# **RYANT InChange CRM –**

# uživatelská příručka



#### RYANT, s.r.o.

Provozní oddělení: Slovenská 19, 669 02 Znojmo Tel: +420 515 221 861 • Fax: +420 515 223 750 e-mail: info@ryant.cz web: http://www.ryant.cz, http://www.inchange.cz

### **O**BSAH

1	ÚVOD	. 3
2	INSTALACE APLIKACE	. 3
3	SPUŠTĚNÍ APLIKACE	. 3
4	SOUČÁSTI HLAVNÍHO OKNA APLIKACE	. 5
4.1	Odhlášení	. 9
4.2	Ukončení aplikace	. 9
5	FILTRY ENTIT	10
6	SEZNAMY ENTIT	11
7	ZÁKAZNÍCI	12
7.1	Rychlé hledání	15
7.2	Karta zákazníka	15
8	OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI	16
9	AKCE OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI	20
10	KONTAKTY	21
11	REPORTY	22
11.1	Výchozí hodnota dat pro jednotlivé filtry	23
12	PARTNEŘI	24
13	ZAMĚSTNANCI	25
14	ČÍSELNÍKY	28
15	INTEGROVANÝ WEBOVÝ PROHLÍŽEČ	30
16	DIALOG NASTAVENÍ	31
16.1	Databáze - klient	31
16.2	2 Databáze – omezení	32
16.3	Databáze – server	33
16.4	Prostředí	33
16.5	Prostředí - seznamy dat	34
16.6	Prostředí – přiložené dokumenty	34
16.7	InChange	35
16.8	B InChange – Webová služba	36
17	SYNCHRONIZACE	37
18	FYZICKÉ MAZÁNÍ DAT V APLIKACI	38
19	ODINSTALOVÁNÍ APLIKACE	38
20	SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY	39

# 1 Úvod

InChange CRM je sytém společnosti RYANT, s.r.o., pro řízení vztahů se zákazníky (Customer Relationship Management, dále jen CRM). Jedná se o systém, který dokáže pracovat v offline (odpojeném) režimu, v režimu online podporuje synchronizaci změn provedených v lokální databázi se serverovou databází a zároveň podporuje volnou integraci s vybranými moduly InChange:

- pošta
- kontakty
- kalendář
- úkoly
- intranet
- DMS
- majetek
- kniha jízd
- docházka,

jejichž popis není součástí této dokumentace.

Systém InChange CRM je nezávislý na konektivitě k InChange. Díky tomu může být systém využíván pouze jako CRM ve formě tlustého klienta. Je-li pro klientský systém dostupná konektivita k informačnímu systému InChange (k Internetu), jsou k dispozici (za předpokladu existence oprávnění) jednotlivé moduly InChange prostřednictvím integrovaného webového prohlížeče (forma tenkého klienta). Klientský systém tak zapouzdřuje jak tlustého, tak tenkého klienta.

Tento dokument se zabývá pouze modulem CRM klientské aplikace, nikoliv ostatními moduly InChange.

### **2 INSTALACE APLIKACE**

Instalace aplikace se provádí spuštěním instalačního balíčku pojmenovaného InChangeCRMversion-Setup.msi, kde version udává číslo verze klientské aplikace. Pro provedení instalace jsou zapotřebí administrátorská práva, neboť aplikace je automaticky nainstalovaná všem uživatelům systému Windows.

Jelikož aplikace čte a zapisuje data z a do konfiguračního souboru, souborového protokolu a lokální databáze (umístěné v adresáři "Data"), je zapotřebí, aby měl uživatel pracující s aplikací oprávnění zápisu do tohoto adresáře a aby nedocházelo k uzamykání uvedených souborů jinými uživateli, kteří s klientskou aplikací pracovali v minulosti.

# **3** SPUŠTĚNÍ APLIKACE

Po prvním spuštění aplikace po její instalaci dojde v případě, že se na disku nenachází lokální databáze, k zobrazení hlášení (viz Obrázek 1). V tomto okamžiku není možné s aplikací pracovat a je zapotřebí spustit počáteční synchronizaci databáze pomocí hlavního menu Nástroje 
Synchronizovat.



Obrázek 1 - varovné hlášení informující o neexistující lokální DB

Po úspěšné synchronizaci a po každém následujícím spuštění dojde k zobrazení dialogového okna vyzývajícího k zadání autentizačních údajů do klientské aplikace (viz Obrázek 2).

Přihlašovací jméno:	test.employee_1
Heslo:	

Obrázek 2 - přihlašovací dialog do klientské aplikace

Klientská aplikace v konfiguračním souboru uchovává přihlašovací jméno naposledy přihlášeného uživatele a při každém přihlášení předvyplní jeho jméno.

Po úspěšně provedené autentizaci dojde k zobrazení výchozí obrazovky modulu CRM – zobrazení všech zákazníků, které spravuje přihlášený account manager (dále též "AM", viz Obrázek 3).

🔹 InChange CRM - Employee_1 Test_1						
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Nápověda						
🙀 🕅 📄 Pošta 劇 Kontakty 🕮 Kal	endář 🔝 Úkoly 😭	A Maje	tek 🔲 Kniha jizd	Docházka	5	
O. Vyhledat 7						
Filtr Filtr Begion: ☐ vyb PSr ort	lný torava + Střední Čechy ní Morava rat vše ☐ neaktivní	Account	manager: Employee_1 Employee_2 Employee_3 wybrat vše	Test_1 Test_2 Test_3 ▼ neaktivní	Společnost Město IČO:	
					🚫 Vyči:	stit filtr 🜔 Načíst
Název společnosti	▲ Region	PSČ	Město	Account manager	IČO	Počet PC
customer_(1).	Praha + Střední Čechy	111 11	Praha	Employee_1 Test_1	12345671	111
customer_(13)	Praha + Střední Čechy	111 11	Praha	Employee_1 Test_1	12345672	33
customer_(17)	Severní Morava	333 33	Ostrava	Employee_1 Test_1	12345673	444
customer_(5)	Severní Morava	333 33	Ostrava	Employee_1 Test_1	12345674	22
customer_(9)	Východní a Severní Č	222 22	Pardubice	Employee_1 Test_1	12345675	344
Zákazníci						
S Obchodní příležitosti						
Kontakty						
Reporty						
Partneři						
Zaměstnanci						
Číselníky - 00	Strana 1 z 1 🛛 🔘 🚺	D A	ádků na stránku: 30	Nastavi		

Obrázek 3 - Výchozí obrazovka modulu CRM - seznam všech zákazníků spravovaných přihlášeným AM

Po každém přihlášení dojde ke změně titulku hlavního okna klientské aplikace – obsahuje jméno právě přihlášeného zaměstnance. Zároveň dochází na pozadí k přihlášení do InChange (je-li pro přihlášeného zaměstnance specifikováno, že má být automaticky do InChange přihlášen) a ke zpřístupnění jednotlivých modulů InChange podle nastavení přístupových práv.

Při prvním spuštění aplikace dojde ke zkopírování výchozího konfiguračního souboru do adresáře "Data". Nejdůležitější součástí konfiguračního souboru jsou údaje obsahující přihlašovací údaje

k serverové DB, s níž probíhá synchronizace. Tyto údaje jsou přednastaveny pro každý instalační msi balíček ve výchozím konfiguračním souboru.

# 4 SOUČÁSTI HLAVNÍHO OKNA APLIKACE

Styl hlavní obrazovky klientské aplikace (viz Obrázek 3) je svým rozložením podobný aplikaci MS Outlook. V levé části obrazovky se nachází tzv. záložka CRM (viz Obrázek 4). Ve spodní části záložky CRM jsou dostupné jednotlivé entity modulu CRM. Jedná se o:

- zákazníky
- obchodní příležitosti
- kontakty zákazníků
- reporty
- partnery
- zaměstnance
- číselníky ty se dále dělí na následující položky:
  - produkty
  - o regiony
  - o fáze
  - typy kontaktů
  - segmenty



V horní části záložky CRM se nachází panel, ve kterém se seskupují aktuálně otevřené entity (prezentační objekty), které odpovídají entitě vybrané ve spodní části záložky CRM. Obrázek 5 ilustruje zobrazení několika otevřených obchodních příležitostí. Aktuálně vybraná entita je zobrazena v pravé části okna v tzv. panelu entit.

🐟 InChange CRM - Employee_1 Tes	it_1									
Soubor <u>N</u> ástroje Nágovéda	ontakty <u>31</u> }	Kalenda	ář 🙆 úk	oly 🅋	Majetek 📕	Kniha jizd	D	ocházka		
vyhledat           customer_(1) (Produkt_1)           customer_(5) (Produkt_1)           customer_(9) (Produkt_1)	Produkt Produkt Příští kontakt Datum Fáze Konkurence Smlouva	Contr	. srpna 2011 act	0 V Ca	s [16:00:00 Account man	Zákazní custor Typ: 1 ager: Employee	felefonát e_1 Test_1	V Osoba:	contact_(1) fi	- a e o -
2	Datum podpisu Platba Poznámka obcl Business oportu	17 1000 nodní přík nity note	. srpna 2011 DO ežitosti	0	Číslo smlo Doba trv	vání: 3 Poznámk Business	2 měsíců a akce oportunity ac	tion note	Paušál: 15000	
Zákazníci	Akce obchodni	příležitos	ti 🕂							×
S Obchodní příležitosti	Account manager	Asistent	Fáze	Datum kontaktu	Typ kontaktu	Kontakt	Platba	Paušál	Doba trvání	Poznámka 🏠
Kontakty	Employee_1 Employee_1 Employee_1		PostSales PostSales PostSales	20.8.2010 19.8.2010 18.8.2010	Schůzka Telefonát Telefonát	contact_(6) contact_(6) contact_(6)	100000 100000 100000	15000 15000 15000	3 3 3	Business op Business op Business op
Partneři	Employee_1		Signed Negotiation	17.8.2010 16.8.2010	Schůzka Schůzka	contact_(6)	100000	15000 15000	3	Business op Business op
Zaměstnanci	Employee_1		Prospect	15.8.2010	Schůzka	contact_(6) contact_(6)	100000	15000 15000	3 3	Business op

Obrázek 5 - panel entit s vybranou obchodní příležitostí

Součástí panelu je tlačítko "Vyhledat", (viz Obrázek 4) které na místo konkrétní entity zobrazí v panelu entit v přehledné tabulce všechny entity, které vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru (viz Obrázek 3).

