

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (Πάτρα)

Τίτλος Εργασίας

**«Εφαρμογές Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων –
Η Περίπτωση του vTiger CRM)»**

Πτυχιακή Εργασία των

Κυριάκου Αλέξανδρου

Μπακούρου Αλέξανδρου

Ξενούλη Μιχάλη

Επιβλέπων: κ. Κωνσταντίνος Γιωτόπουλος

ΠΑΤΡΑ, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2015

Περίληψη

Στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια αρχικά παρουσίασης του vtiger CRM, ενός προγράμματος που συμβάλει στην παροχή πρόσθετων εργαλείων στις επιχειρήσεις ώστε να οργανώσουν, να προωθήσουν και να διαχειριστούν μεθοδικότερα και τους πελάτες και τα προσόντα τους. Παρουσιάζεται ο τρόπος εγκατάστασής του μέσα από βήματα, ο τρόπος πρέπει να γίνει μέσω του δικτύου της επιχείρησης και του CRM. Ακολουθεί μια αναλυτικότερη περιγραφή των βασικών εργαλείων του προγράμματος και που αυτό παρέχει στο χρήστη. Στην συνέχεια γίνεται μια αναλυτικότερη περιγραφή μέσω βημάτων, σχεδιαγραμμάτων και εντολών των σημαντικότερων δυνατοτήτων του προγράμματος, όπως είναι η εισαγωγή πελατών, των στοιχείων τους, η διαχείριση και η πρόσβαση από κάθε χρήστη σε αυτά μέσω των αρμοδιοτήτων του. Ακολουθώς γίνονται περιγραφές για την μαζική εισαγωγή στοιχείων πελατών, για το φιλτράρισμα για την εξαγωγή και άλλων σημαντικών λειτουργιών για μια επιχείρηση που παρέχει το vtiger CRM. Τέλος η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση ενός παραδείγματος μίας ελληνικής επιχείρησης που κάνει χρήση του vtiger CRM.

Περιεχόμενα

Περίληψη	1
Εισαγωγή	3
Κεφάλαιο 1: Το vtiger.....	6
1.1 Τι είναι το vtiger.....	6
1.2 Πως πραγματοποιείται η εγκατάσταση του vTiger	7
1.3 Εγκατάσταση του VTiger σε Microsoft Windows	8
Κεφάλαιο 2: Λειτουργία του vtiger.	16
2.1 Φόρτωση του CRM.	17
2.2.1 Αρχική σελίδα CRM.....	19
2.2 Το κυρίως μενού του vtiger CRM	21
2.3 Λειτουργία πλοήγησης.....	24
2.4 Προτιμήσεις του χρήστη.	26
2.5 Χαρακτηριστικά πλήρης αναζήτησης.....	27
2.6 Προνόμια Πρόσβασης.....	28
Κεφάλαιο 3: Η διαχείριση της διαδικασίας των πωλήσεων.....	29
3.1. Οδηγός.....	30
3.1.1 Νέοι Λογαριασμοί	31
3.1.2 Βασικές Πληροφορίες για το νέο λογαριασμό	32
3.1.3 Νέα Επαφές.....	33
3.4 Εισαγωγών και εξαγωγών των οδηγών, των επαφών, για λογαριασμούς και προμηθευτές.....	37
3.5 Εισαγωγή επαφών.....	38
3.6 Μορφή στοιχείων προς εισαγωγή.....	43
3. 7 Διαχείριση CSV και Excel μορφές.....	44
3.8 Δραστηριότητες και ημερολόγιο.	47
3.8.1 Ημερολόγιο	47
3.9 Όλες οι εκδηλώσεις και todos	56
3.10 Προώθηση πωλήσεων.....	57
3.11 Οδηγοί.....	58
3.11.1 Δυνατότητες πωλήσεων.....	63
3.12 Παραγγελίες πωλήσεων.....	68
3.12.1 Εντολές Αγοράς	69
3.12.2 Τιμολόγια	70

3.13 Marketing	72
3.14 Καταχωρήσεις σχετικών προϊόντων.	74
3.14.1 Τιμές καταχωρήσεων.....	80
3.14.2 Προμηθευτές.....	82
Κεφάλαιο 4: Παράδειγμα χρήση vtiger-CRM, Attica bank	85
4.1 Διοικητική διόρθωση τράπεζας.....	85
4.2 Προοπτική χρήσης συστημάτων διαχειρίσεις πελατών.	87
4.3 Δίκτυα Διανομής Προϊόντων και Υπηρεσιών.....	89
4.3.1 Δίκτυο ATM	89
4.3.2 Customer Relationship Management (CRM)	89
4.3.3 E-Banking	90
4.3.4 Ανθρωπινό δυναμικό εκπαίδευση.....	91
4.3.5 Εξυπηρέτηση Πελατών.....	92
Συμπεράσματα.....	99
Βιβλιογραφία.....	101

Εισαγωγή

Η εργασία οργανώθηκε και εκπονήθηκε στο πλαίσιο των υποχρεώσεων των σπουδαστών του τμήματος διοίκησης και οικονομίας, ώστε να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους στο τμήμα διοίκησης επιχειρήσεων του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Δυτικής Ελλάδος. Το θέμα που πραγματεύεται η εργασία είναι η χρήση του vtiger CRM, οι δυνατότητές του, το εργαλείο που παρέχει στην χρήση και οι ευκολίες που δίνει σε μια επιχείρηση στην βάση των καθημερινών δυσκολιών.

Οι λόγοι που καθιστούν την χρήση του vtiger CRM άξια προς διερεύνηση είναι πρώτον ότι αφορά ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο σε ένα σύγχρονο, πολύπλοκο και με πολλά στοιχεία επιχειρηματικό περιβάλλον. Δεύτερον συμβάλει στην οργάνωση και την σωστή αρχειοθέτηση πελατών, προμηθευτών και άλλων σε μια επιχείρηση. Και τέλος αποτελεί ένα σύγχρονο εργαλείο που όλο και περισσότερο ελληνικές επιχειρήσεις ανακαλύπτουν τις πολλές δυνατότητές του και τελικά αποφασίζουν να τον ενσωματώσουν στο πάγιο εξοπλισμό τους.

Το πρόβλημα που επιδιώκεται να επιλυθεί μέσα από αυτή την εργασία σχετίζεται με την γενικότερη εγκατάσταση, την χρήση του vtiger CRM, την παρουσίαση των χαρακτηριστικών του και των δυνατοτήτων του. Μέσα από την εκτεταμένη χρήση του προγράμματος vtiger CRM επιδιώκεται από τους συγγραφείς της εργασίας να παρέχει γνώσεις για κατανόησή του και ευκολότερη χρήση του.

Το παρόν υλικό επιδιώκει να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες σε επιχειρήσεις ώστε να μπορέσουν να εγκαταστήσουν και να κάνουν χρήση των εργαλείων που παρέχει μέσα από την χρήση του το vtiger CRM.

Η εργασία περιλαμβάνει τέσσερα κεφάλαια, στο πρώτο από αυτά περιλαμβάνεται ιστορική ανάδρομη του λογισμικού vtiger CRM. Παρουσιάζεται η εγκατάστασή του και η αλληλεπίδρασή του με το λειτουργικό του υπολογιστή και ειδικότερα με το windows. Το επόμενο κεφάλαιο περιλαμβάνει την vtiger και την φόρτωση του CRM, τις αρχικές του λειτουργίες και τα βασικά χαρακτηριστικά τους.

Το επόμενο κεφάλαιο τρία, περιλαμβάνει τις κύριες λειτουργίες του vtiger CRM, όπως την εισαγωγή επαφών, την μορφή των στοιχείων που το πρόγραμμα αντιλαμβάνεται κ.λπ.

Τέλος η εργασία ολοκληρώνεται με την παρουσίαση ενός ελληνικού παραδείγματος από την παρουσίαση μιας ελληνικής τράπεζας, της Attica bank, από το 2008 του vtiger CRM και των οφελών που έχει αποκτήσει μέσω του πελατοκεντρικού συστήματος που έχει καταφέρει να δημιουργήσει μέσω του προγράμματος αυτού και η εργασία ολοκληρώνεται με τα συμπεράσματα που προέκυψαν μέσα από την παρακάτω ανάλυση και παρουσίαση για το vtiger CRM.

Κεφάλαιο 1: Το vtiger

1.1 Τι είναι το vtiger

Το vtiger είναι ένα σημαντικό εργαλείο για κάθε επιχείρηση, και αυτό γιατί μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλες τις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως μεγέθους. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι φάσεις του κύκλου των πωλήσεων (προπώληση - πώληση) είναι η ίδια για κάθε επιχειρηματικό κλάδο.

Οι χρήσεις του έχουν να κάνουν με δραστηριότητες του Marketing, των πωλήσεων και των μεταπωλήσεων που μέχρι πρότινος αντιμετωπίζονταν με διαφορετικά εργαλεία, όπως υπολογιστικά φύλλα του Excel, προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τοπικές βάσεις δεδομένων. Για να μην προχωρήσουμε σε αναφορές για τις αξιολογήσεις γραφειοκρατίας: όπως φακέλων, πινάκων με μηνύματα κ.λπ. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι πληροφορίες για τους πελάτες είναι διασκορπισμένες σε διαφορετικά αρχεία, χωρίς δυνατότητα ανάκτησης του ιστορικού των δραστηριοτήτων. Χωρίς σχεδιασμό στις επισκέψεις και τις υπηρεσίες που παρέχουμε στους πελάτες τους οι επιχειρήσεις.

Η καλή διαχείριση των αναγκών του πελάτη, ως εκ τούτου, ότι οι δραστηριότητες του Marketing, των πωλήσεων και μεταπωλήσεων είναι όλα συνδεδεμένα μεταξύ τους σε σχέση με ένα κοινό αντικείμενο που ονομάζεται εγγραφή πελάτη. Αυτό δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να παρακολουθεί τις διάφορες φάσεις του κύκλου πωλήσεων, χρησιμοποιώντας τους δείκτες και τις εκθέσεις. Η διαδικασία κατάτμησης ενεργεί με συντονισμένο τρόπο, με συγκεκριμένες προτάσεις για τους υπάρχοντες και τους πιθανούς πελάτες.

Το vTiger εκτός από αυτές τις δραστηριότητες, έχει μια μονάδα διαχείρισης που ρυθμίζεται από τους χρήστες, από τις ομάδες, τα προφίλ και είναι οι ρόλοι αυστηρά προσδιορισμένοι, οι διαθέσιμες πληροφορίες για κάθε φορέα που διαχειρίζεται τον πελάτη. Το σύνολο των εργαλείων για την προσαρμογή της λύσης του vtiger το καθιστούν ένα ιδιαίτερα ευέλικτο και προσαρμόσιμο σε κάθε ανάγκη. Στο vtiger μπορούν να επανασχεδιαστούν όλες οι μορφές προσθέτοντας και αφαιρώντας τα πεδία της βάσης δεδομένων, θέτοντας κατάλληλες τιμές στο drop-down του μενού, μπορούν επίσης να αποφασίσουν πώς θα πρέπει να δημοσιεύονται στοιχεία για κάθε

χρήστη. Το vtiger αναπτύσσεται μέσω του Webtechnology, ως εκ τούτου, δεν απαιτεί την εγκατάσταση του διακομιστή clientand, μπορεί να τοποθετηθεί οπουδήποτε στο intranet ή internet του εκάστοτε χρήστη. Η διασύνδεση της εταιρείας θα πρέπει να έχει γίνει με την τεχνολογία AJAX που επιτρέπει μια αποτελεσματική και γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες. Η βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται από το vtiger είναι η Mysql για την εξασφάλιση υψηλών προτύπων ασφαλείας και εξαιρετική απόδοση ακόμα και για μεγάλο όγκο δεδομένων. Μεγάλος χώρος μεταξύ των μέσων του vtiger, είναι αφιερωμένος στην δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας για τα δεδομένα και την ενημέρωση του συστήματος με νέες κυκλοφορίες που είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της συνέχειας των υπηρεσιών και της ασφαλείας.

<http://www.crmvillage.it/index.php/manuale-crm-vtiger/#googtrans/it/en>.

1.2 Πως πραγματοποιείται η εγκατάσταση του vTiger

Οι ελάχιστες απαιτήσεις υλικού για την εγκατάσταση vTiger σε έναν υπολογιστή ή σε ένα ειδικό server είναι:

- PC με επεξεργαστή Pentium ή AMD 1 GHz ή ταχύτερος.
- 256 MB RAM ελάχιστο, ανάλογα με το λειτουργικό σύστημα που εγκρίθηκε.
- Σκληρός δίσκος με τουλάχιστον 500 MB ελεύθερος για πλήρη εγκατάσταση των Windows που παρέχονται από CrmVillage.biz.

Το vtiger έχει την δυνατότητα να μπορεί να εγκατασταθεί σε Microsoft Windows 2000 / XP / 2003 και σε όλα τα λειτουργικά συστήματα Linux.

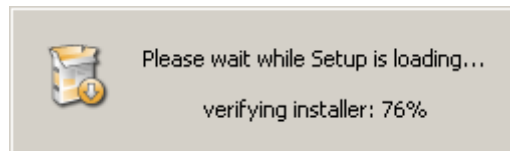
Το vtiger είναι ένα πρόγραμμα περιήγησης στο Web γίνεται η μοναδική προϋπόθεση για την εφαρμογή «στρώμα» για τη χρήση αυτής της λύσης CRM, και η ανάλυση του βίντεο είναι 1024 x 768 pixels. Ο περιηγητής που θα το χρησιμοποιεί πρέπει να επιτρέπει τη χρήση των cookies και την χρήση της Javascript.

Manual dedicated to CRM vTiger CRM OPEN SOURCE,2008.

1.3 Εγκατάσταση του VTiger σε Microsoft Windows

Αν έχει γίνει κατέβασμα του vTiger δεν γίνεται εγκατάσταση, θα πρέπει πρώτα να ανοίξει το αρχείο ZIP και στη συνέχεια να εκτελεστεί διπλό κλικ στο vTiger-ITA-WIN32.EXE για να αρχίσει η εγκατάσταση. Στην περίπτωση που έχει γίνει αγορά του vtiger, η διαδικασία απλοποιείται ακόμη περισσότερο. Αρκεί να γίνει κλικ στο αρχείο vtiger.-WIN32.EXE, έτσι θα εμφανιστεί για πρώτη φορά στην διαδικασία εγκατάστασης οθόνη φόρτωσης, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 1.1).

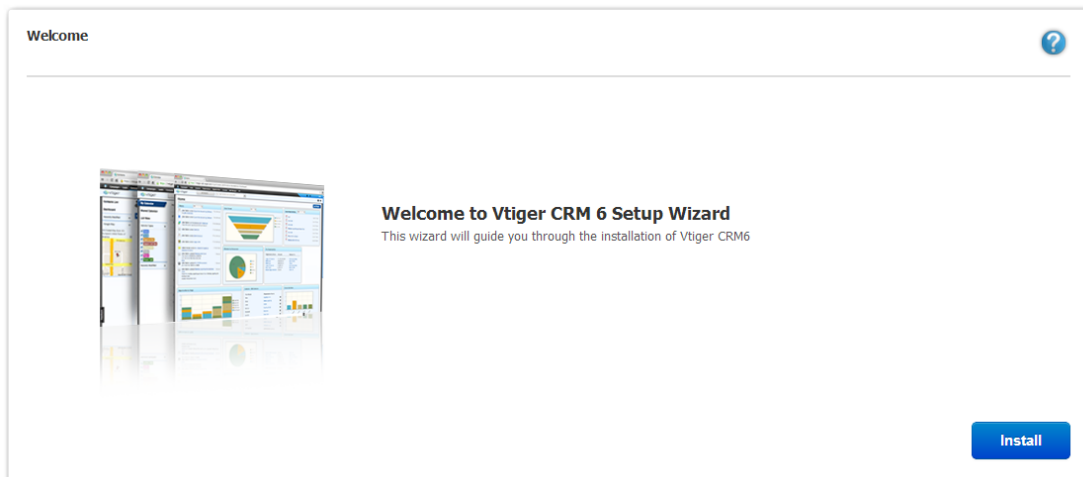
Σχήμα 1.1



Στην συνέχεια περιγράφεται και παρουσιάζεται η εγκατάσταση του προγράμματος. Στο σχήμα 1.2 το πρόγραμμα εγκατάστασης ολοκληρώνεται με την τοποθέτησή του, τότε μια δεύτερη οθόνη εμφανίζεται και ζητά να γίνει επιβεβαίωση σχετικά με την εγκατάσταση vtiger , όπως απεικονίζεται στην συνέχεια στο σχήμα 1.2:

Manual dedicated to CRM vTiger CRM OPEN SOURCE,2008.

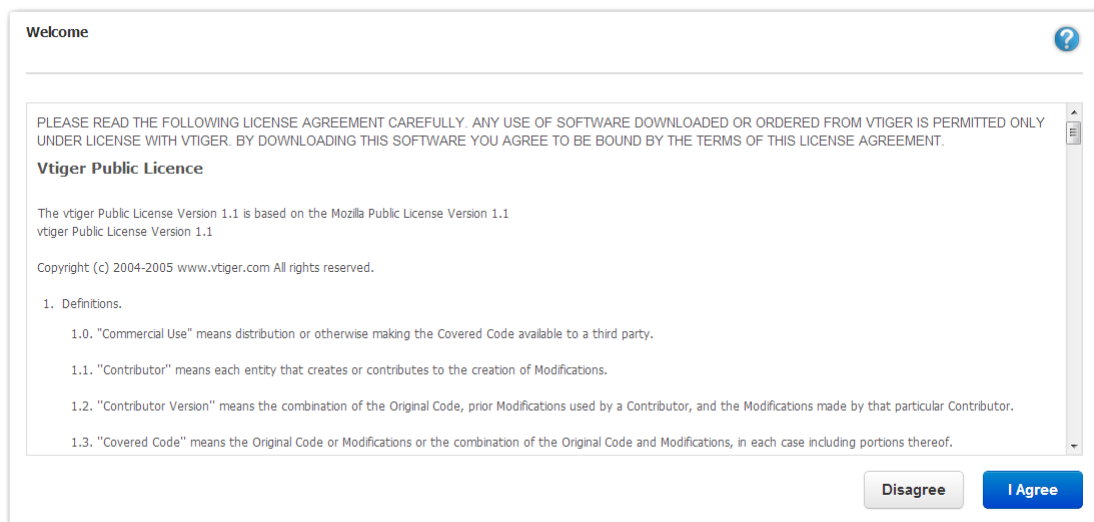
Σχήμα 1.2



Στην συνέχεια επιλέγεται από τον χρήστη το πλήκτρο Next > για να συνεχιστεί η εγκατάσταση. Και στην οθόνη εμφανίζεται η αποδοχή της άδειας χρήσης, όπως παρουσιάζεται στο σχήμα 1.3.

Manual dedicated to CRM vTiger CRM OPEN SOURCE,2008.

Σχήμα 1.3



Στην συνέχεια ο χρήστης πρέπει να επιλέξει [Εγκατάσταση] για να συνεχιστεί η εγκατάσταση. Θα εμφανιστεί στην οθόνη ένα παράθυρο που μπορεί να επαληθεύσει λεπτομερώς την εγκατάσταση του vtiger, όπως φαίνεται στο σχήμα 1.4

Σχήμα 1.4

PHP Configuration	Required Value	Present Value
PHP Version	5.3.0	5.3.2-1ubuntu4.19
Imap Support	True	Yes
Zlib Support	True	Yes
GD Library Support	True	Yes

Η διαδικασία εγκατάστασης μπορεί να διαρκέσει μερικά λεπτά, ο χρήστης θα πρέπει να περιμένει μέχρι να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση και στην οθόνη εμφανίζεται, το σχήμα 1.5.

Σχήμα 1.5

Database Information

Database Type* MySQL

Host Name* localhost

User Name* root

Password *

Database Name* vtiger6_beta_doc

Create new database

Root User Name* root

Root Password *

System Information

Currency* USA, Dollars (\$)

Admin User Information

User Name admin

Password *

Retype Password *

First Name Rehman

Last Name * Shareef

Email * shareef@vtiger.com

Date format * mm-dd-yyyy

Time Zone * (UTC+05:30) Chennai, Kolkata, Mumbai, New Delhi

Στην συνέχεια ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει το πλήκτρο επόμενο και κατόπιν το πλήκτρο ολοκλήρωσης της εγκατάστασης. Το πρόγραμμα εγκαθιστά στον υπολογιστή τη βάση δεδομένων MySQL για vtiger και Apache Web Server για να επιτρέψει την πρόσβαση στο CRM. Με την πρόσβαση στον πίνακα υπηρεσιών θα είναι ήδη σε λειτουργία Windows Automatic vTiger5Server και vTiger5DataBase με τις υπηρεσίες τους, όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα 1.6.

Σχήμα 1.6

Database Information	
Database Type*	MySQL
Database Name*	vtiger6_beta_doc

System Information	
URL*	http://staging.vtiger.ind/appu/vtiger6_beta_doc/
Currency*	USA, Dollars

Admin User Information	
User Name	admin
Email*	shareef@vtiger.com
Time Zone*	Asia/Kolkata
Date format*	mm-dd-yyyy

Back Next

Ο χρήστης που έχει δημιουργηθεί από το διαχειριστή και τον τύπο «διαχειριστής», ώστε να υπάρχει η δυνατότητα να αξιοποιηθούν όλα τα χαρακτηριστικά του vtiger, για την απόκτηση πρόσβασης στα δεδομένα είναι:

Users> ADMIN PASSWORD> ADMIN

Στην περίπτωση εγκατάστασης της έκδοσης vTiger Multiplatform (Linux / BSD / MacOSX / Windows) εάν έχει αγοραστεί η αυτο-εγκατάσταση της πλατφόρμας Verione για Windows / Linux / BSD / MacOSX σε περιβάλλον με WAMP / XAMP / LAMP / MAMP για να εγκατασταθεί και να ρυθμιστεί θα πρέπει να εκτελεστούν τα ακόλουθα βήματα:

Manual dedicated to CRM vTiger CRM OPEN SOURCE,2008.

Πρώτο βήμα.

Configuration Wizard vtiger CRM 5

Welcome

Installation Check

System Configuration

Confirm Settings

Config File Creation

Database Generation

Finish

Welcome to Configuration Wizard

This Configuration Wizard will create the requisite data needed to get working with vtiger CRM. The entire process should take about four minutes. Click the Start button when you are ready.

- vtiger CRM 5.0.4-rc is tested on MySQL 4.1.X, MySQL 5.0.19, PHP 5.0.19, PHP 5.2.1 and Apache 2.0.40.

vtiger CRM 5.0.4-rc will not work on mysql 4.0.x versions and PHP 4.x versions

vtiger CRM can run on a system which has xampp/lampp/wampp already installed in it provided it meets the above mentioned requirements

The installation wizard will guide you with the installation regardless of the setup you may have.

Please take a moment to register your copy of vtiger CRM. Though this is optional, we encourage you to register. Only your name and email address are required for registration. We do not sell, rent, share or otherwise, distribute your information to third parties.

Name*

Email ID*

Contact Number (optional)

Comments

Please read the [license agreement](#) and click the "Start" button to continue.

www.vtiger.com

Δεύτερο βήμα.

Configuration Wizard vtiger CRM 5

Welcome
Installation Check
System Configuration
Confirm Settings
Config File Creation
Database Generation
Finish

Installation Check

Core Components	
PHP version	Passed Version 5.1.6 installed
IMAP Support Availability	Passed IMAP library available
GD graphics library Version 2.0 or later	Passed Version 2.0.20 installed
Read/Write Access	
PHP Configuration (config.inc.php)	Writable
Cache Directory (cache/)	Writable
Uploads Directory (uploads/)	Writable
Install Directory (install/)	Writable
Installation file (install.php)	Writable
Tabdata File Permission (tabdata.php)	Writable
Parent Tabdata File Permission (parent_tabdata.php)	Writable
User Privileges (user_privileges/)	Writable
Smarty Cache Directory (Smarty/cache)	Writable
Smarty Compile Directory (Smarty/compile_0)	Writable
Email Templates Directory (modules/emails/templates/)	Writable
Mail Merge Template Directory (test/wordtemplates/download/)	Writable
Product Image Directory (test/products/)	Writable
User Image Directory (test/users/)	Writable
Company Image Directory (test/companies/)	Writable
Logo Directory (test/logos/)	Writable
Logs Directory (logs/)	Writable
WebMail attachments Directory (modules/emails/attachments/)	Writable

Recommended Settings: We strongly suggest that you check for the following values in your php.ini file

- Safe Mode Off
- Display Errors On
- File Uploads On
- Register Globals Off
- Max Execution Time 600
- output_buffering = On
- Change the memory limit = 64M
- error_reporting = E_ALL & -E_NOTICE
- allow_call_time_pass_reference = On
- log_errors = Off
- short_open_tag = On

[Linux installation prerequisites](http://linux.installation.prerequisites)

Next >>

www.vtiger.com

Τρίτο βήμα.

c)

The screenshot shows the 'Confirm Settings' screen of the Vtiger CRM 5 Configuration Wizard. The interface includes a left sidebar with navigation options: 'Welcome', 'Tools, Help, About', 'System Configuration', 'Confirm Settings', 'Config File Overview', 'Database Overview', and 'Finish'. The main content area is titled 'Confirm Settings' and contains several configuration sections:

- Database Configuration:** This section is highlighted with a red circle. It includes the following fields:

Host Name	localhost:3300
User Name	root
Password	xxxxx
Database Name	vtiger
Database Prefix	vtiger_
Database User Name	vtiger@localhost
Database UTF-8 Support	Enabled View Information
- Site Configuration:** Fields for 'URL', 'Path', and 'Cache Path'.
- Admin Configuration:** Fields for 'Username', 'Password', and 'Email'.
- Salesperson Configuration:** Fields for 'Username', 'Password', and 'Email'.
- Currency Configuration:** Fields for 'Name', 'Symbol', and 'Code'.

