

COMARCH

System Comarch OPT!MA v.17.0

Księgowość



Handel i usługi



Zarządzanie



Moduł CRM

31-864 Kraków, Al. Jana Pawła II 41g
tel. (12) 681 43 00, fax (12) 687 71 00

Dział Wsparcia Klienta i Partnera: (12) 681 43 00
<http://www.comarch.pl/erp/>
info.erp@comarch.pl



Pomyśl o środowisku zanim zdecydujesz się wydrukować ten dokument !

UWAGA

Prawa wynikające z Warunków Gwarancji Użytkownik nabywa po rejestracji programu u Producenta. Dokumentem potwierdzającym rejestrację jest Certyfikat Rejestracji Oprogramowania, który Użytkownik otrzymuje od razu wraz z Oprogramowaniem lub po odesłaniu wypełnionej karty rejestracyjnej.

Każdorazowo przy nabyciu nowego programu lub odtworzeniu gwarancji w Certyfikacie Rejestracji Oprogramowania określone są daty obowiązywania gwarancji na poszczególne programy.

W przypadku wątpliwości dotyczącej zarejestrowania Oprogramowania lub w przypadku nieotrzymania Certyfikatu Rejestracji Oprogramowania prosimy o kontakt z Producentem (12) 681 43 00.

UWAGA! Użytkowanie nielegalnej kopii naraża Użytkownika programu na postępowanie karne zgodnie z ustawą o prawie autorskim z dnia 04.02.1994 r.

Użytkowanie legalnie nabytej kopii oprogramowania w wersji otrzymanej w trakcie obowiązywania gwarancji jest możliwe bez żadnych ograniczeń czasowych.

Gwarancja na oprogramowanie umożliwia:

- Uzyskanie kolejnych wersji programów na warunkach preferencyjnych (bezpłatne nowe wersje oprogramowania w okresie gwarancyjnym - nie dotyczy kosztów dostarczenia, nośnika instalacji oraz szkolenia)
- Zakup kolejnych stanowisk lub innych programów do kompletu
- Korzystanie z konsultacji autorskich u Producenta lub pomocy serwisu technicznego*

W trosce o sprawną obsługę gwarancyjną prosimy o staranne przechowywanie Certyfikatu Rejestracji Oprogramowania oraz podawanie numeru ewidencyjnego w trakcie kontaktów z Producentem.

1 Spis treści

1 SPIS TREŚCI	3
2 WSTĘP	4
2.1 PRZYKŁADY.....	4
PRZYKŁAD 1.....	4
ZAPLANOWANA AKCJA PROMOCYJNA	4
PRZYKŁAD 2.....	5
OD OFERTY HANDLOWEJ DO WYDANIA TOWARU.....	5
3 OPIS DZIAŁANIA PROGRAMU	6
3.1 LISTA KONTAKTÓW.....	6
3.1.1 ZAKŁADKA WG ATRYBUTÓW.....	10
3.1.2 ZAKŁADKA WG WĄTKÓW	10
3.1.3 ZAKŁADKA ZNAJDŹ.....	11
3.2 FORMULARZ ZADANIA/ KONTAKTU	12
3.2.1 FORMULARZ KONTAKTU - ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i>	12
3.2.2 FORMULARZ KONTAKTU - ZAKŁADKA <i>KONTRAHENT</i>	14
3.2.2.1 LISTA PRZEDSTAWICIELI	15
3.2.3 FORMULARZ KONTAKTU – ZAKŁADKA <i>DODATKOWE</i>	15
3.2.3.1 KOJARZENIE KONTAKTU/ ZADANIA Z INNYMI DOKUMENTAMI.....	15
3.2.3.2 KOJARZENIE KONTAKTU/ ZADANIA Z PLIKAMI ZEWNĘTRZNYMI	16
3.2.4 FORMULARZ KONTAKTU – ZAKŁADKA <i>ATRYBUTY</i>	16
3.3 ZADANIA/ KONTAKTY GŁÓWNE I POWIĄZANE.....	17
3.3.1 POWIĄZANIE W WĄTKI	18
3.3.2 PROCENT REALIZACJI ZADAŃ POWIĄZANYCH	18
3.3.3 ZAMYKANIE, USUWANIE I ANULOWANIE KONTAKTU ORAZ ZADANIA	18
4 INNE INFORMACJE	20
4.1 CAŁKOWITY CZAS KONTAKTU.....	20
PRZYKŁAD.....	21
CAŁKOWITY CZAS KONTAKTU.....	21
5 TERMINARZ	23
5.1 KONTROLA TERMINU ZADANIA.....	24
6 FAKTURY CYKLICZNE	25
6.1 LISTA WZORCÓW FAKTUR CYKLICZNYCH.....	25
6.2 FORMULARZ FAKTURY CYKLICZNEJ.....	25
6.2.1 FORMULARZ FAKTURY CYKLICZNEJ – ZAKŁADKA <i>OGÓLNE</i>	25
6.2.2 FORMULARZ FAKTURY CYKLICZNEJ – ZAKŁADKA <i>NAGŁÓWEK FAKTURY</i>	27
6.2.3 FORMULARZ FAKTURY CYKLICZNEJ – ZAKŁADKA <i>KONTRAHENCI</i>	28
6.2.3.1 FORMULARZ FAKTURY CYKLICZNEJ – ZAKŁADKA <i>POZYCJE FAKTURY</i>	29
6.2.4 GENEROWANIE FAKTUR CYKLICZNYCH	31
6.2.5 ZASTOSOWANIE MAKRA W OPISACH POZYCJI.....	32
7 COMARCH OPTIMA PRZYPOMINACZ	33
7.1 URUCHOMIENIE PROGRAMU.....	33
7.2 BAZY DANYCH OPERATORA	33
7.3 TERMIN I CZAS PRZYPOMNIENIA.....	33
7.4 WYŚWIETLANIE PRZYPOMNIENIA	34

2 Wstęp

Przeznaczeniem modułu *CRM* jest przede wszystkim rejestracja zdarzeń dotyczących obsługi klienta.

Potrzeby firm w zakresie CRM zależą zarówno od wielkości firmy jak i specyfiki jej działania. Tak więc, w zależności od firmy, CRM może oznaczać bardzo różne zagadnienia:

- **rejestrację 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

W chwili obecnej funkcjonalność modułu *CRM* obejmuje głównie rejestrację kontaktów z klientami.

Struktura modułu *CRM* opiera się na kontaktach i zadaniach. Jako **kontakt** zapisujemy zdarzenie, którego nie planowaliśmy. **Zadanie** to nic innego jak zaplanowany kontakt. Po jego wykonaniu zostanie zarejestrowany kontakt, czyli przebieg czynności lub rozmowy, która była treścią zadania.

Najprostszym przykładem **zadania** może być planowany kontakt z klientem w sprawie sprzedaży jakiegoś produktu.

Najpierw wpisujemy zadanie, czyli kiedy, do kogo i w jakiej sprawie mamy zadzwonić. Tak więc musimy określić kontrahenta, do którego będziemy dzwonić, termin, w jakim mamy to wykonać oraz czynność – czyli rozmowa nt. sprzedaży nowego produktu. Kiedy dzwoniemy do klienta – rejestrujemy przebieg rozmowy: czy jest zainteresowany, czy umówiliśmy się na spotkanie handlowe itp. Potem zamykamy zadanie, które zostało wykonane.

Jeśli umówiliśmy się na spotkanie handlowe – wprowadzamy na nowe zadanie.

Najprostszym przykładem **kontaktu** może być telefon klienta, który jest zainteresowany naszą ofertą handlową. Rejestrujemy w systemie fakt, że klient zadzwonił. Jest to kontakt.

Równocześnie musimy zarejestrować w systemie fakt, że musimy taką ofertę przygotować. Wtedy wprowadzamy zadanie – przygotowanie oferty, które zamknijemy po dostarczeniu jej klientowi. Możemy również zaplanować termin spotkania z klientem. Dzięki programowi **Comarch OPT!MA Przypomnicz**, zostaniemy w odpowiednim czasie poinformowani, że zbliża się termin wykonania zadania.

Warto pamiętać, że w systemie możemy łatwo wiązać kontakty i zadania główne z zadaniami i kontaktami powiązanych dotyczące jednego wątku. Znacznym ułatwieniem jest wprowadzenie zadania głównego i powiązanych z nim zadań szczegółowych. Pozwala to na znacznie łatwiejsze filtrowanie i analizowanie poszczególnych wątków.

Wiązanie zadań i kontaktów w wątki odbywa się na dwóch poziomach:

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

Równocześnie każde zadanie/ kontakt może mieć **opiekuna**. Opiekunem może być albo pracownik, albo operator. Dzięki temu można do każdego zadania przypisać osobę za nie odpowiedzialną. Umożliwia to realizację takiego schematu gdzie jedna osoba (np. kierownik działu) przypisuje swoim pracownikom zadania do wykonania.

Dodatkową funkcją jest **terminarz**, który umożliwia wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań. Terminarz może być wykorzystywany głównie przez szefa, który będzie miał możliwość szybkiego podglądu zarejestrowanych zadań, ich modyfikacji czy też dodania nowych. Ponadto w terminarzu jest możliwość ustawienia danego operatora, dla którego zostaną wyświetlone zarejestrowane przez niego zadania.

Odrębną funkcją w module *CRM* są **Faktury Cykliczne**, które są stworzone głównie z myślą o firmach, które okresowo wystawiają te same dokumenty. Przykładem tutaj mogą być faktury abonamentowe. W tym celu jest możliwość tworzenia wzorców faktur oraz automatycznego generowania faktur na ich podstawie.

2.1 Przykłady

Przykład 1

Zaplanowana akcja promocyjna

Przyjmijmy, że prowadzimy akcję promocyjną dla naszego produktu X. Dzwonimy do klientów przedstawiając warunki promocji. Jeśli klient jest zainteresowany – umawiamy się na spotkanie handlowe, a potem sprzedajemy towar. W związku z tym kolejne kroki jakie wykonujemy to:

1. *Rejestrujemy fakt, że mamy wykonać telefon do klienta (planujemy zadanie).*

*Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Promocja X – telefon w sprawie akcji promocyjnej. Kiedy zadzwonimy do klienta i przedstawimy ofertę uzupełniamy kontakt i zamykamy go.*

2. *Klient jest zainteresowany i umawiamy się z nim na spotkanie (planujemy zadanie).*

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Promocja X – spotkanie handlowe. Po spotkaniu zapisujemy na formularzu przebieg spotkania i zamykamy kontakt.

3. Klient chce kupić towar, ma przyjechać do naszej firmy (planujemy zadanie).

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Promocja X – sprzedaż towaru. Kiedy klient przyjeżdża do firmy sprzedajemy towar i zamykamy kontakt.

Jeśli teraz chcemy przeanalizować przebieg akcji promocyjnej u klienta możemy wyfiltrować wszystkie zadania/kontakty dla danego kontrahenta, dotyczące promocji X.

Przykład 2

Od oferty handlowej do wydania towaru.

Załóżmy, że dzwoni do nas klient. Jest zainteresowany naszymi produktami, prosi o ofertę handlową i być może zakupi towar. Rejestracja takiej sytuacji w module CRM będzie przebiegała w następujący sposób:

1. Dzwoni klient. Jest zainteresowany naszymi produktami.

Rejestrujemy **kontakt**: tytuł Oferta na towar X. Wprowadzamy nowy kontakt z klientem, gdzie zapisujemy przebieg rozmowy i zapisujemy (zamykamy) go.

2. Musimy przygotować teraz ofertę handlową dla klienta.

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Oferta na towar X – przygotowanie oferty handlowej. Rejestrujemy tam kolejne czynności związane z przygotowaniem oferty. Kiedy oferta jest gotowa wysyłamy ją klientowi i zamykamy zadanie.

3. Musimy za kilka dni zadzwonić do klienta z pytaniem czy jest zainteresowany naszą ofertą.

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Oferta na towar X – telefon do klienta. Kiedy za kilka dni zadzwonimy wpisujemy czy klient planuje zakup towaru (przebieg rozmowy) i zamykamy zadanie.

4. Klient zdecydował się na zakup towaru. Umawiamy się z nim w naszej firmie.

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Oferta na towar X – spotkanie handlowe. Kiedy klient dokona zakupu – zamykamy zadanie.

5. Jeśli dodatkowo firma oferuje dowóz towaru – możemy wpisać zadanie dotyczące np. kontroli, czy towar został w odpowiednim czasie wydany z magazynu i dowieziony do klienta.

