

KONTAKTIHALDUSPROGRAMMI
„PLATOO-KONTAKT”
KASUTUSJUHEND

www.platoo.ee

Tallinn 2003

Kontaktihaldusprogrammi „PLATOO-Kontakt” kasutusjuhend

© 2003 Plato. Kõik õigused säilitatud. Käesolevas dokumendis esitatud materjale võib kasutada ainult koos viitega allikale: „Kontaktihaldusprogrammi „PLATOO-Kontakt” kasutusjuhend”.

Lisainfo: support@plato.ee

Sisukord

Peatükk 1.	
Sissejuhatus ja põhimõisted.....	7
1.1. Sissejuhatus.....	7
1.2. Põhimõisted.....	8
Peatükk 2.	
Töö programmiga.....	11
2.1. Administraatori seaded.....	11
2.2. Kasutaja töö.....	12
Samm 1. Käivitus.....	12
Samm 2. Login.....	12
Samm 3. Riigi- ja riiklike pühade kirjeldamine.....	13
Samm 4. Klientide sisestamine.....	13
Samm 5. Kliendi kontaktisiku lisamine.....	13
Samm 6. Agendi määramine kliendile.....	13
Samm 7. Seniste kontaktide sisestamine.....	14
Samm 8. Kontakti planeerimine.....	14
Samm 9. Planeeritud kontakti valimine.....	15
Samm 10. Planeeritud kontakti realiseerimine.....	15
Samm 11. Realiseeritud kontakti registreerimine.....	15
Samm 12. Masspakkumiste koostamine ja vaatamine.....	18
Samm 13. Masspakkumise saatmine ja registreerimine.....	20
Samm 14. Registreeritud (toimunud) kontaktide vaatamine.....	21
Samm 15. Tootegruppide kirjeldamine.....	22
Samm 16. Toodete kirjeldamine.....	23
Samm 17. Toodete lisamine kliendi andmete juurde.....	23
Samm 18. Klientide liigitamiseks klassifikaatorite kirjeldamine.....	25
Samm 19. Kliendi liigitamine klassifikaatori abil.....	26
Samm 20. Regionide kirjeldamine (Linnad-vallad).....	26
Samm 21. Kliendi aadressile regionaaljaotuse lisamine.....	26
Samm 22. Kliendi juurde dokumendi lisamine.....	27
Samm 23. Dokumendi avamine.....	27
Samm 24. Dokumendi lisamine e-kirjale.....	27
Samm 25. Agendi lisamine kliendi juurde.....	28
Samm 26. Kliendi andmete väljatrükk (kliendi kaart).....	28
Samm 27. Telefoninumbri järgi isiku otsimine.....	28
2.3. Klientide andmete väljatrükk ja eksport tekstifaili.....	28
2.4. Töö projektidega.....	29
Samm 28. Projektide kirjeldamine.....	29
Peatükk 3.	
Seadistused.....	31
3.1. Installeerimine.....	31
3.2. Andmebaas.....	31
3.3. Agendid.....	32
3.4. Kasutajad.....	33

3.5. Kasutaja parooli muutmine.....	34
3.6. Automaatkoodid.....	35
3.7. Kontaktiliigid.....	36
3.8. Tööplaani seadistused.....	37
3.9. Oma firma andmed.....	38
3.10. Projektid.....	38
3.11. Riigipühad.....	40
3.12. Programmi üldparameetrid.....	40
Peatükk 4.	
Andmed.....	41
4.1. Kliendid.....	41
4.2. Planeeritud kontaktid.....	45
4.3. Toimunud kontaktid.....	46
4.4. Tooted.....	47
4.5. Klassifikaatorid (klientide täiendav liigitus).....	48
4.6. Masspakkumised.....	48
4.7. Kontaktisikud, kontaktisikute koondtabel.....	49
4.8. Linnad-vallad.....	49
Peatükk 5.	
Aruanded.....	51
5.1. Kontaktide koond.....	51
Samm 29. Kontaktide koondaruande koostamine.....	52
5.2. Agentide palgakoefitsiendid.....	52
Peatükk 6.	
Küsitlused.....	55
6.1. Ülevaade.....	55
6.2. Küsitluse koostamine.....	55
6.3. Küsimused.....	55
Samm 30. Küsimuste koostamine.....	56
6.4. Küsitluse läbiviimine.....	56
Samm 31. Küsitluse koostamine.....	56
Samm 32. Küsitluse läbiviimine.....	58
6.5. Küsitluste vastused.....	60
6.6. Küsitluste vastuste koondaruanne.....	61
Peatükk 7.	
Demoversioon.....	63
Peatükk 8.	
Andmete import ja	
väline kliendibaas.....	65
8.1. Andmete import.....	65
Samm 33. Klientide andmete importimine andmebaasi.....	65
Samm 34. Toodete andmete importimine andmebaasi.....	66
8.2. Väline kliendibaas.....	66

Pildid

Pilt 1. Sisselogimise vorm.....	12
Pilt 2. Riigipühad.....	13
Pilt 3. Vorm Klient, kaart Agent.....	14
Pilt 4. Vorm Klient, kaart Kontakti planeerimine.....	14
Pilt 5. Kontakti registreerimine.....	16
Pilt 6. Vorm Klient, kaart Planeeritud kontaktid.....	16
Pilt 7. Vorm Masspakkumised, kaart Loend.....	17
Pilt 8. Vorm Masspakkumised, kaart Kirje.....	17
Pilt 9. Vorm Kliendi valik.....	19
Pilt 10. Vorm Klientide lisamine pakkumisele.....	19
Pilt 11. Vorm Masspakkumise saatmine e-mailiga.....	20
Pilt 12. Vorm Klient, kaart Senised kontaktid.....	21
Pilt 13. Vorm Toimunud kontaktid.....	22
Pilt 14. Vorm Tootegrupid, kaart Kirje.....	23
Pilt 15. Vorm Tooted, kaart Kirje.....	23
Pilt 16. Vorm Klient, kaart Kasutatavad tooted.....	24
Pilt 17. Vorm Tooted klientidel koond.....	24
Pilt 18. Vorm Klassifikaatorite grupid.....	25
Pilt 19. Vorm Klassifikaatorid, kaart Loend.....	25
Pilt 20. Vorm Klassifikaatorid, kaart Kirje.....	26
Pilt 21. Vorm Klient, kaart Dokumendid.....	27
Pilt 22. Vorm Klent, kaart Agendid.....	28
Pilt 23. Andmebaasi seadistused.....	32
Pilt 24. Vorm Agendid, Loend.....	32
Pilt 25. Vorm Agendid, Põhipalk.....	33
Pilt 26. Vorm Agendid, Müügikäive.....	33
Pilt 27. Vorm Kasutajad.....	33
Pilt 28. Kasutaja parooli muutmise dialoog.....	35
Pilt 29. Automaatne koodide genereerimine.....	36
Pilt 30. Vorm Kontaktiliigid.....	37
Pilt 31. Vorm Tööplaani seadistused.....	37
Pilt 32. Vorm Oma firma andmed ja litsentsivõti.....	38
Pilt 33. Vorm Projektid, Loend.....	39
Pilt 34. Vorm Projektid, Kirje.....	39
Pilt 35. Menüü Seadistused, Projetid.....	39
Pilt 36. Programmi üldparameetrid.....	40
Pilt 37. Vorm Klientide loetelu.....	41
Pilt 38. Vorm Klient, kaart Põhiandmed.....	42
Pilt 39. Vorm Klient, kaart Planeeritud kontaktid.....	43
Pilt 40. Vorm Kontakti planeering.....	43
Pilt 41. Vorm Klient, kaart Täiendav liigitus.....	45
Pilt 42. Vorm Planeeritud kontaktid.....	45
Pilt 43. Vorm Toimunud kontaktid.....	47
Pilt 44. Vorm Kontaktisikute koondtabel.....	49

Pilt 45. Vorm Linnad-vallad.....	49
Pilt 46. Vorm Riigid.....	50
Pilt 47. Aruanne Kontaktide koond.....	51
Pilt 48. Aruanne Agentide palgakoeffitsiendid.....	53
Pilt 49. Vorm Küsitlused, kaart Loend.....	55
Pilt 50. Vorm Küsimused, kaart Kirje.....	56
Pilt 51. Vorm Küsimused, kaart Loend.....	56
Pilt 52. Vorm Küsitlused, kaart Kirje.....	57
Pilt 53. Vorm Küsitlused, kaart Määratud kliendid.....	57
Pilt 54. Dialog Klientide lisamine küsitlusele.....	58
Pilt 55. Vorm Küsitlemised, kaart Loend.....	58
Pilt 56. Vorm Küsitlemised, kaart Kirje.....	59
Pilt 57. Küsitluste vastused detailselt.....	60
Pilt 58. Aruanne Küsitluste vastuste koond, näita Kliendid.....	61
Pilt 59. Aruanne Küsitluste vastuste koond, näita Vastuste arv.....	61

Peatükk 1.

Sissejuhatus ja põhimõisted

1.1. Sissejuhatus.

Programmi kasutusvaldkond.

Programmi loojate eesmärk on anda tõhus töövahend suhtlemisega seotud elualadele. Seetõttu on temast eriliselt abi aladel, kus on vaja regulaarselt tegeleda mingite isikutega suhtlemisega ja seda suhtlemise protsessi juhtida ja jälgida, nagu näiteks:

- ◆ müügitöö tegemiseks,
- ◆ küsitluste ja uuringute läbiviimiseks,
- ◆ krediidi jälgimiseks jne.

Programmi abil on lihtne planeerida ja jälgida suhtlemistegevust.

Programm võimaldab näiteks müügitöös:

- ◆ koostada potentsiaalsete klientide ja klientide kontaktisikute nimistu ja seda pidevalt täiendada,
- ◆ märkida kliendi andmete juurde temaga seotud andmeid, millisteks võivad olla näiteks peamised konkurendid,
- ◆ planeerida sündmuseid ehk kontakte kliendiga,
- ◆ näha kliendiga planeeritud kontakte,
- ◆ näha kliendiga toimunud kontakte,
- ◆ analüüsida kontakte ja nende andmeid,
- ◆ viia läbi küsitlusi valitud klientide (potentsiaalsete klientide) hulgas,
- ◆ analüüsida küsitluste tulemusi jms,
- ◆ panna kirja tooted ja nende müügietaapi seisund vms.

Platoo-Kontakti kasutamine annab:

- ◆ müügiinimestele võimaluse saada enda tööst ülevaade ja
- ◆ müügijuhile võimaluse saada ülevaade müügiinimeste tööst.

Saadavad ülevaated omakorda võimaldavad müügi juhtimiseks vajalike otsuste vastu võtmist ja müügitöö planeerimist.

Lühikirjeldus.

Programmi põhisuunitlus on suhtluskontaktide planeerimine ja registreerimine: iga suhtluskontakti kohta talletatakse selle kontakti teine pool - klient, kontakti toimumise kuupäev ja kellaaeg, kontaktiliik nagu telefon, pakkumine, visiit vms, plaaniline ajakulu, kontakti teostav agent, kliendi kontaktisik(ud) jms. Lisaks üksikule kontaktile on mõeldud ka korraga paljudele klientidele suunatud kontaktide peale, nendeks võivad olla näiteks valitud grupele edastatav pakkumine – masspakkumine. Programmi loomulik kasutamine toimub arvutivõrgus mitmete kasutajate poolt. Programmile ja andmebaasile määratakse administraator, kellel on õigus lisada programmile kasutajaid olemasolevate agentide, kelleks võivad näiteks olla ettevõtte töötajad, hulgast. Programmi kasutav agent on programmi jaoks kasutaja. Kasutajateks on isikud, kellele on lubatud programmile ligipääs kasutajatunnuse ja parooli alusel ning kasutajaniivooga on määratud lubatud tegevused.

Näiteks võivad programmi kasutajateks olla müügiagendid, lisaks administraator ja tavakasutajast suuremate õigustega müügijuht.

Kasutajad töötavad klientidega, kelleks on ettevõtte kliendid, aga kelleks võivad olla ka

hankijad või muud sarnased isikud, kellega ettevõtte suhtleb. Igale agendile võivad olla määratud tema enda kliendid, samas võib ühe kliendiga olla määratud tegelema ka mitu agenti. Klientide poolt on suhtlejateks kliendi kontaktisikud, ühel kliendil võib neid olla ka rohkem kui üks.

Nii planeeritud kui ka toimunud kontaktide kohta on võimalik koostada mitmesuguseid aruandeid.

Täiendavateks võimalusteks on loodud vahendid kliendi andmete juures temaga seotud oluliste toodete kohta info hoidmine, temaga seotud dokumentide nimekirja koostamine ning samuti klientide mitmeti grupeerimise võimalus.

Nagu eespool nimetatud on programmis vahendid ka erinevat liiki küsitluste nagu turu-uuringud või rahulolu-uuringud läbiviimiseks.

Nõuded arvutile:

Operatsioonisüsteem:

- ◆ MS-Windows 95/98/98SE/Me/NT4/2000/XP/Vista/Windows7.

Muu programmi kasutamiseks vajalik tarkvara:









- ◆ vanema MS-Windows'i (eriti Windows 95) puhul Common Controls Library (comctl32.dll versioon 4.72 või uuem (kaasas MS Internet Explorer (IE) 4.01 või hilisemaga), vt. ka Microsoft Knowledge Base Article – 186176).
- ◆ Windows 95 korral vajalik Windows Socket 2 Update, seda saab Microsoft-i internetikodulehelt.
- ◆ MAPI ühilduv e-posti(suhtlus)tarkvara e-posti saatmiseks;
- ◆ TAPI ühilduv tarkvara helistamiseks;


















Raudvara:

- ◆ protsessor võiks olla vähemalt Pentium 100 MHz või kiirem,
- ◆ operatiivmälu (RAM) mitte vähem kui 16 MB,
- ◆ ekraani lahutusvõime soovitatavalt 800×600 punkti või enam,
- ◆ kõvakettal vaba ruumi vähemalt 30 MB (kõvaketta ruumi vajadus sõltub ka andmebaasi asukohast - kas andmebaas asub kohalikus arvutis või mujal (serveris)).

1.2. Põhimõisted.

Juhtnuppude selgitused.

	planeeritud kontaktide nimekiri, silt: Planeeritud kontaktid	
	Klientide nimekiri, silt: Kliendid	
	programmist väljumine, silt: Programmist väljumine	Alt+F4
	akna sulgemine, silt: Sulge aken	Ctrl+F4
	esimene kirje, silt: Esimene,	
	eelmine kirje, silt: Eelmine,	
	järgmine kirje, silt: Järgmine,	
	viimane kirje, silt: Viimane,	

	uus kirje, silt: Uus	Alt+U
	kustuta kirje, silt: Kustuta	Alt+K
	muuda kirjet, silt: Muuda	Alt+M
	salvesta muudatused, silt: Salvesta	Alt+S
	tühista muutused, silt: Jäta	Alt+J
	värskenda, silt: Värskenda,	
	sorteeri, silt: Sorteeri, klahvikombinatsioon	Ctrl+S
	kehtesta filtritingimused, silt: Kehtesta filtritingimused	Enter
	koopia, silt: Koopia aktiivsest kirjest	Alt+O
	printer: (klientide) nimekirja väljatrükk, silt: (Klientide) nimekirja väljatrükk kliendikaardi trükk, silt: Kliendi kaardi väljatrükk	Alt+P
	nimekirja salvestamine tekstifaili, silt: Nimekirja salvestamine tekstifaili	
	saada e-mail, silt: Saada e-mail	
	helista, silt: Helista	
	registreeri kontakt, silt: Kontakt kirja	Alt+A
	planeeri kontakt, silt: Planeeri kontakt	Alt+L
	ava klient, silt: Näita klienti	Alt+E
	ava kontakt, silt Ava kontakt ava toode, silt Näita toode	

Peatükk 2.

Töö programmiga

2.1. Administraatori seaded.

Login ja parool.

Programmi edukaks kasutamiseks peaks ühele suuremate kogemustega kasutajale andma programmi ja andmebaasi administreerimiseks vajalikud administraatori kasutajaõigused. Programmi esmasel käivitamisel logib administraator ennast sisse kasutades vaikimisi administraatori kasutajanime „sysdba” ja parooliks on “masterkey”. Esmase tööna peaks administraator andma endale uue parooli vältimaks volitamata ligipääsu programmile ja andmebaasile.

Kasutajate ja agentide määramine.

Programmi kasutamine toimub registreeritud kasutajate poolt. Administraator kirjeldab ja registreerib kasutajad ja vajadusel seob kasutaja agendiga, vt. Kasutajad, lk 33. Programmi ideoloogia kohaselt on nelja liiki kasutajaid:

- ◆ programmi administraator,
- ◆ programmi kasutaja, kes on agent,
- ◆ programmi kasutaja, kes ei ole agent,
- ◆ eraldi on veel andmebaasi andministraator (“sysdba”)

Agent on programmi mõistes ettevõtte töötaja, kes vahetult viib läbi suhtlemiskontakte, nagu müügiagent. Agent kirjeldatakse programmis, see aga ei anna agendile veel programmile ligipääsuõigust. Agendi andmetega peab administraator kirjeldama kasutaja ja siduma selle kasutaja agendiga. Läbi kasutaja antakse agendile õigus programmile ligipääsuks. Lisaks agent-kasutajatele võib ettevõttes olla ka töötajaid, kes ei tegele vahetult suhtluskontaktide läbiviimisega, küll aga selliste kontaktide juhtimisega- (administreerimisega). Sellisele töötajale antakse kasutajaõigused, aga temale ei ole vajadust kirjeldada agenti.

Kasutajate ja agentide sidumise vajalikkus vastavalt kasutaja õiguste tasemele:

<i>Kasutajaõiguste nivoo</i>	<i>Agendi määramine</i>
0 - algtase	on vajalik
1 - algtase	on vajalik
2 - kesktase	on vajalik
3 - kesk-kõrgtase	on vajalik
4 - kõrgtase	on vajalik
5 - kõrgtase (administraatoriõigused)	ei ole vajalik

Hädapärased algseadistused.

Programmi kasutuselevõtmisel on tarvilik veel määrata ja kirjeldada:

- ◆ kontaktiliigid,
- ◆ projektid, kui soovitakse neid kasutada,
- ◆ oma firma andmed.

Loomulikult on töö käigus nii kontaktiikke kui ka projekte võimalik vastavate õigustega kasutaja(te)l muuta ja lisada. Samuti on muudetavad vastavalt vajadusele enda firma

andmed välja arvatud firma nimetus, kuna programmi litsentsivõti on sellega seotud.

Litsentsivõti, selle sisestamine.

Programmi tootja või levitaja poolt väljastatakse litsentsivõti. Litsentsivõti võib olla ajalise piiranguga või ilma. Litsentsivõti sisestatakse vormi Firma andmed väljale Programmi litsentsivõti. Ajalise piirangu korral on vajalik väljale Litsents kehtib kuni sisestada litsentsi kehtimise tähtaeg (kuupäev).

Lisaks esmasele litsentsivõtmel on võimalik hiljem vajadusel (kasutajate arvu suurendamiseks) juurde soetada ning programmi sisestada täiendavaid litsentsivõtmeid.

NB! Programmi litsentsivõti on rangelt seotud ettevõtte nimetusega!

2.2. Kasutaja töö.

Sisselogimine

Programm on üles ehitatud kasutajapõhiselt. Programmi ja selle andmebaasiga töötamiseks peab olema kasutaja end programmi sisse loginud. Sisselogimine toimub vormil Logi sisse – Platoo Kontakt vastavate väljade täitmisega.



Pilt 1. Sisselogimise vorm.

Lahtrisse Kasutaja tuleb märkida kasutaja kood ehk Kasutajatunnus, parooli lahtrisse kasutaja parool. Väljalogimine toimub programmist väljumisega.

Esmakordselt programmi sisse loginud kasutaja peaks esimese toiminguna ära muutma enda parooli, mis on talle antud programmi administraatori poolt. See on vajalik eelkõige kasutaja enda turvalisuse huvides. Parooli muutmist vaata osast Kasutaja parooli muutmise, lk 35.

Edaspidises mõtleme kasutajana agent-kasutajat, st kasutajat, kellega on seotud agent. Igal agendil on omad kliendid, kellega ta suhtleb. Nende klientidega suhtlemiseks agent planeerib kontakte ja viib kontaktid läbi.

Samm 1. Käivitus

Käivita programm Platoo-Kontakt topeltklikiga ikoonil või klikiga Start-menüüst.

Samm 2. Login

Logi programmi sisse:

väljale Kasutaja sisesta enda kasutajanimi,

väljale Parool sisesta enda parool.

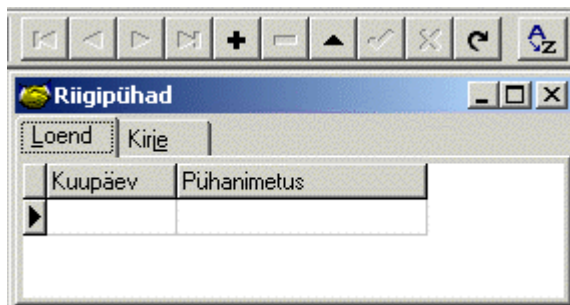
Riigi- ja riiklikud pühad.

