

Materiały szkoleniowe

Zarządzanie relacjami z klientami **WF-CRM**

Zawartość

Scenariusz I – Rejestracja kontrahenta i działań z nim związanych.....	3
1. Rejestracja nowego kontrahenta.....	3
2. Rejestracja rozmowy telefonicznej z klientem.....	4
3. Rejestracja wyjazdu pracowników na szkolenie	5
Scenariusz II -Sprawa kilkueetapowa	6
1. Rejestracja nowego zadania	6
2. Rejestracja nowego zadania	7
3. Rejestracja terminu z przypomnieniem	8
4. Rejestracja spotkania	10
5. Rejestracja terminu z przypomnieniem dla innych użytkowników	11
6. Wystanie e-mail z załącznikiem.....	13

Scenariusz I – Rejestracja kontrahenta i działań z nim związanych

Założmy, że pozyskaliśmy nowego klienta – Marka Saskowskiego – firma: Marex. Rejestrujemy go w bazie wszystkich Kontrahentów. Podczas rozmowy telefonicznej ustalono szkolenie pracowników w firmie klienta.

Sytuacja wymaga zarejestrowania:


- Nowego kontrahenta
- Rozmowy telefonicznej z klientem
- Wyjazdu delegacji na szkolenie

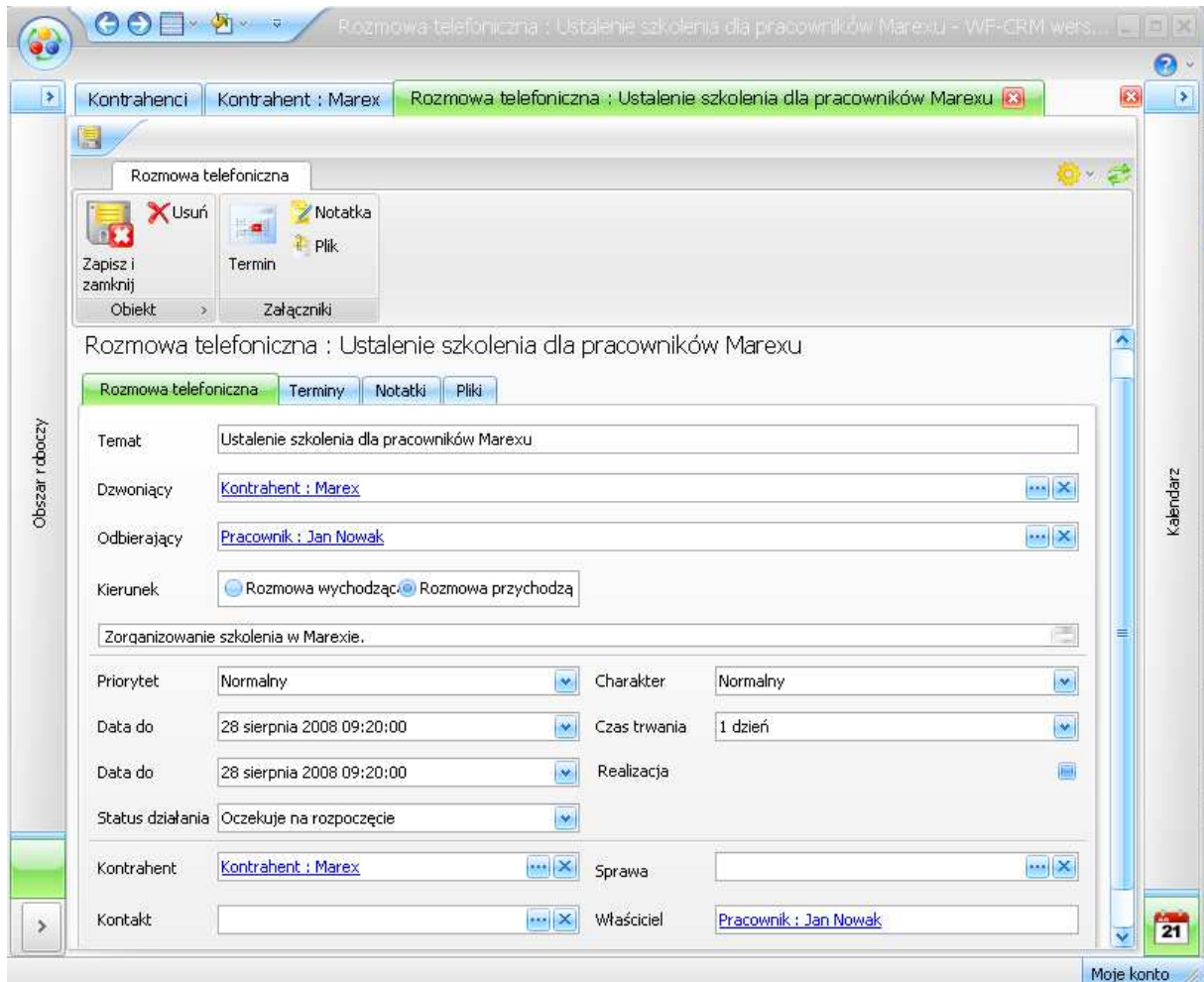
1. Rejestracja nowego kontrahenta


Klikamy na ikonkę kontrahentów [👤] w menu nawigacyjnym, a następnie na przycisk **Dodaj** [➕]. W ten sposób wywołujemy okno formatki nowego kontrahenta. Wypełniamy pola z danymi kontrahenta.

Klikamy przycisk **Zapisz** [💾]. Nie zamykamy okna kontrahenta.

2. Rejestracja rozmowy telefonicznej z klientem

Następnie rejestrujemy rozmowę telefoniczną z klientem. Nie zamykając okna formatki danych kontrahenta klikamy na ikonkę . Wywołane okno danych nowej rozmowy telefonicznej, częściowo jest już wypełnione tzn. **Dzwoniący**, **Odbierający**, **Kontrahent** i **Właściciel** zawierają dane odpowiednio Pracownika i Kontrahenta.



Formatkę rozmowy zapisujemy i zamykamy . Zarejestrowana rozmowa jest już widoczna w zakładce *Działania* kontrahenta.

3. Rejestracja wyjazdu pracowników na szkolenie

Następnie nie wychodząc z formatki danych kontrahenta, organizujemy wyjazd na szkolenie. Klikamy na przycisk **Wyjazd** [🚗] na Wstążce. Otwiera się formatka danych wyjazdu gdzie pole **Właściciel** i **Kontrahent** jest automatycznie wypełnione danymi Pracownika i Kontrahenta. Uzupełniamy inne pola:

Wyjazd : Szkolenie w Marexie - WF-CRM wersja 7.40.0.4

Kontrahenci | Kontrahent : Marex | Wyjazd : Szkolenie w Marexie

Wyjazd

Usun | Notatka

Zapisz i zamknij | Termin | Plik

Obiekt > Termin | Załączniki

Wyjazd : Szkolenie w Marexie

Wyjazd | Terminy | Notatki | Pliki

Temat: Szkolenie w Marexie

Lokalizacja: Siedziba Marexu

Szkolenie dla 12 osób. Wszyscy uczestnicy nie znają jeszcze naszego oprogramowania dlatego należy przedstawić całą ofertę produktów. Skład delegacji: Jan Nowak, Nadia Krasowska, Marcin Lisowski.

