych przypomnień. Podczas tworzenia zadania powiązanego ustawienia te są pobierane z konfiguracji (*Firma/ CRM/ Automat przypomnień*).

Parametr **Kontakt w realizacji** – domyślnie zaznaczony

Wszystkie te parametry można zmieniać.

Przy zatwierdzaniu zadania powiązanego program sprawdza czy termin wykonania zadania powiązanego nie przekracza terminu zadania głównego. Jeśli tak to pojawi się komunikat:



Rys 39. Zatwierdzanie zadania powiązanego

Jeśli wybierzemy **TAK** – zadanie powiązane zostanie zapisane, jeśli **NIE** – powrócimy na formularz zadania powiązanego.



Uwaga: Komunikat pojawia się tylko w przypadku, gdy nadrzędne jest **zadanie** (nie pojawi się jeśli nadrzędny będzie kontakt).



Uwaga: Kopiowanie zadań/ kontaktów. Kopiować można tylko zadania główne. Nie jest możliwe kopiowanie zadań powiązanych z zadaniem głównym.

2.4.1 Powiązanie w wątki

Na formularzu zadania/ kontaktu znajduje się dodatkowa zakładka **[Wątek]**. Na tej zakładce wyświetlane są wszystkie zadania/ kontakty główne i powiązane, skojarzone z aktualnie wyświetlanym. Jako pierwszy wątek zawsze wyświetlany jest zadanie/ kontakt główne a następnie zadania/ kontakt powiązane.



Uwaga: Jeśli operator ma zakaz na dostęp do zadań innych operatorów – zakładka **[Wg wątków]** nie jest wyświetlana.

2.4.2 Procent realizacji zadań powiązanych

Na formularzu zadania głównego znajduje się pole okno: *Realizacja zadań powiązanych*, w którym na bieżąco wyliczany jest stopień wykonania zadań powiązanych na podstawie czasu ich trwania (w porównaniu z sumą wszystkich zadań powiązanych) oraz procentem ich realizacji. Podczas wyliczania uwzględniane są zadania powiązane (program pomija kontakty).



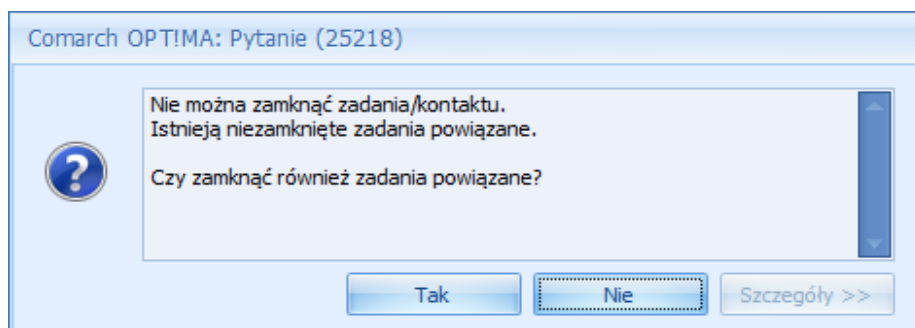
Przykład: Zadanie powiązane I – czas trwania 4 godz., procent wykonania 100%
Zadanie powiązane II – czas trwania 8 godz., procent wykonania 20%
Zadanie I to 33.3% czasu trwania wszystkich zadań powiązanych, czas trwania zadania II to 66.7%. Zatem wyliczając procent realizacji zadania głównego na podstawie zadań powiązanych wyliczane jest: $0,333 \cdot 1 + 0,667 \cdot 0,2 = 0,4464$ na formularzu wyświetli się 47%.



Uwaga: Internetowa wymiana dokumentów wymaga wykorzystywania tej samej wersji **Comarch ERP Optima** u wszystkich partnerów wymiany.

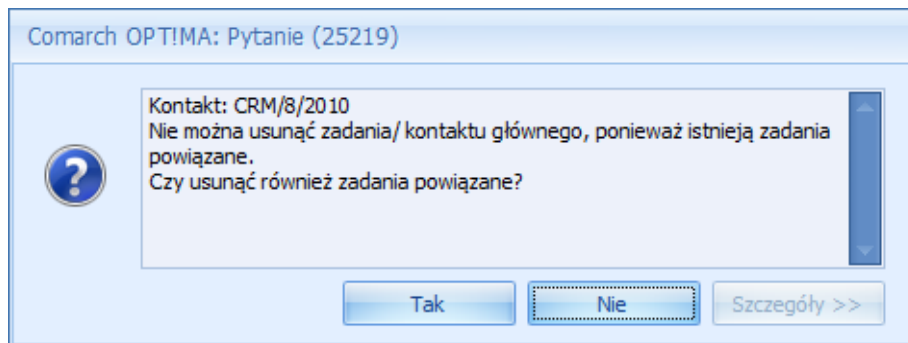
2.4.3 Zamykanie, usuwanie i anulowanie kontaktu oraz zadania

Zamknąć (zaznaczyć jako zrealizowane) zadanie główne można tylko w przypadku, gdy wszystkie zadania powiązane są zamknięte. W momencie, gdy operator próbuje zamknąć zadanie główne a zadania powiązane nie są pozamykane pojawia się komunikat:



Rys 40. Zamykanie zadania głównego

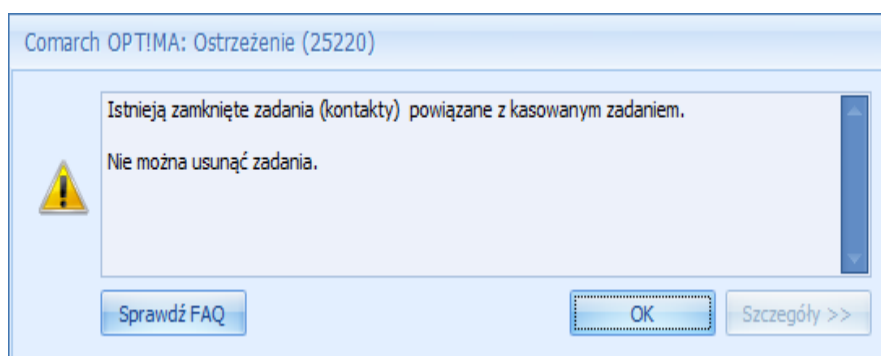
Jeśli wybierzemy **TAK** – zamykane są wszystkie zadania powiązane, jeśli **NIE** – powrócimy na formularz zadania. **Usunąć** zadanie główne można tylko w przypadku, gdy nie posiada żadnego zadania powiązanego. Jeśli zadanie główne ma powiązane zadania i próbujemy je usunąć pojawi się komunikat:



Rys 41. Usuwanie zadania głównego

Jeśli wybierzemy **TAK** – usunięte zostaną zadania powiązane i następnie zadanie główne, jeśli wybierzemy **NIE** powrócimy na formularz zadania.

Może jednak wystąpić taka sytuacja, w której mamy zadanie główne i kilka zadań powiązanych, z czego np. jedno z zadań powiązanych jest już zrealizowane. Wtedy przy próbie usunięcia Zadania Głównego pojawi się komunikat:



Rys 42. Usuwanie zadania głównego

W takim przypadku zadania głównego nie można usunąć – można je zamknąć i ewentualnie anulować.

Anulować zadanie główne można tylko w przypadku, gdy nie posiada żadnego zadania powiązanego lub gdy wszystkie zadania powiązane zostały anulowane.

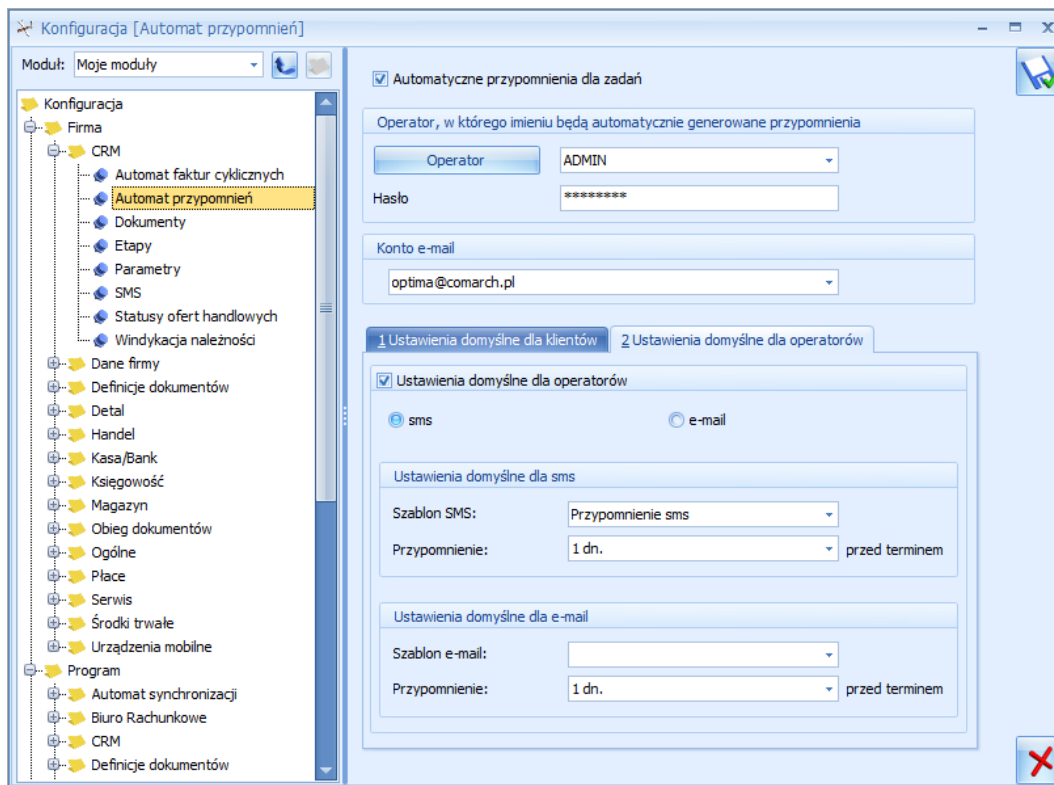
2.5 Generowanie automatycznych przypomnień

W programie istnieje możliwość **automatycznego generowania przypomnień do zadań** (zwykłych i cyklicznych), które do klientów oraz do operatora/ pracownika są wysyłane w **formie powiadomienia sms** lub **e-mail**. Powiązania pomiędzy zadaniami a utworzonymi automatycznie przypomnieniami widoczne będą zarówno na formularzu zadania na zakładce **[Dokumenty]** w tabeli *Zadania i kontakty CRM*, jak również z poziomu utworzonych smsów i e-maili.

Aby automatyczne generowanie przypomnień o zadaniach było możliwe, należy w pierwszym kroku uruchomić Serwis Operacji Automatycznych (*Konfiguracja Stanowiska/ Serwis Operacji Automatycznych/ Parametry* – szczegóły konfiguracji serwisu zostały opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima - Ogólne i Konfiguracja*). Przypomnienia o zadaniach mogą być wysyłane do klienta/ operatora/ pracownika w formie wiadomości e-mail lub SMS. W związku z tym konieczne jest również odpowiednie ustawienie danych w *Konfiguracji Programu/ CRM/*

Konta e-mail oraz SMS (szczegóły konfiguracji programu dla konta e-mail oraz SMS znajdują się w podręczniku Comarch ERP Optima - CRM).

Następnie w *Konfiguracji Firmy/ CRM/ Automat przypomnień* należy włączyć automat poprzez zaznaczenie parametru **Automatyczne przypomnienia dla zadań** i ustawić pozostałe parametry:



Rys 43. Automat przypomnień

Operator – operator, w imieniu którego będą generowane automatyczne przypomnienia o zadaniach.

Hasło – hasło wybranego operatora (jeśli zostało ustawione).

Konto e-mail – jeżeli przypomnienia będą wysyłane w **formie e-mail**, należy wskazać konto e-mail, z którego będą wysyłane (spośród zdefiniowanych uprzednio w *Konfiguracji Programu/ CRM/ Konta e-mail*),

Na zakładkach **[Ustawienia domyślne dla klientów]** i **[Ustawienia domyślne dla operatorów]**, można skonfigurować, oddzielnie dla klientów i dla operatorów, domyślne ustawienia dla formy powiadomienia (sms/ e-mail). Zasady konfiguracji na obu zakładkach są takie same:

Ustawienia domyślne dla klientów / operatorów – po zaznaczeniu parametru, możliwe jest wybranie domyślnej formy dla przypomnień do zadań wysyłanych klientom/ operatorom: sms (zaznaczony standardowo) lub e-mail.

Ustawienia domyślne dla sms – dla przypomnień w formie wiadomości sms możliwe jest wskazanie:

- **Szablону sms** – jaki będzie się domyślnie podpowiadał na formularzu zadania na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]** w sekcji *Automatyczne przypomnienia dla klientów/ operatorów*. Na liście szablonów do wyboru są dostępne tylko te, które zostały uprzednio zdefiniowane w *Konfiguracji szablonów SMS* z poziomu formularza zadania.
- **Przypomnienie** – określenie, kiedy ma zostać wysłane przypomnienie sms, przy czym czas liczony jest od daty wskazanej na formularzu zadania w polu **Termin od**.

Ustawienia domyślne dla e-mail – dla przypomnień w formie wiadomości e-mail możliwe jest wskazanie:

- **Szablону e-mail** – jaki będzie domyślnie podpowiadał się na formularzu zadania na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]** w sekcji *Automatyczne przypomnienia dla klientów/ operatorów*. Na liście szablonów do

wyboru są dostępne tylko te, które zostały uprzednio zdefiniowane w *Konfiguracji* szablonów e-mail z poziomu formularza zadania.

- **Przypomnienie** – określenie, kiedy ma zostać wysłane przypomnienie w formie e-mail, przy czym czas liczony jest od daty wskazanej na formularzu zadania w polu **Termin od**.



Uwaga: Wskazanie domyślnego szablonu SMS lub e-mail w konfiguracji nie jest obowiązkowe. Odpowiedni szablon można również wybrać bezpośrednio na zadaniu, którego przypomnienie ma dotyczyć.

2.5.1 Formularz zadania- zakładka Uczestnicy

Na zakładce **[Uczestnicy]**, przy zaznaczonej na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]** opcji **Generuj automatyczne przypomnienia dla operatorów**, widoczne są dodatkowo trzy kolumny:

Przypomnienie – do zaznaczonego uczestnika wysyłane jest przypomnienie w formie określonej na zakładce [Automatyczne przypomnienia]. Domyślnie zaznaczony dla każdego dodanego uczestnika. Pod prawym przyciskiem myszy dostępne są opcje pozwalające na ustawienie (skrót klawiaturowy **<CTRL>+<A>**) i wyłączenie (**<CTRL>+<O>**) przypomnienia zbiorczo dla wszystkich dodanych uczestników.

Telefon – numer telefonu pobierany z karty operatora/ pracownika. Jeżeli na karcie numer nie został dodany, istnieje możliwość ręcznego uzupełnienia tego pola.

Adres e-mail – adres e-mail przenoszony z karty operatora/ pracownika. Jeżeli na karcie adres e-mail nie został wpisany, istnieje możliwość ręcznego uzupełnienia tego pola.

Akronim	Imię i Nazwisko	Dostępność terminu	Przypomnienie	Telefon	Adres e-mail
ADMIN	Administrator	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	123456789	Piotr.Nowakowski@poczta.pl
OPERATOR_JK	Jan Kowalski	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	321321321	jan.kowalski@poczta.pl
PRACOWNIK_AN	Anna Nowak	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	123123123	anna.nowak@poczta.pl

Rys 44. Zakładka Uczestnicy na formularzu zadania

2.5.2 Formularz zadania- zakładka *Automatyczne przypomnienia*

Po skonfigurowaniu **Automatu przypomnień**, dla kontaktów o typie **zadanie** pojawi się zakładka **[Automatyczne przypomnienia]**. Umieszczono na niej parametry związane z generowaniem automatycznych powiadomień, dzięki czemu możliwe jest decydowanie o ich formie bezpośrednio na konkretnym zadaniu. Została ona podzielona na dwie zakładki: **[Automatyczne przypomnienia dla klientów]** i **[Automatyczne przypomnienia dla operatorów]**, na których można oddzielnie zaznaczyć/ odznaczyć opcję **Generuj automatyczne przypomnienia dla klientów (operatorów)**.

Rys 45. Formularz zadania – zakładka Automatyczne przypomnienia

Jeżeli w menu *Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Automat przypomnień* będzie zaznaczony parametr: **Ustawienia domyślne dla operatorów** (lub odpowiednio **klientów**), to parametr **Generuj automatyczne przypomnienia dla operatorów** (lub odpowiednio **klientów**) będzie tutaj również domyślnie zaznaczony, a ponadto na zakładki przeniosą się odpowiednio dla klientów i operatorów ustawienia z konfiguracji.

W przypadku nie zaznaczonego parametru **Ustawienia domyślne dla operatorów (klientów)** w konfiguracji, z poziomu tej zakładki będzie można zdecydować, czy automatyczne powiadomienie dla danego zadania ma zostać wysłane do klienta i/ lub operatora, a jeśli tak to w jakiej formie.

Na zakładce **[Automatyczne przypomnienia dla klientów/ operatorów]**, użytkownik może zmienić domyślne ustawienia formy realizacji przypomnień (sms/ e-mail) dla klientów/ operatorów pobierane z konfiguracji. W przypadku wybrania opcji **sms**, zmienić można domyślny szablon sms (z tego poziomu można dodać również nowy szablon), czas przypomnienia oraz numer telefonu (tylko dla klientów).

Na liście dostępne są numery telefonów klientów:

- w przypadku wskazania osoby kontaktowej na formularzu zadania na zakładce **[Ogólne]** – jako domyślny podpowiada się numer wpisany na formularzu przedstawiciela jako **Telefon SMS**. Ponadto na liście do wyboru wyświetlą się również numery przedstawiciela dodane na jego karcie w polach **GSM** i **Telefon**;
- jeżeli nie wskazano osoby kontaktowej – domyślnie proponowany jest numer **Telefonu SMS** kontrahenta/ pracownika/ wspólnika wybranego na zadaniu, przy czym na liście dostępne są do wyboru również inne numery uzupełnione na karcie kontrahenta/ pracownika/wspólnika;
- możliwe jest również ręczne wprowadzenie innego numeru telefonu.

W przypadku zakładki **[Automatyczne przypomnienia dla operatorów]** powiadomienie w formie sms zostanie wysłane na numer telefonu wpisany na karcie operatora w *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy*, na karcie pracownika w menu *Ogólne/ Pracownicy* lub na zakładce **[Uczestnicy]** w kolumnie *Telefon*.

Dla automatycznych powiadomień o typie **e-mail** można również bezpośrednio na formularzu zadania zmienić/ dodać nowy szablon wiadomości, zmienić czas przypomnienia oraz wybrać inny lub dodać nowy adres e-mail (domyślnie ustawia się adres osoby kontaktowej wskazanej na zadaniu w zakładce **[Ogólne]**, a w przypadku gdy nie została ona wybrana podpowiada się adres e-mail podmiotu, którego dotyczy zadanie). W polu **Wysyłaj kopie wiadomości na adres** widoczne będą adresy e-mail UDW powiązane z wybranym szablonem e-mail. Jeżeli wybrano realizację przypomnień za pomocą e-mail, pole będzie widoczne zarówno dla przypomnień dla klientów, jak i dla operatorów.

W przypadku zakładki **[Automatyczne przypomnienia dla operatorów]** powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail wpisany na karcie operatora w *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy*, na karcie pracownika w menu *Ogólne/ Pracownicy* lub na zakładce **[Uczestnicy]** w kolumnie *Adres e-mail*.



Uwaga: Aby wybrać opcję **e-mail** należy wcześniej wskazać konto e-mail, z którego będą wysyłane przypomnienia (Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Automat przypomnień).

Jeżeli dla uczestnika z zaznaczonym parametrem **Przypomnienie**, nie wprowadzono adresu mailowego i/lub telefonu, podczas zapisu formularza nastąpi przekierowanie do zakładki, gdzie należy uzupełnić brakujące informacje.



Uwaga: W przypadku wskazania szablonu z przypisanym adresem nadawczym do wysyłki wiadomości e-mail w ramach operacji automatycznych, domyślny adres nadawczy z szablonu będzie ignorowany, a wiadomość zostanie wysłana z adresu e-mail określonego w konfiguracji danego automatu.

W szablonałach wiadomości sms i e-mail, wykorzystywanych przy generowaniu automatycznych przypomnień do zadań, możliwe jest również korzystanie z makr. Szczególnie przydatne mogą być w tym przypadku makra: **Termin rozpoczęcia zadania** oraz **Termin zakończenia zadania**, wstawiające w treści powiadomienia datę i godzinę wskazaną na formularzu zadania odpowiednio w polach **Termin od** i **Termin do**.

Po skonfigurowaniu usługi, Serwis Operacji Automatycznych (jeżeli został uruchomiony) regularnie sprawdza zaplanowane zadania i w przypadku zadania spełniającego warunki, wysyła przypomnienie w wybranej formie na trzy różne sposoby:

- tylko do klientów,
- tylko do operatorów/ pracowników,
- jednocześnie do klientów i operatorów/ pracowników.

3 Inne informacje

3.1 Całkowity czas kontaktu

Całkowity czas zadania/ kontaktu składa się z trzech elementów:

- **czas przygotowania** – czas przygotowania się do wykonania zadania (np. przygotowania oferty handlowej czy prezentacji)
- **czas kontaktu** – czas poświęcony na przedstawienie klientowi przygotowanego materiału (czas spotkania handlowego czy prezentacji). W przypadku kontaktu jest to czas trwania np. rozmowy telefonicznej.
- **czas opracowania** – czas poświęcony na opracowanie materiałów (wniosków) czy napisanie sprawozdania po wykonaniu zadania.

Czas poświęcony na poszczególne etapy można uzupełnić na formularzu dostępnym po wciśnięciu przycisku

Czas kontaktu na formularzu zadania/ kontaktu (zakładka **[Ogólne]**):

W pierwszej kolumnie *Poprzednio* widoczny jest czas już poświęcony na wykonanie danego etapu.

Dodatkowo w *Konfiguracji* na karcie operatora (*Konfiguracja/ Użytkowe/ Operatorzy*) znajduje się parametr **Zmiana poprzedniego czasu trwania kontaktu**.

Jeśli parametr będzie odznaczony – na formularzu *Całkowity czas kontaktu*, czas w kolumnie *Poprzednio* będzie wyszarzany bez możliwości edycji.

Jeśli parametr będzie zaznaczony – operator będzie miał możliwość zmiany czasu trwania zadania/ kontaktu.

W drugiej kolumnie *Obecnie* należy wpisać czas, jaki zajęło nam zadanie np. W danym dniu. W przypadku kontaktu można tam wpisać czas trwania np. rozmowy telefonicznej. Kolumna jest edytowalna dla użytkownika.

Po zatwierdzeniu formularza wpisana tutaj wartość zostanie doliczona do pierwszej kolumny.

W trzeciej kolumnie *Łącznie* widoczna jest suma pierwszej i drugiej wartości.

Na formularzu znajduje się również podsumowanie poszczególnych kolumn, które daje informacje o **łącznym czasie realizacji** zadania/ kontaktu.


Dodatkowo jeśli kontakt/ zadanie posiada kontakty i zadania powiązane, na oknie wyświetlają się informacje:

- **Czas trwania zadań powiązanych** a więc suma czasów z zadań powiązanych,
- **Razem czas trwania zadania i zadań powiązanych** a więc suma z zadania głównego i zadań powiązanych.

	poprzednio		obecnie		łącznie
Czas przygotowania:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas kontaktu:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas opracowania:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas całkowity:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas trwania zadań powiązanych:					0:00
Razem czas trwania zadania i zadań powiązanych:					0:00

Rys 46. Czas całkowity kontaktu

Na formularzu zadania/ kontaktu znajduje się przycisk **Czas kontaktu** obok w polu wyświetlany jest łączny czas trwania zadania/ kontaktu, związany z obsługą czasu trwania. Czas trwania zadania/ kontaktu jest widoczny bezpośrednio na formularzu zadania, bez konieczności wywoływania okna *Całkowity czas kontaktu*. Poniżej wyświetlany jest **Czas bieżący**. Może on być uzupełniony przez użytkownika ręcznie lub odliczany automatycznie

po uprzednim wciśnięciu przycisku odliczania . Po uzupełnieniu czasu bieżącego jest on doliczany do całkowitego czasu trwania kontaktu. Przy czym należy zwrócić uwagę, że format wyświetlanego czasu kontaktu wyświetla godziny i minuty, natomiast format czasu bieżącego wyświetla godziny, minuty i sekundy.

Jeśli uruchomiona jest automatyczna rejestracja czasu przez program – nie ma możliwości „ręcznego” uzupełniania czasów. Aby zarówno pole **Czas kontaktu** jak i formularz pod przyciskiem były aktywne – należy wyłączyć automatyczną rejestrację.

1. Jeśli na formularzu Całkowity czas kontaktu uzupełnimy wartość w kolumnie *Obecnie* w wierszu *Czas kontaktu* – wartość ta będzie widoczna na zakładce **[Ogólne]** kontaktu.
2. Po zatwierdzeniu formularza kontaktu wartości wpisane w kolumnie *Obecnie* są dopisywane do wartości w pierwszej kolumnie, a wartości w polach edytowalnych są zerowane.
3. Informacje o łącznym czasie (przygotowania, kontaktu i opracowania) otrzymamy w polu obok przycisku *Czas kontaktu* oraz na liście kontaktów w kolumnie *Czas łączny*.
4. Jeśli zadanie/ kontakt jest zamknięty – nie ma możliwości edycji informacji na formularzu Całkowity czas kontaktu.

Przykład: Całkowity czas kontaktu

Zadanie: przygotowanie oferty handlowej dla klienta.

Otwieramy nowe zadanie: Oferta dla klienta

Przygotowanie oferty zajęło nam 3 godz. – otwieramy formularz i po wciśnięciu przycisku *Czas kontaktu* w pole dostępne w kolumnie *Czas przygotowania* wpisujemy 03:00. Po zatwierdzeniu formularza wartość ta zostanie przepisana do pierwszej kolumny, a dostępne pole zostanie wyzerowane.

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	00:00	03:00	03:00
Czas kontaktu	00:00	00:00	00:00
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	00:00	03:00	00:00



Dzwonimy do klienta i wstępnie przedstawiamy naszą ofertę – otwieramy formularz i na czas trwania rozmowy telefonicznej włączamy automatyczne rejestrowanie czasu. Rozmowa telefoniczna trwa 15 min. Po zatwierdzeniu formularza czas ten jest przepisywany jako czas kontaktu (pole na formularzu jest zerowane).

Po zatwierdzeniu formularza tabela przedstawia się następująco:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:00	00:00	03:00
Czas kontaktu	00:15	00:00	00:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:15	00:00	03:15

Uzupełniamy jeszcze ofertę. Zajęło nam to dodatkowe 20 minut, w związku z czym uzupełniamy czas przygotowania:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:00	00:20	03:20

Czas kontaktu	00:15	00:00	00:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:15	00:20	03:35

Spotykamy się z klientem i przedstawiamy mu ofertę – spotkanie trwało 60 minut, które wpisujemy w tabelę:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	00:15	01:00	01:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:35	01:00	04:35

Następnie piszemy krótkie sprawozdanie z przebiegu rozmowy – zajmuje to kolejne 25 minut, które wpisujemy jako czas opracowania:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	01:15	00:00	01:15
Czas opracowania	00:00	00:25	00:25
Czas całkowity	04:35	00:25	05:00


Zamykamy kontakt – oferta została przygotowana i przedstawiona klientowi. Kolejne spotkania związane ze sprzedażą rejestrujemy już jako odrębne zadania. Tabela czasu przedstawia się na zatwierdzonym formularzu następująco:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	01:15	00:00	01:15
Czas opracowania	00:25	00:00	00:25
Czas całkowity	05:00	00:00	05:00

4 Terminarz

Terminarz jest funkcją obejmującą wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań (w tym zadań



cyklicznych, oznaczonych ikoną ) z tego poziomu. W terminarzu oprócz zadań CRM, wyświetlane są również czynności dla zleceń z modułu *Serwis*, etapy z modułu *Obieg dokumentów* oraz nieobecności pracowników, wprowadzone w module kadrowo-płacowym: urlopy, zwolnienia lekarskie i inne (więcej opisano w podręcznikach *Comarch ERP Optima Serwis* oraz *Comarch ERP Optima Obieg dokumentów*).

Terminarz ma postać siatki, gdzie użytkownik ma możliwość wyboru widoku terminarza.

W menu kontekstowym są dostępne widoki:

- widok dzienny,
- widok tygodnia roboczego,
- widok tygodniowy,
- widok miesięczny,
- widok osi czasu.

Domyślnie wyświetlany jest Widok tygodnia roboczego.

W Terminarzu uwzględniane są tylko zadania, zarówno zwykłe jak i cykliczne – pomijane są kontakty. Widoczne są zadania zrealizowane i niezrealizowane, z wyjątkiem pojedynczych wystąpień zadań cyklicznych oznaczonych jako wykonane. Nie są uwzględniane zadania anulowane.

Zadania zrealizowane bądź niezrealizowane, rozróżniane są za pomocą koloru:

- **zrealizowane** – szary,
- **niezrealizowane** – pomarańczowy,
- **powiązane** – zielony.

Terminarz operatora

Pracownicy i operat...
Jan Kowalski
Anna Nowak
Administrator
Anna Kowalska
Jan Nowak

poniedziałek, po... wtorek, wt., 13 cz... środa, śr., 14 cz... Boże Ciało, czw... piątek, pt., 16 cz...

08:00 Rozmowa z
09:00 Spotkanie Spotkanie Spotkanie Spotkanie
10:00
11:00 Ankieta ANK/14/2017
12:00
13:00 Ankieta ANK/16/2017
14:00 Telefon do Spotkanie z dostawcami Przygotowanie oferty handlowej
15:00
16:00
17:00

Kalendarz
czerwiec 2017
PO WT ŚR CZ PT SO NI
22 29 30 31 1 2 3 4
23 5 6 7 8 9 10 11
24 12 13 14 15 16 17 18
25 19 20 21 22 23 24 25
26 26 27 28 29 30

lipiec 2017
PO WT ŚR CZ PT SO NI
26 1 2
27 3 4 5 6 7 8 9
28 10 11 12 13 14 15 16
29 17 18 19 20 21 22 23
30 24 25 26 27 28 29 30
31 31 1 2 3 4 5 6
Dzisiaj

Filtr aktywny
Zakres godzin od: 8 do: 18 Rodzaj: -wszystkie-
Informacje: tytuł Realizacja: -wszystkie-
Filtr:

Rys 47. Terminarz

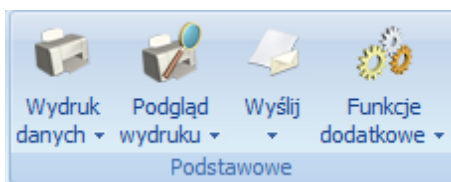


Uwaga: W przypadku gdy terminy zadań nachodzą na siebie, są one wykazywane odrębnie. Kolumna obejmująca zadanie w danym dniu jest dodatkowo podzielona.

Dodatkowo w menu głównym (wstążka) dostępne są następujące opcje:

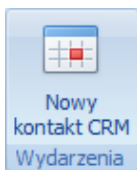
- Grupa podstawowe zawiera:

- **wydruk**
- **podgląd wydruku**
- **wyślij**
- **funkcje dodatkowe**



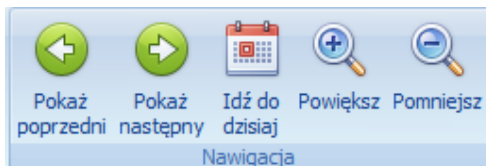
- Grupa wydarzenia

- **Możliwość dodania nowego kontaktu(zadania).**



- Grupa nawigacja zawiera:

- **pokaż poprzedni/ pokaż następny** – przesuwa widok do przodu lub do tyłu
- **Idź do dzisiaj**– kursor ustawia się na dacie bieżącej
- **powiększ/ pomniejsz** – przełącza siatkę



- Grupa aranżacja zawiera widoki jakie można ustawić w terminarzu:

- **dzień**
- **tydzień roboczy**
- **tydzień**
- **miesiąc**
- **oś czasu**
- **widok Gantta**

Widok można również ustawić/ zmienić z poziomu menu kontekstowego.



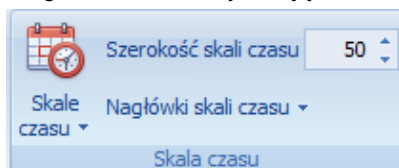
■ Grupuj według

- **wyłącz grupowanie** – wyświetlane są wydarzenia dla wszystkich zaznaczonych operatorów na jednym wspólnym terminarzu. Zadania przypisane do wielu operatorów (uczestników) zostaną wyświetlone tylko raz.
- **grupuj po dacie** – po wybraniu tej opcji terminarz podzielony jest na dni i w ramach jednego dnia wyświetlone są wydarzenia dla wielu operatorów. Zadania przypisane do wielu operatorów zostaną wyświetlone tyle razy ile jest uczestników (dla każdego uczestnika oddzielnie).
- **grupuj według zasobu** - po wybraniu tej opcji terminarz podzielony jest na operatorów (w zależności ile jest zaznaczonych na panelu) i dla operatora wyświetlone są wszystkie dni z wybranego przedziału czasu. Zadania przypisane do wielu operatorów zostaną wyświetlone tyle razy ile jest uczestników (dla każdego uczestnika oddzielnie).



■ Skala czasu

Możliwość ustawienia osi czasu w minutach. Opcja dostępna jeśli wybrany jest *Widok dzienny* oraz *Widok tygodnia roboczego*. Dodatkowo wybierając *Widok osi czasu* można ustawić szerokość oraz nagłówki skali czasu.



Użytkownik ma możliwość ustawienia wyglądu wyświetlanych wydarzeń w terminarzu. Opcje do wyboru:

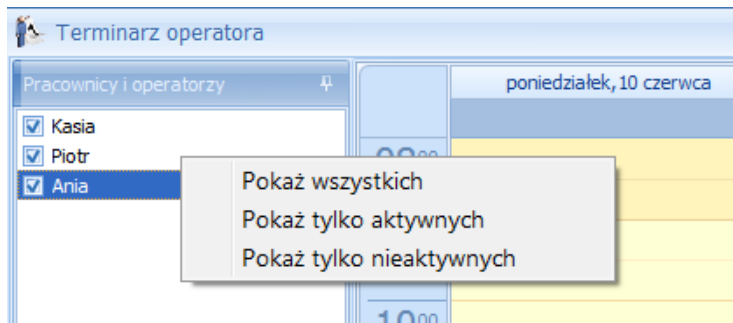
1. **Terminarz dla wielu operatorów**

Lista operatorów wyświetla się w terminarzu w panelu po lewej stronie. Lista zawiera operatorów i pracowników, którzy posiadają jakiegokolwiek zadania. Domyślnie zaznaczony jest oraz wyświetlone są zadania dla operatora zalogowanego do programu. Należy pamiętać, że jeśli zaznaczony zostanie kolejny albo inny operator i wyświetlone zostaną jego zadania, to po wyjściu z terminarza i przy ponownym otwarciu terminarza zapamiętywani są ostatnio zaznaczeni operatorzy.

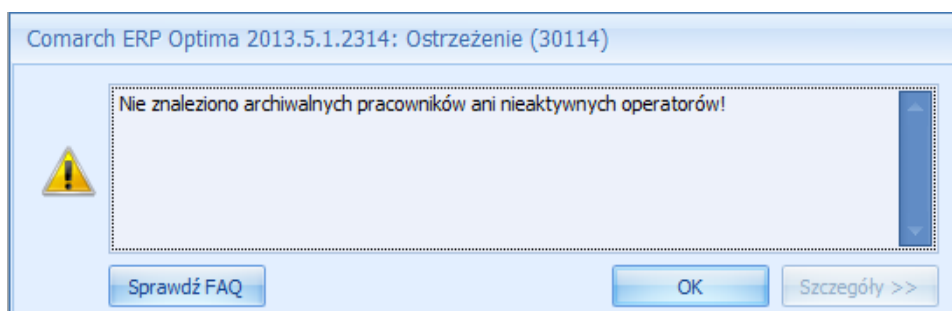
Dodatkowo w menu kontekstowym istnieje możliwość zawężenia wyświetlanej listy operatorów i pracowników:

- **Pokaż wszystkich** – zadania na terminarzu są wyświetlane dla wszystkich operatorów i pracowników
- **Pokaż tylko aktywnych** – wyświetlone zostaną zadania dla aktywnych operatorów i pracowników
- **Pokaż tylko nieaktywnych** – wyświetlone zostaną zadania dla nieaktywnych operatorów i archiwalnych pracowników

Wybrana opcja jest zapamiętywana.



Jeśli w bazie nie ma archiwalnych pracowników oraz nieaktywnych operatorów to po wybraniu **Pokaż tylko nieaktywnych** pojawi się komunikat:



Rys 48. Próba wyświetlenia zadań dla nieaktywnego operatora



Uwaga: Jeśli na karcie operatora zostanie odznaczony parametr: **Dostęp do zadań innych operatorów** – terminarz wyświetla się z zaznaczonym aktualnie zalogowanym operatorem. Pozostali operatorzy nie są widoczni.

2. Zakres godzin OD/DO

Użytkownik może ustawić jaki zakres godzin ma się wyświetlać na terminarzu (dotyczy widoku Dzień oraz Tydzień roboczy). Możliwość ustawienia godzin w zakresie pełnej doby.

3. Informacje

Rozwijana lista informacji, jakie mają się wyświetlać na wydarzeniu w terminarzu. Możliwość zaznaczenia opcji **Wszystkie** albo tylko niektórych informacji. Do wyboru:

- **termin** – termin OD/DO,
- **tytuł** – tytuł zadania/ czynności/ etapu,
- **opis** – w przypadku zadania jest to opis zadania, w przypadku zlecenia jest to opis czynności (z zakładki **[Szczegóły]**) a w przypadku etapu przenoszona jest treść z komentarza,
- **kontrahent** – kod kontrahenta wybranego na zadaniu/ czynności/ etapie,
- **numer dokumentu** – numer dokumentu (zadania, zlecenia serwisowego, dokumentu w bibliotece dokumentów),
- **priorytet** – priorytet wybrany na zadaniu (priorytet nie jest wyświetlany dla czynności serwisowych oraz etapów z biblioteki dokumentów).

4. Rodzaj

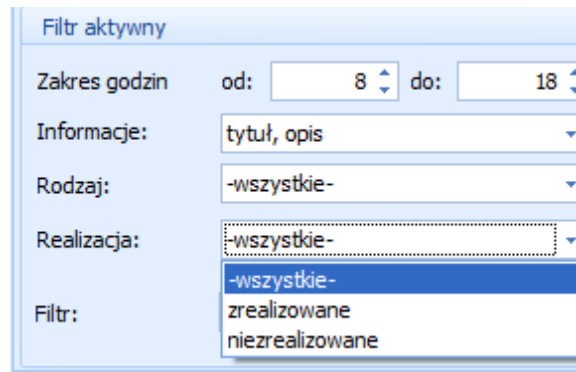
Możliwość wyfiltrowania tylko dla jednego rodzaju wydarzeń. Dostępne opcje:

- **wszystkie** – wyświetlą się wszystkie rodzaje: zadania CRM, czynność serwisowa, obieg dokumentów,
- **zadania CRM** – zadania z modułu CRM,
- **czynność serwisowa** – czynności serwisowe wybrane z zleceniu serwisowym,
- **obieg dokumentów** – etapy wybrane na dokumencie firmowym/ wspólnym w bibliotece dokumentów.

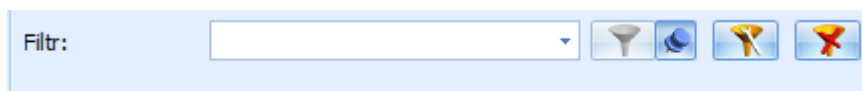
5. Realizacja

Możliwość wyfiltrowania wydarzeń zrealizowanych i niezrealizowanych. Dostępne opcje:

- **wszystkie** – wyświetlone zostaną wszystkie wydarzenia zrealizowane i niezrealizowane,
- **zrealizowane** – po wybraniu tej opcji wyświetlone zostaną zamknięte zdania, wykonane czynności oraz wykonane etapy,
- **niezrealizowane** – po wybraniu tej opcji wyświetlone zostaną niezakończone zadania czynności oraz etapy.



6. **Filtr** – standardowy w programie **Comarch ERP Optima** - filtr prosty + konstruktor filtra.



Okres, za jaki wyświetlany jest terminarz należy wskazać na kalendarzu (domyślnie wyświetlany jest miesiąc bieżący i kolejny):

- w przypadku widoku tygodnia roboczego wystarczy kliknąć w obrębie tygodnia, który ma być wykazany na terminarzu,
- w przypadku widoku tygodniowego aby zmienić zakres, należy kliknąć w numer tygodnia widoczny na kalendarzu,
- w przypadku widoku miesięcznego należy miesiąc przesunąć strzałkami widocznymi obok nazwy miesiąca,
- w przypadku widoku tygodniowego i miesięcznego jeśli użytkownik kliknie w konkretną datę na kalendarzu – widok przełączy się na dzienny dla wskazanego dnia.

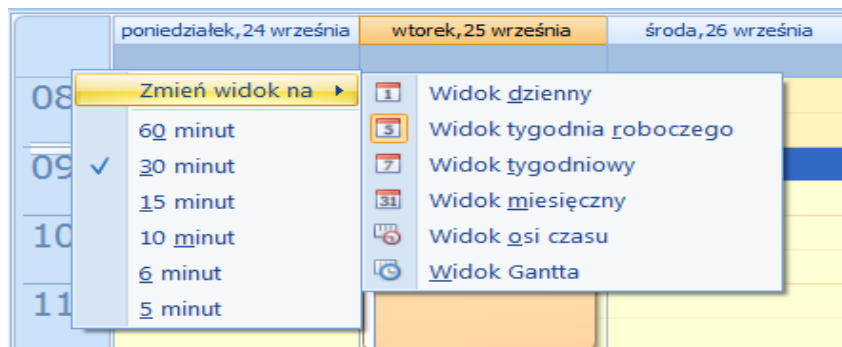
Z poziomu terminarza jest możliwość:

- **Podglądu zadania** – kliknięcie na „zajętym” obszarze lub w menu kontekstowym i wybór opcji **Otwórz**.
- **Podglądu i edycji zadania cyklicznego** – po wyborze opcji **Otwórz**, pojawi się możliwość wprowadzenia zmian do całego cyklu zadania, a także wyodrębnienia konkretnego pojedynczego wystąpienia i zapisania go jako zwykłe zadanie.
- **Dodania nowego zadania** – kliknięcie na „wolnym” obszarze lub w menu kontekstowym wybór opcji **Nowy kontakt CRM** - podnosi nowy formularz zadania, na którym uzupełnione są informacje:
 - **operator** – dla którego wyświetlany jest terminarz,
 - zaznaczony parametr **Kontakt w realizacji**,
 - zaznaczony parametr **Zadanie**,
 - ustawiona data i godzina rozpoczęcia zgodnie z przedziałem dla obszaru, który został wywołany.Nowe zadanie można też dodać z poziomu menu głównego (wstążka).
- **Dodania nowego zlecenia** – wybór opcji w menu kontekstowym **Nowe zlecenie serwisowe** - spowoduje utworzenie nowego zlecenia oraz wyświetlenie formularza czynności:
 - **operator** – dla którego wyświetlany jest terminarz (pod warunkiem, że włączono grupowanie),
 - zaznaczony parametr **wg terminu** oraz **Rezerwuj czas w terminarzu**,
 - ustawiona data i godzina rozpoczęcia zgodnie z przedziałem dla obszaru, który został wywołany.Opcja dodania nowego zlecenia wymaga modułu *Serwis*.

- **Przejścia do daty dzisiejszej bądź wskazanej** – w menu kontekstowym, do wyboru: *Idź do dzisiaj*, *Idź do daty*.
- **Zmiany widoku** – w menu kontekstowym wybór opcji **Zmień widok na**



Dodatkowo wybierając widok dzienny oraz widok tygodnia roboczego jest możliwość ustawienia osi czasu w minutach.



- **Przenoszenia zadań/ czynności/ etapów w Terminarzu**

Na terminarzu użytkownik może przeciągać wydarzenia, z wyjątkiem zadań cyklicznych. Ustawiając się na konkretnym wydarzeniu, lewym przyciskiem myszki można przenosić wydarzenia:

- **w przedziałach czasowych** – po przeciągnięciu zostanie zaktualizowany termin OD oraz termin DO na konkretnym zadaniu, czynności, etapie,
- **pomiędzy operatorami** – Po przeciągnięciu zostanie zmodyfikowany operator, do którego jest przypisane zadanie, czynność, etap. Aby było możliwe przeciąganie wydarzeń pomiędzy operatorami należy ustawić widok wg operatora lub wg daty.

Przy podglądzie i dodawaniu zadań dla operatorów są uwzględniane ustawione **blokady** dla operatora aktualnie zalogowanego (procedura: formularz kontaktu).



Uwaga: Jeśli operator ma zakaz na dostęp do zadań innych operatorów, to w terminarzu widzi tylko swoje zadania. Pole **operator** jest wyszarzone. W związku z tym, że terminarz jest wspólny dla modułów CRM, Serwis oraz Obieg dokumentów – pole operator jest wyszarzone w momencie założenia blokady dla operatora w jakimkolwiek z modułów.



Uwaga: Odświeżanie terminarza odbywa się tylko po otwarciu okna oraz po zmianie operatora lub daty.

W Terminarzu wyświetlane są również terminy zleceń serwisowych wystawionych w module *Comarch ERP Optima Serwis* oraz terminy realizacji poszczególnych etapów w module *Comarch ERP Optima Obieg dokumentów*.

W module *Serwis* należy na zleceniu serwisowym, na zakładce **[Czynności]** zaznaczyć parametr **wg terminu** oraz **rezerwuj czas w terminarzu**.

Rys 49. Zaznaczanie parametrów na formularzu czynności do wyświetlania w terminarzu

Więcej opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima Serwis*.

W module *Obieg dokumentów* należy na formularzu etapu zaznaczyć parametr **Rezerwuj czas w terminarzu**.

Rys 50. Zaznaczanie parametrów na formularzu etapu do wyświetlania w terminarzu

Więcej opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima Obieg dokumentów*.

4.1 Kontrola terminu zadania

Przy zapisywaniu nowego zadania wprowadzona jest kontrola czy termin wprowadzanego zadania nie nachodzi na termin innego. Wówczas pojawia się komunikat:

Rys 51. Kontrola terminu zadania

Jeżeli naciśniemy **TAK** – zadanie zostanie zapisane, jeżeli **NIE** – nastąpi powrót na formularz zadania.



Uwaga: Komunikat nie będzie się wyświetlał, jeżeli termin nowo wprowadzanego zadania będzie nachodził na zadanie, które jest już zrealizowane.

5 Faktury cykliczne

Faktury cykliczne są funkcją w module CRM stworzoną głównie z myślą o firmach, które okresowo wystawiają te same dokumenty. Przykładem tutaj mogą być faktury abonamentowe. W tym celu wprowadzono możliwość tworzenia wzorców faktur oraz automatycznego generowania faktur na ich podstawie.

5.1 Lista wzorców faktur cyklicznych

Lista faktur cyklicznych jest dostępna w menu CRM/ Faktury cykliczne.

Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

- **Kod** – kod wzorca faktury cyklicznej
- **Nazwa** – nazwa wzorca faktury cyklicznej
- **Data ostatniej generacji** – data, w której ostatni raz była generowana faktura cykliczna
- **Typ** – kolumna informująca, czy na podstawie wzorca tworzona jest Faktura sprzedaży (FA) czy Faktura Pro Forma (FPF)
- **Data kolejnego generowania faktur** - data kolejnego generowania faktur zgodnie z ustalonym cyklem, Wzorce przeterminowane są oznaczone wykrzyknikiem widocznym w tej kolumnie.
- **Waluta** - zawiera symbol waluty wzorca. Domyślnie kolumna ta jest niewidoczna.

Ponadto w oknie dostępne są pola:

- **Filtr i konstruktor filtra**
- **Nieaktywne** – jeśli jest zaznaczony, na liście wyświetlane są wszystkie wzorce, jeśli odznaczony tylko te wykorzystywane
- **Faktury cykliczne** – filtr umożliwiający wyświetlenie listy względem terminowości wzorców: **Faktury cykliczne: wszystkie/ na dziś/ przeterminowane**. Filtr działa przez porównanie daty kolejnego generowania oraz daty bieżącej.
- **Kontrahent** – wzorce dla poszczególnych podmiotów. Listę faktur cyklicznych można filtrować dla każdego rodzaju podmiotu.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia utworzenie nowego wzorca faktury cyklicznej



Zmień – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego wzorca



Usuń – umożliwia usunięcie wzorca z listy



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Generuj Faktury cykliczne – umożliwia wygenerowanie faktur wg zaznaczonych wzorców.

Zasady dotyczące obsługi list, grupowania, sortowania, wyszukiwania pozycji (filtrowania) i ogólnie przystosowywania wyglądu list do indywidualnych potrzeb Użytkownika zostały opisane w rozdziale *Standardy w programie*.

5.2 Formularz faktury cyklicznej

Nowy wzorzec faktury cyklicznej można dodać będąc na liście faktur cyklicznych.

Formularz wzorca faktury cyklicznej składa się z pięciu zakładek: **[Ogólne]**, **[Nagłówek faktury]**, **[Podmioty]**, **[Pozycje faktury]** oraz **[Dokumenty]**.

Obsługiwany jest przez przyciski:



Zapisz zmiany



Zamknij okno



Generuj faktury cykliczne wg wzorca

Formularz obsługuje standardowe przyciski, opisane szczegółowo w rozdziale *Standardy w programie* niniejszego podręcznika.

5.2.1 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Ogólne*

Na zakładce **[Ogólne]** znajdują się następujące pola:

- **Kod wzorca** – tutaj należy wprowadzić kod, dzięki któremu możliwe jest identyfikowanie wzorca przez użytkownika. Kod może się składać z maksymalnie 20 znaków.
- **Nazwa** – nazwa wprowadzanego wzorca. Nazwa może się składać z maksymalnie z 50 znaków.
- **Uwagi** – możliwość wprowadzania uwag do wzorca. Należy pamiętać, że uwagi wpisane w tym miejscu nie są przenoszone na faktury.
- **Data generowania faktur** - Jest to data kolejnego generowania faktur zgodnie z ustalonym cyklem.
- **Nieaktywny** – parametr do zaznaczania wzorców niewykorzystywanych.

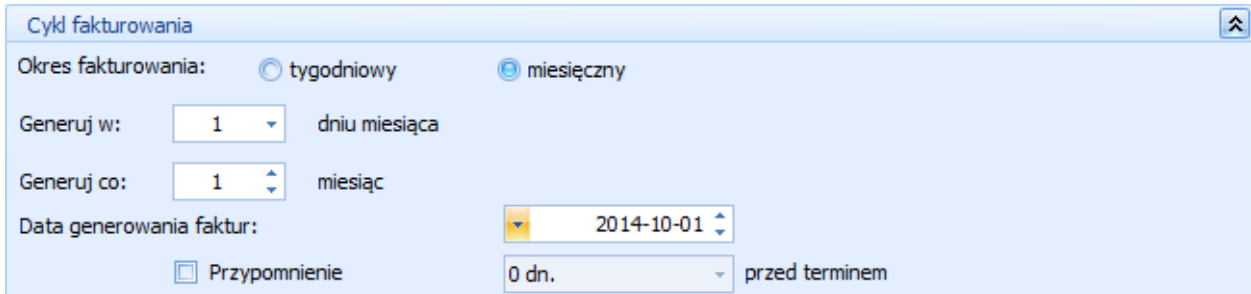
Faktury cykliczne można tworzyć w cyklu **tygodniowym** oraz **miesięcznym** a dokładniej, co podaną ilość **tygodni** bądź **miesiący**, dlatego na zakładce **[Ogólne]** znajdują się parametry dotyczące **przypomnienia** o konieczności wygenerowania faktur cyklicznych.

Ponadto w zależności czy wzorzec jest tygodniowy, miesięczny, kwartalny itd., jest możliwość zaznaczenia/określenia dokładniejszych parametrów.

Jeśli zaznaczony zostanie okres **tygodniowy**, to poniżej pola z możliwością wyboru dnia tygodnia, pojawi się pole **Generuj co...tygodni począwszy od ...**, przy czym jeśli użytkownik ustawi co 1 tydzień pole z datą się nie pojawi.

Rys 52. Ustawianie cyklu tygodniowego

Jeśli zaznaczony zostanie okres **miesięczny**, to w polu obok poniżej pola z możliwością wyboru dnia miesiąca pojawi się pole *Generuj co... miesiące począwszy od ...*, przy czym jeśli użytkownik ustawi opcję co 1 miesiąc, pole z datą się nie pojawi.



Rys 53. Ustawienie cyklu miesięcznego



Przykład: Jeśli zaznaczymy, że wzorec faktury cyklicznej ma być generowany 10go dnia miesiąca to data początkowa będzie 10tym dniem miesiąca i analogicznie, jeśli zaznaczymy, że dniem tygodnia, w którym mają być generowane faktury cykliczne to poniedziałek, to podana data początkowa będzie poniedziałkiem. Jeśli jednak daty zostaną zmodyfikowane, program nie pozwoli na taki zapis.



Uwaga: W polu **Generuj co...** można maksymalnie ustawić generowanie wzorca co 255 tygodni/ miesiący.

Dodatkowo wyświetlana jest informacja, który operator wprowadził dane wzorec wraz z datą utworzenia jak również informacja o operaterze, który modyfikował wzorec.



Uwaga: Jeśli miesiąc ma 30 dni, a na wzorcu faktury cyklicznej jest ustawione, aby generować faktury w 31. dniu - to program ustawi generowanie faktury w 30. dniu (jako faktury na dzień bieżący).

W sekcji *Cykl fakturowania* znajduje się też pole **Data generowania faktur**. Jest to data kolejnego generowania faktur zgodnie z ustalonym cyklem. Po utworzeniu faktur na podstawie wzorca, data jest automatycznie przestawiana na kolejny termin generowania faktur. W oparciu o tę datę działa Przypomnierz i Automat generowania faktur cyklicznych.