Programmis on paljudes kohtades võimalik valida kontakti planeerimise või muu kuupäev kalendrivormilt. Vältimaks kogemata kontakti planeerimist pühale on soovitatav aasta-aastalt kirjeldada selliste pühade, millega kaasneb vaba päev, toimumise kuupäevad (see on eelkõige oluline liikuvate pühade, mille toimumise kuupäevad aastati erinevad, kirjeldamiseks). Kuupäev, millele on kirjeldatud püha esitatakse kalendris rasvaselt.

Samm 3. Riigi- ja riiklike pühade kirjeldamine.

Ava menüüst Andmed | Riigipühad vorm Riigipühad. Ava kaart Kirje.

- ◆ Püha lisamiseks vajuta nupule Uus ja täida väljad: kuupäev, millele püha langeb ja püha nimetus. Salvesta.



Pilt 2. Riigipühad

Klientide sisestamine.

Agendi töö algab tema kliendibaasi sisseviimisest. See toiming on vajalik vähemalt jooksvate klientide osas, et oleks tagatud agendi sujuv töö programmiga. Klientide andmed sisestatakse vastavalt andmeväljade kirjeldustele, vt. Kliendid, lk 43.

Samm 4. Klientide sisestamine.

Ava klientide vorm menüüst Andmed | Kliendid.

Kiirvalikumenüü nupule Uus klient vajutades avad vormi Uus klient, vormi avanedes on aktiivne kaart Põhiandmed. Täidad kaardi vastavad väljad kliendi kohta teadaolevate andmetega.

Agent suhtleb kliendiga selle kontaktisiku(te) abil. Seetõttu on igati mõistlik kirjeldada iga kliendi juures ka selle kliendi kontaktisikud (vt. osa Kliendid, lk 43 ja Kontaktisikud, kontaktisikute koondtabel, lk 51). Kontaktisikul võivad olla kliendi üldistest telefoni- ja faksinumbritest erinevad telefoni- ja faksinumbrid aga ka enda, üldisest erinev e-posti aadress. Ühe kliendiga võib siduda mitu kontaktisikut. Selle tulemusena võivad ettevõtte erinevad agendid töötada ühe sama kliendi erinevate kontaktisikutega, realiseerides erinevaid projekte.

Samm 5. Kliendi kontaktisiku lisamine.

Esimese kontaktisiku lisamisest alusta kaardi Põhiandmed osal Kontaktisikud esimese rea täitmisest. Olles vastavad väljad täitnud klikki kontaktisikute osal nuppu Salvesta (V), millega salvestad kontaktisiku andmed. Kui kliendil on rohkem sinule teadaolevaid kontaktisikud, siis järgmise lisamist alusta klikkiga nupul Lisa (+). Kontaktisiku rea kustutamiseks klikki nupul Kustuta (-), sisestuse tühistamiseks nupul Cancel (X).

Oluline on kliendiga siduda agent (või agendid), kes selle kliendiga tegeleb. Kliendi sisestamisel tekitatakse automaatselt seos sisestaja kui agendiga, sõltuvalt kasutajaõigustest võib agent siduda kliendiga ka mõne teise agendi.

Samm 6. Agendi määramine kliendile.

Vormi Klient kaardil Agendid määra kliendiga suhtlev agent. Uue kliendi andmete salvestamisel lisatakse kliendi agendiks vaikimisi kasutajana sisseloginud agent. Vastavate kasutajaõiguste olemasolul saab lisada vajadusel veel agente.

Pilt 3. Vorm Klient, kaart Agent

Kontaktide planeerimine.

Järgmise sammuna võiks sisestada vähemalt mõned kliendiga toimunud kontaktid. See ei ole hädavajalik toiming, aga samas annab teatava järjepidevuse.

Samm 7. Seniste kontaktide sisestamine.

Kui kliendiga on toimunud varem kontakte, siis saab need kirja panna (registreerida).

Vajutusega nupule Kontakt kirja avab programm kontakti registreerimise vormi. Siin märgid tegeliku toimumisaja, kontaktiliigi, lisad vajadusel kommentaari ja salvestad vajutusega nupule Salvesta.

Registreeritud kontakt nähtav kaardil Senised kontaktid.

Seejärel asub agent planeerima enda järgmisi kontakte kliendiga. Programm toetab ka ühele kliendile korraga mitme kontakti ette planeerimist ja erinevate agentide planeeringuid ühele ja samale kliendile. Selline vajadus võib tekkida näiteks juhtumil kui kliendiga on kokku lepitud teatud perioodilisusega visiidid mõne seadme hooldamiseks või ühe ja sama kliendiga peavad suhtlema ettevõtte erinevad osakonnad, nagu müük ja hooldus vms.

Samm 8. Kontakti planeerimine.

Pilt 4. Vorm Klient, kaart Kontakti planeerimine

Ava menüüs Andmed | Kliendid vorm Kliendid.

Vali loendis klient, ava vorm Klient topeltklikiga või nupule Ava klient vajutades.

Ava vormil Klient kaart Planeeritud kontaktid.

Kaardil Planeeritud kontaktid vajutus nupule Uus avab vastava vormi uue kontaktiplaneeringu lisamiseks. Täida väljad, vajutus nupule Salvesta salvestab planeeritud kontakti.

Vajutus nupule Jäta katkestab kontakti planeeringu.

Vajutus nupule Kustuta kustutab valitud planeeritud kontakti.

Algtaseme õigustega agent saab planeerida kontakte ainult enda klientidega, samuti saab ta näha ja registreerida ainult enda klientidega planeeritud ja toimunud kontakte. Keskmise ja kõrgemate kasutajaõiguste tasemega agendil või kasutajal on õigus planeerida kontakte nii endale kui ka teistele agentidele, eelduseks on vaid vastava agendi seotus kliendiga, kellega kontakti planeeritakse. Suuremate õigustega kasutajal on võimalus näha ka teiste agentide planeeritud ja toimunud kontakte, kasutajaõiguste kasvades antakse kasutajale õigus ka planeerida kontakte teistele agentidele ning näha ja registreerida teiste agentide poolt planeeritud ja läbi viidud kontakte. Selline planeerimine on eriti kasulik näitkes juhul, kui kliendi kõne võtab vastu sekretär või teine agent. Kontakti planeerija säilitab õigused planeeringule niikauaks, kuni sihtagent pole selle kontaktiga tutvunud.

Kasutajaõiguste nivoo	1	2	3	4	5
Õigus näha planeeritud kontakte	enda	enda ja teiste	enda ja teiste	enda ja teiste	enda ja teiste
Õigus planeerida kontakte	endale	endale ja teistele	endale ja teistele	endale ja teistele	endale ja teistele
Õigus registreerida toimunud kontakte	enda	enda	enda ja teiste	enda ja teiste	enda ja teiste

Samm 9. Planeeritud kontakti valimine.

Planeeritud kontaktide vaatamiseks ava menüüs Andmed | Planeeritud kontaktid vorm Planeeritud kontaktid.

Kontaktide loendist saad filtreerida vajaliku kontakti järgmiste filtritunnuste järgi:

- ◆ agent - valitud agendile planeeritud kontaktid,
- ◆ kontaktiliik - kontaktiliigi järgi,
- ◆ kuupäev - planeeritud kontakti toimumise kuupäeva järgi kas kontaktid määratud kuupäevani, määratud kuupäeval, pärast määratud kuupäeva, enne ja pärast määratud kuupäeva,
- ◆ kokkulepe - kokkuleppe järgi,
- ◆ tähtaeg - tähtaja järgi analoogiliselt kontakti kuupäevaga.

Samm 10. Planeeritud kontakti realiseerimine.

Kontakti realiseerimiseks (ehk siis tegelikuks teostamiseks reaalses elus) vajalikud lähteandmed on esitatud kontakti real, vajadusel saab lisainfot valitud kontaktil topeltklakkides või kiirmenüü nupule Klient vajutades - avatakse vastava kliendi andmetega vorm Klient.

Samm 11. Realiseeritud kontakti registreerimine.

Kontakti registreerimiseks vajuta nupule Kontakt kirja, millega avatakse realiseeritud kontakti registreerimise vorm. Täida vormi vastavad väljad.

Toimunud kontakt - ABC AS

Klient: 1 ABC AS KontaktiLiik: Telefon

Kuupäev: 16.09.2003 Kell: 10:30 - Kuupäev_kuni: 16.09.2003 Kell_kuni: 10:40 Toimus

Agent: Mart Kontaktisik: Peeter Meeter

Tootegrupp: Grupp 1 Toode: Toode 1

Teema ja kommentaarid: 123

Projekt: Teenindus Registreerija: Mart

Pilt 5. Kontakti registreerimine

Vormi Klient kaardil Planeeritud kontaktid on võimalik vastavalt realiseeritava kontakti liigile see realiseerida vahetult programmi kaudu

- ♦ võttes telefonikõne vajutades nupule Helista - valitakse valitud kontaktisiku number või kui see on määramata, siis üldnumber,
- ♦ saata e-kiri vajutades nupule Saada e-mail - avatakse e-kirja koostamiseks uue e-kirja aken, milles on eelnevalt täidetud saatja (võetakse e-posti programmi seadistustest) ja valitud saaja aadressid.

E-kirja saatmise või kõne algatamine on võimalik kogu vormi Klient ulatuses, valitav telefoninumber või saaja e-posti aadress valitakse programmi poolt vastavalt fookusele või telefoninumbri või aadressi olemasolule kas kliendi üldine või valitud kontaktisiku oma.

Agendil on võimalik jälgida kõiki temale endale planeeritud kontakte vormil Planeeritud kontaktid. Loendi kohal on võimalik filtrit sisse lülitades ka teostada filtreerimist vajaliku kontakti leidmiseks. Valitud kontakti realt on võimalik liikuda vastava kliendi andmete juurde kas topeltklikiga või nupule Klient vajutades.

Klient - Klient 1

Põhiandmed | Planeeritud kontaktid | Senised kontaktid | Kasutatavad tooted | Täiendav liigitus | Dokumendid | Agendid

1 Klient 1

Uus Näita ainult omaid

Agent	Kuupäev	Kell	Kuupäev_kuni	Kell_kuni	KontaktiLiik	Kokkulepe	Kontaktisik	Tähtaeg
Agent 1	16.06.2003	10:30	16.06.2003	10:40	Telefon	+	Peeter	

Pilt 6. Vorm Klient, kaart Planeeritud kontaktid

Kontaktide registreerimine.

Kliendiga toimunud kontakt registreeritakse. Toiming on sooritatav vormide Planeeritud kontaktid, Kliendid, Klient või Kontaktisikute koondtabel avatud olles nupule Kontakt kirja vajutades. Tulemusena avatakse vorm Kontakti registreerimine.

Registreerimise käigus lisab kontakti registreerija - agent või kasutaja selle kontakti

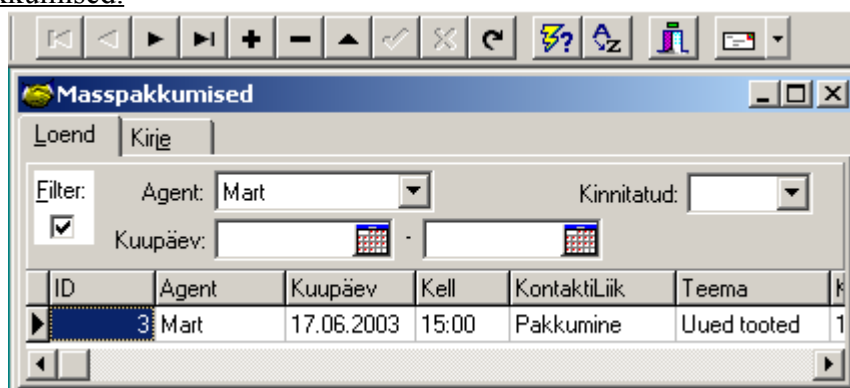
- ♦ tegeliku toimumise aja ja viisi,

- ◆ märkused kontaktil toimunu kohta, muljed,
- ◆ kliendi kontaktisiku, kellega kontakt läbi viidi,
- ◆ projekti, millega seoses kontakt realiseeriti.

Selle tegevuse tulemusena eemaldatakse see kontakt planeeritud kontaktide loendist ja edaspidi on see kontakt näha toimunud kontaktide nimekirjas.

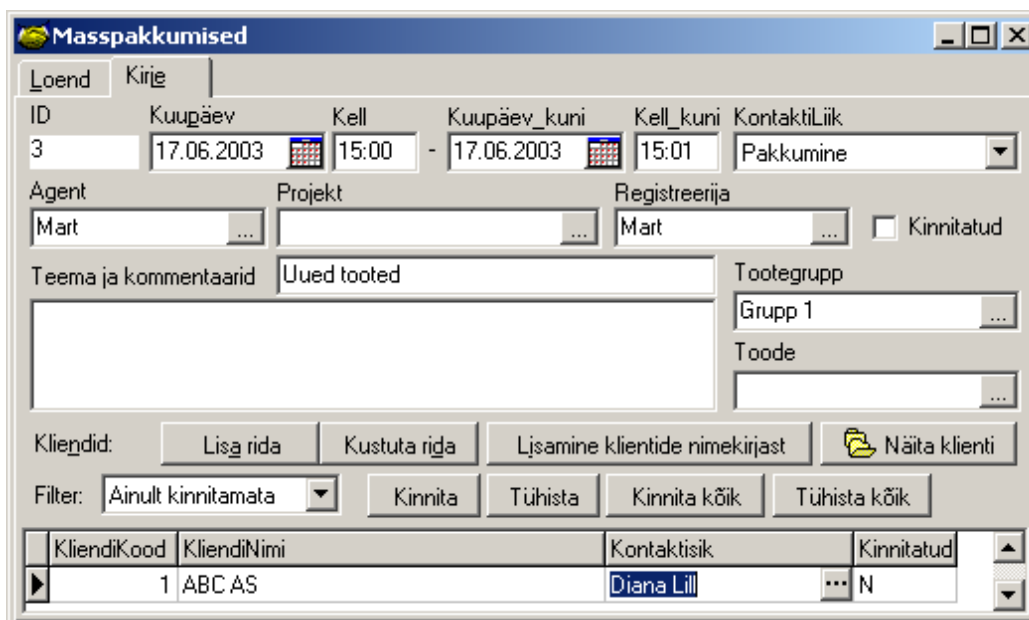
Programmis on ette nähtud ka nn masspakkumiste läbiviimine. See on olukord, kus mitmele mingi tunnuse järgi (regioon, teenindav agent vms) klientidele (või ka kõikidele klientidele) saadetakse samasuguse sisuga pakkumine. Sellisel juhtumil ei toimu iga kliendiga tavapärast kontakti - praktiliselt sama ajaressursiga saab saadetud pakkumine paljudele klientidele.

Masspakkumised.



Pilt 7. Vorm Masspakkumised, kaart Loend

Masspakkumine võimaldab registreerida sama kontakt korraka mitmele kliendile. Toimunud või ettevalmistatavaid masspakkumisi saab vaadelda vormi Masspakkumised kaardil Loend, üksikut masspakkumist sama vormi kaardil Kirje.



Pilt 8. Vorm Masspakkumised, kaart Kirje

Samm 12. Masspakkumiste koostamine ja vaatamine.

Ava menüüs Andmed | Masspakkumised vormi Masspakkumised kaart Kirje. Nupule Uus vajutades saad ette tühjade väljadega kaardi. Täida kaardi väljad

- ◆ kuupäev - märgi pakkumise tegemise kuupäev,
- ◆ kellaeg - märgi pakkumise tegemise kellaeg,
- ◆ agent - kui oled agent, siis on väli täidetud, kui ei siis märgi agent, kelle arvele pakkumine koostatakse,
- ◆ kontaktiliik - masspakkumisena näidatav kontaktiliik,
- ◆ kinnitatud - jääb koostamise alguses märkimata,
- ◆ teema - pakkumise pealkiri ehk teema,
- ◆ selgitus - kommenteeeri masspakkumist (või ka pakkumise sisu).

Klientide (pakkumise saajate) märkimiseks vajuta nupule Lisamine klientide nimekirjast. Avanenud vormilt Klientide lisamine pakkumisele saad teha märkida pakkumise saajateks kas

- ◆ aktiivse kliendi klientide nimekirjast,
- ◆ kõik oma kliendid,
- ◆ valitud kliendid klientide nimekirjast või
- ◆ kõik klientide nimekirjas nähtavad kliendid.

Pakkumisele lisatavate klientide hulka võid piirata tingimustega, milleks on

- ◆ ainult kliendid, kellel on e-posti aadress,
- ◆ ainult aktiivsed kliendid.

Tehtud valiku järel vajutusega nupule OK lisatakse valitud tingimustele vastavad kliendid pakkumise saajate nimekirja. Vajutus nupule Cancel tühistab valiku.

Saadud nimekirja üksiku kliendi lisamiseks vajuta nuppu Lisa rida, avatakse vorm Kliendi valik, millest valid vajaliku kliendi. Vajutusega nupule OK lisatakse valitud klient pakkumise saajate nimekirja. Vajutus nupule Cancel tühistab valiku.

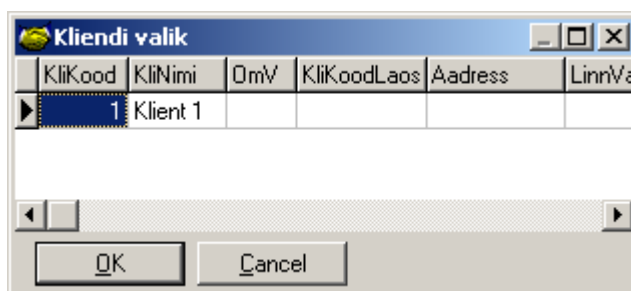
Üksiku kliendi kustutamiseks nimekirjast vajuta nupule Kustuta rida, avatakse tegevuse kinnituse vorm Confirm, millega välditakse kliendi juhuslikku kustutamist nimekirjast.

Võimalik on pakkumist täpsustada, sisestades pakkumise reale ka kliendi kontaktisiku.

Masspakkumise koostamine ja muutmine toimub vormi Masspakkumised kaardil Kirje. Koostamise käigus ei koostata pakkumist ennast, st ei koostata pakkumise sisu, vaid toimub pakkumist saavate klientide valik ja muude pakkumisega seotud kontakti parameetrite määramine. Koostamise käigus tuleb märkida

- ◆ pakkumise tegemise aeg kuupäeva ja kellaajana,
- ◆ pakkumist tegev agent, kui pakkumist valmistab ette kasutaja, kes ei ole agent, siis valib ta agendi, kelle arvelt pakkumine toimub,
- ◆ kontaktiliik, millisena ettevõttes kehtastatud kord antud masspakkumist ette näeb,
- ◆ selgitus pakkumise kohta,
- ◆ lisada kliendid, kellele masspakkumine suunatakse.

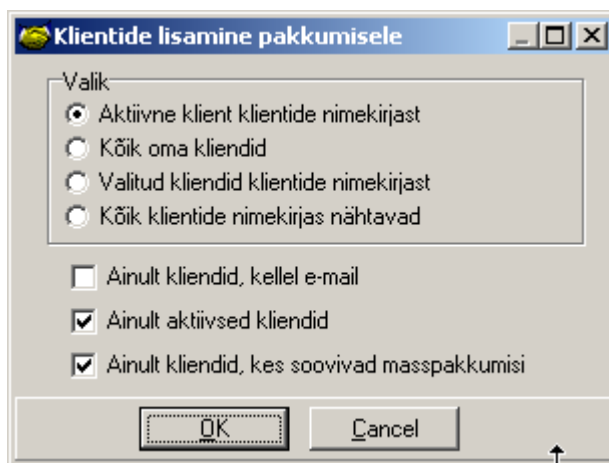
Klientide lisamine võib toimuda klientide nimekirjast üksiku kliendi valiku teel või klientide nimekirjast vastava tunnusega klientide valiku teel.



Pilt 9. Vorm Kliendi valik

Klientide nimekirjast valiku võimalused on kas:

- ◆ aktiivne klient klientide nimekirjast,
- ◆ kõik oma kliendid,
- ◆ valitud kliendid klientide nimekirjast või
- ◆ kõik klientide nimekirjas nähtavad kliendid.



