

Formularz zadania – zakładka Uczestnicy

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

Akronim	Imię i Nazwisko	Dostępność terminu
ADMIN	Administrator	Tak
AK	Ania	Tak
GK	Piotr	Tak

Formularz zadania – zakładka Uczestnicy

Nas liście uczestników znajdują się kolumny:


- Akronim – akronim operatora/pracownika,
- Imię i Nazwisko – imię i nazwisko operatora/pracownika,
- Dostępność terminu – pokazuje, czy dany operator/pracownik ma w terminie wskazanym na zakładce [Ogólne], przypisane inne zadania. Przyjmuje dwie wartości tak/nie.
 - Tak – wskazany/operator pracownik w podanym

terminie (ustalonym na zakładce **[Ogólne]**) nie jest przypisany do innego zadania (jako prowadzący lub uczestnik).

- Nie – wskazany operator/pracownik w podanym terminie(ustalonym na zakładce **[Ogólne]**) jest przypisany do innego zadania (jako prowadzący lub uczestnik). Wtedy dodatkowo w kolumnie pojawi się czerwony wykrzyknik.

Ponadto lista obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – możliwość dodania operatora (opcja domyślna) bądź pracownika do zadania. Jeśli kontakt/zadanie jest zrealizowany przycisk jest wyszarzony. W zależności od dokonanego wyboru operator/ pracownik (przycisk ) pojawia się okno z listą operatorów albo pracowników. Na każdej z tych list istnieje możliwość seryjnego wyboru – należy zaznaczyć

operatorów/ pracowników i zaakceptować wybór przyciskiem



Usuń – możliwość usunięcia przypisanego operatora/ pracownika. Jeśli kontakt/ zadanie jest zrealizowany przycisk jest nieaktywny.



Terminarz – po jego wciśnięciu pojawia się okno terminarza, na którym są wybrani operatorzy/ pracownicy, będący uczestnikami zadania. Dodatkowo terminarz pokazuje zaplanowane zadanie. Jeśli w terminarzu grupowanie będzie włączone (Grupuj po dacie, Grupuj wg zasobu) to zadanie zostanie pokazane tyle razy ilu jest uczestników (dla każdego uczestnika oddzielnie).

Uwagi odnośnie dodawania/ usuwania uczestników:

- operator/ pracownik wskazany na zakładce **[Ogólne]** (prowadzący zadanie) jest jednocześnie uczestnikiem (zostaje automatycznie przeniesiony na zakładkę **[Uczestnicy]**),
- na liście uczestników nie można ponownie dodać tego samego operatora/ pracownika,
- z listy uczestników nie można usuwać operatora/ pracownika prowadzącego zadanie,
- jeżeli operator/ pracownik prowadzący zadanie zostanie zmieniony, a na zakładce **[Uczestnicy]** poza nim nie ma innych operatorów/ pracowników, to jest on automatycznie usuwany z zakładki **[Uczestnicy]**. Jeżeli na zakładce **[Uczestnicy]** są inni operatorzy/ pracownicy to pozostaje on nadal jako uczestnik.

Przykład

Operator Jan Nowak prowadzący zadanie jest jedynym uczestnikiem. Zostaje on zmieniony (zakładka Ogólne) na Jolantę Piechocińską. Po zamianie jednym uczestnikiem zadania jest Jolanta Piechocińska

Operator Jan Nowak prowadzący zadanie jest jednocześnie uczestnikiem wraz z Krzysztofem Krajewskim. Zostaje on zmieniony (zakładka Ogólne) na Jolantę Piechocińską. Po zamianie nadal pozostaje uczestnikiem zadania wraz z Krzysztofem Krajewskim i Jolantą Piechocińską.

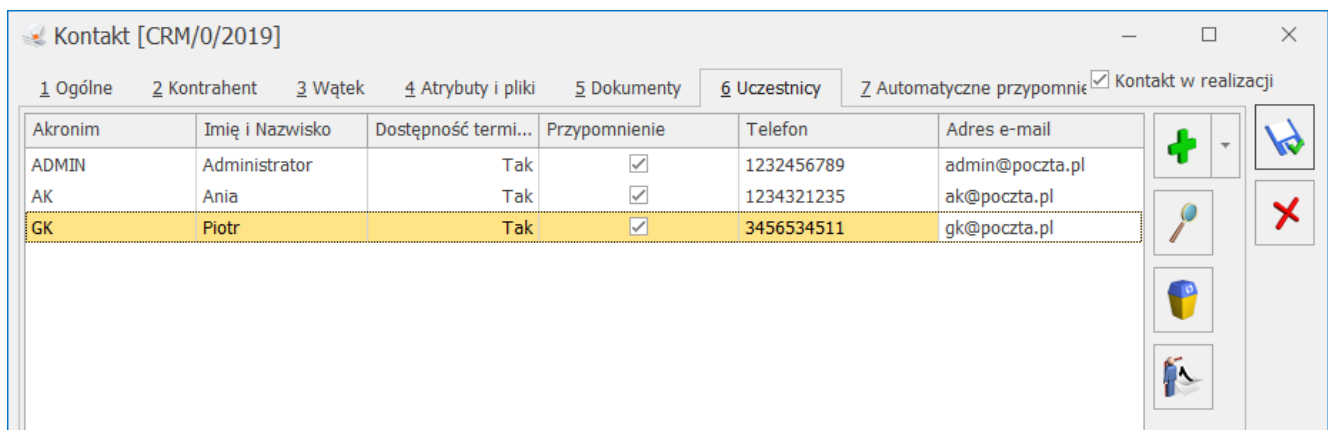
Na zakładce **[Uczestnicy]**, przy zaznaczonej na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]** opcji **Generuj automatyczne przypomnienia dla operatorów**, widoczne są dodatkowo trzy kolumny:

Przypomnienie – do zaznaczonego uczestnika wysyłane jest przypomnienie w formie określonej na zakładce **[Automatyczne przypomnienia]**. Domyślnie zaznaczony dla każdego dodanego uczestnika. Pod prawym przyciskiem myszy dostępne są opcje pozwalające na ustawienie (skrót klawiaturowy **<CTRL>+<A>**) i wyłączenie (**<CTRL>+<0>**) przypomnienia zbiorczo dla wszystkich

dodanych uczestników.

