

SUKCES



SUKCES - wersja 3.0, 1995 - 2001 r.
Copyright © by Andrzej Jan Wiktor

| Spis treści | | | |
|-------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|
| Wprowadzenie | Statystyka Baza... Klient... Menu | Pasek narzędzi | Okienka dialogowe |
| Pasek stanu | Procedury | Drukowanie | Klawiatura |
| Mysz | Kliknij w pole tematu, który Cię interesuje, lub wykorzystaj kombinację klawiszy Tab i Enter | | Pomoc dla programu |

Status klienta - nieznan.

Sygnalizuje komendy z menu "Przegląd".

Obrazuje komendy menu "Statystyka", nie związane z klientem.

Sygnalizuje użycie komend z menu "Narzędzia".

Status klienta - obsłużony.

Status klienta - czeka.

Nazwisko i imię VIPa.

Siedziba poczty.

Pozycja w bazie.

Nazwa klienta.

Sygnalizuje komendy menu "Plik", nie dotyczące klienta.

Obrazuje komendy z menu "Edycja", które dotyczą VIPa lub pilota.

Aktywizuj



"Aktywizuj" jest komendą, której zalety są szczególnie widoczne podczas przeprowadzania kampanii telemarketingowych. Narzędzie to służy do odszukiwania (i późniejszego pobudzenia) klientów, którzy zostali obsłużeni, otrzymując status "obsłużony", a w wybranym okresie nie podjęli interakcji. Klienci ci potrzebują aktywacji przy pomocy telefonu lub jakiegoś innego środka; Użytkownik programu sam określa metodę oddziaływania na klienta. Powodem opóźnienia kontaktów przez klienta może być przepracowanie lub nadmiar spraw decydujących, dlatego aktywność trzeba ciągle naprowadzać na właściwy tor.

Komenda "Aktywizuj" znajduje się w menu "Plik". Po uruchomieniu komendy pojawia się okienko "Kryteria aktywizacji", a w nim pole listowe, z którego wybiera się odpowiedni czas oczekiwania; wybór przedziału czasowego jest uzależniony od koncepcji przyjętej przez Użytkownika. "Czas oczekiwania" - to okres jaki dzieli dzień dzisiejszy od daty granicznej, która jest określana właśnie przez wybrany czas oczekiwania. Wszyscy klienci o statusie "obsłużony", z którymi kontakt odbył się wcześniej, niż w wyznaczonym czasie oczekiwania będą pokazani w następnym okienku nazwanym "Kogo aktywizować". Tutaj trzeba uczynić uwagę, zgłaszaną często przez Użytkowników systemu SUKCES. Program, odpowiadając na wybrane kryteria aktywacji (czas oczekiwania), za "dzień dzisiejszy" przyjmuje dzień określony przez zegar czasu rzeczywistego komputera. Niech więc Szanowny Użytkownik nie będzie zaskoczony, jeśli wynik poszukiwania nie będzie zgodny z oczekiwaniami, bo zegar komputera jest źle ustawiony. W drugim okienku wybiera się dane adresowe klienta. Wyboru można dokonać na dwa sposoby: naciskając na przycisk "OK - Otwórz dane" lub dwukrotnie klikając w pozycję z pola listowego. Dane klienta, przechowywane w plikach, zostają otwarte. Można przejść do okna wzywanego z menu "Edycja", np "Sprawozdania z rozmowy telefonicznej" - i przypomnieć się klientowi. Jeśli nie ma klientów o statusie "obsłużony", z którymi ostatni kontakt odbył się wcześniej aniżeli w wybranym okresie oczekiwania, to program poinformuje nas o tym.

Zobacz także:

[Wykaz klientów](#)

[Jaki to dzień w Kalendarzu](#)

Tematy pokrewne:

[Drukowanie wykazu klientów](#)

[Poszukiwania klienta](#)



[Uaktywnianie klientów](#)

Prezentacja wykazu klientów

Komendy z menu "Przegląd" umożliwiają przejrzanie wykazu klientów według zadanych kryteriów - statusu, obrotów i numeru pilota.

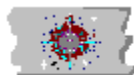
Komenda "Wszyscy klienci", dla której odpowiednikiem jest kombinacja klawiszy Alt+d+c lub skrót F9, powinna być wykonana, gdy chcemy zobaczyć wszystkich klientów, bez określania statusu i stanu operacji finansowych.



Jeżeli chcemy zobaczyć klientów czekających na naszą odpowiedź, to wybierzmy komendę "Klienci oczekujący" albo widoczną wyżej ikonę z belki narzędziowej. Można skorzystać z klawiatury - Alt+d+z lub skrót F10.

Komenda "Klienci obsłużeni" służy do przedstawienia klientów, którzy powinni wykazać dalszą inicjatywę w kontaktach z nami. Odpowiednikami tej komendy są kombinacje klawiszy Alt+d+i lub skrót F11.

Osobną grupę klientów stanowią ci, dla których trudno określić status - nie wiadomo, czy to my powinniśmy kontynuować kontakty, czy też klient. Taka sytuacja najczęściej się zdarza na początku łączności, po wprowadzeniu klienta do bazy. W naszym interesie jest, abyśmy - po odczekaniu określonego czasu - kontynuowali dalsze związki. Klientów nie zakwalifikowanych do grupy czekających lub obsłużonych zobaczymy po użyciu komendy "Klienci bez statusu" lub kombinacji klawiszy Alt+d+u, skrót F12.



Można także wybierać komendy, które grupują klientów według kryterium transakcji finansowych.

Wszystkie okna prezentujące bazę klientów zbudowane są jednakowo. W górnej części, po lewej stronie, znajduje się nazwa okna, która koresponduje z nazwą zastosowanej komendy. Po prawej stronie widać identyfikator pilota lub napis "Bez wyboru pilota" - jeżeli nie wybrano żadnego pilota. W części głównej umieszczony jest wykaz klientów. Ilość kolumn w wykazie odpowiada wybranemu kryterium prezentacji.

W czasie przeglądania bazy klientów na belce stanu można dostrzec napis "Przegląd bazy" i linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Wybierz pilota](#)

Tematy pokrewne:

[Informacje o bazie](#)

[Wyniki pilota](#)

Raporty SUKCESU

Wybierz pilota

Okresowe przeglądanie wykazu (bazy) klientów wyrabia pogląd o stanie kontaktów w firmie. Można się zorientować, jak się przedstawiają segmenty rynku reprezentowane przez poszczególnych pilotów. Jeżeli pilotami są osoby fizyczne - na przykład: Dorota i Janek - to nadzorujący cały system ma możliwość kontroli pracy pilotów (Doroty i Janka), natomiast pilot otrzymuje informacje, które pomagają mu korygować swoje poczynania.

Przeoglądając bazę możemy określić pilota - wówczas zostanie pokazany wykaz jego klientów. W tym celu należy posłużyć się komendą "Wybierz pilota" z menu "Przeгляд" lub użyć klawiszy Alt+d+w, skrót Ctrl+Shift+F11. Pojawia się okienko dialogowe o tej samej nazwie, co komenda. Określamy pilota i naciskamy przycisk "OK". Od tego momentu - po wybraniu jednej z pozostałych komend menu "Przeгляд" - będzie wyświetlany wykaz klientów tego pilota.

Proces wyboru pilota jest sygnalizowany na belce stanu napisem "Wybór pilota" i ceglastą linią wskaźnikową. Komenda "Wybierz pilota" zmienia się na "Bez wyboru pilota".

Można przeglądać bazę klientów bez uwzględniania pilota. Jeżeli ostatnią komendą w menu "Przeгляд" jest właśnie "Bez wyboru pilota", to należy na nią nacisnąć. Użycie wspomnianej komendy także jest sygnalizowane na belce stanu - przez 2 sekundy widać napis "Bez wyboru pilota" i linię wskaźnikową. Polecenie "Bez wyboru pilota" zostaje zastąpione przez "Wybierz pilota".

Jeżeli ostatnią komendą z menu "Przeгляд" jest "Wybierz pilota", to znaczy, że pozostałe komendy tego menu, podczas prezentacji bazy klientów, nie uwzględnią żadnego pilota.

Zobacz także:

[Prezentacja bazy](#)

Tematy pokrewne:

[Informacje o bazie](#)

[Wyniki pilota](#)

Informacje o bazie

Ogólne informacje o wszystkich klientach są zawarte w okienku "Statystyka o bazie".

Okienko to będzie pokazane po użyciu komendy "Baza" z menu "Statystyka" lub zestawu klawiszy Alt+t+b (skrót Ctrl+F8). Dowiadujemy się: kiedy wprowadzono do systemu pierwszego i ostatniego klienta i kto to był. Wiemy także ilu klientów umieszczono w bazie, a ilu usunięto, jaka jest liczba wszystkich kontaktów.

Na belce stanu widać napis "Baza" i szarą linię wskaźnikową.

Tematy pokrewne:

[Prezentacja bazy](#)

[Plik bazowy](#)

[Wyniki pilota](#)

Plik bazowy

Dane o pliku bazowym - "baza.lok" odczytamy po wykonaniu komendy "Informacje o plikach/Bazowy" z menu "Plik" lub - po użyciu kombinacji klawiszy Alt+p+i+y. Pojawia się okienko, w którym zapisano: datę założenia pliku, datę ostatniej modyfikacji, wielkość pliku.

Napis na belce stanu "Plik bazowy" i biała linia wskaźnikowa sygnalizują wykonywane czynności.

Tematy pokrewne:

[Plik klienta](#)

[Plik konkurencji](#)

Plik klienta

Dane charakteryzujące plik klienta są zawarte w okienku "Informacje o pliku klienta".

Okienko zostanie pokazane, gdy użyjemy komendę "Informacje o plikach/Klienta" z menu "Plik" lub - gdy się posłużymy kombinacją klawiszy Alt+p+i+a. Dane dotyczą: daty założenia pliku, daty ostatniej modyfikacji, wielkości pliku.

Tematy pokrewne:

[Plik bazowy](#)

[Plik konkurencji](#)

Plik konkurencji

Parametry określające plik, w którym umieszczono informacje o konkurencji przeczytamy, jeśli wybierzemy komendę "Informacje o plikach/Konkurencji" z menu "Plik" lub naciśniemy na zestaw klawiszy Alt+p+i+i.

Wiedza na temat poszczególnych plików może być pomocna, gdy mamy zdecydować o wykonaniu archiwizacji, gdy transformujemy pliki do innych formatów (aby na przykład tworzyć zapytania w języku SQL).

Odczyt informacji o pliku konkurencji jest sygnalizowany na belce stanu napisem "Plik konkurencji" i białą linią wskaźnikową.

Tematy pokrewne:

[Plik bazowy](#)

[Plik klienta](#)

Wyniki pilota - 1 etap



Wyniki pilota, mierzone wielkością wpłat od klientów, obrazują jakość pracy działu marketingu (sprzedaży). Przełożony ma w ręku narzędzie, które pozwala mu nagradzać podwładnych stosownie do osiągniętych efektów. Pilot lider może być przykładem i nauczycielem pozostałych. Jeżeli piloci symbolizują segmenty rynku, to widać, jaka jest struktura; można oszacować wielkość poszczególnych nisz, zauważyć pojawiające się trendy. To najważniejsze korzyści płynące z pomiaru wyników pilota.

Po wybraniu komendy "Wyniki pilotów" z menu "Statystyka" lub widocznej ikony narzędziowej, można także posłużyć się kombinacją klawiszy Alt+t+i (skrót Ctrl+Shift+F6), zostaje przywołane okienko dialogowe. W okienku należy wybrać okres, za jaki zostaną pokazane osiągnięcia pilotów: rok, kwartał lub miesiąc. Naciskając na przycisk "OK" spowodujemy, że zostanie wyświetlone okno prezentujące wyniki pilotów.

Cały proces jest sygnalizowany na belce stanu napisem "Wyniki pilotów" i szarą linią wskaźnikową.

Zobacz także:

[Wyniki pilota - 2 etap](#)

[Kontakty pilotów](#)

Tematy pokrewne:

[Prezentacja bazy](#)

[Obroty z klientem](#)

Wyniki pilota - 2 etap

Okno "Wyniki pilotów za..." pokazuje osiągnięcia pilotów za wybrany okres.

Wykaz w górnej części okna jest sporządzony według wielkości wpływów przypadających na pilota. Ten pilot, który uzyskał największe wpłaty znajduje się na czele listy. Niżej widoczny jest spis pilotów w ujęciu procentowym - wielkość przychodów uzyskanych od klientów pilota, w stosunku do całości przychodów uzyskanych przez wszystkich pilotów. Jeżeli jakiś pilot nie osiągnął salda dodatniego, to nie znajduje się na tej liście. Wykres jest graficzną ilustracją wyników pilotów.

Procedura odczytu wyników pilotów jest uwidoczniona na belce stanu - pokazuje się napis "Wyniki pilotów" i szara linia wskaźnikowa.

Zobacz także:

[Wyniki pilota - 1 etap](#)

Tematy pokrewne:

[Prezentacja bazy](#)

[Obroty z klientem](#)

Obroty z klientem

Intencje i możliwości klienta można prześledzić, zapoznając się z wielkością wpłat w określonym czasie.

Wyberzmy komendę "Obroty z klientem" z menu "Statystyka". Odpowiednikiem komendy jest kombinacja klawiszy Alt+t+o, a także skrót Ctrl+Shift+F5. Pokazuje się okienko zawierające dane o wielkości obrotów przypadających na klienta. Informacje dotyczą poprzedniego i bieżącego: miesiąca, kwartału, roku.

Tematy pokrewne:

[Historia klienta](#)

[Statystyka o kliencie](#)

Historia kontaktów



Znajomość związków z klientem umożliwia prawidłową ocenę podejmowanych działań. Wiemy jakich spraw dotyczyły kontakty, jak często się odbywały, jakim efektem się zakończyły. Osoba obsługująca system potrafi wówczas przeanalizować swoje postępowanie i dzięki temu osiągać pozytywne rezultaty.

Okno z przebiegiem kontaktów zostanie przywołane, gdy użyjemy komendę "Historia kontaktów" z menu "Edycja" lub klikniemy myszką na widoczną wyżej ikonę narzędziową. Można także skorzystać z klawiatury: Alt+e+h lub skrótu Shift+F10. Okno "Historia kontaktów" zawiera podstawowe informacje o kliencie: nazwę, adres, numery środków łączności, telefon VIPa, jego nazwisko, imię i charakterystykę oraz numer aktualnego pilota. Trzeba podkreślić, iż numer telefonu i dane VIPa będą pokazane, tylko wtedy, gdy wpisano je wcześniej do informacji o kliencie komendą "Nowy" z menu "Plik" albo komendą "Korekta wpisu podstawowego" z menu "Edycja". W środkowej części okna widać obszar edycji, a w nim pokazana jest historia kontaktów. Suwaki umożliwiają przemieszczenie tekstu. Jeśli wcześniej - w oknach opisujących kontakt, na przykład w oknie "Sprawozdanie z rozmowy" - nic nie wpisano do którejś linii opisującej kontakt, to linia ta nie będzie ujęta w historii.

Informacje o kontaktach, znajdujące się w obszarze edycji są zbieżne z tymi, które wpisaliśmy wcześniej. Każda pozycja w historii kontaktów zawiera następujące dane: rodzaj kontaktu, numer kolejny zapisu, datę kontaktu, symbol akt identyfikujący arkusz nadzoru, kwotę - jeżeli kontakt dotyczył operacji finansowej, inicjatora, personalia osoby nadzorującej, charakterystykę kontaktu, wytyczne na przyszłość, status klienta.

Odczytując powyższe dane można zorientować się czy opis kontaktu był prawidłowy. Jeżeli miały miejsce pomyłki, to należy zmodyfikować lub usunąć cały zapis - do tego celu służy komenda "Edycja/Modyfikuj".

Tekst z obszaru edycji można przenieść do Schowka. W górnej części okna - z jego lewej strony - widać przycisk "K". Jeżeli wybierzemy fragment tekstu, a następnie naciśniemy na ten przycisk myszką lub z klawiatury - Alt+k, tekst zostanie umieszczony w Schowku. Obok znajduje się przycisk "Notatnik"; można uruchomić ten mini edytor bezpośrednio z "Historii kontaktów".

Użycie przycisku "OK - Już wiem" zamyka okno historii kontaktów.

Zobacz także:

[Wydruk historii kontaktów z klientem](#)

[Historia wpłat klienta](#)

[Statystyka o kliencie](#)

[Obroty z klientem](#)

Wydruk historii kontaktów

Dla prawidłowej oceny pracy z klientem potrzebne są okresowe analizy prowadzonych kontaktów. Istnieje możliwość wydrukowania całej historii kontaktów z klientem lub tylko najbardziej interesującego fragmentu.

Korzystając z komendy "Drukuj/Historia kontaktów" z menu "Plik" lub klawiszy Alt+p+d+h wykonamy to zadanie. Okienko dialogowe poprzedza wydruk. Druk można rozpocząć od określonej pozycji; po naciśnięciu na przycisk opcji "Od pozycji", wskazujemy w polu listowym numer kolejny kontaktu, wówczas wydruk obejmie wybraną pozycję i następną. Pozostając przy opcji "Wszystko", która jest ustawiona domyślnie, wydrukujemy całą historię kontaktów. Jeżeli zaznaczymy pole wyboru "Drukuj informację o numerach środków łączności", to na wydruku w części nagłówkowej pojawią się dane dotyczące numerów telefonów, telefaksu, poczty elektronicznej, nazwisko, imię i charakterystyka VIPa.

Informacja o drukowaniu jest pokazana na belce stanu - można dostrzec napis "Drukuję..." i białą linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Ustawienie drukarki](#)

Tematy pokrewne:

[Druk bazy](#)

[Druk kart nadzoru](#)

Ustawienie drukarki

SUKCES umożliwia niezależną konfigurację drukarki. Zadanie to można wykonać, wybierając polecenie "Ustawienie drukarki" z menu "Plik". Pojawia się pierwsze okienko dialogowe, w którym dokonujemy wyboru drukarki.

W zależności od potrzeb, możemy zmieniać wiele parametrów wydruku: orientację drukowanych dokumentów (w pionie lub poziomie), liczbę kopii, treść nagłówka i stopki, rodzaj i wielkość fontów, etc. Wybierając przycisk "Ustaw" w pierwszym okienku dialogowym, kontynuujemy zmianę innych wielkości pracy drukarki.

W czasie określania parametrów drukarki pokazuje się napis "Ustawienie drukarki" i biała linia wskaźnikowa.

Tematy pokrewne:

[Wydruk bazy](#)

[Wydruk historii kontaktów](#)

Wydruk bazy klientów

Karty z wykazem klientów są przydatne w wielu sytuacjach. Na przykład: chcemy się spotkać w czasie podróży służbowej z klientami z określonego terenu - a pilot właśnie ten teren wyznacza, prowadzimy naradę dotyczącą nisz rynkowych, zastanawiamy się, które osoby reprezentują VIPów.

Wydruk bazy klientów będzie wykonany po wydaniu komendy "Drukuj/Baza klientów" z menu "Plik" lub po użyciu kombinacji klawiszy Alt+p+d+l. Można wybrać pilota, dla którego będzie sporządzony wydruk - gdy co najmniej dwóch pilotów obsługuje kontakty. Jeżeli podczas zapisywania danych adresowych klienta wpisano nazwisko VIPa, to na wydruku będzie ono także umieszczone (wraz z numerem telefonu). Pamiętaj Państwo, że VIP - to osoba, która w imieniu klienta prowadzi kontakty.

Proces wydruku jest sygnalizowany zmianą wyglądu belki stanu - widoczny jest napis "Drukuję..." i biała linia wskaźnikowa.

Zobacz także:

[Wydruk operacji finansowych](#)

[Ustawienie drukarki](#)

Tematy pokrewne:

[Wydruk historii](#)

[Druk kart nadzoru](#)

Wydruk operacji finansowych

Pod nazwą tego tematu kryje się możliwość drukowania wykazu wszystkich klientów, z którymi prowadzono operacje finansowe bądź - nie prowadzono operacji finansowych. Takowa lista będzie potrzebna podczas analiz zmierzających do opracowania nowych metod współpracy z klientem.

Drukowanie rozpocznie się, gdy, najpierw naciśniemy na komendę "Drukuj/Operacje finansowe" z menu "Plik" lub na kombinację klawiszy Alt+p+d+o, a później - po wybraniu w okienku właściwej grupy klientów - na przycisk "OK - Drukuję".

W trakcie drukowania na belce stanu widać białą, animowaną linię i napis "Drukuję...".

Zobacz także:

[Ustawienie drukarki](#)

[Wydruk wykazu klientów](#)

Tematy pokrewne:

[Prezentacja klientów](#)

[Drukowanie kart nadzoru](#)

Druk kart nadzoru

Karty nadzoru ułatwiają opisywanie kontaktów w miejscach, gdzie nie mamy dostępu do komputera. Uzyskujemy jednolity zapis danych, ułatwiający wprowadzanie ich do systemu.

Wydruk karty nadzoru można przeprowadzić po użyciu komendy "Drukuj/Karty nadzoru" z menu "Plik" lub po przyciśnięciu klawiszy Alt+p+d+t. Okienko dialogowe poprzedzające wydruk pozwala określić rodzaj karty nadzoru, a także ilość drukowanych egzemplarzy. Jednorazowo można wydrukować nie więcej niż 10 kopii.

