

## 1. Moduł CRM

Funkcjonalność modułu CRM związana jest z rejestracją zdarzeń dotyczących obsługi klienta.

Podstawowe zagadnienia to:

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



**Kontakt** to zdarzenie związane z klientem, zwykle niezaplanowane. **Zadanie** to zaplanowane zdarzenie. Po jego wykonaniu zostaje zarejestrowany przebieg czynności lub rozmowy, która była treścią zadania.

Najprostszym przykładem **kontaktu** może być telefon klienta, który jest zainteresowany naszą ofertą handlową.

Ofertę dla Klienta można przygotować w module CRM – **Ofertowanie**, gdzie jest możliwość tworzenia ofert handlowych. Można także zaplanować termin spotkania z klientem. **Comarch ERP Optima Przypominacz**, w odpowiednim czasie poinformuje, że zbliża się termin wykonania zadania.

Zadania mogą być ze sobą powiązane. Wiązanie zadań i kontaktów w wątki odbywa się na dwóch poziomach:

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

Każde zadanie/kontakt może mieć **opiekuna** (pracownik lub operator). Dzięki temu można do każdego zadania przypisać osobę za nie odpowiedzialną.

**Terminarz** umożliwia wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań.

Funkcją **Faktury Cykliczne** umożliwia wystawianie okresowo tych samych dokumentów. Przykładem tutaj mogą być faktury abonamentowe. Istnieje możliwość tworzenia wzorców faktur oraz automatycznego generowania faktur na ich podstawie.

Comarch ERP Optima umożliwia seryjne wysyłanie wydruków e-mailem oraz wysyłanie pojedynczych maili za pomocą konta zdefiniowanego w Comarch ERP Optima – wysłane maile zapisywane są w **Skrzynce pocztowej**, która jest dostępna w module CRM.

## 1. Lista kontaktów i zadań

Kontakt/zadanie zawiera następujące parametry:

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

**Data i godzina** – data i godzina rozpoczęcia

**Opiekun** – osoba odpowiedzialna za zadanie/ kontakt

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

**Kontrahent** – pierwsza linia nazwy kontrahenta

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

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

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

**Temat** – temat zadania lub kontaktu.

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

Ponadto w zależności od ustawień w Konfiguracji wyświetlana jest kolumna:

**Procent realizacji** – procentowy stopień realizacji zadania bądź

**Etapy realizacji** – zdefiniowany etap realizacji zadania.

**Osoba do kontaktów** – osoba odpowiedzialna za wykonanie zadania.

Lista zbudowana jest z trzech zakładek umożliwiających korzystanie z listy zadań i kontaktów:

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

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

- zielony – oznacza kontakt jeszcze niezamknięty
- czarny – oznacza kontakt zamknięty (zadanie wykonane)
- czerwony – oznacza kontakt anulowany.

## 2. Formularz „Kontakt”

Formularz „Kontakt” zawiera następujące elementy:

**Dokument** – w pole należy wpisać schemat numeracji, wg którego nadany zostanie numer dla dokumentu. Nowy schemat można dodać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Kontakty*.

**Numer** – program proponuje numer zgodny z określonym schematem numeracji.

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

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

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

**Obsługa przed sprzedażą/ po sprzedaży** – w programie istnieje możliwość rozgraniczenia kontaktów i zadań dotyczących obsługi przed sprzedażą (czyli np. spotkania handlowe, prezentacje, sporządzanie ofert handlowych itd.) oraz po sprzedaży (czyli usługi serwisowe).

**Zadanie** – zaznaczony parametr jeśli uzupełniany formularz dotyczy zaplanowanego zadania. Jeżeli realizacja zadania powtarza się w regularnych odstępach czasu, można za pomocą przycisku ustalić parametry zadania realizowanego w cyklu.

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

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

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

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

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

**Data rozpoczęcia** – data rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu

**Godzina rozpoczęcia** – godzina rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu.

**Czas kontaktu** – łączny czas poświęcony dla danego kontaktu/ zadania.

**Czas bieżący** – bieżący czas trwania zadania/ kontaktu

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

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

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

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

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

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

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

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

*Dostępność terminu* – pokazuje, czy dany operator/pracownik ma w terminie wskazanym na zakładce Ogólne, przypisane inne zadania.

