

Διαχείριση των σχέσεων με πελάτες

Entersoft CRM® 4.0

Καθημερινές διαδικασίες και σενάρια χρήσης

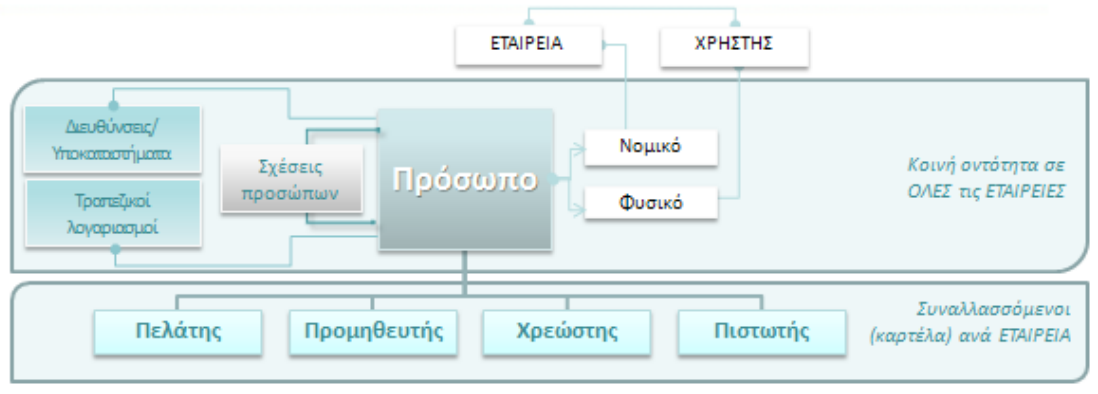
Περιεχόμενα

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ	3
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΩΝ	4
Δημιουργία νέου προσώπου	4
Στοιχεία ταυτότητας	5
Διευθύνσεις – σημεία παρουσίας	7
Επικοινωνία και σχέσεις	8
Οργανόγραμμα	8
Σφαιρική εικόνα των επαφών και των συναλλαγών	11
Δημιουργία νομικού πρόσωπου	12
Δημιουργία φυσικού προσώπου	13
Μαζική διαχείριση	14
ΠΡΟΣΩΠΑ ΜΕ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟ ΡΟΛΟ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	16
Υπάλληλος	16
Χρήστης	17
Πωλητής	19
Πόρος	20

Η έννοια του προσώπου

Τα Πρόσωπα είναι ένας **κεντρικός κατάλογος** όλων των εταιρειών και όλων των στελεχών εταιρειών και οποιωνδήποτε φυσικών προσώπων ενδιαφέρουν τον οργανισμό, είναι δηλαδή κατ' αρχήν μια ατζέντα, ένα ευρετήριο. Οι πελάτες, οι υποψήφιοι πελάτες, οι προμηθευτές, οι υπάλληλοι της εταιρείας, οι χρήστες του συστήματος, οι μέτοχοι, οι τράπεζες, οι συνεργάτες, οι εκδότες και εγγυητές επιταγών, οι κατασκευαστές και εκπρόσωποι, οι παραλήπτες εμπορευμάτων εκ μέρους των πελατών, οι μεταφορικές εταιρείες, η ίδια η εταιρεία/ες του συστήματος είναι όλοι Πρόσωπα.

Για κάθε πρόσωπο τηρούνται μία και μοναδική φορά τα στοιχεία ταυτότητάς του, οι σχέσεις του με άλλα πρόσωπα, οι τραπεζικοί του λ/σμοί (που στη συνέχεια χρησιμοποιούνται από διάφορα υποσυστήματα π.χ. εντολές πληρωμών), οι διευθύνσεις που γνωρίζουμε γι' αυτό (υποκαταστήματα αλυσίδων, δ/ση σπιτιού κλπ.), φωτογραφία ή λογότυπο και ένας μεγάλος όγκος πληροφοριακών στοιχείων.



Για ένα πρόσωπο (**κοινή οντότητα**) μπορεί να υπάρχουν διάφοροι ρόλοι, κάποιοι εκ των οποίων αποτελούν (και πρέπει να αποτελούν) ξεχωριστή **οικονομική οντότητα** (ή «καρτέλα»).

Παράδειγμα ρόλων ενός **φυσικού προσώπου** είναι χρήστης του συστήματος και ταυτόχρονα πωλητής. Τα προσωπικά-δημογραφικά του στοιχεία τηρούνται ΜΙΑ φορά στο πρόσωπο.

Παράδειγμα ρόλων ενός **νομικού προσώπου** που ταυτόχρονα αποτελούν και χωριστές οικονομικές οντότητες είναι πελάτης ΚΑΙ προμηθευτής ή πελάτης ΔΥΟ εταιρειών μας. Και στις 2 περιπτώσεις τα στοιχεία ταυτότητας τηρούνται ΜΙΑ φορά στο πρόσωπο, ενώ ανοίγονται ΔΥΟ «οικονομικές οντότητες» (καρτέλες) όπου και θα παρακολουθούνται οι οικονομικές του συναλλαγές. Το σύστημα παρέχει ΕΝΙΑΙΑ οικονομική εικόνα του προσώπου (πόσα οφείλει ένας πελάτης σε πάνω από μια εταιρείες μας, ποια είναι η διαφορά οφειλών σε κάποιον προμηθευτή που ταυτόχρονα είναι και πελάτης κ.ο.κ.).

Αν δυο πελάτες ανήκουν στον ίδιο **όμιλο**, το σύστημα παρέχει πλήρη εικόνα του ομίλου. Μπορεί λοιπόν κανείς να ορίσει ως αποτελούμενες έναν όμιλο εταιρείες-πελάτες των ίδιων «οικονομικών συμφερόντων» και όχι, κατ' ανάγκη, τυπικά ομίλων. Αλλά κι αν στο σύστημα παρακολουθούνται πολλές εταιρείες με συναλλαγές με τέτοιους πελάτες, τότε αντίστοιχα παρέχεται συγκεντρωτική εικόνα τέτοιων ομίλων σε πολλές εταιρείες του δικού μας ομίλου.

Οι **σχέσεις** μεταξύ προσώπων δίνουν πολύ μεγάλο εύρος πληροφορίας, για παράδειγμα:

- τη θέση που έχει κάποιος σε μια εταιρεία,
- τους υπαλλήλους,
- τη σχέση υποψήφιων με υφιστάμενους πελάτες,
- τη μετοχική σχέση,
- τις οικογενειακές σχέσεις,
- τα άτομα που λαμβάνουν αποφάσεις-επηρεάζουν οργανισμούς

Ο καθορισμός διευθύνσεων-υποκαταστημάτων στα πρόσωπα, δίνει (πέραν της απλής πληροφόρησης) δυνατότητα διαχωρισμού των συναλλαγών ανά υποκατάστημα (π.χ. καρτέλα πελάτη-αλυσίδας ή ανεκτέλεστες παραγγελίες ή ανεξόφλητα τιμολόγια κατά υποκ/μά του).

Ένα πρόσωπο (ανεξάρτητα αν είναι ήδη πελάτης) μπορεί να συνδέεται με μια ενέργεια μάρκετινγκ, με μια εργασία πωλήσεων ή με μια δραστηριότητα εξυπηρέτησης. Τέτοιου είδους δραστηριότητες εξετάζονται στα πλαίσια των αντίστοιχων κυκλωμάτων του CRM, όλες όμως έχουν «κέντρο» κάποιο πρόσωπο ή σύνολο προσώπων.

Διαχείριση προσώπων

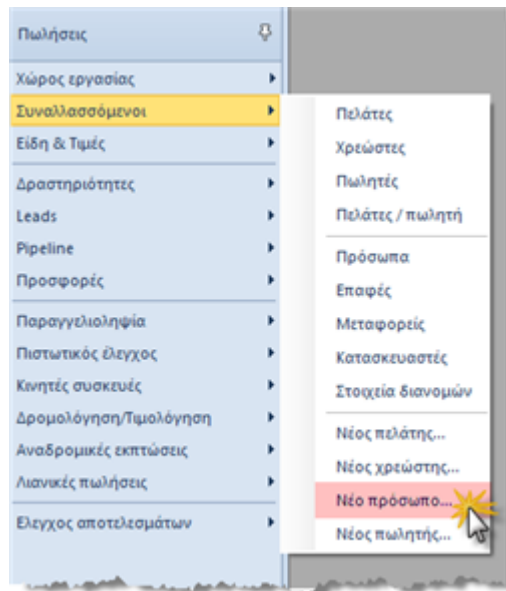
Η διαχείριση των προσώπων μέσα στο σύστημα παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Γρήγορες φόρμες καταχώρισης φυσικών και νομικών προσώπων
- Σύνθετη όψη διαχείρισης προσώπων
- Αυτόματη συμπλήρωση πτώσεων ονόματος και επιθέτου για τα φυσικά πρόσωπα βάσει γραμματικής
- Δυνατότητα καταχώρισης πολλαπλών διευθύνσεων, τηλέφωνα, email, fax
- Σχέσεις μεταξύ προσώπων (πχ. στελέχη εταιρειών, εξωτερικοί συνεργάτες κτλ.)
- Ενέργειες μαζικών αποστολών - επικοινωνιών σε πρόσωπα
- Μετατροπή προσώπου σε πελάτη με σκοπό την ύπαρξη συναλλαγών πωλήσεων
- Αποθήκευση στοιχείων που σχετίζονται με έναν πελάτη όπως δ/νση τιμολόγησης ή δ/νση παράδοσης
- Δημιουργία χρήστη ο οποίος με αυτό τον τρόπο αποκτά πρόσβαση στο σύστημα
- Δημιουργία πωλητή ο οποίος αναλαμβάνει, προωθεί, διαχειρίζεται ένα μέρος των πωλήσεων της εταιρείας
- Δημιουργία πόρου ο οποίος είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση και διεκπεραίωση εργασιών