At the bottom of the screen, there are two buttons: '<< Change' and 'Next >>'. A checkbox labeled 'Restore database with demo data' is also present.

Τέταρτο βήμα.

The screenshot shows the 'Finish' step of the vtiger CRM 5 Configuration Wizard. The interface has a blue header with 'Configuration Wizard' on the left and 'vtiger CRM 5' on the right. A left sidebar contains a list of steps: Welcome, Installation Check, System Configuration, Confirm Settings, Config File Creation, Database Generation, and 'Finish' (which is highlighted). The main content area features the 'Finish' title in green. Below it, a dashed box contains the following text:

vtigercrm-5.0.4-rc is all set to go!

- Your install.php file has been renamed to 541047b1d29a6a8e89 68157163install.php.txt.
- Your install folder too has been renamed to 541047b1d29a6a8e89 68157163install/.
- Please log in using the "admin" user name and the password you entered in step 2.
- Do not forget to set the outgoing emailserver, setup accessible from Settings->Outgoing Server
- Rename htaccess.txt file to .htaccess to control public file access.

• **You are very important to us!**
• **We take pride in being associated with you**

Talk to us at [forums](#)

Discuss with us at [blogs](#)

We aim to be - simply the best. Come on over, there is space for you too!

At the bottom of the dashed box is a green 'Finish' button. Below the main content area, the URL www.vtiger.com is visible.

Κεφάλαιο 2: Λειτουργία του vtiger.

Σε αυτή την ενότητα αυτή θα γίνει μια εισαγωγή στο vtiger για τους χρήστες που θα ερχόντουσαν για πρώτη φορά σε επαφή με το περιβάλλον του vtiger, με παροχή των βασικών γνώσεων ώστε να εξοικειωθεί στην πράξη με αυτό.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλυθούν οι ακόλουθες πτυχές:

- Πως πραγματοποιείται η είσοδος στο σύστημα: περιγράφεται με ποιον τρόπο μπορεί να έχει κάποιος πρόσβαση μέσω του browser στο vtiger.
- Αρχική Σελίδα: Ακολουθεί μια περιγραφή του περιεχομένου της αρχικής Σελίδας.
- Τρόπος λειτουργίας και πλοήγηση: Δείχνει την άνω περιοχή της vtiger, από την οποία μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση σε όλα τα βασικά χαρακτηριστικά του CRM.
- Οι προτιμήσεις: αφορά το χώρο που είναι αφιερωμένος στις προσωπικές ρυθμίσεις για το vtiger.
- Λειτουργίες αναζήτησης: Δείχνει την ισχυρή μηχανή αναζήτησης vtiger.
- Προνομία πρόσβασης: Για να ξεκινήσει κάποιος την πρόσβαση στο vtiger και για να επιτρέπεται η πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του CRM πρέπει να είναι διαχειριστής του. Από την πρώτη πρόσβαση στο vtiger είναι χρήσιμο να ξέρει πως θα πρέπει να καθορίσει τους χρήστες που δημιουργήθηκαν ειδικά για την εκτέλεση συγκεκριμένων λειτουργιών.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual, 2010

2.1 Φόρτωση του CRM.

Ο χρήστης πρέπει να αρχικά να εισάγει "Όνομα χρήστη" και τον "Κωδικό πρόσβασης" για να μπορεί να έχει πρόσβαση στο πρόγραμμα. Έχει την δυνατότητα ακόμα, να επιλέξει το θέμα και τη γλώσσα, εφόσον αυτό επιτρέπεται από τη συγκεκριμένη έκδοση του vtiger σας. Μετά την εισαγωγή "Όνομα χρήστη" και τον "Κωδικό πρόσβασης", ο χρήστης μπορεί να πατήσει το <Enter> ή το πλήκτρο Είσοδος, όπως περιγράφεται στο ακόλουθο σχήμα 2.1.

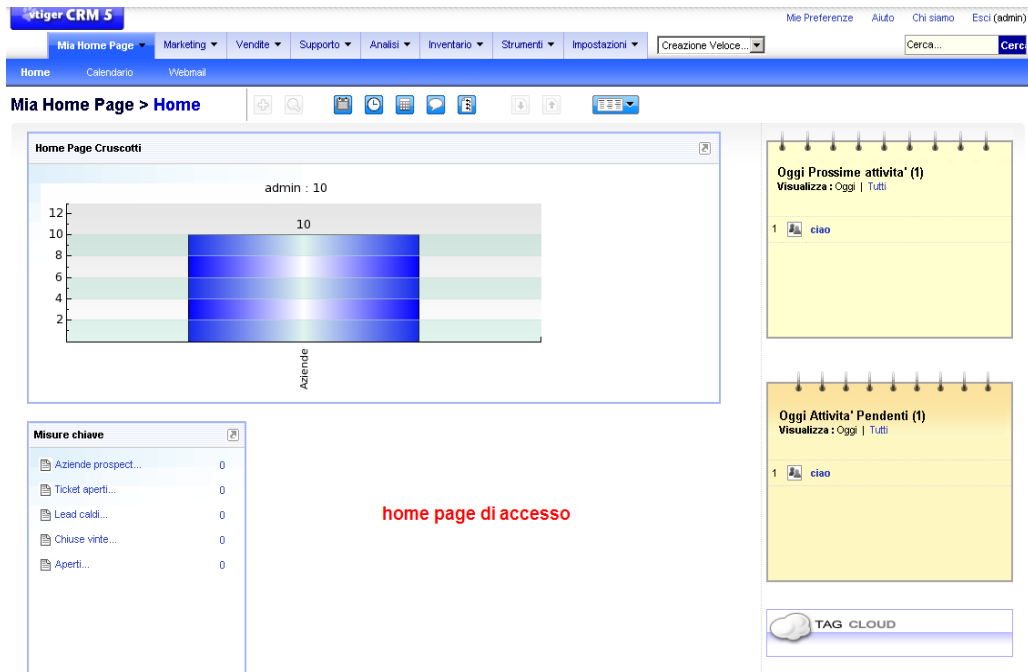
Σχήμα 2.1



The screenshot shows the login interface of vtiger CRM 5. On the left, there is a list of features: Sales force Automation, Marketing Automation, Customer Support & Service, and Order Management, followed by "and more...". On the right, under the heading "Sign in", there is a form with the following fields: "Nome Utente" (containing "admin"), "Password", "Tema" (dropdown menu with "bluelagoon" selected), and "Linguaggio" (dropdown menu with "Italiano" selected). A blue "Sign in" button is positioned below the form. A red box highlights the "Sign in" button, and a red arrow points to it from the bottom left.

Ακολούθως στο άμεσο επόμενο σχήμα (σχήμα 2.2) παρουσιάζεται το παράθυρο που θα εμφανιστεί στο χρήστη αφού αποδώσει τα απαραίτητα στοιχεία και απόκτηση πρόσβασης στο σύστημα.

Σχήμα 2.2



Το μεγαλύτερο μέρος της σελίδας, όπως εμφανίζεται στο κέντρο στο σχήμα 2.2, δείχνει τα σημαντικότερα τμήματα του προγράμματος. Για την αλλαγή αυτών των μπλοκ, σύροντας το ποντίκι στο αγαπημένο σας σημείο (drag and drop). Τα περιεχόμενά του μπορεί να τροποποιηθούν.

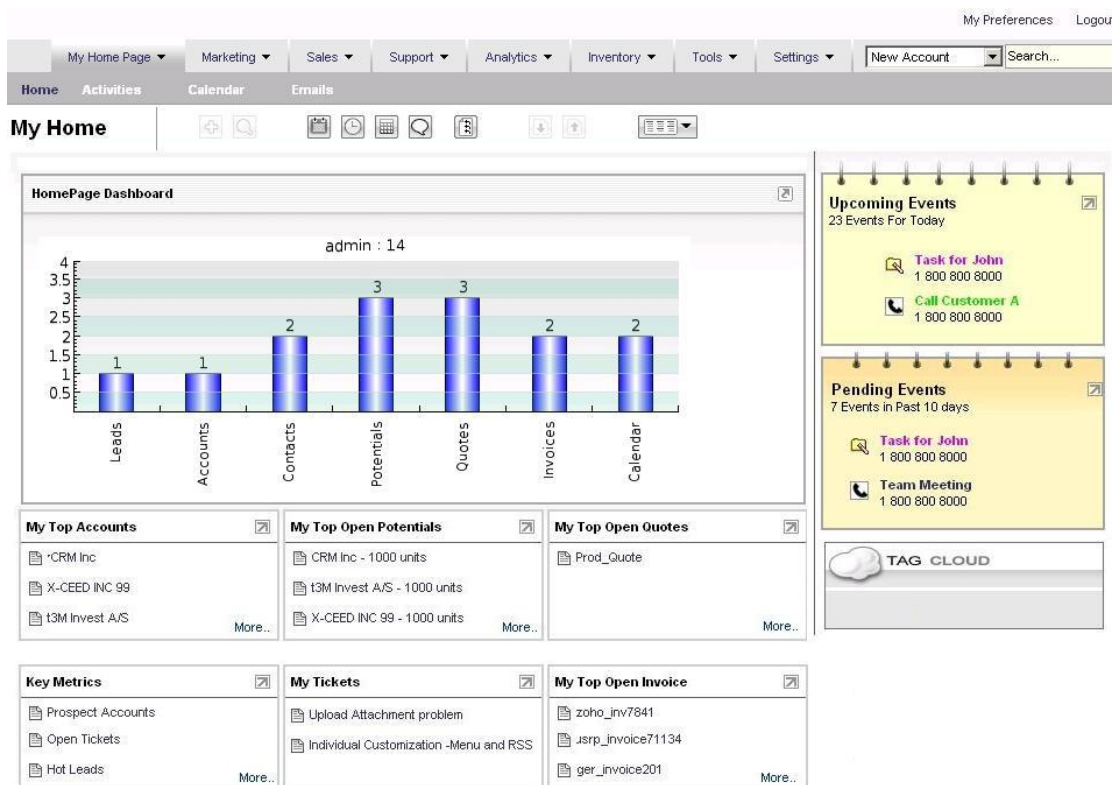
Τα περισσότερα προγράμματα περιήγησης έχουν την δυνατότητα να αποθηκεύουν το "Όνομα χρήστη" και τον "Κωδικό πρόσβασης" που απαιτείται για την πρόσβαση στο σύστημα. Για την ασφάλεια των δεδομένων, ότι οι άλλοι δεν έχουν πρόσβαση στον υπολογιστή του χρήστη, δεν θα πρέπει να επιτρέπεται στο πρόγραμμα περιήγησης για να αποθηκεύσετε τις παραμέτρους τις πρόσβασης. Αυτή η λειτουργία συμβάλει στις περιπτώσεις απώλειας των κωδικών πρόσβασης.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual, 2010

2.2.1 Αρχική σελίδα CRM

Μετά την φόρτωση του CRM, ο χρήστης θα μπορέσει να δει την αρχική σελίδα όπως προβάλλεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 2.3).

Σχήμα 2.3



Με βάση το θέμα που έχει επιλεγεί από τον χρήστη, οι ρυθμίσεις του συστήματος πραγματοποιούνται από τον διαχειριστή του συστήματος, και τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο CRM σύστημα. Ακολουθεί η αρχική σελίδα και πώς μπορεί να χρησιμοποιήσει τις λειτουργίες του CRM.

Αρχική σελίδα περιεχομένου.

Η βασική περιοχή στην αρχική σελίδα, όπως απεικονίζεται στο κέντρο του σχήματος (σχήμα 2.3): CRM αρχική σελίδα, εμφανίζει ένα μπλοκ περίληψη των πιο σημαντικών πληροφοριών του CRM. Μπορεί ο χρήστης να αλλάξει τη σειρά των μπλοκ σύροντάς τα σε άλλο σημείο. Μπορεί επίσης να αλλάξει το περιεχόμενο της αρχικής σελίδας όπως εξηγείται στην ενότητα, οι προτιμήσεις μου.

Λίστα των πληροφοριών της αρχικής σελίδας.

- Ταμπλό Ιστοσελίδα: Αυτό το ταμπλό εμφανίζει τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο σύστημα CRM ως γραφικό. Το γραφικό αυτό συνοψίζει όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με το χρήστη που έχει εισέλθει στο CRM.
- Ο αρχικός μου λογαριασμός: Εδώ μπορεί ο χρήστης να δει μια λίστα των υψηλότερο λογαριασμών του. Το περιεχόμενο αυτού του καταλόγου παράγεται προσθέτοντας όλα τα ποσά που αναφέρονται σε δυνατότητες που σχετίζονται με μεμονωμένους λογαριασμούς.
- Η υψηλότερες ανοιχτές δυνατότητες: Αυτή είναι μια λίστα των δυνατοτήτων του χρήστη. Δεν περιλαμβάνει τις δυνατότητες που ανατίθενται σε άλλους χρήστες.
- Οι χορηγήσεις του χρήστη στην ομάδα: Αυτή η λίστα των εγγραφών CRM που έχουν ανατεθεί σε μια ομάδα όπου είναι μέλος.
- Το πρόβλημα δελτίων του χρήστη: Περιλαμβάνει την λίστα των δελτίων που έχουν ανατεθεί σε αυτόν ή σε μια ομάδα όπου είναι μέλος.
- Κλειδί μετρήσεων: Οι βασικές μετρήσεις είναι ένα ισχυρό εργαλείο. Η λειτουργία τους εξαρτάται από την λίστα ρύθμισης και προβολής του χρήστη. Για τα δεδομένα που εμφανίζονται σε κάθε ενότητα του CRM, μπορείτε να δημιουργήσετε προβολές λίστας με βάση τα κριτήρια που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες του κάθε χρήστη. Τα κριτήρια αυτά μπορούν να ικανοποιηθούν, για παράδειγμα, χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες φίλτρου. Οι βασικές μετρήσεις θα προσθέσουν έως και τον αριθμό των καταχωρήσεων του CRM που πληρούν αυτά τα κριτήρια. Για παράδειγμα, μπορεί ο χρήστης να οικοδομήσει μια προβολή λίστας όλων των εισαγωγών που έχουν συνταχθεί. Στη συνέχεια, οι βασικές μετρήσεις θα δείξουν το συνολικό αριθμό των εν λόγω προσφορών.
- Τα αρχικά υψηλά αποσπάσματα: Σε αυτό το σημείο είναι ανοιχτό μόνο εισαγωγικά της λίστας του χρήστη. Όλες οι εγγραφές ταξινομούνται με βάση το ποσό τους.
- Οι υψηλότερες ανοιχτές παραγγελίες: Εδώ καταχωρούνται μόνο και μόνο οι εντολές ανοικτών πωλήσεων της λίστας. Όλες οι εγγραφές ταξινομούνται με βάση το ποσό τους.

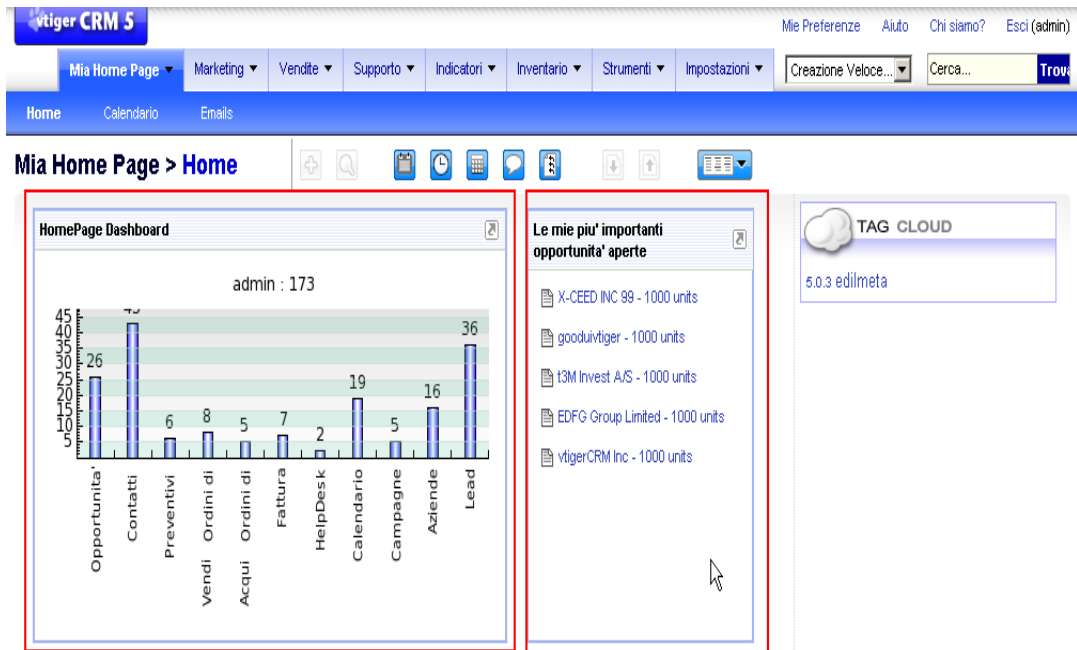
- Οι αρχικές ανοιχτές παραγγελίες αγοράς: Σε αυτό το σημείο καταχωρούνται μόνο οι ανοιχτές παραγγελίες του χρήστη στη λίστα. Όλες οι εγγραφές ταξινομούνται με βάση τα ποσά τους.
- Το αρχικό ανοιχτό τιμολόγιο: Εδώ καταχωρούνται μόνο τα ανοιχτά τιμολόγια του χρήστη στη λίστα. Όλες οι εγγραφές ταξινομούνται με βάση το ποσό τους.
- Οι νέες εγγραφές του χρήστη: Εδώ υπάρχουν οι νέοι υποψήφιοι πελάτες που έχουν εμφανιστεί.
- Επερχόμενες και εκκρεμείς δραστηριότητες: Εδώ αναφέρονται οι επικείμενες και εν αναμονή δραστηριότητες από το ημερολόγιο του χρήστη. Η εν αναμονή δραστηριότητες που έχουν καθυστερήσει και δεν έχουν κλείσει.
- Οι πρόσφατες αναφορές FAQs: Αυτή είναι μια λίστα των εγγραφών του χρήστη στη βάση γνώσεων.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual,2010

2.2 Το κυρίως μενού του vtiger CRM

Το κεφάλαιο που ακολουθεί εξηγεί πως ο χρήστης θα μπορέσει να εξοικειωθεί με την αρχική σελίδα και πως να χρησιμοποιήσει το vtiger CRM (σχήμα 2.3).

Σχήμα 2.4



Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual, 2010

Κατάλογος των κύριων πινάκων και περιγραφή οργάνων του vtiger CRM.

Πίνακας 2.1

Οι βασικές εταιρίες	Λίστες με τις βασικές εταιρίες του χρήστη. Το περιεχόμενο αυτής της λίστας υπολογίζει την προσθήκη όλων των δυνατοτήτων και συνδέεται με την εταιρεία.
Κύριες λειτουργίες ανοίγματος	Λίστα με τις πιο σημαντικές λειτουργίες ανοίγματος του προγράμματος.
Λειτουργίες στην ομάδα μου	Λίστα με δραστηριότητες και άλλες οντότητες του CRM που έχουν εκχωρηθεί στην ομάδα χρηστών στην οποία είναι μέλος ο χρήστης.
Το εισιτήριο του χρήστη	Κατάλογος των δελτίων (Helpdesk) που έχουν ανατεθεί στο χρήστη ή στην ομάδα την οποία ανήκει.
Κλειδί παραμέτρων	Σε αυτό το πλαίσιο είναι ο συνολικός αριθμός των εγγραφών που εμπίπτουν στις λίστες που δημιουργούνται από τον συγκεκριμένο χρήστη ως περίληψη. Θα μπορούσε να πει κάποιος πως είναι μια μορφή αναζήτησης.
Σημαντικές παραθέσεις του χρήστη	Εκτίμηση των καλύτερων ταξινομήσεων στην βάση του ποσού.
Οι πιο σημαντικές παραγγελίες του χρήστη.	Καλύτερες παραγγελίες, ταξινομημένες βάσει ποσοστού.
Οι σημαντικότερες παραγγελίες και αγορές του χρήστη.	Παραγγελίες με βάση την κατάταξη της ποσότητας.
Τα βασικά ανοιχτά τιμολόγια του χρήστη	Λογαριασμοί και ανοιχτές παραγγελίες, ταξινόμηση των βασικών ποσών.
Ο νέος οδηγός	Πρόσθετες οδηγίες πιστώσεων.
Εκκρεμείς και επερχόμενες δραστηριότητες	Επερχόμενες και εκκρεμείς δραστηριότητες που σχετίζονται με το ημερολόγιο του χρήστη.
Τα πρόσφατα FAQ του χρήστη.	Σύνδεση με το τελευταίο FAQ που δημοσιεύτηκε από το vTiger.

Όλα τα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο vtiger πρέπει να έχουν ένα διαχειριστή. Η σελίδα εμφανίζει τις εγγραφές δεδομένων που έχει καταχώριση στην κατοχή του και όχι αυτές που έχουν ανατεθεί σε άλλους χρήστες του vtiger.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual, 2010

2.3 Λειτουργία πλοήγησης

Στο πάνω μέρος όπως παρουσιάζεται και στο σχήμα 2.5 επιτρέπει το πρόγραμμα την πρόσβαση σε διαφορετικές λειτουργίες.

Σχήμα 2.5



Περιοχή φόρτωσης (Log in): Βρίσκεται στην πάνω δεξιά περιοχή και δίνει την δυνατότητα στο χρήστη να έχει πρόσβαση στις προτιμήσεις της οθόνης του ώστε να μπορεί να συμβουλευτείται την ηλεκτρονική βοήθεια και να αποσυνδέεται από το vtiger. Δίπλα υπάρχει η έξοδος με την οποία ο χρήστης του vtiger καθορίζει την σύνδεση.

Πλοήγησης περιοχή (Area di navigazione): Επιτρέπει την πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες της vtiger CRM.

Μενού γρήγορης λειτουργίας (Ceazionevelonce): Ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει γρήγορα οντότητες στο vtiger (οδηγούς, επαφές, ευκαιρίες).

Αναζήτηση (Cerca): Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει μεμονωμένες λέξεις στη βάση δεδομένων του vTiger.

Εργαλεία (Strumeti): Επιτρέπει τη γρήγορη πρόσβαση στο ημερολόγιο, ρολόι, αριθμομηχανή και άλλα εργαλεία vtiger η οποία, σε γενικές γραμμές είναι κοινή και σε συχνή χρήση.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual,2010

2.4 Προτιμήσεις του χρήστη.

Στον πίνακα 2.1 ο χρήστης έχει πρόσβαση να επιλέξει τις προτιμήσεις του, να ανοίγει ένα παράθυρο που του επιτρέπει να προβάλλει και να επεξεργαστεί τις πληροφορίες και να ορίσει τις δικές του προτιμήσεις.

Πίνακας 2.1

Πλαίσια	
Διαχειριστής	Αν στο πλαίσιο ελέγχου "admin" έχουμε "on" ο χρήστης έχει δικαιώματα διαχειριστή. Το πεδίο αυτό μπορεί να αλλάξει μόνο από τον διαχειριστή.
Ρόλος και Σύνδεση Χρήστη	Αυτό το πεδίο είναι ο ρόλος που ανατίθεται και μπορεί να αλλάξει μόνο από τον διαχειριστή.
Ρόλος και Σύνδεση Χρήστη: Μέλος	Αυτό το πεδίο δείχνει αν είναι ενεργός ο χρήστης. Ανενεργοί χρήστες δεν έχουν πρόσβαση σε vtiger. Το πεδίο αυτό μπορεί να αλλάξει μόνο από τον διαχειριστή.
Περισσότερες Πληροφορίες - Υπογραφή:	Ο ορισμός της υπογραφής που προστίθεται στο e-mail του χρήστη.
Περισσότερες Πληροφορίες – Αναφορά στο:	Εδώ καλείται η εποπτική αρχή που έχει ανατεθεί στο χρήστη.
Αρχική σελίδα-στοιχεία	Εδώ γνωστοποιείται ότι το CRM φαίνεται στην αρχική σελίδα του χρήστη.
Ετικέτα σε «συννεφάκι»	Αυτό το κουμπί επιτρέπει στο χρήστη να κρατήσει τους καταλόγους αυτούς εμφανείς ή κρυμμένους.
Η ομάδα του.	Αν ο χρήστης είναι μέλος μιας ομάδας θα εμφανίζεται ο κατάλογος των μελών.
Ιστορικό φόρτωσης	Παρουσιάζει το ιστορικό του vtiger στις προσβάσεις από διαφορετικούς χρήστες.