Wprowadzamy **zadanie**: tytuł Oferta na towar X – dowóz towaru. W czasie, kiedy klient miał otrzymać towar dzwoniemy np. do magazynu, żeby dowiedzieć się, czy towar został dowieziony. Jeśli tak, zamykamy zadanie.

W ten sposób jesteśmy w stanie zarejestrować kolejne etapy sprzedaży towaru X. Dzięki temu, że w kolejnych kontaktach/ zadaniach powtarzał się ten sam tytuł mamy możliwość wyfiltrowania wszystkich kontaktów i zadań dotyczących danego wątku (w tym przypadku oferty na towar X).

3 Opis działania programu

3.1 Lista kontaktów

Lista kontaktów i zadań jest dostępna w menu *CRM/ Kontakty*. Użytkownik ma możliwość wyboru kolumn, jakie mają się wyświetlać na liście. Opcja dostępna jest pod prawym przyciskiem myszki.

Standardowo Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

Numer dokumentu – numer zadania/ kontaktu zgodny z przyjętym schematem numeracji.

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)

Termin do – data określona jako *Termin do*, czyli data i godzina kiedy realizacja zadania powinna być zakończona (wypełniane tylko dla zadań)

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 kontaktowa – osoba odpowiedzialna za wykonanie zadania

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia otwarcie nowego formularza zadania/ kontaktu, strzałka obok plusa umożliwia dodanie zadania głównego lub powiązanego



Zmień – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego formularza



Usuń – umożliwia usunięcie pozycji z listy. Usunięcie jest możliwe tylko, jeśli zadanie/ kontakt nie został jeszcze zamknięty.

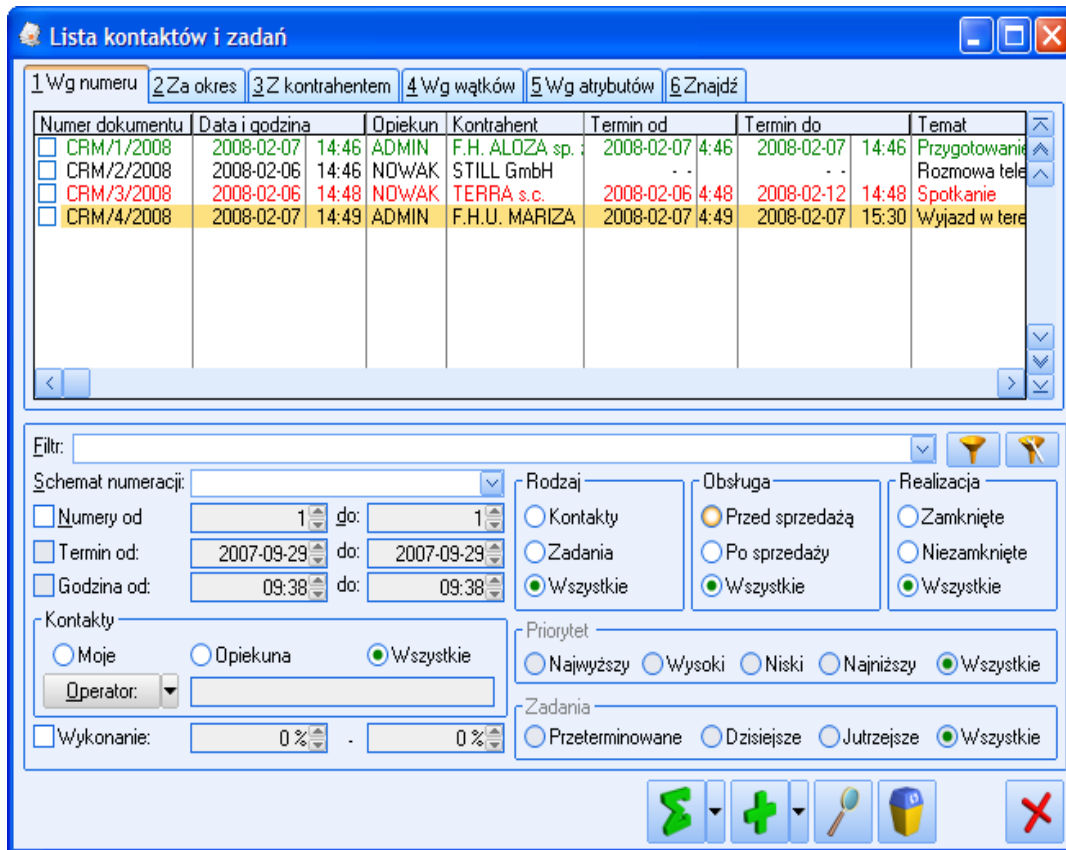
Kontakt zamknięty można jedynie **anulować**. Funkcja dostępna w menu kontekstowym pod prawym przyciskiem myszy. Kontakt anulowanego również nie można usunąć z listy – będzie na niej widoczny w kolorze czerwonym.



Włącz/ wyłącz sumowanie – umożliwia zsumowanie wartości w kolumnie *Czas łączny*. Suma widoczna jest w nagłówku kolumny i dotyczy zawsze zadań/ kontaktów wyfiltrowanych na liście. Możliwość zaznaczenia poszczególnych pozycji do sumowania.



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Rys. 1 Lista kontaktów

Ponadto w pasku zadań znajdują się przyciski



Wydruk.

Wydruki listy kontaktów/zadań oraz formularzy, zostały wprowadzone za pomocą Generатора Raportów, który jest zintegrowanym narzędziem pozwalającym na stworzenie, modyfikację i dostosowanie wydruków do własnych potrzeb.



Wykres. Dzięki temu Użytkownik ma możliwość podpinania własnych analiz dotyczących modułu CRM.

Lista zbudowana jest z sześciu zakładek:

Wg numeru – zadania/ kontakty są uporządkowane wg nadanych ich numerów zgodnie w ramach poszczególnych schematów numeracji

Za okres – zadania/ kontakty są uporządkowane chronologicznie wg daty i godziny rozpoczęcia

Z kontrahentem – lista zadań/ kontaktów dotyczących tylko jednego wybranego podmiotu

Wg wątków – lista zadań/ kontaktów wg poszczególnych wątków, zakładka ma postać drzewa



Wg atrybutów – lista zadań/ kontaktów, które mają przypisany atrybut dokumentu

Znajdź – zakładka służy do wyszukiwania kontaktów i zadań wg zdefiniowanych przez użytkownika kryteriów. Zasady obsługi zakładki *Znajdź* zostały opisane w odrębnym rozdziale.

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.

Niezależnie od zakładki na liście znajdują się pola umożliwiające filtrowanie zadań/ kontaktów wg kryteriów:

Filtr  oraz **Konstruktor filtra**  - pola umożliwiające filtrowanie kontaktów zgodnie z wpisaniem w pole *filtr* ciągiem znaków (tzw. filtr prosty) lub też na podstawie bardziej skomplikowanych wyrażeń filtrujących zdefiniowanych przez Użytkownika (filtry zaawansowane). Zasady filtrowania list są opisane w podręczniku do *Konfiguracji*.

Termin od... do... – umożliwia filtrowanie **zadań** w zależności od terminu ich wykonania. Obok pola znajduje się pole wyboru - jego zaznaczenie powoduje, że program filtruje listę w zależności od wskazanego terminu *od* i *do*. Pole z terminem staje się aktywne dopiero po zaznaczeniu. Podczas ustalania daty można się posłużyć kalendarzem dostępnym pod prawym przyciskiem myszy.

Godzina od / do – umożliwia filtrowanie zadań w zależności od ustawionej godziny rozpoczęcia i zakończenia. Pola są dostępne dopiero po zaznaczeniu widocznego obok parametru.




Uwaga: Jeśli parametry dotyczące terminu i godziny są zaznaczone równocześnie – działają na zasadzie filtrowania wg terminu i wg godziny. Wyfiltrowane zostaną wszystkie zadania z terminem w poszczególnych dniach z podanego zakresu i równocześnie w podanym przedziale godzin każdego dnia.

Zasady obsługi pól związanych z czasem (*godzina od, godzina do, czas łączny* itp.):

1. skok o jaki przesuwa się czas po wciśnięciu strzałki to 15 minut.
2. możliwe do ustawienia czasu przy pomocy strzałki to np. 12:00, 12:15, 12:30, 12:45.
3. inne wartości (np.12:37) należy wpisywać ręcznie, bezpośrednio w polu.
4. jeśli wpisujemy wartość ręcznie, a następnie wciśniemy strzałkę, wtedy czas zostanie ustalony na:
 - w przypadku wciśnięcia strzałki w górę na najbliższy standardowy (np. z 12:37 na 12:45)
 - w przypadku wciśnięcia strzałki w dół na najbliższy standardowy minus 15 minut (np. z 12:37 na 12:15)

Kontakty: moje/ opiekuna/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od osoby odpowiedzialnej za zadanie/kontakt.

- **Kontakty moje** – to wszystkie kontakty, gdzie jako osoba odpowiedzialna, wpisany został operator aktualnie pracujący w programie.
- **Kontakty opiekuna** - opiekunem może być operator (pracujący w programie) lub pracownik. Wyboru operator/ pracownik można dokonać wciskając przycisk .
- **Kontakty wszystkie** – wszystkie kontakty niezależnie od osoby odpowiedzialnej

Rodzaj: kontakty/ zadania/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od tego czy wpisana pozycja została zdefiniowana jako zadanie czy też nie (kontakty).

Obsługa: przed sprzedażą/ po sprzedaży/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od zaznaczenia na formularzu czy dany kontakt dotyczy obsługi przed- czy po sprzedaży.

Realizacja: zamknięte/ niezamknięte/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od stanu realizacji zadania.

Priorytet: najwyższy/ wysoki/ niski/ najniższy/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od priorytetu nadanego dla zadania/ kontaktu.

Zadania: przeterminowane/ dzisiejsze/ jutrzejsze/ wszystkie – lista filtrowana jest w zależności od terminu zadania. Szerszą możliwość filtrowania zadania dają parametry dotyczące terminu i godziny, dlatego jeśli zaznaczony jest parametr termin – ta grupa parametrów nie jest dostępna.

Wykonanie – w zależności od tego jaka opcja zostanie zaznaczona w Konfiguracji czy **Etapy realizacji** czy **Procent realizacji**:

- **Procent realizacji** - dla każdego zadania istnieje możliwość określenia procentowego stopnia jego realizacji. Parametr (jeśli jest zaznaczony) umożliwia wyfiltrowanie zadania w zależności od stopnia realizacji (od – do).
- **Etapy realizacji** – dla każdego zadania istnieje możliwość zdefiniowania etapów realizacji a następnie wykorzystania ich na zadaniach/ kontaktach. Parametr (jeśli jest zaznaczony) umożliwia wyfiltrowanie zadania po poszczególnym etapie.



Uwaga: Parametry dotyczące terminu, godziny, kiedy przypada termin realizacji zadania (przeterminowane/ dzisiejsze/ jutrzejsze...) oraz priorytetu są dostępne tylko jeśli jako rodzaj zostały wybrane **zadania** (są to parametry określane wyłącznie dla zadań).

Dodatkowo użytkownik może ograniczyć dostęp do zadań wystawionych przez innych operatorów jak również odblokowania zrealizowanych kontaktów/ zadań.

Aby operator miał zakaz dostępu, należy w konfiguracji na karcie operatora odznaczyć parametr: **Dostęp do zadań innych operatorów**.

Zasady działania blokady:

- Na liście kontaktów/ zadań operator widzi tylko swoje zadania
- W Terminarzu nie ma możliwości zmiany operatora – pole jest wyszarzone
- Jeśli operator nie ma dostępu do zadań innych operatorów - ukrywana jest zakładka *Wg wątków*
- Z poziomu Sprzedaży dedykowanej operator widzi tylko swoje zadania

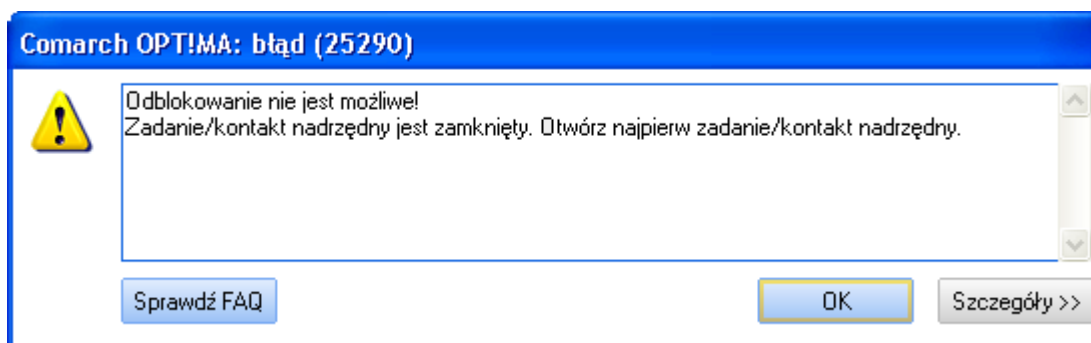


Uwaga: Blokada nie działa na wyświetlanie zadań w Oknie Informacji Bieżących. Aby zablokować podgląd zadań innych operatorów w OIB należy odznaczyć na jego karcie na zakładce *Informacje* parametry: zadania zaległe, zadania na dzisiaj, zadania na jutro pozostawić tylko zadania operatora.