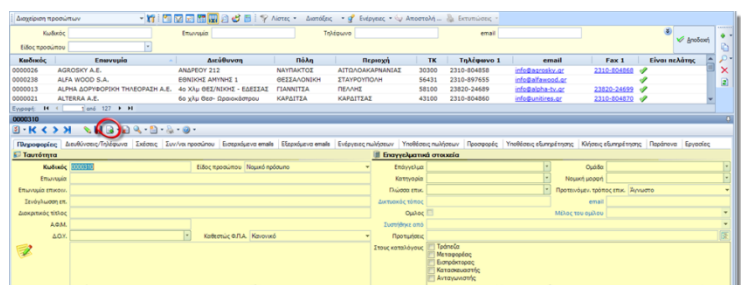
Δημιουργία νέου προσώπου


Για να καταχωρίσουμε ένα νέο πρόσωπο επιλέγουμε έναν από τους παρακάτω τρόπους:

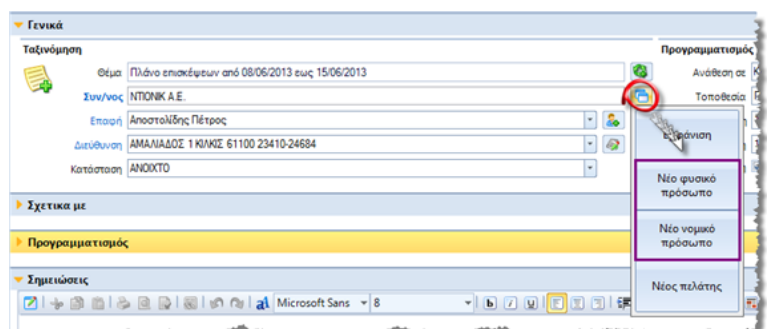
- ★ Απευθείας δημιουργία (Πωλήσεις / Συναλλασσόμενοι / Νέο πρόσωπο)



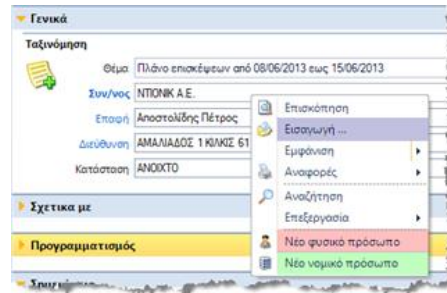
- ★ Μέσω όψης προσώπων (Πωλήσεις / Συναλλασσόμενοι / Πρόσωπα) και στη συνέχεια **Νέο πρόσωπο** από τη γραμμή εργαλείων της σύνθετης όψης.



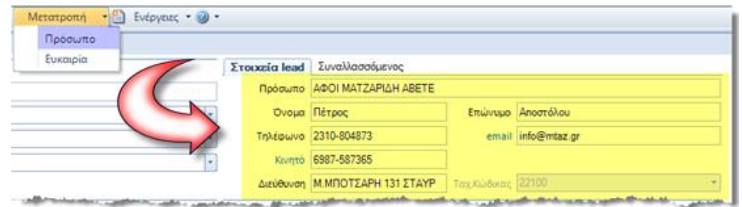
- ★ Μέσα από την οθόνη οποιασδήποτε εργασίας, με το πλήκτρο  μέσω του οποίου είναι διαθέσιμες οι ενέργειες **Νέο φυσικό πρόσωπο** και **Νέο Νομικό πρόσωπο**.



Μέσα από την οθόνη οποιασδήποτε εργασίας δεξί κλικ στο πεδίο *Πρόσωπο – Συν/νος*, από την ενέργεια *Εισαγωγή* μέσω της οποίας εμφανίζεται η πλήρης οθόνη καταχώρισης προσώπου καθώς και τις ενέργειες *Νέο φυσικό πρόσωπο* και *Νέο Νομικό πρόσωπο*, μέσω των οποίων παρέχονται γρήγορες οθόνες καταχώρισης προσώπου.



Ως αποτέλεσμα της ενέργειας μετατροπής *Πρόσωπο* η οποία είναι διαθέσιμη μέσα από την οθόνη του lead. Έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργηθεί το νομικό πρόσωπο, το φυσικό πρόσωπο και η μεταξύ τους σχέση λαμβάνοντας υπόψη τα συμπληρωμένα στοιχεία στην περιοχή *Στοιχεία lead*.



Ακολουθεί η ανάλυση των πεδίων των επιμέρους περιοχών της *αναλυτικής* φόρμας καταχώρισης του προσώπου:

Στοιχεία ταυτότητας

Κωδικός Πρόκειται για τον μοναδικό κωδικό, ο οποίος ταυτοποιεί το πρόσωπο. Παράγεται από το σύστημα, ως ένας αυτόματος αριθμητικός κωδικός.

Επωνυμία Μόλις συμπληρωθεί, ενημερώνεται αυτόματα η «Επωνυμία επικοινωνίας» και ο «Διακριτικός τίτλος» εφόσον είναι νομικό πρόσωπο ενώ, το «Επώνυμο» και το «Όνομα» εφόσον είναι φυσικό πρόσωπο.

Τύπος Καθορίζει το είδος του προσώπου αν είναι νομικό ή φυσικό.

Α.Φ.Μ. Στο πεδίο αυτό βάσει γενικών παραμέτρων, υπάρχουν οι εξής λειτουργίες:

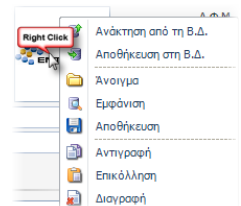
- **Έλεγχος μοναδικότητας** (απαγόρευση εισαγωγής προσώπου με Α.Φ.Μ. που υπάρχει ήδη σε άλλο πρόσωπο)
- **Έλεγχος ορθότητας** (εφαρμογή του αλγορίθμου ελέγχου ορθότητας και απλή προειδοποίηση ή απαγόρευση, ανάλογα με την τιμή της παραμέτρου)
- **Αντικατάσταση προσώπου βάσει Α.Φ.Μ.** (αν δοθεί Α.Φ.Μ. που υπάρχει, στο άνοιγμα συναλλασσόμενου, τα στοιχεία του προσώπου με αυτό το Α.Φ.Μ. αντικαθιστούν τα ήδη πληκτρολογημένα και ο συναλλασσόμενος συνδέεται αυτόματα με το πρόσωπο με αυτό το Α.Φ.Μ.)

Με το πλήκτρο  επιτυγχάνεται ανάκτηση στοιχείων μητρώου (μέσω του Taxis) για τα νομικά πρόσωπα.

Τρόπος επικοινωνίας Καθορίζει τον επιθυμητό τρόπο επικοινωνίας του προσώπου πχ. email, fax, τηλέφωνο κτλ.

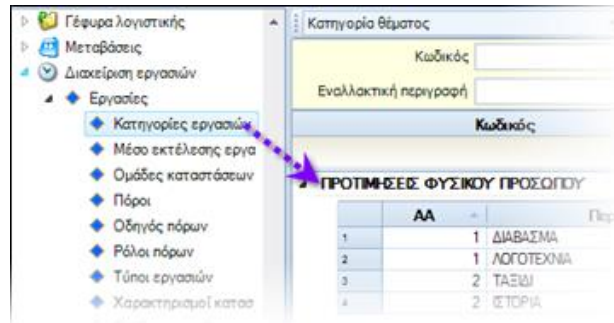
Καθεστώς ΦΠΑ Επιλογή μεταξύ των τιμών *Κανονικό*, *Μειωμένο*, *Εντός Ε.Ε.*, *Εκτός Ε.Ε.*, *Απαλλαγή*. Επηρεάζει τον υπολογισμό του Φ.Π.Α. σε παραστατικά πωλήσεων.