Pilt 10. Vorm Klientide lisamine pakkumisele

Tehtud valikut saab veel piirata kahe tingimusega:

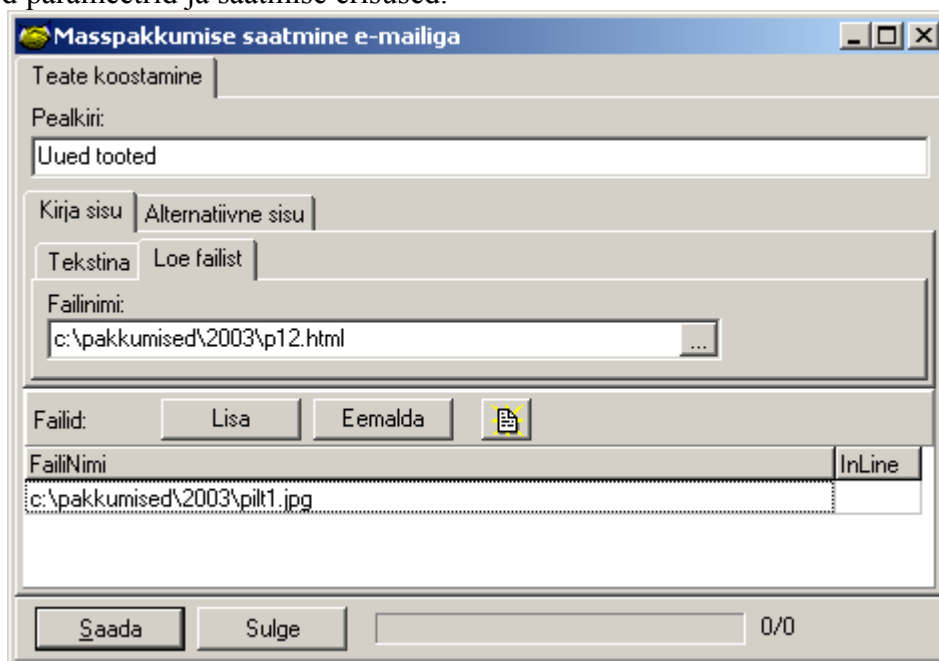
- ◆ ainult kliendid, kellel on e-posti aadress - e-posti aadressi olemasolu kliendil, väldib pakkumise saatmise kliendile, kellel puudub e-posti aadress ja
- ◆ ainult aktiivsed kliendid - lisatav klient on aktiivne, väldib pakkumise saatmise kliendile, kes ei ole enam aktiivne.

Masspakkumise lisatud klientide nimekirja saab korrigeerida üksiku kliendi nimekirja lisamise või sellest kustutamise teel.

Masspakkumised näidatakse toimunud kontaktide juures analoogiliselt teiste registreeritud kontaktidega, kuid seejuures näidatakse iga masspakkumise saaja (klient) omaette real.

Masspakkumise tegelikule saatmisele peaks eelnema pakkumise enda koostamine. Pakkumine võib olla esitatud e-kirjadele lisatava(te)s failides ja/ või e-kirja tekstina. Kui pakkumine on välja töötatud (on olemas vastavad failid ja/ või tekst), siis on võimalik pakkumine masspakkumisena valitud klientidele ära saata. Vastav tegevus toimetatakse vormil Masspakkumise saatmine e-kirjaga. Vormi kaardil Teate koostamine toimub klientidele saadetava pakkumise-teate kokkupanek, antakse pealkiri (Subject), teate tekst, lisatakse manused (failid, lingid). Sama vormi kaardil Teate saatmine seadistatakse e-kirja

tehnilised parameetrid ja saatmise erisused.



Pilt 11. Vorm Masspakkumise saatmine e-mailiga

Masspakkumise saatmise kinnitamine on võimalik vahetult saatmise käigus või võib toimuda pärast saatmist vormi Masspakkumised kaardil Kirje. Kinnitamine on võimalik üksiku kliendi kaupa aga ka kõikidele antud masspakkumise klientidele korraga. Samuti on võimalik tühistamine nii üksikule kliendile kui ka kõikidele korraga. Filtri valikute Määramata, Ainult kinnitamata või Ainult kinnitatud abil on võimalik selekteerida antud masspakkumise kliendid kinnitatus järgi.

Samm 13. Masspakkumise saatmine ja registreerimine.

Koostatud masspakkumise saatmiseks ava menüüs Andmed | Masspakkumised vorm Masspakkumised.

- ◆ Vali loendist masspakkumine, mida soovid klientidele saata.
- ◆ Saatmiseks vajuta kiirvalikmenüü nupule Koosta ja saada e-kiri masspakkumise klientidele. Avatakse vorm Masspakkumise saatmine e-kirjaga.
- ◆ Kaardil Teate koostamine täida väljad:
 - ◆ Pealkiri - siin olev tekst paigutatakse saadetava e-kirja väljale Subject (või muu analoogiline väli),
 - ◆ Kirja sisu - e-kirja tekst, pakkumise tekst või tutvustus vms. Sõltuvalt e-maili saatmise meetodist (MAPI või otsesaatmine) on võimalik kirja sisu ette anda varemkoostatud failina (tekst / HTML), samuti alternatiivne sisu neile, kelle e-mailiprogramm HTML-sisu ei näita.
 - ◆ Failid - e-kirjale lisatud failid (e-kirja manused), faili lisamiseks vajuta nupule (+), avatakse Open-dialoog faili lisamiseks, faili kustutamiseks manuste hulgast märki eemaldatav fail ja vajuta nupule (-).
- ◆ Kaardil Saatmine seadista saatmise parameetrid (MAPI):
 - ◆ Kuidas saata - kas Igale eraldi või Korraga mitmele pimekoopiana (BCC),
 - ◆ Näita e-kirja koostamise dialoogi - kas Ei, Ainult esimene kiri või Alati,
 - ◆ Sõnumi tüüp - kas määramata (vaikimisi e-kiri), SMTP (Microsoft'i e-kiri) või

fax (eeldab MAPI faksiteenuse installeerimist), siin tulemus sõltub ka kasutatavast e-mailiprogrammist, soovitus on leida proovimise teel parim variant.

- ◆ Max aadresse ühes kirjas - kasutusel Kuidas saata valiku Korrage mitmele pimekoopiana (BCC) korral, vaikeväärtus on 100.
- ◆ Saatmiseks vajuta nupule Saada, esitatakse teade Masspakkumise saatmine e-kirjaga: Sobivaid kliente kokku n (kokku pakkumise nimekirjas N)). Kas jätkame? Nupule Yes vajutades toimub e-kirjade moodustamine ja saatmine vastavalt seadistustele (e-kirja moodustamise dialoogid esitatakse vastavalt seadistustele). Nupule No vajutades saatmist ei toimu.

Saatmise järel esitatakse teade 'Masspakkumise saatmine e-kirjaga: Saadetud M/N (M on saadetud aadresside arv, N saatmisele valitud aadressaate kokku). Kinnitame ära? Vajutades nupule Yes kinnitatakse valitud klientidele masspakkumise saatmine automaatselt, vajutades nupule No automaatselt kinnitamist ei toimu.

Masspakkumise saatmise hilisemaks kinnitamiseks ava vormi Masspakkumised kaart Kirje. Selekteeri filtri valikuga Ainult kinnitamata kliendid, kellele saatmine on kinnitamata. Saatmise kinnitamiseks korrage kõikidele klientidele vajuta nupule Kinnita kõik.

Toimunud (registreeritud) kontaktide loetelu.

Samm 14. Registreeritud (toimunud) kontaktide vaatamine.

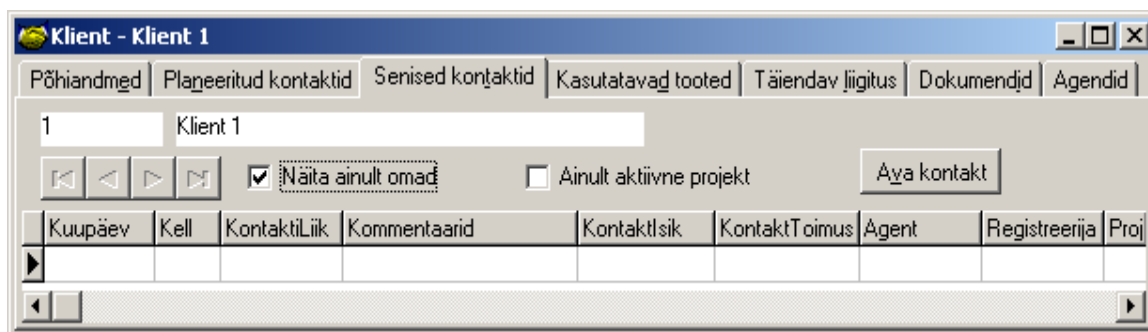
Selleks on kaks teed: vormilt Toimunud kontaktid või vormi Klient kaardilt Senised kontaktid.

Ava menüüst Andmed | Toimunud kontaktid vorm Toimunud kontaktid.

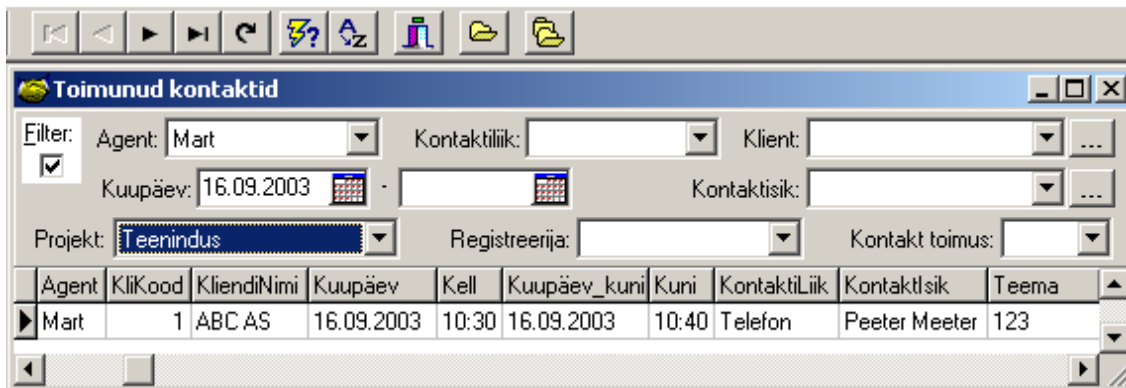
Kontaktide loendist saad filtreerida vajaliku kontakti järgmiste filtritunnuste järgi:

- ◆ agent - valitud agendi poolt realiseeritud kontaktid,
- ◆ kontaktiliik - kontaktiliigi järgi,
- ◆ klient - kliendi järgi, kellega kontakt toimus,
- ◆ kuupäev - kuupäev - ajavahemiku järgi, millal kontakt toimus,
- ◆ kontaktisik - kliendi kontaktisiku järgi,
- ◆ projekt - valitud projekti raames toimunud kontaktid,
- ◆ registreerija - valitud registreerija poolt registreeritud kontaktid,
- ◆ kontakt toimus - kinnitatud või kinnitamata kontaktide vahel valik.

Juba läbi viidud kontakte on võimalik jälgida kas vormilt Toimunud kontaktid või vormi Klient kaardilt Senised kontaktid.



Pilt 12. Vorm Klient, kaart Senised kontaktid



Pilt 13. Vorm Toimunud kontaktid

Kasutaja saab otsida vajalikku kontakti või kontakte filtri abil. Kui kontakt on kinnitatud (kinnituslipp Toimunud on märgitud), siis ei ole tavakasutajal lubatud kontakti andmeid muuta, lubatud on lisada ainult kommentaare.

Tooted.

Enamasti on ettevõtte suhtlemine partneritega seotud millegi hankimise või müümisega. Suurem osa suhtlemisest on suhtlemine klientidega, suhtlemise käigus pakutakse kliendile enda tooteid. Oluline on seejuures teave, millised ettevõtte jaoks olulised tooteid klient kasutab, nendeks toodeteks võivad olla seadmed, mis vajavad kulumaterjale või korrapärast hooldust. Samuti on hea teada konkurentide poolt kliendile müüdü olulistest toodetest. Sellised tooted kirjeldatakse eelnevalt, soovitatav on luua ettevõtte sisene ühtne süsteem selliste toodete kirjeldamiseks ja vastava süsteemi alusel tooted programmi sisestada.

Tootegrupiti on võimalik luua lisaomaduste kogum, millist on tarvis kliendi juures näha. Selliseks tootegrupi lisaomaduseks võib olla näiteks

- ◆ garantii, mille pikkused või muud tingimused võivad olla grupi toodete jaoks erinevad või
- ◆ toote seisund kliendi juures, milleks võib olla suuremate projektide või seadmete müügi puhul selle toote müügiprotsessi seisund või staadium jne.

Samm 15. Tootegruppide kirjeldamine.

Grupeeri tooted ühiste tunnuste alusel. Kirjelda tootegrupid:

Ava menüüs Andmed | Tootegrupid vorm Tootegrupid.

Kaardil kirje sisesta tootegrupile antud nimi ja teised andmed. Tootegrupi lisaomaduste kasutamisel on vajalik eelnevalt välja töötada süsteem, mida antud tootegrupi juures ettevõttel on kasulik lisaomadusena kirjeldada. Otsustades, et selliseks lisaomaduseks on näiteks antud grupi toodetele antav garantii, oleks lisaomaduse nimetuseks Garantii. Erinevad garantiid on võimalik kirjeldada Lisaomaduste väljadel, selleks

- ◆ vajuta nupule Uus ja kirjelda garantii, näiteks „ei ole”, salvesta,
- ◆ järgmise garantii kirjeldamiseks vajuta Uus ja kirjelda, näiteks „6 kuud” jne.

Tootegrupi parameetrite salvestamiseks vajuta kiirvalikumenüü nupule Salvesta.

Järgmise tootegrupi sisestamiseks vajuta nupule Uus.

The screenshot shows the 'Tootegrupid' window with the 'Kirje' tab selected. The 'TooteGrID' field contains '1' and 'TooteGrupiNimi' contains 'Grupp 1'. Below these is an empty 'Kommentaariid' text area. The 'Lisaomaduse nimetus:' field contains 'Garantii'. The 'Lisaomadused:' section shows a list with '1 a' selected and '3 a' below it. There are control buttons for adding (+), removing (-), and deleting (X) items.

Pilt 14. Vorm Tootegrupid, kaart Kirje

Samm 16. Toodete kirjeldamine.

Ava menüüs Andmed | Tooted vorm Tooted.

Kirjelda toode kaardil Kirje. Salvesta.

Järgmise toote sisestamiseks vajuta nupule Uus.

The screenshot shows the 'Tooted' window with the 'Kirje' tab selected. Fields include 'Kood' (1), 'Nimetus' (Toode 1), 'Tootegrupp' (Grupp 1), 'KoodLaos' (P1-3233), 'Aktiivne' (checked), 'Tootja' (ABC), 'Kulumaterjal' (empty), 'HindKMta' (1000,00), 'KM%' (18), 'HindKMga' (1180,00), 'Ühik' (tk), and 'Kommentaariid' (11).

Pilt 15. Vorm Tooted, kaart Kirje

Samm 17. Toodete lisamine kliendi andmete juurde.

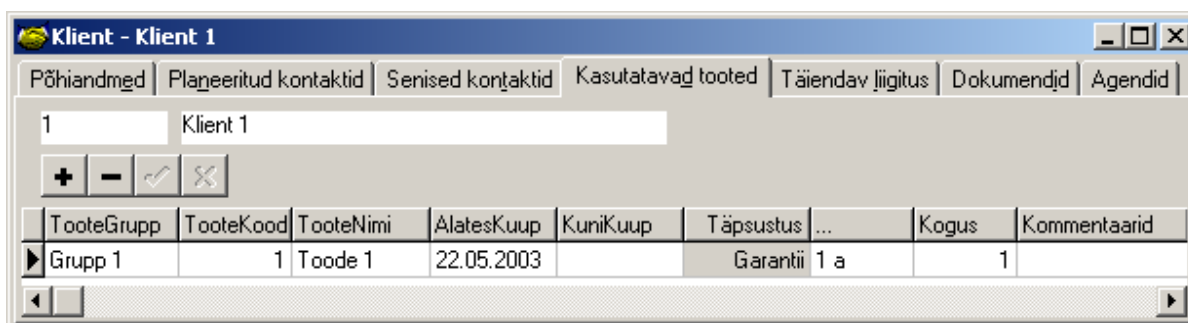
Ava menüüs Andmed | Kliendid, vali klient, avatakse vorm Klient valitud kliendi andmetega.

Ava kaart Kasutatavad tooted.

Toote lisamiseks vajuta nupule Lisa (+), sisetatav rida märgitakse tärniga (*). Täida lahtrid:

- ◆ Tootenimi - klikkides lahtril tekib lahtri paremasse serva valikunupp, vali toode, seejärel täidetakse programmi poolt ka väli TooteKood,
- ◆ Alates kuup, Kuni kuup - märgi periood, millal klient toodet kasutab,

- ◆ Kogus - märgi kogus,
- ◆ Kommentaar - vajadusel kommenteeri.
- ◆ Täpsustus ja ... - vali tootele üks tootegrupi juures kirjeldatud lisaomaduse väärtustest, lahter Täpsustus täidetakse seejuures vastava tootegrupi lisaomaduse nimetusega, lahtrisse (...) näidatakse lisaomaduse valitud väärtus.

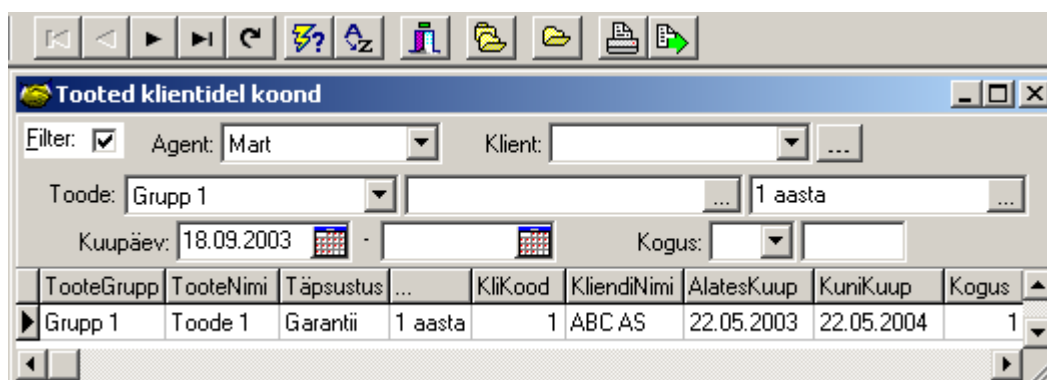


Pilt 16. Vorm Klient, kaart Kasutatavad tooted

Tooted klientidel koond

Klientide andmete juurde lisatud toodetest üldine nimekiri esitatakse vormil Tooted klientidel koond. Iga klient-toode paari kohta näidatakse andmed:

- ◆ Tootegrupp - toodete grupp, millisesse kliendiga seotud toode kuulub,
- ◆ TooteKood - vastava toote unikaalne tunnus,
- ◆ TooteNimi - vastava toote nimetus,
- ◆ Täpsustus ja ... - vastava tootegrupi lisaomadus ja selle väärtus antud toode-klient paar puhul,
- ◆ KliKood - kliendi unikaalne tunnus,
- ◆ KliendiNimi - kliendi nimetus,
- ◆ AlatesKuup - toote kasutamise alguse kuupäev,
- ◆ KuniKuup - toote kasutamise lõpu kuupäev,
- ◆ Kogus - kliendi juures olev antud toodete kogus,
- ◆ Kommentaarid - selgitused antud toote ja kliendi suhte kohta.



Pilt 17. Vorm Tooted klientidel koond

Vormi koosseisu kuulub filter, mille abil on võimalik selekteerida fitritingimustele vastavad kliendi ja toote paarid. Filtringimused on:

- ◆ Agent - agendi tunnus valikust,
- ◆ Klient - kliendi nimetus valikust,

- ◆ Tootegrupp - tootegrupi nimetus valikust,
- ◆ Toode - toote nimetus valikust,
- ◆ Lisaomaduse väärtus - vastav väärtus valikust,
- ◆ Kuupäev - Alguskuupäev ja Kunikuupäev,
- ◆ Kogus - kliendi juures oleva toote kogus, kas määratud kogus või väiksem, määratud kogus, määratud kogus või suurem, määratud kogusest väiksem, määratud kogusest suurem või väiksem ja suurem määratud kogusest.

Klientide liigitamine.

Klientidega suhtluse süstemaatiliseks korraldamiseks on võimalik klientide liigitamine ettevõtte poolt loodud tunnuste ja nende gruppide järgi, millele täiendavalt saab lisada liigituse asukoha järgi, vt. Linnad-vallad, Riigid. Nimetatud liigituse kasutamiseks on tarvilik määrata liigitustunnused ja siis need omakorda grupeerida. Liigitustunnused sõltuvad suuresti ettevõtte tegevusala(de)st ja kliendibaasist. Liigitustunnusteks võivad näteks olla klientide tegevusalad, kliendi suurus tema tegevusalal. Iga kliendiga võimalik siduda igast klassifikaatorite grupist üks või mitu klassifikaatorit.

Samm 18. Klientide liigitamiseks klassifikaatorite kirjeldamine.