Zobacz także:

[Ustawienie drukarki](#)

Tematy pokrewne:

[Druk bazy](#)

[Druk historii](#)

Historia wpłat

Strona z historią wpłat klienta jest przywołana komendą "Wpłaty" z menu "Edycja", w tym samym celu można użyć klawiatury: Alt+e+w.

Budowa strony "Historia wpłat" jest podobna do budowy okna "Historia kontaktów". Przejdźmy kolejno przez poszczególne elementy. W górnej części - po lewej stronie - widać dwa przyciski: pierwszy z literą "K" służy do kopiowania tekstu historii wpłat do Schowka komputera, drugim się uruchamia mini edytor "Notatnik". Dalej jest pokazana w kolorze jasnoniebieskim łączna wielkość wpłat od klienta, a jeśli były zwroty, to ich wielkość widać w następnym polu tekstowym w kolorze czerwonym. Po prawej stronie okna (na dół w górnej części) powtórzono ponownie dane identyfikacyjne z belki stanu, tym razem dokładniej, podając dodatkowo numer kodu pocztowego, ulicę i numer domu. Na dole okna umieszczono informacje dotyczące środków łączności klienta, a także nazwisko, imię i opis VIPa; tutaj trzeba wtrącić, iż elementy te będą widoczne, ale tylko wtedy, gdy zostały ujęte w podstawowych danych adresowych.

W części środkowej można zobaczyć okno dokumentu z tekstem opisującym każdy kontakt dotyczący operacji finansowych, a więc wpłat i zwrotów, a także ewentualnych korekt informacji - jeśli w trakcie wpłaty lub zwrotu nastąpiła pomyłka. Warto opisać każdą okoliczność, jaka zaistniała w kontaktach z klientem; dokładność powinna dotyczyć szczególnie operacji finansowych, które ważą na późniejszych analizach liczbowych prowadzonych przez program.

Do jakiego celu służy przycisk "OK - Już wiem" Użytkownik programu na pewno wie - po prostu zamyka okno historii wpłat.

Zobacz także:

[Drukowanie historii wpłat](#)

[Historia kontaktów](#)

[Statystyka o kliencie](#)

Druk historii wpłat i zwrotów

Analiza operacji finansowych przeprowadzonych z klientem, zwłaszcza wielkości i regularności wpłat, pomaga ocenić wartość klienta. Łącząc te informacje z historią kontaktów dowiemy się, czy wzajemne relacje układają się pomyślnie. Historia wpłat i zwrotów powinna stanowić składnik każdego pisemnego raportu o kliencie.

Po uruchomieniu komendy "Drukuj/Wpłaty" z menu "Plik" - przy pomocy myszki lub kombinacji klawiszy Alt+p+d+w - zobaczymy niewielkie okienko dialogowe. Przed rozpoczęciem procesu wydruku możemy zdecydować, czy informacje o numerach środków łączności (nazwisko, imię i charakterystyka VIPa) mają być także drukowane; jeżeli chcemy połączyć wiadomości dotyczące wpłat z historią kontaktów, to należy zrezygnować z wyboru tej opcji w okienku, o którym właśnie mowa lub w okienku pojawiającym się przed drukowaniem historii kontaktów.

Naciskając na przycisk "OK - Drukuję" spowodujemy, iż drukowanie zostanie rozpoczęte i będzie sygnalizowane w kolejnym okienku.

Zobacz także:

[Historia klienta](#)

[Dodatkowe informacje o kliencie](#)

Tematy pokrewne:

[Drukowanie historii kontaktów z klientem](#)

[Ustawienie drukarki](#)

Dodatkowe wiadomości o kliencie



Okno "Dodatkowe wiadomości" (o kliencie) zostało podzielone na dwie części. Część pierwsza, zatytułowana "Profil klienta", składa się z 5 pól tekstowych; tutaj można wpisać informacje, które udało się nam dyskretnie wydobyć od klienta lub uzyskać w wyspecjalizowanej wywiadowni, a mianowicie: dane o kondycji finansowej, o obrotach w skali roku, o bankach obsługujących i numerach kont. Profil klienta można uzupełnić o inne, ważne dla Użytkownika wiadomości, na przykład: szczegółowy opis działalności gospodarczej, prezentację osób kierujących firmą; można ponadto podać: wielkość zatrudnienia, powierzchnie nieruchomości, oddziały, kraje importu i eksportu.

W dolnej części okna, nazwanej "Pozycja klienta na rynku", należy wpisać w 3 polach tekstowych te spostrzeżenia, które odnoszą się do warunków usytuowania klienta na rynku. Oczywiście nie będą to dane liczbowe; obliczenia, segregacja - to właśnie zadania dla systemu SUKCES. Program mierzy wartości poszczególnych segmentów rynku aktywnością finansową klientów, określa udział klienta w wybranym segmencie rynku, dokonuje innych, ważnych analiz. Tutaj należy zauważyć: jakie cechy - pozytywne i negatywne - wyróżniają klienta na rynku, jaki sposób komunikacji z rynkiem wybrał klient - czy jest coś w tej metodzie unikalnego.

Zapisanie danych w oknie "Dodatkowe wiadomości" nie jest konieczne, ale autorzy programu namawiają Użytkownika, aby to czynił; później - podczas tworzenia raportów o rynku - SUKCES wykorzysta te informacje, wskazując w oparciu o zapis, najbardziej pożądaną profil klienta i zachowania przynoszące najlepsze efekty.

Po naciśnięciu przycisku "OK", jeżeli dane zostały wpisane prawidłowo do pól tekstowych, wprowadzenie dodatkowych wiadomości o kliencie jest zakończone. Informacje znajdują się w pamięci komputera i nie zostały jeszcze zachowane w bazie danych (czyli odpowiednio usystematyzowanych plikach). Możemy, w zależności od uznania, wprowadzić dane do plików, otworzyć okno kontaktu, przeprowadzić korektę wpisu podstawowego lub dokonać modyfikacji. Jeśli ponownie skorygujemy dodatkowe informacje o kliencie, to dopóki dane nie zostaną zapisane w pliku, te ostatnie zmiany są obowiązuje.

Zobacz także:

[Nowy klient](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

[Historia klienta](#)

Tematy pokrewne:

[Wycofanie informacji o kliencie](#)

[Zachowanie danych](#)

[Edycja kontaktu](#)

Nowy klient



Wprowadzając nowego klienta, z którym będą prowadzone kontakty, posługujemy się oknem "Nowy klient". Przywołanie tego okna nastąpi po użyciu komendy "Nowy" z menu "Plik" lub naciśnięciu na widoczną wyżej ikonę z belki narzędziowej. Istnieje także możliwość użycia odpowiedniej kombinacji klawiszy klawiatury - Alt+p+n lub skrót F2.

Okno "Nowy klient" zawiera pola tekstowe, do których wpisuje się podstawowe dane o kliencie: nazwę, adres, numery środków łączności, telefon i nazwisko VIPa; wybiera się pilota kontaktów. Należy ponadto przydzielić nowemu klientowi nazwę pliku. Wszystkie dane powinny być zapisywane w czytelnej, zwartej formie. Nazwa przedsiębiorstwa niech rozpoczyna się od nazwy własnej - na przykład: OPTIMUS S.A. lub nazwiska: WOJTAS JAN - remonty bud. Nazwa pliku klienta powinna kojarzyć się z nazwą przedsiębiorstwa. Dla powyższych przypadków odpowiednimi plikami byłyby: "optimus" i "wojtas3".

Jeśli w polu tekstowym "Kto to (Nazwisko i imię VIPa)" nic nie wpisano - nawet, gdy jest wybrany symbol VIPa - to informacja o VIPie nie będzie zachowana w pliku; jeśli natomiast zapisano numer telefonu VIPa, to będzie on zawsze umieszczony w pliku - nawet, gdy nie wpisano nazwiska VIPa.

Dwukrotne kliknięcie w pole listowe "Wybierz pilota" przybliży charakterystykę wybranego pilota, a pojedyncze kliknięcie w listę rozwijalną - podaje opis VIPa. Kliknięcie w zieloną fiszkę powoduje jej zamknięcie; można także w tym celu posłużyć się klawiszem "Enter".

Po naciśnięciu przycisku "OK" wprowadzone dane są zapisywane w 3 plikach: baza.lok, pliku klienta i pliku pilota - np. pilot2.plt. Proces ten jest sygnalizowany w prawej, dolnej stronie okna. Procedura zapisu podstawowych danych zostaje zakończona, a okno zamknięte. Na belce stanu, na dole ekranu, pojawiają się skrótowe informacje o kliencie: ikona symbolizująca status (na początku jest on nieznan, dlatego ikoną jest stylizowana litera N), nazwisko VIPa (jeśli wpisano), nazwa klienta, siedziba poczty, pozycja w bazie. Zapalają się kolejne komendy menu, a ikonom na belce narzędziowej zostają przywrócone funkcje. Można rozpocząć wpisywanie informacji o kontaktach z klientem.

Zobacz także:

[Zasady zapisywania danych adresowych](#)

Tematy pokrewne:

[Otwarcie pliku klienta](#)

[Wprowadzenie pilota](#)

[Zamknięcie pliku](#)

[Usunięcie pliku](#)

[Edycja kontaktu](#)

[Raporty SUKCESU](#)



Poszukiwania klienta

Zasady zapisywania danych adresowych

Przyjmijcie Państwo jeden, stały sposób zapisywania podstawowych danych o kliencie. Dane podstawowe wpisuje się w okienku "Nowy klient" przywoływanym komendą "Nowy" z menu "Plik", a korektę się prowadzi w okienku "Korekta wpisu podstawowego", wzywanym z menu "Edycja". W oparciu o zapisane dane, program wykonuje niektóre operacje, jak: poszukiwania klienta, druk naklejek adresowych et cetera.

Oto propozycje zapisywania danych. Niech nazwy firm rozpoczynają się od nazwy własnej i niech będą pisane dużymi literami; określenie zakresu działalności lub forma prawna mogą być zapisane małymi literami, po ewentualnym myślniku; na przykład: MOSTAR - Sp. z o. o. ELISAN S.C. SAMARA - PPHU. Zapisując ulicę lub miejscowość należy zawsze wpisywać skróty poprzedzające; dla ulicy - ul., dla alei - al., dla placu - pl., dla osiedla - os. - jak w przykładach: ul. Jagiellońska, os. Niewiadów, pl. Słowiański. Jeżeli adresat mieszka w małej miejscowości, to należy podać tylko nazwę tej miejscowości, np.: Karolkowo. Trzeba koniecznie wpisywać cały numer domu i mieszkania: 24a, 36b / 9, 12 / 6, bl.13 m.12. Zapisując numer kodu pocztowego, po dwu pierwszych cyfrach powinno się pozostawić wolne pole; przykłady: 88 986, 00 989, 11 229. Siedzibę poczty należy zapisywać następująco: Tarnów, Nowy Sącz, Warszawa, Strzelce Opols., Kutno. Wpisując kraj, proponuję zastosować zapis anglojęzyczny: Poland, Austria, Hong Kong, Columbia, Luxemburg.

Zobacz także:

[Nowy klient](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

Korekta wpisu podstawowego

Podstawowe informacje o kliencie - forma prawna przedsiębiorstwa, adres, numery środków łączności mogą się zmieniać. Wprowadzone do pliku dane mogą także zawierać błędy.

Zmiany w zapisie dokonujemy korzystając z komendy "Korekta wpisu podstawowego" w menu "Edycja" lub poprzez użycie klawiszy Alt+e+k lub skrót Shift+F11. Pojawia się okno edycji, którego budowa jest bardzo podobna do okna "Nowy klient". Nanosimy poprawki.

Gdy przeglądamy zawartość listy rozwijalnej "Kto to", widać opisy VIPów: te same, które zapisaliśmy komendą "Określ VIPa" z menu "Edycja". Podczas przeglądania możemy natrafić na symbol VIPa, już usuniętego z wykazu, a jego charakterystyka znajduje się jedynie w aktualnie otwartym pliku klienta, dla którego prowadzimy korektę wpisu podstawowego. Jeśli tak się zdarzy, to zostaniemy poinformowani o tym fakcie w okienku ostrzegawczym, a program da nam szansę zachowania symbolu i opisu VIPa w wykazie VIPów, bezpośrednio z okienka "Korekta wpisu podstawowego"

Po naciśnięciu przycisku "OK", jeżeli dane zostały zmienione prawidłowo, operacja korekty zostaje zakończona. Nowe informacje znajdują się w pamięci komputera i nie zostały jeszcze zachowane w plikach. Możemy, w zależności od uznania, wprowadzić dane do plików, otworzyć okno kontaktu lub przeprowadzić modyfikację. Jeśli ponownie skorygujemy podstawowe informacje o kliencie, to dopóki dane nie zostaną zapisane w pliku, ostatnie zmiany są obowiązujące.

Zobacz także:

[Zasady zapisywania danych adresowych](#)

[Zachowanie danych](#)

[Cofnij wpisywanie](#)

Tematy pokrewne:

[Nowy klient](#)

[Dodatkowe wiadomości](#)

[Edycja kontaktu](#)

[Modyfikacja zapisu](#)

[Historia klienta](#)

Zachowanie danych



Po wpisaniu nowych informacji o kontaktach z klientem, dokonaniu modyfikacji lub usunięciu wcześniejszych zapisów, korekcie wpisu podstawowego, dane nie zostają automatycznie zachowane w plikach - o tym decyduje Użytkownik programu. Jest jeszcze czas na refleksję - "czy nie nastąpiła jakaś pomyłka".

Wprowadzenie danych dokona się, gdy uruchomimy komendę "Zachowaj" z menu "Plik" lub widoczną wyżej ikonę z belki narzędziowej. Można także skorzystać z klawiatury: kombinacja Alt+p+h lub skrót F4.

Gdy dane zostaną zapisane w plikach, komenda "Zachowaj" szarzeje, a ikona narzędziowa przestaje funkcjonować. Jeżeli zmienił się status klienta, to zostaje to zasygnalizowane zmianą ikony na belce stanu.

Gdybyśmy zapomnieli o wprowadzeniu danych do plików, to podczas wykonywania komend: "Nowy plik", "Otwórz plik", "Zamknij", "Koniec" pojawi się okienko dialogowe z zapytaniem, czy zachować wprowadzone dane.

Zobacz także:

[Edycja kontaktu](#)

[Modyfikacja zapisu](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

Edycja kontaktu - 1 etap



System SUKCES porządkuje wszystkie formy łączności z klientelą, wyróżniając 13 rodzajów kontaktów:

- spotkanie,
- rozmowę telefoniczną,
- telefaks,
- teleks,
- pocztę elektroniczną,
- przesyłkę pocztową, a w niej - telegram, list, kartę, paczkę,
- inny kontakt,
- wpłatę,
- zwrot wpłaty,
- korekta operacji finansowej.

Warto dodać, że w tym miejscu programu realizowane są ważne idee systemu - odkrywacie Państwo sekrety prawidłowego gospodarowania wszystkimi znanymi formami kontaktów.

Wprowadzanie danych o kontakcie jest możliwe po otwarciu lub po utworzeniu nowego pliku klienta. Wówczas to, komendy z menu "Edycja" zostają zapalone i są zdolne do wykonywania przypisanych im funkcji, a ikony na belce narzędziowej nabierają właściwych cech. Na belce stanu można dostrzec podstawowe informacje o kliencie: ikonę symbolizującą status, nazwisko VIPa, nazwę klienta, siedzibę poczty, pozycję w bazie. Wybór formy kontaktu, a później - wprowadzanie danych, można zrealizować: po naciśnięciu widocznej wyżej ikony narzędziowej lub posługując się odpowiednią komendą menu lub jej skrótami.

Rodzaj kontaktu określa się w okienku dialogowym "Wybierz formę zapisu". Sprawozdanie dotyczy rozmowy bezpośredniej (spotkania) i rozmowy telefonicznej, aneks - telefaksu, teleksu, poczty elektronicznej, nota - przesyłek pocztowych, dane - innego kontaktu, informacja - wpłaty, zwrotu lub korekty. Po wybraniu odpowiedniego kontaktu, myszką lub wykorzystując klawiaturę, i naciśnięciu przycisku "OK" zostaje otwarte nowe okno, odpowiadające wybranej formie kontaktu.

Zobacz także:

[Edycja kontaktu - 2 etap](#)
[Zachowanie danych](#)

Tematy pokrewne:

[Modyfikacja zapisu](#)
[Korekta wpisu podstawowego](#)
[Historia klienta](#)

Edycja kontaktu - 2 etap

Po wybraniu rodzaju kontaktu i naciśnięciu przycisku "OK" w okienku dialogowym "Wybierz formę zapisu", zostaje przywołane okno edycji odpowiadające wybranemu kontaktowi. Wszystkie okna mają podobną budowę - składają się z szeregu pól tekstowych i przycisków opcji, które charakteryzują przeprowadzony kontakt.

W górnej części okna należy wybrać - za pomocą przycisków opcji - rodzaj kontaktu i inicjatora. Po prawej stronie znajdują się pola, do których wpisuje się symbol akt, korespondujący z zapisami w arkuszach nadzoru - w pierwszym polu można wpisać numer pilota, w drugim - numer teczki (segregatora), w trzecim - numer kolejny w teczce. Niżej należy wpisać datę. Każdy element daty musi składać się z 2 cyfr, lata zamykają się w przedziale 96 - 26 (dla roku 2026). W polach edycji, znajdujących się w środkowej części okna, zapisuje się personalia osoby, z którą przeprowadzono kontakt, krótką charakterystykę kontaktu, wytyczne na przyszłość. W dolnej części znajdują się 3 przyciski opcji, które służą do wyboru statusu klienta. Status symbolizuje stan kontaktów z klientem - kto powinien kontynuować komunikację. Jeżeli do nas należy dalsza inicjatywa, to wybieramy status "czeka", jeśli do klienta, wówczas status "obsłużony", jeżeli trudno określić inicjatora, to status "nieznany". Najniżej, po prawej stronie okna, można wpisać w odpowiednie pola tekstowe termin planowanego kontaktu - datę i godzinę. Jeśli wpisujemy te dane, chociażby tylko dzień kontaktu, to korzystając z komend "Umówione kontakty/Bieżące (Zaplanowane lub Zarchiwizowane)" z menu "Plik", możemy przeglądać wyznaczone terminy, wiążąc je z danymi adresowymi klientów, a następnie otworzyć plik z informacjami dotyczącymi konkretnego klienta.

Wpłata i zwrot wpłaty są szczególnymi formami kontaktów. Wielkości wpłat i wypłat określają intencje i możliwości klienta, są podstawą oceny pracy pilotów. Okno, w którym zapisuje się dane o przeprowadzonych operacjach finansowych różni się nieco od wymienionych wcześniej. Przyciski opcji "Informacja o wpłacie" i "Informacja o zwrocie wpłaty" są sprzężone z przyciskami "wpłata" i "zwrot" (odpowiadają opcjom "Inicjator" - "my", "wy" z innych okien). Wybranie "Informacji o wpłacie" powoduje jednocześnie wybór "wpłaty", a wybór "Informacji o zwrocie wpłaty" wybiera także "zwrot" - i vice versa. Trzy pola, które opisują kontakt zostały podzielone - do pierwszego należy wpisać kwotę. Pozostałe elementy okna nie różnią się od innych okien odpowiadających wybranemu kontaktowi.

Po prawidłowym scharakteryzowaniu wszystkich danych, przyciśnięciu przycisku "OK", operacja zapisu zostaje zakończona - informacje znajdują się w pamięci komputera i nie zostały jeszcze zachowane w plikach. Możemy, w zależności od uznania, wprowadzić zapis do plików (komendą "Plik/Zachowaj" lub kliknięciem w ikonę), ponownie otworzyć okno kontaktu, dokonać modyfikacji wcześniejszych zapisów lub poprawić wpis podstawowy.

Zobacz także:

[Edycja kontaktu - 1 etap](#)

Tematy pokrewne:

[Modyfikacja zapisu](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

[Historia klienta](#)

Modyfikacja zapisu - 1 etap



Zdarza się, że podczas wprowadzania danych o kontakcie został popełniony błąd lub informacje dotyczą innego klienta. Wówczas należy dokonać modyfikacji lub wręcz usunąć cały zapis.

Pierwszą czynnością, którą wykonujemy jest przywołanie okienka dialogowego "Wybierz numer kolejny kontaktu". W tym celu wykonujemy komendę "Modyfikuj" z menu "Edycja" lub naciskamy myszką na widoczną wyżej ikonę narzędziową; można także użyć kombinacji klawiszy Alt+e+m lub skrótu Ctrl+Shift+F8. W okienku dialogowym wybieramy numer kontaktu, którego dotyczą zmiany. Po naciśnięciu na przycisk "OK", zostanie otwarte okno "Modyfikacja zapisu".

Zobacz także:

[Modyfikacja zapisu - 2 etap](#)

[Zachowanie danych](#)

Tematy pokrewne:

[Edycja kontaktu](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

[Historia klienta](#)

Modyfikacja zapisu - 2 etap

Po wybraniu kontaktu w okienku dialogowym "Wybierz numer kolejny kontaktu", zostaje przywołane okno "Modyfikacja zapisu" z wprowadzonymi wcześniej informacjami.