Priorytet: Normalny | Charakter: Normalny

Data od: 18 września 2008 09:00:00 | Czas trwania: 1 dzień

Data do: 19 września 2008 09:00:00 | Realizacja: [checkbox]

Status działania: Oczekuje na rozpoczęcie

Kontrahent: Kontrahent : Marex | Sprawa: [empty]

Kontakt: [empty] | Właściciel: Pracownik : Jan Nowak

Obszar roboczy | Kalendarz

Moje konto

Klikamy przycisk **Zapisz i zamknij** [💾❌]. Tym sposobem, w zakładce **Działania** kontrahenta, powinny być widoczne dwa rekordy: **Rozmowa Tel.** i **Wyjazd**. Dodatkowo możemy utworzyć jeszcze inne elementy np. termin przypominający o zbliżającym się zadaniu dla innych pracowników.

Scenariusz II -Sprawa kilkuetapowa

Założmy, że chcemy zapisać sprawę kilkufazową, składającą się z wielu działań np. :


- Zadanie – przygotowanie raportów finansowych
- Termin z przypomnieniem o wystaniu maila
- Spotkanie - zebranie akcjonariuszy
- Termin z przypomnieniem dla innych pracowników
- E-mail z załącznikiem do uczestników zebrania

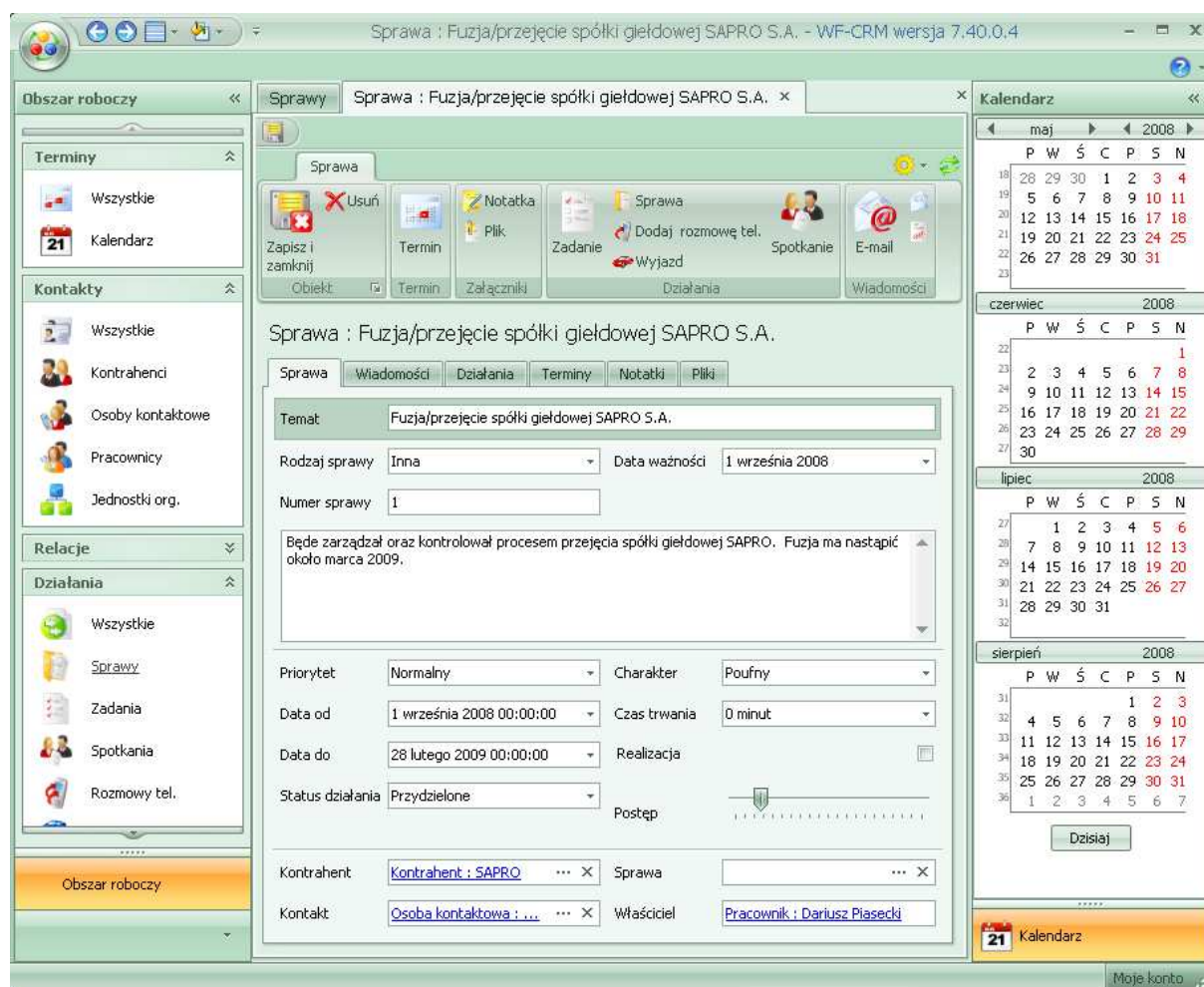
Chcąc zapisać każde z nich, w pierwszej kolejności zapisujemy główną sprawę, do której będą odwoływać się pozostałe działania.

