

Role based UI: CRM Home Pages

Entersoft Business Suite® 4.0 | Entersoft CRM® 4.0

Οδηγίες Χρήσης

Ταυτότητα

Έκδοση κειμένου	1.0.0
Έκδοση λογισμικού	4.0.0.0
Τελ. ενημέρωση	Σεπτέμβρης 2011

Copyright

© Copyright 2011 Entersoft A.E. Με την επιφύλαξη όλων των νόμιμων δικαιωμάτων.

Δεν επιτρέπεται η αναδημοσίευση ή μετάδοση με οποιαδήποτε μορφή και για οποιοδήποτε λόγο μέρους ή όλου του παρόντος εγχειριδίου, χωρίς τη ρητή άδεια της Entersoft A.E.

Όσον αφορά το περιεχόμενο του παρόντος...

- Μπορεί να μεταβληθεί οποιαδήποτε στιγμή.
- Εξυπηρετεί αποκλειστικά πληροφοριακούς σκοπούς.
- Δεν παρέχεται εγγύηση για την ύπαρξη τυχόν λαθών ή για τη λανθασμένη χρήση ή για μη επιθυμητά αποτελέσματα από τη χρήση των προτεινόμενων στο παρόν διαδικασιών.

Περιεχόμενα

Ταυτότητα	2
Copyright	2
Περιεχόμενα	3
1. Entersoft dashboards – Βασικά στοιχεία	5
1.1 Τύποι Αντικειμένων	5
1.1.1  Γραφήματα	5
1.1.2  Λίστες	6
1.1.3  Σύνδεσμοι ενεργειών	7
1.1.4  Δυναμικό κείμενο	7
1.1.5  Αντικείμενο αναζήτησης	7
1.1.6  Δείκτες	7
1.1.7  Κάρτες αποτελεσματικότητας	8
1.1.8  Χάρτης	8
1.1.9  Web browser	9
1.2 Βασική λειτουργικότητα	9
2. Πωλήσεις	11
2.1 Χώρος εργασίας πωλήσεων	11
2.2 Leads	14
2.3 Ευκαιρίες	15
2.4 Pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης	18
2.5 Pipeline / Στόχος	19

2.6	Εκκρεμείς συναλλαγές	20
2.7	Η εικόνα μου	22
3.	Υπηρεσίες	23
3.1	Υποθέσεις	23
3.3	Εργασίες in house	25
3.4	Εργασίες on site	26
3.5	Παράπονα	28
4.	Επικοινωνίες	30
4.1	Κέντρο επικοινωνιών	30
5.	Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών	32
5.1	Συμβάσεις Υπηρεσιών	32
5.2	Συνδρομές	34

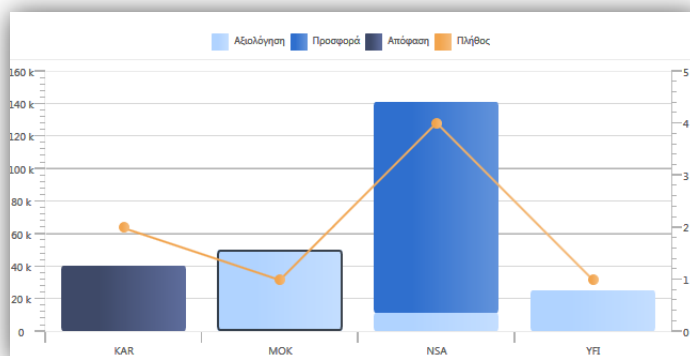
1. Entersoft dashboards – Βασικά στοιχεία

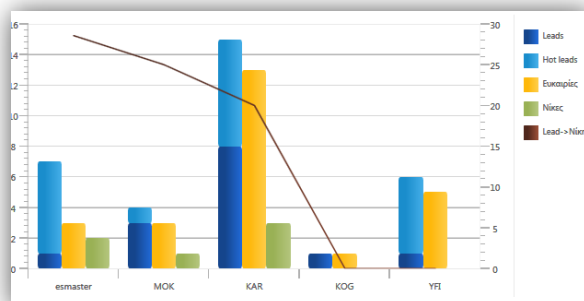
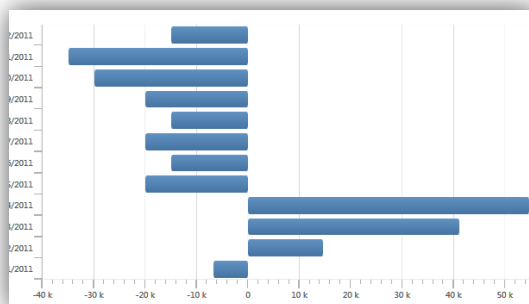
Τα dashboards του Entersoft Business Suite περιέχουν μια σειρά από διαφορετικά αντικείμενα που συνήθως σχετίζονται ως προς το περιεχόμενό τους. Τα αντικείμενα αυτά είναι στατικά ή διαδραστικά. Τα αντικείμενα που απεικονίζονται σε ένα Entersoft dashboard είναι τα εξής:

1.1 Τύποι Αντικειμένων

1.1.1 Γραφήματα

Ένα γράφημα μπορεί να είναι στατικό ή διαδραστικό. Η διαδραστικότητα επιτυγχάνεται με ένα κλικ πάνω σε ένα σημείο δεδομένων. Η διαδραστικότητα των γραφημάτων συνήθως οδηγεί σε φιλτράρισμα δεδομένων ενός ή περισσότερων γειτονικών αντικειμένων μέσα στο ίδιο dashboard. Η διαδραστικότητα δεν περιορίζεται μόνο στο φιλτράρισμα άλλων αντικειμένων αλλά και στη δυναμική εμφάνιση κρυφών αντικειμένων μέσα σε ένα dashboard. Το σημείο που επιλέξαμε, μέσω του κλικ που κάναμε, περιβάλλεται αυτόματα από ένα περίγραμμα προκειμένου να γίνεται άμεσα ορατό το σημείο που προκάλεσε το φιλτράρισμα δεδομένων ή κάποια άλλη ενέργεια. Αν το γράφημα περιέχει δύο ή περισσότερες σειρές δεδομένων εμφανίζει χρωματικές ετικέτες επεξήγησης των δεδομένων.





Μετακινώντας το ποντίκι πάνω από ένα σημείο δεδομένων το σύστημα μας δίνει πληροφορίες για αυτό το σημείο όπως, για παράδειγμα, την τιμή του σημείου καθώς και την τιμή του συνόλου αν είμαστε σε σωρευμένη ράβδο όπως στην εικόνα που φαίνεται πιο πάνω.

Τα Entersoft dashboards υποστηρίζουν διαφορετικούς τύπους γραφημάτων όπως πίτα – σωρευμένη ράβδος (stacked charts), δακτύλιο, επιφάνεια καθώς και άλλα.

Αν ένα dashboard υπερβαίνει το προκαθορισμένο πλάτος ενός ως προς τον άξονα των χ'χ, εμφανίζεται αυτόματα μία ράβδος κύλισης (scrollbar). Προκειμένου να εξασφαλίσουμε την εμφάνιση όλων των δεδομένων χωρίς την ανάγκη scrolling, ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει το ποντίκι του και να τραβήξει τη μία άκρη της scrollbar ως την πλήρη έκταση του πλάτους του αντικειμένου.

1.1.2 Λίστες

Αντίστοιχα με τα γραφήματα ένα πίνακας μπορεί να είναι στατικός ή δυναμικός. Με κλικ σε μία γραμμή μπορούμε να φιλτράρουμε γειτονικά αντικείμενα. Οι κολώνες όπου το περιεχόμενο τους εμφανίζεται με μπλε γραμματοσειρά παρέχουν κλικ – σύνδεσμο εμφάνισης της εγγραφής που δείχνει ο πίνακας. Ο τίτλος ενός πίνακα μπορεί να είναι στατικός ή δυναμικός. Ο δυναμικός τίτλος, γενικότερα, σχηματίζεται – δημιουργείται αυτόματα μέσω φιλτραρίσματος που προκαλείται από γειτονικά αντικείμενα (για παράδειγμα ένα γράφημα). Οι πίνακες μας επιτρέπουν να ταξινομήσουμε (φθίνουσα / αύξουσα τάξη) τα δεδομένα που δείχνουν με κλικ στη κολώνα που επιθυμούμε

1.1.3 Σύνδεσμοι ενεργειών

Οι σύνδεσμοι ενεργειών μας οδηγούν σε άλλα σημεία της εφαρμογής εντός και εκτός ενός dashboard. Για παράδειγμα μπορούν να μας οδηγήσουν σε μία όψη ή μια φόρμα της εφαρμογής ή να μας οδηγήσουν σε μια άλλη σελίδα του dashboard.

Περίοδος ανάλυσης: 05/2011-10/2011 - Υποκατάστημα: ΑΘΗ

Ανοιχτές ευκαιρίες (Στάδιο ανάλυσης: | Στέλεχος: | Φάση: | Βεβαιότητα:)

Περιγραφή	Πρόσωπο	Βεβαιότητα(%)	Εκτίμηση	Ολοκλήρωση
νέο deal για CRM	CONTROL SYSTEMS S.A.	75	25.000	09/2011
LEAD-00003	EXPO ΕΠΕ	35	50.000	06/2011
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ERP-CRM	KLEEMANN HELLAS ABEE	45	25.000	07/2011
digi retail...	PALLET STORES A.E	50	52.000	07/2011
ASP υπηρεσίες CRM	PIPELIFE A.E	50	15.000	08/2011
EBS - CRM - Sales - Service	ROLLINI A.E	60	60.000	08/2011
crm	SENSO PER LEI	0	0	10/2011
CRM,	SENSO PER LEI	90	10	09/2011
Πώληση νέων υπηρεσιών	ZOLOTAS A. E .	85	11.000	06/2011
LEAD-00008	ZOLOTAS A. E .	40	25.000	05/2011
Νέο deal EBS για θωρακισμένα αυτοκίνητα	ANFK LINES A E LINES A E	75	30.000	08/2011
			628.010	

Πλήρης λίστα Νέα ευκαιρία

1.1.4 Δυναμικό κείμενο

Ένας σύνδεσμος μπορεί να εμφανίζει δυναμική πληροφορία με ερώτηση στη βάση δεδομένων.

Συμβάσεις προς τιμολόγηση (εκκρεμούν 6)

1.1.5 Αντικείμενο αναζήτησης

Μας δίνει τη δυνατότητα να αναζητήσουμε εγγραφές σε ένα ή περισσότερους πίνακες ενός dashboard. Η αναζήτηση γίνεται πάντα στις εγγραφές που φαίνονται στους πίνακες. Η αναζήτηση γίνεται σε όλες τις ορατές κολώνες ενός πίνακα. Για παράδειγμα, αν στην αναζήτηση γράψουμε 'crm' η αναζήτηση θα μας επιστρέψει όλες τις εγγραφές που περιέχουν τη συγκεκριμένη λέξη.

crm

1.1.6 Δείκτες

Απεικονίζουν πάντα μια τιμή – συνήθως ένα ποσοστό – που είναι μέτρηση – αποτελεσματικότητας. Η χρωματική κλίμακα προσδιορίζει τα όρια που έχουν τεθεί για να αναπαραστήσουν την κακή μέτρηση (κόκκινο εύρος), την μέτρια μέτρηση –

απόδοση (κίτρινο εύρος) καθώς και την καλή μέτρηση (πράσινο εύρος). Ο δείκτης μπορεί να φιλτράρεται δυναμικά από γειτονικά αντικείμενα μέσα σε ένα dashboard.