### Ćwiczenie1: Akcja promocyjna

*Prowadzimy akcję promocyjną dla naszego produktu X (np. Rower miejski ARKUS LAPIS 28). Dzwonimy do klientów przedstawiając warunki promocji. Jeśli klient jest zainteresowany – umawiamy się na spotkanie handlowe, a potem sprzedajemy towar. Umieść elementy akcji promocyjnej w sprawozdaniu.*

1. Zaplanuj zadanie: wykonać telefon do klienta.

Wprowadź zadanie:

- tytuł Promocja X – telefon w sprawie akcji promocyjnej.
- Po wykonaniu zadania (t.j. zadzwonieniu i przedstawieniu oferty) uzupełnij kontakt (wpisz przykładowe

dr inż. Edyta Kucharska, [edyta@agh.edu.pl](mailto:edyta@agh.edu.pl)

Laboratorium Informatyki w Zarządzaniu, Katedra Automatyki i Inżynierii Biomedycznej, WEAIIB, AGH

Opracowane na podstawie materiałów Comarch ERP Optima

ustalenia, np. klient wstępnie zainteresowany zakupem 10 szt. towaru X) i zamknij go.

*Klient jest zainteresowany i umawiamy się z nim na spotkanie.*

2. Zaplanuj zadanie: umówienie spotkania z klientem.

- Wprowadź zadanie: tytuł Promocja X – spotkanie handlowe.
- Po wykonaniu zadania (po spotkaniu) uzupełnij na formularzu przebieg spotkania (np. ustalono cenę 500zł za sztukę przy zakupie 10szt, a 480zł przy zakupie 20szt.) i zamknij kontakt.

*Klient chce kupić towar, ma przyjechać do naszej firmy.*

3. Zaplanuj zadanie: tytuł Promocja X – sprzedaż towaru.

- Wprowadź zadanie: tytuł Promocja X – spotkanie handlowe.
- Po wykonaniu zadania (Kiedy klient przyjeżdża do firmy sprzedajemy towar) zamknij zadanie .

Przeanalizuj przebieg akcji promocyjnej u klienta - wyfiltruj wszystkie zadania/kontakty dla danego kontrahenta, dotyczące promocji X. **Umieść w sprawozdaniu.**

### 3. Ofertowanie

Oferta Handlowa to propozycja sprzedaży towarów albo usług, która określa istotne warunki przyszłej umowy kupna-sprzedaży. Operator może wystawić jedną Ofertę Handlową dla jednego kontrahenta albo jedną Ofertę Handlową dla wielu kontrahentów równocześnie. Przygotowaną ofertę można wydrukować wykorzystując jeden ze zdefiniowanych w programie szablonów ofertowych, albo wykorzystując własny (zdefiniowany przez siebie) szablon dokumentu ofertowego.

Zapisaną Ofertę Handlową można wydrukować, a także wysłać do kontrahentów drogą mailową.

Jeżeli któryś z kontrahentów zdecyduje się na skorzystanie z otrzymanej oferty, to wystawioną wcześniej ofertę będzie można przekształcić do dokumentu Faktury Pro Forma lub Faktury Sprzedaży.

Lista ofert handlowych jest dostępna w menu *CRM/ Dokumenty ofertowe* i zbudowana jest z kolumn:

- Numer dokumentu – numer oferty nadany zgodnie ze stosowanymi schematami numeracji
- Nazwa – nazwa oferty handlowej
- Data wystawienia – data wystawienia oferty
- Obowiązuje od – data, od której oferta obowiązuje, może być niewypełniona jeśli dotyczy oferty bezterminowej.
- Obowiązuje do – data, do której oferta obowiązuje, może być niewypełniona jeśli dotyczy oferty bezterminowej.
- Kontrahent – kod kontrahenta, dla którego oferta obowiązuje. Jeżeli oferta będzie powiązana z kilkoma kontrahentami, to zamiast kodu kontrahenta będzie się wyświetlać kod pierwszego kontrahenta + suma pozostałych kontrahentów podpiętych do oferty.
- Status – status oferty handlowej.