Γλώσσα επικοινωνίας	Καθορίζει την επιθυμητή γλώσσα επικοινωνίας του προσώπου π.χ. ελληνικά, αγγλικά κτλ.
Νομική μορφή	Επιλογή της μορφής της εταιρείας (επί νομικού προσώπου) π.χ. Α.Ε., Ε.Π.Ε. κλπ.
Ηλεκτρονική δ/ση	Η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του προσώπου.
Δ.Ο.Υ.	Επιλέγουμε τη Δ.Ο.Υ. στην οποία ανήκει το πρόσωπο.
Επωνυμία επικοινωνίας	Ενημερώνεται αυτόματα από το πεδίο της επωνυμίας αλλά μπορούμε να το τροποποιήσουμε.
Ξενόγλωσση επωνυμία	Πληκτρολογούμε, αν υπάρχει, την ξενόγλωσση εκδοχή της επωνυμίας.
Διακριτικός τίτλος	Ενημερώνεται αυτόματα από το πεδίο της επωνυμίας αλλά μπορούμε να το τροποποιήσουμε.
Επάγγελμα	Επιλέγοντας επάγγελμα μέσω του κωδικολογίου επαγγελμάτων.
Αντικείμενο	Με την επιλογή του επαγγέλματος προτείνεται στο πεδίο η περιγραφή του επαγγέλματος και μπορεί να διαφοροποιηθεί με ένα πιο αναλυτικό κείμενο .
Μέλος ομίλου	Αν το πρόσωπο είναι μέλος κάποιου ομίλου μπορούμε να επιλέξουμε σε ποιο όμιλο ανήκει. Τα πρόσωπα που εμφανίζονται προς επιλογή έχουν χαρακτηριστεί ως «Όμιλος».
Όμιλος	Ενεργοποιείται αν το πρόσωπο αποτελεί όμιλο εταιρειών.
Φωτογραφία	Χρησιμοποιώντας το δεξί κλικ μπορεί κανείς να εισάγει (άνοιγμα) και να αποθηκεύσει μια φωτογραφία (π.χ. logo), να την ανακαλέσει από τη Β.Δ. ή, να χρησιμοποιήσει αντιγραφή-επικόλληση για αυτή τη διαδικασία. Στη συνέχεια μπορεί, σε επίπεδο όψης, να την εμφανίσει σε μια λίστα προσώπων.
Πρόσθετες πληροφορίες φυσικού προσώπου	<p>Αν αναφερόμαστε σε φυσικό πρόσωπο (το είδος προσώπου καθορίζεται από το πεδίο δίπλα στον κωδικό), τότε, είναι διαθέσιμα πρόσθετα πεδία όπως πατρώνυμο, μητρώνυμο, φύλο, κινητά τηλέφωνα κ.λπ.</p> <p>Ταυτόχρονα, στην υποσελίδα «Επικοινωνία» είναι διαθέσιμα πρόσθετα πεδία για χρήση σε αλληλογραφία, όπου οι γραμματικές «κλίσεις» ονομάτων παράγονται αυτόματα αν ήδη υπάρχουν στον πίνακα ονομάτων είτε, εισάγονται από το χρήστη και στο εξής, είναι διαθέσιμα σε επόμενη χρήση του ίδιου ονόματος.</p>
Ομαδοποιητικά	Συμπληρώνουμε την ομάδα και την κατηγορία του προσώπου.
Συστήθηκε από	Συμπληρώνεται το πρόσωπο σύστασης. Δίνοντας μέρος του ονόματος και F3 ή Shift-F3 γίνεται αναζήτηση. Με δεξί κλικ, μπορούμε, από το αναδυόμενο μενού, να εισάγουμε νέο πρόσωπο ή να δούμε το τρέχον.
Αφορά σε	Με την επιλογή κάποιου καταλόγου, το πρόσωπο θα εμφανίζεται σε μία ή περισσότερες από αυτές τις λίστες αναζήτησης (Τράπεζες, Μεταφορείς, Εισπράκτορες, Κατασκευαστές, Ανταγωνιστές).
Προτιμήσεις	Πρόκειται για πεδίο πολλαπλής επιλογής με τα <i>ενδιαφέροντα</i> του προσώπου:




που στηρίζεται σε μια γενική παράμετρο για τη διαχείριση των προσώπων:

η οποία επιλέγεται μεταξύ διαφόρων «κατηγοριών» που έχουν οριστεί παραμετρικά:



- Ημ/νία ανοίγματος Συμπληρώνεται αυτόματα με την τρέχουσα ημ/νία.
- Κύρια επαφή Η κύρια επαφή του προσώπου π.χ. υπεύθυνος επικοινωνίας.
- Δικτυακός τόπος Συμπληρώνεται η ιστοσελίδα του προσώπου.
- Παρατηρήσεις Συμπληρώνονται ελεύθερα σχόλια για το πρόσωπο.

Κύρια Δ/ση Είναι τα στοιχεία της Έδρας του προσώπου. Συμπληρώνοντας Τ.Κ. γίνεται αυτόματα η συμπλήρωση Πόλης, Περιοχής κλπ. Αν έχουν ενεργοποιηθεί οι «Χαρτογραφικές Υπηρεσίες», εισάγοντας τη Δ/ση 1 εντοπίζεται η θέση και συμπληρώνονται Τ.Κ., Πόλη, Περιοχή, Νομός, Γ.Ζ., Χώρα, εμφανίζεται μάλιστα και το εικονίδιο  μέσω του οποίου γίνεται πλοήγηση και φυσική προβολή του συγκεκριμένου γεωγραφικού σημείου, μέσω Google maps.



Με βάση τα στοιχεία Δ/σης του τρέχοντα χρήστη, δίνονται επιλογές για προβολή της διαδρομής από την κατοικία/εργασία του προς τη Διεύθυνση αυτή του προσώπου καθώς και προβολή των απαραίτητων οδηγιών.

Για να ενεργοποιηθεί η δυνατότητα, στις γενικές παραμέτρους στην κατηγορία «Χαρτογραφικές Υπηρεσίες», πρέπει να δηλωθεί «Ναι» στη «χρήση χαρτογραφικών υπηρεσιών», «Google» στον τύπο εξυπηρετητή χαρτογραφικών υπηρεσιών και να δοθεί ένα κλειδί πρόσβασης στη χρήση τους το οποίο μπορεί να προμηθευτεί κανείς εύκολα από την ιστοσελίδα <http://code.google.com/apis/maps/signup.html>

Ολοκληρώνοντας, η κύρια Διεύθυνση έχει προστεθεί στην υποσελίδα «Διευθύνσεις» όπου μπορούμε από τη λίστα που εμφανίζεται, να προσθέσουμε κι άλλες εγκαταστάσεις του προσώπου. Σε αυτό το σημείο είναι διαθέσιμα πρόσθετα πεδία π.χ. μπορεί να διαφοροποιηθεί ανά υποκατάστημα το «καθεστώς Φ.Π.Α.»

Διευθύνσεις – σημεία παρουσίας

Στην υποσελίδα αυτή, εμφανίζεται πάντα η κύρια διεύθυνση και έχουμε τη δυνατότητα να προσθέσουμε κι άλλες διευθύνσεις του προσώπου όπως

- ✓ υποκαταστήματα ή ΑΧ αν πρόκειται για νομικό πρόσωπο ή
- ✓ δ/ση οικίας αν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο.

Ταυτότητα Διευθύνσεις Επικοινωνία Τράπεζες Οριζόμενα πεδία Ιδιότητες Σχετικά έγγραφα

Εδρα	Δ/ση 1	Δ/ση 2	
Δ/ση 1	4ο ΧΩΜ ΘΕΣ.ΛΗΘΗΣ	Δ/ση 2	
Τύπος	ΕΔΡΑ	Περιγραφή	Εδρα
Τ.Κ.	58100	Περιοχή	ΠΕΛΛΗ
Πόλη	ΠΑΝΙΤΣΑ	Νομός	ΠΕΛΛΑ
Γεωγραφική ζώνη	007	Χώρα	ΕΛΛΑΣ
Τηλέφωνο 1	23820-24689	Τηλέφωνο 2	23820-24694
Φαξ 1	23820-24699	Φαξ 2	
Κύρια επαφή	0000264	Ονοματ/μο	Παναγιώτου Γε...
Καθεστώς ΦΠΑ	Κανονικό	Λογιστικό τμήμα	
Υποκατάστημα	<input checked="" type="checkbox"/>	Αποθήκη	<input checked="" type="checkbox"/>
Κωδικός	1	Κατάσταση	Ενεργή

Λευφόρος Αθηνών	Δ/ση 1	Δ/ση 2	
Δ/ση 1	Λευφόρος Αθηνών	Δ/ση 2	
Τύπος	ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ	Περιγραφή	Λευφόρος Αθηνών
Τ.Κ.	10431	Περιοχή	ΟΜΟΝΟΙΑ
Πόλη	ΑΘΗΝΑ	Νομός	ΑΤΤΙΚΗ
Γεωγραφική ζώνη	001	Χώρα	ΕΛΛΑΣ
Τηλέφωνο 1	210-3254020	Τηλέφωνο 2	210-3254022
Φαξ 1	210-3254040	Φαξ 2	
Κύρια επαφή	0000263	Ονοματ/μο	Ηλιάδης Αναστάσιος
Καθεστώς ΦΠΑ	Κανονικό	Λογιστικό τμήμα	
Υποκατάστημα	<input checked="" type="checkbox"/>	Αποθήκη	<input checked="" type="checkbox"/>
Κωδικός	2	Κατάσταση	Ενεργή

Επικοινωνία και σχέσεις

Στην υποσελίδα αυτή δηλώνονται ορισμένα στοιχεία για την επικοινωνία με το πρόσωπο καθώς και τα άτομα (φυσικά πρόσωπα) που γνωρίζουμε στην επιχείρηση του προσώπου με το ρόλο τους σε αυτή, αλλά και οι συνδεδεμένες με οποιοδήποτε τρόπο εταιρείες (νομικά πρόσωπα).

Ταυτότητα | Διευθύνσεις | **Επικοινωνία** | Τράπεζες | Οριζόμενα πεδία | Ιδιότητες | Σχετικά έγγραφα

Πληροφορίες

Τρόπος επικοινωνίας: Άγνωστο
 Γλώσσα επικοινωνίας: EL / Ελληνικά
 Επωνυμία επικοινωνίας: ALPHA ΔΟΥΡΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε.
 Συνόγλωση επωνυμίας: ALPHA SATELLITE TELEVISION S.A.
 Διακριτικός τίτλος: ALPHA ΔΟΥΡΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε.

Επαφές

	Κωδικός προσώπου	Όνοματεπώνυμο	Διεύθυνση	Τμήμα	Θέση	Κινητό 1	Ανεργό
1	0000253	Δημητριάδης Πέτρος		ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΓΔ		
2	0000263	Ηλιάδης Αναστάσιος		ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΔΙΥ		
3	0000264	Παπαναστασίου Γεώργιος					
4	0000255	Χαλνιδής Περικλής		ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΠΩ		

- Με το εικονίδιο αλλάζει η μορφή εμφάνισης από «κάρτα» σε «λίστα»
- Με το εικονίδιο γίνεται εισαγωγή νέου προσώπου και ταυτόχρονα «επαφής» (σύνδεσης) με τον πελάτη (στη λίστα «σχέσεις» στο κάτω τμήμα)
- Με το εικονίδιο γίνεται επιλογή από τα υπάρχοντα πρόσωπα ως «επαφή» με τον πελάτη.
- Με το εικονίδιο γίνεται εμφάνιση της οθόνης διαχείρισης του προσώπου (επαφής).