1. Rejestracja nowego zadania

W celu założenia nowej sprawy otwieramy browser Sprawy i naciskamy przycisk


Dodaj . Wywołaną formatkę danych wypełniamy danymi jak na rysunku i

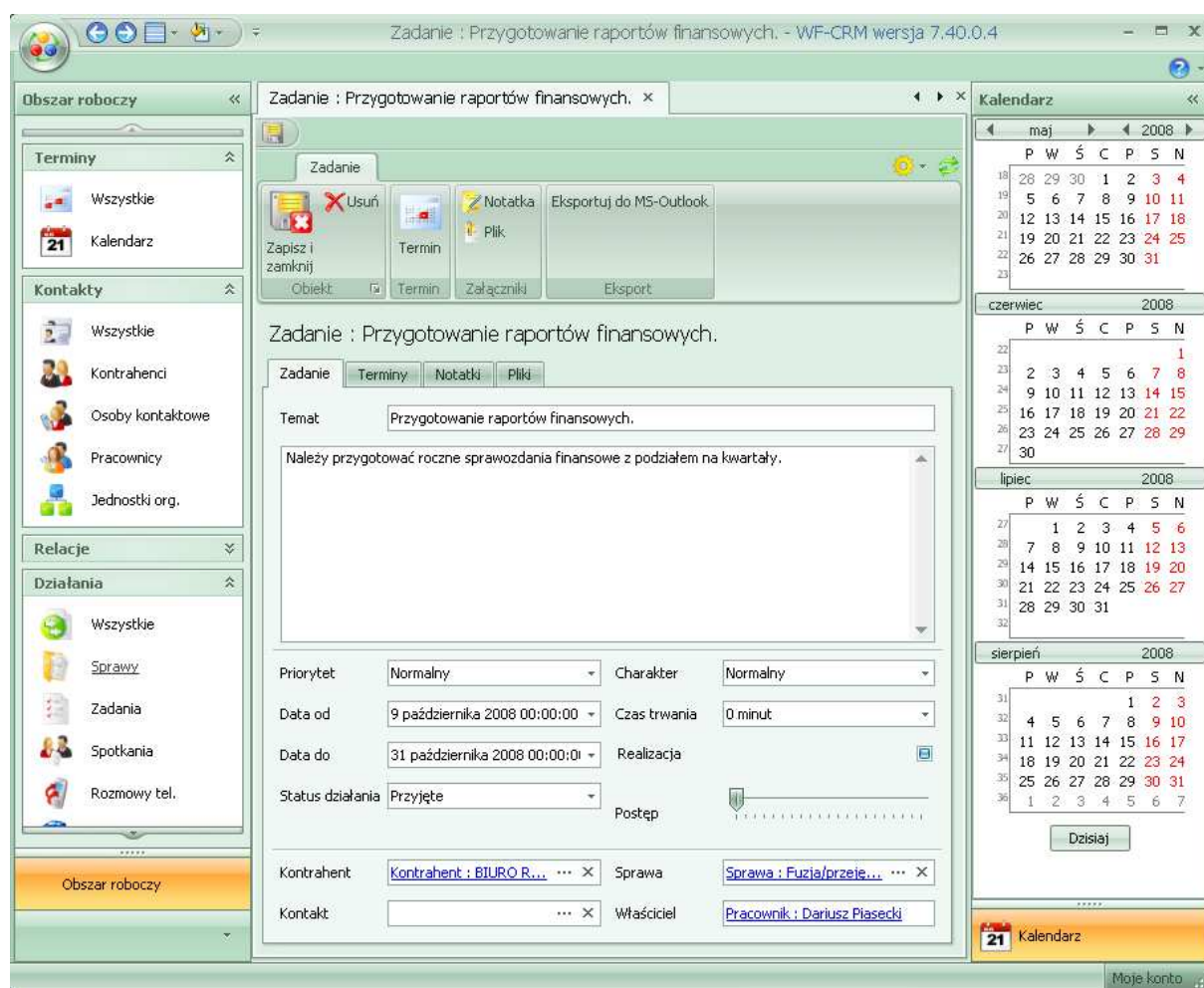
naciskamy przycisk **Zapisz** . Okno danych sprawy zostawiamy otwarte aby móc skorzystać z menu Wstążki.



The screenshot displays the 'Sprawa' (Case) form in the WF-CRM application. The title bar indicates the case is 'Sprawa : Fuzja/przejęcie spółki giełdowej SAPRO S.A. - WF-CRM wersja 7.40.0.4'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Terminy', 'Kontakty', 'Relacje', and 'Działania'. The main form area contains fields for 'Temat', 'Rodzaj sprawy', 'Data ważności', 'Numer sprawy', 'Priorytet', 'Charakter', 'Data od', 'Czas trwania', 'Data do', 'Realizacja', 'Status działania', 'Postęp', 'Kontrahent', 'Sprawa', 'Kontakt', and 'Właściciel'. The 'Temat' field is filled with 'Fuzja/przejęcie spółki giełdowej SAPRO S.A.'. The 'Rodzaj sprawy' is set to 'Inna', and the 'Data ważności' is '1 września 2008'. The 'Numer sprawy' is '1'. The 'Data od' is '1 września 2008 00:00:00', and the 'Data do' is '28 lutego 2009 00:00:00'. The 'Status działania' is 'Przydzielone'. The 'Kontrahent' is 'Kontrahent : SAPRO', and the 'Kontakt' is 'Osoba kontaktowa : ...'. The 'Właściciel' is 'Pracownik : Dariusz Piasecki'. On the right side, there is a 'Kalendarz' (Calendar) showing the month of May 2008.

2. Rejestracja nowego zadania

Kolejnym działaniem będzie zlecenie do biura rachunkowego wykonania raportów finansowych. Tworzymy nowe zadanie, które będzie powiązane z główną sprawą – fuzją przedsiębiorstw. Na menu Wstążki w oknie sprawy, klikamy ikonę **Zadanie** []. Wyświetlone zostaje okno formatki danych nowego zadania (automatycznie uzupełnione są pola **Sprawa i Właściciel**). Wszystkie pola wypełniamy jak poniżej:




The screenshot displays the 'Zadanie : Przygotowanie raportów finansowych' window in the WF-CRM 7.40.0.4 application. The window is divided into several sections:

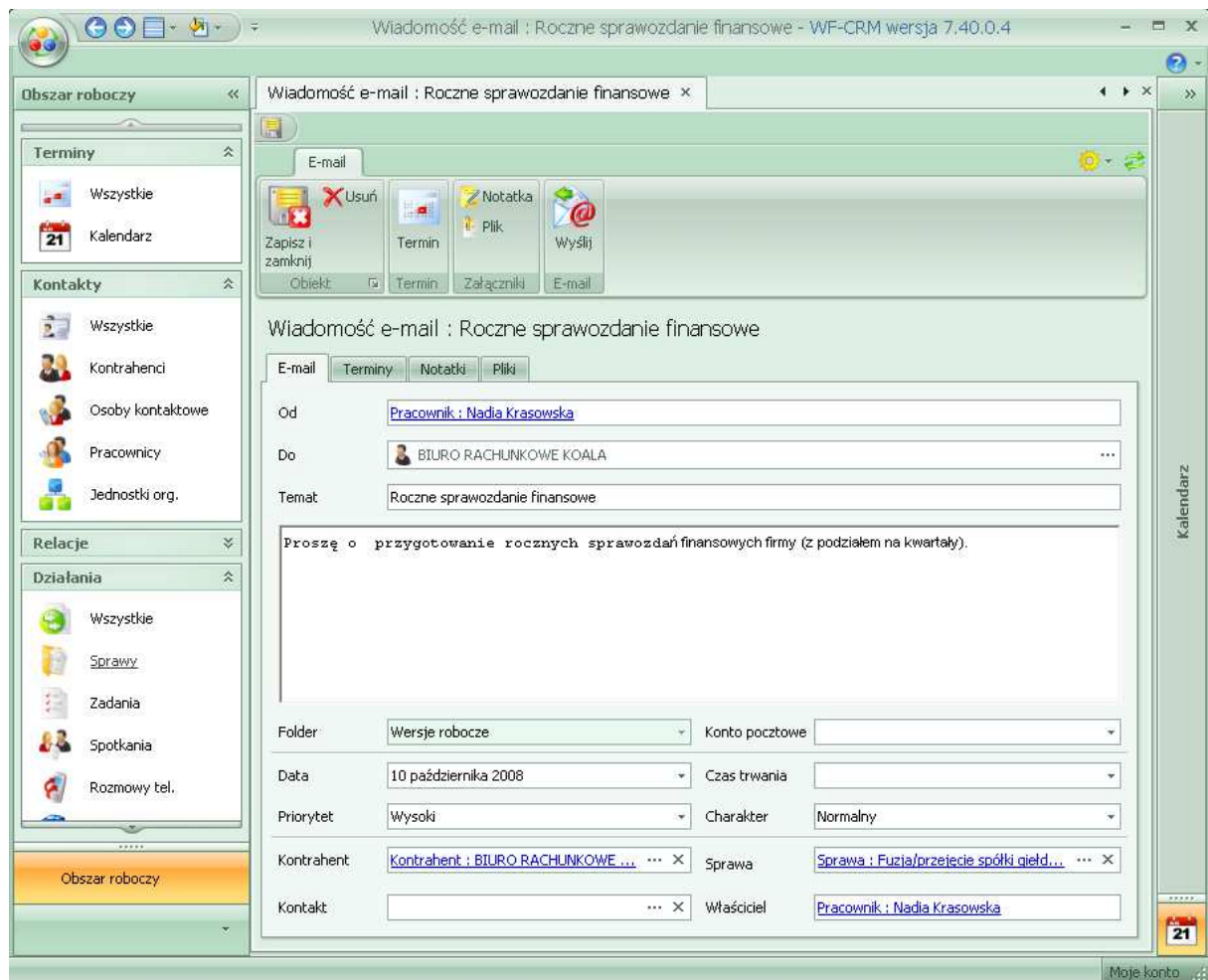
- Obszar roboczy (Left Sidebar):** Contains navigation options for 'Terminy' (with 'Wszystkie' and 'Kalendarz' sub-items), 'Kontakty' (with 'Wszystkie', 'Kontrahenci', 'Osoby kontaktowe', 'Pracownicy', and 'Jednostki org.'), and 'Działania' (with 'Wszystkie', 'Sprawy', 'Zadania', 'Spotkania', and 'Rozmowy tel.').
- Zadanie (Main Form):**
 - Buttons:** 'Usuń', 'Zapisz i zamknij', 'Termin', 'Notatka', 'Plik', 'Eksportuj do MS-Outlook', 'Obiekt', 'Termin', 'Załączniki', 'Eksport'.
 - Temat:** 'Przygotowanie raportów finansowych.'
 - Content:** 'Należy przygotować roczne sprawozdania finansowe z podziałem na kwartały.'
 - Fields:**
 - Priorytet:** 'Normalny'
 - Charakter:** 'Normalny'
 - Data od:** '9 października 2008 00:00:00'
 - Czas trwania:** '0 minut'
 - Data do:** '31 października 2008 00:00:01'
 - Realizacja:** (checkbox)
 - Status działania:** 'Przyjęte'
 - Postęp:** (progress bar)
 - Kontahent:** 'Kontrahent : BIURO R...'
 - Sprawa:** 'Sprawa : Fuzja/przeje...'
 - Kontakt:** (empty field)
 - Właściciel:** 'Pracownik : Dariusz Piasecki'

- Kalendarz (Right Sidebar):** Shows a calendar for May 2008, with a 'Dzisiaj' button and a 'Moje konto' button at the bottom.

Po uzupełnieniu danych klikamy przycisk **Zapisz** []. Do tak utworzonego zadania chcemy podpiąć przypomnienie o wysłaniu maila.

3. Rejestracja terminu z przypomnieniem

Tworzymy termin z przypomnieniem. W tym celu, nie zamykając okna zadania klikamy ikonę terminu . Dane nowego terminu wypełniamy jak poniżej:



Wiadomość e-mail : Roczne sprawozdanie finansowe - WF-CRM wersja 7.40.0.4

Obszar roboczy

Terminy

Wszytkie

Kalendarz

Kontakty

Wszytkie

Kontrahenci

Osoby kontaktowe

Pracownicy

Jednostki org.

Relacje

Działania

Wszytkie

Sprawy

Zadania

Spotkania

Rozmowy tel.

Obszar roboczy

Wiadomość e-mail : Roczne sprawozdanie finansowe

E-mail

Terminy

Notatki

Pliki

Od

Pracownik : Nadia Krasowska

Do

BIURO RACHUNKOWE KOALA

Temat

Roczne sprawozdanie finansowe

Proszę o przygotowanie rocznych sprawozdań finansowych firmy (z podziałem na kwartaly).

Folder

Wersje robocze

Konto pocztowe

Data

10 października 2008

Czas trwania

Priorytet

Wysoki

Charakter

Normalny

Kontrahent

Kontrahent : BIURO RACHUNKOWE ...

Sprawa

Sprawa : Fuzja/przejęcie spółki gield...