## Ćwiczenie2: Sprzedaż towaru na podstawie oferty handlowej – rejestracja zadań

**Umieść elementy związane z ofertą handlową w sprawozdaniu.**

*Klient jest zainteresowany naszymi produktami i prosi o ofertę handlową.*

1. Zarejestruj kontakt – tytuł: Oferta na towary XYZ (wpisz własny tytuł) .
2. Zapisz przebieg rozmowy (np. „Telefon w sprawie oferty handlowej XYZ”) i zamknij kontakt.

*Przygotowanie oferty handlowej dla klienta.*

3. Wprowadź zadanie – tytuł: Oferta na towary XYZ – przygotowanie oferty handlowej.
4. Rejestruj kolejne czynności związane z przygotowaniem oferty. Przygotuj ofertę handlową – dodaj nową ofertę na liście ofert handlowych dodając do oferty swoje towary, ustalając odpowiednio rabat.
5. Zamknij zadanie (Tak przygotowaną ofertę w przypadku odpowiedniej konfiguracji Optimy można by było wysłać klientowi) .

*Potwierdzenia zainteresowania ofertą.*

6. Zaplanuj zadanie: wykonać telefon do klienta z pytaniem czy jest zainteresowany naszą ofertą.
7. Wprowadź zadanie – tytuł: Oferta na towary XYZ – telefon do klienta, termin za kilka dni .
8. Po wykonaniu zadania (t.j. zadzwonieniu) uzupełnij zadanie - czy klient planuje zakup towaru (przebieg rozmowy) zamknij zadanie.

*Klient zdecyduje się na zakup towaru.*

9. Wprowadź zadanie – tytuł: Oferta na towary XYZ – spotkanie handlowe (zakup).
10. Wystaw fakturę sprzedaży przekształcając ofertę.
11. Zamknij zadanie kiedy klient dokona zakupu.

dr inż. Edyta Kucharska, [edyta@agh.edu.pl](mailto:edyta@agh.edu.pl)

Laboratorium Informatyki w Zarządzaniu, Katedra Automatyki i Inżynierii Biomedycznej, WEAIIB, AGH  
Opracowane na podstawie materiałów Comarch ERP Optima

Nasza firma oferuje dowóz towaru

12. Wprowadź zadanie – tytuł: Oferta na towar XYZ – dowóz towaru.

13. Zamknij zadanie kiedy towar dotrze do klienta – upewniwszy się np. telefonicznie.

Przeanalizuj przebieg zakupu klienta - wyfiltruj wszystkie zadania/kontakty dla danego kontrahenta, dotyczące przygotowania i obsłużenia oferty handlowej. **Umieść listę elementów związanych z ofertą handlową w sprawozdaniu.**

#### 4. Dokumenty skojarzone

Kojarzenie dokumentów jest możliwe w oknie kontaktu z poziomu zakładki *Dokumenty*, tabela *Dokumenty skojarzone*.

Dodatkowo kontakt i zadanie można powiązać od strony większości dokumentów handlowo – magazynowych, księgowych, kasowych itd. Na tych dokumentach znajduje się tabela *Zadania i Kontakty CRM*, czyli kojarzenie kontaktów może się odbywać w obu kierunkach.



#### Ćwiczenie3: Dokumenty skojarzone

Jeśli faktura sprzedaży została wystawiona ręcznie to *skojarz wystawioną fakturę sprzedaży* z kontaktem wykonanym w punkcie 9 ćwiczenia 2. **Umieść zakładkę „Dokumenty” w sprawozdaniu.**

#### 5. Zadania cykliczne

W celu usprawnienia procesu harmonogramowania zadań, których realizacja powtarza się w regularnych odstępach czasu możliwe jest generowanie zadań cyklicznych. Dla zadania cyklicznego można określić czas na wykonanie takiego zadania, a także wygenerować, za pomocą przycisku pioruna jego wystąpienia w określonym przedziale czasu, w oparciu o ustalony wcześniej wzorzec cyklu.

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

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

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

Wygenerowaną listę zadań można zmodyfikować.