W przypadku zmiany jakichkolwiek parametrów związanych z cyklem fakturowania - data generowania faktur jest zawsze wyliczana od nowa. W razie konieczności użytkownik powinien ją zmodyfikować ręcznie.

Na liście wzorców ta data jest widoczna w kolumnie *Data kolejnego generowania faktur*. Wzorce przeterminowane są oznaczone wykrzyknikiem widocznym w tej kolumnie.

Ponadto możliwe jest wyświetlanie Przypomnienia dla Faktur cyklicznych. W tym celu na formularzu faktury cyklicznej należy zaznaczyć parametr **Przypomnienie**. Dodatkowo jest możliwość ustalenia ile dni przed terminem, ma się przypomnienie wyświetlić.

Rys 54. Zaznaczanie przypomnienia dla faktur cyklicznych

5.2.2 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Nagłówek faktury*

Na zakładce [**Nagłówek faktury**] znajdują się parametry dotyczące konkretnych danych na tworzonych fakturach.

Typ generowanego dokumentu: *Faktura Sprzedaży/ Faktura Pro Forma*

Dokument – schemat numeracji dokumentu podpowiada się zgodnie z wybranym typem.

Kategoria

- kontrahenta – kategoria pobierana jest z karty kontrahenta. Jeżeli wybierze się kategorię kontrahenta – faktury dla innych podmiotów niż kontrahent, zostaną wygenerowane bez kategorii.
- ustalona – kategoria ustalona jest niezależna od ustawień na karcie kontrahenta. Pole to może zostać puste, wtedy na fakturze kategoria również nie będzie wypełniona. Jeśli na wzorcu wybierze się konkretną kategorię – zostanie ona przeniesiona na faktury wygenerowane z wzorca dla wszystkich podmiotów.

Magazyn – magazyn, z którego będzie dokonywana sprzedaż. Na wzorec faktury cyklicznej może być pobrany tylko magazyn lokalny. Dlatego na wywołanej liście nie będą widoczne magazyny odległe.

Waluta – waluta wzorca faktury cyklicznej. Jeżeli w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* zaznaczono parametr. **Zezwalaj na zmianę waluty dokumentu**, pole to będzie aktywne z możliwością wyboru symbolu waluty wzorca z listy walut zdefiniowanych w *Konfiguracji programu/ Ogólne/ Waluty*.

Typ kursu waluty – pole pojawia się po wybraniu waluty innej niż systemowa i jest uzupełnione domyślnym typem kursu ustawionym w *Konfiguracji programu/ Ogólne/ Waluty/ Typy kursów walut*. Użytkownik może zmienić typ notowania, które będzie pobierane na dokumenty wynikowe. Do wyboru dostępna jest również opcja typu kursu ręcznego. Na wzorec zostanie wówczas wstawione notowanie z typu kursu ustalonego w konfiguracji jako domyślny, ale z możliwością ręcznej modyfikacji przez użytkownika - np. na kurs przeliczenia ustalony w umowie z kontrahentem.

Faktura liczona od... możliwość wyboru algorytmu liczenia na fakturze netto/ brutto. Po wpisaniu pierwszej pozycji na dokument nie ma możliwości zmiany algorytmu – pole jest wyszarzone.

Zapisuj faktury

- do bufora – faktury zapisywane są do bufora,
- na stałe – faktury zapisywane są od razu na stałe.

Data wystawienia

- bieżąca – na fakturę pobierana jest data bieżąca z momentu generowania faktury,
- wskazana – możliwość wskazania konkretnej daty, jaka ma być podstawiana na fakturach. Operator powinien sprawdzić poprawność daty na wzorcu.
- Ustawiona na - możliwość ustawiania daty na numer dnia w miesiącu.

Data sprzedaży

- bieżąca – na fakturę pobierana jest data bieżąca z momentu generowania faktury,
- wskazana – możliwość wskazania konkretnej daty, jaka ma być podstawiana na fakturach. Operator powinien sprawdzić poprawność daty na wzorcu,
- ustawiona na – możliwość ustawiania daty na numer dnia w miesiącu.

W panelu *Daty* dla **daty wystawienia/ daty sprzedaży** można wybrać opcję **ustawiona na** i wskazać **nr dnia miesiąca**. Na fakturach ustawiana jest wtedy zawsze najbliższa data następująca po dniu generowania dokumentów. Daty wypadające w weekend nie są przesuwane na dzień roboczy.

Daty			
Data wystawienia:	ustawiona na ▾	1 ▾	dzień miesiąca
Data sprzedaży:	ustawiona na ▾	1 ▾	dzień miesiąca



Przykład: Data generowania faktur na podst. wzorca – 01.10.2014
Data wystawienia i sprzedaży ustawione na – 10 dzień miesiąca.
Na wygenerowanych fakturach zostanie ustawiona data wystawienia/
sprzedaży na 10.10.2014.



Przykład: Data generowania faktur na podst. wzorca – 10.11.2014
Data wystawienia i sprzedaży ustawione na – 1 dzień miesiąca.
Na wygenerowanych fakturach zostanie ustawiona data wystawienia/
sprzedaży na 01.12.2014. (**miesiąc następny**).

Formy płatności

- kontrahenta – forma i termin płatności są pobierane z karty kontrahenta,
- ustalona – na wszystkich fakturach jest ustawiona jedna forma płatności, niezależna od ustawień dla kontrahenta.

Jeśli forma płatności ma odroczoney termin płatności, dodatkowo pojawi się parametr do zaznaczenia – **Ustal termin płatności na ... dzień miesiąca**:

Jeśli ten parametr jest odznaczony – termin ustawiany jest w zależności od ilości dni zadeklarowanej na definicji płatności.

Jeśli zaznaczony – termin jest ustawiany na konkretny dzień miesiąca.

W odróżnieniu od Faktur Sprzedaży, w przypadku Faktur Pro Forma możliwe jest generowanie dokumentów z płatnością gotówkową, zapisywanych na stałe.

Opis - Informacje wprowadzone w tym miejscu przenoszone są na Fakturę Sprzedaży/ Fakturę Pro Forma w pole **Opis**.

5.2.3 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Podmioty*

Zakładka **[Podmioty]** zawiera listę podmiotów, dla których mają być generowane faktury wg danego wzorca. Podmiotem na wzorcu może być kontrahent, pracownik, wspólnik, bank lub urząd.

Okno podzielone jest na dwie części:

Grupy kontrahentów – gdzie dodawane są grupy kontrahentów, dla których dany wzorzec obowiązuje. Lista zawiera kolumny: *Kod*, *Nazwa*, *Obowiązuje od*, *Obowiązuje do*. Obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie grupy kontrahentów. Po naciśnięciu *Dodaj* otwierany jest formularz, na którym dodawana jest grupa kontrahentów oraz okres obowiązywania umowy.



Usuń – umożliwia usunięcie grupy kontrahentów.



Zmień - umożliwia podgląd grupy kontrahenta

Podmioty – gdzie dodawane są pojedyncze podmioty. Lista zawiera kolumny: *Kod*, *Nazwa*, *Obowiązuje od*, *Obowiązuje do*. Obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie podmiotu. Wybierając [ikonka] pojawia się okno z listą podmiotów

, umożliwiające wybór podmiotu z dedykowanej dla niego listy. Program umożliwia seryjne dodanie podmiotów na wzorec. Przed dodaniem zaznaczonych podmiotów pojawia się okno z możliwością podania okresu obowiązywania umowy.



Usuń - umożliwia usunięcie podmiotu.



Podgląd - otwiera okno *Faktura cykliczna – Edycja danych o podmiocie*, w którym można ustalić okres obowiązywania umowy, nie ma natomiast możliwości edycji danych podmiotu.



Podnieś - umożliwia ustawienie kolejności listy podmiotów, przez podniesienie „do góry” pozycji z listy, co będzie miało wpływ na kolejność generowania faktur.

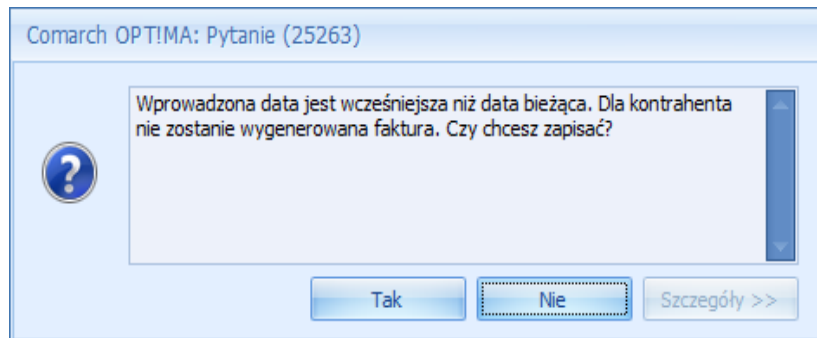


Obniż - umożliwia ustawienie kolejności listy podmiotów, przez obniżenie „w dół” pozycji z listy, co będzie miało wpływ na kolejność generowania faktur.

W kolumnach *Obowiązuje od/ do* można ustalić okres obowiązywania umowy. Dodając podmiot bądź grupę kontrahentów, na wyświetlonym formularzu jest możliwość wpisania okresu obowiązywania - co jest przydatne w momencie tworzenia wzorców faktur cyklicznych, które mają obowiązywać w zadanym okresie czasu.

Rys 55. Formularz dodawania grupy kontrahentów na wzorec

Po wprowadzeniu dat, program kontroluje czy wprowadzona data końcowa nie jest mniejsza niż data bieżąca w programie. W takiej sytuacji pojawi się komunikat:



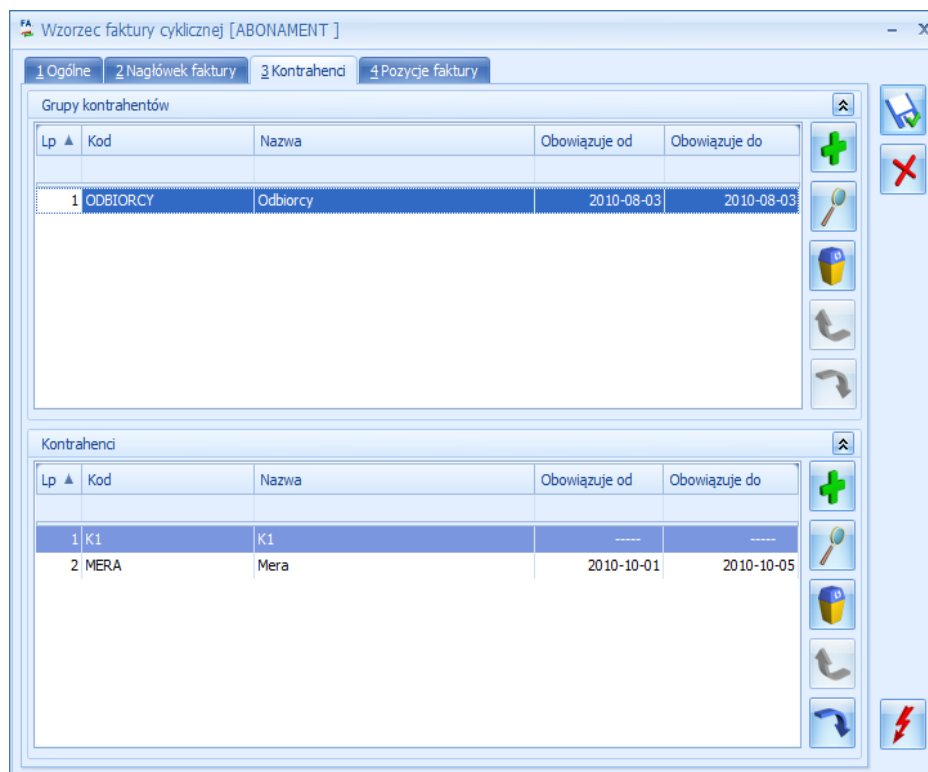
Rys 56. Kontrola okresu obowiązywania umowy na wzorcu

W sytuacji, kiedy daty obowiązywania umowy nie zostaną określone, na zakładce **[Podmioty]**, w kolumnach *Obowiązuje od/ do* – wyświetlane są kreski.

Podczas generowania faktur dla poszczególnych podmiotów porównywana jest data obowiązywania umowy (rozpoczęcia/ zakończenia) z datą sprzedaży na wzorcu. Program sprawdza czy data sprzedaży z faktury zawiera się w okresie obowiązywania umowy. Jeśli nie – faktura dla takiego podmiotu nie jest tworzona.



Uwaga: Jeżeli na wzorec faktury cyklicznej zostanie wpisany podmiot bądź grupa kontrahentów, to podczas edycji tego wzorca nie ma możliwości zmiany podmiotu – pole z kodem podmiotu jest wyszarzone. Należy usunąć istniejący i wpisać nowy podmiot.



Rys 57. Formularz faktury cyklicznej – zakładka Kontrahenci



Uwaga: Należy pamiętać, że jeśli na wzorcu jest wpisana grupa kontrahentów oraz pojedynczy podmiot z tej grupy, to wyższy priorytet podczas pobierania danych na fakturę mają ustawienia dla pojedynczego podmiotu.

Faktury generowane będą zgodnie z ustawioną na wzorcu kolejnością Podmiotów i Grup kontrahentów. Faktury cykliczne nie są generowane dla kontrahentów oznaczonych jako nieaktywni oraz dla archiwalnych pracowników i współpracowników. Nie można usunąć też z bazy podmiotu wybranego na wzorcu faktury cyklicznej.

5.2.4 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Pozycje faktury*

Na zakładkę **[Pozycje faktury]** dodawane są towary, które mają być generowane na fakturę. Na wzorzec faktury cyklicznej nie można dodawać usług złożonych. Zakładka składa się z kolumn: *Lp, kod, nazwa, ilość, jm, cena i wartość (dwie ostatnie z symbolem waluty wzorca)*.

Kolumny zawierające *Ilość* oraz *Cenę* nie muszą być określane bezpośrednio na wzorcu, mogą być pobierane indywidualnie dla podmiotu, dlatego podczas wyświetlania listy pozycji przyjęto zasadę:

- jeśli określona jest **stała** wartość dla ilości/ceny wyświetlana jest ona na liście,
- jeśli ilość lub cena są określone **indywidualnie** dla podmiotów przypisanych do wzorca – na liście pozycji wyświetlane są [--].

Jeżeli na karcie towaru zaznaczono parametr **Ceny z czterema miejscami po przecinku**, możliwe jest wprowadzanie cen dla pozycji z dokładnością do czterech miejsc po przecinku. Wartość pozycji zawsze jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.

Lp	Kod	Nazwa	Ilość	Jm	Cena EUR	Wartość EUR
1	GRABIE_OGR	Grabie ogrodnicze	1.0000	szt	1.44	1.44
2	ODK_LIŚCI	Odkurzacz do liści	1.0000	szt	54.81	54.81
3	PIELEGNACJA	Pielęgnacja ogrodu	1.0000	godz	3.46	3.46

Rys 58. Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Pozycje faktury*

Lista obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowej pozycji



Usuń - umożliwia usunięcie pozycji



Zmień - umożliwia podgląd formularza towaru



Znajdź

Podczas dodawania nowego elementu wyświetla się **formularz pozycji** – *Pozycja faktury cyklicznej*.

Na formularzu znajdują się następujące parametry:

Towar – pole, na którym należy wpisać nazwę towaru bądź wybrać z listy dostępnej po naciśnięciu przycisku (wywoływana jest lista zasobów). Przy czym należy pamiętać, że edycja pola **Nazwa**, uzależniona jest od ustawienia parametru **Pozwalaj na edycje nazwy na fakturze** z karty towaru.

Użytkownik może również zdecydować czy na fakturę ma być pobierana nazwa ze wzorca faktury cyklicznej czy z karty towaru. Decyduje o tym parametr dostępny w konfiguracji programu (*Firma/ CRM/ Parametry*): **Pobieraj nazwę z karty towaru**.

Ilość

- indywidualna – wpisywana indywidualnie dla podmiotów przypisanych do danego wzorca na odrębnej zakładce **[Ilości indywidualne]** (zakładka ta pojawia się w momencie zaznaczenia tego parametru),
- stała – stała ilość dla wszystkich podmiotów przypisanych do wzorca, jest zawsze przenoszona na fakturę.

Cena

Ceny pozycji dodanych do wzorca wyświetlone są w walucie wskazanej na wzorcu. Jeśli na wzorcu faktury cyklicznej, na zakładce **[Pozycje faktury]** ustawiono:

- cenę stałą, to ustawiamy ją również na fakturach wystawianych dla wszystkich typów podmiotów innych niż kontrahent. Na wzorcu w walucie obcej jest to cena domyślna przeliczona po kursie bieżącym, przy czym użytkownik ma możliwość jej modyfikacji.
- Cenę indywidualną, to na zakładce **[Ceny indywidualne]** w tabeli Podmioty można ustawić cenę w walucie wzorca dla wszystkich podmiotów (również innych niż kontrahent).
- Cenę kontrahenta, to na fakturze wystawianej dla kontrahenta ustawiana jest cena zgodnie z przypisanym mu cennikiem, natomiast dla innych typów podmiotów – cena domyślna towaru. W przypadku wzorców walutowych zostanie ona pobrana i przeliczona po wskazanym kursie w momencie generowania dokumentów wynikowych.
- Grupa cenowa, to na fakturze zostanie pobrana cena z karty towaru zgodnie ze wskazaną grupą cenową, a dla wzorców w walucie obcej – dodatkowo przeliczona po wskazanym kursie w momencie generowania dokumentów wynikowych.

Jeśli cena towaru zgodnie z wybraną grupą cenową wynosi 0,00 – pozycja towarowa jest przenoszona na faktury generowane z wzorca w zależności od ustawienia parametru w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry*: **przenoś pozycje z ceną zerową**.



Uwaga: Jeśli wybrana jest cena indywidualna, stała lub grupa cenowa - to nie są brane pod uwagę ewentualne rabaty kontrahenta.

Jeżeli użytkownik wybierze cenę indywidualną lub stałą oraz na karcie danego towaru zaznaczono parametr **Ceny z czterema miejscami po przecinku**, to na pozycji faktury cyklicznej będzie możliwe wprowadzenie cen z dokładnością do czterech miejsc po przecinku. Wówczas cena netto i brutto będzie widoczna z większą precyzją.

Taka cena przenoszona jest na dokumenty przekształcone, natomiast wartość pozycji zawsze jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.

Jeśli użytkownik wybierze jako *Ilość* lub *Cenę* opcję indywidualną - wtedy pojawia się nowa zakładka [**Ilości indywidualne/ Ceny indywidualne**]. Zakładka ta ma podobny podział jak zakładka [**Podmioty**] na formularzu wzorca faktury cyklicznej. Na zakładce odwzorowana jest lista grup/ podmiotów z zakładki [**Podmioty**] z dodatkową kolumną, gdzie można ustalić ilość/ cenę (w walucie wzorca) obowiązującą dla poszczególnych grup/ podmiotów.



Uwaga: Na zakładce [**Indywidualne pozycje/ ceny**] jest możliwość edycji tylko przypisanych wartości/ ilości. Nie ma możliwości usunięcia/ zmiany podmiotu czy grupy kontrahentów.

Jeżeli do wzorca zostały dodane już towary/ usługi, to po zmianie waluty wzorca, ceny zostaną przeliczone według kursu domyślnego ustalonego w konfiguracji. W związku z tym, iż na wzorcu nie ma określonych dat, program przeliczy ceny po bieżącym notowaniu, a w przypadku kursu ręcznego – po ustalonym kursie na wzorcu.

Przy zmianie waluty wzorca, program dodatkowo wyświetli komunikat: „*Zmieniono walutę dla wzorca faktur cyklicznych na: EUR. Czy przeliczyć ceny wg bieżącego kursu waluty? Kurs waluty: 1 EUR = 4,5101 PLN*” Po kliknięciu w **TAK**, zostanie zmieniona waluta wzorca, a ceny (indywidualna i stała) zostaną przeliczone po bieżącym kursie dla nowej waluty. Po kliknięciu w opcję **NIE**, zmieni się waluta wzorca faktury cyklicznej, ale ceny nie zostaną przeliczone.



Uwaga: Jeśli na wzorzec faktury cyklicznej zostanie dodany towar, a następnie zostanie usunięty z cennika to z wzorca jest również automatycznie usuwany.

5.2.4.1 Eksport/ import danych indywidualnych do arkusza xls

Aby ułatwić przygotowanie arkusza z ilościami/ cenami indywidualnymi towarów, możliwy jest eksport i import tych danych w formacie .xls.

Dla pozycji wzorca z ilością indywidualną bądź ceną indywidualną, na zakładce [**Ilości indywidualne/ Ceny indywidualne**] dostępne są przyciski:



Eksport wartości indywidualnych do arkusza MS Excel. Dane można zapisać na dysku lokalnym bądź w **Comarch ERP iBard24**.



Import wartości indywidualnych z arkusza MS Excel. Dane można importować z dysku lokalnego bądź z **Comarch ERP iBard24**.

Struktura pliku (wartości w kolumnach są wymagane przy imporcie):

Kolumna *Kod* – kod podmiotu/ grupy kontrahentów.

Kolumna *Typ* – zawiera typ podmiotu (**G** – grupa kontrahenta, **K** – kontrahent, **P** – pracownik, **W** – wspólnik, **B** - bank, **U** – urząd). Uzupełnienie kolumny *Typ* jest wymagane podczas importu danych z arkusza. Jeśli wartość nie będzie uzupełniona, podmiot nie zostanie zidentyfikowany i pojawi się komunikat: *Kod podmiotu: Nowak pobrany z arkusza Excel nie został znaleziony w bazie danych!*

Kolumna *Ilość* – indywidualna ilość towaru dla podmiotu.


Kolumna *Cena* – indywidualna cena towaru dla podmiotu.

Podczas importu z arkusza na wzorzec przenoszona jest tylko ilość lub cena, w zależności od tego, z której zakładki dokonywany jest import.

5.2.5 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Dokumenty*

Na zakładce **[Dokumenty]** widoczna jest lista faktur utworzonych na podstawie tego wzorca. Listę można zawęzić




do wybranego okresu. Ikona  *Otwórz* pozwala podejrzeć dokument, a dla faktur w buforze możliwa jest z tego poziomu ich edycja.



Uwaga: Powiązanie pomiędzy wzorcem, a fakturami jest zapisywane dopiero dla dokumentów tworzonych od wersji **Comarch ERP Optima 2015.0.1**

5.2.6 Generowanie faktur cyklicznych



Faktury cykliczne generowane są za pomocą przycisku  z poziomu listy wzorców faktur cyklicznych jak również z formularza danego wzorca na każdej z zakładek. Jeśli generujemy faktury cykliczne z listy możliwe jest zaznaczenie kilku wzorców i ich wygenerowanie.

W przypadku wzorców w walucie obcej, aby zmniejszyć ryzyko wstawienia niewłaściwego kursu przeliczenia na dużej ilości dokumentów, podczas ręcznego generowania faktur cyklicznych, użytkownik ma możliwość zweryfikowania, czy zastosowane notowanie jest zgodne z oczekiwaniami.

Stosowne okno pojawi się wyłącznie w sytuacji ręcznego generowania faktur cyklicznych (z jednego wzorca jak i z kilku jednocześnie) pod warunkiem, że w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry* zaznaczono parametr: **Wyswietlaj ustawienia kursu waluty podczas ręcznego generowania faktur**. Parametr ten nie ma wpływu na generowanie automatycznie faktur cyklicznych.

Po kliknięciu w przycisk pioruna (zarówno na liście wzorców jak i bezpośrednio na wzorcu) pojawi się okno z ustawieniami kursu waluty dla dokumentów wynikowych:

Rys 59. Tworzenie faktur cyklicznych w walucie

Standardowo data kursu jest z dnia roboczego poprzedzającego datę wystawienia lub datę sprzedaży (program porównuje te daty i wybiera wcześniejszą). W przypadku nieprawidłowości użytkownik może edytować datę kursu

oraz jego typ (w tym zmienić na typ ręczny i wpisać jego notowanie). Zmiany wprowadzone bezpośrednio na tym oknie przenoszą się odpowiednio na faktury wygenerowane z wzorca.

Podczas generowania faktur cyklicznych program sprawdza następujące dane:

- **schemat numeracji** – pobrany ze wzorca FC
- **magazyn** – jeśli na wzorcu wybrany jest konkretny magazyn to wszystkie generowane faktury mają ten magazyn. Jeśli wybrany jest domyślny to na magazyn wprowadzany jest magazyn określony jako domyślny dla operatora/ dla stanowiska (jeśli obydwa są zdefiniowane wtedy wyższy priorytet ma magazyn operatora). Jeśli została ustalona cena sprzedaży dla magazynu a na wzorcu FC jest wybrana cena domyślna dla kontrahenta, to program generując Fakturę pobierze cenę dla magazynu.
- **algorytm liczenia netto/brutto** – pobrany ze wzorca faktury cyklicznej
- **kontrahent** – pobrany z zakładki **[Kontrahenci]**, wg listy



Uwaga: Jeśli kontrahent będzie miał status *Nieaktywny* – faktury nie będą generowane.

- **kategoria** – pobrana ze wzorca lub z karty kontrahenta (w zależności od wybranej opcji). Dla podmiotów innych niż kontrahent w przypadku wybrania opcji kategoria kontrahenta, na fakturach kategoria nie jest uzupełniana.
- **data wystawienia i data sprzedaży** – w zależności od wybranej na wzorcu opcji, na dokumenty wprowadzana jest:
 - data bieżąca z chwili generowania faktury lub
 - wskazana konkretna data lub
 - ustawiona na – data ustawiona na konkretny dzień miesiąca, najbliższy dacie generowania faktur.
- **płatność** – program sprawdza ustawienie na wzorcu faktury. Jeśli zaznaczona jest opcja kontrahenta – na generowanych fakturach podstawiana jest forma płatności z karty kontrahenta (również termin, jeśli jest ustawiony indywidualny termin na karcie kontrahenta). Dla podmiotów innych niż kontrahent ustawiana jest wtedy gotówka. Jeśli zaznaczona jest opcja stała – na fakturach wprowadzana jest forma płatności ze wzorca faktury.
- **Waluta** – pobierana zawsze z wzorca, bez względu na walutę domyślną kontrahenta wskazaną na jego karcie

Podczas tworzenia pozycji faktury program sprawdza dla każdego elementu kolejno:

- **Ilość** – w zależności od ustawień:
 - podstawia wartość stałą (ze wzorca) lub
 - jeśli ilość jest indywidualna – sprawdza jaka wartość jest ustawiona dla danego podmiotu na zakładce **[Ilości indywidualne]** i podstawia wartość atrybutu
- **Cena** – w zależności od ustawień:
 - podstawia wartość stałą ze wzorca lub
 - podstawia cenę dla kontrahenta (uwzględniając grupę cenową i rabaty), a w przypadku podmiotów innych niż kontrahenta – cenę domyślną towaru, lub
 - jeśli cena jest indywidualna – sprawdza wartość atrybutu ustawioną dla danego podmiotu na zakładce **[Ceny indywidualne]** i podstawia ją na dokument lub
 - podstawia cenę w oparciu o wskazaną na wzorcu grupę cenową



Uwaga: W przypadku gdy na wzorcu występują pozycje z ceną zerową – w trakcie generowania faktury cyklicznej zostaną one przeniesione lub pominięte w zależności od ustawienia parametru **FA cykliczne: przenosić pozycje z ceną zerową** w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry*.



Uwaga: W przypadku gdy na wzorcu występują **wyłącznie** pozycje z ceną zerową to w zależności od ustawienia parametru **FA cykliczne: przenosić pozycje z ceną zerową** w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry* – faktura nie zostanie utworzona albo powstanie faktura bez pozycji.



Uwaga: W przypadku gdy na wzorcu przypisany jest nieaktywny schemat numeracji to Faktury nie zostaną wygenerowane. Pojawi się odpowiedni komunikat.

Ponadto:

- generowane FC są zapisywane na stałe lub do bufora, w zależności od ustawienia parametru na wzorcu.
- FC generowane są zgodnie z ustawioną na wzorcu kolejnością Grup kontrahentów / Podmiotów. Najpierw generowane są faktury dla Podmiotów indywidualnych (zgodnie z kolejnością ustawioną na wzorcu), następnie faktury dla Kontrahentów z Grup kontrahentów (zgodnie z kolejnością grup na wzorcu).
- Podczas tworzenia FC ignorowane są ustawienia dotyczące kontroli limitu kredytu kontrahenta oraz płatności przeterminowanych, sprzedaży poniżej marży itp.
- Cena ustalona z dokładnością do czterech miejsc po przecinku na FC przenoszona jest na dokumenty przekształcone, natomiast wartość pozycji i dokumentu zawsze jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.
- W przypadku zapisu Faktur Sprzedaży na stałe nie mogą być wystawiane dokumenty płatne gotówką z bieżącym terminem płatności (co wiąże się z równoczesnym tworzeniem zapisów KP). Zapisywane na stałe mogą być tylko dokumenty z odroczonym terminem płatności. Zasada ta nie dotyczy Faktur Pro Forma, które nie tworzą płatności i mogą być zapisywane na stałe niezależnie od wybranej formy płatności.
- Podczas kopiowania wzorca faktury cyklicznej przenoszone są pozycje wraz z wartościami indywidualnymi (jeśli takie są), kontrahenci oraz pozostałe ustawienia, również te dotyczące waluty.
- Ponadto na dokumenty walutowe generowane z wzorca przenoszą się następujące ustawienia w module *Handel*:
 - jeżeli w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* zaznaczono parametr VAT na fakturach w walucie, to dla kontrahentów o statusie krajowy zostanie naliczony VAT na fakturach wynikowych,
 - dla kontrahentów o statusie wewnątrzrajny lub pozaunijny stawka VAT zostanie ustawiona zgodnie z zasadami obowiązującymi przy ręcznym wystawianiu dokumentów (czyli 0% lub NP w zależności od wybranej Kategorii na pozycji dokumentu),
 - jeżeli w *Konfiguracji firmy/ Handel/ Parametry* zaznaczono parametr **Płatność VAT w PLN na fakturach krajowych w walucie**, to dla kontrahentów krajowych kwota netto faktury do zapłaty będzie widoczna w walucie obcej, natomiast płatność za naliczony VAT będzie w PLN.

Po utworzeniu faktur cyklicznych wyświetlane jest okno z informacją z przebiegu operacji.



Uwaga: Jeżeli na fakturze wygenerowanej z wzorca FC w walucie obcej, zostanie zmieniony kurs waluty, to na nowo zostanie przeliczona cena towaru pobrana z jego karty! Cena ustalona bezpośrednio na wzorcu faktury cyklicznej w walucie obcej zostanie w tej sytuacji pominięta!

Jeśli w *Konfiguracji* na karcie operatora (zakładka **[Informacje bieżące]**) zaznaczona będzie opcja **Faktury cykliczne na dziś** to w **Oknie Informacji Bieżących** pojawi się informacja, dla których wzorców w dniu dzisiejszym powinny być wygenerowane faktury. Z tego miejsca jest możliwość przejścia na listę wzorców i wygenerowania potrzebnych faktur.



Uwaga: W Oknie Informacji Bieżących pojawią się tylko te wzorce *Faktur cyklicznych na dziś*, które nie były jeszcze generowane. Wzorce wszystkich faktur na dziś znajdują się na liście wzorców faktur cyklicznych po zaznaczeniu parametru.

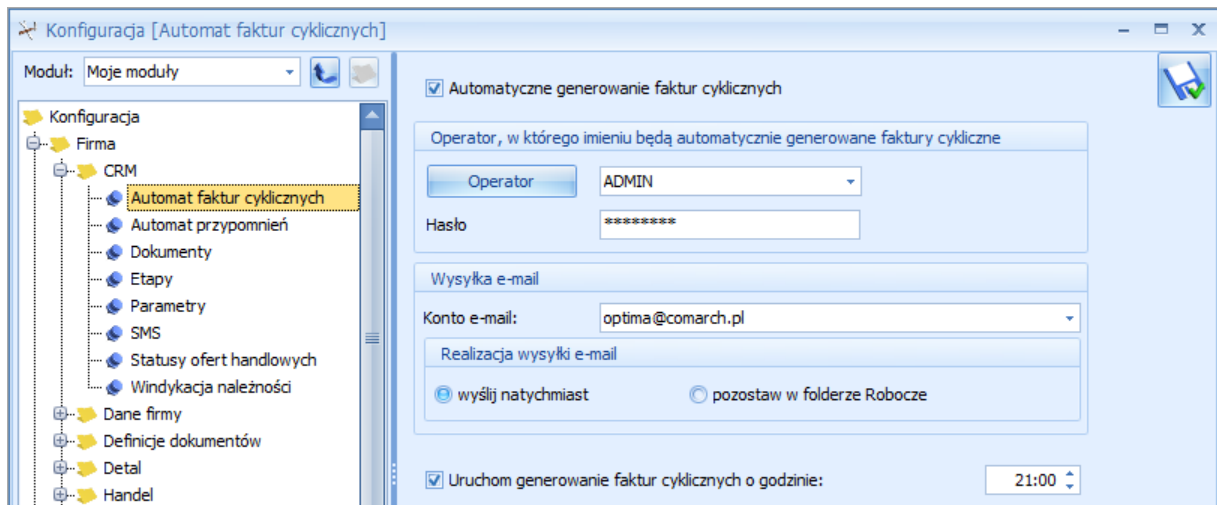
5.2.6.1 Automatyczne generowanie faktur wg wzorca

W menu *System/ Konfiguracja/ CRM* dostępna jest gałąź **Automat faktur cyklicznych**. Funkcja umożliwia automatyczne generowanie faktur cyklicznych z możliwością ich równoczesnej wysyłki poprzez e-mail bez ingerencji operatora.

Aby funkcja działała, w pierwszym kroku należy uruchomić **Serwis operacji automatycznych**, odpowiedzialny za automatyczne wysyłanie faktur – *System/ Konfiguracja/ Stanowisko/ Serwis operacji automatycznych/ Parametry*. Szczegóły konfiguracji serwisu zostały opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima - Ogólne i Konfiguracja*.

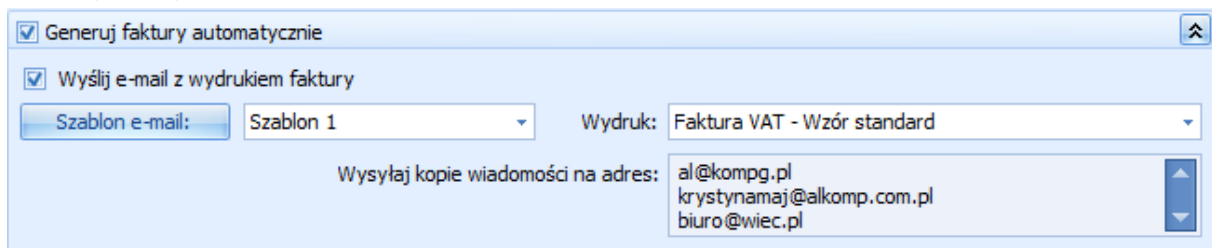
W kolejnym kroku, po zaznaczeniu **Automatyczne generowanie faktur cyklicznych** w menu *System/ Konfiguracja/ CRM/ Automat faktur cyklicznych* należy:

- określić operatora, w imieniu którego będą automatycznie generowane faktury cykliczne,
- wskazać, o której godzinie mają być generowane faktury cykliczne,
- jeśli w ramach automatycznego generowania faktury cyklicznych mają być równocześnie wysyłane faktury do klientów, należy wybrać konto e-mail, z którego będą wysyłane (z pośród zdefiniowanych uprzednio w *Konfiguracji programu/ CRM/ Konta e-mail*) oraz określić, czy tworzone maile z wydrukiem mają być od razu wysłane do klienta czy zapisane w folderze roboczym (wtedy operator musi je wysłać do klientów po zalogowaniu do programu).



Rys 60. Konfiguracja Automatu faktur cyklicznych

Na formularzu wzorca faktury cyklicznej, na zakładce **[Ogólne]** widnieje panel dotyczący automatycznego generowania faktur. Sekcja jest widoczna po zaznaczeniu w konfiguracji parametru **Automatyczne generowanie faktur cyklicznych**.



Dla nowego wzorca parametr **Generuj faktury automatycznie** jest domyślnie niezaznaczony. Po jego zaznaczeniu można zaznaczyć parametr **Wyślij e-mail z wydrukiem faktury** – faktury generowane cyklicznie przez automat będą równocześnie wysłane do klientów. Dla wysyłanych faktur należy wybrać wzór wydruku i szablon wiadomości e-mail. Dostępne szablony i wydruki wyświetlane są dla Faktury Sprzedaży/ Faktury Pro Forma – w zależności od typu dokumentu wybranego na wzorcu. Domyślna lista wydruków dla Faktury Sprzedaży/ Faktury Pro Forma jest ograniczona w stosunku do listy wydruków dostępnej z formularza, nie zawiera m.in. tekstowych i seryjnych.

W polu **Wysyłaj kopie wiadomości na adres** widoczne są adresy e-mail UDW powiązane z wybranym szablonem e-mail.



Uwaga: W przypadku wskazania szablonu z przypisanym adresem nadawczym do wysyłki wiadomości e-mail w ramach operacji automatycznych, domyślny adres nadawczy z szablonu będzie ignorowany, a wiadomość zostanie wysłana z adresu e-mail określonego w konfiguracji danego automatu.

W przypadku automatycznego generowania faktur cyklicznych na dokumenty wynikowe daty i kurs ustalone na wzorcu w walucie obcej przenoszą się tak samo jak przy ręcznym wystawianiu dokumentów walutowych. Dla kursu ręcznego pobierane jest notowanie ustalone na wzorcu. W przypadku braku odpowiedniego kursu waluty w logu operacji automatycznych pojawi się odpowiedni komunikat z informacją.

Na liście wzorców faktur cyklicznych dostępna jest dodatkowa kolumna Automat przyjmująca wartości Tak/ Nie, gdzie operator może sprawdzić, które faktury są generowane automatycznie, a które z wykorzystaniem Serwisu Operacji Automatycznych.

5.2.7 Blokady na ponowne wygenerowanie faktur na podstawie wzorca faktury cyklicznej.

W *Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Parametry*, w panelu faktury cykliczne dostępny jest parametr: **Blokuj generowanie w dacie innej niż ustalona**.

Od wersji 2015 oprócz daty ostatniego generowania faktur na wzorcu pamiętana jest data kolejnego generowania. Po wygenerowaniu faktur wg wzorca automatycznie wyliczana jest data kolejnego generowania.

Jeśli parametr **Blokuj generowanie w dacie innej niż ustalona** jest zaznaczony, a użytkownik zaznaczy wzorzec, gdzie data kolejnego generowania jest różna od daty bieżącej, pojawia się komunikat: *Dokumenty nie zostaną wygenerowane. Data generowania faktur na wzorcu (data z wzorca) jest inna niż data bieżąca*.

Przy seryjnym generowaniu faktur wg kilku wzorców zaznaczonych na liście, dla wzorców, gdzie data kolejnego generowania jest różna od bieżącej, faktury nie zostaną wygenerowane, natomiast dla wszystkich pozostałych, spełniających warunek, faktury są tworzone.

5.2.8 Zastosowanie makra w nazwie pozycji

Definiując wzorzec faktury cyklicznej, na której będą znajdować się usługi, jest możliwość zdefiniowania nazwy usługi tak, by podczas wpisywania jej na dokument program automatycznie podstawiał odpowiednie dane, odbywa się to za pomocą makra w nazwie pozycji.

Możliwość wykorzystywania makr dotyczy tylko nazwy usługi, co wiąże się z tym, że na formularzu takiej usługi należy zaznaczyć parametr: **Pozwól na edycję nazwy** na fakturze a następnie na wzorcu należy wpisać nazwę z wykorzystaniem makra. Podczas generowania faktury wg wzorca program pod makra wstawi odpowiednią wartość.



Uwaga: Podstawianie danych w nazwie usługi będzie wykorzystywana tylko na wzorcu faktury cyklicznej.

Na wzorzec faktury cyklicznej jest możliwość wprowadzenia następujących makr:

- @PM – poprzedni miesiąc
- @MC – bieżący miesiąc
- @NM – następny miesiąc
- @PMSL – poprzedni miesiąc słownie
- @MCSL – bieżący miesiąc słownie
- @NMSL – następny miesiąc słownie
- @KWARTAL – kwartał (I, II, III, IV)
- @PROK – poprzedni rok
- @ROK – bieżący rok
- @NROK – następny rok

W trakcie generowania faktur, jeśli nazwa zawiera makra – program podstawia odpowiednie dane. Miesiąc, rok i kwartał określane są na podstawie daty sprzedaży ze wzorca.

Jeśli na wzorcu jest podana konkretna data sprzedaży to pobierany jest miesiąc/ rok/kwartał z tej daty i w zależności od wykorzystanego makra podstawione są dane.

Jeśli na wzorcu wybrana jest opcja „data bieżąca” to wartości makra określane są na podstawie daty bieżącej z chwili generowania faktur.

6 Comarch ERP Optima Przypominacz

Comarch ERP Optima Przypominacz to program zewnętrzny, który sprawdza zadania (zwykłe i cykliczne) oraz faktury cykliczne dla operatora bezpośrednio w bazie danych i niezależnie od operacji przeprowadzanych w samym programie wyświetla informacje o zbliżających się terminach.

W programie wyświetlane są również przypomnienia dla zleceń serwisowych wystawionych w module *Comarch ERP Optima Serwis* oraz przypomnienia dla poszczególnych etapów w module *Comarch ERP Optima Obieg dokumentów*.



Uwaga: Do uruchomienia aplikacji **Comarch ERP Optima Przypominacz** nie jest wymagana dodatkowa licencja.

6.1 Uruchomienie programu

Działanie funkcji oparte jest o program zewnętrzny. W związku z czym w *Konfiguracji/ stanowisko/ ogólne* należy zaznaczyć parametr: **Uruchamiaj Comarch ERP Optima Przypominacz przy uruchomieniu systemu operacyjnego**.

Jeśli parametr jest zaznaczony **Comarch ERP Optima Przypominacz** uruchamiany jest w momencie uruchomienia systemu operacyjnego, jeśli nie, należy program uruchomić ręcznie.

Po zainstalowaniu i uruchomieniu programu, pojawia się ikona w pasku zadań. Po jej „kliknięciu” wyświetlana jest lista zadań i czynności do wykonania. Dodatkowo w momencie, gdy na liście pojawi się nowe zadanie – w prawym dolnym rogu wyświetli się informacja. Po pojawieniu się przypomnienia w prawym dolnym rogu ekranu nie zniknie ono od razu. Użytkownik może je zamknąć klikając w przycisk na okienku powiadomienia. Jeśli nie zamknie okna, zniknie ono dopiero po godzinie.

6.2 Bazy danych operatora

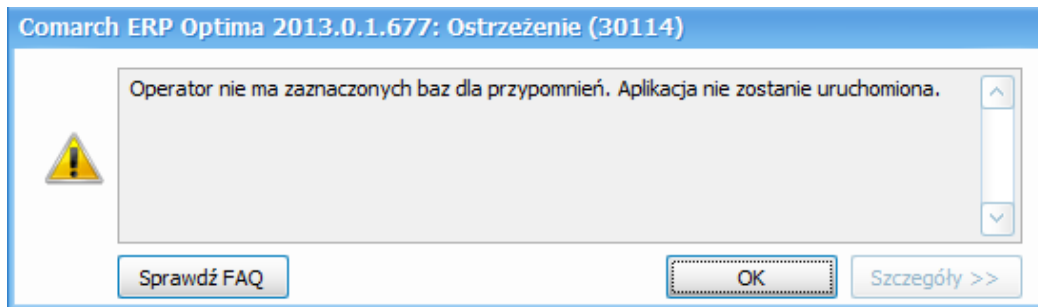
Comarch ERP Optima Przypominacz może gromadzić zadania z wielu baz danych. W *Konfiguracji* programu na karcie operatora na zakładce **[Bazy]**, należy zaznaczyć bazy, z jakich dla danego operatora mają być „ściągane” zadania do **Comarch ERP Optima Przypominacz**.

Blokada	Przypomnienie
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zaznaczyć konkretną bazę można tylko w przypadku, gdy:

- Baza nie jest zaznaczona jako nieaktywna na liście baz
- Operator nie ma zaznaczonej blokady dostępu do bazy danych

Dla każdego operatora powinna być zaznaczona przynajmniej jedna baza, gdyż podczas logowania jest to sprawdzane przez program **Comarch ERP Optima Przypominacz**. W przypadku nie zaznaczenia ani jednej bazy dla przypomnienia wyświetli się komunikat:



Rys 61. Kontrola zaznaczonych baz dla przypomnień

Jeśli operator nie będzie miał zaznaczonej przynajmniej jednej bazy dla przypomnienia, program nie zostanie uruchomiony.

6.3 Termin i czas przypomnienia

Na formularzu zadania znajdują się parametry, które umożliwiają określenie, czy program ma przypominać o zadaniu oraz określenie czasu, na ile wcześniej przypomnienie ma być wyświetlane.

Rys 62. Zaznaczanie przypomnienia na formularzu zadania

Po zaznaczeniu parametru: Przypomnienie jest możliwość ustalenia czasu – na ile wcześniej ma zostać wyświetlone przypomnienie, czas ten może być ustalony w **minutach** (0,5,10,15,30 min.) **godzinach** (1,2,3...11,12,18 godz.) **dniach** (1,2,3,4,5,6 dzień) **tygodniach** (1,2 tyg.).

W module *Comarch ERP Optima Serwis* na zleceniu serwisowym na zakładce **[Czynności]** należy zaznaczyć parametr **wg terminu** oraz **rezerwuj czas w terminarzu**, po zaznaczeniu tych parametrów będzie możliwość zaznaczenia **przypomnienia**.

Rys 63. Zaznaczanie przypomnienia na czynności zlecenia serwisowego

W module *Obieg dokumentów* należy na formularzu etapu zaznaczyć parametr **rezerwuj czas w terminarzu** a następnie parametr **przypomnienie**.

Operator i terminy

Operator: ADMIN

Termin wykonania 2010-09-30

Rezerwuj czas w terminarzu

Termin od: 2010-10-01 09:03

Termin do: 2010-10-01 09:03

przypomnienie 15 min



Rys 64. Zaznaczanie przypomnienia dla poszczególnego etapu

6.4 Wyświetlanie przypomnienia

Program przypomina o zadaniu w momencie, gdy przypada określony czas przed terminem lub w momencie rozpoczęcia. Wyświetlana jest lista zadań i czynności do wykonania. Lista zawiera zadania aktualne i zaległe. Jest również możliwość wyświetlenia wszystkich zadań oraz z poziomu wyświetlanej listy możliwość podglądu konkretnego zadania/ czynności.

Comarch ERP Optima Przypominacz 2016.0.1

Operator: ANNA KOWALSKA [Anna Kowalska]

Temat	Termin wykonania	Podmiot
<input type="checkbox"/> Projekt ogrodu	2015-10-27 10:00	BLEIM
<input type="checkbox"/> Przygotowanie oferty	2015-10-29 11:00	LAS
<input type="checkbox"/> Rozmowa z kontrahentem	2015-10-28 10:00	ALOZA
<input type="checkbox"/> Spotkanie grupy produkcyjnej	 2015-10-29 13:00	ADM
<input type="checkbox"/> Spotkanie z kontrahentem	 2015-10-30 10:00	LAS

5

wszystkie zaległe aktualne

Odrzuć wszystkie Otwórz element Odrzuć

Kliknij przycisk Odlóż, aby ponownie otrzymać przypomnienie za

5 min Odlóż

Rys 65. Okno przypomnienia o zadaniu

Na liście zadań/ czynności do wykonania w Przypominaczu wyświetlane są:

- **temat zadania** – jeśli temat zadania nie jest uzupełniony to wyświetla się numer zadania,
- **termin wykonania** (data i godzina rozpoczęcia), dla zadań realizowanych w ramach cyklu dodatkowo pojawia się ikona cykliczności,

- **podmiot.**

Dostępne parametry do zaznaczenia:

- **aktualne** – wyświetla tylko zadania/ czynności określone jako aktualne,
- **zaległe** – wyświetla tylko zadania/ czynności określone, jako zaległe,
- **wszystkie** – wyświetla wszystkie zadania/ czynności.

Ponadto:

- **otwórz** – wyświetla formularz wskazanej pozycji. Otwierany jest formularz **Comarch ERP Optima**. Jeśli program **Comarch ERP Optima** nie jest aktualnie otwarty w zależności od wskazanej pozycji otwierany jest **Comarch ERP Optima** w bazie, w której dotyczy dana pozycja,
- **odrzuć**- możliwość usunięcia wyświetlanych pozycji,
- **odłóż** – pozycje są usuwane z listy do momentu ponownego uruchomienia programu.

Zasady filtrowania zadań dla **Comarch ERP Optima Przypominacz**:

- Opiekunem jest zalogowany operator,
- Zadania są niezakończone,
- Zadania mają zaznaczone przypomnienie.

Status aktualne/ zaległe jest określany w oparciu o termin rozpoczęcia.

7 Skrzynka pocztowa

Skrzynka pocztowa umożliwia wysyłanie i odbieranie e-maili za pomocą konta zdefiniowanego w **Comarch ERP Optima**. Funkcjonalność ta może być wykorzystywana na przykład do seryjnego wysyłania wydruków faktur, ponaglerń zapłaty, potwierdzeń sald, not odsetkowych, deklaracji pracowniczych czy kwitków wypłat.

7.1 Konfiguracja konta e-mail

Skonfigurowanie skrzynki pocztowej należy rozpocząć od zdefiniowania konta pocztowego. Konta są zakładane w konfiguracji programu *Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail*. Każdy operator w programie, może posiadać kilka kont pocztowych. W programie można skonfigurować skrzynkę pocztową w oparciu o protokół POP3 lub IMAP. Wybór typu konta POP3/ IMAP oraz jego zmiana jest możliwa do momentu pobrania pierwszych wiadomości lub rozpoczęcia synchronizacji.



Wskazówka: Zmiana protokołu konta e-mail

Jeżeli dla danego konta pobrano już wiadomości, to do zmiany protokołu np. z POP3 na IMAP, wymagane jest zdefiniowanie dla tego adresu e-mail nowego konta w programie Comarch ERP Optima. W pierwszej kolejności należy na starym koncie wyłączyć pobieranie poczty, czyli w konfiguracji tego konta zaznaczyć parametr **Nieaktywne**. Następnie można dodać nowe konto i skonfigurować go zgodnie z wymogami dla danego typu. Po zapisaniu ustawień i pobraniu wiadomości w nowym protokole, użytkownik może uporządkować pocztę.

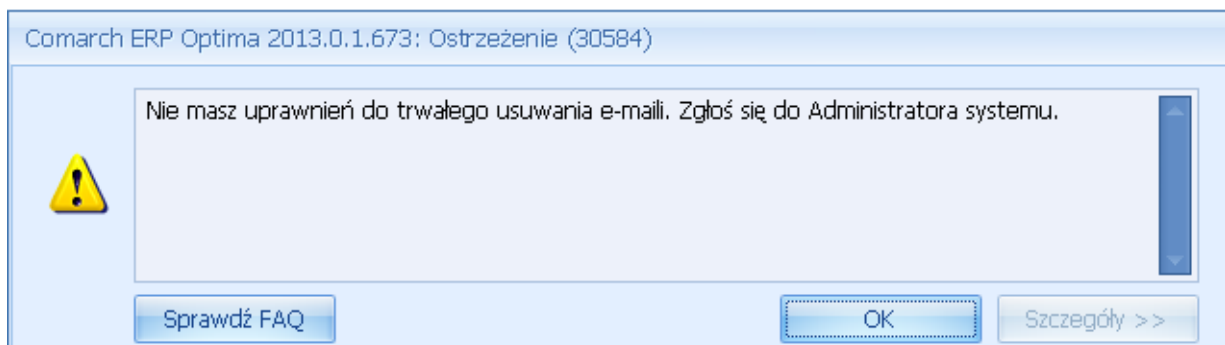
Aby po zalogowaniu na nowym kliencie poczty IMAP widoczne były wiadomości utworzone na starym koncie o typie POP3, np. wersje robocze e-maili, należy je ręcznie przenieść do odpowiedniego folderu IMAP. Takie wiadomości zostaną wysłane na serwer nowego konta wraz z nagłówkiem zapisanym na koncie POP3. W operacji pomijane są ustawienia dotyczące m.in. flag i podpisów. Przeniesione wiadomości będą dostępne na nowym koncie po wykonaniu synchronizacji.

W sytuacji, gdy zapisane na starym koncie wiadomości są nadal potrzebne i wystarczy, że będą one dostępne tylko lokalnie w programie Comarch ERP Optima – to takie konto może pełnić rolę swoistego Archiwum.

Jeżeli natomiast wszystkie istotne wiadomości są uporządkowane i dostępne w folderach IMAP, zaleca się wyczyszczenie starego konta (parametr **Usuń z serwera po usunięciu z folderu "Elementy usunięte"** musi być odznaczony). Wówczas wiadomości nie będą przechowywane dwukrotnie, a tym samym zmniejszy się rozmiar bazy.

Szczegóły dotyczące zakładania kont opisane zostały w podręczniku *Comarch ERP Optima Ogólne i Konfiguracja*. Dodatkowo na karcie operatora w sekcji *CRM*, znajdują się parametry związane z obsługą kont oraz skrzynki pocztowej:

Prawo do trwałego usuwania e-maili - jeśli parametr zaznaczony to operator ma możliwość skasowania e-maili z folderu Elementy usunięte. Jeśli parametr jest odznaczony to przy próbie skasowania e-maila pojawi się komunikat:



Rys 66. Komunikat, który pojawia się przy próbie skasowania e-maili z folderu usunięte

- **Dostęp do kont e-mail innych operatorów** - jeśli parametr jest zaznaczony to operator widzi e-maile z wszystkich kont, czyli również z tych, w których nie jest użytkownikiem.

7.2 Podpisy

W programie można zdefiniować dla każdego operatora kilka różnych podpisów i określić który z nich jest podpisem domyślnym. Jest to przydatne w firmach, które cyklicznie wysyłają maile do swoich odbiorców. Zdefiniowanie wzorca podpisu jest możliwe w skrzynce pocztowej z poziomu menu głównego (wstążki).

