

Zarządzanie relacjami z klientami

(sprzedaż produktów finansowych)

**Pomocnik w obsłudze
panelu „prezesa” firmy**

Stan na 2014-02-01

Spis treści

1 Definicje.....	2
2 Funkcje panelu.....	2
3 Menu.....	3
3.1 Praca.....	3
3.1.1 Klienci.....	3
3.1.2 Generowanie zadań.....	3
3.1.3 Przydział zadań.....	3
3.1.4 Nadzór nad zadaniami - według stanowisk.....	3
3.1.5 Nadzór nad zadaniami - według klientów.....	3

1 Definicje

Program - Oprogramowanie uruchamiane za pośrednictwem przeglądarki internetowej¹ pod adresem: <https://piotr.janczura.pl/test/CRM-SW>² (i podstrony) .

Administrator - Zarządza programem. Tworzy firmy i prezesów tych firm. Nie ma możliwości pracy z zadaniami.

Użytkownik - Osoba uprawniona do pracy z programem. Uprawnienia nadaje i zmienia prezes.

Firma - Działalność gospodarcza zarejestrowana w CEIDG lub KRS. Firmę do programu dodaje administrator.

Prezes - Osoba zarządzająca firmą i jej oddziałami.

Oddział firmy - Miejsce prowadzenia działalności przez firmę. Firma może mieć kilka oddziałów.

Prezes - Użytkownik zarządzający firmą i wszystkimi jej oddziałami. Przyjmuje i zwalnia pracowników oraz nadaje im uprawnienia. Prezes ma uprawnienia kierownika oddziału w obrębie każdego oddziału.

~~**Kierownik (pracownik)** - Użytkownik zarządzający pracą oddziału. Obecnie jego zadania rozdzielone są pomiędzy prezesa i lidera.~~

Lider (pracownik) - Użytkownik pracujący z zadaniami własnymi i nadzorujący wykonywanie zadań przez grupę podległych mu pracowników.

Pracownik - Pracuje z przydzielonymi zadaniami. Tworzy zadania własne i wykonuje je samodzielnie.

Zadanie - Czynności wykonywane wobec jednego klienta celem przedstawienia mu jednego produktu bankowego i doprowadzenie do zakupu tego produktu przez klienta.

Panel- Oprogramowanie dostępne po zalogowaniu się użytkownika. Typ panelu a jednocześnie zakres operacji możliwych do wykonania za jego pośrednictwem zależy od uprawnień użytkownika.

2 Funkcje panelu.

Panel administratora pozwala określić firmę, której pracownicy będą mogli korzystać z

1 Zalecaną przeglądarką jest Chrome - testy podczas tworzenia programu wykonywane były za pomocą tej przeglądarki. W pozostałych przeglądarkach niektóre funkcje nie pracują poprawnie.

2 Adres tymczasowy

programu oraz prezesa tej firmy, który będzie zarządzał oddziałami firmy i zatrudnionymi w niej pracownikami. Po dodaniu firmy i jej prezesa, będzie on mógł zmieniać parametry firmy której jest prezesem.

3 Menu

3.1 Klienci

Dodawanie klientów do bazy danych. Zmiana danych o kliencie. Edycja notatek o kliencie. Za pomocą menu kontekstowego możliwość uruchamiania okien do pracy z konkretnym klientem.

3.2 Praca.

3.2.1 Generowanie zadań

3.2.2 Przydział zadań

3.2.3 Nadzór nad zadaniami – według stanowisk

3.2.4 Nadzór nad zadaniami – według klientów

4 Zarządzanie firmą.

4.1 Oddziały firmy

Okno pozwalające edytować dane firmy oraz dodawać i usuwać oddziały tej firmy. Górny panel zawiera informacje z jakimi firma występuje w dokumentacji rejestrowej. Dolny panel zawiera informacje o siedzibie oddziałów firm. Główna siedziba firmy jest też jej oddziałem i musi być dodana do tabeli „oddziały firmy”