**Ćwiczenie4: Zadanie cykliczne**

*Dodaj nowe zadanie cykliczne dla jednego ze swoich kontrahentów, np. co tydzień, poniedziałek, kontakt telefoniczny w sprawie należności.*

	CRM/2/2015	2015-10-23		17:39	ADMIN	Z	Ma
	CRM/3/2015	2015-10-23		17:40	ADMIN	Z	AD

**Umieść zadanie cykliczne w sprawozdaniu.**

**6. Zadania/ kontakty główne i powiązane**

Zadanie powiązane można dodać ustawiając się na:

- zadaniu głównym (zadanie główne nie może być zamknięte) wtedy dodawane jest zadanie powiązane do zadania głównego,
- zadaniu powiązanym wtedy dodawane jest kolejne zadanie powiązane do zadania głównego.

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

**Ćwiczenie5: Zadania powiązane**

*Wprowadź zadanie – tytuł: Sprzedaż towaru Y (pozostałe dane dowolne)*

*Do zadania dodaj dwa zadania powiązane np.:*

Zadanie powiązane I *kompletowanie zamówienia* – czas trwania 1 godz., procent wykonania 100%

Zadanie powiązane II *dostawa* – czas trwania 8 godz., procent wykonania 20%

**Umieść elementy zadania powiązane w sprawozdaniu (wystarczy drzewko wątku).**

**7. Terminarz**

Terminarz jest funkcją obejmująca wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań. W terminarzu oprócz zadań CRM, wyświetlane są również czynności dla zleceń z modułu *Serwis*, etapy z modułu *Obieg dokumentów* oraz nieobecności pracowników, wprowadzone w module *kadrowo-płacowym*: urlopy, zwolnienia lekarskie i inne.

W Terminarzu uwzględniane są tylko zadania, zarówno zwykłe jak i cykliczne – pomijane są kontakty.

Domyślnie wyświetlone są zadania dla operatora zalogowanego do programu. Można dodać kolejnych operatorów w panelu po lewej stronie.



### Ćwiczenie6: Terminarz

Wyświetl w terminarzu swoje zadania. **Umieść screen w sprawozdaniu.**

## 8. Faktury cykliczne

Lista faktur cyklicznych jest dostępna w menu *CRM/ Faktury cykliczne*. Nowy wzorzec faktury cyklicznej można dodać będąc na liście faktur cyklicznych. Formularz wzorca faktury cyklicznej składa się z pięciu zakładek: *Ogólne*, *Nagłówek faktury*, *Podmioty*, *Pozycje faktury* oraz *Dokumenty*.

Harmonogram  
wystawiania faktury  
cyklicznej

dr inż. Edyta Kucharska, [edyta@agh.edu.pl](mailto:edyta@agh.edu.pl)

Laboratorium Informatyki w Zarządzaniu, Katedra Automatyki i Inżynierii Biomedycznej, WEAIIB, AGH  
Opracowane na podstawie materiałów Comarch ERP Optima

Kontrahenci którym  
wystawiana jest  
faktura cykliczna

### Ćwiczenie6: Faktury cykliczne

Dodaj nowy wzorzec faktury cyklicznej dla grupy swoich kontrahentów, np. co miesiąc, 5 dnia miesiąca, na kwotę 1356,00zł z tytułu opłaty czynszu za magazyn lub wykonanie wprowadzonej wcześniej usługi.

Wygeneruj faktury cykliczne za pomocą przycisku pioruna z poziomu listy wzorców faktur cyklicznych lub z formularza danego wzorca.

**Umieść screeny w sprawozdaniu (1. ustawienie harmonogramu, 2. Kontrahenci dla których generowane są faktury cykliczne, 3. Pozycje faktury)**

## 9. Windykacja należności

W module *CRM Plus* jest dostępny mechanizm automatycznej windykacji należności. Istnieje możliwość definiowania elastycznych schematów windykacji, na które może składać się:

- wysyłanie do kontrahentów wiadomości e-mail informujących o nieuregulowanych należnościach,
- tworzenie w module *CRM Plus* kontaktów/ zadań związanych z takimi kontrahentami,
- wysyłanie wiadomości sms,
- generowanie i wysyłanie poprzez e-mail „Ponagleń Zapłaty”
- blokowanie sprzedaży problematycznym kontrahentom.

dr inż. Edyta Kucharska, [edyta@agh.edu.pl](mailto:edyta@agh.edu.pl)

Laboratorium Informatyki w Zarządzaniu, Katedra Automatyki i Inżynierii Biomedycznej, WEAIIB, AGH  
Opracowane na podstawie materiałów Comarch ERP Optima

Aby możliwa była automatyczna windykacja należności należy przeprowadzić jej konfigurację w menu *System/Konfiguracja/Firma/CRM/Automat windykacji*.