V případě, že je jako entita ve spodní části záložky CRM vybrána položka "Reporty" neobsahuje horní panel záložky tlačítko "Vyhledat", ale jsou v něm seskupeny položky pro vygenerování reportů podporovaných klientskou aplikací (viz Obrázek 10) a panel entit obsahuje právě vybraný report.

Každá entita zobrazená v panelu entit obsahuje svojí vlastní nabídku – panel s tlačítky, který umožňuje s danou entitou provádět specifické operace.



V horní části hlavního okna klientské aplikace se vyskytuje hlavní nabídka (viz Obrázek 6). Hlavní nabídku tvoří tyto položky:

- Soubor obsahuje následující subpoložky:
  - *Nový* umožňuje v závislosti na nastavení přístupových oprávnění vytvořit novou entitu (zákazníka, partnera, zaměstnance, položku číselníku)
  - Odhlásit/Přihlásit provede odhlášení aktuálně přihlášeného zaměstnance resp. přihlášení nového zaměstnance
  - Ukončit provede ukončení aplikace
- *Nástroje* obsahuje následující subpoložky:
  - Změna hesla umožňuje aktuálně přihlášenému zaměstnanci změnit jeho přihlašovací heslo do klientské aplikace (viz Obrázek 7). Změna hesla je provedena pouze na úrovni klientské aplikace v lokální DB. Aby byla změna propagována i do serverové DB, je zapotřebí spustit synchronizaci.

Stávající heslo:	*****
Nové heslo:	*****
Potvrzení hesla:	1

Obrázek 7 - dialog pro změnu hesla aktuálně přihlášeného zaměstnance

- Synchronizovat spustí proces synchronizace lokální databáze se serverovou databází. Více informací poskytuje kapitola Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. nebo 17.
- Nastavení zobrazí dialogové okno pro nastavení konfiguračních údajů klientské aplikace. Více informací lze vyhledat v kapitole 15.
- Nápověda obsahuje následující subpoložky:
  - O aplikaci zobrazí dialogové okno s informacemi a aktuální verzi klientské aplikace (viz Obrázek 8).

InChan	ge CRM 🛛 🔀
į	InChange CRM, verze 2.0.6.0 Copyright © 2009 - 2010 by Ryant, s.r.o. e-mail: tech@ryant.cz

Obrázek 8 - dialogové okno "O aplikaci"

Pod hlavní nabídkou je umístěn hlavní panel s tlačítky (viz Obrázek 9), která umožňují zobrazení specifikovaného modulu aplikace v závislosti na nastavení přístupových práv zaměstnance. Jedná se o následující moduly

- CRM výchozí modul, který je vždy dostupný bez ohledu na nastavení přístupových oprávnění
- moduly InChange moduly jejichž dostupnost závisí na nastavení přístupových oprávnění a konektivitě k Internetu. V klientské aplikaci jsou zobrazeny prostřednictvím integrovaného webového prohlížeče. Aplikace podporuje tyto moduly InChange:
  - o *Pošta*
  - o Kontakty
  - o Kalendář
  - o Úkoly
  - o Majetek
  - o *Kniha jízd*
  - o Docházka



👶 InChange CRM - Employee_1	fest_1					
Soubor <u>N</u> ástroje Nápověda						
🚯 CRM 🧰 Pošta 🔊	Kontakty 31 Kale	endář 🙆 Úkoly 쮞 Majetek 🌡	🔄 Kniha jízd 🗾 Dochá	zka		
Plány kontaktu Forecast Obchodní případy Výpis aktivit Smlouvy	Filt Datum od: Account manager.	24. spna 2010     2010     Employee.1 Last 1     Employee.2 Test 2     Employee.3 Test 3     Employee.3 Test 3	Datum do: Název společnosti:	30. září 2010		~
Úsněšnost telefonátů					<b>N</b>	ivistit filt
	Forecast	1 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	Produkt	Fáze	%	Podpis
	customer	_(1)	Produkt_1	Contract	95	17.08.2010
	customer	(5)	Produkt_1	Contract	95	
	customer	_(9)	Produkt_1	Contract	95	
🔍 Zákazníci	customer	_(13)	Produkt_1	Contract	95	
<b></b>	customer	_(17)	Produkt_1	Contract	95	
🔉 Obchodní příležitosti	customer	_(1)	Produkt_4	Negotiation	75	
Kontakty	customer	_(5)	Produkt_4	Negotiation	75	
· ·	customer	_(9)	Produkt_4	Negotiation	75	
Reporty	customer	_(13)	Produkt_4	Negotiation	75	
A Partneří	customer	_(17)	Produkt_4	Negotiation	75	
	customer	_(1)	Produkt_3	Qualified L	50	
Zaměstnanci	customer	_(5)	Produkt_3	Qualified L	50	
England and	customer	_(9)	Produkt_3	Qualified L	50	
Сізеннку	<					>

**Obrázek 10 - forecast report** 

### 4.1 Odhlášení

Při každém odhlášení přihlášeného zaměstnance dochází k uzavření všech otevřených entit. V případě, že došlo k modifikaci libovolné entity a taková entita nebyla umožněna, je zobrazeno dialogové okno (viz Obrázek 11), které umožňuje zaměstnanci danou entitu:

- uložit
- neuložit, tj. ponechat v původní podobě
- stornovat operaci, čímž dojde ke zrušení příkazu pro odhlášení. Veškeré entity, které byly mezitím uzavřeny, nebudou obnoveny.



# Obrázek 11 - dialogové okno zobrazené při uzavírání modifikovaného prezentačního objektu

Poté, co je zaměstnanec odhlášen, dojde automaticky k zobrazení dialogu pro přihlášení nového zaměstnance.

### 4.2 Ukončení aplikace

Aplikaci je možné ukončit dvěma způsoby:

- volbou hlavního menu Soubor  $\rightarrow$  Ukončit
- stisknutím levého menu tlačítka myši nad ikonou klavního okna aplikace resp. kombinaci kláves Alt+F4

## **5 FILTRY ENTIT**

Pro každou entitu (zákazníci, obchodní příležitosti, apod.) a report (plán kontaktů, smlouvy, atd.) je možné v přehledu entit či reportů specifikovat kritéria, která omezují výběr entit či výstup reportu. Na obrázku Obrázek 12 je zobrazen filtr pro vyhledávání zákazníků. Každý filtr se skládá z:

- 0 nebo více textových polí (např. "Společnosť či "Město") po zadání jsou nalezeny veškeré entity, pro kterou se v odpovídajícím sloupci DB záznamu nachází libovolný podřetězec uvedený v textovém poli. Např. při uvedení názvu společnosti "troj" jsou nalezeny všichni zákazníci, jejichž název obsahuje uvedený řetězec, např. "Strojírny Brno", "Trojská a.s.", atd.... nezávisle na velkých/malých písmenech (case insensitive).
- 0 nebo více polí seznamu (např. "*Region*" či "*Account manager*") v seznamu lze vybrat libovolný počet prvků, které se musí vyskytovat v entitě v odpovídajícím sloupci DB záznamu. Speciální položkou seznamu je "---žádný ---", která specifikuje, že odpovídající DB záznam nemá pro daný sloupec definovanou žádnou hodnotu. Seznam filtru obsahuje dvě zaškrtávací tlačítka:
  - "vybrat vše" / "zrušit vše", které umožňuje vybrat/zrušit všechny prvky v seznamu.
     Vybrání všech prvků ze seznamu má pro vyhledání entit stejný dopad, jako nevybrání žádného prvku
  - "neaktivní" při výchozím nastavení seznam zobrazí jen aktivní (neodstraněné) prvky (např. položky číselníků, zaměstnance). Je-li zaškrtnuto tlačítko "neaktivní", dojde k zobrazení i takových entit, které jsou neaktivní.
- 0 nebo více polí pro specifikaci data jedná se o rozevírací pole (viz Obrázek 13), které zobrazí kalendář, ve kterém je možné specifikovat datum, které bude omezovat výběr entit. Každé pole pro specifikaci data obsahuje zaškrtávací tlačítko, které v případě, že je zaškrtnuto, udává, že je uvedené datum zadáno. V případě, že tlačítko zaškrtnuté není, nevstupuje uvedené datum do podmínky pro vyhledání entit.
- tlačítko "Načísť resp. "Generovať, které provádí načtení entit resp. vygenerování reportu na základě omezení specifikovaných ve filtru
- "Vyčistit filtr" nastaví hodnoty filtru na výchozí hodnoty a znovu načte entity resp. vygeneruje report.

Region:	žádný Jižní Morava Praha + Střední Čechy Severní Morava		va řední Čechy orava		žádný Employee_1 Test_1 Employee_2 Test_2 Employee_3 Test_3	ádný ovec 1 Test 1 lovec_2 Test 2 lovec_3 Test_3		
D0 Å ad	vybrat vše	neaktivní	-		🗋 vybrat vše 📄 neaktiv	ní		

Obrázek 12 - filtr pro vyhledání zákazníků



Obrázek 13 - pole pro specifikaci data z kalendáře

# **6** SEZNAMY ENTIT

Seznamy všech entit jsou přehledně zobrazeny v tabulkách. Obrázek 14 demonstruje seznam kontaktů. Tabulka se seznamem se skládá z hlavičky a řádků s významnými položkami jednotlivých entit. Stisknutím tlačítka myši v libovolné hlavičce dojde k setřídění (vzestupně či sestupně) entit dle odpovídajícího sloupce. V některých případech nemusí být třídění podporováno (např. v seznamu akcí obchodních příležitostí konkrétní obchodní příležitosti).