7.2.1 Lista podpisów

Na liście podpisów znajdują się dwie kolumny:

- *domyślny* – jeśli podpis jest domyślny to wyświetla się zaznaczenie
- *nazwa* – nazwa zdefiniowanego podpisu

Ponadto lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowego podpisu



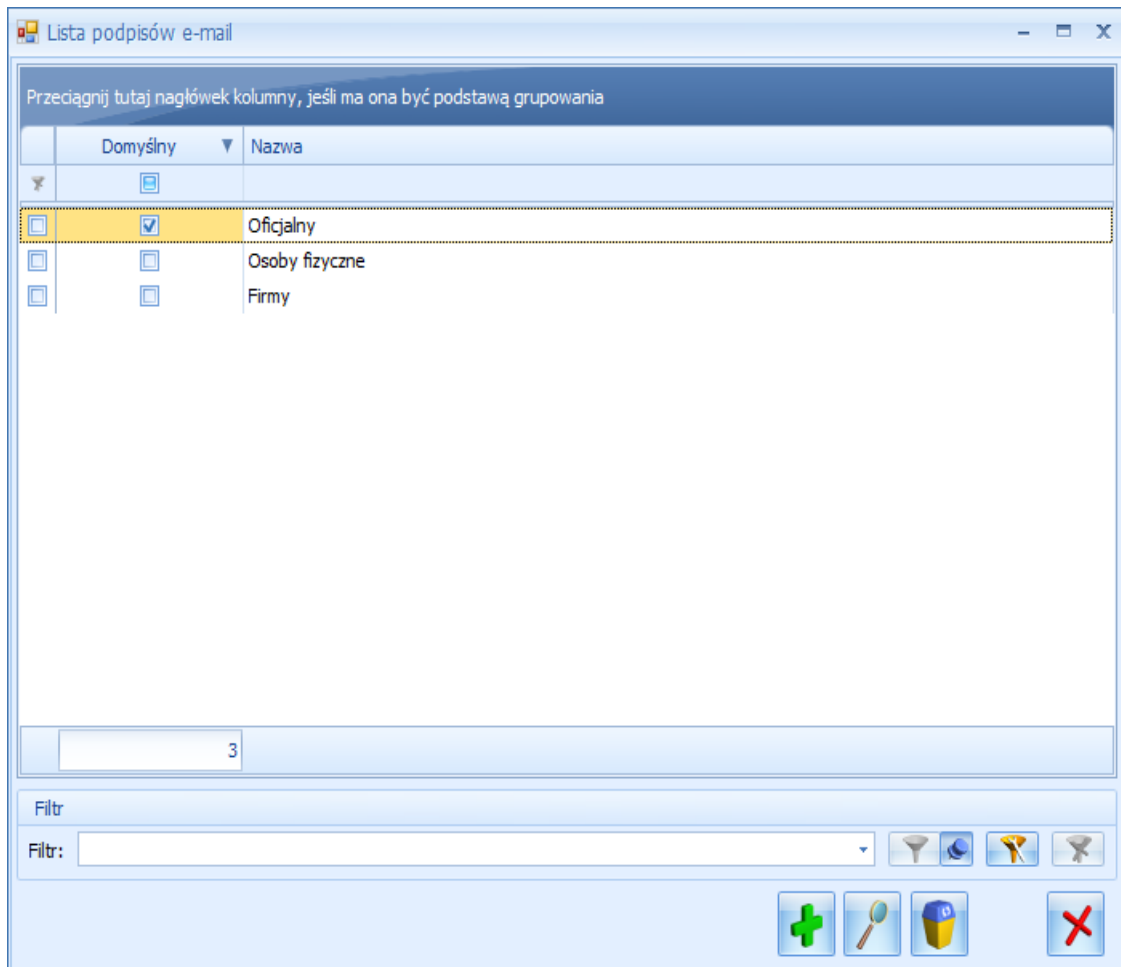
Zmień – umożliwia podgląd/ edycję podpisu



Usuń – umożliwia usunięcie podpisu



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Rys 67. Lista zdefiniowanych podpisów

Zasady dotyczące obsługi list, grupowania, sortowania, wyszukiwania pozycji (filtrowania) i ogólnie przystosowywania wyglądu list do indywidualnych potrzeb Użytkownika zostały opisane w rozdziale *Standardy w programie*.

7.2.2 Formularz podpisu

Formularz podpisu umożliwia wpisanie dowolnego tekstu z możliwością wyboru rodzaju, rozmiaru i koloru czcionki oraz innych opcji w dostępnym edytorze.

Pola jakie należy wypełnić:

- **Nazwa** – nazwa podpisu. Pola jest obowiązkowe
- **Domyślny** – możliwość zaznaczenia czy podpis ma być podpisem domyślnym.



Uwaga: Jest możliwe aby żaden z podpisów nie był domyślny, natomiast nie ma możliwości zaznaczenia kilku podpisów domyślnych.

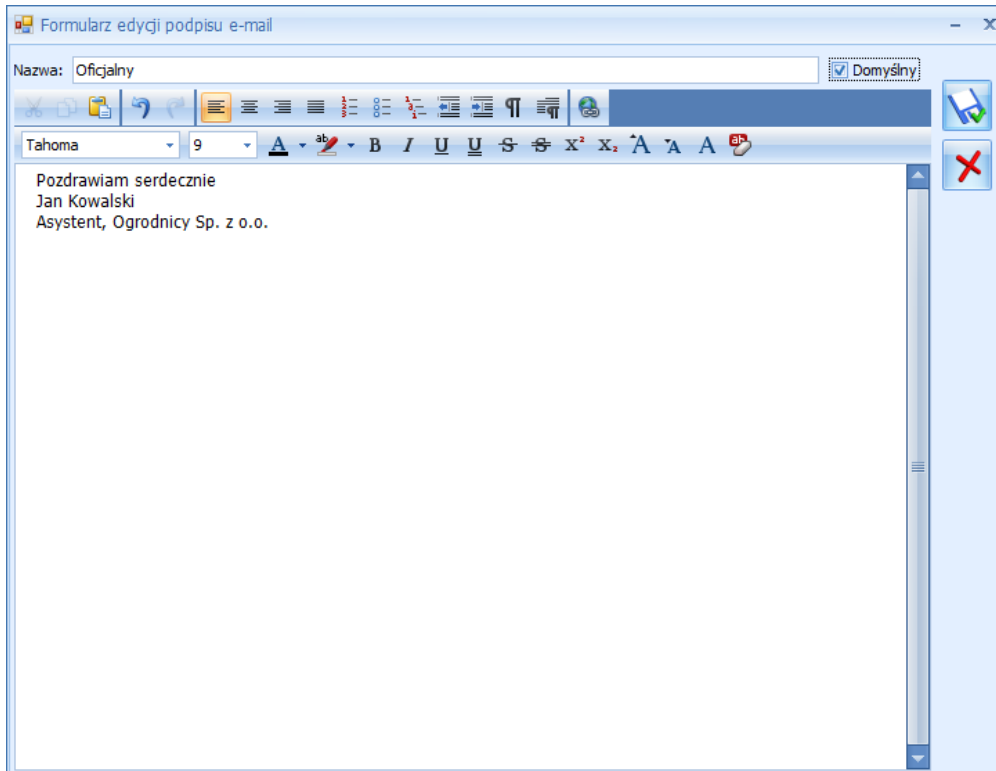
Ponadto okno obsługiwane jest przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Rys 68. Formularz wzorca podpisu

7.3 Podpis elektroniczny

Elektroniczny podpis wiadomości e-mail to sposób na zapewnienie autentyczności wiadomości, ma to szczególne znaczenie w kontaktach biznesowych. Użytkownik ma możliwość wysyłania oraz odbierania podpisanych cyfrowo wiadomości e-mail.

7.3.1 Konfiguracja podpisu elektronicznego

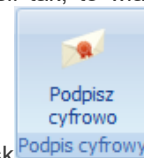
Podpis elektroniczny należy dodać na formularzu konta (*Konfiguracja/ Program/CRM/ Konta e-mail*) na zakładce **[Certyfikaty podpisów]** a dokładnie dodać Certyfikat podpisu, który będzie służył do podpisywania oraz odbierania wiadomości e-mail. Certyfikat może dodać tylko aktualnie zalogowany operator posiadający pełne prawo do edycji konta e-mail. Dodatkowo aby podpis elektroniczny był domyślnie dołączany do wysyłanej wiadomości należy również na formularzu konta (zakładka **[Ogólne]**), zaznaczyć parametr: **Dodaj podpis cyfrowy do wysyłanych wiadomości**.

Kod operatora	Imię i nazwisko	Opiekun	Domyślne
ADMIN	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ANIA	Ania Kabała	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Rys 69. Formularz konta e-mail

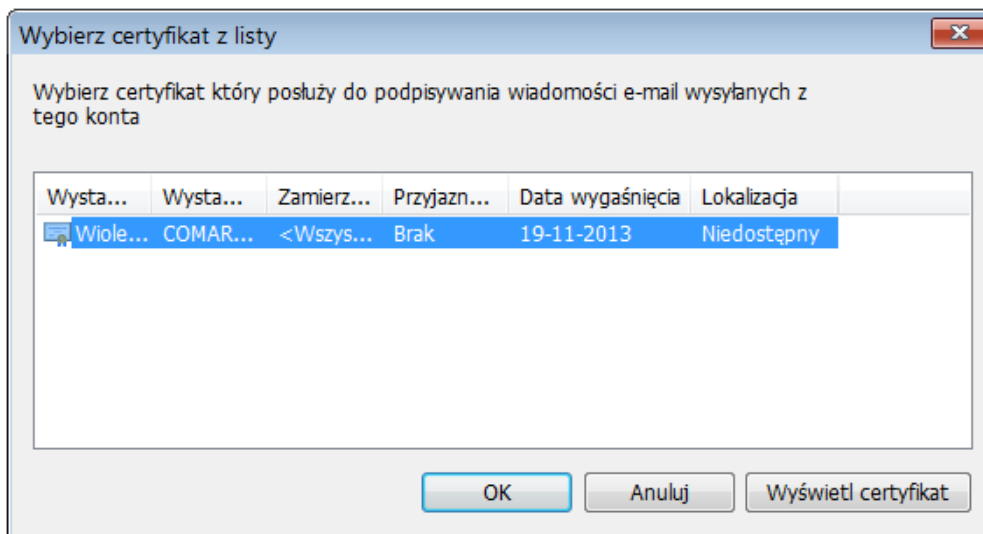
7.3.2 Wysłanie i odbieranie wiadomości e-mail z podpisem elektronicznym

Podczas wysyłki wiadomości e-mail z podpisem elektronicznym, program sprawdza czy na koncie e-mail został zaznaczony parametr: **Dodaj podpis cyfrowy do wysyłanych wiadomości**. Jeśli tak, to wiadomość zostanie

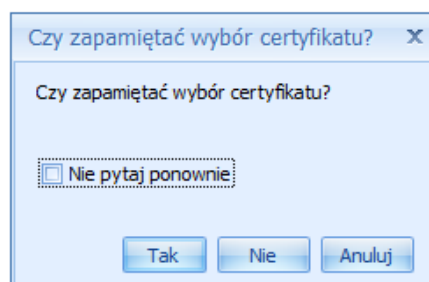


domyślnie podpisana, jeśli nie to użytkownik musi pamiętać aby podświetlić przycisk

Jeśli powyższy parametr został zaznaczony ale certyfikat nie został dodany to program podczas wysyłki albo zapisu wiadomości wyświetli okno z listą certyfikatów.



Dodatkowo pojawi się okno:



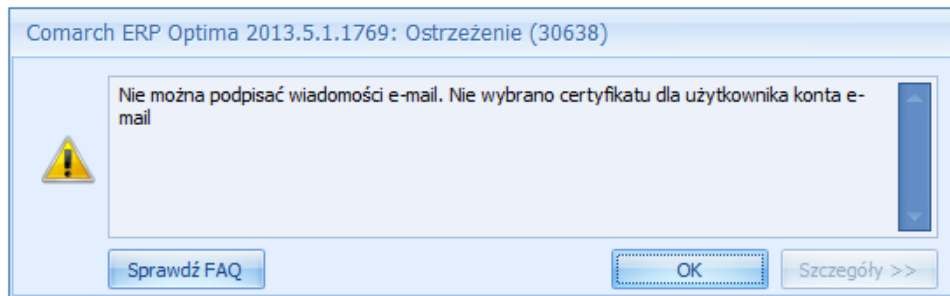
Wybór **TAK** oznacza, że wiadomość zostanie podpisana a na formularzu konta na zakładce **[Certyfikaty podpisów]** zostanie dodany wybrany certyfikat.

Wybór **NIE** oznacza, że wiadomość zostanie podpisana ale certyfikat nie zostanie dodany do konta. Dodatkowo możliwe jest zaznaczenie parametru **Nie pytaj ponownie**. Oznacza to, że przy kolejnej wysyłce wiadomości e-mail, pojawi się okno z wyborem certyfikatu ale program nie będzie pytał Czy zapamiętać wybór certyfikatu.







Uwaga: Aby okno Czy zapamiętać wybór certyfikatu było ponownie wyświetlane, należy na formularzu konta na zakładce **[Certyfikaty podpisów]** usunąć zapis -wybór z listy-.

Wybór **Anuluj** oznacza, że wiadomość nie zostanie wysłana i pojawi się komunikat:



Rys 70. Kontrola podczas próby wysłania cyfrowo podpisanej wiadomości

Wszystkie wiadomości, które zostały podpisane cyfrowo są na liście (w każdym z folderów) oznaczone odpowiednią ikoną . Przeczytane jak również wysłane wiadomości są oznaczone ikoną . Formularz wiadomości posiada przycisk . Po jego wciśnięciu wyświetla się informacja na temat podpisu elektronicznego, którym ta wiadomość została podpisana. Jeśli podpis jest niepoprawny to na formularzu wiadomości wyświetla się przycisk . Po jego wciśnięciu na ekranie pojawią się informacje dlaczego program uznał dany podpis za błędny.

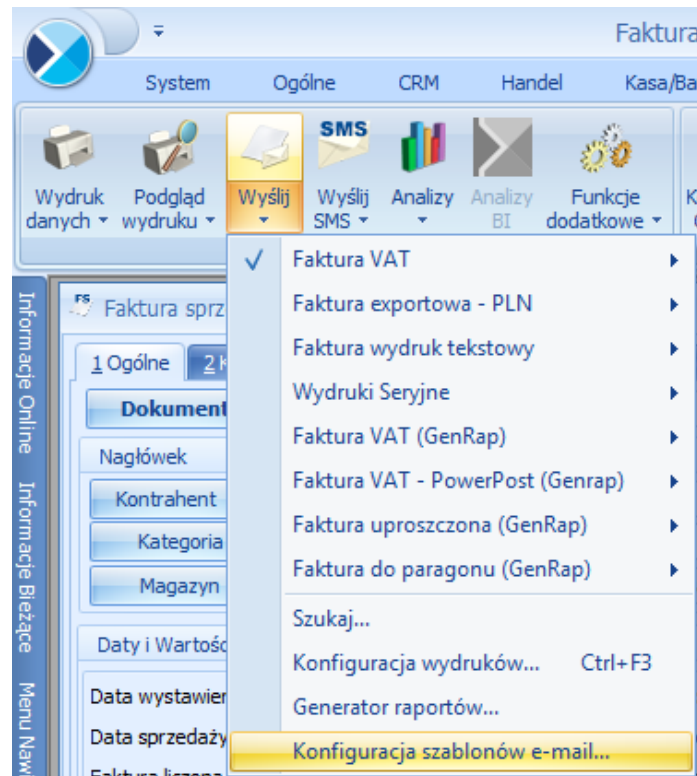
7.4 Szablony wiadomości

Funkcjonalność wysyłki e- maili umożliwia tworzenie gotowych szablonów inaczej mówiąc wzorców wiadomości e – mail. Szablony mogą np. zawierać stałe teksty, które wykorzystywane są np. przy cyklicznej wysyłce e-maili. Szablonów może być wiele, w tym jeden domyślny.

Przykładowo, jeżeli chcemy aby w temacie e-maila wysyłanego z poziomu faktury wpisywał się tekst: „Faktura [numer faktury] z dnia [data wystawienia]” wystarczy dodać domyślny szablon z tytułem zdefiniowanym następująco: „Faktura...”.

Definiowanie szablonów wiadomości dostępne jest z formularzy dokumentów albo z listy dokumentów. Należy rozwinąć menu pod przyciskiem *Wyślij* a następnie wybrać opcję **Konfiguracja szablonów e-mail...** wybranie tej opcji spowoduje otwarcie listy szablonów. Dla każdego rodzaju dokumentu można stworzyć odrębny szablon lub korzystać z jednego wzorca dostępnego dla wszystkich list i formularzy.

W programie można również dodawać szablony z poziomu formularza e-maila. Pozwala to na tworzenie wzorów wiadomości wykorzystywanych często w standardowych zapytaniach i odpowiedziach.



Rys 71. Konfiguracja szablonów e-mail

7.4.1 Lista szablonów wiadomości

Lista szablonów wyświetlana jest w formie drzewka (tak jak ma to miejsce na oknie do konfiguracji wydruków).

Ustawiając się na gałęzi głównej **Procedury** - dodany szablon będzie widoczny z każdego miejsca w programie, gdzie jest możliwość zdefiniowania wzorca e-mail.

Ustawiając się na gałęzi z *nazwą procedury* czyli listy/ formularza gdzie aktualnie jesteśmy – dodany szablon będzie widoczny tylko z tego miejsca.



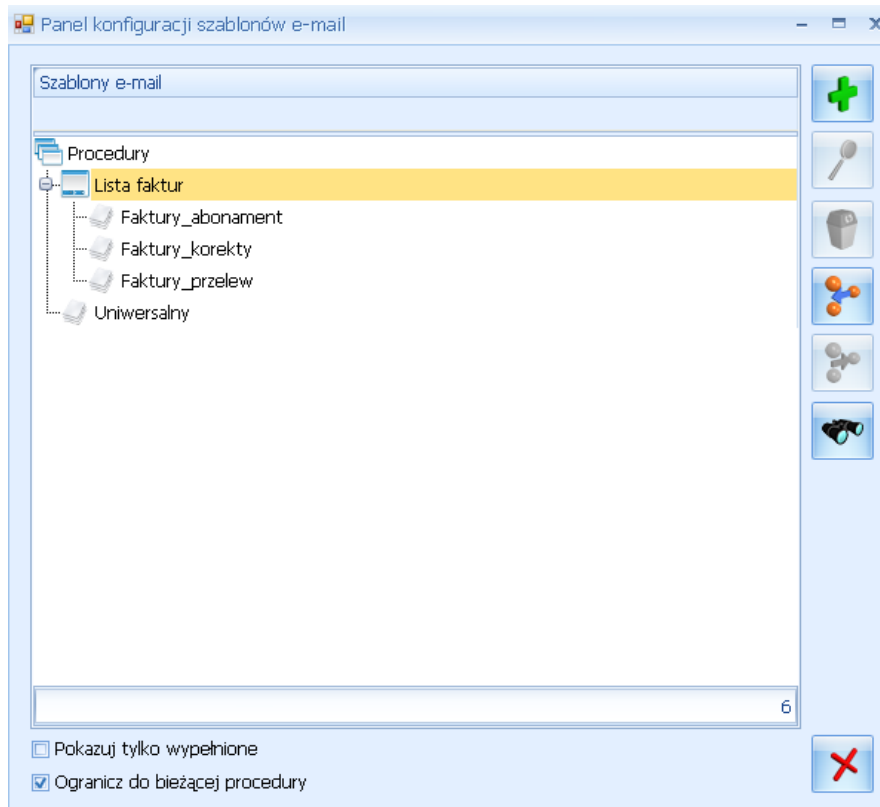
Przykład: Tworzony jest szablon dla faktur sprzedaży za abonament telefoniczny. Szablon definiowany jest z poziomu listy faktur sprzedaży. Jeśli szablon zostanie dodany ustawiając się na procedurze o nazwie: Lista faktur to będzie on widoczny tylko z poziomu listy faktur sprzedaży. Jeśli szablon zostanie dodany ustawiając się na gałęzi głównej: Procedury to będzie on widoczny z każdego miejsca w programie, czyli wysyłając e-maila z jakiegokolwiek formularza czy listy dokumentów, na formularzu wiadomości będzie możliwość skorzystania z tego szablonu.

Istnieje również możliwość podpięcia istniejących szablonów do różnych procedur, co może być przydatne w przypadku dokumentów skojarzonych. W takiej sytuacji należy na oknie konfiguracji szablonów e-mail za pomocą

ikony  podłączyć szablon.



Przykład: Użytkownik posiada zdefiniowany, wspomniany powyżej szablon dla faktur sprzedaży za abonament telefoniczny. Istnieją jednak sytuacje, że faktury są korygowane, w związku z czym zdefiniowany jest również szablon dla faktur korygujących, ponieważ są to dokumenty skojarzone, to do procedury Lista faktur (gdzie istnieje już szablon Faktury abonamentowe) podłączony jest szablon Faktury_korekty.



Rys 72. Lista zdefiniowanych szablonów dla formularza faktury sprzedaży

Lista szablonów obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj - umożliwia dodanie nowego szablonu



Zmień - umożliwia podgląd/ edycję szablonu



Usuń - umożliwia usunięcie szablonu



Podłącz szablon do procedury - umożliwia podłączenie istniejącego szablonu do procedury, na której aktualnie użytkownik się znajduje



Odłącz szablon od procedury - umożliwia odłączenie istniejącego szablonu od procedury, na której aktualnie użytkownik się znajduje



Znajdź szablon – umożliwia wyszukanie procedury/szablonu zawierającego określony tekst/ciąg znaków



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Ponadto dostępne parametry:

- **Pokazuj tylko wypełnione** – po zaznaczeniu tego parametru wyświetli się lista tych procedur, które mają podpisane szablony
- **Ogranicz do bieżącej procedury** – po odznaczeniu tego parametru, wyświetli się lista wszystkich procedur

7.4.2 Formularz szablonu

Formularz szablonu składa się z dwóch zakładek: **[Ogólne]** oraz **[Podłączenia]**. Na zakładce **[Ogólne]** jest możliwość wpisania stałej treści oraz tytułu e-maila. Dodatkowo można korzystać makr, które umożliwią podstawianie danych w polach **temat** oraz **treść** (więcej na ten temat w rozdziale Makra).

Pola jakie należy wypełnić:

- **Nazwa szablonu** – nazwa wzorca e-mail, która będzie wyświetlana na liście szablonów. Pole jest obowiązkowe.
- **Opis** – możliwość wpisania dodatkowego opisu.
- **Temat** – wpisany temat jest przenoszony do treści e-maila w pole tytuł.
- **Treść** – dowolny tekst z możliwością wyboru rodzaju, rozmiaru i koloru czcionki oraz innych opcji w dostępnym edytorze, przenoszony do treści e-maila.
- **UDW** – możliwość wskazania jednego lub kilku adresów (rozdzielonych średnikami), na które wysyłane będą wiadomości e-mail z danym szablonem.

Podczas wysyłania wiadomości z poziomu listy lub formularza dokumentu, jeżeli na domyślnym szablonie uzupełnione jest pole **UDW**, wówczas adres **UDW** z szablonu zostanie wczytany na formularz wiadomości. Po zmianie szablonu, przypisane adresy w polu **UDW** zostaną zaktualizowane chyba, że użytkownik wprowadził adres w pole **UDW** bezpośrednio na edytowanej wiadomości.

- **Przypisz nadawcę do szablonu** – możliwość wskazania domyślnego adresu nadawczego dla wiadomości wysyłanych z użyciem danego szablonu. Po zaznaczeniu opcji i wskazaniu adresu z spośród kont e-mail skonfigurowanych w programie. Na liście dostępne są wyłącznie adresy aktywne, których operator tworzący szablon jest użytkownikiem (lub opiekunem).

Po wybraniu szablonu z przypisanym adresem nadawczym, adres ten zostanie podmieniony na tworzonej wiadomości e-mail. Jeżeli operator, który nie jest użytkownikiem konta określonego jako domyślny adres nadawczy, na wiadomości wybierze szablon z przypisanym adresem nadawczym lub wysyła wiadomość, gdzie taki szablon jest domyślnym, to zostanie on wczytany do wiadomości e-mail, ale bez podmiany adresu nadawczego.

Ponadto formularz obsługiwany jest przez standardowe przyciski:

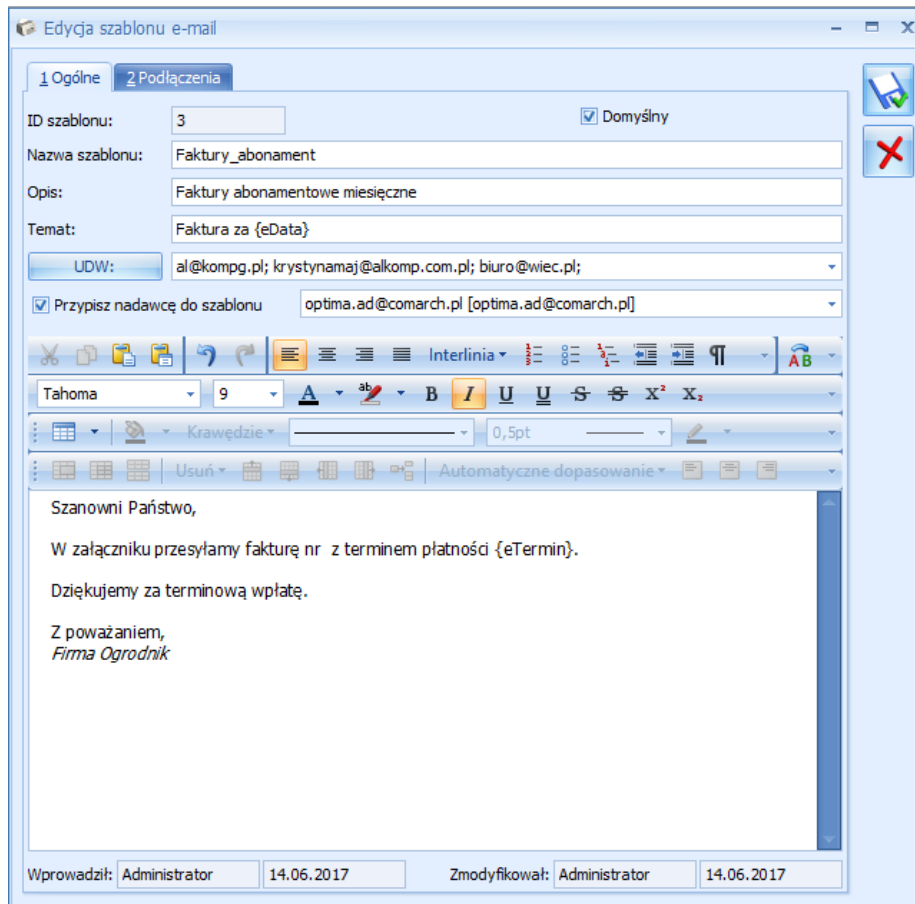


Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Na zakładce **[Podłączenia]** widoczne są podłączone szablony.



Edycja szablonu e-mail

1 Ogólne 2 Podłączenia

ID szablonu: 3 Domyślny

Nazwa szablonu: Faktury_abonament

Opis: Faktury abonamentowe miesięczne

Temat: Faktura za {eData}

UDW: al@komp.pl; krystynamaj@alkomp.com.pl; biuro@wiec.pl;

Przypisz nadawcę do szablonu optima.ad@comarch.pl [optima.ad@comarch.pl]

Interlinia

Tahoma 9 A ab B I U U S X² X₂

Krawędzie 0,5pt

Automatyczne dopasowanie

Szanowni Państwo,

W załączniku przesyłamy fakturę nr z terminem płatności {eTermin}.

Dziękujemy za terminową wpłatę.

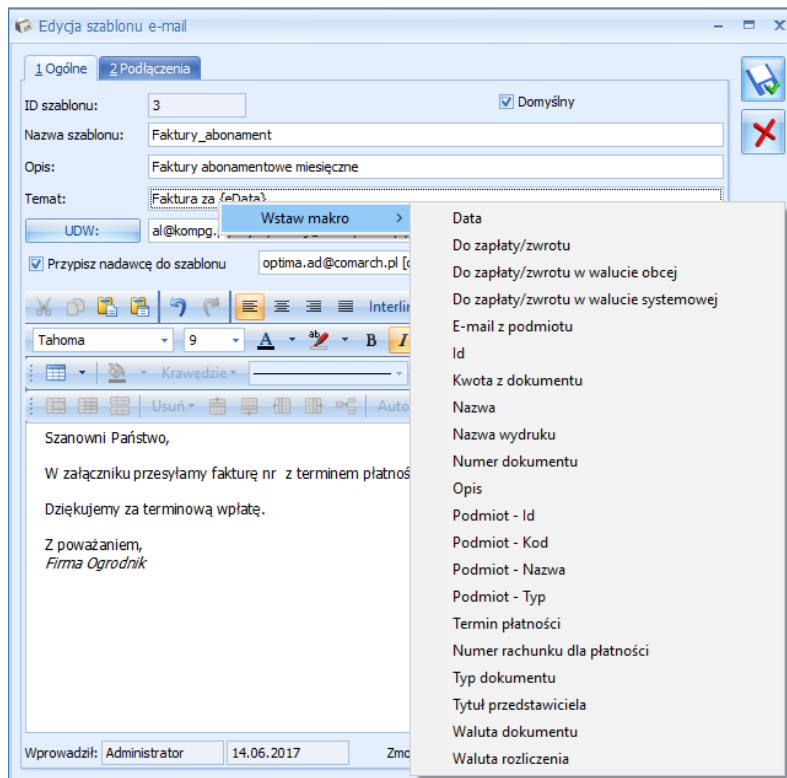
Z poważaniem,
Firma Ogrodnik

Wprowadził: Administrator 14.06.2017 Zmodyfikował: Administrator 14.06.2017

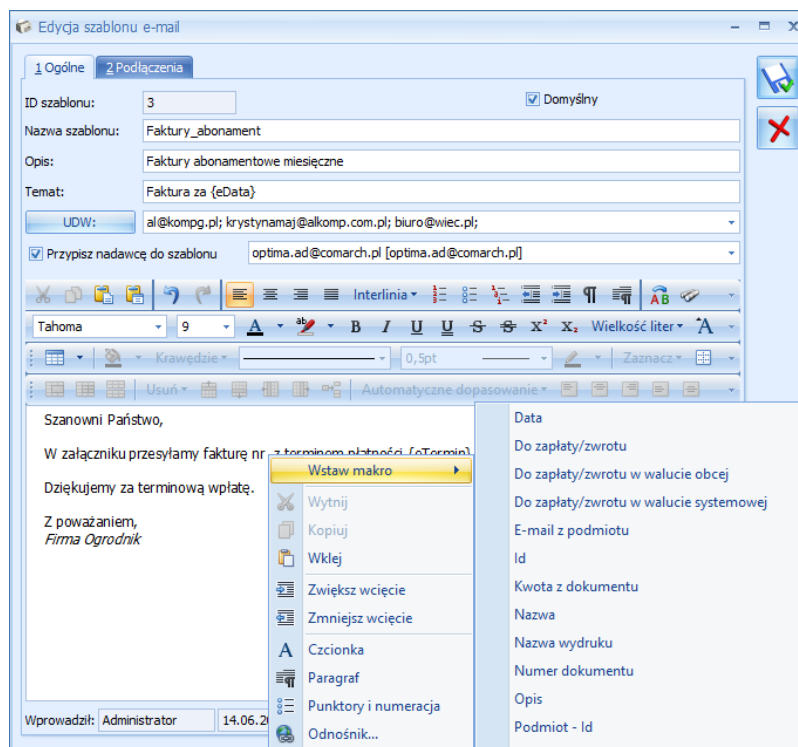
Rys 73. Formularz wzorca szablonu e-mail

7.4.3 Makra

Tworząc wzorec wiadomości e-mail (szablon) mamy możliwość zdefiniowania niektórych informacji tak, aby podczas wysyłania e-maila program automatycznie podstawił odpowiednie dane – odbywa się to za pomocą makra. Makra można wykorzystywać w temacie i treści wiadomości. Lista predefiniowanych w programie makr dostępna jest w menu kontekstowym (prawy klawisz myszki w polu temat i treść).



Rys 74. Wstawianie makra w polu temat wiadomości



Rys 75. Wstawianie makra w polu treść wiadomości

Dostępne makra:

- **Data** – wstawia datę wystawienia z dokumentu
- **Do zapłaty/ zwrotu** – wstawia kwotę do zapłaty lub zwrotu (w przypadku korekt będzie to kwota do zwrotu z minusem) jaka jest na dokumencie.
- **Do zapłaty/ zwrotu w walucie obcej** - wstawia kwotę do zapłaty lub zwrotu (w przypadku korekt będzie to kwota do zwrotu z minusem) w walucie obcej jaka została na dokument.
- **Do zapłaty/ zwrotu w walucie systemowej** - wstawia kwotę do zapłaty lub zwrotu (w przypadku korekt będzie to kwota do zwrotu z minusem) w walucie systemowej jaka obowiązuje w programie.
- **E-mail z podmiotu** – adres e-mail z karty podmiotu
- **ID** – ID dokumentu, numer identyfikacyjny dokumentu zapisany w bazie
- **Kwota z dokumentu** – kwota dokumentu z zakładki Ogólne
- **Nazwa** – wykorzystywane: w przypadku kontrahenta – nazwa kontrahenta, w przypadku przedstawiciela przy mailingu seryjnym, imię i nazwisko przedstawiciela
- **Nazwa wydruku** – nazwa wydruku
- **Numer dokumentu** – numer dokumentu, z formularza którego będzie wysyłana wiadomość
- **Opis** – w zależności od formularza dokumentu będzie wstawiony opis. *Przykładowo w przypadku deklaracji będzie to okres za jaki jest deklaracja a w przypadku dokumentów handlowo-magazynowych będzie to numer dokumentu (nr obcy) itd.*
- **Podmiot – Kod** – kod podmiotu
- **Podmiot – Nazwa** – nazwa podmiotu
- **Termin płatności** – termin płatności z dokumentu
- **Numer rachunku dla płatności** - numeru rachunku bankowego powiązanego z formą płatności dokumentu załączonego do wiadomości e-mail.
- **Waluta dokumentu** – waluta w jakiej wystawiony jest dokument
- **Waluta rozliczenia** – waluta w jakiej rozliczony jest dokument

Dodatkowo jest możliwość użycia funkcji `GetSQL`. Za pomocą polecenia `GetSQL` można pobrać dodatkowe informacje, niedostępne w ramach standardowych makr. W tym celu dostępne są również makra pozwalające odwołać się do identyfikatora podmiotu oraz dokumentu.

Są to:

- **Id dokumentu**
- **Podmiot – Id**
- **Podmiot – Typ**
- **Typ dokumentu**

Przykład: Przykład z użyciem makra

Użytkownik posiada zdefiniowany szablon dla listy faktur sprzedaży. W temacie wzorca oraz treści ma wstawione poniższe makra:

Nazwa szablonu: Faktura sprzedaży

Opis: Wysyłka faktur sprzedaży

Temat: Faktura z dnia {eData} dla {ePodmiotNazwa}

Szanowni Państwo,

W załączniku przesyłamy fakturę nr {eNumer} na kwotę {eKwotaDok} {eWalutaRoz}.

Termin płatności upływa {eTermin}.

Dziękujemy za terminowe uregulowanie należności.

Z poważaniem
Firma Ogrodnik

W momencie wyboru powyższego szablonu na formularzu wiadomości w pola z makrem zostaną podstawione odpowiednie dane.

Nazwa szablonu: Faktura sprzedaży

Opis: Wysyłka faktur sprzedaży

Temat: Faktura z dnia 10-02-28 dla F.H. ABC sp. z o.o.

Szanowni Państwo,

W załączniku przesyłamy fakturę nr FA/48/2010 na kwotę 102.11 PLN.

Termin płatności upływa 10-03-07.

Dziękujemy za terminowe uregulowanie należności.

Z poważaniem
Firma Ogrodnik

**Przykład: Przykład z użyciem funkcji GetSQL**

Użyta w szablonie dla deklaracji VAT-7 składnia: {GetSQL('SELECT dke_wartosci FROM cdn.DekIElem WHERE Dke_Numer=15000 and Dke_Dknld =' & {eID}, 'f')} zwróci kwotę nadwyżki z pola 60 na deklaracji VAT-7(12).

Zapytanie:

```
{CHOOSE(GetSQL('SELECT dke_wartosci FROM cdn.DekIElem WHERE Dke_Numer=15000 and Dke_Dknld =' & {eID}, 'f') = 0, 'Kwota do zapłaty: ' & GetSQL('SELECT dke_wartosci FROM cdn.DekIElem WHERE Dke_Numer=14715 and Dke_Dknld =' & {eID}, 'f'), 'Kwota nadwyżki: ' & GetSQL('SELECT dke_wartosci FROM cdn.DekIElem WHERE Dke_Numer=15000 and Dke_Dknld =' & {eID}, 'f'))} zwróci kwotę z pola 60 jeżeli jest nadwyżka, jeżeli nie ma nadwyżki zwróci kwotę do zapłaty z pola 58.
```



Uwaga: W przypadku wysyłania wydruku kaskadowego/seryjnego (czyli wzorca wydruku z którego powstanie wiele, osobnych wiadomości) najpierw w programie pojawia się formularz wiadomości ze zdefiniowanymi wcześniej makrami. Zapisanie lub wysłanie takiej wiadomości powoduje że makra zamieniają się w konkretne wartości/dane pobierane z bazy.

7.5 Wysyłanie wydruków e-mailem

Wydruki można wysyłać do e-maila z każdego miejsca w programie, gdzie jest dostępna ikona *Wyślij*. Możliwe jest wysłanie e-mailem pojedynczego wydruku albo listy wydruków. W przypadku wydruków seryjnych (tzw. kaskadowych), użytkownik ma możliwość seryjnego wysłania faktur dla różnych kontrahentów jednym e-mailem (np. W przypadku faktur abonamentowych wysyłanych do różnych kontrahentów) - utworzy się jeden formularz e – mail, ale wiadomości zostaną automatycznie wysłane do różnych odbiorców. Wysłane wiadomości są zapisywane w Skrzynce pocztowej.



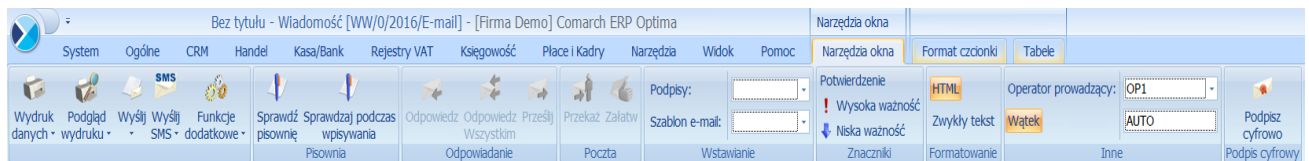
Uwaga: Po „kliknięciu” na przycisk **Wyślij**, program sprawdza czy operator ma skonfigurowane chociaż jedno aktywne konto. Jeśli tak, to podniesie się formularz wiadomości z **Comarch ERP Optima**. Jeśli nie, to podniesie się wiadomość z domyślnego klienta poczty.

7.5.1 Formularz wiadomości e-mail

Formularz wiadomości składa się z **Nagłówka** oraz zakładek: **[Ogólne]**, **[Załączniki]**, **[Historia]**, **[Wątek]**, **[Dokumenty]**. Dodatkowo w górnym **pasku menu**, dostępne są 3 zakładki: **[Narzędzia okna]**, **[Format czcionki]**, **[Tabele]** - na każdej z tych zakładek są dostępne funkcje, które można wykorzystać na formularzu wiadomości.

7.5.1.1 Formularz wiadomości – pasek menu

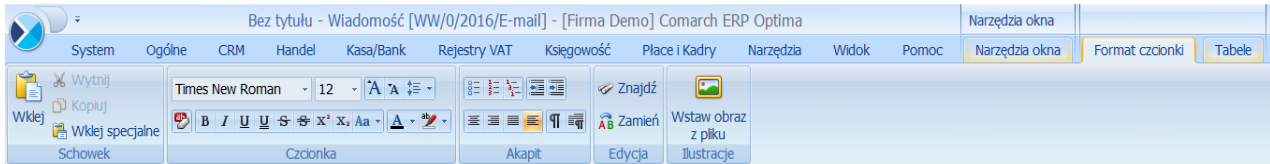
- Zakładka **[Narzędzia okna]** zawiera opcje:



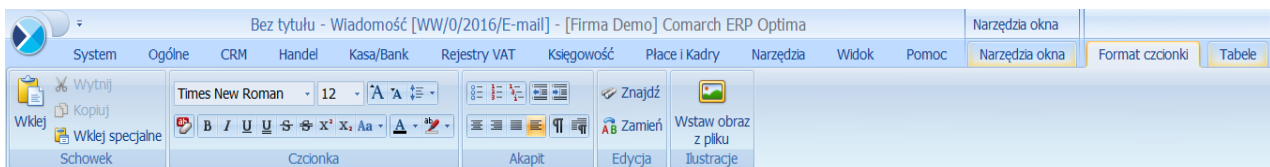
- wydruk i podgląd wiadomości
- pisownia – sprawdzanie pisowni
- parametry wyślij – możliwość wybrania opcji: **Odpowiedz/ Odpowiedz wszystkim/ Prześlij**
- poczta – dostępne opcje: **Przełącz wiadomość** – przekazanie wiadomości innemu operatorowi oraz **Załącz** – przekazanie/ załączenie wiadomości
- wstawianie – wybór szablonu (wzorca e-mail) oraz zdefiniowanego podpisu
- znaczniki – możliwość ustawienia stopnia ważności wiadomości oraz wysłania prośby o *Potwierdzenie* odebrania wiadomości.
- formatowanie – możliwość wyboru w jakim formacie wiadomość zostanie utworzona (HTML albo zwykły tekst)
- inne – możliwość wyboru operatora prowadzącego (wyświetlana jest lista operatorów w programie) oraz możliwość nadawania wątku.

W programie możliwe jest również dodatkowe oznaczanie wątków przedrostkami zdefiniowanymi przez użytkownika. Domyślnie dla wątków stosowany jest przedrostek: „OPT!MA”. Chcąc zdefiniować własny tekst (maksymalnie 20 znaków), należy wpisać go bezpośrednio w pole **Przedrostek dodawany do numeru wątku** (dostępne w *System/ Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail* na zakładce **[Parametry]**) i zapisać zmiany w konfiguracji.

- Zakładka **[Format czcionki]** umożliwia formatowanie tekstu: wybór rodzaju, koloru, rozmiaru czcionki oraz innych opcji dostępnych w edytorze. Dodatkowo z poziomu tej zakładki dostępna jest opcja **Wstaw obraz z pliku**, która umożliwia wstawienie w treści wiadomości jakiegos obrazu.



- Zakładka **[Tabele]** umożliwia wstawienie tabel jak również ich obróbkę.



7.5.1.2 Formularz wiadomości

- **Nagłówek wiadomości**

Pola jakie należy wypełnić:

- **Dokument** – schemat numeracji dla e-maili wychodzących (schemat definicji numeracji można zdefiniować w *Konfiguracji/ program/ definicje dokumentów/ CRM/ wiadomość wychodząca*).
- **Numer** – numer wiadomości nadany wg wybranego schematu numeracji. Do momentu zapisu wiadomości w polu numer wyświetla się AUTO.
- **Podmiot** – lista podmiotów, które występują w bazie danych czyli kontrahenci, banki, urzędy, pracownicy. Pole jest wypełniane tylko przy wysyłce z formularza dokumentu, w przypadku wysyłki z listy pole jest puste.



Ponadto na formularzu wiadomości odebranej dostępny jest przycisk *Aktualizuj e-mail podmiotu*, który pozwala zaktualizować domyślny adres podmiotu przypisanego do wiadomości.

Dodatkowo pole **Podmiot** wyświetla okno **Książka adresowa**. Jest to lista, która składa się z zakładek: **[Kontrahenci]**, **[Pracownicy]**, **[Urzędy]**, **[Banki]**. Na zakładce **[Kontrahenci]**, na pozycji znajduje się opcja do rozwinięcia dodatkowej listy, na której znajdują się aktywni przedstawiciele z karty kontrahenta. Pod listą znajduje się sekcja Adresaci wiadomości z polami **Do/ DW/ UDW**, w których można przenieś adres e-mail albo wpisać ręcznie oraz panel filtra.

Książka adresowa obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj- możliwość dodania nowego kontrahenta



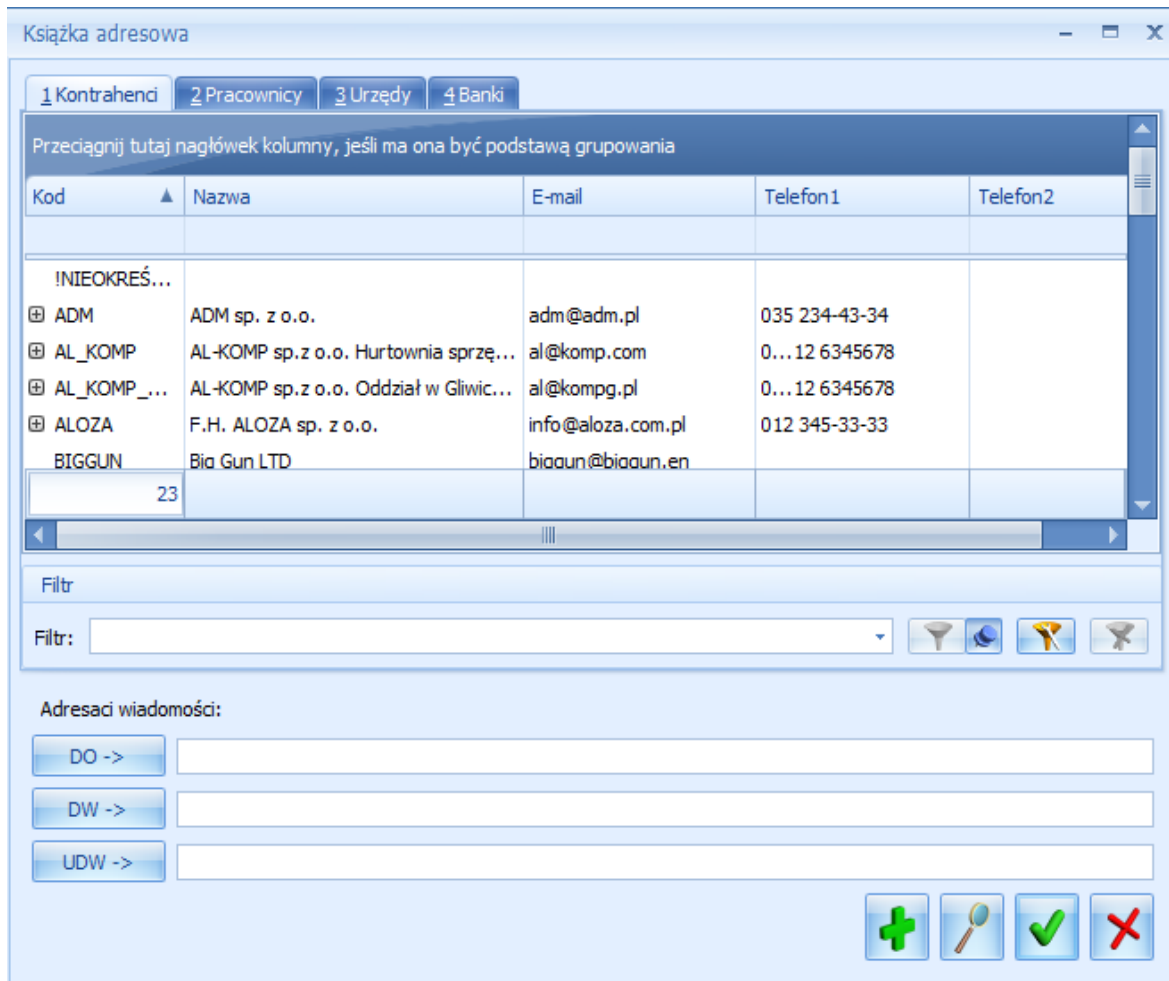
Podgląd – podgląd/ edycja karty kontrahenta



Zatwierdź



Zamknij – zamknięcie okna

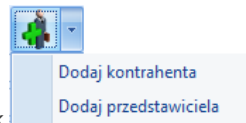


Rys 76. Książka adresowa

▪ Zakładka [Ogólne]

Pola jakie należy wypełnić:

- **OD** – lista aktywnych kont pocztowych, do których przypisany jest zalogowany operator



Dodatkowo na odebranej wiadomości dostępny jest przycisk *Dodaj*, który pozwala szybciej utworzyć nową kartotekę dla kontrahenta lub dopisać przedstawiciela do podmiotu będącego nadawcą wiadomości. Użycie opcji *Dodaj kontrahenta* wywołuje formularz nowego kontrahenta, gdzie w polu **E-Mail** będzie przeniesiony adres e-mail nadawcy. Użycie opcji *Dodaj przedstawiciela* podnosi okno, na którym należy wskazać kontrahenta, do którego ma zostać przypisany przedstawiciel (jeżeli do wiadomości przypisano podmiot – okno będzie uzupełnione akronimem tego kontrahenta). Po zaakceptowaniu kontrahenta, zostanie wywołany formularz przedstawiciela, gdzie w polu **E-Mail** będzie przeniesiony adres z wiadomości e-mail z pola **OD**.

- **DO/ DW/ UDW** – pola, do których należy wpisać adres e-mail odbiorcy wiadomości (większą ilość adresów należy rozdzielić średnikami). W przypadku wysyłki z formularza dokumentu, adres e-mail jest automatycznie pobierany z karty podmiotu (jeśli adres jest wypełniony na karcie). Dodatkowo pole DO/ DW/ UDW wyświetla okno Książka adresowa (więcej na temat książki adresowej opisane powyżej w punkcie 1). Kolejne pola to **Temat** wiadomości oraz **Treść** wiadomości.

- **Zakładka [Załączniki]**

Na tej zakładce wyświetlana jest lista załączników. Oprócz załączników w postaci wydruków jest możliwe podpięcie dodatkowych, a ponadto edycja i usunięcie istniejących załączników. Informacja o liczbie załączników wyświetla jest obok nazwy zakładki. Do wiadomości e-mail można dodawać wiele załączników jednocześnie, zaznaczając je na oknie wyboru.



Uwaga: W przypadku wydruku kaskadowego (gdy powstanie wiele, osobnych wiadomości) – załączniki będą dodawane przy zapisywaniu wiadomości.



Uwaga: Jeżeli użytkownik doda załącznik w szablonie, który pojawi się przed wydrukiem seryjnym, zostanie on dołączony do każdego z wysyłanych seryjnie maili.

Zakładka składa się z kolumn:

- *Nazwa pliku*
- *Rozmiar* – wyświetla rozmiar pliku odczytany z właściwości pliku, a więc jeszcze przed zapisem/ wysłaniem wiadomości
- *Rozmiar w bazie* – wyświetla rozmiar pliku/ dokumentu zapisany w bazie programu.



Uwaga: Jeśli rozmiar załącznika ma wartość mniejszą niż 1 MB to wyświetlany jest w KB, jeśli mniejszą to w MB.

Okno obsługiwane jest przez przyciski:



Dodaj – dodaj załącznik



Zmień - zmień załącznik



Usuń - usuń załącznik



Zapisz - zapisz załącznik z możliwością wyboru z menu dostępnych opcji: zapisz załącznik lub zapisz wszystkie załączniki (jeżeli jest ich więcej niż jeden)



Uwaga: Na formularzu wiadomości e-mail na zakładce **[Załączniki]** możliwe jest **dodawanie załączników metodą „przeciągnij i upuść”** (przeciąganie ich za pomocą myszki). W tym celu należy wskazać plik w Eksploratorze Windows, a następnie z przytrzymanym lewym klawiszem myszy przeciągnąć go do programu **Comarch ERP Optima** i upuścić na liście załączników.

▪ **Zakładka [Historia]**

Na zakładce zapisywane są zdarzenia związane z tworzeniem, wysyłaniem i modyfikacją e-maila. Zakładka składa się z kolumn:

- *Akcja* – zawierająca informację o zdarzeniu wykonanym dla wiadomości (możliwe akcje to m.in. utworzono, odebrano/przypisano, przeczytano, wysłano, załatwiono, zmiana folderu na...),
- *Operator* – dla którego konta została wykonana akcja,
- *Data* – data i godzina wykonania akcji,
- *Komentarz* – dodatkowa informacja, jaka została wprowadzona w momencie oznaczania wiadomości jako załatwionej lub podczas przekazywania – opcje dostępna z poziomu wiadomości w górnym pasku menu. W przypadku kont protokołem IMAP, komentarze będą widoczne wyłącznie lokalnie, nie zostaną przeniesione na serwer pocztowy. Zmiany wykonane na serwerze pocztowym (np. przeniesienie wiadomości do innego folderu) są zapisywane w historii danej wiadomości jedynie, gdy foldery w których zachodzą zmiany są subskrybowane.

▪ **Zakładka [Wątek]**

Program umożliwia wątkowanie korespondencji. Do tematu wiadomości dołączany jest numer, który następnie pozwala na zebranie e-maili wysłanych i odebranych na zakładce **[Wątek]** i prześledzenie danej konwersacji. Wątkowanie czyli dołączanie numeru **wątku** do tematu, jest domyślnie włączone. W *Konfiguracji (Program/CRM/Konta e-mail – zakładka Parametry)* można je wyłączyć.

Wykorzystując wątkowanie w programie Comarch ERP Optima dopisywany jest numeru wątku, a tym samym zmianie ulega temat wiadomości przychodzącej. W przypadku kont o typie IMAP, jeżeli odpowiedź na pierwszą wiadomość w wątku zostanie udzielona z poziomu innego klienta poczty, w programie taka wiadomość otrzyma nowy wątek. Jeśli wątkowanie jest istotne w prowadzonej korespondencji, zaleca się tworzenie odpowiedzi z poziomu Comarch ERP Optima. W innym wypadku może się zdarzyć tak, że wiadomości zostanie nadany nowy wątek.