Telefon – numer telefonu pobierany z karty operatora/pracownika. Jeżeli na karcie numer nie został dodany, istnieje możliwość ręcznego uzupełnienia tego pola.

Adres e-mail – adres e-mail przenoszony z karty operatora/pracownika. Jeżeli na karcie adres e-mail nie został wpisany, istnieje możliwość ręcznego uzupełnienia tego pola.



Akronim	Imię i Nazwisko	Dostępność termi...	Przypomnienie	Telefon	Adres e-mail
ADMIN	Administrator	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	1232456789	admin@poczta.pl
AK	Ania	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	1234321235	ak@poczta.pl
GK	Piotr	Tak	<input checked="" type="checkbox"/>	3456534511	gk@poczta.pl

Zakładka Uczestnicy na formularzu zadania

Zadania cykliczne

W programie możliwe jest generowanie **zadań cyklicznych** w celu usprawnienia procesu harmonogramowania tych zadań, których realizacja powtarza się w regularnych odstępach czasu. Funkcjonalność pozwala na łatwe zaplanowanie czasu pracy w Terminarzu pracownika/operatora bez konieczności wprowadzania oddzielnie każdego wystąpienia danego zadania w wybranym przedziale czasu.


Na formularzu kontaktu, po zaznaczeniu opcji **Zadanie**, pojawi

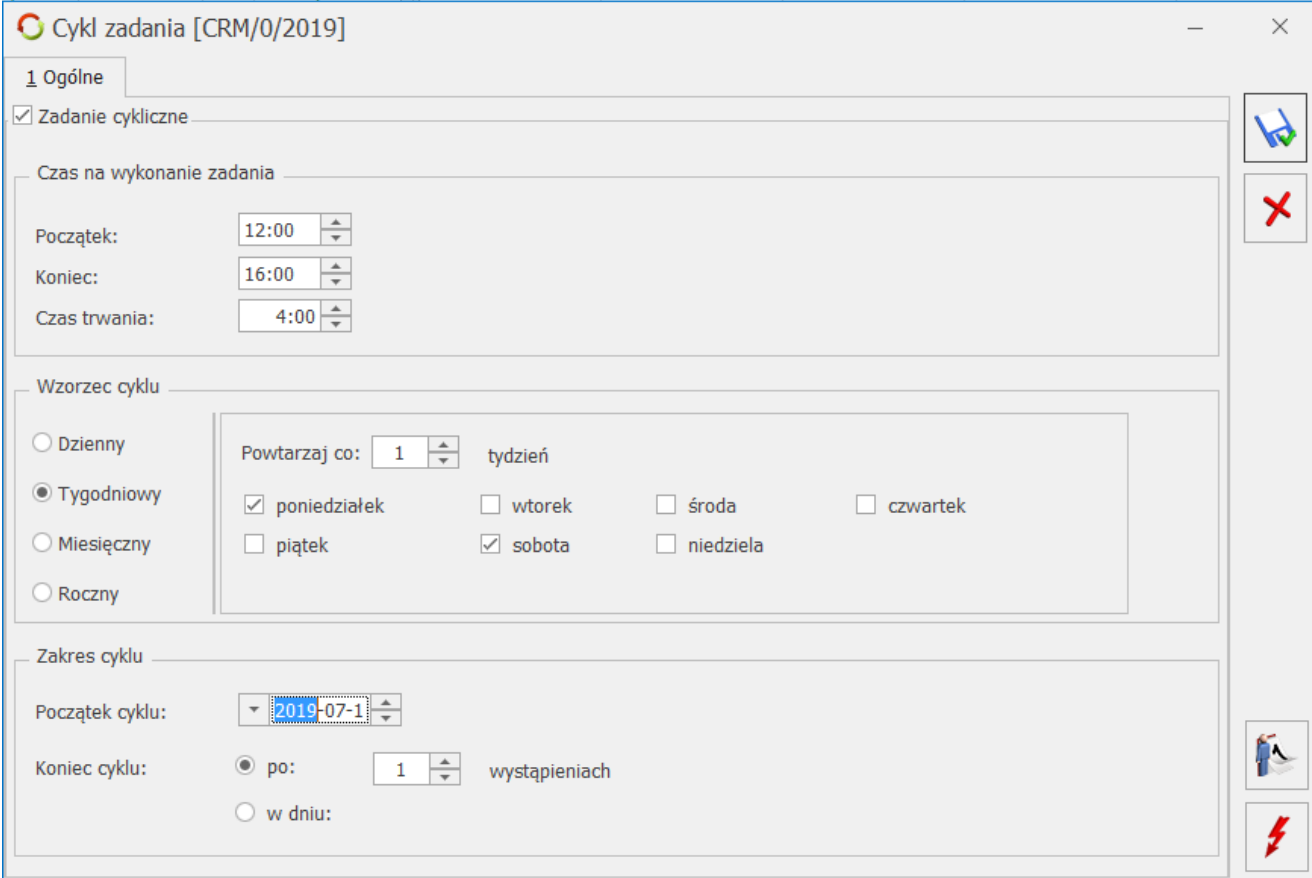
się przycisk  , pozwalający na ustalenie parametrów

zadania cyklicznego.