Kontakt

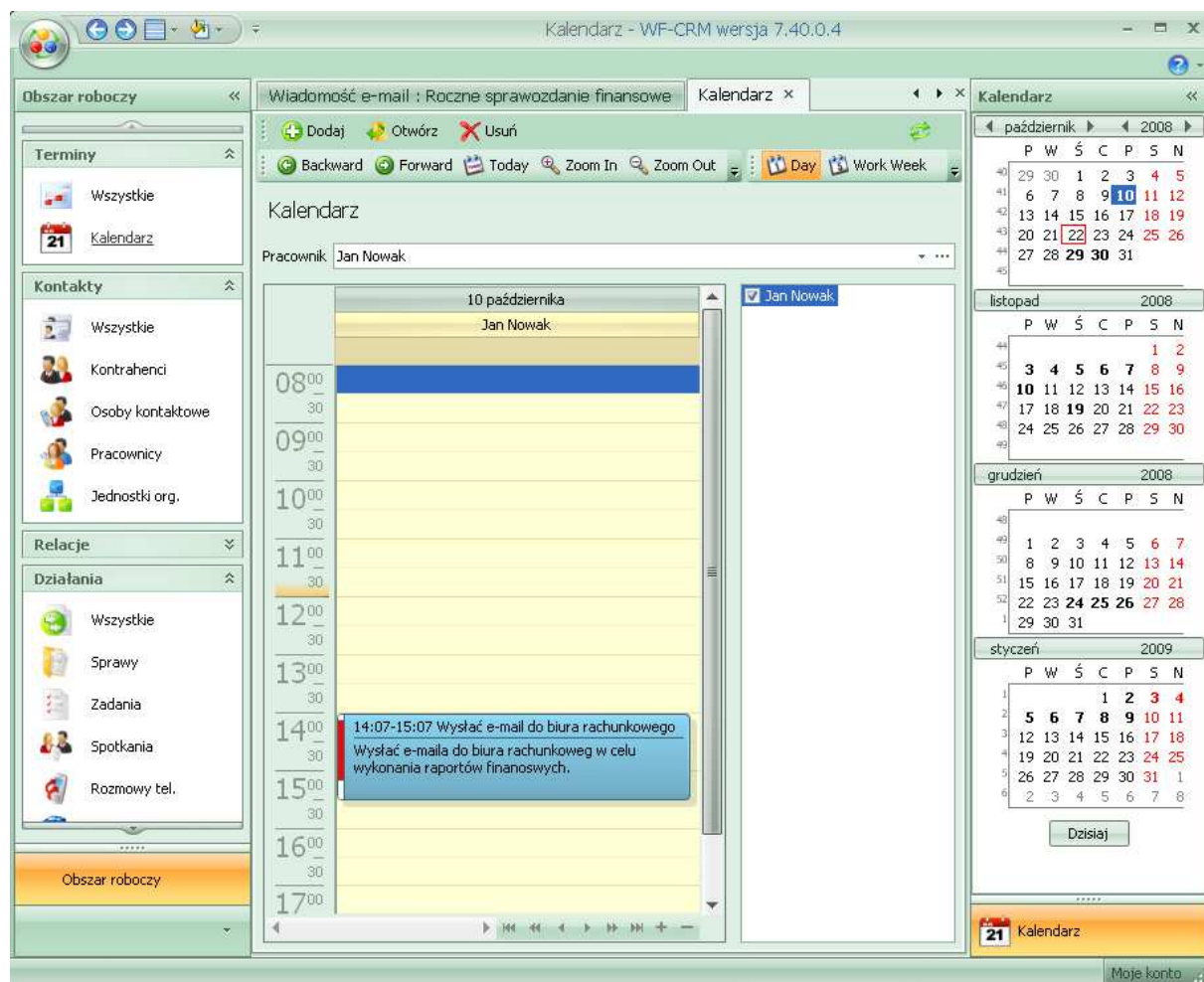
Właściciel

Pracownik : Nadia Krasowska


Kalendarz

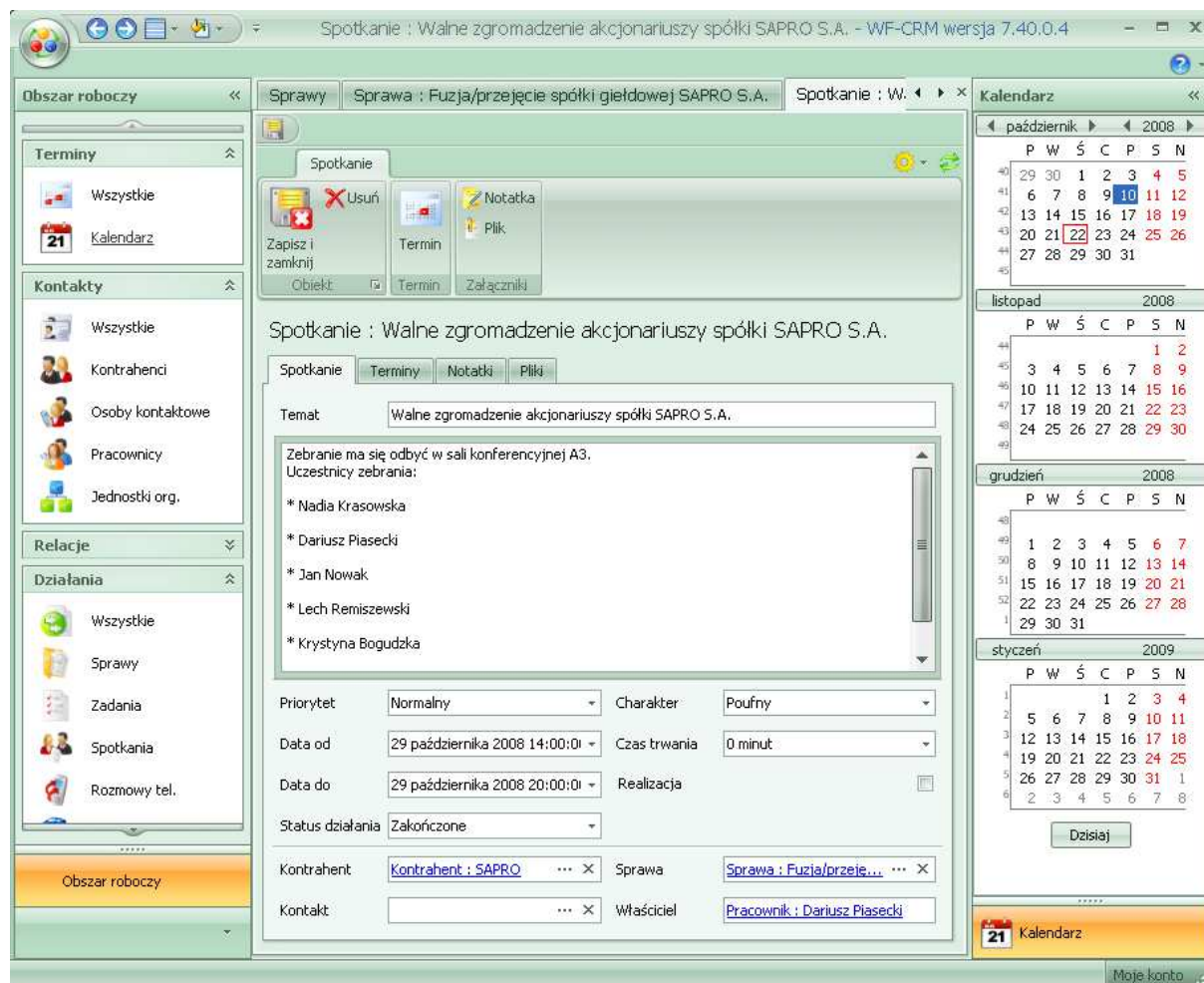
Moje konto

Po zapisaniu danych, termin możemy oglądać w kalendarzu:



4. Rejestracja spotkania

Następnie planujemy zorganizowanie zebrania. Na formatce danych głównej sprawy w menu Wstążki wybieramy ikonę **Spotkanie** []. Okno spotkania wypełniamy danymi:



Obszar roboczy

Sprawy Sprawa : Fuzja/przejęcie spółki giełdowej SAPRO S.A. Spotkanie : W.

Terminy

Wszystkie

Kalendarz

Kontakty

Wszystkie

Kontrahenci

Osoby kontaktowe

Pracownicy

Jednostki org.

Relacje

Działania

Wszystkie

Sprawy

Zadania

Spotkania

Rozmowy tel.

Obszar roboczy

Spotkanie

Usun

Notatka

Plik

Zapisz i zamknij

Termin

Zalaczniki

Obiekt

Termin

Zalaczniki

Spotkanie : Walne zgromadzenie akcjonariuszy spółki SAPRO S.A.

Spotkanie Terminy Notatki Pliki

Temat Walne zgromadzenie akcjonariuszy spółki SAPRO S.A.

Zestawienie uczestników

* Nadia Krasowska

* Dariusz Piasecki

* Jan Nowak

* Lech Remiszewski

* Krystyna Bogudзка

Priorytet Normalny Charakter Poufny

Data od 29 października 2008 14:00:01 Czas trwania 0 minut

Data do 29 października 2008 20:00:01 Realizacja

Status działania Zakończzone

Kontrahent Kontrahent : SAPRO Sprawa Sprawa : Fuzja/przejęcie...