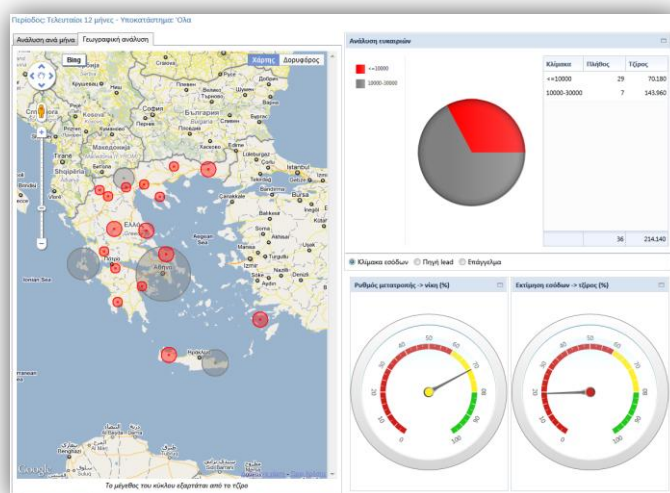
1.1.7 ★ Κάρτες αποτελεσματικότητας

Απεικονίζουν ομάδες στοχοποιημένων δεικτών (KPIs). Κάθε ομάδα δεικτών συμμετέχει με ένα συγκεκριμένο βάρος στον υπολογισμό του αποτελέσματος της κάρτας. Η κάρτα αποτελεσματικότητας απεικονίζει μια συνολική εικόνα – επισκόπηση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων μιας εταιρίας.

	Πραγματική τιμή	Στόχος	Βαρύτητα	Σκορ
Οικονομική			60	8.03% 🌟
ROI	794.72	12,400.00	40	6.41% 🌟
Έσοδα	12,973.50	200,000.00	30	6.49% 🌟
Κόστος	1,450.00	320.00	30	11.72% 🌟
Αποτελεσματικότητα			40	50.00% 🌟
Lead->Νίκη	50.00	100.00	30	50.00% 🌟
Ρυθμός μετατροπής κοινού σε νίκη			30	
Lead->Ευκαιρία	100.00	100.00	15	100.00% 🟢
Ρυθμός μετατροπής κοινού σε απόκριση			15	

1.1.8 🗺️ Χάρτης

Μας δίνει τη δυνατότητα να κάνουμε γεωγραφική ανάλυση δεδομένων. Η ανάλυση μπορεί να απεικονίζει δεδομένα σε επίπεδο γεωγραφικής ζώνης, νομού, πόλης καθώς και συγκεκριμένου γεωγραφικού σημείου. Ο χάρτης μπορεί να αναλύσει δεδομένα σε δύο διαστάσεις με χρήση μπαλονιού όπου η διάμετρος προσδιορίζει τη μία διάσταση ενώ το χρώμα του μπαλονιού προσδιορίζει τη δεύτερη διάσταση. Η δεύτερη διάσταση προσδιορίζει την αποτελεσματικότητα συνήθως σε σχέση με ένα στόχο.

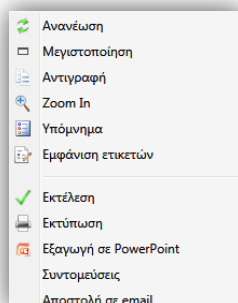


1.1.9 Web browser

Αντικείμενο αναζήτησης πληροφοριών στο internet.

1.2 Βασική λειτουργικότητα

Τα dashboards του Entersoft Business Suite παρέχουν μια σειρά από βασικές λειτουργίες που σχετίζονται με το χειρισμό τους. Οι λειτουργίες αυτές εμφανίζονται με δεξί κλικ χρησιμοποιώντας το ποντίκι μας. Οι λειτουργίες αυτές εμφανίζονται στην παρακάτω εικόνα:



Οι λειτουργίες χωρίζονται σε δύο ομάδες όπως γίνεται αντιληπτό από τη παραπάνω εικόνα. Η πάνω ομάδα ενεργειών σχετίζεται – εξειδικεύεται με το αντικείμενο (γράφημα / πίνακας) όπου κάναμε δεξί κλικ. Η κάτω ομάδα ενεργειών αφορά όλα τα αντικείμενα που περιέχονται στο dashboard. Οι ενέργειες των αντικειμένων είναι οι ακόλουθες:

- **Ανανέωση:** Ανανεώνει τα δεδομένα του αντικειμένου.
- **Μεγιστοποίηση:** Μεγιστοποιεί το αντικείμενο καταλαμβάνοντας όλο το παράθυρο εμφάνισης του dashboard.
- **Zoom in:** Μεγεθύνει το γράφημα που επιθυμούμε για πιο λεπτομερή ανάλυση.
- **Υπόμνημα:** Εμφανίζει / εξαφανίζει το υπόμνημα ενός γραφήματος
- **Εμφάνιση ετικετών:** Εμφανίζει / εξαφανίζει τις ετικέτες / τιμές ενός των δεδομένων που απεικονίζονται στο γ άξονα.

Η κάτω ομάδα ενεργειών αφορά όλα τα αντικείμενα του dashboard. Οι ενέργειες αυτές είναι οι εξής:

- **Εκτέλεση:** Προκαλεί την εκτέλεση του dashboard.
- **Παράμετροι:** Εμφανίζει την περιοχή παραμέτρων ενός dashboard. Σε περίπτωση που το dashboard δεν έχει παραμέτρους τότε η επιλογή δεν εμφανίζεται. Ένα dashboard έχει δύο τρόπους εκτέλεσης- α) αυτόματη εκτέλεση κατά την κλήση του από το μενού β) με εκτέλεση από το χρήστη. Στη πρώτη περίπτωση οι παράμετροι του dashboard δεν είναι ορατές. Στη δεύτερη περίπτωση η περιοχή παραμέτρων 'κρύβεται' αυτόματα μετά την εκτέλεση του dashboard. Ο χρήστης μπορεί να επιλέξει τη συνεχή εμφάνισης του χρησιμοποιώντας το σχετικό πλήκτρο-διακόπτη που βρίσκεται πάνω δεξιά από το πλήκτρο 'Αποδοχή'.

- **Εκτύπωση:** Μας δίνει τη δυνατότητα να εκτυπώσουμε ολόκληρο ή συγκεκριμένα αντικείμενα του dashboard.
- **Εξαγωγή σε PowerPoint:** Μας δίνει την δυνατότητα να εξαγάγουμε σε Power Point ένα ή περισσότερα αντικείμενα του dashboard για δημιουργία παρουσιάσεων
- **Αποστολή σε email:** Μας δίνει τη δυνατότητα να στείλουμε email με τα ορατά αντικείμενα του dashboard. Ο τίτλος του email έρχεται από την ονομασία του dashboard. Στο κυρίως σώμα του email μεταφέρονται επίσης οι παράμετροι του dashboard καθώς και η ώρα εκτέλεσης του.
- **Συντομεύσεις:** Προσθέτει το dashboard στις συντομεύσεις.

2. Πωλήσεις

Το Entersoft CRM παρέχει μια σειρά από διαδραστικά home pages που βοηθούν στελέχη πωλήσεων να διαχειριστούν τις ενέργειες τους καθώς και να αναλύσουν το pipeline των πωλήσεων. Η ανάλυση pipeline λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο επιτρέποντας κατά αυτό τον τρόπο στην λήψη σωστών αποφάσεων κατά τη διάρκεια του κύκλου πώλησης. Η διαχείρισης και ανάλυση του pipeline περιλαμβάνει dashboards που σχετίζονται όχι μόνο με τη πρόβλεψη των πωλήσεων αλλά γενικότερα και με την αποτελεσματικότητα του κύκλου πώλησης.

Τα home pages που περιλαμβάνονται είναι τα ακόλουθα:

- Χώρος εργασίας
- Επικοινωνίες
- Leads
- Ευκαιρίες
- Pipeline βάσει μήνα ολοκλήρωσης
- Pipeline / Στόχος
- Εκκρεμείς συναλλαγές
- Η εικόνα μου

Οι παραπάνω επιμέρους εφαρμογές αφορούν παρέχουν προσωποποιημένη εικόνα ως προς τα δεδομένα που παρουσιάζουν και εξειδικεύονται πάντα στο τρέχον στέλεχος πωλήσεων που τις διαχειρίζεται.

2.1 Χώρος εργασίας πωλήσεων

Η σελίδα 'Χώρος εργασίας μας δίνει εικόνα για τις τρέχουσες εργασίες που είμαστε υπεύθυνοι να κάνουμε. Το home page εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήσης της. Η σελίδα έχει τρία πλήκτρα που μας καθοδηγούν στις διαφορετικές επιμέρους σελίδες της. Τα επιμέρους αντικείμενα που απαρτίζουν τη σελίδα 'Χώρος εργασίας' είναι τα εξής:

Διαδραστικό ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Τρέχουσες εργασίες

- **Σήμερα:** Μας δείχνει τις εργασίες – συναντήσεις που έχουμε προγραμματίσει να κάνουμε σήμερα. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να επεξεργαστούμε την εργασία που επιθυμούμε. Με κλικ στη γραμμή μας εμφανίζεται ο χάρτης (Google) με τη θέση που πρόκειται να γίνει η εργασία – συνάντηση. Μέσω του συνδέσμου 'Νέα συνάντηση' μπορούμε να προγραμματίσουμε νέα συνάντηση. Μέσω του συνδέσμου 'Ημερολόγιο' μπορούμε να ανοίξουμε και να διαχειριστούμε το προσωπικό μας ημερολόγιο.

- **Επόμενες 7 ημέρες:** Μας δείχνει τις εργασίες-συναντήσεις που έχουμε προγραμματίσει για τις επόμενες 7 ημέρες. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να επεξεργαστούμε την εγγραφή που επιθυμούμε.

Οι ανοιχτές εργασίες μου

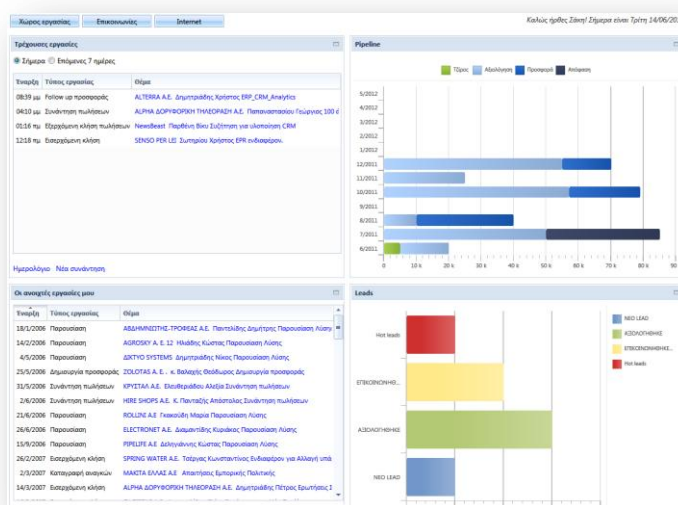
Δείχνει τις εκκρεμείς εργασίες. Μέσω της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να επεξεργαστούμε την εργασία που επιθυμούμε. Μέσω του συνδέσμου 'Πλήρης λίστα' μπορούμε διαχειριστούμε τις ανοιχτές εργασίες μέσω της σχετικής όψης. Ο σύνδεσμος 'Επαναφορά' αφαιρεί το φίλτρο που έχει δεχθεί από άλλα αντικείμενα. Μπορούμε επίσης να αναζητήσουμε μια εργασία μέσω του αντικείμενου αναζήτησης που υπάρχει κάτω από το πίνακα.