🚭 InChange CRM - Administrator									
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Ná <u>p</u> ověda									
👫 CRM 🦳 Pošta 🍰 Ko	ontakty 🧕	Kalendá	ř 🙆 Úkol	y 🕋 Maje	tek 🧾 Knih	na jízd 😡 D	ocházka		
O. Vyhledat	Filtr Jm Společr	éno:					Pozice:		
		L	6.					🚫 Vyčistit filtr	🜔 Načíst
	Titul J	méno 🔺	Společnost	Pozice	Telefon	GSM	Email	Poznámka	1
	c	ontact_(1) fir	customer_(1)	ředitel	21111111	77711111	🕞 contact_(1)@	c Some contact note	Odstranit
	c	ontact_(2) fir	customer_(1)	sekretářka	222222222	177222222	contact_(2)@	c Some contact note	Odstranit
	c	ontact_(3) fir	customer_(1)	technik	233333333	777333333	contact_(3)@	c Some contact note	Odstranit
	c	ontact_(4) fir	customer_(1)	finanční ředitel	24444444	777444444	contact_(4)@	c Some contact note	Odstranit
	c	ontact_(5) fir	customer_(1)	konzultant	255555555	777555555	contact_(5)@	c Some contact note	Odstranit
	c	ontact_(6) fir	customer_(1)	account mana	266666666	777666666	contact_(6)@	c Some contact note	Odstranit
Zákazníci									
S Obchodní příležitosti									
🐼 Kontakty									
Reporty									
Partneří Partneří									
Zaměstnanci									
🍯 Číselníky 🔹		) Strana	a1z1 [ 🕑	0 0 A	ádků na stránku:	30	Nastavit		

Obrázek 14 - seznam kontaktů, které vyhovují kritériím filtru

Pokud zaměstnanec vlastní oprávnění pro odstraňování entit určitého typu, obsahuje tabulka pro každý řádek tlačítko "Odstranit", které umožňuje odstranění entity z lokální DB.

Alternativně se na každém řádku tabulky mohou vyskytovat další tlačítka provádějící určité akce s entitou. V případě kontaktu se jedná např. o vytočení nového hovoru či vytvoření nové emailové zprávy.

Dvojitým kliknutím na libovolné položce (kromě tlačítka) každého řádku tabulky dojde k zobrazení odpovídající entity v podobě prezentačního objektu, který umožňuje zobrazení a následnou editaci entity (za předpokladu existence přístupových oprávnění).

Datová tabulka podporuje stránkování a v jeden okamžik je schopna zobrazit maximálně tolik řádků (entit), které odpovídají hodnotě textového pole "Řádků na stránku" (viz Obrázek 15). Tabulka entit umožňuje procházet mezi jednotlivými stránkami stisknutím odpovídajících tlačítek. Jedná se o:

- posun na první stránku seznamu
- posun na předcházející stránku
- posun na další stránku seznamu
- posun na poslední stránku seznamu

Strana 3 z 67		Řádků na stránku:	15	Nastavit
Obrázel	< 15 - stránkov	ací lišta datové t	abulky	

Pro každý seznam entit je možné definovat maximální počet entit zobrazených na stránce (viz pole "Řádků na stránku"). Maximální hodnota je 50 záznamů, minimální 1.

Zobrazenou entitu je možné uzavřít některou z následujících možností:

- stisknutím tlačítka "Zavříť případně "Uložit a zavříť ( Zavřít příp. Vložit a zavřít
- stisknutím tlačítka 🗮 umístěném v pravém rohu hlavní lišty s tlačítky (viz Obrázek 9)
- stisknutím kombinace kláves Ctrl + F4
- stisknutím pravého tlačítka v panelu entit záložky CRM, čímž dojde k zobrazení kontextového menu a vybráním položky "Zavříť resp. "Zavříť vše", která uzave aktuálně zobrazenou entitu resp. všechny entity daného typu (např. zákazníky), viz Obrázek 16.



Obrázek 16 - kontextové menu panelu entit

# 7 ZÁKAZNÍCI

Entita přehledů zákazníků je dostupná pomocí záložky CRM po stisknutí tlačítka "Zákazníci". Jedná se o výchozí obrazovku, která je zobrazena po každém přihlášení zaměstnance do klientské aplikace. Panel s přehledem zákazníků se skládá ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru zákazníků. Zákazníky je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - region(y), ve kterém zákazník působí
  - account manager(ři), který(ří) primárně zákazníka spravuje(í)
  - název zákazníka (společnosti)
  - město sídlo společnosti zákazníka
  - IČO zákazníka
  - horní a spodní mez PSČ zákazníka

Výchozí hodnota filtru je nastavena pro account managera, který odpovídá právě přihlášenému zaměstnanci, tj. dojde k zobrazení všech zákazníků, které primárně spravuje aktuálně přihlášený zaměstnanec.

tabulka s přehledem nejdůležitějších údajů všech zákazníků, kteří vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Přehled zákazníků ilustruje Obrázek 3.

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu zákazníků dojde k zobrazení entity zákazníka, která se skládá z:

- názvu společnosti
- AM, který společnost spravuje
- asistenta, který společně s AM spravuje společnost
- IČO společnosti
- regionu
- partnera
- adresy zákazníka
- kontaktních telefonů a webu
- doplňujících informací (segment, počet zaměstnanců, apod.)
- poznámky
- tabulky zobrazující seznam všech kontaktních osob zákazníka
- tabulky zobrazující seznam všech obchodních příležitostí zákazníka

Entitu zákazníka zobrazuje Obrázek 17.

A InChange CDU Freedome 4 Test					
Soubor Máchania Mánoužda					
Soupor Mastroje Magoveda					
🐝 CRM 🧾 Pošta 🆓 Ko	ontakty 🔼 Kalendář 🔝 I	Úkoly 艜 Majetek	🔄 Kniha jízd 🗾 D	locházka	*
🔿. Vyhledat	🏹 🗇 💲 🕄 🌍 ICO ARES	> <b>\</b>			
customer_(13)	Společnost				
customer_(17)	Název: customer_(17)	Account mar	ager: Employee_1 Test_1	Sistent:	×
customer_(9)	IČD: 12345673	ARES R	gion: Severní Morava	Partner:	
	Adresa	Kontakt	Info		
	Město: Ostrava	Telefon: 12345678	B Segment	Finance 🗸	Počet zaměstnanců: 455
	Ulice: Ulice 1	Fax		iednání probíhá	Počet PC: 444
	PSČ: 333 33	Web: www.cust	mer17.cz Mail serve	a)	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	Bendala				
	some note				
	Kontakty 🜩	2007		11 1 1 10 22	Description (
	Titul Jmeno A Poz	ice i eler	n GSM	E mail	Роглатка
🛁 Zákazníci	contact (101) first in	1204	c700 12045070	9 Sontact_10	1)@c. Some contact note
<b>D</b>	contact (102) first n	1234	6789	9 G contact (10	21@c Some contact note
obchodní příležitosti	contact (97) first na	1234	6789	9 🔄 contact (97	Construction Some contact note
Kontakty	contract (00) first up	C 1004	0700		
- Koncakty	Obchodní příležitosti 🔶				3
Reporty	Datum akce 🔷	Produkt	Fáze	Account manager	Datum podpisu 🔗
	20.8.2010	Produkt_1	Contract	Employee_1 Test_1	
Partneří	20.8.2010	Produkt_1	Suspect	Employee_1 Test_1	
	20.8.2010	Produkt_2	Prospect	Employee_1 Test_1	
Zamestnanci	20.8.2010	Produkt_3	Qualified Lead	Employee_1 Test_1	
Čiselniky	Lon 0 2010	Readuly 4	Monotistion	Employee 1 Test 1	
Supramity .	Záznam byl modifikován			🐹 Za	vřít 🛛 😽 Uložit 🔤 😽 Uložit a zavřít

Obrázek 17 - prezentační objekt zákazníka

Povinným údajem, který je zapotřebí vyplnit je PSČ. V případě zadání duplicitního IČO dojde k zobrazení varovného hlášení, které informuje o skutečnosti, že se v lokální DB již vyskytuje zákazník s uvedeným IČO. Zaměstnanec může v tomto okamžiku uložení zaměstnance pozastavit a IČO upravit, případně pokračovat v uložení zákazníka - systém umožňuje duplicitu identifikačních čísel.

Klientská aplikace definuje termín "nápadně podobný název zákazníka". V případě, že zaměstnanec ukládá zákazníka, dochází ke kontrole, zda se v lokální DB nevyskytuje jiný zákazník s nápadně podobným názvem. Pokud ano, je (obdobně jako u identifikačního čísla) zobrazeno varovné hlášení, na jehož základě může být operace ukládání zákazníka stornována.

Dva zákazníci mají nápadně podobný název, pokud se shodují jejich názvy, které vniknou následnou transformací:

- převedení názvu společnosti na malá písmena
- odstranění diakritických znamének (např. č  $\rightarrow$  c, š  $\rightarrow$  s, ...)
- odstranění mezer
- odstranění teček, čárek, uvozovek a apostrofů (, . " ')

Přidat nový kontakt resp. obchodní příležitost je možné stisknutím tlačítka 🐨 v tabulce kontaktů resp. obchodních příležitostí, případně tlačítka 🍣 resp. 🗘 v lokální nabídce (viz Obrázek 19). Jedná se o jedinou možnost, jak vytvořit nový kontakt zákazníka resp. obchodní příležitost. Při vytváření nové obchodní příležitosti je nutné specifikovat produkt, pro který je BO určena (viz. Obrázek 18). Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v tabulce kontaktů resp. obchodních příležitostí dojde k zobrazení odpovídajícího prezentačního objektu kontaktu resp. obchodní příležitosti.