Grupeeri kliendid ühiste tunnuste alusel. Kirjelda klassifikaatorite grupid:



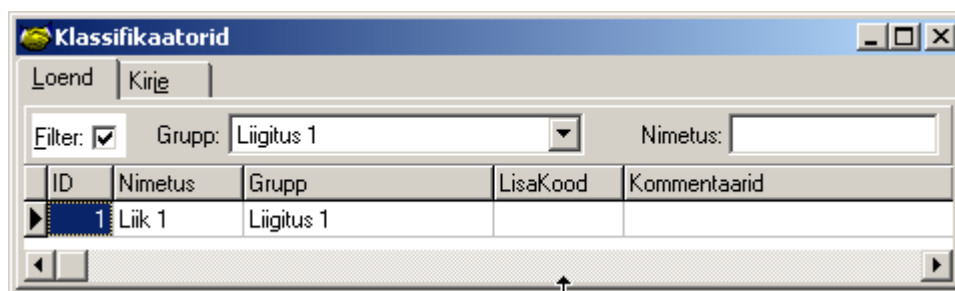
Pilt 18. Vorm Klassifikaatorite grupid

Ava menüüs Andmed | Klassifikaatorite grupid vorm Klassifikaatorite grupid.

Kaardil kirje sisesta klassifikaatorite grupile antud nimi ja kommentaar. Salvesta.

Järgmise klassifikaatorite grupi sisestamiseks vajuta nupule Uus.

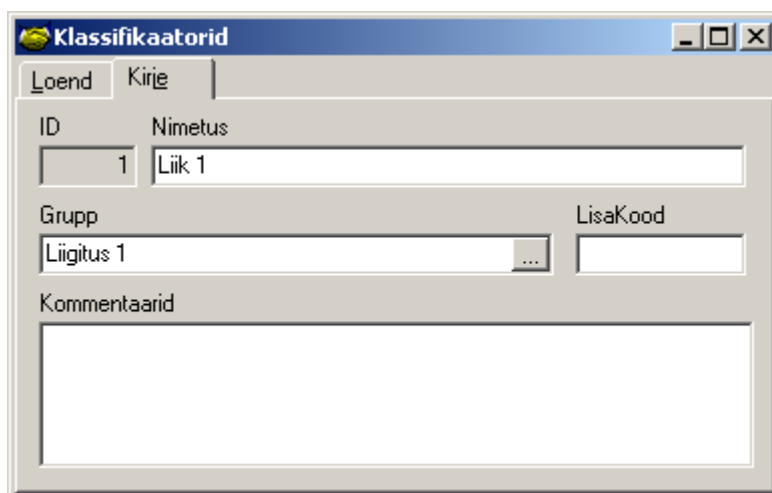
Ava menüüs Andmed | Klassifikaatorid vorm Klassifikaatorid.



Pilt 19. Vorm Klassifikaatorid, kaart Loend

Kirjelda klassifikaator kaardil Kirje. Salvesta.

Järgmise klassifikaatori sisestamiseks vajuta nupule Uus.



Pilt 20. Vorm Klassifikaatorid, kaart Kirje

Samm 19. Kliendi liigitamine klassifikaatori abil.

Ava menüüs Andmed | Kliendid, vali klient, avatakse vorm Klient valitud kliendi andmetega.

Ava kaart Täiendav liigitus.

Klassifikaatori lisamiseks vajuta nupule Uus (+), sisetatav rida märgitakse tärniga (*). Täida lahtrid:

- ◆ Grupp - klikkides lahtril tekib lahtri paremasse serva valikunupp, vali klassifikaatorite grupp,
- ◆ Klassifikaator - klikkides lahtril tekib lahtri paremasse serva valikunupp, vali klassifikaator,
- ◆ Kommentaar - vajadusel kommenteeri.
- ◆ Salvesta klassifikaatori andmed vajutusega nupule Salvesta (V).

Klientide liigitamine geograafilise asukoha või regiooni tunnuse alusel annab võimaluse lihtsalt suunata müügitööd vailitud regioonis asuvatele klientidele, teha väikese vaevaga regiooniti erinevaid pakkumisi jne. Ettevõtte võib endale sobivad haldujaotused ise kirjeldada või kasutada üldiselt väljakujunenud jaotust nagu linnad ja vallad.

Samm 20. Regioonide kirjeldamine (Linnad-vallad).

Tööta välja regiooniline jaotus või kasuta üldist.

Ava menüüs Andmed | Linnad-vallad vorm Linnad-vallad.

Kaardil kirje sisesta regionaaljaotusele antud nimi. Salvesta. Kirjeldatud jaotusele luuakse programmi poolt kood.

Järgmise regionaaljaotuse sisestamiseks vajuta nupule Uus.

Samm 21. Kliendi aadressile regionaaljaotuse lisamine.

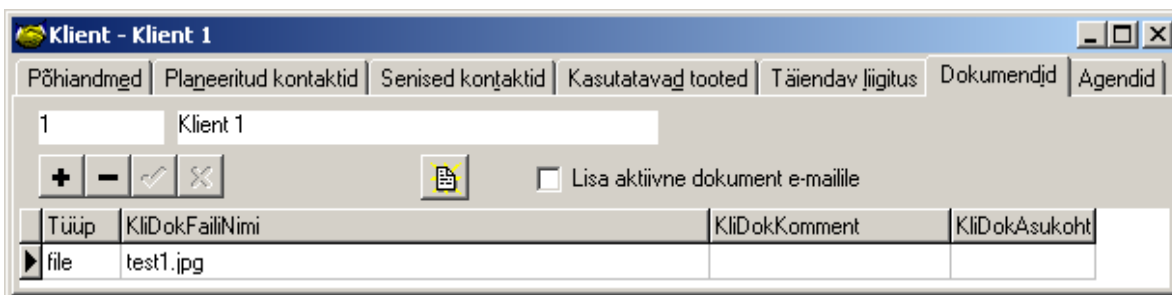
Ava menüüs Andmed | Kliendid, vali klient, avatakse vorm Klient valitud kliendi andmetega.

Ava kaart Põhiandmed.

Lahtri Linn/vald/mk paremas servas olevale valikunupule vajutades avaneb vorm Linnad-vallad, mille loendist vali regionaaljaotus.

Salvesta muutused nupu Salvesta abil.

Kliendi dokumendid.



Pilt 21. Vorm Klient, kaart Dokumentid

Siin on võimalik kokku koondada antud kliendiga seotud dokumendid, õigemini küll viited nendele. Dokumentidena mõistetakse faile koos nende otsinguteedega. Üldjuhul võib failiks olla suvaline fail, tavaliselt on selleks siiski dokumendifail. Valitud dokumenti on võimalik programmist ühe nupuvajutusega avada, tingimuseks on faililaiendi (failitüübi) sidumine (eelnev seotus) vastava rakendusprogrammiga. Ka on ette nähtud võimalus valitud faili lisamiseks kliendile saadetavale e-kirjale.

Samm 22. Kliendi juurde dokumendi lisamine.

Ava vormi Klient kaart Dokumentid.

- ◆ Dokumendi lisamiseks vajuta nupule Uus (+), avatakse süsteemne failiavamise dialoog,
- ◆ vali dokumendi fail,
- ◆ valitud faili nimekirja salvestamiseks vajuta Salvesta (V),
- ◆ valiku tühistamiseks vajuta Cancel (X), faili eemaldamiseks nimekirjast vajuta Kustuta (-), NB! faili ennast ei kustutata!
- ◆ vajadusel lisa selgitus väljale KliDokKomment.

Samm 23. Dokumendi avamine.

Ava vormi Klient kaart Dokumentid.

- ◆ Vali avatav dokument dokumendifailide loendist,
- ◆ vajuta nupule Ava aktiivne dokument.

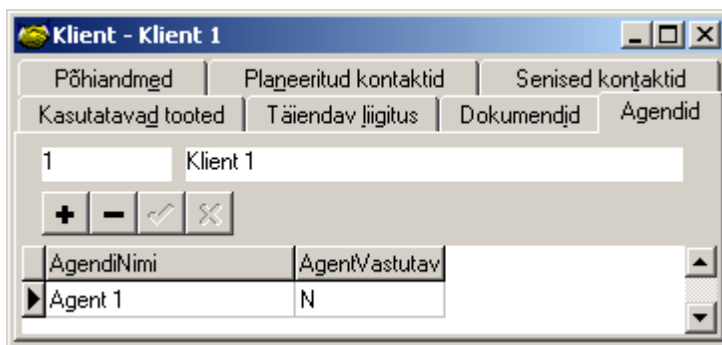
Samm 24. Dokumendi lisamine e-kirjale.

Ava vormi Klient kaart Dokumentid.

- ◆ Vali lisatav dokument dokumendifailide loendist,
- ◆ märgi lipp Lisa aktiivne dokument e-mailile,
- ◆ vali vajalik kontaktisik (vastasel juhul toimub saatmine üldaadressile),
- ◆ vajuta e-kirja koostamiseks kiirvalikumenüü nupule Saada e-mail.

Kliendi agendid.

Kliendi juures on vajalik määrata temaga suhtlevad agendid. Tavaliselt suhtleb ühe kliendiga küll ainult üks agent, kuid ettevõttes võib käigus olla projekte, mille puhul ühe kliendiga töötavad mitmed agendid, samuti võivad ettevõtte erinevate osakondade agendid suhelda ühe ja sama kliendi juures erinevate kontaktisikutega. Oluline on näidata, kas valitud agent on vastutav kliendisuhete eest. Vastutavaid agente võib olla rohkem kui üks (erineval töösuundades omaette vastutavad), ühe ja sama projekti puhul on vastutavaks agendiks üks selle projektiga seotud agentidest. Vt. ka Agendid, lk 32.



Pilt 22. Vorm Klient, kaart Agendid

Samm 25. Agendi lisamine kliendi juurde.

Ava vormi Klient kaart Agendid.

- ◆ Agendi lisamiseks vajuta nupule Uus (+), nimekirja lisatakse rida, mida tähistab *,
- ◆ kliki lahtris AgendiNimi, lahtri paremasse serva tekib valikunupp (...), vajuta valikunupule,
- ◆ avatakse agendi valimiseks vorm Agendi valik, vali agent,
- ◆ märgi lahtris AgentVastutav, kas valitud agent on vastutav kliendisuhete eest (Y - jah, N - ei),
- ◆ salvesta vajutusega nupule Salvesta (V),
- ◆ valiku tühistamiseks vajuta Cancel (X), agendi eemaldamiseks nimekirjast vajuta Kustuta (-).

Samm 26. Kliendi andmete väljatrükk (kliendi kaart).

Valitud kliendi andmete trükkimiseks aktiveeri vorm Klient valitud kliendi andmetega ja vajuta kiirvalikumenüü nupule (Printer) (Kliendi kaardi väljatrükk).

Lisaks kliendi põhiaandmetele trükitakse

- ◆ kliendi poolt kasutatavad tooteid,
- ◆ kliendi liigitusandmed (klassifikaatorid) ja
- ◆ kliendiga toimunud kontaktide ajalugu (Toimunud kontaktid), kui on avatud vastav vaheleht.

Telefoninumbri otsing.

Aeg-ajalt võib tekkida vajadus leida andmete hulgast isik või klient tema võimaliku telefoninumbri järgi, näiteks on meil teada telefoninumber, aga me ei mäleta kes selle omanik on. Sellise olukorra lahendamiseks on loodud võimalus Telefoninumbri otsing, millega otsitakse telefoninumbrit üle kõikide klientide ja kontaktisikute.

Samm 27. Telefoninumbri järgi isiku otsimine.

Ava menüüs Lisad | Telefoninumbri otsing vorm Telefoninumbri otsing.

- ◆ Sisesta kursori kohale teadaolev telefoninumber,
- ◆ vajuta nupule Otsi,
- ◆ näidatakse kliendid, kelle andmete hulgas on otsitav number.

Otsingutulemusest valitud kliendi andmete juurde saad otse vajutusega nupule Näita klienti.

2.3. Klientide andmete väljatrükk ja eksport tekstifaili.

Soovitud andmete väljatrükkimiseks on vajalik aktiveerida vastavate andmetega vorm, kui seejuures on kiirvalikumenüüs Trükinupp või peamenüü osas Aktiivne aken rida Trüki, siis

on sellelt vormilt andmete väljatrükk lubatud. Sama kehtib andmete eksportimisel tekstifaili.

Nii trükkimise kui ka tekstifaili eksportimise juures on kasutajal võimalik teha valik, milliseid andmeveerge trükitakse-eksportitakse. Vastav valikuvorm Trükitavate veergude valik või Eksportitavate veergude valik esitatakse vahetult vastava nupu või menüüvaliku tegemisel. Trükitavad või eksportitavad veerud märgitakse vastava veeru ees linnukesega.

<i>Vorm, andmed</i>	<i>Trükkimine</i>	<i>Eksport faili</i>	<i>Andmete valik</i>
Kliendid	+	+	+
Klient	+	-	-
Kontaktisikud	-	+	-
Planeeritud kontaktid	+	+	-
Toimunud kontaktid	- (*)	+	-

* - (saab kliendi kaardi (Kliendi kaart) või kontaktide koondaruande kaudu)

2.4. Töö projektidega.

Programmis on võimalik kirjeldada projektid, millega on loodud võimalus seadistada programmi vastavusse ettevõtte tegeliku tööprotsessiga. Iga kasutaja juures on võimalik määratleda, millise projektiga ta parajasti seotud on ja kas kasutajal on võimalik ise enda seotust projekti(de)ga muuta. Sellise seadustuse korral on tagatud, et kasutaja tegevus seotakse automaatselt selle projektiga, mille juurde ta määratud on.

Erinevates päringutes filtritingimustes projekti määramisel on võimalik saada suurepärase ülevaade antud projekti raames planeeritud ja toimunud kontaktidest, projekti lülitatud agentidest ning projekti käekäigust üleüldse. Selline lähenemine on eriti kasulik projektide juhtimise juures tagasiside saamiseks ja projekti käigus vajalike otsuste tegemisel.

Projekti loomisel on see vajalik märkida aktiivseks ehk käigus olevaks, projekti lõpetamisel aga eemaldada aktiivsuse lipp.

Samm 28. Projektide kirjeldamine.

Projekti(de) kirjeldamiseks ava menüüs Seadistused | Projektid vorm Projektid. Vormi kaardil Loend esitatakse kõikide projektide andmed. Projekti lisamiseks või andmete muutmiseks ava kaart Kirje.

Uue projekti lisamiseks:

- ◆ vajuta kiirvalikumenüü nupule Uus,
- ◆ täida väljad:
 - ◆ ProjID - täidetakse automaatselt,
 - ◆ ProjNimi - anna projekti nimetus,
 - ◆ ProjKomment - täiendav selgitus projekti kohta,
 - ◆ ProjURL - link projektiga seotud materjalile,
 - ◆ Aktiivne - kui projekt on käigus siis märkida, kui projekt lõpetatakse siis lipp maha võtta, vaikimisi on väli märkimata,
 - ◆ VälisTelef1 ja VälisTelef2 – projektiga seotud välised telefoninumbrid (reserveeritud telefonijaama moodulile),
 - ◆ MeieTelef1 ja MeieTelef2 - projektiga seotud sisemised telefoninumbrid (reserveeritud telefonijaama moodulile).
- ◆ projekti andmete salvestamiseks vajuta kiirvalikumenüü nupule Salvesta.

Aktiivse projekti valikmiseks või muutmiseks töö käigus on vajalik avada vorm Projekti valik (menüüs Seadistused | Aktiivse projekti valik). Vormil esitatakse parajasti aktiivsete

projektide loend, kõikide projektide vaatlemiseks märkida lipp Näita kõiki.

Töö käigus projektiga seotusest vabanemine on võimalik menüüvalikuga Seadistused | Ei kasuta projekti.

Kui kasutajale on projekti valik lubatud, siis esitatakse selle kasutaja poolt programmi sisselogimisel projekti valiku vorm. Pärast on võimalik sessiooni käigus sisselogimisel valitud projekti asemel valida teine projekt või projektist üldse loobuda.

Peatükk 3. Seadistused

3.1. Installeerimine.

Programmifailid ja kataloogid:

Üldine installikataloog "...\Platoo\Kontakt1\" (vaikimisi programmifailide "Program Files" kataloogis).

Programmi exe-fail – "kontakt1.exe", üldise installikataloogi alamkataloog "\Program\", see kataloog jagatakse välja, kui on installivariant A.

Andmebaasifail - "kontakt1.fdb", üldise installikataloogi alamkataloogis "\Data\".

Abiinfo (Help) ja kasutajajuhendid (PDF) - alamkataloogis "\Program\Help\".

Keelefailid – mitmekeelse versiooni korral, alamkataloogis "\Program\Lang\".

Andmebaasi seadistused – fail "kontakt1.ini", exe-failiga samas kataloogis, puudumisel luuakse (programmi esmasel käivitamisel, vt. 3.2. Andmebaas).

Andmebaasiserver: Firebird 1.0 või uuem, Interbase 6 või uuem.

Mitme töökoha korral installeeritakse andmebaasiserver ning andmebaas peaarvutisse ja

- ♦ variant A: Platoo-Kontakti programmi- (kliendi-) failid peaarvutisse, need on kõikidele kasutajatele (töökohtadele) ühised, sobib lokaalvõrgu korral;
- ♦ variant B: Platoo-Kontakti programmi- (kliendi-) failid installeeritakse igale töökohale oma, see variant on ainuvõimalik laivõrgus (Internet).

(Lisa)töökoha installeerimine (variant A):

- ♦ installeerida töökoha arvutisse andmebaasiserveri klient, kui seal seda juba ei ole,
- ♦ luua töökoha arvutisse eraldi kataloog,
- ♦ luua shortcut peaarvutis asuvale failile "kontakt1.exe", shortcut-i töökataloogiks panna tööarvutisse varemloodud kataloog.

(Lisa)töökoha installeerimine (variant B):

- ♦ installeerida töökoha arvutisse andmebaasiserveri klient, kui seal seda juba ei ole,
- ♦ installeerida töökoha arvutisse Platoo-Kontakti programmi- (kliendi-) failid,

Keele valik

Mitmekeelse versiooni installeerimisel pakutakse programmi esimesel käivitamisel vaikimisi kasutatava keele valikut. Hiljem saab iga kasutaja valida omale sobiva keele menüüst Lisad, Keele valik.

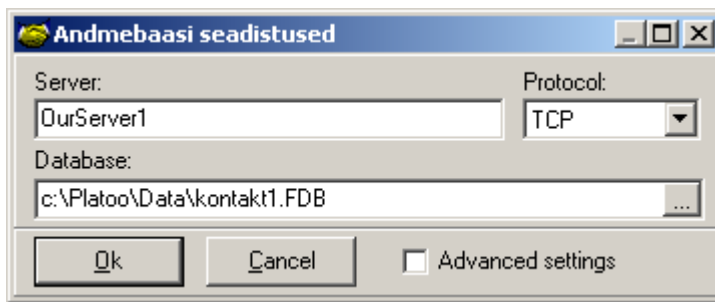
3.2. Andmebaas.

Andmebaasi seadistuste vormil määratakse administraatori poolt:

- ♦ Server - kohtvõrgus andmebaasiserveri arvuti nimi või TCP/IP aadress,
- ♦ Protocol - valik erinevate võrguprotokollide vahel, vaikimisi ja soovitatav TCP/IP,
- ♦ Database - serveri poolt vaadates andmebaasifaili nimi koos otsinguteega,

Täiendavad seadistused (edasijõudnud kasutajale):

- ♦ Port – TCP/IP port, väärtustada siis kui erineb standardsest.
- ♦ Character Set - programmi keele-eelistus, vaikimisi ja soovitatav ISO8859-1.

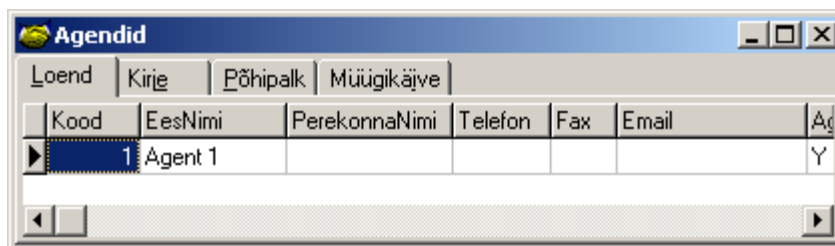


Pilt 23. Andmebaasi seadistused

Seadistuste vorm esitatakse ainult seadistuste puudumisel, enne esmakordset andmebaasi avamist.

3.3. Agendid.

Programmi esimesel käivitamisel on kasutajate tabel tühi, sisselogimiseks on vaja teada andmebaasiserveri administraatori kasutajatunnust ja parooli (vaikimisi “sysdba” ja “masterkey”). Administraator loob esmalt agendid - määrab ettevõtte töötajad, kellele edaspidi omistatakse kasutajanimi ja esmane parool.