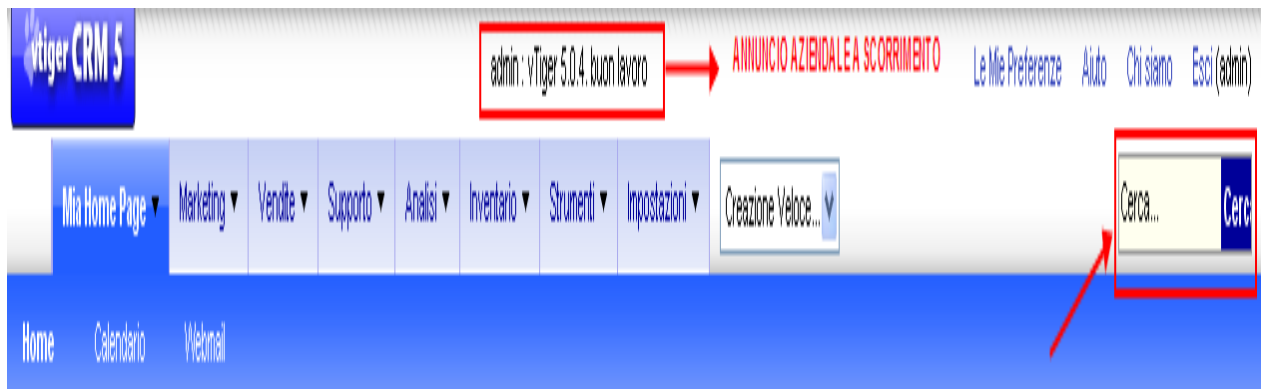
Ο χρήστης με το να επιλέξει [Edit] έχει την δυνατότητα να αλλάξει τις ρυθμίσεις του. Η επιλογή View User Control λειτουργεί μόνο εάν το επιτρέπει ο διαχειριστής του vtiger. Η εντολή και τα περιεχόμενα των μπλοκ απεικονίζονται στην Αρχική Σελίδα και μπορεί να τροποποιηθούν για κάθε χρήστη.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual,2010

2.5 Χαρακτηριστικά πλήρης αναζήτησης.

Η αρχική σελίδα παρέχει μια ισχυρή λειτουργία αναζήτησης που επιτρέπει στο χρήστη να πραγματοποιήσει ισχυρή αναζήτηση στο σύνολο της βάσης δεδομένων του vtiger. Μπορεί να αναζητήσει πληκτρολογώντας μια λέξη στο πεδίο αναζήτησης και να πατήσει το πλήκτρο [search], όπως φαίνεται και στο σχήμα 2.5.

Σχήμα 2.5



2.6 Προνόμια Πρόσβασης

Τα δικαιώματα πρόσβασης που σχετίζονται με τον χρήστη που κάνει χρήση και έχει πρόσβαση στο vtiger καθορίζεται από το διαχειριστή. Κάθε χρήστης του vtiger μπορεί να απολαμβάνει τα εξής προνόμια:

- Άδεια να χρησιμοποιήσουν ορισμένα στοιχεία του CRM.
- Άδεια για να βλέπει ορισμένα δεδομένα του CRM.
- Άδεια για την κατασκευή ή αλλαγή των δεδομένων σε ορισμένες ενότητες CRM.
- Άδεια για τη διαγραφή των δεδομένων σε ορισμένες ενότητες CRM.
- Άδεια για την εισαγωγή και την εξαγωγή δεδομένων σε ορισμένες ενότητες CRM.

Για να λειτουργήσει τα βέλτιστα vtiger πρέπει να διαμορφωθεί σύμφωνα με τις ανάγκες της εταιρείας που το χρησιμοποιεί. Οποιοσδήποτε χρήστης με δικαιώματα διαχειριστή μπορεί να αλλάξει όλες τις βασικές ρυθμίσεις του vtiger. Ακόμη και για τους χρήστες που δεν έχουν δικαιώματα διαχειριστή, ωστόσο υπάρχουν πολλές λειτουργίες που επιτρέπουν να ρυθμιστούν στοιχεία όπως η παρουσίαση των δεδομένων χωρίς να αλλάζει η βασική δομή του vtiger.

Η καρδιά του vtiger αποτελείται από τα δεδομένα των πελατών. Πριν την εισαγωγή των πελατών θα πρέπει να εισαχθούν τα στοιχεία σωστά, είναι σημαντικό ο χρήστης να γνωρίζει την διαδικασία πώλησης με vtiger. Διαδικασία που θα περιγράψει αναλυτικότερα στην συνέχεια. Στην πρώτη περίπτωση συνιστάται να εισαχθούν τα πιο σημαντικά και στη συνέχεια να προστεθούν οι περισσότερες και πιο ολοκληρωμένες πληροφορίες. Μετά την εισαγωγή των πελατών παρέχονται μια ευρεία ποικιλία των δυνατών λειτουργιών του CRM. Ως δεύτερο βήμα, εισάγονται τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται πριν τον καθορισμό των καταλόγων. Ακολούθως θα πρέπει να υπάρξει επικοινωνία με τα άλλα μέλη της επιχείρησης χρησιμοποιώντας το μερίδιο των δραστηριοτήτων μεταξύ των χρηστών του CRM.

Vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual, 2010

Κεφάλαιο 3: Η διαχείριση της διαδικασίας των πωλήσεων.

Η διοίκηση και η χρήση αποτελεσματικών επαφών με τους πελάτες είναι το πιο σημαντικό στοιχείο του συστήματος Customer Relationship Management (CRM) του vtiger διακρίνει τρεις τύπους επικοινωνίας:

- **Οδηγός:** Αντιπροσωπεύει το μέγεθος ενός συστήματος CRM που απαιτείται για να παρακολουθείται και να γίνεται η επαφή με ένα δυνητικό πελάτη. Η οντότητα αυτή συλλέγει τις πληροφορίες που έλαβε από μια αίτηση ενός πιθανού νέου πελάτη. Αν ακολουθηθεί το προβάδισμα στη δημιουργία μιας ευκαιρίας πωλήσεων θα μετατραπεί σε μια επαφή που μπορεί να οριστεί από ένα φυσικό πρόσωπο ή εταιρία. Έτσι στο vtiger πραγματοποιούνται μετρήσεις για το πόσες εγγραφές θα μετατραπούν σε πραγματικές ευκαιρίες πωλήσεων.
- **Εταιρεία:** Το μέγεθος που αναμένεται για διαχείριση των επιχειρήσεων.
- **Επικοινωνία:** Το ποσό που προβλέπεται για τη διαχείριση των υαρχόντων πελατών της επιχειρήσης, όταν αναφέρονται σε ένα άτομο.

Επειδή η αλληλεπίδραση με μια εταιρεία που πάντοτε να ανατρέχει σε ιδιώτες είναι σκόπιμο να ορίσει κατ' αρχάς την εταιρεία και, στη συνέχεια, οι μεμονωμένες επαφές που σχετίζονται με την εταιρεία και τον χειρισμό που δημιουργήθηκε.

Κατά το χειρισμό των επαφών το vtiger, μπορούν οι χρήστες να δημιουργήσουν συνδέσεις με τα διάφορα στάδια της διαδικασίας πώλησης. Με αυτόν τον τρόπο θα είναι σε θέση να προσδιορίσουν σωστά τις επαφές τους και να διαχειριστούν όλα τα στάδια της πώλησης για κάθε επαφή ή εταιρεία.

Παράδειγμα της διαχείρισης επαφών στη διαδικασία πωλήσεων:

- Ένας δυνητικός πελάτης θα επικοινωνήσει με το χρήστη για την υποβολή αιτήματος. Ο χρήστης δημιουργεί έναν οδηγό στο οποίο συλλέγει τα βασικά στοιχεία όπως π.χ.: Όνομα, Επώνυμο, Email, Τηλέφωνο, εταιρία και περιγραφή του αιτήματος.

- Η κατάσταση της επαφής αυτής, θα διατηρηθεί με προβάδισμα μέχρι να γίνει σαφές κατά πόσον υπάρχει η ευκαιρία για πωλήσεις. Όλες οι δραστηριότητες που σχετίζονται με αυτή την επαφή, θα αποθηκευτούν στο CRM.

Αν υπάρχει μια «ευκαιρία για πώληση», η προτεραιότητα μπορεί να μετατραπεί. Αυτό θα δημιουργήσει μια ευκαιρία σύνδεσης με όλη την εταιρία. Ο οδηγός διαγράφει όλες τις πληροφορίες που συλλέγονται και είναι ακόμα διαθέσιμες, και στην συνέχεια παρουσιάζονται σύμφωνα με το περιεχόμενό τους στις επαφές, εταιρειών-ευκαιριών, χρησιμοποιώντας αυτή τη διαδικασία, μόνο οι επαφές και οι εταιρείες που έχουν ευκαιρία να δημιουργήσουν μια συμφωνία. Το vtiger δεν πρέπει να επιβαρύνεται με τα δεδομένα που δεν χρησιμοποιούνται. Ωστόσο, μπορεί πάντα να προστεθούν νέες εταιρείες.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.1. Οδηγός

Ο οδηγός είναι η πρώτη επαφή με τους πιθανούς πελάτες. Μπορεί ο χρήστης να συλλέξει οδηγούς για τις δραστηριότητες μάρκετινγκ, όπως εμπορικές εκθέσεις, διαφήμιση, παρουσιάσεις, κ.λπ. Ίσως αυτό να μην οδηγήσει σε μια συμφωνία, αλλά αυτό δεν θα πρέπει να εμποδίζει την παρακολούθηση από τον χρήστη, αποφεύγοντας τη μετάβαση σε μια καλή εκκαθάριση της λίστας. Αν ο χρήστης θέλει να προσθέσει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον οδηγό μπορεί να κάνει κλικ στην καρτέλα «Πωλήσεις» όπως στο σχήμα 3.1.

Σχήμα 3.1

The screenshot shows the 'Creazione Nuovo Lead' form in SugarCRM 5. The form is organized into three main sections: 'Base Informazioni', 'Ulteriori Informazioni', and 'Informazioni Indirizzo'. The 'Base Informazioni' section contains fields for 'Nome', 'Cognome', 'Società', 'Designazione', 'Fonte Lead', and 'Assegnato a'. The 'Ulteriori Informazioni' section includes 'Telefono', 'Cellulare', 'Fax', 'Email', and 'Stato Lead'. The 'Informazioni Indirizzo' section has fields for 'Via', 'BOX', 'CAP', 'Città', 'Stato', and 'Provincia'. A 'Descrizione' field is located at the bottom. The form has 'Salva' and 'Annulla' buttons at the top and bottom.

3.1.1 Νέοι Λογαριασμοί

Αποτελεί έναν από τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους για την δημιουργία ενός νέου λογαριασμού, όπως περιγράφεται στην ενότητα: “Δημιουργία Δυναμικών”. Ωστόσο, μερικές φορές θα είναι απαραίτητο να γίνει εισαγωγή νέων λογαριασμών άμεσα. Αυτό είναι χρήσιμο, για παράδειγμα, αν θέλουμε να έχουν οι ανταγωνιστές, από προσωπικές επαφές ή ειδικές επαφές που είναι αποθηκευμένες επίσης στο σύστημα CRM του χρήστη.

Από τα στοιχεία του λογαριασμού μπορεί να περιέχει αναφορές για επαφές, είναι πάντα προτιμότερο να γίνεται εισαγωγή των στοιχείων λογαριασμού προτού να επεξεργαστούν σχετικές πληροφορίες για την επαφή. Όταν προσθέτετε μια επαφή με το σύστημα CRM αργότερα, οι σχετικές πληροφορίες του λογαριασμού θα είναι ήδη διαθέσιμες.

Για να δημιουργήσετε ένα νέο λογαριασμό, κάντε κλικ στο [Νέος λογαριασμός], κατά την έναρξη της Quick-Δημιουργία μενού όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.3): Αρχή Χώρου ή goto [Πωλήσεις] > [Λογαριασμοί] και κάνουμε κλικ στο εικονίδιο

συν. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.3): Νέος λογαριασμός - Βασικές πληροφορίες.

Σχήμα 3.3



Basic Information		More Information	
Save Cancel			
Account Information			
*Account Name	crm-now	Phone	+49 30 3900 1800
Website	http:// www.crm-now.com	Fax	+49 30 451 3987
Ticker Symbol		Member Of	Muster AG
Email	info@crm-now.com	Assigned To	User Group admin
Address Information			
		<input checked="" type="radio"/> Copy Shipping address	<input type="radio"/> Copy Billing address
Billing Address	An Borsigtum 46	Shipping Address	
Billing Po Box		Shipping Po Box	
Billing City	Berlin	Shipping City	
Billing State		Shipping State	
Billing Code	13507	Shipping Code	
Billing Country	Germany	Shipping Country	
Description Information			
Description	CRM on demand provider		
Save Cancel			

3.1.2 Βασικές Πληροφορίες για το νέο λογαριασμό

Μετά από την διαδικασία που περιγράφηκε παραπάνω υπάρχει η δυνατότητα εισαγωγής για τις βασικές πληροφορίες του λογαριασμού. Θα πρέπει να εισαχθούν πληροφορίες που είναι σημαντικές για τον χρήστη ή για την επιχείρησή σας. Άσχετοι τομείς εισόδου μπορεί να παραμείνουν κενοί ή θα πρέπει να αφαιρεθούν από το διαχειριστή του συστήματος CRM. Υπάρχει η δυνατότητα επίσης να εξεταστεί το ενδεχόμενο χρήσης προσαρμοσμένων πεδίων. Στην περίπτωση που πέραν του χρήστη έχουν εγγράφως πρόσβαση στα ίδια πεδία εισαγωγής και άλλοι, θα πρέπει να βεβαιωθούμε ότι υπάρχει συμφωνία για ένα κοινό πρότυπο για την δημιουργία εγγραφών.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα προσθήκης επιπλέον στοιχείων στο λογαριασμό κάνοντας κλικ στο [Περισσότερες Πληροφορίες] της καρτέλας, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.4): Νέα Λογαριασμός - Περισσότερες πληροφορίες.

Σχήμα 3.4

Basic Information		More Information	
Save Cancel			
Account Information			
Ticker Symbol	<input type="text"/>	Other Phone	<input type="text"/>
Member Of	<input type="text"/>  	Employees	<input type="text"/>
Other Email	<input type="text"/>	Ownership	<input type="text"/>
Rating	<input type="text"/>	Industry	<input type="text" value="-None-"/>
SIC Code	<input type="text"/>	Type	<input type="text" value="-None-"/>
Annual Revenue: (\$)	<input type="text"/>	Email Opt Out	<input type="checkbox"/>
Notify Owner	<input type="checkbox"/>		
Save Cancel			

Ορισμένα πεδία εισαγωγής αναφέρονται σε ήδη αποθηκευμένες πληροφορίες στο σύστημα CRM. Αυτό μπορούμε να το παρατηρήσουμε για παράδειγμα, στο εικονίδιο της εισόδου: Νέος λογαριασμός > περισσότερες πληροφορίες. Εδώ δεν μπορείτε να κάνετε μια άμεση είσοδο. Μπορούμε να κλικάρουμε στο εικονίδιο του φακέλου στο τέλος αυτής της γραμμής. Στη συνέχεια, ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει το οποίο εμφανίζει τα δεδομένα που είναι ήδη αποθηκευμένα στο σύστημα CRM. Με την επιλογή αυτού του παράθυρου που κλείνει αυτόματα.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.1.3 Νέες Επαφές

Αν θελήσουμε να εισάγουμε νέα στοιχεία επικοινωνίας ιδιωτών, η διαδικασία απαιτεί κλικ στο κουμπί [Νέα Επικοινωνία] κατά την έναρξη Quick>Δημιουργία μενού ή goto [Πωλήσεις] > [Επαφές] και κλικ στο εικονίδιο συν. Ένα νέο παράθυρο, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.5): Νέα Επικοινωνία - Βασικές πληροφορίες θα ανοίξει.

Σχήμα 3.5






The screenshot shows a web-based form with three main sections: Contact Information, Address Information, and Description Information. At the top, there are tabs for 'Basic Information' and 'More Information', and buttons for 'Save' and 'Cancel'. The 'Contact Information' section includes fields for First Name (with a dropdown menu showing 'Dear Mr.'), Last Name, Account Name, Title, Email, Office Phone, Mobile, Lead Source (dropdown menu with '--None--'), Fax, and Assigned To (with radio buttons for 'User' and 'Group', and a dropdown menu showing 'admin'). The 'Address Information' section has two columns: 'Mailing Address' and 'Other Address'. Each column has fields for Street, PO Box, City, State, Postal Code, and Country. There are radio buttons for 'Copy Other Address' and 'Copy Mailing Address'. The 'Description Information' section has a single 'Description' field. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Μια τελευταία καταχώρηση, το «Όνομα» πρέπει να είναι μια λέξη μόνο αν υπάρχει πρόθεση να συγχρονιστούν τα δεδομένα μας με το Outlook. Για παράδειγμα, εάν το τελευταίο όνομα Mc Murphy κάνει μια καταχώρηση, όπως Mc-Murphy Murphy αλλιώς θα υπολογίζεται ως το μεσαίο όνομα. Θα πρέπει να βεβαιωθούμε ότι όλοι οι χρήστες του CRM θα συμφωνήσουν για τον ίδιο σκοπό για κάθε πεδίο εισαγωγής. Ο διαχειριστής μπορεί να CRMάρει αυτά τα τυπικά πεδία τα οποία δεν είναι κατάλληλα για την εταιρεία που βασίζεται σε προφίλ, ή να προσθέσετε επιπλέον πεδία καταχώρησης, όπως θα δούμε παρακάτω.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Εάν γίνει κλικ στην καρτέλα [Περισσότερες Πληροφορίες] όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.6): Νέα Επικοινωνία > Βασικές πληροφορίες, μπορούμε να προσθέσουμε περισσότερες πληροφορίες στην επαφή, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.7): Νέα Επικοινωνία - περισσότερες πληροφορίες.

Σχήμα 3.6

Basic Information		More Information	
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>			
Contact Information			
Home Phone	<input type="text"/>	Other Phone	<input type="text"/>
Department	<input type="text"/>	Birthdate	<input type="text"/>  <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Reports To	<input type="text"/>  	Assistant	<input type="text"/>
Yahoo Id	<input type="text"/>	Assistant Phone	<input type="text"/>
Do Not Call	<input type="checkbox"/>	Email Opt Out	<input type="checkbox"/>
Reference	<input type="checkbox"/>	Notify Owner	<input type="checkbox"/>
Customer Portal Information			
Portal User	<input type="checkbox"/>	Support Start Date	<input type="text"/>  <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Support End Date	<input type="text"/>  <small>(dd-mm-yyyy)</small>		
Contact Image Information:			
Contact Image	<input type="text"/>	<input type="button" value="Browse ..."/>	
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>			

Ενώ τα περισσότερα είναι αυτονόητα, τα ακόλουθα πεδία εξυπηρετούν ειδικούς σκοπούς:

Πίνακας 3.1

Email Opt Out:	Επαφές που έχουν αυτό το πλαίσιο ελέγχου και επιλέγονται δεν θα λάβουν e-mail και μηνύματα, τα οποία στέλνονται κανονικά σε αυτούς από το σύστημα CRM. Το CRM σύστημα, επίσης, δεν θα στείλει αυτόματα ηλεκτρονικά μηνύματα στις επαφές αυτές. Αυτό βοηθά, για παράδειγμα, να σεβαστεί τις επιθυμίες της επαφής, όταν πρόκειται για προστασία της ιδιωτικής ζωής.
Αναφορά για:	Σε αυτό το σημείο μπορούμε να επιλέξουμε το όνομα του επόπτη, αν η επαφή έχει ξεκινήσει ήδη.
Μην κάνεις κλίση:	Με την επιλογή αυτού του πλαισίου ελέγχου μπορούμε να δείξουμε ότι η επαφή δεν επιθυμεί να λαμβάνει κλήσεις.
Αναφορά:	Μπορεί να γίνει χρήση αυτού του πλαισίου ελέγχου για να δείξει αν αυτή η επαφή είναι πρόθυμη για να χρησιμεύσει ως σημείο αναφοράς για τις επιχειρήσεις με άλλους πελάτες.
Ειδοποίηση Ιδιοκτήτη:	Όταν επισημαίνεται αυτό το πλαίσιο ελέγχου, ο ιδιοκτήτης της επαφής θα πρέπει να ενημερώνεται μέσω e-mail κάθε φορά που γίνεται αλλαγή των δεδομένων.
Εικόνα επαφής:	Εάν είναι διαθέσιμη, μπορούμε επίσης να φορτώσουμε μια εικόνα επαφής με το CRM. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι αυτή η εικόνα πρέπει να είναι στο * .png, * .jpg ή .gif * μορφή.

Μπορούμε ακόμα να χρησιμοποιήσουμε αυτή τη σελίδα για να επιτρέψουμε την είσοδο επαφών για να αποκτήσουμε πρόσβαση στην πύλη πελατών. Η πύλη πελατών παρέχει επαφές με περιορισμένη πρόσβαση στις λειτουργίες CRM help desk.

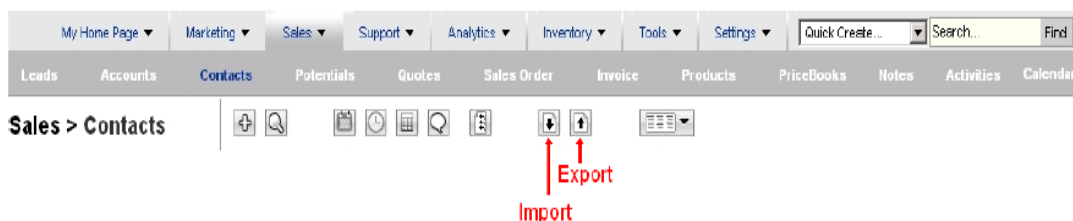
User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.4 Εισαγωγών και εξαγωγών των οδηγών, των επαφών, για λογαριασμούς και προμηθευτές.

Οι λειτουργίες εξαγωγής και εισαγωγής συμβάλλουν στην ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ περιβάλλοντος του χρήστη και του CRM συστήματος. Τα δεδομένα του CRM μπορούν να χρησιμοποιηθούν από μια μεγάλη ποικιλία άλλων εφαρμογών του περιβάλλοντός σας. Εκτός από τις απαγωγές, τις επαφές, τους λογαριασμούς, και τους πωλητές, τα στοιχεία για τα προϊόντα και τις δυνατότητες μπορούν να εισαχθούν και εξαχθούν. Επιπλέον, υπάρχει και η δυνατότητα να σημειώνεται και το e-mail των εξαγόμενων.

Για να εξαγάγετε ή να εισαγάγετε τα δεδομένα, κλικάρουμε στο όνομα της μονάδας, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.7): Υψηλή περιοχή. Με αυτό τον τρόπο γίνεται η προβολή της λίστας. Στην κορυφή της λίστας, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.7): Επικοινωνία Λίστα View, όπου υπάρχουν τα εργαλεία όπως και αυτά της εισαγωγής και της εξαγωγής με εικονίδια.

Σχήμα 3.7



Υπάρχει επίσης η δυνατότητα χρήσης μόνο των εργαλείων εξαγωγής και εισαγωγής εφόσον έχουν ενεργοποιηθεί από το διαχειριστή του συστήματος CRM. Ακόμα το σύστημα CRM χρησιμοποιεί ένα σύνολο χαρακτήρων που είναι UTF-8 (Unicode συμβατές) με κωδικοποίηση. Το Unicode είναι ένα βιομηχανικό πρότυπο που επιτρέπει υπολογιστές να εκπροσωπεί με συνέπεια και να χειριστείτε το κείμενο και να εκφράζεται σε οποιοδήποτε των συστημάτων γραφής του κόσμου.

Για τα δεδομένα εισαγωγής και εξαγωγής των επαφών, υπάρχει ακόμα η δυνατότητα να εξετάσει το plugin MS Outlook για τα Windows του υπολογιστή ή η επέκταση του Thunderbird για Linux, Mac και Windows, καθώς τους παρέχεται από το CRM και το σύστημα.

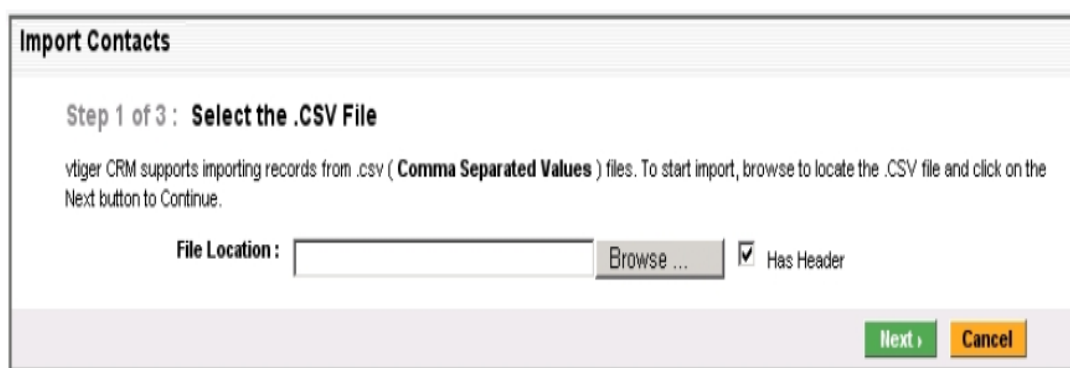
User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.5 Εισαγωγή επαφών

Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται κλικάροντας στο [εισαγωγές επαφών] στην καρτέλα εργαλείων όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.8): Επικοινωνία, προβολή λίστας. Ένα νέο παράθυρο θα εμφανιστεί όπως στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.8): Εισαγωγή επαφών.

Βήμα 1.

Σχήμα 3.8



Import Contacts

Step 1 of 3 : Select the .CSV File

vtiger CRM supports importing records from .csv (**Comma Separated Values**) files. To start import, browse to locate the .CSV file and click on the Next button to Continue.