Budowa okna "Modyfikacja zapisu" jest podobna do okien charakteryzujących poszczególne kontakty, jedynie w miejscu przycisków opcji z nazwami kontaktów, znajduje się lista rozwijalna.

Możemy zmieniać zapisane dane. Jeżeli symbol akt został zapisany (co nie jest konieczne) musi on odpowiadać zapisom w arkuszach nadzoru - w pierwszym polu można wpisać numer pilota, w drugim numer teczki (segregatora), w trzecim numer kolejny w teczce. Każdy element daty składa się z 2 cyfr.

"Wyznaczam termin" - to opcja pomagająca kontrolować przebieg kontaktów. Gdy wpiszemy datę i godzinę kontaktu w odpowiednie pola tekstowe (co nie jest obligatoryjne - można wpisać lub nie), to wówczas, korzystając z komend "Umówione kontakty/Bieżące (Zaplanowane lub Zarchiwizowane)" z menu "Plik", przejrzymy terminy poszczególnych kontaktów, otworzymy dane klientów, z którymi uzgodniliśmy termin. Żaden kontakt nam nie umknie.

Po wykonaniu modyfikacji i przyciśnięciu przycisku "OK" proces zostaje zakończony - informacje znajdują się w pamięci komputera i nie zostały jeszcze zachowane w plikach. Możemy: otworzyć okno kontaktu, przeprowadzić modyfikację, usunąć inny zapis, poprawić wpis podstawowy, zapisać dodatkowe informacje o kliencie. Jeżeli po raz drugi zmodyfikujemy dane dotyczące tego samego kontaktu, a nie zostały one jeszcze zachowane w pliku, to ostatnia zmiana jest obowiązująca.

Wybierając komendę "Usuń" w oknie "Modyfikacja zapisu" spowodujemy, że zapis zostanie usunięty z pliku klienta.

Zobacz także:

[Modyfikacja zapisu - 1 etap](#)
[Zachowanie danych](#)

Tematy pokrewne:

[Edycja kontaktu](#)
[Korekta wpisu podstawowego](#)
[Historia klienta](#)



[Wycofanie błędnej decyzji](#)

Otwarcie pliku klienta

Otwarcie pliku klienta rozpoczyna proces odczytywania, dopisywania lub zmiany danych o kontaktach z klientem.

Wyboru pliku dokonuje się w okienku dialogowym "Otwórz plik klienta". Okienko można uruchomić naciskając na komendę "Otwórz" z menu "Plik" lub kombinację klawiszy - Alt+p+o.

Gdy plik klienta zostanie wybrany, na belce stanu pojawiają się podstawowe informacje o kliencie: ikona symbolizująca status, nazwisko VIPa (jeśli wpisano), nazwa klienta, siedziba poczty, pozycja w bazie. Zapalają się kolejne komendy menu, a pozostałym ikonom na belce narzędziowej zostają przywrócone funkcje.

Można wpisywać informacje o kontaktach z klientem, dokonywać modyfikacji lub usunięcia wcześniejszych zapisów, przeprowadzać korektę wpisu podstawowego etc.

Tematy pokrewne:

[Nowy klient](#)

[Zamknięcie pliku](#)

[Usunięcie pliku](#)

[Edycja kontaktu](#)

Zamknij plik

Wybierając komendę "Zamknij" z menu "Plik", skrótami tej komendy są kombinacje klawiszy Alt+p+m lub Shift+F4, spowodujemy zamknięcie danych (pliku) klienta.

Znikają z belki stanu informacje o kliencie, szarzeją niektóre komendy menu, przestają funkcjonować ikony na belce narzędziowej.

Tematy pokrewne:

[Otwarcie pliku klienta](#)

[Usunięcie pliku](#)

Usuwanie pliku klienta

Jeżeli z jakichkolwiek powodów chcemy usunąć wszystkie dane o kliencie i historii kontaktów z nim przeprowadzonych, to wówczas wybieramy komendę "Usuń" z menu "Plik" lub kombinację klawiszy Alt+p+s albo skrót Ctrl+F2. Należy wcześniej przemyśleć swoją decyzję, gdyż po zrealizowaniu tej komendy zostanie zniszczony plik klienta.

Jeżeli prowadzono z klientem operacje finansowe to, w trakcie usuwania danych, zostaniemy zapytani: czy należy także usunąć wielkość otrzymanych od klienta i przekazanych klientowi kwot. Jeśli odpowiemy twierdząco ("Tak"), to suma ta zostanie usunięta i nie będzie uwzględniana podczas prezentacji wyników pilotów.

Aby zwrócić uwagę na konsekwencje usunięcia, dwukrotnie pojawia się okienko ostrzegawcze.

Tematy pokrewne:

[Zamknięcie pliku](#)

[Odzyskanie danych adresowych klienta](#)



[Usuwanie klienta z systemu](#)

[Obroty z klientem - przenieść czy zostawić ?](#)

Odzyskaj dane adresowe

Komenda "Odzyskaj dane adresowe" z menu "Narzędzia" umożliwia przywrócenie podstawowych danych o kliencie, usuniętych już z systemu komendą "Usuń" z menu "Plik". Trzeba tu wyraźnie zaznaczyć, że nie zostaną odzyskane informacje o prowadzonych wcześniej kontaktach, wpłatach, ani też statystyki dotyczące klienta, lecz tylko dane adresowe i inne podstawowe informacje. Będzie można rozpocząć komunikację z klientem na nowo.

Po wybraniu komendy pojawia się okienko, a w nim wykaz usuniętych klientów wraz z datą usunięcia; jeśli nie ma w systemie usuniętych klientów, to zostaniemy o tym przypadku poinformowani w okienku dialogowym. Po wskazaniu w polu listowym nazwy i adresu klienta, i po naciśnięciu przycisku "OK - Odzyskaj dane" (można także dwukrotnie kliknąć we wskazaną pozycję), podstawowe dane będą przywrócone. Jeżeli pilot, który był wcześniej przypisany klientowi został także usunięty z systemu (komendą "Pilot/Usuń" z menu "Edycja"), to pojawi się drugie okienko dialogowe, gdzie będziemy poproszeni o wybór nowego pilota. Można otworzyć nowo odzyskane dane klienta (przechowywane w nowo utworzonym pliku) z poziomu komendy "Odzyskaj dane adresowe". Autorzy programu zalecają, aby skorzystać z tej propozycji - i odpowiedzieć "Tak" w okienku dialogowym. Warto następnie skorzystać z możliwości komend: "Korekta wpisu podstawowego" i "Dodatkowe informacje", by przyjrzeć się odzyskanym danym i ewentualnie uzupełnić je.

Proces korzystania z komendy jest sygnalizowany na belce stanu jasnoniebieską linią wskaźnikową i napisem "Odzyskaj dane adresowe ..."

Zobacz także:

[Usuwanie informacji o kliencie](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

Tematy pokrewne:

[Nowy klient](#)

[Wpisywanie danych o kontakcie](#)

Nowy pilot

Pilot symbolizuje podział rynku zaprojektowany przez Użytkownika SUKCESU. Pilot może na przykład reprezentować osoby fizyczne. W pewnej firmie, w dziale sprzedaży i marketingu, pracują: Elżbieta, Janek, Krzysztof. Każde z nich będzie się od teraz nazywać pilotem i otrzyma identyfikator w postaci wybranego numeru. Później możemy oceniać pracę Janka, badając historię kontaktów z klientami, wielkość obrotów, etc.

Dzieląc rynek na segmenty, przypiszemy poszczególnym segmentom symbole pilotów. Możemy podzielić Polskę na województwa; klientów każdego województwa - według formy prawnej. Spółki akcyjne z Małopolski mogą być reprezentowane przez pilota 25, a spółki cywilne z Małopolski przez pilota 26.

Wybieramy myszką komendę "Pilot/Nowy" z menu "Edycja". Można także użyć klawiatury, naciskając na Alt+e+l+w lub Ctrl+F5. Pojawia się okienko z zapytaniem, a po nim - okienko, w którym się wybiera i opisuje pilota. Należy wybrać z pola listowego wolny numer; numery pilotów już zdefiniowanych nie będą widoczne w tym polu. Następnie należy opisać pilota, używając nie więcej, niż 50 znaków, i nacisnąć przycisk "OK - Dopisz". Dane o nowym pilocie zostaną dopisane do pola listowego, które znajduje się niżej. Informacje o wprowadzonych pilotach będą dostępne w innych oknach dialogowych.

Dwukrotne kliknięcie w pole listowe zawierające charakterystyki pilotów spowoduje, że opis wybranego pilota pojawi się ponownie w polu tekstowym, a przycisk "OK - Dopisz" przekształci się na "OK - Zmień"; można wówczas dokonać zmian, jeśli wcześniej popełniliśmy omyłkę. Należy jednak wykazać szczególną ostrożność; właściwie opisani piloci, ułatwiają pracę z systemem i zwiększają skuteczność szacowania ważnych parametrów marketingowych.

Wybór pilota to pierwsza czynność, jaką należy wykonać po zainstalowaniu programu. (Druga czynność - to określanie VIPów). Proces wprowadzania pilota do systemu jest sygnalizowany na belce stanu - widać napis "Nowy pilot" i niebieską linię wskaźnikową.

Tematy pokrewne:

[Nowy klient](#)

[Zmiana pilota](#)

[Wycofanie pilota](#)

[Raporty SUKCESU](#)



[Ostrzeżenie przed wprowadzeniem nowego pilota](#)

[Regionalizacja Polski przy pomocy pilotów](#)

[Nagradzanie pracowników odpowiednio do efektów](#)

[Systematyka pilotów](#)

Zmiana pilota

W miarę rozwoju łączności z klientem, powodzenie produktów i usług oferowanych przez firmę rośnie. Wzrasta też częstość kontaktów. W firmie, w której pilotami nazwano sprzedawców, Janek rozpoczął pracę z 60 klientami, przeprowadzając średnio 2 kontakty na miesiąc z każdym. Dawało to 120 kontaktów miesięcznie. Gdyby Janek nie przekazał części kontaktów Krzysztofowi, to odbywałby średnio 5 kontaktów miesięcznie z każdym klientem, czyli łącznie - 300. Taka ilość mogłaby już zaważyć na jakości pracy. Zastąpienie pilota następuje także, gdy odchodzi z działu sprzedaży.

Częściej się zdarza, iż pilot symbolizuje określony segment rynku. Jedna osoba fizyczna może obsługiwać kilka segmentów, może nawet odpowiadać na kontakty wszystkich klientów. Użytkownicy programu sami decydują, jak określać obszary rynku, jak je wiązać z poszczególnymi pilotami. Jeżeli zmieniają systematykę to bywa, że zmieniają pilotów.

Pilota można zmienić po wcześniejszym otwarciu pliku klienta. Następnie posługujemy się komendą "Pilot/Zmień" z menu "Edycja" albo klawiszami Alt+e+l+z, skrót Ctrl+F6. W okienku dialogowym "Wybierz nowego pilota" wybiera się nowego pilota. Jeśli klient prowadził transakcje finansowe, to w okienku jest także umieszczone pole wyboru wraz z pytaniem: "Przenieść obroty z klientem na rzecz nowego pilota?". Domyślnie, pole jest ustawione na "tak". Autorzy SUKCESU zalecają, by przenosić dotychczasowe obroty z klientem na konto nowego pilota. Chyba, że Użytkownik programu korzysta z własnej koncepcji stosowania pilota i chce pozostać jej konsekwentnie wierny. Na przykład chce oceniać wybraną niszę rynkową, szacując wielkość obrotów pilota na tle całego rynku. Po naciśnięciu na przycisk "OK" klient otrzyma tego właśnie - wskazanego pilota. Przydział trzeba potwierdzić w okienku ostrzegawczym. Od tego momentu wszystkie efekty pracy z klientem będą przypisane nowemu pilotowi.

Tematy pokrewne:

[Nowy pilot](#)

[Wycofanie pilota](#)

Wycofanie pilota

Jeżeli jakiś pilot nie jest wykorzystany w przyjętym podziale rynku, to można go wycofać z systemu.

Komenda "Pilot/Usuń" z menu "Edycja", której ekwiwalentem jest kombinacja klawiszy Alt+e+l+u lub skrót Ctrl+F7, służy do usunięcia pilota. Jeżeli pilot nie obsługuje już kontaktów, to sprawa jest prosta - zostanie on usunięty natychmiast. Pojawia się okienko dialogowe "Wybierz usuwanego pilota". Po wskazaniu usuwanego pilota i naciśnięciu przycisku "OK", pilot zostaje usunięty z systemu. Decyzję trzeba wcześniej potwierdzić w dwu okienkach ostrzegawczych.

Jeśli natomiast pilot nadal prowadzi łączność z klientelą, przyporządkowano mu konkretne pliki klienta, to proces usunięcia musi przebiegać nieco inaczej. Po pierwsze, należy zorientować się, których klientów obsługuje pilot. Można to osiągnąć przeglądając wykaz klientów pilota. Wykorzystujemy komendy z menu "Przegląd" - najpierw "Wybierz pilota", później "Wszyscy klienci". Po wtóre, każdemu klientowi należy przydzielić nowego pilota - komendą "Edycja/Pilot/Zmień". Po wykonaniu tych czynności pilot może być usunięty komendą "Usuń". Dwukrotne kliknięcie w pole listowe, spowoduje wyświetlenie opisu wybranego pilota.

Proces usuwania pilota jest pokazany na belce stanu - można dostrzec napis "Usuń pilota" i niebieską linię wskaźnikową.

Tematy pokrewne:

[Nowy pilot](#)

[Zmiana pilota](#)

Raporty



Raporty dostarczają cennej wiedzy o rynku, klientach, produktach i konkurencji; podają wskazówki, które mogą ożywić Państwa działania, ułatwić wybór najlepszych obszarów rynku i metod wywierania nań wpływu. Pomogą znaleźć przestrzeń życiową w granicach istniejącego porządku. Ten zasób wiedzy będzie dostępny tylko dla Was Drodzy Państwo i będzie zawsze odzwierciedlać aktualną sytuację, bo dane są wpisywane na bieżąco. To jest istotna przewaga systemu SUKCES nad analizą wykonaną tylko dla jednego przedziału czasowego. Rynek przecież żyje i się zmienia - nie jest statyczny, lecz dynamiczny.

Oto nazwy i charakterystyki poszczególnych raportów. "Ocena segmentów rynku" ujawnia zasobność poszczególnych segmentów rynku, reprezentowanych przez pilotów. "Nasze produkty" - to wykaz wszystkich produktów wraz z opisem ich cech. W raporcie "Bitwa o przyczółek" znajdziemy wskazówki dotyczące sposobów rozwinięcia niszy rynkowej. "Najlepszy pilot" przedstawia ten obszar rynku, na którym wiedzimy prym, zobaczymy też sylwetki najlepszych klientów. "Horyzont" wskazuje na pojawiające się nowe trendy: produkty lub nisze, które zaczynają żyć. "Ważni konkurenci" - raport, zawierający dane o konkurentach, którym nadaliśmy wysoką rangę. "Rozwój produktu" podaje sposoby ulepszenia wybranego produktu.

Aby wydrukować jeden z siedmiu raportów, należy zastosować komendę "Drukuj/Raporty" z menu "Plik". W okienku znajdują się przyciski opcji wspólnie z nazwami raportu oraz ich graficzne odpowiedniki - małe, barwne ikony. Po wybraniu właściwej opcji (lub ikony), i po naciśnięciu przycisku "OK - Drukuję", rozpoczniemy proces wydruku. Raporty będą drukowane tylko wtedy, gdy ilość zgromadzonych danych jest wystarczająca do przeprowadzenia analizy. Jeśli danych jest za mało, to się ukaże okienko, które poda, jakie dane trzeba uzupełnić. Wydruk raportów: "Bitwa o przyczółek" i "Rozwój produktu" poprzedzają okienka dialogowe, w których określa się dodatkowe parametry.

Proces wydruku jest sygnalizowany - widać na belce stanu napis i białą linię.

Tematy pokrewne:

[Statystyka dotycząca wszystkich klientów](#)

[Wyniki pilotów](#)

[Kontakty pilotów](#)

[Drukowanie wykazu klientów](#)

[Ustawienie drukarki](#)



[Wymyślony raport](#)

Kontakty pilotów



Komenda "Kontakty pilotów" z menu "Statystyka" ułatwia analizę rynku, widzianego poprzez pryzmat aktywności pilotów. Pokazane dane pomogą ustawić właściwą strategię przedsiębiorstwa w tym zakresie. Piloci - jak wiadomo - reprezentują albo określone (przez Użytkownika) segmenty rynku, albo osobę (fizyczną) obsługującą klientów. Można oczywiście zorganizować systematykę łączącą osoby z identyfikacją obszarów i nisz rynkowych.

Naciskamy na komendę menu. W okienku, które się pojawia (o tej samej nazwie, co nazwa komendy) wybieramy pilota, dla którego mają być pokazane parametry określające stopień jego uczestnictwa w rynku. Gdy dwukrotnie klikniemy w wybraną pozycję w polu listowym lub naciśniemy na przycisk "OK - Wybieram", zgłosi się okno z informacjami. Dane liczbowe są pokazane w formie napisów i wykresów.

W lewej, górnej części okna jest podana nazwa pilota i dotyczące go dane liczbowe: ilość klientów, ilość kontaktów, obroty. Niżej, żółto - czerwony wykres ilustruje procent klientów posiadanych przez pilota, na tle ilości klientów obsługiwanych przez pozostałych pilotów. W części środkowej - na dole - są widoczne liczby podające łączne ilości klientów, kontaktów i obrotów, przypadających na wszystkich klientów. Po prawej stronie okna wykresy ilustrują procent kontaktów i przychodów pilota.

Wybierając ponownie w polu listowym innego pilota, zobaczymy jego dane charakterystyczne.

Korzystanie z komendy "Kontakty pilotów" jest sygnalizowane na belce stanu szarą linią i napisem.

Zobacz także:

[Wyniki finansowe pilotów](#)

Tematy pokrewne:

[Prezentacja wykazu klientów pilota](#)

[Wprowadzanie do systemu nowego pilota](#)

Cofnij wpisywanie

"Cofnij wpisywanie" - to komenda z menu "Edycja", umożliwiająca anulowanie zapisanych informacji, dotyczących klienta, które jeszcze nie zostały wprowadzone do plików. Komenda jest uaktywniana, gdy dokona się zmian lub zapisu co najmniej w jednym z okienek przywołanych komendą: "Sprawozdanie", "Aneks", "Nota", "Dane", "Informacja", "Modyfikuj", "Korekta wpisu podstawowego", "Dodatkowe wiadomości"; oczywiście zmiany muszą być zaakceptowane przyciskiem "OK", a w przypadku usunięcia zapisu w oknie "Modyfikacja zapisu" - przyciskiem "Usuń".

Po wybraniu komendy "Cofnij wpisywanie" wszystkie zapisane informacje są kasowane i następuje powrót do stanu, jaki istniał zaraz po otwarciu pliku lub zaraz po zapisaniu komendą "Zachowaj" z menu "Plik".

Proces wycofania zapisu jest sygnalizowany na belce stanu niebieską linią wskaźnikową i napisem "Wycofano wpisywanie".

Zobacz także:

[Zachowaj](#)

Tematy pokrewne:

[Nowy klient](#)

[Dodatkowe wiadomości](#)

[Edycja kontaktu - drugi etap](#)

[Modyfikacja informacji o kontakcie](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

Statystyka o kliencie

Skrócone, statystyczne dane na temat naszych relacji z klientem są - obok możliwości odczytu wielkości obrotów - odzwierciedleniem potencjału klienta. Jest to kolejne narzędzie ułatwiające analizę współpracy z klientem.

Okno "Statystyka o kliencie" zostanie pokazane, gdy uruchomimy komendę "Klient" z menu "Statystyka", a także - po przyciśnięciu klawiszy Alt+t+k (skrót Ctrl+F9). Wykaz informacji obejmuje: dane o pierwszym i ostatnim związku, ilość poszczególnych kontaktów, liczbę inicjatyw naszych i klienta.

Tematy pokrewne:

[Historia klienta](#)

[Plik klienta](#)

[Obroty z klientem](#)

[Statystyka dotycząca wszystkich klientów](#)

Określenie dnia kalendarzowego

Naciśnięcie przycisku "Jaki to dzień", znajdującego się w oknie z zasobami, uruchamia proces określania dnia tygodnia dla wybranej daty.

Zostają wyświetlone listy rozwijalne, z których wybiera się - poprzez dwukrotne kliknięcie na odpowiednie pozycje - rok, miesiąc i dzień (dzień może być wybrany dopiero po określeniu miesiąca). Przyciskowi "OK" zostaje przywrócona funkcja i zmienia on napis na "OK - Już wiem". Po wybraniu daty będzie wyświetlony dzień tygodnia odpowiadający tej dacie.

Powrót do stanu pierwotnego nastąpi po naciśnięciu przycisku "OK - Już wiem". W każdym momencie można powrócić do strony kalendarzowej, wybierając przycisk "Powrót".