Στα υπόλοιπα πεδία της επαφής καθορίζονται διάφορα στοιχεία όπως π.χ. η θέση, το τμήμα, ο τύπος σχέσης με τον πελάτη κ.λ.π. Ένα πρόσωπο μπορεί να αποτελεί *Επαφή* για διάφορους πελάτες, με διαφορετικό ρόλο κάθε φορά.

Επίσης, πληκτρολογώντας στη στήλη *Όνοματεπώνυμο*, εμφανίζεται ο παρακάτω διάλογος όπου μπορούμε είτε να επιλέξουμε ένα πρόσωπο από τη λίστα της αναζήτησης είτε να επιλέξουμε το πλήκτρο *Δημιουργία νέου* προκειμένου να δημιουργήσουμε νέο πρόσωπο με την επωνυμία αυτή.

Ταυτότητα | Διευθύνσεις | **Επικοινωνία** | Τράπεζες | Οριζόμενα πεδία | Ιδιότητες | Σχετικά έγγραφα

Πληροφορίες

Τρόπος επικοινωνίας: Άγνωστο
 Γλώσσα επικοινωνίας: EL / Ελληνικά
 Επωνυμία επικοινωνίας: ALPHA ΔΟΥΡΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε.
 Συνόγλωση επωνυμίας: ALPHA SATELLITE TELEVISION S.A.
 Διακριτικός τίτλος: ALPHA ΔΟΥΡΥΦΟΡΙΚΗ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε.

Επαφές

	Κωδικός προσώπου	Όνοματεπώνυμο	Διεύθυνση	Τμήμα	Θέση	Κινητό 1	Ανεργό
1	0000264	Παπαναστασίου Γεώργιος					
2	0000263	Ηλιάδης Αναστάσιος		ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΔΙΥ		
3	0000255	Χαλνιδής Περικλής		ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΔΠΩ		
4	0000253	Δημητριάδης Πέτρος		ΠΩΛΗΣΕΙΣ	ΓΔ		
5		Athanas					

Βρέθηκαν τα παρακάτω πρόσωπα με τα στοιχεία που δώσατε. Παρακαλώ, επιλέξτε κάποιο πρόσωπο από την λίστα ή πατήστε την δημιουργία νέου προσώπου για να συνδεθεί με την επαφή.

Όνοματεπώνυμο	ΑΦΜ	Κινητό	Τηλέφωνο 1	Τηλέφωνο 2	E-mail	Δ/ση	ΤΚ	Περιοχή
Athanasias Vagelis		+30 694050596	4111		is-Entersoft@ue	362 Sigou Avenue	8 Εσπέρου	17674 Καβάλα

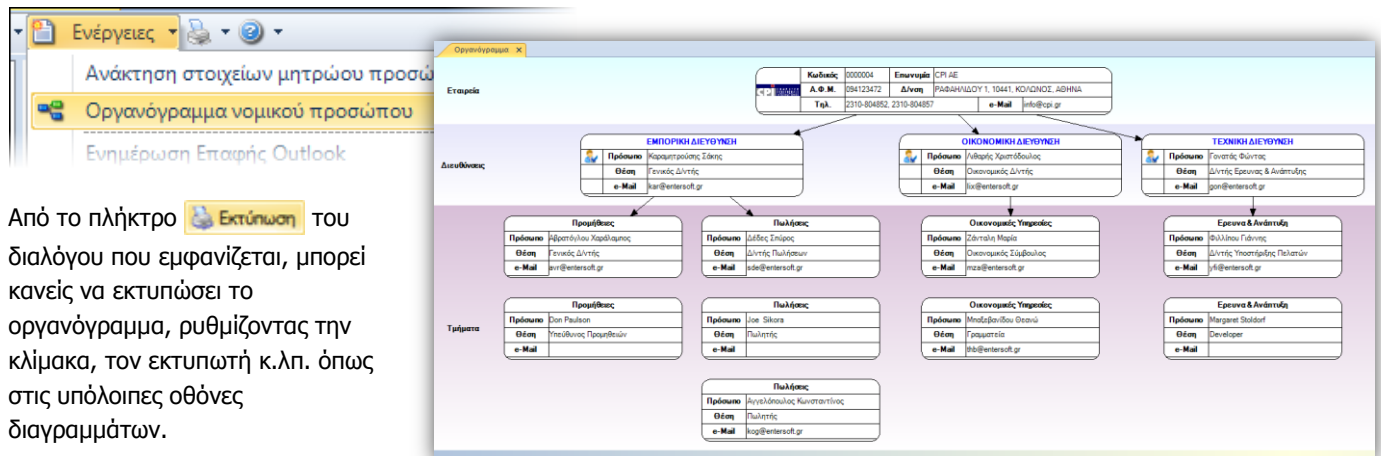
Αποδοχή Ακύρωση Δημιουργία νέου

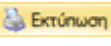
Οργανόγραμμα

Η εμφάνιση του οργανογράμματος στηρίζεται στη συμπλήρωση του πεδίου *Διεύθυνση* (με την έννοια της διοικητικής υποδιαίρεσης της εταιρείας - division), *Τμήμα* (που ανήκει σε μια "Διεύθυνση") και του πεδίου *Επικεφαλής* στις επαφές του νομικού προσώπου.

Όλες οι επαφές που θέλουμε να εμφανιστούν στο οργανόγραμμα, πρέπει να έχουν συμπληρωμένη τη "Διεύθυνση" στην οποία ανήκουν. Όσοι είναι επικεφαλής Διευθύνσεων πρέπει να έχουν επιλεγμένο το χαρακτηρισμό "επικεφαλής" και ΚΕΝΟ το "Τμήμα". Όσοι είναι επικεφαλής Τμημάτων, πρέπει να έχουν συμπληρωμένα και τα 2 στοιχεία (Διεύθυνση και Τμήμα) και επιλεγμένο το χαρακτηρισμό "επικεφαλής". Όλα τα υπόλοιπα πρόσωπα-επαφές θα έχουν συμπληρωμένα "Διεύθυνση" και "Τμήμα". Για να είναι αναγνώσιμο το Οργανόγραμμα, θα πρέπει επίσης να συμπληρωθεί και η "Θέση" κάθε προσώπου στο Τμήμα που ανήκει. Η κωδικοποίηση των Διευθύνσεων, των Τμημάτων και των Θέσεων γίνεται αρχικά στον πίνακα Παραμετροποίησης.

Η εμφάνιση του οργανογράμματος γίνεται από τη γραμμή εργαλείων της οθόνης διαχείρισης του προσώπου:



Από το πλήκτρο  του διαλόγου που εμφανίζεται, μπορεί κανείς να εκτυπώσει το οργανόγραμμα, ρυθμίζοντας την κλίμακα, τον εκτυπωτή κ.λπ. όπως στις υπόλοιπες οθόνες διαγραμμάτων.

Τράπεζες

Μέσα από την υποσελίδα αυτή, καταγράφουμε τους τραπεζικούς λογαριασμούς του προσώπου οι οποίοι στη συνέχεια είναι πιθανό να χρησιμοποιηθούν από διάφορα υποσυστήματα π.χ. για εντολές πληρωμών κτλ.

Ταυτότητα										Διευθύνσεις	Επικοινωνία	Τράπεζες	Οριζόμενα πεδία	Ιδιότητες	Σχετικά έγγραφα
		Κύριος λ/σμός	Τράπεζα	Όνομασία	Αριθμός λ/σμού	Υπόκ/μα	Είδος κωδικός	Κωδικός Swift	Κωδικός IBAN	Νόμισμα	Προτεινόμενος εταιρικός λ/σμός				
1	▶	<input checked="" type="checkbox"/>	0000094	ΤΡΑΠΕΖΑ ALPHA	125-120-50008-12										
2	◀	<input type="checkbox"/>	0000092	ΤΡΑΠΕΖΑ EUROBANK	125-120-50008-14										
	⊕														

Η σελίδα είναι διαχειρίσιμη και από την οθόνη του «πελάτη». Τέτοια στοιχεία γίνονται συνήθως γνωστά κατά τη διενέργεια των συναλλαγών, όταν πλέον έχει ανοιχτεί ΚΑΙ καρτέλα πελάτη για το συγκεκριμένο πρόσωπο.

Οριζόμενα πεδία

Αν έχουμε ανάγκη περισσότερα πεδία, παρέχονται μερικά **στατικά πεδία** διαφόρων τύπων (ημ/νίες, σχόλια, αριθμοί, χαρακτηρισμοί, πίνακες) για ελεύθερη χρήση και ομαδοποίηση/εκτύπωση των προσώπων, το όνομα των οποίων δηλώνεται στην *Παραμετροποίηση*.

Ιδιότητες

Είναι μια σειρά από **δυναμικά πεδία** και ενεργοποιούνται από την τιμή του πεδίου «**ομάδα ιδιοτήτων**». Εναλλακτικά, μπορεί να δηλωθεί ομάδα ιδιοτήτων κοινή για όλα τα πρόσωπα στις παραμέτρους εταιρείας, στην κατηγορία «Επιπλέον ιδιότητες».

Οι ιδιότητες μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν με τη μορφή ερωτηματολογίων μέσα από τα οποία θα αποκομίζουμε περισσότερες πληροφορίες για τα πρόσωπα που μας ενδιαφέρουν πχ. υποψήφιος πελάτης. Για παράδειγμα ένα ερωτηματολόγιο τέτοιου τύπου θα μπορούσε να περιέχει ερωτήσεις του τύπου:

- Ποιος είναι ο αριθμός υπαλλήλων της εταιρείας;
- Ποιος είναι ο κύκλος εργασιών της εταιρείας;
- Έχει η εταιρεία αυτή παρουσία στο εξωτερικό;
- Ποιο ανταγωνιστικό μας προϊόν έχει;
- Τι διαφημιστικό budget έχει; κτλ.