File Location : Has Header

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να συρρέουν στοιχεία για τις εισαγωγές του δείγματος στο τμήμα: Μορφή δεδομένων για τις εισαγωγές. Αυτή η ενότητα εξηγεί επίσης πως μπορούμε να δημιουργήσουμε τις προσωπικές μας πηγές δεδομένων. Εάν τα δεδομένα σας περιέχουν περισσότερες πληροφορίες από ό,τι τα διαθέσιμα πεδία του CRM συστήματος υπάρχει η δυνατότητα προσφοράς στοιχείων σε αυτό, μπορούμε να αρχίσουμε να χρησιμοποιούμε User Defined πεδία, όπως εξηγείται στην ενότητα: προσαρμοσμένων πεδίων.

Αν έχουμε δημιουργήσει ένα αρχείο που πληροί τις προϋποθέσεις, μπορούμε να ανεβάσουμε το αρχείο στο σύστημα CRM, κάνοντας κλικ στο [επόμενο] για να συνεχίσουμε.

Βήμα 2.

Το δεύτερο βήμα, είναι ένα νέο παράθυρο που θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.9): Επικοινωνία Εισαγωγή.

Σχήμα 3.9

Mapping	Headers :	Row 1	Row 2
First Name	First Name	Max	Joe
Last Name *	Last Name	Samplemen	Brown
Home Phone	Phone	5121-28631234	1122-23456788

Σε αυτό θα πρέπει να συνδεθούν τα δεδομένα του χρήστη με τα ανάλογα πεδία του CRM. Μπορούμε να δούμε τα τυπικά πεδία, όπως αυτά προσφέρονται από το CRM, και προσαρμοσμένα πεδία σας, αν έχουν δημιουργηθεί εκ των προτέρων. Δεν είναι απαραίτητο ότι θα δημιουργήσουν αναφορές για όλους τους τύπους των δεδομένων στο αρχείο του χρήστη, αλλά θα πρέπει να συνδέσετε τα υποχρεωτικά πεδία. Στην απεικόνιση μπορείτε να δείτε τις καταχωρήσεις του δείγματος.

Στην περίπτωση που απαιτείται η μαζική εισαγωγή, το CRM προσφέρει την δυνατότητα αποθήκευσης των αναφορών που έχει επιλέξει ο χρήστης για μελλοντική χρήση. Μπορούμε να επιλέξουμε το πλαίσιο ελέγχου [Αποθήκευση ως προσαρμοσμένη χαρτογράφηση] και πληκτρολογήσουμε ένα όνομα αυτής της αναφοράς στο πεδίο της εισαγωγής. Θα πρέπει να βεβαιωθούμε ότι το όνομα αυτό δεν έχει χρησιμοποιηθεί κατά το παρελθόν. Αυτό το στοιχείο που χαρτογραφήθηκε θα είναι διαθέσιμο στο βήμα 2 όπως χρησιμοποιήθηκε στα αποθηκευμένα χαρτογράφησης όταν κάνουμε την επόμενη εισαγωγή.

Βήμα 3.

Όταν έχουν ρυθμιστεί όλες οι αναφορές, κλικάρουμε στο [εισαγωγή τώρα] για να γίνει η μεταφορά των δεδομένων του χρήστη στη βάση δεδομένων. Το τελευταίο στάδιο εισαγωγής το CRM προσδιορίζει το αποτέλεσμα της λειτουργίας εισαγωγής, όπως στο σχήμα (σχήμα 3.10): Επικοινωνία εισαγωγή. Και μπορούμε να δούμε την λίστα με όλες τις επαφές που έχουν εισαχθεί.

Σχήμα 3.10



Σε αυτή την περίπτωση η εισαγωγή μπορεί να αναθεωρηθεί, την αποδέχονται ή την απορρίπτουν. Με την εισαγωγή των επαφών τα στοιχεία του λογαριασμού, θα δημιουργήσουν επαφή και οι είσοδοί της θα παραπέμπουν κάπου άλλου. Κατά τη διάρκεια μιας εισαγωγής το CRM ελέγχει αν οι επαφές και το όνομα λογαριασμού υπάρχουν ήδη. Αν το κάνει, θα συνδέσει την πρόσφατα εισαγόμενη επαφή με το υπάρχον λογαριασμό αυτόματα. Ως εκ τούτου, είναι πάντα καλύτερο να γίνεται πρώτα η εισαγωγή του λογαριασμού. Η κοινότητα του vtiger είναι πολύ δραστήρια στην ανάπτυξη επεκτάσεων CRM και μπορεί να σας συμβάλει στην εισαγωγή των δεδομένων από άλλες εφαρμογές CRM και άλλα προγράμματα.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

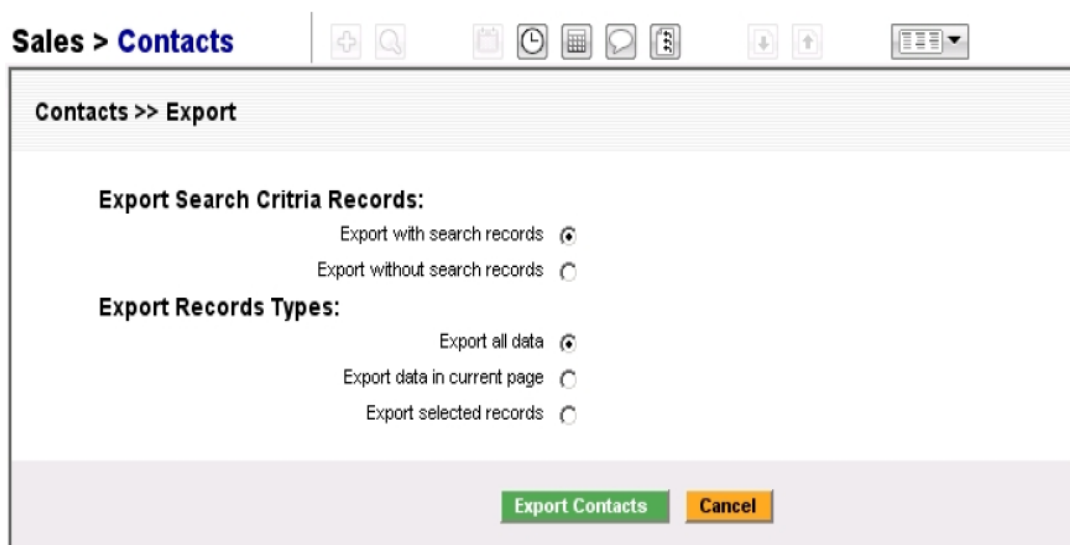
Εξαγωγή δεδομένων

Η έκδοση vtiger CRM 5.0.4 έχει βελτιώσει τις λειτουργίες εξαγωγής. Οι βελτιώσεις αυτές αφορούν τα ακόλουθα κριτήρια κατά την διαδικασία της εξαγωγής:

- Όλα τα αρχεία αυτής της ενότητας.
- Μόνο τα αρχεία που έχουν επισημανθεί κατά την προβολή της λίστας αυτής της ενότητας.
- Όλα τα αρχεία που ανταποκρίνονται στα κριτήρια αναζήτησης του χρήστη σε προβολή λίστας για αυτή την ενότητα.
- Όλα τα δεδομένα της τρέχουσας σελίδας σε προβολή λίστας αυτής της ενότητας, χωρίς κριτήρια.

Παρόλα αυτά η απόφαση του χρήστη για την προβολή της λίστας για τα στοιχεία που θέλει να εξάγει θα πρέπει να γίνει προτού πατηθεί το πλήκτρο εξαγωγής. Για παράδειγμα, εάν ο χρήστης θέλει να εξάγει όλα τα αρχεία των επαφών που το επώνυμό τους αρχίζει με το Β, γίνεται μια αναζήτηση, με το Β ως κριτήριο της αναζήτησής αυτής. Ακολούθως κλικάρει το [εικονίδιο εξαγωγής] στο μενού προβολή λίστας, εάν αυτή η λειτουργία είναι διαθέσιμη για εσάς, και το μενού, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.11): η Εξαγωγή της επιλογής θα εμφανιστεί.

Σχήμα 3.11



Σε αυτό το μενού υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής στα κριτήρια επιλογής του χρήστη εάν το επιθυμεί κλικάροντας στο κουμπί [Εξαγωγή Επαφές]. Μέσα από αυτή την εντολή μπορεί να γίνει η αποστολή δεδομένων από τον υπολογιστή του χρήστη. Το παράθυρο μεταφόρτωσης εξαρτάται από το λειτουργικό σας σύστημα. Εάν υπάρχει ένας υπολογιστής με Windows, παρατηρούμε ένα παράθυρο όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.12): [Εξαγωγή Επαφών].

Σχήμα 3.12



Αν κλικάρουμε το [OK], όλα τα δεδομένα θα εξαχθούν από τον υπολογιστή του χρήστη. Τα δεδομένα που παρέχονται ως αρχείο ASCII με τιμές διαχωρισμένες με κόμματα, που ονομάζεται επίσης και σε μορφή CSV.

Δεδομένου ότι η μορφή των δεδομένων που εξάγονται είναι διαφορετική από τη μορφή των δεδομένων που απαιτούνται για την εισαγωγή δεν μπορεί η χρήση εξαγωγής για τα δεδομένα να γίνει άμεσα.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.6 Μορφή στοιχείων προς εισαγωγή.

Για μπορέσουμε να κάνουμε την εισαγωγή των δεδομένων θα πρέπει να μορφοποιήσουμε τα δεδομένα αυτά, προκειμένου να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του CRM. Η πρώτη προϋπόθεση είναι ότι τα δεδομένα πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή ASCII με τιμές διαχωρισμένες με κόμματα (CSV). Η μορφή αρχείου CSV συχνά χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών εφαρμογών. Ένα κοινό πρότυπο για το μορφότυπο CSV δεν υπάρχει.

Αν θέλουμε να εισάγουμε τα δεδομένα, θα πρέπει αυτά να διαμορφωθούν σύμφωνα με τους ακόλουθους κανόνες:

- Όλα τα πεδία είναι διαχωρισμένα με κόμματα και πρέπει να διαμορφώνονται χωριστά από τους διπλούς χαρακτήρες.
- Όλα τα σύνολα δεδομένων θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα υποχρεωτικά πεδία (π.χ. Επώνυμο και την Εταιρεία για το αποτέλεσμα).
- Τα πεδία που περιέχουν ενσωματωμένα διαλείμματα ή τα πεδία με αρχικά ή τελικά κενά διαστήματα δεν επιτρέπονται.
- Τα πεδία με αριθμούς πρέπει να περιέχουν μόνο αριθμούς χωρίς "' ή ", " χαρακτήρες (για παράδειγμα, χρησιμοποιούν 3800 αντί 3.800).
- Θα πρέπει να αποφεύγονται τα πεδία που περιέχουν διπλούς χαρακτήρες εισαγωγικών. Αν πρέπει να χρησιμοποιηθούν, θα πρέπει να περιβάλλονται από διπλά εισαγωγικά, και τα ενσωματωμένα διπλά εισαγωγικά θα πρέπει να αντιπροσωπεύεται από ένα ζεύγος διαδοχικών διπλών εισαγωγικών.
- Η πρώτη εγγραφή στο αρχείο σας μπορεί να είναι ένα αρχείο που περιέχει κεφαλίδα της στήλης (πεδίο) ονόματα.
- Οι ημερομηνίες πρέπει να εισάγονται με την εξής μορφή: έτος-μήνας-ημέρα
ώρα: λεπτό: δευτερόλεπτο.

Αν δεν έχουμε το σύνολο των στοιχείων του οδηγού διαθέσιμα, θα πρέπει να χρησιμοποιήσουμε ένα πλαίσιο εισόδου με διπλά εισαγωγικά για τους χαρακτήρες. Η δεύτερη προϋπόθεση είναι ότι όλα τα δεδομένα του χρήστη θα πρέπει να χρησιμοποιούν το σύνολο χαρακτήρων UTF-8. Η τρίτη προϋπόθεση είναι ότι θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει προσαρμοσμένα πεδία με την εισαγωγή του χρηστή, αν έχει δημιουργήσει τέτοια πεδία πριν. Σε περίπτωση που δεν έχουν περιεχόμενο για τα

προσαρμοσμένα πεδία, υπάρχει η δυνατότητα να αφήσουμε το πεδίο της λίστας των δεδομένων σας άδειο, αλλά θα πρέπει ο χρήστης να κάνει την εισαγωγή του. Στην περίπτωση που δεν γίνει η εισαγωγή αυτών των πεδίων, η κατάσταση αυτών των πεδίων στο CRM της βάσης δεδομένων παραμένει απροσδιόριστη και δεν μπορεί ο χρήστης να χρησιμοποιήσει τέτοιου είδους πεδία για τις λειτουργίες του φίλτρου.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3. 7 Διαχείριση CSV και Excel μορφές.

Οι μορφές αρχείων που χρησιμοποιούνται στο Microsoft Excel έχουν γίνει ένα είδος προτύπου στον κλάδο, ακόμα και μεταξύ των μη-Microsoft λογισμικών. Το Excel είναι μια εφαρμογή που παράγει και χρησιμοποιεί επίσης το CSV. Δυστυχώς, ανάλογα με την έκδοση του Excel η εισαγωγή των δεδομένων CSV μπορεί να προκαλέσει κάποια προβλήματα. Ορισμένες εκδόσεις του Excel δεν αποδέχονται αυτόματα το διαχωρισμό των αξιών με κόμμα. Εάν αντιμετωπίζετε ότι μετά από ανοικτή εξαγόμενων δεδομένων CRM, όλα τα πεδία που αναφέρονται σε μια στήλη, μπορεί να γίνει χρήση των ακόλουθων οδηγιών για τον καθαρισμό τους:

- Εισαγωγή του αρχείου CSV, και όχι απλώς άνοιγμά του. Στο μενού Δεδομένα, επιλεγούμε Εισαγωγή εξωτερικών δεδομένων, και στη συνέχεια, εισαγωγή των δεδομένων σας. Αναζητήστε το αρχείο CSV από το CRM, και κάντε κλικ στο Άνοιγμα. Αυτό φέρνει την εισαγωγή κειμένου Wizard.
- Στο βήμα 1, επιλεγούμε αποκοπής.
- Στο βήμα 2, ελέγχουμε το κόμμα.
- Στο βήμα 3, μπορεί να επιλεγεί κάθε στήλη με τη σειρά και επιλέγουμε μια μορφή. Για την ημερομηνία CRM επιλέγουμε το κείμενο και θα πάρουμε ένα καλά ταξινομημένο φύλλο Excel.

Εάν τα δεδομένα περιέχουν χαρακτήρες αλλαγής γραμμής ή επαναφοράς, θα πρέπει να αφαιρεθούν πριν από την εισαγωγή των στοιχείων στο Excel. Αυτοί οι χαρακτήρες

μπορεί να δημιουργηθούν από το σύστημα CRM, αν έχουμε τις καταχωρήσεις που χρησιμοποιούν πολλαπλές γραμμές. Αυτό θα μπορούσε για παράδειγμα να γίνει στην περίπτωση, αν σας χωρίζουν οδός και αριθμός και αυτό αντιμετωπίζεται με την είσοδο μιας επιπλέον γραμμής.

1. Έλεγχος της μορφής των δεδομένων:

Δυστυχώς, στις περισσότερες περιπτώσεις, τα δεδομένα που πρόκειται να εισαχθούν πρέπει να ελέγχονται και να τροποποιηθεί το χέρι πριν την εισαγωγή. Αυτό είναι ένα απαραίτητο έργο για να διασταυρωθεί ότι όλα τα δεδομένα είναι καλοσχηματισμένα. Θα πρέπει να γίνει:

- Εξαγωγή δεδομένων επαφών του χρήστη από το Outlook σε μορφή Excel.
- Έναρξη του Excel και άνοιγμα του αρχείου δεδομένων σας.
- Διερεύνηση για τυχόν ειδικούς χαρακτήρες, όπως κόμματα (,) ερωτηματικά (?) διπλά εισαγωγικά (") και υποκατάστατων όπως, π.χ. με διάστημα.
- Αναζητήστε τη στήλη που περιέχει τα υποχρεωτικά πεδία. Θα πρέπει ο χρήστης να διαπιστώσει ότι κάθε μεμονωμένη ομάδα δεδομένων έχει μια υποχρεωτική καταχώρηση. Και να μην κάνει χρήση ιδικών χαρακτήρων.
- Ακόμα θα πρέπει να αφαιρεθούν όλες οι στήλες που δεν χρειάζεται ο χρήστης στο σύστημα CRM.
- Θα πρέπει να γίνεται έλεγχος του περιεχομένου της κάθε εισόδου. Θα πρέπει να βεβαιώνεται ο χρήστης ότι περιέχει τις πληροφορίες που σκοπεύει να συμπεριλάβει σε εκείνο το σημείο. Ακόμα θα πρέπει να αφαιρεθούν οι λάθος εγγραφές γιατί αργότερα στο σύστημα CRM θα προκαλέσει πολλή δουλειά. Και προτιμότερο είναι να γίνεται αυτό το στάδιο.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

2. Δημιουργία ενός αρχείου CSV.

Στην περίπτωση που ο χρήστης είναι βέβαιος ότι έχει έγκυρα και σωστά στοιχεία, θα πρέπει να δημιουργήσει ένα αρχείο CSV, το οποίο εντάσσεται στο CRM σύστημα. Υπάρχει ένα Excel Macro διαθέσιμο vtiger που κάνει τη μορφοποίηση για αυτόν και εξάγει για καλά ένα σχηματισμένο αρχείο CSV. Στην περίπτωση που ο χρήστης θέλει να ασχοληθεί προσωπικά με αυτή την διαδικασία η οποία έχει αποδειχθεί ότι λειτουργεί πολύ καλά θα πρέπει να:

- Για πρακτικούς λόγους θα πρέπει να προσθέσει μια στήλη στην αρχή. Να πληκτρολογήσετε τον όρο "Start1111" (χωρίς το "χαρακτήρα") σε κάθε τομέα για κάθε σύνολο δεδομένων.
- Ακόμα, για πρακτικούς λόγους, θα πρέπει να προσθέσει μια στήλη στο τέλος. Πληκτρολογήστε τον όρο "End2222" (χωρίς το "χαρακτήρα") σε κάθε τομέα για κάθε σύνολο δεδομένων.
- Να αποθηκεύσει τα δεδομένα του ως αρχείο CSV.
- Ακολούθως να ανοίξει το αρχείο με ένα απλό επεξεργαστή κειμένου (δεν MS Word).
- Να αναπληρώσει σε όλες τις Start1111" εγγραφές από ένα "χαρακτήρα, υποκατάστατο όλους" End2222 "εγγραφές από έναν" χαρακτήρα και σε όλα τα υποκαθιστά ? χαρακτήρες από τη συμβολοσειρά ","
- Να αποθηκεύσει τα δεδομένα του. Να έχει ένα καλά διαμορφωμένο αρχείο που μπορεί να εισαγάγει όπως εξηγείται στην ενότητα: Εισαγωγή Επαφών.

Αφού ο χρήστης έχει κατασκευάσει το αρχείο CSV θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι το αρχείο αυτό είναι συμβατό με το σύνολο χαρακτήρων UTF-8.

3.8 Δραστηριότητες και ημερολόγιο.

Το σύστημα CRM παρέχει ένα ημερολόγιο, όπως αυτό που βρίσκεται στην επιφάνεια εργασίας σας. Αυτό το ημερολόγιο διακρίνεται μεταξύ των συναντήσεων, καλεί (τόσο συχνά αναφέρονται ως γεγονότα) και καθήκοντα τα οποία συνολικά ονομάζονται όλα μαζί δραστηριότητες.

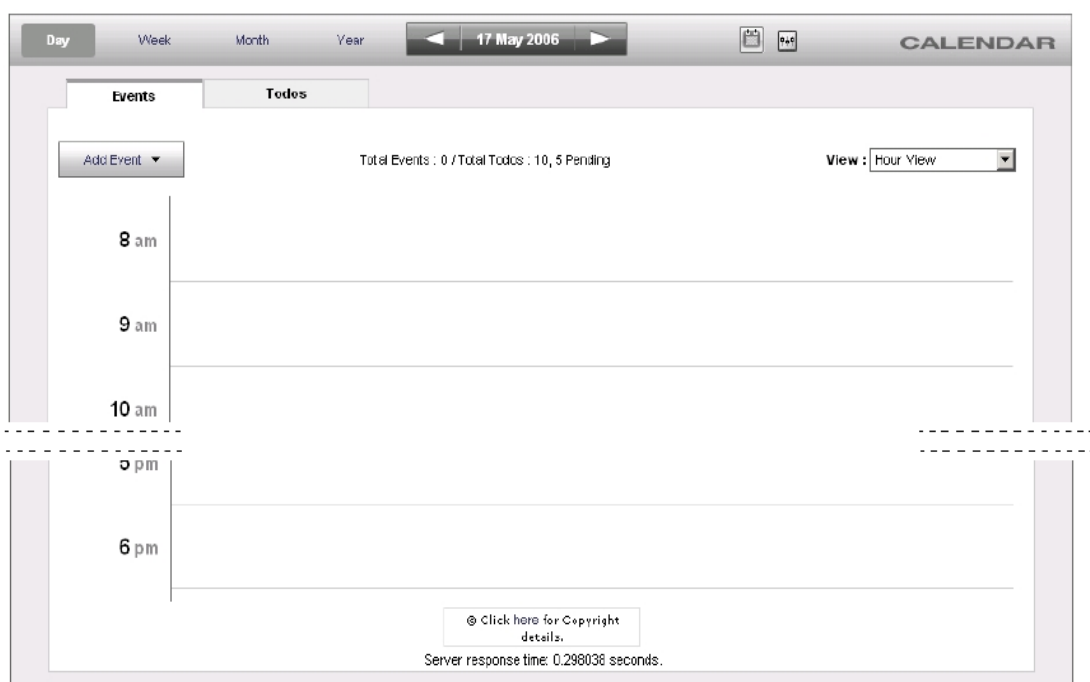
Το σύστημα CRM δίνει πολλές δυνατότητες για την εισαγωγή ή τον προγραμματισμό δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το ημερολόγιο. Η χρήση του ημερολογίου μπορεί να είναι και άμεση, με το Γρήγορο Μενού, ή υπάρχει η δυνατότητα για δημιουργία γρήγορων δραστηριοτήτων κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πώλησης και το οποίο οδηγεί τον χρήστη δυναμικά, ή κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών στο μενού με το εισερχόμενο ζήτημα. Οι καταχωρήσεις ημερολογίου μπορεί και πρέπει να είναι συνδεδεμένες με άλλα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα στο σύστημα CRM, όπως επαφές, και να μπορεί να οδηγεί και σε λογαριασμούς. Όχι μόνο κάνει το CRM σύστημα να βοηθά το χρήστη στο χρονοδιάγραμμα δραστηριοτήτων, παρέχει επίσης με μια σειρά από εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση των δραστηριοτήτων και της καθολικής οργάνωσης.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.8.1 Ημερολόγιο

Ο χρήστης θέλει να εργαστεί με το ημερολόγιο για να προγραμματίσει μια εκδήλωση ή εργασία, θα πρέπει να κλικάρει είτε στο εικονίδιο ημερολογίου σε οποιαδήποτε προβολή λίστας ή στο [Ημερολόγιο] στην περιοχή πλοήγησης. Έπειτα θα εμφανιστεί ένα παράθυρο το οποίο, ανάλογα με το σύστημά σας εγκατάστασης, είτε η λίστα ημερολογίων ή ένα ρολόι. Το ρολόι εμφανίζεται στο σχήμα (σχήμα 3.13): Ημερολόγιο - hourly View.

Σχήμα 3.13



Σε αυτή την εμφάνιση όλα τα γεγονότα είναι προγραμματισμένα για μια συγκεκριμένη μέρα που εμφανίζονται. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να μεταβεί σε εβδομαδιαία, μηνιαία ή ετήσια προβολή κλικάροντας στο κατάλληλο εικονίδιο στην κορυφή του ημερολόγιου. Μπορεί επίσης να μεταβεί σε μια λίστα του ρολογιού.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Προσθήκη συμβάντος στο Ημερολόγιο

Για την εισαγωγή στο πρόγραμμα της συνεδρίασης πρέπει να κλικάρει ο χρήστης στο κουμπί [Προσθήκη συμβάντος] και επιλέξτε τον τύπο εκδήλωσής σας. Ένα αναδυόμενο παράθυρο εντός του ημερολόγιου θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.14): [Νέο συμβάν].

Σχήμα 3.14

Add Event ✕

Event Type Call Meeting

Event Name Mark Public

Description

Location

Status

Assigned To User Group

Priority

Send Notification

Event starts at

Event ends on

[Invite](#) [Reminder](#) [Repeat](#) [Related To](#)

- To invite, select the users from the "Available Users" list and click the "Add" button.
- To remove, select the users in the "Selected Users" list and the click "Remove" button.

Available Users

Selected Users

Selected users will receive an email about the Event.

Στον παρακάτω πίνακα παρέχονται στοιχεία για την εισαγωγή ενός γεγονότος.

