

InfoLine



***InfoLine Personal –
K čemu a jak***

Obsah

Elektronické podnikání a vy.....	4
InfoLine	6
Co je InfoLine?.....	6
Kontakty a zákaznická databáze	6
Jak kontakty vznikají?	7
Co se do údajů o kontaktu zaznamenává?	7
Obchodní případ	8
Vznik obchodního případu	8
Stavy a přechody obchodního případu	8
Záznam o obchodním případě	8
Business Leads	9
Statistika	9
Databáze prodejců.....	9
Nástroje pro komunikaci se zákazníky a prodejci	10
Tiskové sestavy.....	10
Vstupy a výstupy	10
Rozšiřte své možnosti.....	11
Jak budete s InfoLine pracovat	13
Přichází zákazník dosud neregistrované firmy	13
Začíná obchodní případ.....	17
Obchodní případ se uzavírá	18
Další kontaktní osoby u téže firmy.....	19
Jak podchytíte v databázi prodejce?	20
Co se stane po dobu vaší nepřítomnosti?	21
Potřebujete případ předat vašemu prodejci?.....	22
Na nákup přichází soukromá osoba	24
Další obchodní případy se stejnou firmou	25
Akce servisního charakteru	26
Export a import databáze	26
Úprava údajů o kontaktní osobě	26
Úprava údajů o firmě.....	26
Modifikace zobrazení přehledu kontaktů.....	26
Blíže k zadání údajů o kontaktní osobě	27
Přehled aktivit určité firmy	27
Modifikace zobrazení přehledu obchodních případů	30
Tiskové operace	31

Předvolba tiskárny.....	31
Vlastní tisk.....	31
Tisk štítků.....	33
Přípravné práce.....	33
Vlastní tisk štítků	34
Návrhy štítků	34
Filtry – uživatelské výběrové podmínky	36
Statistické údaje o činnosti prodejců.....	39
Úpravy a nastavení prostředí.....	40
Vytváření a úpravy kategorií a jejich skupin	40
Importy lidí a firem.....	42
Komunikujte se svým okolím	45
Nastavení vaší identifikace pro příjem zásilek elektronické pošty.....	45
Volba implicitního klientského programu.....	45
Potřebujete poslat poštovní zásilku některé firmě?.....	46
Potřebujete poslat zásilku konkrétní kontaktní osobě firmy?	46
Šablony vzorových dokumentů.....	47
Nastavení adresáře	47
Jak šablony využijete	48
Tisk sloučeného dokumentu	50
Odeslání pomocí elektronické pošty	50
Odeslání faxu	52
Hromadné rozesílání zásilek elektronické pošty.....	53
Jak si zobrazíte firemní Web	54
Jak pošlete zprávu SMS?	54
Nastavení operátorů pro SMS.....	55
Jak vytvoříte profily pro elektronickou poštu?	56
Základy práce s programem Outlook Express.....	58
Charakteristika programu <i>Outlook Express</i>	58
Nastavení účtu v programu <i>Outlook Express</i>	59
Vytvoření a odeslání zásilky	62
Přenos dat z Adresáře Outlook Express.....	64

Elektronické podnikání a vy

Představte si, že jste v situaci, kdy potřebujete často navazovat kontakt se svými zákazníky. Proto jim telefonujete, faxujete a posíláte dopisy s obchodní nabídkou. Pokud zákazník disponuje stejnými prostředky, je váš vztah rovnocenný. V dnešní době se však čím dál tím více lidí napojuje na prostředky elektronické pošty. Dá se tvrdit, že zákazník je v tom případě stále „v obraze“ – je připravenější na cokoli mnohem dříve než vy, který mu máte služby poskytovat.

Pokud komunikujete se zákazníkem telefonem, poštou či faxem, je spojení pomalé. Každý telefonát je nutné vyřídit samostatně, každý fax připravit na papíře, založit do faxového aparátu a odeslat (nebo také skřípat zuby nad obsazenými linkami). Dopisy je nutné napsat, zalepit do obálek, ofrankovat a vhodit do schránky s tichou nadějí, že dojdou. Všechny tyto způsoby komunikace jsou navíc poměrně drahé. Telefon za telefonem a vaše pracně vydělané peníze mizí jako sníh na jaře...

Existuje způsob, jak nepříjemné náklady za komunikaci snížit? Celosvětová síť Internet je k dispozici neustále, celých sedm dní v týdnu a v každém z těch dní dvacet čtyři hodin. V jedné zásilce elektronické pošty lze během okamžiku poslat takové množství informací, které byste telefonovali dlouhé minuty. A navíc – zásilky pro elektronickou poštu lze prefabrikovat; pouhou změnou oslovení a adresy lze během chvilky vygenerovat desítky i stovky zásilek, a ty pak společně odeslat. Nezáleží při tom na tom, je-li váš adresát z přílehlé ulice nebo zda jeho firma sídlí v jiném městě či dokonce na druhém konci světa.

Trváte-li na akustickém kontaktu, pak vězte, že se zabíhá systém internetové telefonie, kde jsou tarify mnohem příznivější než při volání ze stolního aparátu.

Sečteno a podtrženo:

- Nahradíte-li telefonování či faxování zásilkami elektronické pošty, snížíte náklady na komunikaci se zákazníkem a zároveň ji učiníte rychlejší, spolehlivější a bezpečnější.
- Zasláním zásilky elektronické pošty oslovíte spoustu zákazníků téměř naráz a v mnohem kratším čase než běžnými prostředky.
- Aplikace elektronických komunikačních prostředků je velice pružná; na jakékoliv změny jste schopni reagovat ihned a nemusíte čekat až někdo vybere schránku, doveze zásilky na poštu, roztřídí je a distribuuje adresátům. Nemusíte čekat, zda vaše sekretářka dokáže během své pracovní doby obtelefonovat všechny vámi požadované zákazníky a zda vám neřekne „A padla!“ ve chvíli, kdy jí zbývá vyřídit ještě polovinu telefonátů.

Elektronická forma komunikace umožňuje efektivní vedení a údržbu zákaznické databáze. Všechny adresy včetně údajů potřebných pro spojení elektronickou cestou máte neustále k dispozici. Nemůže se vám stát, že papírek s adresou omylem vyhodíte do koše spolu s papíry, ve kterých byl zabalen váš uzenuč. Každá adresa má svůj význam a potenciální hodnotu; nemůžete nikdy předem vědět, kdy se stane důležitou a nepostradatelnou. V elektronické databázi máte vše přehledně k dispozici a potřebný údaj kdykoliv snadno vyhledáte. Nemůže se vám stát, že víte, že „to někde je“, ale nevíte kde.

Každý zákazník zapojený do systému elektronické pošty je reprezentován svou adresou. A každá taková adresa může pro vás představovat skutečného zákazníka, který vám přinese zisk. Proto přehledné a důsledné vedení zákaznické databáze může vést k růstu vašich zisků, může znamenat zvýšení hodnoty v realizovaných objednávkách. Adresy v databázi představují hodnoty, jejichž velikost časem vzrůstá.

Nyní je však nutné upozornit, že i zde platí, že kvantita a kvalita jsou velmi odlišné pojmy. Rozesláním obrovského množství nabídek elektronickou poštou nezískáte kýžený výsledek, jestliže vaše nabídky potenciální zákazníky neosloví správnou nabídkou – prostě, jednoduše, ale konkrétně a efektivně. Zboží prodává správný obsah nabídky – „masově“ ještě neznamená

úspěšně. Chybou se ukazuje i to, když se v jedné nabídce budete snažit prezentovat co nejvíce různorodého zboží. Je lépe nesnažit se prodat vše najednou, ale připravovat pravidelné „akce“ pro jeden druh zboží. Zákazníci si na vás zvyknou a budou s vámi počítat. Pamatujte, že v důsledku špatně cílené reklamní kampaně lze velice snadno o zákazníky přijít. Získat je zpět už vůbec není tak jednoduché.

Internet a zejména Web se může také stát výkladní skříní a regály s vaším zbožím. Při prezentaci na Webu, stejně jako v praktickém životě, lze vysledovat pravidla úspěšného prodeje.

- Nejprodávanější zboží by mělo být co nejvíce na očích, hned „proti dveřím“ aby je zákazník hned viděl.
- I zde platí, že méně může být více. Ležáky se nechlubte, na Web dáváme nejčastěji prodávané a hlavně kvalitní zboží.
- Nabídka zaslaná elektronickou poštou by měla zaměřit pozornost zákazníka na vaše stránky, na vaši virtuální výlohu.
- Nezahrávejte si s důvěrou zákazníků – pokud budete nabízet něco, co nejste schopni dodat nebo slibovat ceny, které nedodržíte – to jsou spolehlivé hřebíčky do rakve vašich obchodních ambicí.

V současné době je „šlágr“ elektronického podnikání elektronický obchod. Takový obchod využívá nabídky uveřejněné na Webu; je to koncový bod, kde zákazník vybrané zboží platí a vybírá si způsob jeho dodávky. Prostředí takového obchodu musí být uživatelsky přívětivé. Zákazník vám zde dobrovolně odevzdává finanční částku, což je chvíle kdy s ním musíte jednat korektně a nesmíte ho nijak „naštvat“ – mohl by transakci přerušit a již nikdy k vám nepřijít.

Možná, že se vám následující tvrzení bude zdát trochu protirečením začátku kapitoly – ale nepodceňujte telefonní kontakt. I ve skvěle koncipovaném a uspořádaném obchodě může zákazník někdy zabloudit a očekává lidský kontakt – vysvětlení, radu, rozptýlení nejistot a pochybností. Zákazník nesmí být nikdy ponechán v nejistotě. Po vyplnění dotazníku nebo objednávky očekává vaši okamžitou reakci, čeká potvrzení své objednávky elektronickou poštou.

Rychlost objednávky implikuje předpoklad, že vybrané a zaplacené zboží bude také promptně dodáno. Na vás je, abyste předem měli jasné, jak objednávky spolehlivě a co nejrychleji realizujete v dodávky zákazníkům. Zdůrazněme znovu – objednávání po Internetu je velmi rychlé. Rychlý je i možný způsob bezhotovostního placení. Zákazník právem čeká, že zboží bude alespoň řádově stejně rychle dodáno. Neslibujte nemožné.

Jednou z chyb začátečníků v elektronickém podnikání je roztříštěnost, snaha o co možná nejvíce komplexní přístup. Je to jako s párou – do čím většího objemu expanduje, tím menší má pak sílu. Začínajte s málem, uveďte menší část vašich plánů do spolehlivě funkčního stádia. Teprve pak postupně vaše aktivitu rozšiřujte. Snaha o dokonalé může však být nepřítelem dobrého. Když budete spekulovat, jak všechna kolečka perfektně zapadnou do sebe a promýšlet technické detaily, dojdete časem jistě k téměř dokonalému řešení, ale vlak s vašimi zákazníky už může být nenávratně pryč. Doporučujeme proto – stavte si jednotlivé pilíře elektronického podnikání postupně; jen tak postavíte pevný dům.

InfoLine

Co je InfoLine?

InfoLine vám nabízí prostředí pro efektivní získávání, správu a evidenci obchodních kontaktů, vedení obchodních případů a komunikaci se zákazníky a obchodními partnery prostřednictvím elektronických komunikačních prostředků – pošty, zpráv SMS, faxů ...

InfoLine za vás povede adresář zákazníků a kontaktů. Funguje jako jednoduchý základní nástroj pro evidenci obchodních kontaktů a telemarketing.

InfoLine se rozděluje na dvě mutace:

- **InfoLine** ve víceuživatelské verzi pro počet uživatelů daný zakoupenou licencí.
- Jednouchvatelský typ **InfoLine Personal**.

Zde se budeme zabývat pouze jednouchvatelskou verzí **InfoLine Personal**.

Systém InfoLine je vhodný všude tam, kde se pracuje s daty, informacemi o zákaznících a obchodních partnerech. Umožňuje jednoduše založit obchodní případ a pracovat s ním až do jeho ukončení včetně průběžné kontroly. Oproti tradičním a finančně náročným způsobům oslovování zákazníků, jako je třeba telefonický kontakt nebo zaslání nabídek listovní poštou, InfoLine nabízí moderní a levný způsob komunikace prostřednictvím cílených zásilek elektronické pošty, které mohou být podle potřeby generovány i automaticky. Celý proces včetně každého kontaktu je zaznamenáván v kontaktech samotných (kontakty vytvářejí tzv. historii). Je tedy snadno dohledatelné, v jakém stádiu se konkrétní obchodní případ nachází – co již bylo uděláno, případně který prodejce jej má na starosti a jaké kroky je ještě potřeba udělat, či zda byl případ odložen nebo již uzavřen. Systém InfoLine má flexibilní charakter. Můžete si jej přizpůsobit zaváděním vlastních kategorií zákazníků i nabídky produktů či služeb a řešit tak zcela konkrétní situace, týkající se vaší každodenní práce s obchodními daty a kontakty se zákazníky.

Produkt InfoLine principiálně vychází ze zákaznické databáze, ve které podchycuje všechny subjekty (zákazníky) přicházející do styku s vaší firmou – ať již soukromé osoby, firmy či organizace. Přiřazením konkrétnímu záznamu zákaznické databáze se zakládají jednotlivé obchodní kontakty.

Propojením InfoLine s přenosovými možnostmi Internetu se nabízí možnosti levné komunikace se zákaznickou databází. Lze odesílat zásilky elektronické pošty, zákazník lze vybírat pro hromadné operace s možnostmi filtrace podle příslušnosti do kategorie atd. Kromě toho je k dispozici možnost tisku na štítky.

Při řešení obchodního případu se v praxi zákazník běžně předává konkrétním prodejcům. Tento proces nazývaný *business leads* lze pomocí InfoLine snadno modelovat a podchytit. Průběh obchodního případu mohou odpovědné osoby průběžně sledovat a efektivně kdykoliv kontrolovat a ovlivnit.

Kontakty a zákaznická databáze

Kontakt primárně slouží k podchycení každého styku firmy se zákazníkem. Stykem s firmou může být třeba telefonický rozhovor, zpráva SMS z vašeho mobilního telefonu, zásilka elektronické pošty, fax, dopis nebo návštěva zákazníka přicházejícího k vám osobně.

Pokud je zákazník již v databázi podchycen, jsou nalezeny všechny s ním související kontakty (a na jejich základě i obchodní případy). Jedná-li se o zákazníka nového, lze na základě prvního styku okamžitě založit nový kontakt nebo i obchodní případ.

Zde je třeba poněkud odbočit a zdůraznit význam slova kontakt. Většina uživatelů kancelářského softwaru přišla do styku s kancelářskými balíky, jejichž podmnožinou jsou programy jako Microsoft Outlook či Outlook Express. V nich se slovo kontakt používá ve smyslu „diářového“ záznamu (jméno, adresa, spojení, ...). Kontakt v terminologii InfoLine je trochu jiného charakteru. Podchycuje sice také

identifikační údaje zákazníka, ale především zaznamenává jednotkovou aktivitu, které probíhá mezi ním a vaší firmou.

V průběhu vývoje obchodních případů se počet kontaktů zvyšuje tak, jak se případ údaje dynamicky vyvíjí a počet záznamů v zákaznické databázi roste. Na základě údajů o kontaktech uložených v databázi lze se zákazníkem (nebo se skupinou zákazníků) také efektivně komunikovat.

Zákaznická databáze má tedy význam především v tom, že:

- Podchycuje kontakty se zákazníky.
- Sleduje zpracování obchodních případů vzniklých z kontaktů a jejich skupin – od vzniku přes jejich průběh až po ukončení.
- Umožňuje servisní a hromadné operace na základě záznamů – práci s elektronickou poštou, export a import údajů a další...

Jak kontakty vznikají?

Podklady o kontaktu vznikají v zásadě dvojím způsobem:

- Manuálním zadáním uživatelem programu na základě osobního, telefonického nebo písemného styku. Zákazníkovi se v tomto případě ručně přiřazují příslušné kategorie.
- Automaticky z cizího vstupu (třeba elektronické pošty). Kategorie se přiřazují automaticky.

Co se do údajů o kontaktu zaznamenává?

Souhrn údajů o zákazníkovi

- Název firmy nebo soukromé osoby
- Jméno (titul, jméno, příjmení, titul, pohlaví)
- Adresa (ulice, město, PSČ/ZIP, kraj, stát)
- IČO
- Telefonní spojení (3 možnosti)
- Faxové spojení (2 možnosti)
- Adresa elektronické pošty (3 možnosti)
- WWW adresa (URL adresa webové stránky zákazníka).

Příslušnost ke kategorii

Zaznamenává se identifikace kategorie (kategorie je obvykle určena typem vstupu kontaktu).

Popis kontaktu

Ukládá se textový popis blíže určující smysl kontaktu (třeba jaký je typický požadavek zákazníka). Může to být například dopis elektronické pošty nebo jiný text generovaný vstupem. Napomáhá vám a případně i prodejci s prací na obchodním případě.

Pohledy na stav kontaktu

Rozlišují se tato hlediska:

- Případ byl buď **vyřízen** nebo **nevyřízen**.
- Je v dané chvíli **aktuální**.
- Případ byl **postoupen** (komu).
- Případ byl **přiřazen** obchodnímu zástupci.

Obchodní případ

Dostáváme se do situace, kdy je navázán nový (nebo oživen existující) kontakt s tím, že vzájemná interakce by mohla být pro firmu zajímavá a prospěšná. To může záviset na citu kontaktní osoby nebo na renomé příslušného kontaktu z dřívějšího. Na základě kontaktu je vytvořen a otevřen nový obchodní případ. Ten budete řešit, sledovat a pokud možno se ho snažit úspěšně uzavřít.

Rozpracovaný obchodní případ lze v zásadě řešit dvěma způsoby:

- Při přímém řešení pracujete na rozpracovaném obchodním případě osobně. Tato metoda se označuje zkratkou B2C (*Business – to – Customer*) a spočívá v přímé komunikaci mezi vámi a zákazníkem.
- Druhý způsob je nepřímý. Obchodní případ řeší prodejce a vy jej pouze kontrolujete. Tento případ se označuje zkratkou B2B (*Business-to-Business*). V InfoLine je tedy zapotřebí podchytit předání obchodního případu zákazníka konkrétnímu prodejci. Úspěšnost prodejce při řešení případu můžete sledovat; i zde se promítá do statistik.

Cílem popisovaného mechanismu je dosažení maximální efektivity vaší práce.

Vznik obchodního případu

Obchodní případ může vzniknout v zásadě dvojím způsobem:

- Na základě zajímavého kontaktu, který byl zpracován. Kontakt je tedy podnětem k založení obchodního případu.
- Automaticky na základě cizího vstupu (vzniká zároveň s kontaktem).

Stavy a přechody obchodního případu

Obchodní případ může být v daném okamžiku v jednom z těchto stavů:

- **Rozpracován** – Tento stav říká, že se na vyřešení právě aktivně pracuje.
- **Uzavřen - úspěšně s obratem (Kč)** – Stav označuje uzavřený obchodní případ s pozitivním výsledkem. Zaznamenává se celkový obrat z tohoto obchodního případu.
- **Uzavřen - neúspěšně** – I tento stav označuje uzavřený obchodní případ, tentokrát však s negativním výsledkem.
- **Odložen** – Práce na případě byla dočasně pozastavena, případ byl odložen. Zaznamená se datum, kdy má obchodní případ znovu ožít. Po vypršení tohoto data obchodní případ přejde do stavu **rozpracován**.