Formularz Cyklu zadania – zakładka [Ogólne]

Przycisk na formularzu kontaktu wywołuje okno *Cyklu zadania*, gdzie, można określić czas na wykonanie takiego zadania, a

także wygenerować, za pomocą przycisku  jego wystąpienia w określonym przedziale czasu, w oparciu o ustalony wcześniej wzorzec cyklu.



Cykl zadania [CRM/0/2019]

1 Ogólne

Zadanie cykliczne

Czas na wykonanie zadania

Początek: 12:00

Koniec: 16:00

Czas trwania: 4:00

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Powtarzaj co: 1 tydzień

poniedziałek wtorek środa czwartek

piątek sobota niedziela

Zakres cyklu

Początek cyklu: 2019-07-1

Koniec cyklu: po: 1 wystąpieniach w dniu:

Formularz cyklu zadania, zakładka Ogólne

W obszarze **Czas na wykonanie zadania** można określić czas, jaki przeznaczają się na pojedyncze wystąpienie danego zadania. Sekcja uzupełnia się automatycznie na podstawie danych wprowadzonych w polach **Termin od** i **Termin do** na formularzu kontaktu na zakładce [Ogólne] w sekcji *Zadanie*. Tak ustalone godziny można zmienić bezpośrednio na Cyklu zadania:

- edycja pola **Początek** – spowoduje ponowne przeliczenie Czasu trwania zadania, przy czym jego **Koniec** pozostaje bez zmian. Jeżeli godzina w polu **Początek** będzie późniejsza niż w polu **Koniec**, to program przeliczy Czas trwania, w taki sposób, że godzinę z pola **Koniec** potraktuje jako godzinę z kolejnego dnia.
- edycja pola **Koniec** – spowoduje ponowne przeliczenie Czasu trwania zadania, przy czym jego **Początek** pozostaje bez zmian.
- edycja pola **Czas trwania** – spowoduje wyliczenie na nowo pola **Koniec** zadania, przy czym jego **Początek** pozostaje bez zmian.
- 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.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Co dzień

W każdy dzień powszedni

W trybie **dziennym** można określić wystąpienie pojedynczego zadania na dwa sposoby:

- **co (...) dni** – zadanie będzie powtarzane co tyle dni (max. 999), ile zostanie wskazane w tym polu,
- **w każdy dzień roboczy** – zadanie będzie powtarzane od poniedziałku do piątku.

Wzorzec cyklu

Dzienny
 Tygodniowy
 Miesięczny
 Roczny

Powtarzaj co: tygodzień

poniedziałek wtorek środa czwartek
 piątek sobota niedziela

W trybie **tygodniowym** jest możliwość wskazania, co ile tygodni (max. 999) ma być powtarzane dane zadanie. Można tutaj również określić, w jakie konkretnie dni tygodnia ma być ono wykonywane, przy czym przynajmniej jeden dzień musi być wybrany. Domyślnie zaznaczony jest dzień tygodnia odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji *Zadanie*.

Wzorzec cyklu

Dzienny
 Tygodniowy
 Miesięczny
 Roczny

Powtarzaj co: miesiące

w dniu miesiąca
 w miesiąca

W trybie **miesięcznym** istnieje możliwość zdefiniowania, co ile miesięcy (max. 999) ma być powtarzane zadanie. Konkretny dzień, w którym zostanie wygenerowane zadanie w cyklu miesięcznym można określić na jeden z dwóch sposobów:

- **w (...) dniu miesiąca** – należy wskazać, w którym dniu miesiąca ma być powtarzane zadanie. Domyślnie, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień wprowadzony w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji *Zadanie*. Jeżeli wskazano tutaj 31. dzień miesiąca, to dla miesięcy krótszych zadanie częściowe zostanie wygenerowane w ostatnim dniu tego miesiąca, czyli odpowiednio 30. dnia miesiąca lub 28./29. lutego.
- **w (...) (...) miesiąca** – należy wskazać, w który (pierwszy, drugi, trzeci, czwarty, ostatni) dzień (od poniedziałku do niedzieli) miesiąca ma być powtarzane zadanie.

Domyślne, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.

Wzorzec cyklu

Dzienny

Tygodniowy

Miesięczny

Roczny

Powtarzaj co: 1 rok

w 13 dniu miesiąca lipiec

w ostatni(a) poniedziałek miesiąca lipiec

Tryb roczny pozwala na powtarzanie zadania co roku lub co wskazaną ilość lat (max. 999). Tutaj również możliwe będzie zdefiniowanie wzorca cyklu na dwa sposoby:

- **w (...) dniu miesiąca (...)** – należy wskazać konkretny dzień miesiąca (styczeń – grudzień), w którym ma być powtarzane zadanie. Domyślne, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień i miesiąc odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.
- **w (...) (...) miesiąca (...)** – należy wskazać, w który (pierwszy, drugi, trzeci, czwarty, ostatni) dzień (poniedziałek – niedziela) miesiąca (styczeń – grudzień) ma być powtarzane zadanie. Domyślne, po zaznaczeniu, podpowiada się dzień i miesiąc odpowiadający dacie wprowadzonej w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**.