Odblokowanie kontaktu/ zadania jest możliwe po zaznaczeniu w konfiguracji parametru: **Prawo odblokowania kontaktu**.

Zasady działania parametru:

- Po zaznaczeniu parametru na karcie operatora odblokowanie kontaktu możliwe jest z poziomu menu kontekstowego
- Odblokowany kontakt otrzymuje status *W realizacji*
- Przy próbie odblokowania kontaktów/ zadań podrzędnych program sprawdza czy zadanie nadrzędne jest zamknięte. Jeśli tak pojawi się odpowiedni komunikat. Należy najpierw odblokować zadanie nadrzędne a następnie zadanie powiązane.



Rys.2 Kontrola podczas próby odblokowania zadania powiązanego

Ponadto w zależności od zakładki w oknie dostępne są pola:

- Na zakładce *Wg numeru* dotyczące numeracji dokumentów:

Schemat numeracji – lista może zostać zawężona do zadań/ kontaktów ponumerowanych w ramach jednego wybranego schematu. Schemat można wybrać z listy schematów zdefiniowanych dla klasy *kontakty* w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Kontakt*, dostępnej po wciśnięciu przycisku strzałki obok pola. Aby schemat nie był uwzględniany podczas filtrowania list należy wybrać z listy pozycję pustą.

Numery od/ do – po zaznaczeniu można zdefiniować numery kolejne zadań/ kontaktów, do których powinna być zawężona lista.

Należy pamiętać, że działanie obu parametrów jest ze sobą ściśle związane. Jeśli określony zostanie tylko schemat numeracji, natomiast nieokreślone numery (parametr nieaktywny) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje, w których go wykorzystano. Jeśli wybierzemy schemat numeracji i określimy numery – wyświetlone zostaną pozycje z danego zakresu numerów tylko w ramach danego schematu. Jeśli zaznaczymy numery, natomiast nie określimy schematu (pozycja pusta) – wyświetlone zostaną wszystkie pozycje o określonych numerach bez względu na wykorzystany schemat numeracji.


- Na zakładce *Za okres* dotyczące daty zarejestrowania kontaktu/ zadania w systemie

Za okres od... do... - podany zakres dat dotyczy wpisanej na formularzu daty rozpoczęcia.

Godzina od / do – umożliwia filtrowanie kontaktów/zadań w zależności od ustawionej godziny rozpoczęcia i zakończenia. Jeśli parametr jest zaznaczony filtrowanie odbywa się zarówno wg dat jak i wg godzin. Wyfiltrowane zostaną wówczas wszystkie kontakty/zadania z datą rozpoczęcia w poszczególnych dniach z podanego zakresu i równocześnie w podanym przedziale godzin.

- Na zakładce z *kontrahentem* dotyczące podmiotu, którego dotyczy zadanie/ kontakt

Kod podmiotu określamy w widocznym polu. Domyślnie każde zadanie/ kontakt dotyczy **Kontrahenta**. Podmiotem jednak może być również pracownik, właściciel, urząd czy bank wpisany na jedną z list dostępnych w *Słownikach*.

Rodzaj podmiotu (czy jest to kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu przycisku  obok pola. Kiedy

użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze *Słowników*. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole.

Dodatkowo na zakładce *Z kontrahentem* jest możliwość filtrowania kontaktów/ zadań po osobie kontaktowej – osobę kontaktową można wpisać tylko po uprzednim wybraniu kontrahenta.



Uwaga: Możliwość filtrowania tylko wg przedstawicieli wpisanych na karcie kontrahenta.

3.1.1 Zakładka Wg atrybutów

Na zakładce *Wg atrybutów* wyświetlane są zadania/ kontakty, które mają przypisany atrybut dokumentu.

Zakładka obsługiwana jest przez przyciski:



Zmień – umożliwia podgląd oraz edycję wyświetlonego zadania/ kontaktu



Znajdź – umożliwia wyfiltrowanie zadań/ kontaktów



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna

Numer dokumentu	Data i godzina	Opiekun	R	Kontrahent	Atrybut	Wartość atrybutu
CRM/1/2008	2008-02-07 14:46	ADMIN	Z	ALDZA	DATA PRZEGLĄDU	2008-02-09
CRM/5/2008	2008-02-06 14:51	NOWAK	K	STILL	MIEJSCE SPOTKANIA	u Klienta
CRM/6/2008	2008-02-06 14:52	NOWAK	K	TWÓJGRÓD	NA GWARANCJI	TAK

Atrybut:
 Za okres od: 2007-09-29 do: 2008-02-10
 Termin od: 2007-09-29 do: 2007-09-29
 Godzina od: 09:38 do: 09:38
 Kontrahent:
 Rodzaj: Kontakty Zadania Wszystkie
 Obsługa: Przed sprzedażą Po sprzedaży Wszystkie
 Realizacja: Zamknięte Niezamknięte Wszystkie
 Kontakty: Moje Opiekuna Wszystkie
 Operator:
 Priorytet: Najwyższy Wysoki Niski Najniższy Wszystkie
 Zadania: Przeteterminowane Dzisiejsze Jutrzejsze Wszystkie
 Wykonanie: 0% - 0%

Rys. 3 Lista kontaktów i zadań – zakładka wg Atrybutów

Na zakładce *Wg atrybutów* możliwe jest filtrowanie zadań/ kontaktów, wg przypisanych atrybutów. Oprócz standardowych parametrów umożliwiających filtrowanie kontaktów i zadań, na zakładce dostępne jest pole **Atrybut** oraz **Wartość atrybutu**:

- Jeśli wpisana zostanie wartość poszczególnego atrybutu – wyświetlone zostaną zadania/ kontakty z podaną wartością
- Jeśli wartość poszczególnego atrybutu pozostanie pusta – wyświetlone zostaną zadania/ kontakty z wartością i bez.

3.1.2 Zakładka Wg wątków

Zakładka *Wg wątków* ma postać drzewa i wyświetlane są na niej zadania oraz kontakty wg poszczególnych wątków. Pierwszy poziom to zadania główne. Drugi poziom to zadania powiązane.

Zakładka obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – możliwość dodania zadania głównego oraz zadania powiązanego.



Zmień – umożliwia edycję oraz zmianę zadania/ kontaktu



Usuń – umożliwia usunięcie zadania/ kontaktu



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Włącz/ wyłącz sumowanie – umożliwia zsumowanie wartości w kolumnie Czas łączny. Suma widoczna jest w nagłówku kolumny i dotyczy zawsze zadań/ kontaktów wyfiltrowanych na liście. Możliwość zaznaczenia poszczególnych pozycji do sumowania.

Filtrowanie dotyczy tylko zadań/ kontaktów głównych. Zasady filtrowania są podobne jak na pozostałych zakładkach. Należy jednak pamiętać, że zadania powiązane są wyświetlane zawsze, niezależnie od tego czy spełniają kryteria filtrowania.



Uwaga: Na zakładce *Wg Wątków* nie działa filtrowanie po kilku frazach, tak jak to ma miejsce na pozostałych zakładkach.

Przykładowo parametr **Za okres od/ do** – filtruje po datach zadań głównych czyli jeśli zadanie główne posiada zadania powiązane, których daty są poza ustawionym terminem to te zadania powiązane również zostaną wyświetlone.

Inaczej rzecz się ma, jeśli zawężymy zadania/ kontakty dla poszczególnego **Kontrahenta** – wybrany kontrahent będzie się odnosił tylko do zadań głównych, czyli jeśli zadanie główne będzie na kontrahenta A i będzie ono miało zadania powiązane z kontrahentem B to zadania z kontrahentem B nie będą wyświetlane.





Uwaga: Jeśli operator ma zakaz na dostęp do zadań innych operatorów – zakładka *Wg wątków* nie jest wyświetlana.

3.1.3 Zakładka Znajdź

Służy ona do wyszukiwania zadań/ kontaktów wg określonych kryteriów. Zakładka ta daje większe możliwości wyszukiwania niż zestaw pól na pozostałych zakładkach.

Znajdź - po określeniu warunków wyszukiwania należy określić ile spełniających je pozycji powinno zostać wyszukanych (maksymalnie). Należy jednak pamiętać po wyszukaniu określonej liczby program przerywa operację, niezależnie od tego czy są jeszcze inne zapisy spełniające warunki.

Aby program rozpoczął wyszukiwanie Użytkownik powinien wcisnąć przycisk . Jeśli po wyszukaniu zmienione zostaną kryteria przycisk zmieni wygląd na . Oznacza to, że należy ponownie wykonać operację wyszukiwania.

Zasady obsługi zakładki:

- dla parametrów *Zamknięte*, *Anulowane* itd. można określić trzy kombinacje:
 - Tak** – wyszukane zostaną pozycje spełniające warunek (np. po sprzedaży)
 - Nie** – wyszukane zostaną pozycje niespełniające warunku (np. przed sprzedażą)
 - Tak i Nie** – warunek nie będzie uwzględniony podczas wyszukiwania
- dla parametrów typu **Data**, **Czas łączny**, **Termin** itp. należy zaznaczyć widoczny obok znacznik, by był uwzględniony. Po zaznaczeniu dostępne są pola, gdzie można określić przedział od – do.
- podczas wyszukiwania kontaktów za okres istnieje możliwość wyszukiwania zadań/ kontaktów wg godziny ich zarejestrowania.

Termin od 08-06-01	do 08-06-30
godzina od 12:00	do 15:00

W takim przypadku program wyszuka wszystkie zadania, których termin zamyka się w okresie od 01 czerwca 2008 godz. 12:00 do 30 czerwca 2008 godz. 15:00

4. dla parametrów, gdzie można wybrać jeden z wielu (np. **Priorytet**) – należy zaznaczyć widoczne obok pole, a dopiero potem wybrać potrzebną wartość.
5. w polach tekstowych (*Numer, Kontrahent, Adres...*) można wpisać dowolny ciąg znaków, które następnie zostaną wyszukane przez program w określonym polu (grupach pól) w bazie.



Uwaga: Z poziomu zakładki *Znajdź* istnieje jedynie możliwość podglądu/ zmiany formularza. Nie można dopisać nowego formularza ani usunąć już istniejącego.

W polach dotyczących dat (data dokumentu oraz termin) i godzin (godzina od...do... oraz czas łączny) wprowadzono kontrolę wpisywanych wartości: wartość końcowa nie może być większa od wartości początkowej (w przypadku wpisania większej wartości końcowej program automatycznie przyrównuje do niej wartość początkową).

3.2 Formularz zadania/ kontaktu

Nowe zadanie/ kontakt można dodać z poziomu jednej z czterech zakładek na Liście kontaktów: *Wg numeru, Za okres, Wg wątków* oraz z *Kontrahentem*.

Formularz kontaktu składa się z pięciu zakładek:

Ogólne – zawiera wszystkie informacje dotyczące kontaktu/ zadania

Kontrahent – zawiera wszystkie informacje o podmiocie, którego dotyczy zadanie/ kontakt.

Wątek – (funkcja opisana szerzej w rozdziale 3.3)

Dodatkowe – możliwość kojarzenia zadania/ kontaktu z innymi dokumentami oraz plikami zewnętrznymi

Atrybuty – możliwość przypisania atrybutu do zadania/ kontaktu

Formularz jest obsługiwany przez standardowe przyciski:



Zapisz zmiany – zapisuje zmiany i zamyka formularz



Anuluj zmiany – zamyka formularz bez zapisywania wprowadzonych zmian



Wydruk



Wykres

Ponadto w pasku zadań znajdują się przyciski *Wydruk* i *Wykres*. Dzięki temu Użytkownik ma możliwość podpięcia własnych wydruków i analiz dotyczących modułu CRM.