Zobacz także:

[Strona z kalendarzem](#)

[Wybór narzędzi](#)

[Wyliczenie odległości](#)

[Ustalenie "rzeźbionych słów marketingu"](#)

Tematy pokrewne:

[Kryteria umówionych kontaktów](#)

[Kontakty: bieżące, zaplanowane, zarchiwizowane](#)

Kalendarz SUKCESU



Okno zawierające kalendarz pokazuje informacje, które zostały przetworzone przez program w oparciu o odczyt zegara czasu rzeczywistego komputera.

Napis w górnej części strony, w kolorze czerwonym, podaje aktualny rok. Obok umieszczony jest symbol wybranego elementu z zestawu "rzeźbione słowa marketingu". W prawej, górnej części okna, widoczny jest napis określający porę roku. Niżej znajduje się obszar przypominający kartkę z kalendarza, określający miesiąc, kolejny dzień w miesiącu i dzień tygodnia. Pole położone najniżej po prawej stronie dotyczy ilości dni i tygodni, które upłynęły od początku roku, a także ilości dni i tygodni, które pozostały do końca roku. W części środkowej wyświetlony jest tekst pozycji "rzeźbionych słów marketingu" z wybranego zestawu. "Rzeźbione słowa marketingu" przypominają najważniejsze zasady rządzące marketingiem usług i towarów. Niżej znajduje się motto tygodnia - przysłowia i sentencje greckich i rzymskich filozofów.

Przycisk "Zasoby" rozszerza funkcje kalendarza, "Zakończ" - kończy pracę z Kalendarzem, "Pomoc" - przywołuje ten właśnie program pomocy.

Zobacz także:

[Wybór narzędzi](#)

[Określenie dnia](#)

[Wyliczenie odległości](#)

[Ustalenie "rzeźbionych słów marketingu"](#)

Tematy pokrewne:

[Kryteria umówionych kontaktów](#)

[Kontakty: bieżące, zaplanowane, zarchiwizowane](#)

Wybór zasobów Kalendarza

Uruchomienie przycisku "Zasoby" (komenda ta znajduje się na stronie kalendarzowej), przywołuje okno z procedurami rozszerzającymi funkcje kalendarza. Mamy do dyspozycji następujące polecenia: "Jaki to dzień", "Wylicz odległość", "Wybierz zestaw".

Komenda "Jaki to dzień" pozwala na określenie dnia tygodnia dla wybranej daty. Za pomocą polecenia "Wylicz odległość" można obliczyć odległość w dniach jaka dzieli dwie wybrane daty. "Wybierz zestaw" pozwala określić pozycję z zestawu "rzeźbione słowa marketingu", która od tej pory będzie obowiązywała na stronie kalendarzowej. "Rzeźbione słowa marketingu" przypominają najważniejsze zasady rządzące marketingiem usług i towarów.

Ponadto, w tym oknie znajdują się także przyciski: "OK", którego funkcje zostają przywrócone dopiero po wybraniu wymienionych wcześniej komend, "Powrót" - umożliwia powrót do strony kalendarzowej, "Pomoc" - komenda przywołująca plik pomocy.

Zobacz także:

[Strona z kalendarzem](#)

[Określenie dnia](#)

[Wyliczenie odległości](#)

[Ustalenie "rzeźbionych słów marketingu"](#)

Wybieranie "rzeźbionych słów marketingu"

Użycie przycisku "Wybierz zestaw", znajdującego się w oknie z zasobami, powoduje przywołanie 12 przycisków opcji z pozycjami z listy tygodniowej "rzeźbionych słów marketingu". "Rzeźbione słowa marketingu" przypominają podstawowe zasady rządzące marketingiem.

Wybór jednego z przycisków ustala pozycję, która od tej pory będzie obowiązywała w programie, i będzie widoczna na stronie kalendarzowej. Oczywiście cały zestaw "rzeźbionych słów marketingu" zmienia się co tydzień, a poszczególne przyciski (zestaw od A do N) symbolizują zakres tematyczny (co tydzień pojawiają się nowe elementy dla tego zakresu). Decyzję wyboru trzeba wcześniej potwierdzić poprzez naciśnięcie przycisku "OK - Zatwierdź", któremu została przywrócona funkcja.

Powrót do strony kalendarzowej nastąpi po wybraniu przycisku "Powrót".

Zobacz także:

[Strona z kalendarzem](#)

[Wybór narzędzi](#)

[Określenie dnia](#)

[Wyliczenie odległości](#)

Wyliczenie odległości między datami

Odległość, jaka dzieli dwa wybrane dni, będzie obliczona po uruchomieniu przycisku "Wylicz odległość" w oknie z zasobami.

Pojawiają się trzy listy rozwijalne zawierające: lata, miesiące i dni. Przyciskowi "OK" zostaje przywrócona funkcja - zmienia on napis na "OK - Już wiem". Po wybraniu pierwszej daty - poprzez dwukrotne kliknięcie na odpowiednie pozycje - (dzień może być wybrany dopiero po określeniu miesiąca) litery daty szarzeją i zostają podkreślone, a listy rozwijalne są przygotowane do ponownego wyboru.

Gdy proces wyboru zostanie ukończony, pojawi się napis (po upływie około 1 sekundy) informujący o odległości, jaka dzieli dwie wybrane daty.

Naciśnięcie na przycisk "OK - Już wiem" kończy całą procedurę wyliczania odległości; program przywraca stan początkowy okna z narzędziami. Powrót do strony z kalendarzem jest możliwy w każdym momencie - należy nacisnąć przycisk "Powrót".

Zobacz także:

[Strona z kalendarzem](#)

[Wybór narzędzi](#)

[Określenie dnia](#)

[Ustalenie "rzeźbionych słów marketingu"](#)

Tematy pokrewne:

[Kryteria umówionych kontaktów](#)

[Kontakty: bieżące, zaplanowane, zarchiwizowane](#)

Kryteria umówionych kontaktów

Komenda "Ustal terminy" z menu "Plik" należy do bloku obsługującego umówione kontakty. Po wybraniu komendy zostaje wyświetlone okienko, w którym ustala się kryteria czasowe, osobno dla kontaktów zaplanowanych, osobno dla zarchiwizowanych. W tym miejscu trzeba uściślić wprowadzoną terminologię. Jeżeli przyjmujemy dla zaplanowanych kontaktów kryterium czasowe na przykład 2 dni, a obecnie jest godzina 14.00, to przedział czasowy dla kontaktów bieżących obejmuje: dzień dzisiejszy od 14.00, jutro i pojutrze; kontaktami zaplanowanymi będą te, które się mają odbyć za 3 dni i później (chciałoby się napisać "po-pojutrze" i później). Jeżeli takie samo kryterium przyjmujemy dla kontaktów zarchiwizowanych, to obejmie ono: dzisiaj do godziny 14.00 i 2 dni poprzedzające.

Po wybraniu z pola listowego odpowiedniej pozycji i naciśnięciu przycisku "OK - Wybieram" wybrane kryterium czasowe będzie obowiązujące. Aby uzyskać ten sam efekt, można po prostu dwukrotnie kliknąć w wybraną pozycję w polu listowym.

Zobacz także:

[Umówione kontakty](#)

[Drukowanie wykazu umówionych kontaktów](#)

Tematy pokrewne:

[Zapisywanie danych o przeprowadzonym kontakcie](#)

[Modyfikacja informacji](#)



[Kryteria planowanych kontaktów](#)

Umówione kontakty

Wybierając jedną z komend z podmenu "Umówione kontakty" należącego do menu "Plik": "Bieżące", "Zaplanowane", "Zarchiwizowane" zobaczymy w polu listowym przywołanego okienka wykaz klientów spełniających narzucone kryteria; jeżeli nie ma ani jednego klienta, z którym termin kontaktu ustalono w wybranym okresie, to zostaniemy poinformowani o tym fakcie przez program. (Przedział czasowy, jak wiadomo, wybiera się przy pomocy komendy "Ustal terminy", należącej do tego samego bloku, co komendy omawiane). Wykaz klientów, który pojawia się w oknie, zawiera następujące dane: termin kontaktu - datę i godzinę (ale tylko wtedy, jeśli ją określono), adres, telefon VIPa, nazwisko i imięVIPa.

Kontakty bieżące - to kontakty, dla których kryterium przedziału czasowego obejmie: dzień dzisiejszy (od teraz) i dni późniejsze, które mieszczą się w wybranym przedziale czasowym kontaktów zaplanowanych.

Kontakty zaplanowane - to te, które odbędą się później, aniżeli w wybranym przedziale czasowym dla kontaktów zaplanowanych.

Kontakty zarchiwizowane - to takie, które odbyły się (lub miały się odbyć) w wybranym okresie, stanowiącym kryterium dla kontaktów zarchiwizowanych.

A teraz przykład. W okienku "Terminy umówionych kontaktów", przywołanym komendą "Ustal terminy", wybraliśmy dla kontaktów zaplanowanych kryterium przedziału czasowego 3 miesiące, dla kontaktów zarchiwizowanych - 1 miesiąc. Przywołując wykaz umówionych kontaktów bieżących (komenda "Bieżące") zobaczymy terminy i adresy klientów, którzy wyznaczyli kontakt w okresie od teraz (dzisiaj) i w ciągu trzech najbliższych miesięcy. Przywołując wykaz umówionych kontaktów zaplanowanych (komenda "Zaplanowane") zobaczymy terminy i adresy klientów, którzy wyznaczyli kontakt później, niż w ciągu trzech najbliższych miesięcy (czyli na przykład za pół roku). Przywołując wykaz umówionych kontaktów zarchiwizowanych (komenda "Zarchiwizowane") zobaczymy terminy i adresy klientów, którzy wyznaczyli kontakt w czasie miesiąca przed dniem dzisiejszym i w dniu dzisiejszym przed teraz (czyli przed czasem aktualnie wyświetlonym przez zegar czasu rzeczywistego komputera).

Po wybraniu odpowiedniej pozycji z pola listowego okienka - można to zrobić na dwa sposoby: albo naciskając na przycisk "OK - Otwórz dane", albo dwukrotnie klikając w wybraną pozycję - dane dotyczące klienta (przechowywane w zespolonych plikach) zostaną otwarte.

Zobacz także:

[Ustalanie kryteriów dla umówionych kontaktów](#)

[Drukowanie wykazu umówionych kontaktów](#)

Tematy pokrewne:

[Zapisywanie danych o przeprowadzonym kontakcie](#)

[Modyfikacja informacji](#)

Wydruk wykazu umówionych kontaktów

Wybierając komendę "Drukuj/Wykaz umówionych kontaktów" z menu "Plik" spowodujemy, że pokaże się okienko, w którym określa się, przy pomocy przycisków opcji lub stowarzyszonych ikon, rodzaj wykazu, który będzie drukowany. Możemy wskazać kontakty: bieżące, zaplanowane, zarchiwizowane. Kryteria czasowe wybiera się komendą "Umówione kontakty/Ustal terminy" też z menu "Plik". Po naciśnięciu na przycisk "OK - Drukuję" drukowanie zostaje rozpoczęte.

Informacja o wydruku jest pokazana na belce stanu - można dostrzec napis "Drukuję..." i białą linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Ustalanie kryteriów dla umówionych kontaktów](#)

[Umówione kontakty](#)

Tematy pokrewne:

[Zapisywanie danych o przeprowadzonym kontakcie](#)

[Modyfikacja informacji](#)

[Ustawienie drukarki](#)

Szukaj klienta

Teraz coś dla tych, którzy nie lubią obciążać swojej pamięci.

Komenda "Szukaj" z menu "Plik" pomaga znaleźć klienta, o którym niewiele wiemy. Odpowiednikiem tej komendy są skróty literowe: Alt+p+z albo Shift+F3. Przywołane okienko dialogowe zawiera pięć pól tekstowych. Wystarczy, że wpiszesz do właściwego pola co najmniej 3 początkowe litery z: nazwy przedsiębiorstwa, ulicy lub miejscowości, siedziby poczty, nazwiska VIPa albo co najmniej 3 początkowe cyfry numeru jego telefonu i ... poszukiwania będą rozpoczęte. Oczywiście ilość wpisanych znaków może być większa, a także kryteria można ze sobą łączyć - wówczas zawężymy zakres poszukiwania. Jeśli na przykład szukamy firmy, której nazwy nie znamy, ale wiemy, że jej siedziba to Wesola lub Wesole Miasto, a VIP się nazywa Kowal albo Kowalski, to wpisujemy do pola tekstowego "Siedziba poczty" 5 początkowych znaków, czyli "Wesoł", a do pola "Nazwisko i imię VIPa" - "Kowal". Gwarantuję Państwu, iż poszukiwany klient zostanie odnaleziony.

Tutaj muszę wtrącić ważny postulat. Przyjmijcie Państwo stałą formę zapisu podstawowych informacji o kliencie, najlepiej zgodną z regułami podanymi w temacie pomocy: "Zasady zapisywania danych adresowych". Podczas poszukiwania klienta, sposób zapisu jego danych adresowych odgrywa istotną rolę. Z małymi i wielkimi literami SUKCES radzi sobie znakomicie, ale, gdy się pojawiają - na przykład w nazwie firmy - te pauzy, te przecinki ... to zupełnie inna para kaloszy.

Jeśli po poszukiwaniach okaże się, że w bazie jest więcej klientów spełniających wybrane kryteria, to się zgłosi drugie okienko dialogowe, a w nim listwa rozwijalna z nazwami klientów, adresami, nazwiskami VIPów i ich telefonami, a na ostatnim miejscu będą widoczne nazwy plików, w których są przechowywane informacje o klientach. Jeśli podczas zapisywania podstawowych informacji o kliencie, nie umieściliśmy na przykład numeru telefonu lub nazwiska VIPa, to dane te nie będą oczywiście uwzględnione w liście rozwijalnej. Jeśli natomiast dane o kliencie zostały już usunięte z systemu, to zostaniemy o tym fakcie poinformowani w stosownym okienku. Po wpisaniu do odpowiednich pól tekstowych danych zaproponowanych wyżej, może się okazać, że w drugim okienku zobaczymy firmę FILAR z Wesołowa z jej VIPem Kowalińskim Januszem, spółkę z o. o. LAMPART z Wesołej Olsztyńskiej z VIPem Kowalczykiem Walerym oraz spółkę cywilną KOWALSKI I SYNOWIE z Wesołej Śląskiej, a VIPem będzie sam właściciel - Kowalski Jan. Po wybraniu jednej pozycji - poprzez dwukrotne kliknięcie lub naciśnięcie przycisku "OK - Otwórz dane" - odszukany plik z danymi zostanie otwarty.

Zobacz także:

[Nowy klient](#)

[Aktywizacja klienta](#)



[Poszukiwania klienta](#)

Przywołuje główne okno pliku pomocy. Można wybrać następujące zagadnienia: Wprowadzenie, Menu, Pasek narzędzi, Okienka dialogowe, Pasek stanu, Procedury, Drukowanie, Klawiatura, Mysz, Pomoc dla programu.

Wyświetla okienko z informacjami o wersji programu, prawach autorskich, dystrybutorze, Użytkowniku programu.

Umożliwia odszukanie wszystkich tematów zawartych w pliku pomocy. Spis jest ułożony w porządku alfabetycznym.

Pokazuje okno pomocy, w którym się można zapoznać z komendami menu.

Przypomina o konieczności wykonywania kopii bezpieczeństwa (backupu). Podaje zasady tworzenia i stosowania plików rezerwowych.

Informuje o raportach SUKCESU.

Przybliża temat pomocy, dotyczący konkurencji.

Umożliwia sprawdzenie wiedzy Użytkownika na temat systemu SUKCES.

Uruchamia zestaw pytań zadanych przez Panią Beatę Dobrowolską.

Pokazuje pytania Pana Jacka Kowalskiego.

Czytaj dane o



Komenda "Czytaj dane o", której graficznym odpowiednikiem na belce narzędziowej jest ikona przedstawiająca smugę światła, służy do otwarcia danych klienta, przechowywanych w przypisanym mu pliku. Jeśli znamy nazwę pliku, to oczywiście należy posłużyć się komendą "Otwórz plik", jeśli natomiast wyróżnikiem ma być nazwa firmy i jej adres, to można się zdecydować na komendę "Czytaj dane o". Skrót literowy dla tej komendy to Ctrl+p+c lub F3.

Po wybraniu komendy pojawia się okienko z centralnie umiejscowioną listą rozwijalną, a w niej nazwy i adresy klientów w porządku alfabetycznym. Wybieramy adres poszukiwanego klienta; można to zrobić na dwa sposoby: albo poprzez dwukrotne kliknięcie w wybraną pozycję, albo poprzez podświetlenie tej pozycji i naciśnięcie na przycisk "OK - Czytaj". Plik z danymi będzie otwarty.

Zobacz także:

[Otwarcie danych klienta](#)

[Zamknięcie danych klienta](#)

[Poszukiwania klienta](#)

Temat pokrewny:

[Aktywizacja obsłużonych klientów](#)

Dopisz kontakt



Bywa, o czym donoszą Użytkownicy SUKCESU, iż się zapomina czasami o opisaniu treści jakiegoś kontaktu, edytując wiadomości dotyczące następnych. Taka sytuacja może się zdarzyć, gdy informacje o przebiegu kontaktu zostały zanotowane na formularzach nadzoru kontaktów (które można wydrukować komendą "Drukuj/Karty nadzoru" z menu "Plik") lub zostały zapisane na luźnych kartkach podczas: targów, nie planowanych spotkań etc. Niniejsza komenda służy jako antidotum na tę okoliczność.

Okienko "Dopisz kontakt" pokaże się, gdy wybierzemy z menu "Narzędzia" komendę o tej samej nazwie, co nazwa okienka. Z listy rozwijalnej należy wybrać numer kontaktu, przed którym będzie umieszczony opis tego zapomnianego. Wskazanie pozycji powoduje, iż okno powiększa się, a dane o kontakcie, kryjące się pod tą pozycją, są wyświetlane. Ponowny wybór innego numeru kontaktu będzie wywoływać tylko wyświetlenie informacji o kontakcie i zmianę ikony sygnalizacyjnej.

Po zaakceptowaniu wyboru - poprzez naciśnięcie na przycisk "OK - Wybieram wskazany", pojawia się okno, które w swojej budowie podobne jest do okien znanych już z edycji i modyfikacji opisu kontaktów; nie ma tutaj tylko przycisków opcji związanych ze zmianą statusu klienta - automatycznie jest przypisywany status "nieznany". Nie ma także pól tekstowych dotyczących umówionego terminu kolejnego kontaktu, bo informacje przekazywane za ich pośrednictwem mogły być określone podczas opisywania następnych kontaktów. Wybieramy właściwy rodzaj kontaktu, wskazujemy inne parametry, opisujemy kontakt (lub przepisujemy dane z kart nadzoru) i, na koniec, zatwierdzamy przyciskiem "OK - Dopisz kontakt". Zapomniane informacje znalazły się już w bazie danych.

Zobacz także:

[Usuwanie informacji o kontakcie](#)

Tematy pokrewne:

[Drukowanie kart nadzoru](#)

[Opisywanie podobnych kontaktów, przeprowadzonych z grupą klientów](#)



[Uzupełnienie historii kontaktów](#)

Zapis grupowy



Komenda "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia" służy (jak wskazuje na to jej nazwa) do opisywania kontaktów o identycznych parametrach, przeprowadzonych z wybraną grupą klientów. Zapis grupowy najczęściej dotyczy akcji mailingowych, dlatego komendę tą umieszczono obok komend "Korespondencja seryjna" i "Etykiety adresowe"; można jednakże organizować akcje dotyczące innych rodzajów kontaktu - na przykład akcje telemarketingowe, podczas których będzie przekazywana klientom ta sama treść. Komendą "Zapis grupowy/Wpisz" nie można opisywać operacji finansowych.

Kluczem grupującym klientów jest numer pilota; dodatkowo możemy określić status klienta. Parametry te należy wybrać w okienku, które pojawia się zaraz po naciśnięciu na komendę menu. Gdy będą otwarte dane dotyczące jakiegoś klienta - co jest zawsze sygnalizowane na belce stanu - to zostaną one zamknięte. W górnej części okienka, w polu listowym, wybiera się numer pilota; niżej znajdują się przyciski opcji, tu należy wskazać status - jeśli ma on być dodatkowym parametrem grupującym klientów. Jeśli natomiast nie chcemy, aby program uwzględnił tę wielkość, to wybieramy przycisk opcji "bez statusu". Naciskamy na przycisk "OK - Wpisuję".

Gdy w bazie będą klienci spełniający narzucone kryteria, pojawi się duże okno, w którym się opisuje kontakt grupowy. Jest ono podobne do wszystkich okien kontaktu. Określimy w nim także nowy status, jaki nadamy wszystkim wybranym klientom. Prowadząc wspomniane wcześniej akcje, można podczas opisywania kontaktu nadać klientom na przykład status "obsłużony" - będziemy mogli później kontrolować za pomocą komendy "Aktywizuj" z menu "Plik" klientów, którzy się opóźniają w reagowaniu na przedstawione propozycje, i oddziaływać na nich przy pomocy innych form komunikacji. Jeśli dane w polach tekstowych zostały zapisane poprawnie, to - po naciśnięciu przycisku "OK" - rozpocznie się proces zapisu grupowego; jest on sygnalizowany na belce stanu, gdzie na czerwono są pokazywane nazwy klientów i numer kolejny zapisu, obok łącznej liczby klientów, których zapis dotyczy.