W ostatniej sekcji można określić **zakres cyklu**. Jako **Początek cyklu** domyślnie podpowiada się data wprowadzona w polu **Termin od** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji **Zadanie**. Pole to można ręcznie edytować. Są natomiast dwie możliwości określenia, kiedy dane zadanie cykliczne ma się zakończyć:

- **po (...) wystąpieniach** – należy wskazać ilość (max. 999) wystąpień pojedynczych zadań w ramach całego cyklu,

- **w dniu (...)** – należy wskazać konkretną datę, po której cykl zostanie przerwany. Domyślnie, po zaznaczeniu podpowiada się data odpowiadająca początkowi cyklu.

Jeżeli data w polu **Początek** będzie taka sama jak koniec cyklu, to przy generowaniu zadań cyklicznych za pomocą ikony **pioruna**, program wyświetli komunikat: „Data końca cyklu jest taka sama jak data rozpoczęcia cyklu. Czy zapisać zadanie cykliczne z tylko jednym wystąpieniem?” Kliknięcie w **Tak**, spowoduje zapisanie zadania cyklicznego z jednym wystąpieniem. Opcja **Nie**, pozwala na powrót do wzorca cyklu i edycję pola **Koniec** cyklu.

Wprowadzone zmiany w polach **Początek cyklu** i **Koniec cyklu**, po zapisie wzorca, będą również widoczne na zakładce **[Ogólne]** w sekcji *Zadanie*, odpowiednio w polach **Termin od** i **Termin do**.

Zakładka *Lista zadań*, generowanie zadań cyklicznych

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 dyskieta, a następnie zatwierdzeniu całego zadania cyklicznego.

Będą one wyświetlane chronologicznie na zakładce **[Lista zadań]** (w przypadku wygenerowania zadań cząstkowych jest to pierwsza zakładka na oknie *Cyklu zadania*).

Cykl zadania [CRM/0/2019]

1 Lista zadań 2 Ogólne

Wykonane	Dzień	Termin od	Termin do	Dostępność ...	Opis
<input type="checkbox"/>	#Dc	#Dc	#Dc	#Dc	#Dc
<input type="checkbox"/>	czwartek	2019-08-01 9:51	2019-08-01 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	piątek	2019-08-02 9:51	2019-08-02 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	sobota	2019-08-03 9:51	2019-08-03 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	niedziela	2019-08-04 9:51	2019-08-04 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	poniedziałek	2019-08-05 9:51	2019-08-05 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2019-08-06 9:51	2019-08-06 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	środa	2019-08-07 9:51	2019-08-07 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	czwartek	2019-08-08 9:51	2019-08-08 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	piątek	2019-08-09 9:51	2019-08-09 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	sobota	2019-08-10 9:51	2019-08-10 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	niedziela	2019-08-11 9:51	2019-08-11 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	poniedziałek	2019-08-12 9:51	2019-08-12 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2019-08-13 9:51	2019-08-13 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	środa	2019-08-14 9:51	2019-08-14 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	czwartek	2019-08-15 9:51	2019-08-15 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	piątek	2019-08-16 9:51	2019-08-16 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	sobota	2019-08-17 9:51	2019-08-17 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	niedziela	2019-08-18 9:51	2019-08-18 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	poniedziałek	2019-08-19 9:51	2019-08-19 11:51	Tak	do realizacji
<input type="checkbox"/>	wtorek	2019-08-20 9:51	2019-08-20 11:51	Tak	do realizacji

Formularz cyklu zadania, zakładka Lista zadań

Na zakładce [**Lista zadań**] widoczne są następujące kolumny:

- *Wykonane* – zaznaczenie kolumny pozwala oznaczyć konkretne wystąpienie zadania jako wykonane. Zadanie wykonane wyświetlane jest na liście w kolorze czarnym.
- *Dzień* – pokazuje dzień tygodnia, w którym należy wykonać zadanie.
- *Termin od* – data i godzina rozpoczęcia wykonania zadania.
- *Termin do* – data i godzina zakończenia zadania.
- *Dostępność terminu* – zawiera informację, czy termin zadania cząstkowego nie pokrywa się z terminem innego zadania dla operatora/ pracownika przypisanego do zadania cyklicznego na zakładce *Uczestnicy*. **Tak** oznacza, że dany termin jest wolny. Jeżeli w tym samym czasie zaplanowano inne zadanie, w kolumnie wyświetla się **Nie** z ikoną wykrzyknika. W nawiasie będzie podany kod uczestnika, dla którego występuje kolizja terminów. W

przypadku wystąpienia kolizji terminów, użytkownik może skorzystać z przycisku *Terminarza* w celu podglądu dostępnych terminów.

- *Opis* – kolumna prezentująca różne statusy kolejnych wystąpień zadania.

Dodatkowo każde wystąpienie może być wyświetlane w jednym z trzech kolorów:

- **na zielono** – [przeterminowane] do realizacji, [bieżące] do realizacji, do realizacji,
- **na czarno** – wykonane (termin zrealizowano),
- **na szaro** – wyodrębnione do zadania: CRM/nr zadania (czyli zdanie wydzielone z cyklu i realizowane oddzielnym zadaniem w CRM).

Jeżeli konkretne wystąpienie zadania zostało wyodrębnione z cyklu, to z poziomu zakładki [**Lista zadań**] można je otworzyć za pomocą przycisku *lupki*.