Pilt 24. Vorm Agendid, Loend

Agendile omistatakse programmi kasutamiseks kasutajanimi (vt. Kasutajad, lk 33), mis läbi agent saab võimaluse programmi kasutamiseks. Kasutaja sisselogimisel aktiveeritakse automaatselt kasutajale vastav agent.

Agendi parameetrid.

Kood - agendi unikaalne tunnus (number), täidetakse automaatselt.

EesNimi - agendi (töötaja) eesnimi.

Perekonnanimi - agendi (töötaja) perekonnanimi.

Telefon - agendi töötelefoni number.

Fax - agendi faksinumber.

Aadress - agendi aadress.

E-post - agendi e-posti aadress.

Agent aktiivne - kas agent on tegev. Võimaldab näiteks aktiivsuse tühistamisel säilitada firmast lahkunud agendi tegemiste ajaloo, ilma agendi kustutamata.

MeieLiin1, MeieLiin2 – telefoninumbrid (reserveeritud telefonijaama liidesele).

Põhipalk - agendile mingist kuupäevast kehtestatud põhipalga suurus, seda ei pea kasutama (vt Illustratsioon).

Müügikäive - siia saab talletada agendi müügitulemused mingil perioodil.

Seadistused aruandele 5.5. Agentide palgakoefitsiendid (vt. ka 3.6. Tööplaani seadistused):

Agendi põhipalk:

Pilt 25. Vorm Agendid, Põhipalk

Agendi eelmise perioodi müügikäive:

Pilt 26. Vorm Agendid, Müügikäive

3.4. Kasutajad.

Kasutajate tabelis määratakse programmi kasutajad, nende õigused ja logitunnused ning vastavus agentidega.

Pilt 27. Vorm Kasutajad

Kasutaja parameetrid (omadused):

KasutajaTunnus - kasutaja unikaalne tunnus, vajalik sisselogimiseks. Võimalik ka valida juba olemasolevate andmebaasiserveri kasutajate hulgast.

Eesnimi - kasutaja eesnimi.

Perekonnanimi - kasutaja perekonnanimi.

Nivoo - kasutaja õiguste nivoo 0...5. Kasutaja õigused suurenevad nivoo numbri kasvades.

Agent - kasutaja kui agent, kasutaja sidumine agendiga on nõutav tavakasutaja (kasutajaõiguste nivoo 4 või madalam) korral. Valik agentide tabelist, (vt. Agendid, lk 32).

Projekti valik lubatud - kas kasutajale projektide valik lubatud, (vt. Projektid, lk 39).

Vaikimisi projekt - võimalus määrata vaikimisi kasutatav projekt.

Kasutajate tabeli muutmiseks on nõutavad administraatoriõigused.

Kasutaja õiguste astmed (nivood).

Kasutajanivooga (1...5) on määratud kasutaja õigused programmi ja andmebaasi kasutamisel. Kasutaja õiguste kirjeldus vastavalt kasutajanivoodele:

Administraator: nivoo 5 või kõrgem: lubatud on kõik toimingud, kus pole vaja andmebaasiserveri administreerimise õigusi.

Suurte õigustega kasutaja: nivoo 4: keelatud on ligipääs kasutajate tabelile ja andmebaasi ning automaatkoodide seadistustele, lubatud on muuta teiste agentide andmeid. Lubatud on andmete eksportimine.

Keskmine kasutaja: nivoo 3: lubatud on ligipääs ainult enda andmetele, nagu muuta/kustutada oma kontakte ja muuta/kustutada oma kliente.

Keskmine kasutaja: nivoo 2: lubatud on ligipääs ainult enda andmetele, nagu muuta/kustutada oma kontakte ja muuta oma kliente.

Algaja kasutaja: nivoo 1 või madalam: lubatud on ligipääs ainult enda andmetele, kasutaja saab planeerida/ registreerida vaid enda kui agendi kontakte, saab osaliselt lisada/ muuta vaid oma kliente, hiljem saab muuta vaid kinnitamata kontakte.

Erandina on olemas andmebaasiserveri administraator kasutajatunnusega "sysdba", alati maksimaalsete õigustega kasutaja, vajalik kasutajate aktiveerimisel, versiooniuuenduste installeerimisel jms.

Kasutaja aktiveerimine

Programmile juurdepääsu tagamiseks on vaja kasutaja serveris aktiveerida, vajutades nupule Aktiveeri. Kui kasutajat varem serveris polnud, tuleb seejuures määrata kasutajale parool sisselogimiseks, parool on hiljem kasutaja poolt muudetav, vt. Kasutaja parooli muutmine, lk 35.

Deaktiveerimine võimaldab ajutiselt keelata kasutaja juurdepääsu programmile või kogu andmebaasiserverile (lipp Kustuta serverist).

Nupp Kontrolli – võimaldab kontrollida, kas kasutaja on parajasti aktiivne.

Kasutajate aktiveerimiseks / deaktiveerimiseks on vaja teada andmebaasi administraatori kasutajatunnust ja parooli.

Kasutaja eelistused

Kasutaja enda poolt määratavad parameetrid, menüüs Seadistused, Kasutaja eelistused.

- ◆ Vaikimisi omad andmed - kas vaikimisi näidata ainult agendi andmeid (agendi kliente jms) või kõiki (võimalik alates kasutajanivoost 2).
- ◆ Kontakti registreerimisel ava klient – kas kontaktsündmuse registreerimisel avada ka vastava kliendi aken.
- ◆ Nulli akende suuruse mälu – vaikimisi jätab programm meelde akende suurused ekraanil, see käsk taastab vaikimisi seaded. Enne käsu rakendamist on vaja kõik programmi aknad sulgeda.

3.5. Kasutaja parooli muutmine.

Kasutaja võib oma logimisparooli soovi korral muuta.

NB! Sõltuvalt kasutajaniivoost võib programm uue parooli salvestamisel nõuda lisaks andmebaasi administraatori kasutajatunnust ja parooli (esitatakse vastav logiaken) !

Parooli muutmise etapid:

- ♦ vana parooli sisestamine (kehtiv parool, uue parooli lahtrisse viib klahv Enter);
- ♦ kui vana parool oli õige, siis uue parooli sisestus ja kontrolliks teistkordne uue parooli sisestus.

Pilt 28. Kasutaja parooli muutmise dialoog

Uue parooli salvestamiseks vajutada nuppu OK, uus parool salvestatakse, kui kõik kontrollid on läbitud positiivse tulemusega.

Tegevuse katkestamiseks vajutage Cancel.

Vt. ka Kasutajad, lk 33.

3.6. Automaatkoodid.

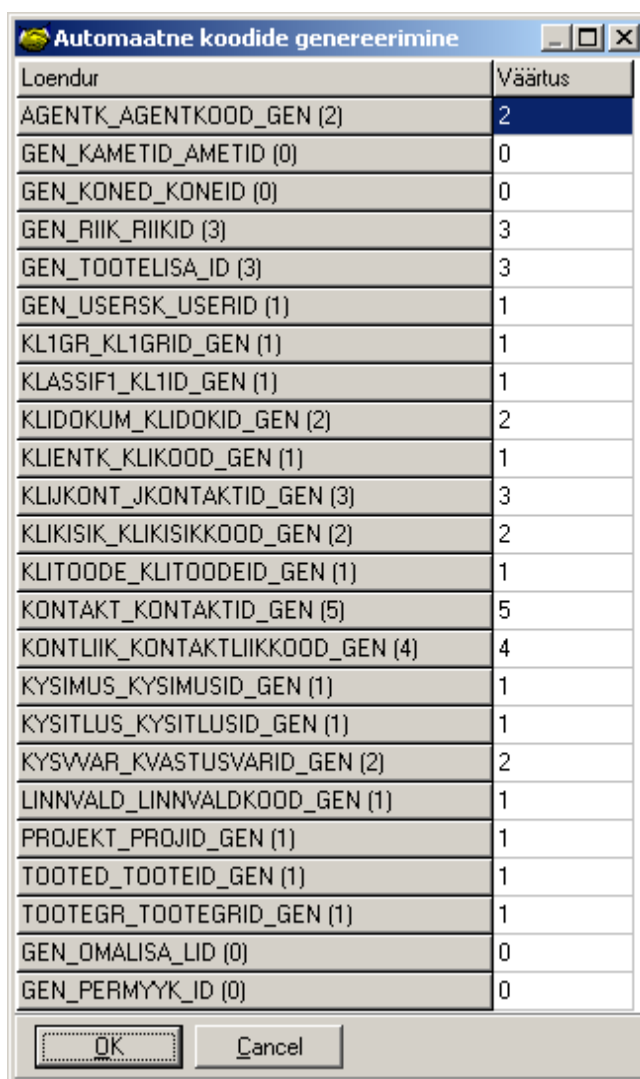
Ligipääsuks on vajalikud administraatoriõigused.

Programmis kasutavate koodide automaatseks seadmiseks (genereerimiseks) kasutatakse loendureid. Automaatne koodide genereerimine toimub vaikimisi. See vorm võimaldab vajadusel numeratsiooni paika aidata, näiteks pärast andmete importi, suurema hulga kirjete kustutamist või eesmärgiga alustada loendamist mingist kindlast numbrist.

Loendurite abil genereeritavad unikaalsed koodid:

<i>KOOD (LOENDUR)</i>	<i>Selgitus</i>
AGENTK_AGENTKOOD_GEN	Agendi kood
GEN_KONED_KONEID	Kõne tunnus(number), on reserveeritud telefonijaama liidesele
KL1GR_KL1GRID_GEN	Klassifikaatorite grupi tunnus(number)
KLASSIF1_KL1ID_GEN	Klassifikaatori tunnus(number)
KLIDOKUM_KLIDOKID_GEN	Dokumendi tunnus(number)
KLIENTK_KLIKOOD_GEN	Kliendi tunnus(number)
KLIJKONT_JKONTAKTID_GEN	Järgmise (planeeritud) kontakti tunnus(number)
KLIKISIK_KLIKISIKKOOD_GEN	Kontaktisiku tunnus(number)
KONTAKT_KONTAKTID_GEN	Toimunud kontakti tunnus(number)

<i>KOOD (LOENDUR)</i>	<i>Selgitus</i>
KONTLIK_KONTAKTLIIKKOOD_GEN	Kontaktiliigi tunnus(number)
KYSIMUS_KYSIMUSID_GEN	Küsimuse tunnus(number)
KYSITLUS_KYSITLUSID_GEN	Küsitluse tunnus(number)
KYSVVAR_KVASTUSVARID_GEN	Vastusevariandi tunnus(number)
LINNVALD_LINNVALDKOOD_GEN	Regiooni tunnus(number)
PROJEKT_PROJID_GEN	Projekti tunnus(number)
KLITOODE_KLITOODEID_GEN	Kliendi toote tunnus(number)
TOOTED_TOOTEID_GEN	Toote tunnus(number)
TOOTEGR_TOOTEGRID_GEN	Tootegrupi tunnus(number)
GEN_TOOTELISA_ID	Toote lisaomaduse tunnus(number)
GEN_RIIK_RIIKID	Riigi tunnus (number)
GEN_KAMETID_AMETID	Ameti tunnus (number)



Loendur	Väärtus
AGENTK_AGENTKODD_GEN (2)	2
GEN_KAMETID_AMETID (0)	0
GEN_KONED_KONEID (0)	0
GEN_RIIK_RIIKID (3)	3
GEN_TOOTELISA_ID (3)	3
GEN_USERSK_USERID (1)	1
KL1GR_KL1GRID_GEN (1)	1
KLASSIF1_KL1ID_GEN (1)	1
KLIDOKUM_KLIDOKID_GEN (2)	2
KLIENTK_KLIKODD_GEN (1)	1
KLIJKONT_JKONTAKTID_GEN (3)	3
KLIKISIK_KLIKISIKKODD_GEN (2)	2
KLITOODE_KLITOODEID_GEN (1)	1
KONTAKT_KONTAKTID_GEN (5)	5
KONTLIK_KONTAKTLIKKODD_GEN (4)	4
KYSIMUS_KYSIMUSID_GEN (1)	1
KYSITLUS_KYSITLUSID_GEN (1)	1
KYSVVAR_KVASTUSVARID_GEN (2)	2
LINNVALLD_LINNVALLDKODD_GEN (1)	1
PROJEKT_PROJID_GEN (1)	1
TOOTED_TOOTEID_GEN (1)	1
TOOTEGR_TOOTEGRID_GEN (1)	1
GEN_OMALISA_LID (0)	0
GEN_PERMYK_ID (0)	0

Pilt 29. Automaatne koodide genereerimine

3.7. Kontaktliigid.

Programmi üheks kandvaks ideeks on kontaktide eristamine nende liigi järgi. Administraator või suurte õigustega kasutaja (nivoo 3...5) kirjeldavad kontaktide liigid, milliseid töös edaspidi kasutatakse. Kontaktliigi kirjeldamiseks võiks aluseks võtta vastavuse tegelikust elust: soovitame kontaktliikidena telefonikõnet, pakkumise tegemist, kliendivisiiti jms.

Näiteks võib tuua järgmised kontaktliigid:

Telefon, Pakkumine, Visiit, Vastuvõtt, Masspakkumine.

Kontaktliigid on aluseks planeeritavate ja toimunud kontaktide liigitamisel aruandluses.

Pilt 30. Vorm Kontaktliigid

Kontaktliigi parameetrid.

Kood - kontaktliigi unikaalne tunnus (number), täidetakse automaatselt.

Nimetus - kontaktliigi tavakasutajale nähtav nimetus (lühikirjeldus).

Kontaktliigile tuleb veel määratleda mõned parameetrid:

MassKontakt - kas antud kontaktliik on määratletav üheaegse massilise kontaktina, näitab antud kontaktliigi kasutamise lubatavust masspakkumistes (vt. Masspakkumised, lk 50), võimalikud väärtused Y - yes või N - no;

KontaktLiikAktiivne - kas antud kontaktliik on kasutusel, võimalikud väärtused Y - yes või N - no;

PlaanilineKestvus - antud liiki kontakti planeeritud kestvus minutites või muudes kokkuleppelistes ühikutes, see on tähtis parameeter hilisema aruandluse koostamisel võimaldades analüüsida müüginimeste tegevust ajakasutamise küljest.

Vt. ka Kliendid, lk 43, Planeeritud kontaktid, lk 47, Toimunud kontaktid, lk 48.

Muutmiseks on nõutavad administraatoriõigused.

3.8. Tööplaani seadistused.

Selle vormi abil on seatav agentide müügitulemus, mille korral põhipalga arvutamisel enam täidetud kontaktiminutite arvu ei vaadelda. Sellisele maksimaalsele müügitulemusele antakse vastav minutite arv. Kui agent saavutab nimetatud müügitulemuse, siis on ta autoaatselt täitnud kontaktiminutite plaani. Tööplaani on kasutatav agentide põhipalga väljateenimise jälgimiseks.

Alates_kuupäevast	Minutid	Max_müük

Pilt 31. Vorm Tööplaani seadistused

Kasutusel aruande 5.5. Agentide palgakoeffitsiendid arvutamisel.

3.9. Oma firma andmed.

Ligipääsuks on vajalikud administraatoriõigused.

Ettevõtte parameetrid:

FirmaNimi - programmi kasutava ettevõtte nimetus, soovitatav on kasutada täielikku

nimetust. NB! FirmaNimi on seotud litsentsivõtmega.

Aadress - ettevõtte aadress.

Postiindeks - ettevõtte asukoha postiindeks.

FirmaRegNr - ettevõtte registrikood riiklikus (äri)registris

Telefon, faks - ettevõtte telefoni ja faksinumbrid.

Email - ettevõtte e-posti aadress.

WWW - ettevõtte interneti kodulehekülje aadress.

Juht_eesnimi, Juht_perekonnanimi - ettevõtte juhi ees- ja perekonnanimi.

Programmi litsentsivõti - siia märkida programmi levitajalt saadud litsentsivõti.

Litsents kehtib kuni - väli kuulub täitmisele ainult ajaliselt piiratud võtme korral (vastav kuupäev saadakse levitajalt koos võtmega, kuid ainult ajaliselt piiratud võtme korral).

OK - andmete salvestamiseks, Cancel - tegevuse tühistamiseks.

Oma firma andmete ja programmi litsentsivõtme(te) sisestusdialoog:

The image shows a Windows-style dialog box titled "Oma firma andmed". It contains the following fields and controls:

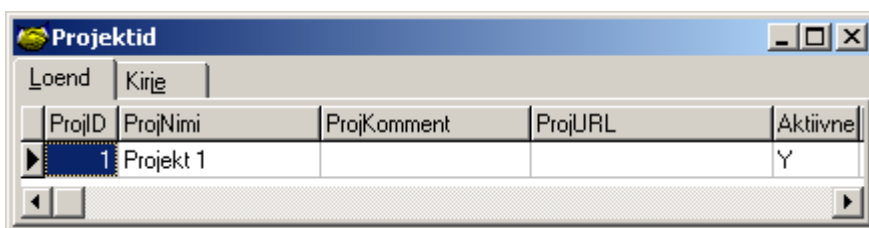
- FirmaNimi:** Text input field containing "ABC".
- Aadress:** Text input field.
- Postiindeks:** Text input field.
- Telefon:** Text input field.
- Faks:** Text input field.
- FirmaRegNr:** Text input field.
- EMail:** Text input field.
- WWW:** Text input field.
- Juht_eesnimi:** Text input field.
- Juht_perenimi:** Text input field.
- Programmi litsentsivõti:** Text input field.
- Litsents kehtib kuni:** Text input field.
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom.

Pilt 32. Vorm Oma firma andmed ja litsentsivõti

3.10. Projektid.

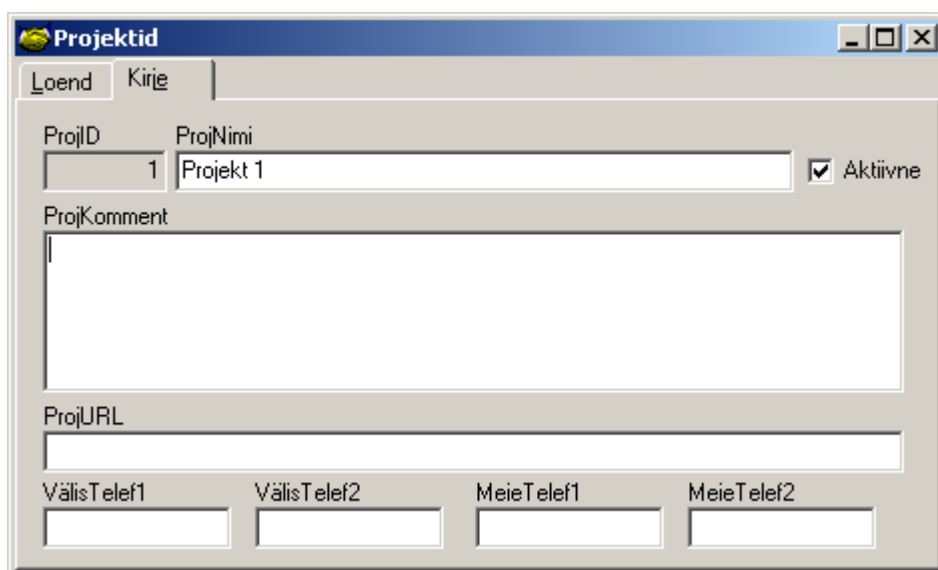
Projektid on kasutatavad planeeritud ja ka toimunud kontaktide täiendavaks liigitamiseks.

Projektide nimekiri.



Pilt 33. Vorm Projektid, Loend

Projekti parameetrid (omadused).



Pilt 34. Vorm Projektid, Kirje

ProjID - projekti unikaalne kood, täidetakse automaatselt.

ProjNimi - projektile antud nimetus.

Aktiivne - projekt on jooksvalt käigus.

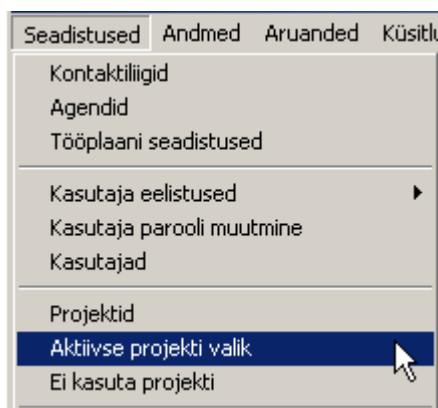
ProjKomment - projekti lühikirjeldus.

ProjURL - projektiga seotud elektroonsete materjalide asukoht.

VälisTelef1, VälisTelef2 – reserveeritud välisele telefonijaama liidesele.

MeieTelef1, MeieTelef2 - reserveeritud välisele telefonijaama liidesele.

Projekti aktiveerimine toimub peakna menüüs "Seadistused":



Pilt 35. Menüü Seadistused, Projektid

Projektide kasutamise lubamine vt. Kasutajad, lk 33.