▪ **Zakładka [Dokumenty]**

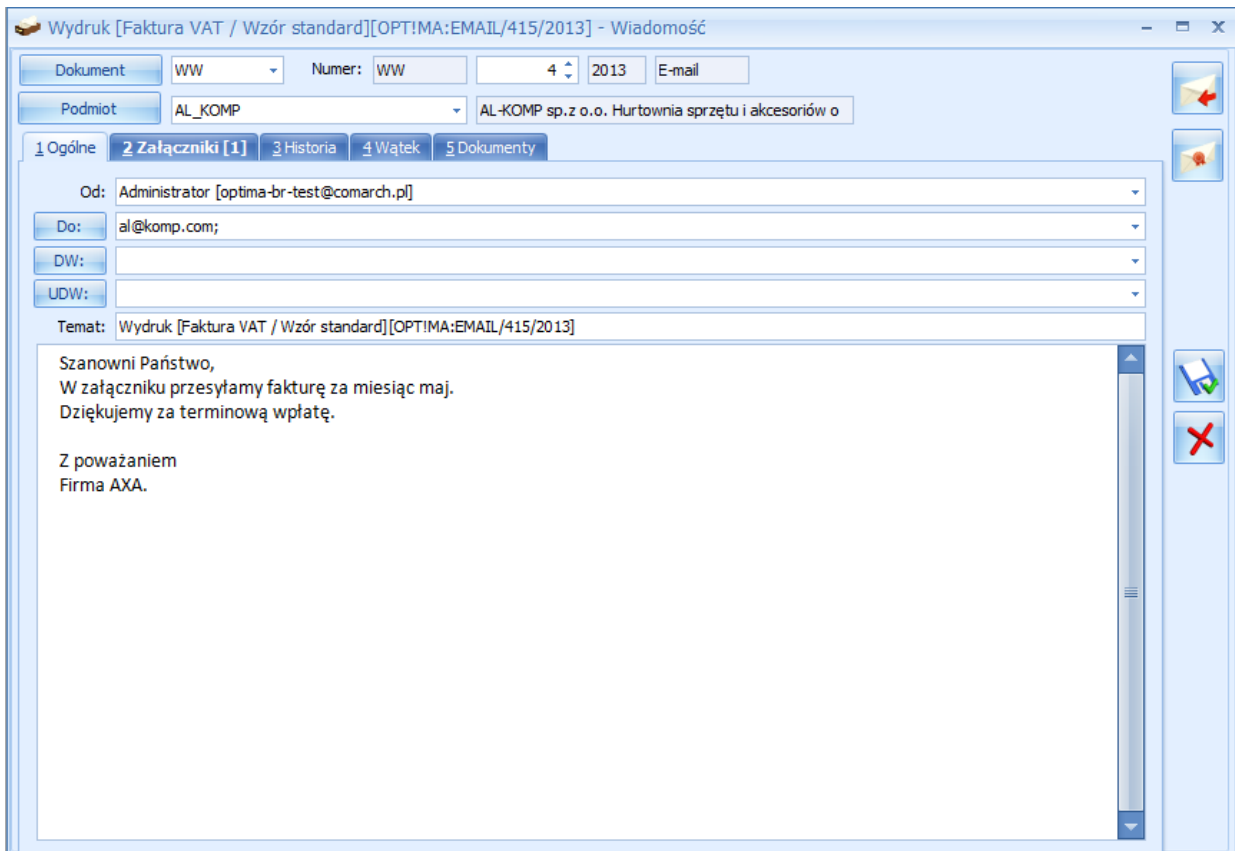
Istnieje możliwość powiązania wiadomości przychodzącej/wychodzącej z innymi dokumentami w systemie np. kontaktami w CRM, fakturami, zleceniami serwisowymi itp. W tym celu na formularzu wiadomości e-mail znajduje się zakładka **[Dokumenty]**, a na niej:

- tabela z dokumentami powiązanymi
- możliwość powiązania z kontaktem CRM
- -możliwość powiązania z dokumentem w Bibliotece

W przypadku kont o typie IMAP możliwe jest przypisanie e-maila do dokumentu zarówno w przypadku subskrypcji pełnych treści wiadomości, jak i pobierania wyłącznie nagłówek wiadomości. Można również powiązać wiadomości z ręcznie wskazanym podmiotem (np. jeśli kontrahent nie ma przypisanego adresu e-mail i wiadomość nie została z nim powiązana automatycznie).




Uwaga: Powiązanie wiadomości z podmiotem/ dokumentem w programie może być usuwane na skutek niektórych operacji wykonywanych na serwerze/ innym Kliencie poczty; np. podczas przenoszenia wiadomości do folderu niesubskrybowanego (serwerowego) i przywrócenia go z powrotem do folderu subskrybowanego.

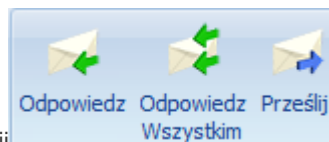




Rys 77. Formularz wiadomości e-mail zakładka Ogólne

7.6 Skrzynka pocztowa

Skrzynka pocztowa podzielona jest na dwa panele. W lewym panelu dostępna jest lista folderów, w prawym panelu lista wiadomości z wybranego folderu. Jednocześnie można wyświetlić zawartość tylko jednego folderu. Z poziomu skrzynki pocztowej z każdego folderu, możliwa jest wysyłka e-maili, edycja i usunięcie istniejących. W zależności, która opcja zostanie wybrana, wiadomości zapiszą się w odpowiednich folderach, przykładowo:

- jeśli użytkownik wybierze  *Zapisz* – wiadomość zostanie zapisana w kopiach roboczych,



- jeśli użytkownik wybierze jedną z opcji  *Odpowiedz* lub  *Odpowiedz Wszystkim* - wiadomość zostanie zapisana w skrzynce nadawczej.

Ponadto możliwe jest przenoszenie wiadomości między folderami. Wiadomość można przenieść przeciągając ją za pomocą myszki (należy ustawić się na liście, na wybranej wiadomości i prawym przyciskiem myszki przeciągnąć do innego folderu).

Skrzynka pocztowa składa się z folderów:

- skrzynka odbiorcza,

- skrzynka nadawcza,
- elementy wysłane,
- załatwione,
- elementy usunięte,
- kopie robocze.

Lista wiadomości wyświetlona z każdego folderu jest taka sama, może różnić się kolejnością wyświetlanych kolumn oraz zawartością niektórych z nich. W każdym z folderów, na liście wiadomości dostępne jest menu kontekstowe. Oprócz standardowych opcji, można również wysłać wiadomości a w przypadku folderu *skrzynka odbiorcza*, *elementy wysłane*, *załatwione*, *usunięte* oraz *kopie robocze* – dostępna jest opcja **Oznacz jako przeczytane** oraz **Oznacz jako nieprzeczytane**.

W każdym folderze pod listą e-maili znajduje się przycisk domyślnie nazwany **Kontrahent** – analogiczny jak na formularzu e-maila (*Podmiot*) ułatwiający filtrowanie listy maili do tych, które mają przypisany podmiot o wskazanym akronimie. Z menu przy tym przycisku można wybrać również inne podmioty np. *Pracownik/Bank/Wspólnik/Urząd*. Jeśli jest wybrany jakiś podmiot, to dodając nową wiadomość, na formularz przenoszony jest ten podmiot wraz z jego adresem e-mail.

Filtrowanie wiadomości na koncie o typie IMAP

W przypadku konta o typie IMAP filtrowanie w panelu filtra po treści wiadomości wiąże się z wyszukiwaniem na serwerze poczty. Z tej przyczyny taka operacja może trwać dłużej. Jednocześnie istotne jest, że nie każdy serwer pocztowy pozwala na wyszukiwanie.



Uwaga: Filtry własne Użytkownika, działające w oparciu o SQL, nie będą działać, jeżeli wiadomości są subskrybowane tylko po nagłówkach.

W przypadku filtrowania wiadomości, wyszukiwana fraza musi zawierać co najmniej trzy znaki. W ten sposób można wyszukiwać wiadomości po określonym słowie. Aby filtrować wiadomości po konkretnej frazie należy ją wpisać w cudzysłowie, np. „oferta handlowa”.

■ Skrzynka odbiorcza

W skrzynce odbiorczej wyświetla się lista odebranych wiadomości. Lista składa się z następujących kolumn (układ domyślny):

- **Priorytet** – rodzaj priorytetu jaki został ustawiony na wiadomości
- **Przeczytano** – ikona koperty (zamknięta lub otwarta)

Dla kont w protokole IMAP (podobnie jak w POP3) informacja z programu o przeczytaniu/ nieprzeczytaniu wiadomości nie jest synchronizowana z serwerem pocztowym, np. wiadomości przeczytane w programie, mogą być widoczne w innym kliencie poczty jako nieprzeczytane i odwrotnie. Wynika to z tego, że w programie Comarch ERP Optima to, czy wiadomość została odczytana, jest pamiętane dla każdego operatora oddzielnie. Dzięki temu w przypadku wspólnych kont pocztowych żaden użytkownik nie przeoczy wiadomości, którą powinien przeczytać. Działanie to zostało zachowane również w przypadku kont pracujących w oparciu o protokół IMAP.

- **Załącznik** – informacja czy wiadomość zawiera załącznik. Dla kont o typie IMAP, jeżeli skonfigurowano pobieranie samych nagłówków wiadomości, informacja o ewentualnym załączniku nie będzie widoczna na liście wiadomości odebranych.
- **OD** – adres e-mail, z którego została wysłana wiadomość
- **Podmiot** – kod podmiotu z pola **Podmiot**, jeżeli był wybrany na formularzu wiadomości. Pole uzupełniane automatycznie, jeżeli e-mail z którego nadeszła wiadomość został wprowadzony na karcie kontrahenta (pracownika/ urzędu/ banku) na zakładce **[Ogólne]** lub na karcie przedstawiciela kontrahenta.
- **Temat** – temat wiadomości

- **Operator** – operator prowadzący
- **Odebrano** – data i godzina odebrania wiadomości
- **Flaga** – możliwość oznaczenia e-maila flagą
- **Konto** – symbol konta, z którego został wysłany e-mail

Ustawiając kursor w nagłówku kolumny, po naciśnięciu prawego przycisku myszki istnieje możliwość wybrania opcji **Wybór kolumn**. Na ekranie zostanie wyświetlona lista dostępnych kolumn, dzięki temu użytkownik może sam definiować dane, które mają być widoczne na liście. Dostępne dodatkowe kolumny:

- *Do* – adres e-mail, na który została wysłana wiadomość
- *Dotyczy podmiotu* – kod podmiotu z pola **Dotyczy podmiotu**
- *DW* – adres e-mail wpisany w polu **Do wiadomości**
- *Nazwa podmiotu* – nazwa podmiotu z pola **Podmiot**
- *Numer dokumentu* – numer wiadomości
- *Rozmiar* – rozmiar wiadomości
- *UDW* – adres e-mail wpisany w polu **Ukryte do wiadomości**
- *Wątek* – numer wątku
- *Wysłano* – data i godzina wysłania wiadomości.

Zasady dotyczące obsługi list, grupowania, sortowania, wyszukiwania pozycji (filtrowania) i ogólnie przystosowywania wyglądu list do indywidualnych potrzeb użytkownika zostały opisane w rozdziale *Standardy w programie*.

Lista obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – dodaj wiadomość



Zmień - edytuj wiadomość

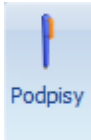


Usuń - usuń wiadomość



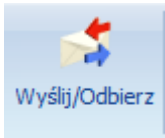
Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Ponadto w menu głównym (wstążka) znajdują się podstawowe przyciski (opisane w rozdziale *Standardy w programie*) a dodatkowo:




Podpisy

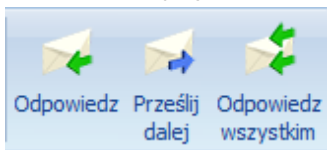
Podpisy – lista zdefiniowanych podpisów (więcej w rozdz. 8.2)



Wyślij/Odbierz

Wyślij/ Odbierz wiadomość. Jeśli zostanie odebrana nowa wiadomość to na pasku stanu wyświetli się ikona . W trakcie odbierania/wysyłania wiadomości e-mail w pasku stanu wyświetli się informacja o liczbie wykonywanych operacji. W opisie wyświetlanym po najechaniu kursorem myszki widoczna jest dodatkowo objętość

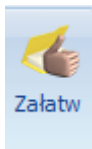
wysyłanych/odbieranych danych np. Odebrano 4MB z 30 MB. Lista wiadomości jest odświeżana dopiero po zakończeniu wysłaj/ odbierz.



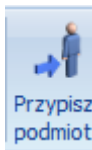
Parametry Wyślij – opcje: odpowiedz/ prześlij dalej/ odpowiedz wszystkim



Przełącz - przycisk pozwala na zmianę operatora prowadzącego w obrębie danego konta firmowego, do którego przypisanych jest wielu operatorów. Można wybrać tylko spośród operatorów, którzy są przypisani do danego konta. Po wyborze *Przełącz* pojawi się okno do wpisania komentarza. Treść wpisanego komentarza będzie widoczna na formularzu wiadomości na zakładce historia.



Załatw - kliknięcie w tą ikonę powoduje przeniesienie podświetlonej wiadomości do folderu "Załatwione". Przenoszone są wszystkie maile z danego wątku (również te w innych folderach). Po wyborze *Załatw* pojawi się okno do wpisania komentarza. Treść wpisanego komentarza będzie widoczna na formularzu wiadomości na zakładce historia. Opcja **Załatw** działa zarówno dla zaznaczonych jak i podświetlonych elementów, czyli do załatwionych zostają przenoszone wszystkie maile powiązane z zaznaczonymi lub podświetlonymi wątkami. Ponadto funkcja *Załatw* jest dostępna również z poziomu formularza e-maila. Przy próbie przeniesienia wiadomości funkcją *Załatw*, program ostrzega o nieprzeczytanych mailach.



Przypisz podmiot - po uruchomieniu funkcji pojawi się okno z możliwością wyboru zakresu dat. Program sprawdza czy adres e-mail z pola „OD” oraz „DO” występuje w słowniku podmiotów, jeśli tak - uzupełnione zostanie pole podmiot na wiadomościach w wybranym zakresie dat.

- **Skrzynka nadawcza**

Lista wiadomości nadanych obsługiwana jest tak jak w przypadku skrzynki odbiorczej, różni się jedynie kolejnością wyświetlonych kolumn.

- **Elementy wysłane**

Lista wiadomości wysłanych obsługiwana jest tak jak w przypadku skrzynki odbiorczej, różni się jedynie kolejnością wyświetlonych kolumn.

- **Elementy załatwione**

Lista wiadomości załatwionych obsługiwana jest tak jak w przypadku skrzynki odbiorczej, różni się jedynie kolejnością wyświetlonych kolumn.

- **Elementy usunięte**

Lista wiadomości usuniętych obsługiwana jest tak jak w przypadku skrzynki odbiorczej, różni się jedynie kolejnością wyświetlonych kolumn.

- **Kopie robocze**

Lista wiadomości w folderze kopie robocze obsługiwana jest tak jak w przypadku skrzynki odbiorczej, różni się jedynie kolejnością wyświetlonych kolumn oraz możliwością wysłania listy zaznaczonych wiadomości *Wyślij zaznaczone*.

W przypadku kont o typie IMAP zawartość folderu kopie robocze (podobnie jak innych folderów) jest synchronizowana z serwerem poczty. Gdy w programie została zapisana wersja robocza wiadomości powiązana np. z wydrukiem czy dokumentem, to podczas jej edycji na innym kliencie poczty, po zapisie, usuwana jest stara treść wiadomości, a z serwera zostanie pobrana nowa wiadomość. Taka wiadomość nie będzie powiązana z dokumentem, jak to miało miejsce w przypadku wiadomości pierwotnej zapisanej lokalnie. Podobna sytuacja może wystąpić przy wysyłaniu tych wiadomości w innym kliencie poczty.

W przypadku jednoczesnego edytowania wiadomości roboczej w skrzynce pocztowej w programie i na innym kliencie poczty, po synchronizacji w folderze będą widoczne dwie wiadomości. Osobno zostaną zapisane zmiany wprowadzone z poziomu każdego klienta.



Uwaga: W przypadku niektórych serwerów pocztowych po edycji wiadomości roboczej usuwane jest jej oznaczenie jako "roboczej". Wówczas dalsza edycja takiego e- maila jest niemożliwa ze skrzynki pocztowej w Comarch ERP Optima, a wyłącznie z poziomu serwera pocztowego. Alternatywnie, w programie taką wiadomość można skopiować (przy użyciu kombinacji klawiszy **<CTRL>+<INS>**), a następnie edytować.

7.6.1 Podgląd wiadomości

Możliwy jest podgląd wiadomości e-mail bezpośrednio na liście w Skrzynce pocztowej. Daje to możliwość szybkiego podglądu zawartości maila bez konieczności jego otwierania.

Podgląd wiadomości dostępny jest z poziomu okna Skrzynka pocztowa. Przy pierwszym otwarciu okna po prawej stronie pojawi się pasek Podgląd wiadomości. Po kliknięciu w pasek rozwijany jest panel, w którym widoczna jest treść maila. W panelu widoczna jest tylko treść wiadomości wraz z grafiką. Temat wiadomości oraz pozostałe informacje widoczne są na liście wiadomości. Przesuwając kursorem po liście wiadomości na panelu widoczna jest treść aktualnie podświetlonej wiadomości.

Położenie panelu może być przez użytkownika zmieniane. Aby zadokować panel z innej strony okna należy go „złapać” przeciągnąć w inną lokalizację. Dodatkowo panel wyposażony jest w przycisk pinezki: jeśli pinezka jest „wyciśnięta” po ustawieniu kursora z powrotem na liście wiadomości panel jest zwijany. Jeśli pinezka jest „wciśnięta” – panel jest na stałe dokowany, zmniejszając obszar przeznaczony na listę wiadomości.

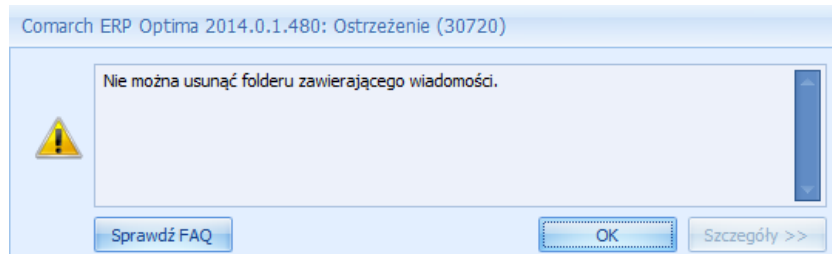
7.6.2 Dodawanie własnych folderów

Można dodawać, przenosić i usuwać własne foldery w skrzynce pocztowej. Przenoszenie folderów możliwe jest między folderami w obrębie jednego konta, nie można przenosić folderów pomiędzy różnymi kontami pocztowymi. Wiadomości e-mail można przenosić między folderami na różnych kontaktach. W sytuacji, gdy wiadomość zostanie przeniesiona pomiędzy folderami na różnych kontaktach w Historii wiadomości, w kolumnie *Akcja*, wyświetla się informacja, na jakie konto została ona przeniesiona.

Lista folderów widoczna jest w kształcie drzewa. Panel z folderami podzielony jest na dwie zakładki **[Wg kont]** oraz **[Wszystkie]**. W zakładce **[Wg kont]** widoczne są foldery pogrupowane wg kont pocztowych do których jest przypisany operator. W zakładce **[Wszystkie]** widoczne są foldery i maile ze wszystkich kont operatora do których jest przypisany. Operacje na folderach (dodawanie, usuwanie, zmiana nazwy) można wykonywać tylko w zakładce **[Wg kont]**.

Nie można przenosić, zmienić nazwy i usuwać głównych zdefiniowanych w programie folderów tj. skrzynka pocztowa, skrzynka nadawcza, elementy wysłane, załatwione, Elementy usunięte oraz Kopie robocze. Można natomiast tworzyć podfoldery do nich. Dodawanie folderów na tym samym poziomie co foldery domyślnie zdefiniowane w programie, możliwe po ustawieniu kursora na z gałęzi nadrzędnej np. konto pocztowe. Wymagane jest podanie nazwy dla nowo dodawanego folderu. Nie można w gałęzi drzewa na tym samym poziomie wprowadzić dwóch folderów o takiej samej nazwie. Jeżeli występują wiadomości lub podfoldery w folderze wówczas nie można

usuwać takiego folderu. Operator powinien przed usunięciem folderu usunąć wszystkie wiadomości znajdujące się w tym folderze oraz jego podfolderach.



Rys 78. Komunikat, który pojawia się przy próbie usunięcia folderu zawierającego wiadomości

W strukturze drzewa foldery główne domyślnie zdefiniowane w programie są umieszczone w pierwszej kolejności i nie podlegają sortowaniu. Dodawanie nowych podfolderów zakłada folder w danej gałęzi i foldery te są ustawiane w kolejności alfabetycznej w tej gałęzi. Dodawanie nowych folderów na głównej gałęzi założy foldery pod ostatnim folderem głównym, a dodane foldery zostaną posortowane alfabetycznie. Na obydwu zakładkach w nagłówku działa filtrowanie służące do wyszukania po nazwie folderów na drzewku.

Dla ułatwienia pracy z wieloma kontami e-mail, po wskazaniu kursorem określonego folderu skrzynki pocztowej, wyświetli się dodatkowy opis. Zawiera on informację o nazwie konta, do którego dany folder należy. W przypadku zakładki **[Wszystkie]**, nazwa konta wyświetlana jest tylko dla folderów utworzonych przez użytkownika.

7.6.2.1 Zarządzanie folderami w skrzynce pocztowej.

Wykonywanie operacji dla folderów odbywa się tylko na zakładce **[Wg kont]** dla wskazanego na drzewie folderu. Po wybraniu folderu na drzewie jego zawartość wyświetlana jest w skrzynce pocztowej. W przypadku wybrania gałęzi nie będących folderami jak gałęzie: **Poczta**, **Archiwum** lub dane **konto pocztowe** w skrzynce pocztowej lista wiadomości jest pusta.

Na wstążce w górnym menu dostępna jest grupa o nazwie *Folder* zawierającą opcje dotyczące zarządzaniem folderami. Grupa aktywna jest na zakładce **[Wg kont]**. Za pomocą przycisków dostępnych na wstążce w grupie *Folder* lub pod prawym przyciskiem myszy z menu kontekstowego można wybrać jedną z poniższych opcji:



Dodaj folder – dodanie nowego folderu



Zmień – edycja nazwy folderu

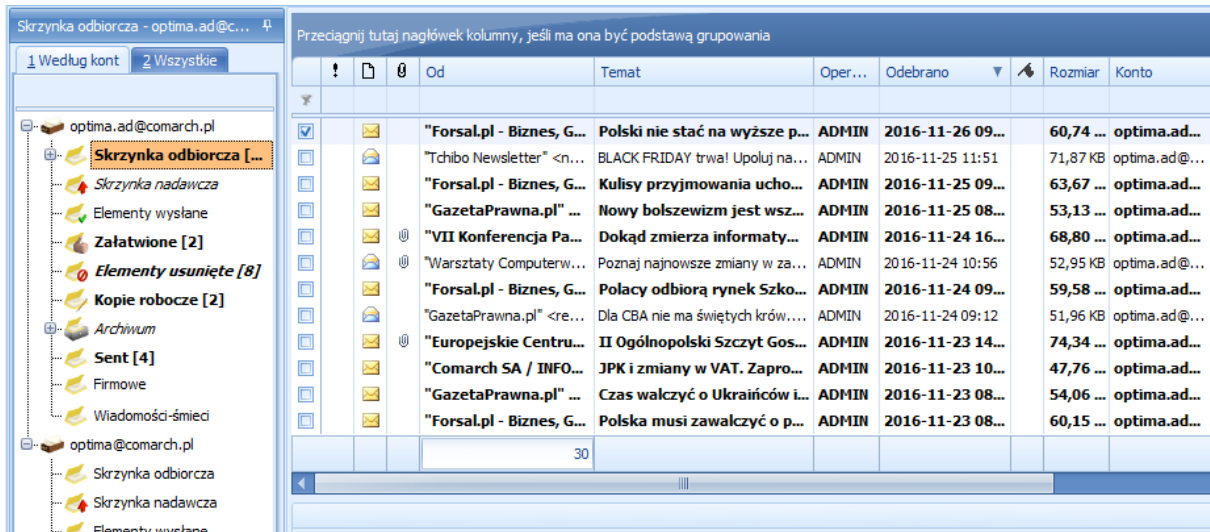


Usuń – usuwanie folderu z bazy danych

Przenoszenie folderów odbywa się poprzez przeciągnięcie folderów za pomocą myszki na wskazany folder. Przenoszenie folderów możliwe jest tylko w obrębie danego konta pocztowego. Przenoszona jest cała zawartość wskazanego folderu wraz z jego podfolderami.

7.6.2.2 Synchronizacja folderów i zarządzanie folderami w IMAP

Po poprawnym skonfigurowaniu konta w protokole IMAP i wykonaniu synchronizacji, w skrzynce pocztowej są widoczne zarówno foldery subskrybowane, jak i foldery lokalne. Dla rozróżnienia obu rodzajów katalogów, nazwy tych pierwszych są napisane standardową czcionką, a nazwy folderów lokalnych kursywą. W przypadku kont o typie POP3, nazwy katalogów są prezentowane standardowo. W tym protokole wszystkie foldery są lokalne, więc nie są rozróżniane.



Rys 79. Widok na foldery na koncie o protokole IMAP

Przy wejściu do skrzynki pocztowej w programie, w pierwszej kolejności, w celu zachowania spójności struktury katalogów, synchronizowana jest lista wszystkich folderów. Następnie wysyłane są na serwer nowe wiadomości. Potem zostają pobrane nowe wiadomości z serwera pocztowego, z subskrybowanych folderów.

Synchronizacja skrzynki pocztowej może się odbywać tylko na jednej instancji, dlatego wszystkie operacje przenoszenia, dodawania i usuwania wiadomości są wykonywane na bazie. Następnie na jednym stanowisku podczas synchronizacji te wszystkie zmiany są aktualizowane na serwerze.

W przypadku dłuższej pracy użytkownika na danej skrzynce pocztowej, jest ona synchronizowana zgodnie z ustawieniami dotyczącymi czasu pobierania wiadomości lub na żądanie za pomocą przycisku *Wyślij/ Odbierz*.



Uwaga: W przypadku niepowodzenia synchronizacji konta o typie IMAP, do skrzynki odbiorczej operatora zostanie wygenerowana wiadomość e-mail z informacjami o błędach.

Jeżeli w tym samym czasie dana wiadomość zostanie przeniesiona z poziomu serwera i z programu Comarch ERP Optima do dwóch różnych folderów, to będzie ona widoczna w nowym katalogu w ramach akcji wykonanej na serwerze. Jednocześnie w skrzynce odbiorczej pojawi się e-mail z informacją o wycofaniu w programie operacji zmiany folderu dla tej wiadomości. Po wykonaniu synchronizacji, z poziomu skrzynki odbiorczej w programie możliwe będzie przeniesienie tej wiadomości do innego folderu.

Zmiany w strukturze katalogów wprowadzone z poziomu programu zostaną również odzwierciedlone na serwerze poczty, w szczególności utworzenie nowego subskrybowanego folderu, zmiana nazwy folderu, zapisanie wersji roboczej wiadomości, wysłanie lub przeniesienie wiadomości do innego folderu. Dozwolone jest przenoszenie folderów do innych folderów o takim samym statusie, np. lokalnych do innych folderów lokalnych. Utworzony nowy subfolder dziedziczy status z folderu nadrzędnego. Nie jest możliwa zmiana nazwy folderu, jego przeniesienie lub usunięcie podczas wykonywania synchronizacji.



Uwaga: W zależności od serwera poczty, niektóre operacje na folderach mogą być niemożliwe do wykonania w Comarch ERP Optima. Np. jeżeli serwer poczty, na którym jest konto e-mail użytkownika nie pozwala na zagnieżdżenia w strukturze folderów, to próba założenia subfolderu po stronie Comarch ERP Optima również nie będzie możliwa.

Gdy na serwerze poczty nastąpiła zmiana nazwy subskrybowanego folderu, to w programie folder ten zostanie oznaczony jako lokalny. Jeżeli zawiera on wyłącznie pobrane nagłówki, z poziomu programu nie będzie możliwe otwarcie takich wiadomości. W tej sytuacji w konfiguracji folderów IMAP będą widoczne oba foldery (folder lokalny z nazwą sprzed zmiany oraz folder serwerowy ze zmienioną nazwą). Przy oznaczeniu subskrypcji dla folderu serwerowego ze zmienioną nazwą, wiadomości zostaną ponownie pobrane z serwera. Po zaznaczeniu subskrypcji folderu lokalnego, zostanie utworzony jego odpowiednik na serwerze i na serwer zostaną przeniesione wiadomości z programu.

Jeżeli na serwerze został usunięty folder zawierający wiadomości, to po synchronizacji będzie on widoczny w programie jako lokalny, bez możliwości pobrania pełnych treści wiadomości (jeżeli wcześniej pobrano tylko ich nagłówki).

W przypadku usunięcia folderu na serwerze i dodania drugiego z taką samą nazwą, a następnie przypisania do niego wiadomości – to po wykonaniu synchronizacji, w programie widoczny będzie ten folder z nową zawartością.

Podczas przenoszenia wiadomości do folderów subskrybowanych weryfikowane jest, czy katalog docelowy istnieje na serwerze pocztowym. Jeżeli w międzyczasie został on usunięty na innym kliencie poczty, a nowa struktura folderów nie została jeszcze zsynchronizowana po stronie Comarch ERP Optima, to przeniesienie wiadomości do takiego „nieistniejącego” na serwerze folderu zostanie wycofane. Jednocześnie w skrzynce pocztowej w programie pojawi się wiadomość informująca o tym niepowodzeniu.

Przeniesienie wiadomości, której nie ma na serwerze pocztowym, np. z folderu lokalnego do synchronizowanego, spowoduje utworzenie tej wiadomości na serwerze.



Uwaga: Dla kont e-mail o protokole IMAP nie można tworzyć folderów ze znakami specjalnymi w nazwie. Foldery ze znakami niedozwolonymi, tj. “.\” nie będą synchronizowane.

7.7 Archiwizacja maili

Archiwizacja maili umożliwia przeniesienie starych maili z bazy konfiguracyjnej i przechowywanie ich na serwerach iBard24. W prosty sposób można dotrzeć do maili i sprawdzić ich zawartość. W bazie danych pozostaje nagłówek wiadomości oraz związane z mailem informacje typu historia, dokumenty powiązane itp. Na serwer **iBard24** przenoszone są treść maila oraz załączniki.

W przypadku kont o typie IMAP, wgląd do tego archiwum nie jest możliwy z poziomu serwera poczty, czyli inni klienci poczty nie będą mieć do niego dostępu. W przypadku subskrypcji samych nagłówków wiadomości, przy archiwizacji pobierane są również treści wiadomości i umieszczane na iBard24.

7.7.1 Konfiguracja.

Skonfigurowanie skrzynki pocztowej pod archiwizację należy rozpocząć od podania loginu i hasła do konta **iBard24**. Dane te należy wprowadzić w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail* w zakładce **[Archiwizacja]**.



Uwaga: Dostęp do zakładki Archiwizacja ma tylko operator z uprawnieniami administratora w programie **Comarch ERP Optima**.

W zakładce **[Archiwizacja]** dostępne są dwa pola służące do podania loginu i hasła do konta **iBard24**, na którym będą archiwizowane maile.

Login iBard24:	<input type="text"/>
Hasło iBard24:	<input type="password"/>

Zakładka obsługiwana jest przez przyciski:



Zapisz zmiany – zapisuje zmiany i zamyka formularz



Przywróć poprzedni stan - w przypadku zmiany ustawień parametrów wciśnięcie przycisku powoduje przywrócenie ustawień poprzednich (po ostatnim zapisie)



Zamknij – zamknięcie okna



Uwaga: Wymagana wersja **iBard24** co najmniej 2.9.0.



Uwaga: Dopuszczalne są maksymalnie **2 aktywne logowania** na jedno konto **iBard24**.

7.7.2 Skrzynka pocztowa

W skrzynce pocztowej w lewym panelu na drzewie folderów dostępna jest gałąź o nazwie *Archiwum*. Po otwarciu skrzynki gałąź ta jest zawsze zwinięta. Po jej rozwinięciu archiwum składa się z folderów:

- skrzynka odbiorcza
- elementy wysłane
- załatwione

W Archiwum można dodawać, przenosić i usuwać własne foldery na tych samych zasadach jak opisane w rozdziale 8.6.1. Nie jest możliwe przenoszenie folderów między Archiwum, a kontem pocztowym.

Podczas archiwizowania maila nagłówek maila zostaje w bazie **Comarch ERP Optima** natomiast treść oraz załączniki przenoszone zostaną na konto wskazane na serwerze iBard24. Mail może być archiwizowany poprzez przeniesienie jednego maila do Archiwum, przeniesienie kilku wybranych maili do Archiwum lub seryjną archiwizację maili starszych niż wskazana data.

7.7.3 Archiwizacja pojedynczego maila

Archiwizacja pojedynczego maila odbywa się przez przeciągnięcie go do wybranego folderu w panelu Archiwum.

7.7.4 Archiwizacja wybranych maili

Archiwizacja wybranych maili odbywa się przez zaznaczenie kilku maili i przeciągnięcie ich do wybranego folderu w panelu Archiwum.

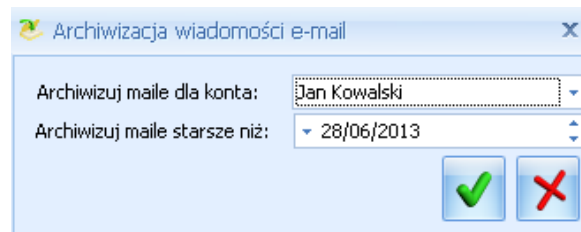
7.7.5 Seryjna archiwizacja maili

W skrzynce pocztowej w menu głównym (wstążka) znajduje się przycisk *Archiwizuj* w grupie Archiwizacja.



Archiwizuj - przycisk pozwala na uruchomienie archiwizacji według podanych parametrów.

Po wybraniu przycisku *Archiwizuj* wyświetli się okno *Archiwizacja*:



Rys 80. Archiwizacja wiadomości e-mail

W oknie dostępne są pola:

- **Archiwizuj maile dla konta** - istnieje możliwość archiwizacji maili dla wybranego konta dla którego opiekunem jest dany operator lub wszystkich (archiwizowane są maile od razu dla wszystkich kont, których operator jest opiekunem)
- **Archiwizuj maile starsze niż** – należy datę końcową okresu, za jaki powinny być archiwizowane maile

Po uzupełnieniu powyższych pól i ich zaakceptowaniu następuje połączenie z **iBard24** w oparciu o login i hasło podane w konfiguracji, natomiast w skrzynce pocztowej zostaną odfiltrowane maile, dla których data wysłania lub otrzymania jest mniejsza niż wskazana data. W ten sposób archiwizowane są maile z folderów skrzynka odbiorcza, elementy wysłane oraz załadowane. Maile są przenoszone do odpowiadających im folderów archiwalnych. W przypadku dodania nowych folderów lub podfolderów do folderów głównych przy seryjnej archiwizacji wykonywane jest odpowiednie mapowanie ich z folderami w archiwum. Mapowanie odbywa się po nazwie folderu tzn. jeżeli folder o danej nazwie dla danego konta nie istnieje w archiwum zostanie założony.

7.7.6 Zarządzanie mailami w Archiwum.

W Archiwum działa filtrowanie po nagłówku i po treści maila. Zasady filtrowania są podobne, jak w przypadku skrzynki pocztowej. Użytkownik może wykorzystać zarówno pole do wpisania tekstu, jak i filtry w konstruktorze filtra.



Uwaga: Wyszukiwanie w treści zarchiwizowanych maili obejmuje te maile, których treść w postaci tekstowej jest mniejsza od 10MB.

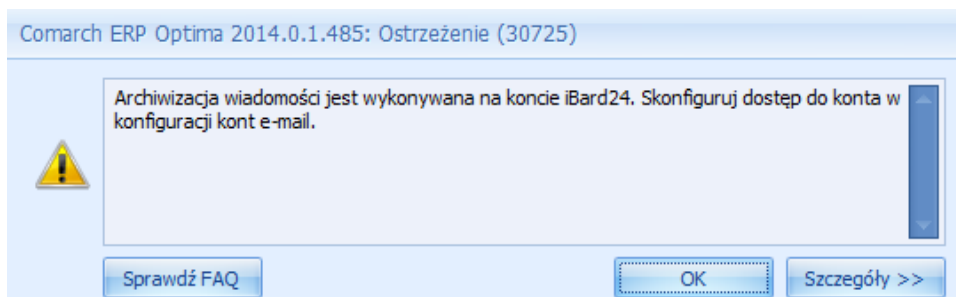
Filtrowanie w archiwum nie uwzględnia znaków specjalnych (podobnie jak w Outlooku) tzn. jeżeli zostanie podany ciąg znaków Kowalski! to wyszukane zostaną wszystkie maile, które zawierają ciąg Kowalski. Ze względu na wydajnościowych zalecana minimalna ilość znaków do filtrowania maili w archiwum to 3 znaki.

Maile w archiwum są otwierane w trybie tylko do odczytu, użytkownik nie może ich modyfikować. Jeśli użytkownik chce edytować maila powinien go przenieść do folderu w skrzynce pocztowej.

Przeniesienie maila z archiwum do poczty odbywa się przez przeciągnięcie go do wybranego folderu poczty. W takim przypadku cała zawartość maila jest odtwarzana w bazie **Comarch ERP Optima**, natomiast z **iBard24** zawartość maila jest usuwana.

Usunięcie maila z archiwum powoduje jego ostateczne usunięcie z bazy. Usuwany jest nagłówek maila z bazy, a z **iBard24** zarówno plik z zawartością maila, jak i z załącznikami.

Jeżeli dla konta nie ma określonych parametrów archiwizacji (konto **iBard24**) to przy próbie wykonania archiwizacji wyświetlony zostanie komunikat:



Rys 81. Kontrola przy próbie wykonania archiwizacji bez określonych parametrów archiwizacji

W przypadku braku licencji na moduł *CRM/CRM Plus* zablokowana jest możliwość archiwizacji maili. Przycisk *Archiwizuj* jest nieaktywny i nie ma możliwości przeciągnięcia maili do folderów w *Archiwum*.

7.8 Seryjne wysyłanie wiadomości do Przedstawicieli kontrahenta.

Z poziomu listy kontrahentów dostępna jest opcja seryjnego wysyłania maili do przedstawicieli kontrahenta. Mailing będzie realizowany dla tych przedstawicieli, którym na formularzu została zaznaczona opcja **mailing seryjny**.

Rys 82. Formularz przedstawiciela



Funkcja dostępna jest z listy kontrahentów po wybraniu z menu Wyślij wydruk opcji **Seryjny E-mail bez wydruku**. Podczas wysyłania wiadomości uwzględniane są dane z kart zaznaczonych kontrahentów. Istnieje możliwość wysłania maili w trzech wariantach: Wszyscy, Przedstawiciele, Kontrahenci.

- **Wszyscy** – mail zostanie wysłany równocześnie na adresy mailowe wprowadzone na kartach kontrahentów na zakładce **[Ogólne]** oraz na adresy wprowadzone na formularzach przedstawicieli (którzy mają zaznaczony parametr „mailing seryjny” oraz uzupełniony adres e-mail).
- **Przedstawiciele** – mail zostanie wysłany na adresy mailowe wprowadzone na formularzach aktywnych przedstawicieli, którzy mają zaznaczony parametr **mailing seryjny** oraz uzupełniony adres e-mail. Istnieje możliwość seryjnego zaznaczenia/ odznaczenia parametru dla przedstawicieli wybranych kontrahentów (operacja seryjna na liście kontrahentów).
- **Kontrahenci** – mail zostanie wysłany na adresy mailowe wprowadzone na kartach kontrahentów na zakładce **[Ogólne]**.

Po wybraniu jednej z powyższych opcji należy zdefiniować sposób wysyłania wiadomości:

- **jeden mail do jednego adresata** – generowane będą odrębne wiadomości na każdy adres mailowy. Daje to możliwość personalizowania szablonów i umieszczania w treści maila makr pobierających dane z karty kontrahenta/ przedstawiciela. Adres mailowy kontrahenta/ przedstawiciela będzie podstawiany w mailu w pole **Do:**.
- **jeden mail do wszystkich adresatów** – tworzona będzie jedna wiadomości dla wszystkich adresatów. Adresy mailowe są podstawiane w pole **UWD**, dzięki czemu adresat docelowy widzi tylko siebie jako adresata. Wszyscy adresaci otrzymują mail o identycznej treści, nie ma możliwości personalizowania szablonów pod kątem kontrahentów/ przedstawicieli (nie są podstawiane dane pod wykorzystane makra).

Podczas wysyłania maili seryjnych możliwe jest wskazanie szablonów podłączonych zarówno do listy, jak i formularza kontrahenta. Na szablonie możliwe jest wykonywanie zapytań do bazy danych przy użyciu funkcji GetSql, dzięki której użytkownik może w wiadomości umieścić informacje, których standardowo nie ma w dostępnych makrach. W przypadku wysyłania wiadomości typu **jeden mail do jednego adresata** do przedstawicieli można dodatkowo wykorzystać makra:

- Tytuł – tytuł przedstawiciela
- Nazwa – imię i nazwisko przedstawiciela

Funkcjonalność seryjnego e-mail dostępna jest także na liście Pracowników, Banków, Urzędów oraz Właścicieli. Zasada działania jest podobna jak dla kontrahentów, z wyjątkiem możliwości przesyłania maili do przedstawicieli.

8 Obsługa wiadomości SMS

Poprzez **Comarch ERP Optima** można wysyłać wiadomości sms, dzięki czemu użytkownicy mogą automatycznie informować swoich Klientów o nieuregulowanych płatnościach, informować ich o stanie realizacji ich zamówień, itp.

W menu *CRM* na wstążce znajduje się grupa *SMS*:



Aby możliwe było wysyłanie wiadomości sms należy przeprowadzić konfigurację oraz wykupić pakiet. Dokładny opis poniżej.



Uwaga: Wysyłka sms jest realizowana przez serwisy zewnętrzne. Identyfikują one użytkownika w oparciu o jego numer identyfikacyjny (ID). W przypadku wysyłania sms z poziomu **Comarch ERP Optima** ID klienta jest ustalane na podstawie numeru klucza zabezpieczającego.

8.1 Konfiguracja SMS

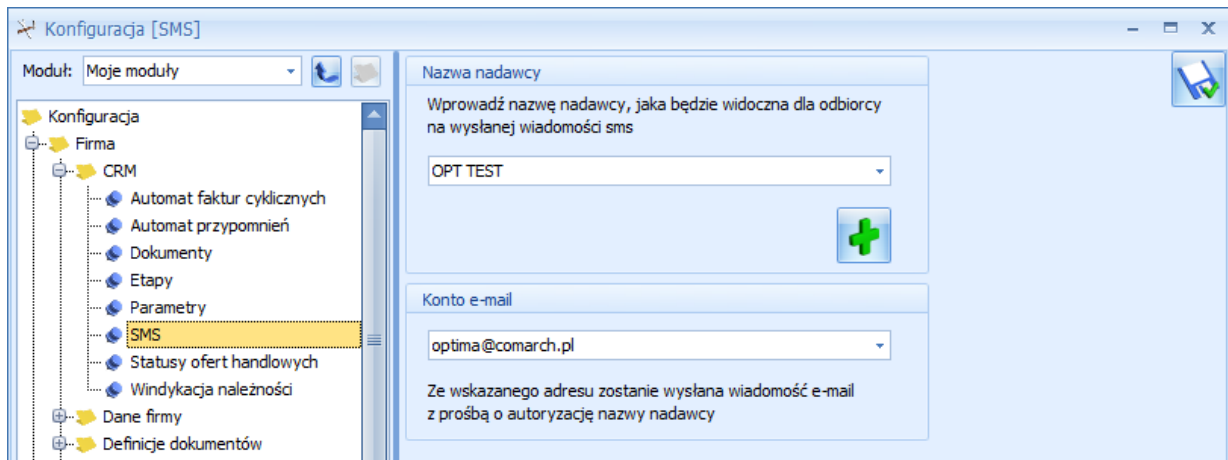
Aby możliwa była konfiguracja sms należy posiadać skonfigurowane konto pocztowe (menu *System/ Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail*).

Odbiorca wiadomości sms zamiast numeru telefonu nadawcy będzie widział jego nazwę. Tę nazwę należy zdefiniować po stronie **Comarch ERP Optima**. Użytkownik posiadający kilka baz danych może wysyłać sms z taką samą nazwą ze wszystkich baz lub z indywidualną nazwą dla danej bazy. Dlatego konfiguracja nazwy jest dostępna w dwóch miejscach:

- *Konfiguracja firmy/ CRM/ SMS* – tutaj użytkownik może wskazać indywidualną konfigurację nazwy nadawcy dla danej bazy.
- *Konfiguracja programu/ CRM/ SMS* – wprowadzona tutaj nazwa dotyczy wszystkich baz firmowych.



Uwaga: Nazwa nadawcy musi być krótka (nie może przekroczyć 11 znaków), unikalna i nie może być zablokowana po stronie serwisu wysyłającego smsy (np. Orange). Nazwa jest weryfikowana w serwisie.. Nazwa nadawcy może zawierać tylko litery alfabetu łacińskiego, cyfry i spacje!



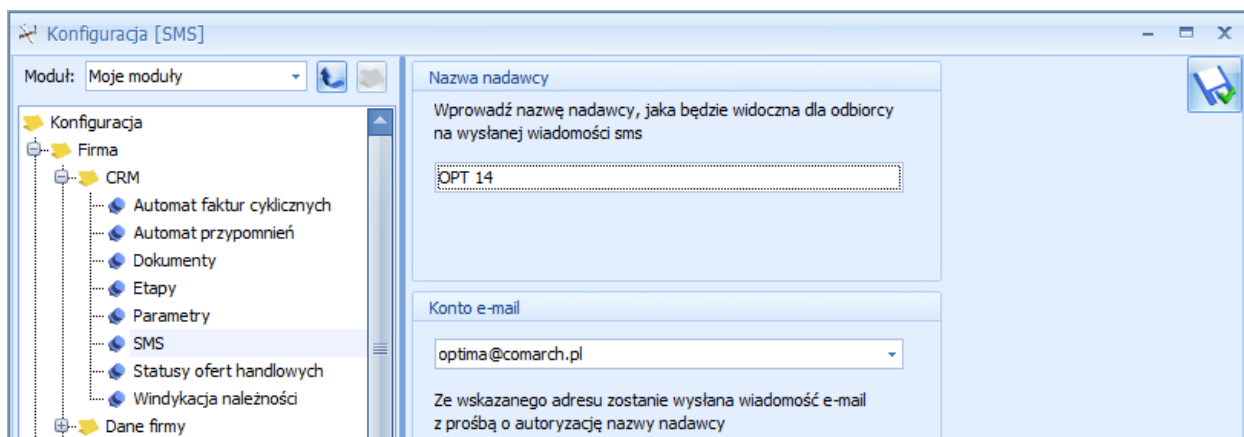
Rys 83. Konfiguracja SMS

Konto e-mail – należy wskazać jedno z kont pocztowych skonfigurowanych uprzednio w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail*. Podany adres zostanie wykorzystany podczas wysyłania wiadomości - mail z prośbą o założenie konta w serwisie pośredniczącym przy przesyłaniu smsów.

Dodawanie nowej nazwy nadawcy:



Dodaj nową nazwę nadawcy – przycisk umożliwia założenie nowej nazwy nadawcy:



Rys 84. Dodawanie nazwy nadawcy

Przy zakładaniu nowej nazwy nadawcy użytkownik musi zatwierdzić oświadczenie, potwierdzające że zezwala na wykorzystywanie takiej nazwy do wysyłania smsów w jego imieniu:

Konfiguracja SMS - oświadczenie właściciela

Oświadczam, że jestem właścicielem firmy: Firma Handlowo - Usługowa OGRODNIK

Oświadczam, że wyrażam zgodę na używanie nazwy nadawcy: **OPT14** przez firmę Comarch S.A. przy wysyłaniu krótkich wiadomości tekstowych (SMS) w systemach Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL i Comarch ERP Altum firmy Comarch S.A.:

Nazwa firmy: Firma Handlowo - Usługowa OGRODNIK

Ulica, kod pocztowy, miasto: Klinowa 31-124 Kraków

NIP: 111-111-11-11

Z konta e-mail: optima.ad@comarch.pl zostanie wysłana na adres: zgody@serwersms.pl wiadomość następującej treści:

Temat: User [Comarch ERP Optima] Oświadczenie właściciela firmy - SenderID [OPT14]

Oświadczam, że jestem właścicielem firmy: Firma Handlowo - Usługowa OGRODNIK
 Oświadczam, że wyrażam zgodę na używanie nazwy nadawcy: OPT14
 przez firmę Comarch S.A. przy wysyłaniu krótkich wiadomości tekstowych (SMS) w systemach Comarch ERP Optima, Comarch ERP XL i Comarch ERP Altum firmy Comarch S.A.:

Firma Handlowo - Usługowa OGRODNIK
 Klinowa 31-124 Kraków
 111-111-11-11

Comarch S.A. udziela platformie SerwerSMS.pl dalszej zgody na wysyłanie krótkich wiadomości tekstowych (SMS) z użyciem w/w nazwy w celu poprawnego wykonywania usługi komunikacji SMS.
 Comarch S.A.
 Al. Jana Pawła II 39a, 31-864 Kraków, Polska
 677-00-65-406
 Sebastian Ozdoba (administrator@isklep24.pl)

Zatwierdzenie formularza jest jednoznaczne ze złożeniem oświadczenia.

Rys 85. Konfiguracja SMS – oświadczenie właściciela

Nazwa, adres i NIP firmy są pobierane z menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ Dane firmy/ Pieczęćka firmy*. Użytkownik może je zmienić z tego poziomu.

Na podstawie tej wiadomości e-mail nastąpi autoryzacja nazwy nadawcy. Wiadomość jest wysyłana do operatora obsługującego wysyłanie sms, a jej kopia – do wysyłającego.

Do czasu autoryzacji nazwy użytkownik nie może wysyłać sms z poziomu programu. Zwykle następuje ona w ciągu kilku godzin od wysłania wiadomości.

Wybór nazwy nadawcy:

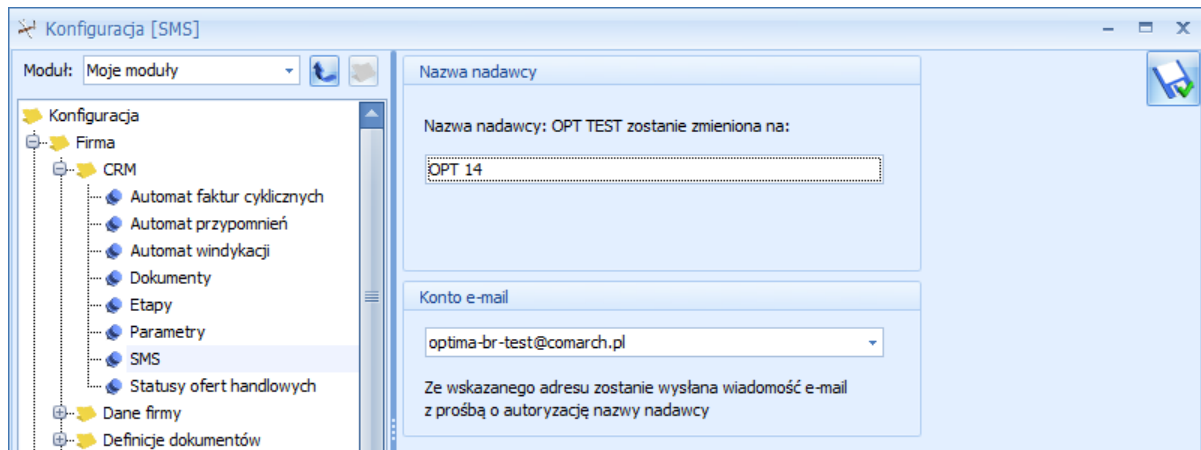
W przypadku, gdy nazwa nadawcy została już wcześniej dodana i użytkownik chce ją jedynie wskazać w konfiguracji SMS – w polu Nazwa nadawcy za pomocą strzałki można rozwinąć listę nazw nadawców zdefiniowanych już przez użytkownika o danym numerze identyfikacyjnym (ID). Użytkownik może wybrać jedną z już istniejących nazw. W takim przypadku nie jest ponownie przeprowadzany proces autoryzacji.

Zmiana nazwy nadawcy:

W przypadku, gdy użytkownik chce zmienić istniejącą nazwę nadawcy może to zrobić korzystając z przycisku



Zmień nazwę nadawcy. Po wpisaniu nowej nazwy dla musi ona przejść przez proces autoryzacji. Zmiana aktualnej nazwy nadawcy jest możliwa raz na 30 dni.



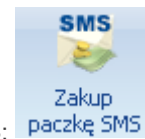
Rys 86. Konfiguracja SMS – zmiana nazwy nadawcy

8.2 Zakup SMS

Obsługa sms przebiega na zasadzie pre-paid. Użytkownik najpierw musi wykupić pakiet SMS, a dopiero potem może wysyłać wiadomości z poziomu programu. Po zakupie pakietu zostaje zwiększona pula jego SMS, z której może korzystać. Ilość smsów, jaka jeszcze pozostała do wykorzystania, jest widoczna na formularzu sms.



Uwaga: Pula sms jest przydzielona dla użytkownika wg jego ID, niezależnie od wykorzystywanej nazwy nadawcy. Nawet, jeśli użytkownik będzie miał zdefiniowanych wiele nazw nadawcy, wszyscy będą korzystac z tej samej puli dostępnych sms.



W menu CRM w sekcji w sekcji SMS jest dostępny przycisk umożliwiający zakup pakietów SMS:

Rys 87. Zakup pakietu SMS

Zamawiana ilość – należy podać, ilość pakietów sms jaką użytkownik chce zamówić. Jeden pakiet umożliwia wysłanie 300 wiadomości.