Produkty		Đ
Vyberte produkt:	Produkt_1	
	Storno	

Obrázek 18 - dialogové okno pro výběr produktu obchodní příležitosti

Prezentační objekt zákazníka obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 19. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

- 📝 vytvoří nového zákazníka
- vytvoří nový kontakt
- ¥ vytvoří novou obchodní příležitost
- 🚨 vyhledá zákazníka na Googlu
- Sotevře domovskou stránku zákazníka uvedenou v poli "Web"
- ICO vyhledá zákazníka v obchodním rejstříku. Vyhledání je úzce spojeno s regionem, ve kterém zákazník působí. Pro vyhledání zákazníka v českém registru je zapotřebí v popisku (*Tag*) položky číselníku regionu zákazníka specifikovat řetězec "*Czech*" (a následné hodnoty oddělovat středníkem ;), pro vyhledání zákazníka ve slovenském registru je zapotřebí v popisku (*Tag*) položky číselníku regionu zákazníka specifikovat řetězec "*Slovak*". Vyhledání v jiných typech rejstříků není podporováno.
- **ARES** vyhledá zákazníka v registru ARES. Vyhledání je podporováno pouze pro takové zákazníky, jejichž regiony mají v položce číselníku regionu uveden popisek *"Czech*"
- vyhledá zákazníka na mapách
- Vytočí nový hovor pro telefonní číslo zákazníka uvedené v poli "*Telefon*"
- 🗇 v novém dialogovém okně zobrazí kartu zákazníka (viz kapitola 7.2)
- – v novém okně průzkumníka Windows zobrazí složku s přiloženými dokumenty zákazníka



#### Obrázek 19 - hlavní nabídka prezentačního objektu zákazníka

Informace, které se pro zákazníka vyhledávají na Internetu (např. obchodní rejstřík, webová stránka zákazníka, adresa zákazníka na mapách) je možné zobrazit v integrovaném webovém prohlížeči klientské aplikace (viz kapitola 15) a nebo v systémovém webovém prohlížeči. Skutečnost, který prohlížeč bude použit, závisí na nastavení (viz kapitola 16.4).

Pro každého zákazníka je možné stisknutím tlačítka "Mail server" zjistit název softwaru používaného mail serveru, který je zjištěn na základě webové adresy zákazníka. Zjištění probíhá voláním příslušné metody webové služby InChange.

### 7.1 Rychlé hledání

Libovolného zákazníka je možné nalézt uvedením názvu (nebo jeho součásti) prostřednictvím filtru a tlačítka "Načíst" v přehledu zákazníků. Alternativní možností je využít tzv. dialogu pro rychlé hledání zákazníka (viz Obrázek 20), který je dostupný pomocí položky "Rychlé hledání" kontextového menu tlačítka "Zákazníci" v záložce CRM (viz Obrázek 21).

Tento dialog obsahuje jediné pole, ve kterém dochází při psaní názvu zákazníka k automatickému doplňování a výběru všech dostupných zákazníků. Po vybrání požadovaného zákazníka stačí stisknout klávesu Enter, čímž dojde k otevření prezentačního objektu zákazníka.

Název	cust	64milia
	customer_(1) customer_(11) customer_(12) customer_(13)	
	customer_(14) customer_(15) customer (16)	*

Obrázek 20 - dialog pro rychlé hledání zákazníka



Obrázek 21 - kontextové menu položky Zákazníci záložky CRM

### 7.2 Karta zákazníka

S využitím tlačítka 😎 nabídky zákazníka dojde k zobrazení dialogového okna obsahující kartu zákazníka (viz Obrázek 22). Ve skutečnosti se jedná o report, který obsahuje:

- základní informace o zákazníkovi (account managera, adresu, poznámku, apod.)
- přehled všech kontaktů zákazníka
- přehled všech obchodních příležitostí zákazníka, přičemž každá příležitost obsahuje:
  - o account managera
  - o produkt
  - o fázi
  - o seznam všech akcí obchodní příležitosti. Součástí každé akce je:
    - datum
    - typ kontaktu
    - poznámka

Kartu zákazníka (stejně jako každý report) je možné tisknout a exportovat do \*.xls resp. \*.pdf souboru.

🧟 Karta zákaznika	l.			
	× N  8 [	) II 8•1		
		customer	(1)	
		customer_	\' <i>'</i>	
Account manage	er: Employ	ee_1 Test_1		
Společnost:	custom	er_(1)		
Město:	Praha		PSČ:	111 11
Ulice:	Ulice 1			
Telefon:	123456	789		
Web:	idnes.cz	54	Fax:	
Kontakty				
contact_(1) first_	name	ředitel	211111111	
contact_(2) first_	name	sekretářka	22222222	
contact_(3) first_	name	technik	23333333	
contact_(4) first_	name	finanční ředitel	24444444	
contact_(5) first_	name	konzultant	25555555	
contact_(6) first_	name	account manager	266666666	
Obchodní pří	ležitosti			
Account manage	er: Emplo	vyee_1 Test_1		
Produkt:	Produ	kt_1	Fáze:	Contract
Akce:				
20.8.2010	Schůzka	Business oportunity action note		
19.8.2010	Telefonát	Business oportunity action note		
18.8.2010	Telefonát	Business oportunity action note		
17.8.2010	Schůzka	Business oportunity action note		
16.8.2010	Schůzka	Business oportunity action note		
15.8.2010	Telefonát	Business anartunity action note		

Obrázek 22 - karta zákazníka

# 8 OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI

Entita přehledů obchodních příležitostí je dostupná pomocí záložky CRM po stisknutí tlačítka "Obchodní příležitosti". Panel s přehledem obchodních příležitostí se skládá ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru obchodních příležitostí, které je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - account manager(ři), který(í) spravuje(í) obchodní příležitost
  - produkt(y) obchodní příležitosti
  - o fáze, ve které se obchodní příležitost nachází
  - o počáteční a koncové datum podpisu smlouvy
  - o společnost, pro kterou je obchodní příležitost určena

Výchozí hodnota filtru je nastavena na account managera, který odpovídá právě přihlášenému zaměstnanci, tj. dojde k zobrazení všech obchodních příležitostí, které primárně spravuje aktuálně přihlášený zaměstnanec.

 tabulka s přehledem nejdůležitějších údajů všech obchodních příležitostí, které vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Přehled obchodních příležitostí, které vyhovují specifikovaným kritériím, ilustruje Obrázek 23.

👶 InChange CRM - Employee_1 Test	1				
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Ná <u>p</u> ověda					
🐉 CRM 📄 Pošta 🔊 Kor	ntakty <u>31</u> Kalend	lář 🙆 Úkoly 🈭 Ma	jetek 🖾 Knih	a jízd 💭 Docházka	
Vyhledat           customer_(1) (Produkt_1)           customer_(5) (Produkt_1)           customer_(9) (Produkt_1)	Filtr Account manager:	žádný Enployee_1 Test 1 Employee_2 Test 2 Employee_3 Test 3 Vybrat vše neaktivní	Produkt: Produkt: Produkt_ Produkt_ vybrat	The second secon	⊷ žádný ⊷ PostSales Lost Suspect     vybrat vše □ neaktivní
	Datum podpisu od:	🗹 24. dubna 2010 💌	<b>do:</b> 24. s	erpna 2010 💉 Společnost	🚫 Vyčistit filtr 🛛 🙆 Načíst
	Produkt	Společnost	Fáze	Account manager	Datum podpisu 🛛 👻
	Produkt_1	customer_[1]	Contract	Employee_1 Test_1	17.8.2010
	Produkt_2	customer_(1)	Prospect	Employee_1 Test_1	10.6.2010
Zákazníci					
\$ Obchodní příležitosti					
🥸 Kontakty					
Reporty					
Partneři					
aměstnanci Zaměstnanci					
Číselníky -	Strar	na1z1 💽 💿	Řádků na stránku: 3	0 Nastavit	

Obrázek 23 - přehled obchodních příležitostí podle account managera

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu obchodních příležitostí dojde k zobrazení entity obchodní příležitosti, která se skládá z:

- produktu (není možné změnit)
- názvu zákazníka (není možné změnit), je možné na název zákazníka kliknout levým tlačítkem myši, čímž dojde k zobrazení prezentačního objektu zákazníka obchodní příležitosti
- příštího kontaktu obsahuje
  - o datum a čas příštího kontaktu
  - typ příštího kontaktu
  - o kontaktní osobu
- fáze obchodní příležitosti
- AM a asistenta, kteří spravující obchodní příležitost
- Konkurenta obchodního případu
- data podpisu smlouvy (jedná se o jedno pole a vyjadřuje jak předpokládané, tak skutečné datum podpisu smlouvy)
- čísla smlouvy
- jednorázové platby (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- měsíční platby (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- doby trvání (v měsících), po kterou bude docházet k platbě za produkt
- poznámky obchodní příležitosti
- tabulky zobrazující seznam všech akcí obchodní příležitosti

Entitu obchodní příležitosti zachycuje Obrázek 5.

Povinným údajem, který je zapotřebí vyplnit, je fáze. Jednotlivé položky v seznamu fáze jsou vzestupně setříděny dle procentuálního vyjádření fáze. Výchozí hodnota pro fázi odpovídá položce číselníku fáze, jejíž popisek (Tag) obsahuje hodnotu "Default".

Přidání nové akce obchodní příležitosti je možné stisknutím tlačítka 📌 v tabulce akcí obchodní

příležitosti nebo tlačítka 🗰 v hlavní nabídce prezentačního objektu obchodní příležitosti (viz Obrázek 26). Jedná se o jedinou možnost, jak vytvořit novou akci. Při vytváření nové akce dojde k zobrazení dialogového okna (viz Obrázek 27) a k předvyplnění následujících údajů z obchodní příležitosti:

- fáze obchodní příležitosti
- AM, který spravuje obchodní příležitost
- jednorázová platba (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- měsíční platba (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- doba trvání (v měsících), po kterou bude docházet k platbě za produkt

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v tabulce akcí obchodní příležitosti dojde k zobrazení dialogového okna s odpovídajícím prezentačním objektem akce.

Je-li uvedeno datum příštího kontaktu, může zaměstnanec stisknutím tlačítek is resp. vytvořit v kalendáři resp. knize kontaktů account managera obchodní příležitosti schůzku resp. úkol v InChange.