3.2.1 Formularz kontaktu - zakładka *Ogólne*

Pola, które muszą zostać obowiązkowo wypełnione są opisane pogrubioną czcionką. Kolejne pola znajdujące się na zakładce to:

Dokument – w pole należy wpisać schemat numeracji, wg którego nadany zostanie numer dla dokumentu. Proponowany jest schemat zdefiniowany jako domyślny w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Dokumenty*. Jeśli chcemy go zmienić lista schematów zdefiniowanych w klasie *Kontakty* jest dostępna po wciśnięciu przycisku.


Nowy schemat można dodać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Kontakty*.

Numer – program proponuje numer zgodny z określonym schematem numeracji. Jako **numer** kolejny na nowo otwartym formularzu wpisane jest AUTO. Numer zostanie nadany dopiero po pierwszym zatwierdzeniu dokumentu.

Jeśli w schemacie wykorzystana jest **seria** proponowana jest seria zdefiniowana jako domyślna w *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Kontakty*. Jeśli użytkownik chce ją zmienić – lista dostępna jest po wciśnięciu strzałki widocznej obok pola. Nową serię można dopisać z poziomu *Konfiguracji firmy/ Definicje dokumentów/ CRM/ Serie*.

Dokładniej zasady zarówno tworzenia schematów numeracji jak i numerowania dokumentów zostały opisane w podręczniku do *Konfiguracji*.

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*. Rodzaj podmiotu (czy jest to

kontrahent, bank, urząd itp.) można wybrać po wciśnięciu przycisku  obok pola. Kiedy Użytkownik określi już rodzaj podmiotu (odpowiednio zmienia się opis) po wciśnięciu przycisku wyświetlana jest odpowiednia lista ze *Słowników*. Można z niej wybrać potrzebną pozycję lub też odpowiedni **Kod** wpisać bezpośrednio w pole.

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



Uwaga: Pole osoba kontaktowa nie pojawi się, jeśli na kontakcie/ zadaniu wybierzemy pracownika, właściciela, bank lub urząd – pole dostępne jest tylko dla 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.

Istnieje jednak możliwość, że kto inny wpisuje zadanie, a kto inny jest za nie odpowiedzialny. Wtedy osoba wpisująca zadanie powinna uzupełnić informacje dotyczące opiekuna. Opiekunem może być **operator** lub **pracownik** firmy. Wyboru można dokonać po wciśnięciu przycisku strzałki (automatycznie zmieni się opis przycisku). Następnie kod operatora/ pracownika można wybrać albo z listy wyświetlonej po wciśnięciu przycisku albo wpisać bezpośrednio w pole.



Uwaga: Warto wiedzieć, że opiekuna można przypisać kontrahentowi na jego karcie ewidencyjnej (zakładka *Dodatkowe*). Wtedy w chwili wybrania kontrahenta na formularzu kontaktu automatycznie zaproponuje się dany opiekun. Funkcja może być wykorzystana w sytuacji, gdy za kontakty z klientem odpowiada zawsze ten sam operator (pracownik).

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). Odpowiednie oznaczenie może potem ułatwić analizę kontaktów z klientami.

Zadanie – jeśli uzupełniany formularz dotyczy zaplanowanego zadania (a nie jest to kontakt z klientem np. przeprowadzana rozmowa telefoniczna) należy zaznaczyć parametr.

Dla zadania można ustalić termin wykonania, priorytet oraz przypomnienie.

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.

Przykład

Rejestracja zaplanowanej prezentacji u klienta

Trwa ona określony czas, który na formularzu może zostać zapisany.

Zaplanowany telefon do klienta

Umawiamy się z nim, że zadzwonimy między godz. 8.00 a 8.30 i czas ten rejestrujemy na formularzu.

Termin wykonania jest bardzo istotny dla późniejszego działania okna *Informacje bieżące*, którego zadaniem jest wyświetlanie m.in. aktualnych zadań do wykonania.

Warto pamiętać, że w przypadku gdy określimy *Termin od* i zaakceptujemy pole - w polu *Termin do* ustawia się taka sama data.

W przypadku ustalania godzin – skok o jaki przesuwają się czas po wciśnięciu strzałki to 15 minut. Funkcja została opisana w rozdziale *Lista kontaktów*.

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



Uwaga: Funkcja przypomnienia jest obsługiwana przez zewnętrzny program **Comarch OPT!MA Przypominacz**. Więcej na ten temat opisane jest w jednym z kolejnych rozdziałów.

Data rozpoczęcia – data rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu

Godzina rozpoczęcia – godzina rozpoczęcia realizacji zadania/ kontaktu. Ustawiana jest zawsze w zaokrągleniu do 15 minut (np. 12:00, 12:15, 12:30, 12:45)

Na nowym formularzu proponowane są data i godzina aktualna w chwili otwarcia formularza. Jest to pomocne zwłaszcza podczas uzupełniania informacji o kontakcie, jeśli zakładamy, że kontakt jest rejestrowany w systemie w chwili jego rozpoczęcia (np. rozpoczynamy rozmowę telefoniczną i otwieramy dla niej formularz kontaktu).

Czas kontaktu – łączny czas poświęcony dla danego kontaktu/ zadania. Zasady rejestrowania czasu kontaktu zostały opisane w odrębnym rozdziale.

Czas bieżący – bieżący czas trwania zadania/ kontaktu

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

W systemie istnieje możliwość zdefiniowania skoku stopnia realizacji. Oznacza to, że na formularzu podczas określania wykonania będzie można „przeskakiwać” o określoną wartość (np. co 10% i wtedy możliwy procent realizacji to 0%, 10%, 20% itd.). Domyślnie zdefiniowane jest 25%. Skok taki można określić (zmienić) w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry* parametr **Wykonanie co**.

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

To, które pole będzie wyświetlane na formularzu zadania/ kontaktu, czy **Procent realizacji** czy **Etapy realizacji** zależy od ustawień w Konfiguracji (*Konfiguracja/ CRM/ Parametry*). Użytkownik ma możliwość wyboru, z której opcji chce korzystać. Domyślnie ustawiony jest Procent Realizacji.

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).

Warto jednak pamiętać, że jeśli pole temat jest niewypełnione to pierwsza linia pola *opis* jest wyświetlana na liście kontaktów jako temat zadania/ kontaktu.

Rys. 4 Formularz kontaktu

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

Po zakończeniu realizacji zamykamy zadanie/ kontakt – należy wtedy parametr odznaczyć (zmieni się również opis na *Kontakt zamknięty*). Po zamknięciu kontaktu nie można już wprowadzać na formularzu żadnych zmian.

3.2.2 Formularz kontaktu - 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*.

3.2.2.1 Lista przedstawicieli

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



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).

3.2.3 Formularz kontaktu – zakładka *Dodatkowe*

Z poziomu zakładki *Dodatkowe* istnieje możliwość kojarzenia kontaktu z innymi dokumentami: zarówno tymi zarejestrowanymi w systemie **Comarch OPT!MA** jak i z plikami zewnętrznymi.

3.2.3.1 Kojarzenie kontaktu/ zadania z innymi dokumentami

W programie istnieje możliwość kojarzenia kontaktów zadań z innymi dokumentami zarejestrowanymi w systemie **Comarch OPT!MA: handlowymi** (Faktury Sprzedaży, Faktury Zakupu, Paragony, Faktury Pro Forma, Rezerwacje Odbiorcy, Zamówienia u Dostawcy, Faktury Wewnętrzne Sprzedaży, Faktury Wewnętrzne Zakupu, Faktury RR, Tax Free), **dokumentami magazynowymi** (WZ, PZ, RW, PW Przesunięcia MM, Bilans Otwarcia, Arkusze Inwentaryzacyjne, Przyjęcia Wewnętrzne Produktów, Rozchody Wewnętrzne Składników, Wydania Kaucji, Przyjęcia Kaucji), dokumentami z **Rejestrów VAT, Ewidencji dodatkowej**, z innymi kontaktami/ zadaniami, **Zleceniem serwisowym**, jak również z dokumentami z **Kasy/Banku** (Zapisy Kasowe, Zdarzenia w Preliminarzu Płatności, Ponaglenia zapłaty). Dodatkowo z dokumentami wystawionymi w module **Comarch OPT!MA Obieg dokumentów**.




Uwaga: Możliwość wiązania tylko dokumentów firmowych.

Kojarzenie dokumentów jest możliwe z poziomu zakładki *Dodatkowe*, tabela **Dokumenty skojarzone**. Lista dokumentów skojarzonych z kontaktem jest obsługiwana przez standardowe przyciski:



Dodaj – po wciśnięciu przycisku *Dodaj* wyświetlana jest lista Faktur Sprzedaży, z poziomu której można



dokonać wyboru dokumentu skojarzonego (przyciskiem ). Pozostałe listy (dokumenty handlowe, kontakty, rejestry VAT) są dostępne po wciśnięciu strzałki widocznej obok przycisku *Dodaj*.



Usuń – pozwala na usunięcie aktualnie podświetlonej na liście pozycji z listy dokumentów skojarzonych.



Zmień – umożliwia podgląd dokumentu skojarzonego. W przypadku, gdy dokument jest zapisany na trwałe możliwy jest jedynie jego podgląd. Natomiast jeśli istnieje możliwość wprowadzania zmian na dokumencie (np. faktura w buforze) – również po otwarciu dokumentu z poziomu kontaktu istnieje możliwość jego edycji.

Podczas kojarzenia kontaktu z innym dokumentem zarejestrowanym w systemie **Comarch OPT!MA** wyświetlana lista dokumentów jest zawężana do dokumentów związanych z kontrahentem wpisanym na kontakcie. Otwierana lista dokumentów jest wyświetlana na zakładce *Z kontrahentem*. Aby uzyskać pełną listę dokumentów (nie tylko związanych z kontrahentem) wystarczy przełączyć się na listę dokumentów widoczną z poziomu zakładki *Wg numeru*. Jeśli na wyświetlanej liście nie funkcjonuje zakładka *Z kontrahentem* (np. lista dokumentów MM czy BO) – program wyświetla pełną listę dokumentów.

Funkcja może być przydatna w sytuacji, gdy dane zadanie/ kontakt jest bezpośrednio związane z określonym dokumentem już zarejestrowanym w systemie. Wtedy Użytkownik ma możliwość podglądnięcia takiego dokumentu z poziomu formularza kontaktu/ zadania, bez konieczności jego wyszukiwania na innych listach.

Kojarzenie zadania/ kontaktu z innymi kontaktami w module *CRM* umożliwia tworzenie całych „łańcuchów” powiązanych ze sobą dokumentów (np. zadanie do wykonania może być powiązane z wcześniej zarejestrowaną w module *CRM* rozmową telefoniczną z klientem).

Warto przy tym pamiętać, że powiązane ze sobą dokumenty nie muszą dotyczyć tego samego kontrahenta – Użytkownik ma pełną dowolność w doborze dokumentów.



Uwaga: W przypadku **kopiowania** kontaktów na tworzony dokument nie są kopiowane numery dokumentów skojarzonych. Program jednak automatycznie wpisuje na listę numer zadania/ kontaktu, na podstawie którego powstał (dokument kopiowany).



Uwaga: W przypadku kiedy operator ma zakaz na magazyn, a modyfikuje zadanie/kontakt, który ma powiązany dokument z takiego magazynu wówczas na zakładce *Dodatkowe* zamiast dokumentu będzie widoczny znak <?>.

3.2.3.2 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.).



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.

3.2.4 Formularz kontaktu – zakładka *Atrybuty*

Na zakładce *Atrybuty* 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.

Należy przy tym pamiętać, że na kontaktach CRM nie działa automatyczne dodawanie atrybutów skojarzonych z kontrahentem (zaznaczony parametr **Przenosić na transakcje**). Wszystkie atrybuty Użytkownik musi dopisać bezpośrednio na zadanie/ kontakt.

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.

Kod	Wartość
DATA PRZEGLĄDU	2008-02-09
MIEJSCE SPOTKANIA	u Klienta
KOSZT TRANSPORTU	30

Numer	Data	Tytuł

Rys. 5 Formularz kontaktu – zakładka Atrybuty

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

3.3 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 (równorzędne z tym, na którym ustawiony będzie kursor).