Cena brutto – cena jednego pakietu zawierającego 300 smsów.

Wartość zamówienia – wyliczona w oparciu o cenę pakietu i wskazaną ilość.

Płatność za zamówienie jest realizowana przez serwis płatności on-line DotPay. Jeśli zakup się powiedzie, użytkownik może rozpocząć wysyłanie smsów.

8.3 Numer telefonu podmiotu dla wiadomości sms

Na formularzu Kontrahenta, Pracownika, Właściciela, Urzędu i Banku (menu *Ogólne*) znajduje się pole służące do wpisania numeru telefonu komórkowego przeznaczonego dla wiadomości sms – **Telefon SMS**.

W przypadku kontrahenta obok pola z telefonem sms znajduje się opcja umożliwiająca wysłanie wiadomości sms. Dla kontrahenta można również zdefiniować indywidualne numery telefonów sms jego poszczególnych przedstawicieli (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – karta kontrahenta, zakładka **[Dodatkowe]**, tabela *Przedstawiciele*, formularz Przedstawiciela pole **Telefon SMS**). Można również zdefiniować indywidualny numer telefonu sms dla wiadomości wysyłanych poprzez automatyczną windykację należności w rozdziale *CRM Plus*.

Na liście kontrahentów z pośród kolumn dodatkowych można wybrać kolumnę *Telefon SMS*, podobnie na liście Przedstawicieli widocznej na karcie kontrahenta, na zakładce **[Dodatkowe]**.

8.3.1 Telefon SMS – eksport i import kontrahentów z arkusza MS Excel

Na liście kontrahentów (menu *Ogólne/ Kontrahenci*) w lewym dolnym rogu okna jest dostępna opcja eksportu



kontrahentów do arkusza MS Excel. Podczas eksportu danych do arkusza wysyłana jest również informacja o numerze telefonu SMS (kolumna *TelefonSMS*). Funkcja może być wykorzystana do uzupełnienia numeru telefonu sms na podstawie numeru telefonu wpisanego wcześniej w innym polu. W tym celu wystarczy wysłać dane kontrahentów do arkusza i skopiować wartość z kolumny *Telefon* lub *Telefon2* do kolumny *TelefonSMS*. Następnie na liście kontrahentów wykonać import z arkusza MS Excel z opcją aktualizacji danych dla istniejących



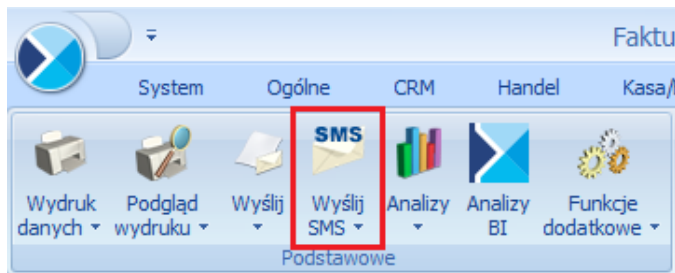
kontrahentów (przycisk).

8.4 Konfiguracja szablonów SMS

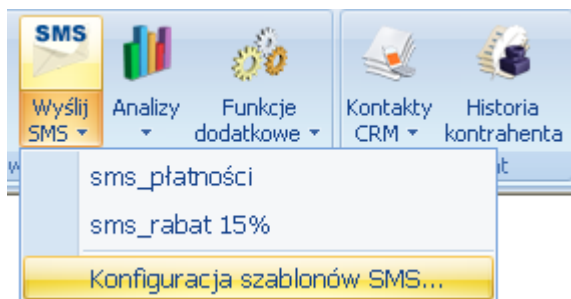
Użytkownik może definiować szablony wiadomości sms, które później można wykorzystywać przy wysyłaniu sms. Dzięki temu nie musi każdorazowo przy wysyłaniu sms ręcznie wpisywać powtarzających się treści.

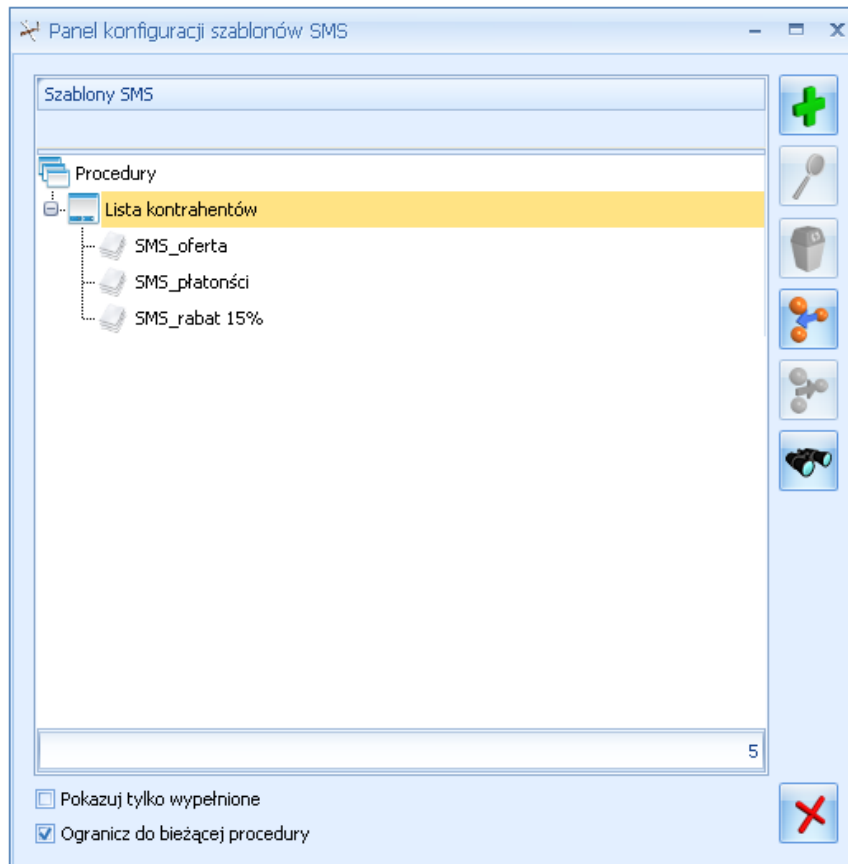
Wysłanie sms w programie jest możliwe prawie z każdej listy i formularza. Użytkownik może tworzyć odrębne szablony dla poszczególnych miejsc w programie.

Na wstążce (w górnym menu ikon) dodano przycisk *Wyślij SMS*:



Po wciśnięciu strzałki na przycisku *Wyślij SMS* dostępna jest *Konfiguracja szablonów SMS* oraz lista już zdefiniowanych szablonów SMS:





Rys 88. Panel konfiguracji szablonów SMS

Z poziomu konfiguracji użytkownik może dodawać i modyfikować szablony.

Przyciski dostępne w panelu konfiguracji szablonów SMS:



Dodaj szablon



Edytuj szablon



Usuń szablon



Podłącz szablon do procedury – można podpiąć szablon zdefiniowany dla innej procedury. Będzie widoczny z poziomu danego okna pod opcją **Wyślij SMS**.



Odłącz szablon od procedury – po odłączeniu szablon nie będzie widoczny z poziomu danego okna pod opcją **Wyślij SMS**.

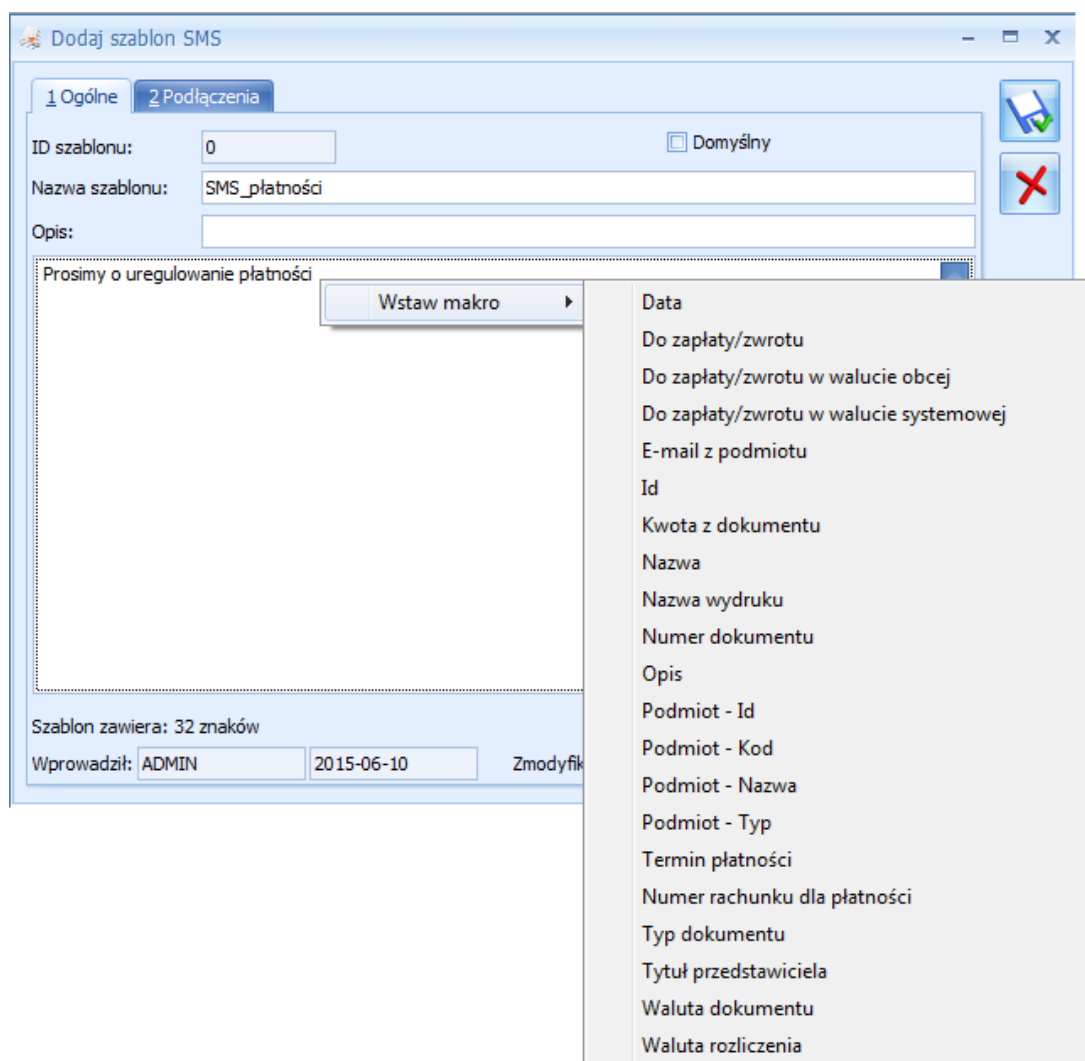


Znajdź szablon

8.4.1 Formularz szablonu

W szablonie SMS zdefiniuje się wzorcową treść wiadomości, którą można wykorzystać przy wysyłaniu sms. Użytkownik może zdefiniować dowolną ilość szablonów dla każdej listy i formularza. Jeden z nich można określić jako **Domyślny**. Szablon domyślny podpowie się automatycznie po wybraniu opcji wysłania sms (bezpośrednio na formularzu operator może wybrać inny).

W treści sms można wykorzystać **makra** widoczne na rysunku poniżej (opcja jest dostępna pod prawym przyciskiem myszy). Wprowadzanie makr w treści szablonu jest uzasadnione tylko w przypadku smsów wysyłanych z poziomu formularza konkretnego podmiotu/ dokumentu. Wtedy podczas wysyłania wiadomości pod makra zostaną podstawione dane, np. w przypadku makra Numer dokumentu w wiadomości sms wysyłanej z poziomu Faktury Sprzedaży będzie widoczny numer tej Faktury. W przypadku smsów, gdzie nie jest możliwe powiązanie wiadomości z konkretnym dokumentem (na przykład smsy wysyłane z poziomu list), makra nie zostaną wypełnione danymi.

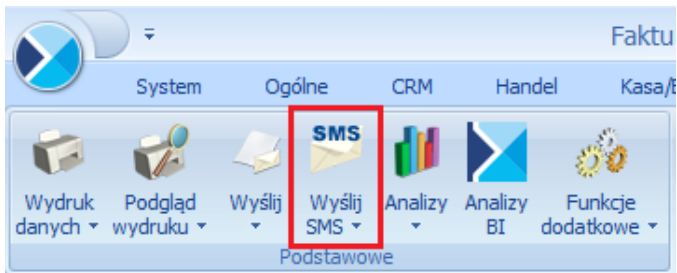



Rys 89. Szablon SMS

Pod treścią sms znajduje się licznik już wykorzystanych znaków: **Szablon zawiera .. znaków**. Jest to liczba orientacyjna, podczas wysyłania sms po podstawieniu pod makra właściwych wartości ilość znaków może ulec zmianie.

8.5 Wysyłanie wiadomości SMS

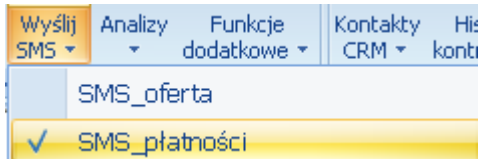
Na wstążce programu (w górnym menu ikon) z poziomu poszczególnych list i formularzy znajduje się przycisk **Wyślij SMS**:



Po naciśnięciu przycisku  otwiera się okno do wpisania wiadomości sms:

- jeśli z poziomu danego formularza/ listy ustalono szablon domyślny, jest on automatycznie wyświetlany w oknie wiadomości. Operator może go zmienić wybierając inny w polu **Szablon**,
- jeśli nie ustalono domyślnego szablonu pole z treścią wiadomości jest puste i operator może wskazać szablon wybierając go bezpośrednio na wiadomości.

Naciśnięcie strzałki pod przyciskiem **Wyślij SMS** pozwala wybrać zdefiniowany wcześniej szablon. W takim przypadku wskazany szablon jest od razu podstawiany na wiadomość sms.



SMS - zostanie dodany

1 Ogólne 2 Dokumenty

Podmiot: ADM ADM sp. z o.o.

Numer telefonu: 555 555 555 Szablon:

Treść

Prosimy o uregulowanie płatności za FA/23/2013

Pozostało: [94/140] znaków

Liczba SMS dostępnych w już wykupionych pakietach: 241

Wprowadził: ADMIN 2013-10-04 Zmodyfikował: ADMIN 2013-10-04

Rys 90. SMS – zostanie dodany

Na formularzu wiadomości sms dostępne są dwie zakładki **[Ogólne]** i **[Dokumenty]**.

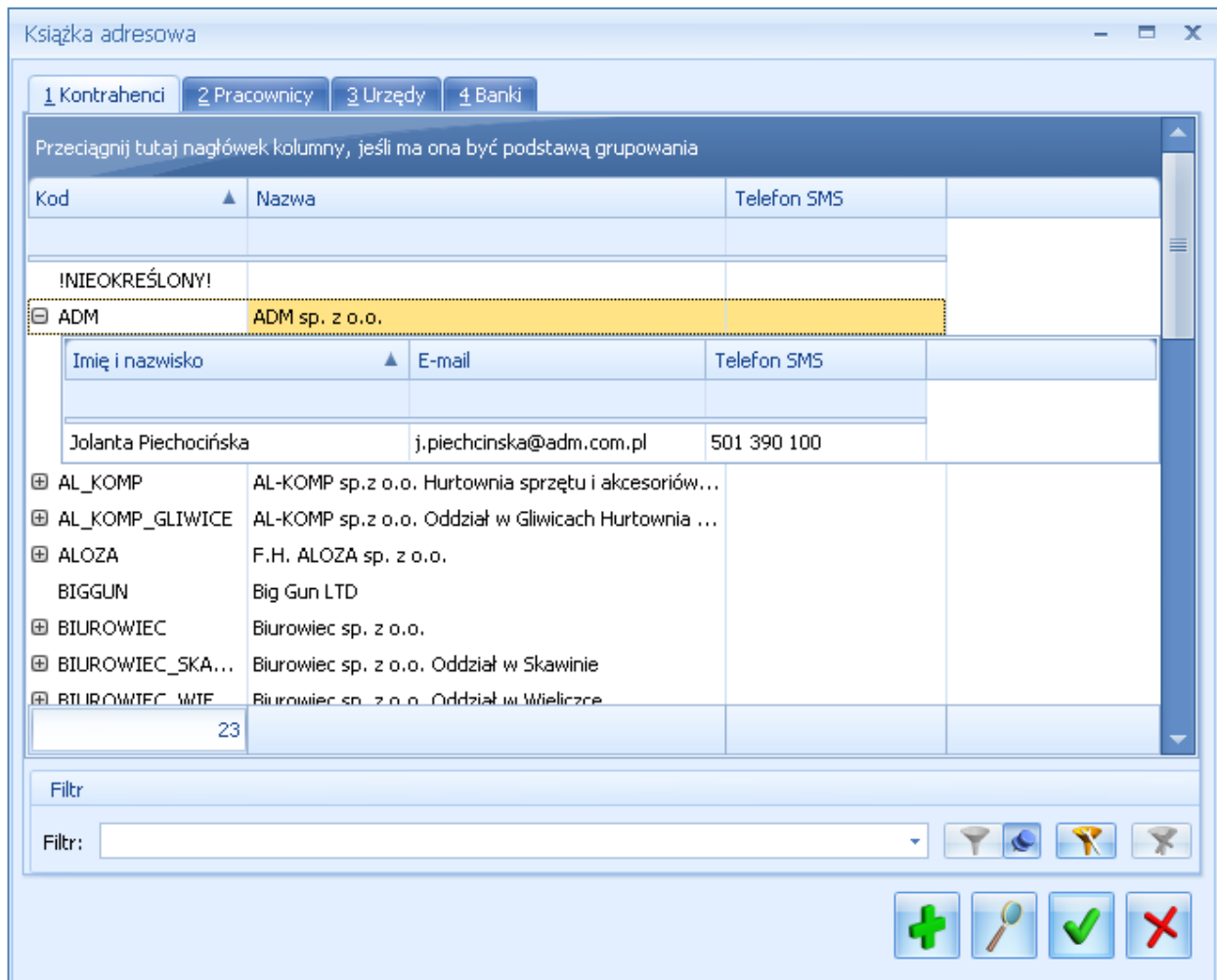
Na zakładce **[Ogólne]** znajdują się pola:

Szablon – możliwość wybrania szablonu zdefiniowanego uprzednio w *Konfiguracji szablonów*,

Podmiot – rozwijana lista z wyborem odbiorcy wiadomości sms. Lista zawiera kod, nazwę podmiotu i numer telefonu dla sms. Po naciśnięciu przycisku *Podmiot* widoczna jest książka adresowa, z której również można



poprzez przycisk wskazać podmiot, do którego ma zostać wysłany sms. Wybór podmiotu jest możliwy spośród Kontrahentów, Pracowników (w tym Właścicieli), Urzędów i Banków. Dla każdego kontrahenta dostępna jest lista jego aktywnych przedstawicieli wraz z ich numerami telefonów SMS.



Rys 91. Książka adresowa – wybór odbiorców wiadomości sms

Numer telefonu – pole do wpisania numeru telefonu, na jaki ma zostać wysłana wiadomość sms. Przy wysłaniu wiadomości program sprawdza poprawność wpisanego numeru.

- po wybraniu podmiotu, nr telefonu jest automatycznie uzupełniany zgodnie ze zdefiniowanym wcześniej dla niego nr telefonu sms na karcie słownikowej (jeśli ten numer nie został uzupełniony, pole pozostaje puste).
- jeśli ręcznie wprowadzono numer telefonu, następnie wybrano podmiot, numer ten nie ulega zmianie (nie jest pobierany telefon SMS ustalony dla Podmiotu).
- Jeśli na formularzu sms następuje zmiana z jednego podmiotu na inny, telefon jest zmieniany automatycznie, zgodnie z wybranym podmiotem.

Do czasu wysłania wiadomości sms numer telefonu oraz treść podlegają edycji.

Na zakładce **[Ogólne]** formularza wiadomości SMS dostępne są przyciski:



Wyslij wiadomość SMS – przycisk dostępny tylko na dodawanej i roboczej wiadomości sms, służy do wysłania wiadomości.



Zapisz zmiany **<Ctrl+Enter>** – przycisk służy do zapisania wiadomości, nie skutkuje wysłaniem sms. W przypadku wiadomości jeszcze nie wysłanych, sms zostaje zapisany jako roboczy. Taki sms jest widoczny na liście w kolorze zielonym, do czasu wysłania podlega edycji.

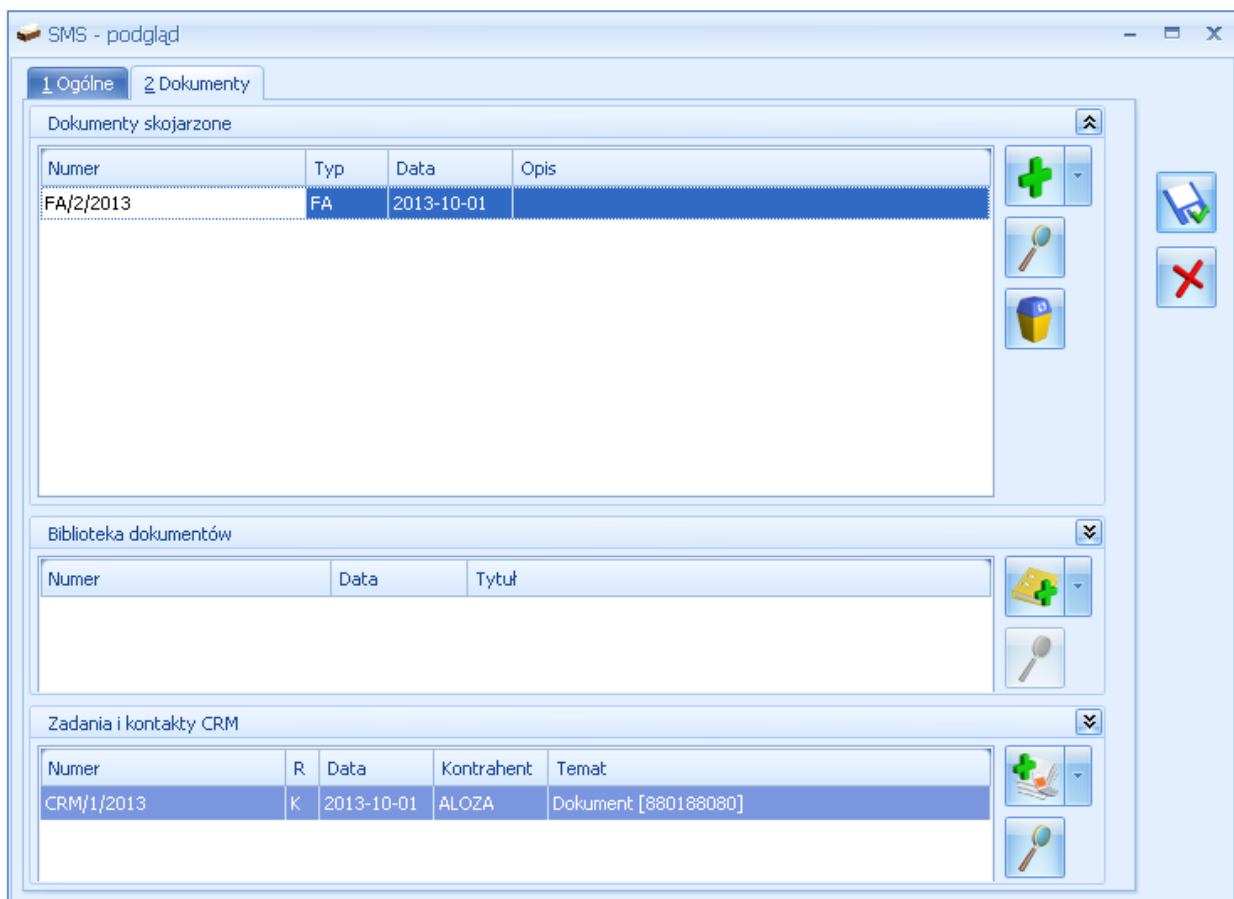


Anuluj zmiany.

W dolnej części okna jest dostępna informacja, ile znaków pozostało do wykorzystania na przygotowywanym SMS. Jeden SMS zawiera 160 znaków, przy czym liczba ta jest mniejsza w przypadku wysyłania wiadomości z polskimi znakami. Po przekroczeniu liczby znaków dopuszczalnych w jednym smsie pojawi się dodatkowa informacja o ilości SMS, w których zostanie wysłany wpisany tekst. W takim przypadku w programie na liście będzie widoczna jedna wiadomość, natomiast podczas wysyłania zostanie podzielona na kolejne smsy.


Poniżej znajduje się informacja odnośnie dostępnej ilości SMS na koncie użytkownika.

Na zakładce **[Dokumenty]** widoczne są dokumenty skojarzone, z poziomu których był wysłany SMS.



Rys 92. SMS – Zakładka Dokumenty



Użytkownik może poprzez ikonę  wiązać smsa z dokumentami wystawionymi w programie:



Z poziomu zakładki **[Dokumenty]** można również tworzyć i wiązać z smsem kontakty i zadania CRM oraz dokumenty w module *Obieg Dokumentów*. Zakładka **[Dokumenty]** jest aktywna również dla już wysłanych smsów.

Wysyłanie SMS z poziomu formularza w programie:

Jeśli na formularzu można wybrać podmiot, zostanie on automatycznie uzupełniony w oknie dodawanej wiadomości sms wraz z numerem telefonu. Przykładowo przy wysłaniu sms z poziomu Faktury Sprzedaży, w oknie sms podpowie się kontrahent wybrany na FA wraz z numerem telefonu SMS ustalonym uprzednio na jego karcie (menu *Ogólne/ Kontrahenci*).

Przed wysłaniem wiadomości sms dokument zostaje automatycznie zapisany! Dlatego nie można wysłać wiadomości sms z poziomu formularza dokumentu, którego nie można zapisać. W takim przypadku użytkownik otrzyma stosowny komunikat: *Wydruk niemożliwy. Nie można zapisać formularza.*

Wysyłanie SMS z poziomu listy:

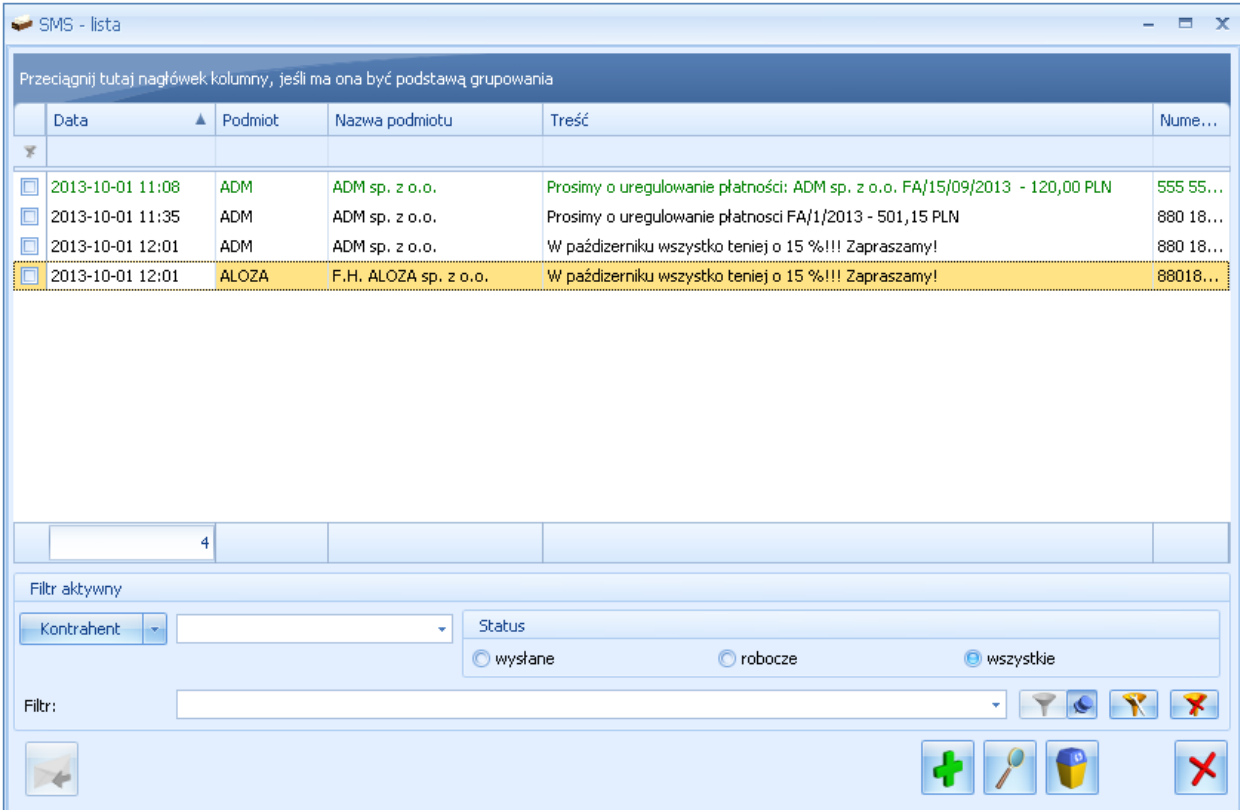
Wysyłanie sms z poziomu listy działa w trybie wysyłania **seryjnego**. W miarę możliwości do smsów od razu przypisywany jest podmiot. Oznacza to, że:

- jeśli na liście nie ma możliwości ustalenia podmiotu (na przykład lista deklaracji, Cennik itp.) podnoszony jest pusty formularz sms. Wysłana jest jedna wiadomość na numer wprowadzony przez operatora.

- jeśli na liście jest możliwość ustalenia podmiotu (na przykład lista faktur, lista kontrahentów itp.), ale nie zaznaczono żadnych pozycji na liście, na formularz sms jest przenoszony podmiot wraz z numerem telefonu w oparciu o podświetloną pozycję listy,
- jeśli na liście można ustalić podmiot i zaznaczono kilka pozycji, **smisy zostaną wysłane seryjnie** (jeden sms dla każdej zaznaczonej pozycji). W oknie sms, który widzi operator, zamiast podmiotu i numeru telefonu będą widoczne makra {podmiot}, {telefon}. W momencie zapisu/ wysyłki na każdy sms pod te makra zostaną podstawione odpowiednio kod podmiotu i jego numer telefonu sms.

8.6 Lista SMS

Lista tworzonych w programie wiadomości SMS jest dostępna w menu *CRM/ SMS*:



Data	Podmiot	Nazwa podmiotu	Treść	Nume...
2013-10-01 11:08	ADM	ADM sp. z o.o.	Prosimy o uregulowanie płatności: ADM sp. z o.o. FA/15/09/2013 - 120,00 PLN	555 55...
2013-10-01 11:35	ADM	ADM sp. z o.o.	Prosimy o uregulowanie płatności FA/1/2013 - 501,15 PLN	880 18...
2013-10-01 12:01	ADM	ADM sp. z o.o.	W październiku wszystko taniej o 15 %!!! Zapraszamy!	880 18...
2013-10-01 12:01	ALOZA	F.H. ALOZA sp. z o.o.	W październiku wszystko taniej o 15 %!!! Zapraszamy!	88018...

Rys 93. SMS - Lista

Lista zawiera kolumny:

Data – dla wiadomości wysłanych jest to data wysłania sms z programu, dla wiadomości roboczych jest to data zapisu sms.

Podmiot – kod podmiotu, z którym skojarzony jest sms.

Nazwa podmiotu – nazwa podmiotu, z którym skojarzony jest sms.

Numer telefonu – numer telefonu, na który została wysłana wiadomość.

Treść – treść wysłanej wiadomości. W przypadku dłuższych smsów całość jest widoczna po ustawieniu kursora myszy w komórce z treścią.

Nazwa nadawcy (jako kolumna dodatkowa).

Filtrowanie:

Status (wysłane/ robocze/ wszystkie) – wiadomości robocze/niewysłane widoczne są na liście w kolorze zielonym. Są to wiadomości przygotowane do wysłania. Smsy wysłane widoczne są w kolorze czarnym.

Kontrahent – możliwy jest wybór kontrahenta, pracownika, współnika, banku czy urzędu. Lista zostanie zawężona do wybranego podmiotu. W oknie nowej wiadomości sms widoczny jest podmiot wybrany na liście smsów (z możliwością zmiany).

Przyciski dostępne na liście wiadomości SMS:



Wyślij wiadomość SMS – seryjne wysłanie zaznaczonych, roboczych wiadomości sms. Jeśli nie zaznaczono kilku wiadomości, przycisk wyśle sms dla pozycji podświetlonej na liście. Opcja wysłania sms jest również dostępna dla wiadomości roboczej w menu kontekstowym wyświetlanym pod prawym przyciskiem myszy.



Dodaj wiadomość.



Edytuj wiadomość.



Usuń wiadomość.

W przypadku kopiowania wiadomości sms, jeśli szablon wybrany na kopiowanej wiadomości nie jest podpięty pod procedurę *Formularz wiadomości sms*, na kopiowaną wiadomość przeniesie się treść, ale pole szablon będzie puste.

8.7 Raporty

W menu *CRM*, w sekcji *SMS* dostępny jest Raport wysłanych z programu smsów. Raport jest pobierany z serwisu obsługującego wysyłanie smsów – obejmuje ostatnich siedem dni. Lista składa się z kolumn:

Status – status wysłania wiadomości:

- *Dostarczona* do odbiorcy,
- *Wysłana* z **Comarch ERP Optima** do serwisu obsługującego wysyłanie wiadomości sms, ale nie doręczona do odbiorcy,
- *Oczekująca* na przesłanie do serwisu obsługującego wysyłanie sms.
- *Niedostarczona*, w przypadku kiedy nie powiodło się dostarczenie wiadomości z serwisu pośredniczącego do odbiorcy.

Telefon – numer telefonu, na który został wysłany sms.

Treść – treść wysłanej wiadomości.

Data wysłania z ERP Optima – data wysłania sms z **Comarch ERP Optima** do serwisu zajmującego się przesyłaniem wiadomości do odbiorcy.

Data wysłania – data wysłania sms z serwisu do odbiorcy.

Data dostarczenia – data dostarczenia wiadomości do odbiorcy.

Błąd – błędy, jakie pojawiły się przy wysłaniu wiadomości przez serwis.

Raport: wysłanych wiadomości SMS

Przecignij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

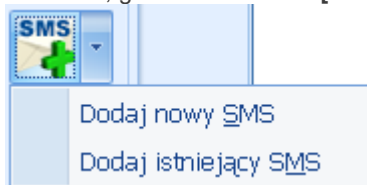
Status	Telefon	Treść	Data wysłania z ERP Optima ▲	Data wysłania	Data dostarczenia	Błąd
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-09-30 15:25:33	2013-09-30 15:25:37	2013-09-30 15:25:43	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-09-30 15:36:33	2013-09-30 15:36:37	2013-09-30 15:36:42	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-09-30 15:42:34	2013-09-30 15:42:38	2013-09-30 15:42:43	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-10-01 09:26:28	2013-10-01 09:26:32	2013-10-01 09:26:36	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-10-01 09:27:28	2013-10-01 09:27:31	2013-10-01 09:27:36	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-10-01 11:36:35	2013-10-01 11:36:38	2013-10-01 11:36:44	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-10-01 12:02:36	2013-10-01 12:02:38	2013-10-01 12:02:55	
<input type="checkbox"/> Dostarczona			2013-10-01 12:02:36	2013-10-01 12:02:38	2013-10-01 12:02:44	

8

Rys 94. Raport wysłanych wiadomości SMS

8.8 Wiązanie dokumentów z wiadomościami sms

W przypadku dokumentów, gdzie na zakładce **[Dokumenty]** jest dostępna tabela z zadaniami i kontaktami CRM,



poprzez przycisk **Dodaj istniejący SMS** można dodawać wiadomości sms i wiązać z dokumentem już istniejące smsy.

9 Ofertowanie

Oferta Handlowa to propozycja sprzedaży towarów albo usług, która określa istotne warunki przyszłej umowy kupna-sprzedaży. Na dokumencie oferty handlowej, dla potencjalnego klienta ważne są referencje, informacje o firmie oraz produkcie, który oferujemy do sprzedaży, cena tego produktu, promocje. Oferta powinna być jasna, estetyczna, musi przyciągać uwagę oraz zawierać najbardziej potrzebne informacje.

W **ofertowaniu** operator może wystawić jedną Ofertę Handlową dla jednego kontrahenta albo jedną Ofertę Handlową dla wielu kontrahentów równocześnie. Taki dokument zostanie zapisany w bazie **Comarch ERP Optima**, a w programie na liście dokumentów ofertowych. Utworzoną Ofertę Handlową, operator będzie mógł wydrukować wykorzystując jeden ze zdefiniowanych w programie szablonów ofertowych, albo wykorzystując własny (zdefiniowany przez siebie) szablon dokumentu ofertowego.

Zapisaną Ofertę Handlową można wydrukować, a także wysłać do kontrahentów drogą mailową.

Jeżeli któryś z kontrahentów zdecyduje się na skorzystanie z otrzymanej oferty, to wystawioną wcześniej ofertę będzie można przekształcić do dokumentu Faktury Pro Forma lub Faktury Sprzedaży.

Za pomocą modelu ofertowania w **Comarch ERP Optima** można obsłużyć dwa podstawowe scenariusze handlowe:

- **Generowanie oferty dla pojedynczego Klienta** – ta funkcjonalność jest wykorzystywana w sytuacji, gdy do firmy przychodzi Klient i prosi o wycenę towaru, który planuje kupić (takie sytuacje mają często miejsce w branży budowlanej np. przy zakupie okien). W programie zostanie utworzony jeden dokument Oferty Handlowej dla jednego Klienta.
- **Seryjne generowanie oferty dla wybranych kontrahentów** – ta funkcjonalność jest wykorzystywana, gdy firma decyduje się na promocję swoich towarów dla wielu Kontrahentów równocześnie. W programie zostanie utworzony jeden dokument Oferty Handlowej dla wielu kontrahentów.

Model Ofertowanie dostępny jest, gdy posiadamy licencję na moduł *CRM*.

9.1 Lista ofert handlowych

Lista ofert handlowych jest dostępna w menu *CRM/ Dokumenty ofertowe*.

Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

- *Numer dokumentu* – numer oferty nadany zgodnie ze stosowanymi schematami numeracji
- *Nazwa* – nazwa oferty handlowej
- *Data wystawienia* – data wystawienia oferty
- *Obowiązuje od* – data, od której oferta obowiązuje, może być niewypełniona jeśli dotyczy oferty bezterminowej.
- *Obowiązuje do* – data, do której oferta obowiązuje, może być niewypełniona jeśli dotyczy oferty bezterminowej.
- *Kontrahent* – kod kontrahenta, dla którego oferta obowiązuje. Jeżeli oferta będzie powiązana z kilkoma kontrahentami, to zamiast kodu kontrahenta będzie się wyświetlać kod pierwszego kontrahenta + suma pozostałych kontrahentów podpiętych do oferty.
- *Status* – status oferty handlowej.

Na liście istnieje możliwość dodania dodatkowej kolumny *Waluta oraz Opis* (opcja dostępna po ustawieniu kursora w nagłówku kolumn i wyborze opcji **Wybór kolumn** dostępnej pod prawym przyciskiem myszy).

W panelu Filtr aktywny znajdują się parametry:

- **Schemat numeracji** – listę można zawęzić tylko do dokumentów wystawionych wg jednego schematu numeracji. Strzałka z prawej strony pola rozwija zestaw dostępnych schematów. Wybór jednego z nich zawęży listę pozycji. Jeśli chcemy wrócić do pełnej listy – na liście schematów numeracji wybieramy opcję - wszystkie-.

- **Numery od/do** – listę dokumentów można zawęzić wskazując przedział, do którego powinny należeć numery kolejne dokumentów. Jeśli zaznaczymy parametr **Numery** i podamy zakres numerów, na ekranie pozostaną wszystkie dokumenty, których numery kolejne mieszczą się w podanym przedziale.
- **Za okres** – za pomocą tego filtra, można wyszukać oferty, który zostały wystawione w podanym okresie czasowym.
- **Kontrahent** – listę zawęzić można do dokumentów wystawionych dla danego podmiotu. W polu obok podajemy kod podmiotu, lub po naciśnięciu przycisku – wybieramy odpowiednią pozycję z listy.
- **Obowiązujące od: [data] – Obowiązujące do: [data]** - za pomocą tego filtra można wyszukać oferty, które są aktywne w danym dniu (data bieżąca), czyli których zakres dat obowiązywania od i do zawiera datę bieżącą. Domyślnie w polu **Obowiązuje od** podstawiana jest data bieżąca a w polu **Obowiązuje do** data ostatniego dnia miesiąca. Oferty, na których nie są określone te daty nie pojawiają się na liście ofert.

Korzystając z opcji **Wybór kolumn** użytkownik ma także możliwość wyświetlenia na liście wartości określonych atrybutów, przypisanych do oferty na zakładce **[Atrybuty]**.

Pod listą znajdują się przyciski:



Przycisk, umożliwiający przekształcenie oferty do Faktury Pro Forma, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk, umożliwiający przekształcenie oferty do Faktury Sprzedaży, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk, umożliwiający przekształcenie oferty do Rezerwacji odbiorcy, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk, umożliwiający przekształcenie oferty do Wydania zewnętrznego, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia utworzenie nowej oferty



Zmień – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącej oferty



Usuń – umożliwia usunięcie oferty z listy



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Zasady dotyczące obsługi list, grupowania, sortowania, wyszukiwania pozycji (filtrowania) i ogólnie przystosowywania wyglądu list do indywidualnych potrzeb użytkownika zostały opisane w rozdziale Standardy w programie.

Podczas kopiowania Ofert Handlowych zachowywane są wszystkie ustawienia z kopiowanej oferty, w tym informacje dotyczące precyzji cen (ceny z dokładnością do dwóch lub czterech miejsc po przecinku).

Znajdując się na liście ofert handlowych, przy każdej ofercie mamy możliwość podejrzenia listy kontrahentów dla których oferta jest utworzona oraz wartości ofert. Na liście tej znajdują się kolumny: *Kod, Nazwa, Wartość netto, Wartość brutto, Wartość netto w walucie, Wartość brutto w walucie*. Istnieje również możliwość dodania kolumny

Waluta (opcja dostępna po ustawieniu kursora w nagłówku kolumn i wyborze opcji **Wybór kolumn**, dostępnej pod prawym przyciskiem myszy).

Oferty Handlowe

Przeciągnij tutaj nagłówki kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Numer dokumentu	Nazwa	Data wyst.	Obowiązuje od	Obowiązuje do	Kontrahent
OFER/1/2012	Oferta handlowa	2012-05-22		2012-05-29	ADM
OFER/2/2012		2012-05-22			ADM + 3
Kod	Nazwa	Wartość netto	Wartość brutto	Wartość netto w walucie	Wartość brutto w walucie
ADM	ADM sp. z o.o.	0,00	0,00	0,00	0,00
ALOZA	F.H. ALOZA sp. z o.o.	0,00	0,00	0,00	0,00
BIGGUN	Big Gun LTD	0,00	0,00	0,00	0,00
CPN	CPN Stacja paliw	0,00	0,00	0,00	0,00
OFER/3/2012	Oferta handlowa		2012-05-22		ADM
OFER/4/2012	Oferta handlowa dla Firm		2012-05-22		ADM

Filtr aktywny

Schemat numeracji: -wszystkie-

Numery od: 0 do: 0

Za okres od: 2012-05-22 do: 2012-05-22

Obowiązuje od: 2012-05-22 do: 2012-05-31

Filtr:

Kontrahent

FPF FS RO WZ

Rys 95. Lista ofert handlowych

9.2 Formularz oferty handlowej

Nową ofertę handlową można dodać będąc na liście ofert handlowych, po naciśnięciu plusa otwiera się formularz oferty.

Oferta Handlowa OFER/2/2013

1 Ogólne 2 Kontrahent 3 Dokumenty 4 Atrybuty Bufor

Dokument: OFER Numer: OFER 2 2013

Nazwa: Oferta handlowa - promocja

Data wystawienia: 18-06-2013 Szablon: OFERTA - szablon 1 Wartość netto: 28,50

Obowiązuje od: 19-06-2013 Obowiązuje do: 25-06-2013 Wartość brutto: 35,06

Dokument liczony od: netto

Status: W realizacji Przyjęte do realizacji

Waluta: PLN

Wartości domyślne

Stała cena Grupa Cenowa Cena Kontrahenta

Lp	Nazwa	Ilość	JM	Rabat	Cena oferty netto	Cena oferty brutto
1	Grabie do liści	1,0000	szt	0,00	10,00	12,30
2	Kora sosnowa poj. 80 l	1,0000	szt	0,00	15,00	18,45
3	Iglaki: cyprysik	1,0000	szt	0,00	3,50	4,31

Wprowadził: ADMIN 18-06-2013 Zmodyfikował: ADMIN 18-06-2013

Rys 96. Formularz oferty handlowej – zakładka Ogólne

Formularz oferty handlowej składa się z czterech zakładek: **[Ogólne]**, **[Kontrahent]**, **[Dokumenty]**, **[Atrybuty]**.

Obsługiwany jest przez przyciski:



Zapisz zmiany



Zamknij okno



Rabaty

Dodatkowo na górnej wstążce widoczny jest przycisk Rabaty. Jeżeli do dokumentu:

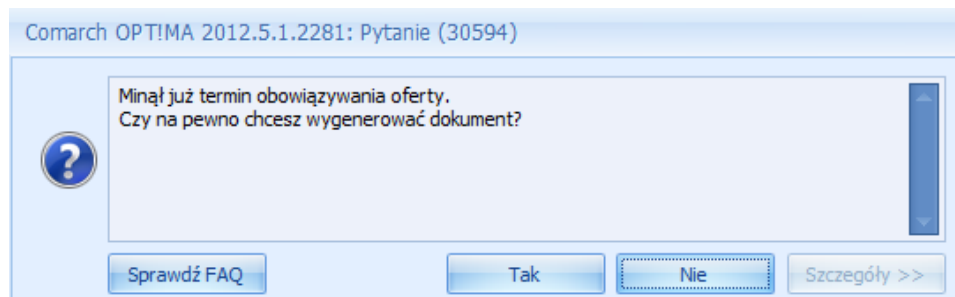
- nie dodano **żadnego kontrahenta**, to z zakładki **[Ogólne]** i zakładki **[Kontrahent]** wyświetlone zostanie okno z ogólną listą rabatów,

- dodano **jednego kontrahenta** – z zakładki **[Ogólne]** i zakładki **[Kontrahent]** wyświetlone zostanie okno z rabatami tego kontrahenta,
- dodano **wiele kontrahentów** - z zakładki **[Ogólne]** zostanie wyświetlone okno z ogólną listą rabatów, natomiast z zakładki **[Kontrahent]** okno z rabatami kontrahenta zaznaczonego na liście.

9.2.1 Formularz oferty handlowej – zakładka *Ogólne*

Zakładka **[Ogólne]** zawiera podstawowe dane, które musimy wypełnić, aby wystawić Ofertę Handlową.

- **Dokument** - schemat numeracji tworzonej oferty. Proponowany jest domyślny typ dokumentu ustawiony w *Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Dokumenty*. Naciskając przycisk Dokument otwiera się lista wszystkich typów w danej klasie i w ten sposób możemy wybrać inny schemat numeracji. Mechanizm numeracji dokumentów został opisany w podręczniku do *Konfiguracji*.
- **Numer** - to, co wyświetla się obok pola numer zależy od wybranego schematu numeracji. W zależności od schematu numeracji wyświetlonych zostanie od trzech do pięciu pól, w ustalonej kolejności, które zawierały będą poszczególne sekcje numeru. Jeśli w schemacie numeracji ustalona została sekcja zawierająca serię naciśnięcie strzałki obok pola wyświetli listę wszystkich serii i pozwoli na wskazanie właściwej.
- **Nazwa** – nazwa oferty handlowej.
- **Data wystawienia** - data wystawienia oferty.
- **Oferta obowiązuje od/do** – czas w jakim obowiązuje oferta handlowa, może być bezterminowa wówczas pola nie są wypełniane.
- Jeśli jednak użytkownik uzupełni pole **Obowiązuje DO**, to w momencie przekształcania oferty do dokumentu (FS, FPF, RO i WZ) program kontroluje termin obowiązywania oferty i odpowiednio sygnalizuje.



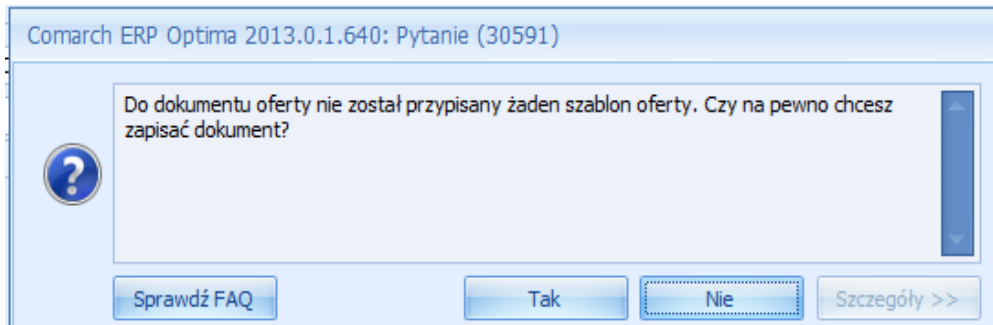
Rys 97. Kontrola terminu obowiązywania oferty

TAK – generuje dokument,

NIE – następuje powrót do listy lub formularza oferty.

- **Dokument liczony od:** – netto lub brutto. Określamy tutaj algorytm, wg którego liczony będzie podatek VAT. Jeśli od:
 - **netto** – wyliczana będzie cena netto oferty
 - **brutto** – wyliczana będzie cena bruttoCeny są przenoszone na dokumenty (FPF, FS, RO, WZ) jeżeli Klient zdecyduje się na skorzystanie z oferty.
- **Status** – status oferty handlowej. Status można wybrać po wcześniejszym zdefiniowaniu w konfiguracji programu (*System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Statusy ofert handlowych*) lub uzupełnić ręcznie pole **opis statusu**. Statusy (nazwa i opis) są wyświetlane na liście ofert handlowych w kolumnie *Status*. Dodatkowo status można modyfikować na ofertach zapisanych na trwałe.
- **Szablon** – w tym miejscu wyświetla się informacja o wybranym szablonie dla Oferty Handlowej. Szablon można wyedytować po kliknięciu przycisku *Lupki*, który jest dostępny tylko wtedy, gdy pole szablon jest wypełnione.

Jeśli użytkownik nie wybierze na ofercie żadnego szablonu, to przy próbie zapisu oferty na trwałe pojawi się komunikat:



Rys 98. Kontrola zapisu oferty bez wybranego szablonu

TAK – generuje dokument,

NIE – następuje powrót do formularza oferty

- **Wartość netto** – wartość netto oferty
- **Wartość brutto** – wartość brutto oferty



Uwaga: Pola wartość netto oraz brutto oferty, są widoczne tylko po zaznaczeniu na formularzu oferty opcji Stała cena lub Grupa cenowa.

- **Waluta** – widoczna, jeżeli posiadamy licencję na moduł Handel/Handel Plus lub Faktury i w menu *Konfiguracja/ Handel/ Parametry* zaznaczony jest parametr: **Zezwalaj na zmianę waluty dokumentu**. Wówczas Ofertę Handlową możemy wystawić w innej walucie niż PLN, należy wybrać walutę obowiązującą dla oferty. Istnieje możliwość zmiany typu kursu i daty kursu, który ma obowiązywać na ofercie.

Po przekształceniu Oferty Handlowej do dokumentów FS i FPF ostateczny kurs (typ kursu i datę) będzie można ustalić na tych dokumentach. Domyślnie na faktury będzie pobierany kurs z dnia poprzedniego od daty wystawienia faktury.

Wartości domyślne:

- **Staća cena** - zaznaczenie tej opcji pozwala wprowadzić operatorowi dla każdego z towarów cenę, która będzie obowiązywać na ofercie.
- **Grupa cenowa** - zaznaczenie tej opcji powoduje, że na Ofercie Handlowej proponowany będzie określony rodzaj ceny pomniejszony o wprowadzony rabat. Domyślnie w polu cena podpowiada się cena domyślna sprzedaży.
- **Cena kontrahenta** - zaznaczenie tej opcji powoduje, że na ofertę przenoszona jest cena domyślna kontrahenta, uwzględniająca wszystkie udzielone kontrahentowi rabaty.
- **Rabat** - w pole rabat Operator wpisuje dodatkowy rabat, jaki jest udzielony tylko na tej ofercie i o który pomniejszona będzie domyślnie wybrana cena.
- Dla każdej opcji cenowej z wyborem rabatu, po zapisie oferty w bazie pamiętana jest cena przed rabatem (cena początkowa) i cena po rabacie. Dzięki temu na ofercie będzie można wykazać obie ceny.



Uwaga: Każda zmiana parametru ceny w opcjach domyślnych, przeliczająca te ceny wyświetla komunikat: *Czy przeliczyć ceny? Wszystkie pozycje zostają przeliczone od nowa w oparciu o ustalone parametry.*

Po prawej stronie u góry listy znajdują się przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie pozycji towaru/usługi. Po naciśnięciu **Dodaj** wyświetla się cennik, wybrane towary/usługi są przenoszone na listę towarów na formularzu oferty.



Zmień - umożliwia edycję szczegółów pozycji.



Usuń – umożliwia usunięcie pozycji towaru/usługi, wykorzystując kolumnę zaznaczeń możemy dokonać seryjnego usuwania pozycji.



Znajdź.