Záznam o obchodním případě

Cílem záznamu o obchodních případech je:

- Zaznamenat historii kontaktů – obchodně orientované komunikace se zákazníkem.
- Sledovat činnost prodejců i samotného prodejce (statistiky).

Obchodní případ vzniká na základě interakce vaší firmy s kontaktem nebo skupinou kontaktů. Obchodní případ se jako celek popisuje názvem, datem otevření a textovým popisem blíže obchodní případ charakterizujícím.

Obchodní případ se dokumentuje jako časově uspořádaná posloupnost kontaktů. Prvkem posloupnosti je záznam jednoznačně se vztahující k jednání obchodního případu. Jeden záznam tedy popisuje jeden kontakt.

Každý záznam (provedený kontakt) o jednání obsahuje datum, název jednání, jeho bližší textový popis, odkazy na libovolné dokumenty a také status (ukončeno / neukončeno / potvrzeno).

Business Leads

O Business Leads hovoříme při obchodních případech typu B2B. Tento stav nadchází ve chvíli, kdy je otevřen obchodní případ, nachází se ve stavu **rozpracován** a je přidělen prodejci. Obchodní případ tedy již fyzicky řeší prodejce. Abyste mohli obchodní případ prodejci předat, vygeneruje se zásilka pro elektronickou poštu, kde je předem automaticky připraven dopis, skládající se z popisu případu a výpisu všech dosud navázaných kontaktů. Tento dopis můžete podle potřeby upravit a pak jej odešle prodejci. Součástí specifikace zásilky je také určení dvou termínů, kdy se vám automaticky připomene, abyste činnost prodejce zkontroloval.

Pokud prodejce zareaguje dříve, než může dojít k jakémoliv upomínce, pak na základě jeho informací můžete:

- ponechat případ zatím rozpracovaný (a posunout datum *reminderu*)
- obchodní případ již uzavřít.

Pokud však prodejce naopak nijak nereaguje, ponecháte obchodní případ rozpracovaný. Může případ také předat jinému prodejci nebo jej řešit přímo sám (B2C). Ať již je situace jakákoliv, prodejci se informace zaznamenávají do databáze – lze je tedy promítnout do statistik.

Statistika

Pomocí statistiky lze v systému InfoLine sledovat činnosti prodejců a jejich pracovní úspěchy při řešení obchodních případů. Podle výsledků statistik je možné vyhodnotit jejich výkonnost za určité časové období.

Výsledky statistik udávají:

- Výsledný obrat firmy za časové období nad celou databází (absolutní hodnota).
- Obraty jednotlivých prodejců za časové období (absolutní hodnota, procentuální hodnota vůči celé databázi, procentuální hodnota vůči ostatním prodejčům).
- Množství obchodních případů (pozitivně nebo negativně ukončených) nad celou databází za časové období.
- Množství obchodních případů (pozitivně nebo negativně ukončených) jednotlivých prodejců za časové období.
- Množství ignorovaných obchodních případů jednotlivých prodejců za časové období.

Databáze prodejců

Mezi prodejce je zařazena každá firma, která je při své registraci do databáze označena jako „náš prodejce“. Databáze prodejců figuruje samostatně (nemusí však být oddělena od zákaznické databáze fyzicky).

U prodejců se zaznamenávají standardní kontaktní informace. Patří mezi ně:

- Název firmy nebo soukromé osoby
- Jméno (titul, jméno, příjmení, titul, pohlaví)
- Adresa (ulice, město, PSČ/ZIP, kraj, stát)
- IČO
- Telefonní spojení (3 možnosti)
- Faxové spojení (2 možnosti)
- Adresa elektronické pošty (3 možnosti)
- WWW adresa (URL adresa webové stránky zákazníka).

Prodejce lze řadit do uživatelsky definovaných kategorií. Na rozdíl od kontaktu je prodejce v databázi jen jednou a může být zařazen ve více kategoriích. Smysl kategorií je ten, aby bylo možné snadno vybrat pro zákazníka nejvhodnějšího prodejce.

Na prodejce se v případě B2B vážou obchodní případy. Obchodní případ může být přidělen pouze jednomu prodejci.

U prodejců je sledován počet ignorovaných obchodních případů (prodejce nereaguje na reminder).

Nástroje pro komunikaci se zákazníky a prodejci

Tiskové sestavy

Doplňkem prostředí InfoLine jsou nástroje pro usnadnění komunikace se zákazníky i prodejci. Patří mezi ně funkce umožňující tisk následujících sestav:

- tisk štítků (jednotlivě i hromadně)
- tisk obálek (jednotlivě i hromadně)
- tisk obchodního případu (záznam o obchodním případě)
- tisk výsledku statistik.

Vstupy a výstupy

Vstupy pro kontakty

Vstup do databáze kontaktů nemusí být zdaleka zajištěn jen manuálním zápisem z klávesnice počítače. Jedná se zde totiž o implementaci, kterou je možné snadno rozšiřovat. K dispozici tak mohou být třeba tyto možnosti:

Manuální zápis. Uživatel kontakt zapíše na základě telefonické, faxové nebo papírové komunikace.

Vstup prostřednictvím služeb Webu. Zákazník, který se chce s vámi spojit, ve formuláři napíše číslo, na které chce zavolat a specifikuje, zda chce zavolat ihned, dnes či zítra. InfoLine automaticky založí kontakt; ve specifikaci kontaktu uvede požadavek na zavolání a termín. Kontakt získává status NEZAŘAZEN.

Import dat. Při importu můžete definovat status, specifikaci a příslušnost do kategorie. Můžete rovněž kompletně definovat obchodní případ.

Vstupy pro prodejce

Možný je import prodejců s přiřazením do uživatelsky definovaných kategorií.

Výstupy

Export – exportovat lze seznamy kontaktů a prodejců v různých formátech (např. CSV, DBF).

Výstup přes schránku Windows (Clipboard) – takto lze přenášet například formátovaný text jako výsledek statistiky (aby se dal vložit do zásilky pro elektronickou poštu nebo kamkoliv jinam).

Rozšiřte své možnosti

Jistě jste již přišli na to, že takový osobní počítač může být pro podnikatele cenným pomocníkem a dá se snadno zvládnout. Počítač však nemusí být vyhrazen jen pro provoz softwaru, jako je dále popisovaný program InfoLine. Jeho možnosti – a tedy i vaše – může doslova o další rozměr rozšířit připojení na Internet. Není k tomu zapotřebí mnoho. Pro začátek stačí koupit modem a připojovat se přes telefon.

Namítáte, že to bude stát spoustu peněz? Posuďte sami. Modem pořídíte za cenu kolem tří tisíc korun, ale je to investice stálá. Celá řada poskytovatelů připojení k Internetu nabízí základní napojení vytáčenou linkou zadarmo. Vy pak platíte dobu, po kterou jste skutečně fyzicky napojeni, jako při běžném hovoru. Připadá vám i to drahé? Dnes však již existují zvýhodněné tarify použitelné právě pro připojení k Internetu. Tarif *Internet 2001* je telefonní tarif, který poskytuje *Český Telecom* právě s cílem zpřístupnit Internet koncovým uživatelům připojujícím se vytáčenou telefonní linkou. Tarif se týká speciálních telefonních čísel (začínají na 0971). Délka spojení se tarifuje podle tří časových pásem, přičemž poplatky za jeden provolaný impuls (2,60 Kč) jsou stejné jako za impuls při hlasovém hovoru:

- **Špička** – od 7.00 do 17.00 (pouze v pracovních dnech). Impuls se počítá během prvních 360 sekund za každých započatých 120 sekund; dále pak za každých započatých 180 sekund.
- **Slabé pásmo** – od 17.00 do 19.00 (pouze v pracovních dnech). První impuls se započítává za prvních 120 sekund, každý další vždy po 390 sekundách.
- **Nejslabší pásmo** – od 19.00 do 7.00 (v pracovních dnech) nebo celých 24 hodin denně (o víkendech a svátcích). První impuls trvá 290 sekund, každý následující pak 750 sekund.

Z provedených kalkulací vyplývá, že *Internet 2001* je ve špičce výhodnější pro spojení delší než 6 minut a v ostatních časových pásmech již pro spojení delší než 3 minuty. U kratších spojení je pak cena stejná jako u normálního hlasového spojení. Pro ilustraci si uveďme příklad. Za 60 minut hovoru na území UTO Praha zaplatíte ve špičce 87,- Kč a v období slabého provozu (19:00 až 7:00 nebo o víkendu a o svátcích) 48,- Kč. Při napojení na Internet tarifem *Internet 2001*, budou podle výše uvedených časových pásem ceny za hodinu 54,60 Kč, 26,00 Kč respektive 15,60 Kč.

Zatímco za program InfoLine jste museli zaplatit, veškeré základní programové vybavení pro práci s Internetem od firmy Microsoft je zadarmo. Získáte tak především:

- **Internet Explorer** – prohlížeč stránek WWW na Internetu (tzv. *browser*), který je schopen také kontaktovat souborové archívy FTP a stahovat pro vás soubory (ale umí i jiné zajímavé věci).
- **Outlook Express** – klientský program pro elektronickou poštu spojený s velice pěkně propracovaným **Adresářem**.

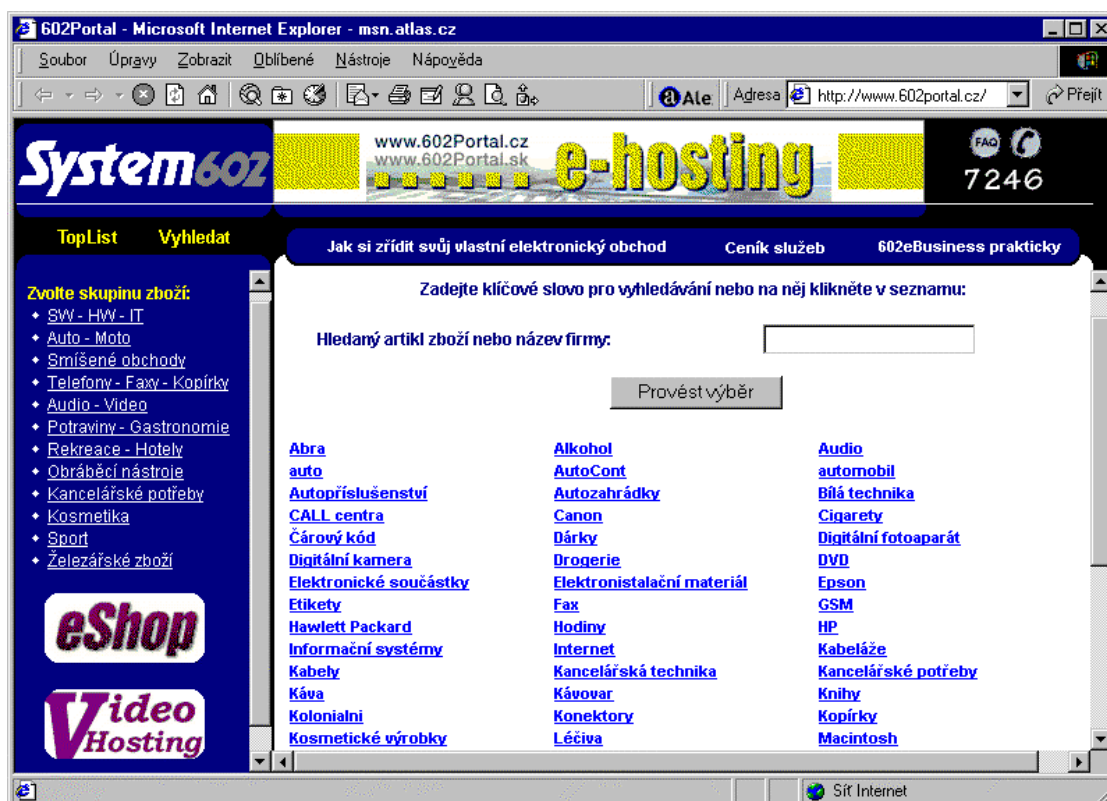
Na Internetu se dá dnes pořídít spousta věcí zadarmo – vás by mohlo zajímat, že můžete zadarmo získat a provozovat poštovní schránku elektronické pošty i prostor pro vlastní stránky na Internetu. Z určitých stránek WWW také lze zadarmo posílat zprávy SMS na mobilní telefony; tím můžete ušetřit poplatky za posílání těchto zpráv z vašeho telefonu i čas strávený jejich pracným vytukáváním na klávesnici telefonu.

Shrňme si, co připojením na Internet zdarma nebo s minimálními náklady získáte:

- Budete mít možnost prohlížení stránek WWW – nepřeborné studnice informací. Získáte údaje o všem, co vás zajímá z vašeho oboru včetně toho, jak pracuje vaše konkurence. V neposlední řadě se můžete na Internetu tu a tam i pobavit. Také v programu InfoLine je u kontaktu na firmu počítáno se zápisem adresy její domovské stránky.
- Získáte vlastní adresu elektronické pošty – ano, to je to s tím pověstným „zavináčem“. Rázem se stanete dostupným pro každého kdykoliv a odkudkoliv, čímž o stupeň vzroste image vaší serióznosti. Podívejte se na adresné položky v programu **InfoLine** – u každé z nich nechybí kolonka pro vložení poštovní adresy elektronické pošty.
- Možnost posílání elektronické pošty vám zjednoduší obchodní korespondenci. I zde je přímá návaznost na **InfoLine**. Ve spojení s produkty našeho kancelářského balíku PC SUITE získáte možnost velice snadné automatizace korespondence (sloučením adres z databáze s předem připraveným textem se vygeneruje a automaticky odešle potřebné množství obchodních dopisů, třeba vašich nabídek – klidně sto nebo třeba pět set; podle počtu adres).

- Zásilky elektronické pošty jsou přehledně archivovány, můžete na ně obratem odpovídat nebo je podle potřeby postoupit někomu dalšímu. Lze dokonce zařídit i takové věci, jako je automatické odpovídání po dobu vaší nepřítomnosti nebo přeměrování pošty na dočasnou adresu, jste-li na cestách. Zanedbatelná není ani možnost posílání zpráv SMS zadarmo.
- Pokud na Internetu umístíte své vlastní stránky, rázem se vaše nabídka stane viditelná pro celý svět. Není to sice práce pro začátečníka, ale zase tak těžké to není. Textový procesor 602Text umí exportovat dokumenty do formátu HTML. Pokud takový soubor (spolu s příslušnými obrázky a dalšími prvky) přesunete na server, kde máte vyhrazený prostor pro své stránky, je vyhráno. Prostor pro vlastní prezentaci stránek WWW získáte zadarmo na mnoha českých portálech, které nabízejí poštovní schránky zdarma jako součást této služby (jmenujme **Seznam, Atlas, Quick...** je jich dnes celá spousta)

Prezentace nabídky vašich služeb na Internetu „vlastními silami“ může být náročná na vaši práci a výsledek mnohdy nebude odpovídat vašemu úsilí. Proto vám nabízíme zařazení do systému elektronických obchodů. Navštivte portál <http://602portal.cz> a informujte se zde o e-hostingu, o eShopu a systému 602eBusiness jako celku.



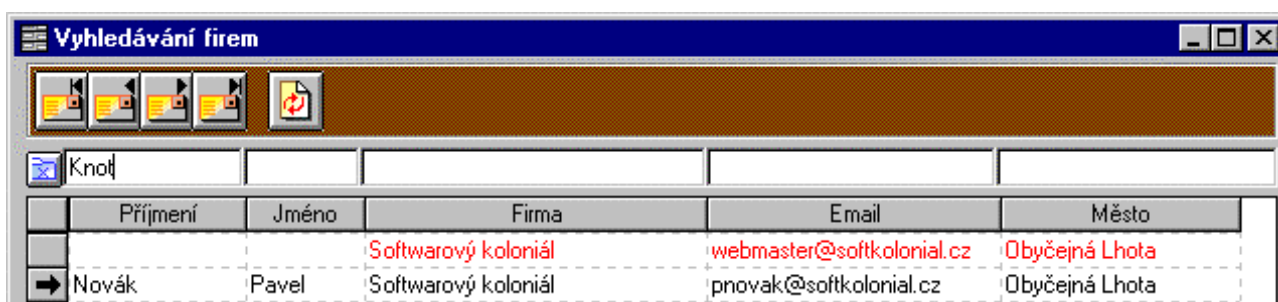
Jak budete s InfoLine pracovat

Přichází zákazník dosud neregistrované firmy

Do vašeho obchodu přichází pan ing. Knot. Má v úmyslu koupit pro svou firmu BYT-EX komunikační balík LANSUITE. Během jednání také projeví zájem o produkt PC SUITE, kde ho nejvíce zajímá tabulkový procesor 602Tab a nástroj pro úpravy obrázků 602Photo. O jeho koupi však bude teprve uvažovat. Z tohoto pohledu se ing. Knot jeví jako perspektivní zákazník.

Předpokládejme, že máte na svém počítači spuštěný program **InfoLine Personal**. Otevřením menu **Lidé a firmy** je zobrazen dialog **Vyhledávání firm**. Ten nese pohled všech dosud založených kontaktů se zákazníky a zároveň slouží i pro vstup kontaktů nových. Možná, že vás udiví, že v okně nevidíte žádný prostředek pro explicitní vstup dat, jen pole umožňující vyhledání kontaktu podle vloženého jména, příjmení, názvu firmy, města či ulice. Vy na to nedbejte a запиšte příjmení zákazníka do pole nad sloupcem **Příjmení**.

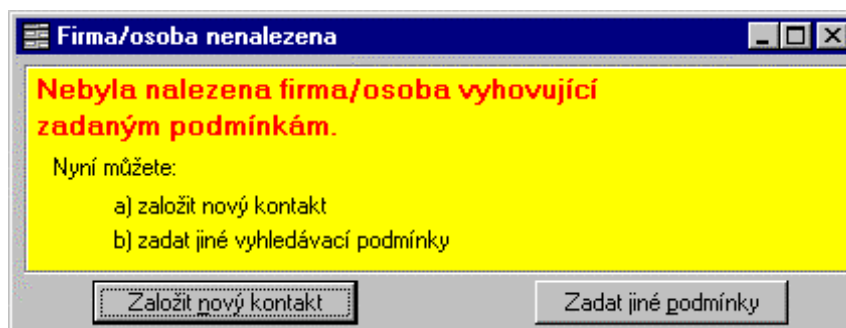
Vyhledání, zda zákazník již je v databázi



Stiskem klávesy **Enter** (nebo klepnutím na tlačítko **Příjmení**) se prohledá zákaznická databáze. Protože pan Knot v ní není obsažen, zpřístupní se prostředky pro vstup nové kontaktní osoby. Zde je také odpověď na otázku, proč není k dispozici žádný explicitní vstup – je totiž zapotřebí důsledně předejít situaci, kdy dojde k duplicitě údajů o lidech a firmách. Proto je možné nový záznam založit až tehdy, je-li naprosto jasné, že v databázi již nefiguruje.