Pipeline

Μας δείχνει τη πρόβλεψη πωλήσεων για το τρέχον έτος. Η ανάλυση δίνεται ανά μήνα και ανά στάδιο ανάλυσης pipeline (Αξιολόγηση – προσφορά – απόφαση). Ταυτόχρονα μας δίνει ανά μήνα την ανοιχτή αξία ανεκτέλεστων παραγγελιών καθώς και τις εκκρεμείς τιμολογήσεις. Με κλικ σε ένα σημείο το σύστημα μας οδηγεί στις ευκαιρίες ή στα σχετικά εκκρεμή παραστατικά του μήνα που φιλτράραμε. Με κλικ σε μια γραμμή ευκαιρίας μπορούμε να δούμε ποιες ανοιχτές ενέργειες έχει η εγγραφή που επιλέξαμε στο πίνακα 'Οι ανοιχτές εργασίες μου'.

Leads

Μας δείχνει τα ανοιχτά leads ανά κατάσταση και ταυτόχρονα τα hot leads. Με κλικ σε ένα σημείο το σύστημα μας οδηγεί στα leads που φιλτράραμε. Από εκεί μας δίνεται η δυνατότητα για επιστροφή ή για να ανοίξουμε το dashboard 'Τα leads μου'. Με κλικ σε μια γραμμή ευκαιρίας μπορούμε να δούμε ποιες ανοιχτές ενέργειες έχει η εγγραφή που επιλέξαμε.



Η σελίδα 'Επικοινωνίες' μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τις προσωπικές επικοινωνίες μας. Περιλαμβάνει τα ακόλουθα αντικείμενα:

Πρόσφατα e-mails

Μας δείχνει τα πρόσφατα εισερχόμενα email. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε το email που επιθυμούμε. Μέσω του συνδέσμου 'Νέο email' μπορούμε να δημιουργήσουμε και να στείλουμε ένα νέο email. Μέσω του συνδέσμου 'Inbox' το σύστημα μας οδηγεί στην όψη διαχείρισης εισερχόμενων email.

Απεσταλμένα e-mails

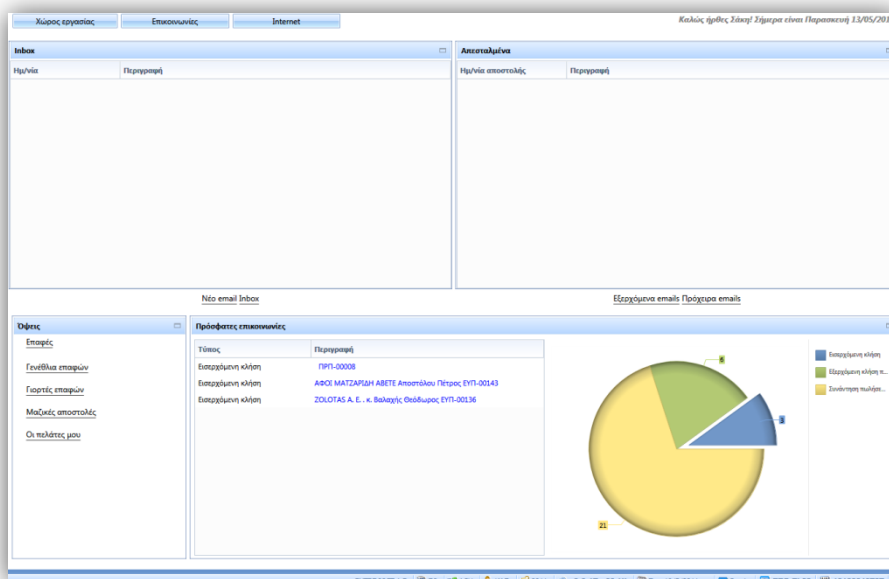
Μας δείχνει τα πρόσφατα απεσταλμένα email. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε το email που επιθυμούμε. Από τους συνδέσμους 'Εξερχόμενα emails' καθώς και 'Πρόχειρα email' μπορούμε να ανοίξουμε τις σχετικές όψεις διαχείρισης.

Όψεις

Μας δίνει τη δυνατότητα να ανοίξουμε τις όψεις 'Επαφές νομικών προσώπων', 'Γενέθλια φυσικών προσώπων', 'Γιορτές επαφών', 'Μαζικές αποστολές' καθώς και την όψη 'Οι πελάτες μου'.

Πρόσφατες επικοινωνίες

Μας δείχνει τις πρόσφατες επικοινωνίες (τελευταίους 2 μήνες) που έχουμε πραγματοποιήσει. Το γράφημα δεξιά της λίστας μας φιλτράρει τις επικοινωνίες βάσει του τύπου της επικοινωνίας.



Internet

Η σελίδα 'Internet' μας δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης και περιήγησης στο Internet.

2.2 Leads

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τα leads για τα οποία είμαστε υπεύθυνοι. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος έναρξης των leads. Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές στους πίνακες που απεικονίζονται στην σελίδα των leads.

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Ανοιχτά Leads

Μας δείχνει τα ανοιχτά leads. Μέσω της κολώνας περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, το lead που επιθυμούμε για επεξεργασία. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών leads υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέου lead καθώς και για επεξεργασία των lead μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης. Η λίστα φιλτράρεται από τα γειτονικά γραφήματα. Με κλικ σε μια γραμμή lead μπορούμε να δούμε τις ανοιχτές εργασίες για το επιλεγμένο lead.

Ανάλυση Leads

- **Lead ανά κατάσταση:** Απεικονίζει το πλήθος lead ανά κατάσταση. Ταυτόχρονα μας δείχνει το μέσο όρο ημερών που παραμένουν τα τρέχοντα lead σε κάθε κατάσταση. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τα ανοιχτά leads καθώς και τις ανοιχτές εργασίες.
- **Leads ανά ποιότητα:** Απεικονίζει το πλήθος lead βάσει αξιολόγησης. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τα ανοιχτά leads καθώς και τις ανοιχτές εργασίες.
- **Leads ανά πηγή:** Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τα ανοιχτά leads καθώς και τις ανοιχτές εργασίες.

Ανοιχτές εργασίες των leads μου

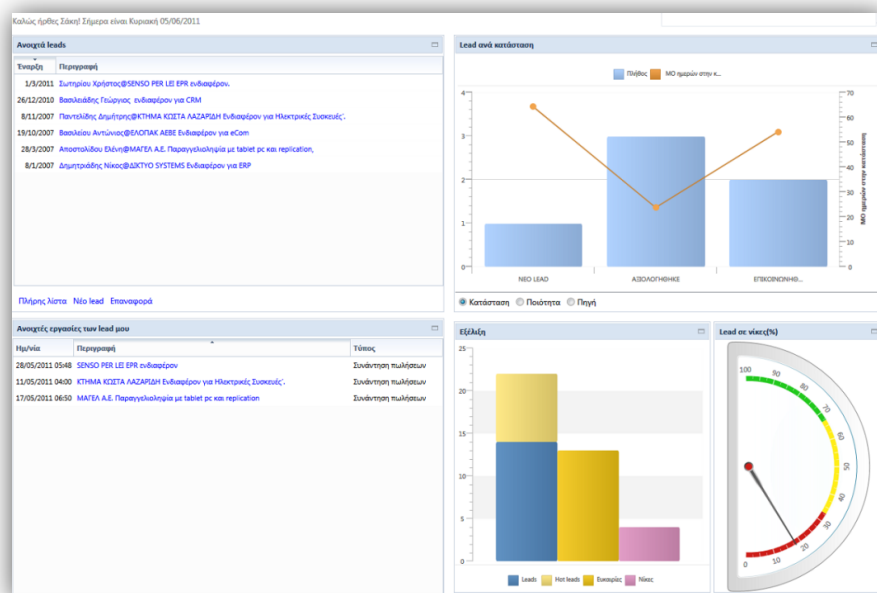
Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες των leads. Φιλτράρεται από τα γραφήματα ανάλυσης lead καθώς και από το πίνακα των ανοιχτών leads. Μέσω της κολώνας περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο την εργασία που επιθυμούμε.

Εξέλιξη

Δείχνει την εξέλιξη των leads βάσει της περιόδου ανάλυσης της συγκεκριμένης σελίδας. Μας δείχνει το πλήθος leads, το πλήθος των hot leads, τις ευκαιρίες καθώς και τις νίκες που έχουμε πετύχει.

Lead σε Νίκες (%)

Μας δείχνει το ρυθμό μετατροπής lead σε νίκη.



2.3 Ευκαιρίες

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τις ευκαιρίες για τις οποίες είμαστε υπεύθυνοι. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος ολοκλήρωσης των ευκαιριών. Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές στους πίνακες που απεικονίζονται στην σελίδα των ευκαιριών.

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Ανοιχτές ευκαιρίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές ευκαιρίες. Μέσω της κολώνας περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, την ευκαιρία που επιθυμούμε για επεξεργασία. Για κάθε ευκαιρία βλέπουμε άμεσα τον υποψήφιο πελάτη, τη βεβαιότητα, την πρόβλεψη εσόδων καθώς και την ημερομηνία ολοκλήρωσης. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών ευκαιριών υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέας ευκαιρίας καθώς και για επεξεργασία των ευκαιριών μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης. Η λίστα φιλτράρεται από τα γειτονικά δεδομένα. Με κλικ σε μια γραμμή lead μπορούμε να δούμε τις ανοιχτές εργασίες για την επιλεγμένη ευκαιρία.

Ανοιχτές εργασίες ευκαιριών

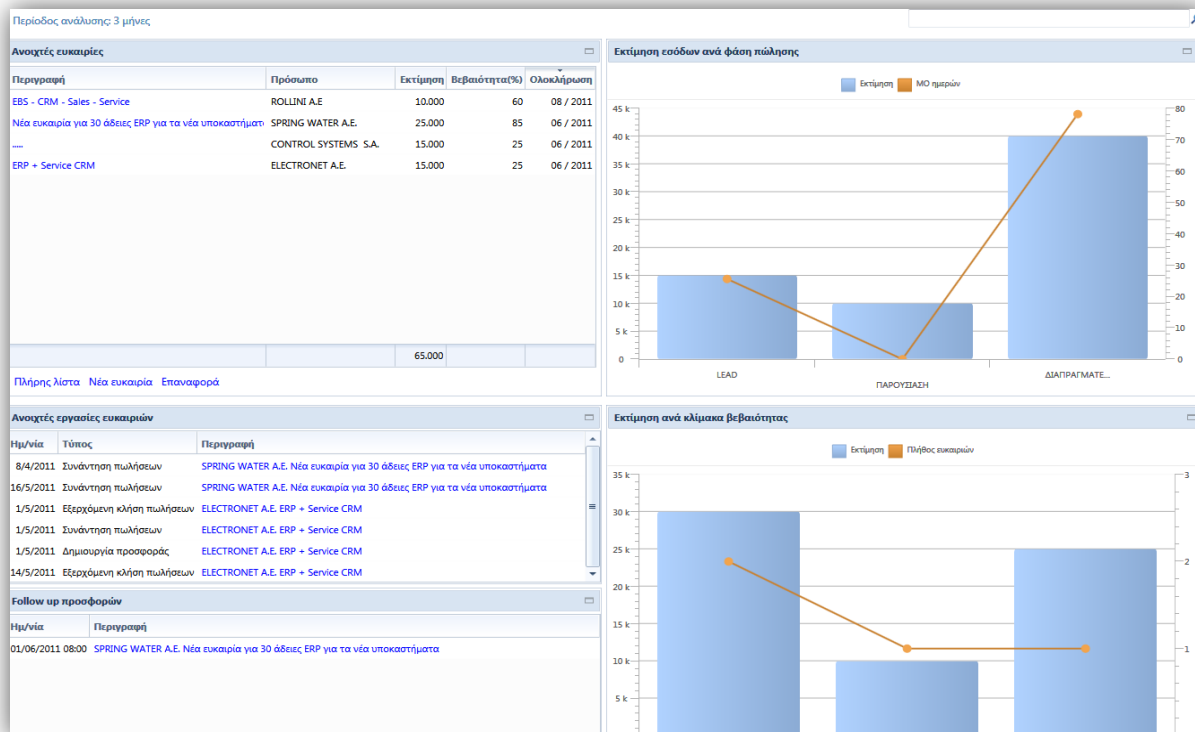
Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες των ευκαιριών. Φιλτράρεται από τα γραφήματα ανάλυσης ευκαιριών καθώς και από το πίνακα των ανοιχτών ευκαιριών. Μέσω της κολώνας περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, την εργασία που επιθυμούμε.