V případě schůzky doje k zobrazení dialogu (viz Obrázek 24) s těmito přednastavenými hodnotami:

- do předmětu vložen název zákazníka
- začátek schůzky je nastaven na datum a čas příštího kontaktu, konec schůzky na začátek + 1 hodina
- místo konání na adresu zákazníka
- tělo obsahuje jméno kontaktní osoby, její telefonní číslo (čísla) a e-mail

<sup>p</sup> ředmět:	customer_(1)	
Začátek:	28. srpna 2010 🗙	16:00:00 🜲
Konec:	28. srpna 2010 🗙	17:00:00 📚
Místo konání:	Ulice 1, Praha	94
contact (1)@co	ontacts.com	

Obrázek 24 - dialog pro vytvoření nové schůzky

V případě úkolu dojde k zobrazení dialogu (viz Obrázek 25) s těmito přednastavenými hodnotami:

- do předmětu vložen typ příštího kontaktu
- začátek úkolu je nastaven na datum a čas příštího kontaktu, konec úkolu na začátek + 1 hodina
- tělo obsahuje jméno kontaktní osoby, její telefonní číslo (čísla) a e-mail

Tlačítko "Odstranit existující úkol/schůzku" umožňuje v InChange odstranit schůzku resp. úkol, která resp. který byl(a) vytvořen(a) v rámci předešlého příštího kontaktu.

rredmet:	Telefonát	NT
Začátek:	28. srpna 2010 🗙	16:00:00 🛟
Konec:	28. srpna 2010 🗙	17:00:00 🛟
1		

Obrázek 25 - dialog pro vytvoření nového úkolu

Je-li v nastavení na záložce InChange zaškrtnuta volba "vytvořit či smazat schůzky nebo úkoly při uložení obch. příležitosti" (viz kapitola 16.7), dochází k zobrazení dialogu pro vytvoření nové schůzky resp. úkolu kdykoliv dojde ke změně data příštího kontaktu, typu kontaktní nebo kontaktní osoby. Obdobně dojde k odstranění původní schůzky resp. úkolu v případě, že je datum příštího kontaktu zrušeno.

Schůzky resp. úkoly jsou v InChange vytvářeny v kalendáři resp. knize úkolů, jejichž názvy jsou uvedeny v textových položkách "ID kalendáře" resp. "ID knihy kontaktů" (viz kapitola 13) zaměstnance, který odpovídá account managerovi obchodní příležitosti. Aby mohl jakýkoliv zaměstnanec vytvořit libovolnému account managerovi schůzku resp. úkol v InChange, musí vlastnit oprávnění pro kalendář resp. knihu úkolů account managera. Toto nastavení se provádí na úrovni nastavení práv knih v InChange a popis není součástí této dokumentace.

Pokud je konkrétní obchodní příležitosti přiřazena v InChange nějaká schůzka resp. úkol, je dostupné tlačítko S, které umožňuje danou schůzku resp. úkol v InChange odstranit.

Tlačítko 🧦 umožňuje prohodit AM s asistentem obchodní příležitosti.

Jednotlivé akce obchodní příležitosti není možné třídit. Jsou seřazeny sestupně podle data kontaktu, sekundárně sestupně dle časové značky vytvoření záznamu akce.

Prezentační objekt obchodní příležitosti obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 26. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

- wytvoří novou akci obchodní příležitosti
- vytvoří novou schůzku pro AM na základě příštího kontaktu (za předpokladu, že je definované datum příštího kontaktu)
- vytvoří nový úkol pro AM na základě příštího kontaktu (za předpokladu, že je definované datum příštího kontaktu)
- Odstraní existující schůzku resp. úkol příštího kontaktu obchodní příležitosti



Obrázek 26 - hlavní nabídka prezentačního objektu obchodní příležitosti

# **9** AKCE OBCHODNÍ PŘÍLEŽITOSTI

Prezentační objekt akce obchodní příležitosti je vždy zobrazen v novém dialogovém okně (viz Obrázek 27). Jediné zobrazení konkrétní akce je možné pouze dvojitým kliknutím na konkrétní akci v tabulce akcí obchodní příležitostí (viz Obrázek 5).

Entita akce obchodní příležitosti se skládá z:

- AM, který akci vytvořil
- fáze, ve které se nachází obchodní příležitost v okamžiku vytváření akce
- data kontaktu
- typu kontaktu
- kontaktované osoby
- jednorázové platby pro obchodní příležitost (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- měsíční platby pro obchodní příležitost (předpokládaná nebo skutečná hodnota)
- doby trvání (v měsících), po kterou bude docházet k platbě za produkt
- poznámky akce obchodní příležitosti

Novou akci je možné vytvořit pouze v případě, že odpovídající obchodní příležitost je uložena. Pokud není uložena, dojde k zobrazení hlášení (viz Obrázek 28), po jehož potvrzení dojde k uložení obchodní příležitosti.

🐞 Akce obchodn	i příležitosti						
Obchodní příležitos Account manager:	t Employee_1 Test_1	Fáze:	Signed	~			
- Kontakt Datum kontaktu:	🗹 17. srpna 2010 💌	Typ kontaktu:	Schůzka	~	Kontakt:	contact_(6) first	_name
Sazby Platba:	100000	Doba trvání:	3	měsíců	Paušál:	15000	
Poznámka Business oportunity a	action note						X
					2avří) 24	(Boži)	No. 10 and 10

Obrázek 27 - dialogové okno s akcí obchodní příležitosti

Jediným povinným polem, které je nutné vyplnit, je fáze obchodní příležitosti. Pokud se jedná o novou akci, dojde ke zkopírování fáze z odpovídající obchodní příležitosti a nastavení typu kontaktu na výchozí typ kontaktu (taková položka číselníku, která má jako svůj popisek (Tag) uvedenu hodnotu "Default").



Obrázek 28 - hlášení o nutnosti uložení obchodní příležitosti před vytvořením nové akce

Při ukládání nové akce dojde ke zkopírování následujících hodnot do odpovídající obchodní příležitosti: fáze, jednorázová platba, měsíční platba, doba trvání (v měsících).

# **10 KONTAKTY**

Entita přehledů kontaktů definovaných v lokální DB je dostupná pomocí záložky CRM po stisknutí tlačítka "Kontakty". Panel s přehledem kontaktů se skládá ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru kontaktů. Kontakty je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - o jméno kontaktu (vyhledání probíhá jak v křestním jméně, tak v příjmení)
  - pozice kontaktní osoby
  - o název zákazníka (společnosti), ve které kontakt působí
  - o e-mail kontaktu
- tabulka s přehledem nejdůležitějších údajů všech kontaktů, které vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Přehled kontaktů ilustruje Obrázek 14.

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu kontaktů dojde k zobrazení entity kontaktu (viz Obrázek 29), která se skládá z:

- názvu zákazníka kontaktu (toto pole není možné editovat a po stisknutí levého tlačítka myši nad tímto polem dojde k zobrazení prezentačního objektu zákazníka kontaktu)
- jména kontaktu (titul, křestní jméno, příjmení)
- kontaktních telefonů (pevná linka + GSM)
- e-mailové adresy
- pozice kontaktu
- zaškrtávacího pole, které udává, zda daný kontakt je/není aktivní
- poznámky

🔶 InChange CRM - Employee_1 Tes	st_1	
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Ná <u>p</u> ověda		
🙀 CRM 📄 Pošta 劇 Ko	ontakty 💁 Kalendář 🤷 Úkoly 🕋 Majetek 🖳 Kniha jizd 📝 Docházka	×
🔿 Vyhledat		
contact_(1) first_name	, Zákazník	ă
contact_(105) first_name	customer_(1)	
	Jméno	Į.
	Titul: Křestní jméno: first_name Příjmení: contact_(1)	
	Kontakt	1
	Telefon:         21111111         GSM:         777111111         Email:         contact_(1)@conta	acts.com
	Pozice ředitel	
	V Aktivní	
	Poznámka	
	Some contact note	4
		-
A Zákazníci		
Bochodní příležitosti		
Kontakty		
Reporty		
Partneři		
2aměstnanci		
Číselníky -	😹 Zavřít 🔰 🖓 Uloži: 👘 🖏 U	ložit a zavřít

Obrázek 29 - prezentační objekt kontaktu zákazníka

Jediným možným způsobem, jak přidat nový kontakt je prostřednictvím prezentačního objektu zákazníka (viz kapitola 7).

Prezentační objekt kontaktu obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 30. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

- Sobrazí dialogové okno (viz Obrázek 31) pro vytočení telefonního čísla (pevné linky) kontaktu. Alternativní možností je stisknout levým tlačítkem myši na popisek *"Telefon*" u odpovídajícího textového pole. Stisknutím na popisek *"GSM*" dojde k vytočení mobilního telefonního čísla.
- prostřednictvím modulu InChange vytvoří novou e-mailovou zprávu s předvyplněnou adresou kontaktu. Alternativní možností je stisknout levým tlačítkem myši na popisek "*Email* u odpovídajícího textového pole.