V případě, že by v databázi byl již někdo stejného příjmení (ale třeba od jiné firmy), запиšte doplňující údaje do dalších polí, jako je **Jméno** nebo **Firma**. Protože pan Knot v databázi dosud není, uvidíte dialog, jaký ukazuje následující obrázek.

Zákazník dosud v databázi nefiguruje



V dialogu **Firma/osoba nenalezena** stiskněte tlačítko **Založit nový kontakt**. (Druhé tlačítko, **Zadat jiné podmínky**, použijete v situaci, kdy si myslíte, že kontakt již existuje, ale nebyl správně vyhledán. V tom případě může zkusit specifikovat jiné kritérium – třeba název firmy, elektronickou adresu a podobně.) Po stisku tlačítka **Nový kontakt** se otevře dialog **Vyberte firmu**. Situace se opakuje – zápisem názvu firmy do pole **Vyhledat** se nejprve ověří, zda pan Knot náhodou není zaměstnancem firmy, na kterou je již nějaký kontakt v databázi zaveden.

Dialog Vyberte firmu

Firma	Město	Ulice
→ Softwarový koloniál	Obyčejná Lhota	Rovná

Protože firma BYT-EX zatím v databázi není, dialog se po zápisu prvního znaku, který se odlišuje od nejbližšího existujícího názvu, modifikuje. Zůstává jen pole **Vyhledat**, do kterého zapišete celý název firmy, a pak již jen stisknete tlačítko **Nová firma**.

Potvrzení založení nové firmy

Otevírá se okno, které slouží jako základní formulář pro sběr dat o prvním kontaktu na firmu.

Začátek prvního záznamu o novém kontaktu

Kontakt

Titul: Ing. Jméno: Aleš Příjmení: Knot Titul:
 Zástupce:
 Firma: BYT-EX
 Telefon: 258-3698
 Email: knot@byt-ex.cz
 Založen dne: 13.2.2001
 Aktuální od:
 Obchodní případ:

Pan Knot má zájem vybavit svou firmu softwarem kancelářského typu.

Má zájem o PC SUITE verze 2001.

Perspektivně bude potřebovat komunikační servery a kompletní vybavení pro mail.]

Kontakt vyřízen

Vášm dalším úkolem bude zjistit „nacionále” zákazníka a vyplnit je do vstupních polí dialogu. Nejedná se jen o pole v dialogu **Kontakt**, jaký vidíte na obrázku. Stiskem tlačítek vpravo od polí **Zástupce** a **Firma** se otevřou další dialogy pro vstup podrobnějších údajů o zástupci firmy i firmě samotné; nejprve si ukážeme dialog pro specifikaci firmy:

Zápis informací o firmě

Firma

Právnická osoba (firma, organizace)
 Soukromá/fyzická osoba

Název firmy
BYT-EX

Telefon: 258-3698 <input type="text"/> 258-3699 <input type="text"/> <input type="text"/> Fax: 258-3697 <input type="text"/> <input type="text"/>	E-mail: knot@byt-ex.cz <input type="text"/> wenmaster@byt-ex.cz <input type="text"/> <input type="text"/> www: www.byt-ex.cz <input type="text"/> IČO: 12345678 <input type="text"/>	Ulice: U almary 3 <input type="text"/> Město: Dřevěný Budlíkov <input type="text"/> Kraj: Širý <input type="text"/> PSČ: 258 12 <input type="text"/> Stát: Království České <input type="text"/>
---	--	---

Firma je naším prodejcem

Zástupci firmy	Provedené kontakty	Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
----------------	--------------------	------------------	-------	-----------	----------

<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left;">Jméno</th> <th style="text-align: right;">Zobrazit...</th> <th style="text-align: right;">Nový...</th> </tr> <tr> <td style="border: 1px dashed gray; padding: 2px;">→ Ing. Aleš Knot</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Jméno	Zobrazit...	Nový...	→ Ing. Aleš Knot			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid gray;">Funkce: Obchodní zástupce</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid gray;">Email: knot@byt-ex.cz <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid gray;">Telefon: 258-3698</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid gray;">Fax: 248-3697</td> </tr> </table>	Funkce: Obchodní zástupce	Email: knot@byt-ex.cz <input type="text"/>	Telefon: 258-3698	Fax: 248-3697
Jméno	Zobrazit...	Nový...									
→ Ing. Aleš Knot											
Funkce: Obchodní zástupce											
Email: knot@byt-ex.cz <input type="text"/>											
Telefon: 258-3698											
Fax: 248-3697											

Tisk štítku, šablony,...

Stiskem tlačítka **Zavřít** se vrátíte do dialogu **Kontakt** a můžete začít vyplňovat údaje týkající se kontaktní osoby, obchodního zástupce firmy, pana Knota.

Zápis informací o kontaktní osobě

Kontaktní osoba

Titul	Ing.	Jméno	Aleš	Příjmení	Knot	Titul	
							<input checked="" type="checkbox"/> Muž

Firma: BYT-EX <input type="text"/>	Funkce: Obchodní zástupce <input type="text"/>
---	---

Email: knot@byt-ex.cz <input type="text"/>	Telefon: 258-3698 <input type="text"/>
info@byt-ex.cz <input type="text"/>	605-936963 <input type="text"/>
Fax: 248-3697 <input type="text"/>	

Provedené kontakty	Kategorie	Poznámka
--------------------	-----------	----------

Datum:	V	Vložit	Zobrazit	Tisk	
→ 13.2.2001	<input type="checkbox"/>				

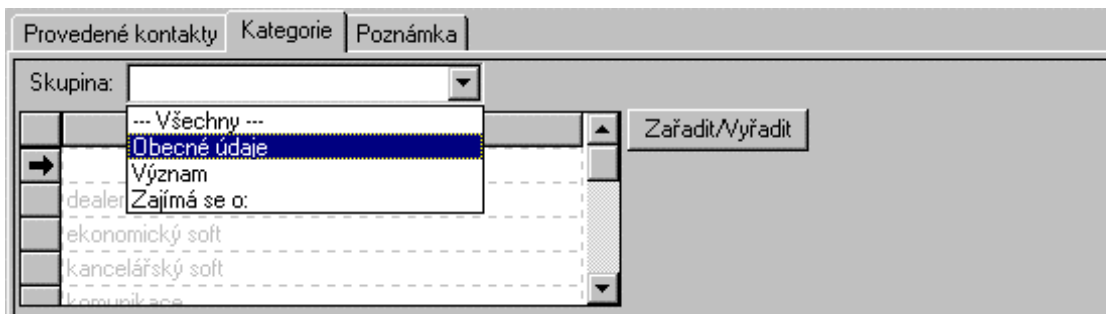
Pan Knot má zájem vybavit svou firmu softwarem kancelářského typu.
 Má zájem o PC SUITE verze 2001.
 Perspektivně bude potřebovat komunikační servery a kompletní vybavení pro mail.

Tisk štítku, šablony,...

Všimněte si tlačítek vedle polí pro zápis adres elektronické pošty a odkazu na WWW stránku. Jejich stiskem budete moci na adresu firmy či kontaktní osoby poslat zázilku či zobrazit příslušnou WWW stránku.

Při vyplňování informací o kontaktní osobě, panu Knotovi, nesmíte zapomenout na tzv. kategorie. Podle nich budete mít v budoucnu možnost kontakty třídit do skupin podle zájmů a důležitosti pro firmu. Kliknutím na záložku **Kategorie** se otevře karta, jejichž pomocí vytvoříte prvotní charakteristiku kontaktní osoby.

Příklad kategorií u kontaktní osoby

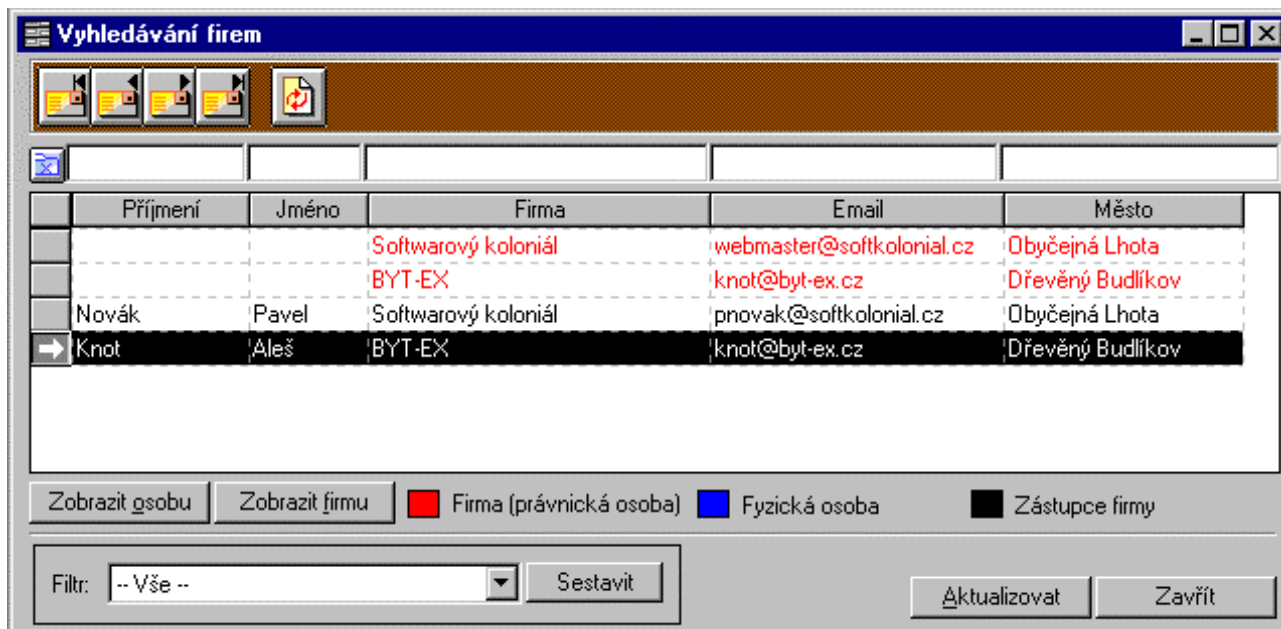


Pomocí voliče **Skupina** nejprve vyberte skupinu, ze které budete kategorie chtít vybírat. Není žádné tajemství, že položka **Všechny** vám zpřístupní názvy úplně všech kategorií. Pak již jen myší vyberte potřebné kategorie a tlačítkem **Zařadit/Vyřadit** je zařadíte/vyřadíte :-))).

Pokud je třeba, můžete také kliknout na záložku **Poznámka** a do volného pole zapsat cokoliv, co by později mohlo pomoci při řešení obchodního případu.

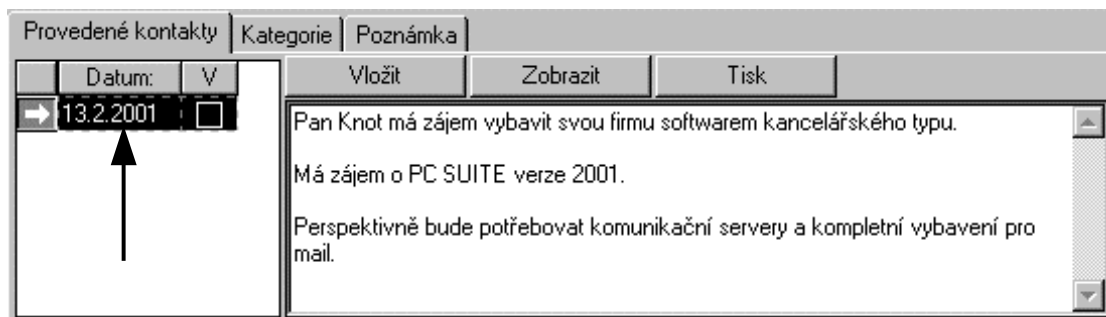
Po vyplnění všech údajů stiskněte tlačítko **Vložit** a údaje o panu Knotkovi i jeho firmě se uloží do databáze; zároveň je celý proces zaznamenán jako první kontakt s firmou.

Nová firma byla zapsána do zákaznické databáze

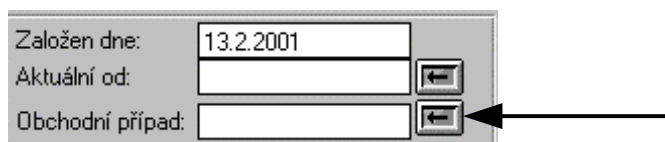


Začíná obchodní případ

Pan Knot si chce hned na místě u firmy koupit programový balík pro jeho kancelář. K tomu je zapotřebí na základě kontaktu se zákazníkem založit obchodní případ. Jak budete postupovat dále? V dialogu se záznamem o kontaktní osobě dvakrát klikněte myší na položku o kontaktu s panem Knotem.



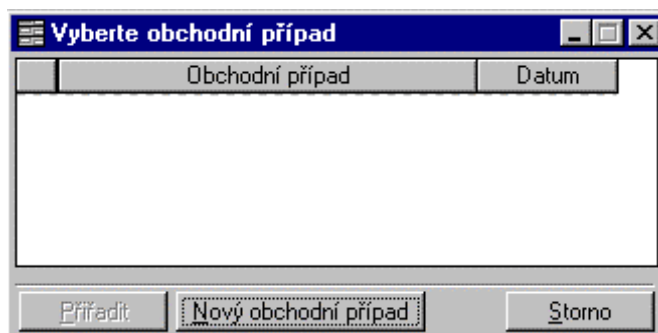
Otevře se dialog **Kontakt**. Dále stiskněte tlačítko vpravo od pole **Obchodní případ**.



Jedná se o nový obchodní případ

Dále se otevře seznam existujících obchodních případů. Ten je pro začátek prázdný, což logicky vede ke stisknutí tlačítka **Nový obchodní případ**.

Dialog, který se otevře hned na to, již vede k založení obchodního případu. Nejprve pomocí pole **Název** celý případ pojmenujte. Tlačítkem vedle pole **Firma/Osoba** máte také možnost prohlédnout údaje o kontaktované firmě a její kontaktní osobě. V sekci **Prodejce** máte možnost případ předat případnému koncovému prodejci; tím se však v této chvíli nebudeme zabývat. Nad celým případem vládne trojice tlačítek **Uzavřít – Odložit – Zrušit**. Jejich stiskem lze případ ukončit, dočasně odložit nebo zcela poslat k vodě. Dokud žádné z tlačítek nebude stisknuto, má obchodní případ statut **Rozpracován**, jak vidíte v kontrolním poli **Stav**. V dolní části dialogu je sekce s kontakty, které s daným případem souvisí. V této chvíli je tu jen váš první záznam, kterým jste podchytil kontakt s panem Knotem.



Pokud chcete, můžete se nyní k obchodnímu případu vyjádřit, aby bylo později jasné, jak jste jej řešili a jaký byl další postup. Uděláte to tak, že stisknete tlačítko **Nový kontakt** a do již známého dialogu **Kontakt** vypíšete své poznámky. V sekci **Vývoj obchodního případu** tak přibude druhá položka. Je však třeba udělat ještě jednu věc. Nastavením ukazatele na položku s prvním kontaktem a stiskem tlačítka **Zobrazit** se otevře záznam o vašem prvním kontaktu s panem Knotem. S klidným svědomím zde zaškrtněte čtverec **Kontakt vyřízen**.

Kontakt byl vyřízen

Kontakt vyřízen

Stiskem tlačítka **Zavřít** se pak vrátí do dialogu **Obchodní případ**. Položka s vyřízeným kontaktem se v posledním sloupci zakřížkuje, čímž je dáno najevo, že kontakt byl vyřízen.

Vyřízené kontakty jsou zakřížkovány

Vývoj obchodního případu			
	Datum	Jejich zástupce	V
→	13.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>

Náš smyšlený příběh pak může pokračovat dál. Zakázka je vyřízena a zboží zapláceno. O tom můžete také pořídít záznam ve formě dalšího kontaktu.

Obchodní případ se uzavírá

Zboží je předáno a zapláceno a vám nezbývá, než celý případ uzavřít.

Vývoj obchodního případu podchycují jednotlivé kontakty

Datum otevření: 13.2.2001

Datum uzavření:

Stav:

Vývoj obchodního případu			
	Datum	Jejich zástupce	V
→	20.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input type="checkbox"/>
	15.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>
	13.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>

Zboží předáno a zapláceno hotově.
 Pozor - podchytit zájem o komunikační software!!!

Záznamů o kontaktech přibýlo. Vy však můžete s pocitem dobře vykonané práce stisknout tlačítko **Uzavřít**.

V malém, ale důležitém dialogu nastavíte přepínač **Úspěšné uzavření s obratem (Kč)** a do vstupního pole запиšte obrat, jaký vám případ přinesl. Pak už jen stiskne tlačítko **OK**.

Obchodní případ je možno uzavřít

Uzavření obchodního případu [?] [X]

Opravdu si přejete uzavřít obchodní případ?

Úspěšné uzavření
s obratem (Kč):

Neúspěšné uzavření

Obchodní případ je uzavřen. Pokud se k němu budete chtít někdy v budoucnu vrátit, můžete příkazem **Obchodní případy** z hlavního menu otevřít přehled všech řešených i uzavřených případů, vyhledat položku případu pana Knoty a prohlédnout si přehled jednotlivých kontaktů.

Další kontaktní osoby u téže firmy

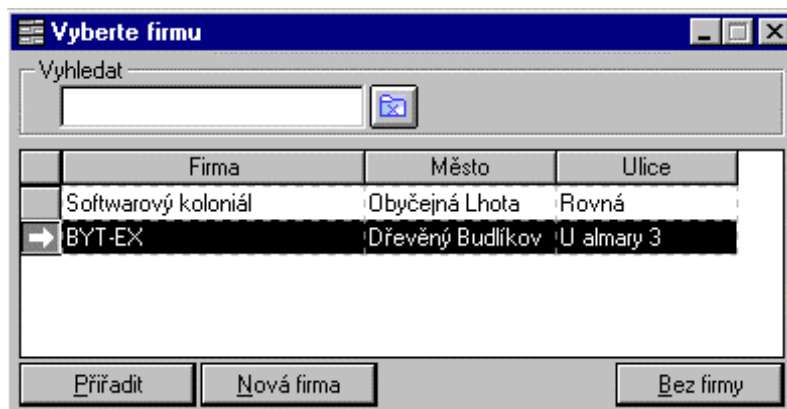
K jedné firmě můžete přiřadit libovolný počet kontaktních osob.

Po čase se do vašeho obchodu dostaví třeba Ing. arch. Šidlo, opět pracovník firmy BYT-EX, a projeví zájem o koupi informačního systému InfoLine. Nejprve udělejte to, co minule – otevřete dialog **Vyhledávání firem**. Do pole **Příjmení** zapište jméno Šidlo a stiskněte klávesu **Enter**. Otevře se dialog **Firma/osoba nenalezena**. Stiskem tlačítka **Založit nový kontakt** se otevře dialog **Vyberte firmu**. Zde vyhledejte již existující položku této firmy a stiskněte tlačítko **Přiřadit**.

Tím se otevře dialog **Kontakt**, kde zapište první zápis o novém kontaktu a po stisku tlačítka vedle pole **Zástupce** zadejte do okna **Kontaktní osoba** všechny údaje popisujícího, pana Šidla, druhého zástupce firmy BYT-EX.