Follow up προσφορών

Δείχνει τα follow up προσφορών που έχουμε να κάνουμε. Φιλτράρεται από τα γραφήματα ανάλυσης ευκαιριών καθώς και από το πίνακα των ανοιχτών ευκαιριών. Μέσω της κολώνας περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, το follow up που επιθυμούμε.

Ανάλυση φάσης πώλησης

Απεικονίζει τη πρόβλεψη εσόδων ανά φάση πώλησης. Ταυτόχρονα μας δείχνει το μέσο όρο ημερών που παραμένουν οι τρέχουσες ανοιχτές ευκαιρίες σε κάθε φάση του κύκλου πώλησης. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τις ανοιχτές ευκαιρίες, τις ανοιχτές εργασίες τους καθώς και τα follow up προσφορών.



Εκτίμηση ανά κλίμακα βεβαιότητας

Απεικονίζει τη πρόβλεψη εσόδων ανά κλίμακα βεβαιότητας καθώς και πλήθος ευκαιριών. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τις ανοιχτές ευκαιρίες, τις ανοιχτές εργασίες τους καθώς και τα follow up προσφορών.

Μέσω της ενέργειας 'Επαναφορά' να επαναφέρουμε την σελίδα ευκαιριών στην αρχική της κατάσταση, αφαιρώντας όλα τα φίλτρα που έχουν εφαρμοσθεί.

2.4 Pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης

Το 'Pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης' είναι μια διαδραστική σελίδα που μας βοηθά στην διαχείριση και ανάλυση του pipeline ανά μήνα ολοκλήρωσης. Η ανάλυση του pipeline βασίζεται στα ακόλουθα στοιχεία των ανοιχτών ευκαιριών μιας περιόδου:

- στην πρόβλεψη εσόδων
- στον προβλεπόμενο μήνα ολοκλήρωσης
- στη φάση πώλησης

Η σελίδα παρέχει τρία φίλτρα μέσα από τα οποία ο εκπρόσωπος πωλήσεων μπορεί να επιλέξει τα εξής:

- Την περίοδο ολοκλήρωσης των ευκαιριών του
- Σταθμική πρόβλεψη εσόδων

Οι απαντήσεις που παίρνουμε άμεσα από το γράφημα είναι οι ακόλουθες:

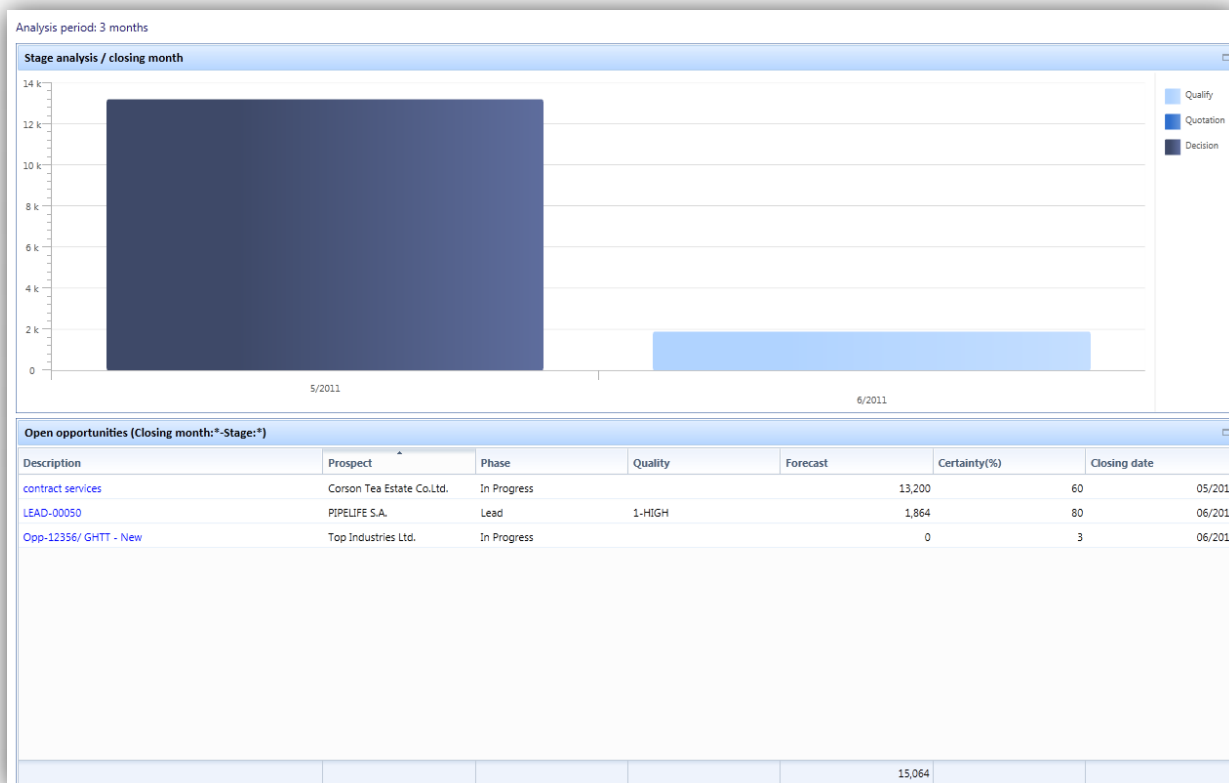
- Ποιες ευκαιρίες βρίσκονται σε στάδιο απόφασης και πρόκειται να ολοκληρωθούν την τρέχουσα περίοδο;
- Ποια είναι η πρόβλεψη εσόδων για του επόμενους μήνες βάσει στάδιο ανάλυσης;

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα (tooltips) ✓



Η σελίδα περιλαμβάνει τα παρακάτω αντικείμενα ανάλυσης του pipeline:

Πρόβλεψη πωλήσεων ανά στάδιο ανάλυσης

Πρόβλεψη πωλήσεων ανά στάδιο ανάλυσης. Με κλικ σε οποιοδήποτε σημείο του γραφήματος φιλτράρονται οι ευκαιρίες στην λίστα που βρίσκεται ακριβώς κάτω από το γράφημα.

Ανοιχτές ευκαιρίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές ευκαιρίες. Μέσω της περιγραφής μπορούμε να μπούμε στην φόρμα της επιλεγμένης ευκαιρίας προκειμένου να ενημερώσουμε κάποια στοιχεία της ή να εκτελέσουμε κάποια άλλη σχετική ενέργεια

Μέσω της ενέργειας 'Επαναφορά' να επαναφέρουμε τη σελίδα στην αρχική της κατάσταση, αφαιρώντας όλα τα φίλτρα που έχουν εφαρμοσθεί.

2.5 Pipeline / Στόχος

Το συγκεκριμένο dashboard μας δίνει την δυνατότητα να αναλύσουμε το pipeline των πωλήσεων σε σχέση με το στόχο που μας έχει τεθεί από τη διεύθυνση πωλήσεων. Η ανάλυση του pipeline σε σχέση με τον στόχο βασίζεται στα ακόλουθα στοιχεία:

- Στην πρόβλεψη εσόδων του pipeline
- Τον τζίρο που έχουμε πετύχει
- Τον στόχο που έχει τεθεί βάσει του προϋπολογισμού πωλήσεων.

Η οθόνη παρέχει τρία φίλτρα μέσα από τα οποία ο εκπρόσωπος πωλήσεων μπορεί να επιλέξει τα εξής:

- Την περίοδο ολοκλήρωσης των ευκαιριών (Προεπιλογή: Εφέτος – 4 τρίμηνα μετά)
- Σταθμική πρόβλεψη εσόδων

Το γράφημα στην αριστερή γωνία του dashboard απεικονίζει την ανάλυση του pipeline ανά τρίμηνο ενώ δεξιά απεικονίζεται η εικόνα του τρέχοντος τριμήνου.

Η διαφορά από το στόχο υπολογίζεται ως εξής: **Διαφορά = Στόχος – (Τζίρος + Πρόβλεψη + Ανεκτέλεστες παραγγελίες + εκκρεμείς τιμολογήσεις)**

Με κλικ στο σημείο δεδομένων που αφορά την πρόβλεψη φιλτράρονται οι ανοιχτές ευκαιρίες στην λίστα που βρίσκεται στο κάτω μέρος του dashboard. Μέσω της κολώνας 'Περιγραφή' της λίστας των ευκαιριών μπορούμε να επεξεργαστούμε μια ευκαιρία προκειμένου να ενημερώσουμε τα στοιχεία της.

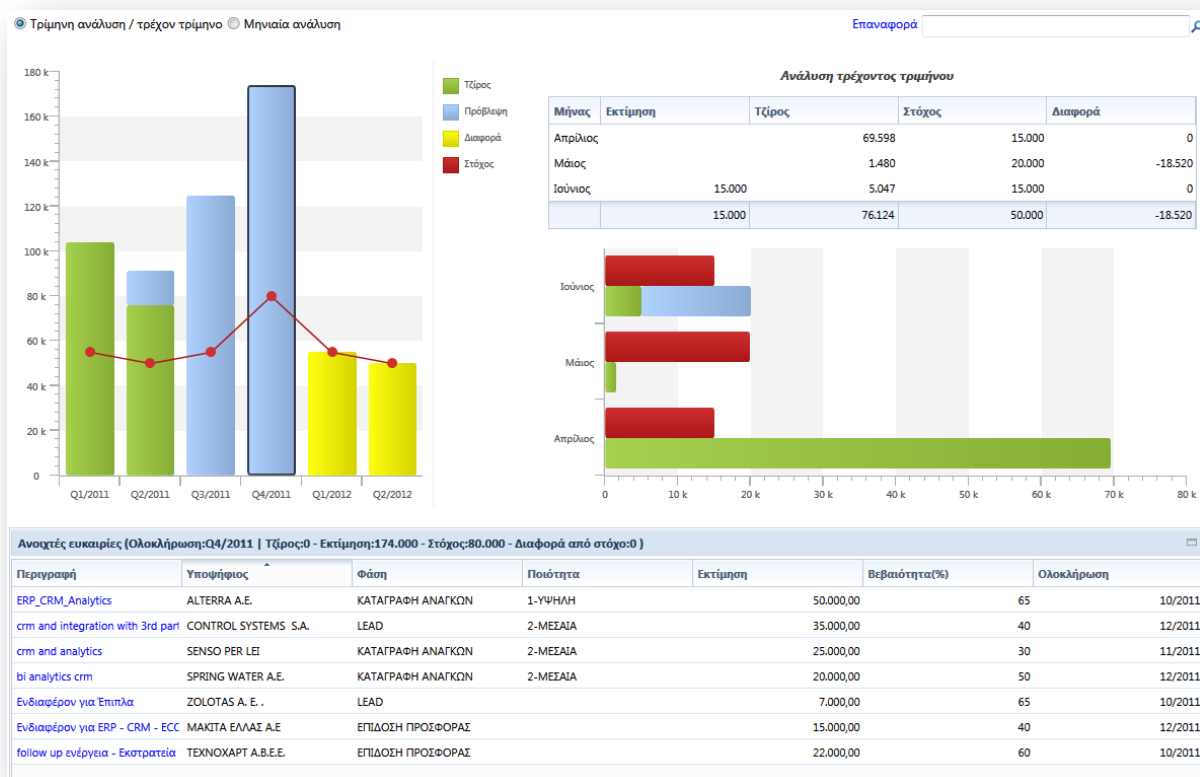
Σε περίπτωση που επιθυμούμε να δούμε για όλους τους μήνες του έτους μπορούμε να επιλέξουμε την 'Ανάλυση ανά μήνα'.