3.11. Riigipühad.

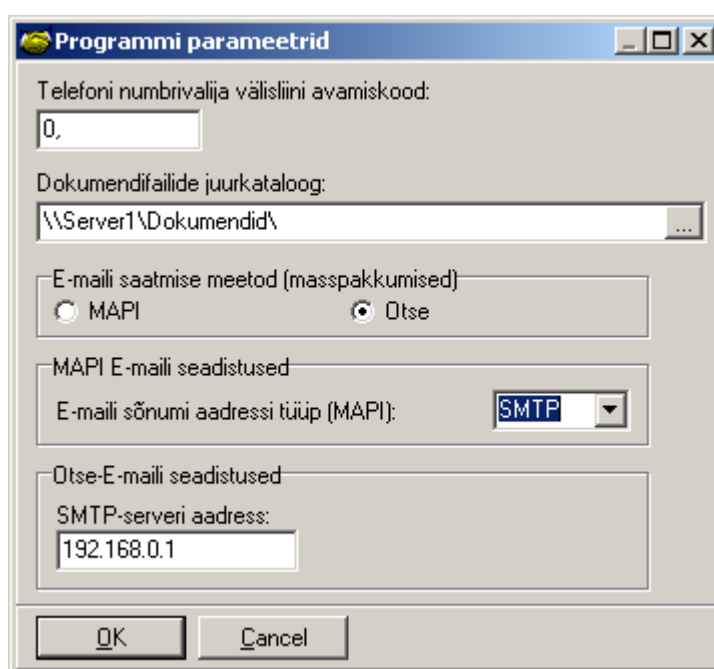
Programmis on ette nähtud riigi- ja riiklike pühade kirjeldamine.
Pühade parameetrid.

Kuupäev - vastava püha kuupäev kalendris.

Pühanimetus - vastava püha nimetus.

3.12. Programmi üldparameetrid.

Siin on võimalus näidata telefoni välisliini avamiskood. See parameeter võib olla vajalik täita kodukeskjaama (PBX) kasutamise korral ja selle väärtus on vastav kodukeskjaama seadistusele. Kasutatakse programmist helistamise algatamisel (TAPI): lisatakse telefoninumbri ette. Alternatiiv on Windows'i Calling Card.



Pilt 36. Programmi üldparameetrid.

Dokumendifailide juurkataloog: klientidega seotud dokumentide üldine asukoht võrgus. Kui on määratud, siis kliendi dokumendi juures salvestatakse ainult dokumendi suhteline kataloog juurkataloogi suhtes. Võimaldab vajadusel hiljem dokumentide kataloogi mujale ümber tõsta nii, et seosed säilivad.

E-maili seadistused: kasutatakse masspakkumiste saatmisel e-mailiga, lisaks kliendi aknas kliendile e-maili saatmisel.

- ◆ E-maili saatmise meetod: MAPI kasutab abivahendina välist e-mailiprogrammi (nt. Outlook vms), Otse – saadetakse programmi enda vahenditega, sel juhul vajalik määrata ka SMTP-serveri (mailiserveri) aadress.
- ◆ MAPI E-maili sõnumi aadressi tüüp: kuidas edastatakse e-maili aadress välisele programmile. Sõltub kasutatavast e-mailiprogrammist, panna paika proovimise teel.

Peatükk 4.

Andmed

4.1. Kliendid.

Kliendid on programmi mõistes isikud, kellega toimub ettevõtte suhtlemine. Klientide andmed on nähtavad kas loetelu või üksiku kliendi andmetena. Vormi Kliendid päises on esitatud filter, mille abil on võimalus kliente vastavalt määratud parameetrite väärtusele filtreerida.

Klientide filtri tingimused.

Filter - checkbox'i valikuga saab määrata, kas filtritingimusi arvestatakse kliendiloendi esitamisel.

Agent - määratakse agent, kellega seotud kliendid esitatakse.

Kliendi nimi - esitatakse kliendid, kelle nimi sisaldab väljal olevat teksti.

Suhte tüüp - esitatakse vastavad kliendid, variandid Partner, Klient.

Aadress - esitatakse kliendid, kelle aadress sisaldab väljal olevat teksti.

Agent puudub - esitatakse kliendid, kellega ei ole seotud agenti.

Aktiivne - esitatakse aktiivsed kliendid.

Püsiklient - esitatakse püsikliendid.

Linn-vald - esitatakse kliendid, kes asuvad määratud haldusjaotuses.

Liigitus - esitatakse liigitustunnusele ja/või tunnusegrupile vastavad kliendid.

Toode - esitatakse kliendid, kellel on määratud vastav tootegrupp ja/või toode.

Hinnang - esitatakse hinnangule vastavad kliendid.

Töötajate arv - esitatakse määratud tingimutele vastava töötajate arvuga firmad.

Käive - esitatakse määratud tingimutele vastava käibe suurusega firmad.

Salvest.kp - esitatakse määratud tingimustele vastava salvestuskuupäevaga firmad.

Filtritingimused liidetakse kokku tehtega loogiline JA.

Klientide loetelu.

Loetelus esitatakse kliendid, kelle parameetrid vastavad filtritingimustele.

The screenshot shows a software window titled 'Kliendid'. At the top is a toolbar with various icons. Below the title bar is a filter form with the following fields:

- Filter: (checked)
- Agent: Mart (dropdown)
- Kliendi nimi: abc (text input)
- Suhte tüüp: Klient (dropdown)
- Agent puudub
- Aktiivne: Jah (dropdown)
- Püsiklient: (dropdown)
- Aadress: (text input)
- Liigitus: (dropdown)
- Linn-vald: (dropdown)
- Toode: (dropdown)
- Hinnang: (dropdown)
- Töötajate_arv: >= (dropdown)
- Käive: >= (dropdown)
- Salvest.kp: >= (dropdown)

Below the filter form is a table with the following columns: Kood, Nimi, OmV, KoodLaos, Aadress, LinnVald, PostiIndeks, Riik, Telefon, Fax, EMail. The first row of data is:

Kood	Nimi	OmV	KoodLaos	Aadress	LinnVald	PostiIndeks	Riik	Telefon	Fax	EMail
1	ABC	AS	14351	A-Tänav 33	Tallinn	12313	Estonia	(0) 1234 567	(0) 1234 568	abc@def.

Pilt 37. Vorm Klientide loetelu

Kliendi põhiaandmed.

Kood - kliendi unikaalne kood, täidetakse automaatselt.

Nimi - kliendi nimetus.

OmandiVorm - kliendi ettevõtlusvorm, nagu AS (aktsiaselts), OÜ (osaühing), TÜ (täisühing) jms. Valik omandivormide tabelist.

RegistriNr - kliendi registrikood riiklikus (äri)registris.

Suhte tüüp - kas Klient (vaikimisi) või Partner.

Aadress: tänav-maja/küla - kliendi aadressi osad tänav-maja või küla.

Linn/vald/mk - kliendi aadressi osa linn või vald ja maakond.

Postiindeks - kliendi postiindeks.

Riik - kliendi aadressi osa riik.

Aadress 2,... - täiendava (asukoha vms.) aadressi veerud.

Klient_lisatud_kp - programmi poolt täidetav väli, kus näidatakse kliendi andmebaasi lisamise kuupäev.

Telefon - kliendi (üld)telefoni number.

Telefon2 - kliendi teine (üld)telefoni number.

Fax - kliendi faksi number.

e-mail - kliendi e-posti aadress.

Kontaktisikud - kliendi kontaktisikud (vt Kontaktisikud).

Klient - ABC AS

Põhiaandmed | Planeeritud kontaktid | Senised kontaktid | Kasutatavad tooted | Täiendav liigitus | Dokumendid

Kood: 1 | Nimi: ABC | OmandiVorm: AS | Suhte tüüp: Klient | Aktiivne

Aadress: tänav-maja/küla: A-Tänav 33 | Linn/vald/mk: Tallinn | Postiindeks: 12313 | Riik: Estonia

Aadress 2: tänav-maja/küla: | Linn/vald/mk 2: | Postiindeks 2: | RegistriNr:

Telefon: (0) 1234 567 | Telefon2: | Fax: (0) 1234 568 | E-mail: abc@def.gh | Klient_lisatud_kp: 16.06.2003

Kontaktisikud:	Nimi	Amet	Tel	Tel2	Fax	E-Mail	Kc
<input checked="" type="checkbox"/>	Peeter Meeter	juhataja	(0) 1234 569			peter@def.gh	

Aktiivsed

KoodLaos: 14351 | Lepingunr: | MakseAeg: | Soodustus %: | Boonus | Soovib masspakkumisi

Püsiklient

Kommentaariid kliendi kohta: | Hinnang: Hea | Käive: | Töötajate_arv:

Pilt 38. Vorm Klient, kaart Põhiaandmed

KoodLaos - kliendi kood mingis teises samas ettevõttes kasutatavas programmis, näiteks laovarvestuses, või mingis muus andmekogumis.

Lepingunr - kliendiga sõlmitud lepingu number.

MakseAeg - lepinguline makseae.

Soodustus % - lepinguline soodustuse suurus.

Boonus - kas klient on liitunud ettevõtte pakutava boonussüsteemiga.

Püsiklient - kas klient on püsiklient.

Hinnang - hinnang kliendile.

Kommentaarid kliendi kohta - kommentaaride sisestamiseks.

Töötajate arv - kliendi töötajate arv.

Käive - kliendi aastakäive.

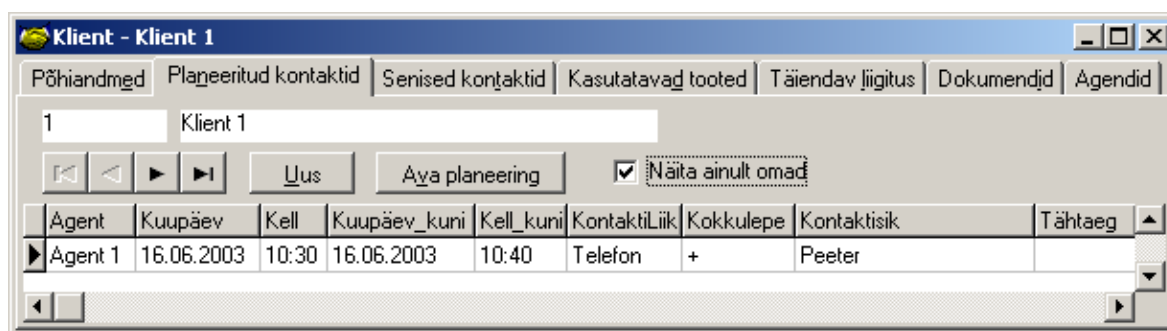
Soovib masspakkumisi - kas klient on nõus saama masspakkumisi, vt. Masspakkumised.

Planeeritud kontaktid

Kliendile planeeritud kontaktid agentide kaupa - loendis esitatakse kõik antud kliendile planeeritud ja realiseerimata kontaktid. Esitatakse kliendiga planeeritud järgmise kontakti aeg ja muu vajalik info. Võimalik näha ka teiste agentide poolt selle kliendiga planeeritud kontakte. Vt ka Planeeritud kontaktid, lk 47.

Näita ainult omad - näitatakse ainult antud agendi planeeritud kontaktid selle kliendiga.

Topeltklõps loendil avab kontakti planeeringu eraldi aknas.



Pilt 39. Vorm Klient, kaart Planeeritud kontaktid

Kontakti planeering

Pilt 40. Vorm Kontakti planeering

Kontaktiplaneeringu parameetrid:

Kuupäev, Kellaeg kuni - järgmise kontakti võtmiseks planeeritud kuupäev ja kellaeg, aeg võib olla antud vahemikuna, seda kasutades on kuni väljal näidatud planeeritud

ajavahemiku lõppaeg.

KontaktiLiik - milline kontakti liik on planeeritud, valik eelnevalt kirjeldatud kontakti liikide seast.

Kokkulepe (Jah, Ei, Määramata) - kas planeeritud kontakt on varem kokku lepitud.

Tähtaeg - kontakti võtmise lõpptähtaja määramiseks.

Kontaktisik - planeeritud kontakti kontaktisik kliendi poolelt.

Agent - planeeritud kontakti realiseerima määratud agent, see agent peab olema eelnevalt määratud antud kliendi juurde (tegelema kliendiga).

Agent tutvunud - selle märgib agent kui ta on kellegi teise agendi poolt temale planeeritud kontaktiga tutvunud.

Teema - kontakti pealkiri või lühike kirjeldus vms. Võimaldab hiljem sama teemaga seotud kontaktide kiiremat leidmist.

Kommentaariid - lisateave, mida peaks kontakti realiseeriv agent teadma kontakti läbiviimiseks.

Tootegrupp, toode – võimaldab määrata toodet, millega seoses kontakt on planeeritud.

Planeerija – agent, kes on kontakti planeerinud.

Projekt - projekt, millega seoses kontaktisündmus planeeritakse.

Senised kontaktid.

Siin esitatakse kliendiga toimunud kontaktid, parameetriteks on:

Kuupäev, Kell – kontakti toimumise kuupäev ja kellaaeg.

KontaktiLiik - kontakti liik, millisena kontakt toimus.

Kommentaariid - kirjeldus kontakti käigus tehtu kohta, meelepea edaspidiseks.

Kontaktisik - kes kliendi poolelt kontaktis osales.

KontaktToimus - kas kontakt on toimunud valik Y - jah või N - ei, kontakti kinnitamine, kui on märgitud, siis on kasutajatel nivooga X või madalam lubatud ainult kommentaaride lisamine kontaktile, suuremate õigustega (kõrgema nivooga) kasutajatel on võimalik kontakti andmeid muuta.

Agent - kontakti läbiviinud agent, see agent peab olema eelnevalt määratud antud kliendiga tegelema.

Registreerija - kontakti registreerinud agent.

Projekt - projekt, millega seoses kontakt läbi viidi.

Ühikuid - (aja)ühikute (või muu ettevõtte poolt kehtestatud kontakti mõõtühik) arv, mis kulus kontaktile.

ID – süsteemne kontakti tunnus, täidetakse automaatselt.

PakkumiseID - masspakkumise tunnus, täidetakse automaatselt.

Esitamisel on võimalik filtreerida toimunud kontaktid tingimustele:

Näita ainult omad - näidatakse ainult antud agendiga seotud kontaktid.

Ainult aktiivne projekt - näidatakse ainult aktiivse projektiga seotud kontaktid.

Need filtriparameetrid liidetakse tehtega loogiline JA.

Kasutatavad tooted.

Kliendi poolt kasutatavad tooted, millest teadmine on ettevõttele suhetes kliendiga oluline.

Tooted sellesse tabelisse valitakse eelnevalt kirjeldatud toodete hulgast. Lisaks toote juures kirjeldatud parameetritele on kliendi juures lisatavad:

AlatesKuup - kuupäev, millest alates teadaolevalt klient toodet kasutab.

KuniKuup - kuupäev, milleni teadaolevalt klient toodet kasutab või kasutab (tulevik), seda kuupäev võib kasutada näiteks aegumise tähistamiseks. Kokku eelmisega annab toote kasutusperioodi.

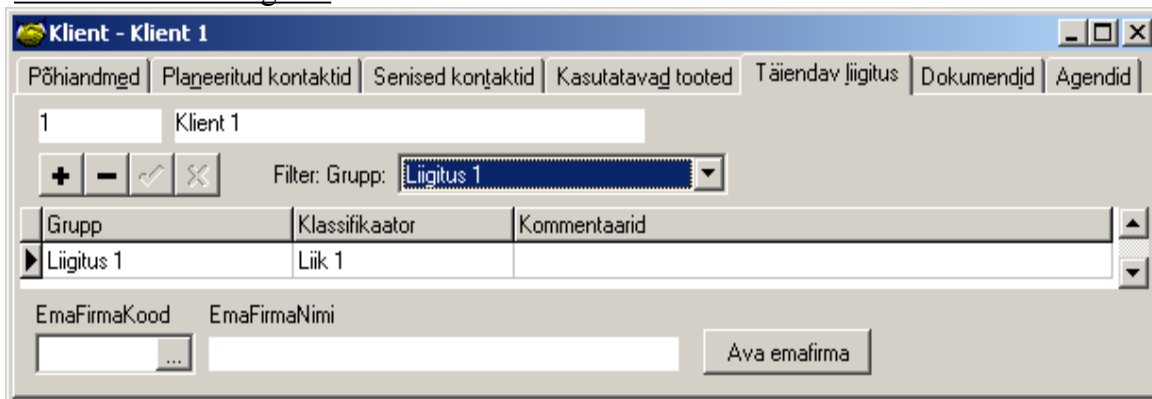
Täpsustus ja ... - valik tootegrupi lisaomaduse väärtuste hulgast, kirjeldab antud toote ja

antud kliendi paari jaoks ettevõtte seisukohast olulist omadust.

Kogus - kliendi poolt kasutatav tootete kogus.

Kommentaariid - selgitus kliendi toote kohta.

Kliendi täiendav liigitus.



Pilt 41. Vorm Klient, kaart Täiendav liigitus

Liigitus valitakse olemasolevate klassifikaatorite hulgast. Parameetriteks on klassifikaatori parameetrid. (vt. Klassifikaatorid (kliendi täiendav liigitus), lk 50)

Kliendi dokumendid.

Kliendiga seotud dokumendid, parameetrid:

Tüüp - kas tegu failiga kohalikus arvutis (kohtvõrgus) või www-aadressiga (näiteks kliendi koduleht vms).

KliDokFailiNimi - vastava dokumendifaili nimi koos otsinguteega (filename with path).

KliDokKomment - lühike kommentaar dokumendile.

KliDokAsukoht - vastava dokumendi asukoht arvutisüsteemis.

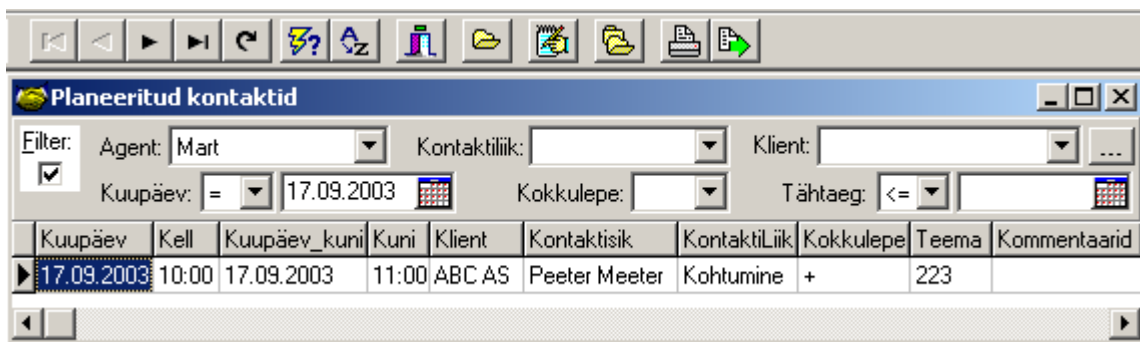
Kliendi agendid.

Kliendiga seotud agendid, parameetrid:

AgendiNimi - agendi ees- ja perekonnanimi.

AgentVastutav - kas agent on antud kliendiga suhtlemise eest vastutav.

4.2. Planeeritud kontaktid.



Pilt 42. Vorm Planeeritud kontaktid

Planeeritud kontakti parameetrid:

Kuupäev - millal peaks kontakt toimuma.

Kell, Kuni - kontakti toimumise ajavahemik.
Klient - kellega kontakt toimub.
KontaktLiik - millist liiki kontakt toimub.
Teema - kontaktsündmuse teema ehk pealkiri.
Kommentaarid - kommentaarid, lühiinfo, mida kontakti läbiviija peaks teadma.
Kontaktisik - kliendi poolelt isik, kellega kontakt toimub.
Kokkulepe - kas kontakti toimumine on eelnevalt kokku lepitud.
Aadress - kliendi aadress.
Telefon - kliendi või kontaktisiku telefoni number.
Fax - kliendi või kontaktisiku faksi number.
EMail - kliendi või kontaktisiku e-posti aadress.
Agent - ettevõtte poolt kontakti läbiviija.
Tähtaeg - kontakti läbiviimise viimane tähtaeg.
Planeerija - kontakti planeerinud agent.
Agent tutvunud - märke planeeritud kontaktiga tutvumise kohta agendi poolt.
Projekt - projekt, mille raames kontakt on planeeritud.
Tootegrupp, toode - toode millega seoses kontakt planeeritud.

4.3. Toimunud kontaktid.

Toimunud kontakti parameetrid.

ID - kontakti unikaalne tunnus.
Agent - kontakti läbi viinud agent.
KliKood - kliendi kood, kellega kontakt toimus.
Kliendi nimi - kliendi nimi, kellega kontakt toimus.
Kuupäev - millal kontakt toimus.
Kellaaeg - kontakti toimumise aeg.
KontaktLiik - millist liiki kontakt toimus.
KontaktToimus - kontakti kinnitatus.
Teema - kontaktsündmuse teema ehk pealkiri.
Kommentaarid - kommentaarid, lühiinfo, mis kontakti kohta on antud.
PakkumiseID - kontaktiga seotud masspakkumise unikaalne kood.
Kontaktisik - kliendi poolelt isik, kellega kontakt toimus.
Projekt - projekt, mille raames kontakt toimus.
Registreerija - kontakti toimumise registreerija.
Ühikud - kontakti toimumise mõõt vastavalt kontakti liigi juures sätestatule.
Tootegrupp, toode - toode millega seoses kontakt toimus.