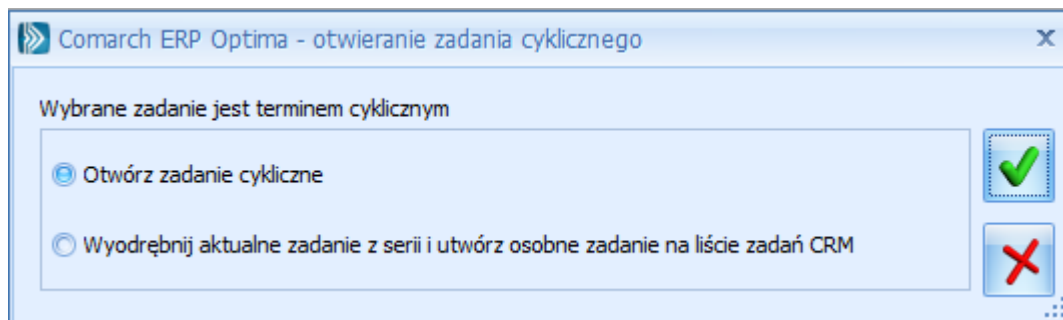
W sytuacji, gdy konkretne wystąpienie zadania w ramach cyklu nie będzie realizowane, to po podświetleniu go na liście, można go usunąć przyciskiem *kosza*.

Aby usunąć wszystkie zadania w ramach danego cyklu lub też zmienić zadanie cykliczne na zwykłe zadanie, należy odznaczyć parametr **Zadanie cykliczne** na zakładce [**Ogólne**], a następnie zapisać formularz Cyklu zadania dyskieta.

Edycja zadań cyklicznych i ich kopiowanie

Po wygenerowaniu pojedynczych zadań w ramach ustalonego wzorca cyklu, istnieje możliwość wprowadzenia zmian do całego cyklu, jak również (po wyodrębnieniu) edycji konkretnego zadania cząstkowego. Stosowna opcja jest dostępna z Listy kontaktów i zadań, Terminarza operatora, Przypominacza oraz z poziomu Sprzedaży dedykowanej z zakładki [**Zadania/CRM**]. Podczas otwierania zadania oznaczonego ikoną cykliczności, zostanie

wyświetlone okno z pytaniem:



Opcja **Otwórz zadanie cykliczne** pozwala na otworzenie okna wzorca zadania cyklicznego. Wprowadzone zmiany w treści zadania zostaną przeniesione na wszystkie wystąpienia w ramach całego cyklu, z wyjątkiem zadań wcześniej wyodrębnionych. Z opcji tej można korzystać np. w trakcie realizacji zadań w cyklu, w celu oznaczenia określonego wystąpienia jako wykonanego.

Edycja Cyklu zadania będzie skutkowała wygenerowaniem na nowo zadań cząstkowych, zgodnie z nowymi parametrami wzorca cyklu. Usunięte wcześniej pojedyncze wystąpienia na Liście zadań mogą się wówczas odtworzyć, jeżeli nowy wzorzec będzie przewidywał takie zadania.

W przypadku wybrania opcji **Wyodrębnij aktualne zadanie z serii i utwórz osobne zadanie na liście zadań CRM** zadanie cząstkowe zostanie wydzielone z cyklu. Takie wydzielone zadanie zostanie wyświetlone na Liście kontaktów i zadań, w Terminarzu oraz w Sprzedaży dedykowanej bez ikony cykliczności (czyli jako zwykłe zadanie), natomiast z poziomu wzorca zadania cyklicznego, po otwarciu *Cyklu zadania*, na zakładce [**Lista zadań**] będzie ono widoczne w kolorze szarym oraz dodatkowo zostanie oznaczone statusem: *wyodrębnione do zadania: CRM/nr zadania*. Zostanie mu również nadany nowy, kolejny numer, a do jego treści zostaną przeniesione następujące informacje z wzorca zadania cyklicznego: dane kontrahenta, osoba kontaktowa, opiekun zadania (Operator/ Pracownik), temat, opis, uwagi, priorytet, przypomnienie, procent realizacji, obsługa, atrybuty, uczestnicy i ustawienia automatu

przypomnień. Nie zostaną przeniesione informacje dotyczące linków do plików oraz dokumentów powiązanych.

Daty w polach **Termin od** i **Termin do** zostaną przeniesione na zadanie wyodrębnione w następujący sposób:

- dla zadania wyodrębnionego bezpośrednio z Listy kontaktów i zadań – odpowiedzą się odpowiednio daty prezentowane na liście w kolumnach *Termin od* i *Termin do*,
- dla zadania wyodrębnionego z Terminarza – odpowie się data konkretnego zadania cząstkowego, które oznaczono do wydzielenia z cyklu. W przypadku **kopiowania zadania cyklicznego**, na nowy formularz zostaną przeniesione: dane kontrahenta, osoba kontaktowa, opiekun zadania (Operator/ Pracownik), temat, opis, uwagi, priorytet, przypomnienie, obsługa, atrybuty, uczestnicy i ustawienia automatu przypomnień. W polach **Termin od** i **Termin do** zostanie wstawiona bieżąca data i godzina. Ustawienia Cyklu zadania przeniosą się odpowiednio, z wyjątkiem sekcji *Czas na wykonanie zadania* (gdzie w polach **Początek** i **Koniec** zostanie ustawiona aktualna godzina) i sekcji *Zakres cyklu* (gdzie daty w polach **Początek cyklu** i **Koniec cyklu** będą odpowiadać datom z pól **Termin od** i **Termin do** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji *Zadanie*).

Zmiany wprowadzane na zadaniach wyodrębnionych nie będą wpływać na wzorzec całego cyklu. Analogicznie, jeżeli użytkownik będzie edytował wzorcowe zadanie cykliczne, to zmiany nie przeniosą się na uprzednio wydzielone zadania cząstkowe.