Stiskem tlačítka **Uložit a zavřít** se karta **Zástupce firmy** doplní o údaje týkající se pana Šidla.

Firma již v databázi existuje



Dále postupujte jako minule. Založte obchodní případ a věnujte se zákazníkovi. Po předvedení produktu pan Šidlo možná produkt koupí, možná si nechá čas na rozmyšlenou. Po čase třeba objedná produkty poštou a zaplatí na fakturu. O všech těchto akcích pořizujte záznamy i kontaktech a po definitivním zaplacení opět případ uzavřete.

V databázi zákazníků informace o firmě BYT-EX zůstane zachována a bude vedena ve všech tabulkách. Znamená to, že ji nadále kterýkoliv zaměstnanec firmy najde v dialogu **Vyhledávání firem** (menu **Lidé a firmy**), v dialogu **Přehled nezpracovaných kontaktů** (menu **Kontakty**) i v dialogu **Přehled rozpracovaných obchodních případů** (menu **Obchodní případy**).


Vzhledem k tomu, že jsou s ní spojené i kontaktní osoby bude možné firmu vyhledat nejen podle jejího názvu, ale i podle jmen těchto osob, a to v dialogu **Vyhledávání firem** vypsáním příjmení a stiskem tlačítka **Zobrazit osobu**. Dialog **Kontaktní osoba** pak ukáže všechny známé informace o konkrétní kontaktní osobě.

V případě potřeby je kdykoliv možné firmu BYT-EX úplně z evidence vyřadit. To lze snadno provést stiskem tlačítka **Zrušit** v dialogích **Kontakt** nebo **Obchodní případ**. Stejně tak je možné vymazat z databáze kteroukoliv z kontaktních osob – a to v dialogu **Kontaktní osoba** tlačítkem **Zrušit osobu**.

Jak podchytíte v databázi prodejce?

Firmu, která má figurovat jako váš prodejce, označíte zatržením čtverce **Firma je naším prodejcem** v dialogu **Firma**.

Firma bude vystupovat jako náš prodejce

<input checked="" type="checkbox"/> Firma je naším prodejcem					
Zástupci firmy	Provedené kontakty	Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
	Jméno	Zobrazit...	Nový...		
→	RNDr Miroslava Mrufíková	Funkce:	Tisková mluvčí		
		Email:	mrufice@kokofarma.cz		
		Telefon:	205-896532		
		Fax:	205-897412		

Co se stane po dobu vaší nepřítomnosti?

Bliží se poledne a váš žaludek se hlásí o svá práva. Předáte tedy „živnost“ své kolegyni Šárce a odejdete do pohostinství na guláš a „na jedno“.

Šárka se posadí za stůl k počítači. A hle – z vašeho stolního faxu zvolna vyjíždí fax od firmy ATELIER a.s. z Liberce, s dotazem na možnost zakoupení produktu InfoLine v Liberci či jeho nejbližším okolí.

Letným pohledem do dialogu **Vyhledávání firem** (menu **Lidé a firmy**) šikulka Šárka zjistí, že tuto firmu ještě nemáte v zákaznické databázi zaznamenanou. Proto dle dispozic zřejmých z faxového dopisu založí podklady pro kontakt na firmu a jejího zástupce, pana Bubáka. Zavede také hned nový kontakt týkající se požadavků nového zákazníka.

Po nějaké době se vrátíte z oběda a Šárka odkvačí po nákupech. Ani si nevzpomene, že by měla něco vyřídit o panu Bubákovi a jeho firmě. Vy ale příkazem **Dnes** otevřete dialog **Aktuálně k vyřízení**. V něm vidíte, že Šárka nezapomněla a přečtete si záznam o založeném kontaktu.

Přehled případů aktuálně k vyřízení

Datum:	Příjmení	Jméno	Firma	E-mail:
20.2.2001	Knot	Aleš	BYT-EX	knot@byt-ex.cz
13.2.2001	Mruříková	Miroslava	Kokofarma	mruřice@kokofarma.cz
13.2.2001	Novák	Pavel	Softwarový koloniál	pnovak@softkolonial.cz
13.2.2001	Šidlo	Archibald	BYT-EX	asidlo@byt-ex.cz
→ 13.2.2001	Bubák	Vendelín	ATELIER a.s.	bubu@atelier.cz

Potřebuje nakoupit InfoLine pro Liereckou firmu ATELIER.
Máme v okolí Liberce prodejce?

Vyhledat podle obsahu kontaktu:

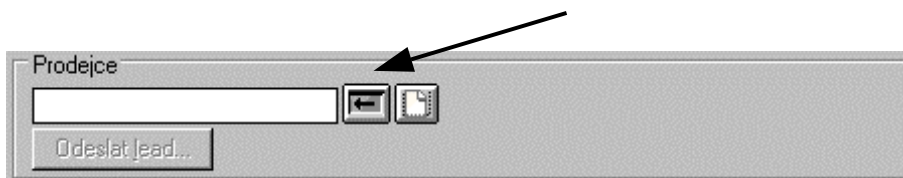
Zobrazit Zavřít

Vy teď můžete dvojným klepnutím myši otevřít položku firmy ATELIER a.s., podívat se na celý kontakt a ujmout se nového obchodního případu.

V seznamu **Dnes** je to, co má být právě aktuálně k vyřízení, tedy ty případy, které nejsou odloženy na později a zároveň jsou nevyřízené.

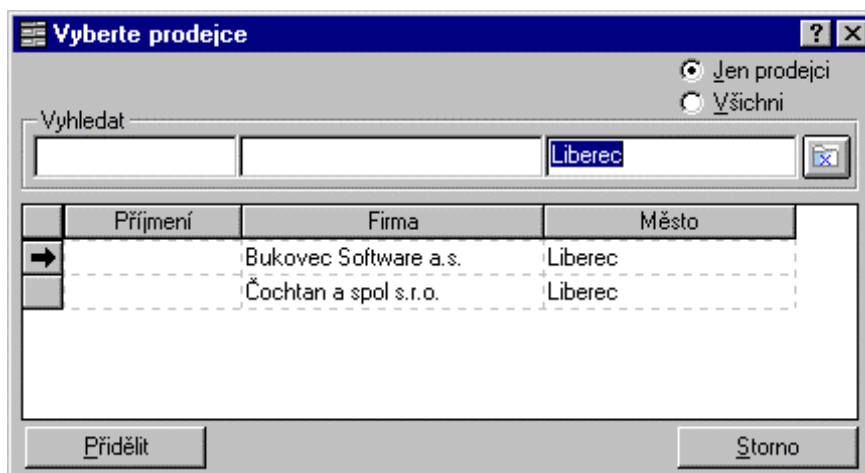
Potřebujete případ předat vašemu prodejci?

Jak jste se z kontaktu dozvěděli, zákazník má zájem o prodej zboží od některého z jeho prodejců „v místě bydliště“, v Liberci. Jak zjistíte, zda vůbec nějaké prodejce v této lokalitě máte? V záznamu o obchodním případě stiskněte tlačítko se šipkou vedle pole **Prodejce**.

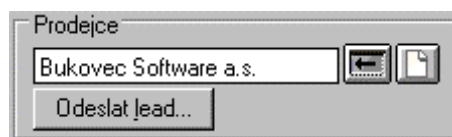


Tím se zpřístupní volič se seznamem všech firemních prodejců. Pomocí pole sekce **Vyhledat** nad sloupcem **Město** specifikujte dotaz na firemní prodejce v Liberci. Máte štěstí – vyčlenily se vám hned dvě položky.

Výběr prodejce z více alternativ



Nastavením ukazatele a stiskem tlačítka **Přidělit** vyberte jednoho z prodejců, třeba firmu *Bukovec Software a.s.*



Od této chvíle bude pověřený prodejce řešit obchodní případ sám a vy ho budete jen kontrolovat (v InfoLine je samozřejmě nadále jeho obchodní případ plně podchycen). Obchodní případ předáte prodejci obchodním dopisem, tzv. *leadem*. Text dopisu a parametry celé zásilky odesílané elektronickou poštou jsou částečně vygenerovány automaticky, ale dají se libovolně měnit a případně doplnit.

Ještě si povšimněte přepínače v pravém horním rohu. Jeho implicitní nastavení do polohy **Jen prodejci** zajistí, že v dialogu budou zobrazeny pouze firmy figurující jako prodejci vaší firmy. V poloze **Všichni** uvidíte všechny firmy zastoupené v databázi.

Předání obchodního případu prodejci

Název:

Firma/Osoba:

Prodejce

Datum otevření: 13.2.2001

Datum uzavření:

Stav:

Vývoj obchodního případu

Datum	Jejich zástupce	V
→ 14.2.2001	Ing. Vendelín Bubák	<input type="checkbox"/>
13.2.2001	Ing. Vendelín Bubák	<input checked="" type="checkbox"/>
13.2.2001	Ing. Vendelín Bubák	<input checked="" type="checkbox"/>

Případ předán firmě Bukovec Software a.s.
(naš autorizovaný prodejce v Liberci)

K vytvoření a odeslání dopisu stiskněte v sekci **Prodejce** tlačítko **Odeslat lead**.

Dialog pro přípravu leadu – dopisu prodejci

Adresa:
Zástupce firmy:

Věc:
Zástupce prodejce:

Text:

```

////////////////////////////////// Nákup InfoLine ////////////////////////////////////
ZÁKAZNÍK:
*****

Firma:   ATELIER a.s.
Jméno:   Ing. Vendelín Bubák

Adresa:  U tří fífků
          Liberec
          458 85

Telefon: 458-158963
                
```

Zapsat do kontaktu zákazníka
Připomenout: 19. 2. 2001

Zapsat do kontaktu prodejce
Připomenout: 26. 2. 2001

Do pole **Adresa** se přebírá adresa elektronické pošty převzatá z databáze zákazníků. Můžete ji samozřejmě podle potřeby změnit. V polích **Zástupce firmy** a **Zástupce prodejce** jsou uvedena jména, mezi nimiž se má obchodní případ odehrát – kupující a prodávající. Identifikační řetězec zásilky **Věc** (v jiné terminologii Předmět či *Subject*) odpovídá názvu obchodního případu. Ve velkém poli dopisového editoru **Text** je připraven text *leadu*, obchodního dopisu pro prodejce. Skládá se z kontaktních údajů převzatých z databáze a výčtu kontaktů, které s případem souvisí. Vy si může text přizpůsobit okamžité potřebě – jednotlivé nepotřebné části můžete vymazat a jiné doplnit.

Při zaškrtnutí čtverců **Zapsat do kontaktu zákazníka** a **Zapsat do kontaktu prodejce** se údaj o odeslání zásilky запиše do vyznačených kontaktů. Dvojice polí **Připomenout** poslouží jako uzel na vašem kapesníku – nebude-li do data udaného v daných termínech prodejce reagovat, bude tu avízo, aby mu jeho povinnosti byly připomenuty.

Pokud prodejce *Bukovec Software* vyřídí obchodní případ dříve, než jsou odeslány připomínkové dopisy, máte dvě možnosti:

- buď můžete případ ponechat zatím v databázi **Přehled rozpracovaných obchodních případů** jako **Rozpracovaný**
- nebo jej v dialogu **Obchodní případ** uzavřete volbou **Úspěšné uzavření** nebo **Neúspěšné uzavření**.

Může se také stát, že prodejce nijak nereaguje. Vy v tom případě obchodní případ:

- ponecháte v databázi obchodních případů jako **Rozpracovaný**
- nebo můžete v dialogu **Obchodní případ** znovu otevřít databázi prodejců v dialogu **Vyberte prodejce** vybrat jiného prodejce v Liberci, a tomu obchodní případ předat.

Ať je tedy situace jakákoliv, vše je zaznamenáno v databázi konkrétního prodejce v sekci **Vývoj obchodního případu**. Výsledek snažení prodejce se samozřejmě promítne i do statistik.

Jestliže tedy *Bukovec Software* uspokojí požadavky firmy *Atelier*, a tato zaplatí účtovanou částku, je možné obchodní případ INFOLINE úspěšně uzavřít – a to opět v dialogu **Obchodní případ** tlačítkem **Uzavřít** a v následném dialogu volbou **Úspěšné uzavření s obratem v Kč**.

Na nákup přichází soukromá osoba

Zvoní telefon a ve sluchátku se vám představí pan JUDr. Wolfgang Mlok. Sdělí vám, že chce synkovi k Ježíšku koupit počítač a shání k němu snadno pochopitelný český textový procesor. Zatím jsme pracovali jen s firmami, pan Mlok je však soukromá osoba. Nejprve jako obvykle otevřete okno **Vyhledávání firem**, do pole **Příjmení** запиšte Mlok a stiskněte tlačítko **Zobrazit osobu**. Hledaná osoba podle očekávání dosud není povědomá. Proto stiskněte tlačítko **Založit nový kontakt**.

V dialogu **Vyberte firmu** запиšte do pole **Hledat** jméno Mlok a protože jde o soukromou osobu a ne o firmu, stiskněte dále tlačítko **Bez firmy**. V dialogu **Kontakt** vyplňte nacionále pana doktora Mloka (titul, jméno, telefon, e-mail) a stiskněte tlačítko **Vložit**. V následně zobrazeném dialogu **Vyhledávání firem** použijte tlačítko **Aktualizovat**, čímž se pan Mlok zobrazí ve výpisu z databáze zákazníků.



Stiskem tlačítka **Zobrazit osobu** se otevře dialog **Osoba**, kde doplníte údaje o bydlišti a další potřebné údaje. Ještě založíte obchodní případ, ale za okny už je tma, takže pro dnešek skončíte a pana Mloka si necháte na zítra.

Druhý den příkazem **Dnes** z hlavního menu otevřete okno **Aktuálně k vyřízení**. Tam se vám ihned pan Mlok připomene. Otevřete si jeho včerejší kontakt a obcerstvíte paměť, cože to vlastně chtěl. Pak zvednete telefon a dáte příslušné pokyny. Vaši spolupracovníci promptně zabalí požadované zboží do krabičky, převážou mašličkou a pošlou poštou na dobírku panu Mlokovi. Za týden dorazí peníze na účet firmy. Vy otevřete poslední kontakt, запиšete úspěšné ukončení obchodního případu a zatrhnete čtverec **Kontakt vyřízen**. V dialogu **Obchodní případ** stisknete tlačítko **Uzavřít** a poznamenáte obrat. Další obchodní případ je uzavřen. Nacionále zákazníka Mloka samozřejmě zůstávají dál k dispozici v zákaznické databázi pro případný další kontakt.

Další obchodní případy se stejnou firmou

Za nějaký čas se vaše spolupráce s firmou BYT-EX může prohloubit a přibývají kontakty i obchodní případy. Jednoho dne v telefonu uslyšíte povědomý hlas pana Knota, který přichází s novým požadavkem na nákup vašeho zboží.

Zatímco pan Knot hovoří, vy si otevřete okno **Lidé a firmy**. Tam vyhledáte položku se jménem pana Knota (příčemž musí dát pozor, aby to byl zástupce firmy BYT-EX a ne nějaké jiné, kde náhodou mají obchodního zástupce stejného jména). Dvojným klepnutím myši přejdete na stránku s údaji o panu Knotovi a stisknete tlačítko **Vložit**. Tím přejdete do dialogu **Kontakt**, kde do editačního okna stručně popíšete páně Knotovy požadavky. Pak už stisknete tlačítko **Vložit**, rozloučíte se s panem Knotem a zavěsíte.

Varianta 2 – pan Knot už používá elektronickou poštu. Postupujete úplně stejně, jen do editačního pole dialogu **Kontakt** překopíruje přes schránku *Windows* obsah dopisu – objednávky.

Jakmile přijde požadavek pana Knota na řadu (položka s kontaktem vás bude provázet v okně **Aktuálně k vyřízení**, dokud ji nezpracujete), založte **Obchodní případ**. V dialogu **Vyberte obchodní případ** místo prázdné tabulky tentokrát vidíte přehled všech obchodních případů, které s firmou BYT-EX právě řešíte.

Nejsou to jen případy na základě kontaktů s panem Knotem. Jsou tu i další případy řešené s jinými zástupci této firmy.

Přehled řešených obchodních případů s firmou BYT-EX

	Obchodní případ	Datum
→	Upgrade InfoLine	14.2.2001
	Info o produktu eShop	14.2.2001
	Nákup papučí pro zmrzlé zaměstnance	14.2.2001
	Reklamační lodních šroubů	14.2.2001
	Komunikační servery pro BYT-EX	13.2.2001

Buttons: Přřadit, Nový obchodní případ, Storno

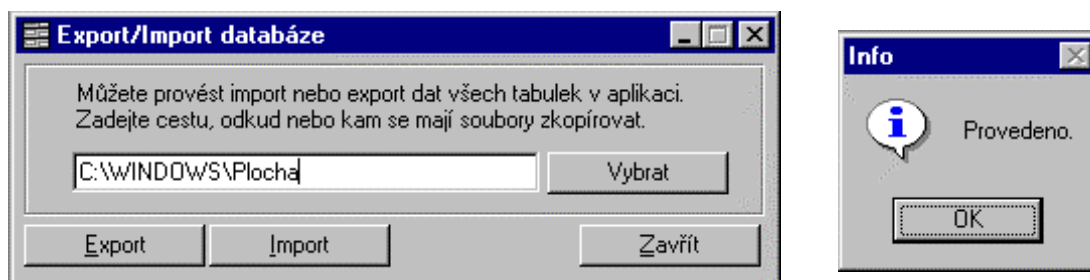
Nyní máte dvě možnosti. Jednu již znáte – stiskem tlačítka **Nový obchodní případ** založíte, pojmenujete a dále řešíte nový samostatný obchodní případ. V seznamu dialogu **Vyberte obchodní případ** je však uveden seznam dosud neuzavřených případů, které máte v různých stádiích rozpracovanosti. Nastavením ukazatele a stiskem tlačítka **Přřadit** tedy můžete záznam kontaktu přidat k libovolnému existujících případů. Zákazník tak má možnost svou objednávku doplnit, změnit i zrušit.

Akce servisního charakteru

Export a import databáze

Celou databázi lidí a firem včetně všech jejich kontaktů je možné vyexportovat v podobě sady souborů na libovolný disk nebo disketu a později ve stejné podobě opět načíst – importovat.

K exportu i importu vám poslouží stejný příkaz – **Import/Export databáze** z menu **Nástroje**. V jeho dialogu určíte adresář, kam budete chtít obsah databáze uložit nebo odkud jej budete chtít načíst a pak jen podle potřeby stisknete tlačítko **Export** nebo **Import**.



Teď dejte dobrý pozor – uvědomte si, že importem přepíšete stávající databázi!!! Import tedy používejte jen k přenosu dat do „čistého“ programu, a třeba i jako zálohu dat.

Úprava údajů o kontaktní osobě

Situace, kdy se třeba změní podklady pro spojení s kontaktní osobou, budou zřejmě patřit mezi ty častější případy, které budete muset řešit. Řekněme, že pan Knot, zástupce firmy BYT-EX, dostal od své firmy skvostný dar – mobilní telefon. Protože je svědomitý pracovník, nahlásí (zatelefonuje, odfaxuje či jinak sdělí) své nové číslo i vám.