Ταυτότητα Διευθύνσεις Επαγγελματίες Τράπεζες Οριζόμενα πεδία **Ιδιότητες** Σχετικά έγγραφα

Ομάδα ιδιοτήτων EPQT_TEM

ΑΑ	Ιδιότητα	Τμή
1	Γνωρίζεται την Entersoft ?	
2	Είστε ικανοποιημένοι από το σύστημα σας ?	
3	Χρησιμοποιείτε Εφαρμογή ERP ?	
4	Χρησιμοποιείτε Εφαρμογή CRM ?	
5	Θα θέλατε συνάντηση για ενημέρωση ?	

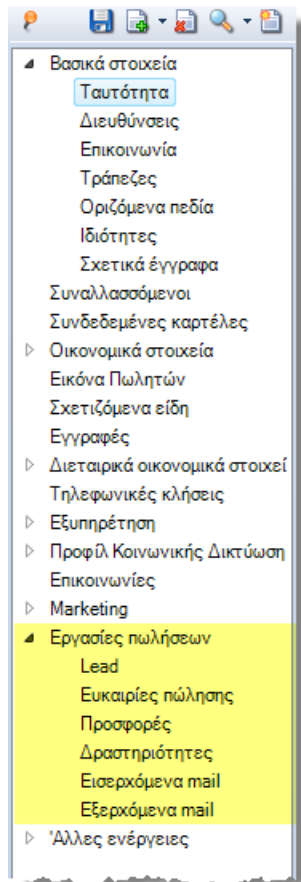
Σχετικά έγγραφα

Σε περίπτωση που υπάρχουν διαθέσιμα έγγραφα (πχ. Ισολογισμός, Καταστατικά κτλ.) για το συγκεκριμένο πρόσωπο και επιθυμούμε να τα επισυνάψουμε επιλέγουμε την υποσελίδα αυτή και μέσω της στήλης *Θέση/Όνομα* προσθέτουμε το εκάστοτε αρχείο.

Ταυτότητα											
Διεύθυνση		Επικοινωνία		Τρόπος		Οριζόμενα πεδία		Κωδικός		Σχετικά έγγραφα	
Όνομα/Όνομα :	Τύπος :	Κατηγορία	Ομάδα :	Ημερία Αναρ...	Τίτλος :	Κωδικός :	Αποθήκευση στη Β.Δ. :	Εισαχθέν ο :	Χαρακτηρισμοί	Τοποθεσία :	
E:\Library\Update.txt	.txt	Downloads	Αρχισελίδ...	25/6/2013	Update	0000332		Άλλο			

Σφαιρική εικόνα των επαφών και των συναλλαγών

Στο αριστερό τμήμα της οθόνης διαχείρισης του προσώπου, είναι διαθέσιμο ένα ευρύ σύνολο πληροφοριών και αναφορών, οι οποίες δίνουν μια σφαιρική εικόνα για την κίνηση, τις εκκρεμότητες, τις ευκαιρίες ή/και τα προβλήματα των σχέσεων μαζί του, από τον ιεραρχικό πίνακα περιεχόμενα. Στην περιοχή *Εργασίες Πωλήσεων* είναι διαθέσιμες οι παρακάτω αναφορές:



- Επιλέγοντας **Lead** έχουμε πρόσβαση στην όψη η οποία απεικονίζει τα Leads που αφορούν το πρόσωπο.


- Επιλέγοντας **Ευκαιρίες** έχουμε πρόσβαση στην όψη η οποία απεικονίζει τις Ευκαιρίες του προσώπου.

- Επιλέγοντας **Προσφορές** μπορούμε να δούμε το σύνολο των καταχωρημένων προσφορών του προσώπου.

- Επιλέγοντας **Δραστηριότητες** έχουμε τη δυνατότητα να αναλύσουμε όλες τις δραστηριότητες πωλήσεων του συγκεκριμένου προσώπου.

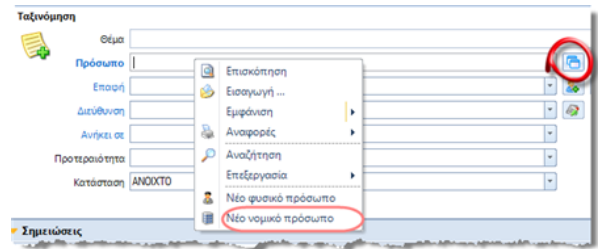
- Επιλέγοντας **Εισερχόμενα ή Εξερχόμενα emails** έχουμε πρόσβαση στα emails που έχουν πρωτοκολληθεί στο σύστημα ή αυτά που έχουν αποσταλεί στο πρόσωπο.

Δημιουργία νομικού προσώπου

Η γρήγορη φόρμα καταχώρισης νομικού προσώπου είναι διαθέσιμη από την οθόνη οποιασδήποτε εργασίας είτε επιλέγοντας το πλήκτρο  είτε επιλέγοντας δεξί κλικ στο πεδίο *Πρόσωπο – Συν/νος*.

Μέσα από αυτή τη φόρμα έχουμε τη δυνατότητα να συμπληρώσουμε πεδία που αφορούν την Ταυτότητα του νομικού προσώπου όπως Επωνυμία, ΑΦΜ, ΔΟΥ, Αρ., Επάγγελμα, Νομική μορφή κτλ.

Στην περιοχή *Διευθύνσεις* μπορούμε να καταχωρίσουμε πολλαπλές διευθύνσεις (έδρα, υποκαταστήματα, αποθήκη κτλ.) και να χαρακτηρίσουμε ποια από αυτές είναι η κύρια διεύθυνση του προσώπου.




Στην περιοχή *Σχέσεις* πληκτρολογώντας στη στήλη *Επωνυμία*, εμφανίζεται διάλογος όπου μπορούμε είτε να επιλέξουμε ένα πρόσωπο από όσα επέστρεψε η αναζήτηση είτε να επιλέξουμε *Δημιουργία νέου* προκειμένου να δημιουργήσουμε νέο πρόσωπο με την επωνυμία αυτή.

Στην περίπτωση που επιλέξουμε *Αποδοχή* (από το διάλογο της αναζήτησης) τότε, στην περιοχή *Σχέσεις* συμπληρώνεται η εγγραφή του προσώπου και έχουμε τη δυνατότητα να προσδιορίσουμε επιπλέον πεδία της σχέσης όπως ο τύπος σχέσης, το τμήμα, η θέση, η ηλεκτρονική διεύθυνση κτλ.

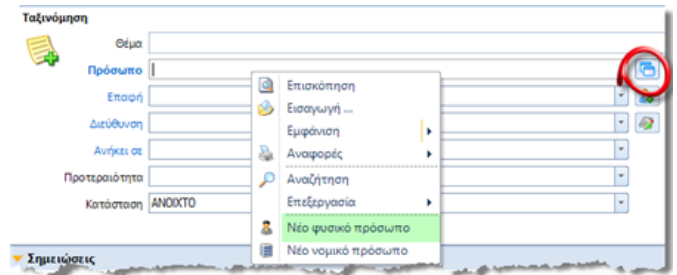
Στην περίπτωση που επιλέξουμε *Δημιουργία νέου*, θα πρέπει να καθορίσουμε το είδος του προσώπου που θέλουμε να δημιουργήσουμε (Φυσικό ή Νομικό) και στη συνέχεια να συμπληρώσουμε τα αντίστοιχα πεδία.

Δημιουργία φυσικού προσώπου

Η γρήγορη φόρμα καταχώρισης φυσικού προσώπου είναι διαθέσιμη από την οθόνη οποιασδήποτε εργασίας είτε επιλέγοντας το πλήκτρο  είτε επιλέγοντας δεξί κλικ στο πεδίο *Πρόσωπο – Συν/νος*.

Μέσα από αυτή τη φόρμα έχουμε δυνατότητα να συμπληρώσουμε πεδία που αφορούν την Ταυτότητα του φυσικού προσώπου όπως Επωνυμία, ΑΦΜ, ΔΟΥ, Αρ. ταυτότητας, Επάγγελμα, Στοιχεία διεύθυνσης και επικοινωνίας κτλ.

Στην περιοχή *Σχέσεις* με όμοιο τρόπο, όπως είδαμε στην περίπτωση του νομικού προσώπου, έχουμε τη δυνατότητα να ορίσουμε μια ή παραπάνω σχέσεις με άλλα πρόσωπα (νομικά ή φυσικά) και στη συνέχεια να συμπληρώσουμε τα πεδία που προσδιορίζουν αυτή τη σχέση.