W przypadku kopiowania zadania cyklicznego, na nowy formularz zostaną przeniesione: dane kontrahenta, osoba kontaktowa, opiekun zadania (Operator/ Pracownik), temat, opis, uwagi, priorytet, przypomnienie, obsługa, atrybuty, uczestnicy i ustawienia automatu przypomnień. W polach **Termin od** i **Termin**

do zostanie wstawiona bieżąca data i godzina. Ustawienia Cyklu zadania przeniosą się odpowiednio, z wyjątkiem sekcji Czas na wykonanie zadania (gdzie w polach **Początek i Koniec** zostanie ustawiona aktualna godzina) i sekcji Zakres cyklu (gdzie daty w polach **Początek cyklu i Koniec cyklu** będą odpowiadać datom z pól **Termin od i Termin do** na formularzu kontaktu na zakładce **[Ogólne]** w sekcji Zadanie).

Formularz kontaktu/zadania – zakładka Atrybuty i pliki

Z poziomu zakładki **[Atrybuty i Pliki]** jest możliwość przypisania Atrybutu dokumentu do kontaktu i zadania, kojarzenia z plikami zewnętrznymi oraz wskazywania plików z Comarch IBARD

Uwaga

Z tego miejsca można wykonać tylko podgląd plików wskazanych z Comarch IBARD, nie można ich edytować i nadpisywać.

Przypisywanie atrybutów do kontaktu i zadania

Na zakładce **[Atrybuty i Pliki]** jest możliwość przypisania atrybutu dokumentu do zadania/ kontaktu. Dodając atrybut wyświetlana jest lista atrybutów dokumentu do wyboru, z możliwością wpisania jego wartości. Podczas dodawania atrybutu użytkownik może wybrać atrybut dokumentu lub kontrahenta.

Jeżeli w menu *System/ Konfiguracja/ Firma/ CRM/ Parametry* zaznaczono parametr **Przenoś atrybuty kontrahenta na**

kontakty/zadania, to atrybuty (z zaznaczoną opcją **Przeńsć na transakcje**) skojarzone z kontrahentem zostaną dodane automatycznie do kontaktu/ zadania.

Na zakładce [**Atrybuty**] wyświetlana jest kolumna *Kod atrybutu i wartość*. Do momentu, kiedy zadania/ kontakt mają status *Do realizacji*, atrybuty są w pełni edytowalne tzn. można je usuwać, zmieniać, dodawać nowe. Po zapisie zadania/ kontaktu na trwałe atrybuty są tylko do podglądu.

Zakładka [**Atrybuty**] obsługiwana jest przez następujące przyciski:



Dodaj– po wciśnięciu przycisku wyświetlane jest okno *Atrybut dokumentu* – atrybut można wpisać z ręki bądź wybrać z listy



Zmień– możliwość zmiany/ edycji atrybutu



Usuń- pozwala na usunięcie dotychczas wprowadzonych atrybutów



Zapisz – zapisuje i zamyka formularz



Anuluj Zmiany – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian.

Kontakt [CRM/2/2019]

1 Ogólne 2 Kontrahent 3 Wątek 4 Atrybuty i pliki 5 Dokumenty 6 Uczestnicy 7 Automatyczne przypomnieć Kontakt w realizacji

Atrybuty

Kod	Wartość
KOSZT	5000,0000
DATA	2019-11-30

Pliki

Ścieżka dostępu

Formularz kontaktu – zakładka Atrybuty i Pliki

Przy dodawaniu zadania powiązanego, atrybuty dokumentu są kopiowane z zadania nadrzędnego na nowo tworzone z możliwością pełnej ich edycji.

Kojarzenie kontaktu/ zadania z plikami zewnętrznymi

Zadania/ kontakty można kojarzyć z plikami zewnętrznymi (tabela **Pliki**). Kojarzenie z plikami zewnętrznymi polega na zapamiętaniu w programie ścieżki dostępu do wskazanego pliku.

Lista jest obsługiwana przez przyciski:



Dodaj – po wciśnięciu przycisku wyświetlane jest okno *Wybierz plik*, z poziomu którego można wybrać dokument, z którym kojarzymy kontakt/ zadanie. Podczas wyboru pliku,

który kojarzony jest z kontaktem/ zadaniem istnieje możliwość zawężenia listy do wybranego typu plików (*.doc, *.xls itp.). Program zapamiętuje ostatnio wybrany typ pliku.

Inny sposób dodania plików to przeciągnięcie za pomocą myszki. W tym celu należy wskazać plik w Eksploratorze Windows, a następnie z przytrzymanym lewym klawiszem myszy przeciągnąć go do programu **Comarch ERP Optima** i upuścić na liście załączników.



Usuń – pozwala na usunięcie zapamiętanej ścieżki dostępu do skojarzonego pliku. Oczywiście nie powoduje to usunięcia pliku z dysku.



Zmień – pozwala na zmianę zapamiętanej ścieżki dostępu, bez konieczności ponownego korzystania z okna *Wybierz plik*.



Otwórz plik – pozwala na podgląd zapisanego dokumentu. Dotyczy to standardowych dokumentów (typu *.doc, *.xls, *.ppt, *.bmp). Na podstawie rozszerzenia rozpoznawany jest program, który powinien być wykorzystany do otwarcia pliku.