Agent	KliKood	KliendiNimi	Kuupäev	Kell	Kuupäev_kuni	Kuni	KontaktLiik	KontaktIsik	Teema
Mart	1	ABC AS	16.09.2003	10:30	16.09.2003	10:40	Telefon	Peeter Meeter	123

Pilt 43. Vorm Toimunud kontaktid

4.4. Tooted.

Tootegrupid.

Tootegrupid on mõeldud toodete liigitamiseks mingite sarnaste tunnuste alusel. Tootegrupp kirjeldatakse parameetritega:

TooteGRID - tootegrupi unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

TootGrupiNimi - tootegrupile antud nimetus.

Kommentaariid - tootegrupile antud kommentaariid, võib kasutada ka grupi täpsustamiseks.

Lisaomadused - tootegrupile määratav omadus, milline on tähtis ettevõtte seisukohast selle grupi toodete ja üksiku kliendi vahel. Näiteks

- ♦ garantii, mille väärtuseks on erinevad pikkused,
- ♦ toote müügi kui protsessi seisund antud kliendi suhtes, väärtusteks võiksid olla pakkumisel, otsustamisel, müüdüd vms.

Tooted.

Tooteid kirjeldavad parameetrid:

TooteKood - tootele antav unikaalne kood, täidetakse automaatselt.

TooteNimi - tootele antav nimetus.

Tootegrupp - tootegrupi kood, mille alla toode kuulub.

Tootja - toote tootja.

KoodLaos - toote kood välises andmekogumis, näiteks laovarvestuses.

TooteKuluMaterjal - toote peamise kulutarviku kood vms.

Kommentaariid - tootele antavad kommentaariid.

ToodeAktiivne - kas antud toode on kasutuses.

HindKMta - toote hind käibemaksuta.

KM% - toote käibemaksu määr.

HindKMga - toote hind käibemaksuga.

Ühik - toote põhiühik (tk, tund jne)

Toodete loendikaardil on võimalus esitada ainult filtri tingimustele vastavad tooted, kui filtri checkbox on märgitud. Filtri tingimusteks on

Grupp - tootegrupp, valik kirjeldatud tootegruppide seast,

Nimetus - toote nimetuse osa,

ToodeAktiive - ainult aktiivsed tooted või kõik.

Filtritingimused liidetakse tehtega loogiline JA.

4.5. Klassifikaatorid (klientide täiendav liigitus).

Klassifikaatorid on kasutatavad klientide täiendavaks liigitamiseks, näiteks tegevusalade, konkurentide vms järgi.

Klassifikaatorite grupid.

Klassifikaatorid jagatakse gruppidesse, mille parameetrid on:

ID - klassifikaatorite grupi unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

Nimetus - klassifikaatorite grupi nimetus.

Kommentaariid - kommentaariid klassifikaatorite grupile.

Klassifikaatorid.

Klientide esmaseks liigitamiseks kasutatavate klassifikaatorite parameetrid on:

ID - klassifikaatori unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

Nimetus - klassifikaatori nimetus.

Grupp - klassifikaatorite grupp, millesse antud klassifikaator kuulub.

LisaKood – kood välises andmekogumis.

Kommentaariid - kommentaariid klassifikaatorile tema täiendavaks iseloomustamiseks.

Klassifikaatorite loendis võib esitatavad klassifikaatorid filtrit märkides filtreerida filtritunnuste:

Grupp - klassifikaatori kuuluvus gruppi, valik eelnevalt kirjeldatud gruppide hulgast,

Nimetus - klassifikaatori nimetuse osa alusel.

4.6. Masspakkumised.

Masspakkumisega kirjeldatakse üks ja sama kontakt korraga mitmele kliendile (ühise sisuga ja korraga saadetud pakkumine).

Masspakkumise parameetrid:

ID - masspakkumise unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

Agent - masspakkumise saatnud agent.

Kuupäev - masspakkumise saatmise kuupäev.

Kell, kuni - masspakkumise saatmise algus- ja lõpukellaeg.

KontaktiLiik - masspakkumise kontaktiliik.

Kinnitatud - masspakkumise toimingute kinnitatus (lõpetatus).

Teema - pakkumise pealkiri.

Selgitus - kommentaar pakkumisele (või ka pakkumise sisu).

Tootegrupp, toode - võimalus näidata toode, millega seoses pakkumine tehti.

Projekt - masspakkumisega seotud projekt.

Registreerija - masspakkumise registreerinud agent.

Ühikuid - kontaktiühikute plaaniline arv.

Igal masspakkumisel on loend selle saanud klientidest, loendi real:

KliendiKood - masspakkumise saanud kliendi unikaalne kood.

KliendiNimi - masspakkumise saanud kliendi nimetus.

Kontaktisik - kui on määratud, saadetakse pakkumine kliendi konkreetsele kontaktisikule.

Kinnitatud - masspakkumine kui kontakti toimumine selle üksiku kliendiga on kinnitatud.

4.7. Kontaktisikud, kontaktisikute koondtabel.

Kliendi poolelt on kontakti osapooleks kontaktisikud. Ühe kliendiga võib olla seotud 1 või rohkem kontaktisikut.

Kontaktisiku parameetrid.

KontaktIsikNimi - kontaktisiku ees- ja perekonnanimi.

KliKood - kontaktisikuga seotud kliendi kood.

Kliendi_nimi - kontaktisikuga seotud kliendi nimi.

KontaktIsikTel - kontaktisiku telefoninumber.

KontaktIsikTel2 - kontaktisiku teine telefoninumber.

KontaktIsikFax - kontaktisiku faksinumber.

KontaktIsikEmail - kontaktisiku e-posti aadress.

KontaktIsikKomment - kommentaar kontaktisiku kohta.

KontaktIsikAmet - kontaktisiku ametikoht.

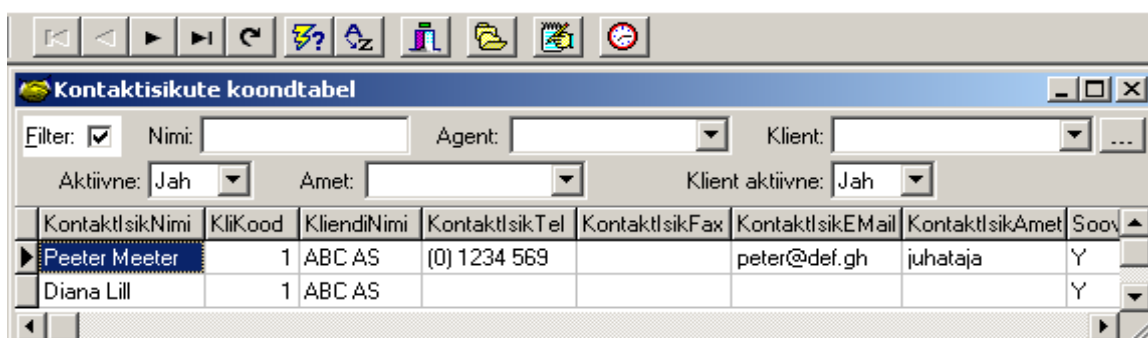
KontaktIsikAktiivne - kas kontaktisik on tegev.

SoovibMasspakkumisi - kas kontaktisik on avaldanud soovi saada masspakkumisi.

Isikukood - kontaktisiku isikukood (kui on teada).

Kontaktisikute koondnimekiri.

Kõikide klientide kõikide kontaktisikute esitamine ühises nimekirjas võimaldab teostada kontaktisiku otsingut tema nime või muu tunnuse alusel.



KontaktIsikNimi	KliKood	KliendiNimi	KontaktIsikTel	KontaktIsikFax	KontaktIsikEMail	KontaktIsikAmet	Soov
Peeter Meeter	1	ABC AS	(0) 1234 569		peter@def.gh	juhataja	Y
Diana Lill	1	ABC AS					Y

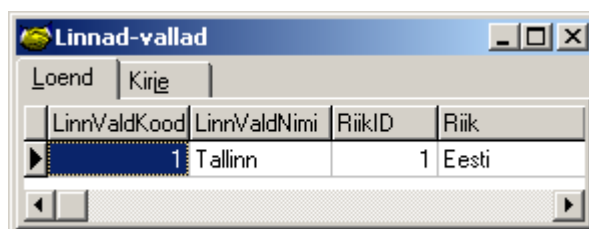
Pilt 44. Vorm Kontaktisikute koondtabel

Klient - otse vastava kliendi juurde minek vt. Kliendid, lk 43.

Kontakt kirja - kontakti registreerimine vt. Toimunud kontaktid, lk 48.

4.8. Linnad-vallad.

Klientide liigitamiseks asukoha järgi on toodud sisse tunnus Linn-vald, millesse on võimalik kirjeldada haldusjaotus näiteks linnade ja valdade järgi. Vastavalt vajadusele võib tegelik regionaalne liigitus olla teostatud teisiti.



LinnValdKood	LinnValdNimi	RiikID	Riik
1	Tallinn	1	Eesti

Pilt 45. Vorm Linnad-vallad

Linnad-vallad grupeeritakse riikide kaupa. Selleks tuleb sisestada riigid riikide tabelisse.



Pilt 46. Vorm Riigid

Peatükk 5.

Aruanded

5.1. Kontaktide koond.

Kontaktide koond on aruanne toimunud kontaktidest (vt. Toimunud kontaktid, lk 48), mida on võimalik koostada nii arvuliselt kui ka koguseliselt (eraldi plaaniline ja tegelik kogus ehk kestus).

Pilt 47. Aruanne Kontaktide koond

Koostamiseks kaasatavaid parameetreid on võimalik selekteerida filtri abil. Filtri-tingimusteks on:

- ◆ Periood - kuupäevaliselt seatav ajavahemik.
- ◆ Agent - agent, kelle kontaktide kohta aruanne koostatakse, kas valitud agendi või kõikide agentide lõikes.
- ◆ Klient - valik klientide hulgast, kas valitud kliendi või kõikide klientide lõikes.
- ◆ Kontaktiliik - valik kontaktiliikide hulgast, kas valitud kontaktiliigi või kõikide kontaktiliikide lõikes.
- ◆ Projekt - valik projektide hulgast, kas valitud projekti või kõikide projektide lõikes.
- ◆ Ainult toimunud kontaktid - aruande koostamisse kaasatakse ainult toimunud ehk kinnitatud kontaktid.

Aruande koostamisel on vajalik märkida milliste veergude järgi toimub aruande ridade grupeerimine (andmete sorteerimine) ja kas arvutatakse nende veergude kohta vahesummad. Grupeerimist on võimalik valida veergude:

- ◆ agent,
- ◆ kontaktiliik,
- ◆ klient,
- ◆ kuupäev,
- ◆ kontaktisik,
- ◆ tootegrupp,
- ◆ toode

järgi, nendele veergudele võib lasta arvutada ka vahesummad. Grupeerimise järjestus on vabalt valitav, korraga on võimalik grupeerida kuni 4 veeru järgi. NB! Vahe- ja lõppsummasid näidatakse alles väljatrüki eelvaateaknas.

Aruande koostamisel võib valida detailse (vastavate ridadega) esituse või koondina esitamise vahel ning üle kogu aruande kontaktide koguarvu ja kogumahu näitamist.

Aruanne arvutatakse ja esitatakse vastaval vormil ning vajadusel võib selle ka trükkida. Hilisemaks töötlemiseks teiste vahenditega on võimalik aruande read salvestada tekstifaili või kopeerida lõikelauale.

Samm 29. Kontaktide koondaruande koostamine.

Ava menüüs Aruanded | Kontaktide koond vorm Kontaktide koond. Määra filtritingimused:

- ◆ Periood - ajavahemik, mille kohta aruannet koostad,
- ◆ Agent - vali üks agent või kõik agendid,
- ◆ Klient - vali üks klient või kõik kliendid,
- ◆ Kontaktiliik - vali üks kontaktiliik või kõik kontaktiliigid,
- ◆ Projekt - vali üks projekt või kõik projektid,
- ◆ Ainult toimunud kontaktid - aruanne ainult toimunud ehk kinnitatud kontaktide kohta.

Vali aruande veergude esitus :

- ◆ 1. grupeeritav veerg, kas arvutada vahesumma,
- ◆ 2. grupeeritav veerg, kas arvutada vahesumma,
- ◆ 3. grupeeritav veerg, kas arvutada vahesumma,
- ◆ 4. grupeeritav veerg, kas arvutada vahesumma.

Vali lipu Näita detaile märkimisega kas aruanne esitatakse detailselt (kontaktiridadega) (lipp märgitud) või koondkujul (kontaktiridadeta) (lipp märkimata).

Vali lipu Lõppsumma märkimisega kas arvutatakse kokku üle aruande kontaktide arv ja maht (lipp märgitud) või ei (lipp märkimata).

Valitud tingimustele vastava aruande koostamiseks vajuta kiirvalikumenüüs nupule Arvuta. Tulemusena saadud aruanne esitatakse samal vormil. Aruande

- ◆ trükkimiseks vajuta nupule Print, avatakse trüki eelvaade,
- ◆ aruande ridade faili salvestamiseks nupule Salvesta,
- ◆ lõikelauale kopeerimiseks nupule Kopeeri tulemus lõikelauale.

5.2. Agentide palgakoeffitsiendid.

Aruande Agentide palgakoeffitsiendid otstarve on agentide palgakujunduse juures kontaktidega tehtud töö arvestamine. Aruande arvutamisel arvestatakse:

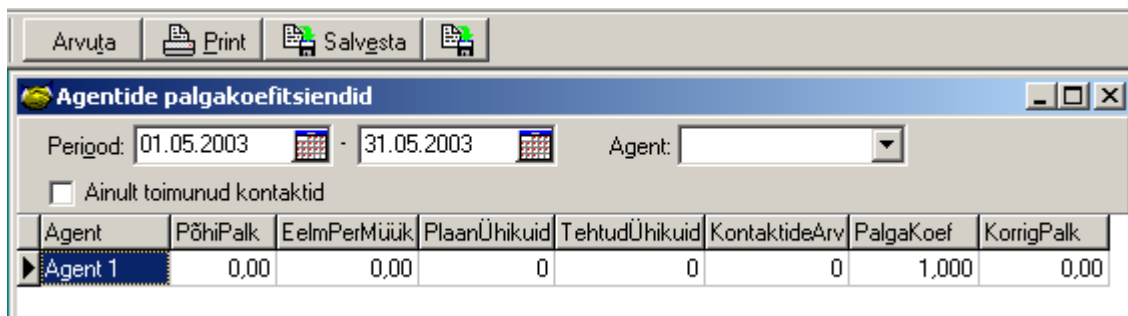
- ◆ agendi põhipalka,
- ◆ agendi eelmise perioodi müügikäivet (vt. Agendid, lk 32),
- ◆ perioodi kontaktide mahtu (vt. Toimunud kontaktid, lk 48, Kontaktide koond, lk 53, Tööplaani seadistused, lk 38).

Koostamiseks kaastavaid parameetreid on võimalik selekteerida filtri abil. Filtritingimusteks on:

- ◆ Periood - kuupäevaliselt seatav ajavahemik.
- ◆ Agent - agent, kelle kontaktide kohta aruanne koostatakse, kas valitud agendi või kõikide agentide lõikes.

- ◆ Ainult toimunud kontaktid - aruande koostamisse kaasatakse ainult toimunud ehk kinnitatud kontaktid.

Aruanne arvutatakse ja esitatakse vastaval vormil ning vajadusel võib selle ka trükkida. Hilisemaks töötlemiseks teiste vahenditega on võimalik aruande read salvestada faili või kopeerida lõikelauale.



Agent	PõhiPalk	EelmPerMüük	PlaanÜhikuid	TehtudÜhikuid	KontaktideArv	PalgaKoeff	KorrigPalk
Agent 1	0,00	0,00	0	0	0	1,000	0,00

Pilt 48. Aruanne Agentide palgakoeffitsiendid

Peatükk 6.

Küsitlused

6.1. Ülevaade.

Iga ettevõtte tegevuses tekib aeg-ajalt vajadus näiteks turu-uuringu või rahulolu-uuringu järele. Programmis on ette nähtud vahendid selliste uuringute käigus küsitluste läbiviimiseks. Küsitluse edukaks läbiviimiseks peaks eelnevalt koostama eesmärgi silmas pidades küsimused, milliseid klientidele (küsitletavatele) esitama hakatakse. Samuti on hoolikalt vaja läbi töötada võimalikud vastused ja vastusevariandid, et küsitlemine ise võimalikult sujuvalt laabuks.

6.2. Küsitluse koostamine.

Küsitluse parameetrid on:

KüsitlusID - küsitluse unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

KüsitluseNimi - küsitlusele antud unikaalne nimetus.

KüsitluseKommentaariid - küsitlusele antud kommentaarid.

Küsimused - küsitluse koosseisus olevad küsimused.

MääratudKliendid - kliendid, kellele antud küsitlus on suunatud.

Määratud klientide parameetrid on:

KliKood - küsitletava kliendi unikaalne kood.

KliendiNimi - küsitletava kliendi nimi.

PlaneeritudKuup - kliendi küsitlemiseks planeeritud kuupäev.

KüsitlusTehtud - lipp näitab, kas antud kliendiga on küsitlus läbi viidud.

Iga küsitlus koosneb küsimustest, millised valitakse eelnevalt ettevalmistatud küsimuste hulgast. Iga küsitluse juurde määratakse ka kliendid, kellele küsitlus suunatakse ehk kellelt siis küsitluse käigus küsimustele vastuseid oodatakse. Kliendi kaasamisel küsitluse juurde on võimalik planeerida ka kuupäev, millal klienti küsitletakse.

Küsitluste loetelu esitatakse vormi Küsitlused kaardil Loend:



Pilt 49. Vorm Küsitlused, kaart Loend

Küsitluse andmed esitatakse vormi Küsitlused kaartidel Kirje ja Määratud kliendid.

6.3. Küsimused.

Küsimusi kasutatakse küsitlustes (vt. Küsitluse koostamine, lk 57, Küsitluse läbiviimine, lk 58, Küsitluste vastused, lk 62). Küsimuste koostamine ja nende võimalike vastuste ja vastusevariantide väljatöötamine on üks olulisimaid etappe küsitluse koostamisel ja läbiviimisel.

Küsimuse parameetrid on:

KüsimusID - küsimuse unikaalne tunnus, täidetakse automaatselt.

Küsimus - küsimuse tekst, unikaalne.

Vastuse tüüp - valik võimalikest vastusetüüpidest, millisteks on Sõnaline, Jah/Ei, Täisarv, Numbriline (murdarv), Kuupäev, Üks variant valikust.

VastuseVariandid - vastuse tüübi 'Üks variant valikust' korral vastusevariandid.

Samm 30. Küsimuste koostamine.

Ava menüüs Küsitlused | Koostamine | Küsimused vorm Küsimused. Ava kaart Kirje.

- ◆ uue küsimuse sisestamiseks vajuta kiirvalikumenüüs nupule Uus (+),
- ◆ sisesta väljale Küsimus küsimuse tekst,
- ◆ vali Vastusetüübi valikust nõutav vastustüüp,
- ◆ Vastusetüübi Üks variant valikust korral sisesta vastusevariandid: vastusevariandi lisamiseks vajuta nupule Uus (+), salvestamiseks nupule Salvesta (V),
- ◆ salvesta küsimus vajutades kiirvalikumenüüs nupule Salvesta (V).

Korda tegevusi järgmise küsimuse sisestamiseks.

Pilt 50. Vorm Küsimused, kaart Kirje

Juba olemasolevaid küsimusi näed küsimuste loendis vormi Küsimused kaardil Loend.

Pilt 51. Vorm Küsimused, kaart Loend

Ühte ja sama küsimust on võimalik kasutada mitmetes erinevates (ka eri aegadel läbi viidavates) küsitlustes.

6.4. Küsitluse läbiviimine.

Samm 31. Küsitluse koostamine.

Küsitluse läbiviimiseks koosta varem kirjeldatud küsimustest küsitlus ja vali kliendid, kellele küsitluse suunad.

Küsimuste lisamiseks Ava menüüs Küsitlused | Koostamine | Küsitlused vorm

Küsitlused. Ava kaart Kirje. Uue küsitluse lisamiseks vajuta kiirvalikumenüüs nupule Uus (+).

- ◆ sisesta väljale KüsitluseNimi küsitluse nimetus,
- ◆ kommentaaride väljale kirjuta küsitluse lühiiseloostus,

Küsimuste lisamiseks:

- ◆ vajuta nupule Lisa küsimus,
- ◆ avatakse vorm Küsimuse valik,
- ◆ vali lisatav küsimus,
- ◆ vajutusega nupule OK lisab programm valitud küsimuse küsitlusele,
- ◆ vajutusega nupule Cancel tühistad valiku.