Na liście towarów znajdują się wszystkie towary/usługi objęte promocją i oferowane kontrahentom. Lista składa się z następujących kolumn: *Zaznaczeń* (w której możemy zaznaczyć wybrane pozycje), *Lp.*, *Kod towaru*, *Nazwa*, *Ilość*, *JM*, *Rabat*, *Cena oferty netto*, *Cena oferty brutto*. Istnieje możliwość dodania dodatkowych kolumn – *Cena początkowa brutto*, *Cena początkowa netto* (po ustawieniu kursora w nagłówku kolumn i wyborze opcji dostępnej pod prawym przyciskiem myszy *Wybór kolumn*). W zależności od wyboru określonej wartości domyślnej – ceny mamy możliwość edytowania na formularzu oferty wybranych kolumn:

- W przypadku wyboru opcji **Stała cena** na ofercie jest edytowalna tylko wartość w kolumnie *Cena oferty* oraz *Ilość*.
- W przypadku wyboru opcji **Grupa cenowa** na ofercie są edytowalne kolumny *Ilość*, *Rabat* i *Cena oferty*.
- W przypadku wyboru opcji **Cena kontrahenta**, na ofercie są edytowalne kolumny *Ilość* i *Rabat*. Gdy wybieramy opcję **Cena kontrahenta** kolumna z widoczną ceną dostępna będzie po rozwinięciu listy szczegółów oferty. Pozycje towaru/usługi powiązane są wtedy z kontrahentami, dla każdej pozycji jest podpięta lista szczegółów oferty, jest to lista kontrahentów z wyświetlonymi dla nich cenami towarów.

Po zaznaczeniu w *Konfiguracji Firmy/ Handel/ Parametry* parametru **Ceny z czterema miejscami po przecinku** możliwe jest wprowadzanie cen dla pozycji Oferty Handlowej z dokładnością do czterech miejsc po przecinku. Taka cena przenoszona jest na dokumenty przekształcone, natomiast wartość pozycji zawsze jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.

Na liście kontrahentów znajdują się następujące kolumny: *Kod*, *Nazwa*, *Ilość*, *Rabat*, *Cena oferty netto*, *Cena oferty brutto*.

Wartości domyślne

Stała cena Grupa Cenowa Cena Kontrahenta

Rabat:

Lp	Kod towaru	Nazwa	Ilość	JM	Rabat	Cena oferty netto	Cena oferty brutto
1	CUKIER	cukier	---	opak	3,00	---	---
2	CUKINIA	cukinia	---	kg	3,00	---	---

Kod	Nazwa	Ilość	Rabat	Cena oferty netto	Cena oferty brutto
AL_KOMP	AL-KOMP sp.z o.o.	1,0000	3,00	4,85	5,97
AL_KOMP_GLIWICE	AL-KOMP sp.z o.o. Oddział ...	1,0000	3,00	4,85	5,97

3 CZUJNIK_P... Czujnik prę... --- szt 3,00 ---

Rys 99. Lista szczegółów oferty – lista kontrahentów



Uwaga: Wybierając opcję **Cena kontrahenta** należy pamiętać, że ceny wyliczane są wówczas, gdy na ofercie wskazany jest zarówno kontrahent jak i towar.

Przeliczenie oferty powoduje zapisanie informacji o wybranej cenie dla poszczególnych towarów, ilości i kontrahenta. Te informacje są przenoszone po przekształceniu oferty na Faktury Pro Forma lub Faktury Sprzedaży.

9.2.1.1 Formularz pozycji na ofercie handlowej

Po naciśnięciu lupki na konkretnej pozycji oferty wyświetlają się szczegóły dla tej pozycji.

Okno składa się z dwóch zakładek: **[Ogólne]**, **[Atrybuty]**.

9.2.1.1.1 Formularz pozycji na ofercie – zakładka *Ogólne*

Zebrane są tu informacje dotyczące towaru/usługi oraz ceny.

Dla towarów, których ceny na karcie są wykazane w czterech miejscach po przecinku, użytkownik może bezpośrednio na dokumentach zmienić precyzję ceny do dwóch miejsc, wyłączając parametr **Ceny z czterema miejscami po przecinku**. Włączony parametr umożliwia wprowadzenia na pozycji oferty ceny z dokładnością do czterech miejsc po przecinku. Wówczas ceny początkowe i ceny oferty (dla każdego typu ceny) są widoczne z większą precyzją.

Informacje dotyczące towaru: Kod towaru, Nazwa towaru, Opis są wspólne dla wszystkich wartości domyślnych. Na liście dostępnej na formularzu pozycji wyświetlane są następujące kolumny: *Kod kontrahenta*, *Nazwa kontrahenta*, *Ilość*, *JM*, *Cena początkowa netto*, *Cena początkowa brutto*, *Rabat*, *Cena oferty netto*, *Cena oferty brutto*.

Informacje o cenie wyświetlane są w zależności od wybrania na zakładce **[Ogólnej]** określonej wartości domyślnej, przedstawiają następujące dane:

- Dla opcji **Stała cena** widoczne jest pole z określoną ceną bez możliwości edycji ceny dla wszystkich kontrahentów. Dla poszczególnych kontrahentów jest edytowalna tylko kolumna *Ilość*.
- Dla opcji **Grupa cenowa** widoczne jest pole z określoną grupą, pole z ceną oferty, należącą do danej grupy cenowej towaru, okno z rabatem, bez możliwości edycji. Dla poszczególnych kontrahentów jest edytowalna tylko kolumna *Ilość*.

- Dla opcji **Cena kontrahenta** wyświetlają się różne ceny zależne od cen i rabatów kontrahenta, widoczne jest pole z rabatem bez możliwością edycji. Dla poszczególnych kontrahentów jest możliwość zmiany kolumny *Ilość, Rabat*.

Na formularzu pozycji przy opcji **Cena kontrahenta** możemy ustawić indywidualne warunki cenowe dla danej pozycji. Niekiedy z jakiegoś względu jedna z pozycji oferty ma mieć inne warunki cenowe niż pozostałe, można to ustalić w tym właśnie miejscu, na szczegółach pozycji. Jeżeli warunki te ponownie zmienimy na liście towarów dostępnej na formularzu oferty, to będą one też zmieniane na szczegółach pozycji. Zmiana dotyczy także ilości, jeżeli na szczegółach pozycji zmienimy ilości dla poszczególnych kontrahentów, to po zmianie ilości na formularzu oferty, ta ilość ustawia się na szczegółach pozycji.

9.2.1.1.2 Formularz pozycji na ofercie – zakładka *Atrybuty*

W programie istnieje możliwość zdefiniowania atrybutów dla pozycji oferty handlowej, umożliwiającą pamiętanie większej ilości parametrów związanych z towarem.

Zakładka składa się z listy atrybutów przypisanych do danego towaru, z możliwością uzupełnienia lub modyfikacji wartości atrybutu. Jeśli towar nie posiada przypisanego atrybutu można go z tego poziomu uzupełnić. Atrybuty są automatycznie przenoszone na dokumenty powiązane (FPF, RO, FS, WZ).



Uwaga: Domyślnie będą przenoszone tylko te atrybuty, które na karcie towaru będą miały zaznaczony parametr: **Przenosić na transakcje**. Przenoszone jest maksymalnie **pięć** atrybutów. Jeśli towar na swojej karcie posiada więcej atrybutów to przenoszone jest **pierwsze pięć**.



Uwaga: Nie ma możliwości dodania dla pozycji oferty atrybutów binarnych, taki atrybut będzie można dodać jedynie do szablonu oferty.



Uwaga: W związku z tym, że na ofertę można dodawać wielu kontrahentów, na pozycję oferty nie są przenoszone atrybuty, które mają zaznaczony parametr: **Zależny od kontrahenta**.

Ponadto zakładka obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany



Zamknij okno

Dodatkowo możliwa jest edycja atrybutów na ofertach zapisanych na trwałe, jeśli operator na swojej karcie będzie miał zaznaczony parametr: **Zmiana atrybutów na zatwierdzonym dokumencie**.

9.2.2 Formularz oferty handlowej – zakładka *Kontrahent*

Na zakładce *Kontrahent* znajduje się lista kontrahentów, dla których wystawiona jest oferta handlowa i dla których mogą być generowane faktury. Na liście kontrahentów dostępne są kolumny: *Zaznaczania, Lp., Kod, Nazwa 1, Numer Nip, Miasto, E-mail*.

U góry, po prawej stronie listy kontrahentów dostępne są przyciski:



Dodaj – przycisk umożliwia wybór kontrahenta, dla którego tworzymy Ofertę Handlową. Standardowo program proponuje wybór z listy kontrahentów, ale naciskając strzałkę obok przycisku kontrahent, uzyskujemy dostęp do list pracowników, wspólników, urzędów lub banków.



Usuń – umożliwia usunięcie kontrahenta, wykorzystując kolumnę zaznaczeń możemy dokonać seryjnego usunięcia kontrahentów.



Zmień - umożliwia wpisanie bądź modyfikację danych kontrahenta, znajdujących się na liście (modyfikacji nie podlega kolumna *Kod*)

Z zakładki **[Kontrahent]** tworzy się dla zaznaczonych kontrahentów Fakturę Pro Forma i Fakturę Sprzedaży - przyciski dostępne po zapisaniu oferty na stałe. Dla każdego zaznaczonego kontrahenta, tworzy się osobny dokument.

Na liście dostępne są również przyciski:



Przycisk umożliwiający przekształcenie oferty do Faktury Pro Forma dla zaznaczonego kontrahenta, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk umożliwiający przekształcenie oferty do Faktury Sprzedaży dla zaznaczonego kontrahenta, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk umożliwiający przekształcenie oferty do Rezerwacji odbiorcy, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Przycisk umożliwiający przekształcenie oferty do Wydania zewnętrznego, aktywny tylko dla ofert zapisanych na stałe. Widoczny przy pobraniu licencji na moduł *Faktury, Handel* lub *Handel Plus*.



Podgląd wydruku - przycisk umożliwia podgląd wydruku oferty wg wybranego szablonu dla zaznaczonego kontrahenta, wydruk oferty na drukarkę domyślną lub inną oraz eksport do pliku PDF na dysk lokalny użytkownika lub bezpośrednio do **iBard24**.



Wyślij - przycisk umożliwia wysłanie oferty e-mailem, oferta wysyłana jest jako podpity załącznik do wiadomości. Załącznik zawiera plik, którego nazwa składa się z: *nr dokumentu_oferta_nazwa oferty*. Do wysłania wiadomości można wykorzystać wcześniej stworzony wzorec e-mail dla Oferty Handlowej. Sposób tworzenia wzorca został opisany w rozdz. 9.3.



Uwaga: Załącznik w postaci szablonu oferty będzie widoczny dopiero po zapisie lub wysłaniu wiadomości.

Drukowanie, podgląd wydruku i wysyłka mailem Oferty Handlowej dostępne są również z poziomu przycisków podstawowych, znajdujących się na rozwiniętej wstążce, przy otwartym formularzu dokumentu. Jeżeli żaden

kontrahent nie jest zaznaczony, to wydruk/podgląd lub wysyłka mailem oferty wykonywane są dla wszystkich, jeśli jakiś jest zaznaczony to dla zaznaczonych.

Naciśnięcie ikony drukowania czy podglądu wydruku powoduje wydruk/podgląd oferty wg podpiętego szablonu. Wysyłka oferty mailem odbywa się na takich samych zasadach, jak wysyłka z poziomu zakładki **[Kontrahenta]**.

9.2.3 Formularz oferty handlowej – zakładka *Dokumenty*

Zakładka **[Dokumenty]** składa się z trzech sekcji: *Dokumenty powiązane*, *Biblioteka Dokumentów*, *Zadania i kontakty CRM*.

Dokumenty powiązane - w tej części wyświetlają się wszystkie powiązane z ofertą dokumenty: Faktury proforma, Faktury sprzedaży, Rezerwacje odbiorcy oraz Wydania zewnętrzne.

Biblioteka dokumentów - w tej części są wyświetlane kopie elektroniczne wydrukowanych dokumentów ofertowych (warunkiem jest zaznaczony parametr **Kopia elektroniczna** na szablonie oferty) oraz dokumenty OBD powiązane z ofertą.

Zadania i kontakty CRM - na tej zakładce są wyświetlane kontakty i zadania powiązane z Ofertą Handlową. Z tego poziomu można też dodać kontakty i zadania.

9.2.4 Formularz oferty handlowej – zakładka *Atrybuty*

Zakładka składa się z dwóch sekcji *Atrybuty* oraz *Opis*.

Z tego poziomu użytkownik może uzupełniać i modyfikować listę **atrybutów** związanych z dokumentem oferty. Do oferty można przypisać dowolną ilość atrybutów, a jeden atrybut może być przypisany do dokumentu wiele razy (na przykład z różnymi wartościami). Po zaznaczeniu w konfiguracji programu (*System/ Konfiguracja/ Firma/ Ogólne*) parametru: **Kopiuj atrybuty na dokumenty powiązane**, atrybuty dokumentu oferty są automatycznie przenoszone na dokumenty (FPF, FS, RO, WZ).

Dodatkowo możliwa jest edycja atrybutów na ofertach zapisanych na trwałe, jeśli operator na swojej karcie będzie miał zaznaczony parametr: **Zmiana atrybutów na zatwierdzonym dokumencie**.



Uwaga: W związku z tym, że na ofertę można dodawać wielu kontrahentów, nie działa automatyczne dodawanie atrybutów skojarzonych z kontrahentem (zaznaczony parametr **Przenosić na transakcje**).

Okno obsługiwane jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – po wciśnięciu przycisku wyświetlane jest okno *Atrybut dokumentu* – atrybut można wpisać z ręki bądź wybrać z listy



Zmień – możliwość zmiany/ edycji atrybutu



Usuń – pozwala na usunięcie dotychczas wprowadzonych atrybutów



Zapisz zmiany



Zamknij okno

Z poziomu tej zakładki możliwe jest również wprowadzenie **opisu**. Opis jest kopiowany na generowane dokumenty (FPF, FS, RO, WZ). Dodatkowo możliwa jest edycja opisu na ofertach zapisanych na trwałe, jeśli operator na swojej karcie ma zaznaczony parametr: **Zmiana opisu i osoby odbierającej dok.**

9.3 Przygotowanie szablonu Oferty Handlowej

W sekcji przycisków podstawowych dostępnych z poziomu otwartego formularza oferty handlowej dostępny jest



przycisk . Za pomocą tego przycisku można wywołać listę szablonów oferty handlowej.

9.3.1 Wybór szablonu oferty handlowej

Po wystawieniu Oferty Handlowej, zanim zostanie ona zapisana na stałe operator musi zdecydować, który szablon zostanie wykorzystany do wydruku oferty. W tym celu musi nacisnąć przycisk *Szablony ofert*, znajdujący się w sekcji przycisków podstawowych. Po naciśnięciu przycisku otwiera się okno, w którym wyświetlana jest lista wszystkich możliwych do wykorzystania szablonów. Na liście szablonów znajduje się kolumna *Nazwa*, określająca nazwę dostępnych szablonów.

Pod listą szablonów znajdują się przyciski:



Wybierz - umożliwia wybór szablonu dla oferty.



Dodaj - umożliwia dodawanie nowego szablonu.



Zmień - umożliwia edytowanie szablonu.



Usuń - umożliwia usuwanie szablonu.



Zamknij okno - umożliwia zamknięcie okna

Operator wskazuje wybrany szablon i przyciskiem *Wybierz* albo dwuklikiem przenosi go na Ofertę Handlową. Na podstawie wybranego szablonu jest drukowana oferta. Wybór szablonu jest zapamiętywany dla każdego dokumentu Oferty Handlowej. Na dokumencie Oferty Handlowej wybór jest widoczny na zakładce **[Ogólne]** w polu **Szablon**.

9.3.2 Dodawanie i modyfikowanie szablonów ofert

Z poziomu listy szablonów ofert operator może zdefiniować własne szablony ofert lub modyfikować szablon udostępniony w programie. Wprowadzone zmiany lub nowy szablon należy zapisać dyskiecieką dostępną na formularzu.

Dodatkowo na formularzu szablonu oferty obok Nazwy znajdują się parametry:

Kopia elektroniczna – jeśli parametr zostanie zaznaczony, to po wydruku oferty lub wysłaniu jej mailem zostanie zapisana kopia elektroniczna tej oferty. Kopie zapisywane są w Archiwum wydruków dostępnym w module Obieg dokumentów.

Podpisz cyfrowo pliki PDF – jeśli parametr zostanie zaznaczony to wydruk oferty zostanie podpisany cyfrowo. Więcej na temat podpisywania wydruków jest opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima Ogólne i Konfiguracja*.

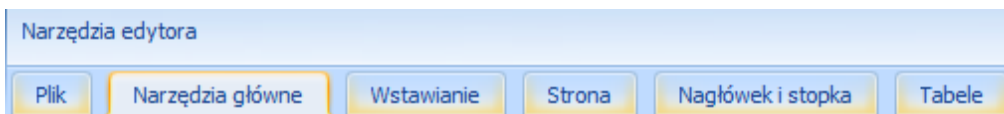


Po wyborze opcji z listy szablonów następuje przejście do edycji szablonu Oferty Handlowej. Wywołany jest dokument RTF, operator ma w tym miejscu możliwość utworzenia własnego szablonu Oferty Handlowej, dopisania potrzebnych mu na ofercie informacji, wstawiania stałych tekstów, tabel, formatowania oferty handlowej.



Wybór opcji pozwala na edycję wybranego (wskazanego) szablonu, po odpowiednich modyfikacjach można nadpisać istniejący szablon - opcja **Zapisz**, albo zapisać wprowadzone zmiany, jako nowy szablon - opcja **Zapisz jako**.

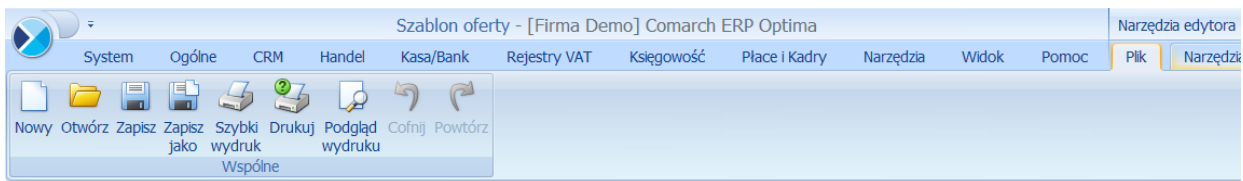
Na górze nad paskiem zadań wyświetla się okno *Narzędzia edytora*. W narzędziach edytora dostępne są cztery zakładki: **[Plik]**, **[Narzędzia główne]**, **[Wstawianie]**, **[Strona]**, **[Nagłówek i stopka]**, **[Tabele]**.



9.3.2.1 Narzędzia edytora

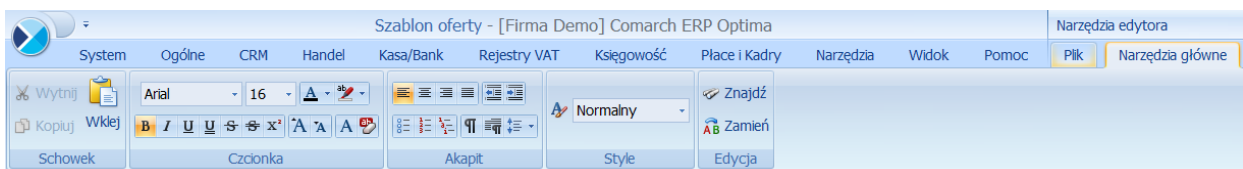
- **Zakładka [Plik]**

Na zakładce **[Plik]** znajdują się opcje związane z tworzeniem, zapisem oraz wydrukiem szablonu.



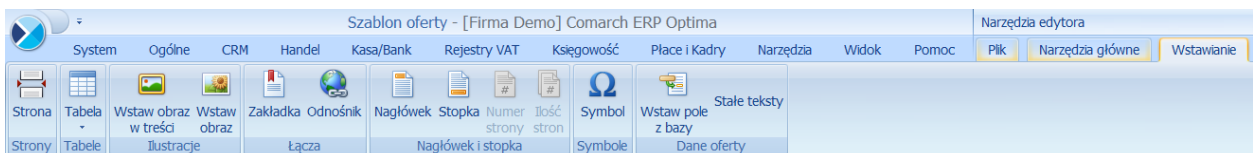
- **Zakładka [Narzędzia główne]**

Na zakładce **[Narzędzia główne]** dostępne są narzędzia związane z formatowaniem szablonu: wybór czcionki, akapitu, stylu itp.



- **Zakładka [Wstawianie]**

Na zakładce **[Wstawianie]** istnieje możliwość wstawiania na szablon tabeli, ilustracji, nagłówka i stopki, stałych tekstów, oraz dodatkowych pól z bazy programu.



Stały tekst

Fragmenty tekstu można wywołać z poziomu edytowanego szablonu. Przenoszone są one na szablon oferty. Po naciśnięciu przycisku *Stały tekst* wyświetli się lista stałych tekstów. Na liście są widoczne kolumny: *Zaznaczeń* oraz *Nazwa*. Na dole listy tekstów znajdują się przyciski:



Wybierz - umożliwia wybór tekstu dla szablonu. Po wybraniu tekstu tekst przeniesie się na szablon w miejsce, w którym jest ustawiony kursor.



Dodaj - umożliwia dodawanie tekstu.



Zmień - umożliwia edytowanie tekstu.



Usuń - umożliwia usuwanie tekstu.

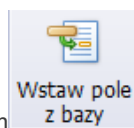


Zamknij okno - umożliwia zamknięcie okna.

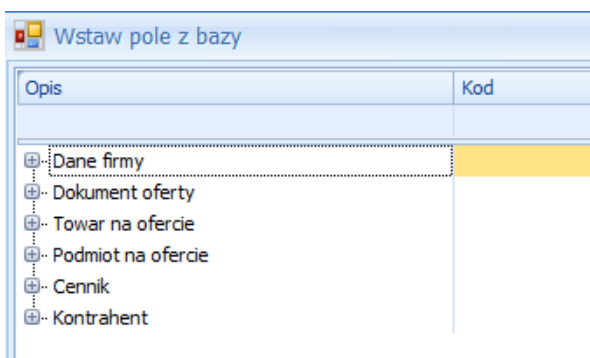
Teksty dodaje się za pomocą przycisku **Dodaj**. Przycisk otwiera okno formularz stałych tekstów, w oknie wyświetla się Nazwa tekstu (możliwość wpisania 40 znaków) - miejsce na wpisanie nazwy, a pod spodem miejsce na wpisanie stałego tekstu.

Pola z bazy

Przygotowując szablon oferty handlowej oprócz stałych tekstów jest możliwość wstawienia pól z bazy danych. Mogą to być pola nie tylko dotyczące danych znajdujących się na ofercie ale również pola dotyczące bezpośrednio karty cennikowej oraz karty kontrahenta. W zależności od tego jak ma wyglądać i czego dotyczyć oferta handlowa, można w łatwy sposób uzupełnić szablon polami, które następnie zostaną zastąpione (wczytane) odpowiednimi danymi.



Pola dostępne są pod przyciskiem **Wstaw pole z bazy** gdzie wyświetlone zostanie okno, na którym w formie rozwijanego drzewa pogrupowane są dostępne pola.



Drzewo składa się z sześciu głównych gałęzi:

Dane firmy – pola z bazy dotyczące pieczętki firmy oraz operatora np. operatora modyfikującego ofertę.

Dokument oferty – pola z bazy dotyczące nagłówka dokumentu, w tym atrybutów dokumentu.

Towar na ofercie – pola z bazy dotyczące towarów/ pozycji znajdujących się na dokumencie oferty oraz atrybutów pozycji.

Podmiot na ofercie – pola z bazy dotyczące kontrahenta wybranego na dokument oferty.

Cennik – pola z bazy dotyczące pozycji cennikowych a więc nie tylko tych pozycji, które zostały wybrane na ofertę ale wszystkie pola dotyczące danego towaru w tym atrybuty binarne (np. zdjęcia).

Kontrahenta – pola z bazy dotyczące kontrahenta a więc nie tylko wybranych na ofertę ale wszystkie pola dotyczące karty kontrahenta.

Przykładowo jeśli chcemy przygotować ofertę towarową to możemy wykorzystać pola z bazy dotyczące towarów na ofercie oraz z karty cennikowej. Załóżmy, że na ofercie m.in. ma się znajdować nazwa towaru oraz ma się drukować jego numer katalogowy. Nazwa towaru jest widoczna na formularzu oferty natomiast numer katalogowy bezpośrednio na karcie cennikowej. W tym celu należy wykorzystać pole **Opis elementu** z gałęzi **Towar na ofercie** oraz pole **Numer katalogowy** z gałęzi **Cennik**.

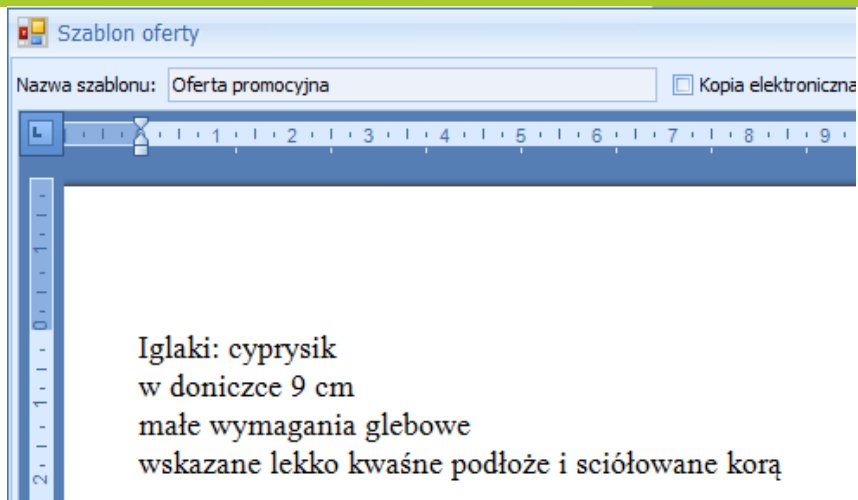
Jeśli szablon ma zawierać dane kontrahenta, do którego kierujemy ofertę to oprócz danych adresowych, gdzie dostępne pola są w gałęzi **Podmiot na ofercie** można wykorzystać inne pola znajdujące się bezpośrednio na karcie kontrahenta np. numer regon – pola są dostępne w gałęzi **Kontrahent**. Jeśli oferta handlowa ma zawierać tytuł, datę obowiązywania oferty, wartość, walutę itp. to należy wykorzystać pola w gałęzi **Dokument oferty**. Oferta może również zawierać informacje dotyczące danych firmy np. oprócz adresu może to być telefon lub adres e-mail, wtedy należy wykorzystać pola z gałęzi **Dane firmy**.

Przykład: Wczytywanie pola z bazy

Wybieramy na szablon oferty pole nazwa towaru oraz opis towaru. Zapisujemy zmiany na szablonie. Otwieramy ofertę handlową i z poziomu podglądu szablonu oferty, w pole to wczytujemy dane za pomocą przycisku Pobierz dane z oferty handlowej. W pole OfL_TwrNazwa podstawia się nazwa towaru dostępnego na ofercie a w pole Twr_Opis podstawia się opis towaru. Przeniesienie pola z bazy na szablon oferty:



Wczytane dane z oferty handlowej na podglądzie szablonu oferty, dostępnego z poziomu formularza oferty:



Tabela

Wstawienie tabeli na ofertę jest możliwe w dwóch miejscach: z poziomu zakładki **[Wstawianie]** oraz z poziomu zakładki **[Tabele]**, przy czym zakładka **[Tabele]** umożliwi nie tylko wstawienie tabeli ale również jej formatowanie.

Tabele na szablonie można umieścić w części głównej oraz w części dotyczącej nagłówka i stopki. Tabele w sekcji głównej dokumentu działają w ten sposób, że w pierwszym wierszu należy wpisać nagłówki tabeli a w drugim jakimi danymi z oferty tabelka powinna się wypełnić. Taka tabela może być przydatna np. podczas tworzenia oferty towarowej. Tabelki w sekcji nagłówek i stopka zostaną wypełnione takimi danymi, jakie zostaną wpisane lub wstawione z bazy, czyli jeśli wpiszesz stałe teksty lub wstawimy pole z bazy w odpowiednich wierszach to takie zawsze będą drukowane.

Przykład: Dodawanie tabeli w sekcji głównej oferty

Oferta na 3 pozycje towarowe. Na szablonie oferty umieszczona jest poniższa tabelka.

<i>Kod towaru</i>	<i>Nazwa towaru</i>
OfL_TwrKod	OfL_TwrNazwa



Wypełniona tabelka w sekcji głównej:

<i>Kod towar</i>	<i>Nazwa towaru</i>
GRABIE_LIŚCIE	Grabie do liści
IGLAKI_CYPRYS	Iglaki cyprysik
JABŁONIE	Jabłonie (różne odmiany)

Przykład: Dodawanie tabeli w sekcji nagłówka i stopki



Firma_Nazwa1		
Firma_Nazwa2		

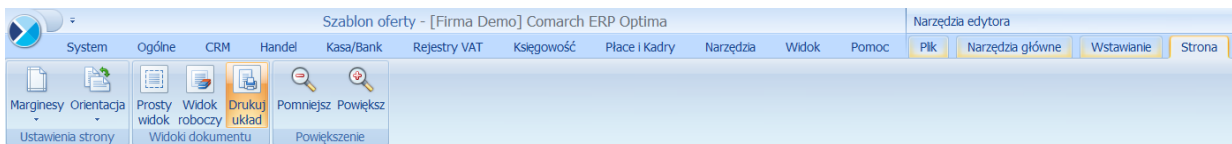
Firma_Kod_pocztowyFirma_Mia sto	Firma_UlicaFirma_Nr_do mu	Firma_NI P
------------------------------------	------------------------------	---------------

Wypełniona tabelka w sekcji nagłówka i stopki

Firma Handlowo - Usługowa OGRODNIK		
Spółka jawna		
31-124Kraków	Klinowa11	111-111-11-11

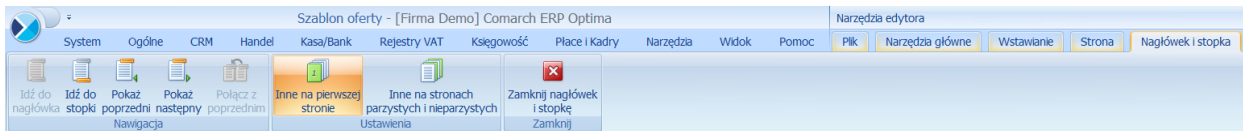
▪ Zakładka [Strona]

Na zakładce [Strona] istnieje możliwość sformatowania wyglądu strony, czyli marginesów, układu strony. Dodatkowo można zwiększać, zmniejszać edytowany dokument, istnieje też opcja wyboru widoku dokumentu.



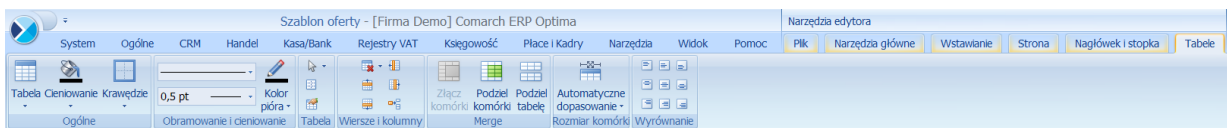
▪ Zakładka [Nagłówek i Stopka]

Na zakładce [Nagłówek i stopka], znajduje się funkcjonalność dotycząca nagłówka i stopki. Funkcjonalność uaktywnia się dopiero w momencie dodania na dokument ofertowy nagłówka albo stopki. Nagłówek albo stopkę dodajemy z poziomu zakładki [Wstawianie].



▪ Zakładka [Tabela]

Na zakładce [Tabela], użytkownik ma możliwość obróbki wstawionej tabeli. Funkcjonalność uaktywnia się dopiero w momencie ustawienia kursora na wstawionej tabeli.




Zakładka podzielona jest na poszczególne sekcje:

- **Ogólne:**
 - wstawianie nowej tabeli
 - wybór koloru wypełnienia komórki
 - zaznaczanie krawędzi do których ma być zastosowany styl krawędzi
- **Rysowanie krawędzi:**
 - ustawianie rodzaju krawędzi
 - ustawienie grubości krawędzi


- ustawienie koloru krawędzi
- *Tabela:*
 - zaznaczenie komórki/wiersza/kolumny/całej tabeli
 - włączenie linii siatki
 - właściwości tabeli
- *Wiersze i Kolumny*
 - usuwanie komórki/wiersza/kolumny
 - dodawanie komórki/wiersza/kolumny
- *Scal:*
 - łączenie komórek
 - podział komórek
 - rozdzielenie tabeli
- *Automatyczne dopasowanie:*
 - dopasowanie tabeli do okna
 - dopasowanie szerokości kolumn do zawartości
 - ustalenie stałej szerokości dla wszystkich kolumn
- *Wyrównanie:*
 - ustawienie wyrównania zawartości komórki

9.3.3 Wczytywanie danych z oferty handlowej

Przygotowany szablon oferty przenosimy na dokument oferty handlowej. Pobrany szablon oferty możemy podejrzeć lub dodatkowo zmodyfikować, korzystając z ikony lupki

Szablon: 



Po prawej stronie dostępny jest przycisk  za pomocą, którego wczytywane są dane z oferty. Jeżeli na ofercie jest kilku kontrahentów, to podstawiają się dane pierwszego kontrahenta. Dopiero na wydruku z poziomu zakładki Kontrahent, po zaznaczeniu odpowiedniego kontrahenta będą podstawiane jego dane.

9.4 Przekształcanie oferty do innych dokumentów

Jeżeli któryś z kontrahentów, do którego została wysłana oferta handlowa zdecyduje się z niej skorzystać, to istnieje możliwość utworzenia na podstawie oferty: Faktury Pro Forma, Faktury Sprzedaży, Rezerwacji odbiorcy oraz Wydania zewnętrznego. Oferta handlowa musi być zatwierdzona. Przy próbie przekształcenia oferty zapisanej do bufora lub anulowanej pojawi się odpowiedni komunikat.



Uwaga: Anulować ofertę można tylko w sytuacji, kiedy nie została przekształcona do żadnego z dokumentów (FPF, FS, RO, WZ).

Przekształcenia Oferty Handlowej do dokumentów dokonuje się z listy ofert handlowych, po podświetleniu oferty, która ma zostać przekształcona a następnie wybraniu przycisku FPF, FS, RO, WZ. Dokumenty zapisywane są do bufora. Korzystając z tej opcji dokumenty tworzą się dla wszystkich kontrahentów, którzy są dodani na dokumencie oferty handlowej, na zakładce **[Kontrahent]**. Operator nie ma możliwości wyboru, dla którego kontrahenta ma powstać dokument. Istnieje jednak taka możliwość dostępna z poziomu formularza oferty handlowej z zakładki **[Kontrahent]**. Operator decyduje, dla których kontrahentów ma powstać np. Faktura sprzedaży poprzez zaznaczenie tych kontrahentów. Po zaznaczeniu kontrahentów i wyborze przycisku FS, dla każdego z zaznaczonych kontrahentów zostanie wygenerowana odpowiednia faktura. Na dokumenty pobierane są dane

z oferty handlowej takie jak: cena (cena podana z czterema miejscami po przecinku jest przenoszona na dokumenty przekształcone, natomiast wartość pozycji zawsze jest zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku), waluta, rabat, algorytm netto/ brutto. W przypadku magazynu na dokumenty wynikowe w pierwszej kolejności pobierany jest magazyn domyślny operatora (wskazany na karcie operatora), w dalszej kolejności magazyn stanowiska, a na końcu magazyn główny.

W związku funkcjonalnością scalania kart kontrahentów, jeżeli do Oferty Handlowej dodano kontrahenta, oznaczonego przy scalaniu jako duplikat, to na dokumencie wynikowym zostanie podmieniony jego kod na kod kontrahenta głównego, przy czym pozostałe dane kontrahenta ustalone na Ofercie pozostaną bez zmian. W związku z tym, jeżeli na Ofercie występował kontrahent główny i duplikat, to dokument wynikowy powstanie dwa razy.

Na dokumentach, które zostały utworzone na podstawie oferty handlowej, na zakładce **[Dokumenty]** widoczne jest powiązanie do oferty. Po anulowaniu np. faktury, powiązanie to jest rozpinane.

Istnieje możliwość utworzenia Faktury Pro Forma, Faktury Sprzedaży z poziomu okna *Sprzedaży Dedykowanej*. Dokumenty tworzone są wówczas dla pojedynczego kontrahenta, wskazanego na tym oknie. Funkcja przekształcania dostępna jest z poziomu listy ofert pod przyciskiem *FPF* i *FS*, a także pod menu kontekstowym.

10 CRM Plus

10.1 Windykacja należności

W module *CRM Plus* jest dostępny **mechanizm automatycznej windykacji należności** oraz **mechanizm windykacji na żądanie**. Operator programu ma możliwość definiowania elastycznych schematów windykacji, na które może składać się wysyłanie do kontrahentów wiadomości e-mail informujących o nieuregulowanych należnościach, tworzenie w module *CRM Plus* kontaktów/ zadań związanych z takimi kontrahentami, wysyłanie wiadomości sms, generowanie i wysyłanie poprzez e-mail Ponagleń Zapłaty i wreszcie blokowanie sprzedaży problematycznym kontrahentom. W ramach automatycznej windykacji operacje wykonywane są automatycznie przez usługę **Serwis Operacji Automatycznych** – po zdefiniowaniu schematu windykacji ręczna ingerencja operatora programu nie jest już konieczna.

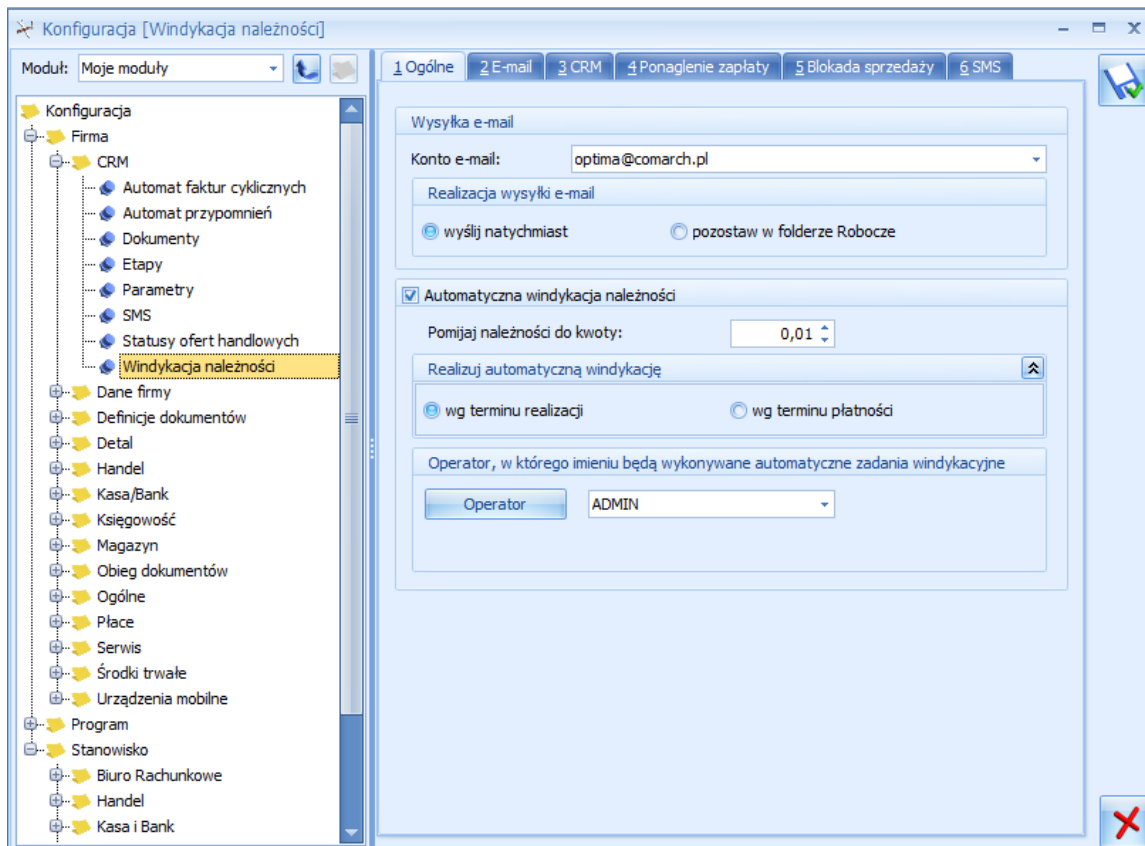
Dla ułatwienia procesu ściągania nieuregulowanych płatności, dostępna jest również funkcja windykacji na żądanie. Pozwala ona użytkownikowi na wykonanie wybranych etapów windykacyjnych dla wskazanych należności bezpośrednio z poziomu Preliminarza Płatności.



Uwaga: Niektóre operacje wykonywane przez **Comarch ERP Optima Serwis Operacji Automatycznych**, takie jak generowanie Ponagleń Zapłaty, blokada sprzedaży czy wysyłanie wiadomości e-mail (jeśli w szablonie wykorzystano makro **Zestawienie dokumentów nierozliczonych**) wymagają obecności modułu *Kasa/Bank*.

10.1.1 Konfiguracja

Aby możliwa była automatyczna windykacja należności należy przeprowadzić jej konfigurację w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Windykacja należności*.



Rys 100. Konfiguracja Automatu windykacji

10.1.1.1 Zakładka *Ogólne*

Wysyłka e-mail:

Konto e-mail – należy wskazać konto e-mail, z którego mają być generowane automatyczne wiadomości e-mail. Na liście wyboru wyświetlane są wszystkie aktywne konta e-mail zdefiniowane w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ CRM/ Konta e-mail*, do których ma dostęp operator wskazany dla automatu windykacji. Wybór konta e-mail jest konieczny jeśli w *Konfiguracji windykacji* na zakładce **[e-Mail]** zaznaczono **Uruchom wysyłanie e-mail o godzinie []**.



Uwaga: Wiadomości e-mail wysyłane przez **Automat Windykacji** nie są opatrzone podpisem cyfrowym nawet jeśli na koncie e-mail został zaznaczony parametr o podpisywaniu.

Realizacja wysyłki e-mail:

- **wyslij natychmiast** – e-mail jest wysyłany od razu do adresata (wiadomość trafia automatycznie do skrzynki nadawczej).
- **pozostaw w folderze Robocze** – e-mail jest zapisywany w folderze kopie robocze. Operator może go wysłać poprzez skrzynkę pocztową z poziomu modułu *CRM Plus*.

Automatyczna windykacja należności – automatyczne windykowanie należności będzie możliwe po zaznaczeniu tego parametru.



Uwaga: Podczas wykonywania kopii bezpieczeństwa bazy danych parametr **Automatyczna windykacja należności** jest odznaczony. Aby możliwa była automatyczna windykacja należności, po otwarciu kopii bazy parametr należy ponownie zaznaczyć.

Pomijaj należności do kwoty [...] – podczas wykonywania akcji będą windykowane należności po przekroczeniu podanej kwoty. Domyślnie jest ustawiona wartość 0,01, czyli podczas windykacji należności uwzględniane będą wszystkie kwoty. Wartość dotyczy wszystkich płatności zgodnie z walutą, w której zostały zaewidencjonowane, np. w przypadku płatności w walucie PLN wartość 0,01 oznacza 1 grosz, w przypadku płatności w walucie USD wartość 0,01 oznacza 1 cent itd.

Realizuj windykację:

W sekcji tej istnieje możliwość określenia terminu, wg którego windykacja ma być wyliczona:

- **wg terminu realizacji** - podczas wyszukiwania zadań do windykacji program sprawdza datę realizacji na płatności w Preliminarzu,
- **wg terminu płatności** - podczas wyszukiwania zadań do windykacji program sprawdza termin płatności określony na płatności w preliminarzu.

Operator logowania dla automatu windykacji:

Operator – wybrany operator będzie widniał w programie jako wysyłający wiadomości e-mail, generujący kontakty/ zadania CRM i Ponaglenia Zapłaty.

Hasło – należy podać hasło operatora do **Comarch ERP Optima** (jeśli zostało ustalone).

10.1.1.2 Zakładka e-Mail

Uruchom wysyłanie e-mail o godzinie: [] – dla ustalonego schematu windykacji o podanej godzinie przez usługę **Serwis Operacji Automatycznych** będą wysyłane do kontrahentów automatyczne wiadomości e-mail informujące o nieuregulowanych płatnościach. Po zaznaczeniu tego parametru, na zakładce **[Ogólne]** w oknie konfiguracji windykacji należy podać **konto e-mail**, z którego będą generowane wiadomości.

10.1.1.3 Zakładka CRM

Operator – należy wskazać osobę odpowiedzialną za realizację kontaktu/ zadania z kontrahentem:

- **Opiekun kontrahenta** – po zaznaczeniu tej opcji będzie to operator przypisany na formularzu kontrahenta, na zakładce **[Dodatkowe]** (w menu *Ogólne/ Kontrahenci*). Jeśli dla kontrahenta nie został wskazany opiekun, zadanie/ kontakt zostanie wygenerowany na operatora logowanego do Automatu Windykacji (zakładka **[Ogólne]**).
- **Wskazany operator** – można wybrać konkretnego operatora.

Wybrany operator będzie widoczny na utworzonym przez automat windykacji kontakcie/ zadaniu CRM w polu **Operator** znajdującym się na zakładce **[Ogólne]**.

Zadanie:

Zadania CRM tworzone są zgodnie z poniższymi ustawieniami:

Godzina terminu wykonania zadania od: [] do: [] – należy podać przedział godzinowy, w którym mają się zawierać tworzone zadania CRM.

Ustaw termin realizacji zadań CRM co: [] – należy wpisać czas, przeznaczony na realizację jednego zadania.



Uwaga: Podczas tworzenia zadań dla poszczególnych operatorów program wypełnia „luki” w ich terminarzu pilnując, by automatycznie generowane zadania nie pokrywały się z innymi zadaniami wprowadzonymi wcześniej. Tworzone są zadania w podanym w konfiguracji przedziale czasowym. Jeśli się nie mieszczą – program zaczyna tworzyć zadania w następnym dniu.

Ustaw przypomnienie dla zadań [] – operator będzie we wskazanym czasie informowany o zbliżającym się terminie wykonania zadania.

Przykład: Dane:

Data bieżąca: 2013-06-12.

Godzina terminu wykonania zadania od: 14:00 do 16:30.

Ustaw termin realizacji zadań CRM co: 45 min.

Uruchom generowanie zadań i kontaktów CRM o godzinie: 14:00.

Termin zakończenia ostatniego zadania, jakie operator ma już zdefiniowane w module CRM to 2013-06-12, godz.: 15:15.



Działanie automatycznej windykacji

Poprzez automatyczną windykację należności w dniu 2013-06-12 mają zostać utworzone dwa zadania CRM. Zgodnie z powyższymi danymi:

- pierwsze zadanie będzie miało termin realizacji od 2013-06-12, godz.: 15:16 do 2013-6-12 godz.: 16:00 (zadanie rozpocznie po zakończeniu poprzedniego).

- drugie zadanie będzie miało termin realizacji od 2013-06-13, godz.: 15:00 do 2013-6-13 godz.: 15:44 (rozpocznie się 2013-06-13 ponieważ 2013-06-12 ostatnie zadanie operatora kończy się o godz. 16:00, a zgodnie z ustalonymi godzinami terminu wykonywania zadań od 14:00 do 16:30, pozostały czas – 30 min jest niewystarczający na realizację kolejnego zadania w dniu 2013-06-12).

Uruchom generowanie zadań i kontaktów CRM o godzinie: [] – dla ustalonego schematu windykacji o podanej godzinie przez usługę **Serwis Operacji Automatycznych** będą generowane automatyczne kontakty/ zadania CRM.

10.1.1.4 Zakładka Ponaglenie zapłaty

Odsetki:

Wg statusu podmiotu/ Ustawowe od zaległości/ Od zaległości w transakcjach handlowych/ Podatkowe powyżej/ Indywidualne/ Nie naliczać – należy ustalić rodzaj odsetek, które zostaną naliczone na tworzone przez Serwis Operacji Automatycznych Ponagleniu Zapłaty.

Opcja *Wg statusu podmiotu* działa następująco:

- dla kontrahentów, którzy na karcie (na zakładce **[Handlowe]**) mają zaznaczony status *Osoba fizyczna* oraz dla pracowników, wspólników i urzędów będą wyliczane odsetki *Ustawowe od zaległości*
- dla kontrahentów, którzy na karcie (na zakładce **[Handlowe]**) mają zaznaczony status *Podmiot gospodarczy* oraz dla banków będą wyliczane odsetki *Od zaległości w transakcjach handlowych*

Generuj płatność dla odsetek – należy zaznaczyć ten parametr, jeśli odsetki mają generować płatność, następnie należy określić termin i formę płatności dla odsetek – ustawienie jest przenoszone na Ponaglenie Zapłaty.

Uruchom generowanie ponaglenia zapłaty o godzinie: [] – o podanej godzinie przez usługę Serwis Operacji Automatycznych będą generowane automatyczne Ponaglenia Zapłaty. Dokumenty będą widoczne w menu *Kasa/ Bank/ Ponaglenia zapłaty*.

Zasady tworzenia Ponagleń Zapłaty w windykacji są identyczne, jak w przypadku tworzenia Ponagleń z poziomu menu *Kasa/Bank/ Ponaglenia zapłaty*.

10.1.1.5 Zakładka Blokada sprzedaży

Minimalna kwota przeterminowanego zadłużenia – blokada sprzedaży będzie wykonywana względem podanej kwoty. Kwota ta dotyczy przeterminowanych należności kontrahenta na moment wykonania akcji.

W trakcie realizacji operacji program sprawdza dla każdego wyfiltrowanego kontrahenta kwotę jego przeterminowanych należności i porównuje je z wartością wprowadzoną w konfiguracji.

Uruchom ustawianie blokady sprzedaży na karcie kontrahenta o godzinie – zgodnie ze zdefiniowanym przez użytkownika schematem windykacji o wskazanej godzinie przez usługę Serwis Operacji Automatycznych zostanie zablokowana możliwość wystawiania dokumentów sprzedaży dla kontrahentów spełniających kryteria windykacji należności. Na karcie kontrahenta, na zakładce **[Handlowe]** zostanie zaznaczony parametr **blokada wystawiania dokumentów rozchodowych**.

10.1.1.6 Zakładka SMS

Należy określić, o której godzinie mają być wysyłane smsy oraz czy poprzez automatyczną windykację smsy mają być bezpośrednio wysyłane do odbiorców czy też wcześniej zapisywane jako robocze. Wiadomości robocze widoczne są w menu *CRM/ SMS* w kolorze zielonym. Z tego poziomu można je edytować i wysyłać do Klientów.

10.1.1.7 Automat windykacji a Comarch ERP Serwis operacji automatycznych

Usługa **Comarch ERP Serwis Operacji Automatycznych** jest odpowiedzialna za automatyczne windykowanie należności. Usługa jest instalowana razem z programem **Comarch ERP Optima** i jest dostępna wyłącznie dla stacjonarnej wersji **Comarch ERP Optima**. Po instalacji usługa jest domyślnie **wyłączona**. Należy ją skonfigurować i uruchomić z poziomu *Konfiguracji stanowiska/ Serwis operacji automatycznych/ Parametry*. Szczegóły konfiguracji serwisu zostały opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima - Ogólne i Konfiguracja*.

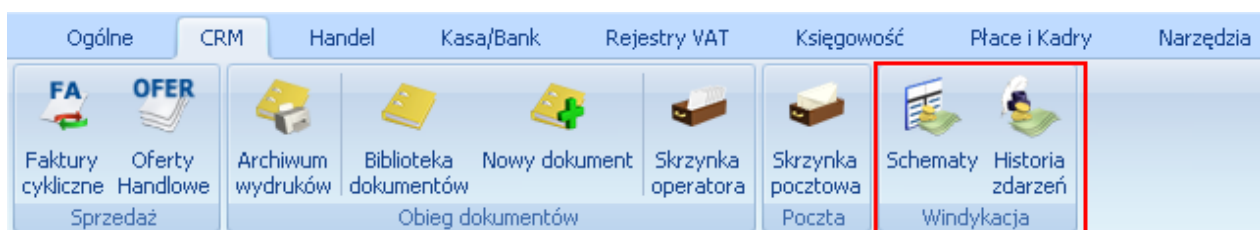
W przypadku programu w wersji usługowej operator nie konfiguruje usługi **Comarch ERP Serwis Operacji Automatycznych**. Uruchomienie windykacji następuje automatycznie po zdefiniowaniu zadań w Automacie windykacji.

Każda zmiana parametrów automatycznej windykacji powoduje restart usługi **Serwis Operacji Automatycznych**.

Odznaczenie parametru **Automatyczna windykacja należności** skutkuje tym, że płatności w danej bazie firmowej nie będą automatycznie windykowane, ale usługa **Serwis Operacji Automatycznych** nie zostanie automatycznie zatrzymana.

10.1.2 Windykacja należności

W menu *CRM* znajduje się sekcja *Windykacja*, w której można definiować *Schematy windykacji* oraz monitorować *Historię zdarzeń windykacyjnych*.



Rys 101. Menu CRM/ Windykacja

10.1.2.1 Schematy windykacji

Aby automatyczna windykacja należności była możliwa, oprócz ustawień w konfiguracji należy zdefiniować schematy, które będą wykorzystywane do windykacji płatności. Utworzenie schematu windykacyjnego polega na zdefiniowaniu szeregu akcji, które będą wykonywać się automatycznie (bez udziału operatora) dla poszczególnych płatności w zależności od daty bieżącej i terminu realizacji płatności. Utworzyć można wiele różnych schematów windykacyjnych, jeden z nich można oznaczyć jako domyślny, można również przypisać do danego kontrahenta indywidualny schemat windykacji. Kolejne akcje schematu windykacji operator może wybrać spośród kilku dostępnych akcji: wysyłania wiadomości e-mail do kontrahentów, generowania zadań/ kontaktów CRM, wysyłania wiadomości sms, generowania i wysyłania poprzez e-mail Ponagłeń Zapłaty i blokowania kontrahentem sprzedaży. Przypisanie danego schematu windykacji do płatności spowoduje, że kolejno będą wykonywać się określone w tym schemacie akcje, zgodnie z godziną akcji ustaloną w konfiguracji i czasem wykonania akcji ustalonym podczas definiowania schematu.