Kontakt Właściciel Pracownik : Dariusz Piasecki

Kalendarz

październik 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

listopad 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
					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

grudzień 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

styczeń 2009

P	W	Ś	C	P	S	N
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8


Dzisiaj

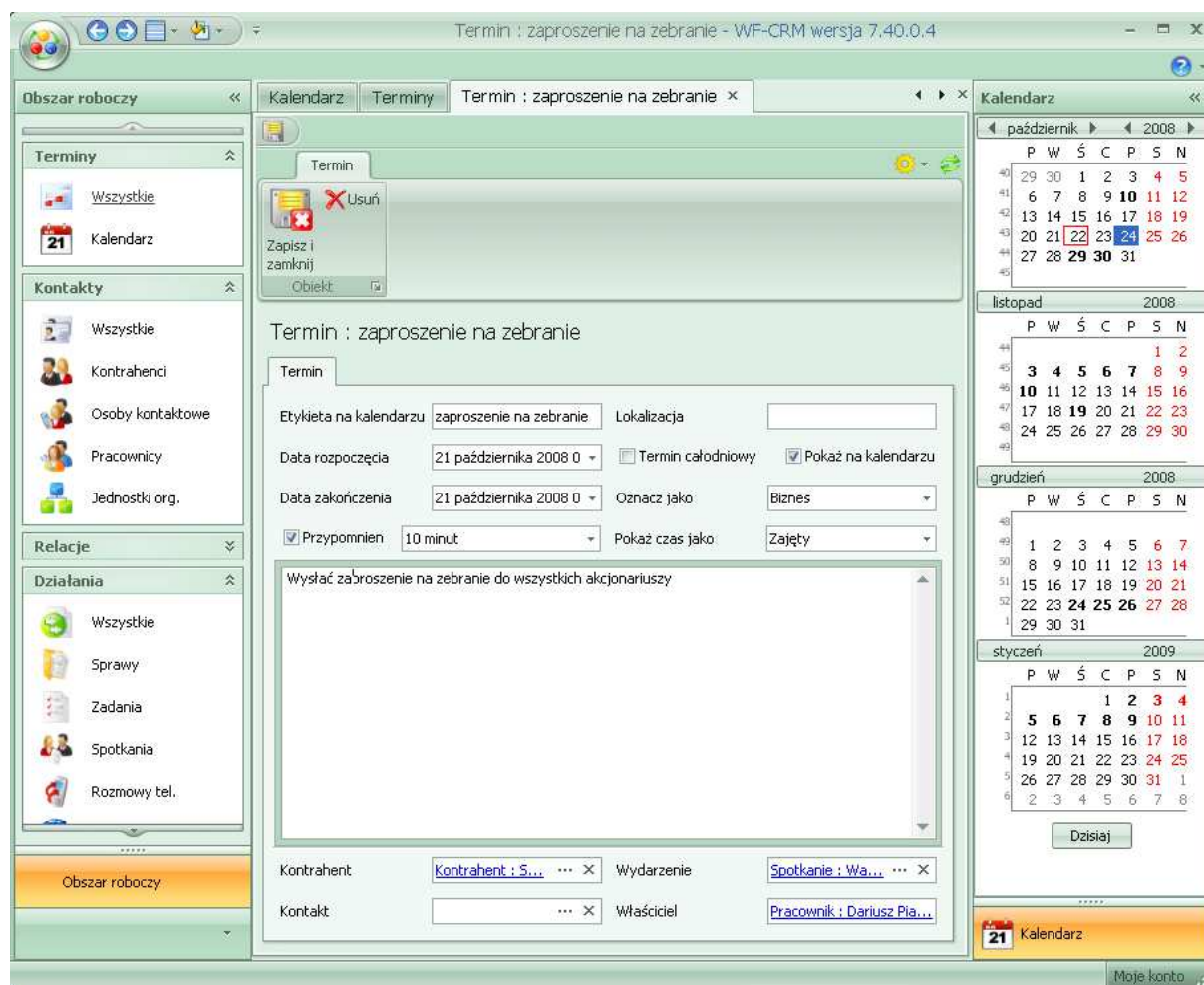
Kalendarz

Moje konto

Podobnie jak wcześniej, do spotkania możemy utworzyć termin z przypomnieniem.

5. Rejestracja terminu z przypomnieniem dla innych użytkowników

Jeżeli termin ma się odnosić do spotkania, należy skorzystać z menu tego okna wybierając przycisk **Termin** []. Wypełniamy pola jak poniżej:



Obszar roboczy

Kalendarz Terminy Termin : zaproszenie na zebranie x

Termin

Wszystkie Kalendarz

Kontakty

Wszystkie Kontrahenci Osoby kontaktowe Pracownicy Jednostki org.

Relacje

Działania

Wszystkie Sprawy Zadania Spotkania Rozmowy tel.

Obszar roboczy

Termin : zaproszenie na zebranie

Termin

Etykieta na kalendarzu: zaproszenie na zebranie Lokalizacja: []

Data rozpoczęcia: 21 października 2008 0 Termin całoniedziowy: [] Pokaż na kalendarzu: [x]

Data zakończenia: 21 października 2008 0 Oznacz jako: Biznes

[x] Przypomnienie: 10 minut Pokaż czas jako: Zajęty

Wysłać zaproszenie na zebranie do wszystkich akcjonariuszy

Kontrahent: Kontrahent : S... x Wydarzenie: Spotkanie : Wa... x

Kontakt: [] x Właściciel: Pracownik : Dariusz Pia...

Kalendarz

październik 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

listopad 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
					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