Παπαδοπούλου Μαρία

Ενέργειες

Ταυτότητα

Επώνυμο: Παπαδοπούλου, Ονομα: Μαρία, Α.Φ.Μ.: 109714512

Δ.Ο.Υ.: [Dropdown], Προσωνύμηση: κα, Φύλο: Θήλυ


Αρ.ταυτότητας: [Dropdown], Επάγγελμα: ΙΔ.ΥΠΙΑΛΛΗΛΟΣ, Τηλέφωνο: 210-2512000

Διεύθυνση: Καρνέαδου 20, Τηλεφωνο: [Dropdown], Fax: [Dropdown]

ΤΚ Κύριας Διεύθυνσης: 10675, Πόλη: ΑΘΗΝΑ, Κινητό 1: 6946595978

Ηλεκτρονική Δ/ση: mariapa@gmail.com, Παρατήρηση: [Text Area]

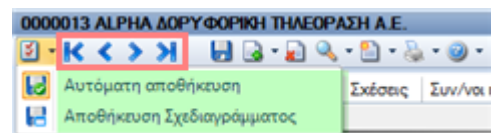
Σχέσεις

Επωνυμία	Τύπος σχέσης	Τμήμα	Θέση	Τηλέφωνο	Κινητό	EMail	Διεύθυνση	Ανενεργό
ΤΡΑΠΕΖΑ ALPHA	Εργάζεται >> Στέλνει	ΠΟΛΙΤΕΣ	Δ/Τ	210-3252400	6946595950	mariapa@alpha.com	1	

Μαζική διαχείριση

Η σύνθετη όψη των προσώπων (όπως όλες οι σύνθετες όψεις) παρέχει παράλληλη δυνατότητα εμφάνισης σε λίστα και ενημέρωσης των στοιχείων του προσώπου της εκάστοτε τρέχουσας γραμμής της λίστας. Επιτρέπει μάλιστα και την εισαγωγή νέων προσώπων. Χωρίζεται σε μια περιοχή με τις παραμέτρους, μια περιοχή με τη λίστα εγγεγραμμένων και μια περιοχή με τη φόρμα διαχείρισης του επιλεγμένου προσώπου. Μέσω της σύνθετης όψης [Διαχείριση προσώπων](#) (που καλείται από την περιοχή του μενού *Πωλήσεις/Συναλλασσόμενοι/Πρόσωπα*)....

- ★ Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιλέξει αυτόματη αποθήκευση αλλαγών όταν τροποποιήσει την τρέχουσα εγγραφή, χωρίς να είναι απαραίτητο να απαντήσει στη σχετική ερώτηση *Να αποθηκευτούν οι τροποποιήσεις;*. Επίσης δίνεται η δυνατότητα για επιλογή εγγραφής με τα πλήκτρα που εμφανίζονται στην οριζόντια γραμμή εργαλείων πάνω στη φόρμα της επιλεγμένης εγγραφής.



- ★ Για κάθε επιλεγμένη εγγραφή ο χρήστης βλέπει και διαχειρίζεται μέσω των αντίστοιχων σελίδων:

- ✓ Γενικές πληροφορίες του επιλεγμένου προσώπου όπως στοιχεία ταυτότητας και επαγγελματικά στοιχεία
- ✓ Δυνατότητα διαχείρισης πολλαπλών διευθύνσεων
- ✓ Διαχείριση σχέσεων με δυνατότητα εκτέλεσης ενεργειών
- ✓ Ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε θέματα: [Επικοινωνίας](#) (Εισερχόμενα και Εξερχόμενα emails), [Δραστηριοτήτων πωλήσεων](#) (Ενέργειες πωλήσεων, Υποθέσεις πωλήσεων και Προσφορές) και [Εξυπηρέτησης πελατών](#) (Υποθέσεις εξυπηρέτησης, Κλήσεις εξυπηρέτησης, Παράπονα και Εργασίες)

- ★ Στη σελίδα [Σχέσεις](#) υπάρχουν οι ακόλουθοι αυτοματισμοί (ενέργειες):



- ✓ Προσθήκη της επιλεγμένης επαφής στη συστημική λίστα Newsletter σχέσεων
- ✓ Αποστολή e-mail στην επιλεγμένη επαφή με χρήση προτύπου
- ✓ Δημιουργία εργασίας τηλεφωνικής κλήσης στην επιλεγμένη επαφή
- ✓ Δημιουργία εργασίας συνάντησης στην επιλεγμένη επαφή
- ✓ Δημιουργία νέας ευκαιρίας πώλησης στην επιλεγμένη επαφή
- ✓ Δημιουργία προσφοράς στην επιλεγμένη επαφή

Πώς βλέπουμε τα αποτελέσματα της καταχώρισης Προσώπων

Όψη

Περιεχόμενο

- ## 1. Διαχείριση προσώπων

Το σύνολο των προσώπων που έχουν εισαχθεί στο σύστημα (νομικά ή φυσικά) με διαθέσιμη οθόνη διαχείρισης τόσο για εμφάνιση όσο και για επεξεργασία της εγγραφής.

[illegible]


- ## 2. Επαφές

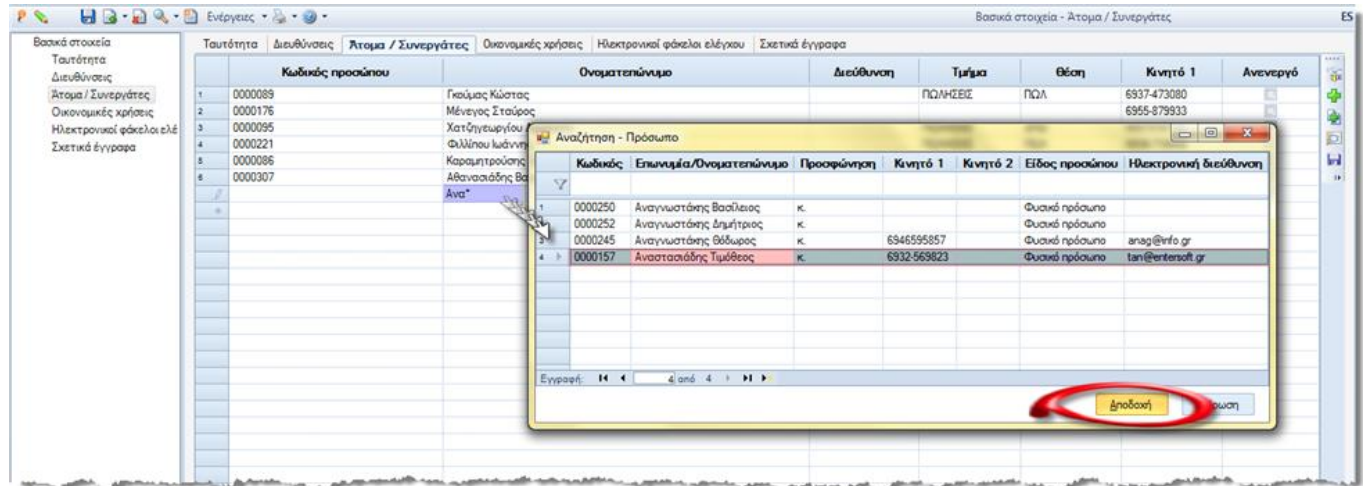
Αναφορά η οποία απεικονίζει αναλυτικά τις επαφές ανά εταιρεία με πληροφορίες που αφορούν τη σχέση των δύο προσώπων πχ. Τύπος σχέσης, Θέση κτλ. Αν μια επαφή είναι συνδεδεμένη σε δύο ή περισσότερες εταιρείες τότε θα εμφανιστεί πάνω από μια φορές.

[illegible]

Πρόσωπα με διαχειριστικό ρόλο στο σύστημα

Υπάλληλος

Ένα φυσικό πρόσωπο μπορεί να είναι υπάλληλος ή συνεργάτης της εταιρείας μας. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει μέσα από την οθόνη της εταιρείας να πληκτρολογήσουμε το ονοματεπώνυμο του προσώπου ή να τον επιλέξουμε από τα διαθέσιμα πλήκτρο 



Όταν ολοκληρωθεί η επιλογή του προσώπου στην υποσελίδα **Άτομα / Συνεργάτες** αποθηκεύουμε και μέσω της παρακάτω όψης παρατηρούμε ότι προστέθηκε άλλη μια εγγραφή υπαλλήλου – συνεργάτη.

Κωδικός	Επωνυμία/Ονοματεπώνυμο	Α.Φ.Μ.	Ηλεκτρονική διεύθυνση	Οικογενειακή κατάσταση	Γενέθλια	Γιορτή	Κινητό	Ανενεργό
1	0000307	Αθανασάκης Βαγγέλης	vat@entersoft.gr	Εγγαμοσύνη	27/10/1968	18/1/2003	6936-716643	
2	0000157	Αναστασάκης Τιμόθεος	tan@entersoft.gr	Άγαμος	27/10/1968	18/1/2003	6932-569823	
3	0000089	Γκούμας Κώστας	koua@entersoft.gr	Άγαμος			6937-473080	
4	0000086	Καραμπερούσης Στάσης	kar@entersoft.gr	Εγγαμοσύνη			6936-716643	
5	0000176	Μένεγος Σταύρος	sme@entersoft.gr	Άγαμος			6955-979933	
6	0000221	Φιλίππου Ιωάννης	phi@entersoft.gr	Άγαμος			6936-716656	
7	0000095	Χατζηγεωργίου Δημήτρης	dio@entersoft.gr	Άγαμος			6937310774	

Χρήστης

Χρήστης είναι ένας υπάλληλος ο οποίος έχει πρόσβαση στα δεδομένα της εταιρείας και σε κάποια υποκαταστήματα / αποθηκευτικούς χώρους. Σε κάθε χρήστη έχουμε δυνατότητα ορισμού των ομάδων χρηστών στις οποίες ανήκει, βάσει των οποίων θα καθοριστούν και τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχει.

Κωδικός χρήστη Συμπληρώνουμε τον κωδικό του χρήστη, τον οποίο θα χρησιμοποιεί στο διάλογο εισόδου στην εφαρμογή.

Φυσικό πρόσωπο Επιλέγουμε τον κωδικό του φυσικού προσώπου με το οποίο συνδέεται ο χρήστης. Η σύνδεση του χρήστη με πρόσωπο είναι απαραίτητη για τη δημιουργία πόρου (αναλύεται παρακάτω).

Ονοματεπώνυμο Εφόσον επιλεγεί ο κωδικός του φυσικού προσώπου, το πεδίο συμπληρώνεται. Αν ο χρήστης δεν είναι συνδεδεμένος με κάποιο πρόσωπο, τότε το πεδίο είναι ελεύθερο προς καταχώριση.