Obrázek 30 - hlavní nabídka prezentačního objektu kontaktu

Obrázek 31 - dialogové okno pro vytočení nového hovoru

Při zobrazování dialogu pro vytočení hovoru dojde k předání odpovídajícího telefonního resp. telefonních čísel, ze kterého resp. kterých jsou odstraněny všechny:

- bílé znaky (mezery, tabulátory, apod.)
- lomítka

### **11 REPORTY**

Klientská aplikace umožňuje na základě dat uložených v lokální DB generovat reporty. Reporty podporované aplikací jsou dostupné prostřednictvím stisknutí tlačítka "Reporty" v záložce CRM. Po stisknutí dojde k zobrazení podporovaných typů reportů v panelu horní části záložky CRM. Podporované jsou následující typy reportů:

- plán kontaktů
- forecast
- obchodní případy
- výpis aktivit
- uzavřené smlouvy
- ztracené případy
- úspěšnost telefonátů

Každý z výše zmíněných reportů se skládá ze dvou částí:

- filtru, jehož prostřednictvím je možné upravit kritéria generování filtru. Filtr obsahuje tato pole:
  - počáteční a koncové datum (pokud není u příslušných polí s daty zaškrtnuto zaškrtávací tlačítko, znamená to, že odpovídající datum není při generování reportu bráno v potaz). Pro každý typ reportu je specifikován jiný typ výchozí hodnoty data (viz kapitola 11.1).
  - o account manager resp. manageři, pro kterého resp. které je report generován
  - o název společnosti, pro kterou je report generován
  - o tlačítko "*Vyčistit filtr*" pro nastavení výchozích hodnot ve filtru
  - o tlačítko "Generovať" pro vygenerování reportu

- vlastního reportu každý report je generován jako tabulka obsahuje několik sloupců, hlavičku a jednotlivé záznamy. Report podporuje stránkování – na každou stránku je umístěn určitý počet řádku. Každá stránka reportu obsahuje:
  - hlavičku (název reportu)
  - patičku (číslo stránky)
  - S reportem je možné provádět následující operace:
    - přecházet mezi jednotlivými stránkami
      - o vytisknout report (ikona <sup>i</sup>→)
      - 。 zobrazit náhled reportu před tiskem (ikona 💷)
      - o nastavit stránku pro tisk (ikona 🔍)
      - provést export reportu do \*.xls (MS Excel) nebo \*.pdf (Acrobat Reader) souboru (ikona
      - třídit (vzestupně či sestupně) data v reportu kliknutím na odpovídající sloupec v reportu

V každém reportu se nachází název zákazníka. Kliknutím na název zákazníka dojde k zobrazení prezentačního objektu zákazníka.

Obrázek 10 ilustruje report pro forecast.

Pro generování reportu je zapotřebí, aby zaměstnanec vlastnil přístupové oprávnění pro generování konkrétního typu reportu. Nastavení oprávnění je možné na záložce "Přístupová práva" ve správě zaměstnanců (viz kapitola 13). Pokud zaměstnanec nemá právo na generování reportu, tlačítko "Generovat" není dostupné nebo po jeho stisknutí doje k zobrazení varovného hlášení informující o nedostačujícím oprávnění.

### 11.1 Výchozí hodnota dat pro jednotlivé filtry

V následující tabulce jsou uvedeny výchozí hodnoty počátečního a koncového data jednotlivých reportů:

Report	Počáteční datum	Koncové datum
plán kontaktů	aktuální den – 14 dní	aktuální den + 14 dní
forecast	aktuální den	konec aktuálního kvartálu
obchodní případy	1.1. aktuálního roku	31.12. aktuálního roku
výpis aktivit	začátek aktuálního kvartálu	aktuální den
uzavřené smlouvy	1.1. aktuálního roku	31.12. aktuálního roku
ztracené případy	1.1. aktuálního roku	31.12. aktuálního roku
úspěšnost telefonátů	začátek předešlého kvartálu	konec předešlého kvartálu

Tabulka 1 – výchozí hodnoty dat pro jednotlivé reporty

# **12 PARTNEŘI**

•

Entita přehledů partnerů je dostupná pomocí záložky CRM po stisknutí tlačítka "Partneři". Panel s přehledem partnerů se skládá ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru partnerů. Partnery je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - název partnera
  - IČO partnera
  - města, ve kterém partner působí
  - o seznamu zaměstnanců, kteří tvoří hlavní kontakt partnera
- tabulka s přehledem nejdůležitějších údajů všech partnerů, které vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Přehled partnerů ilustruje Obrázek 32.

\land InChange CRM - Employee_1 Te	st_1			
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Nágověda				
🐉 CRM 🧰 Pošta 🙈 K	ontakty <u>31</u> } Kalendá	ř 🙆 Úkoly 🕋 Majetek 🎚	🔄 Kniha jizd 💭 Doth	ázka
🔍 Vyhledat	7			
Partner_1	Filtr			
	Název partnera:			žádný Employee 1 Test 1
	IČO:		Hlavni kontakt:	Employee_2 Test_2
	Město:			vybrat vše neaktivní
				S Vyčistit filtr  ◎ Načíst
	Název		Město	Kontakt
	Partner_1	12345678	Praha	Employee 1 Test 1
	Partner_2			Employee_1 Test_1
Zákazníci				
S Obchodní příležitosti				
🍫 Kontakty				
Reporty				
Partneří				
2aměstnanci				
Číselníky				
	Stran	a 1 z 1 🛛 💭 💭 Rádků na	stránku: 30 Na	astavit

Obrázek 32 - seznam partnerů, kteří vyhovují kritériím filtru

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu partnerů dojde k zobrazení entity partnera (viz Obrázek 33), která se skládá z:

- názvu
- IČO
- hlavního kontaktu zaměstnance, který partnera spravuje
- adresy partnera (město, ulice, PSČ)
- zaškrtávacího tlačítka pro specifikaci, zda je/není s partnerem uzavřena smlouva

Prezentační objekt partnera obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 34. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

• 🗾 vytvoří nového partnera

🚯 InCha	inge CRM - Employee_1 Test	1					
Soubor	<u>N</u> ástroje Ná <u>p</u> ověda						
👸 ci	RM 📄 Pošta 🔬 Ko	akty 🔼 Kalendář 🔝	Úkoly 🏫 Majetek [	🔄 Kniha jizd 厦	Docházka		*
Ó.	Vyhledat	7					
	Partner_1	Partner	(control of the second				
		Název: Partner_1	IČO:	12345678	Hlavní kontakt	Employee_1 Test_1	×
		Adresa		C. Damer and		Terrere	
		Město: Praha	Ulice:	Ulice 1	PSC:	11111	
		Ustatní Smlouva uzavřena					
-							
📩 Zá	kazníci						
\$ Ob	ochodní příležitosti						
🍫 Ко	ntakty						
🥫 Re	porty						
Pa	rtneři						
X Za	městnanci						
Či 🧳	selníky -	Záznam byl uložen			🔀 Zavřít	Uložit 🙀 🖓 I	Uložit a zavřít
		Ohuć - ale 22		بمرجا والماري			

Obrázek 33 - prezentační objekt partnera



# **13 ZAMĚSTNANCI**

Entita přehledů zaměstnanců je dostupná pomocí záložky CRM po stisknutí tlačítka "Zaměstnanci". Panel s přehledem zaměstnanců se skládá ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru zaměstnanců. Zaměstnance je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - o jména (vyhledání probíhá jak v křestním jméně, tak v příjmení)
  - přihlašovacího jména do klientské aplikace
  - o příznaku pouze aktivních resp. všech zaměstnanců
- tabulka s přehledem nejdůležitějších údajů všech zaměstnanců, kteří vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Přehled zaměstnanců ilustruje Obrázek 35.

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu zaměstnanců dojde k zobrazení entity zaměstnance (viz Obrázek 37), která se skládá ze dvou záložek:

- zaměstnanec obsahuje tato pole:
  - o jméno (titul, křestní jméno, příjmení, iniciály)
  - přihlašovací údaje do klientské aplikace
    - přihlašovací jméno
    - zaškrtávací tlačítko umožňující provést reset hesla (na prázdný řetězec)
    - zaškrtávací tlačítko pro specifikaci, zda je/není zaměstnanec administrátorem klientské aplikace
  - o přihlašovací jméno do InChange
  - název kalendáře a knihy úkolu, ve kterém/které bude docházet k vytváření schůzek/úkolů při plánování příštích kontaktů obchodních příležitostí
  - zaškrtávací tlačítko specifikující, zda zaměstnanec je/není aktivní neaktivnímu zaměstnanci není umožněno přihlášení do klientské aplikace
- přístupová práva obsahuje zaškrtávací tlačítka uspořádaná do logických skupin umožňující přiřadit resp. odřadit pro konkrétního zaměstnance specifikované přístupové oprávnění

🐟 InChange CRM - Administrator						
<u>Soubor N</u> ástroje Nápověda						
🐝 CRM 🦳 Pošta 🉈 Ko	ontakty 🔼 Kalendář 칦 Ú	coly 靀 Majetek 🧾 Kniha	a jízd 😡 Docházka			
O. Vyhiedat	Filtr Jméno zaměstnance:	Přihlašovací jm	éno:	ien aktiv	mí filtr [ 🕐 Na	ačíst
	Jméno 🔺	Iniciály	Přihlašovací jméno	Administrátor /	Aktivní	1
			Administrator	<b>Z</b>	0	idstranit 🔡
	Employee_1 Test_1		test.employee_1			Idstranit
	Employee_2 Test_2		test.employee_2			dstranit
	Employee_3 Test_3		test.employee_3			dstranit
	Employee_4 Test_4	an a	test.employee_4			Idstranit
Zákazníci SObchodní přiležitosti Kontakty Reporty Partneři Zaměstnanci						
Císelníky 🔹	Strana 1 z 1	🕑 💿 Řádků na stránku: 3	0 Nastavit			

Obrázek 35 - seznam zaměstnanců, kteří vyhovují kritériím filtru

Prezentační objekt zaměstnance obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 36. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

• 🗾 vytvoří nového zaměstnance

# Obrázek 36 - hlavní nabídka prezentačního objektu zaměstnance

🐟 InChange CRM - Administrator		_ 🗆 🛛
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Nágověda		
🐝 CRM 🧰 Pošta 🥵 Ko	ontakty 🗿 Kalendář 📓 Úkoly 靀 Majetek 📃 Kniha jízd 反 Docházka	*
🔍 Vyhledat	7	
Employee_1 Test_1	Zaměstnanec Přístupová práva	
	Jména	
	Titul: Křestní jméno: Test_1 Příjmení: Employee_1	
	Iniciály	
	Přihlášení	
	Přihlašovací jméno: test.employee_1	
	InChange	
	Přihlašovací jméno: ID kalendáře: ID kalendáře:	
	Ostatní	
	🖉 Aktivní	
Zákazníci		_
💲 Obchodní příležitosti		
🍫 Kontakty		
Reporty		
Partneří		
Zaměstnanci		
Číselníky 🔹	🗶 Zavřít 🛛 🏘 Uložit 🛛 🔯 Ulož	fit a zavřít

Obrázek 37 - prezentační objekt zaměstnance

# 14 ČÍSELNÍKY

Entita přehledů položek číselníků je dostupná pomocí záložky CRM po vybrání konkrétního typu číselníku v rozbalovacím tlačítku "Číselník" (viz Obrázek 38). Podporovány jsou tyto typy číselníků:

- produkty
- regiony
- fáze
- typy kontaktu
- segmenty

A Zákazníci	
S Obchodní příležitosti	
🧼 Kontakty	
Reporty	
Partneři	
Zaměstnanci	
🌾 Číselníky 🔹	Produkty
	Fáze
	Typy kontaktu
	Segmenty

#### Obrázek 38 - rozbalovací tlačítko záložky CRM pro jednotlivé typy číselníků

Panel s přehledem položek číselníků je stejný pro všechny typy a skládá se ze dvou částí:

- filtr pro specifikaci užšího výběru položek číselníku. Položky je možné filtrovat dle těchto kritérií:
  - názvu položky číselníku
- tabulky s přehledem nejdůležitějších údajů všech položek číselníku, které vyhovují kritériím specifikovaným ve filtru

Obrázek 39 zobrazuje přehled typů kontaktu.

lnChange CRM - Administrator			
<u>S</u> oubor <u>N</u> ástroje Nápověda			
🚯 CRM 🦳 Pošta 🉈 Ko	ontakty 🔼 Kalendář 🙇 Úkoly 🕋 Majetek	🔄 Kniha jízd 💭 Docházka	
O. Vyhledat	7		
	Filt		
	Nazev:		
		<b>V</b>	
	Název	Popis	Aktivní
	Dopis	UreateInchangeTask	Odstranit
	E-mail	Createlanchange Lask	Udstranit
		CreateInchange Lask	
			C Coston
Zákazníci			
S Obchodní příležitosti			
Kontakty			
Reporty			
Partneři			
<b>2</b> aměstnanci			
Číselníky -	Strana 1 z 1 💽 🙆 Řádků	i na stránku: 30 Nastavit	

Obrázek 39 - seznam typů kontaktů, které vyhovují kritériím filtru

Dvojitým kliknutím na libovolný řádek v seznamu položek číselníku dojde k zobrazení entity položky číselníku (viz Obrázek 40), která (nezávisle na typu číselníku) obsahuje tato pole:

- název položky číselníku
- popis položky jedná se o řetězec několika hodnot, vzájemně oddělených středníky, které mají význam pro aplikační logiku klientské aplikace. Např. hodnota *"Default*" udává, že se jedná o výchozí položku v rozbalovacích polích (tzv. comboboxech).
   Pro typ kontaktu je možné definovat dvojici hodnot *"CreateInchangeAppointment*" resp. *"CreateInchangeTask*", které udávají, že při ukládání obchodní příležitosti má být v případě specifikace data příštího kontaktu automaticky zobrazen dialog pro vytvoření nové schůzky resp. úkolu v InChange.
- zaškrtávací tlačítko udávající, zda je položka číselníku aktivní

Prezentační objekt pro položku fáze navíc obsahuje pole "Procenta", které specifikuje procentuální vyjádření fáze.

💩 InChange CRM - Administrator	
Soubor Nágověda	
🐉 CRM 🥥 Pošta 🥵 Kontakty 🖭 Kalendář 🤷 Úkoly 🧊 Majetek 🖾 Kniha jízd 📝 Docházka	×
O. Vyhledat 7	
Telefonát Položka číselníku	
Název: Telefonát 🗸 Aktivní	
Popis: Default;	
Zákazníci	
S Obchodní příležitosti	
Kontakty	
Reporty	
Partneří	
Zaměstnanci	
Číselníky -	át 🔰 🎝 Uložít a zavřít

Obrázek 40 - prezentační objekt typu kontaktu

Prezentační objekt položky číselníku obsahuje nabídku zobrazenou na obrázku Obrázek 41. Význam jednotlivých tlačítek je následující:

• 📝 vytvoří novou položku číselníku daného typu

#### Obrázek 41 - hlavní nabídka prezentačního objektu číselníku

### 15 INTEGROVANÝ WEBOVÝ PROHLÍŽEČ

V závislosti na nastavení umožňuje klientská aplikace zobrazovat doplňující informace z Internetu buď v integrovaném webovém prohlížeči a nebo v systémovém webovém prohlížeči.

Na obrázku Obrázek 42 je znázorněn integrovaný webový prohlížeč zobrazující domovskou stránku zákazníka. V panelu entit je přítomno nové tlačítko, jehož název je shodný s názvem zákazníka, jehož

domovskou stránku zobrazuje a navíc tlačítko obsahuje ikonu 😂.



Obrázek 42 - integrovaný webový prohlížeč

Webový prohlížeč obsahuje lištu s hlavní nabídkou (viz Obrázek 43), která obsahuje tato tlačítka:

- Terrete provede navigaci o jednu stránku vzad
- Provede navigaci o jednu stránku vpřed
- T vytiskne aktuálně zobrazený dokument ve webovém prohlížeči
- 🕏 zobrazí náhled tisku aktuálního dokumentu webového prohlížeče



#### Obrázek 43 - hlavní nabídka integrovaného webového prohlížeče

### **16 DIALOG NASTAVENÍ**

Dialog nastavení je dostupný přes hlavní nabídku Nástroje 🗆 Nastavení. Skládá se z několika záložek, které jsou blíže popsány v následujících podkapitolách. Umožňuje číst a zobrazit data uložená v konfiguračním souboru a zároveň některá z těchto dat modifikovat.

### 16.1 Databáze - klient

Záložka Databáze – klient zobrazuje přihlašovací údaje pro lokální DB (název a umístění souboru lokální DB, heslo a max. velikost DB souboru). Žádný z údajů není možné modifikovat.

<ul> <li>Databáze</li> <li>Klient</li> <li>Omezení</li> <li>Server</li> <li>Prostředí</li> <li>Seznamy dat</li> <li>Přiložené dokumenty</li> <li>InChange</li> <li>Webová služba</li> </ul>	Název souboru:	D:\Work\.NET\Pml.Net\Pml.N	et\client\Pml.Net\bin\Deb
	Max. velikost souboru:	2000	kB
InChange Webová služba	Nová databáze	Importovat	

Obrázek 44 - záložka Databáze - klient dialogu nastavení

### 16.2 Databáze – omezení

Záložka Databáze – omezení umožňuje jednotlivým tabulkám zobrazující seznamy entit (např. zákazníky, kontakty, apod.) a reportům omezit maximální počet záznamů, které budou načítány z lokální DB. Tímto omezení lze zvýšit výkon klientské aplikace.

Počet entit v tabulkách je možné udat v rozmezí 100 – 3000, počet záznamů v reportech v rozmezí 50 – 50000. Zároveň je možné zaškrtnout tlačítko "všechny" a tím povolit načítání všech záznamů entit resp. generování všech dat reportů.

všechny
🔲 všechny
🗹 všechny
Všechny
🕑 všechny
🔲 všechny

Obrázek 45 - záložka Databáze - omezení dialogu nastavení

### 16.3 Databáze – server

Záložka Databáze – server umožňuje provést nastavení databázového spojení se serverovou PostgreSQL DB za účelem obousměrné synchronizace. Jedná se o tyto parametry:

- název hostitelského serveru DB
- port
- název DB uživatele
- heslo DB uživatele
- timeout (v sek.) pro provedení jednoho databázového příkazu
- název databáze
- zaškrtávací tlačítko pro určení, zda (ne)bude docházet k vytváření zabezpečeného (SSL) spojení

Tlačítko "Test" umožňuje ověřit správnost specifikovaných údajů – tj. pokusí se vytvořit nové DB spojení se serverovou DB a v závislosti na výsledku zobrazí hlášení.

Databáze Klient	Hostitelský server:	localhost	
Omezení Server Prostředí Přiložené dokumenty InChange Webová služba	Port	5432	
	ID uživatele:	pml_client	
	Heslo:	XXXX	
	Timeout DB příkazu:	120	sek.
	Název databáze:	crm_test	
		SSL SSL	
	lest		

Obrázek 46 - záložka Databáze - server dialogu nastavení

### 16.4 Prostředí

Záložka Prostředí umožňuje nastavení obecných údajů týkajících se klientské aplikace. Jedná se o:

- použitý jazyk klientské aplikace (v současnosti je podporována čeština a angličtina)
- zaškrtávací tlačítko pro specifikaci, zda má být použit integrovaný webový prohlížeč klientské aplikace nebo systémový prohlížeč (např. MS Internet Explorer či Mozilla Firefox) pro stahování dat z Internetu
- v případě použití systémového prohlížeče je zapotřebí určit absolutní cestu k \*.exe souboru

Záložka zároveň zobrazuje unikátní identifikátor instance aplikace, který není možné změnit. K jeho vygenerování došlo při prvním spuštění aplikace.

∃ Databáze Klient	Jazyk:	Čeština	~
- Omezení Server	ID aplikace:	ef98ee0a-dd0e-4acf-95b3-57409a6a6bab	
Prostředí Seznamy dat	🛛 🗹 použít integrovaný webový p	prohlížeč	
Přiložené dokumenty InChange Webová služba	Cesta k webovému prohlížeči:	c:\Program Files\Internet Explorer\IEXPLOF	

Obrázek 47 - záložka Prostředí dialogu nastavení

### 16.5 Prostředí - seznamy dat

Záložka Prostředí – seznamy dat umožňuje nastavit pro jednotlivé seznamy dat používaných entit (zákazníků, obchodních příležitostí, kontaktů, apod.) maximální počet záznamů, které budou zobrazeny na jedné stránce v odpovídající tabulce. Hodnotu je možné volit v rozmezí 1 – 50.