W przypadku dodawania zadania powiązanego na formularz przepisywane są dane dotyczące:

- Typ kontakt/ zadanie (jeśli zadanie *termin od/ do* - proponowany jest z datą bieżącą tak jak na zadaniu ogólnym)
- Kontrahent
- Temat zadania
- Operator/ pracownik
- Parametr **Kontakt w realizacji** – domyślnie zaznaczony

Wszystkie te parametry można zmieniać.

Przy zatwierdzaniu zadania powiązanego program sprawdza czy termin wykonania zadania powiązanego nie przekracza terminu zadania głównego. Jeśli tak to pojawi się komunikat:

Comarch OPTIMA: pytanie

Termin tego zadania przekracza termin zadania głównego.
Czy zapisać zadanie?

Sprawdź FAQ Tak Nie Szczegóły >>

Rys.6 Zatwierdzanie zadania powiązanego

Jeśli wybierzemy **TAK** – zadanie powiązane zostanie zapisane, jeśli **NIE** – powrócimy na formularz zadania powiązanego.



Uwaga: Komunikat pojawia się tylko w przypadku, gdy nadrzędne jest **zadanie** (nie pojawi się jeśli nadrzędny będzie kontakt).



Uwaga: Kopiowanie zadań/ kontaktów. Kopiować można tylko zadania główne. Nie jest możliwe kopiowanie zadań powiązanych z zadaniem głównym.

3.3.1 Powiązanie w wątki

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.



Uwaga: Jeśli operator ma zakaz na dostęp do zadań innych operatorów – zakładka *Wg wątków* nie jest wyświetlana.

3.3.2 Procent realizacji zadań powiązanych

Na formularzu zadania głównego znajduje się pole okno: *Realizacja zadań powiązanych*, w którym na bieżąco wyliczany jest stopień wykonania zadań powiązanych na podstawie czasu ich trwania (w porównaniu z sumą wszystkich zadań powiązanych) oraz procentem ich realizacji. Podczas wyliczania uwzględniane są zadania powiązane (program pomija kontakty).

Przykład

Zadanie powiązane I – czas trwania 4 godz., procent wykonania 100%

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

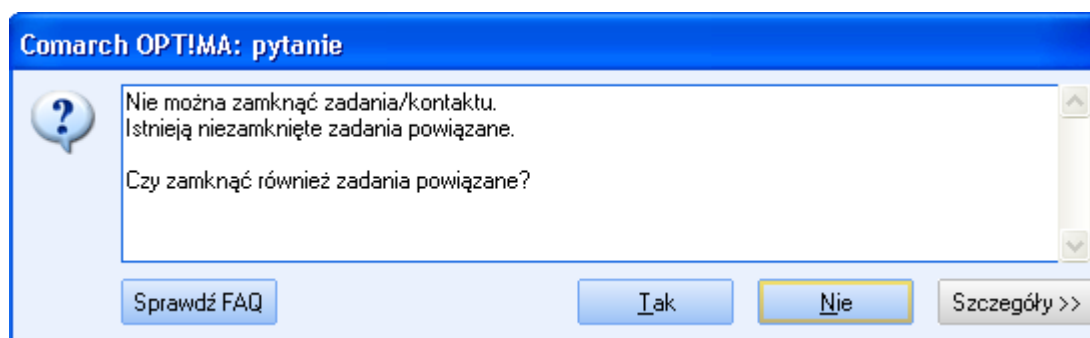
*Zadanie I to 33.3% czasu trwania wszystkich zadań powiązanych, czas trwania zadania II to 66.7%. Zatem wyliczając procent realizacji zadania głównego na podstawie zadań powiązanych wyliczane jest: $0,333*1 + 0,667*0,2 = 0,4464$ na formularzu wyświetli się 47%.*



Uwaga: Pole *Realizacja zadań powiązanych* pojawi się tylko wówczas, jeśli w konfiguracji zostanie zaznaczony parametr **Realizacja Procentowa**.

3.3.3 Zamykanie, usuwanie i anulowanie kontaktu oraz zadania

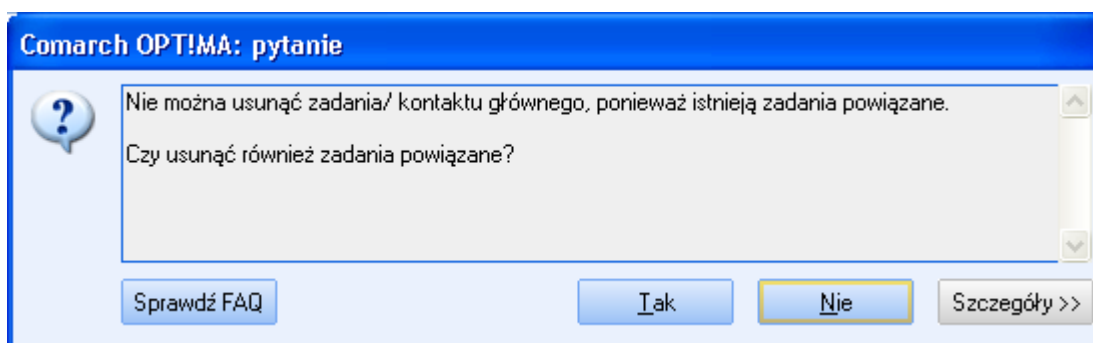
Zamknąć (zaznaczyć jako zrealizowane) zadanie główne można tylko w przypadku, gdy wszystkie zadania powiązane są zamknięte. W momencie, gdy operator próbuje zamknąć zadanie główne a zadania powiązane nie są pozamykane pojawia się komunikat:



Rys.7 Zamykanie zadania głównego

Jeśli wybierzemy **TAK** – zamykane są wszystkie zadania powiązane, jeśli **NIE** – powrócimy na formularz zadania.

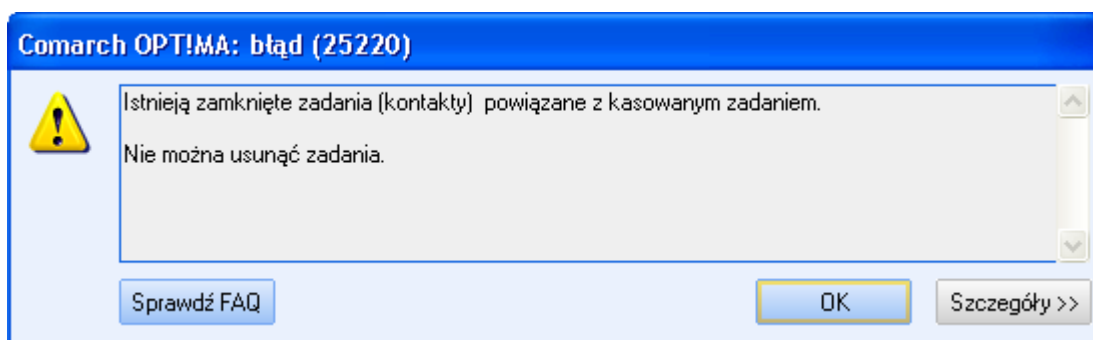
Usunąć zadanie główne można tylko w przypadku, gdy nie posiada żadnego zadania powiązanego. Jeśli zadanie główne ma powiązane zadania i próbujemy je usunąć pojawi się komunikat:



Rys.8 Usuwanie zadania głównego

Jeśli wybierzemy **TAK** – usunięte zostaną zadania powiązane i następnie zadanie główne, jeśli wybierzemy **NIE** – powrócimy na formularz zadania.

Może jednak wystąpić taka sytuacja, w której mamy zadanie główne i kilka zadań powiązanych, z czego np. jedno z zadań powiązanych jest już zrealizowane. Wtedy przy próbie usunięcia Zadania Głównego pojawi się komunikat:



Rys.9 Usuwanie zadania głównego

W takim przypadku zadania głównego nie można usunąć – można je zamknąć i ewentualnie anulować.

Anulować zadanie główne można tylko w przypadku, gdy nie posiada żadnego zadania powiązanego lub gdy wszystkie zadania powiązane zostały anulowane.

4 Inne informacje

4.1 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.

	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

Rys. 10 Czas całkowity kontaktu

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 więc użytkownik wpisze czas trwania kontaktu z dokładnością do sekundy, to podczas doliczania go do czasu kontaktu informacja o sekundach zostanie obciążona.

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

5. 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.*

1. *Otwieramy nowe zadanie: Oferta dla klienta*
2. **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

3. **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

4. *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

5. *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

6. 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

7. 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

5 Terminarz

Terminarz jest funkcją obejmująca wizualizację zadań z możliwością dodawania/edycji zadań z tego poziomu.

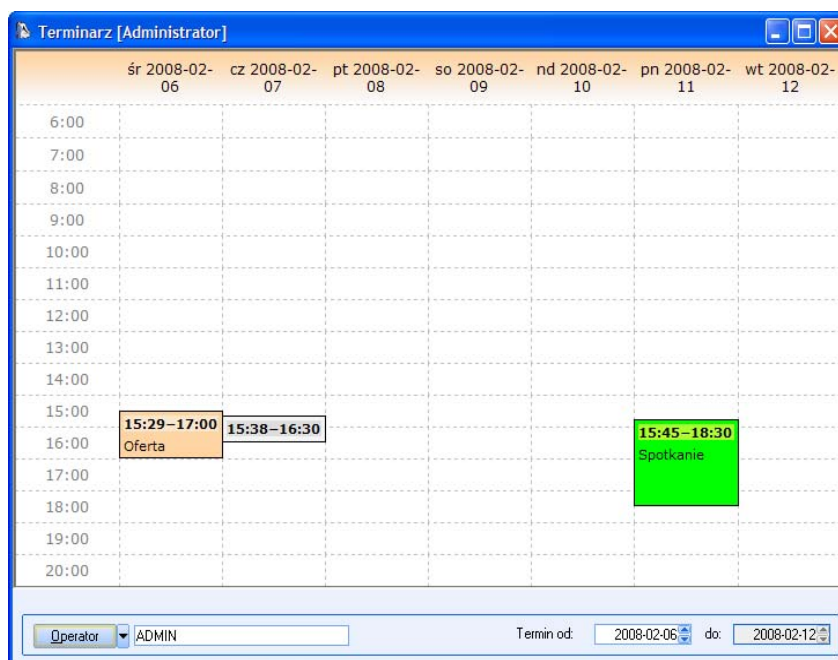
Terminarz ma postać siatki. Kolumny to poszczególne dni (7 kolumn). Poszczególne wiersze to podział na godziny. Jeden wiersz obejmuje 1 godzinę. Domyślnie wyświetlany jest bieżący tydzień - zmiana możliwa jest po wybraniu nowej daty początkowej.

W Terminarzu uwzględniane są tylko zadania – pomijane są kontakty. Widoczne są zadania zrealizowane i niezrealizowane. Nie są uwzględniane zadania anulowane.

Zadania zrealizowane bądź niezrealizowane, rozróżniane są za pomocą koloru:

- **zrealizowane** – szary
- **niezrealizowane** – pomarańczowy
- **powiązane** - zielony

Na każdym obszarze obrazującym czas zajęty umieszczany jest temat zadania.



Rys.11 Terminarz



Uwaga: W przypadku gdy terminy zadań nachodzą na siebie, są one wykazywane odrębnie. Kolumna obejmująca zadanie w danym dniu jest dodatkowo podzielona.

Na oknie jest możliwość wybrania **Operatora**, dla którego terminarz jest wyświetlany.

Ponadto z poziomu terminarza jest możliwość:

1. **Podglądu zadania** – kliknięcie na „zajętym” obszarze.
2. **Dodania nowego zadania** – kliknięcie na „wolnym” obszarze podnosi nowy formularz zadania, na którym uzupełnione są informacje:
 - operator – dla którego wyświetlany jest terminarz
 - zaznaczony parametr **Kontakt w realizacji**
 - zaznaczony parametr **Zadanie**
 - ustawiona data i godzina rozpoczęcia zgodnie z przedziałem dla obszaru, który został wywołany

Przy podglądaniu i dodawaniu zadań dla operatorów są uwzględniane ustawione **blokady** dla operatora aktualnie zalogowanego (procedura: formularz kontaktu)



Uwaga: Jeśli operator ma zakaz na dostęp do zadań innych operatorów, to w terminarzu widzi tylko swoje zadania. Pole operator jest wyszarzone. W związku z tym, że terminarz jest wspólny dla modułów CRM, Serwis oraz Obieg dokumentów – pole operator jest wyszarzone w momencie założenia blokady dla operatora w jakimkolwiek z modułów.