Po zakończeniu całej operacji okno się zamyka. Gdyby wcześniej, przed wykonaniem komendy "Zapis grupowy/Wpisz", były otwarte dane (plik) klienta, to zostaną one automatycznie otwarte ponownie; jeśli zapis grupowy dotyczył także tego klienta - treść zapisu grupowego będzie uwzględniona w nowo otwartych danych.

Cały proces jest ponadto sygnalizowany na belce stanu jasnoniebieską linią wskaźnikową i napisem "Zapis grupowy".

Zobacz także:

[Wykreślenie zapisu grupowego](#)

[Faksing](#)

[Korespondencja seryjna](#)

[Drukowanie etykiet adresowych](#)



[Niuanse zapisu grupowego](#)

Wykreśl zapis grupowy

Na samym wstępie trzeba przestrzec, iż komenda "Zapis grupowy/Wykreśl" z menu "Narzędzia" powinna być użyta tylko w trybie awaryjnym. Jeśli się zdarzy taka niechciana okoliczność, że zapiszą Państwo - za pomocą sąsiedniej komendy "Zapis grupowy/Wpisz" z menu "Narzędzia" - dane o kontakcie dla określonej grupy klientów, a później się okaże, że zapis ich nie dotyczył, to wówczas należy właśnie skorzystać z usług komendy "Zapis grupowy/Wykreśl".

Po wybraniu komendy, pojawia się okienko "Zapis grupowy - Wykreśl" o takiej samej budowie, jak okienko "Zapis grupowy - Wpisz". (Wcześniej zostaną zamknięte dane klienta - jeśli były otwarte). Musimy wybrać tego samego pilota, co w zapisie grupowym i określić - proszę o uwagę, bo jest to ważne - status ten sam, jaki został wybrany w dużym oknie podczas wprowadzania zapisu grupowego, czyli trzeba wskazać konkretny status, nie można wybrać przycisku opcji "bez statusu". Uczynię jednakże uwagę dla bardzo dociekliwych Użytkowników systemu SUKCES. Istnieje - przynajmniej teoretycznie - szczególny przypadek, gdy można wybrać przycisk opcji "bez statusu". Taka sytuacja zdarzyłaby się wtedy, gdyby dokonano dla tego samego pilota kilka oddzielnych zapisów (co najmniej dwa) - o takiej samej treści i noszących tę samą datę, ale o różnych statusach.

Po naciśnięciu na przycisk "OK - Wykreślam", SUKCES rozpocznie usuwanie ostatnich rekordów. Proces ten jest pokazywany na belce stanu, gdzie czerwone napisy informują o nazwie bieżąco obsługiwanego klienta i podają numer kolejny usuwanego rekordu, a także - łączną liczbę klientów, których zapis dotyczy. Skończywszy swoje zadanie, program otworzy ponownie dane klienta (jeśli były one otwarte przed usunięciem zapisu grupowego), uwzględniając już zmienione wartości; na belce stanu może ulec zmianie ikona symbolizująca status.

Proces wykreślania zapisu grupowego jest ponadto sygnalizowany na belce stanu jasnoniebieską linią wskaźnikową i napisem "Wykreśl zapis grupowy".

Zobacz także:

[Zapis grupowy](#)



[Odwołanie akcji mailingowej](#)

Faksing

Pewno Państwo po raz pierwszy się spotykają ze słowem "faksing". Jest to zrozumiałe, gdyż autorstwo tego terminu twórcy SUKCESU przypisują sobie. Profesora Miodka prosimy o akceptację - użyliśmy polskich znaków diakrytycznych (rezygnując z "x" - pomni wyśmianego przez profesora "sernixu"), a końcówka w postaci "ing" podkreśla angielskie pochodzenie. Faksing się różni od zwykłego faksowania, bo jest procesem zautomatyzowanym i ma na celu wykorzystanie telefaksu jako narzędzia marketingowego.

Po wybraniu w menu "Narzędzia" komendy "Faksing", pojawia się pierwsze okienko, w którym określamy kryteria, a następnie - jeśli wszystko przebiegło pomyślnie - większe okno, w którym wpisujemy treść telefaksów i określamy nagłówek oraz datę. Te czynności są takie same, jak dla korespondencji seryjnej.

Wydruki mogą zawierać nagłówek firmowy, czyli dane adresowe firmy, logo itd., lub go pomijać, gdy umieszczone w drukarce karty mają już własny nadruk. Jeśli dane adresowe klienta nie zawierają numeru telefaksu, to w jego miejsce jest drukowana linia pozioma, na której później można dopisać ręcznie brakujący numer. Telefaksy będą opatrzone datą bieżącą lub wpisaną do pola edycji. Zapisany tekst w edytorze nie może przekraczać 33 linii, a każda linia - 100 znaków. W wypadku, gdy któraś z linii jest za długa, będzie podświetlona i ukaże się stosowne ostrzeżenie. Tekst edytora da się zachować w pliku, a później - otworzyć. Zaznaczone akapity można przenosić do Schowka, z wykorzystaniem przycisków "K" i "T" albo posługując się kombinacją klawiszy Alt+k (t), albo - jak w innych aplikacjach Windows - z pomocą przycisku Ctrl. Można także wklejać teksty ze Schowka. Wydrukowana treść telefaksu jest wykonana czcionką Times New Roman CE, rozmiar 10, styl normalny.

Naciskamy na przycisk "OK - Drukuj". Pojawia się okienko z pytaniem: "Czy na pewno drukować wzorce faksowe z nagłówkiem firmowym (bez nagłówka firmowego)?"; możemy teraz się upewnić, czy wybraliśmy właściwą opcję drukowania nagłówka. Możemy także sprawdzić poprawność tekstu, wykonując wydruk próbny. Ponowne wybranie przycisku "OK - Drukuj" uruchomi proces druku seryjnego telefaksów. Jako ostatnia karta będzie drukowany wykaz firm i korespondujących numerów telefaksów. Podczas faksowania to zestawienie - jak już wspomniano - ułatwi kontrolę całego procesu.

Użycie komendy "Faksing" jest sygnalizowane napisem (z lewej strony belki stanu) i jasnoniebieską linią wskaźnikową.

Zobacz także:

[Korespondencja seryjna](#)

[Wydruk etykiet](#)

[Opisywanie podobnych kontaktów, przeprowadzonych z grupą klientów](#)

Tematy pokrewne:

[Wykreślanie zapisu grupowego](#)

[Ustawienie drukarki](#)



[Zasady realizacji akcji faksingowej](#)

Korespondencja seryjna



Korespondencja seryjna umożliwia przesyłanie listów do klientów zapisanych w bazie. Jest to bardzo przydatne narzędzie marketingowe, automatyzujące korespondencję; adresaci i treść pism są zapisywane samoczynnie. Gdy przeprowadzamy kampanię reklamową - chcemy przesłać foldery z informacjami o nowym produkcie, albo gdy się zbliża Nowy Rok - czas życzeń i serdeczności, warto skorzystać z usług tej komendy.

W okienku, które widać zaraz po naciśnięciu na menu, wybieramy numer pilota; dodatkowo możemy określić status klienta. Naciskamy na przycisk "OK - Drukuję". Jeśli w bazie będą klienci spełniający narzucone kryteria, pojawi się duże okno z niewielkim edytorem.

Wpisujemy treść pisma lub otwieramy plik, który ją przechowuje. Otwarty plik z tekstem pisma możemy zachować (gdy dokonaliśmy w nim zmian) lub zachować pod nową nazwą. Małe - jednoliterowe przyciski - "K", "T", "W" służą do kopiowania, wycinania i wklejania tekstu - do i ze Schowka; można w tym celu wykorzystać także typową dla aplikacji pracujących w środowisku Windows kombinację klawiszy: Ctrl+X, Ctrl+V, Ctrl+Z etc. Pisma mogą być drukowane z nagłówkiem firmowym lub bez nagłówka; ta ostatnia opcja jest przewidziana dla przygotowanych wcześniej szablonów pism, które obok możliwości zastosowania wielobarwnej grafiki, zawierają dane adresowe o Państwie firmie, logo i inne dodatkowe elementy. Korespondencja będzie datowana dniem bieżącym lub wpisanym do pola edycji. Pisma powinny mieć wskazaną szerokość (niebieska linia z napisem "szerokość wydruku", limitowaną ponadto liczbą znaków) i nieprzekraczalną ilość linii. Korespondencja seryjna obsługuje druki jednostronicowe. Treść korespondencji na wydruku będzie wykonana czcionką Times New Roman CE, rozmiar 10, styl normalny. Adresy są zapisywane zgodnie z formatem koperty DL (z okienkiem), chociaż inne koperty, zbliżone do tego formatu, powinny czytelnie pokazywać adres (zależy to także od sposobu zaginania pisma).

Po naciśnięciu na przycisk "OK - Drukuj" pojawia się okienko z zapytaniami. Możemy się upewnić, czy wybraliśmy właściwą opcję drukowania nagłówka; możemy ponadto wykonać wydruk próbny dla symbolicznego Kowalskiego. Ponowne wybranie przycisku "OK - Drukuj" uruchomi cały proces wydruku seryjnego, który może trwać nawet kilkanaście minut.

Korzystanie z funkcji korespondencji seryjnej jest uwidocznione na belce stanu jasnoniebieską linią i napisem.

Zobacz także:

[Faksing](#)

[Wydruk etykiet](#)

[Opisywanie podobnych kontaktów, przeprowadzonych z grupą klientów](#)

Tematy pokrewne:

[Wykreślanie zapisu grupowego](#)

[Ustawienie drukarki](#)



Parametry pism seryjnych

Wydruk etykiet

Po naciśnięciu na komendę "Etykiety adresowe/Napisy i druk" z menu "Narzędzia", ukaże się okienko, w którym określimy kryteria doboru klientów. Należy wybrać pilota i wskazać status; jeśli wskażemy pozycję "bez statusu", to w grupowaniu klientów będzie uwzględniony tylko pilot. Okienko "Wydruk etykiet" jest podobne do tych, jakie poprzedzają korespondencję seryjną i faksing. Wybierając przycisk "OK - Drukuję", spowodujemy przywołanie następnego, nieco większego okienka.

W dwu górnych polach tekstowych są napisy informujące, czy wybrano numer kolejnej etykiety, czy też nie wybrano. SUKCES drukuje etykiety na arkuszach formatu A4 w 9-ciu rzędach i 3-ch kolumnach, czyli razem - 27 etykiet na arkuszu. Każdy zestaw naklejek, zawierający tę ilość i takie ułożenie jest właściwy. Twórcy programu używają papieru francuskiej firmy "Agipa", kod - 119 001, rozmiar etykiety - 70x31 mm, z dodatkowym (8 milimetrowym) marginesem na początku i końcu arkusza. W czasie wydruku się zdarza, że na ostatnim arkuszu zostanie zadrukowanych zaledwie kilka etykiet - prawie cały arkusz pozostaje wolny. Bywały już przypadki, że ostatni arkusz zawierał wydrukowany tylko jeden adres. Jeśli Państwo spotkają podobną sytuację, a nie chcą zmarnować papieru, to należy - przy pomocy komendy "Wybór naklejki" - wskazać etykietę na arkuszu, od której ma się rozpocząć wydruk. W dolnej części okienka wpisujemy hasło reklamowe albo - to pole tekstowe pozostawiamy wolne. Treść hasła reklamowego może być różna, jest ustalana przez samych Użytkowników programu. Firmy handlowe mogą na przykład wpisać hasło: "Nasz Klient, nasz Pan", producenci obuwia: "Najdalej zajdziesz w butach Piechura". Twórcy SUKCESU umieszczali na etykietach slogan reklamowy: "Najsukcesywniejszy marketing z SUKCESEM". Dodatkowy napis na etykiecie informuje do jakiej komórki korespondencja jest kierowana, na przykład: "Dział Marketingu i Sprzedaży", "Zarząd (Dyrekcja)". Także i to pole tekstowe można pozostawić nie zapisane.

Jeśli tym razem naciśniemy na przycisk "OK - Drukuj", to zobaczymy miniokienko, którego centralną część wypełnia, pokazana w powiększeniu, przykładowa etykieta, wraz z hasłem reklamowym i dodatkowym napisem (jeśli takowe wpisano wcześniej w pola tekstowe). Ponowne wybranie przycisku "OK - Drukuj" rozpoczyna proces drukowania etykiet na dobre.

Na belce stanu widać czerwony napis "Proszę czekać ... Trwa wydruk 75 naklejek Arkusz > 2/3". W podanym ułamku (2/3) pierwsz cyfra oznacza drukowany właśnie arkusz naklejek, a druga - łączną ilość do wydrukowania. Rozpoczęcie całego procesu wydruku etykiet jest także sygnalizowane na belce stanu: napisem "Wydruk naklejek" i animowaną linią wskaźnikową.

Zobacz także:

[Oszczędzanie etykiet adresowych](#)

[Faksing](#)

[Korespondencja seryjna](#)

[Opisywanie podobnych kontaktów, przeprowadzonych z grupą klientów](#)

Tematy pokrewne:

[Wykreślanie zapisu grupowego](#)

[Ustawienie drukarki](#)



Odwołanie akcji mailingowej

Druk etykiet

Etykiety adresowe

Bywa, że wydruk kończy się na początkowej etykiecie arkusza. Oszczędność nakazuje, aby pozostałe naklejki także wykorzystać. Taką możliwość daje komenda "Etykiety adresowe/Wybór naklejki" z menu "Narzędzia". W okienku widać 27 etykiet ułożonych w 9-ciu rzędach i 3-ch kolumnach. Wskazanie etykiety - poprzez kliknięcie - a następnie naciśnięcie na przycisk "OK - Wybierz" spowoduje, że wydruk etykiet rozpocznie się właśnie od tej, którą wybraliśmy. Etykiety można także wskazać za pomocą klawiszy komputera; są to klawisze z poziomymi strzałkami. Zatwierdzony wybór etykiety obowiązuje aż do zakończenia druku arkuszy. Po wydrukowaniu program samoczynnie wraca do pierwszej etykiety. Jeśli chcielibyśmy ponownie wybrać etykietę, od której ma się rozpocząć następny wydruk, to należy znów dokonać wyboru za pomocą komendy.

Ułożenie etykiet w drukowanym arkuszu jest ponadto opisane w okienku przywołanym komendą "Etykiety adresowe/Napis i druk". Cała operacja jest sygnalizowana na belce stanu; widać napis "Wybór naklejki" i jasnoniebieską linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Wydruk etykiet](#)

Tematy pokrewne:

[Ustawienie drukarki](#)

[Korespondencja seryjna](#)

[Faksing](#)

Druk kart produktu

Dane zawarte w kartach produktu są integralnie związane z informacjami o konkurencie (które można zebrać przy pomocy kart wywiadu). Wiadomości o cechach produktów konkurencji - tych produktów, które się znajdują także w naszej ofercie, uzupełniają więc wiedzę o konkurencie. Podczas opisywania powinniśmy przyjąć stałą zasadę określania kolejności produktów i ich cech, na przykład według wagi, jaką przykładamy do produktu lub wielkości różnicujących produkty. Wybór jednego trybu postępowania wprowadza porządek do naszej klasyfikacji. Przy okazji przypominam, iż za "produkt" uważamy zarówno "towar", jak i "usługę".

Drukowanie kart produktu rozpocznie się, jeśli wydamy komendę "Drukuj/Karty produktu" z menu "Plik"; można w tym celu skorzystać ze skrótu z klawiatury: Alt+p+d+p. W polu tekstowym okienka, które poprzedza wydruk, wpisujemy ilość kopii drukowanych kart; każdy egzemplarz karty zawiera pola umożliwiające opisywanie cech trzech produktów.

Proces wydruku jest sygnalizowany na belce stanu; widać napis "Drukuję . . ." i białą linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Drukowanie kart wywiadu](#)
[Konkurencja](#)

Temat pokrewny:

[Ustawienie drukarki](#)

Druk kart wywiadu

Karty wywiadu, zwane inaczej kartami konkurenta, ułatwiają ujednoczony, odręczny zapis informacji o konkurencie. Wystarczy wpisać dane do odpowiednich rubryk, a później przepisać je do formularza przywołanego komendą "Konkurencja/Nowa" z menu "Narzędzia"; budowa tych blankietów jest identyczna.

Drukowanie karty nadzoru można rozpocząć, korzystając z komendy "Drukuj/Karty konkurenta" z menu "Plik" lub po przyciśnięciu klawiszy Alt+p+d+k. W okienku dialogowym poprzedzającym wydruk określamy ilość drukowanych egzemplarzy kart. Jednorazowo da się wydrukować maksymalnie 10 kopii.

Podczas wydruku widać na belce stanu napis "Drukuję . . ." oraz białą linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Drukowanie kart produktu](#)
[Konkurencja](#)

Temat pokrewny:

[Ustawienie drukarki](#)

Konkurencja



Znajomość działań konkurencji pomaga w opanowaniu rynków zbytu, źródeł zakupu surowców, prowadzi do korzyści mierzonych wysokością dochodu i zysku przedsiębiorstwa. Istnieje wiele sposobów budowania przewagi nad konkurencją. Możemy konkurencję naśladować, ulepszając jej produkty, możemy realizować nowe, autorskie pomysły, jeszcze nie stosowane. Popatrzmy na konkurencję mniej krytycznie, jest przecież niezbędna do naszego rozwoju; bez niej moglibyśmy wpaść w samozadowolenie i stać się nieefektywnym. Nie uciekajmy więc od konkurencji, lecz zwyciężajmy w szlachetnej walce. Szukajmy jej słabych punktów, koncentrując się na swoich silnych stronach i atakujmy to, co niedoskonałe. Aby celnie trafiać, należy uwydatniać pozytywne własności swego produktu, które stanowią zarazem słabość produktu konkurenta.

Wybierając komendy z menu "Narzędzia": albo "Konkurencja/Stara", albo "Konkurencja/Nowa", przejdziemy do okna, w którym umieszczona jest kluczowa informacja o konkurencji. Poprzez naciśnięcie na jeden z trzech przycisków, możemy zmienić zakres informacji. Przycisk "Kto to" przywiedzie okno, które widać zaraz po użyciu komendy menu - to okno wspomniane przed chwilą; przycisk "Sylwetka" otwiera zakres, w którym się wpisuje charakterystykę konkurenta; przycisk "Produkty" umożliwi opisanie towarów i usług, sprzedawanych przez konkurenta. Przycisk "OK - Zapisz" wprowadza zapisane informacje do pliku; stosując przycisk "Usuń" można usunąć z pliku zapis o konkurencji lub o wybranym produkcie.

W poszczególne pola zakresu "Kto to" wpisujemy nazwę konkurenta, adres, numery środków łączności: telefonu, telefaksu, poczty elektronicznej. Przy pomocy przycisków opcji określamy rangę konkurenta. Gdy należy do liderów rynku, nadajemy mu znaczenie "pierwszorzędne", gdy jest mało znany - "trzeciorzędne". Ekspresywnym początkującym i partyzantom przypisujemy znaczenie "drugorzędne". Jeśli się dowiemy kiedy konkurent rozpoczął działalność gospodarczą, kto jest dyrektorem, to także wpisujemy te wiadomości. Wypełnienie dwu ostatnich rubryk wymaga zastanowienia. Jakie są mocne strony konkurenta, a co jego słabością ?

Zakres "Sylwetka" dzieli się na dwie części. W części "Profil" powinny się znaleźć te dane, które poszerzają podstawowe informacje o kliencie: obrót i zysk za wybrany okres, długi i wierzyciele, udziałowcy, wysokość dywidendy, płace i doświadczenie VIPów. W części "Charakterystyka" wpisujemy parametry, które kształtują wizerunek konkurenta: stosowane strategie marketingowe, rodzaj klientów, których się stara przyciągnąć, sposób komunikacji z rynkiem, nastawienie - na zysk, czy na rozwój, etc.

Zapewne Użytkownik SUKCESU zastanawia się teraz: "Z jakich metod korzystać, by wytropić te - przecież poufne - informacje?". Można stosować najróżniejsze techniki. Jeżeli konkurent prowadzi działalność gospodarczą w oparciu o Kodeks handlowy, ma obowiązek corocznego przedstawiania w sądzie rejestrowym bilansu oraz rachunku wyników. Inni znajdują się w wykazach urzędów lokalnych. Te dane są publicznie dostępne. Kup Użytkownikowi udziały przedsiębiorstwa notowanego na giełdzie. Jako inwestor będziesz otrzymywał okresowe sprawozdania. Wykorzystaj książki typu "Kto jest kim w biznesie" i bazy danych wydawane na CD ROMach. Wiele firm zamieszcza w Internecie informacje o sobie i swoich produktach. W bibliotece możesz wypożyczyć czasopisma lokalne lub specjalistyczne, znaleźć artykuły poświęcone Twoim konkurentom. Bierz udział w targach, konferencjach, spotkaniach. Słuchaj i notuj wypowiedzi VIPów i klientów konkurencji. Bezpośrednie zwrócenie się o informacje do rywala nie zawsze spotyka się z odmową ich udzielenia. Zbieraj ogłoszenia reklamowe konkurencji. Znajdziesz w nich szczegóły dotyczące oferowanego towaru lub usługi, a także - ceny. Jeśli Twój konkurent prowadzi działalność produkcyjną, kup (lub pożycz) próbkę jego produktu. Zbadaj ją dokładnie. Sprawdź w Urzędzie Patentowym dokumenty zastrzegające znak towarowy, wzór użytkowy, patent. Jeśli konkurent prowadzi działalność

usługową, skorzystaj z jego usługi. Zostań mistrzem wywiadu.