Πίνακας 3.2

Τύπος συμβάντος:	Επιλογή κλήση ή συνάντηση.
Τύπος ονόματος:	Στο υποχρεωτικό πεδίο πρέπει να δοθεί ένα όνομα για το γεγονός.
Περιγραφή:	Μπορεί να προσθέσει μια σύντομη περιγραφή αυτού του γεγονότος.
Δημόσια ονομασία:	Μπορεί να γίνει κοινό ένα γεγονός από το χρήστη, ώστε ένα νεοσυσταθέν γεγονός να μοιράζεται με άλλους χρήστες.
Κατάσταση:	Εξ ορισμού, η κατάσταση έχει οριστεί να προγραμματιστεί. Εάν η κατάσταση έχει οριστεί σε προγραμματισμένη στιγμή μπορεί ο χρήστης να κάνει μόνος του την καταχώρηση που χρονολογείται στο μέλλον. Αν θέλει ο χρήστης να κάνει εγγραφές για το παρελθόν, ρυθμίστε την κατάσταση σε Αναμονή ή σε ολοκλήρωση.
Προτεραιότητα:	Μπορεί να ορίσει ο χρήστης μια προτεραιότητα.
Ανάθεση:	Εξ ορισμού, ο δημιουργός χρήστης είναι ιδιοκτήτης του γεγονότος. Μπορεί να γίνει αλλαγή αν είναι απαραίτητο.
Αποστολή ειδοποιήσεων:	Αν ο χρήστης επιλέξει αυτό το πλαίσιο ελέγχου, ένα e-mail με τα πραγματικά στοιχεία του γεγονότος θα σταλεί στον ιδιοκτήτη του γεγονότος. Μπορεί ακόμα να κάνει χρήση αυτής της λειτουργίας, για παράδειγμα, σε περίπτωση αλλαγής του ιδιοκτήτη του γεγονότος.
Ημερομηνία / ώρα έναρξης και λήξης:	Κάθε περίπτωση έχει μια αρχή και ένα τέλος. Μπορεί ο χρήστης να επιλέξει να έχει μια ημερομηνία λήξης ημέρες αργότερα. Αυτό συμβαίνει για παράδειγμα στην περίπτωση που έχει προγραμματίσει ταξίδι αρκετών ημερών.
Πρόσκληση:	Μπορεί ο χρήστης να προσκαλέσει άλλους χρήστες σε αυτό το γεγονός, ακολουθώντας τις οδηγίες που του εμφανίζονται. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι αυτοί οι χρήστες θα λάβουν ένα αυτόματο e-mail με πληροφορίες που το γεγονός έχει ως περιεχόμενο.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να γίνει χρήση του παραπάνω πίνακα για να επιτραπεί η είσοδος σε επαφές και η πρόσβαση του χρήστη στην Πύλη πελατών. Η Πύλη πελατών παρέχει επαφές με περιορισμένη πρόσβαση στις λειτουργίες CRM help desk.

Παρόλα αυτά με την ενεργοποίηση της Πύλης των πελατών για μια επαφή από τη σήμανση στο πλαίσιο ελέγχου User Portal, το CRM σύστημα θα δημιουργήσει αυτόματα ένα e-mail και θα σταλεί σε αυτή την επαφή αμέσως μετά κλικ του χρήστη στο πλήκτρο της [Αποθήκευση]. Αυτή η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα περιέχει το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για την πρόσβαση στην πύλη πελατών. Θα πρέπει να ενημερωθεί η επαφή του χρήστη ότι αυτό το μήνυμα δημιουργήθηκε αυτόματα εκ των προτέρων από ένα ξεχωριστό e-mail.

Με κλικάρισμα στην [Υπενθύμιση] ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προγραμματίσει μια αυτόματη υπενθύμιση με e-mail που θα στείλει από το CRM ως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.15): Εκδήλωση Υπενθύμιση.

Σχήμα 3.15



Invite **Reminder** Repeat Related To

Send Reminder

Remind on : 0 days 0 hrs 1 minutes before the event starts

Send Reminder to : trainer@crm-now.de

Για το μήνυμα υπενθύμισης θα πρέπει ο χρήστης να εισάγει ώρα. Επιπλέον, το CRM επιτρέπει στο χρήστη να προγραμματίσει συμβάντα που λαμβάνουν χώρα σε τακτική βάση. Κλικάροντας στο [Επανάληψη] εμφανίζεται μια καρτέλα, για να μπορέσει ο χρήστης να κάνει τις ρυθμίσεις του. Όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.16): Επανάληψη εκδηλώσεων.

Σχήμα 3.16

Invite Reminder **Repeat** Related To

Repeat : Enable Repeat

Repeat once in every Month(s) ▼

on day of the month

on ▼ ▼

Επιπλέον, μπορεί να συνδέσει ο χρήστης το γεγονός με τις επαφές του, όπως φαίνεται και στο σχήμα (σχήμα 3.16) στην εικόνα: Εκδήλωση σχέσεων.

Σχήμα 3.16

Invite Reminder Repeat **Related To**

Related To ▼

Contacts

Τέλος, κλικάροντας ο χρήστης στο κουμπί [Αποθήκευση] για να μεταφέρει το πρόγραμμα των εκδηλώσεων στο CRM, ως αποτέλεσμα, θα παρατηρήσει το συμβάν που απαριθμεί στο ημερολόγιό του ο χρήστης.

Κάθε μεμονωμένος χρήστης έχει το δικό του ημερολόγιο. Ωστόσο, μπορεί να προσκαλέσει άλλους χρήστες του CRM για κλήσεις ή συνεδριάσεις ή και να μοιραστεί το ημερολόγιό του με άλλους χρήστες. Το ημερολόγιο εμφανίζεται στο πρόγραμμα περιήγησης που ορίζει η γλώσσα. Αν παρατηρήσει κάποιος το ημερολόγιο σε λάθος γλώσσα, θα πρέπει να ελεγχθούν οι ρυθμίσεις του προγράμματος περιήγησης του χρήστη.

Το σύστημα CRM συμβάλει στο να προγραμματιστούν τα καθήκοντα τα οποία ονομάζονται και Todos. Καθήκοντα αντιστοιχούν πάντοτε σε ένα CRM του χρήστη ή

την ομάδα που δεν έχουν ημερομηνία λήξης. Δεν μπορεί να γίνει πρόσκληση σε άλλους χρήστες σε εργασίες, ούτε μπορούν να συνδεθούν περισσότερες από μία επαφή με τα καθήκοντα. Ωστόσο, μπορεί ο χρήστης να μεταφέρει τα καθήκοντα σε άλλους, με την αλλαγή του ιδιοκτήτη.

Οι εργασίες χωρίζονται από το ημερολόγιο του χρήστη ως Todos. Επίσης εμφανίζεται στην επερχόμενη λίστα εκκρεμοτήτων και δραστηριοτήτων σε χρήστες στην αρχική σελίδα.

Υπάρχουν πολλά μέρη στο CRM, όπου μπορεί ο χρήστης να εισάγει τα καθήκοντα. Μπορεί να εισάγει τα καθήκοντα σε οποιαδήποτε λεπτομέρειά της με βήματα στη διαδικασία πωλήσεων του ή στο ημερολόγιο. Το παράθυρο προβολής επεξεργασίας, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.17): Νέα εργασία / εκκρεμοτήτων θα ανοίγει και μπορεί ο χρήστης να εισάγει πληροφορίες για την εργασία του. Σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι ο χρήστης πρέπει να σημειώσει όλα τα υποχρεωτικά πεδία.

Σχήμα 3.17

Create To Do

To Do

Description

Status: Not Started

Priority: High

Assigned To: User (admin)

Time & Date: 8 Hr 00 min, 2006-09-01

Due Date: 2006-09-01

Notification: Send Notification

Related To

Save Cancel

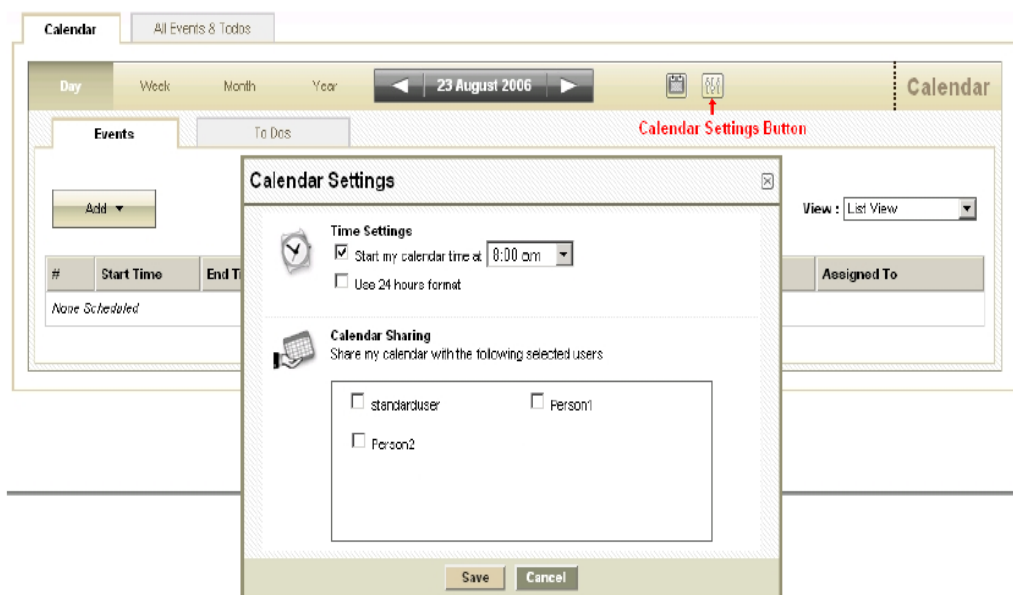
Όταν ολοκληρωθεί κλικάρει ο χρήστης στο [Save] για να αποθηκεύσει την εργασία στο σύστημα CRM.

Κοινή χρήση ημερολογίου

Από προεπιλογή, το ημερολόγιο του κάθε χρήστη έχει οριστεί σαν ιδιωτικό και δεν υπάρχει πρόσβαση σε οποιαδήποτε. Ωστόσο, μπορεί να μοιραστεί το ημερολόγιό του ή τις ειδικές καταχωρήσεις εργασιών με άλλους χρήστες του συστήματος CRM.

1. Κοινή χρήση με οποιονδήποτε χρήστη του CRM ορίζεται από τις ρυθμίσεις στο ημερολόγιο: Με την επιλογή [Προβολή ημερολογίου] > [Ρυθμίσεις Ημερολογίου] Εικόνα > Στις Ρυθμίσεις Ημερολόγιο pop-up, επιλέγει τον κατάλογο των χρηστών με τους οποίους θέλει να μοιραστεί το ημερολόγιό του, όπως εμφανίζεται στο σχήμα (σχήμα 3.18): Ρυθμίσεις ημερολογίου. Όλα τα γεγονότα τα οποία επισημαίνονται ως δημόσια και θα είναι ορατά στους κοινούς χρήστες. Άλλοι χρήστες μπορούν επίσης να επεξεργαστούν αυτό το κοινόχρηστο γεγονός, αλλά δεν επιτρέπεται να το διαγράψουν.

Σχήμα 3.18



2. Εκδηλώσεις που σχετίζονται με την ανταλλαγή με τους χρήστες στο ρόλο που βασίζεται στην ιεραρχία: Ανεξάρτητα από την ανταλλαγή ρυθμίσεων των εργασιών στο ημερολόγιό του ο χρήστης, με τους άλλους χρήστες στην ιεραρχία βάσει ρόλων ο κάθε χρήστης μπορεί να δει συγκεκριμένα γεγονότα σε σχέση με άλλους χρήστες του ημερολογίου. Για να κάνει ο χρήστης ένα συγκεκριμένο γεγονός δημόσιο, επιλέγει το πλαίσιο [Δημόσια], όπως εμφανίζεται στο σχήμα (σχήμα 3.18): αναζήτηση εκδηλώσεων και από τις ρυθμίσεις δημιουργείται ένα νέο συμβάν.

Σχήμα 3.19

Add Event

Event Type Call Meeting

Event Name Mark Public

Description

Status

Assigned To User

Priority

Send Notification

Event starts at Hr min

Event ends on Hr min

Invite **Reminder** **Repeat** **Related To**

- To invite, select the users from the "Available Users" list and click the "Add" button.
- To remove, select the users in the "Selected Users" list and the click "Remove" button.

Available Users

Selected Users

Selected users will receive an email about the Event.

3. Ρυθμίσεις ημερολογίου: η κοινή χρήση του ημερολογίου έχει ήδη εξηγηθεί το πως μπορεί να αποκτηθεί πρόσβαση στις ρυθμίσεις ημερολογίου για να ρυθμιστούν οι λειτουργίες κοινής χρήσης. Εκτός από τη λειτουργία κοινής χρήσης του ημερολογίου μπορεί να ρυθμιστεί και ο χρόνος που το ημερολόγιο ξεκινά και η μορφή της ώρας.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.9 Όλες οι εκδηλώσεις και todos

Αν θέλει ο χρήστης να παρατηρήσει όλες τις δραστηριότητες σε μία λίστα μπορεί να κλικάρει στο [Όλες οι Εκδηλώσεις & Todos] στην καρτέλα στο μενού Ημερολόγιο παρατηρήσει κάτι παρόμοιο με το παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.19): Όλες οι εκδηλώσεις και Todos στην Προβολή - Προβολή λίστας.

Σχήμα 3.20



<input type="checkbox"/>	Status	Type	Subject	Related To	Start Date	End Date ▼	Assigned To	Close	Action
<input type="checkbox"/>	Planned	Task	Testtask for Demo only		2006-08-24		admin	X	edit del
<input type="checkbox"/>	Planned	Meeting	Testmeeting for Demo only		2006-08-23	2006-08-23	admin	X	edit del
<input type="checkbox"/>	Planned	Call	Testcall for Demo only		2006-08-23	2006-08-23	admin	X	edit del

Μπορεί ακόμα ο χρήστης να αλλάξει τη λίστα σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια. Στην προβολή λίστας, μπορεί κλικάροντας στο όνομα μιας δραστηριότητας να εισέλθει στις λεπτομέρειες, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.20): Όλες οι Εκδηλώσεις και todos - Προβολή λεπτομερειών. Στο άποψη λεπτομέρεια μπορεί να

αλλάξει τα στοιχεία από την επεξεργασία, να προσθέσει μια καταχώρηση στο σύννεφο tag, ή να αντιγράψει τη δραστηριότητα για μια νέα καταχώρηση.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Σχήμα 3.21

The screenshot displays a task management interface. At the top, it shows the task title "[12] Testtask for Demo only - To Do Information" and the update date "Updated today (23 Aug 2006)". Below this are three buttons: "Edit", "Duplicate", and "Delete". The main section is titled "Task Information" and contains the following details:

- To Do :** Testtask for Demo only
- Time & Date :** 08:00am, 2006-08-24
- Priority :** High
- Created Time :** 2006-08-23 16:11:43
- Modified Time :** 2006-08-23 17:04:14

Below the task information, there are two tabs: "Notification" (selected) and "Related To". Under the "Notification" tab, it says "Send Notification : No". At the bottom of the task details, there are again three buttons: "Edit", "Duplicate", and "Delete". On the right side of the interface, there is a section titled "Add Tag" with a "TAG CLOUD" button.

3.10 Προώθηση πωλήσεων

Με την χρήση του συστήματος του CRM μπορεί να ολοκληρωθεί όλη τη διαδικασία πωλήσεών σας από την πρώτη επαφή με μια προοπτική προς τον πελάτη για τις υπηρεσίες μετά την πώληση. Το σύστημα CRM θεωρεί, ότι κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας οι διαφορετικές απαιτήσεις και τα απαραίτητα στοιχεία, αυτοματοποίηση πωλήσεων, την υποβολή εκθέσεων υπάρχουν από άλλους. Η ακόλουθη διαδικασία πώλησης και οι φάσεις που προσφέρονται από το CRM εξηγούνται στις παρακάτω ενότητες:

1. Οδηγοί.
2. Δυναμικά (ταξινόμηση κατά διαφορετικό στάδιο, τις προτεραιότητες και άλλα κριτήρια).
3. Αποσπάσματα.
4. Οι πωλήσεις και παραγγελίες.
5. Τα τιμολόγια.

Βοήθεια στο γραφείο με σύστημα εισιτηρίων και συχνές ερωτήσεις.

Οι φάσεις των πωλήσεων συνδέονται στενά με την επαφή και τη δραστηριότητα της διαχείρισης, του προϊόντος και τους καταλόγους των υπηρεσιών και ισχυρών αναφορών.

3.11 Οδηγοί

Ο οδηγός είναι η πρώτη φάση για τη δημιουργία μιας σχέσης με τον πελάτη. Η εταιρεία μπορεί να πάρει αποτέλεσμα από την εμπορική δραστηριότητα, όπως εμπορικές εκθέσεις, διαφήμιση ή δελτία τύπου. Σε αυτή τη φάση δεν ξέρεις αν η πρώτη επαφή θα οδηγήσει σε μια επιχειρηματική ευκαιρία.

Αν έχει δημιουργηθεί ένας οδηγός, μπορεί ο χρήστης να καταγράψει τα ακόλουθα δεδομένα που σχετίζονται με τον πελάτη:

- Στοιχεία επικοινωνίας σε ένα μόνο πρόσωπο ή οργανισμό.
- Περιγραφή για ένα προβάδισμα
- Εκτίμηση της αξίας ενός συγκεκριμένου οδηγού για την επιχείρηση.

Αυτά τα δεδομένα θα αποθηκεύονται στον αρχικό οδηγό του CRM. Ο διαχειριστής σας μπορεί να τροποποιήσει τον τύπο και ποσό των αρχικών στοιχείων που είναι απαραίτητα για την επιχείρησή σας. Όπως εξηγείται στο τμήμα: Νέοι Οδηγοί, ο οδηγός δεν είναι πιθανόν το καλύτερο σημείο εκκίνησης για να μπορέσει ο χρήστης να εισάγει τα δεδομένα των πελατών στο σύστημα CRM σας.

Αν θέλετε να βρείτε έναν οδηγό στο CRM σας ή να προσθέσετε πληροφορίες σε ένα υπάρχων οδηγό θα πρέπει να μεταβείτε στις Πωλήσεις > Εκκινήσεις μενού στην περιοχή πλοήγησης. Ένας κατάλογος όλων των υπάρχουσών οδηγών του θα εμφανιστεί όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.21): Οδηγοί -Προβολή λίστας.

Σχήμα 3.22

Sales > Leads

<input type="checkbox"/>	Last Name ▼	First Name	Company	Phone	Website	Email	Assigned To
<input type="checkbox"/>	Brown	Elizabeth	X-ceed inc 99	(244) 419-0431	www.x-ceedinc99.com	elizabeth_brown@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Davis	Jennifer	Vtiger	(327) 509-5159	www.com	jennifer_davis@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Johnson	Patricia	T3m invest a/s	(007) 796-3910	www.t3minvesta/s.com	patricia_johnson@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Jones	Barbara	Vtigercrm inc	(915) 733-3430	www.vtigercrm inc.com	barbara_jones@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Miller	Maria	T3m invest a/s	(954) 752-5138	www.com	maria_miller@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Noore	Margaret	Vtigercrm inc	(530) 073-0509	www.com	margaret_noore@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Smith	Mary	Vtiger	(399) 417-5226	www.vtiger.com	mary_smith@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Taylor	Dorothy	X-ceed inc 99	(779) 799-2997	www.com	dorothy_taylor@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Williams	Linda	Edfg group limited	(514) 337-2167	www.edfgrouplimited.com	linda_williams@company.com	admin
<input type="checkbox"/>	Wilson	Susan	Edfg group limited	(500) 153-5049	www.com	susan_wilson@company.com	admin

Showing 1 - 10 of 10

 Filters: All

Showing 1 - 10 of 10

 Select template to Mail Merge:

Με το εικονίδιο του μεγεθυντικού φακού, η κύρια λίστα που προσφέρει ισχυρά εργαλεία για την αναζήτηση και γρήγορη εύρεση οποιασδήποτε πληροφορίας. Σε αυτή τη λίστα μπορεί ο χρήστης να παρατηρήσει, επίσης να διαγράψετε οδηγούς, ή να αλλάξει τον ιδιοκτήτη ή την θέση.

Οδηγοί λεπτομερειών

Στο σχήμα (σχήμα 3.22): Οδηγοί - Προβολή λίστας, κάποια δείγματα οδηγών έχουν ήδη συμπεριληφθεί. Για να μπορέσει ο χρήστης να δει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ένα συγκεκριμένο Οδηγό πρέπει να κλικάρει στο [Επώνυμο]. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.22): οδηγός Λεπτομερειών Προβολή – Κύρια Δεδομένα. Σε αυτή τη θέση μπορεί να δει τα κύρια δεδομένα ο οδηγός.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Σχήμα 3.23

[5] Carpender John - Lead Information

Updated 1 day ago (24 Jul 2006)

+addtag

Lead Information [More Information](#)

[Edit](#) [Duplicate](#) [Delete](#) [Send Mail](#) [Convert Lead](#)


Lead Information			
First Name	Mr. John	Phone	+001 800 888 888
Last Name	Carpender	Mobile	+001 800 888 889
Company	Sample Inc.	Fax	+001 800 888 810
Designation	Teamleader	Email	jc@demo.com
Lead Source	Trade Show	Website	www.deno.com
Industry	Finance	Lead Status	Contacted
Annual Revenue (\$)		Rating	Active
No Of Employees	30	Assigned to User	Salesmanager
Yahoo Id		Created Time	2006-07-24 20:00:48
Modified Time	2006-07-24 20:00:48		

[Locate Map](#)

Address Information			
Street	123 Mainstreet	Po Box	
Postal Code	12254	City	Samplecity
Country	Samplecountry	State	Samplestate

Description Information	
Description	for deno purposes only

[Edit](#) [Duplicate](#) [Delete](#) [Send Mail](#) [Convert Lead](#)



Select template to Mail Merge:

[Merge](#)

Ακόμα μπορεί να παρασχεθούν τα πλήρη στοιχεία διεύθυνσης, μπορεί ο χρήστης να θέλει να χρησιμοποιήσει την «Εντοπίστε Χάρτης» λειτουργία του CRM για να δει ένα χάρτη της τοποθεσίας. Αφού ο χρήστης κλικάρει στο [Περισσότερες πληροφορίες] η καρτέλα έχει τη δυνατότητα να συνεργαστεί με τον οδηγό, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.23): Επίσκεψη οδηγού λεπτομερειών - περισσότερες πληροφορίες.

Σχήμα 3.24

[5] Carpenter John - Lead More Information

Updated today (26 Jul 2006)

Type	Subject	Contact Name	Related To	Start Date	End Date	Recurring Type	Assigned To	Action
Call	return call		Carpenter John	2006-07-26	2006-07-26		admin	edit del

Activities Showing 1 - 1 of 1 [Add Task](#) [Add Event](#)

Emails [Add Email](#)

None Included

Activity History

None Included

Attachments [Add Note](#) [Add Attachment](#)

None Included

Products [Add Product](#)

None Included

Campaigns [Select Campaign](#)

None Included

Πίνακας πληροφοριών για τους οδηγούς.

Πίνακας 3.3

Δραστηριότητες:	Μπορεί ο χρήστης να συνδέσει αυτό το προβάδισμα με δραστηριότητες όπως κλήσεις, συναντήσεις ή εργασίες. Εδώ μπορεί να πάρει να κατασκευάσει μια λίστα με όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με αυτή την επαφή, και μπορεί να δημιουργήσει νέες δραστηριότητες.
E-mails:	Εδώ μπορεί να δει μια λίστα με όλα τα e-mails που έχουν αποσταλεί στις επαφές του ή μπορεί να χρησιμοποιήσει το κουμπί Email για να στείλει e-mail.
Ιστορικά:	Όλες οι δραστηριότητες του παρελθόντος που αναφέρονται στην ιστορία και επισημαίνονται ώσπου πραγματοποιήθηκε στο ημερολόγιο. Εκτός και αν έχουν διαγραφεί.
Επαφές και σημειώσεις:	Εδώ ο χρήστης μπορεί να προσθέσει σημειώσεις ή προσαρτήματα. Ως συνημμένο μπορεί να είναι οποιοσδήποτε τύπος του αρχείου του χρήστη, όπως φύλλα δεδομένων, συμβάσεις κ.λπ.
Προϊόντα:	Εδώ υπάρχει η δυνατότητα να προσθέσει πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αναφέρονται στον οδηγό.
Καμπάνια:	Μπορεί να επιλέξει μια καμπάνια η οποία πρέπει να προηγηθεί.

3.11.1 Δυνατότητες πωλήσεων.

Κατά τη διαδικασία της πώλησης, το δυναμικό των πωλήσεων του οδηγού είναι η διαδοχική λογική. Έτσι ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει ένα δυναμικό πωλήσεων από οδηγούς και μεταφέρει όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες για την προώθηση στο νέο δυναμικό πωλήσεων. Ακόμα μπορεί να δημιουργήσει ένα δυναμικό πωλήσεων άμεσα. Οι δυνατότητες των πωλήσεων χαρακτηρίζονται από το γεγονός ενός πιθανού συμφέροντος στον πελάτη από μια προσφορά της εταιρείας του χρήστη. Το τμήμα πωλήσεων αναμένει ότι η προσφορά μπορεί να δημιουργήσει ένα δυναμικό πελάτη.

Απευθείας εγγραφή των δυνατοτήτων

Εάν ένα δυναμικό πωλήσεων προκύπτει από έναν νέο πελάτη, συνιστάται να δημιουργήσει ο χρήστης ένα δυναμικό από οδηγούς όπως περιγράφηκε παραπάνω: Δημιουργία Δυναμικών από οδηγούς. Για μια επιχειρηματική ευκαιρία η οποία δεν βασίζεται σε οδηγό μπορεί να εισάγεται απευθείας στο νέο δυναμικό πωλήσεων. Κλικάροντας στο [συν εικονίδιο] στο δυναμικό προβολή λίστας. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.24): Δυναμικό - Επεξεργασία Προβολή.