Uwaga: Odświeżanie terminarza odbywa się tylko po otwarciu okna oraz po zmianie operatora lub daty.

W Terminarzu wyświetlane są również terminy zleceń serwisowych wystawionych w module *Comarch OPT!MA Serwis* oraz terminy realizacji poszczególnych etapów w module *Comarch OPT!MA Obieg dokumentów*.

W module *Comarch OPT!MA Serwis* należy na zleceniu serwisowym, na zakładce *Czynności* zaznaczyć parametr **wg terminu** oraz **rezerwuj czas w terminarzu**.

Rys. 12 Zaznaczanie parametrów na formularzu czynności do wyświetlenia w terminarzu

W module *Obieg dokumentów* należy na formularzu etapu zaznaczyć parametr **Rezerwuj czas w terminarzu**.

Rys. 13 Zaznaczanie parametrów na formularzu etapu do wyświetlenia w terminarzu

5.1 Kontrola terminu zadania

Przy zapisywaniu nowego zadania wprowadzona jest kontrola czy termin wprowadzanego zadania nie nachodzi na termin innego. Wówczas pojawia się komunikat:

Rys.14 Kontrola terminu zadania

Jeżeli naciśniemy **TAK** – zadanie zostanie zapisane, jeżeli **NIE** – nastąpi powrót na formularz zadania.



Uwaga: Komunikat nie będzie się wyświetlał, jeżeli termin nowo wprowadzanego zadania będzie nachodził na zadanie, które jest już zrealizowane

6 Faktury cykliczne

Faktury cykliczne są funkcją w module *CRM* stworzoną głównie z myślą o firmach, które okresowo wystawiają te same dokumenty. Przykładem tutaj mogą być faktury abonamentowe. W tym celu wprowadzono możliwość tworzenia wzorców faktur oraz automatycznego generowania faktur na ich podstawie.

6.1 Lista wzorców faktur cyklicznych

Lista faktur cyklicznych jest dostępna w menu *CRM/ Faktury cykliczne*.

Lista zbudowana jest z następujących kolumn:

Kod – kod wzorca faktury cyklicznej

Nazwa – nazwa wzorca faktury cyklicznej

Data ostatniej generacji – data, w której ostatni raz była generowana faktura cykliczna.

Ponadto w oknie dostępne są pola:

Filtr i konstruktor filtra

Nieaktywne – jeśli jest zaznaczony, na liście wyświetlane są wszystkie wzorce, jeśli odznaczony tylko te wykorzystywane

Faktury cykliczne na dziś – wzorce, które powinny być generowane w dniu bieżącym. Po zaznaczeniu tego parametru, wyświetlone zostaną wszystkie faktury na dzień bieżący, niezależnie od tego czy były już generowane czy nie

Kontrahent – wzorce dla poszczególnych kontrahentów

Lista obsługiwana jest przez standardowe przyciski:



Dodaj – umożliwia utworzenie nowego wzorca faktury cyklicznej



Zmień – umożliwia podgląd/ edycję już istniejącego wzorca



Usuń – umożliwia usunięcie wzorca z listy



Zamknij – umożliwia zamknięcie okna



Generuj Faktury cykliczne – umożliwia wygenerowanie faktur wg zaznaczonych wzorców.

6.2 Formularz faktury cyklicznej

Nowy wzorzec faktury cyklicznej można dodać będąc na liście faktur cyklicznych.

Formularz wzorca faktury cyklicznej składa się z czterech zakładek: *Ogólne*, *Nagłówek faktury*, *Kontrahenci* oraz *Pozycje faktury*.

Obsługiwany jest przez przyciski:



Zapisz zmiany



Zamknij okno



Generuj faktury cykliczne wg wzorca

6.2.1 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Ogólne*

Na zakładce *Ogólne* znajdują się następujące pola:

Kod wzorca – tutaj należy wprowadzić kod, dzięki któremu możliwe jest identyfikowanie wzorca przez użytkownika. Kod może się składać z maksymalnie 20 znaków

Nazwa – nazwa wprowadzanego wzorca. Nazwa może się składać z maksymalnie z 50 znaków

Uwagi – możliwość wprowadzania uwag do wzorca. Należy pamiętać, że uwagi wpisane w tym miejscu nie są przenoszone na faktury.

Nieaktywny – parametr do zaznaczania wzorców niewykorzystywanych.

Faktury cykliczne można tworzyć w cyklu **tygodniowym** oraz **miesięcznym** a dokładniej, co podaną ilość **tygodni** bądź **miesięcy**, dlatego na zakładce *Ogólne* znajdują się parametry dotyczące **przypomnienia** o konieczności wygenerowania faktur cyklicznych.

Ponadto w zależności czy wzorec jest tygodniowy, miesięczny, kwartalny itd., jest możliwość zaznaczenia/ określenia dokładniejszych parametrów.

Jeśli zaznaczony zostanie okres **tygodniowy**, to poniżej pola z możliwością wyboru dnia tygodnia, pojawi się pole *Generuj co... tygodni* począwszy od ..., przy czym jeśli użytkownik ustawi co 1 tydzień pole z datą się nie pojawi.

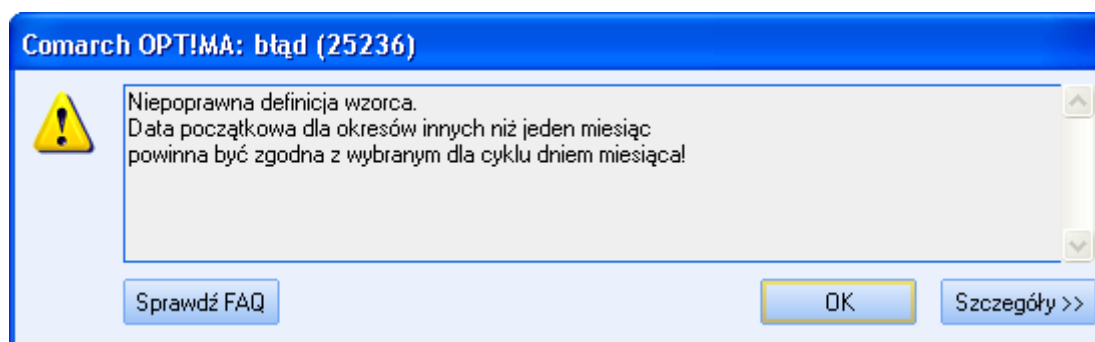
Rys.15 Ustawianie cyklu tygodniowego

Jeśli zaznaczony zostanie okres **miesięczny**, to w polu obok poniżej pola z możliwością wyboru dnia miesiąca pojawi się pole *Generuj co... miesiące* począwszy od ..., przy czym jeśli użytkownik ustawi opcję co 1 miesiąc, pole z datą się nie pojawi

Rys.16 Ustawienie cyklu miesięcznego

Przykład

Jeśli zaznaczymy, że wzorec faktury cyklicznej ma być generowany 10go dnia miesiąca to data początkowa będzie 10tym dniem miesiąca i analogicznie, jeśli zaznaczymy, że dniem tygodnia, w którym mają być generowane faktury cykliczne to poniedziałek, to podana data początkowa będzie poniedziałkiem. Jeśli jednak daty zostaną zmodyfikowane, pojawi się komunikat:



Rys. 17 Kontrola daty początkowej w cyklu tygodniowym



Uwaga: W polu *Generuj co...* można maksymalnie ustawić generowanie wzorca co 255 tygodni/ miesiący

Dodatkowo wyświetlana jest informacja, który operator wprowadził dane wzorec wraz z datą utworzenia jak również informacja o operaterze, który modyfikował wzorec.



Uwaga: Jeśli miesiąc ma 30 dni a na wzorcu faktury cyklicznej jest ustawione aby generować faktury w 31 dniu - to program ustawi generowanie faktury w 30 dniu (jako faktury na dzień bieżący).

6.2.2 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Nagłówek faktury*

Na zakładce *Nagłówek faktury* znajdują się parametry dotyczące konkretnych danych na tworzonych fakturach.

Dokument – schemat numeracji faktur tworzonych na podstawie tego wzorca

Magazyn – magazyn, z którego będzie dokonywana sprzedaż. Na wzorec faktury cyklicznej może być pobrany tylko magazyn lokalny. Dlatego na wywołanej liście nie będą widoczne magazyny odległe.

Data wystawienia

bieżąca – na fakturę pobierana jest data bieżąca z momentu generowania faktury

wskazana – możliwość wskazania konkretnej daty, jaka ma być podstawiana na fakturach. Operator powinien sprawdzić poprawność daty na wzorcu.

Data sprzedaży

bieżąca – na fakturę pobierana jest data bieżąca z momentu generowania faktury

wskazana – możliwość wskazania konkretnej daty, jaka ma być podstawiana na fakturach. Operator powinien sprawdzić poprawność daty na wzorcu.

Formy płatności

kontrahenta – forma i termin płatności są pobierane z karty kontrahenta

ustalona – na wszystkich fakturach jest ustawiona jedna forma płatności, niezależna od ustawień dla kontrahenta

Jeśli forma płatności ma odroczony termin płatności, dodatkowo pojawi się parametr do zaznaczenia – **Ustal termin płatności na ... dzień miesiąca:**

Jeśli ten parametr jest odznaczony – termin ustawiany jest w zależności od ilości dni zadeklarowanej na definicji płatności

Jeśli zaznaczony – termin jest ustawiany na konkretny dzień miesiąca.

Faktura liczona od... możliwość wyboru alogarytmu liczenia na fakturze netto/ brutto. Po wpisaniu pierwszej pozycji na dokument nie ma możliwości zmiany alogarytmu – pole jest wyszarzone.

Kategoria

kontrahenta – kategoria pobierana jest z karty kontrahenta

ustalona – kategoria ustalona jest niezależna od ustawień na karcie kontrahenta. Pole to może zostać puste, wtedy na fakturze kategoria również nie będzie wypełniona

Zapisuj faktury wynikowe

do bufora – faktury zapisywane są do bufora

na stałe – faktury zapisywane są od razu na stałe

The screenshot shows the 'Wzorzec faktury cyklicznej ABONAMENT' window with the 'Nagłówek faktury' tab selected. The interface includes the following elements:

- Navigation tabs:** 1 Ogólne, 2 Nagłówek faktury (active), 3 Kontrahenci, 4 Pozycje faktury.
- Schemat numeracji:** Dokument: FA, Numer: FA, AUTO, 2008.
- Kategoria:** Radio buttons for 'kontrahenta' (selected) and 'ustalona'.
- Magazyn:** MAGAZYN, Magazyn główny.
- Data wystawienia:** Radio buttons for 'bieżąca' and 'wskazana' (selected), with a date field set to 2008-02-06.
- Data sprzedaży:** Radio buttons for 'bieżąca' and 'wskazana' (selected), with a date field set to 2008-02-06.
- Faktura liczona od:** Netto.
- Forma płatności:** Radio buttons for 'kontrahenta' and 'ustalona' (selected).
- Płatność:** przelew.
- Ustal termin płatności na:** Checked checkbox, 7, dzień miesiąca.
- Zapisuj faktury wynikowe:** Radio buttons for 'do bufora' (selected) and 'na stałe'.

Rys.18 Wzorzec faktury cyklicznej – zakładka *Nagłówek faktury*

6.2.3 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Kontrahenci*

Zakładka *Kontrahenci* zawiera listę kontrahentów, dla których mają być generowane faktury wg danego wzorca. Możliwe jest wskazanie grupy kontrahentów lub jednego kontrahenta.

Okno podzielone jest na dwie części:

Grupy kontrahentów – gdzie dodawane są grupy kontrahentów, dla których dany wzorec obowiązuje. Lista zawiera kolumny: *Kod, Nazwa, Obowiązuje od, Obowiązuje do*. Obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie grupy kontrahentów. Po naciśnięciu *Dodaj* otwierany jest formularz, na którym dodawana jest grupa kontrahentów oraz okres obowiązywania umowy.



Usuń – umożliwia usunięcie grupy kontrahentów.



Zmień - umożliwia podgląd grupy kontrahenta

Kontrahenci – gdzie dodawani są pojedynczy kontrahenci. Lista zawiera kolumny: *Kod, nazwa, Obowiązuje od, Obowiązuje do*. Obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie kontrahenta. Po naciśnięciu *Dodaj* otwierany jest formularz, na którym dodawany jest kontrahent oraz okres obowiązywania umowy.