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓



2.6 Εκκρεμείς συναλλαγές

Μέσω της συγκεκριμένης σελίδας μπορούμε τα δούμε και να επεξεργαστούμε τα ανοιχτά / εκκρεμεί παραστατικά πωλήσεων. Η σελίδα μετά τη κλήση της εκτελείται αυτόματα. Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος δημιουργίας των προσφορών – παραγγελιών. Τα αντικείμενα που περιλαμβάνει είναι τα εξής:

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Ανοιχτές προσφορές

Μας δείχνει τις ανοιχτές προσφορές. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, τη προσφορά που επιθυμούμε για επεξεργασία. Για κάθε προσφορά βλέπουμε άμεσα το συναλλασσόμενο, την ανοιχτή αξία καθώς και την σχετική εργασία. Μέσω της κολώνας 'Σχετική εργασία' μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της εργασίας που είναι συνδεδεμένη με τη προσφορά. Κάτω από το πίνακα των προσφορών υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέας προσφοράς. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των προσφορών μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης.

Εκκρεμείς παραγγελίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές παραγγελίες. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, τη παραγγελία που επιθυμούμε για επεξεργασία. Για κάθε παραγγελία βλέπουμε άμεσα το συναλλασσόμενο, την ανοιχτή

αξία καθώς και την σχετική εργασία. Μέσω της κολώνας 'Σχετική εργασία' μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της εργασίας που είναι συνδεδεμένη με τη παραγγελία. Κάτω από το πίνακα των παραγγελιών υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέας παραγγελίας. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των παραγγελιών μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης.

Εκκρεμείς τιμολογήσεις

Μας δείχνει τις εκκρεμείς τιμολογήσεις. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, το δελτίο που επιθυμούμε για επεξεργασία. Για κάθε δελτίο βλέπουμε άμεσα το συναλλασσόμενο, την ανοιχτή αξία καθώς και την σχετική εργασία. Μέσω της κολώνας 'Σχετική εργασία' μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της εργασίας που είναι συνδεδεμένη με το δελτίο. Κάτω από το πίνακα των εκκρεμών τιμολογήσεων υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των εκκρεμών δελτίων μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης.

Ανεξόφλητες υποχρεώσεις πελατών μου

Μας δείχνει τα ανεξόφλητα τιμολόγια των πελατών μου.. Κάτω από το πίνακα των ανεξόφλητων τιμολογίων υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία τους μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης.

Ανοιχτές προσφορές

Ημ/νία	Παραστατικό	Συν/νος	Ανοιχτή αξία	Εργασία
9/8/2007	ΠΡΦ-Α-00076	ENTERSOFT A.E.	49.400,00	ΕΠΥ-00001-ERP με Ενσωματωμ
2/3/2011	ΠΡΦ-Α-00101	ENTERSOFT A.E.	10.500,00	ΕΠΥ-00008-Υπερβολές telemark
15/3/2007	ΠΡΦ-Α-00047	SPRING WATER A.E.	9.504,00	ΕΠΥ-00023-Νέα ευκαρπία για 30
31/5/2011	ΠΡΦ-Α-00108	SPRING WATER A.E.	8.200,00	ΕΠΥ-00023-Νέα ευκαρπία για 30
16/10/2007	ΠΡΦ-Α-00071	ENTERSOFT A.E.	11.095,25	ΕΠΥ-00007-Υπερβολές τηλεμ
9/3/2008	ΠΡΦ-Α-00078	CONTROL SYSTEMS S.A.	2.206,89	ΕΠΥ-00077-ΕΠΙΔΑΡΕΦΟΝ ΤΣΑ ΕΓ
16/2/2011	ΠΡΦ-Α-00091	SPRING WATER A.E.	8.000,00	ΕΠΥ-00136-LEAD-00052
14/7/2004	ΠΡΦ-Α-00008	CPH AE	12.723,84	
19/7/2004	ΠΡΦ-Α-00010	ARCE MATZARLARI ABETE	2.252,10	
3/9/2004	ΠΡΦ-Α-00016	CORPUS A.E.	6.001,00	
7/10/2004	ΠΡΦ-Α-00019	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ ΣΥΝΔΡΟΤΩΝ ΓΕ	2.354,02	
			209.480,00	

Πλήρης λίστα

Νέα προσφορά

Εκκρεμείς παραγγελίες

Ημ/νία	Παραστατικό	Συν/νος	Ανοιχτή αξία	Εργασία
11/7/2007	ΠΩΣ-Α-00020	ΖΟΛΟΤΑΣ Α.Ε.	53,00	ΣΗ-00064-Service in House - Ακ
16/2/2011	ΠΑΡ-Α-00137	ALPHA ΔΟΡΥΦΟΡΙΚΗ ΘΑΛΑΡΡΑ	45.000,00	ΕΠΥ-00125-CRM
1/9/2006	ΠΑΡ-Α-00094	ΑΒΗΜΑΝΕΣΤΗΣ-ΤΡΟΦΕΑΣ Α.Ε.	134,06	
10/11/2006	ΠΑΡ-Α-00095	ΖΟΛΟΤΑΣ Α.Ε.	157,16	
24/5/2007	ΠΑΡ-Α-00103	SPRING WATER A.E.	12.907,54	
20/11/2008	ΠΑΡ-Α-00137	CONTROL SYSTEMS S.A.	1.950,00	
18/12/2008	ΠΑΡ-Α-00138	PALLET STORES A.E.	2.000,00	
18/12/2008	ΠΑΡ-Α-00140	ΑΒΗΜΑΝΕΣΤΗΣ-ΤΡΟΦΕΑΣ Α.Ε.	1.800,00	
18/12/2008	ΠΑΡ-Α-00142	CPH AE	1.845,00	
19/12/2008	ΠΑΡ-Α-00145	ARCE MATZARLARI ABETE	225,00	
20/4/2011	ΠΑΡ-Α-00166	SPRING WATER A.E.	1.000,00	
			107.504,12	

Πλήρης λίστα

Νέα παραγγελία

Εκκρεμείς τιμολογήσεις

Ημ/νία	Παραστατικό	Συν/νος	Ανοιχτή αξία	Εργασία
2/2/2011	ΔΑΤ-Α-00034	ΖΟΛΟΤΑΣ Α.Ε.	1.800,00	
2/9/2011	ΔΑΤ-Α-00036	ΖΟΛΟΤΑΣ Α.Ε.	2.007,00	

Πλήρης λίστα

Ανεξόφλητες υποχρεώσεις

Συν/νος	Ημ/νία έκδοσης	Ημ/νία λήξης	Παραστατικό	Ανοικτό ποσό	Μήνας λήξης
ΑΒΗΜΑΝΕΣΤΗΣ-ΤΡΚ	15/6/2004	21/6/2004	ΤΔΑ-9-00069	8.579,70	2004 / 06 - Ιούλιος
ΑΒΗΜΑΝΕΣΤΗΣ-ΤΡΚ	26/7/2004	26/7/2004	ΤΔΑ-9-00069	71,40	2004 / 07 - Ιούλιος
ΑΒΗΜΑΝΕΣΤΗΣ-ΤΡΚ	15/6/2004	30/9/2004	ΤΔΑ-9-00069	16.862,30	2004 / 09 - Σεπτέμβ
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
DINERS	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	274,08	2005 / 02 - Φεβρουά
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
VISA	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	296,76	2005 / 02 - Φεβρουά
DINERS	9/2/2005	16/2/2005	ΤΔΑ-Α-00651	274,08	2005 / 02 - Φεβρουά
				345.627,40	

Πλήρης λίστα

Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές σε όλους του πίνακες που απεικονίζονται στη σελίδα.

2.7 Η εικόνα μου

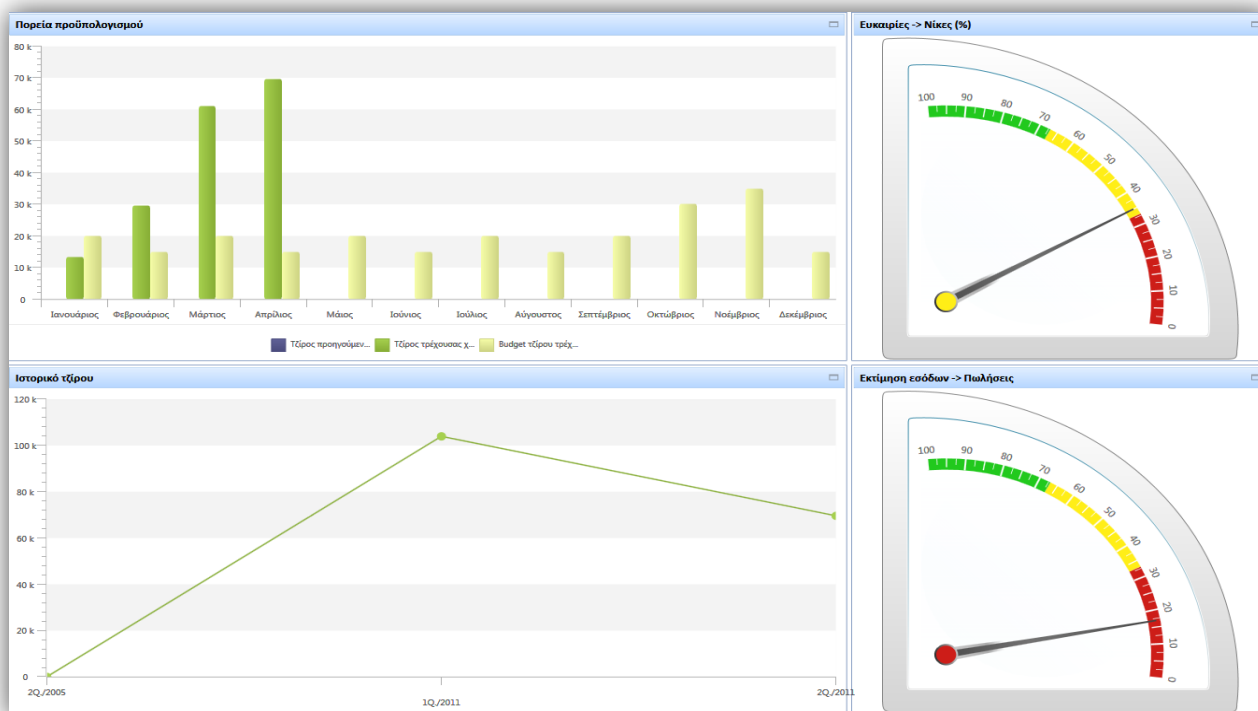
Μέσω της συγκεκριμένη σελίδας μπορούμε να δούμε άμεσα την αποτελεσματικότητα μας σε σχέση με τους στόχους που μας έχει τεθεί, την αποτελεσματικότητα του pipeline που διαχειριζόμαστε καθώς και το ιστορικό τζίρου που έχουμε πετύχει. Τα γραφήματα – δείκτες που περιλαμβάνονται είναι τα ακόλουθα:

- Ανάλυση τζίρου σε σχέση με τον στόχο ανά μήνα
- Το ρυθμό μετατροπής ευκαιρίας σε νίκη
- Ο λόγος τζίρου προς τη πρόβλεψη εσόδων
- Το ιστορικό τζίρου ανά τρίμηνο.