KüsitlusID	KüsitluseNimi
1	Küsitlus 1

KüsimusID	Küsimus
1	Küsimus 1

Pilt 52. Vorm Küsitlused, kaart Kirje

Klientide valimiseks Ava kaart Määratud kliendid. Vajuta nupule Lisamine klientide nimekirjast. Avanenud vormilt Klientide lisamine küsitlusele saad märkida küsitletavateks kas

- ◆ aktiivse kliendi klientide nimekirjast,
- ◆ kõik oma kliendid,
- ◆ valitud kliendid klientide nimekirjast või
- ◆ kõik klientide nimekirjas nähtavad kliendid.

Küsitletavate klientide hulka võid piirata tingimustega, milleks on

- ◆ ainult kliendid, kellel on e-posti aadress,
- ◆ ainult aktiivsed kliendid.

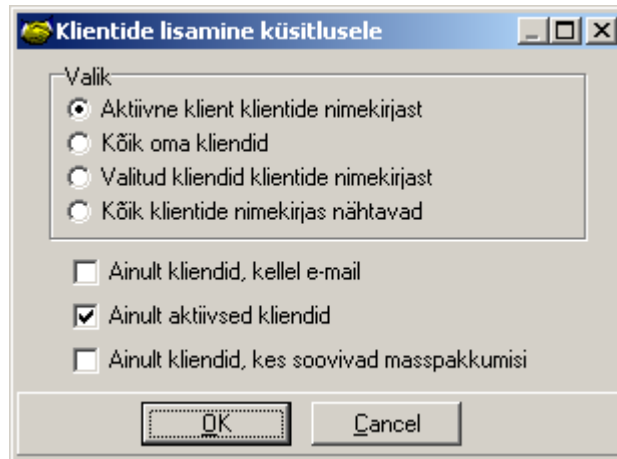
KüsitlusID	Küsitlus
1	Küsitlus 1

KüsitlusID	Küsitlus
1	Küsitlus 1

Kliikood	KliendiNimi	PlaneertudKuup	KüsitlusTehtud
1	Klient 1		N

Pilt 53. Vorm Küsitlused, kaart Määratud kliendid

Tehtud valiku järel vajutusega nupule OK lisatakse valitud tingimustele vastavad kliendid küsitletavate nimekirja ja teatatakse ka mitu klienti sai lisatud. Vajutus nupule Cancel tühistab valiku.



Pilt 54. Dialoog Klientide lisamine küsitlusele

Saadud nimekirja üksiku kliendi lisamiseks vajuta nuppu Lisa rida, avatakse vorm Kliendi valik, millest valid vajaliku kliendi. Vajutusega nupule OK lisatakse valitud klient küsitletavate nimekirja ja teatatakse, et 1 klient sai lisatud. Vajutus nupule Cancel tühistab valiku.

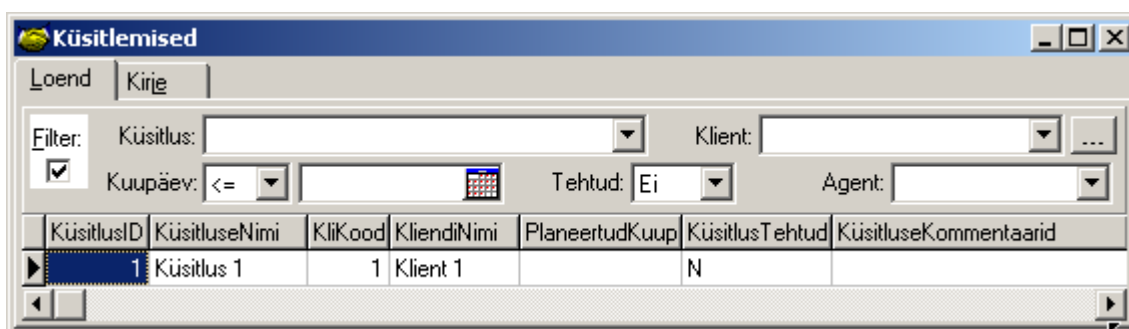
Üksiku kliendi kustutamiseks nimekirjast vajuta nupule Kustuta rida, avatakse tegevuse kinnituse vorm Confirm, millega välditakse kliendi juhuslikku kustutamist nimekirjast.

Sisesta iga kliendi rea väljale PlaneeritudKuup tema küsitlemise kuupäev.

Koostatud küsitluse alusel on võimalik asuda küsitlust läbi viima.

Samm 32. Küsitluse läbiviimine.

Koostatud küsitluse läbiviimiseks ava menüüs Küsitlused | Küsimine vorm Küsitlemised. Kaardil Loend vali küsitlus, mida ja klient, kellega soovid küsitluse läbi viia. Vajaliku küsitluse ja kliendi paari leidmist hõlbustab filter, mida kasutades filtri-tingimustele vastavad küsitlus-klient paarid välja filtreeritakse.



Pilt 55. Vorm Küsitlemised, kaart Loend

Ava kaart Kirje.

- ◆ Vali kliendile esitatav küsimus, küsimuste vahel saad liikuda nuppudega Eelmine küsimus (<<) ja Järgmine küsimus (>>).
- ◆ Esita küsimus,

- ◆ märgi väljale Vastus kliendi poolt antud vastus. Vajadusel saad väljale Selgitus sisestada vastuse juurde selgituse.
- ◆ Salvestamiseks vajuta nupule Ok.
- ◆ Tühistamiseks vajuta nupule Cancel.
- ◆ Juba salvestatud vastuse kustutamiseks vajuta nupule Kustuta.
- ◆ Vali järgmine küsimus.

Kui oled valitud kliendiga lõpetanud, siis märgi küsitlus läbituks (märgi lipp KüsitlusTehtud). Kindlasti salvesta muutused vajutades kiirvalikumenüü nupule Salvesta.

Küsimus	VastuseTüüp	Vastus	VastusSelgitus	VastamKuup
Küsimus 1	Variantidest üks	Variant 1		16.06.2003

Pilt 56. Vorm Küsitlemised, kaart Kirje

Küsitlused koos neile määratud klientidega esitatakse vormi Küsitlemised kaardil Loend. Iga küsitlus-klient paari kohta antakse järgmised andmed:

- ◆ KüsitlusID - küsitluse unikaalne kood.
- ◆ KüsitluseNimi - küsitlusele antud nimetus.
- ◆ KliKood - kliendi kood, kellega küsitlus läbi viiakse.
- ◆ KliendiNimi - kliendi nimi, kellega küsitlus läbi viiakse.
- ◆ PlaneeritudKuup - küsitluse läbiviimiseks planeeritud aeg.
- ◆ KüsitlusTehtud - näitab, kas sellele kliendiga on antud küsitlus läbi viidud (Y - on, N - ei ole).
- ◆ KüsitluseKommentaariid - lühiteave, mida antud küsitluse kohta peaks teadma.

Vajaliku küsitluse otsimiseks on kaardil filter. Filtreerimine on võimalik järgmiste filtritunnuste alusel:

- ◆ Küsitlus - otsitava küsitluse nimetus,
- ◆ Klient - klient, kes on küsitletavate nimekirjas, valikut on võimalik sooritada ka lahtri kõrval oleva valikunupu abil,
- ◆ Kuupäev - võimalik on filtreerida planeeritud küsitlemise kuupäeva järgi, kas antud kuupäeval või varem, antud kuupäeval, antud kuupäeval või hiljem, antud kuupäevani, pärast antud kuupäeva või enne ja pärast antud kuupäeva planeeritud küsitlused,
- ◆ Tehtud - kas küsitlus on sooritatud,

- ◆ Agent - küsitlust läbiviiva agendi järgi, näidatakse agendi kliendid.

Filtritingimuste kehtestamiseks on vajalik märkida lipp Filter ja vajutada kiirvalikumenüüs nupule Kehtesta filtritingimused või filtrielemendil olles vajutusega klahvile Enter.

Kaardil Kirje esitatakse valitud küsitluse ja kliendi nimetused ning vastavad küsimused. Kui küsitlus on osaliselt või täielikult tehtud, siis näidatakse siin ka küsimustele antud vastused ja selgitused.

Siin on loetletud valitud kliendile selle küsitluse raama Kaardil näidatakse valitud küsitluse nimi ja küsitletava kliendi nimi ning selle küsitluse käigus kliendile esitatavad küsimused. Küsitluse käigus valitakse kliendile esitatavate küsimuste hulgast küsimus ja märgitakse kliendi poolt antud vastus, millele võib lisada selgituse.

Iga küsimuse juures säilitatakse lisaks küsimuse parameetritele:

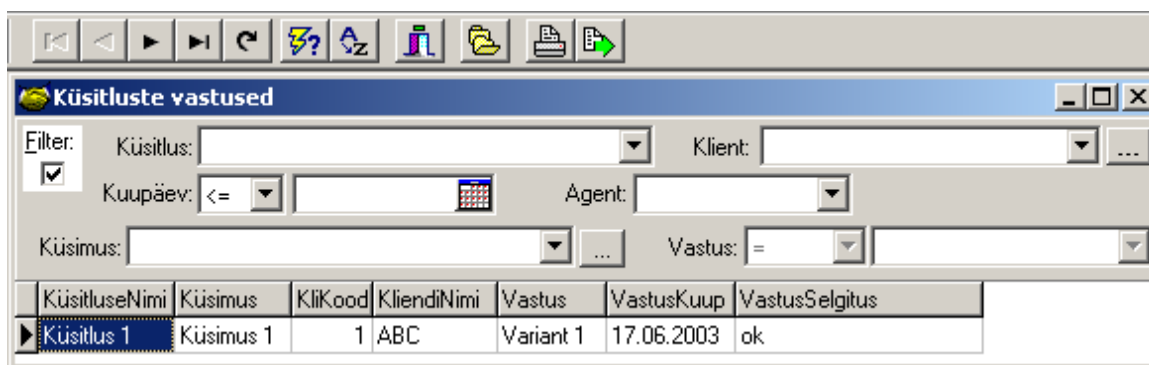
- ◆ Vastus - küsimusele antud vastus,
- ◆ VastusSelgitus - vastuse selgitus, kui selgitamist on peetud vajalikuks,
- ◆ VastamKuup - vastamise kuupäev.

Juba salvestatud küsimuste-vastuste vahel on võimalik liikuda, vastuseid on võimalik redigeerida ja kustutada.

Kui klient on küsitletud, st. valitud küsitlusega ette nähtud küsimused on esitatud ja vastused kirja pandud, siis on vajalik märkida lipp KüsitlusTehtud ja tulemused salvestada kiirvalikumenüü nupu Salvesta abil.

NB! Iga küsitluse rida salvestatakse eraldi, sõltumata päisest. Päise salvestamisel toimub ka viimase salvestamata rea salvestamine.

6.5. Küsitluste vastused.



Pilt 57. Küsitluste vastused detailselt

Kõikide küsitluste vastused esitatakse koondtabelina vormil Küsitluste vastused. Vormi koosseisu kuulub filter, mille abil on võimalik selekteerida filtritingimustele vastavad vastused. Filtringimused on:

- ◆ Küsitlus - küsitluse nimetus valikust,
- ◆ Klient - kliendi nimetus valikust,
- ◆ Kuupäev - vastamise kuupäev, kas antud kuupäeval või varem, antud kuupäeval, antud kuupäeval või hiljem, antud kuupäevani, pärast antud kuupäeva või enne ja pärast antud kuupäeva vastatud,
- ◆ Agent - agent, kelle kliente vaadeldakse.
- ◆ Küsimus - küsimus valikust,
- ◆ Vastus - antud vastuse järgi.

Vastuse kohta esitatakse:

- ◆ KüsitluseNimi - küsitlus, mille koosseisus küsimus oli,
- ◆ Küsimus - küsimus, millele selekteeritud vastus on antud,
- ◆ KliKood - küsimusele vastanud kliendi kood,
- ◆ KliendiNimi - küsimusele vastanud kliendi nimi,
- ◆ Vastus - küsimusele antud vastus,
- ◆ VastamKuup - vastamise kuupäev,
- ◆ VastusSelgitus - vastuse selgitus, kui selgitamist on peetud vajalikuks.

6.6. Küsitluste vastuste koondaruanne.

Läbiviidud küsitluste vastuseid on võimalik hiljem analüüsida. Analüüs toimub küsitlusele koosseisus olnud küsimustele antud vastuste järgi, analüüsitulemust võib näidata nii klientide kui ka vastuste arvu kaupa. Korraga on analüüsimiseks võimalik kaasata kuni 3 küsimust-vastust, kas siis konkreetse küsitluse piires või ka üle kõigi tehtud küsitluste.

Kliendid, kes vastasid teatud viisil (teatud küsitluse) teatud küsimus(t)ele:

Pilt 58. Aruanne Küsitluste vastuste koond, näita Kliendid

Etteantud küsimusele erinevate vastuste esinemise arv:

Pilt 59. Aruanne Küsitluste vastuste koond, näita Vastuste arv

Peatükk 7.

Demoversioon

Programmiga Platoo-Kontakt tutvumiseks on võimalik installeerida programmi demoversioon. See võimaldab enne ostu sooritamist programmi võimalustega ja teile sobivusega põhjalikult tutvuda. Selle eesmärgiga on programmi demoversioonil avatud kõik võimalused nii, et proovimise käigus on võimalik teha kõiki toiminguid ja veenduda programmi kui töövahendi sobivuses.

Piirangud on sisse viidud mõnede andmete mahtude osas.

Demoversiooni piirangud.

Programmi demoversioonis on piiratud klientide arvu ja toimunud kontaktide arvu:

- ◆ klientide arv maksimaalselt 25,
- ◆ kontaktisikute arv kokku maksimaalselt 50,
- ◆ toimunud kontaktide arv maksimaalselt 100.

Demoversiooni käivitamiseks vajalikud kasutajatunnus ja parool.

Demoversiooni installeerimisjärgne andmebaasi administraatori

- ◆ kasutajatunnus on „sysdba” ja
- ◆ parool on “masterkey”.

Pärast programmi esimest käivitamist on soovitatav ära muuta administraatori parool (vt. Kasutaja parooli muutmise, lk 35)!

Programmi testimiseks tavakasutaja seisukohast ei tohiks logida ennast sisse administraatorina vaid teise kasutajana (vt. Kasutajad, lk 33).

Lisainfo

<http://www.platoo.ee>

Peatükk 8.

Andmete import ja väline kliendibaas

8.1. Andmete import.

Programmi koosseisus on vahendid järgmiste andmete importimiseks:

- ◆ kliendid ja kontaktisikud,
- ◆ tooted,
- ◆ linnad-vallad,
- ◆ riigid.

Importimine on võimalik tekstifailist, mis on piisavas ulatuses ette valmistatud. Impordi seadistustega võimaldatakse seada (ühitada) järgmisi parameetreid:

LineEnd - andmerea (kirje) lõputunnus, valik: ei ole <none>, carrier return [CR], line feed [LF], paar [LF][CR], paar [CR][LF] vahel, vaikeväärtus on [CR][LF].

LineWidth - andmerea (kirje) pikkus märkides, lubatud pikkusevahemik on 1...?, vaikeväärtus on 100, kasutamiseks kui lähtefaili read on fikseeritud pikkusega ja reaeraldaja puudub.

StartFromRow - esimese imporditava andmerea (kirje) number alates faili algusest, lubatud vahemik on 1...?, vaikeväärtus on 1, võimaldab faili algusest ridu vahele jätta.

FieldSeparator - andmevälja eraldaja kirjes, valik: ei ole <none>, tabulatsioon [TAB], koma {,}, semikoolon {;} ja koolon {:} vahel, vaikeväärtus on [TAB].

Stringseparator – tekstivälja lisatunnus kirjes, valik: ei ole <none>, ülajutumärgid {"}, ülakoma ehk apostroof {'}, vaikeväärtus on {"}.

HasHeaderRow - kas imporditaval tabelil on päiserida, valiklipp, vaikimisi märgitud.

ColumnNames - esitab veergude nimetused vastavalt seadistusele kas päisereast või nummerdatuna Column1, Column2, ...

OEMtoANSI - OEM standardist ANSI standardisse kodeerimine (MS-DOS->MS Windows).

Kaardil Lähtefail on väljad imporditava tekstifaili nime andmiseks, faili on võimalik valida ka Open-dialogi abil. Lubatud failitüübid on teksti kujul andmefailid, mille tavapärased laiendid on txt (tabbed text) ja csv (comma separated). Samas esitatakse ka lähtefaili esimese 20 kirje eelvaade vastavalt seadistatud parameetritele.

Kaardil Veergude vastavused seotakse lähtefaili andmeveerud vastavate andmeveeruga programmi andmebaasis.

Kaardil Kontroll kirjeldatakse imporditavate andmete kontrollimine.

Samm 33. Klientide andmete importimine andmebaasi.

Valmista ette imporditavate andmetega tekstifail. Ava menüüs Seadistused | Andmete import | Kliendid. Avatakse kliendi klassifikaatori valiku vorm Klientide import: klassifikaatori valik. Kindlat liiki klientide andmete importimiseks vali vastav klassifikaator ja kinnita valikut vajutusega nupule Ok. Klassifikaatori mittekasutamisel või impordi katkestamiseks, vajuta nupule Cancel. Avatakse vorm Confirm teatega „Klientide import: Klassifikaatorit ei kasuta, kas ok?“. Impordi jätkamiseks vajuta nupule Yes, katkestamiseks nupule No.

Impordi jätkamisel avatakse vorm Klientide import.

- ◆ Vormi väljale Failinimi on vajalik anda andmefaili nimi koos otsinguteega, millest andmeid importima hakatakse, selleks kas a) kirjutada andmefaili nimi koos otsiteega või b) välja paremas servas oleva valikunupule vajutades avatakse Open-dialoog, mille abil on võimalik fail välja valida.
- ◆ Vormi osas Lähtefaili sisu (esimesed 20 kirjet) esitatakse faili kirjete eelvaade.
- ◆ Andmefailis kirjete ja väljade äratundmiseks ja eristamiseks vajalike eraldajate ja andmete esitusviisi seadistamine on võimalik vormil Import from "failinimi", mis avatakse nupule Failiformaat... vajutamisel. Ka sellel vormil esitatakse andmekirjete ja -väljade eelvaade vastavuses seadistustega. Tähelepanu! Mahuka andmefaili korral võib esineda ooteaeg, mille pikkus sõltub arvuti konfiguratsioonist, faili suurusest ja asukohast.
- ◆ Vormi järgmisel kaardil Veergude vastavused on vajalik seostada lähtefaili veerud programmi andmebaasi vastavate veergudega. Lähtefaili veergude järjekorranumber ja nimetus esitatakse loendis Lähtefaili veerud, millest tuleb valida seostatav lähtefaili veerg. Sihtveergude nimetused esitatakse loendtabelis Veergude vastavused veerus Sihtveerg. Sellest tabelist tuleb valida (märkida) valitud lähtefaili veeruga seostatav sihtveerg. Seejärel vajutusega nupule Seosta toimub vastavate veergude sidumine. Juba loodud seost on võimalik tühistada vajutusega nupule Tühista seos. Veerud, millele lähtefailis vastet pole, täidetakse impordi käigus automaatselt vaikeväärtustega (või jäävad tühjaks).
- ◆ Vormi järgmisel kaardil Kontroll on vajalik märkida kas lähteandmete importimisel kontrollitakse juba samasuguse kirje olemasolu andmebaasis Koodi või Nimetuse järgi ning kas samasuguse kirje leidmisel antakse hoiatus või mitte.

Nuppudega << Previous ja Next >> toimub liikumine vormi kaartide vahel, nupuga Cancel on võimalik igas seisundis toiming katkestada. Kaardil Kontroll olevale nupule Finish vajutades alustatakse impordi protseduuriga.

Samm 34. Toodete andmete importimine andmebaasi.

Valmista ette imporditavate andmetega tekstifail. Ava menüüs Seadistused | Andmete import | Tooted. Avatakse tootegrupi valiku vorm Toodete import: tootegrupi valik. Kindlat liiki toodete andmete importimiseks vali vastav grupp ja kinnita valikut vajutusega nupule Ok. Impordi katkestamiseks vajuta nupule Cancel.

Edasised toimingud on sarnased sammu Klientide andmete importimine andmebaasi (vt. Klientide andmete importimine andmebaasi, lk 67) juures kirjeldatud toimingutele.

8.2. Väline kliendibaas.

Välise kliendibaasi all mõistetakse Platoo-kontakt kontekstis eraldiseisvat (mahukat) isikute (firmad või eraisikud vms) andmete kogumit, millest vastavalt vajadusele võetakse andmeid klientidena kasutusele programmi andmebaasi. Näitena võib tuua CD-l telefoniraamatu. Sellise koosluse tekitamise eelduseks on vastava andmekogumi ülesehituse ühitatavus programmi vahenditega.

Huvi korral pöörduge programmi tehnilise toe poole.