Usuń - umożliwia usunięcie kontrahenta

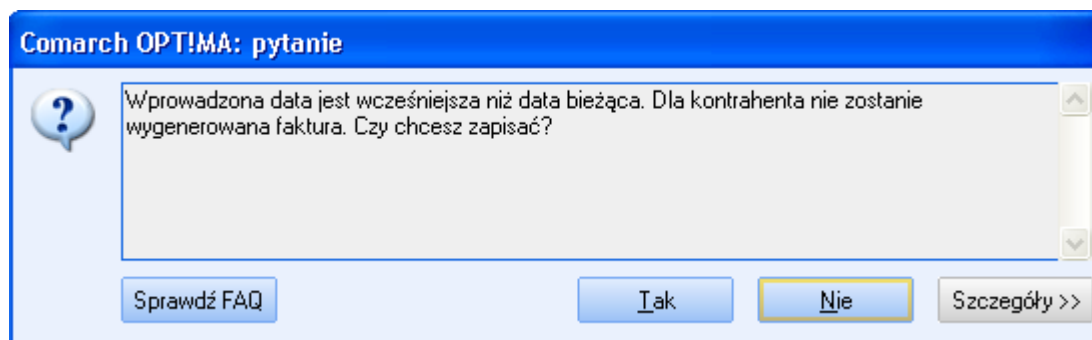


Zmień - umożliwia podgląd karty kontrahenta.

W kolumnach *Obowiązuje od/ do* – można ustalić okres obowiązywania umowy. Dodając kontrahenta bądź grupę kontrahentów, na wyświetlonym formularzu jest możliwość wpisania okresu obowiązywania - co jest przydatne w momencie tworzenia wzorców faktur cyklicznych, które mają obowiązywać w zadanym okresie czasu.

Rys. 19 Formularz dodawania grupy kontrahentów na wzorec

Po wprowadzeniu dat, program kontroluje czy wprowadzona data końcowa nie jest mniejsza niż data bieżąca w programie. W takiej sytuacji pojawi się komunikat:



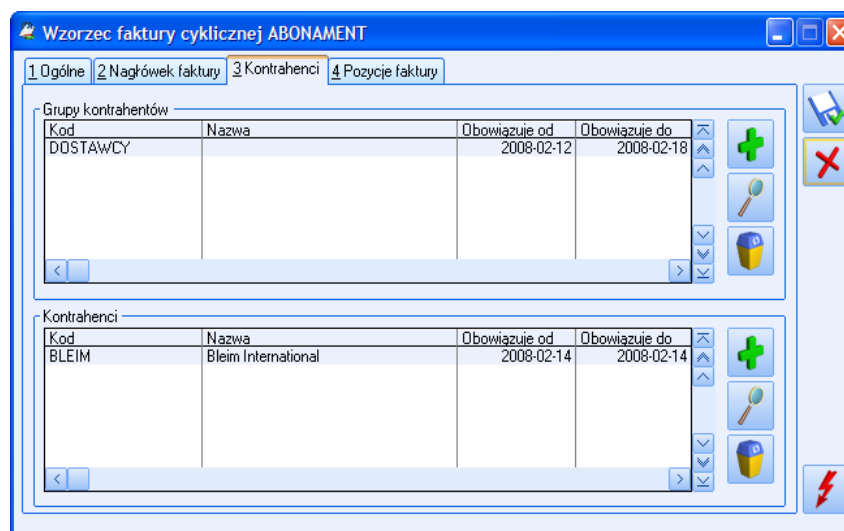
Rys. 20 Kontrola okresu obowiązywania umowy na wzorcu

W sytuacji, kiedy daty obowiązywania umowy nie zostaną określone, na zakładce *Kontrahenci*, w kolumnach *Obowiązuje od/ do* – wyświetlane są kreski.

Podczas generowania faktur dla poszczególnych kontrahentów porównywana jest data obowiązywania umowy (rozpoczęcia/ zakończenia) z datą sprzedaży na wzorcu. Program sprawdza czy data sprzedaży z faktury zawiera się w okresie obowiązywania umowy. Jeśli nie – faktura dla takiego kontrahenta nie jest tworzona.



Uwaga: Jeżeli na wzorec faktury cyklicznej zostanie wpisany kontrahent bądź grupa kontrahentów i wzorec zostanie zapisany, to podczas edycji tego wzorca nie ma możliwości zmiany kontrahenta – pole z kodem kontrahenta jest wyszarzone. Należy usunąć istniejącego i wpisać nowego kontrahenta.



Rys.21 Formularz faktury cyklicznej – zakładka Kontrahenci



Uwaga: Należy pamiętać, że jeśli na wzorcu jest wpisana grupa kontrahentów oraz pojedynczy kontrahent z tej grupy, to wyższy priorytet podczas pobierania danych na fakturę mają ustawienia dla pojedynczego kontrahenta.

Faktury generowane będą zgodnie z ustawioną na wzorcu kolejnością Kontrahentów i Grup kontrahentów.

6.2.3.1 Formularz faktury cyklicznej – zakładka *Pozycje faktury*

Na zakładkę *Pozycje faktury* dodawane są towary, które mają być generowane na fakturę. Zakładka składa się z kolumn: *Lp, kod, nazwa, ilość, jm, cena, wartość*.

Kolumny zawierające *Ilość* oraz *Cenę* nie muszą być określane bezpośrednio na wzorcu, mogą być pobierane indywidualnie z karty kontrahenta, dlatego podczas wyświetlania listy pozycji przyjęto zasadę:

- jeśli określona jest **stała** wartość dla ilości/ceny wyświetlana jest ona na liście
- jeśli ilość lub cena są określone **indywidualnie** dla kontrahentów przypisanych do wzorca – na liście pozycji wyświetlane są [---]

Lp	Kod	Nazwa	Ilość	Jm	Cena - PLN	Wartość - PLN
1	IGLAKI_JAŁOWIEC	Iglaki: jałowiec	1.0000	SZT	3.50	3.50
2	STOJAK	Stojak na worki o poj. 120 l	1.0000	SZT	10.62	10.62
3	ZIEMIA_5	Ziemia do kwiatów 5 l	1.0000	SZT	1.56	1.56

Rys.22 Formularz faktury cyklicznej – zakładka Pozycje faktury

Lista obsługiwana jest przez przyciski:



Dodaj – umożliwia dodanie nowej pozycji



Usuń - umożliwia usunięcie pozycji



Zmień - umożliwia podgląd formularza towaru



Znajdź

Podczas dodawania nowego elementu wyświetla się **formularz pozycji**

– *Pozycja faktury cyklicznej*.

Na formularzu znajdują się następujące parametry:

Towar – pole, na którym należy wpisać nazwę towaru bądź wybrać z listy dostępnej po naciśnięciu przycisku (wywoływana jest lista zasobów). Przy czym należy pamiętać, że edycja pola *Nazwa*, uzależniona jest od ustawienia parametru **Pozwalaj na edycje nazwy na fakturze** z karty towaru. Nazwa na faktury pobierana jest zawsze ze wzorca, czyli jeśli zostaną wprowadzone zmiany w ramach wzorca to zostaną one przeniesione na faktury.

Ilość

indywidualna – wpisywana indywidualnie dla kontrahentów przypisanych do danego wzorca na odrębnej zakładce (zakładka ta pojawia się w momencie zaznaczenia tego parametru)

stała – stała ilość dla wszystkich kontrahentów przypisanych do wzorca, jest zawsze przenoszona na fakturę

Cena

indywidualna – wskazywana indywidualnie dla kontrahentów przypisanych do wzorca na odrębnej zakładce (zakładka ta pojawia się w momencie zaznaczenia tego parametru)

kontrahenta – pobierana jest cena domyślna dla kontrahenta, uwzględniająca ewentualne rabaty

stała – możliwość określenia stałej ceny (zawsze PLN) dla wszystkich kontrahentów przypisanych do wzorca. Jeśli jest zaznaczony ten parametr pojawiają się pola *Cena netto*, *Cena brutto*, *Wartość* przy czym edytowalna jest cena netto lub brutto w zależności od alogarytmu liczenia dokumentu



Uwaga: Jeśli wybrana jest cena indywidualna lub stała - to nie są brane pod uwagę ewentualne rabaty kontrahenta.

Jeśli Użytkownik wybierze jako *Ilość* lub *Cenę* opcję indywidualną - wtedy pojawia się nowa zakładka *Ilości indywidualne/ Ceny indywidualne*. Zakładka ta ma podobny podział jak zakładka *Kontrahenci* na formularzu wzorca faktury cyklicznej. Na zakładce odwzorowana jest lista grup/ kontrahentów z zakładki *kontrahenci* z dodatkową kolumną, gdzie można ustalić ilość/ cenę obowiązującą dla poszczególnych grup/ kontrahentów.



Uwaga: Na zakładce *Indywidualne pozycje/ ceny* jest możliwość edycji tylko przypisanych wartości/ ilości. Nie ma możliwości usunięcia/ zmiany kontrahenta czy grupy kontrahentów.



Uwaga: Jeśli na wzorec faktury cyklicznej zostanie dodany towar, a następnie zostanie usunięty z cennika to z wzorca jest również automatycznie usuwany

6.2.4 Generowanie faktur cyklicznych



Faktury cykliczne generowane są za pomocą przycisku z poziomu listy wzorców faktur cyklicznych jak również z formularza danego wzorca na każdej z zakładek. Jeśli generujemy faktury cykliczne z listy możliwe jest zaznaczenie kilku wzorców i ich wygenerowanie.

Podczas generowania faktur cyklicznych program sprawdza następujące dane:

- **schemat numeracji** – pobrany ze wzorca FC
- **magazyn** – jeśli na wzorcu wybrany jest konkretny magazyn to wszystkie generowane faktury mają ten magazyn. Jeśli wybrany jest domyślny to na magazyn wprowadzany jest magazyn określony jako domyślny dla operatora/ dla stanowiska (jeśli obydwa są zdefiniowane wtedy wyższy priorytet ma magazyn operatora).
- **algorytm liczenia netto/brutto** – pobrany ze wzorca faktury cyklicznej
- **kontrahent** – pobrany z zakładki *Kontrahenci*, wg listy



Uwaga: Jeśli kontrahent będzie miał status *Nieaktywny* – faktury nie będą generowane.

- **kategoria** – pobrana ze wzorca lub z karty kontrahenta (w zależności od wybranej opcji)
- **data wystawienia** i **data sprzedaży** – w zależności od wybranej na wzorcu opcji, na dokumenty wprowadzana jest:

- data bieżąca z chwili generowania faktury lub
- wskazana konkretna data

- **płatność** – program sprawdza ustawienie na wzorcu faktury. Jeśli zaznaczona jest opcja kontrahenta – na generowanych fakturach podstawiana jest forma płatności z karty kontrahenta (również termin, jeśli jest ustawiony indywidualny termin na karcie kontrahenta). Jeśli zaznaczona jest opcja stała – na fakturach wprowadzana jest forma płatności ze wzorca faktury.

Podczas tworzenia pozycji faktury program sprawdza dla każdego elementu kolejno:

- **Ilość** – w zależności od ustawień:

- podstawia wartość stałą (ze wzorca) lub
- jeśli ilość jest indywidualna – sprawdza jaka wartość jest ustawiona dla danego podmiotu na zakładce *Ilości indywidualne* i podstawia wartość atrybutu

- **Cena** – w zależności od ustawień:

- podstawia wartość stałą ze wzorca lub
- podstawia cenę dla kontrahenta (uwzględniającą grupę cenową i rabaty) lub
- jeśli cena jest indywidualna – sprawdza wartość atrybutu ustawioną dla danego podmiotu na zakładce *Ceny indywidualne* i podstawia ją na dokument.



Uwaga: W przypadku gdy na wzorcu występują pozycje z ceną zerową – w trakcie generowania faktury cyklicznej zostaną one przeniesione lub pominięte w zależności od ustawienia parametru „*FA cykliczne: przenieść pozycje z ceną zerową*” w *Konfiguracji firmy/ CRM/ Parametry*.

Ponadto:

- faktury cykliczne są zawsze wystawiane w PLN.