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοθηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓



3. Υπηρεσίες

3.1 Υποθέσεις

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τις υποθέσεις που είμαστε υπεύθυνοι. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος έναρξης των εργασιών.

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Ανοιχτές υποθέσεις

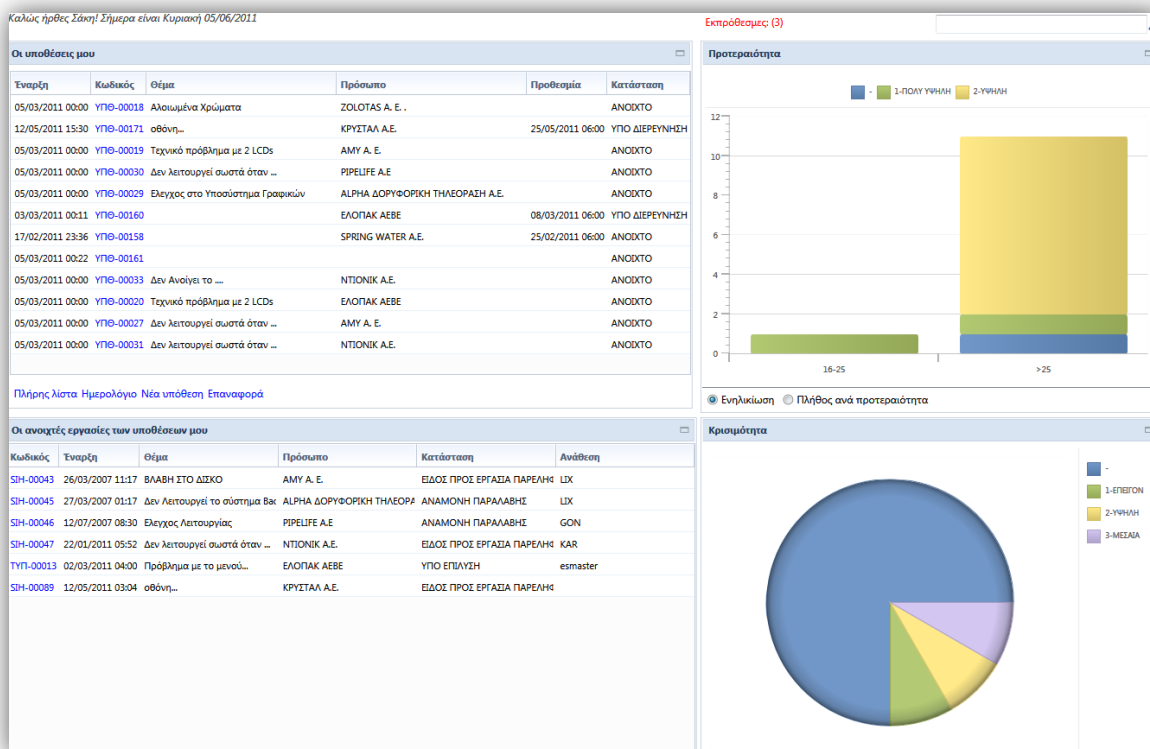
Μας δείχνει τις ανοιχτές υποθέσεις. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, την υπόθεση που επιθυμούμε για επεξεργασία. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών εργασιών υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των υποθέσεων μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέας υπόθεσης. Η λίστα φιλτράρεται από τα γειτονικά γραφήματα. Με κλικ σε μία γραμμή μπορούμε να δούμε τις ανοιχτές επιμέρους εργασίες της υπόθεσης που επιλέξαμε.

Προτεραιότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές υποθέσεις βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές υποθέσεις καθώς και τις σχετικές εργασίες τους.
- **...βάσει πλήθους υποθέσεων:** Δείχνει το πλήθος υποθέσεων βάσει προτεραιότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές υποθέσεις καθώς και τις σχετικές εργασίες τους.

Κρισιμότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές υποθέσεις βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές υποθέσεις καθώς και τις σχετικές εργασίες τους.
- **...βάσει πλήθους υποθέσεων:** Δείχνει το πλήθος υποθέσεων βάσει κρισιμότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές υποθέσεις καθώς και τις σχετικές εργασίες τους.



Ανοιχτές εργασίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές εργασίες των υποθέσεων μας.

Εκπρόθεσμες εργασίες

Δεξιά πάνω στη σελίδα ο σύνδεσμος 'Εκπρόθεσμες εργασίες' φιλτράρει τις ανοιχτές υποθέσεις καθώς και τις ανοιχτές εργασίες τους. Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές στους δύο πίνακες που απεικονίζονται στη σελίδα υποθέσεων.

3.3 Εργασίες in house

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τις εργασίες in house που είμαστε υπεύθυνοι. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος έναρξης των εργασιών.

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Διαδραστικό ✓

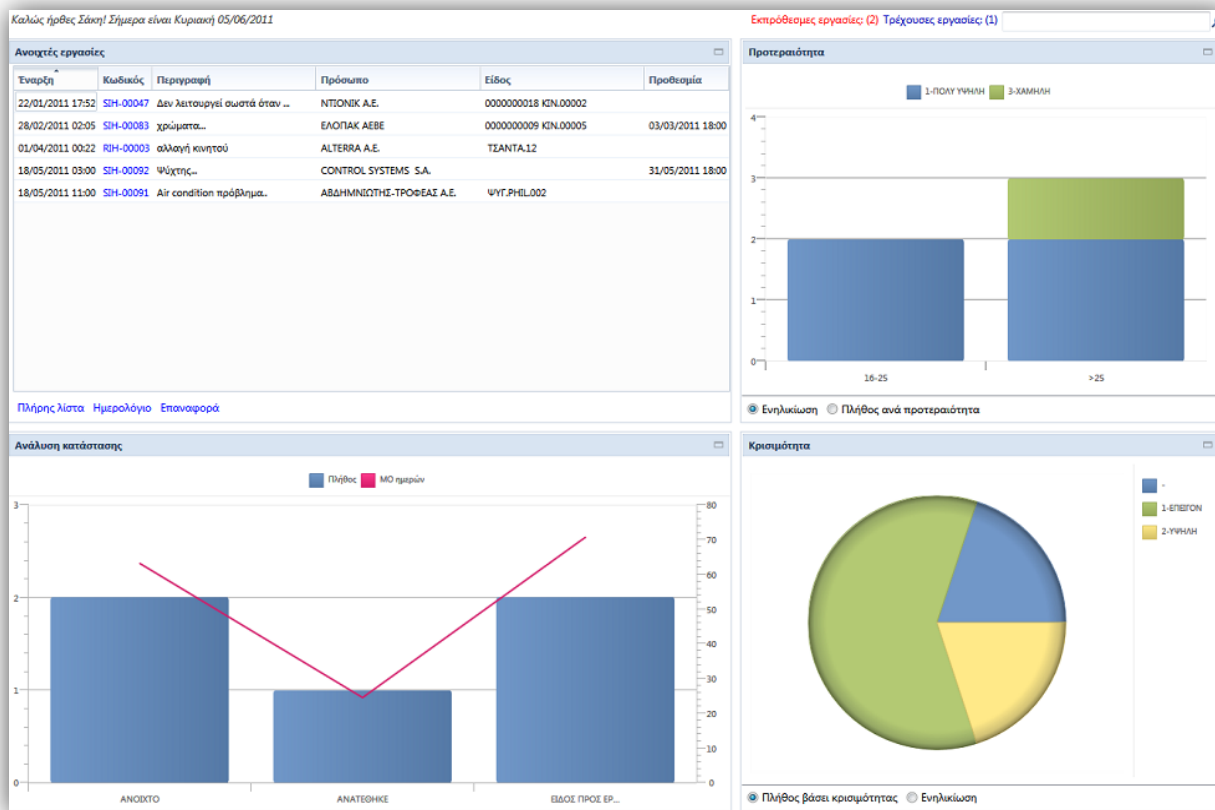
Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα (tooltips) ✓

Ανοιχτές εργασίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές εργασίες in house. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, την εργασία που επιθυμούμε για επεξεργασία. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών εργασιών υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των εργασιών μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος που μας οδηγεί στο προσωπικό μας ημερολόγιο. Η λίστα φιλτράρεται από τα γειτονικά γραφήματα.



 Προτεραιότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.
- **...βάσει πλήθους εργασιών:** Δείχνει το πλήθος εργασιών βάσει προτεραιότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.

 Κρισιμότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.
- **...βάσει πλήθους εργασιών:** Δείχνει το πλήθος εργασιών βάσει κρισιμότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.

 Ανάλυση κατάστασης

Απεικονίζει το πλήθος εργασιών βάσει κατάστασης που βρίσκονται. Ταυτόχρονα μας δείχνει το μέσο όρο ημερών που παραμένουν οι τρέχουσες ανοιχτές εργασίες σε κάθε κατάσταση. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τις ανοιχτές εργασίες στο σχετικό πίνακα.

 Εκπρόθεσμες εργασίες / Τρέχουσες εργασίες

Δεξιά πάνω στη σελίδα οι σύνδεσμοι 'Εκπρόθεσμες εργασίες' και 'Τρέχουσες εργασίες' φιλτράρουν τις ανοιχτές εργασίες προκειμένου να δούμε τις σχετικές εργασίες. Μέσα από το αντικείμενο αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εργασίες στο σχετικό πίνακα.

3.4 Εργασίες on site

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε τις εργασίες on site που μας έχουν να ανατεθεί. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού.

Η μόνη παράμετρος είναι η περίοδος έναρξης των εργασιών.