Σχήμα 3.25

Basic Information	
Save Cancel	
Potential Information:	
*Potential Name	Amount: (\$)
*Account Name	Expected Close Date: 2006-07-24 <small>(yyyy-mm-dd)</small>
Type	Next Step
Lead Source	*Sales Stage: Prospecting
Assigned To User: admin	Probability (%)
Campaign Source	
Description Information:	
Description	
Save Cancel	

Τώρα μπορεί ο χρήστης να εισάγει τα δεδομένα του στο δυναμικό πωλήσεων. Η παρακάτω λίστα αναφέρεται στην προεπιλεγμένη μάσκα εισαγωγής, η οποία μπορεί να αλλάξει από τον διαχειριστή σας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του χρήστη.

**Πίνακας Λίστας πεδίων εισαγωγής δεδομένων
με κύριες δυνατότητες προεπιλογής.**

Πίνακας 3.4

Όνομα πώλησης:	Θα πρέπει να δοθεί σε κάθε δυνητικό πελάτη ένα μοναδικό όνομα. Για μια καλύτερη επισκόπηση συνιστάται να περιλαμβάνει το όνομα του λογαριασμού.
Ποσό:	Μπορεί ο χρήστης να ορίσει ένα ποσό για τον αναμενόμενο πελάτη. Ας σημειωθεί ότι το ποσό αυτό θα χρησιμοποιηθεί από το CRM για να αποφασίσει αυτόματα εάν αυτός ο πελάτης (εν δυνάμει) δεν πρέπει να αναγράφεται.
Όνομα λογαριασμού:	Θα πρέπει να επιλεγεί ένα όνομα λογαριασμού που δεν είναι ήδη αποθηκευμένο στον CRM σας κάνοντας κλικ στο κουμπί [εικονίδιο φακέλου] στο τέλος της γραμμής.
Αναμενόμενη ημερομηνία κλεισίματος:	Επιλέξτε μια αναμενόμενη ημερομηνία κλεισίματος για αυτή την επιχείρηση
Τύπος:	Επιλέξτε έναν τύπο αυτού του δυναμικού. Ο ορισμός του τύπου μπορεί να διαμορφωθεί ελεύθερα από το διαχειριστή του συστήματός σας.
Επόμενο βήμα:	Εισάγετε το επόμενο βήμα που θέλετε για να φτάσετε πιο κοντά στην σύναψη της συμφωνίας.
Οδηγός πηγής:	Επιλέξτε έναν οδηγό πηγής. Ο ορισμός πηγής μπορεί να διαμορφωθεί ελεύθερα από διαχειριστή του συστήματός σας.
Στάδιο πωλήσεων:	Επιλέξτε ένα στάδιο πωλήσεων. Ο ορισμός του σταδίου μπορεί να διαμορφωθεί ελεύθερα από διαχειριστή του συστήματός σας. Κάθε φορά που σημειώνει πρόοδο στην πώληση, θα πρέπει να ενημερώνει αυτή την καταχώρηση.
Ανάθεση:	Επιλέξτε έναν ιδιοκτήτη αυτού του δυναμικού (πελάτη). Συνήθως αυτή θα είναι η πώληση συνεργατών ή μίας ομάδας.
Πιθανότητα (%):	Σε αυτή την ενότητα μπορεί ο χρήστης να εισάγει την πιθανότητα της επιτυχίας των δραστηριοτήτων πώλησης.
Προέλευση καμπάνιας:	Μπορεί να εισάγει μια αναφορά σε μια υπάρχουσα καμπάνια.
Περιγραφή:	Μπορεί να εισάγει επιπρόσθετες πληροφορίες σε αυτό το δυναμικό.

Πρόσθετες πληροφορίες και δυνατότητες

Για να εκχωρήσει ο χρήστης περισσότερες πληροφορίες απευθείας σε ένα δυναμικό πωλήσεων, πρέπει να κλικάρει στο όνομα ενός πιθανού πελάτη στο δυναμικό προβολή λίστας, όπως εμφανίζεται στις Πωλήσεις > δυνατότητες του μενού. Θα φτάσει στις λεπτομέρειες των δεδομένων όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.25): Πιθανή Λεπτομέρειες Θέα - Δεδομένα Βασικού Αρχείου.

Σχήμα 3.26

Potential Information:			
Potential Name	Sample Potential	Amount (\$)	
Account Name	Sample Inc.	Expected Close Date	2006-07-24
Type	New Business	Next Step	
Lead Source	Public Relations	Sales Stage	Prospecting
Assigned To User	admin	Probability (%)	
Campaign Source		Created Time	2006-07-24 17:15:00
Modified Time	2006-07-24 17:15:00		

Description Information:

Description: for demonstration purpose only

Κλικάροντας στο [Περισσότερες Πληροφορίες] της καρτέλας, ο χρήστης έχει την δυνατότητα να προσθέσει περαιτέρω πληροφορίες, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.26): Πιθανές λεπτομέρειες προβολής - περισσότερες πληροφορίες.

Σχήμα 3.27

Activities: Add Task, Add Event

Contacts: Select Contact

Products: Select Product, Add Product

Amount	Sales Stage	Probability	Close Date	Last Modified
--------	-------------	-------------	------------	---------------

Attachments: Add Note, Add Attachment

Quotes: Add Quote

Sales Order: Add Sales Order

Activity History

Λίστα με περισσότερες δυνατότητες για πεδία εισόδου και πληροφορίες

Πίνακας 3.5.

Δραστηριότητες:	Εδώ ο χρήστης βλέπει μια λίστα με όλες τις δραστηριότητές του, όπως κλήσεις, συναντήσεις και καθήκοντα που σχετίζονται με αυτό το δυναμικό. Υπάρχει η δυνατότητα και δημιουργία και εδώ νέων δραστηριοτήτων
Επαφές:	Εδώ ο χρήστης μπορεί να δει μια λίστα των επαφών που σχετίζονται με αυτό το δυναμικό. Μπορεί να επιλέξει επιπλέον επαφές ήδη αποθηκευμένες στο σύστημα CRM.
Προϊόντα:	Εδώ μπορείτε να δείτε μια λίστα όλων των προϊόντων ή των υπηρεσιών του δυναμικού. Μπορείτε να επιλέξετε πρόσθετα προϊόντα ή υπηρεσίες από τα δεδομένα βάσης ή μπορείτε να μεταφέρετε ένα νέο προϊόν ή υπηρεσία με το σύστημα CRM.
Στάδια πωλήσεων:	Κάθε φορά που αλλάζει το στάδιο των πωλήσεων, μια νέα καταχώρηση σε αυτή τη λίστα ιστορικού θα δημιουργηθεί.
Συνημμένα και Σημειώσεις:	Μπορείτε να επισυνάψετε σημειώσεις ή συνημμένα στο δυναμικό πωλήσεων.
Αποσπάσματα:	Εδώ τα εισαγωγικά στοιχεία του χρήστη που σχετίζονται με αυτό το δυναμικό που υπάρχουν στην λίστα. Αν δημιουργήσει ένα νέο απόσπασμα από εδώ, απαιτείται όλα τα δυναμικά δεδομένα του βασικού αρχείου για το απόσπασμα να μεταφερθούν αυτόματα.
Πωλήσεις και παραγγελίες:	Εδώ είναι όλες οι εισερχόμενες πωλήσεις του χρήστη που σχετίζονται με αυτό το δυναμικό που υπάρχουν στην λίστα.
Ιστορικά:	Εδώ μπορεί να δει μια λίστα με όλες τις δραστηριότητες του παρελθόντος του ο χρήστης.

Λεπτομέρειες προϊόντων.

Το CRM σύστημα εξετάζει όλους τους τύπους των φόρων ή εκπτώσεων που μπορεί να ισχύουν για την προσφορά προϊόντων ή υπηρεσίες. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τους τοπικούς, πολιτειακούς ή ομοσπονδιακούς φόρους, καθώς και τους ειδικούς φόρους. Μπορεί να υπολογίζει φόρους χωριστά για κάθε προϊόν ή υπηρεσία και για ολόκληρη παραγγελία. Πριν ο χρήστης επιλέξει τα προϊόντα για προς προσφορά, θα πρέπει να αποφασίσει ποια λειτουργία φόρου ισχύει και για την προσφορά του.

Στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.27) κλικάροντας στο: Λεπτομέρειες Προϊόντος για ατομικές φορολογικές λειτουργίες εμφανίζει ένα παράθυρο για τις λεπτομέρειες εισόδου για τα προϊόντα που υπολογίζεται μια ατομική φορολογική λειτουργία.

Σχήμα 3.28

Product Details				Tax Mode Individual		
Tools	Product Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
	Sample Product for demo only [Clear Comment]		10	1000 (-) Discount : Total After Discount :	10000.00 0.00 10000.00	
				(+) Tax :	1450	11450.00

Με αυτή την μορφή υπολογισμού του φόρου λειτουργίας μπορεί ο χρήστης να ορίσει διαφορετικούς φόρους για κάθε μεμονωμένο προϊόν ή την υπηρεσία που του προσφέρεται.

Στο σχήμα (σχήμα 3.28): Οι λεπτομέρειες προϊόντος με ΦΠΑ που λειτουργούν στη εταιρία και μπορούν οι χρήστες να δουν τα στοιχεία εισόδου με τη φορολογική κατάσταση της εταιρίας. Εδώ ο συνολικός φόρος υπολογίζεται μετά από όλα τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που έχει εισαχθεί.

Σχήμα 3.29

Product Details					Tax Mode Group	
Tools	Product Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
	<input type="text" value="Sample Product"/> for demo only [Clear Comment]		10	<input type="text" value="1000"/> (-) Discount : 0.00 Total After Discount : 10000.00	10000.00	
						10000.00

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.12 Παραγγελίες πωλήσεων.

Οι παραγγελίες πωλήσεων είναι εντολές που λαμβάνουν οι χρήστες του vtiger από τους πελάτες. Τέτοιες αγορές αγαθών ή υπηρεσιών που παρουσιάζονται συνήθως σε έντυπη μορφή και λαμβάνονται με φαξ ή e-mail. Είναι λογικό να λαμβάνει επίσης τέτοιες εντολές και CRM. Μια παραγγελία πώλησης μπορεί να διαφέρει από την προσφορά του χρήστη και θα πρέπει να διαθέτει αυτές τις πληροφορίες διαθέσιμες στο σύστημα CRM.

Μπορεί ο χρήστης να δημιουργήσει μια παραγγελία πώλησης από ένα προηγούμενο και αποσπάσματά της. Να κάνει τις αλλαγές και τις αντιστοιχίες της κλικάροντας στο πλήκτρο [Νέα Πωλήσεις Τάξης]. Αυτό θα μεταφέρει αυτόματα τα στοιχεία για την νέα παραγγελία. Μπορεί επίσης να δημιουργήσει μια νέα παραγγελία, κάνοντας κλικ στο εικονίδιο συν την παραγγελία προβολής της λίστας.

Και στις δύο περιπτώσεις, ανοίγει ένα νέο παράθυρο, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.29): Πωλήσεις Τάξης - Επεξεργασία Προβολή για παραγγελία και τη διεύθυνση για πληροφορίες. Αν έχει ο χρήστης χρησιμοποιήσει ένα απόσπασμα από προηγούμενη παραγγελία, θα παρατηρήσει ότι όλα τα πεδία εισαγωγής έχουν συμπληρωθεί αυτόματα.

Σχήμα 3.30

Creating New Sales Orders

Basic Information More Information

Save Cancel

Sales Order Information

*Subject	<input type="text"/>	Potential Name	<input type="text"/>
Customer No	<input type="text"/>	Quote Name	<input type="text"/>
Purchase Order	<input type="text"/>	Contact Name	<input type="text"/>
Due Date	2006-05-30 <small>(yyyy-mm-dd)</small>	Carrier	FedEx
Pending	<input type="text"/>	Status	Created
Sales Commission	<input type="text"/>	Excise Duty	<input type="text"/>
*Account Name	<input type="text"/>	Assigned To	User Group admin

Address Information

*Billing Address	<input type="text"/>	*Shipping Address	<input type="text"/>
Billing Po Box	<input type="text"/>	Shipping Po Box	<input type="text"/>
Billing City	<input type="text"/>	Shipping City	<input type="text"/>
Billing State	<input type="text"/>	Shipping State	<input type="text"/>
Billing Code	<input type="text"/>	Shipping Code	<input type="text"/>
Billing Country	<input type="text"/>	Shipping Country	<input type="text"/>

..... snip snip

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.12.1 Εντολές Αγοράς

Το CRM υποστηρίζει την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών. Αυτό θα μπορούσε να είναι χρήσιμο, αν ο χρήστης θέλει να παραγγείλει κάτι να εκπληρώσει μια παραγγελία του πελάτη ή να διατηρείται η λειτουργία της επιχείρησής του.

Για την εισαγωγή μιας νέας εντολής αγοράς, κάνοντας κλικ στο [συν εικονίδιο] κατά την απογραφή > μενού Εντολές Αγοράς. Ως μια άλλη επιλογή, μπορεί ο χρήστης να κάνει κλικ στο κουμπί [Προσθήκη νέου Purchase Order] στην άποψη λεπτομέρειας ενός πωλητή κατά την απογραφή > Προμηθευτές μενού. Με τη χρήση αυτής της επιλογής το CRM θα μεταφέρει την πληροφορία του πωλητή για τη νέα εντολή αγοράς αυτόματα. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.30): Εντολή Αγοράς - Επεξεργασία Προβολή για εντολή αγοράς και την διαμόρφωση των πληροφοριών.

Σχήμα 3.31

Creating New Purchase Orders

Basic Information More Information

Save Cancel

Purchase Order Information

*Subject	<input type="text"/>	* Vendor Name	<input type="text"/>
Requisition No	<input type="text"/>	Tracking Number	<input type="text"/>
Contact Name	<input type="text"/>	Due Date	2006-05-30 (yyyy-mm-dd)
Carrier	FedEx	Sales Commission	<input type="text"/>
Excise Duty	<input type="text"/>	Status	Created
Assigned To	<input type="radio"/> User <input type="radio"/> Group admin		

Address Information

* Billing Address	<input type="text"/>	* Shipping Address	<input type="text"/>
Billing Po Box	<input type="text"/>	Shipping Po Box	<input type="text"/>
Billing City	<input type="text"/>	Shipping City	<input type="text"/>
Billing State	<input type="text"/>	Shipping State	<input type="text"/>
Billing Code	<input type="text"/>	Shipping Code	<input type="text"/>
Billing Country	<input type="text"/>	Shipping Country	<input type="text"/>

..... snip snip

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

3.12.2 Τιμολόγια

Με την χρήση του συστήματος του CRM μπορούν να δημιουργηθούν τιμολόγια πελατών. Κάνοντας κλικ στο [συν εικονίδιο] στο Πωλήσεις> μενού Τιμολόγιο ή, χρησιμοποιώντας το κουμπί [Δημιουργία νέου τιμολογίου] στην άποψη λεπτομέρειά της μια παραγγελία πώλησης. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.31): Τιμολόγιο- Επεξεργασία Προβολή για το τιμολόγιο και για να συμπληρωθούν οι πληροφορίες.

Σχήμα 3.32

Creating New Invoice

Basic Information More Information

Save Cancel

Invoice Information

*Subject	<input type="text"/>	Sales Order	<input type="text"/>
Invoice No	RE-07-1000	Customer No	<input type="text"/>
Contact Name	<input type="text"/>	Invoice Date	09-04-2007 <small>(dd-mm-yyyy)</small>
Due Date	09-04-2007 <small>(dd-mm-yyyy)</small>	Purchase Order	<input type="text"/>
Excise Duty	<input type="text"/>	Sales Commission	<input type="text"/>
*Account Name	<input type="text"/>	Status	Created
Assigned To	<input checked="" type="radio"/> User <input type="radio"/> Group admin		

Address Information

* Billing Address	<input type="text"/>	* Shipping Address	<input type="text"/>
Billing Po Box	<input type="text"/>	Shipping Po Box	<input type="text"/>
Billing City	<input type="text"/>	Shipping City	<input type="text"/>
Billing State	<input type="text"/>	Shipping State	<input type="text"/>
Billing Code	<input type="text"/>	Shipping Code	<input type="text"/>
Billing Country	<input type="text"/>	Shipping Country	<input type="text"/>

..... snip snip

Ακόμα μπορεί να σταλεί ένα PDF αντίγραφο των τιμολογίων μέσω e-mail σε πελάτες άμεσα όπως στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.32): PDF εξόδου για τα τιμολόγια. Εάν κάνει ο χρήστης κλικ στο κουμπί Αποστολή Email με το PDF το παράθυρο ταχυδρομείου επεξεργασία θα ανοίξει το οποίο περιέχει το τιμολόγιο ως συνημμένο και του επιτρέπει να προσθέσει το δέκτη και να προσθέσει κείμενο στο μήνυμα.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Σχήμα 3.33

The screenshot shows an 'Invoice Information' page. At the top, there are buttons for 'Edit', 'Duplicate', and 'Delete'. Below these is a table with the following data:

Invoice Information			
Subject	AB070111	Sales Order	AB070111
Customer No		Invoice No	RE-2007-1012
Contact Name		Invoice Date	09-10-2007
Due Date	08-10-2007	Purchase Order	
Excise Duty		Sales Commission	
Account Name	Dreger	Status	Approved
Assigned To User	admin	Created Time	09-10-2007 10:37:22
Modified Time	09-10-2007 10:37:22		

To the right of the table is a 'Tools' section with two links: 'Export To PDF' and 'Send Email With PDF'. Red arrows point from the 'Send Email With PDF' link to the text 'use this link to email a PDF copy of the invoice', and from the 'Export To PDF' link to the text 'use this link to generate an invoice in the PDF format'.

3.13 Marketing

Το CRM υποστηρίζει τις προσπάθειες του μάρκετινγκ με μια μοναδική εφαρμογή. Κάνοντας κλικ στο μενού [Μάρκετινγκ] για να ανοίξει η προβολή λίστας των εκστρατειών μάρκετινγκ σας, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.33): Εκστρατείες - Προβολή λίστας.

Σχήμα 3.34

The screenshot shows a 'Marketing > Campaigns' interface. At the top, there are navigation icons and a search bar. Below that, there are buttons for 'Delete' and 'Change Owner', and a status indicator 'Showing 1 - 6 of 6'. The main part of the interface is a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	Campaign Name	Campaign Type	Campaign Status	Expected Revenue	Expected Close Date	Assigned To
<input type="checkbox"/>	User Conference	Conference	Planned	250000	02-01-2003	Marketing Team

At the bottom, there are buttons for 'Delete' and 'Change Owner', and a status indicator 'Showing 1 - 1 of 1'.

Μπορεί να προστεθεί μια νέα καμπάνια κάνοντας κλικ στο [συν εικονίδιο] στην κορυφή της λίστας. Η προβολή επεξεργασίας φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.34): Καμπάνια - Επεξεργασία Προβολή.

Σχήμα 3.35

Creating New Campaign

Basic Information

Save Cancel

Campaign Information

*Campaign Name	<input type="text"/>	Campaign Type	[-None-]
Product	<input type="text"/>	Campaign Status	[-None-]
Expected Close Date	26-05-2006 (dd-mm-yyyy)	Expected Revenue	<input type="text"/>
Budget Cost	<input type="text"/>	Actual Cost	<input type="text"/>
Expected Response	[-None-]	Assigned To	<input type="radio"/> User <input type="radio"/> Group admin
Num Sent	<input type="text"/>	Sponsor	<input type="text"/>
Target Audience	<input type="text"/>	TargetSize	<input type="text"/>
Expected Sales Count	<input type="text"/>	Actual Sales Count	<input type="text"/>
Expected Response Count	<input type="text"/>	Actual Response Count	<input type="text"/>
Expected ROI	<input type="text"/>	Actual ROI	<input type="text"/>

Description Information

Description

Save Cancel

Κάνοντας κλικ στο κουμπί [Αποθήκευση] γίνεται μεταφορά των δεδομένων της καμπάνιας σας στο CRM. Για να επεξεργαστεί μια καμπάνια, ανοίγει κάνοντας κλικ στο όνομα στην προβολή λίστας. Τα κύρια δεδομένα που μόλις προωθηθήκαν, είναι εμφανή άμεσα. Με κλικ στην καρτέλα [Περισσότερες πληροφορίες] για την προσθήκη περισσότερων επαφών οδηγεί στην καμπάνια του χρήστη που φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.35): Εκστρατεία - Προβολή λεπτομερειών.

Σχήμα 3.36

Campaign Information **More Information**

Contacts [- Select One -]

Select: none

None Included

Leads [- Select One -]

Select: none

None Included

Potentials

None Included

Activities

None Included

Ακόμα μπορεί ο χρήστης να προσθέσει μεμονωμένες επαφές, να οδηγεί δυναμικά δραστηριότητες για την καμπάνια της επιχείρησης. Ακόμα έχει την δυνατότητα να φορτώσει τις υπάρχουσες λίστες επαφών ή να οδηγήσει τους καταλόγους στην καμπάνια, κάνοντας τη σωστή επιλογή. Οι κατάλογοι αυτοί πρέπει να υπάρχουν ήδη ως προσαρμοσμένη προβολή λίστας σε ενότητες οδηγού ή στις επαφές.

3.14 Καταχωρήσεις σχετικών προϊόντων.

Το CRM χρησιμοποιεί τον όρο προϊόν ως ένα σφαιρικό όρο για όλα τα είδη των προϊόντων ή των υπηρεσιών της εταιρείας που αυτή προσφέρει. Παρόμοια σε έναν κατάλογο, το CRM παρέχει λειτουργίες για να μπορεί και να κατηγοριοποιεί τα προϊόντα με διάφορες τιμές και τους προμηθευτές. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν ενεργά στις εργασίες με τους πελάτες.

Το CRM επιτρέπει στο χρήστη να συνδέσει πληροφορίες για το προϊόν με την διαδικασία πωλήσεών του. Για να εισάγει ένα νέο προϊόν, θα πρέπει να γίνει κλικ στο συν εικονίδιο στο μενού Απόθεμα > Προϊόντα για το σύνολο των επιλογών. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.35): Νέο Προϊόν - Επεξεργασία Προβολή Δεδομένα Βασικού Αρχείου.

Σχήμα 3.37

The screenshot shows the 'Creating New Product' form in a CRM system. The form is divided into three main sections: Product Information, Pricing Information, and Description Information. The Product Information section includes fields for Product Name, Product Code, Product Category, Sales Start Date, Sales End Date, Support Start Date, Support Expiry Date, Leads, Website, Part No, Serial No, and GL Account. The Pricing Information section includes Unit Price (€), Commission Rate (%), and VAT (%). The Description Information section includes a Description field. The VAT (%) field is highlighted with a red box.

Μπορεί ακόμα ο χρήστης να εισάγει τις ακόλουθες πληροφορίες για το προϊόν ή την υπηρεσία.

Λίστα πεδίων εισαγωγής δεδομένων κυρίων προεπιλογών για πληροφορίες του προϊόντος.

Πίνακας 3.6

Όνομασία προϊόντος:	Θα πρέπει να δοθεί σε κάθε υπηρεσία ή προϊόν ένα μοναδικό όνομα.
Κωδικός προϊόντος:	Θα πρέπει να δοθεί σε κάθε προϊόν ένας μοναδικός κωδικός παραγγελίας. Αυτό θα μπορούσε να είναι ένας συνδυασμός γραμμάτων και αριθμών. Οι πελάτες θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν αυτόν τον κωδικό με τις παραγγελίες τους.
Προϊόν:	Μπορεί να επιλέξει ένα προϊόν από τον υπάρχοντα κατάλογο των προϊόντων.
Δραστηριότητα:	Με τη σήμανση αυτού του πλαισίου ελέγχου, ένα προϊόν καθίσταται ενεργό και είναι διαθέσιμο για αγορά.
Κατηγορία προϊόντος:	Εδώ μπορείτε να επιλέξετε μία κατηγορία για το προϊόν. Το CRM μπορεί να τροποποιήσει τον κατάλογο επιλογών.
Έναρξη-λήξη πωλήσεων:	Μπορείτε να επιλεγεί ένα χρονικό πλαίσιο στο οποίο η εταιρεία πουλάει αυτό το προϊόν.
Υποστήριξη Έναρξη / Ημερομηνία Λήξης:	Μπορεί να επιλεγεί ένα χρονικό διάστημα στο οποίο το προϊόν αυτό διατηρείται.
Οδηγοί / Λογαριασμοί / Δυνατότητες:	Μπορεί να ανατρέξει αυτό το προϊόν με ένα ειδικό οδηγό, λογαριασμό ή δυναμικό. Δεν μπορείτε να εισάγει απευθείας μια αναφορά. Θα πρέπει να επιλέξετε μια αναφορά από τα υπάρχοντα στοιχεία CRM.