grudzień 2008

P	W	Ś	C	P	S	N
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

styczeń 2009

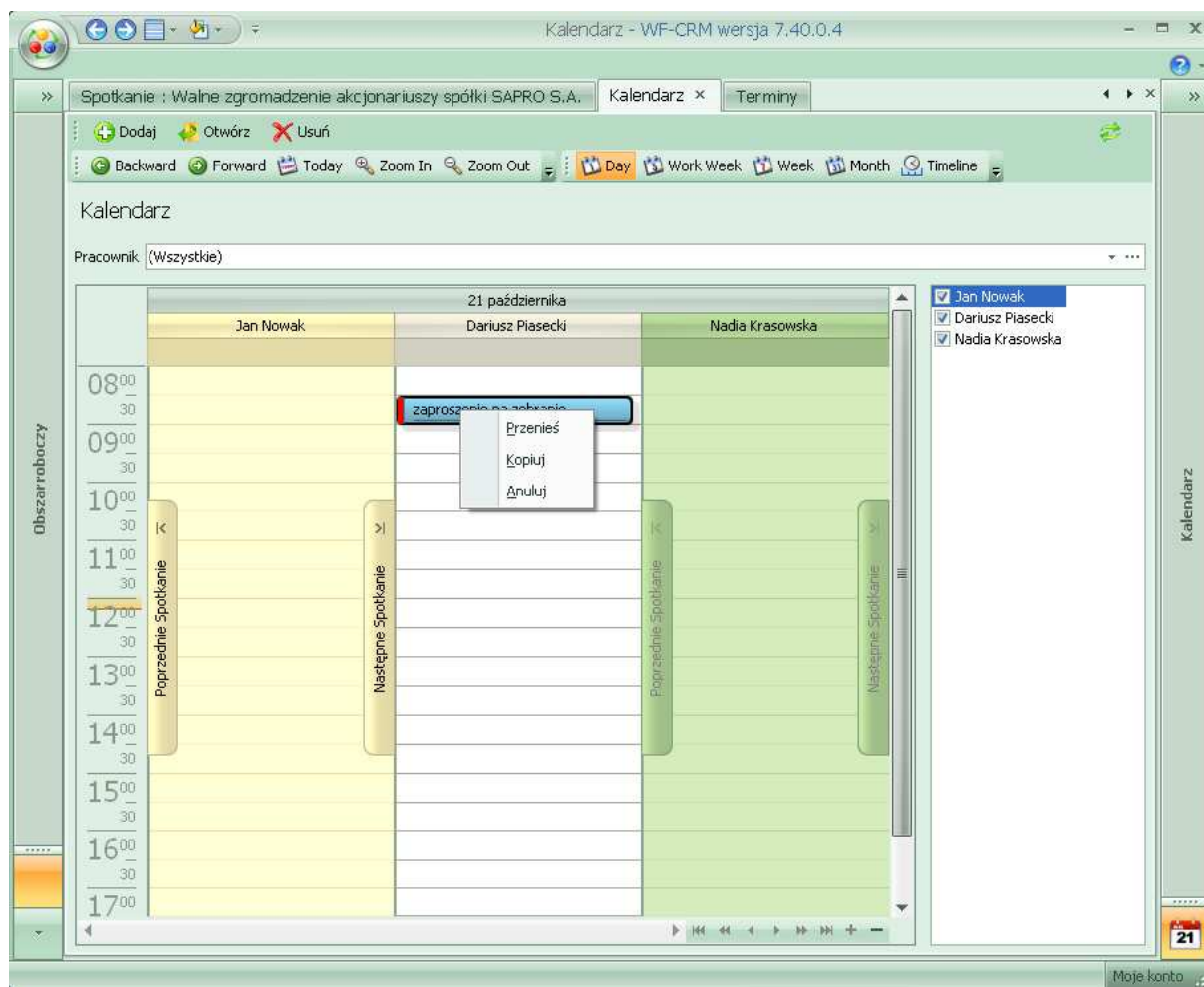
P	W	Ś	C	P	S	N
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Dzisiaj



Kalendarz

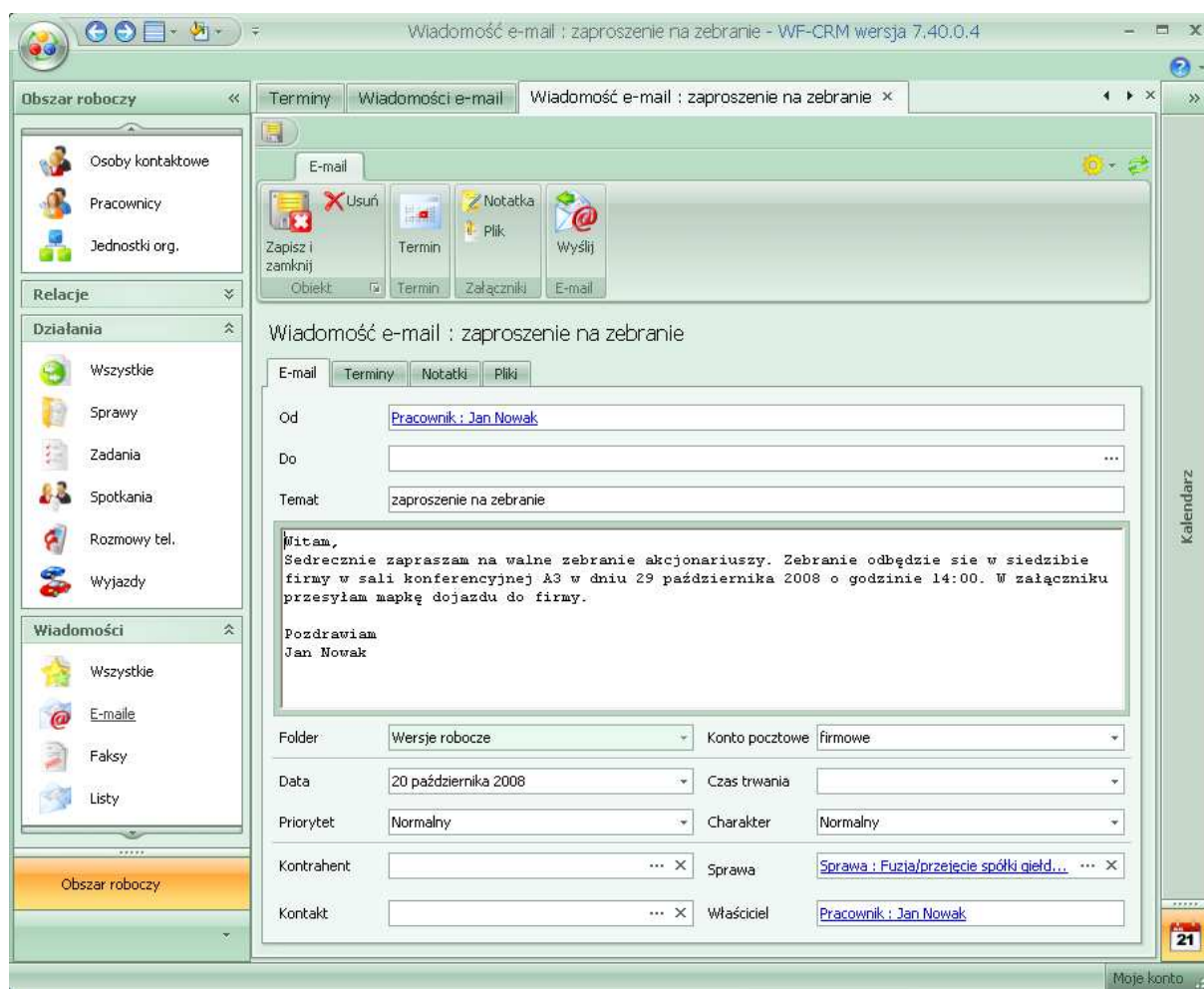
Moje konto



Dodatkowo przypomnienie o zebraniu możemy ustawić dla innych użytkowników systemu. W tym celu otwieramy kalendarz. Dodajemy innych pracowników do listy po prawej stronie okna, tak aby wywołać ich terminarze. Następnie, przy pomocy menu kontekstowego (prawy klawisz myszy) kopiujemy nasz termin na inne kalendarze.