Takové číslo se může hodit, proto pomocí vyhledávacích polí najdete v dialogu **Vyhledávání firem** položku pana Knota a stisknete tlačítko **Zobrazit osobu**. Do volného pole v sekci **Telefon** dopíšete nové číslo a stisknete tlačítko **Zavřít**.

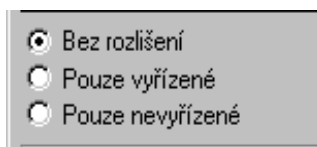
Úprava údajů o firmě

Podobně jako údaje o kontaktní osobě lze kdykoliv (třeba v případě přestěhování) upravit i údaje o firmě. Jediná změna postupu je v tom, že v dialogu **Vyhledávání firem** stisknete tlačítko **Zobrazit firmu**.

Modifikace zobrazení přehledu kontaktů

Chcete-li vidět přehled všech firemních kontaktů, spusťte v hlavním menu InfoLine příkaz **Kontakty**. Zobrazený dialog již znáte z dřívějších příkladů. Zatím jsme se nezminili o možnostech modifikace zobrazení, které nabízejí přepínače v dolní části, vlevo pod seznamem vlastních kontaktů.

Přepínače pro modifikaci zobrazení kontaktů



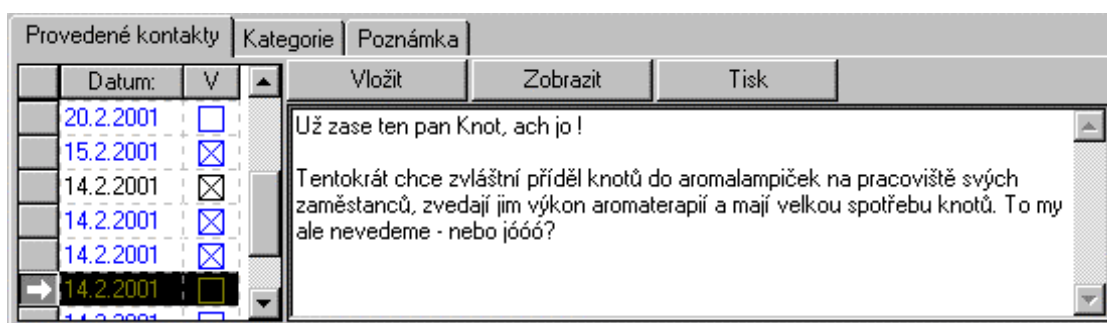
Přepínačem vlevo můžete zastoupení kontaktů v seznamu (implicitně se zobrazují všechny) zúžit na pouze nevyřízené či naopak pouze vyřízené kontakty. Připomeňme, že nevyřízené kontakty mají čtverec ve sloupci **Vyřízeno** prázdný a jejich položky jsou vypsány černě, nevyřízené kontakty mají čtverec proškrtnutý a jsou zobrazeny modře.

K jemnému zúžení výběru při vyhledávání lze jako obvykle použít vstupní pole nad seznamem kontaktů. Pokud do libovolného z nich zapíšete skupinu znaků a stisknete klávesu **Enter**, seznam zobrazí jen ty kontakty, kde v příslušném sloupci položky začínají zadanými znaky. Při tom se samozřejmě zohledňuje nastavení obou přepínačů. Obsah vstupních polí lze vymazat proškrtnutým tlačítkem vlevo od prvního z nich.

Blíže k zadání údajů o kontaktní osobě

Zadávání údajů o kontaktní osobě jsme zatím poznali ve fázi, kdy osoba byla jako nová zaváděna do databáze. V praxi bude daleko běžnější situace, kdy s kontaktní osobou a její firmou byla navázána již celá řada kontaktů a realizovaly se různé obchodní případy. V takovém případě bude seznam v levé dolní části dialogu naplněn záznamy o kontaktech.

Popis kontaktu pod ukazatelem seznamu



Zobrazení údajů o kontaktu

Nastavením ukazatele seznamu na položku s kontaktem a stiskem tlačítka **Zobrazit** se otevře dialog s údaji o kontaktu. Položky dialogu jsou editovatelné a údaje zde můžete podle potřeby upravit (jedná se zejména o záznam o vyřízení). Stejný účinek jako tlačítko **Zobrazit** má také stisk klávesy **Enter**. Tlačítkem **Tisk** seznam kontaktů včetně jejich obsahu můžete vytisknout.

Úprava údajů o kontaktu

Pokud je třeba, lze z dialogu **Kontaktní osoba** vložit nový kontakt. Stiskněte tlačítko **Vložit**. Tím otevřete dialog **Kontakt**, který bude připraven pro záznam údajů o novém kontaktu. Po vytvoření potřebného záznamu a potvrzení tlačítkem **Vložit** se nový kontakt zařadí do seznamu podle nastaveného kalendářního data. Tlačítkem **Zrušit osobu** můžete údaje o kontaktní osobě vymazat.

Vymazání kontaktu

Údaj o kontaktu lze z tabulky také smazat. K tomu je zapotřebí nejprve kontakt zobrazit a v dialogu **Kontakt** stisknout tlačítko **Smazat**.

Specifikace kategorií

Nad seznamem kontaktů jsou tři záložky, mezi nimi i záložka **Kategorie**. Kliknete-li na ní myší, uvidíte, do jakých kategorií je příslušná kontaktní osoba zařazena. Kategorie znamenají určitou charakteristiku vztahu dané kontaktní osoby k vaší firmě. Kategorie nastavíte příkazem **Kategorie** v nabídce **Nástroje**.

Přehled aktivit určité firmy

Dosud jsme se s firmou zaobírali ve smyslu přidělení obchodního případu na linii *zástupce firmy – prodejce*. Nyní se podívejme, jaké můžete získat souhrnné údaje o firmě jako takové. Výhodiskem bude dialog **Firma**, který otevřete z okna **Vyhledávání firem** tlačítkem **Zobrazit firmu**.

Souhrn údajů v horní sekci popisuje firmu jako celek. Uvádí se zde především kontaktní údaje. V dolní sekci je šest karet, které zpřístupníte kliknutím myši na jejich záložky. Probereme si je jednu po druhé.

Přehled zástupců – kontaktních osob

Na kartě **Zástupci firmy** vidíte přehled všech kontaktních osob, se kterými jste v souvislosti s firmou dosud přišli do styku.

Přehled zástupců firmy podchycených v databázi

Zástupci firmy	Provedené kontakty	Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
	Jméno	Zobrazit... Nový...			
	Ing. Aleš Knot	Funkce: Obchodní zástupce			
→	JUDr. Archibald Šidlo	Email: asidlo@byt-ex.cz			
	RNDr. Sandy Hafíčková	Telefon: 258-3117			
		Fax: 258-3118			

Označením osoby v seznamu v levé části karty se na zbytku karty vypíšíou nejdůležitější údaje o spojení na tuto osobu. Tlačítkem **Zobrazit** (nebo dvojitým kliknutím na položku) se otevře dialog **Kontaktní osoba**, ve kterém můžete editovat a doplnit veškeré údaje, stejně jako při novém zadání. Zde také můžete tlačítkem **Zrušit osobu** kontaktní osobu ze seznamu vymazat.

Stiskem tlačítka **Nový** se otevře stejný dialog, ale prázdný – připravený pro zápis dat nové kontaktní osoby příslušné firmy.

Přehled kontaktů

Na kartě **Provedené kontakty** můžete vidět přehled všech kontaktů, které byly v souvislosti s firmou dosud podchyceny.

Seznam podchycených kontaktů s firmou

Zástupci firmy	Provedené kontakty	Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
	Datum	Jejich zástupce	V	Zobrazit... Nový... Tisk...	
	14.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>	Pan Knot má zájem vybavit svou firmu softwarem kancelářského typu. Má zájem o PC SUITE verze 2001. Perspektivně bude potřebovat komunikační servery a	
	14.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>		
	14.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input type="checkbox"/>		
	14.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input type="checkbox"/>		
	13.2.2001	JUDr. Archibald Šidlo	<input type="checkbox"/>		
→	13.2.2001	Ing. Aleš Knot	<input checked="" type="checkbox"/>		

Vyřízené kontakty jsou vypsány modře a čtverec ve sloupci „V“ je zakřížkován. Nevyřízené kontakty jsou vypsány černě a čtverec zakřížkován není. V pravé části karty je vypsán komentář týkající se označené položky. Dvojitým kliknutím na tlačítko v záhlaví libovolného sloupce se přehled setřídí podle tohoto sloupce vzestupně nebo sestupně (sloupec a směr třídění indikuje šipka na tlačítku).

Nastavením ukazatele na položku s kontaktem a stiskem tlačítka **Zobrazit** (nebo dvojitým kliknutím myši na položku) se otevře dialog **Kontakt** s kompletními údaji o tomto kontaktu. Tlačítkem **Nový** můžete založit další nový kontakt. Stisknete-li tlačítko **Tisk**, připraví se náhled na tiskovou sestavu se všemi kontakty. Tu pak můžete fyzicky vytisknout na papír.

Přehled obchodních případů

Na kartě **Obchodní případy** můžete vidět přehled všech obchodních případů, které byly v souvislosti s firmou dosud řešeny.

Přehled obchodních případů

Zástupci firmy		Provedené kontakty		Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
	Název:		Stav:				
→	Upgrade InfoLine		Rozpracován	<div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Nový..."/> <input type="button" value="Zobrazit..."/> </div>			
	Info o produktu eShop		Rozpracován				
	Nákup papučí pro zmrzlé zaměstnance		Rozpracován				
	Reklamační lodních šroubů		Rozpracován				
	Komunikační servery pro BYT-EX		Rozpracován				
	Nákup softwaru pro BYT-EX		Uzavřen - úspěšně				

Rozpracované případy jsou zobrazeny červeně, uzavřené šedě. I zde lze přehled setřídit pomocí tlačítek v záhlaví sloupců tabulky. Kompletní záznam o konkrétním případě získáte dvojitým kliknutím myši na jeho položku nebo tlačítkem **Zobrazit**.

Tlačítkem **Nový** lze otevřít dialog **Obchodní případ** a založit další nový obchodní případ.

Přehled leadů

Obsah této karty uvidíte jen u firem, které jsou vašimi prodejci. Na kartě je uveden přehled všech *leadů* vzniklých postoupením obchodních případů této firmě k vyřízení v roli prodejce.

Přehled leadů

Zástupci firmy		Provedené kontakty		Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
	Název:		Stav:				
→	Nákup InfoLine		Rozpracován	<div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Zobrazit"/> </div>			

Rozpracované případy jsou zobrazeny červeně, uzavřené šedě. Kompletní záznam o konkrétním *leadu* získáte dvojitým kliknutím myši na jeho položku nebo tlačítkem **Zobrazit**. Také zde lze přehled pomocí tlačítek v záhlaví sloupců třídit.

Přehled kategorií

Kategorie, jejichž pomocí můžete charakterizovat váš vztah k firmě, jsou k dispozici na kartě **Kategorie**. Pomocí voliče **Skupina** nejprve vyberte skupinu, ze které budete kategorie chtít vybírat. Není žádné tajemství, že položka **Všechny** vám zpřístupní názvy úplně všech kategorií. Pak již jen myši vybírejte potřebné kategorie a tlačítkem **Zařadit/Vyřadit** je zařazujte/vyřazujte :-))).

Příklad kategorií

Zástupci firmy		Provedené kontakty		Obchodní případy	Leady	Kategorie	Poznámka
Skupina: --- Všechny ---							
	Název kategorie						
	komunikace			<div style="text-align: right;"> <input type="button" value="Zařadit/Vyřadit"/> </div>			
	koncový zákazník						
	málo významný						
→	posílat nabídky telefonem						
	prodejce						

Poznámky k firmě

Na kartu **Poznámka** můžete zapsat libovolný popisný text týkající se firmy. Ten bude k dispozici vždy, pokud pro tuto firmu otevřete dialog **Firma**.

Karta pro zápis poznámek

Zástupci firmy | Provedené kontakty | Obchodní případy | Leady | Kategorie | Poznámka

Do tohoto pole zapište poznámkový text týkající se firmy jako celku.

Zapište sem údaje, které se nedají podchytit pomocí ostatních polí ani jako kategorie.

Modifikace zobrazení přehledu obchodních případů

Přehled obchodních případů je možné modifikovat pomocí skupinového přepínače v dolní části okna.

Přepínače pro modifikaci zobrazení obchodních případů

Bez rozlišení
 Pouze rozpracované
 Pouze odložené
 Pouze úspěšně uzavřené
 Pouze neúspěšně uzavřené

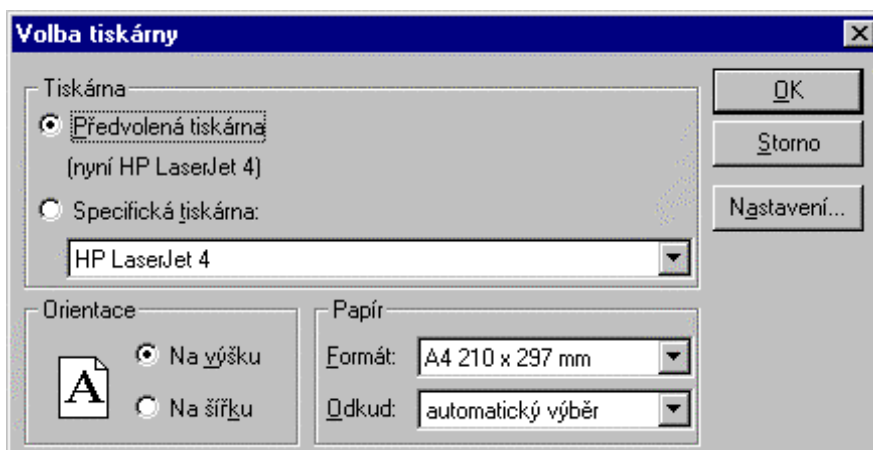
Pomocí přepínače můžete pro zobrazení vybrat případy z hlediska stavu jejich rozpracovanosti.

Tiskové operace

Předvolba tiskárny

Před jakoukoliv tiskovou operací je dobré zkontrolovat nastavení tiskárny. V menu **Aplikace** spusťte příkaz **Tiskárna**. Tím otevřete dialog, kde můžete vybrat jednu z tiskáren, které máte instalované ve vašich Windows a nastavit její parametry.

Dialog pro výběr a nastavení tiskárny



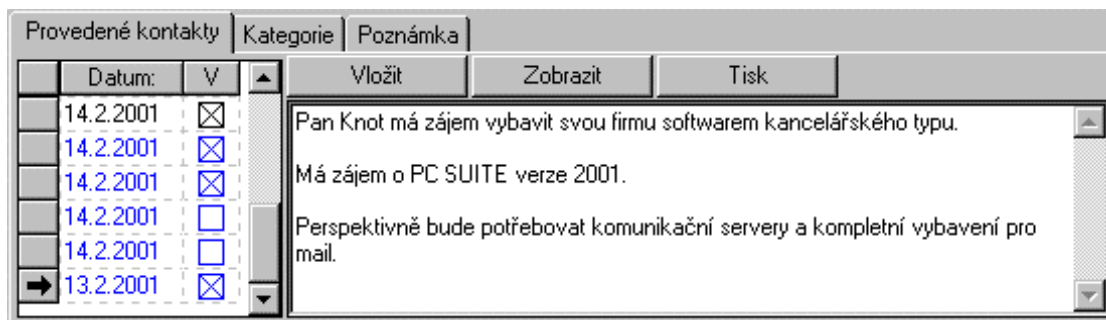
Voličem **Specifická tiskárna** vyberete konkrétní zařízení pro tisk, po stisku tlačítka **Nastavení** budete prostřednictvím jejího ovladače mít možnost nastavit konkrétní parametry (dialogy se pro jednotlivé ovladače liší).

V sekci **Orientace** nastavíte, zda má být stránka tištěna běžně „na výšku“ nebo „na šířku“ – ne všechny tiskárny však tuto možnost nabízejí. V sekci **Papír** můžete vybrat formát papíru a zásobník, ze kterého jej bude tiskárna odebírat (samozřejmě, pokud tiskárna má více zásobníků).

Vlastní tisk

Tisknout lze obsah většiny oken s přehledy osob, firem, kontaktů, obchodních případů a dalších částí prostředí. Samostatný příkaz pro tisk není zařazen do systému ovládacích menu – to, že lze něco vytisknout, poznáte podle tlačítka **Tisk** umístěného v příslušném okně.

Tiskové operace vyžádáte tlačítkem Tisk



Stiskem tlačítka **Tisk** se nejprve otevře náhled na budoucí tiskovou sestavu. Ovládací prvky v horní části hlavního okna se modifikují; vytvoří se zde sada tlačítek, které vám umožní sestavou listovat, a pokud jste spokojeni, vytisknout ji na papír.

Obslužná tlačítka



Význam tlačítek vám

ozřejmí bublinová nápověda, která se zobrazí při nastavení kurzoru myši nad tlačítko. Tlačítko s červenou šipkou ukončí zobrazení náhledu bez tisku – vrátíte se k výchozím datům. Sada „převíjecích“ tlačítek umožní zobrazit první, následující, předchozí či poslední stránku sestavy. Další dvě tlačítka vám vytisknou buď právě zobrazenou stránku nebo celou sestavu. Řada ovladačů je ukončena procentuálním voličem měřítka zobrazení na obrazovce. Tlačítka pro tisk a zobrazení mají své ekvivalenty v příkazech **Tisk** a **Zvětšení** v hlavním menu. Zdůrazňeme, že obsah tiskových sestav můžete ovlivnit vhodnou filtrací dat.

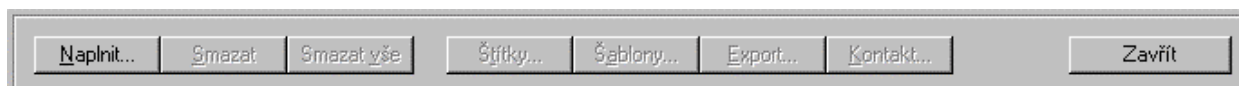
Převážná většina dialogů, kde lze předpokládat, že uživatel může chtít zobrazená data vytisknout, je doplněna tlačítkem **Tisk**. Jeho stiskem se otevře náhledové okno sestavy pro tiskárnu. Potvrzením náhledu se příslušná sestava vytiskne na vybraném tiskovém zařízení.

Tisk štítků

Na základě údajů z databáze si můžete vytisknout sady štítků s adresami nebo jinými údaji. Můžete tisknout i na štítky samolepicího typu.

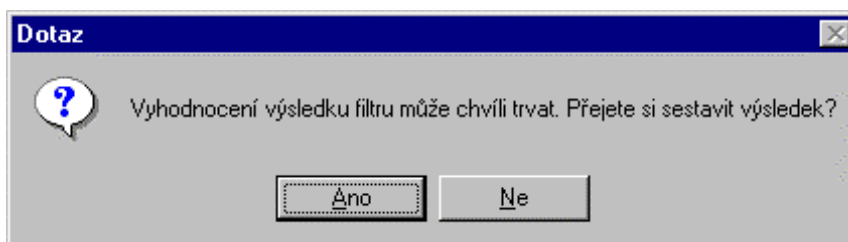
Přípravné práce

Formy tisku uvedené v titulku vyžádáte příkazem **Tisk štítků, šablon, export** z menu **Nástroje**. Samozřejmě, že asi na štítky nebudete chtít tisknout obsah celé databáze. Proto je zapotřebí, abyste ještě před prvním spuštěním příkazu definovali alespoň jeden filtr, jehož pomocí vyberete okruh záznamů, pro které se štítky vytisknou. Dialog je totiž zpočátku zcela prázdný a „živé“ je pouze tlačítko **Naplnit**; to je určeno právě pro výběr vašeho datového filtru.