W zakresie "Produkty" należy opisać cechy produktów konkurencji rywalizujących z naszymi. (Pamiętaj Państwo, że pod pojęciem "produkt" kryje się zarówno "towar", jak i "usługa"). Na początek ustalmy, które elementy produktu najbardziej różnią się; albo wybierzmy inną hierarchię. Później, przejdźmy do zwięzłego definiowania poszczególnych cech. Oto przykłady: "Konkurent dostarcza cukierki w fantazyjnych opakowaniach, przypominających znane postacie z bajek.", "Wzmocniono tożsamość wizualną produktu, umieszczając na opakowaniu nowe, zastrzeżone w UP logo w formie głowy żubra.", "Na swój produkt konkurent udziela rocznej gwarancji.", "Wszyscy uczestnicy wczasów pobytowych na Ibizie otrzymali przed wyjazdem efektowne kapelusze.", "W budynkach, porównywalnych do naszego K7, są stosowane wyłącznie okucia z blachy miedzianej.". Produkty są ustawiane w polu listowym według kolejności ich wpisywania, a nie - alfabetycznie. Taki porządek może odzwierciedlać znaczenie, jakie im nadajemy; im wyżej się produkt znajduje, tym bardziej musimy o niego się troszczyć (by stał się naszym produktem rynkowym). Jeśli chcemy wpisać więcej danych określających produkt, a proponowana ilość linii nie wystarcza, ponownie wpiszmy do pierwszego pola tekstowego ten sam produkt i kontynuujemy opisywanie. Po przeniesieniu opisu produktu z pola listowego do pól tekstowych - należy podświetlić jedną linię opisującą produkt i nacisnąć przycisk "Wybierz" lub dwukrotnie kliknąć myszką - możemy zmienić nazwę produktu i jego cechy. Gdy naciśniemy przycisk "Usuń", to będą skasowana informacje o produkcie (wybrany wcześniej w polu listowym); gdy natomiast jesteśmy w dwu początkowych zakresach ("Kto to" albo "Sylwetka"), to użycie przycisku "Usuń" powoduje zupełne wymazanie informacji o konkurencie.

Dane, które Państwo wpisują przy pomocy komend "Konkurencja/Stara" i "Konkurencja/Nowa" są przetwarzane przez SUKCES i podawane w formie raportów (komenda "Drukuj/Raporty" z menu "Plik"). Raporty zawierają ponadto dane uzyskane w innych częściach programu. Podczas opisywania konkurenta na belce stanu widać napis i linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Stara konkurencja](#)

[Drukowanie kart wywiadu](#)

[Wydruk kart produktu](#)

Temat pokrewny:

[Raporty SUKCESU](#)



[Promocja nowego produktu](#)

[Klasyfikacja produktów](#)

[Produkty konkurencji - poprawianie zapisu](#)

[Technika opisywania produktów](#)

Stara konkurencja

Okienko "Stara konkurencja" pojawi się, gdy naciśniemy na komendę "Konkurencja/Stara" z menu "Narzędzia" lub skrót Alt+n+r+s albo Ctrl+Shift+F12. Wybieramy konkurenta; wyboru możemy dokonać albo poprzez podświetlenie pozycji i zatwierdzenie przyciskiem "OK - Wybieram" albo poprzez dwukrotne kliknięcie w tę pozycję.

Przechodzimy do okna kluczowych informacji o konkurencie.

Zobacz także:

[Konkurencja](#)

[Drukowanie kart wywiadu](#)

[Wydruk kart produktu](#)

Anuluje informacje dotyczące klienta, jeszcze nie zapisane w plikach.

Wprowadza do systemu nowego pilota.

Przyporządkowuje klientowi innego pilota.

Usuwa z systemu wskazanego pilota (jeśli nie prowadzi kontaktów z klientem).

Zezwala na zmianę lub uzupełnienie podstawowych danych o kliencie.

Umożliwia wpisanie dodatkowych, poufnych wiadomości o kliencie.

Przywołuje okno edycji, w którym wpisuje się informacje o przeprowadzonym kontakcie.

Przywołuje okno, w którym się opisuje spotkanie lub rozmowę telefoniczną.

Przywołuje okno, w którym się opisuje telefaks, teleks, pocztę elektroniczną.

Przywołuje okno, w którym się opisuje telegram, list, kartkę pocztową lub paczkę.

Przywołuje okno, w którym się opisuje inny kontakt.

Przywołuje okno, w którym się opisuje transakcje finansowe prowadzone z klientem.

Umożliwia wprowadzenie zmian lub usunięcie informacji charakteryzujących poszczególne kontakty.

Pokazuje historię kontaktów z klientem.

Przedstawia wszystkie transakcje finansowe przeprowadzone z klientem.

Ułatwia wpisywanie symboli VIPów wraz z ich charakterystyką.

Menu dotyczące pilota.

Klawiatura

Wszystkie komendy menu posiadają odpowiedniki, wykonywane z klawiatury komputera - stosuje się Alt z kombinacją innych klawiszy. Ponadto - najważniejsze polecenia można zrealizować używając skrótów. Niżej przedstawiono ich zestaw. Klawisze ułożono w porządku odpowiadającym układowi komend w menu.

| Plik | Edycja | Przegląd | Statystyka | Narzędzia |
|---------------|---------------|-----------------|-------------------|------------------|
| F2 | SHIFT F11 | F9 | CTRL F8 | F7 |
| F3 | SHIFT F12 | F10 | CTRL F9 | CTRL F10 |
| SHIFT F3 | SHIFT F5 | F11 | CTRL SHIFT F5 | CTRL F11 |
| SHIFT F4 | SHIFT F6 | F12 | CTRL SHIFT F6 | CTRL F12 |
| F4 | SHIFT F7 | CTRL SHIFT F10 | CTRL SHIFT F7 | F8 |
| CTRL F2 | SHIFT F8 | CTRL SHIFT F11 | | CTRL SHIFT F12 |
| F5 | SHIFT F9 | | | |
| CTRL SHIFT F3 | CTRL SHIFT F8 | | | |
| CTRL SHIFT F4 | SHIFT F10 | | | |
| F6 | CTRL SHIFT F9 | | | |
| CTRL F4 | CTRL F5 | | | |
| CTRL F3 | CTRL F6 | | | |
| | CTRL F7 | | | |

Kliknij na interesujący Cię zestaw klawiszy.

Uwaga - komendy realizowane za pomocą skrótów, będą wykonane tylko wtedy, jeżeli nie jest otwarte żadne menu.

Tematy pokrewne:

[Komendy menu](#)

[Ikony narzędziowe](#)

[Pasek stanu](#)

[Mysz](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| | | | | | |
|--------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <u>P</u> lik | <u>E</u> dycja | <u>P</u> rzegląd | <u>S</u> tatystyka | <u>N</u> arzędzia | <u>P</u> omoc |
|--------------|----------------|------------------|--------------------|-------------------|---------------|

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Pasek narzędzi

Ikony na pasku narzędzi odpowiadają najczęściej używanym komendom, ułatwiając pracę z systemem SUKCES. Można się dowiedzieć bezpośrednio w programie jakie zadania wykonuje każda ikona, naciskając na nią prawym przyciskiem myszki.



Zobacz także:

[Komendy menu](#)

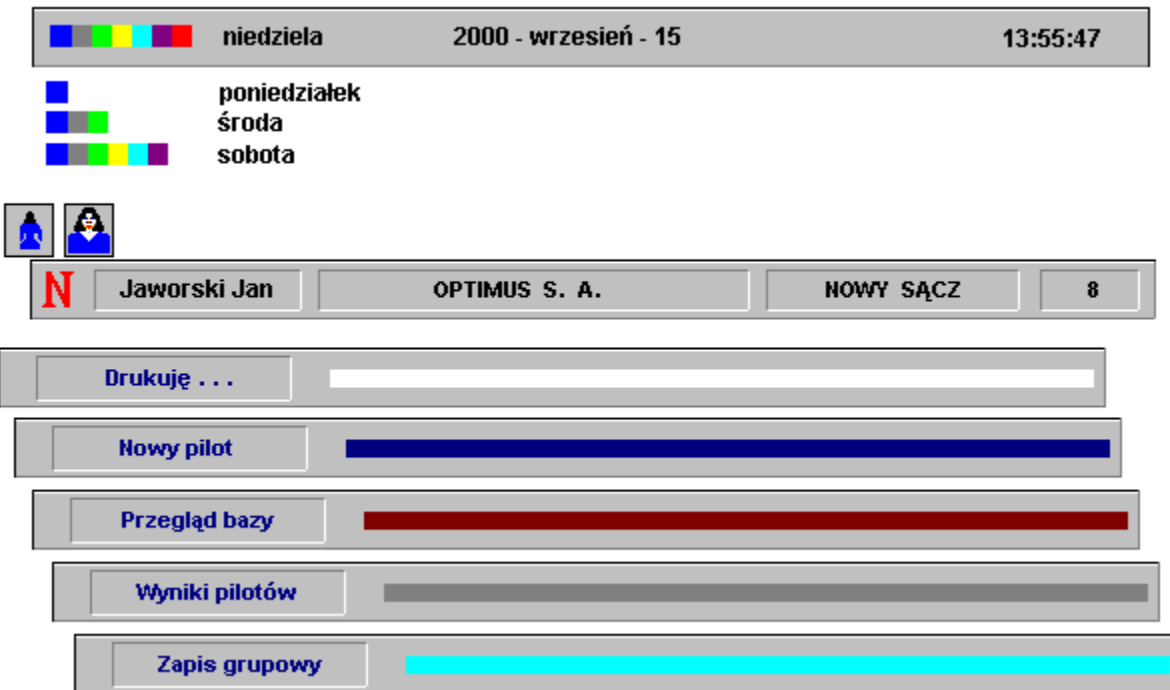
[Użycie klawiatury](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)



Pasek stanu

Po otwarciu pliku klienta, podstawowe dane na jego temat są pokazane na pasku stanu, jak zobrazowano to niżej. Należy wtrącić, iż personalia VIPa będą widoczne tylko wtedy, gdy zostały one wcześniej ustalone; jeśli nazwisko i imię VIPa nie było wpisane do systemu, to na belce stanu pozostanie pusta przestrzeń. Wykonywanie niektórych poleceń (najczęściej nie dotyczących klienta) jest także sygnalizowane na belce stanu odpowiednim napisem i kolorową linią. Biała linia dotyczy menu "Plik", niebieska menu "Edycja", ceglasta menu "Przegląd", szara menu "Statystyka", jasnoniebieska menu "Narzędzia".



niedziela 2000 - wrzesień - 15 13:55:47

poniedziałek
środa
sobota

N Jaworski Jan OPTIMUS S. A. NOWY SĄCZ 8

Drukuję . . .

Nowy pilot

Przegląd bazy

Wyniki pilotów

Zapis grupowy

Tematy pokrewne:

[Komendy menu](#)

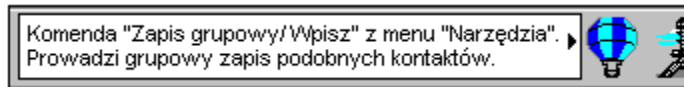
[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Mysz

Pracując z programem SUKCES można używać albo myszy, albo klawiatury. Przy pomocy myszy można zrealizować wszystkie zadania jakie wykonuje się klawiaturą, z wyjątkiem wprowadzenia tekstu.

Najczęstsze zastosowanie to: wybór polecenia, zmiana pola edycji, wybór opcji. Wymienione operacje wykonuje się lewym przyciskiem myszy. Prawy przycisk myszki stosuje się wyłącznie do wyjaśnienia znaczenia komendy, reprezentowanej przez ikonę na pasku narzędzi. Klikając prawym przyciskiem na ikonę, otrzymujemy krótką (trwającą 3 sekundy) informację - jak w przykładzie niżej.



Temat pokrewny:

[Klawiatura](#)

Koniec pracy z programem

Wybór komendy "Koniec" z menu "Plik" lub kombinacji klawiszy z klawiatury Alt+p+k (skrót Ctrl+F3) kończy pracę z programem SUKCES.

Konwerter danych

SUKCES to system otwarty. Przystosowuje się do koncepcji marketingowych już istniejących w firmie Użytkownika, proponując ujęcie ich w nowe ramy. Użytkownik dzieli rynek według swoich kryteriów, przypisując poszczególnym segmentom określonych pilotów. Użytkownik wybiera własne sposoby kontaktowania się z klientami. Użytkownik sam bada konkurencję, posługując się wybraną metodologią.

Otwartość systemu przejawia się także tym, iż da się wprowadzić całkiem nową, autorską procedurę analizy informacji zebranych przez SUKCES, z możliwością łączenia ich z danymi uzyskiwanymi przez inne programy. Transformacja danych do trzech popularnych formatów: dBase, Excela i tekstowego ułatwia wykonanie tych zadań. Można korzystać z funkcji proponowanych przez ulubione programy Użytkownika, które te formaty obsługują. Można budować własny system w oparciu o Structured Query Language (SQL) - interfejs, który umożliwia współpracę wielu różnych narzędzi i produktów baz danych. SQL - jak wiadomo - jest językiem programowania baz danych, którego pochodzenie jest ściśle związane z pojęciem relacyjnej bazy danych. "Sikuel" stał się powszechnie stosowanym standardem. Znajomość tego stosunkowo łatwego języka pozwala na bezpośredni dostęp i operowanie na danych tworzonych przez SUKCES.

Transformację danych zebranych przez system można rozpocząć wzywając komendę "Konwersja danych" z menu "Plik" lub naciskając na kombinację klawiszy Alt+p+w. W okienku, które pojawia się zaraz po wezwaniu komendy, zakreślamy te pola wyboru plików, które mają być poddane konwersji. Plik bazowy zawiera podstawowe dane o wszystkich klientach. Plik klienta mieści informacje o kliencie wraz z historią kontaktów; ten plik można przekształcić tylko wtedy, gdy został wcześniej otwarty. W pliku konkurencji znajdują się wiadomości o konkurentach: adresy i szczegółowe charakterystyki. W części dolnej okienka wybieramy format transformacji. Użycie przycisku "OK - Transformuj" rozpocznie przekształcenia.

Podczas instalacji systemu, SUKCES tworzy - obok innych katalogów (folderów) - także następujące: "suk_dbf", "suk_xls", "suk_txt", w których później umieszcza pliki po transformacji. Przed przekształceniem danych do określonego formatu, poprzednie wersje plików, przechowujących te dane, o tej samej nazwie, są kasowane.

W czasie konwersji danych widać stosowne okienko z informacją i ikonami symbolizującymi rodzaj pliku i format docelowy. Proces konwersji jest ponadto sygnalizowany na belce stanu napisem "Transformuję . . ." oraz białą linią wskaźnikową.

Tematy pokrewne:

[Plik bazowy](#)

[Plik klienta](#)

[Plik konkurencji](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| <u>P</u> lik | <u>E</u> dycja | <u>P</u> rze <u>g</u> ląd | <u>S</u> tatystyka | <u>N</u> arzędzia | <u>P</u> omoc |
|---------------------------------------|----------------|---------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <u>C</u> ofnij wpisywanie | | | | | |
| <u>K</u> orekta wpisu podstawowego... | | | | Shift+F11 | |
| <u>D</u> odatkowe wiadomości... | | | | Shift+F12 | |
| <u>S</u> prawozdanie... | | | | Shift+F5 | |
| <u>A</u> neks... | | | | Shift+F6 | |
| <u>N</u> ota... | | | | Shift+F7 | |
| <u>D</u> ane... | | | | Shift+F8 | |
| <u>I</u> nformacja... | | | | Shift+F9 | |
| <u>M</u> odyfikuj... | | | | Ctrl+Shift+F8 | |
| <u>H</u> istoria kontaktów... | | | | Shift+F10 | |
| <u>W</u> płaty... | | | | | |
| <u>O</u> kreśl VIPa ... | | | | Ctrl+Shift+F9 | |
| <u>P</u> ilot | | | | | |
| | | | | <u>N</u> owy ... | Ctrl+F5 |
| | | | | <u>Z</u> mień... | Ctrl+F6 |
| | | | | <u>U</u> sun ... | Ctrl+F7 |

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

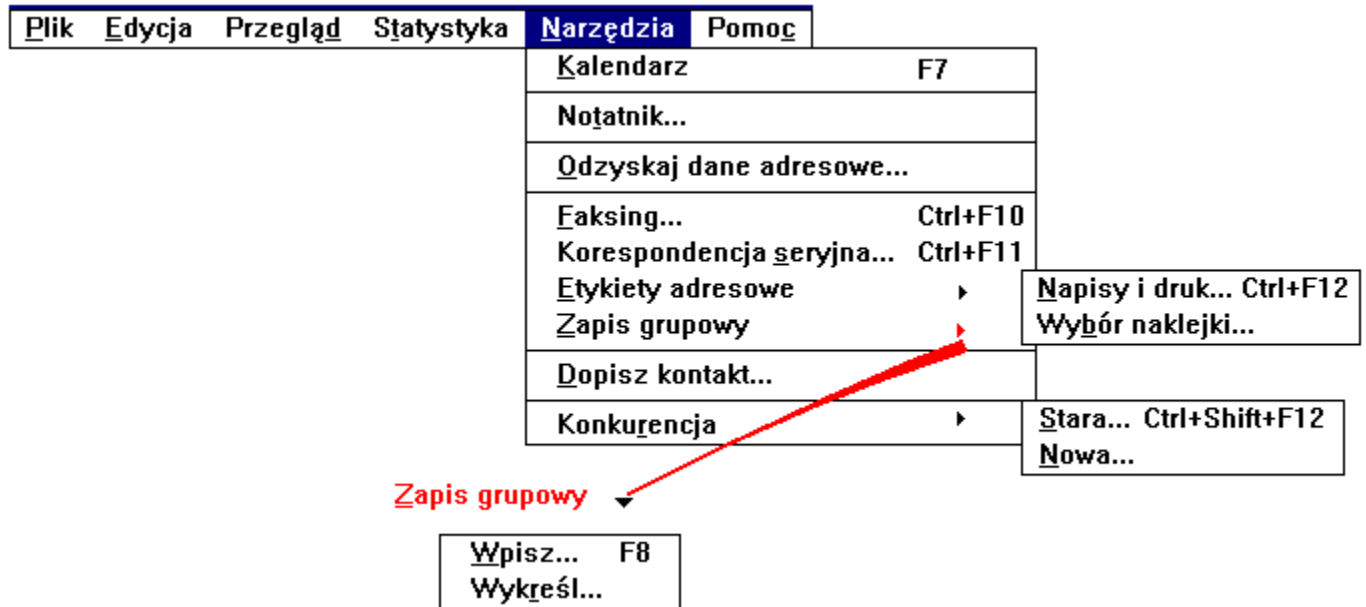
[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.



Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| Plik | Edycja | Przegląd | Statystyka | Narzędzia | Pomoc |
|------------------------|--------|----------|------------|--------------------------------|-------|
| Start | | | | Zapoczątkuj... | |
| Nowy... | | F2 | | Przejmij pliki... | |
| Otwórz plik... | | | | | |
| Czytaj dane o... | | F3 | | | |
| Szukaj... | | Shift+F3 | | | |
| Zamknij | | Shift+F4 | | | |
| Zachowaj | | F4 | | | |
| Usuń... | | Ctrl+F2 | | | |
| Aktywizuj... | | F5 | | | |
| Umówione kontakty | | | | Ustal terminy... Ctrl+Shift+F3 | |
| Drukuj | | | | Bieżące... | |
| Ustawienie drukarki... | | | | Zaplanowane... Ctrl+Shift+F4 | |
| | | | | Zarchiwizowane... | |
| Archwizacja | | | | Zapakuj... Ctrl+F4 | |
| | | | | Rozpakuj... | |
| Konwerter danych... | | | | | |
| Informacje o plikach | | | | Bazy... | |
| | | | | Klienta... | |
| Koniec | | Ctrl+F3 | | Konkurencji... | |
| 1 DOBROWOLSKI S.C. | | | | | |
| 2 BUDOMAT Sp. z o.o. | | | | | |

| |
|-------------------------------|
| Drukuj |
| Wykaz umówionych kontaktów... |
| Baza klientów... |
| Operacje finansowe... |
| Historia kontaktów... |
| Wpłaty... |
| Karty nadzoru... |
| Raporty... F6 |
| Karty konkurenta... |
| Karty produktu... |

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| | |
|---|--|
| Plik E dycja P rzegląd S tatystyka N arzędzia Pomoc | Ś pis treści I ndeks tematów K omendy menu |
| | A rchiwizacja R aporty K onkurencja |
| | Z estaw egzaminacyjny P ytania B eaty Dobrowolskiej P ytania J acka Kowalskiego |
| | Q Sukcesie... |

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)
[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| <u>P</u> lik | <u>E</u> dycja | <u>P</u> rzejgląd | <u>S</u> tatystyka | <u>N</u> arzędzia | <u>P</u> omoc |
|--------------|----------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------|
| | | Wszyscy klienci... | | F9 | |
| | | Klienci oczekujący... | | F10 | |
| | | Klienci obsłużeni... | | F11 | |
| | | Klienci bez statusu... | | F12 | |
| | | <u>O</u> peracje finansowe... | | Ctrl+Shift+F10 | |
| | | <u>B</u> ez operacji finansowych... | | | |
| | | <u>W</u> ybierz pilota... | | Ctrl+Shift+F11 | |

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Menu

Wybierz menu, a następnie interesującą Cię komendę.

| | | | | | |
|--------------|----------------|-------------------|------------------------------|-------------------|---------------|
| <u>P</u> lik | <u>E</u> dycja | <u>P</u> rzejgląd | S tatystyka | <u>N</u> arzędzia | <u>P</u> omoc |
| | | | <u>B</u> aza... | | Ctrl+F8 |
| | | | <u>K</u> lient... | | Ctrl+F9 |
| | | | <u>O</u> broty z klientem... | | Ctrl+Shift+F5 |
| | | | <u>W</u> yniki pilotów... | | Ctrl+Shift+F6 |
| | | | <u>K</u> ontakty pilotów... | | Ctrl+Shift+F7 |

Zobacz także:

[Ikony narzędziowe](#)

[Skróty komend](#)

Temat pokrewny:

[Pasek stanu](#)

Uruchamia Kalendarz SUKCESU.