Na liście widoczne są utworzone przez użytkownika schematy windykacji. Lista domyślnie zawiera predefiniowany schemat windykacji, składa się z kolumn:

- *Kod* – kod schematu windykacji,
- *Nazwa* – nazwa schematu windykacji,
- *Domyślny* – jeden ze schematów windykacji można oznaczyć jako domyślny (pole nie jest obowiązkowe). Jeśli dla kontrahenta nie ustalonego indywidualnego schematu windykacji (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – formularz kontrahenta, zakładka **[Płatności]** – **Schemat windykacji**), na Płatnościach kontrahentów w menu *Kasa/ Bank/ Preliminarz płatności*, na zakładce **[Windykacja]** będzie automatycznie podpowiadał się ten schemat windykacji.

Na liście dostępne są przyciski:



Dodaj – dodanie nowego schematu windykacji,



Zmień – edycja istniejącego schematu windykacji,

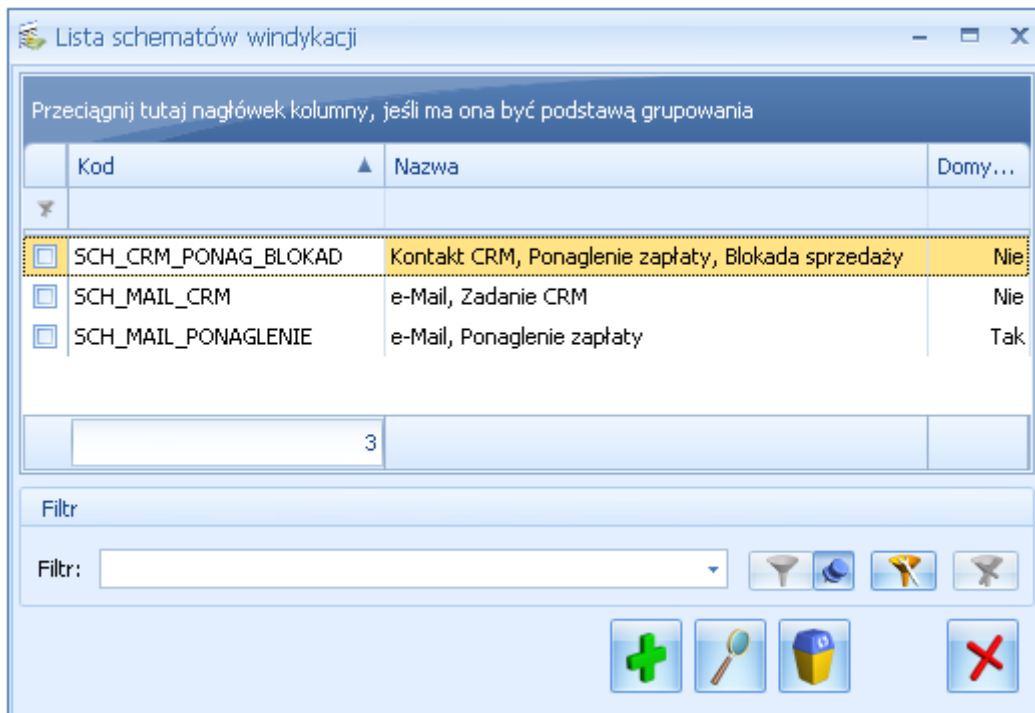


Usuń – usunięcie schematu windykacji.

- Nie można usunąć schematu przypisanego do kontrahenta (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – formularz kontrahenta, zakładka **[Płatności]** – **Schemat windykacji**),
- Przy usuwaniu schematu przypisanego na płatności w Preliminarzu płatności generowany jest komunikat: *Istnieją płatności w Preliminarzu, do których jest przypisany usuwany schemat windykacji. Po usunięciu schematu płatności te nie będą podlegały windykacji. Czy chcesz kontynuować?*



Zamknij.



Kod	Nazwa	Domy...
<input type="checkbox"/> SCH_CRM_PONAG_BLOKAD	Kontakt CRM, Ponaglenie zapłaty, Blokada sprzedaży	Nie
<input type="checkbox"/> SCH_MAIL_CRM	e-Mail, Zadanie CRM	Nie
<input type="checkbox"/> SCH_MAIL_PONAGLENIE	e-Mail, Ponaglenie zapłaty	Tak

Rys 102. Lista schematów windykacji

10.1.2.1.1 Formularz schematu windykacji

Schemat windykacji jest tworzony przez operatora zgodnie z indywidualnymi preferencjami, w skład schematu może wchodzić wysłanie do kontrahentów wiadomości e-mail informujących o nieuregulowanych należnościach, tworzenie kontaktów/ zadań CRM związanych z takimi kontrahentami, wysyłanie wiadomości sms, generowanie i wysyłanie poprzez e-mail Ponagień zapłaty oraz blokowanie sprzedaży problematycznym kontrahentom.

Formularz schematu windykacji zawiera:

- *Kod* – kod schematu windykacji (pole obowiązkowe).
- *Nazwa* – nazwę schematu windykacji.
- Parametr **Domyslny** - jeśli dla kontrahenta nie ustalonego indywidualnego schematu windykacji (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – formularz kontrahenta, zakładka [**Płatności**] – **Schemat windykacji**), na Płatnościach kontrahentów w menu *Kasa/ Bank/ Preliminarz płatności*, na zakładce [**Windykacja**] będzie automatycznie podpowiadał się domyslny schemat windykacji. Zaznaczenie parametru **Domyslny** na edytowanym schemacie windykacji skutkuje jego automatycznym odznaczeniem na schemacie dotychczas oznaczonym jako domyslny.
- Tabelę z etapami schematu windykacji zawierającą kolumny *Kod*, *Nazwa*, *Typ*, *Termin*. Dla tabeli *Etapy* dostępne są przyciski:



- tworzenie etapów windykacji.

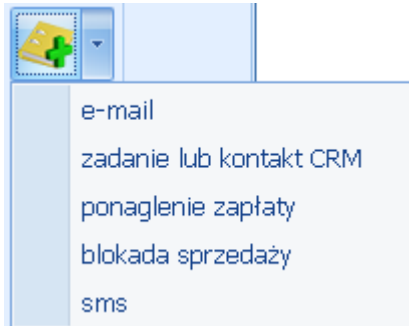


Otwórz – edycja etapu windykacji.



Usuń – usunięcie etapu windykacji.

Schemat windykacji może obejmować wysyłanie do kontrahentów wiadomości e-mail, generowanie kontaktów i zadań CRM, generowanie i wysyłanie poprzez e-mail Ponagleń Zapłaty oraz blokowanie sprzedaży:



■ e-mail:

- **Kod** – należy podać kod etapu windykacji (pole obowiązkowe, nieunikalne).
- **Wykonaj [] po terminie realizacji płatności** – należy określić w jakim czasie w odniesieniu do terminu realizacji płatności ma zostać wysłana do kontrahenta wiadomość e-mail z przypomnieniem o zaległych należnościach. Zero oznacza wysłanie wiadomości e-mail w dniu terminu realizacji, liczba dodatnia oznacza wysłanie wiadomości e-mail po upływie terminu realizacji, liczba ujemna oznacza wysłanie wiadomości e-mail przed upływem terminu realizacji płatności.
- **Szablon e-mail** – pole obowiązkowe, należy wybrać szablon wiadomości e-mail spośród szablonów zdefiniowanych na formularzu zdarzenia w Preliminarzu płatności (menu *Kasa/Bank/ Preliminarz płatności* – po otwarciu okna płatności na wstążce w górnym menu ikon pod ikoną **Wyślij** jest dostępna opcja *Konfiguracja szablonów e-mail*, gdzie można zdefiniować szablony e-mail dla zdarzenia z Preliminarza płatności). Jeżeli wybrano szablon z wprowadzonym adresem UDW, w polu **Wysyłaj kopie wiadomości na adres** widoczne będą adresy UDW wprowadzone na szablonie.

Jeśli nie zdefiniowano żadnego szablonu e-mail z poziomu zdarzenia w Preliminarzu płatności, szablon można zdefiniować w oknie *Etapu schematu windykacji* po naciśnięciu przycisku *Szablon e-mail*.

Wysłana wiadomość e-mail będzie zgodna z wybranym szablonem.

W oknie edycji szablonu e-mail dla zdarzenia w *Preliminarzu płatności* oprócz standardowych dostępne są następujące makra:

Zestawienie dokumentów windykowanych – makro podstawia informacje o wszystkich nieuregulowanych płatnościach kontrahenta zgodnie z terminem wskazanym na akcji windykacyjnej. Zestawienie zawiera kolumny *Numer dokumentu* (jeśli na płatności nie zdefiniowano numeru wówczas podpowiada się numer obcy z płatności), *Termin płatności*, *Kwota należności*, *Waluta*.

Zestawienie dokumentów nierozliczonych po terminie – makro podstawia informację o nieuregulowanych płatnościach kontrahenta, których liczba dni po terminie jest większa niż dokumentu podlegającego windykacji. Uzupełniając zestawienie dokumentów przeterminowanych program uwzględnia datę realizacji lub termin płatności, w zależności od ustawień w konfiguracji windykacji. Zestawienie zawiera kolumny *Numer dokumentu* (jeśli na płatności nie zdefiniowano numeru wówczas podpowiada się numer obcy z płatności), *Termin płatności*, *Kwota należności*, *Waluta*, *Po terminie*.

Zestawienie wszystkich dokumentów nierozliczonych po terminie – makro podstawia informację o wszystkich nieuregulowanych i przeterminowanych płatnościach kontrahenta. Uzupełniając zestawienie dokumentów przeterminowanych program uwzględnia datę realizacji lub termin płatności, w zależności od ustawień w konfiguracji windykacji. Zestawienie zawiera kolumny *Numer dokumentu* (jeśli na płatności nie zdefiniowano numeru wówczas podpowiada się numer obcy z płatności), *Termin płatności*, *Kwota należności*, *Waluta*, *Po terminie*.

Usunięcie z programu szablonu e-mail przypisanego do etapu windykacji uniemożliwi wysłanie do kontrahentów wiadomości e-mail.

The screenshot shows the 'Etap schematu windykacji' window. The 'Kod' field is 'E-Mail' and the 'Nazwa' field is 'E-mail z przypomnieniem o płatności'. The 'Wykonaj' field is '7 dni po dacie realizacji płatności'. The 'Szablon e-mail' dropdown is set to 'Szablon_1'. The 'Wysyłaj kopie wiadomości na adres:' field contains three email addresses: 'al@kompog.pl', 'krystynamaj@alkomp.com.pl', and 'biuro@wiec.pl'. There are icons for save and delete on the right side.

■ Zadanie lub kontakt CRM

- **Kod** – należy podać kod etapu windykacji (pole obowiązkowe, nieunikalne).
- **Wykonaj [] po terminie realizacji płatności** – należy określić ile dni w odniesieniu do terminu realizacji płatności ma zostać wygenerowany kontakt/ zadanie CRM. Zero oznacza wygenerowanie kontaktu/ zadania CRM w dniu terminu realizacji, liczba dodatnia oznacza wygenerowanie kontaktu/ zadania CRM po upływie terminu realizacji, liczba ujemna oznacza wygenerowanie kontaktu/ zadania CRM przed upływem terminu realizacji płatności.
- **Dokument** – należy wskazać domyślny schemat numeracji dla generowanych kontaktów/ zadań CRM. Nie jest możliwe usunięcie z programu schematu numeracji wskazanego dla kontaktu/ zadania CRM w etapie windykacji.
- **Temat** – przenoszony na kontakt/ zadanie CRM.
- **Generuj kontakt/ zadanie CRM** – należy wybrać czy w module CRM mają być generowane kontakty czy zadania.

W przypadku generowania zadań CRM będą pobierane ustawienia z menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Windykacja/ CRM* – sekcja *Zadanie* (przedział czasowy zadania, jego czas trwania i związane z nim przypomnienie).

The screenshot shows the 'Etap schematu windykacji' window configured for a CRM task. The 'Kod' field is 'kontakt 1' and the 'Nazwa' field is empty. The 'Wykonaj' field is '14 dni po terminie realizacji płatności'. The 'Schemat numeracji dla dokumentów CRM' section includes a 'Dokument' dropdown set to 'CRM', a 'Numer' field set to 'CRM', an 'AUTO' dropdown, and a year field set to '2013'. The 'Temat' field is 'Przypomnienie o nierozliczonych płatnościach'. At the bottom, there are two radio buttons: 'generuj kontakt CRM' (selected) and 'generuj zadanie CRM'.

Rys 103. Etap schematu windykacji – CRM

Ponaglenie zapłaty

- **Kod** – należy podać kod etapu windykacji (pole obowiązkowe, nieunikalne).
- **Wykonaj [] po terminie realizacji płatności** – należy określić ile dni po terminie realizacji płatności ma zostać wygenerowane Ponaglenie Zapłaty (najwcześniej jeden dzień po terminie realizacji płatności).
- **Dokument** – należy wskazać domyślny schemat numeracji dla Ponagleń Zapłaty. Nie jest możliwe usunięcie z programu schematu numeracji wskazanego dla Ponaglenia Zapłaty w etapie windykacji.
- **Koszty dodatkowe** – waluta wprowadzonych kosztów jest zgodna z walutą Ponaglenia Zapłaty. W przypadku, kiedy koszty dodatkowe mają generować płatności, należy określić dla nich formę płatności i termin płatności liczony od dnia generowania Ponaglenia.
- **Wyślij e-mail z wydrukiem ponaglenia zapłaty** – po zaznaczeniu parametru w chwili generowania Ponaglenia zostanie wysłana do kontrahenta wiadomość e-mail zgodna z wybranym szablonem zawierająca w załączniku wydruk Ponaglenia. Dla wysłanego wydruku należy określić tytuł Ponaglenia Zapłaty: Ponaglenie/ Wezwanie/ Upomnienie.

Jeśli zaznaczono wysyłkę wydruku mailem, możliwy jest wybór wzorca wydruku (lista jest zgodna z listą wydruków dostępnej z poziomu formularza Ponaglenia zapłaty, z wyłączeniem wydruków tekstowych i kaskadowych).

Jeżeli wybrano szablon z wprowadzonym adresem UDW, w polu **Wysyłaj kopie wiadomości na adres** widoczne będą adresy UDW wprowadzone na szablonie.



Uwaga: Podczas wysyłania poprzez e-mail wydruku Ponaglenia Zapłaty nie są uwzględniane parametry dla wydruku: **Popisz cyfrowo pliki PDF** i **Kopia elektroniczna**.

Etap schematu windykacji

Kod: PONAGLENIE ponaglenie zapłaty

Nazwa: Dokument Ponaglenie zapłaty 30 dni po terminie

Wykonaj: 30 dni po dacie realizacji płatności

Schemat numeracji dla dokumentów ponaglenie zapłaty

Dokument PON Numer: PON AUTO 2017

Koszty dodatkowe

Kwota: 5,00 Generuj płatność dla kosztów dodatkowych

Forma płatności: gotówka

Termin płatności: 7 dni od dnia generacji ponaglenia

Wyślij e-mail z wydrukiem ponaglenia zapłaty

Szablon e-mail: Ponaglenie_1 Wysyłaj kopie wiadomości na adres: al@komp.pl, krystynamaj@alkomp.com.pl, biuro@wiec.pl

Wydruk: Ponaglenie zapłaty (windykacja) - Wzór standard

Tytuł wydruku ponaglenia zapłaty

Ponaglenie Wezwanie Upomnienie

Rys 104. Etap schematu windykacji – Ponaglenie Zapłaty



Uwaga: W przypadku wskazania szablonu z przypisanym adresem nadawczym do wysyłki wiadomości e-mail w ramach operacji automatycznych, domyślny adres nadawczy z szablonu będzie ignorowany, a wiadomość zostanie wysłana z adresu e-mail określonego w konfiguracji danego automatu.

■ Blokada sprzedaży

- **Kod** – należy podać kod etapu windykacji (pole obowiązkowe, nieunikalne).
- **Wykonaj [] po terminie realizacji płatności** – zgodnie z ustalonym terminem dla kontrahentów spełniających kryteria zostanie włączona **blokada wystawiania dokumentów rozchodowych** (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – formularz kontrahenta, zakłada **[Handlowe]**).

Etap schematu windykacji

Kod:

Nazwa:

Wykonaj: dni po terminie realizacji płatności

Rys 105. Etap schematu windykacji – Blokada sprzedaży

■ SMS

Dla akcji sms należy określić w jakim terminie w odniesieniu do terminu nieuregulowanych płatności ma zostać wysłany sms (liczba ujemna oznacza wysłanie wiadomości o podana ilość dni przed upływem terminu płatności). Wybierając szablon SMS należy zdefiniować treść wiadomości, która zostanie wysłana przez automat windykacji lub w ramach windykacji na żądanie. Szablony wykorzystywane w windykacji są pobierane z formularza płatności w Preliminarzu. Po naciśnięciu przycisku Szablon SMS można utworzyć nowy szablon.

Podczas automatycznej windykacji **wysyłany jest jeden sms zawierający informację o jednej nieuregulowanej płatności** (w przypadku istnienia kilku niezapłaconych dokumentów, wysyłanych jest kilka wiadomości sms).

SMS jest wysyłany na numer telefonu wpisany na karcie kontrahenta, na zakładce **[Płatności]** w sekcji *Windykacja należności*. Jeśli tu nie podano numeru, pobierany jest numer telefonu SMS z karty kontrahenta, z zakładki **[Ogólne]**.

Na formularzu SMS, na zakładce **[Dokumenty]** w tabeli *Dokumenty skojarzone* jest automatycznie podpinany dokument, na podstawie którego został wysłany sms.

Etap schematu windykacji

Kod:

Nazwa:

Wykonaj: dni po terminie realizacji płatności

Rys 106. Etap schematu windykacji - SMS

Schemat windykacji - zostanie zmieniony

Kod: Domyślny

Nazwa:

Etapy

Kod	Nazwa	Typ	Termin
e-Mail	przypomnienie o zaległych płatnościach	e-mail	1
Kontakt z klientem	Tel. do Klienta	zadanie CRM	7
Ponaglenie zapłaty	Wyślanie e-mailem ponaglenia zapłaty	ponaglenie zapłaty	14
Blokada sprzedaży	Blokada wystawiania dok. rozchodowych	blokada sprzedaży	21

Wprowadził: Zmodyfikował:

Rys 107. Formularz schematu windykacji



Uwaga: Mogą wystąpić kilkuminutowe przesunięcia między czasem wykonania etapu ustawionym w konfiguracji a rzeczywistym czasem.

10.1.2.1.2 Ustawienia dotyczące kontrahentów

Formularz kontrahenta

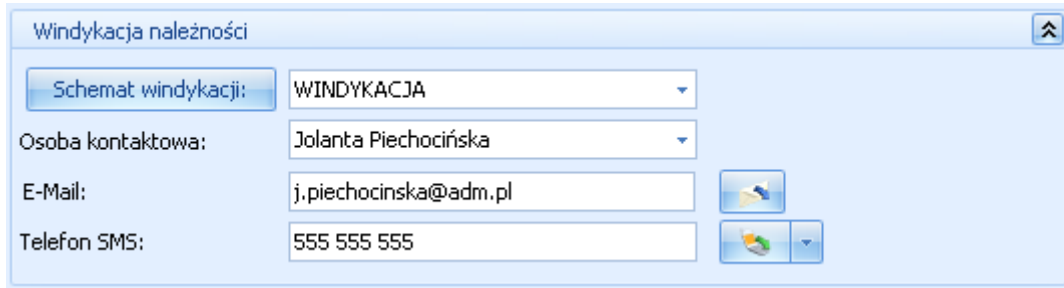
Na formularzu kontrahenta (menu *Ogólne/ Kontrahenci*) na zakładce **[Płatności]** znajduje się sekcja *Windykacja należności*:

Schemat windykacji – należy wybrać schemat jaki ma być stosowany dla danego kontrahenta spośród zdefiniowanych uprzednio w menu *CRM/ Schematy windykacji*.

Osoba kontaktowa – jest to przedstawiciel kontrahenta zdefiniowany uprzednio na formularzu kontrahenta na zakładce **[Dodatkowe]** w tabeli *Przedstawiciele*.

E-Mail – należy podać adres e-mail, na który mają być wysłane wiadomości e-mail generowane automatycznie w trakcie realizacji schematu windykacji. Jeśli e-mail nie zostanie uzupełniony wiadomości wysyłane są na adres e-mail z zakładki **[Ogólne]**, z kartoteki kontrahenta. Jeśli na zakładce **[Ogólne]** również nie został uzupełniony e-mail, wiadomość wysłana przez automat windykacji trafia do folderu *Elementy wysłane*, natomiast na *Skrzynkę odbiorczą* przychodzi e-mail informujący o tym, że nie można dostarczyć wiadomości: *Nie zdefiniowano adresata wiadomości e-mail. Nie można wysłać wiadomości o temacie [Nieuregulowane płatności[OPT!MA:EMAIL/761/2013]]*

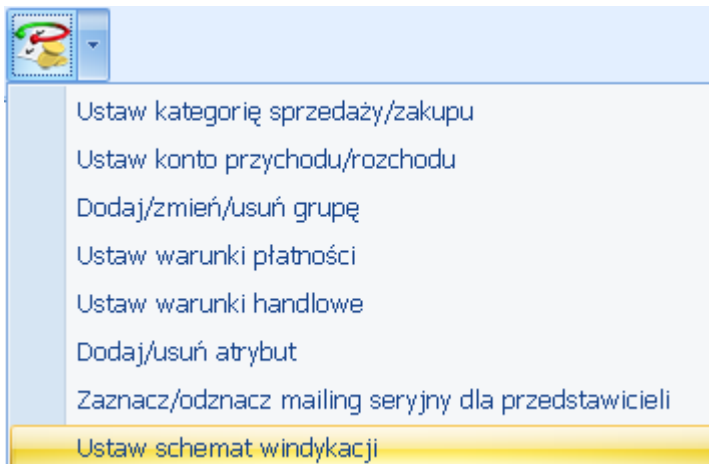
Telefon SMS – na podany numer zostanie wysłany sms, jeśli nie uzupełniono tego pola, pobierany jest numer telefonu SMS z karty kontrahenta, z zakładki **[Ogólne]**.



Rys 108. Formularz kontrahenta – Windykacja należności

Lista kontrahentów – seryjne ustawianie schematu windykacji

Z poziomu listy (menu *Ogólne/ Kontrahenci*) możliwe jest ustawienie schematu windykacji dla zaznaczonych kontrahentów:



Zaakceptowanie pustego pola w oknie seryjnego ustawiania schematu windykacji będzie skutkowało usunięciem schematów windykacji dla zaznaczonych kontrahentów.



Rys 109. Parametry seryjnego ustawiania schematu windykacji


Funkcja jest dostępna również pod prawym przyciskiem myszy na liście kontrahentów w operacjach seryjnych.

Na liście kontrahentów w kolumnach opcjonalnie wyświetlanych na liście są do wyboru: *Windykacja – schemat*, *Windykacja e-mail* (zawiera adres e-mail kontrahenta uzupełniony w sekcji *Windykacja*), *Windykacja telefon SMS*.

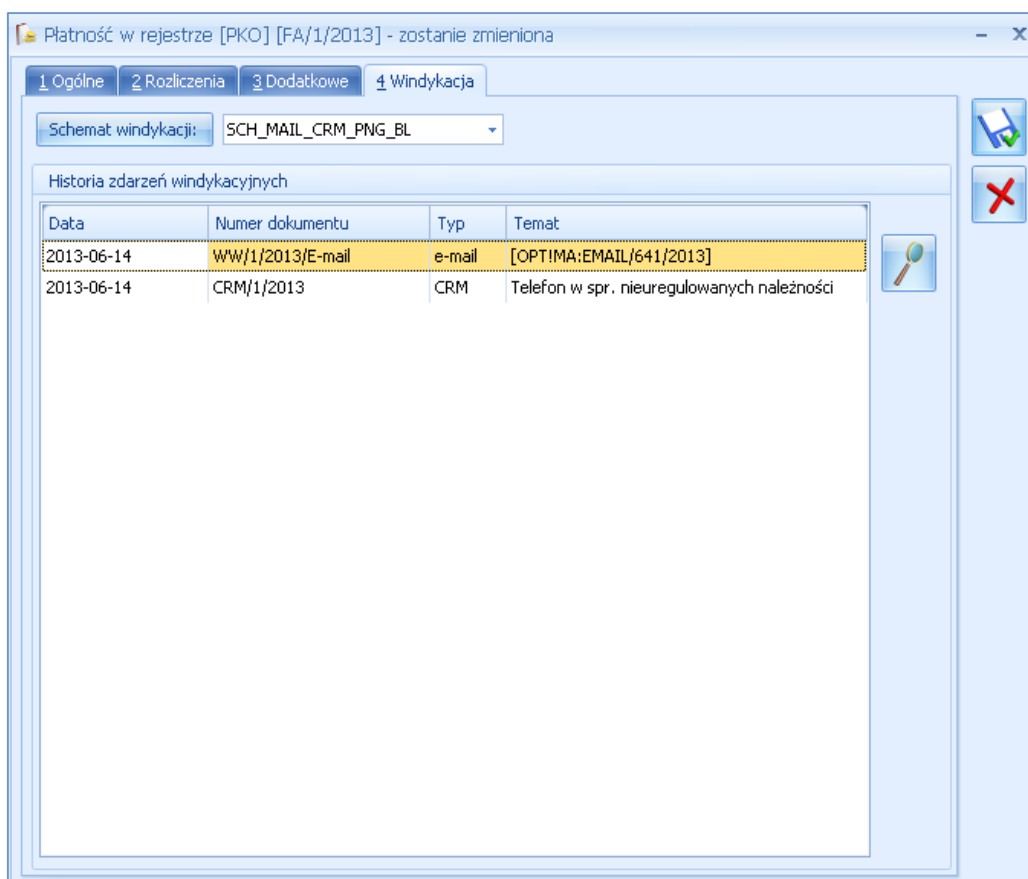
10.1.2.2 Preliminarz płatności – Windykacja

Windykacji automatycznej podlegać będą tylko te należności, które mają przypisany schemat windykacji. Domyślnie przypisany jest schemat windykacji ustalony na karcie kontrahenta (menu *Ogólne/ Kontrahenci* – formularz kontrahenta, zakładka **[Płatności]** – **Schemat windykacji**). Jeśli na karcie kontrahenta nie ustalono indywidualnego schematu windykacji, przypisywany jest schemat zdefiniowany na liście schematów (menu *CRM/ Schematy windykacji*) jako domyślny. Jeśli do kontrahenta nie przypisano indywidualnego schematu windykacji i nie ustalono w programie domyślnego schematu windykacji, płatność trafia do Preliminarza płatności bez przypisanego schematu – operator może ręcznie wskazać schemat windykacji. Do każdej płatności można przypisać schemat windykacji, zgodnie z którym Klient będzie informowany o zbliżającym się lub upływającym terminie płatności, dopóki płatność ta nie zostanie rozliczona.

Na formularzu płatności w menu *Kasa/ Bank/ Preliminarz płatności* znajduje się zakładka **[Windykacja]** zawierająca:

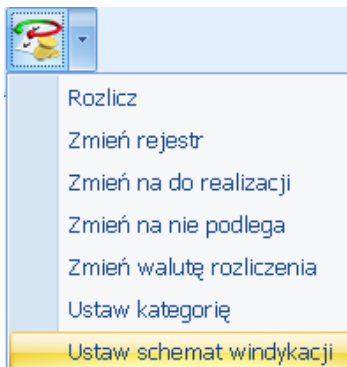
- **Schemat windykacji** – schemat, wg którego będą wykonywane kolejne operacje w ramach windykacji dla tej płatności.
- Historię zdarzeń windykacyjnych zawierającą kolumny *Data*, *Numer dokumentu*, *Typ*, *Temat*. Przycisk  umożliwia podgląd wykonanego etapu schematu windykacji.

Na liście zdarzeń w Preliminarzu płatności jest dostępna opcjonalnie wyświetlana kolumna *Windykacja* – schemat zawierająca kod schematu windykacji przypisanego do płatności.



Rys 110. Preliminarz płatności - Windykacja

W Preliminarzu płatności na liście w operacjach seryjnych można ustawić schemat windykacji dla zaznaczonych płatności:



Zaakceptowanie pustego pola spowoduje usunięcie schematu na wybranych płatnościach (funkcja jest dostępna również na liście pod prawym przyciskiem myszy).

Płatności poza okresem windykacji:

Jeśli okaże się, że pomimo wysyłania wiadomości e-mail, Ponagleń Zapłaty, kontrahent nie uregulował płatności, na liście dokumentów nierozliczonych w menu *Kasa/Bank* korzystając z parametru **Poza windykacją** można wyfiltrować płatności typu przychód z przypisanym schematem windykacji, których termin realizacji minął tak, że nie obejmuje ich już żaden etap w przypisanym do nich schemacie windykacji.

10.1.2.3 Windykacja na żądanie

Windykacja na żądanie pozwala użytkownikowi na wykonanie wybranych etapów windykacyjnych dla wskazanych należności bezpośrednio z poziomu Preliminarza Płatności. Podczas realizacji tych akcji, uwzględniane są ustawienia z *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Windykacja należności* (z pominięciem opcji **Pomijaj należności do**) oraz parametry konkretnego etapu (z pominięciem ustawień dotyczących terminu).

Funkcjonalność dostępna jest na oknie *Preliminarza Płatności* w menu *Kasa/Bank/ Preliminarz Płatności* pod



przyciskiem *Windykacja* oraz w menu kontekstowym. Przycisk działa dla pozycji zaznaczonych na liście, a w przypadku braku zaznaczenia – dla podświetlonej transakcji.

Formularz Windykacji na żądanie

Użycie przycisku *Windykacja* wywołuje formularz *Schemat windykacji – wykonaj wskazane etapy*.

Schemat windykacji – wykonaj wskazane etapy

Schemat windykacji: WINDYKACJA

Etapy

	Kod	Nazwa	Typ
<input type="checkbox"/>	TELEFON	Telefon 1 dzień po terminie	zadanie CRM
<input checked="" type="checkbox"/>	PONAGLENIE	Dokument Ponaglenie zapłaty 30 dni po terminie	ponaglenie zapłaty
<input type="checkbox"/>	BLOKADA	Blokada wystawiania dokumentów rozchodowych 90 d...	blokada sprzedaży

Dotyczy dokumentów

Numer dokumentu	Podmiot
FA/3/2016	CPN CPN Stacja paliw Kraków
FA/2/2016	ALOZA F.H. ALOZA sp. z o.o. Kraków

Rys 111. Formularz Schemat windykacji – wykonaj wskazane etapy

Domyślny schemat dla windykacji na żądanie ustalany jest następująco:

- Jeżeli na zaznaczonych w Preliminarzu zdarzeniach dodany jest ten sam schemat, to będzie on widoczny jako domyślny na oknie windykacji na żądanie.
- Jeżeli na zaznaczonych zdarzeniach są różne schematy, to na formularzu podpowie się ten z nich, który jest określony jako schemat domyślny dla danej bazy firmowej.
- Jeżeli żadne z zaznaczonych zdarzeń nie ma przypisanego schematu domyślnego, to na formularzu widoczny jest losowo jeden z dodanych do zaznaczonych zdarzeń schematów.

Użytkownik może jednak ręcznie zmienić schemat windykacyjny na inny dostępny w menu *CRM/ Schematy* lub dodać nowy - po kliknięciu w przycisk *Schemat windykacji*. Szczegółowe zasady tworzenia schematów windykacji zostały opisane w podręczniku *Comarch ERP Optima – CRM*.

Dla wskazanego schematu widoczna jest lista wszystkich przypisanych do niego etapów – wraz z kodem, nazwą i typem. Przycisk *lupy* umożliwia dodanie nowych oraz edycję już istniejących etapów. Nie jest możliwa edycja pojedynczego etapu bezpośrednio oknie windykacji na żądanie.

Na formularzu widoczna jest również lista dokumentów (wraz z ich numerami i podmiotami), które zostały wskazane do windykacji na życzenie.



Po wybraniu przynajmniej jednego etapu, przycisk *Wykonaj* staje się aktywny. Wówczas program dla wybranych zdarzeń w Preliminarzu Płatności wygeneruje zaznaczone etapy z danego schematu windykacji. Jeżeli

wskazana płatność ma już przypisany stały schemat windykacji, to program zrealizuje etapy zarówno według automatycznej windykacji należności oraz ponowi wybrane przez użytkownika akcje w ramach windykacji na żądanie.

Informacja o wykonanych akcjach będzie widoczna w menu *CRM/ Historia zdarzeń*, na płatności na zakładce **[Windykacji]** oraz zostanie zapisana w logu tekstowym.



Uwaga: Windykacja na żądanie działa dla zaznaczonych zdarzeń, ale jednocześnie uwzględnia tylko te płatności, które mają stan: Do realizacji i nie rozliczone.



Uwaga: Ponaglenie zapłaty w ramach windykacji na żądanie wykonywane jest tylko dla przeterminowanych płatności.

Podczas wykonywania wybranych etapów windykacji na żądanie dla zaznaczonych płatności widoczny jest log z informacją o uwzględnianych zdarzeniach oraz wykonywanych etapach. Jeżeli podczas operacji wystąpiły błędy, okno z informacją o logach nie zostanie zamknięte automatycznie. Informacja o wywołanych akcjach windykacyjnych, ich dacie i godzinie, użytkownika oraz ewentualne błędy zapisywane są dodatkowo w pliku opt!ma.log.

10.1.2.4 Historia zdarzeń generowanych dla windykacji

Lista zawiera historię wszystkich akcji wykonanych przez Automat Windykacji oraz w ramach windykacji na żądanie. Lista składa się z kolumn:

- *Data zdarzenia* – data wykonania etapu.
- *Płatność* – numer płatności z Preliminarza płatności.
- *Akcja* – opis wykonywanego etapu (e-mail/ zadanie lub kontakt CRM/ sms/ Ponaglenie zapłaty/ blokada sprzedaży).
- *Identyfikator* (pole w zależności od etapu zawiera numer wygenerowanej wiadomości e-mail, numer kontaktu/zadania CRM, numer Ponaglenia zapłaty, w przypadku blokady sprzedaży lub akcji, której wykonanie nie powiodło się – pole jest puste).
- *Podmiot* – akronim kontrahenta, dla którego został wykonany etap.
- *Podmiot – Nazwa* – nazwa kontrahenta.
- *Opis* – opis wykonanego etapu.
- *Wywołanie* – informacja o rodzaju wykonanej akcji: Automatyczne/ Ręczne).

Dla każdej płatności generowany jest w historii oddzielny wpis.

Na liście dostępne są przyciski:



Podgląd formularza – przycisk umożliwia podgląd wiadomości e-mail, kontaktu/zadania CRM, wiadomości sms, Ponaglenia Zapłaty i formularza kontrahenta w przypadku blokady sprzedaży. Dla etapu, który się nie powiódł przycisk jest wyszarzony.



Podgląd płatności – przycisk umożliwia podgląd płatności w Preliminarzu płatności, opcja jest wyszarzona w przypadku blokady sprzedaży i etapu, którego wykonanie nie powiodło się.

Historia zdarzeń generowanych dla windykacji

Przeciagnij tutaj nagłówki kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

	Data zdarzenia	Platn...	Akcja	Identyfikator	Podmiot	Podmiot - nazwa	Opis	Wywołanie
<input type="checkbox"/>	2016-10-19		blokada sprzedaży		KOLASA	Marek Kolasa	Założono blokadę sprzedaży ...	Automatyczne
<input type="checkbox"/>	2016-10-19	FA/1/2016	ponaglenie zapłaty	PON/1/2016	AL_KOMP	AL-KOMP sp.z o.o....	Dodano ponaglenie zapłaty: ...	Ręczne
<input type="checkbox"/>	2016-10-19	FA/1/2016	sms		AL_KOMP	AL-KOMP sp.z o.o....	Nie ustalono numeru telefon...	Automatyczne
<input type="checkbox"/>	2016-10-19	FA/2/2016	ponaglenie zapłaty	PON/2/2016	ALOZA	F.H. ALOZA sp. z ...	Dodano ponaglenie zapłaty: ...	Ręczne
<input type="checkbox"/>	2016-10-19	FA/3/2016	ponaglenie zapłaty	PON/3/2016	CPN	CPN Stacja paliw	Dodano ponaglenie zapłaty: ...	Ręczne
<input type="checkbox"/>	2016-10-19	FA/3/2016	zadanie lub kontak...	CRM/1/2016	CPN	CPN Stacja paliw	Dodano kontakt CRM: CRM/...	Automatyczne

6

Kliknij, aby zwinąć filtr zaawansowany

Data zdarzenia: od: 2016-10-01 do: 2016-10-31 Kontrahent

Filtr:

Rys 112. Historia zdarzeń generowanych dla windykacji

10.2 Ankietowanie

W module CRM Plus istnieje możliwość zarządzania relacjami z klientami poprzez funkcjonalność pozwalającą pracownikom i handlowcom na zbieranie dodatkowych informacji i opinii bezpośrednio od kontrahenta. Taką uniwersalną formą, która pozwala na budowanie wzorcowych wywiadów z kooperantami w zależności od potrzeby użytkowników, są ankiety.

Wzorzec ankiety można zbudować z różnego rodzaju pytań (pytania otwarte, jednokrotnego i wielokrotnego wyboru zebrane w słowniku pytań w podziale na grupy pytań), a następnie seryjnie wygenerować z niego ankiety dla kontrahentów. Ponadto każda ankieta może być przypisana do kontaktu lub też zaplanowana jako zadanie w terminarzu.

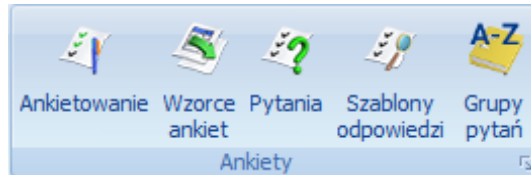
10.2.1.1 Zmiany w konfiguracji

W związku z dodaniem nowej funkcjonalności na karcie Operatora w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy* na zakładce **[Parametry cd]** w obszarze CRM dodano nowe parametry:

- **Dostęp do ankiet innych operatorów** – po zaznaczeniu użytkownik może przeglądać i wypełniać zarówno swoje ankiety, jak i ankiety przypisane do innych ankieterów.
- **Odblokowanie ankiety zatwierdzonej** – po zaznaczeniu użytkownik może odblokować ankiety, na których jest przypisany jako ankieter. Jeżeli dla danego operatora zaznaczono również parametr **Dostęp do ankiet innych operatorów**, to wówczas może odblokować ankiety także u innych ankieterów.

Ponadto w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ CRM* dodano gałąź *Ankieta*, gdzie można tworzyć własne schematy numeracji dla ankiet. Standardowy schemat dla tego rodzaju formularzy obejmuje następujące człony: symbol (dla ankiet to ANK), numer bez zer i rok kalendarzowy.

W menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ CRM/ Serie dokumentów*, po wyborze opcji *Ankieta* można dodać serię dla tego rodzaju dokumentów. Domyślny schemat i serię dla ankiet można ustawić w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Dokumenty*.



Na zakładce CRM sekcję **Ankiety**, która grupuje nowe przyciski dotyczące obsługi funkcjonalności:

- **Ankietowanie** – otwiera listę ankiet wygenerowanych z wzorca. Z tego poziomu możliwe jest także wypełnienie ankiety.
- **Wzorce ankiet** – otwiera listę wszystkich szablonów ankiet dodanych do systemu. Z tego poziomu można dodać nowe oraz podglądać, zmodyfikować lub usunąć istniejące wzorce ankiet.
- **Pytania** – zawiera listę zdefiniowanych przez użytkownika pytań ankietowych. Z tego poziomu można dodać nowe oraz podglądać, zmodyfikować lub usunąć istniejące pytania.
- **Szablony odpowiedzi** – otwiera listę szablonów odpowiedzi wzorcowych, wykorzystywanych w pytaniach jedno- i wielokrotnego wyboru. Z tego poziomu można dodać nowe oraz podglądać, zmodyfikować lub usunąć istniejące szablony odpowiedzi.
- **Grupy pytań** – otwiera słownik z nazwami grup pytań ankietowych. Z tego poziomu można dodać nowe oraz podglądać, zmodyfikować lub usunąć istniejące grupy pytań.

Poszczególne przyciski i odpowiadające im funkcjonalności zostaną szczegółowo opisane poniżej.

10.2.1.2 Grupy pytań



Lista grup pytań dostępna jest na zakładce **[CRM]**, w sekcji *Ankiety* pod przyciskiem *Grupy pytań*. W tym obszarze użytkownik tworzy słownik z nazwami grup, w jakich zebrane będą pytania ankietowe.

Ankietowanie - grupy pytań





Przeciągnij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Nazwa	Opis	Waga	Domyślna
<input type="checkbox"/> INNE	Pytania pozostałe	5	Nie
<input type="checkbox"/> METRYCZKA	Metryczka	15	Tak
<input type="checkbox"/> OCENA PRODUKTU	Pytania dotyczące ocen...	25	Nie
<input type="checkbox"/> OCENA PRZEDSTAWICIELA	Pytania dotyczące ocen...	35	Nie
<input type="checkbox"/> OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI	Pytania dotyczące zado...	35	Nie
<input type="checkbox"/> OGÓLNE	Pytania ogólne	99	Nie
<input type="checkbox"/> PRACOWNICY	Pytania dotyczące praco...	45	Nie
<input type="checkbox"/> PREFERENCJE KLIENTA	Pytania określające pref...	50	Nie
<input type="checkbox"/> SATYSFAKCJA KLIENTA	Pytanie opisujące pozio...	80	Nie
9			

Filtr

Nieaktywne

Filtr:

Rys 113. Ankietowanie – lista grup pytań ankietowych

Lista domyślnie uzupełniona jest przykładowymi grupami, które mogą być modyfikowane oraz usuwane. Lista grup zbudowana jest z następujących kolumn (z możliwością zaznaczenia):

- *Nazwa* – nazwa grupy pytań.
- *Opis* – zawiera dodatkowy opis, jeżeli został dodany do danej grupy pytań.
- *Waga* – waga przypisana dla danej grupy pytań.
- *Domyślna* (tak/nie) – kolumna informująca, czy dana grupa pytań ankietowych jest domyślna czy nie. Standardowo tylko jedna grupa pytań może być domyślna.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowej grupy pytań.



Zmień – umożliwia podgląd/edycję istniejącej grupy pytań, w tym zmianę nazwy grupy wykorzystanej na wzorcu ankiety.



Usuń – umożliwia usunięcie grupy pytań. Możliwe jest usunięcie grupy pytań, jeżeli nie przypisano do niej żadnych pytań.



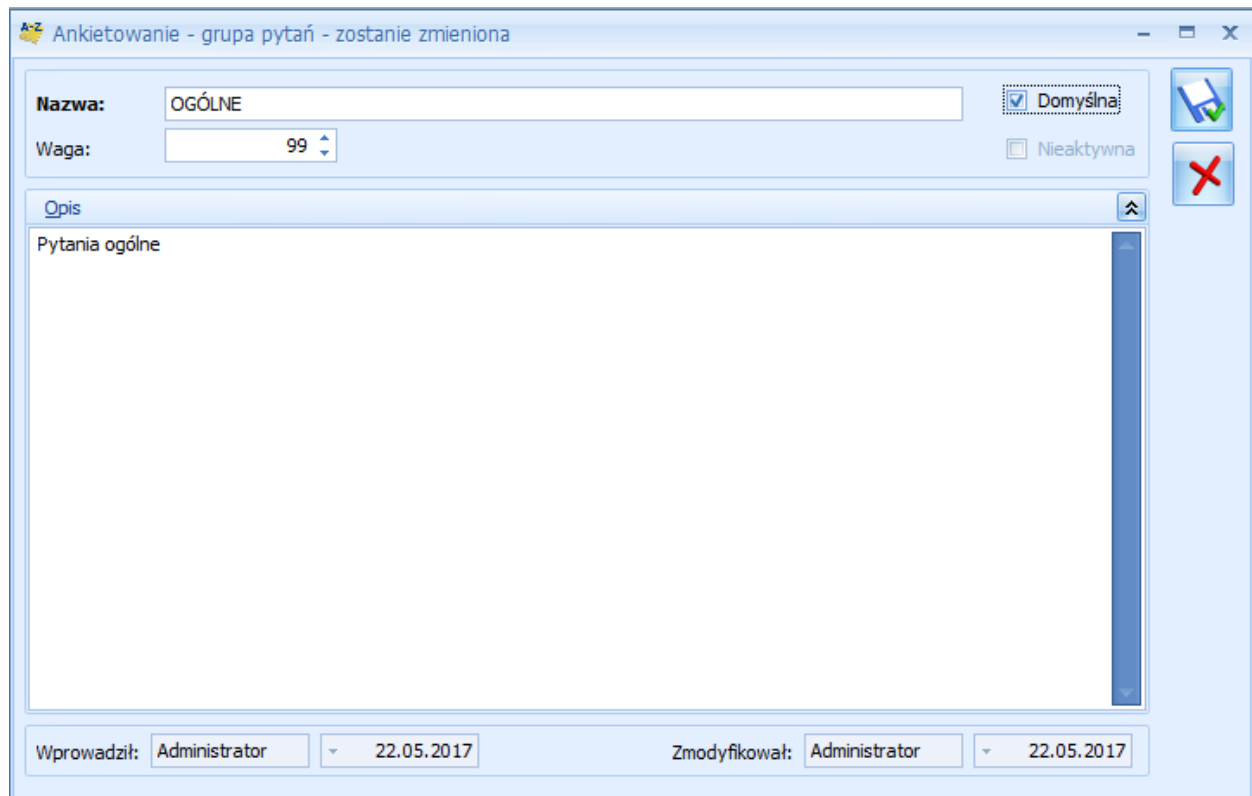
Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

Ponadto w oknie dostępne są pola:

- **Filtr i konstruktor filtra**
- **Nieaktywne** – jeśli jest zaznaczony, na liście wyświetlane są wszystkie grupy pytań, jeśli odznaczony - tylko te grupy, które są aktywne.

10.2.1.3 Formularz grupy pytań

Nową grupę pytań można dodać z poziomu menu *CRM/ Grupy pytań*.



Rys 114. Ankietywanie – formularz grupy pytań ankietowych

Formularz grupy pytań zbudowany jest z następujących pól i parametrów:

- **Nazwa** – tutaj należy wprowadzić nazwę dla tworzonej grupy pytań. Nazwa musi być unikalna i może zawierać maksymalnie 250 znaków.
- **Domyślna** – parametr pozwala oznaczyć grupę pytań jako domyślną. Tak oznaczona grupa podpowiada się na każdym nowym pytaniu. Grupy domyślnej nie można oznaczać jako nieaktywnej.
- **Waga** – waga przypisana do danej grupy i służąca do wyliczania punktów i oceny ankiety. Domyślna wartość pola wynosi 0, a maksymalnie można tam wpisać 100.
- **Nieaktywne** – parametr pozwala oznaczyć grupę jako nieaktywną. Standardowo nieaktywne grupy pytań nie wyświetlają się na liście grup pytań ankietowych. Grupa nieaktywna nie może być grupą domyślną.
- **Opis** – tutaj można wpisać dodatkowe, bardziej szczegółowe informacje do danej grupy pytań. Pole nieobowiązkowe do uzupełnienia.

Ponadto okno obsługiwane jest przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian.

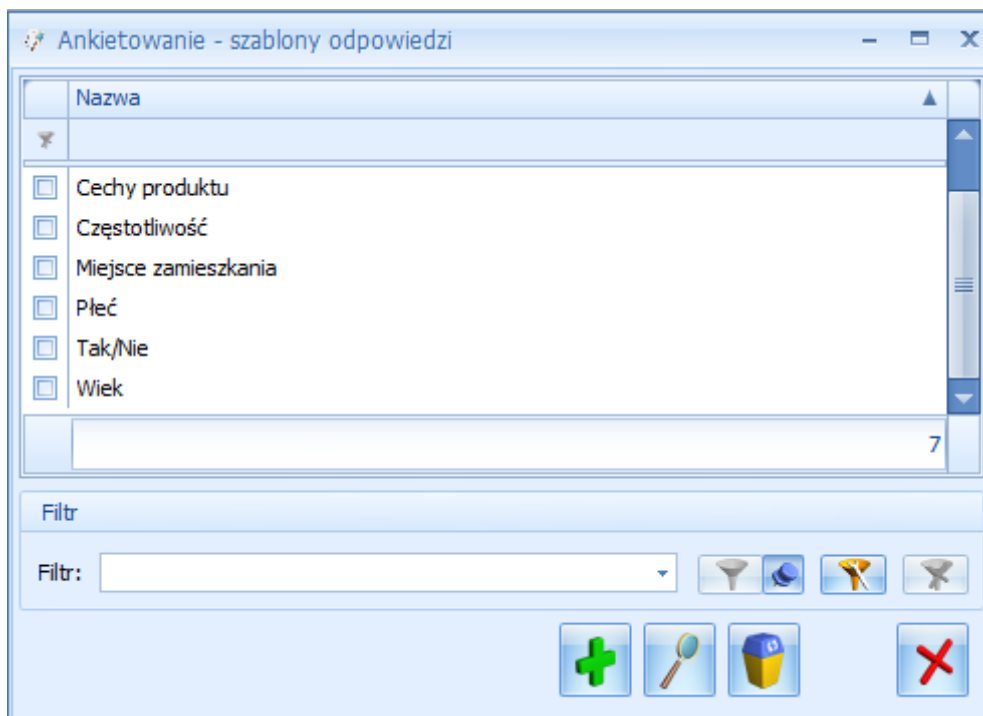


Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

10.2.1.4 Lista szablonów odpowiedzi



Lista szablonów odpowiedzi dostępna jest na zakładce **[CRM]**, w sekcji *Ankiety* pod przyciskiem *Szablony odpowiedzi*. W tym obszarze widoczne są wszystkie zapisane szablony odpowiedzi, również te utworzone bezpośrednio na formularzu pytania ankietowego.



Rys 115. Lista szablonów odpowiedzi

Lista domyślnie uzupełniona jest przykładowymi szablony, które mogą być modyfikowane oraz usuwane.

Lista szablonów odpowiedzi zbudowana jest kolumny *Nazwa* (z możliwością zaznaczenia), która zawiera nazwę szablonu odpowiedzi do pytań ankietowych.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowego szablonu z wzorcowymi odpowiedziami.



Zmień – umożliwia podgląd/edycję istniejącego szablonu.



Usuń – umożliwia usunięcie szablonu odpowiedzi.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

Ponadto w oknie dostępne są pola: **Filtr** i **Konstruktor filtra**.

10.2.1.5 Formularz szablonu odpowiedzi

Nowy szablon odpowiedzi można dodać z poziomu *CRM/ Szablony odpowiedzi*.

Lp.	Wartość	Punkty
1	cena	999,99
2	jakość	500,50
3	wygląd/ kolorystyka	350,00
4	walory smakowe	450,75
5	wielkość - odpowiednie opakowanie	250,25
6	INNE	100,00

Rys 116. Formularz szablonu odpowiedzi

Formularz szablonu zbudowany jest z następujących elementów:

- **Nazwa szablonu odpowiedzi** – tutaj należy wprowadzić nazwę dla tworzonego szablonu odpowiedzi. Nazwa musi być unikalna i może zawierać maksymalnie 250 znaków.
- **Odpowiedzi** – sekcja z wariantami odpowiedzi (dla pytań jedno- i wielokrotnego wyboru) zgrupowanych w danym szablonie. Składa się z następujących kolumn:
 - ▣ *Lp.* – kolejny numer odpowiedzi.
 - ▣ *Wartość* – wariant odpowiedzi na pytanie zamknięte.
 - ▣ *Punkty* – ilość punktów przypisana danej odpowiedzi. Maksymalna wartość to 999,99.

Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj odpowiedź

Dodaj opcję INNE

Dodaj – umożliwia dodanie nowej odpowiedzi. Po wybraniu **Dodaj opcję INNE**, do odpowiedzi zdefiniowanych przez użytkownika dodawany jest jako ostatni wariant **INNE** z polem tekstowym umożliwiającym wpisanie własnej odpowiedzi. Opcja ta może być wykorzystana tylko raz w danym pytaniu, a na liście odpowiedzi wyświetla się w kolorze pomarańczowym.



Otwórz – umożliwia edycję treści odpowiedzi oraz przypisanych do niej punktów.



Usuń – umożliwia usunięcie odpowiedzi, również tej oznaczonej jako INNE.



Podnieś/ Obniż – umożliwia zmianę kolejności odpowiedzi.



Uwaga: 1. Wartości odpowiedzi w ramach danego szablonu muszą być unikalne.
2. Nie można zapisać szablonu odpowiedzi bez dodanych wariantów odpowiedzi.

Ponadto okno obsługiwane jest przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

10.2.1.6 Pytania

Lista zdefiniowanych przez użytkownika pytań ankietowych jest dostępna na zakładce **[CRM]**, w sekcji *Ankiety* pod

przyciskiem



Pytania.

Ankiety - słownik pytań

Przedajnij tutaj nagłówki kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Treść	Opis	Grupa	Odpowiedź wymagana
<input type="checkbox"/> Czy Pan/Pani zna nasze produkty?		OGÓLNE	Tak
<input type="checkbox"/> Czy poleciby Pan/ Pani nasze produkty/ usługi swoi...		INNE	Tak
<input type="checkbox"/> Czy zna Pan/ Pani naszą firmę?	Czy ankietowany kojarzy nazwę firmy, log...	OGÓLNE	Tak
<input type="checkbox"/> Czy zna Pan/ Pani nasze usługi?		OGÓLNE	Tak
<input type="checkbox"/> Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty?	Czym kieruje się Pan/ Pani przy wyborze n...	INNE	Tak
<input type="checkbox"/> Gdzie Pan/Pani mieszka?	Proszę określić miejsce zamieszkania wybie...	Metryczka	Tak
<input type="checkbox"/> Ile razy skorzystał/a Pan/ Pani z naszych usług w os...		Ocena jakości usługi serwisowej	Nie
<input type="checkbox"/> Jak często korzysta Pan/Pani z naszych usług?	Proszę określić częstotliwość korzystania z...	Ocena jakości usługi serwisowej	Nie
<input type="checkbox"/> Jak często kupuje Pan/Pani nasze produkty?	Pytanie dotyczące częstotliwości zakupów.	Ocena produktu	Tak
<input type="checkbox"/> Kiedy ostatnio Państwo skorzystali z naszych usług?		Ocena jakości usługi serwisowej	Nie
<input type="checkbox"/> Proszę określić swój wiek	Proszę określić, do którego przedziału wie...	Metryczka	Tak
<input type="checkbox"/> Proszę wskazać kilka przmiotników określających n...		INNE	Nie
<input type="checkbox"/> Proszę wskazać płeć		Metryczka	Tak

Filtr aktywny

Nieaktywne

Grupa: []

Filtr: []

[+] [🔍] [🗑️] [✖️]

Rys 117. Ankietowanie – słownik pytań

Lista domyślnie uzupełniona jest przykładowymi pytaniami, które mogą być modyfikowane oraz usuwane. Lista pytań ankietowych zbudowana jest z następujących kolumn (z możliwością zaznaczenia):

- **Treść** – zawiera początkową treść pytania.
- **Opis** – zawiera dodatkowy opis pytania, jeżeli został dodany do danego pytania.
- **Grupa** – do jakiej przypisane jest pytanie.
- **Odpowiedź wymagana** (tak/nie) – określa, czy odpowiedź na dane pytanie jest wymagana czy nie.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowego pytania.