Výběr dotazu pro tisk štítků

Voličem vyberte jeden z předem připravených filtrů záznamů z databáze (viz kapitola *Filtry – uživatelské výběrové podmínky* na str. 36). Stiskem tlačítka **Provést přenos** se dialog naplní filtrovanými záznamy; předem však ještě musíte kladně potvrdit dotaz:



Dialog se naplní záznamy, které v databázi odpovídají podmínkám nastaveného filtru.

Důležitá poznámka – slovo SMAZAT v tomto dialogu se týká jen v dialogu zobrazených a tedy vybraných záznamů – nebojte se, z databáze záznamy fyzicky nevymaže!!!

Dialog pro úpravu výběry záznamů pro tisk

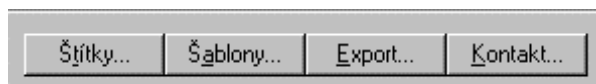


V okně tedy máte možnost jednak výběr položek zobrazených na základě výběru modifikovat (přebytečné záznamy z přehledu vymazat), jednak můžete položky upravit.

Když libovolnou položku výběru označíte, můžete ji tlačítkem **Smazat** ze seznamu vymazat. Znovu opakují, nemějte obavy – položka se vymaže jen z tohoto seznamu, nikoliv z databáze. Tlačítkem **Smazat vše** se vyprázdní obsah celého okna a můžete po stisku tlačítka **Naplňit** zkusit nasadit jiný filtr.

Klepnutím na libovolnou z položek (i prázdnou) se tato položka stane editovatelnou; její znění můžete libovolně upravit, přepsat, vymazat či doplnit. I zde jde jen o dočasnou úpravu, pro „tento“ tisk.

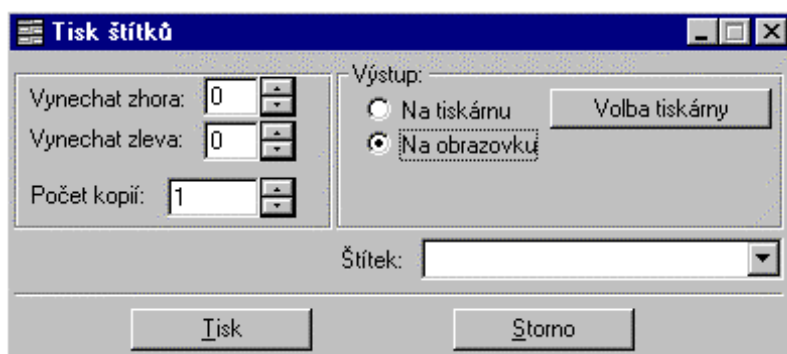
Pokud máte záznamy ve stavu, jakém je chcete použít, můžete se zaměřit na jedno ze čtveřice tlačítek dole vpravo, jejichž pomocí určíte, co chcete vlastně se záznamy dělat.



Vlastní tisk štítků

Chcete-li tisknout štítky, pak jakmile budete mít okno s položkami pro tisk kompletní, stiskněte tlačítko **Štítky**. Zbývá určit formát štítků a některé další parametry pro konkrétní tisk.

Nastavení parametrů pro vlastní tisk štítků



Typ štítků (velikost, počet sloupců...) vyberete voličem **Štítek**. Některé tiskárny nemohou tisknout tak, aby papír byl využit beze zbytku až do krajů. Proto je možné voliči **Vynechat zhora** a **Vynechat zleva** vypustit tisk horních a případně i levých štítků. Před tiskem „na ostro“ si ještě můžete vyžádat další náhled; v sekci **Výstup** nastavte přepínač do polohy **Na obrazovku**. Pak pro kontrolu uvidíte celou stránku se štítky, jak se bude doopravdy tisknout. Zbývá volič **Počet kopií**. Jaké číslo zde nastavíte, tolikrát bude tisk každé stránky opakován.

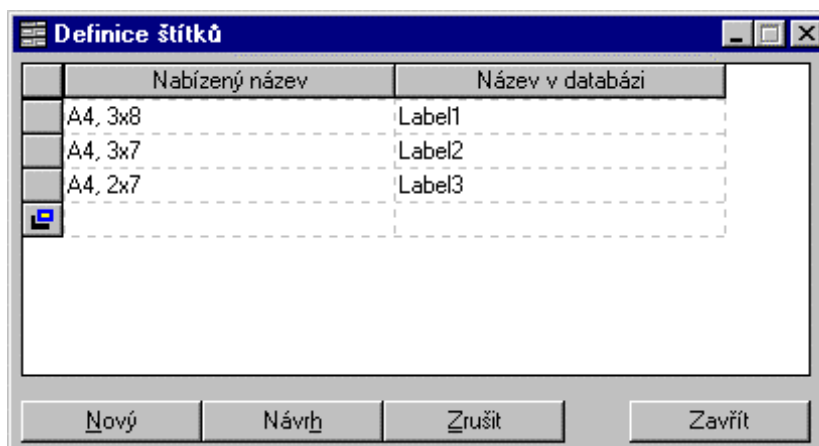
Ještě před spuštěním tisku můžete tlačítkem **Volba tiskárny** přenastavit tiskárnu, na které budete chtít štítky vytisknout. Vlastní tisk spustíte tlačítkem **Tisk**.

Návrhy štítků

V systému InfoLine lze pomocí prostředků (návrháře) WinBase602 umožňují vytvářet štítky libovolných rozměrů a parametrů. Nejběžněji používané typy jsou předdefinovány. Je povolen tisk několika štítků ve sloupcích vedle sebe.

Prostředí pro návrh štítků otevřete příkazem **Návrh štítků** z menu **Aplikace** a submenu **Nastavení**. Otevře se seznam všech dosud definovaných štítků, které máte k dispozici. Tlačítkem **Návrh** můžete editovat vzhled štítku pod ukazatelem seznamu. Tlačítkem **Nový** můžete založit úplně nový vzor štítku.

Dialog se seznamem štítků



Štítek se definuje v návrháři pohledů WinBase602.

Štítek je charakterizován:

- šířkou jedné jmenovky v mm
- výškou jedné jmenovky v mm
- šířkou mezery mezi jmenovkami, je-li na stránce více než jedna (v horizontálním směru)
- výškou mezery mezi jmenovkami (ve vertikálním směru)
- počtem jmenovek vedle sebe (v horizontálním směru)
- počtem jmenovek na jedné stránce (vertikální směr), i když se tiskne na nekonečný pás
- levým horizontálním okrajem – vzdáleností od kraje podkladu k prvnímu štítku shora
- horním vertikálním okrajem – vzdáleností od kraje podkladu k prvnímu štítku zleva.

Minimální změna každého rozměru je 0,3 mm - přesněji než tento rozměr nelze údaje zadat. Případná odchylka se však nekumuluje, na nové stránce budou rozměry opět v pořádku.

Filtry – uživatelské výběrové podmínky

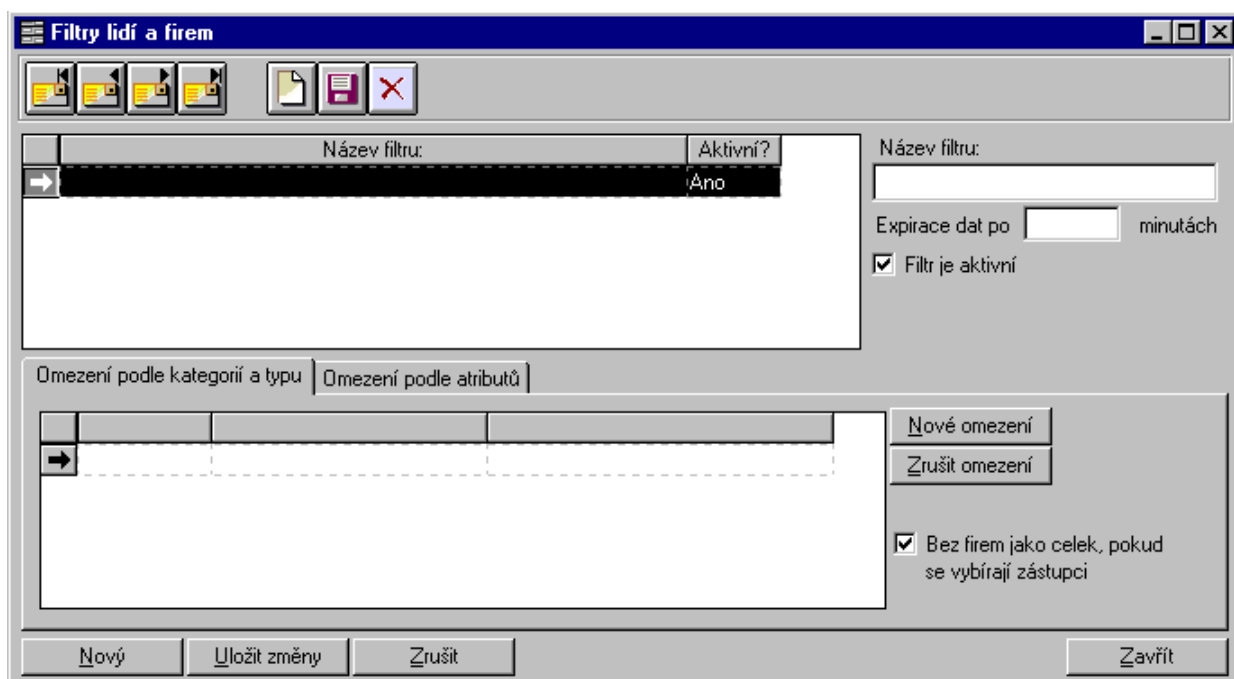
Počet záznamů ve vaší databázi se s narůstající dobou provozu systému InfoLine bude neustále zvětšovat. „Přehlédnout“ neustále rostoucí počet položek tak bude čím dál tím víc těžší, natož v nich vyhledat požadované informace jiného charakteru než je „pouhé“ jméno firmy či jejího zástupce.

Proto máte k dispozici nástroj pro filtraci dat. Budete si moci vytvořit pojmenovaná kritéria, jejichž zapojením se v přehledech čerpaných z databáze zobrazí jen odpovídající položky – ostatní se odfiltrují. Kritéria se specifikují ve formě tzv. dotazů, tedy logicky provázaných kritériálních vztahů.

Výběrové filtry se specifikují v dialogu příkazu **Uživatelské filtry** z menu **Nástroje**. Dialog **Filtry lidí a firem** obsahuje přehled všech dosud definovaných filtrů a všechny potřebné prostředky k jejich vytváření a údržbě.

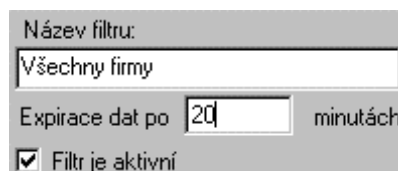
Po prvním spuštění příkazu je dialog téměř prázdný a jediné, co je vám k dispozici, je tlačítko **Nový**. Jeho stiskem oživnou ovladače pro vytvoření prvního filtru.

Výchozí podoba dialogu pro vytváření a údržbu filtrů

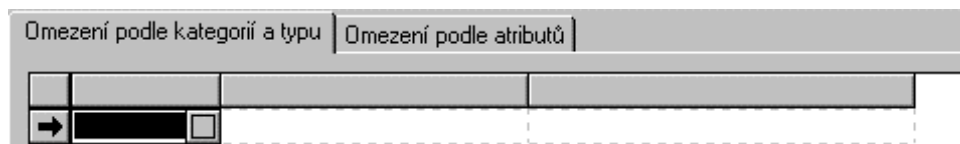


Nenechte se vyděsit zdánlivou složitostí dialogu, jeho obsluhu probereme krok za krokem. Dialog je rozdělen do dvou sekcí. V horní sekci je seznam jednotlivých filtrů; v pravé části jsou ovladače pro jejich pojmenování a aktivaci. V dolní části vytvoříte seznam podmínek, které se budou týkat označeného filtru v sekci nahoře.

Začneme tím, že budoucí nový filtr pojmenujeme. Do pole **Název filtru** запиšte předpokládaný název. Klepnutím myší zaškrtnete čtverec **Filtr je aktivní**, tím bude k dispozici pro případné použití při filtraci dat. Do pole **Expirace dat** запиšte počet minut, po které budou data považována za aktuální.



V dolní sekci je připraven řádek seznamu pro vložení první filtrační podmínky.

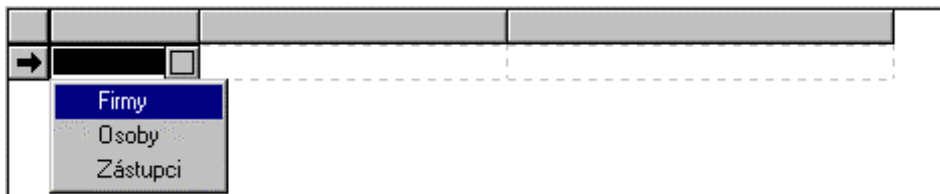


Řekněme, že budeme chtít jako první vytvořit filtr zcela propustný, který umožní zobrazit záznamy o všech firmách a jednotlivcích.

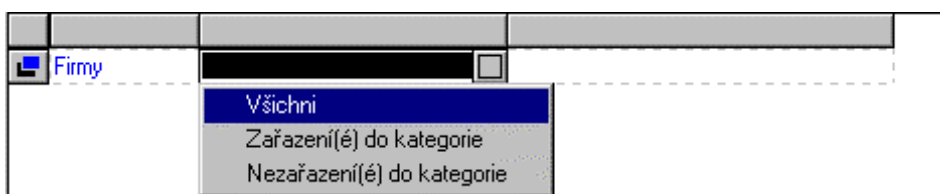
Dolní sekce má dvě karty přístupné klepnutím na příslušnou záložku. Implicitně je otevřená karta Omezení podle kategorií a typu. Klepněte myší do jejího prvního políčka:



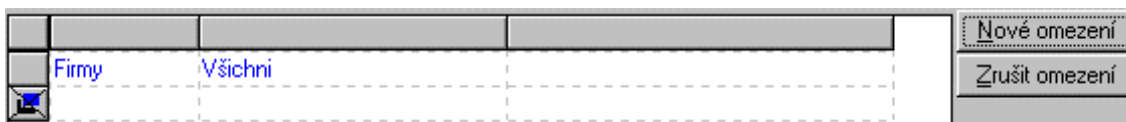
Stiskem tlačítka v pravé části označeného políčka se rozvine seznam, který umožňuje vybrat operand první podmínky:



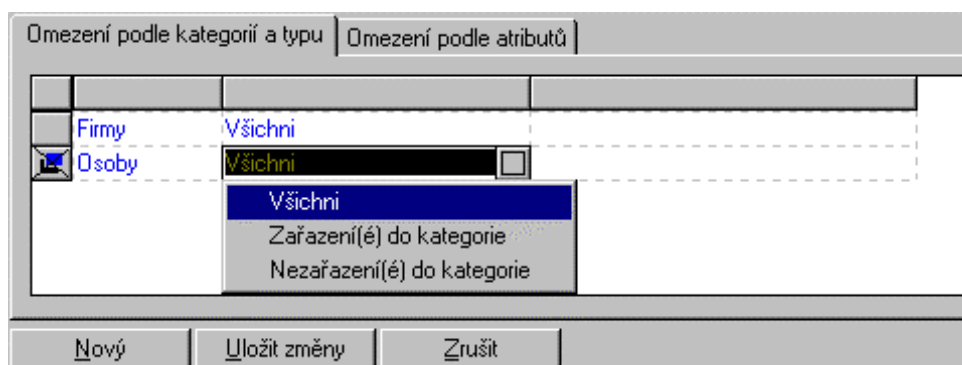
Klepnutím na položku Firmy v rozvinuté nabídce se tato položka přesune do políčka. Budeme pokračovat dalším políčkem směrem vpravo:



Výběrem položky **Všichni** vznikne první podmínka – VŠECHNY FIRMY. Zbývající položky týkající se kategorií byste využili ve spojení s kategorií nastavenou podobným způsobem ve třetím sloupci. Naše podmínka umožňující zobrazení všech firem je ale již hotová.

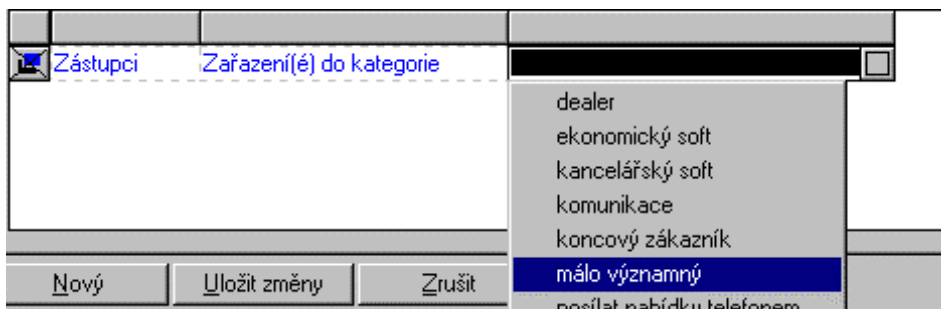


Teď by mohl být filtr uložen, ale my po něm budeme chtít také to, aby kromě firem zobrazoval i jednotlivce. Proto stiskem tlačítka **Nové omezení** otevřeme další řádku a do ní vložíme položky **Osoby** a opět **Všichni**. Pak již stačí stisknout tlačítko **Uložit změny** a filtr se uloží a je vám k dispozici.



Filtr můžete stejným způsobem kdykoliv změnit nebo doplnit o další omezující podmínky. Pak vždy stačí stisknout tlačítko **Uložit změny** a filtr se uloží v té podobě, jakou má právě v pracovním okně.

Ještě se podívejme, jak by vypadalo vytvoření filtrační podmínky využívající kategorie; tak třeba pro zástupce firem, které interně považujeme z našeho obchodního hlediska za méně významné:



Popsaným způsobem si lze kombinací vhodných podmínek a kategorií vytvořit jakýkoliv filtr „na míru“ okamžitému požadavku.

Zatím jsme se seznámili jen s kartou **Omezení podle kategorií a typu**. Nyní se podívejme na druhou kartu – **Omezení podle atributů**. Zde můžete nastavit výběr podle měst, krajů a států. Tak například budete-li si chtít zobrazit záznamy o všech firmách v Liberci, pak na kartě **Omezení podle kategorií a typu** nastavte v prvním sloupci položku **Firma** a na kartě **Omezení podle atributů** запиšte do pole **Název města začíná** slovo Liberec (nebo jen třeba „Li“, usoudíte-li, že to bude pro jednoznačnou identifikaci postačovat).