Mastavení		
<ul> <li>Databáze</li> <li>Klient</li> <li>Omezení</li> <li>Server</li> <li>Prostředí</li> <li>Seznamy dat</li> <li>Přiložené dokumenty</li> <li>InChange</li> <li>Webová služba</li> </ul>	Počet zákazníků na stránku: Počet obch. příležitostí na stránku: Počet kontaktů na stránku: Počet partnerů na stránku: Počet zaměstnanců na stránku: Počet číselníků na stránku:	30         30         30         30         30         30         30         30
		Storno OK

Obrázek 48 - záložka Prostředí - seznamy dat dialogu nastavení

### 16.6 Prostředí – přiložené dokumenty

Záložka Prostředí – přiložené dokumenty specifikuje:

- cestu k aplikaci průzkumník Windows, jehož prostřednictvím dochází k zobrazování složky s přiloženými dokumenty jednotlivých zákazníků
- cestu ke sdílené složce, v níž se nachází všechny přiložené dokumenty všech zákazníků

률 Nastavení			×
<ul> <li>Databáze</li> <li>Klient</li> <li>Omezení</li> <li>Server</li> <li>Prostředí</li> <li>Seznamy dat</li> <li>Přiložené dokumenty</li> <li>InChange</li> <li>Webová služba</li> </ul>	Průzkumník Windows: Složka zákazníků:	explorer.exe s:\PmlFiles	)
		Storno OK	

Obrázek 49 - záložka Prostředí - přiložené dokumenty dialogu nastavení

### 16.7 InChange

Záložka InChange umožňuje nastavení konfiguračních údajů pro připojení k InChange. Jedná se o:

- název hostitelského serveru InChange
- část URL pro autentizaci uživatele v InChange
- část URL pro komunikaci s InChange na základě XML RPC

Databáze	Hostitelský server:	mail.ryant.cz
- Omezení	Autentikační URL:	inchange/window/authenticate
<ul> <li>Prostředí</li> <li>Seznamy dat</li> <li>Příložené dokumenty</li> <li>InChange</li> <li>Webová služba</li> </ul>	XML RPC URL:	xmlrpc
	<ul> <li>vytvořit či smazat s</li> <li>zobrazit hlášení při</li> <li>Nastavit heslo</li> </ul>	schůzky nebo úkoly při uložení obch. příležitosti i vytvoření nebo odstranění schůzky/úkolu pamatovat heslo pro InChange pro test.employee_1

#### Obrázek 50 - záložka InChange dialogu nastavení

Na záložce se nachází trojice zaškrtávacích tlačítek, která umožňují:

- automaticky zobrazovat dialogy pro vytvoření či odstranění schůzek resp. úkolů (viz Obrázek 24 resp. Obrázek 25) v InChange při ukládání obchodní příležitosti, u které došlo k modifikaci data příštího kontaktu nebo typu kontaktu nebo kontaktované osoby
- zobrazovat hlášení poté, co dojde k úspěšnému vytvoření nebo odstranění schůzky resp. úkolu na základě příštího kontaktu obchodní příležitosti
- odškrtnout automatické pamatování hesla pro přístup zaměstnance do InChange. Poté, co dojde k odškrtnutí zaškrtávacího tlačítka, je tlačítko deaktivováno a namísto toho je aktivováno tlačítko "Nastavit heslo".

Tlačítko "Nastavit heslo" zobrazí dialogové okno (viz Obrázek 51) a umožní zaměstnanci specifikovat přihlašovací údaje do InChange. Tlačítko je dostupné pouze pro přihlášeného zaměstnance.

🕹 Uživatel InChange	
Uživatelské jméno InChange:	test.employee_1
Heslo:	
	Storno OK

Obrázek 51 - dialog pro specifikaci přihlašovacích údajů do InChange

### 16.8 InChange – Webová služba

Záložka InChange – Webová služba specifikuje:

- URL webove služby InChange
- uživatele pro autentizaci při volání metody webové služby
- heslo uživatele webové služby

Nastavení		
<ul> <li>Databáze</li> <li>Klient</li> <li>Omezení</li> <li>Server</li> <li>Prostředí</li> <li>Seznamy dat</li> <li>Přiložené dokumenty</li> <li>InChange</li> <li>Webová služba</li> </ul>	URL webové služby: Uživatelské jméno: Heslo:	https://2010.eoutlook.cz/Inchange_CRM_WS/Service inchange_ws_user
		Storno OK

Obrázek 52 - záložka InChange - Webová služba dialogu nastavení

# **17 SYNCHRONIZACE**

Synchronizace lokální DB s databází serverovou je dostupná přes nabídku Nástroje Synchronizace. Po jejím zvolení dojde k zobrazení synchronizačního dialogu (viz Obrázek 53), který zobrazuje průběh synchronizace.

Synchronizace		
******	15%	
		Zastavit

Obrázek 53 - dialogové okno zobrazující průběh synchronizace

Po dokončení synchronizace je synchronizační dialog rozšířen (viz Obrázek 54) a jsou v něm dostupné následující informace:

- Odeslané aplikované změny počet záznamů, které byly modifikovány (vytvořeny, aktualizovány, odstraněny) v lokální DB a které byly odeslány a úspěšně aplikovány v serverové DB.
- Odeslané nepovedené změny počet záznamů, které byly modifikovány v lokální DB, ale nebyly modifikovány na serveru (např. se jedná o konfliktní záznamy – v takovém případě je přijata změna provedená na serveru, nebo o chyby)
- Celkový počeť odeslaných změn počet záznamů, které byly modifikovány v lokální DB
- Stažené aplikované změny počet záznamů, které byly modifikovány v serverové DB a které byly odeslány a úspěšně aplikovány v lokální DB.
- Stažené nepovedené změny počet záznamů, které byly modifikovány v serverové DB, ale nebyly modifikovány v lokální DB (v takovém případě se jedná o chybu)
- Celkový počet stažených změn počet záznamů, které byly modifikovány v serverové DB
- Doba trvání celkový čas (v sec.) synchronizace

Počáteční synchronizace je časově náročná, neboť dochází k synchronizaci veškerého obsahu serverové DB do databáze lokální – rychlost závisí na připojení a množství dat v serverové DB. Rychlost ostatních synchronizací je mnohem rychlejší, neboť dochází pouze k synchronizaci inkrementálních změn (provedených jak v lokální DB, tak v serverové DB).

	*************
Statistiky	
Odeslané aplikované změny:	129
Odeslané nepovedené změny:	0
Celkový počet odeslaných změn:	129
Stažené aplikované změny:	2
Stažené nepovedené změny:	0
Celkový počet stažených změn:	2
Doba trvání:	20,73 sec.

Obrázek 54 - dialogové okno zobrazující výsledek synchronizace

# **18 Fyzické mazání dat v aplikaci**

Pro relace mezi následujícími entitami:

- obchodní příležitost → akce obchodní příležitosti
- zákazník → obchodní příležitost
- zákazník  $\rightarrow$  kontakt
- zaměstnanec → přístupové oprávnění

je na DB úrovní definována referenční integrita s kaskádovým mazáním. To znamená, že v případě, že dojde k odstranění obchodní příležitosti, jsou zároveň z DB odstraněny všechny její akce. Obdobně, dojde-li k odstranění zákazníka, jsou z DB odstraněny všechny jeho kontakty, obchodní příležitosti a akce všech obchodních příležitostí zákazníka.

Na ostatní reference v jednotlivých entitách (např. obchodní příležitost  $\Box$  produkt, akce obchodní příležitosti  $\Box$  fáze, zákazník  $\Box$  zaměstnanec) je nastavena referenční integrita "set null" při odstraňování entity. Tj. pokud např. dojde k odstranění zaměstnance z DB, dojde k nastavení account managerů či asistentů všech zákazníků, obchodních příležitostí, akcí a partnerů, ve kterých daný zaměstnanec figuruje, na výchozí hodnotu, tj. na "žádný".

Tento fakt je zapotřebí brát v potaz a je nezbytné, aby si každý, kdo provádí fyzické odstranění záznamu z DB (ať v lokální DB pomocí klientské aplikace, či v serverové DB pomocí SQL skriptu), uvědomil možné následky. Za tímto účelem řada entit (zaměstnanec, položky číselníku, apod.) poskytuje logický příznak "aktivní" – tzv. soft delete, který specifikuje zda je/není daný objekt aktivní.

Je doporučeno, aby oprávnění pro odstraňování objektů vlastnil pouze administrátor a případně několik dalších, k tomu určených osob – není vhodné, aby každý běžný AM takovéto oprávnění vlastnil.

## **19 ODINSTALOVÁNÍ APLIKACE**

Odinstalování klientské aplikace je možné provést těmito způsoby:

- znovu spustit instalační \*.msi balíček, čímž dojde k zobrazení průvodce pro odinstalování klientské aplikace
- v nabídce Start → Programy → Ryant InChange CRM spustit průvodce *"Uninstall InChange CRM*<sup>\*</sup>

Součástí procesu odinstalování je akce, která volitelně provádí odstranění aplikačních dat – tj. dat uložených v adresáři "Data" (jedná se o konfigurační soubor, lokální databázi a souborové logy). Na obrázku Obrázek 55 je zobrazeno dialogové okno, které umožňuje aplikační data odstranit resp. ponechat pro další případné instalace.



Obrázek 55 - dialogové okno nabízející rozhodnutí pro odstranění aplikačních dat

# **20 Systémové požadavky**

#### Operační systém

Microsoft Windows 2000 Service Pack 3; Microsoft Windows XP Service Pack 2; Microsoft Windows Vista, Microsoft Windows 7

#### Softwarové nároky

- běhové prostředí pro .NET Framework 2.0
- Windows Installer 3.0 nebo vyšší
- Internet Explorer 6.01 nebo vyšší pro správný chod modulů InChange v integrovaném webovém prohlížeči je doporučena verze 8 a větší

#### Volné místo na disku

Klientská aplikace vyžaduje necelých 12MB volného místa na disku, s tím že další prostor vyžadují souborové protokoly pro logování (max. cca. 50MB) a zároveň lokální databáze, jejíž velikost závisí na množství dat – 0 – 2 000MB.

S upraveným logováním (např. omezení na 1 soubor o max. velikosti 10MB) a malou lokální DB (do 70MB) může být např. dostačujících 50 - 100MB.

#### RYANT, s.r.o.

Provozní oddělení: Slovenská 19, 669 02 Znojmo Tel: +420 515 221 861 • Fax: +420 515 223 750 e-mail: info@ryant.cz web: http://www.ryant.cz, http://www.inchange.cz