Umożliwia opisanie kontaktów o identycznych parametrach, przeprowadzonych z grupą klientów.

Ułatwia wykreślenie informacji o kontaktach, zapisanych wcześniej komendą "Zapis grupy/Wpisz".

Wprowadza do pliku klienta informacje o zapomnianym kontakcie.

Menu dotyczące wszelkich informacji na temat konkurencji.

Uruchamia okno, w którym się wprowadza dane nowego konkurenta.

Przywołuje okienko, w którym się wybiera starego konkurenta.

Wzywa Notatnik - edytor systemowy.

Przywraca podstawowe dane klienta, usuniętego już z systemu.

Automatyzuje proces zbiorowego faksowania.

Tworzy korespondencję seryjną.

Menu dotyczące drukowanych etykiet.

Realizuje druk etykiet.

Wybiera etykietę, od której rozpocznie się drukowanie.

Menu dotyczące grupowego zapisu informacji o kontaktach.

Notatnik

Szczególną cechą Notatnika jest sposób tworzenia nazw plików. Podczas: zapisywania danych o kontakcie, przeglądania historii wpłat, modyfikacji danych, pojawiają się inspirujące pomysły, które warto szybko zanotować (bo inaczej - uciekną z pamięci). W czasie rozmowy telefonicznej chcemy się zwykle skupić na tym, co mamy do przekazania rozmówcy. Nazwa zapisanego w Notatniku tekstu jest tworzona samoczynnie przez program i nie trzeba się zastanawiać, jaką wybrać, a jej konstrukcja ułatwia późniejsze odszukanie notatek. Pierwszy człon nazwy określa rok, dzień, miesiąc, godzinę, minutę i sekundę utworzenia, a drugi: albo nazwę klienta (jeśli wywołamy Notatnik z okna, które dotyczy klienta), albo miejsce, gdzie notatki utworzono (jeśli Notatnik jest wezwany bezpośrednio z menu "Narzędzia" lub z okna "Zapis grupowy"). Informacja, gdzie notatki były utworzone zawsze będzie zapisana w nazwie pliku. Dwuliniowy podtytuł - napis znajdujący się pod nazwą okienka - to właśnie nazwa pliku. Wyobraźmy sobie teraz następującą sytuację: prowadzimy akcję telemarketingową, w trakcie której rozmawiamy z panem Nowakiem z firmy TRANSPORTOWIEC. Nagle, pojawia się ciekawe skojarzenie, które koniecznie trzeba zanotować ... i właśnie w takich okolicznościach korzystamy z Notatnika. Później, gdy chcemy pomysł dalej rozwinąć, nie zastanawiamy się jaką nazwę wybraliśmy dla notatek; wystarczy przypomnieć sobie okoliczności, kiedy utworzono tekst. Dla podanego przykładu nazwa pliku mogła tak wyglądać: "2001, 21 października - czwartek, godz. 21.14:52. TRANSPORTOWIEC.

Przejdźmy do omówienia funkcji poszczególnych przycisków. Użycie przycisku "Nowy" powoduje utworzenie nazwy dla nowo powstałych notatek, zgodnie z przedstawionymi zasadami. Przycisk "Operacje" wzywa okienko, w którym się wykonuje czynności związane z już istniejącymi notatkami. Jeśli w okienku edycji został zapisany tekst, to naciśnięcie na przycisk "Zachowaj" przeniesie ten tekst do pliku. Wydruk notatek będzie realizowany, gdy zostaną spełnione następujące warunki: ilość linii tekstu i ilość znaków w poszczególnych liniach nie przekroczy liczby 50. Te same kryteria dotyczą tekstu zapisywanego w pliku. W wypadku, gdy któraś z linii jest za długa, będzie podświetlona i ukaże się stosowne ostrzeżenie. Zaznaczone akapity można przenosić do Schowka albo z wykorzystaniem przycisków "K" i "T" (ściślej: posługując się kombinacją klawiszy Alt+k, t), albo - jak w innych aplikacjach Windows - z pomocą przycisku Ctrl. Można także wklejać teksty ze Schowka.

Gdy Notatnik został przywołany z menu "Narzędzia", to na belce stanu da się widzieć napis "Notatnik" i jasnoniebieska linia wskaźnikowa.

Zobacz także:

[Operacje na notatkach](#)

Operacje na notatkach

Po naciśnięciu na przycisk "Operacje" - w oknie "Notatki" - przejdziemy do okienka "Operacje na notatkach", w którym się wykonuje czynności związane z już istniejącymi notatkami. W centralnej części tegoż okienka znajduje się pole listowe z wykazem notatek.

Możemy: otworzyć notatki - poprzez naciśnięcie na przycisk lub dwukrotne kliknięcie w wybraną pozycję, usunąć wskazaną pozycję lub usunąć wszystkie notatki. Słowa przestrogi należą się wobec tej ostatniej możliwości. Usunięcie wszystkich notatek powoduje ich bezpowrotną utratę. Późniejsze ich odzyskanie - przy pomocy dostępnych narzędzi będących na standardowym wyposażeniu Windows - jest niemożliwe. Dlatego - prosimy - zastanówcie się Państwo przed tą decyzją.

Zobacz także:

[Notatnik](#)



[Odzyskiwanie notatek](#)

Ograniczenia

Ograniczenia pracy programu SUKCES wynikają z jego wymagań sprzętowych. Obsługa programu będzie przebiegała pomyślnie, jeżeli zostanie zapewnione odpowiednie środowisko pracy. Oto minimalne wymagania:

- procesor 80586,
- Windows 95 lub Windows NT z czcionkami CE,
- 4 MB RAM,
- 6 MB wolnego miejsca na twardym dysku,
- karta graficzna VGA/SVGA,
- mysz.

Autorom nie są znane błędy lub nieprawidłowości w pracy programu. Ewentualne trudności mogą wystąpić na skutek niewłaściwej obsługi programu, usunięcia współpracujących plików, wadliwej pracy całego systemu. Należy zwłaszcza unikać wyłączenia energii elektrycznej zasilającej komputer podczas pracy głowicy magnetycznej.

W czasie instalacji program sprawdza wersję Windows znajdującą się w komputerze. Jeśli jest to wersja Windows 95, to instalacja przebiega inaczej, niż dla wersji NT. W środowisku Windows NT SUKCES jest programem stricte 32 bitowym, a w Windows 95 (98) korzysta z modułu wspomagającego, umożliwiającego pracę w trybie 32 bitowym. Szybkość zapisywania danych do plików jest wyczuwalna, nawet podczas pracy z komputerem o niskich parametrach.

Wskazuje dzień tygodnia, datę i czas.

Ikony obrazujące poszczególne dni tygodnia.

Okienka dialogowe

W okienkach dialogowych Użytkownik jest wzywany do podjęcia decyzji. Dalszy przebieg programu zależy od wybranego wariantu postępowania.

Oto wykaz najważniejszych okienek dialogowych stosowanych w programie SUKCES:

[Czytaj dane klienta](#)

[Umówione kontakty](#)

[Druk kart nadzoru kontaktów](#)

[Druk kart wywiadu](#)

[Raporty SUKCESU](#)

[Archiwizacja danych](#)

[Edycja kontaktu](#)

[Modyfikacja zapisu](#)

[Określanie VIPa](#)

[Nowy pilot](#)

[Zmiana pilota](#)

[Prezentacja wykazu klientów](#)

[Wyniki pilotów](#)

[Faksing](#)

[Korespondencja seryjna](#)

[Stara konkurencja](#)

Temat pokrewny:

[Skorowidz](#)

Archiwizacja danych - pakowanie plików



Tworzenie kopii zapasowych (backup) jest niezwykle ważnym elementem korzystania z programu. Powinno stać się dobrym zwyczajem. W przypadku awarii systemu, na przykład z powodu nagłego braku prądu lub zakłóceń pracy komputera, kopia rezerwowa umożliwi przywrócenie wszystkich - tak pieczołowicie gromadzonych - danych.

Wykonując kopię rezerwową należy jednocześnie skopiować na dyskietki lub CD ROM wszystkie pliki z katalogów (folderów) "baza", "klienci", "piloci" etc. Jeśli nastąpi taka sytuacja, iż musimy skorzystać z kopii bezpieczeństwa, to do wymienionych katalogów trzeba przenieść odpowiednie pliki, ale tylko te, które były "backupowane" w tym samym czasie. Nie można wspólnie odtwarzać plików, które były kopiowane w różnym czasie - na przykład "baza.lok" w maju, a "*.kli" i "*.plt" we wrześniu. Pliki muszą ze sobą współpracować. Powyższe uwagi odnoszą się do kopiowania wykonanego poza SUKCESEM. Program archiwizacyjny SUKCESU gwarantuje poprawne odtworzenie plików, jeśli wcześniej były pakowane także tym programem.

Naciskając na komendę "Archiwizacja/Zapakuj" z menu "Plik" lub skrót z klawiatury Alt+p+r+z albo Ctrl+F4 przywołamy okienko, w którym się wybiera parametry dla pakowanych plików. Można archiwizować dane - jak wspomniano - na dyskietki lub CD ROM. Wybieramy stację dysków i rozpoczynamy archiwizację przyciskiem "OK - Pakuj". Proces pakowania jest zautomatyzowany; SUKCES samodzielnie wybiera wszystkie niezbędne pliki, sprawdza poprawność zapisu. Podczas archiwizacji na dyskietki, program informuje o konieczności ich wymiany - gdy ilość pakowanych plików wymaga więcej, niż jedną dyskietkę.

W trakcie archiwizacji pojawia się okienko informacyjne, a na belce stanu widać białą, animowaną linię i napis "Archiwizuję...".

Zobacz także:

[Rozpakowanie zarchiwizowanych danych](#)

Temat pokrewny:

[Ponowna inicjacja systemu](#)



[Archiwizacja danych](#)

Rozpakowanie plików

Rozpakowanie rezerwowych plików może być następstwem niespodziewanej utraty danych znajdujących się w systemie, zapisywanych przez Użytkownika. Najczęstszymi przyczynami nieprawidłowości pracy systemu są: zanik prądu podczas wprowadzania informacji do plików, awaria dysku twardego, działanie wirusa. Kopie rezerwowe mogą być rozpakowywane także po zainstalowaniu nowego, doskonalszego komputera - gdy chcemy przenieść do niego efekt naszej dotychczasowej twórczości marketingowej.

Okienko "Archiwizacja - Rozpakowanie plików" pokaże się, jeśli naciśniemy na komendę "Archiwizacja/Rozpakuj" z menu "Plik" lub - na skrót z klawiatury Alt+p+r+r. Wkładamy pierwszą dyskietkę lub CD ROM do stacji dysków, wybieramy przyciskiem opcji rodzaj nośnika, określamy w polu tekstowym nazwę stacji dysków, a następnie zatwierdzamy wybór przyciskiem "OK - Rozpakuj".

Proces rozpakowania plików jest zautomatyzowany i nie wymaga od Użytkownika dodatkowej ingerencji. Program archiwizacyjny ma wbudowany mechanizm samokontroli. Jego działanie jest szczególnie widoczne podczas archiwizacji danych na dyskietki. Jeśli włożyliśmy do stacji dysków przypadkowo tę samą dyskietkę, zostaniemy poinformowani, iż ta właśnie dyskietka była już rozpakowana. Odtwarzanie danych kończy się komunikatem.

Proces rozpakowywania danych jest sygnalizowany na belce stanu. Widać białą, animowaną linię i napis "Archiwizuję...". Ponadto w trakcie odtwarzania danych pojawia się okienko ze stosowną informacją.

Zobacz także:

[Archiwizacja \(pakowanie\) danych](#)

Temat pokrewny:

[Ponowna inicjacja systemu](#)

Zapoczątkuj

Użycie komendy "Start/Zapoczątkuj" z menu "Plik" powoduje ponowne zainicjowanie całego systemu - wpisane i przetworzone dane są niszczone. Nie wolno więc bez zastanowienia korzystać z tego niebezpiecznego narzędzia. Jeżeli poznawaliśmy możliwości SUKCESU, jego komendy i narzędzia - a miało to poznać charakter treningowy - to właśnie wtedy należy "zapoczątkować".

Po naciśnięciu na przycisk "OK - Rozumiem" w pierwszym okienku i po potwierdzeniu tej decyzji w drugim okienku - ostrzegawczym, nieodwołalnie rozpoczniemy proces usuwania wszystkich wprowadzonych danych. Znikną informacje o klientach, konkurencji, pilotach; przestaną istnieć teksty notatek i korespondencji seryjnej. Bogatsi o doświadczenia z treningu, możemy rozpocząć wprowadzanie danych od początku.

Korzystanie z komendy jest sygnalizowane na belce stanu; widać napis i białą linię.

Zobacz także:

[Archiwizacja \(pakowanie\) danych](#)

[Przechwycenie zgromadzonych danych](#)

Tematy pokrewne:

[Usuwanie pliku klienta](#)

[Konwersja danych](#)

Przejmij pliki

Komenda "Start/Przejmij pliki" z menu "Plik" umożliwia przechwycenie informacji zebranych w plikach, utworzonych przy pomocy którejś wersji SUKCESU. Formaty plików zapisujących te same dane różnią się w poszczególnych wersjach, ale Państwo nie muszą o tym myśleć - wszystko się dzieje poza kurtyną. SUKCES sam rozpoznaje budowę plików i transformuje je do najnowszej postaci.

Najczęściej dane są przejmowane wtedy, gdy Użytkownik zapoznał się już z wersją Junior, a następnie nabył wersję profesjonalną i chce nadal pracować z materiałem, który już zgromadził. Jeżeli dotychczas używałeś wersję 1.0 lub 2.0, a od teraz będziesz korzystać z wersji najnowszej, to także należy odebrać pliki z utworzonymi danymi. Słowo przestrogi. Uważaj Drogi Użytkowniku na tę komendę. Jeżeli masz już zasób danych o: pilotach, VIPach, klientach, wprowadzony do odpowiednich plików, to - po skutecznym wykonaniu komendy - zostanie on zniszczony, a w jego miejsce pojawi się ten, który wskazałeś.

Dane do przejścia określa się, wpisując do jedyne go pola tekstowego okienka nazwę katalogu (folderu), w którym jest umieszczony program SUKCES czyli "sukces.exe". Zakładam oczywiście, iż w odpowiednich podkatalogach ("baza", "klienci", "piloci" etc.) są pliki z danymi. Po dwukrotnym zatwierdzeniu decyzji, rozpocznie się proces odbierania plików; ich nazwy będą widoczne w okienku sygnalizacyjnym.

Podczas korzystania z komendy "Start/Przejmij pliki" na belce stanu widać cały czas napis i białą linię wskaźnikową.

Zobacz także:

[Ponowna inicjacja systemu](#)

Tematy pokrewne:

[Archiwizacja \(pakowanie\) danych](#)

[Informacja o pliku bazowym](#)

Określ VIPa

VIP - to osoba desygnowana przez klienta do prowadzenia kontaktów; z nią załatwiamy większość spraw. Do systemu SUKCES można wpisać symbole VIPów wraz z charakterystyką.

Komenda "Określ VIPa" znajduje się w menu "Edycja". Przywołujemy okno o tej samej nazwie, co nazwa komendy. Do pierwszego pola tekstowego wpisujemy dwuliterowy symbol VIPa, a do drugiego krótką (maksymalnie 50 literową) charakterystykę. Po naciśnięciu na przycisk "OK - Dopisz" informacja o nowym VIPie będzie dopisana do pola listowego, znajdującego się niżej pól tekstowych.

Jeżeli wybierzemy jakąś pozycję z pola listowego i naciśniemy na przycisk "Usuń", to wówczas ta wskazana pozycja zostanie usunięta z systemu i nie będzie się już ukazywać w innych oknach dialogowych. Usuwając symbol i opis VIPa proszę zachować szczególną ostrożność zwłaszcza, gdy ten symbol został już wprowadzony do danych podstawowych klienta, zapisywanych komendą "Nowy" z menu "Plik".

Proces określania VIPa jest sygnalizowany na belce stanu niebieską linią wskaźnikową i napisem "Określ VIPa".

Zobacz także:

[Nowy klient](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

[Nowy pilot](#)



[Zmiana charakterystyki VIPa](#)

[Nowy VIP](#)

Indeks tematów

| |
|-------------------|
| ≡ |
| # |
| A |
| B |
| C |
| D |
| E |
| F |
| G |
| H |
| I |
| J |
| K |
| L |
| M |
| N |
| O |
| P |
| Q |
| R |
| S |
| T |
| U |
| V |
| W |
| X |
| Y |
| Z |

A

- [Aktualny rok kalendarzowy](#)
- [Aktywizacja klienta](#)
- [Antidotum na zapomniany kontakt](#)
- [Anulowanie danych o kontakcie](#)
- [Archiwizacja danych](#)
- [Automatyzacja korespondencji](#)

B

- [Backup](#)
- [Baza - wydruk](#)
- [Baza pilota](#)
- [Bieżący miesiąc kalendarzowy](#)
- [Bitwa o przyciółek](#)

C

- [Czytanie danych klienta](#)

D

[Dane o pliku bazowym](#)
[Dane o pliku klienta](#)
[Dane o wszystkich klientach](#)
[Decyzja w okienku dialogowym](#)
[Dodatkowe wiadomości o kliencie](#)
[Dopisanie zapomnianego kontaktu](#)
[Druk historii](#)
[Druk historii wpłat klienta](#)
[Druk kart konkurenta](#)
[Druk kart nadzoru](#)
[Druk kart produktu](#)
[Drukarka](#)
[Drukowanie etykiet](#)
[Drukowanie operacji finansowych](#)
[Drukowanie wykazu klientów](#)
[Dzień miesiąca](#)
[Dzień tygodnia](#)

E

[Edycja kontaktu - 1 etap](#)
[Edycja kontaktu - 2 etap](#)
[Etykiety adresowe](#)

F

[Faksing](#)
[Formularze produktu](#)
[Formularze wywiadu](#)
[Funkcje SUKCESU](#)

H

[Historia - wydruk](#)
[Historia klienta](#)
[Historia kontaktów](#)
[Historia obrotów z klientem](#)
[Historia wpłat klienta](#)
[Horyzont](#)

I

[Ikony narzędziowe](#)
[Ile dni dzieli daty ?](#)
[Importowanie danych klienta](#)
[Informacje na pasku stanu](#)
[Informacje o bazie](#)
[Informacje o konkurencji](#)
[Informacje o pliku bazowym](#)
[Informacje o pliku klienta](#)

[Informacje o pliku konkurencji](#)

[Intensyfikacja aktywności klienta](#)

J

[Jak odszukać klienta ?](#)

[Jak rozpakowuje się zarchiwizowane pliki ?](#)

[Jak rozpocząć od nowa wpisywanie wszystkich danych ?](#)

[Jak się zapisuje dane adresowe ?](#)

[Jak wykreślić zapis grupowy ?](#)

[Jaki to dzień w Kalendarzu ?](#)

K

[Kalendarz SUKCESU](#)

[Karty produktu](#)

[Karty wywiadu](#)

[Klawiatura](#)

[Klienci - wykaz](#)

[Klienci pilota](#)

[Klient - statystyka](#)

[Komendy menu](#)

[Komendy z menu Edycja](#)

[Komendy z menu Narzędzia](#)

[Komendy z menu Plik](#)

[Komendy z menu Pomoc](#)

[Komendy z menu Przegląd](#)

[Komendy z menu Statystyka](#)

[Koniec pracy z programem](#)

[Konkurencja](#)