Edytuj – umożliwia podgląd/edycję istniejącego pytania.



Usuń – umożliwia usunięcie pytania. Możliwe jest usunięcie pytania, jeżeli nie zostało wykorzystane na żadnej ankiecie.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Ponadto w oknie dostępne są pola:

- **Filtr i konstruktor filtra**
- **Nieaktywne** – jeśli jest zaznaczony, na liście wyświetlane są wszystkie pytania, w tym te oznaczone jako archiwalne. Domyślnie na liście wyświetlają się wyłącznie aktywne pytania. Pytania archiwalne wyświetlane są na liście w kolorze czerwonym.
- **Grupa** – grupy do których są przypisane poszczególne pytania ankietowe. Słownik pytań można filtrować dla każdej grupy pytań.

10.2.1.7 Formularz pytania

Nowe pytanie ankietowe można dodać z poziomu menu *CRM/ Pytania*. Formularz pytania zbudowany jest z następujących sekcji: *Ogólne*, *Typ pytania* i *Odpowiedzi*.

Pytanie ankietowe - zostanie zmienione

Ogólne

Treść: Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty?

Grupa: INNE Odpowiedź wymagana Pytanie nieaktywne

Waga: 99

Opis: Czym kieruje się Pan/Pani przy wyborze naszych produktów?

Typ pytania

Wybór odpowiedzi z listy Pytanie gtwarte

Szablon odpowiedzi: Cechy produktu Wielokrotny wybór

Odpowiedzi

Lp	Wartość	Punkty
1	cena	999,99
2	jakość	500,50
3	wygląd/ kolorystyka	350,00
4	walory smakowe	450,75
5	wielkość - odpowiednie opakowanie	250,25
6	INNE	100,50

Aktualizuj listę odpowiedzi w słowniku

Wprowadził: Administrator 23.05.2017 Zmodyfikował: Administrator 05.06.2017

Rys 118. Formularz pytania ankietowego

W sekcji *Ogólne* umieszczone są pola pozwalające określić, czego pytanie dotyczy. Można tutaj uzupełnić jego szczegóły takie jak **Opis** i **Grupa**, do której należy pytanie. W tej sekcji znajdują się następujące pola:


- **Treść** – tutaj należy wpisać treść pytania. Pole obowiązkowe do uzupełnienia. Może zawierać maksymalnie 450 znaków.
- **Grupa** – domyślnie proponuje się tutaj grupa pytań oznaczona jako *Domyślna*. Z listy rozwijanej można przypisać inną grupę do pytania. Pole obowiązkowe do uzupełnienia.
- **Waga** – waga przypisana do danego pytania. Domyślna wartość pola przenosi się z wybranej grupy pytań. Pole można edytować, a jego maksymalna wartość to 100.
- **Opis** – tutaj można wpisać dodatkowe, bardziej szczegółowe informacje do danego pytania. Pole nieobowiązkowe.

Ponadto dostępne są w tej sekcji następujące parametry:

- **Odpowiedź wymagana** – po zaznaczeniu parametru, podczas uzupełniania ankiety udzielenie odpowiedzi na tak oznaczone pytanie jest obowiązkowe.
- **Pytanie nieaktywne** – parametr pozwala oznaczyć pytanie jako nieaktywne. Pytanie nieaktywne nie mogą być wykorzystywane podczas tworzenia wzorca ankiety.

W sekcji *Typ pytania* użytkownik może określić rodzaj pytania. Znajdują się tutaj następujące opcje:

- **Wybór odpowiedzi z listy** – do zaznaczenia w przypadku pytań zamkniętych, czyli takich, kiedy lista odpowiedzi jest z góry określona przez użytkownika: wybrana z szablonu lub utworzona bezpośrednio na formularzu pytania jako nowy słownik odpowiedzi bez powiązania z szablonem. W polu **Szablon odpowiedzi** można wskazać wcześniej przygotowaną listę wariantów odpowiedzi. Wybrana z szablonu lista odpowiedzi jest widoczna w sekcji *Odpowiedzi*, gdzie może być edytowana. Ponadto po kliknięciu w przycisk **Szablon**

odpowiedzi otwiera się Słownik odpowiedzi. Z tego poziomu użytkownik może utworzyć  / edytować



/ wybrać odpowiedź ze słownika. Po wybraniu nowego szablonu, przypisane do niego odpowiedzi zostaną dodane na formularz pytania.

Wielokrotny wybór – po zaznaczeniu parametru, podczas odpowiadania na pytanie, będzie możliwość wybrania ze zdefiniowanej listy więcej niż jednej odpowiedzi.

- **Pytanie otwarte** – pozwala oznaczyć pytanie, na które można udzielić własnej odpowiedzi. Poniżej z listy użytkownik może wybrać format odpowiedzi dla pytania otwartego. Dostępne formaty to: *Tekst* (ustawiony domyślnie), *Liczba* i *Data*.

Sekcja *Odpowiedzi* aktywna jest dla pytań, dla których wybrano typ **Wybór odpowiedzi z listy**. W przypadku, gdy wskazano konkretny **Szablon odpowiedzi**, widoczne są tutaj zdefiniowane dla niego warianty odpowiedzi. Sekcja zbudowana jest z następujących kolumn:

- *Lp.* – kolejny numer odpowiedzi.
- *Wartość* – ustalony wariant odpowiedzi na pytanie zamknięte.
- *Punkty* – ilość punktów przypisana danej odpowiedzi. Standardowo wartość punktów przenosi się z szablonu odpowiedzi, ale może być edytowana bezpośrednio na pytaniu. Maksymalna wartość to 999,99.

Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj odpowiedź

Dodaj opcję INNE

Dodaj – umożliwi dodanie nowej odpowiedzi. Po wybraniu **Dodaj opcję INNE**, do odpowiedzi zdefiniowanych przez użytkownika dodawany jest jako ostatni wariant **INNE** z polem tekstowym umożliwiającym wpisanie własnej odpowiedzi. Opcja ta może być wykorzystana tylko raz w danym pytaniu, a na liście odpowiedzi wyświetla się w kolorze pomarańczowym.



Otwórz – umożliwia edycję treści odpowiedzi oraz przypisanych do niej punktów.



Usuń – umożliwia usunięcie odpowiedzi, również tej oznaczonej jako INNE.



Podnieś/Obniż – umożliwia zmianę kolejności odpowiedzi.



Uwaga: 1. Wartości odpowiedzi na liście muszą być unikalne.
2. Jeżeli wybrano opcję **Wybór odpowiedzi z listy** nie można zapisać formularza pytania bez dodania do niego odpowiedzi.

Aktualizuj listę odpowiedzi w słowniku – parametr, widoczny dla pytań o typie *Wybór odpowiedzi z listy*, powoduje następujące działanie programu:

- jeżeli na formularzu pytania zmodyfikowano odpowiedzi pochodzące z wybranego w sekcji *Typ pytania* szablonu, to po zaznaczeniu tego parametru i zapisaniu pytania, odpowiedzi w szablonie zostaną odpowiednio zaktualizowane.
- jeżeli na formularzu pytania nie wybrano żadnego szablonu odpowiedzi, a warianty dodawane są ręcznie, to po zaznaczeniu parametru, program wyświetli komunikat z pytaniem, czy utworzyć nowy szablon odpowiedzi w słowniku.
 - Po kliknięciu w TAK, utworzy się formularz szablonu z przeniesionymi wariantami odpowiedzi, na którym należy obowiązkowo wpisać nazwę dla nowego szablonu. Tak utworzony szablon zostanie przypisany również do pytania, z poziomu którego został dodany.
 - Po kliknięciu w NIE formularz pytania zostanie zapisany, ale bez tworzenia szablonu odpowiedzi w słowniku.

Ponadto okno obsługiwane jest przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

10.2.1.8 Wzorce ankiet



Lista wzorców ankiet dostępna jest na zakładce **[CRM]**, w sekcji *Ankiety* pod przyciskiem **Wzorce ankiet**. Widoczne są tutaj wszystkie szablony ankiet utworzone w programie, które można modyfikować, oddawać nowe oraz usuwać wzorce już niepotrzebne. Ponadto z listy można generować ankiety z przygotowanych wcześniej wzorców.

Ankietowanie - wzorce ankiet

Przeciągnij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Kod	Nazwa	Opis	Wygenerowano ankiety
<input type="checkbox"/>	Handlowe zachowania klienta		Nie
<input type="checkbox"/>	Lojalność marki	Ankieta dotycząca lojalności marki	Badanie z zakresu motywacji zakupu towaró... Nie
<input type="checkbox"/>	Motywacja pracowników	Badanie motywacji pracowników	Tak
<input type="checkbox"/>	Ocena przedstawiciela handlowego	Ocena przedstawiciela handlowego	Dzień dobry, Nie
<input type="checkbox"/>	Ocena sklepu internetowego	Kwestionariusz oceny poziomu zadowolenia kie...	Szanowni Państwo, Tak
<input type="checkbox"/>	Poziom usług	Badanie satysfakcji świadczenia usług	Nie
<input type="checkbox"/>	Satysfakcja Klienta	Badanie satysfakcji klienta	Tak
<input type="checkbox"/>	Świadomość marki	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarzenia marki Nie






8

Filtr aktywny

Kontrahent: Nieaktywne

Osoba ankietowana:

Filtr:

Rys 119. Lista wzorców ankiet

Lista domyślnie uzupełniona jest przykładowymi wzorcami ankiet, które mogą być modyfikowane oraz usuwane. Lista wzorców ankiet zbudowana jest z następujących kolumn (z możliwością zaznaczenia):

- *Kod* – zawiera krótkie oznaczenie wzorca ankiety.
- *Nazwa* – zawiera dłuższą nazwę wzorca.
- *Opis* – zawiera dodatkowy opis, jeżeli został dodany do wzorca ankiety.
- *Wygenerowano ankiety* (tak/nie) – kolumna informująca, czy dla danego wzorca wygenerowano ankiety czy nie.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Generowanie ankiet – umożliwia wygenerowanie ankiet z wzorców zaznaczonych na liście.



Dodaj – umożliwia dodanie nowego wzorca ankiety.



Edytuj – umożliwia podgląd/edycję zaznaczonego wzorca.



Usuń – umożliwia usunięcie wzorca ankiety.



Uwaga: Nie jest możliwe usunięcie wzorca, do którego wygenerowano ankietę.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

Ponadto w oknie dostępne są pola:

- **Filtr i konstruktor filtra**
- **Kontrahent** – filtruje wzorce ankiet dotyczące konkretnego podmiotu (po wciśnięciu przycisku obok pola możliwość wyboru: Kontrahent, Bank, Pracownik, Wspólnik, Urząd).
- **Osoba ankietowana** – umożliwia zawężenie filtrowania wzorców po konkretnej osobie ankietowanej, jeżeli jest ona dodana na wzorcu jako podmiot powiązany. Osobę można wybrać w filtrze tylko po uprzednim wskazaniu kontrahenta.
- **Nieaktywne** – jeśli jest zaznaczony, na liście wyświetlane są wszystkie wzorce ankiet, w tym te oznaczone jako archiwalne. Domyślnie na liście wyświetlają się wyłącznie aktywne wzorce. Wzorce archiwalne wyświetlane są na liście w kolorze czerwonym.

10.2.1.9 Formularz wzorca ankiety

Nowy wzorec ankiety można dodać z poziomu *CRM/ Wzorce ankiet*. Wzorec ankiety to szablon, na podstawie którego można wygenerować seryjnieankiety dla osób ankietowanych. Formularz wzorca składa się z następujących zakładek: **[Ogólne]**, **[Ankietowani]** i **[Dokumenty]**.

1 Ogólne 2 Ankietowani 3 Dokumenty Nieaktywny

Kod i nazwa wzorca

Kod: Ankieta 1/2017 **Nazwa:** Ankieta świadomości marki

Opis: Badanie z zakresu kojarzenia marki

Lista pytań

Lp.	Treść pytania	Opis	Waga	Odp. wymagana
Metryczka				
1	Proszę wskazać płeć		25	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Proszę określić swój wiek	Proszę określić, do którego przedział...	25	<input type="checkbox"/>
3	Gdzie Pan/Pani mieszka?	Proszę określić miejsce zamieszkania ...	25	<input checked="" type="checkbox"/>
OGÓLNE				
4	Czy zna Pan/ Pani naszą firmę?	Czy ankiетowany kojarzy nazwę firm...	99	<input type="checkbox"/>
5	Czy Pan/Pani zna nasze produkty?		91	<input checked="" type="checkbox"/>
Ocena produktu				
6	Proszę wymienić nasze produkty, które Pa...		89	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty?	Czym kieruje się Pan/ Pani przy wybo...	85	<input type="checkbox"/>
8	Jak często kupuje Pan/Pani nasze produkty?	Pytanie dotyczące częstotliwości zak...	80	<input checked="" type="checkbox"/>
Ocena jakości usługi serwisowej				
9	Proszę wymienić usługi, z jakich skorzystał...		59	<input type="checkbox"/>
..	Kiedy ostatnio Państwo skorzystali z nasz...		55	<input checked="" type="checkbox"/>

Wprowadził: Administrator 24.05.2017 Zmodyfikował: Administrator 24.05.2017

Rys 120. Wzorzec ankiety – zakładka [Ogólne]

Zakładka **[Ogólne]** umożliwia ustalenie podstawowych informacji dotyczących tworzonego (lub edytowanego) wzorca ankiety oraz stworzenie listy pytań, które będą przenoszone na ankiety generowane dla przypisanych podmiotów.

W pierwszej sekcji *Kod i nazwa wzorca* znajdują się następujące pola:

- **Kod** – krótkie określenie wzorca ankiety. Podany kod musi być unikalny. Pole obowiązkowe do uzupełnienia.
- **Nazwa** – dłuższa nazwa wzorca ankiety.
- **Opis** – tutaj można wpisać dodatkowe, bardziej szczegółowe informacje do danego wzorca. Pole nieobowiązkowe.

W sekcji *Lista pytań* znajduje się tabela z pytaniami, w takiej kolejności w jakiej zostały dodane do wzorca ankiety:

- *Lp.* – kolejny numer pytania.
- *Treść pytania* – zawiera treści pytania, wyświetlane w podziale na grupy pytań (pogrubione nazwy).
- *Opis* – zawiera dodatkowy opis, jeżeli został dodany do danego pytania.
- *Waga* – waga przypisana dla danego pytania. Pole można edytować, a jego maksymalna wartość to 100.
- *Odp. wymagana* – możliwość wyboru, które pytania muszą zostać wypełnione. Zaznaczenie w tej kolumnie oznacza, że na dane pytanie udzielenie odpowiedzi jest obowiązkowe i niezbędne do ustawienia stanu ankiety jako *wypełniona*. Wypełnienie tej kolumny przenosi się z formularza pytania ankiетowego i zależy od zaznaczenia parametru **Odpowiedź wymagana**, ale może być zmieniane na potrzeby konkretnego wzorca.

Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowego pytania, poprzez wybranie go ze słownika pytań. Możliwe jest również dodanie pytania oznaczonego w słowniku jako nieaktywne.



Otwórz – umożliwia edycję wagi pytania i zmianę parametru **Odpowiedź wymagana**.



Usuń – umożliwia usunięcie:

- jeżeli zaznaczono grupę (pogrubiona nazwa) i użyto przycisku, to nastąpi usunięcie z wzorca grupy oraz wszystkich przypisanych do niej pytań.
- jeżeli zaznaczono pytanie i użyto przycisku, to nastąpi usunięcie pytania dodanego do wzorca ankiety.



Podnieś/ Obniż – zmiana kolejności wyświetlania na liście:

- jeżeli zaznaczono grupę (pogrubiona nazwa) i użyto przycisków, to nastąpi zmiana kolejności grup pytań na wzorcu.
- jeżeli zaznaczono pytanie i użyto przycisków, to nastąpi zmiana kolejności pytań w obrębie danej grupy.

Ponadto formularz wzorca ankiety obsługiwany jest przez następujące przyciski i parametry, które są widoczne poziomo każdej zakładki:



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian na całym formularzu.



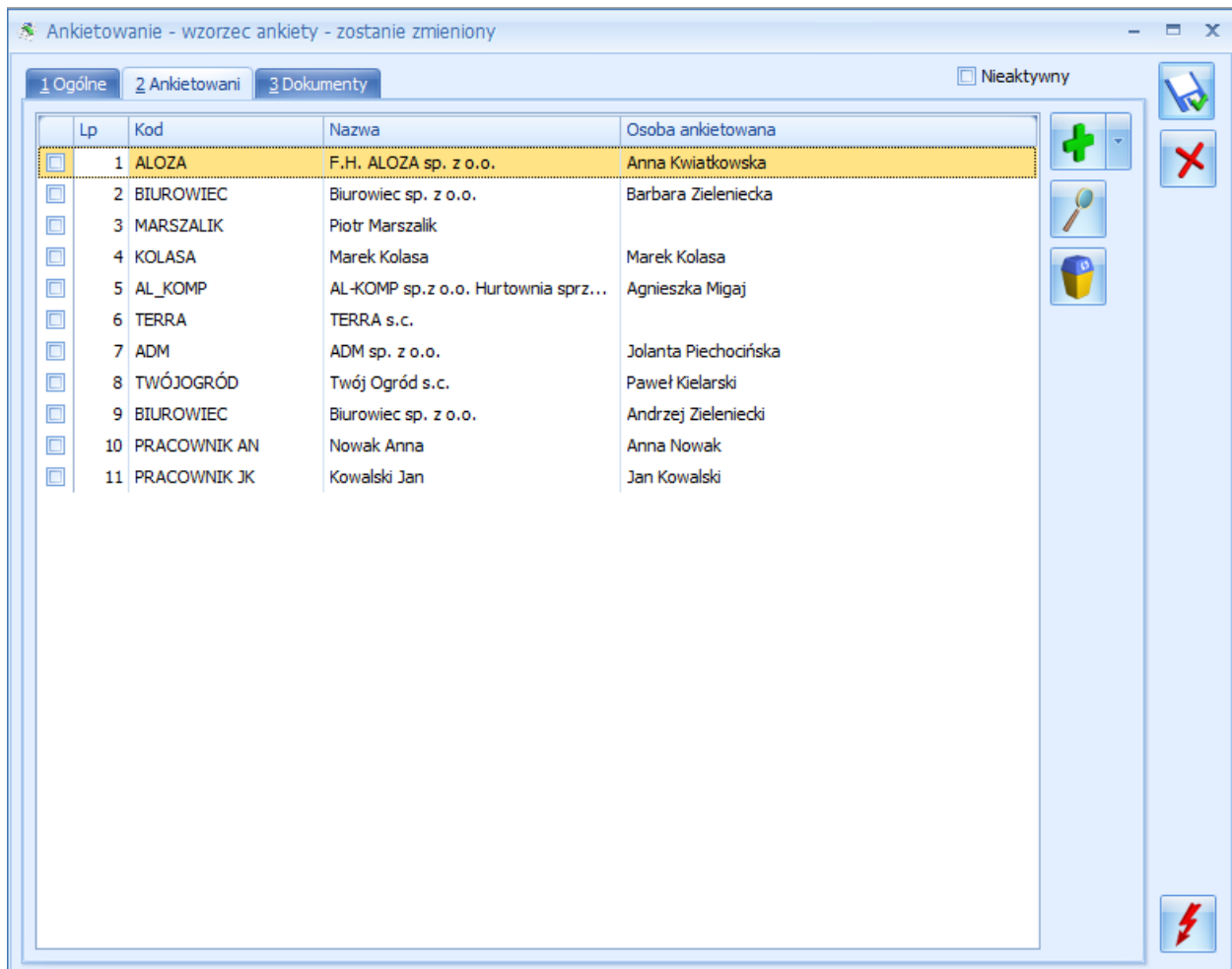
Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.



Generowanie ankiet – umożliwia wygenerowanie ankiet dla danego wzorca.

Nieaktywny – zaznaczenie parametru pozwala określić wzorzec jako archiwalny. Standardowo, wzorce nieaktywne nie wyświetlają na liście wzorców ankiet.

Na zakładce **[Ankietowani]** dostępna jest lista podmiotów, z którymi ma być przeprowadzona dana ankieta.

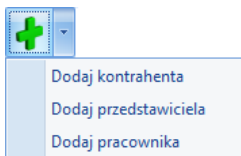


Rys 121. Wzorzec ankiety – zakładka [Ankietowani]

Lista podmiotów ankietowanych zbudowana jest z następujących kolumn (z możliwością zaznaczenia):

- *Lp.* – kolejny numer ankietowanego.
- *Kod* – zawiera kod podmiotu (kod kontrahenta lub akronim pracownika) dodanego do wzorca ankiety.
- *Nazwa* – zawiera nazwę ankietowanego (pełną nazwę kontrahenta lub nazwisko i imię pracownika).
- *Osoba ankietowana* – zawiera imię i nazwisko domyślnego przedstawiciela kontrahenta (lub pracownika) dodanego do ankiety. Pole edytowalne – możliwość wyboru z listy innego przedstawiciela danego kontrahenta (jeżeli do danego kontrahenta został przypisany więcej niż jeden przedstawiciel).

Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie podmiotu do wzorca ankiety. Wybranie opcji:

- *Dodaj kontrahenta* – otwiera listę kontrahentów z możliwością wybrania wielu kontrahentów jednocześnie.

- *Dodaj przedstawiciela* – otwiera listę przedstawicieli kontrahentów z możliwością wybrania wielu przedstawicieli jednocześnie.
- *Dodaj pracownika* – otwiera listę pracowników z możliwością wybrania wielu pracowników jednocześnie. W tym przypadku w kolumnach *Nazwa* i *Osoba ankietowana* wyświetla się imię i nazwisko pracownika.



Uwaga: Opcja *Dodaj kontrahenta* umożliwia dodanie kontrahenta z przypisanym domyślnym przedstawicielem. Kolejne osoby kontaktowe danego kontrahenta należy dodawać poprzez opcję *Dodaj przedstawiciela*.

Na zakładce **[Dokumenty]** dostępna jest lista wygenerowanych z danego wzorca ankiet.

Numer ankiety	Dotyczy	Osoba ankietowana	Stan ankiety
ANK/35/2017	ALOZA	Anna Kwiatkowska	do wypełnienia
ANK/36/2017	BIUROWIEC	Barbara Zieleniecka	odrzucona
ANK/37/2017	MARSZALIK		wypełniona
ANK/38/2017	KOLASA	Marek Kolasa	zatwierdzona
ANK/39/2017	AL_KOMP	Krystyna Maj	do wypełnienia
ANK/40/2017	TERRA		odrzucona
ANK/41/2017	ADM	Jolanta Piechocińska	zatwierdzona
ANK/43/2017	BIUROWIEC	Andrzej Zieleniecki	do wypełnienia
ANK/54/2017	PRACOWNIK AN	Anna Nowak	odrzucona
ANK/55/2017	PRACOWNIK JK	Jan Kowalski	do wypełnienia

Rys 122. Wzorzec ankiety – zakładka [Dokumenty]

Lista wygenerowanych do danego wzorca ankiet zbudowana jest z następujących kolumn:

- *Numer ankiety* – kolejny numer wygenerowanej ankiety.
- *Dotyczy* – zawiera kod podmiotu (kod kontrahenta lub akronim pracownika) dla którego wygenerowano ankietę.

- *Osoba ankietowana* – zawiera imię i nazwisko ankietowanej osoby (jeżeli wypełniono na zakładce **[Ankietowani]**).
- *Stan* – stan ankiety (możliwe statusy: do wypełnienia, wypełniona, zatwierdzona, odrzucona).

Ponadto istnieje możliwość wybrania dodatkowych kolumn:

- *Data przypisania* – zawiera datę wygenerowania ankiety,
- *Data wypełnienia* – zawiera datę ostatniej zmiany stanu na *Wypełniony*,
- *Data zatwierdzenia* – zawiera datę ostatniej zmiany stanu ankiety na *Zatwierdzony* (wyświetlana tylko dla ankiet ze stanem *Zatwierdzona*).



Dodatkowo zakładka obsługiwana jest przez przycisk **Otwórz**, który umożliwia podgląd i edycję zaznaczonej na liście ankiety wygenerowanej w oparciu o dany wzorec.

10.2.1.10 Generowanie ankiet z wzorca



Ankiety generujemy za pomocą przycisku **Generowanie ankiet**, który dostępny jest zarówno na Liście wzorców ankiet (menu *CRM/ Wzorce ankiet*) jak i na formularzu wzorca.

Aby wygenerować ankiety z listy wzorców, należy zaznaczyć wybrane szablony ankiet, a następnie użyć przycisku. Przycisk wywołany z poziomu konkretnego wzorca generuje ankiety dla:

- zaznaczonych podmiotów na zakładce **[Ankietowani]**
- wszystkich podmiotów z zakładki **[Ankietowani]**, jeżeli nie zaznaczono żadnej osoby ankietowanej.



Uwaga: Na wzorcu ankiety, po wciśnięciu przycisku pioruna zostaną zapisane dotychczasowe zmiany.



Wybranie przycisku **Generowanie ankiet** zarówno z listy jak i wzorca, powoduje wyświetlenie okna dodatkowych parametrów generowania ankiet.

Rys 123. Generowanie ankiet z wzorca

Okno zostało podzielone na trzy sekcje: *Badanie*, *Generuj działanie CRM związane z ankietą* i *Ankieterzy*.

W pierwszej sekcji *Badanie* znajdują się następujące pola:

- **Wzorzec ankiety** – nazwa wzorca, z którego będą generowane pojedyncze ankiety. Pole domyślnie przenoszone ze wzorca, bez możliwości edycji.
- **Termin od** – pozwala ustalić datę, kiedy powinno rozpocząć się ankietowanie.
- **Termin do** – pozwala ustalić datę, kiedy powinno się zakończyć ankietowanie.

W kolejnej sekcji zebrane są parametry dotyczące tworzenia do generowanych ankiet dodatkowych akcji w module CRM.

Generuj działanie CRM związane z ankietą – parametr odpowiada za możliwość wygenerowania kontaktu lub zadania do ankiet generowanych z wzorca. Po zaznaczeniu dostępne są następujące pola:

- **Temat** – pole wstawiające temat do kontaktu (a po zaznaczeniu parametru **Zadanie CRM** – także do zadania), powiązanego z ankietą. Pole domyślne uzupełnione możliwymi do wykorzystania makrami:
 - ▶ {numerAnkiety} – wstawia numer ankiety do tematu kontaktu/ zadania,
 - ▶ {ankietowany} – wstawia imię i nazwisko do tematu kontaktu/ zadania,
 - ▶ {nazwaAnkiety} – wstawia nazwę ankiety do tematu kontaktu/ zadania.
- **Zadanie CRM** – parametr umożliwia wygenerowanie zadania powiązanego z daną ankietą o temacie ustalonym w polu **Temat**. Po zaznaczeniu, użytkownik może określić dalsze ustawienia:
 - ▶ **Oddzielne dla każdego z ankieterów** – po zaznaczeniu zostaną wygenerowane zadania osobno dla każdego ankietera. Ankieter ustalony jako domyślny będzie domyślnym operatorem na zadaniu, zaś pozostali będą wpisani jako uczestnicy (dla uczestników zadania nie są generowane).
 - ▶ **Termin od** – pozwala ustalić datę i godzinę, kiedy powinna rozpocząć się realizacja zadania powiązanego z wygenerowaną z wzorca ankietą.
 - ▶ **Termin do** – pozwala ustalić datę i godzinę, kiedy powinna się zakończyć realizacja zadania powiązanego z wygenerowaną z wzorca ankietą.
 - ▶ **Przypomnienie** – po zaznaczeniu tego parametru, użytkownik jest informowany o zbliżającym się terminie wykonania zadania powiązanego z ankietą. Dodatkowo można ustalić na ile przed terminem ma się wyświetlić przypomnienie (od 5 min do 2 tyg.).

W sekcji *Ankieterzy* możliwe jest dodanie osób (operatorów, pracowników), którzy będą mogli wypełnić ankietę. Pierwszy dodany podmiot zawsze oznaczony jest jako ankieter domyślny, przy czym możliwa jest zmiana tego

ustawienia. Tylko jeden ankieter może być domyślny dla danej ankiety. Jeżeli nie wskazano żadnego ankietera, ankieta zostanie przypisana dla operatora generującego badania ze wzorca.

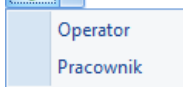
Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Usuń – umożliwia usunięcie ankietera z danej ankiety.



Otwórz – umożliwia edycję ankietera dodanego podczas generowania ankiety, w tym zmianę opcji Domyślny.



Dodaj – umożliwia dodanie podmiotu do generowanej z wzorca ankiety. Wybranie opcji:

- *Operator* – otwiera listę operatorów z możliwością wybrania wielu operatorów jednocześnie.
- *Pracownik* – otwiera listę pracowników z możliwością wybrania wielu pracowników jednocześnie.

Ustawiaj opiekuna z karty kontrahenta – po zaznaczeniu parametru, na ankiety generowane z wzorca, jako ankieter zostanie przypisany opiekun danego kontrahenta. Jeśli lista ankieterów jest pusta, a kontrahent nie ma przyporządkowanego opiekuna, do ankiet zostanie przypisany użytkownik generujący ankiety.

Ponadto okno generowania ankiet z wzorca obsługiwane jest przez następujące przyciski:



Generowanie ankiet – umożliwia wygenerowanie ankiet (czy dodatkowych zadań i kontaktów) dla danego wzorca według ustawień na oknie.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna bez zapisywania zmian.

Podczas generowania ankiet z wzorca tworzona jest jedna ankieta dla każdej osoby ankietowanej, przy czym:

- jeśli na wzorcu dodano kontrahenta bez wskazania osoby ankietowanej – to tworzona jest ankieta dla tego kontrahenta, a pole **Osoba ankietowana** na formularzu ankiety pozostanie niewypełnione. Użytkownik może bezpośrednio na ankiecie uzupełnić osobę ankietowaną.
- jeśli na wzorcu wskazano kilka razy tego samego kontrahenta, ale z różnymi osobami ankietowanymi, to zostanie utworzona oddzielna ankieta dla każdego z ankietowanych przedstawicieli kontrahenta.
- dla pracowników generowana jest zawsze jedna ankieta.

10.2.1.11 Lista ankiet



Lista ankiet dostępna jest na zakładce **[CRM]**, w sekcji *Ankietowanie* pod przyciskiem *Ankiety*. Widoczne są tutaj wszystkie ankiety wygenerowane do poszczególnych wzorców w programie, które można wypełniać lub usuwać.

Ankiety - lista ankiet

Przeciagnij tutaj nagłówek kolumny, jeśli ma ona być podstawą grupowania

Numer a...	Nazwa	Opis	Dotyczy	Osoba ankietywana	Stan	Ocena
<input type="checkbox"/> ANK/30/2017	Handlowe zachowania kli...		AL_KOMP_GLI...	Krystyna Maj	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/31/2017	Handlowe zachowania kli...		BIUROWIEC_SK...	Hieronim Popusiński	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/32/2017	Handlowe zachowania kli...		PUCUŚ	Wiesława Walendz...	wypełniona	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/33/2017	Handlowe zachowania kli...		BIUROWIEC_W...	Arkadiusz Damkie...	zatwierdzona	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/34/2017	Handlowe zachowania kli...		TPSA	Andrzej Bednarski	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/35/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	ALOZA	Anna Kwiatkowska	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/36/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	BIUROWIEC	Barbara Zieleniecka	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/37/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	MARSZALIK		wypełniona	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/38/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	KOLASA	Marek Kolasa	zatwierdzona	130419,20
<input type="checkbox"/> ANK/39/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	AL_KOMP	Krystyna Maj	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/40/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	TERRA		odrzucona	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/41/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	ADM	Jolanta Piechocińska	zatwierdzona	30420,00
<input type="checkbox"/> ANK/43/2017	Ankieta świadomości marki	Badanie z zakresu kojarz...	BIUROWIEC	Andrzej Zieleniecki	do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/44/2017	Badanie satysfakcji świa...		K1		do wypełnienia	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/54/2017	Ankieta lojalności marki	Badanie z zakresu moty...	PRACOWNIK AN	Anna Nowak	odrzucona	0,00
<input type="checkbox"/> ANK/55/2017	Ankieta lojalności marki	Badanie z zakresu moty...	PRACOWNIK JK	Jan Kowalski	do wypełnienia	0,00
42						

Filtr aktywny

Kontrahent:

Osoba ankietywana:

Ankiety: Moje Opiekuna Wszystkie

Operator:

Schemat numeracji: -wszystkie-

Numery od: 1 do: 1

Za okres od: 01.06.2017 do: 30.06.2017

Stan ankiety: -wszystkie-

Wzorzec:

Filtr:

Rys 124. Lista wygenerowanych ankiet

Lista wygenerowanych ankiet zbudowana jest z następujących kolumn (z możliwością zaznaczenia):

- **Numer ankiety** – zawiera numer wygenerowanej ankiety.
- **Nazwa** – kolumna z dłuższą nazwą wzorca.
- **Opis** – zawiera dodatkowy opis, jeżeli został dodany do wzorca ankiety.
- **Dotyczy** – zawiera kod podmiotu (kod kontrahenta lub akronim pracownika) dla którego wygenerowano ankietę.
- **Osoba ankietywana** – zawiera imię i nazwisko ankietywanej osoby (jeżeli wypełniono na ankiecie na zakładce **[Ogólne]**).
- **Stan** – stan ankiety (możliwe statusy: do wypełnienia, wypełniona, zatwierdzona, odrzucona). Ankiety ze stanem *do wypełnienia* wyświetlane są w kolorze zielonym.
- **Ocena** – wyliczona po zmianie stanu ankiety *na zatwierdzona* (na podstawie przypisanych punktów i wag).

Ponadto istnieje możliwość wybrania dodatkowej kolumny *Przyczyna odrzucenia*, która zawiera informację o przyczynach rezygnacji z wypełnienia ankiety. Wartość w tej kolumnie wyświetla się dla ankiet ze stanem *odrzucona*.

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Edytuj ankietę – umożliwia podgląd/ edycję wybranej ankiety, w tym jej wypełnienie.



Usuń – umożliwia usunięcie ankiety z listy (ze statusem: *do wypełnienia* i *odrzucona*). Nie można usunąć ankiet oznaczonych statusem *wypełniona* i *zatwierdzona*.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna.

Ponadto w oknie dostępne są pola:

- **Filtr i konstruktor filtra**
- **Kontrahent** – filtruje ankiety dotyczące konkretnego podmiotu (po wciśnięciu przycisku obok pola możliwość wyboru: Kontrahent, Bank, Pracownik, Wspólnik, Urząd).
- **Osoba ankietowana** – umożliwia zawężenie filtrowania ankiet po konkretnej osobie ankietowanej. Osobę można wybrać w filtrze tylko po uprzednim wskazaniu kontrahenta.
- **Ankiety: Moje/ Opiekuna/ Wszystkie** – lista filtrowana jest w zależności od ankietera przypisanego do ankiety:
 - ▣ **Ankiety moje** – pokazuje ankiety, za które odpowiedzialny jest operator aktualnie pracujący w programie.
 - ▣ **Ankiety opiekuna** – pokazuje ankiety przypisane do operatora/ pracownika, wybranego w polu **Operator** (pole aktywne po zaznaczeniu opcji **Opiekuna** w filtrze).
 - ▣ **Ankiety wszystkie** – pokazuje wszystkie wygenerowane ankiety, niezależnie od osoby odpowiedzialnej. Opcja dostępna dla operatorów z odpowiednimi uprawnieniami.
- **Schemat numeracji** – lista może zostać zawężona do ankiet wystawionych w ramach wybranego schematu. Można go wybrać z listy schematów zdefiniowanych dla klasy ankiety w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ CRM/ Ankieta*. Aby schemat nie był uwzględniany podczas filtrowania listy, należy wybrać z listy pozycję **-wszystkie-**.
- **Numery od/ do** – listę ankiet można zawęzić wskazując przedział, do którego powinny należeć numery kolejne dokumentów. Po zaznaczeniu, można zdefiniować zakres numerów ankiet, do których powinna być zawężona lista.
- **Za okres od/ do** – filtruje ankiety, na których termin badania zawiera się w podanym w filtrze okresie czasu.
- **Stan ankiety: do wypełnienia/ wypełniona/ zatwierdzona/ odrzucona** – lista filtrowana jest w zależności od wskazanego w polu stanu ankiety. Aby stan nie był uwzględniany podczas filtrowania listy, należy wybrać z listy pozycję **-wszystkie-**.
- **Wzorzec** – możliwość zawężenia listy ankiet do wybranego badania. Po wciśnięciu przycisku otwiera się lista wzorców ankiet, gdzie można zaznaczyć konkretny wzorzec.

10.2.1.12 Formularz ankiety

Nową ankietę można wygenerować z Listy wzorców lub bezpośrednio z szablonu ankiety za pomocą przycisku



Formularz ankiety składa się z zakładek:

- **[Ogólne]** – zawiera wszystkie informacje dotyczące ankiety.

- **[Ankieterzy]** – zawiera informację o osobach przeprowadzających ankietę.
- **[Dokumenty]** – zakładka wyświetla listę dokumentów powiązanych z ankiet, a także tabele **Biblioteka dokumentów** oraz **Zadania i Kontakty CRM**.
- **[Atrybuty i załączniki]** – zakładka wyświetla listę atrybutów oraz załączniki.

Zakładka **[Ogólne]** zawiera podstawowe informacje dotyczące wygenerowanej ankiety wraz z listą pytań ankietowych.

Ankietywanie - ankieta - zostanie zmieniona

1 Ogólne 2 Ankieterzy 3 Dokumenty 4 Atrybuty i załączniki

Dokument: ANK Numer: ANK 39 2017

Dane ogólne

Nazwa ankiety: Ankieta świadomości marki Kod wzorca: Ankieta 3/2017

Opis: Badanie z zakresu kojarzenia marki

Stan ankiety: do wypełnienia

Dotyczy

Kontrahent: AL_KOMP

Osoba ankietowana: Krystyna Maj Telefon: 123456789

Badanie

Termin od: 29.05.2017

Termin do: 02.06.2017

Ocena: 0,00

Lista pytań

Lp.	Treść pytania	Odpowiedź
4	Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty?	cena jakość
5	Jak często kupuje Pan/Pani nasze produkty?	! okazjonalnie, kilka razy do roku
Metryczka		
6	Proszę wskazać płeć	! Kobieta
7	Proszę określić swój wiek	! 41-65
8	Gdzie Pan/Pani mieszka?	! duże miasto
Ocena jakości usługi serwisowej		
9	Proszę wymienić usługi, z jakich skorzystał/a Pan/Pani ostatnio	! usługa serwisowa
10	Kiedy ostatnio Państwo skorzystali z naszych usług?	! 23.05.2017
11	Ile razy skorzystał/a Pan/ Pani z naszych usług w ostatnim czasie	-9
INNE		
12	Czy poleciliby Pan/ Pani nasze produkty/ usługi swoim znajomym?	! Nie wiem
13	Proszę wskazać kilka przymiotników określających nasze produkty i usługi	dobra jakość, przystępna cena

Wprowadził: Administrator 29.05.2017 Zmodyfikował: Administrator 02.06.2017

Rys 125. Formularz ankiety – zakładka [Ogólne]

Znajdują się tutaj następujące pola:

- **Dokument** – schemat numeracji, wg którego nadany zostanie numer dla ankiety. Proponowany jest schemat zdefiniowany jako domyślny w *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Dokumenty*. Jeśli chcemy go zmienić, lista schematów zdefiniowanych w klasie Ankiety jest dostępna po wciśnięciu przycisku. Nowy schemat można dodać z poziomu *System/ Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ CRM/ Ankieta*.
- **Numer** – program proponuje numer zgodny z określonym schematem numeracji. Numer jest nadawany w momencie generowania ankiety z wzorca. Jeśli w schemacie wykorzystany jest człon seria, to proponowana jest seria zdefiniowana jako domyślna w *System/ Konfiguracja/ Firma/ Definicje dokumentów/ CRM/ Ankiety*. Jeśli użytkownik chce ją zmienić – lista dostępna jest po wciśnięciu strzałki widocznej obok pola. Nową serię można dopisać z poziomu *System/ Konfiguracja/ Firma / Definicje dokumentów/ CRM/ Serie*.

Dokładniej zasady zarówno tworzenia schematów numeracji jak i numerowania dokumentów zostały opisane w podręczniku Ogólne i Konfiguracja.

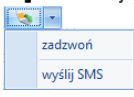
W sekcji *Dane ogólne* dostępne są następujące pola:

- **Nazwa ankiety** – dłuższa nazwa ankiety (nazwa standardowo przenosi się z nazwy wzorca).
- **Kod wzorca** – krótkie określenie wzorca, z której wygenerowano daną ankietę.
- **Opis** – tutaj można wpisać dodatkowe, bardziej szczegółowe informacje do danej ankiety. Domyślnie opis przenosi się z wzorca na ankietę. Pole może być modyfikowane, a jego uzupełnienie jest nieobowiązkowe.

Stan ankiety – określenie etapu realizacji danego badania ankietowego (możliwe statusy na liście: do *wypełnienia*, *wypełniona*, *zatwierdzona*, *odrzucona*). Zmiana statusu na ankiecie zatwierdzonej jest możliwa przez operatora z nadanym uprawnieniem do zmiany w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy* na zakładce **[Parametry cd]** w obszarze *CRM*.

W sekcji *Dotyczy* zebrane są informacje dotyczące ankietowanego podmiotu:

- **Kontrahent** – zawiera kod podmiotu (kod kontrahenta lub akronim pracownika). Wartość pola przenoszona jest z wzorca ankiety, bez możliwości edycji.
- **Osoba ankietowana** – zawiera imię i nazwisko ankietowanej osoby (jeżeli wypełniono na wzorcu ankiety na zakładce **[Ankietowani]**). Pole edytowalne – możliwość wyboru z listy innego przedstawiciela danego kontrahenta (jeżeli do danego kontrahenta został przypisany więcej niż jeden przedstawiciel) lub wpisania ręcznie osoby ankietowanej.
- **Telefon** – lista rozwijalna z numerami telefonu osoby ankietowanej, jeżeli zostały uzupełnione na karcie kontrahenta na zakładce **[Dodatkowe]** w sekcji *Przedstawiciel* w polu **Telefon**. Użytkownik w polu może

wpisać ręcznie inny numer. Przycisk  umożliwia wykonanie połączenia lub wysłanie wiadomości SMS bezpośrednio z poziomu ankiety.

W sekcji *Badanie* dostępne są informacje dotyczące przeprowadzanej ankiety:

- **Termin od** – pozwala ustalić datę, kiedy powinna się rozpocząć ankieta.
- **Termin do** – pozwala ustalić datę, kiedy powinna się zakończyć ankieta.
- **Ocena** - wyliczona po zmianie stanu ankiety na *zatwierdzona* na podstawie przypisanych punktów i wag.

W sekcji *Lista pytań* znajduje się tabela z pytaniami, w takiej kolejności w jakiej zostały dodane do wzorca ankiety:

- *Lp.* – kolejny numer pytania.
- *Treść pytania* – zawiera treść pytania, wyświetlane w podziale na grupy pytań (pogrubione nazwy). Dodatkowo znakiem **!** zostały oznaczone pytania, na które odpowiedź jest wymagana (zaznaczono parametr **Odpowiedź wymagana**).
- *Odpowiedź* – kolumna wyświetla odpowiedzi udzielone przez ankietowanego. W przypadku dłuższych wypowiedzi pełna treść wyświetlana jest po wskazaniu kursorem na wybraną treść w kolumnie. Odpowiedzi z pytań wielokrotnego wyboru wyświetlane są w jednym wierszu i oddzielone od siebie separatorem **|**, a dla opcji INNE - po dwukropku: **cena | jakość | wielkość - odpowiednie opakowanie | INNE: rodzaj opako...**

Sekcja obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Otwórz – umożliwia wprowadzenie odpowiedzi na pytania ankietowe.



Uwaga: Przycisk lupki umożliwia wprowadzenie odpowiedzi, jeżeli ankieta ma status do wypełnienia. W pozostałych przypadkach umożliwia szczegółowy podgląd (dla statusu *zatwierdzona*) lub edycję (dla statusu *wypełniona*) odpowiedzi.

Ponadto formularz ankiety obsługiwany jest przez następujące przyciski, które są widoczne poziomo każdej zakładki:

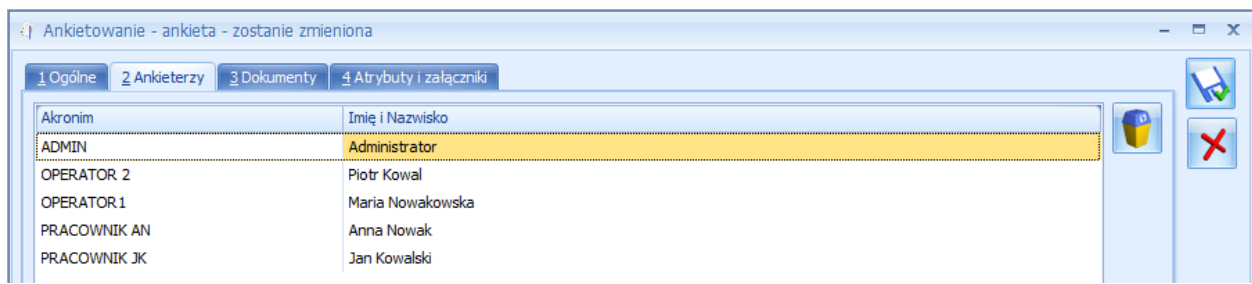


Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie wprowadzonych zmian na całym formularzu.



Anuluj zmiany – umożliwia zamknięcie okna, bez zapisywania wprowadzonych zmian.

Zakładka **[Ankieterzy]** zawiera listę osób (operatorów, pracowników), którzy będą mogli wypełnić ankietę.



Rys 126. Formularz ankiety – zakładka [Ankieterzy]

Zakładka zbudowana jest z kolumn:

- *Akronim* – zawiera identyfikator operatora lub akronim pracownika.
- *Imię i Nazwisko* – imię i nazwisko operatora/ pracownika



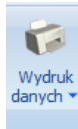
Ponadto zakładka obsługiwana jest przez standardowy przycisk *Usuń*, który umożliwia usunięcie z formularza osobę, która nie będzie brała udziału w przeprowadzeniu tej ankiety.



Uwaga: Do ankiety musi być przypisany przynajmniej jeden ankieter. Nie jest możliwe usunięcie ostatniego ankietera dodanego do ankiety.

Zakładka **[Dokumenty]** wyświetla listę dokumentów powiązanych oraz tabele: **Biblioteka dokumentów** oraz **Zadania i Kontakty CRM**. Jej działanie jest identyczne jak na innych formularzach dokumentów. Przyciski na zakładce są aktywne niezależnie od ustawionego stanu ankiety.



Zakładka **[Atrybuty i załączniki]** wyświetla listę atrybutów dodanych do ankiety oraz załączniki. Tutaj jest możliwość przypisania Atrybutu dokumentu do ankiety oraz kojarzenia z plikami zewnętrznymi.



Ponadto z poziomu formularza ankiety z menu *Wydruk danych* dostępny jest wydruk **Ankieta do wypełnienia (GenRap)/ Wzór standard**. Po wybraniu opcji pojawi się dodatkowe okno z możliwością wskazania, dla którego ankietera ma być wydrukowana ankieta oraz czy mają zostać wydrukowane opisy do pytań. Wydruk formularza ankiety został wprowadzony za pomocą Generатора Raportów, który jest zintegrowanym narzędziem pozwalającym na stworzenie, modyfikację i dostosowanie wydruków do własnych potrzeb.

10.2.1.13 Wypełnianie ankiety

Warunki wypełniania ankiet i zmiany statusu:

- Ankieta może zostać wypełniona przez ankieterów przypisanych na zakładce **[Ankieterzy]** lub operatorów z odpowiednimi uprawnieniami (menu *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy* w zakładce **[Parametry cd]** w obszarze *CRM*).
- Odpowiedzi można wypełniać tylko jeśli ankieta jest stanie *do wypełnienia*.
- Na pytania oznaczone  udzielenie odpowiedzi jest wymagane.
- Na ankiecie można ustawić status *wypełniona/ zatwierdzona*, jeżeli udzielono odpowiedzi na wszystkie pytania oznaczone znakiem  (pytania z parametrem **Odpowiedź wymagana**).
- Jeżeli stan ankiety oznaczono jako *odrzucona*, na formularzu wyświetli się dodatkowe pole do wpisania przyczyny.
- Ankieta ze stanem *zatwierdzona* może zostać odblokowana przez operatora z nadanym uprawnieniem w menu *System/ Konfiguracja/ Program/ Użytkowe/ Operatorzy* na zakładce **[Parametry cd]** w obszarze *CRM*.
- Po zmianie stanu na *zatwierdzona*, zostaje wyliczona ocena ankiety jako suma iloczynów wag poszczególnych pytań i punktów za odpowiedź.

Wypełnienie ankiety, czyli udzielenie odpowiedzi na pytania ankietowe możliwe jest z menu *CRM/ Ankietowanie*,



po wybraniu konkretnego formularza z listy, a następnie użyciu przycisku *Otwórz*. Przycisk *Lupki* otwiera okno z pojedynczym pytaniem ankietowym.

Rys 127. Formularz pytania ankietowego do wypełnienia

Okno odpowiedzi na pytania podzielone jest na sekcje:

- *Pytanie* - zawierającą kolejny numer pytania oraz jego treść.
- *Opis pytania* – sekcja widoczna, tylko jeżeli wprowadzono dodatkowy opis do pytania.
- *Odpowiedź* – sekcja z miejscem na wpisanie odpowiedzi (dla pytań otwartych pole z formatem tekst, data, liczba) lub wybranie jej z listy (pytania zamknięte jedno- i wielokrotnego wyboru).

Formularz odpowiedzi na pytanie obsługiwany jest przez standardowe przyciski:



Następny (lub **<CTRL>+<STRZAŁKA W PRAWO>**) – umożliwia przejście do następnego pytania.



Poprzedni (lub **<CTRL>+<STRZAŁKA W LEWO>**) – umożliwia powrót do poprzedniego pytania.



Zapisz zmiany – umożliwia zapisanie udzielonych odpowiedzi.

10.2.1.14 Przykłady pytań ankietowych i sposoby udzielania na nie odpowiedzi:

- Pytanie otwarte z polem o typie *tekst*.

Ankieta - odpowiedzi na pytania

Pytanie: 1/5

* Proszę wymienić nasze produkty, które Pan/Pani zna:

Opis pytania

Proszę wpisać nazwy produktów, które kojarzą się Panu/Pani z naszą marką.

Odpowiedź

Treść odpowiedzi...

- Pytanie otwarte z polem o typie *liczba* (można wpisać zarówno liczbę dodatnią jak i ujemną):

Ankieta - odpowiedzi na pytania

Pytanie: 2/5

Ile razy skorzystał/a Pan/ Pani z naszych usług w ostatnim czasie

Odpowiedź

5,0000

- Pytanie otwarte z polem o typie *data*:

Ankieta - odpowiedzi na pytania

Pytanie: 3/5

Kiedy ostatnio Państwo skorzystali z naszych usług?

Odpowiedź

2.06.2017

2 czerwca 2017

czerwiec 2017

PO	WT	ŚR	CZ	PT	SO	NI
29	30	31	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	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Wyczyść

- Pytanie zamknięte *jednokrotnego* wyboru odpowiedzi (możliwość zaznaczenia tylko jednej odpowiedzi):

Ankieta - odpowiedzi na pytania

Pytanie: 4/5

Czy poleciliby Pan/Pani nasze produkty/ usługi swoim znajomym?

Opis pytania

Proszę wybrać odpowiedź z listy lub wpisać własną

Odpowiedź

Tak

Nie

Nie wiem

INNE

Tak, jestem Państwa Autoryzowanym Przedstawicielem

- Pytanie zamknięte *wielokrotnego* wyboru odpowiedzi:

Ankieta - odpowiedzi na pytania

Pytanie: 6/6

* Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty??

Opis pytania

Czym kieruje się Pan/Pani przy wyborze naszych produktów?

Odpowiedź

cena

jakość

wygląd/ kolorystyka

walory smakowe

wielkość - odpowiednie opakowanie

INNE

poręczne opakowanie wielokrotnego użytku

W przypadku, gdy na pytanie wielokrotnego wyboru dostępne jest więcej niż sześć odpowiedzi, będą one wyświetlane w ankiecie w następujący sposób:

The screenshot shows a window titled "Ankieta - odpowiedzi na pytania". The question is "Pytanie: 5/5 *Dlaczego kupuje Pan/Pani nasze produkty?". The description is "Opis pytania Czym kieruje się Pan/ Pani przy wyborze naszych produktów?". The answer section is titled "Odpowiedź" and shows a list of options: "cena, jakość, wielkość - odpowiednie opakowanie, INNE". The options are: "(Wybierz wszystkie)", "cena", "jakość", "wygląd/ kolorystyka", "walory smakowe", "wielkość - odpowiednie opakowanie", "reklamą - widziałam w telewizji/gazecie/bilbord/itp.", and "INNE". The "cena", "jakość", "wielkość - odpowiednie opakowanie", and "INNE" options are checked. There are "✓" and "✗" buttons at the bottom of the list, and navigation arrows at the bottom of the window.



COMARCH

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



COMARCH ERP

Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym, powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Copyright © 2017 COMARCH
Wszelkie prawa zastrzeżone.