Aby automatyczna windykacja należności była możliwa, oprócz ustawień w konfiguracji należy zdefiniować schematy, które będą wykorzystywane do windykacji płatności.

Windykacji podlegać będą tylko te należności, które mają przypisany schemat windykacji.

Utworzenie schematu windykacyjnego polega na zdefiniowaniu szeregu akcji, które będą wykonywać się automatycznie (bez udziału operatora) dla poszczególnych płatności w zależności od daty bieżącej i terminu realizacji płatności.

Kod	Nazwa	Typ	Termin
TELEFON	Telefon 1 dzień po terminie	zadanie CRM	1
PONAGLENIE	Dokument Ponaglenie zapłaty 30 dni po terminie	ponaglenie zapłaty	30
BLOKADA	Blokada wystawiania dokumentów rozchodowych 90 dni po terminie	blokada sprzedaży	90

## Ćwiczenie7: Windykacja

Dodaj swój schemat windykacji z co najmniej dwoma etapami. **Umieść screeny z listą etapów w sprawozdaniu.**

## 10. Ankietowanie

W module CRM możliwe jest zbieranie dodatkowych informacji i opinii bezpośrednio od kontrahenta.

■ Ankietowanie – lista ankiet wygenerowanych z wzorca.

■ Wzorce ankiet – lista wszystkich szablonów ankiet dodanych do systemu.

- Pytania – lista zdefiniowanych przez użytkownika pytań ankietowych.

- Szablony odpowiedzi – lista szablonów odpowiedzi wzorcowych, wykorzystywanych w pytaniach jedno- i wielokrotnego wyboru.

dr inż. Edyta Kucharska, [edyta@agh.edu.pl](mailto:edyta@agh.edu.pl)

Laboratorium Informatyki w Zarządzaniu, Katedra Automatyki i Inżynierii Biomedycznej, WEAIiB, AGH  
Opracowane na podstawie materiałów Comarch ERP Optima

- Grupy pytań – słownik z nazwami grup pytań ankietowych. Lista domyślnie uzupełniona jest przykładowymi grupami.

Nazwa	Opis	Waga	Domyślna
INNE	Pytania pozostałe	0	Nie
METRYCZKA	Metryczka	0	Nie
OCENA PRODUKTU	Pytania dotyczące oceny produktu	0	Nie
OCENA PRZEDSTAWICIELA	Pytania dotyczące oceny przedstawiciela	0	Nie
OCENA ZADOWOLENIA Z OBSŁUGI	Pytania dotyczące zadowolenia z obsługi	0	Nie
OGÓLNE	Pytania ogólne	0	Tak
PRACOWNICY	Pytania dotyczące pracowników	0	Nie
PREFERENCJE KLIENTA	Pytania określające preferencje klienta	0	Nie
SATYSFAKCJA KLIENTA	Pytania opisujące poziom satysfakcji klienta	0	Nie

Najpierw należy utworzyć *Wzorzec ankiety*. Można go zbudować z różnego rodzaju pytań (pytania otwarte, jednokrotnego i wielokrotnego wyboru zebrane w słowniku pytań w podziale na grupy pytań),. Na podstawie wzorca można seryjnie wygenerować ankiety dla kontrahentów. Ponadto każda ankieta może być przypisana do kontaktu lub też zaplanowana jako zadanie w terminarzu.

### Ćwiczenie8: Ankieta

Przygotuj ankietą badającą zadowolenie klientów z przeprowadzonej akcji promocyjnej dla produktu X (np. Rower miejski ARKUS LAPIS 28).

Dodaj przynajmniej jedno pytanie do słownika pytań. Wykorzystaj szablony odpowiedzi lub wprowadź swój szablon odpowiedzi.

Dodaj swój schemat ankiety z co najmniej pięcioma różnymi pytaniami (w tym jednym swoim pytaniem).

**Umieść screen schematu ankiety w sprawozdaniu.**