Omezení podle kategorií a typu
Omezení podle atributů

Název města začíná:

Název kraje začíná:

Název státu začíná:

Statistické údaje o činnosti prodejců

Statistické údaje o činnosti prodejců firmy dovolují sledovat a posuzovat průběh práce těchto velice vytížených jedinců a posoudit, nakolik byla úspěšná.

Okno **Statistika prodejců** otevřete příkazem **Statistika Prodejců** z menu **Nástroje**. Okno obsahuje položky s výpisem jmen a souvisejících informací o aktivitách prodejců převzaté z databáze.

Chcete-li vidět údaje o konkrétním prodejci, nalistujte v tabulce jeho jméno a stiskněte tlačítko se šipkou (vlevo). V poli v levém horním rohu okna se velkými písmeny vypíše jeho jméno.

Statistika prodejců

Statistika prodejců

Počet OP: 1 tj. 50,00 % Počet odložených OP: 0 tj. 0,00 %
 Počet úspěšných OP: 0 tj. 0,00 % Počet rozpracovaných OP: 1 tj. 50,00 %
 Počet neúspěšných OP: 0 tj. 0,00 % Obrat z OP: tj. %

Prodejce

Obchodník:	Počet OP	[%]	Počet úspěšných OP	[%]	Poč
Kokofarma	1	50,00	0	0,00	
→ Bukovec Software a.s.	1	50,00	0	0,00	
Čochtan a spol s.r.o.	0	0,00	0	0,00	

Statistika za období od 1.2.2001 do 15.2.2001 provedená ke dni 15.2.2001 Přepočítat

Výběr období

Stiskem tlačítka **Přepočítat** se zobrazí dialog **Spočítat statistiku za období**, kde jsou dva voliče pro nastavení data **Od - Do**. Voliče rozvinou nabídku formou kalendářního lístku na libovolný měsíc, takže lze přesně specifikovat období, za které chcete provést přepočet.

Spočítat statistiku za období

Od: 1. 1. 2001 Do: 30. 6. 2001

OK Storno

Záhlaví sloupců v tabulce můžete využít k setřídění položek podle daného sloupce. Dvojným kliknutím na tlačítko se sloupec setřídí vzestupně (nebo sestupně, podle výchozího stavu). Dalším dvojným kliknutím se smysl setřídění obrátí. Aktuální stav, tedy podle kterého ze sloupců je tabulka tříděna a v jakém pořadí, ukazuje šipka vedle názvu sloupce.

Obchodník:	↓
→ Bukovec Software a.s.	
Čochtan a spol s.r.o.	
Kokofarma	

Obchodník:	↑
→ Kokofarma	
Čochtan a spol s.r.o.	
Bukovec Software a.s.	

Možnost setřídění je důležitým aspektem práce s tabulkou – můžete si operativně zjistit, kdo měl nejvíce obchodních případů (a naopak), kdo pro firmu dosáhl největšího zisku (a naopak) a podobně.

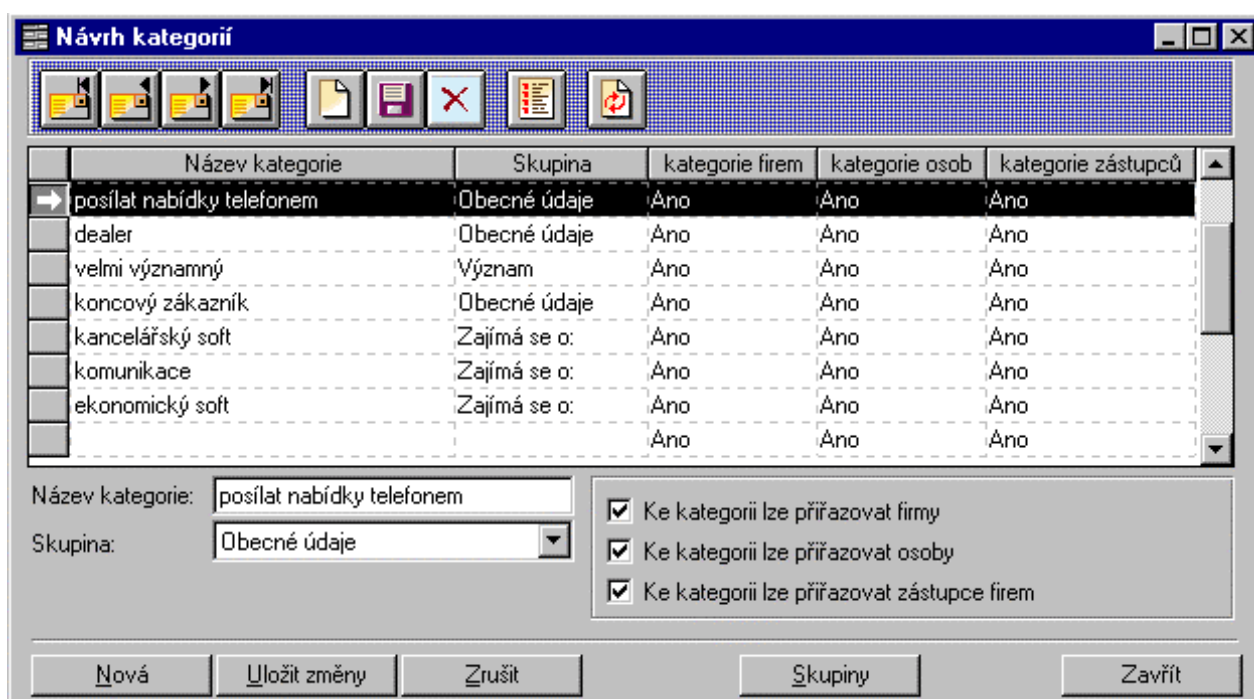
Úpravy a nastavení prostředí

Vytváření a úpravy kategorií a jejich skupin

Podívejme se, jak můžete vytvářet a upravovat jednotlivé kategorie. Specifikovat můžete libovolný počet různých kategorií s názvy dlouhými až padesát znaků. Jednotlivé kategorie lze zařazovat do pojmenovaných skupin a lze také rozhodnout, zda má být možné je přiřazovat firmám, osobám a zástupcům firem – jednotlivě i v kombinacích.

Z menu **Aplikace** spusťte příkaz **Nastavení** a pomocí submenu **Kategorie** otevřete dialog **Návrh kategorií**. Zde můžete vytvořit a pojmenovat jednotlivé kategorie pro okruh lidí, firem a zástupců firem. Podívejme se na obrázek dialogu:

Dialog pro vytváření a úpravy kategorií



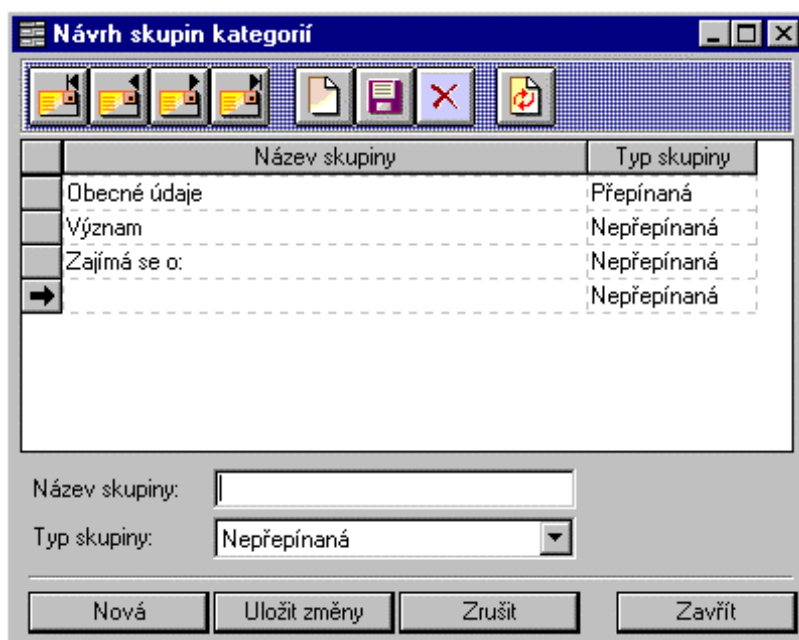
Největší část okna dialogu tvoří seznam kategorií. Každá položka se skládá z názvu kategorie, jména skupiny, do které je zařazena a indikátorů, zda kategorie je použitelná ve spojitosti s firmami, osobami a zástupci firem. Pod seznamem je skupina ovladačů pro vytváření kategorií. A ještě níže pětice tlačítek, jimiž celý dialog budete ovládat.

Než si ukážeme, jak kategorii vytvoříte, bude zapotřebí se zaměřit na skupiny. To proto, že kategorii již při založení musíte do nějaké skupiny zařadit. Stiskněte tlačítko **Skupiny**. Tím se otevře dialog **Návrh skupin kategorií** pro vytváření a změny skupin. V horní části dialogu je seznamu existujících skupin, níže pak najdete ovladače k jeho správě a doplnění o nové skupiny.

Jak založíte novou skupinu? Nejprve stiskněte tlačítko **Nová**. Tím se otevře prázdný řádek pro zápis záznamu o nové skupině. Název skupiny zapište do pole **Název skupiny**. Voličem **Typ skupiny** vyberte, zda se má jednat o skupinu přepínanou nebo nepřepínanou. Tlačítkem **Uložit změny** se údaje přenesou do seznamu a zároveň i uloží do databáze.

Pokud chcete údaje o existující skupině upravit, nastavte na její položku ukazatel seznamu. Údaje přenesené do polí ovladačů upravte podle vašeho požadavku a opět stiskněte tlačítko **Uložit změny**. Stisknete-li tlačítko **Zrušit**, skupina se vymaže.

Dialog pro práci se skupinami



Máte-li vytvořené potřebné skupiny, můžeme se vrátit ke kategoriím. Novou kategorii založíte stiskem tlačítka **Nová**, čímž se otevře prázdný řádek pro její vložení. Pomocí pole **Název kategorie** budoucí kategorii pojmenujte. Voličem **Skupina** pak vyberte její příslušnost k jedné ze skupin, které jste vytvořili výše uvedeným postupem. Tři zaškrťovací čtverce vpravo dole vám umožní rozhodnout, zda právě tuto kategorii budete moci používat ve spojení s osobami, firmami či jejich zástupci, nebo třeba i u všech najednou. Po dokončení zadání stiskněte tlačítko **Uložit změny** a nová kategorie se zařadí do seznamu i uloží do databáze.

Chcete-li údaje o existující kategorii upravit (třeba rozšířit její působnost z firem na firmy i zástupce firem, nastavte na její položku ukazatel seznamu. Pomocí ovladačů upravte, co je třeba a stiskněte tlačítko **Uložit změny**. Tlačítkem **Zrušit** celou kategorii ze seznamu vymažete.

Popsaným způsobem vytvořte seznam všech kategorií a jejich skupin, které budete chtít výhledově používat.

Importy lidí a firem

Vedle běžných vstupů dat do uživatelské databáze (ručním zápisem, z pošty ...) je také možné vstupní data importovat ze souboru, který je v jednom z povolených (běžně užívaných) formátů.

Z menu **Nástroje** spusťte příkaz **Import lidí a firem**. Tím se rozvine submenu s příkazy **Nastavit** a **Provést**.

Příkaz **Nastavit** otevře dialog **Nastavení importu, exportu nebo přenosu dat IMPORT**.

Nastavení parametrů importu

	Vzít hodnotu	Zapsat do sloupce	Cílový typ	Délka [,des. míst]
→	firma	FIRMA	C: char	100
	titul_pred	TITUL_PRED	C: char	10
	jmeno	JMENO	C: char	15
	prijmeni	PRIJMENI	C: char	20
	titul_za	TITUL_ZA	C: char	10
	funkce	FUNKCE	C: char	50
	mesto	MESTO	C: char	35
	kraj	KRAJ	C: char	30
	stat	STAT	C: char	20
	psc	PSC	C: char	20

Volba zdroje dat

Volič **Odkud vzít data pro přenos** otevře nabídku:

- tabulka ve WinBase
- datový soubor v interním formátu WinBase
- text srovnaný do sloupců
- text s oddělovači údajů (CSV)
- formát z DBF (memo z dBase IV)
- formát z DBF (memo z FoxPro 2.0)
- cizí tabulka ODBC
- odpověď na dotaz.

Konkrétní soubor, odkud se budou data importovat, vyberete tlačítkem **Vybrat soubor**; tím se otevře standardní systémový dialog **Výběr souboru**.

Kam se budou importovaná data zapisovat?

Volič **Kam zapisovat přenášená data** otevře nabídku možností, kam data z vybraného zdroje importovat:

- tabulka ve WinBase
- datový soubor v interním formátu WinBase
- text srovnaný do sloupců
- text s oddělovači údajů (CSV)
- formát z DBF (memo z dBase IV)
- formát z DBF (memo z FoxPro 2.0)
- cizí tabulka ODBC
- odpověď na dotaz.

Vpravo od voliče je variabilní ovládací prvek určený k výběru tabulky WinBase, do které se mají přenášená data importovat nebo souboru, do kterého se ve zvoleném formátu uloží.

Pokud zaškrtnete přepínač **Indexy měnit až po importu**, pak se databáze přeindexuje až po ukončení kompletní operace.

Popis přenosu

Tlačítkem **Vytvořit popis** se otevře sekce **Detailní popis přenosu jednotlivých hodnot**. Ta je tvořena tabulkou o dvou sloupcích. Slouží ke sladění přenosu mezi položkami zdrojového a položkami cílového záznamu. Jde o to vybrat dvojice korespondujících položek, aby třeba importované příjmení se opravdu uložilo zase jako příjmení a ne třeba jako název ulice. Kliknutím na libovolnou z položek tabulky se text položky orámuje a doplní tlačítkem, jehož stiskem se otevře seznam všech položek ve sloupci. Kliknutím na položku se tato přesune na aktuální pozici ve sloupci a tím změní způsob přiřazení.

Pokud se během práce „ztratíte“, můžete se stiskem tlačítka **Vymazat popis** vrátit k výchozímu stavu.

Tlačítkem **Kontrola popisu** můžete před vlastním procesem provést syntaktickou kontrolu popisu přenosu. Stiskem tlačítka **Uložit popis** se definice tohoto přenosu dat uloží pro případné opakované použití.

Převod z textového souboru

Převod z textového souboru vyžaduje nastavení celé řady parametrů. Dialog **Formát údajů v textovém souboru** pro jejich nastavení otevřete tlačítkem **Textový formát**.

- **Oddělovač polí ve formátu CSV** – zvolte znak, kterým jsou (resp. budou) od sebe odděleny hodnoty při vstupu (resp. výstupu) v zobecněném formátu CSV (*Comma Separated Values*). Není-li vhodný znak v nabídce, zapište znak jiný. Obvykle se používá čárka.
- **Omezovač pole obsahující oddělovač polí** – zvolte znak, kterým je (bude) ohraničena v souboru hodnota, která v sobě obsahuje znak sloužící k oddělování hodnot (vybraný z horní nabídky). Obvykle se používají uvozovky.
- **Při výstupu vytvořit záhlaví souboru** – zvolte znak, kterým je (bude) ohraničena v souboru hodnota, která v sobě obsahuje znak sloužící k oddělování hodnot (vybraný z horní nabídky). Obvykle se používá uvozovka.
- **Při vstupu přeskočit řádku záhlaví** – zadejte počet řádek, které se při čtení textového souboru (importu dat) přeskočí (ignorují). Obvykle se nastaví na 1.
- **Formát data** – vyberte z nabídky (nebo si sami vytvořte) formát data v textovém souboru (D označuje den, M měsíc, C století, Y rok, DD znamená zobrazení vedoucí nuly (01), D bez nuly (1), ostatní znaky jsou oddělovače). Pokud vám žádný formát nevyhovuje, použijte v popisu přenosu konverzní funkce **Date2str**, kde lze převzít obecně navržený formát ve Windows.
- **Formát času** – vyberte z nabídky (nebo si sami vytvořte) formát času v textovém souboru (H označuje hodinu, M minutu, S sekundu, F tisíce sekund, ostatní znaky jsou oddělovače). Pokud vám žádný formát nevyhovuje, použijte v popisu přenosu konverzní funkce **Time2str**, kde lze převzít obecně navržený formát ve Windows.

- Přepínač **Semilogaritmický tvar reálných čísel (1.23e-4)** – příznak, zda se má použít semilogaritmický zápis reálných čísel (není-li zatržen, použije se desetinný tvar). Pokud potřebujete speciální tvar čísla, použijte v popisu přenosu konverzní funkci **Real2str** .
- Přepínač **Povolit řádky ukončené pouze CR** – příznak, má-li se za oddělovač řádků v textu brát jen znak CR místo běžného CRLF

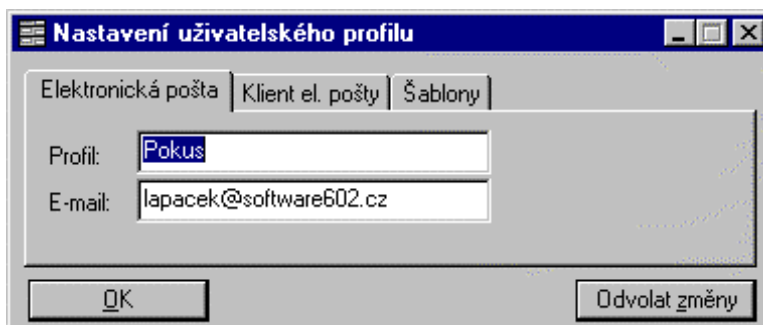
Pomocí pole **Přenášet pouze záznamy splňující podmínku** můžete podle potřeby zadat podmínku, kterou musí splnit přenášené záznamy. Pomocí této podmínky lze filtrovat pouze záznamy exportované z tabulky ve WinBase602 nebo z odpovědi na dotaz. Není-li podmínka zadaná, přenesou se všechny záznamy.

Komunikujte se svým okolím

Nastavení vaší identifikace pro příjem zásilek elektronické pošty

Další nastavení se týká vás osobně, tedy způsobu, jak mají být doručeny elektronické zásilky určené pro vás. V nabídce **Aplikace** spusťte příkaz **Nastavení**. V jeho dialogu na kartě **Elektronická pošta** nastavíte vše potřebné.

Nastavení uživatelského profilu



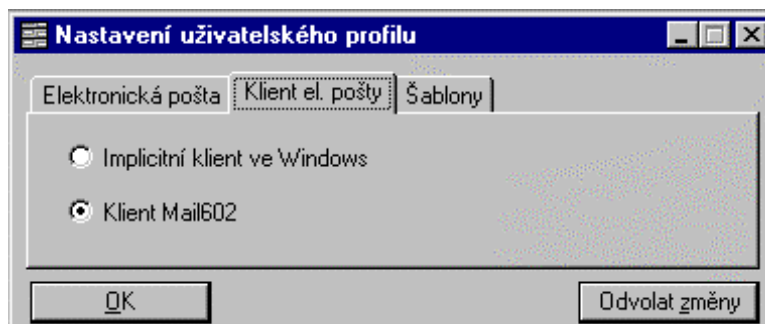
Pomocí pole **Profil** specifikujte předem definovaný poštovní profil (viz str. 56), který bude použit pro doručení pošty a do pole **E-mail** запиšte adresu schránky, kam mají být zásilky doručeny (a kde s nimi lze pomocí vybraného profilu pracovat).