Όνομα επαφής:	Μπορεί να επιλέξετε μια επαφή αναφορά. Αυτό θα μπορούσε να είναι, για παράδειγμα, ένα άτομο με το οποίο μπορεί να επικοινωνήσετε για περισσότερες πληροφορίες για το προϊόν.
Ιστοσελίδα:	Μπορεί να εισάγει μια ιστοσελίδα με περισσότερες πληροφορίες για το προϊόν.
Όνομα πωλητή:	Αν πωλούν προϊόντα τρίτων, μπορεί να επιλεγεί εδώ ένας πωλητής.
Κωδικοί αριθμοί:	Καθένα από τα προϊόντα έχει τους δικούς του αριθμούς.
Αριθμό μέρος πωλητής :	Αν ο πωλητής έχει δώσει έναν αριθμό για την παραγγελία του προϊόντος, μπορεί να εισαχτεί σε αυτό το σημείο.
Σειριακός αριθμός:	Καθένα από τα προϊόντα πρέπει να έχει ένα ειδικό αύξοντα αριθμό, μπορείτε να τον εισάγετε εδώ.
Φύλλο Προϊόντος:	Μπορείτε να εισάγετε ένα όνομα του προϊόντος δελτίου δεδομένων που είναι η διαθέσιμη μορφή άλλων πόρων.
GL Λογαριασμού:	Αυτή η καταχώρηση αναφέρεται σε ένα Λογαριασμό Γενική Λογιστική και θα μπορούσε να είναι χρήσιμος αν είχαμε εισαγωγή / εξαγωγή στοιχείων από πρόγραμμα λογιστικής σας.

Θα πρέπει να παραμείνει το μέγεθος της εικόνας όσο το δυνατόν σε χαμηλό επίπεδο ώστε να αποφευχθεί η χρονοβόρα λήψη κάθε φορά που θα εμφανιστεί αυτή η σελίδα CRM. Αν προστεθούν περισσότερες από μία εικόνες, οι εικόνες θα εμφανίζονται ως περιστρεφόμενος κύβος ως φαίνεται στο επόμενο σχήμα (σχήμα 3.38):

Σχήμα 3.38



User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Σχετικές πληροφορίες

Εδώ παρέχεται περαιτέρω χώρος για περαιτέρω πληροφορίες για το προϊόν, εάν αυτό απαιτείται. Κάνοντας κλικ στο κουμπί [Αποθήκευση] γίνεται μεταφορά πληροφοριών για το προϊόν στο σύστημα CRM όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.37).

Σχήμα 3.39

Product Information	More Information
Trouble Tickets	Add Ticket
<i>None Included</i>	
Attachments	Add Note Add Attachment
<i>None Included</i>	
Quotes	Add Quote
<i>None Included</i>	
Purchase Order	Add PurchaseOrder
<i>None Included</i>	
Sales Order	Add SalesOrder
<i>None Included</i>	
Invoices	Add Invoice
<i>None Included</i>	
Price Books	Add to Price Books
<i>None Included</i>	
Leads	Select Leads
<i>None Included</i>	
Accounts	Select Account
<i>None Included</i>	
Contacts	Select Contacts
<i>None Included</i>	
Potentials	Select Potential
<i>None Included</i>	

Αν κάνετε κλικ στο [Περισσότερες πληροφορίες] η καρτέλα που θα εμφανιστεί έχει τη δυνατότητα να εισάγετε επιπρόσθετες πληροφορίες ή για να συνεργαστεί με το προϊόν που εμφανίζεται στην εικόνα: Προϊόν - Επεξεργασία δείτε περισσότερες πληροφορίες.

Λίστα πεδίων εισαγωγής δεδομένων κύριων προεπιλογών για περισσότερες πληροφορίες για τα προϊόντα.

Πίνακας 3.7.

Προβληματικά δελτία:	Εδώ υπάρχουν όλα τα δελτία που σχετίζονται με το προϊόν. Τα δελτία αυτά μπορεί να είναι με βάση τον πελάτη που διαμαρτύρεται, σφάλματα προϊόν, ή άλλων συναφών ζητημάτων μετά την πώληση.
Συνημμένα και Σημειώσεις:	Εδώ μπορεί να προσθέσει συνημμένα ή τις σημειώσεις σε ένα προϊόν. Αυτό μπορεί να είναι δεδομένα φύλλα, επιπλέον εικόνες του προϊόντος κλπ.
Αποσπάσματα:	Το CRM αναγράφει όλες τις τιμές που περιέχουν αυτό το προϊόν. Υπάρχει ακόμα η δυνατότητα επίσης να δημιουργηθούν καινούργιες προσφορές.
Εντολές Αγοράς:	Το CRM απαριθμεί όλες τις παραγγελίες που περιέχουν το συγκεκριμένο προϊόν. Υπάρχει η πιθανότητα επίσης να δημιουργηθεί μια νέα τάξη πραγμάτων εδώ.
Εντολές παραγγελίες:	Το CRM απαριθμεί όλες τις εντολές πώλησης που περιέχει το κάθε προϊόν. Μπορείς επίσης να δημιουργήσει μια νέα τάξη πραγμάτων εδώ.
Τιμολόγιο:	Το CRM απαριθμεί όλα τα τιμολόγια που περιέχουν αυτό το προϊόν. Μπορεί, επίσης να δημιουργηθεί ένα νέο τιμολόγιο εδώ.

Τιμές καταχωρήσεων:	Το CRM απαριθμεί όλα τα βιβλία των τιμών που εμπεριέχουν αυτό το προϊόν. Μπορεί επίσης να δημιουργηθεί ένα νέο βιβλίο τιμή εδώ.
Οδηγοί:	Το CRM απαριθμεί όλους τους οδηγούς που περιέχουν αυτό το προϊόν. Δεν μπορεί να δημιουργηθούν νέοι οδηγοί εδώ.
Λογαριασμοί:	Το CRM απαριθμεί όλους τους λογαριασμούς που περιέχουν αυτό το προϊόν.
Επαφές:	Το CRM απαριθμεί όλους τους λογαριασμούς που περιέχουν αυτό το προϊόν.
Δυνατότητες:	Το CRM απαριθμεί όλους τους λογαριασμούς που περιέχουν αυτό το προϊόν.

3.14.1 Τιμές καταχωρήσεων

Το CRM επιτρέπει στο χρήστη να εργάζεται με έναν απεριόριστο αριθμό διαφορετικών τιμοκαταλόγων, που ονομάζεται βιβλία των τιμών ή καταχωρήσεων. Αυτό είναι πολύ χρήσιμο, για παράδειγμα, εάν η εταιρεία έχει διαφορετικούς τύπους πελατών που απαιτούν μια διαφορετική τιμολόγηση. Μπορεί να χρησιμοποιηθούν το ειδικό λιανικής πώλησης, διανομής, τέλος τιμοκαταλόγων των πελατών κλπ.

User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Δημιουργία Τιμή Βιβλία ή καταχωρήσεων

Για να δημιουργηθεί ένα νέο βιβλίο των τιμών, πρέπει να γίνει κλικ στο [συν εικονίδιο] κατά την απογραφή > μενού PriceBooks. Ένα νέο παράθυρο θα ανοίξει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.38): Νέα τιμή Βιβλίο - Επεξεργασία Προβολή. Σύστημα Χρήστης.

Σχήμα 3.40

Inventory > PriceBooks

Creating New PriceBook

Basic Information

Save Cancel

Price Book Information:

*Price Book Name Active

Description Name:

Description

Save Cancel

Θα πρέπει να δοθεί ένα μοναδικό όνομα στην τιμή του Βιβλίο ένα μοναδικό όνομα. Μπορεί να προστεθεί μια περιγραφή για μελλοντική αναφορά. Θα πρέπει να σημειωθεί στο κουτί [Ενεργή] ακόμα να ελέγξει ο χρήστης αν θέλει να έχει αυτό το βιβλίο διαθέσιμες τιμές για προσφορές, παραγγελίες και τιμολόγια.

Κάνοντας κλικ στο κουμπί [Αποθήκευση] για να δημιουργηθούν αυτές οι νέες τιμές θα πρέπει από τον χρήστη να γίνει κράτηση στο CRM σύστημα. Οι λεπτομέρειες αυτού του νέου βιβλίου της τιμής ανοίγει όπως εμφανίζεται στο παρακάτω σχήμα (σχήμα 3.39): Price book - Προβολή λεπτομερειών.

Σχήμα 3.41

[264] sample pricebook - PriceBook Information

Updated today (25 May 2006)

PriceBook Information More Information

Edit Duplicate Delete

Price Book Information:

Price Book Name	sample pricebook	Active	yes
Created Time	25-05-2006 06:29:03	Modified Time	25-05-2006 06:29:03

Description Name:

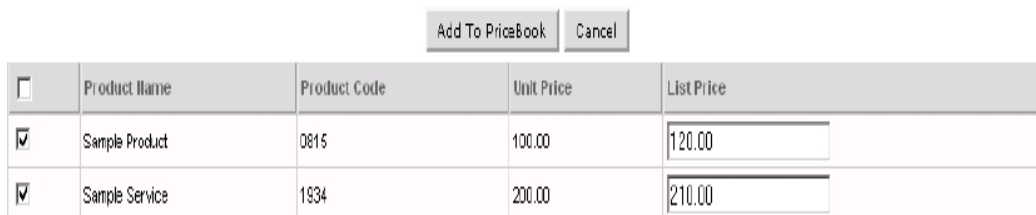
Description	for demonstration purpose only
-------------	--------------------------------

Επεξεργασία βιβλίο τιμών.

Για να προστεθεί ένα προϊόν στο **βιβλίο τιμών** (pricebook), πρέπει να γίνει κλικ στην καρτέλα Περισσότερες πληροφορίες όπως εμφανίζονται στο σχήμα (σχήμα 3.40): Pricebook – Λεπτομέρειες Προβολή. Μπορεί να προστεθεί ένα προϊόν ή μια υπηρεσία στο βιβλίο τιμών του χρήστη, κάνοντας κλικ στο κουμπί [Επιλέξτε Προϊόν].

Το νέο παράθυρο που ανοίγει, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.40): Τιμή Βιβλίων - Λίστα επιλογής των προϊόντων, απαριθμεί όλα τα προϊόντα που αποθηκεύονται στο CRM. Μπορεί ο χρήστης να επιλέξει τα προϊόντα που θέλει να προσθέσει σε αυτό το βιβλίο τιμών επιλέγοντας το αντίστοιχο πλαίσιο ελέγχου. Θα πρέπει επίσης να ορίσει μια τιμή καταλόγου για το προϊόν. Ο συγκεκριμένος τιμοκατάλογος ισχύει μόνο για αυτό το βιβλίο των τιμών. Η τιμή ανά μονάδα, όπως το σετ στον κατάλογο προϊόντων εμφανίζεται ως σημείο αναφοράς. Κάνοντας κλικ στο κουμπί [Προσθήκη στα Τιμή-Βιβλίο] αποθηκεύονται οι επιλογές του χρήστη.

Σχήμα 3.42



<input type="checkbox"/>	Product Name	Product Code	Unit Price	List Price
<input checked="" type="checkbox"/>	Sample Product	0815	100.00	120.00
<input checked="" type="checkbox"/>	Sample Service	1934	200.00	210.00

3.14.2 Προμηθευτές

Το CRM επιτρέπει στο χρήστη να εισάγει έναν απεριόριστο αριθμό των προμηθευτών που παρέχουν αγαθά ή υπηρεσίες στην επιχείρηση ή στους πελάτες της. Τέτοιοι πωλητές αποθηκεύονται χωριστά και δεν αποτελούν μέρος των επαφών ή των λιτών με τους λογαριασμούς. Για να εισάγετε ένα νέο προμηθευτή κάντε κλικ στο [συν εικονίδιο] κατά την απογραφή > Προμηθευτές μενού. Ένα νέο παράθυρο, όπως φαίνεται στο σχήμα (σχήμα 3.40): Νέα Πωλητής - Επεξεργασία Εμφάνιση θα ανοίξει.

Σχήμα 3.43

Inventory > Vendors

Creating New Vendor

Basic Information More Information

Save Cancel

Vendor Information:

*Vendor Name Phone

Email Website http://

GL Account 307-Service-Hardware Labor Category

Save Cancel

Μπορείτε να προσθέσετε τις παρακάτω βασικές πληροφορίες:

Πίνακας 3.8.

Λίστα πεδία εισαγωγής δεδομένων με τις κύριες επιλογές για τις πληροφορίες του πωλητή

Όνομα πωλητή:	Θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για τους πελάτες μια επωνυμία για κάθε μια καταχώρηση.
Τηλέφωνο:	Μπορεί ο χρήστης να εισάγει τον αριθμό τηλεφώνου του προμηθευτή.
e-mail:	Μπορεί να εισάγει τη διεύθυνση e-mail του πωλητή.
Ιστοσελίδα:	Μπορεί να μπει στην ιστοσελίδα των πωλητών.
GL Λογαριασμού:	Αυτή η καταχώρηση αναφέρεται σε ένα Λογαριασμό Γενική Λογιστική. Κάθε πωλητής αναφέρεται στην Γενική Λογιστική που συνήθως έχει ένα αριθμό για κάθε αναφορά.
Κατηγορία:	Μπορεί να εισάγει μια κατηγορία, εάν απαιτείται.

Αφού κάνετε κλικ στο [Περισσότερες Πληροφορίες] μια καρτέλα εμφανίζεται, όπου μπορεί να συμπληρώσει τα στοιχεία του πωλητή με την προσθήκη της διεύθυνση αλληλογραφίας και την περιγραφή.

Προϊόν Εισαγωγές και Εξαγωγές

Με τις λειτουργίες εξαγωγής και εισαγωγής υπάρχει η δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ του λογισμικού CRM και ενός μεγάλου αριθμού προγραμμάτων από τον υπολογιστή του. Όλα τα στοιχεία του προϊόντος μπορούν να εξαχθούν ή να εισαχθούν. Για την έναρξη εισαγωγής ή εξαγωγής, θα πρέπει ο χρήστης να κάνει κλικ στο Απόθεμα > Προϊόντα μενού στην περιοχή πλοήγησης του CRM συστήματος. Η προβολή της λίστας των προϊόντων του χρήστη στη συνέχεια θα εμφανιστεί. Χρησιμοποιήστε τα εικονίδια στην κορυφή της λίστας για να ξεκινήσει η εισαγωγή ή εξαγωγή. Οι εικόνες είναι μόνο λειτουργικές, αν δεν έχει την άδεια ο χρήστης να τα χρησιμοποιήσει. Αυτά είναι τα προνόμια του διαχειριστή του CRM και του διαχειριστή του συστήματος.

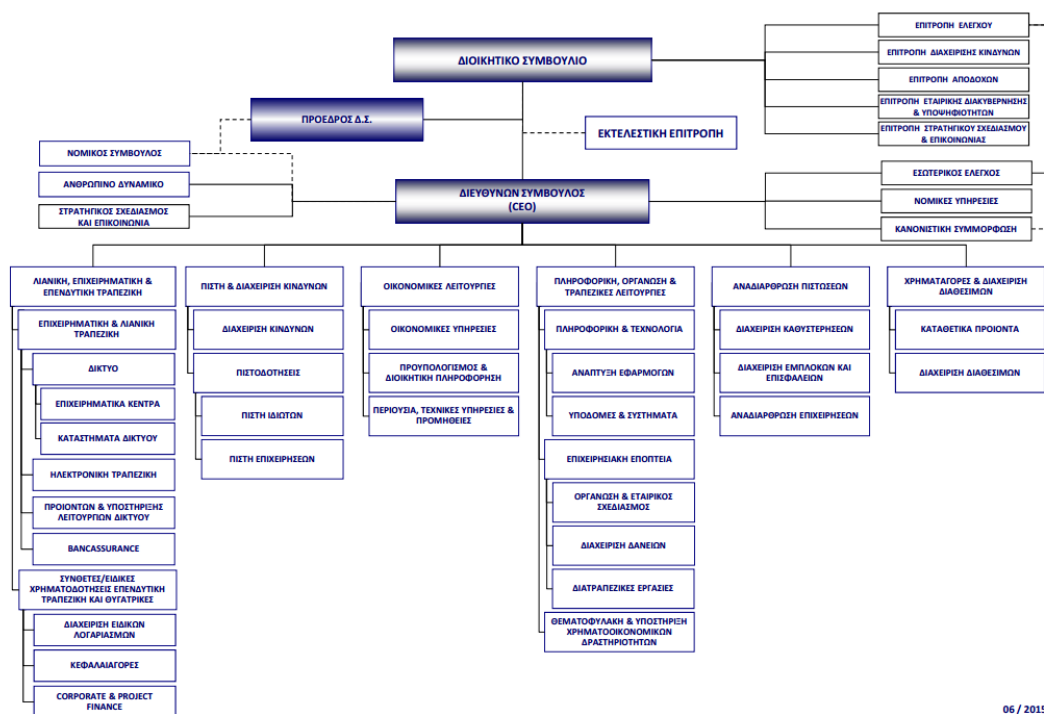
User Manual, Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector, (Exchange Server 2010).

Κεφάλαιο 4: Παράδειγμα χρήση vtiger-CRM, Attica bank

4.1 Διοικητική διόρθωση τράπεζας.

Η Attica Bank, λειτουργεί ως Ανώνυμη Τραπεζική Εταιρία με βάση τις διατάξεις του Ν. 2190/20 περί Ανωνύμων Εταιριών, που ισχύει μέχρι και σήμερα με βάση το Ν. 2076/92 περί Πιστωτικών Ιδρυμάτων και τις διατάξεις των λοιπών συναφών νομοθετημάτων. Η διάρκεια της Τραπεζικής εταιρίας ορίζεται εκατό χρόνια, ξεκινά από της ημερομηνίας δημοσίευσης του αρχικού καταστατικού από 5ης Φεβρουαρίου 1925 και λήγει την 4η Φεβρουαρίου 2025. Βάσει του άρθρου 2 του καταστατικού, σκοπός της εταιρίας είναι η "ενέργεια τραπεζικών εργασιών δι' ίδιον αυτής λογαριασμό ή δια λογαριασμό άλλων". Η Τράπεζα από το 1964 ανήκε στον Όμιλο Εταιριών της Εμπορικής Τράπεζας και εισηχθη στο Χρηματιστήριο στις 2-6-1964. Στις 26/6/97 ο Όμιλος Εταιριών Εμπορικής Τράπεζας μεταβίβασε, μέσω του Χ.Α.Α., μέρος των μετοχών που κατείχε, στο ΤΣΜΕΔΕ και στο Γ.Π.Δ και από την 09/09/2002 μεταβίβασε στο Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο τις υπόλοιπες μετοχές που είχε στην κατοχή του. Σήμερα, ο μεγαλύτερος Μέτοχος της Τράπεζας είναι το Ταμείο Σύνταξης Μηχανικών Εργοληπτών και Δημοσίων Έργων (ΕΤΑΑ-ΤΣΜΕΔΕ), με 50,67% των κοινών μετοχών και το υπόλοιπο 49,33%, ανήκει σε ιδιώτες.

Σχήμα 4.1



06 / 2015

(http://www.atticabank.gr/images/siteimages/organizational_structure/organizational_structure_06_2015.pdf)

Διοίκηση

Πρόεδρος Δ.Σ.:

Ιωάννης Γαμβρίλης

Διευθύνων Σύμβουλος:

Αλέξανδρος Αντωνόπουλος

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

(Μη Εκτελεστικό Μέλος)

ΙΩΑΝΝΗΣ ΓΑΜΒΡΙΑΗΣ, Αντιπρόεδρος ΕΤΑΑ, Πρόεδρος ΤΣΜΕΔΕ, Πολιτικός Μηχανικός

ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ ΠΛΙΑΚΗΣ: Αντιπρόεδρος, μη εκτελεστικό μέλος

ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ: Διευθύνων Σύμβουλος, εκτελεστικό μέλος

ΙΩΑΝΝΗΣ ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ: Γενικός Διευθυντής, Εκτελεστικό μέλος

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΒΟΓΑΝΑΤΣΗΣ: Εκτελεστικό μέλος

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΡΕΣΒΕΛΟΣ: Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος

ΗΛΙΑΣ ΠΕΡΤΖΙΝΙΔΗΣ: Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΛΙΩΝΗΣ: Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος

ΑΝΤΩΝΙΟΣ ΠΡΩΤΟΝΟΤΑΡΙΟΣ: Ανεξάρτητο, μη εκτελεστικό μέλος

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΣ: Μη εκτελεστικό μέλος

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΜΠΑΚΑΤΣΕΛΟΣ: Μη εκτελεστικό μέλος

ΙΩΑΝΝΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΙΔΗΣ: Μη εκτελεστικό μέλος

ΜΙΧΑΗΛ ΠΟΥΛΑΚΗΣ: Μη εκτελεστικό μέλος

ΣΤΕΦΑΝΙΑ ΓΕΩΡΓΑΚΑΚΟΥ - ΚΟΥΤΣΟΝΙΚΟΥ: Πρόσθετο, μη εκτελεστικό μέλος και εκπρόσωπος του Ελληνικού Δημοσίου δυνάμει των διατάξεων του Ν.3723/2008.

(<http://www.atticabank.gr/el/group/attica-bank/administration>)

4.2 Προοπτική χρήσης συστημάτων διαχείρισης πελατών.

Η Attica Bank είναι μια τράπεζα που στοχεύει στην ικανοποίηση χρηματοοικονομικών αναγκών τόσο επιχειρήσεων και επαγγελματιών μέσα από το δίκτυό της χορηγώντας τόσο βραχυπρόθεσμα δάνεια για την κάλυψη αναγκών του παραγωγικού και συναλλακτικού κυκλώματος των επιχειρήσεων, όσο και χρηματοδοτήσεις για την κάλυψη των μακροπρόθεσμων, επενδυτικών αναγκών των επιχειρήσεων.

Το 2009 καταλυτική ημερομηνία για την ελληνική οικονομία η τράπεζα μετείχε στα προγράμματα του Ταμείου Εγγυοδοσίας Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων (Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε. Α.Ε.) τα οποία αφορούσαν τόσο την εγγύηση κάλυψης μέρους των δανείων των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, όσο και την κάλυψη των αναγκών σε κεφάλαιο κίνησης μονιμότερου χαρακτήρα. Εντός του 2009 η Attica Bank υλοποίησε 1.190 αιτήσεις υπαγωγής στα προγράμματα του Τ.Ε.Μ.Π.Μ.Ε., το συνολικό ύψος των οποίων ξεπερνά τα 150 εκ. ευρώ. Το 2009 ενεργοποιήθηκε το Ε.Σ.Π.Α. 2007-2013, με τον ορισμό των Τραπεζών στο ρόλο των Ενδιάμεσων Φορέων Διαχείρισης

και την προκήρυξη δύο Δράσεων ενίσχυσης στη διάρκεια έτους. Η Α΄ Δράση προκηρύχθηκε τον Μάιο του 2009 και αφορούσε στην ενίσχυση Μικρών και Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων στους τομείς Μεταποίησης – Τουρισμού – Εμπορίου – Υπηρεσιών. Στην ATTICA BANK υποβλήθηκαν συνολικά 1.278 επενδυτικές προτάσεις, συνολικού αιτούμενου προϋπολογισμού 189 εκατ. ευρώ. Η υποβολή των αιτήσεων συμμετοχής ολοκληρώθηκε στις 18.12.2009 και τα αποτελέσματα της αξιολόγησής τους αναμένονται να ανακοινωθούν τον Μάιο του 2010. Παράλληλα με την Α΄ Δράση του Ε.Σ.Π.Α. και για πρώτη φορά στα ελληνικά δεδομένα, προκηρύχθηκε πρόγραμμα για την ενίσχυση και άλλων επαγγελματικών ομάδων.

Το μερίδιο αγοράς της Attica Bank στα προαναφερθέντα προγράμματα είναι σημαντικά μεγαλύτερα σε σχέση συγκριτικά με το μερίδιο που αυτή κατέχει στην τραπεζική αγορά. Αυτό οφείλεται:

- Στο σωστά οργανωμένο τμήμα διαχείρισης προγραμμάτων που διαθέτει με την χρήση vtiger CRM.
- Στην καλή της φήμη
- Στο γεγονός ότι από τις πρώτες τράπεζες που δραστηριοποιήθηκε στη διαχείριση των κοινοτικών προγραμμάτων τόσο για την αναβάθμιση του υλικοτεχνικού της εξοπλισμού αλλά και στην παροχή αυτών των προγραμμάτων για τους πελάτες της.

Η ενεργητική διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου μέσω σύγχρονων πληροφορικών συστημάτων αξιολόγησης του πιστωτικού κινδύνου διασφαλίζει την ποιότητα του επιχειρηματικού χαρτοφυλακίου της τράπεζας, το οποίο χαρακτηρίζεται από μεγάλο ποσοστό χρηματοδοτήσεων που βρίσκονται στη ζώνη του αποδεκτού μέσου και χαμηλού κινδύνου.

4.3 Δίκτυα Διανομής Προϊόντων και Υπηρεσιών

4.3.1 Δίκτυο ATM

Το δίκτυο των ATM της Attica Bank, μέσα από την χρήση πληροφοριακών συστημάτων για την καλύτερη εξυπηρέτηση και διασφάλιση των πελατών της διαθέτει ένα τεχνολογικά σύγχρονο δίκτυο με πάνω από 90 ATM. Ογδόντα ATM είναι εγκατεστημένα στα καταστήματα της Τράπεζας, ενώ τα υπόλοιπα δέκα είναι εγκατεστημένα σε χώρους τρίτων. Το δίκτυο των ATMs παρακολουθείται διαρκώς μέσω vtiger CRM, προκειμένου να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία τους καθώς και η άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες του πελατειακού κοινού της. Στην Attica Bank, στόχος όσο το δυνατόν καλύτερη στην εξυπηρέτηση των πελατών της.