[Kontakty - historia](#)

[Kontakty bieżące](#)

[Kontakty pilotów](#)

[Kontakty zaplanowane](#)

[Kontakty zarchiwizowane](#)

[Kontrola bazy](#)

[Konwerter danych](#)

[Kopie rezerwowe](#)

[Korekta wpisu podstawowego](#)

[Korespondencja seryjna](#)

[Kryteria faksingu](#)

[Kryteria umówionych kontaktów](#)

[Kto to jest VIP ?](#)

M

[Menu - komendy](#)

[Menu Edycja](#)

[Menu Narzędzia](#)

[Menu Plik](#)

[Menu Pomoc](#)

[Menu Przegląd](#)

[Menu Statystyka](#)

[Modyfikacja zapisu - 1 etap](#)

[Modyfikacja zapisu - 2 etap](#)

[Motto tygodnia](#)

[Mysz](#)

N

[Najlepszy pilot](#)

[Nasze produkty](#)

[Nie zapisany kontakt](#)

[Notatnik SUKCESU](#)

[Nowy klient](#)

[Nowy pilot](#)

[Nszczenie pliku klienta](#)

O

[Obraz bazy klientów](#)

[Obroty z klientem](#)

[Ocena segmentów rynku](#)

[Ochrona programu](#)

[Odczyt wyników pilotów](#)

[Odzyskiwanie danych adresowych klienta](#)

[Ogólne informacje o bazie](#)

[Ograniczenia](#)

[Okienka dialogowe](#)

[Okno rywalizacji pilotów](#)

[Okno z Kalendarzem](#)

[Określanie VIPa](#)

[Określenie dnia kalendarzowego](#)

[Operacje na notatkach](#)

[Opis zasobów Kalendarza](#)

[Opisywanie konkurencji](#)

[Opisywanie kontaktów przeprowadzonych z grupą klientów](#)

[Opisywanie kontaktu - 1 etap](#)

[Opisywanie kontaktu - 2 etap](#)

[Osiągnięcia pilotów](#)

[Oszczędzanie etykiet adresowych](#)

[Otwarcie danych klienta](#)

[Otwarcie pliku klienta](#)

P

Pakowanie danych
Pasek stanu
Pasek z narzędziami
Pilot - usunięcie
Pilot - wprowadzenie
Pilot - zmiana
Plik bazowy
Plik klienta
Plik klienta - otwarcie
Plik klienta - usunięcie
Plik klienta - zakładanie
Plik klienta - zamknięcie
Plik konkurencji
Plik pomocy
Pobudzanie aktywności klienta
Początek pracy z systemem SUKCES
Podejmowanie decyzji w okienkach dialogowych
Polecenia menu
Polecenia z klawiatury
Polecenia z menu Edycja
Polecenia z menu Narzędzia
Polecenia z menu Plik
Polecenia z menu Pomoc
Polecenia z menu Przegląd
Polecenia z menu Statystyka
Pomoc dla programu
Ponowna inicjacja systemu SUKCES
Poprawianie zapisu - 1 etap
Poprawianie zapisu - 2 etap
Poszukiwanie klienta
Potencjał programu
Poufne informacje na temat klienta
Powitanie
Pozycja klienta na rynku
Pozycja pilota na rynku
Prawo autorskie
Prezentacja wykazu klientów
Procedury programu
Profil klienta
Profil konkurenta
Przejmowanie plików z danymi
Przywracanie podstawowych danych usuniętego klienta
Przywracanie utraconych danych

R

[Raporty SUKCESU](#)

[Relacje z klientem](#)

[Rozpakowanie zarchiwizowanych plików](#)

[Rozpoczęcie pracy z systemem SUKCES](#)

[Rozstrzygnięcia w okienkach dialogowych](#)

[Rozszerzenie funkcji Kalendarza](#)

[Rozwój produktu](#)

[Rywalizacja pilotów](#)

[Rzeźbione słowa marketingu](#)

S

[Serdecznie Witamy](#)

[Skróty komend](#)

[Sporządzanie kopii danych](#)

[Stara konkurencja](#)

[Startujemy](#)

[Statystyka o kliencie](#)

[Statystyka pilota](#)

[Stosunki z klientem](#)

[Strona tytułowa pliku pomocy](#)

[SUKCES - wprowadzenie](#)

[Sygnalizowanie czynności](#)

[Sylwetka konkurenta](#)

T

[Telemarketing](#)

[Transformacja danych](#)

[Tworzenie kopii zapasowych](#)

[Tworzenie notatek](#)

U

[Użycie pomocy](#)

[Używanie myszy](#)

[Uaktualnianie poprzednich wersji SUKCESU](#)

[Umówione kontakty](#)

[Umieszczanie haseł reklamowych na etykietach](#)

[Ustawienie drukarki](#)

[Usunięcie pilota](#)

[Usuwanie notatek](#)

[Usuwanie pliku klienta](#)

[Uzupełnienie akcji telemarketingowych](#)

V

[VIP i jego charakterystyka](#)

W

Ważni konkurenci
Wiadomości na temat konkurencji
Witamy
Wpłaty klienta
Wpis podstawowy - korekta
Wprowadzanie informacji o kliencie do plików
Wprowadzenie do programu
Wprowadzenie nowego klienta
Wprowadzenie pilota
Wybór formy kontaktu
Wybór starego konkurenta
Wybór zasobów Kalendarza
Wybieramy rzeźbione słowa marketingu
Wybieranie etykiety adresowej
Wycofanie pilota
Wycofanie zapisanych danych o przebiegu kontaktu
Wydruk etykiet
Wydruk formularzy produktu
Wydruk historii kontaktów
Wydruk historii operacji finansowych przeprowadzonych z klientem
Wydruk kart konkurenta
Wydruk kart nadzoru
Wydruk operacji finansowych
Wydruk wykazu umówionych kontaktów
Wykaz danych o kliencie
Wykaz klientów - wydruk
Wykorzystanie myszy
Wykreślanie zapisu grupowego
Wyliczenie odległości między datami
Wymiana pilota
Wyniki pilota - 1 etap
Wyniki pilota - 2 etap
Wyznaczanie terminów dla umówionych kontaktów
Wzmaganie aktywności klienta
Wzorce faksowe

Z

Zachowanie danych
Zakładanie pliku klienta
Zakończenie pracy z programem
Zakres pomocy
Zamiana plików z danymi na formaty: dBase, Excela i tekstowy
Zamykanie pliku klienta
Zapis grupowy

Zapisywanie danych do plików

Zapoczątkowanie wpisywania danych

Zasady tworzenia korespondencji seryjnej

Zasady zapisywania danych adresowych

Zasady zapisywania tekstu przy pomocy Notatnika systemowego

Zautomatyzowane faksowanie

Zaznajomienie z systemem SUKCES

Zmiana pilota

Zmiana pozycji rzeźbionych słów marketingu

Menu z komendami inicjującymi system.

Niszczy dane (plik) klienta i jego historię kontaktów.

Pomaga wybrać klientów o statusie "obsłużony", którzy się nie kontaktowali w wyznaczonym okresie.

Menu dotyczące terminów umówionych kontaktów z klientami.

Umożliwia wybór przedziałów czasowych dla planowanych kontaktów z klientami.

Pokazuje klientów, z którymi umówiono kontakty na okres bieżący.

Pokazuje klientów, z którymi ustalono kontakty na okres późniejszy.

Pokazuje klientów, dla których okres wyznaczonych kontaktów już minął.

Menu dotyczące wydruku.

Drukuje zestawienie klientów, z którymi umawiano kontakty.

Drukuje bazę klientów określonego pilota.

Niszczy wszystkie dane utworzone przez Użytkownika programu.

Drukuje wykaz klientów, z którymi albo prowadzono, albo nie prowadzono operacji finansowych.

Drukuje historię kontaktów z klientem.

Drukuje historię operacji finansowych przeprowadzonych z klientem.

Drukuje formularze opisu kontaktów.

Drukuje jeden z siedmiu raportów.

Drukuj karty wywiadu - formularze, w których się wpisuje wiadomości o konkurencji.

Drukuje formularze do wpisywania informacji o cechach produktów konkurenta.

Menu archiwizacji danych.

Pakuje pliki z danymi, zebranymi przez Użytkownika, na CD ROM lub dyskietki.

Odtwarza z CD ROMu lub dyskietek zarchiwizowane dane, utworzone przez Użytkownika.

Przechwytuje pliki z danymi utworzonymi przy pomocy którejś wersji SUKCESU.

Transformuje dane do formatów: dBase, Excela i tekstowego.

Menu dotyczące informacji o plikach.

Podaje parametry pliku bazowego, w którym są zawarte podstawowe dane o wszystkich klientach.

Podaje parametry pliku klienta.

Podaje parametry pliku konkurencji.

Kończy pracę z systemem SUKCES.

Nazwy klientów, o których informacje wprowadzono ostatnio do systemu.

Umożliwia konfigurację drukarki, pozwala określić parametry wydruku.

Wprowadza do systemu podstawowe informacje o nowym kliencie, przydziela pilota i VIPa.

Otwiera plik klienta. Rozpoczyna proces odczytu, dopisywania lub zmiany danych o kontaktach z klientem.

Ułatwia otwarcie pliku określonego klienta.

Odszukuje dane klienta.

Zamyka dane klienta.

Zapisuje nowe lub poprawione informacje o kliencie i przeprowadzonych z nim kontaktach do plików.
Sygnalizuje na belce stanu zmianę statusu klienta.

Pomoc dla programu

Ten właśnie plik pomocy opisuje działanie programu SUKCES. Informacje tu zawarte szczegółowo przedstawiają każdą procedurę, komendę, narzędzie znajdujące się w programie. Plik pomocy zawiera wiele dodatkowych wiadomości i wskazówek.

Informacje można uzyskać, wybierając jedną z następujących metod nawigacji:

- odwiedzając każde zagadnienie znajdujące się na stronie tytułowej w "Spisie treści",
- przeglądając kolejno każdy temat za pomocą przycisków przeglądania ("<<" lub ">>"),
- odszukując informacje według słów kluczowych, poprzez użycie klawisza "Szukaj",
- wykorzystując "Indeks tematów", do którego przechodzi się po wykorzystaniu przycisku "Spis treści" na stronie tytułowej lub po wybraniu przycisku "Indeks" - widocznego na belce.

Pomoc może być utrzymana na wierzchu programu SUKCES - w tym celu należy wybrać opcję "Zawsze na wierzchu" z menu "Pomoc". Zasady użycia pliku pomocy są przywołane po naciśnięciu klawisza F1 lub po wykonaniu komendy "Korzystanie z" z menu "Pomoc".

Większość tematów zawiera odsyłacze: "Zobacz także" i "Temat pokrewny". "Zobacz także" zawiera rozszerzenie danego tematu, natomiast "Temat pokrewny" wskazuje na temat zbliżony. Aby uzyskać wszystkie informacje dotyczące jakiegoś zagadnienia, należy zawsze zapoznać się z tematem wskazanym przez "Zobacz także". Uzupełnieniem najtrudniejszych tematów są odpowiedzi na pytania zadane nam przez samych Użytkowników systemu. Połączenia do właściwych pytań oznaczyliśmy podkreślonym tekstem w kolorze czarnym.

Temat pokrewny:

[Skorowidz](#)

Powitanie

Przedsiębiorstwo Informatyczne LOKUS
33 310 Nowy Sącz
ul. Marii Dąbrowskiej 16
telefon: (0 - 18) 44 39 328, telefaks: (0 - 18) 44 39 898

Szanowni Państwo,

Serdecznie dziękujemy za zainteresowanie naszym produktem.

Zintegrowany system marketingowy, którego Państwo staliście się Użytkownikami, został stworzony, aby pomóc kierownictwu przedsiębiorstw w podejmowaniu właściwych decyzji rynkowych. Pierwsza wersja systemu ukazała się w 1995 roku. W wersji aktualnej uwzględniliśmy wszystkie rzeczowe uwagi i propozycje dotychczasowych Użytkowników. Program wzbogacono o wiele nowych komend i funkcji, istniejące wcześniej zostały ulepszone. Wszechstronność opracowania i otwartość na istniejące już w firmie Użytkownika koncepcje marketingowe - to najczęściej podkreślane cechy.

Rzeczywiście zależało nam na tym, aby program łączył informacje płynące z dynamicznie zmieniającego się rynku z wiedzą osób zatrudnionych w dziale marketingu. Zgodnie z zasadą bottom-up (z dołu do góry) człowiek jest biernym odbiorcą zdarzeń z otoczenia, reaguje zależnie od działających bodźców. Ale przecież wiemy, że nieustannie formułujemy hipotezy o tym, co dla nas interesujące i ważne, i zgodnie z tymi hipotezami uwagę kierujemy na określone fakty i związki. Zasada takiego aktywnego, kierującego się ciągłym formułowaniem hipotez poznania jest określana jako zasada top-down (z góry na dół). Kształtując nasze postrzeganie i myślenie tylko według zasady top-down, musielibyśmy w końcu zamknąć się w wyprodukowanym przez nas samym świecie hipotez. Z tym zagrożeniem możemy sobie świetnie poradzić, łącząc zasadę top-down z zasadą bottom-up. To, co nowe będzie wbudowane w naszą wiedzę i doświadczenie. Zasada top-down nadaje bowiem naszym działaniom strukturę, zasada bottom-up daje im życie. Najważniejsze decyzje dotyczące: koncepcji marketingowej, sposobów komunikowania się z rynkiem, metod zbierania informacji o konkurencji, podejmuje sam Użytkownik, SUKCES natomiast analizuje wprowadzone dane, wyświetla lub drukuje opracowania. Użytkownik organizuje system, program gromadzi i interpretuje informacje.

Mamy nadzieję, że Państwo dołączą do grona zadowolonych Użytkowników.

autor programu i dystrybutorzy

Prawo autorskie

Ustawa "o prawie autorskim i prawach pokrewnych" reguluje zasady korzystania z programów komputerowych, które podlegają ochronie na równych prawach z pozostałymi utworami. Wiadomo, iż zgodnie z art. 116.3, każdy komputer powinien być indywidualnie wyposażony w legalnie kupiony program. Dotyczy to również sieci, w których oprogramowanie obsługuje więcej stanowisk, niż zezwala na to umowa licencyjna. Kierownictwo firmy odpowiada za korzystanie z nielegalnego oprogramowania na terenie zakładu. Samo kopiowanie lub przyjęcie nielegalnego oprogramowania zagrożone jest karą pozbawienia wolności nawet do 5 lat (art. 288.1 oraz art. 291.1 Kodeksu karnego).

Kopiowanie programu SUKCES bez zezwolenia autora jest zabronione. Użytkownik może wykonać tylko jedną kopię zapasową na swoim komputerze w celach archiwalnych. Bezwzględnie należy usunąć wszystkie nielegalne kopie. Liczba licencji powinna odpowiadać liczbie posiadanych programów. Ochronie podlega nie tylko samo oprogramowanie, ale także wszelka dokumentacja z nim związana. Prawo autorskie dotyczy również tłumaczenia, przystosowania lub jakichkolwiek zmian.

Wniesienie należnej opłaty za program na rzecz przedsiębiorstwa LOKUS upoważnia do korzystania z programu na zasadach ustalonych przez Prawo autorskie. Użytkownik powinien ponadto posiadać oryginalne: nośniki (dyskietki lub CD ROM), Podręcznik Użytkownika i licencję.

Procedury programu

SUKCES umożliwia kompleksowy nadzór nad klientelą i konkurencją. W oparciu o dane zebrane przez Użytkownika, program prowadzi analizy, przedstawiając ich wyniki w drukowanych raportach, które zawsze odzwierciedlają aktualną sytuację na rynku. W programie znajduje się szereg dodatkowych narzędzi, ułatwiających podejmowanie właściwych decyzji. Zadania te system wykonuje za pomocą współpracujących ze sobą procedur.

Oto potencjał SUKCESU:

- porządkuje metody pracy w dziale marketingu i sprzedaży,
- dzieli rynek, przypisując każdemu segmentowi pilota,
- wprowadza nowych klientów, pilotów, VIPów,
- podaje terminy umówionych kontaktów,
- szczegółowo opisuje klienta i prowadzone z nim kontakty,
- otwiera i modyfikuje dane,
- aktywizuje klientów do dalszej współpracy,
- przeprowadza korektę wpisu podstawowego,
- zmienia i usuwa pilotów,
- odczytuje historię kontaktów,
- niszczy dane niepotrzebnego klienta,
- drukuje wykaz umówionych kontaktów, spis klientów,
- drukuje karty: nadzoru, wywiadu, produktu,
- drukuje historię kontaktów,
- drukuje siedem raportów dotyczących: rynku, konkurencji, produktów, klienteli,
- przegląda wykazy klientów,
- odczytuje informacje o: bazie, kliencie, plikach,
- podaje wielkość wpłat klienta,
- pokazuje wyniki pilotów,
- umożliwia prowadzenie akcji: telemarketingowej, faksingowej i korespondencji seryjnej,
- gromadzi poufne informacje o konkurencji i produktach,
- transformuje pliki do żądanych formatów,
- prowadzi archiwizację danych,
- posiada Kalendarz marketingowy i Notatnik.

Temat pokrewny:

[Indeks tematów](#)

Uruchamia okno z wykazem klientów. Status klienta nie jest brany pod uwagę.

Prezentuje spis klientów czekających na odpowiedź.

Wyświetla listę klientów, którzy powinni wykazać dalszą inicjatywę.

Pokazuje wykaz klientów o nieznanym statusie.

Prezentuje klientów, z którymi prowadzono transakcje finansowe.

Przedstawia klientów, z którymi nie prowadzono operacji finansowych.

Umożliwia określenie pilota. Klienci wybranego pilota będą prezentowani w wykazach wyświetlanych za pomocą pozostałych komend menu "Przegląd".

Podaje ogólne informacje o wszystkich klientach.

Pokazuje dane statystyczne o przeprowadzonych kontaktach z klientem.

Podaje wielkość obrotów z klientem.

Przywołuje okno graficznej prezentacji wyników finansowych, osiągniętych przez pilotów.

Pokazuje - w formie wykresów - procent: klientów, kontaktów, przychodów, przypadających na każdego pilota.

Startujemy

Na początek należy przybliżyć znaczenie terminu "pilot". Pilot jest elementem wyróżniającym grupy klientów. Zasady porządkowania klientów ustala Użytkownik systemu. Najprostsza metoda - to połączenie numeru pilota z imieniem osoby nadzorującej łączność. Na przykład: pracująca w dziale sprzedaży Elżbieta byłaby wówczas Pilotem2. Podział może być bardziej subtelny. Elżbieta mogłaby podzielić swoich klientów na dostawców i odbiorców - wówczas będzie nadzorować ("pilotować") sprawy za pomocą Pilota21 i Pilota22. Idąc dalej, można podzielić także dostawców na: zaopatrujących w elementy drewniane, metalowe, materiały obciowe, itd. Wówczas identyfikatorami dla tych kontrahentów będą - Pilot211, Pilot212, Pilot213. Elżbieta powinna pamiętać, który pilot nadzoruje poszczególne grupy klientów. Do systemu SUKCES można wprowadzić 999 pilotów.

Porządek można zorganizować według innych kryteriów. Piloci mogą etykietować poszczególne segmenty rynku, wydzielone według klucza geograficznego; każde województwo ma swojego pilota. Podział można uzależnić od wielkości firm-klientów; duże, średnie, małe. Można zejść z podziałem niżej: duże firmy - dostawcy, duże firmy - odbiorcy, etc.

Przed przystąpieniem do pracy z systemem można przygotować 5 teczek (segregatorów) dla każdej osoby nadzorującej kontakty, w których będą umieszczane arkusze nadzoru. Formularze te drukuje się komendą "Drukuj/Karty nadzoru" z menu "Plik". W pierwszej teźce znajdują się sprawozdania z rozmów, w drugiej - aneksy do telefaksów, w trzeciej - noty o przesyłkach pocztowych, w czwartej - dane o innych kontaktach, w piątej - informacje finansowe. Nadzorujący prowadzi ewidencję kontaktów i wprowadza dane do komputera. To ostatnie zadanie można powierzyć tylko jednej osobie, która będzie prowadzić ewidencję dla wszystkich osób nadzorujących kontakty.

Pierwszą czynnością po zainstalowaniu programu, jest przydział identyfikatorów dla każdego pilota. Aby to zrealizować należy wybrać komendę "Edycja/Pilot/Nowy" lub użyć kombinacji klawiszy Alt+e+l+w, skrót Ctrl+F5. Czynnością drugą - nie mniej ważną - jest określenie symboli i charakterystyk VIPów. VIPem nazwaliśmy tę osobę, która prowadzi kontakty w imieniu klienta. Komenda "Określ VIPa" znajduje się w menu "Edycja".

Zobacz także:

[Nowy pilot](#)

Temat pokrewny:

[Zakładanie pliku klienta](#)



[Regionalizacja Polski przy pomocy pilotów](#)

[Nagradzanie pracowników odpowiednio do efektów](#)

[Systematyka pilotów](#)

[Nowy VIP](#)

Wprowadzenie do programu

[Powitanie](#)

[Startujemy](#)

[Ograniczenia](#)

[Prawo autorskie](#)