NT Κωδικός εισόδου Για πληροφοριακούς λόγους έχουμε τη δυνατότητα να πληκτρολογήσουμε τον κωδικό του χρήστη στο δίκτυο της εταιρείας.

Αλλαγή κλειδιού Ο διαχειριστής του συστήματος έχει τη δυνατότητα να ορίσει τον κωδικό πρόσβασης του χρήστη στην εφαρμογή («κλειδί»). Η διαδικασία απαιτεί τουλάχιστον τέσσερις χαρακτήρες και επαλήθευση του κλειδιού.

Διάρκεια κλειδιού Πρόκειται για το πλήθος των ημερών που είναι σε ισχύ το κλειδί του χρήστη.

Επίπεδο πληροφόρησης Χρησιμοποιείται σε δικαιώματα πρόσβασης από remote πηγές όπως για παράδειγμα, internet κτλ. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα κλειδώματος της εφαρμογής ανά χρήστη και τερματικό.

Αλλαγή κλειδιού στην επόμενη είσοδο Θα ζητηθεί από τον χρήστη αλλαγή κλειδιού πρόσβασης στην επόμενη είσοδό του στη εφαρμογή. Μπορεί να ενεργοποιείται κατά διαστήματα από τον διαχειριστή του συστήματος, για λόγους ασφαλείας.

Εταιρεία Ο διαχειριστής επιλέγει την εταιρεία στην οποία ανήκει ο χρήστης.

Υποκατάστημα Ο διαχειριστής πρέπει να επιλέξει εκείνο το υποκατάστημα στο οποίο ανήκει ως υπάλληλος ο χρήστης.

Γλώσσα Προσδιορίζει τη γλώσσα επικοινωνίας του χρήστη π.χ. ελληνικά, αγγλικά κτλ.

Προφίλ επικοινωνίας Το προφίλ επικοινωνίας είναι ένα ιδιαίτερα σημαντικό πεδίο διότι καθορίζει το πλαίσιο βάσει του οποίου ο χρήστης μπορεί να διαχειρίζεται τις επικοινωνίες που πραγματοποιεί πάνω στο σύστημα. Ένα προφίλ επικοινωνίας παρέχει τα ακόλουθα:

- Παραμέτρους πρωτοκόλλησης eMails μέσω MS-Outlook
- Παραμέτρους για τρόπο αποστολής eMails μέσα από το σύστημα (SMTP, Microsoft Outlook)
- Παραμετρικές όψεις συγχρονισμού για πρόσωπα, συναντήσεις, εργασίες μεταξύ ES-CRM & MS- Outlook
- Διαχείριση μπάρας επικοινωνιών: ενεργοποίηση CTI, mail, fax, SMS μέσα από την toolbar επικοινωνιών

Τύπος χρήστη Επιλέγεται ο τύπος χρήστη π.χ. Κανονικός, B2B χρήστης ή B2B διαχειριστής.

Εσωτερικό τηλέφωνο Συμπληρώνεται το εσωτερικό τηλέφωνο του χρήστη.

Ανενεργός Μέσω αυτού του πεδίου ενεργοποιείται ή απενεργοποιείται ο χρήστης.

Διαχειριστής συστήματος Χαρακτηρίζει τον διαχειριστή του συστήματος. Για χρήστες που είναι χαρακτηρισμένοι ως διαχειριστές, αφενός είναι διαθέσιμες συγκεκριμένες λειτουργίες συντήρησης που απλοί χρήστες δεν μπορούν να εκτελέσουν, αφετέρου ΔΕΝ εφαρμόζεται για αυτούς το σύστημα ελέγχου δικαιωμάτων πρόσβασης (ούτε μπορούν να προσδιοριστούν γι' αυτούς ομάδες χρηστών στις οποίες ανήκουν, στο επίπεδο των οποίων προσδιορίζονται άλλωστε τα δικαιώματα πρόσβασης).

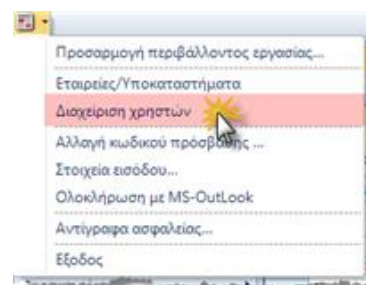
Μόνο εμφάνιση δεδομένων Ο χρήστης για τον οποίο θα ενεργοποιηθεί η συγκεκριμένη ρύθμιση, μπορεί να βλέπει μόνο τα δεδομένα, ενώ δεν έχει δυνατότητα εισαγωγής, διαγραφής ή μεταβολής.

Σε κάθε χρήστη έχουμε τη δυνατότητα να ορίσουμε ένα ή περισσότερα υποκαταστήματα εταιρείας/εταιρειών στα οποία θα έχει πρόσβαση μέσω της περιοχής *Εταιρείες – Υποκαταστήματα*.

Εταιρείες - Υποκαταστήματα					
	Εταιρεία	Επωνυμία	Κωδικός	Περιγραφή	Προφίλ υπηρεσιών
1	ES	ENTERSOFT A.E.	24	Κεντρικά Entersoft	
2	ESN	ENTERSOFT NORT...	ΘΕΣ	Κεντρικά Entersoft North	

Επίσης, σε κάθε χρήστη έχουμε τη δυνατότητα να ορίσουμε μια ή περισσότερες ομάδες χρηστών, με σκοπό τον καθορισμό δικαιωμάτων που ο χρήστης αυτός θα έχει.

Ομάδες χρηστών		
	Κωδ. Ομάδας χρηστών	Περιγραφή
1	ES000YNDOCFORMS	Show Document dynamic forms
2	ES000HOMEPAGES	Show DashBoard Home Pages
3	Πωλήσεις	Πωλήσεις
4	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΔΣΗ	Διεύθυνση πωλήσεων



Επιλέγουμε **Γενικά / Διαχείριση χρηστών** για να έχουμε πρόσβαση στην όψη διαχείρισης χρηστών.

Πωλητές									
Κωδικός	Επωνυμία/Όνοματεπώνυμο	Υποκατάστημα	Εμπορικός τομέας	Εμπορικό τμήμα	Τηλέφωνο	Κινητό	E-Mail	Εμπορικός τομέας	Εμπορικό τμήμα
1	ΠΩΛ-Α	Αλεξίου Σοφία	Καρέας 5		210-6749762				
2	ΠΩΛ-HAT	Χατζογεωργίου Δημήτρης				6937210778		ΕΜΠΟΡΙΟ	ΕΞΟΡΤΑΣΜΟΣ
3	ΠΩΛ-KAR	Καραντασιού Στέλιος	ΟΥΛΙΟΦ ΠΛΑΜΕ 8		2310-804864	6936-716643		ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ
4	ΠΩΛ-HOG	Γκώσιος Κώστας				6937-473095		ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
5	ΠΩΛ-YFI	Φυλίου Ιωάννης				6936-716655		ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ
6	ΠΩΛ-MOK	Μαϊλάρας Κώστας	ΤΡΙΑΝΚΟΥ 112		2310-804854	6936-716648		ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ

Πωλητής

Πωλητής είναι ένας υπάλληλος της εταιρείας ή και εξωτερικός συνεργάτης που αναλαμβάνει, προωθεί, διαχειρίζεται ένα μέρος των πωλήσεων της εταιρείας. Οι πωλήσεις «πιστώνονται» σε πωλητές και για κάθε συναλλαγή υπολογίζεται με διάφορες μεθόδους κάποια προμήθεια πώλησης, ανεξάρτητα αν, τότε, υπό ποιους όρους και με ποιο τρόπο αποδίδεται σε αυτούς.

Γενικά στοιχεία

Μέσω της ρύθμισης «[Σύνδεση με πρόσωπο](#)» το σύστημα ανοίγει αυτόματα γι' αυτόν ένα **πρόσωπο** όπου και, στην πραγματικότητα, τηρούνται όλα τα δημογραφικά του στοιχεία, ώστε να είναι καταχωρημένα σε αυτό το μοναδικό σημείο και να είναι πάντα σωστά. Αν για παράδειγμα ο πωλητής είναι εξωτερικός συνεργάτης και τον ανοίξουμε ως πιστωτή ώστε να δεχόμαστε Δελτία Παροχής Υπηρεσιών από αυτόν, αυτός θα συνδεθεί με το ίδιο «πρόσωπο». Το ίδιο θα συμβεί κι αν ο πωλητής είναι αντιπρόσωπός μας, οπότε, προκειμένου να του κόψουμε τιμολόγιο πώλησης (έστω ότι εκείνος τιμολογεί τους τελικούς πελάτες), θα τον ανοίξουμε και ως πελάτη και θα τον συνδέσουμε με το ίδιο πρόσωπο. Ο πωλητής μπορεί ακόμη να ανοιχτεί και ως χρήστης του συστήματος. Φροντίζουμε παντού να αντιστοιχεί το **ΙΔΙΟ ΠΡΟΣΩΠΟ**.

Η υποσελίδα πρόσωπο ενεργοποιείται όταν όντως ανοιχτεί πρόσωπο, όπου και δίνονται τα στοιχεία ταυτότητας, τα στοιχεία δ/νσής του, τα τηλέφωνα, τα πληροφοριακά δεδομένα, το επίπεδο μόρφωσης, τα προσωπικά του ενδιαφέροντα κλπ.