4.3.2 Customer Relationship Management (CRM)

Το 2009 η Διεύθυνση Εναλλακτικών Δικτύων της Attica Bank άρχισε εργασία διεύρυνσης των λειτουργιών και των δραστηριοτήτων επέκτασης της εφαρμογής vtiger CRM (Customer Relationship Management), η εγκατάσταση είχε πραγματοποιηθεί το 2008. Κύριος στόχος της τράπεζας ήταν να επιτύχει τη χρήση του vtiger CRM από το δίκτυο των τραπεζικών της καταστημάτων ως ουσιαστικό εργαλείο πωλήσεων το οποίο θα συμβάλει στις καθημερινές λειτουργίες διαχείρισης των καταστημάτων. Τα συγκριτικά πλεονεκτήματα του συστήματος vtiger CRM που η τράπεζα αποφάσισε να εγκαταστήσει είναι:

Η δυνατότητα παρουσίασης της συνολικής εικόνας του πελάτη, στην οποία:

- Δίνει στοιχεία και παρουσιάζει το σύνολο των προϊόντων και τις σχέσεις του πελάτη με την τράπεζα.
- Δίνει την δυνατότητα για την τήρηση πλήρους ιστορικότητας κινήσεων, για καθένα εκ των τραπεζικών προϊόντων που έχει ή είχε ο πελάτης.

Η δυνατότητα καταγραφής και συνολικής διαχείρισης του συνόλου της επικοινωνίας της τράπεζας με κάθε πελάτη, ανεξάρτητα από τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται κάθε φορά (τηλέφωνο, επίσκεψη σε κατάστημα, κ.λπ.)

Η συνολική διαχείριση των αιτημάτων, παραπόνων και ερωτήσεων των πελατών (καταγραφή, δρομολόγηση και εξυπηρέτηση) από το δίκτυο καταστημάτων και από τις κεντρικές διευθύνσεις της τράπεζας. Βασικός στόχος είναι η on-line διασύνδεση του vitger CRM με τα άλλα πληροφοριακά συστήματά της που εφαρμόζονται και χρησιμοποιεί η τράπεζα, ώστε να είναι εφικτή η καλύτερη διαχείριση των στοιχείων πελάτη, αξιοποιώντας συγχρόνως την επικοινωνία μαζί του μέσω του contact centre (για παράδειγμα την ενημέρωση σχετικά με δημογραφικά στοιχεία, πιστοποιητικά αναγνώρισης, φορολογικά στοιχεία, επικοινωνίας κ.α).

4.3.3 E-Banking

Το 2009 παρατηρήθηκε σημαντική αύξηση των χρηστών του e-banking σε ποσοστό που ξεπέρασε το 40%. Ακόμα ο μέσος όρος των μηνιαίων συναλλαγών διαμορφώθηκε σε 63.000 κατά προσέγγιση. Επίσης η Attica Bank εφάρμοσε το προϊόν του συστήματος on-line πληρωμών του DIASDEBIT «Σύμβαση Συνεργασίας», στο οποίο συμμετέχουν ήδη πάνω από 40 εταιρείες, (όπως τηλεπικοινωνιακές και ασφαλιστικές), κοινωφελή ιδρύματα, εταιρείες παροχής καταναλωτικών αγαθών και δημόσια ταμεία. Οι πελάτες της τράπεζας έχουν την δυνατότητα να εξοφλούν τις οφειλές τους με πάγιες εντολές ή με εντολές πληρωμής που δίνονται για την ad hoc εξόφληση της οφειλής τους μέσω e-Banking. Επιπλέον, πραγματοποιείται η αναβάθμιση των μηχανισμών ασφαλείας συναλλαγών e-banking με την αντικατάσταση της υπάρχουσας λίστας TAN με άλλες που είναι επίσης ασφαλείς και παρέχει πιο εύρηστους μηχανισμούς (OTP-one time password). Επίσης, το e-banking ενισχύεται με νέες συναλλαγές όπως:

- Επανεκτύπωση από το χρήστη προγενέστερων συναλλαγών του.
- Εμφάνιση λογαριασμών από άλλες τράπεζες τις οποίες έχουν χρησιμοποιήσει για έμβασμα χρημάτων από πελάτες.
- Κινήσεις καρτών Attica Bank.

Στην Attica Bank λειτουργεί διαχωρισμένη ομάδα μονάδας διαχείρισης κινδύνων (Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων) καθώς και Επιτροπή Διαχείρισης Ενεργητικού – Παθητικού (ALCO), με συγκεκριμένα πλαίσια λειτουργίας για την παρακολούθηση των δραστηριοτήτων του Ομίλου και τη διατήρηση του επιπέδου ανάληψης επιχειρηματικών κινδύνων με βάση τα όρια που έχουν προκαθοριστεί. Η επιτροπή συνεδριάζει ανά μήνα, μελετώντας τις εξελίξεις των αγορών, σε συνδυασμό με το επίπεδο ανάληψης χρηματοοικονομικών κινδύνων από την τράπεζα και τις θυγατρικές της. Σύμφωνα με το νέο πλαίσιο που έχει θεσπιστεί από την Επιτροπή της Βασιλείας, την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Τράπεζα της Ελλάδος, η Attica Bank έχει θέσει σε εφαρμογή σύγχρονες μεθόδους προκειμένου να παρακολουθεί και να μεταχειρίζεται αποτελεσματικά τους κινδύνους που λαμβάνει από τις δραστηριότητές της, με βάση την καλύτερη διεθνή πρακτική. Η παρακολούθηση και οι μεταβολές των στοιχείων γίνονται με την χρήση και την λειτουργία του CRM από την τράπεζα.

4.3.4 Ανθρώπινο δυναμικό εκπαίδευση.

Από τα σημαντικότερα περιουσιακά στοιχεία τα οποία προτάσσει η Attica Bank είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Στην προσπάθεια σε ένα δυσμενές περιβάλλον να ανταποκριθεί στις εξελίξεις που σημειώνονται στο οικονομικό περιβάλλον για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς της, η τράπεζα επενδύει συστηματικά στην εκπαίδευση και εξέλιξη του εργασιακού δυναμικού της. Ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός αναπτύσσεται σε δύο βασικές εκπαιδευτικές ενότητες:

- Χρηματοοικονομικές γνώσεις
- Εξειδικευμένα θέματα

Ειδικότερα, οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που σχετίζονται με θέματα χρηματοοικονομικής, είχαν ως κύριο στόχο την ανάπτυξη της ετοιμότητας των εργαζομένων στο συνεχώς μεταβαλλόμενο οικονομικό περιβάλλον καθώς και την επανάληψη των ήδη υπαρχόντων γνώσεων. Ανάμεσα στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες αυτής της κατηγορίας, σταθερή θέση στην θεματολογία έχουν οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που εστιάζονται στο ξέπλυμα παράνομου χρήματος, και στην απόκτηση της απαραίτητης Πιστοποίησης Επαγγελματικής Επάρκειας από την Τράπεζα της Ελλάδος. Οι σημαντικές εξελίξεις που σημειώθηκαν το 2009 στο

οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται η Τράπεζα, οδήγησαν και σε εκπαιδεύσεις που αφορούσαν, μεταξύ άλλων, στη διαχείριση χαρτοφυλακίου σε καταστάσεις κρίσεως καθώς και στην αποδοτικότερη διαχείριση κρατικών ενισχύσεων (π.χ. Ε.Σ.Π.Α. 2007-2013).

Οι εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις που υλοποιήθηκαν το 2009 είχαν ως στόχο την κάλυψη ιδιαίτερων αναγκών που έχουν ομάδες του ανθρώπινου δυναμικού της τράπεζας που απασχολούνται με ιδιαίτερα αντικείμενα (π.χ. νομικά θέματα, εσωτερικός έλεγχος, χρήση λογισμικού κ.α) το οποία δεν αφορούν άμεσα τον χρηματοοικονομικό κλάδο, αλλά θεωρούνται απολύτως απαραίτητα για την καλύτερη λειτουργία της τράπεζας. Ακολούθως της προσπάθειας για την ανάπτυξη και εδραίωση του πελατοκεντρικού προσανατολισμού της τράπεζας, το 2009 πραγματοποιήθηκε το τελευταίο μέρος της εκπαίδευσης που είχε ξεκινήσει το προηγούμενο έτος. Σε αυτή την φάση υπήρχε στόχευση στον έλεγχο του βαθμού παγίωσης της πελατοκεντρικής αντίληψης των λειτουργιών της τράπεζας. Τα αποτελέσματα των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων δικαιώσαν τον αρχικό σχεδιασμό. Το 2009 συνεχίστηκαν οι εκπαιδεύσεις που αφορούσαν στην ενίσχυση των γνώσεων που είχαν να κάνουν με τα πληροφοριακά συστήματα της τράπεζας, αφού η τεχνολογία είναι πλέον άρρηκτα συνδεδεμένη με την εξέλιξή της.

4.3.5 Εξυπηρέτηση Πελατών.

Για την Attica Bank η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες της αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της έννοιας της «κοινωνικής ευθύνης». Στην Attica Bank κάθε παράπονο ή πρόταση λαμβάνεται άμεσα υπόψη και καταχωρείται ώστε να προβλεφτεί στις επόμενες διορθωτικές κινήσεις προς βελτίωση. Η τράπεζα εφαρμόζει την Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος 2501/31.10.2002 σχετικά με την διαφάνεια των συναλλαγών και την εξέταση των παραπόνων των πελατών, συμμετέχει στο θεσμό του Τραπεζικού Μεσολαβητή και δεσμεύεται από τις διαδικασίες που εφαρμόζει. Η Τράπεζα («Υπεύθυνος Επεξεργασίας») τηρεί αρχείο με δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των υποψηφίων, υφισταμένων και πρώην πελατών της καθώς και των εν γένει συναλλασσόμενων με οποιαδήποτε ιδιότητα με αυτήν («Υποκειμένων») που δίνουν οι ίδιοι στην Τράπεζα ή η Τράπεζα συλλέγει με τη συνδρομή τους, συμπεριλαμβανομένων και προσωπικών

δεδομένων που προέρχονται μετά την κατάρτιση οποιασδήποτε σύμβασης με την τράπεζα και κατά την εκτέλεσή της.

Δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς η τράπεζα αντλεί και από το διατραπεζικό αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Η τράπεζα παρέχει προσωπικά δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς στην διατραπεζική βάση δεδομένων αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., βάσει της νομοθεσίας και με στόχο την προστασία της εμπορικής πίστης και την εξυγίανση των συναλλαγών. Τα προσωπικά δεδομένα των πελατών καθίστανται αντικείμενο διεργασιών είτε από την ίδια την τράπεζα, είτε από τρίτους που ενεργούν για λογαριασμό της. Η τράπεζα έχει το δικαίωμα να ανακοινώνει προσωπικά δεδομένα πελατών σε συνδεδεμένες με αυτήν επιχειρήσεις εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και σε εταιρίες στις οποίες έχει παράσχει μερικά ή ολικά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, αφού αυτό επιβάλλεται από λόγους λειτουργικής και μηχανογραφικής εξυπηρέτησης της συναλλακτικής σχέσης ή για στατιστικούς ή ιστορικούς λόγους. Ακόμα η τράπεζα έχει την δυνατότητα να επεξεργάζεται και να ανακοινώνει προσωπικά δεδομένα πελατών της προς τρίτους με σκοπό τη διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών που παρέχει η ίδια και οι συνδεδεμένες επιχειρήσεις του ομίλου της, την έρευνα αγοράς, ή άλλη παρόμοια δραστηριότητα προς όφελος της ίδιας της τράπεζας. Σκοπός της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων είναι:

1. Η έγκριση της χορήγησής της διαφόρων τραπεζικών υπηρεσιών.
2. Η εκπλήρωση, παρακολούθηση, εξυπηρέτηση και υποστήριξη των συναλλαγών της τράπεζας με τους πελάτες της και των σχέσεων που δημιουργούνται με αυτούς, αλλά και των συναλλαγών που διεξάγονται με πιστωτικές κάρτες ή άλλα μέσα πληρωμής που παρέχει η τράπεζα.
3. Η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της τράπεζας και η υπεράσπιση των συμφερόντων της.
4. Η προστασία της εμπορικής πίστης και των οικονομικών συναλλαγών.
5. Η προώθηση πωλήσεων ή / και υπηρεσιών είτε της ίδιας της τράπεζας, είτε άλλων επιχειρήσεων που ανήκουν στον όμιλό της, είτε και τρίτων επιχειρήσεων, μετά από συγκατάθεση που δίνεται από τα υποκείμενα μέσα από νομικές διαδικασίες.
6. Η διεκπεραίωση ή με οποιονδήποτε τρόπο παροχή διευκόλυνσης των παρεχομένων από την τράπεζα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών,

συμπεριλαμβανομένων των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω internet, υπηρεσιών πιστωτικών καρτών κ.α.

7. Μετά τη λήξη των συναλλαγών, η τράπεζα μπορεί να περιορίζει τη μελέτη των δεδομένων σε καθαρά στατιστικούς λόγους.

Αντληση πληροφοριών πιστοληπτικής ικανότητας

Για το σκοπό της εγκρίσεως της εκάστοτε αιτουμένης πίστωσης ή και άλλης τραπεζικής υπηρεσίας, η τράπεζα δύναται να έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα που έχουν να κάνουν με την πιστοληπτική ικανότητα και διατηρούνται από την εταιρία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών Α.Ε. – ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.». Επίσης, η Τράπεζα μπορεί να διασταυρώνει τα στοιχεία που της υποβάλλονται από τους πελάτες με πρόσβαση σε δημόσιες αρχές ή υπηρεσίες στηριζόμενη στην αντίστοιχη νομοθεσία. Με την καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων η τράπεζα κάνει χρήση τεχνικών μέσων, τεχνικά μέσα καταγραφής τηλεφωνικών συνδιαλέξεων με πελάτες για την εξυπηρέτηση των συναλλαγών των ακόλουθων διευθύνσεών της:

- (α) Διεύθυνση Διαχείρισης Διαθεσίμων.
- (β) Διεύθυνση Εναλλακτικών Δικτύων (Τμήμα CRM).
- (γ) Κεφαλαιαγορών και Επενδυτικής Τραπεζικής.

Οι εν λόγω διευθύνσεις ενημερώνουν ειδικά τους πελάτες και συνεργάτες πριν την καταγραφή. Σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης

Αποδέκτες των δεδομένων

1. Για όλα τα δεδομένα: Η Διοίκηση, οι υπηρεσίες, οι υπάλληλοι της τράπεζας είναι συνδεδεμένες με την βάση δεδομένων της επιχείρησης με βάση τις αρμοδιότητές τους.
2. Για δεδομένα που η τράπεζα δικαιούται ή υποχρεούται να ανακοινώνει υποχρεούμενη από το νόμο εφόσον η ανακοίνωση αυτή είναι απολύτως αναγκαία για την προάσπιση των εννόμων συμφερόντων της: οι δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, οι δικαστικές, εισαγγελικές και ανακριτικές αρχές κ.λπ.

3. Για δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της τράπεζας σε περίπτωση υπερημερίας στο πλαίσιο των χορηγούμενων πιστώσεων: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, οι δικηγόροι, οι συμβολαιογράφοι και οι δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.
4. Για δεδομένα που αφορούν στη διενέργεια τραπεζικών συναλλαγών μέσω ATM με τραπεζικές κάρτες: η ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «ΔΙΑΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΔΙΑΣ».
5. Για δεδομένα που αφορούν είτε σε μη ενήμερες οφειλές ή καθυστερήσεις στο πλαίσιο των χορηγούμενων πιστώσεων οποιαδήποτε μορφής, είτε σε καταγγελία από την Τράπεζα των χορηγούμενων πιστώσεων κάθε μορφής, όπως επίσης για δεδομένα που έχουν να κάνουν με ακάλυπτες επιταγές, συναλλαγματικές, γραμμάτια που έχουν επιστραφεί απλήρωτα κ.λπ. Αποδέκτες των δεδομένων αυτών είναι μόνο πιστωτικά και χρηματοοικονομικά ιδρύματα.

Ειδικότερα για το CRM

Η εμπειρία και η υψηλή τεχνογνωσία της UniSystems στην υλοποίηση σύνθετων και πολύπλοκων Έργων Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), έφεραν εις πέρας με επιτυχία και μέσα στο χρονοδιάγραμμα και προϋπολογισμού που είχε συμφωνηθεί, την ολοκλήρωση του Συστήματος Υποστήριξης Πελατών & Διαχείρισης Πελατειακής Σχέσης (CRM) για την τράπεζα.

Η UniSystems έλαβε υπόψη της τις επιχειρησιακές λειτουργίες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Attica Bank για την εξατομικευμένη και ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών, μέσω κεντρικής και βέλτιστης διαχείρισης του συνόλου της πληροφορίας, για τον κάθε πελάτη και ανεξάρτητα από το μέσο επικοινωνίας του με την τράπεζα και την ανάγκη για μεταστροφή των καταστημάτων της Τράπεζας από σημεία πώλησης, σε σημεία εξυπηρέτησης των πελατών της.

Η Attica Bank είναι ένας από τους πλέον δυναμικούς χρηματοοικονομικούς οργανισμούς της Ελλάδας έχει αναπτύξει ένα αρκετά σημαντικό δίκτυο καταστημάτων και ΑΤΜς όπως προαναφέρθηκε.

Προσδιορίζοντας τις ανάγκες της τράπεζας επιλέχθηκε η καταξιωμένη στην αγορά vtiger CRM Συστημάτων, web-based και με ανοιχτή αρχιτεκτονική πλατφόρμα με τα παρακάτω χαρακτηριστικά.

<http://www.atticabank.gr/el/group/attica-bank/administration>

Χαρακτηριστικά Συστήματος

Δημιουργία συνολικής, «360ο εικόνας πελάτη», η οποία:

- Απεικονίζει το σύνολο των Τραπεζικών προϊόντων που χρησιμοποιεί ο πελάτης, όπως καταδυτικά ή / και ασφαλιστικά προϊόντα, γερós, κάρτες, αμοιβαία κεφάλαια, δάνεια και άλλες χορηγήσεις
- Διαθέτει δυνατότητες «drill down analysis», δίνοντας την δυνατότητα από την εικόνα πελάτη την πλοήγηση-είσοδο σε ένα από τα τραπεζικά προϊόντα που χρησιμοποιεί αυτός, όπως για παράδειγμα η κάρτα, μέχρι και την πλοήγηση στις επιμέρους καταγεγραμμένες χρεώσεις και πιστώσεις αυτής.
- Επιτρέπει την τήρηση πλήρους ιστορικότητας κινήσεων, για καθένα εκ των τραπεζικών προϊόντων που έχουν χρησιμοποιηθεί.
- Καταγραφή και ολοκληρωμένη διαχείριση του συνόλου της επικοινωνίας της τράπεζας με κάθε πελάτη της, ανεξάρτητα από τα κανάλια επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται κάθε φορά (τηλέφωνο, επίσκεψη σε κατάστημα κ.λπ.).
- Ολοκληρωμένη διαχείριση των αιτημάτων, παραπόνων και ερωτήσεων των πελατών.

Ολοκληρωμένη διαχείριση των marketing και telemarketing εκστρατειών, με διευρυμένες δυνατότητες για:

- Σχεδιασμό εκστρατειών.
- Διαχείριση προϋπάρχουσας λίστας με πελάτες.
- Δημιουργία νέων λιστών πελατών και υποψηφίων πελατών, με χρησιμοποίηση διαφορετικών κριτηρίων κατηγοριοποίησής τους.

- Ορισμό επιμέρους μετρικών αξιολόγησης των αποτελεσμάτων ξεχωριστά για κάθε marketing ή / και telemarketing εκστρατείας.
- Έλεγχος των δαπανών που συνεπάγεται για την τράπεζα κάθε εκστρατεία.
- Καταγραφή και αυτόματη δημιουργία ευκαιριών πώλησης, όπως αυτές δημιουργούνται από marketing και telemarketing εκστρατειών, καθοδήγηση των πελατών στο κοντινότερο τραπεζικό κατάστημα, για το κλείσιμο της ευκαιρίας πώλησης και αυτόματη ενημέρωση με email του διευθυντή καταστήματος για την ευκαιρία πώλησης που πρόκειται να προκύψει.

Σύστημα εμπλοκών για τη συνολική καταγραφή και διαχείριση των οφειλών των πελατών με χρήση νομικών και άλλων μέσων που εμπίπτουν στο νόμο.

Παράλληλα, μέσα από τον σχεδιασμό και την υλοποίηση κατάλληλων λειτουργικών διεπαφών, βασισμένων στη λειτουργικότητα της εφαρμογής G PlusAdaptor της Genesys, η UniSystems εναρμόνισε λειτουργικά το τηλεφωνικό κέντρο και το CTI σύστημα της Τράπεζας.

Πλεονεκτήματα

Το vtiger CRM, δίνει τη δυνατότητα στην Attica Bank να ανταποκρίνεται με ευελιξία στις εσωτερικές επιχειρησιακές λειτουργίες της, με αποτέλεσμα αποδοτικότερο στελεχιακό δυναμικό και γρηγορότερη ανταπόκριση στις απαιτήσεις της τραπεζικής αγοράς.

Αναλυτικά:

Σχήμα 4.2



(<http://www.crmforum.gr/Newsletter/CRM%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BDAticaBank/tabid/107/Default.aspx>)

Συμπεράσματα.

Το vtiger CRM αποτελεί ένα εργαλείο για κάθε επιχείρηση, ο χρήστες του έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν-διαχειρίζονται δυνατότητες marketing, πωλήσεων και μεταπωλήσεων που μέχρι πρότινος αντιμετωπίζονταν με διαφορετικά εργαλεία η κάθε μια από τις παραπάνω λειτουργίες. Όλη η φιλοσοφία του προγράμματος vtiger είναι συνδεδεμένη με το κοινό αντικείμενο τον πελάτη. Το vtiger δεν απαιτεί εγκατάσταση μπορεί να τοποθετηθεί στο δίκτυο της εκάστοτε εταιρίας και μέσα από αυτό να το χειρίζεται ο χρήστης υπάλληλος. Η χρήση του απαιτεί διασύνδεση με τεχνολογία Ajax. Η βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται πραγματοποιείται με την χρήση του Mysql. Οι ελάχιστες απαιτήσεις υλικού που απαιτούνται από το vtiger CRM είναι:

- Επεξεργαστή μεγαλύτερο του 1GHZ.
- 256 MB RAM.
- Σκληρό δίσκο τουλάχιστον 500MB.

Το δυνατό σημείο ενός CRM συστήματος που χαρακτηρίζεται απαραίτητο εργαλείο του vtiger είναι οι βασικές μετρήσεις που μπορεί να πραγματοποιήσει με βάση τα φίλτρα του και τα κριτήρια που θα του θέσει ο χρήστης. Όπως έχει αναφερθεί η καρδιά του vtiger είναι ο πελάτης και ειδικότερα τα στοιχεία για αυτόν, ο χρήστης του συστήματος πρέπει για την εισαγωγή να γνωρίζει την διαδικασία πώλησης με vtiger. Μετά την εισαγωγή παρέχεται μια ευρεία ποικιλία λειτουργιών από το CRM. Η επικοινωνία των μελών της επιχείρησης για το μοίρασμα των δραστηριοτήτων μεταξύ των χρηστών του CRM είναι το επόμενο βήμα της εισαγωγής των προϊόντων και των υπηρεσιών που αντιστοιχούν στον πελάτη.

Η διοίκηση και η χρήση αποτελεσματικών επαφών είναι από τα σημαντικότερα στοιχεία του συστήματος CRM και έχει τρεις τύπους επικοινωνίας, τον οδηγό, την εταιρία και επικοινωνία.

Το vtiger έχει την δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων σε μορφές ASCII και CSV μορφές οι οποίες είναι αναγνωρίσιμες από πολλά λογισμικά. Ακόμα το CRM

συμβάλει στο χρονοδιάγραμμα των δραστηριοτήτων και παρέχει μια σειρά εργαλείων για αποτελεσματικότερη διαχείριση των δραστηριοτήτων και της καθολικής οργάνωσης.

Τέλος στην εργασία περιλαμβάνεται παράδειγμα από την χρήση του vtiger CRM από την Attica Bank και τις υπηρεσίες και την συμβολή του στην πελατοκεντρική προσέγγιση που η τράπεζα έχει επιλέξει, από το 2008 που εγκατέστησε στο δίκτυό της το συγκεκριμένο λογισμικό.

http://www.atticabank.gr/images/siteimages/organizational_structure/organizational_structure_06_2015.pdf

Βιβλιογραφία.

- *vtiger CRM v5.x: User and Administration Manual,2010*
- *Manual dedicated to CRM vTiger CRM OPEN SOURCE,2008.*
- *User Manual,Vtiger CRM Microsoft Exchange Connector,(Exchange Server 2010).*

Διαδικτυακές πηγές.

- http://www.atticabank.gr/images/siteimages/organizational_structure/organizational_structure_06_2015.pdf
- <http://www.atticabank.gr/el/group/attica-bank/administration>
- <http://www.crmforum.gr/Newsletter/CRM%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BDAtticaBank/tabid/107/Default.aspx>
- <http://www.crmvillage.it/index.php/manuale-crm-vtiger/#googtrans/it/en>
- <http://sourceforge.net/projects/notepad-plus/>
- <http://forge.vtiger.com/projects/utf8converter/>
- http://dataconv.org/apps_unicode_utf8.html
- <http://www.crmvillage.it/index.php/manuale-crm-vtiger/#googtrans/it/en>