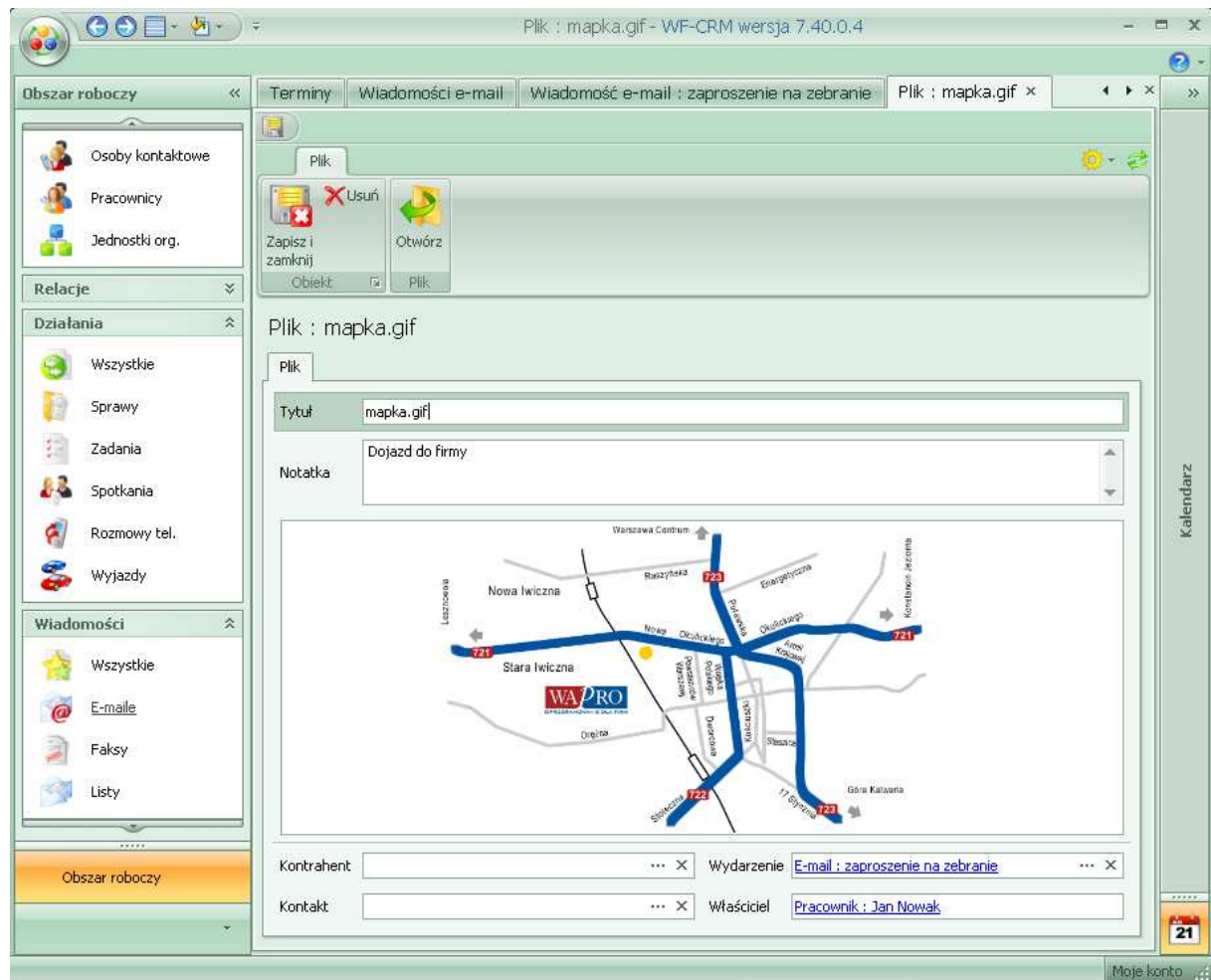


6. Wysłanie e-mail z załącznikiem

Zaproszenie na zebranie wysyłamy e-mailem. Jego okno wywołujemy w kontekście głównej sprawy (fuzji) klikając ikonę []. Po wypełnieniu wszystkich danych klikamy przycisk Wyślij []. Przy najbliższej synchronizacji z serwerem pocztowym e-mail zostanie wysłany do adresatów.



Do wiadomości dołączamy plik w postaci mapki. W tym celu w oknie wiadomości klikamy ikonę pliku []. Wskazujemy ścieżkę dostępu do pliku. Sprawdzamy poprawność wyświetlonych danych. Następnie naciskamy przycisk **Zapisz i zamknij** [].



Okno głównej sprawy zawiera wszystkie elementy związane z nią. Odpowiednie informacje pogrupowane są w oddzielnych kartach np. karta *Widomości* zawiera wszystkie wiadomości związane ze sprawą, a karta *Działania* wszystkie działania dotyczące jej – jak na rysunku:

The screenshot displays the WF-CRM application window titled "Sprawa : Fuzja/przejęcie spółki giełdowej SAPRO S.A. - WF-CRM wersja 7.40.0.4". The interface is divided into several sections:

- Obszar roboczy (Left Sidebar):** Contains navigation icons and labels for "Osoby kontaktowe", "Pracownicy", "Jednostki org.", "Relacje", "Działania", and "Wiadomości".
- Top Bar:** Shows the current case name "Sprawa : Fuzja/przejęcie spółki giełdowej SAPRO S.A." and tabs for "Sprawy" and "Terminy".
- Toolbar:** Includes icons for "Zapisz i zamknij", "Termin", "Załączniki", "Działania", "Wiadomości", "E-mail", and "Faks".
- Main Content Area:** Displays the "Działania (wydarzenie)" section with a table of actions. The table has columns: Typ, Data, Zrealizow..., Temat, and Kontrahent.
- Bottom Right:** Features a "Kalendarz" (Calendar) and a "Moje konto" button.

The "Działania (wydarzenie)" table contains the following data:

Typ	Data	Zrealizow...	Temat	Kontrahent
Zadanie	15 września 2008	<input type="checkbox"/>	Wykupienie 20% akcji własnych.	
Spotkanie	29 października 2008	<input type="checkbox"/>	Walne zgromadzenie akcjonariuszy sp...	SAPRO
Spotkanie	30 września 2008	<input type="checkbox"/>	Spotkanie w sprawie połączenia spółek.	
Zadanie	9 października 2008	<input type="checkbox"/>	Przygotowanie raportów finansowych.	BIURO RACHUNKOWE KO...
Zadanie	4 września 2008	<input type="checkbox"/>	Przydzielenie pracowników odpowiedzial...	
Zadanie	1 października 2008	<input type="checkbox"/>	Przekonanie zarządu SAPRO Inc, że f...	SAPRO
Spotkanie	1 października 2008	<input type="checkbox"/>	Pierwsze spotkanie w sprawie fuzji.	SAPRO
Sprawa	1 maja 2008	<input type="checkbox"/>	Debiut giełdowy firmy.	

At the bottom of the table, it indicates "Rekord 8 z 8".