- generowane FC są zapisywane na stałe lub do bufora, w zależności od ustawienia parametru na wzorcu.
- FC generowane są zgodnie z ustawioną na wzorcu kolejnością Grup kontrahentów / Kontrahentów. Najpierw generowane są faktury dla Kontrahentów indywidualnych (zgodnie z kolejnością ustawioną na wzorcu), następnie faktury dla Kontrahentów z Grup kontrahentów (zgodnie z kolejnością grup na wzorcu).
- podczas tworzenia FC ignorowane są ustawienia dotyczące kontroli limitu kredytu kontrahenta oraz płatności przeterminowanych, sprzedaży poniżej marży itp.
- w przypadku zapisu dokumentu na stałe nie mogą być wystawiane dokumenty płatne gotówką z bieżącym terminem płatności (co wiąże się z równoczesnym tworzeniem zapisów KP). Zapisywane na stałe mogą być tylko dokumenty z odroczonej terminem płatności.
- podczas kopiowania wzorca faktury cyklicznej przenoszone są pozycje wraz z wartościami indywidualnymi (jeśli takie są), kontrahenci oraz pozostałe ustawienia

Po utworzeniu faktur cyklicznych wyświetlane jest okno z informacją z przebiegu operacji.

Jeśli w Konfiguracji na karcie operatora (zakładka *Informacje bieżące*) zaznaczona będzie opcja *Faktury cykliczne na dziś* to w **Oknie Informacji Bieżących** pojawi się informacja, dla których wzorców w dniu dzisiejszym powinny być wygenerowane faktury. Z tego miejsca jest możliwość przejścia na listę wzorców i wygenerowania potrzebnych faktur.



Uwaga: W Oknie Informacji Bieżących pojawią się tylko te wzorce *Faktur cyklicznych na dziś*, które nie były jeszcze generowane. Wzorce wszystkich faktur na dziś znajdują się na liście wzorców faktur cyklicznych po zaznaczeniu parametru.

6.2.5 Zastosowanie makra w opisach pozycji

Definiując wzorzec faktury cyklicznej, na której będą znajdować się usługi, jest możliwość zdefiniowania nazwy usługi tak, by podczas wpisywania jej na dokument program automatycznie podstawiał odpowiednie dane – odbywa się to za pomocą makra w opisie pozycji.

Możliwość wykorzystywania makr dotyczy tylko nazwy usługi, co wiąże się z tym, że na formularzu takiej usługi należy zaznaczyć parametr: **Pozwól na edycję nazwy** na fakturze a następnie na wzorcu należy wpisać nazwę z wykorzystaniem makra. Podczas generowania faktury wg wzorca program pod makra wstawi odpowiednią wartość.



Uwaga: Podstawianie danych w nazwie usługi będzie wykorzystywana tylko na wzorcu faktury cyklicznej.

Na wzorzec faktury cyklicznej jest możliwość wprowadzenia następujących makr:

- @PM – poprzedni miesiąc
- @MC – bieżący miesiąc
- @NM – następny miesiąc
- @PMSL – poprzedni miesiąc słownie
- @MCSL – bieżący miesiąc słownie
- @NMSL – następny miesiąc słownie

W trakcie generowania faktur, jeśli nazwa zawiera makra – program podstawia odpowiednie dane. Miesiąc i rok określane są na podstawie daty sprzedaży ze wzorca.

- Jeśli na wzorcu jest podana konkretna data sprzedaży to pobierany jest miesiąc/ rok/ z tej daty i w zależności od wykorzystanego makra podstawione są dane
- Jeśli na wzorcu wybrana jest opcja „data bieżąca” to wartości makra określane są na podstawie daty bieżącej z chwili generowania faktur

7 Comarch OPT!MA Przypomiacz

Comarch OPT!MA Przypomiacz to program zewnętrzny, który sprawdza zadania dla operatora bezpośrednio w bazie danych i niezależnie od operacji przeprowadzanych w samym programie wyświetla informacje o zbliżających się terminach.

W programie wyświetlane są również przypomnienia dla zleceń serwisowych wystawionych w module *Comarch OPT!MA Serwis* oraz przypomnienia dla poszczególnych etapów w module *Comarch OPT!MA Obieg dokumentów*.



Uwaga: Do uruchomienia aplikacji *Comarch OPT!MA Przypomiacz* nie jest wymagana dodatkowa licencja.

7.1 Uruchomienie programu

Działanie funkcji oparte jest o program zewnętrzny. W związku z czym w *Konfiguracji/ stanowisko/ ogólne* należy zaznaczyć parametr: **Uruchamiaj Comarch OPT!MA Przypomiacz przy uruchomieniu systemu operacyjnego**.

Jeśli parametr jest zaznaczony *Comarch OPT!MA Przypomiacz* uruchamiany jest momencie uruchomienia systemu operacyjnego, jeśli nie, należy program uruchomić ręcznie.

Po zainstalowaniu i uruchomieniu programu, pojawia się ikona w pasku zadań. Po jej „kliknięciu” wyświetlana jest lista zadań i czynności do wykonania. Dodatkowo w momencie, gdy na liście pojawi się nowe zadanie – w prawym dolnym rogu wyświetli się informacja.

7.2 Bazy danych operatora

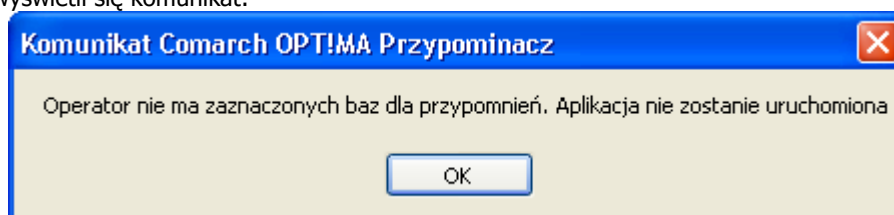
Comarch OPT!MA Przypomiacz może gromadzić zadania z wielu baz danych. W Konfiguracji programu na karcie operatora na zakładce *Bazy*, należy zaznaczyć bazy, z jakich dla danego operatora mają być „ściągane” zadania do *Comarch OPT!MA Przypomiacz*.

Blokada	Przypomnienie
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Zaznaczyć konkretną bazę można tylko w przypadku, gdy:

- Baza nie jest zaznaczona jako nieaktywna na liście baz
- Operator nie ma zaznaczonej blokady dostępu do bazy danych

Dla każdego operatora powinna być zaznaczona przynajmniej jedna baza, gdyż podczas logowania jest to sprawdzane przez program *Comarch OPT!MA Przypomiacz*. W przypadku nie zaznaczenia ani jednej bazy dla przypomnienia wyświetli się komunikat:



Jeśli operator nie będzie miał zaznaczonej przynajmniej jednej bazy dla przypomnienia, program nie zostanie uruchomiony.

7.3 Termin i czas przypomnienia

Na formularzu zadania znajdują się pola, które umożliwiają zaznaczenie, czy program ma przypominać o zadaniu oraz określenie czasu, na ile wcześniej przypomnienie ma być wyświetlane.

The screenshot shows a form titled "Zadanie" (Task) with a checked checkbox. It includes a "Priorytet:" dropdown menu set to "najwyższy". There are two rows for "Termin od:" and "Termin do:", both set to "2007-09-29" and "11:06". At the bottom, there is a checked checkbox for "Przypomnienie" and a dropdown menu set to "10 min".

Rys.23 Zaznaczanie przypomnienia na formularzu zadania

Po zaznaczeniu parametru: Przypomnienie jest możliwość ustalenia czasu – na ile wcześniej ma zostać wyświetlone przypomnienie, czas ten może być ustalony w **minutach** (0,5,10,15,30 min.) **godzinach** (1,2,3...11,12,18 godz.) **dniach** (1,2,3,4,5,6 dzień) **tygodniach** (1,2 tyg.)

W module *Comarch OPTIMA Serwis* na zleceniu serwisowym na zakładce *Czynność* należy zaznaczyć parametr **wg terminu** oraz **rezerwuj czas w terminarzu**, po zaznaczeniu tych parametrów będzie możliwość zaznaczenia **przypomnienia**.

The screenshot shows a form titled "Realizacja" (Realization) with three radio buttons: "niezależna", "po wykonaniu poprzedniej", and "wg terminu" (selected). It includes "Termin od:" and "Termin do:" fields set to "2008-05-29" and "16:15" / "2008-05-30" and "16:30". At the bottom, there is a checked checkbox for "rezerwuj czas w terminarzu", an unchecked checkbox for "przypomnienie", and a dropdown menu set to "0 min".

Rys.24 Zaznaczanie przypomnienia na czynności zlecenia serwisowego

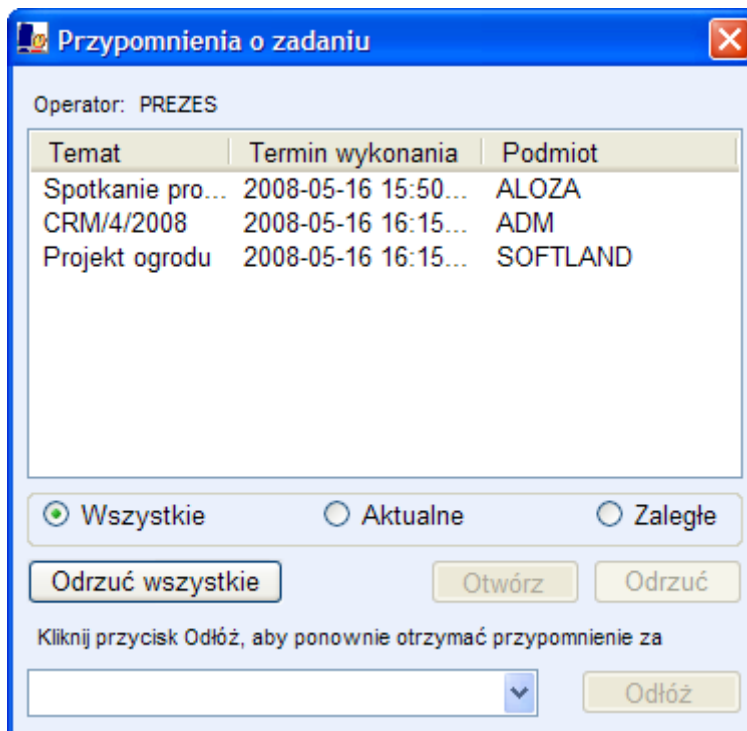
W module *Obieg dokumentów* należy na formularzu etapu zaznaczyć parametr **rezerwuj czas w terminarzu** a następnie parametr **przypomnienie**.

The screenshot shows a form with a dropdown menu for "Operator:" set to "ADMIN". It includes a checked checkbox for "Termin wykonania" and a date field set to "2008-05-30". There are also checked checkboxes for "Rezerwuj czas w terminarzu" and "przypomnienie". The "Termin od:" and "Termin do:" fields are set to "2008-05-29" and "10:45" / "2008-05-29" and "11:15". A dropdown menu for "przypomnienie" is set to "0 min".

Rys.25 Zaznaczanie przypomnienia dla poszczególnego etapu

7.4 Wyświetlanie przypomnienia

Program przypomina o zadaniu w momencie, gdy przypada określony czas przed terminem lub w momencie rozpoczęcia. Wyświetlana jest lista zadań i czynności do wykonania. Lista zawiera zadania aktualne i zaległe. Jest również możliwość wyświetlenia wszystkich zadań oraz z poziomu wyświetlanej listy możliwość podglądu konkretnego zadania/ czynności.



Rys. 26 Okno przypomnienia o zadaniu

Na liście zadań/ czynności do wykonania w Przypominaczu wyświetlane jest:

- **temat zadania** – jeśli temat zadania nie jest uzupełniony to wyświetla się numer zadania
- **termin wykonania** (data i godzina rozpoczęcia)
- **podmiot**

Dostępne parametry do zaznaczenia:

- **aktualne** – wyświetla tylko zadania/ czynności określone jako aktualne
- **zaległe** – wyświetla tylko zadania/ czynności określone jako zaległe
- **wszystkie** – wyświetla wszystkie zadania/ czynności

Ponadto:

- **otwórz** – wyświetla formularz wskazanej pozycji. Otwierany jest formularz **Comarch OPTIMA**. Jeśli program **Comarch OPTIMA** nie jest aktualnie otwarty w zależności od wskazanej pozycji otwierany jest **Comarch OPTIMA** w bazie, w której dotyczy dana pozycja
- **odrzuć**- możliwość usunięcia wyświetlanych pozycji.
- **odłóż** – pozycje są usuwane z listy do momentu ponownego uruchomienia programu

Zasady filtrowania zadań dla *Comarch OPTIMA Przypominacz*:

- Opiekunem jest zalogowany operator
- Zadania są niezakończone
- Zadania mają zaznaczone przypomnienie

Status aktualne/ zaległe jest określany w oparciu o termin rozpoczęcia.