Formularz kontaktu/zadania – zakładka Kontrahent

Rodzaj podmiotu należy wybrać z poziomu zakładki **[Ogólne]**. Tam również można skorzystać z listy kontrahentów (banków, urzędów, pracowników lub właścicieli) dostępnej po wciśnięciu przycisku. Kiedy podmiot zostanie wybrany – na zakładce **[Kontrahent]** uzupełniane są jego dane.

Dane podmiotu pobierane są z jego karty ewidencyjnej i **nie są edytowalne** (tzn. nie można ich zmieniać). Wszelkie uwagi odnośnie podmiotu można wtedy rejestrować w polu **Opis** na zakładce **[Ogólne]**.

Uwaga

Na formularzu zadania/ kontaktu nie są pamiętane szczegółowe dane o kontrahencie – są one pobierane z karty ewidencyjnej podmiotu w chwili edycji (podglądu) formularza. Oznacza to, że jeśli na karcie zostaną zmienione informacje o kontrahencie – będą one widoczne na wszystkich wcześniej wprowadzonych kontaktach.

Uwaga

Z poziomu zakładki **[Kontrahent]** możliwa jest jedynie aktualizacja już istniejących danych, a nie dopisanie nowego kontrahenta. Aby dopisać nowego kontrahenta z poziomu formularza kontaktu w module *CRM* należy otworzyć listę kontrahentów i dopiero wtedy dopisać nową pozycję (tak jak w przypadku innych modułów).

Na nowym formularzu pole dotyczące kodu podmiotu jest **puste**. Dopóki nie zostanie ono wypełnione – żadne pole na zakładce **[Kontrahent]** nie jest edytowalne.

Z kolei po wpisaniu kodu podmiotu – na zakładce **[Kontrahent]** informacje są wypełniane zgodnie z zawartością karty ewidencyjnej.

Uwaga

Nie jest możliwe zatwierdzenie formularza zadania/ kontaktu bez wcześniejszego określenia kontrahenta.


Na zakładce **[Kontrahent]** znajdują się pola dotyczące **adresu e-mail** oraz **strony internetowej** podmiotu. Jeśli pole jest wypełnione – przyciski umożliwiające wysłanie wiadomości oraz otwarcie strony WWW są aktywne (niezależnie od tego czy dane kontrahenta są edytowalne czy też nie). Jeśli pole nie jest wypełnione – przyciski nie są aktywne.

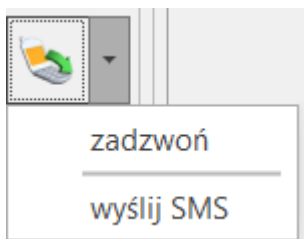
Dla potrzeb CRM jest stworzony dodatkowy rodzaj kontrahenta –


Klient Potencjalny. Parametr ten znajduje się na karcie kontrahenta. Kontrahent oznaczony jako klient potencjalny nie wyświetla się na liście kontrahentów widocznych z poziomu dokumentów. Z poziomu CRM lista kontrahentów podnoszona jest z ustawieniem na rodzaj *Wszyscy*.

Lista przedstawicieli

Na zakładce **[Kontrahent]** znajduje się również lista przedstawicieli. Lista jest pobierana z karty kontrahenta (menu *Ogólne*).

Na liście jest możliwość poglądu jak również znajduje się przycisk  , który umożliwia wysłanie **wiadomości e-mail** do wybranego przedstawiciela. Po wciśnięciu przycisku otwierany jest formularz nowej wiadomości z wpisanym adresem (jeśli został prawidłowo podany na karcie przedstawiciela).



Natomiast przycisk  umożliwia wysłanie SMS lub zatelefonowanie bezpośrednio do wybranej osoby kontaktowej danego kontrahenta (pod warunkiem uzupełnienia pól **Telefon SMS/ Telefon GSM/ Telefon** na formularzu przedstawiciela).

Całkowity czas kontaktu

Całkowity czas zadania/ kontaktu składa się z trzech elementów:

- **czas przygotowania** – czas przygotowania się do wykonania

zadania (np. przygotowania oferty handlowej czy prezentacji)

- **czas kontaktu** – czas poświęcony na przedstawienie klientowi przygotowanego materiału (czas spotkania handlowego czy prezentacji). W przypadku kontaktu jest to czas trwania np. rozmowy telefonicznej.
- **czas opracowania** – czas poświęcony na opracowanie materiałów (wniosków) czy napisanie sprawozdania po wykonaniu zadania.

Czas poświęcony na poszczególne etapy można uzupełnić na formularzu dostępnym po wciśnięciu przycisku **Czas kontaktu** na formularzu zadania/ kontaktu (zakładka **[Ogólne]**):

W pierwszej kolumnie *Poprzednio* widoczny jest czas już poświęcony na wykonanie danego etapu.

Dodatkowo w *Konfiguracji* na karcie operatora (*Konfiguracja/ Użytkowe/ Operatorzy*) znajduje się parametr **Zmiana poprzedniego czasu trwania kontaktu**.

Jeśli parametr będzie odznaczony – na formularzu *Całkowity czas kontaktu*, czas w kolumnie *Poprzednio* będzie wyszarzany bez możliwości edycji.

Jeśli parametr będzie zaznaczony – operator będzie miał możliwość zmiany czasu trwania zadania/ kontaktu.

W drugiej kolumnie *Obecnie* należy wpisać czas, jaki zajęło nam zadanie np. W danym dniu. W przypadku kontaktu można tam wpisać czas trwania np. rozmowy telefonicznej. Kolumna jest edytowalna dla użytkownika.

Po zatwierdzeniu formularza wpisana tutaj wartość zostanie doliczona do pierwszej kolumny.