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

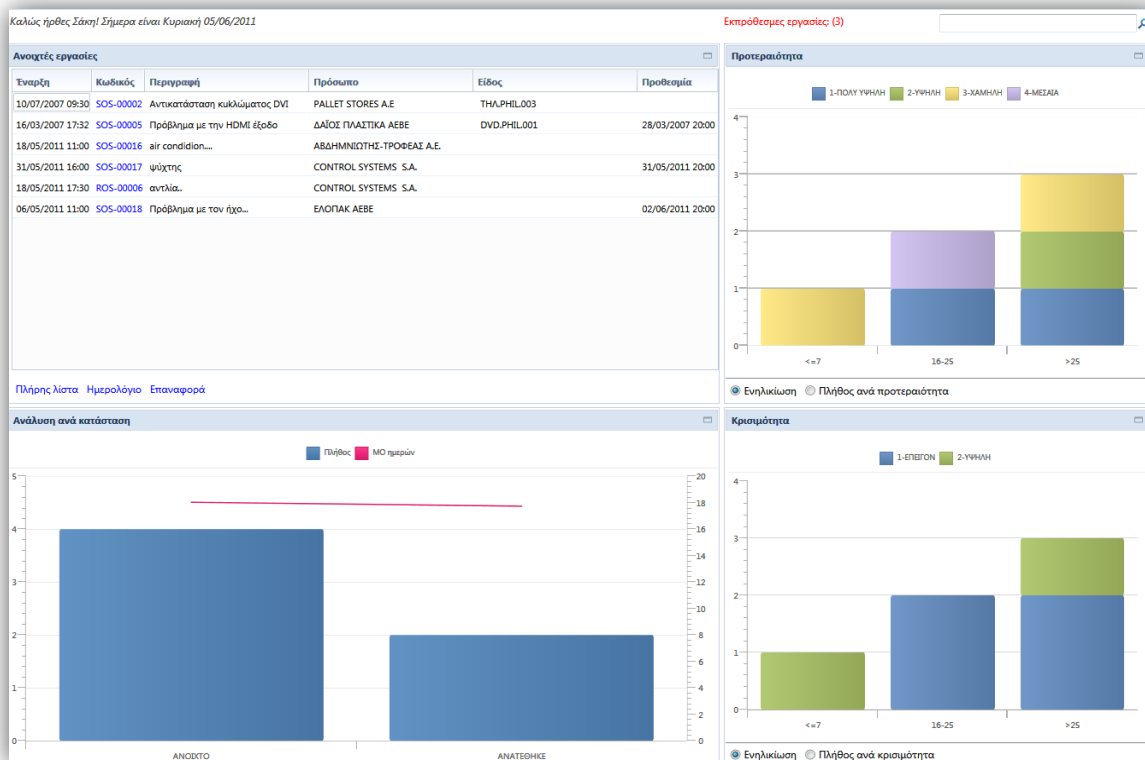
Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Ανοιχτές εργασίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές εργασίες on site. Μέσω της κολώνας 'Κωδικός' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, την εργασία που επιθυμούμε για επεξεργασία. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών εργασιών υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των εργασιών μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος που μας οδηγεί στο προσωπικό μας ημερολόγιο. Η λίστα φιλτράρεται από τα γειτονικά γραφήματα.

Προτεραιότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες on site βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.
- **...βάσει πλήθους εργασιών:** Δείχνει το πλήθος εργασιών on site βάσει προτεραιότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.



Κρισιμότητα

- **...βάσει ενηλικίωσης:** Δείχνει τις ανοιχτές εργασίες βάσει της κλίμακας ενηλικίωσης. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.
- **...βάσει πλήθους εργασιών:** Δείχνει το πλήθος εργασιών βάσει κρισιμότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τις σχετικές εργασίες στη λίστα 'Ανοιχτών εργασιών'.

Ανάλυση κατάστασης

Απεικονίζει το πλήθος εργασιών βάσει κατάστασης που βρίσκονται. Ταυτόχρονα μας δείχνει το μέσο όρο ημερών που παραμένουν οι τρέχουσες ανοιχτές εργασίες σε κάθε κατάσταση. Με κλικ σε ένα σημείο μπορούμε να φιλτράρουμε τις ανοιχτές εργασίες στο σχετικό πίνακα.

Εκπρόθεσμες εργασίες

Δεξιά πάνω στη σελίδα ο σύνδεσμος 'Εκπρόθεσμες εργασίες' φιλτράρει τις ανοιχτές εργασίες προκειμένου να δούμε τις σχετικές εργασίες ενώ από το αντικείμενο αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές στο πίνακα εργασιών.

3.5 Παράπονα

Η συγκεκριμένη σελίδα μας δίνει τη δυνατότητα να διαχειριστούμε παράπονα που εκφράστηκαν προς την εταιρείας μας ανεξάρτητα το στέλεχος που αφορούν. Η σελίδα είναι διαδραστική. Η σελίδα εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Οι παράμετροι της σελίδας είναι η περίοδος των παραπόνων καθώς και το υποκατάστημα.

Η σελίδα περιέχει τα παρακάτω αντικείμενα:

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Ανοιχτά παράπονα

Μας δείχνει τα ανοιχτά παράπονα. Μέσω της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε, από το σχετικό σύνδεσμο, το παράπονο που επιθυμούμε για επεξεργασία. Κάτω από το πίνακα των ανοιχτών εργασιών υπάρχει σύνδεσμος για την επεξεργασία των παραπόνων μέσω της πλήρους λίστας διαχείρισης παραπόνων. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος που μας οδηγεί στο προσωπικό μας ημερολόγιο. Επίσης υπάρχει σύνδεσμος για δημιουργία νέου παραπόνου. Με κλικ σε μια γραμμή παραπόνου μπορούμε να δούμε τις σχετικές ανοιχτές εργασίες μέσα από το σχετικό πίνακα.

Ανοιχτές εργασίες

Μας δείχνει τις ανοιχτές επιμέρους εργασίες των παραπόνων. Ο πίνακας μας δείχνει το τύπο εργασίας, την ημερομηνία, το εκπρόσωπο που θα την εκτελέσει καθώς και τη περιγραφή της. Μέσω της περιγραφής μπορούμε να ανοίξουμε την εγγραφή για περαιτέρω επεξεργασία.

Παράπονα βάσει σοβαρότητας

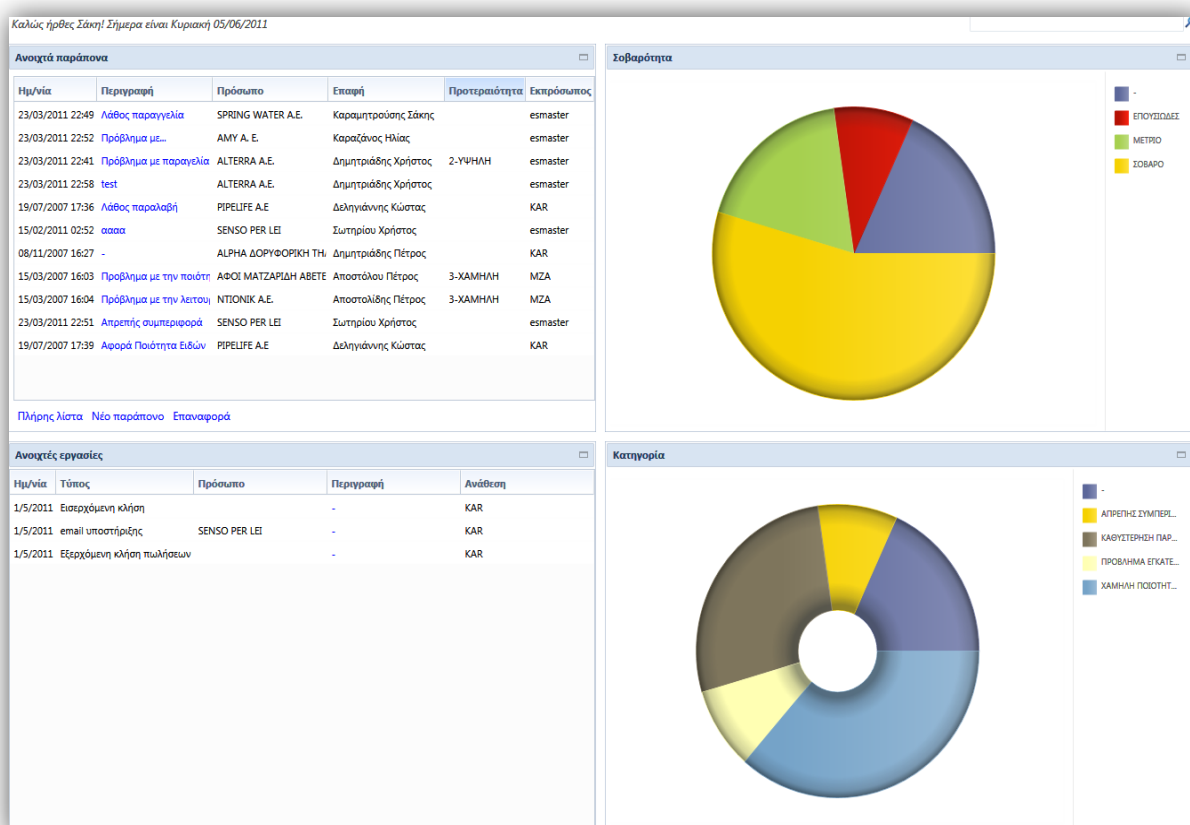
Γράφημα που μας δείχνει το πλήθος των παραπόνων βάσει σοβαρότητας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τα παράπονα καθώς και τις σχετικές εργασίες στους σχετικούς πίνακες.

Παράπονα βάσει κατηγορίας

Γράφημα που μας δείχνει το πλήθος των παραπόνων βάσει κατηγορίας. Με κλικ σε ένα επιμέρους σημείο μπορούμε να δούμε τα παράπονα καθώς και τις σχετικές εργασίες στους σχετικούς πίνακες.

Αναζήτηση

Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές στους δύο πίνακες που περιλαμβάνονται στη σελίδα διαχείρισης παραπόνων.



4. Επικοινωνίες

Η διαχείριση επικοινωνιών παρέχει μια σελίδα οργάνωσης και διαχείρισης εισερχόμενων και εξερχόμενων επικοινωνιών. Η σελίδα αυτή απευθύνεται κυρίως σε χρήστες που καλύπτουν τη γραμματειακή υποστήριξη μιας εταιρείας.

4.1 Κέντρο επικοινωνιών

Η σελίδα του κέντρου επικοινωνιών παρέχει μια σειρά από διαφορετικά αντικείμενα διαχείρισης επικοινωνιών. Οι επικοινωνίες που καλύπτονται είναι α) κλήσεις, β) email.

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Τα αντικείμενα που περιλαμβάνονται είναι τα ακόλουθα:

Κλήσεις

Μας δείχνει το σύνολο των κλήσεων που λάβαμε ή πραγματοποιήσαμε. Η περίοδος των κλήσεων που απεικονίζονται στο συγκεκριμένο πίνακα είναι πάντα από την αρχή του προηγούμενου μήνα μέχρι και σήμερα. Κάτω από το πίνακα μας υπάρχουν σύνδεσμοι για δημιουργίας νέας εισερχόμενης ή εξερχόμενης κλήσης. Ο πίνακας δείχνει τις εξής κολώνες: Τύπος κλήσης, Ημερομηνία, Πρόσωπο, Επαφή, Στέλεχος (πόρος ανάθεσης).

Οι ανοιχτές εργασίες μου

Μας δείχνει το σύνολο των εκκρεμών εργασιών που έχουμε. Ο πίνακας μας δείχνει το τύπος εργασίας και τη περιγραφή της. Μέσω της περιγραφής της μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμας της εργασίας για να την επεξεργαστούμε. Το γράφημα δεξιά του πίνακα μας δείχνει το πλήθος των ανοιχτών εργασιών ανά τύπο εργασίας. Με κλικ σε ένα σημείο φιλτράρονται οι εργασίες στο σχετικό πίνακα. Μέσω του αντικειμένου αναζήτησης μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές.