% προμήθεια βάσης και Σχέδιο προμηθειών

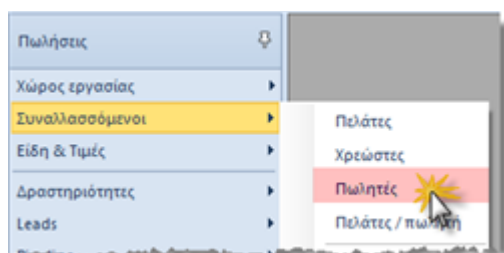
Η προμήθεια βάσης εκφράζεται σε % επί του (καθαρού) Τζίρου και το σχέδιο προμήθειας (που διαμορφώνεται στα Εργαλεία/Παραμετροποίηση/Πωλητές) καθορίζει ποιο ποσοστό της προμήθειας βάσης θα υπολογίζεται για κάθε συνδυασμό είδους-πελάτη.

Στοιχεία ένταξης και αρμοδιότητας

Δηλώνουμε το υποκατάστημα και το εμπορικό τμήμα όπου ανήκει, καθώς και εμπορικό τομέα, δραστηριότητα κ.λ.π. αν ασχολείται αποκλειστικά με κάποια από αυτά.

Πελάτες ανά εμπορικό τομέα

Ανάλογα με τον προσδιορισμό στους πελάτες των «πωλητών ανά εμπορικό τομέα», δηλώνεται κι εδώ η ίδια πληροφορία από την πλευρά των πωλητών. Ενεργοποιώντας το «αντικατάσταση αρχικών πωλητών» ενημερώνονται ταυτόχρονα και οι πελάτες.



Επιλέγουμε Πωλήσεις / Συναλλασσόμενοι / Πωλητές για να έχουμε πρόσβαση στην όψη διαχείρισης πωλητών.

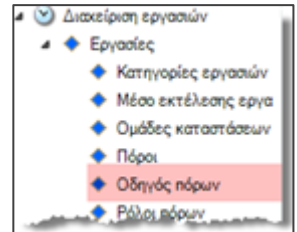
Πόρος

Πόρος είναι το βασικό μέσο ανάθεσης και εκτέλεσης εργασιών του συστήματος. Εκφράζει τον αρμόδιο για την παρακολούθηση ή τη διεκπεραίωση μιας εργασίας.

Υπάρχουν οι παρακάτω τύποι πόρων:

- Πρόσωπο
- Πάγιο
- Ομάδα πόρων
- Γενικός πόρος

Το Entersoft CRM προσφέρει έναν οδηγό μαζικής δημιουργίας πόρων τύπου προσώπου ή παγίου. Ο οδηγός βασίζεται στη χρήση όψης προσώπων ή χρηστών για πόρους τύπου προσώπου ή σε μία όψη παγίων για πόρους τύπου παγίου. Η διαδικασία καλείται από τον πίνακα παραμετροποίησης.



Επιλέγουμε τον τύπο των πόρων (πρόσωπο ή πάγιο) που θέλουμε να δημιουργήσουμε. Ορίζουμε αν οι πόροι που θα δημιουργηθούν θα είναι διαθέσιμοι σε όλες τις εταιρείες του συστήματος (διεταρικοί) και καθορίζουμε αν η μονάδα μέτρησης θα είναι διάστημα χρόνου (πχ. ανθρωπομέρα) ή κάποια διαφορετική.

Δήλωση παραμέτρων πόρων

Ο οδηγός αυτός θα σας βοηθήσει στη μαζική δημιουργία πόρων για το EBS-CRM από υπαρκτά πρόσωπα, χρήστες, ή πάγια του συστήματος.

- Επιλέξτε τον τύπο των πόρων που επιθυμείτε να ορίσετε: Πρόσωπα ή Πάγια.
- Αν οι πόροι που θα δημιουργηθούν θέλετε να είναι εφικτοί για όλες τις εταιρείες του συστήματος επιλέξτε το δημιουργία διεταρικών πόρων.
- Οι πόροι είναι οντότητες με μετρήσιμο μέγεθος.
Αν οι πόροι που θα δημιουργηθούν θα μετρούνται είτε με διάστημα χρόνου (πχ. Ανθρωπομέρες), τότε επιλέξτε το Διάστημα χρόνου.
Αν οι πόροι που θα δημιουργηθούν θα μετρούνται με άλλη μονάδα μέτρησης επιλέξτε τη Μονάδα μέτρησης που επιθυμείτε.
- Πιέστε το πλήκτρο Επόμενο για να πάτε στη σελίδα επιλογής πόρων.

Τύπος πόρων: ☒ Πρόσωπο ☐ Πάγιο

Δημιουργία διεταρικών πόρων: ☒

Διάστημα χρόνου: ☒

Μονάδα μέτρησης:

Στη συνέχεια επιλέγουμε μία από τις διαθέσιμες λίστες (Χρήστες, Φυσικά Πρόσωπα ή Πάγια).

Επιλογή οντοτήτων

- Επιλέξτε μία από τις λίστες που εμφανίζουν οντότητες για τις οποίες μπορείτε να δημιουργήσετε πόρους. Διαθέσιμες είναι λίστες όπως λίστες προσώπων, χρηστών συνδεδεμένων με πρόσωπα, πωλητών, προσώπων συνδεδεμένων με την τρέχουσα εταιρεία, παγίων, αλλά και οποιαδήποτε άλλη λίστα που έχετε εσείς κατασκευάσει.
- Αφού επιλέξετε τη λίστα επιλέξτε εάν επιθυμείτε παραμέτρους ώστε να περιορίσετε το περιεχόμενο και πατερίστε Αποδοχή.
- Επιλέξτε τις οντότητες για τις οποίες θέλετε να δημιουργήσετε πόρους. Με κλικ πάνω από τη στήλη των επιλογών μπορείτε να επιλέξετε όλες τις γραμμές.
- Πιέστε το πλήκτρο Επόμενο.

Χρήστες

Πάγια

Φυσικά πρόσωπα

Χρήστες

Κωδικός	Ονοματεπώνυμο	Υποκατάστημα	Ανεργός	Διαχειριστής συστήματος	Υποκατάστημα
1	Retail	Γεωργιάδου Αναστασία			24
2	soa	Αλεξίου Σοφία			24

Επιλέγουμε τις οντότητες (χρήστες του συστήματος για παράδειγμα) για τις οποίες θέλουμε να δημιουργήσουμε πόρους.

Προσοχή:

Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν συνδεθεί με φυσικό πρόσωπο.

Μετά, την επιλογή, ολοκληρώνουμε τη διαδικασία επιλέγοντας το πλήκτρο **Εκτέλεση**.

Χρήστες

Κωδικός

Ονοματεπώνυμο

Υποκατάστημα

Ανεργός

Διαχειριστής συστήματος

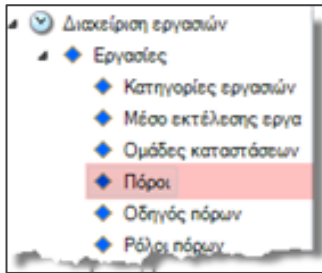
Υποκατάστημα

Κωδικός	Ονοματεπώνυμο	Υποκατάστημα	Ανεργός	Διαχειριστής συστήματος	Υποκατάστημα
1	Retail	Γεωργιάδου Αναστασία			24
2	soa	Αλεξίου Σοφία			24

Εγγραφή

Προηγούμενο

Επόμενο



Πρόσβαση στην όψη διαχείρισης των πόρων γίνεται από *Εργαλεία / Παραμετροποίηση / Διαχείριση εργασιών / Εργασίες / Πόροι*. Στην όψη απεικονίζονται οι πόροι που έχουμε δημιουργήσει με ομαδοποίηση ανά τύπο πόρου. Παρατηρούμε ότι δημιουργήθηκαν οι δύο πόροι που επιλέξαμε στο προηγούμενο παράδειγμα, από την όψη *Χρήστες*.

Κωδικός	Περιγραφή	Τύπος πόρου	Ανεργός	Διατεταμένος	Ανεργός
Εταιρεία	Διατεταμένος				
Τύπος πόρου: Πρόσωπο (ηλίδος:11)					
DDI	Ταράτσα Νίκη	nta@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GON	Γονατς Φάνης	gon@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KAR	Καραμπουλάκης Σάκης	kar@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KOG	Γκούμας Κώστας	kog@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MOK	Μούτσας Κώστας	mok@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retail	Γεωργιάδου Αναστασία		Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SME	Μένεγας Σπύρος	sme@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
soa	Αλεξίου Σοφία	soa@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TAN	Αναστασίου Τμήθεας	tan@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
THB	Μπαξεβανίδου Θεανώ	thb@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
YFI	Φιλίππου Ιωάννης	yfi@entersoft.gr	Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τύπος πόρου: Πάγιο (ηλίδος:2)					
ΕΒΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ		TEM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΧΩΡΟΣ_ΠΑΡ	ΑΙΘΟΥΣΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τύπος πόρου: Ομάδα Πόρων (ηλίδος:4)					
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	Διοίκηση		Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΩΛ_ΑΘΗ	Τμήμα Πωλήσεων Αθηνών		Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΠΩΛ_ΘΕΣ	Τμήμα Πωλήσεων Θεσσαλονίκης		Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ΤΕΧΝΙΚΟΙ	Τεχνικό Τμήμα		Χρόνος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ένας πόρος θα πρέπει να έχει τουλάχιστον ένα ρόλο (πχ. Πωλήσεις, Εξυπηρέτηση κτλ.) και είναι ιδιαίτερα σημαντικός αφού έχει άμεσα σχέση με τους κανόνες *ανάθεσης* που ισχύουν σε έναν τύπο εργασίας.

Σε ότι αφορά την επιλογή ρόλων έχουμε τη δυνατότητα να ορίσουμε για κάθε μια εγγραφή πόρου τους επιλεγμένους ρόλους επιλέγοντας από τη λίστα με τους διαθέσιμους ρόλους όπως φαίνεται στο παράδειγμα.

Ένας πόρος μπορεί να έχει παραπάνω από έναν ρόλο.