W trzeciej kolumnie *Łącznie* widoczna jest suma pierwszej i drugiej wartości.

Na formularzu znajduje się również podsumowanie poszczególnych

kolumn, które daje informacje o **łącznym czasie realizacji** zadania/ kontaktu.


Dodatkowo jeśli kontakt/ zadanie posiada kontakty i zadania powiązane, na oknie wyświetlają się informacje:

- **Czas trwania zadań powiązanych** a więc suma czasów z zadań powiązanych,
- **Razem czas trwania zadania i zadań powiązanych** a więc suma z zadania głównego i zadań powiązanych.

	poprzednio		obecnie		łącznie
Czas przygotowania:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas kontaktu:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas opracowania:	0:00	+	0:00	=	0:00
Czas całkowity:	0:00	+	0:00	=	0:00

Na formularzu zadania/ kontaktu znajduje się przycisk

Czas kontaktu

obok w polu wyświetlany jest łączny czas trwania zadania/ kontaktu, związany z obsługą czasu trwania. Czas trwania zadania/ kontaktu jest widoczny bezpośrednio na formularzu zadania, bez konieczności wywoływania okna *Całkowity czas kontaktu*. Poniżej wyświetlany jest **Czas bieżący**. Może on być uzupełniony przez użytkownika ręcznie lub odliczany automatycznie po uprzednim wciśnięciu przycisku odliczania . Po uzupełnieniu czasu bieżącego jest on doliczany do całkowitego czasu trwania kontaktu. Przy czym należy zwrócić uwagę, że format wyświetlanego czasu kontaktu wyświetla godziny i minuty, natomiast format czasu bieżącego wyświetla godziny, minuty i sekundy.

Jeśli uruchomiona jest automatyczna rejestracja czasu przez program – nie ma możliwości „ręcznego” uzupełniania czasów.

Aby zarówno pole **Czas kontaktu** jak i formularz pod przyciskiem były aktywne – należy wyłączyć automatyczną rejestrację.

1. Jeśli na formularzu Całkowity czas kontaktu uzupełnimy wartość w kolumnie *Obecnie* w wierszu *Czas kontaktu* – wartość ta będzie widoczna na zakładce **[Ogólne]** kontaktu.
2. Po zatwierdzeniu formularza kontaktu wartości wpisane w kolumnie *Obecnie* są dopisywane do wartości w pierwszej kolumnie, a wartości w polach edytowalnych są zerowane.
3. Informacje o łącznym czasie (przygotowania, kontaktu i opracowania) otrzymamy w polu obok przycisku *Czas kontaktu* oraz na liście kontaktów w kolumnie *Czas łączny*.
4. Jeśli zadanie/ kontakt jest zamknięty – nie ma możliwości edycji informacji na formularzu Całkowity czas kontaktu.

Przykład

Całkowity czas kontaktu

Zadanie: przygotowanie oferty handlowej dla klienta.

Otwieramy nowe zadanie: Oferta dla klienta

Przygotowanie oferty zajęło nam 3 godz. – otwieramy formularz i po wciśnięciu przycisku *Czas kontaktu* w pole dostępne w kolumnie *Czas przygotowania* wpisujemy 03:00. Po zatwierdzeniu formularza wartość ta zostanie przepisana do pierwszej kolumny, a dostępne pole zostanie wyzerowane.

	Poprzednio	Obecnie	łącznie
Czas przygotowania	00:00	03:00	03:00
Czas kontaktu	00:00	00:00	00:00
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	00:00	03:00	00:00

Dzwonimy do klienta i wstępnie przedstawiamy naszą ofertę –

otwieramy formularz i na czas trwania rozmowy telefonicznej włączamy automatyczne rejestrowanie czasu. Rozmowa telefoniczna trwa 15 min. Po zatwierdzeniu formularza czas ten jest przepisywany jako czas kontaktu (pole na formularzu jest zerowane).

Po zatwierdzeniu formularza tabela przedstawia się następująco:

	Poprzednio	Obecnie	łącznie
Czas przygotowania	03:00	00:00	03:00
Czas kontaktu	00:15	00:00	00:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:15	00:00	03:15

Uzupełniamy jeszcze ofertę. Zajęło nam to dodatkowe 20 minut, w związku z czym uzupełniamy czas przygotowania:

	Poprzednio	Obecnie	łącznie
Czas przygotowania	03:00	00:20	03:20
Czas kontaktu	00:15	00:00	00:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:15	00:20	03:35

Spotykamy się z klientem i przedstawiamy mu ofertę – spotkanie trwało 60 minut, które wpisujemy w tabelę:

	Poprzednio	Obecnie	łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	00:15	01:00	01:15
Czas opracowania	00:00	00:00	00:00
Czas całkowity	03:35	01:00	04:35

Następnie piszemy krótkie sprawozdanie z przebiegu rozmowy – zajmuje to kolejne 25 minut, które wpisujemy jako czas

opracowania:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	01:15	00:00	01:15
Czas opracowania	00:00	00:25	00:25
Czas całkowity	04:35	00:25	05:00

Zamykamy kontakt – oferta została przygotowana i przedstawiona klientowi. Kolejne spotkania związane ze sprzedażą rejestrujemy już jako odrębne zadania. Tabela czasu przedstawia się na zatwierdzonym formularzu następująco:

	Poprzednio	Obecnie	Łącznie
Czas przygotowania	03:20	00:00	03:20
Czas kontaktu	01:15	00:00	01:15
Czas opracowania	00:25	00:00	00:25
Czas całkowity	05:00	00:00	05:00