Πρόσφατα emails

Μας δείχνει τα πρόσφατα εισερχόμενα email. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε το email που επιθυμούμε. Μέσω του συνδέσμου 'Νέο email' μπορούμε να δημιουργήσουμε και να στείλουμε ένα νέο email. Μέσω του συνδέσμου 'Inbox' το σύστημα μας οδηγεί στην όψη διαχείρισης εισερχόμενων email.

Μας δείχνει τα πρόσφατα απεσταλμένα email. Μέσω του συνδέσμου της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε το email που επιθυμούμε. Από τους συνδέσμους 'Εξερχόμενα emails' καθώς και 'Πρόχειρα email' μπορούμε να ανοίξουμε τις σχετικές όψεις διαχείρισης.

 Όψεις

Μας δίνει τη δυνατότητα να ανοίξουμε τις όψεις 'Επαφές νομικών προσώπων', 'Γενέθλια φυσικών προσώπων', 'Γιορτές επαφών', 'Μαζικές αποστολές' προκειμένου να πραγματοποιήσουμε μαζικές επικοινωνίες.

Μας δίνεται η δυνατότητα να ανοίξουμε το προσωπικό ημερολόγιο μας ή το κεντρικό ημερολόγιο της εταιρίας.

Internet browser για γρήγορη αναζήτηση πληροφοριών.

5. Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών

Οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών καλύπτεται από μια κεντρική διαδραστική σελίδα διαχείρισης συμβάσεων καθώς και όρων παροχής υπηρεσιών. Η σελίδα προσφέρει επίσης άμεση δυναμική πληροφόρηση για σεσάρια που σχετίζονται άμεσα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κύκλο ζωής μιας σύμβασης.

5.1 Συμβάσεις Υπηρεσιών

Η κεντρική σελίδα διαχείρισης συμβάσεων εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Οι παράμετροι της σελίδας είναι οι εξής:

- Ημερομηνία λήξης ισχύος
- Περίοδος ανανέωσης σύμβασης

Τα αντικείμενα που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη σελίδα είναι τα εξής:

Διαδραστικό ✓

Παράμετροι ✓

Αυτόματη εκτέλεση ✓

Βοηθητικά κείμενα
(tooltips) ✓

Ενεργές συμβάσεις

Μας δείχνει τις ενεργές συμβάσεις βάσει της αναφερόμενης ημερομηνία λήξης. Για κάθε σύμβαση βλέπουμε το πελάτη, την αρχή και λήξη ισχύος, το όνομα της σύμβασης καθώς και το κωδικό της. Μέσω του κωδικού μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της σύμβασης για περαιτέρω επεξεργασία. Μέσω του συνδέσμου 'Πλήρης λίστα' το σύστημα μας οδηγεί στην όψη διαχείρισης συμβάσεων. Επίσης μπορούμε να δημιουργήσουμε νέα σύμβαση μέσα από το σχετικό σύνδεσμο. Ο πίνακας είναι διαδραστικός. Με κλικ σε μια γραμμή σύμβαση μπορούμε να δούμε τους όρους της σύμβασης στο σχετικό πίνακα καθώς και την ανάλυση παγίων χρεώσεων σε σχέση με τα κλεισμένα έσοδα.

Όροι συμβάσεων

Μας δείχνει το σύνολο των όρων των ενεργών συμβάσεων που έχουμε. Μέσω της κολώνας 'Περιγραφή' μπορούμε να ανοίξουμε τον όρο για περαιτέρω επεξεργασία. Από το σύνδεσμο 'Πλήρης λίστα' μπορούμε να ανοίξουμε την σχετική όψη διαχείρισης όρων συμβάσεων.

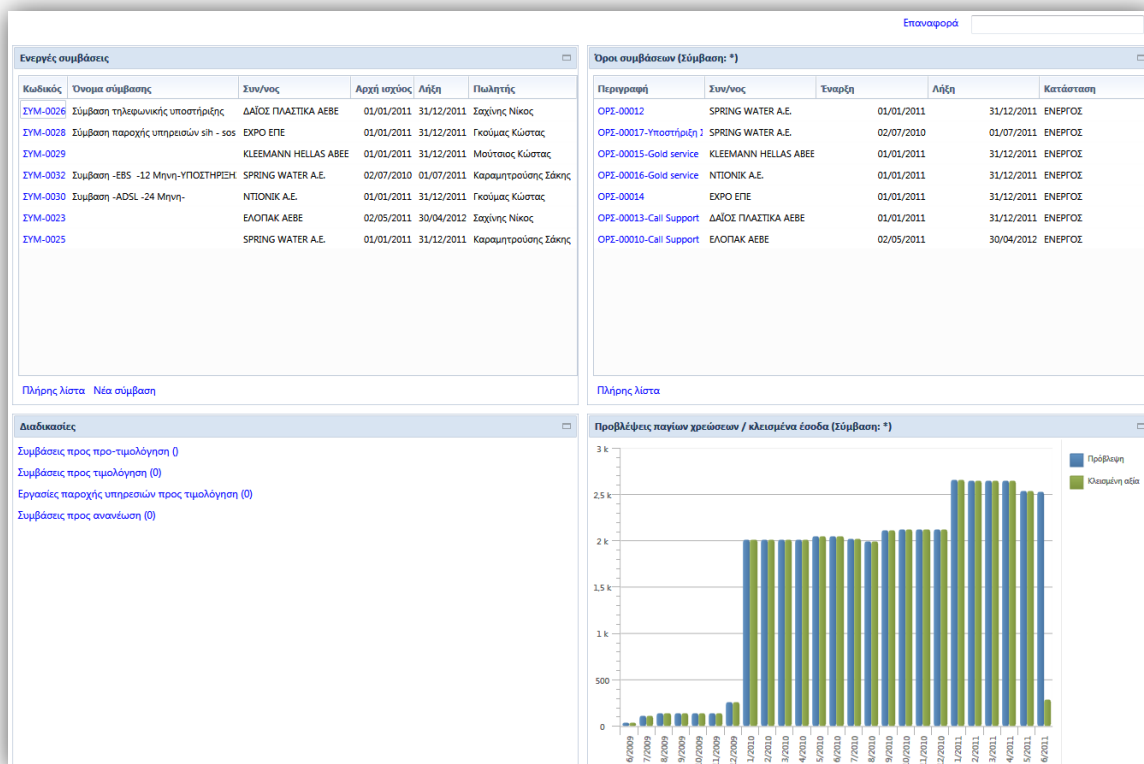
Προβλέψεις παγίων χρεώσεων – κλεισμένα έσοδα

Μας δείχνει ανά μήνα το συνολική αξία που πρέπει να τιμολογήσουμε συγκριτικά με την τιμολογημένη αξία. Το γράφημα φιλτράρεται από πίνακα ενεργών συμβάσεων.

Διαδικασίες

Μέσω του συγκεκριμένου αντικείμενου μπορούμε να διαχειριστούμε το κύκλο ζωής των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών. Οι σύνδεσμοι που εμφανίζονται στο συγκεκριμένο αντικείμενο είναι οι ακόλουθοι:

- **Συμβάσεις προς προ-τιμολόγηση:** Μας δείχνει πάντα το πλήθος των συμβάσεων που εκκρεμούν για τη διαδικασία της προ-τιμολόγησης. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.
- **Συμβάσεις προς τιμολόγηση:** Μας δείχνει πάντα το πλήθος των συμβάσεων που εκκρεμούν για τη διαδικασία της τιμολόγησης. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.
- **Εργασίες παροχής υπηρεσιών προς τιμολόγηση:** Μας δείχνει το πλήθος των εργασιών παροχής υπηρεσιών που εκκρεμούν προς τιμολόγηση. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη σχετική φόρμα προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία μαζικής τιμολόγησης εργασιών in house & on site.
- **Συμβάσεις προς ανανέωση:** Μας δείχνει πάντα το πλήθος των συμβάσεων που εκκρεμούν για τη διαδικασία της ανανέωσης. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.
- **Όροι προς μεταφορά μονάδων από ανανέωση:** Μας δείχνει το πλήθος των όρων για τους οποίους θα πρέπει να τρέξει η διαδικασία μεταφοράς μονάδων. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.



5.2 Συνδρομές

Η κεντρική σελίδα διαχείρισης συνδρομών εκτελείται αυτόματα μετά τη κλήση της από το μενού. Οι παράμετροι της σελίδας είναι οι εξής:

- Ημερομηνία λήξης ισχύος
- Περίοδος ανανέωσης σύμβασης

Τα αντικείμενα που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη σελίδα είναι τα εξής:

Διαδραστικό	✓
-------------	---

Παράμετροι	✓
------------	---

Αυτόματη εκτέλεση	✓
-------------------	---

Βοηθητικά κείμενα (tooltips)	✓
---------------------------------	---

Ενεργές συνδρομές

Μας δείχνει τις ενεργές συνδρομές βάσει της αναφερόμενης ημερομηνία λήξης. Για κάθε συνδρομή βλέπουμε το πελάτη, την αρχή και λήξη ισχύος, το προϊόν της συνδρομής καθώς και το κωδικό της. Μέσω του κωδικού μπορούμε να ανοίξουμε τη φόρμα της συνδρομής για περαιτέρω επεξεργασία. Μέσω του συνδέσμου 'Πλήρης λίστα' το σύστημα μας οδηγεί στην όψη διαχείρισης συνδρομών. Επίσης μπορούμε να δημιουργήσουμε νέα συνδρομή μέσα από το σχετικό σύνδεσμο. Ο πίνακας είναι διαδραστικός. Με κλικ σε μια γραμμή συνδρομής μπορούμε να δούμε τη σχετική εργασία ανανέωσης συνδρομής που έχει παραχθεί από τη διαδικασία ανανέωσης συνδρομών.

Εργασίες

Μας δείχνει το σύνολο των εκκρεμών εργασιών ανανέωσης. Μέσω της κολώνας 'Είδος' μπορούμε να ανοίξουμε την εργασία ανανέωσης για περαιτέρω επεξεργασία. Από το σύνδεσμο 'Πλήρης λίστα' μπορούμε να ανοίξουμε την σχετική όψη εργασιών ανανέωσης συνδρομών

Συνδρομές ανά προϊόν

Μας δείχνει το πλήθος των ενεργών συνδρομών ανά προϊόν.

Διαδικασίες

Μέσω του συγκεκριμένου αντικειμένου μπορούμε να διαχειριστούμε το κύκλο ζωής των συνδρομών. Οι σύνδεσμοι που εμφανίζονται στο συγκεκριμένο αντικείμενο είναι οι ακόλουθοι:

- **Συνδρομές προς τιμολόγηση:** Μας δείχνει πάντα το πλήθος των συνδρομών που εκκρεμούν για τη διαδικασία της τιμολόγησης. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.
- **Συνδρομές προς ανανέωση:** Μας δείχνει πάντα το πλήθος των συνδρομών που εκκρεμούν για τη διαδικασία της ανανέωσης. Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία.

- **Μαζική αλληλογραφία συνδρομών:** Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία εκτύπωσης ετικετών για αποδέκτες συνδρομών.
- **Αποστολή ηλεκτρονικών συνδρομών:** Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη συγκεκριμένη όψη προκειμένου να τρέξουμε τη διαδικασία αποστολής ηλεκτρονικών συνδρομών.
- **Τιράζ συνδρομών:** Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη σχετική όψη ανάλυσης του τιράζ των ενεργών συνδρομών
- **Πρότυπες συνδρομές:** Ο σύνδεσμος μας οδηγεί στη όψη διαχείρισης των πρότυπων συνδρομών της εταιρείας.