Volba implicitního klientského programu

Pro práci v prostředí InfoLine si také můžete zvolit klientský program, jehož služby budete chtít akceptovat. Na kartě **Klient el. pošty** dialogu **Nastavení aplikace** můžete buď vybrat standardní klientský program Mail602 nebo implicitní poštovní klientský program zvolený ve Windows. Který to je poznáte třeba tak, že v prohlížeči stránek WWW, *Internet Exploreru*, spustíte v menu **Nástroje** příkaz **Možnosti sítě Internet** a na kartě programy se podíváte na nastavení voliče **Elektronická pošta**.



Nastavení implicitního poštovního klienta



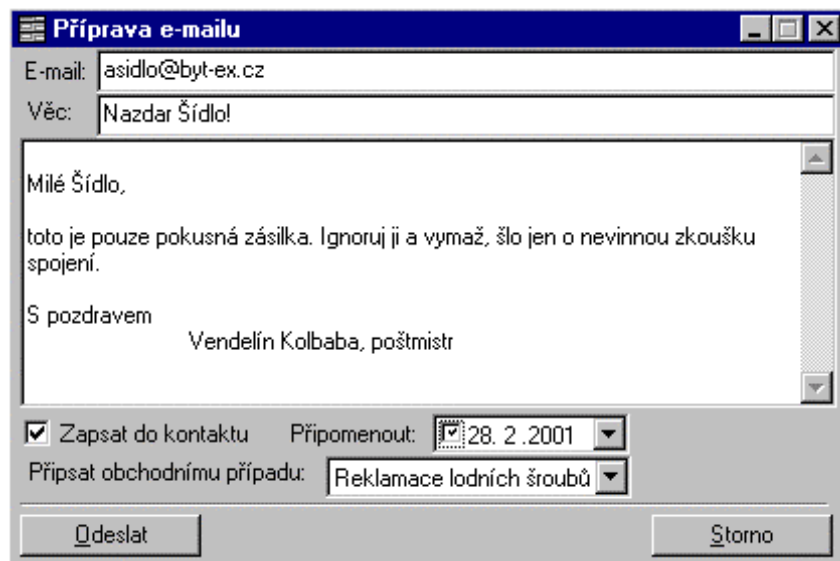
Potřebujete poslat poštovní zásilku některé firmě?

Pokud potřebujete poslat zásilku elektronické pošty jedné konkrétní firmě, postupujte takto. V hlavním menu spusťte příkaz **Lidé a firmy**. Pomocí dotazovacích polí vyhledejte položku s názvem firmy (pokud ji v okně nevidíte přímo) a stiskněte tlačítko **Zobrazit firmu**. Tím otevřete dialog **Firma**. Zde se podívejte na sekci **E-mail**; měly by zde být adresy vedoucí obecně na firmu jako takovou. Vedle každé položky s adresou je tlačítko s obálkou (**Poslat e-mail**).

Stisknete-li toto tlačítko, otevře se okno **Příprava e-mailu**. V něm můžete připravit a odeslat zásilku pomocí poštovního klientského programu přednastaveného v konfiguraci.



Příprava zásilky posílané firmě



Do pole **E-mail** se přebírá adresa uvedená v záznamu z databáze; můžete ji upravit nebo změnit. Do pole **Věc** zapište identifikační řetězec charakterizující zásilku v seznamech front. Následuje velké pole dopisového editoru, kde napište firmě dopis, jaký potřebujete. Pod editorem je důležitý zaškrťovací čtverec **Zapsat do kontaktu**. Pokud bude při odeslání zásilky čtverec zaškrtnut, zapiše se text dopisu mezi vaše kontakty s danou firmou. Voličem **Předat obchodnímu případu** můžete nastavit, kterému z obchodních případů bude kontakt z elektronické pošty přiřazen. Voličem **Připomenout** můžete nastavit datum, kdy má být případ, ke kterému se dopis vztahuje připomenut, abyste zkontrolovali jeho průběh. Při dosažení nastaveného data se „připomínka“ zobrazí mezi položkami seznamu **Aktuálně k vyřízení**, který otevřete příkazem **Dnes** z hlavního menu. Pod položkou je k dispozici celý text dopisu.

Zásilku s nastavenými parametry odešlete tlačítkem **Odeslat**.

Potřebujete poslat zásilku konkrétní kontaktní osobě firmy?

Pokud potřebujete poslat zásilku elektronické pošty konkrétnímu zástupci určité firmy, postupujte takto. V hlavním menu spusťte příkaz **Lidé a firmy**. Pomocí dotazovacích polí vyhledejte položku se jménem zástupce firmy a stiskněte tlačítko **Zobrazit osobu**.

Tím otevřete dialog **Kontaktní osoba**. V sekci **E-mail** by měla být adresa (nebo dvě) vedoucí na vybranou kontaktní osobu. Význam a použití tlačítek s obálkou jsou naprosto analogické tomu, co bylo uvedeno v předchozí kapitole v souvislosti s posláním zásilek firmě.



Šablony vzorových dokumentů

K usnadnění korespondence s lidmi a firmami, jejichž adresy máte uložené v databázi, může významně přispět textový procesor 602Text z kancelářského balíku 602Pro PC SUITE. Jeho dokumenty doplněné speciálními proměnnými, tzv. poli pro slučování, mohou automatizovat a velice urychlit vytváření a posílání dopisů.

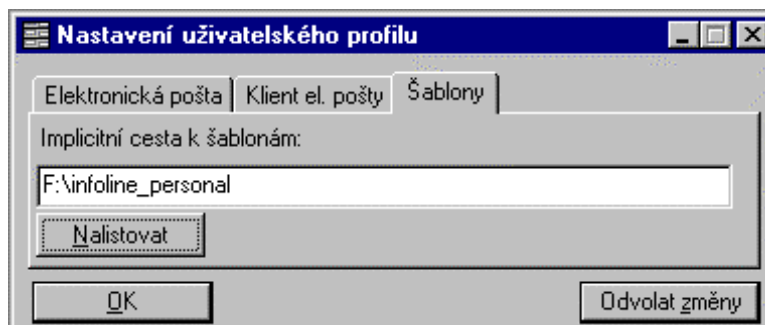
Práce s dokumenty obsahujícími pole pro slučování a jejich příprava nejsou obtížné. Abyste však zpočátku nemuseli tápat a mohli výhody takových dokumentů využívat okamžitě, je součástí dodávky InfoLine několik šablon – vzorový dopis, faktura, stvrzenka, formulář na půjčku a pár různých faxů.

Nastavení adresáře

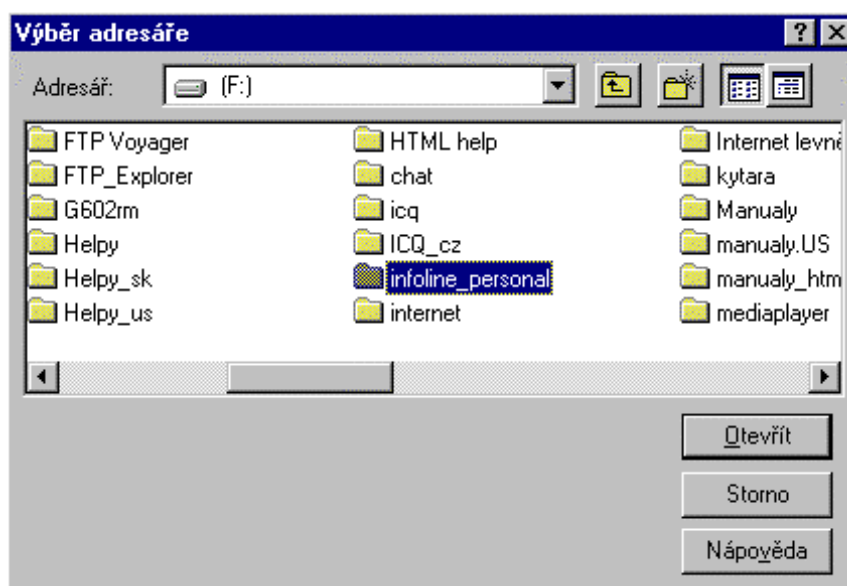
Šablony textového procesoru 602Text poznáte podle charakteristické přípony WPT. Instalovaly se do stejného adresáře spolu s ostatními soubory InfoLine. Vaším prvním úkolem bude nastavit přístupovou cestu k tomuto adresáři jako součást uživatelského profilu. V nabídce **Aplikace** spusťte příkaz **Nastavení** a dále pak příkaz **Uživatelský profil**. V dialogu **Nastavení uživatelského profilu** otevřete kartu **Šablony**. Pomocí tlačítka **Nalistovat** najdete disk a adresář, kde jsou soubory InfoLine (a tedy i šablony); potvrzením údaje se přístupová cesta k adresáři přenese do pole **Implicitní cesta k šablonám**.

Šablony můžete mít uložené obecně kdekoliv, můžete pro ně později třeba vytvořit samostatný podadresář; přístupovou cestu pak je pak ovšem zapotřebí upřesnit.

Nastavení přístupové cesty k šablonám



Pomocný dialog pro interaktivní vyhledání adresáře se šablonami



Jak šablony využijete

Pro práci se šablonami poslouží stejný dialog, který jste již poznali v souvislosti s tiskem štítků (viz kapitola *Tisk štítků, šablony a export* na str. 33).

Ve stručnosti si připomeňme:

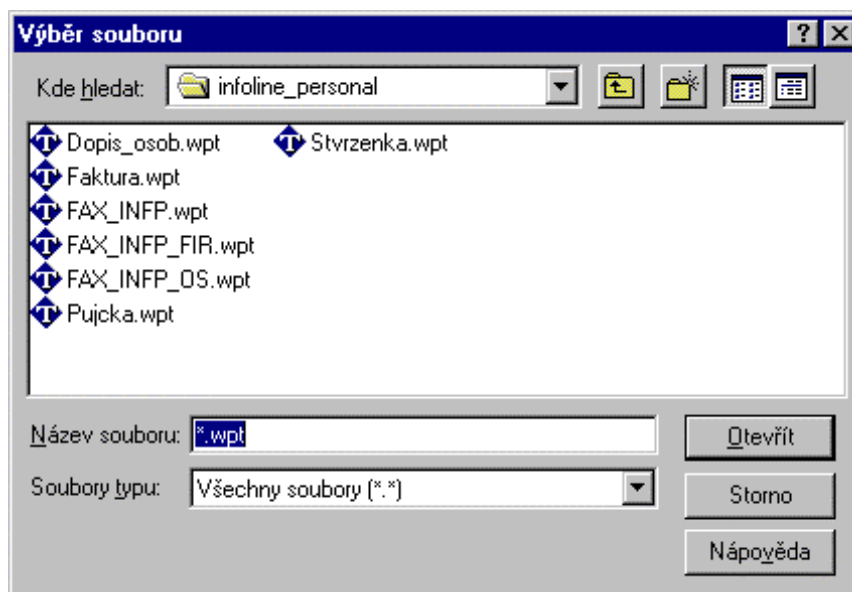
- Tlačítkem **Naplňit** zvolte vhodný filtr a seznam naplníte odpovídajícími záznamy z databáze.
- Seznam pak můžete upravit – pozměnit části položek nebo je ze seznamu i vymazat.

Máte-li v seznamu všechny potřebné položky, můžete přistoupit k tisku pomocí šablony. Stiskněte tlačítko **Šablony**.



Tím se otevře dialog, který vám nabídne výběr ze všech šablon dostupných ve vašem implicitním adresáři.

Výběr šablony

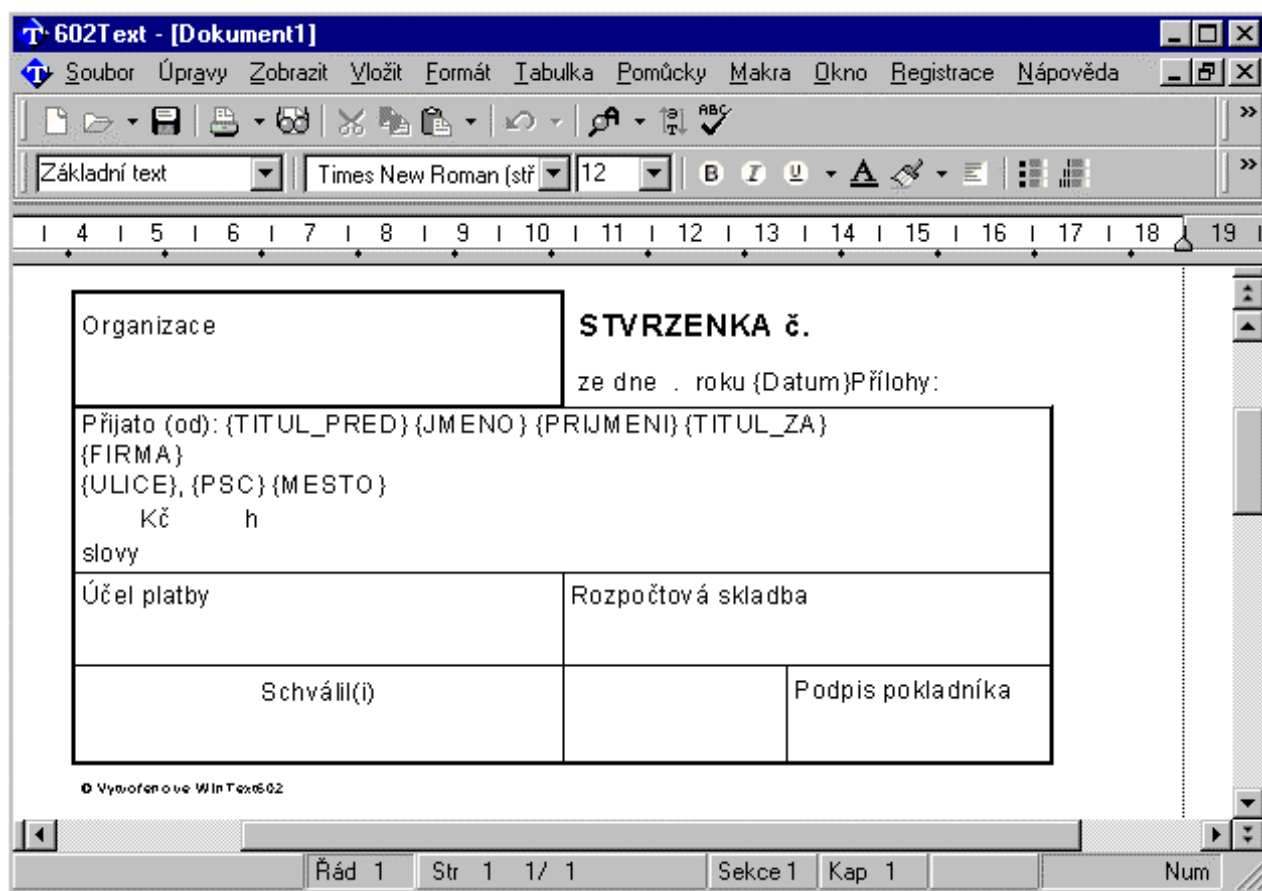


Vyberte si vhodnou šablonu odpovídající zamýšlenému použití a stiskněte tlačítko **Otevřít**.

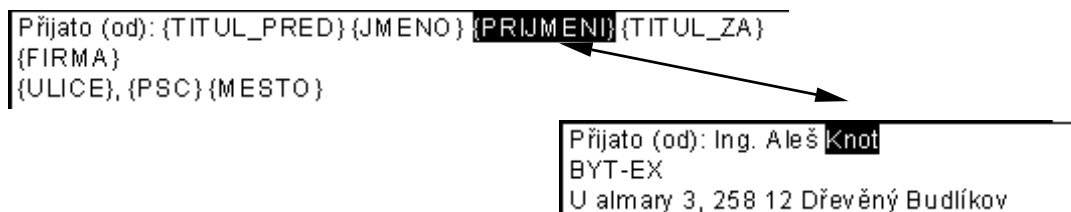
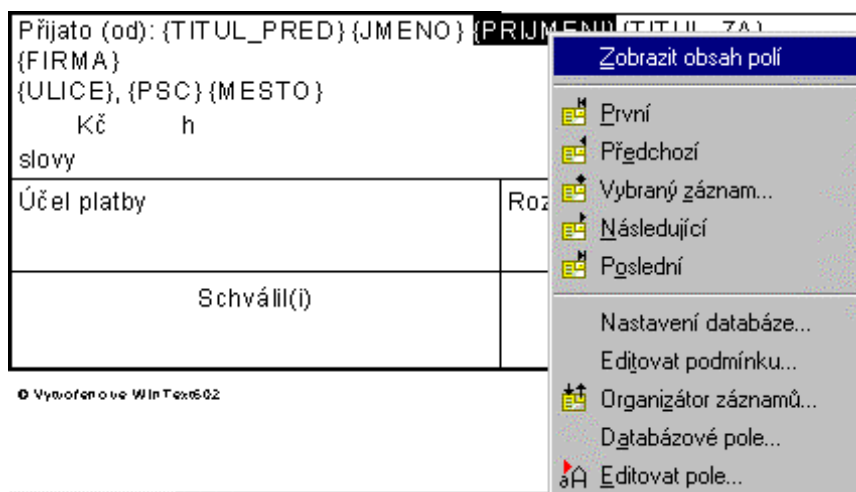
Pokud máte korektně instalovaný kancelářský komplet 602Pro PC SUITE, budete muset mít několik vteřin strpení, než se spustí textový procesor 602Text. V něm se pak připraví nový dokument na základě vaší zvolené šablony. Pokud jste již někdy se slučováním dokumentů pracovali, pak jistě víte, že je nutné, abyste k dokumentu měli nastavenou databázi, ze které se budou přebírat potřebné proměnné údaje. Zde je automaticky předem nastavena databáze programu InfoLine, takže nemusíte nastavovat vůbec nic.

Na následujícím obrázku vidíte, že některé prvky připraveného dokumentu jsou ve složených závorkách – jako například {JMENO} nebo {PRIJMENI} – to jsou právě identifikátory polí, za které se dosadí konkrétní hodnoty (řetězce) z databáze. Když pak chcete s dokumentem udělat nějakou akci – vytisknout ho, poslat elektronickou poštou nebo odfaxovat – pole se postupně plní jednotlivými položkami záznamů a dokument se opakovaně tiskne (posílá poštou nebo faxuje), dokud nejsou všechny záznamy probrány a vyčerpány. V tomto případě se samozřejmě nepracuje s celým obsahem databáze, ale jen s těmi záznamy, které jste vybrali v InfoLine pomocí filtru.

Okno programu 602Text s dokumentem ze šablony



Pokud budete chtít prohlížet před tiskem či jinou manipulací výsledky sloučení dokumentu s databází, klepněte pravým tlačítkem myši na libovolné z polí. Tím se otevře plovoucí nabídka s celou řadou užitečných příkazů. Podívejme se na vliv příkazu **Zobrazit obsah polí**:



Jak vidíte, příkaz slouží jako přepínač, který střídavě zobrazuje názvy polí a jejich obsah. Příkazy ve střední sekci plovoucí nabídky poslouží jako „převíjecí tlačítka“ – jejich pomocí si můžete dokumenty prohlédnout tak, jak budou vypadat po sloučení s různými záznamy.

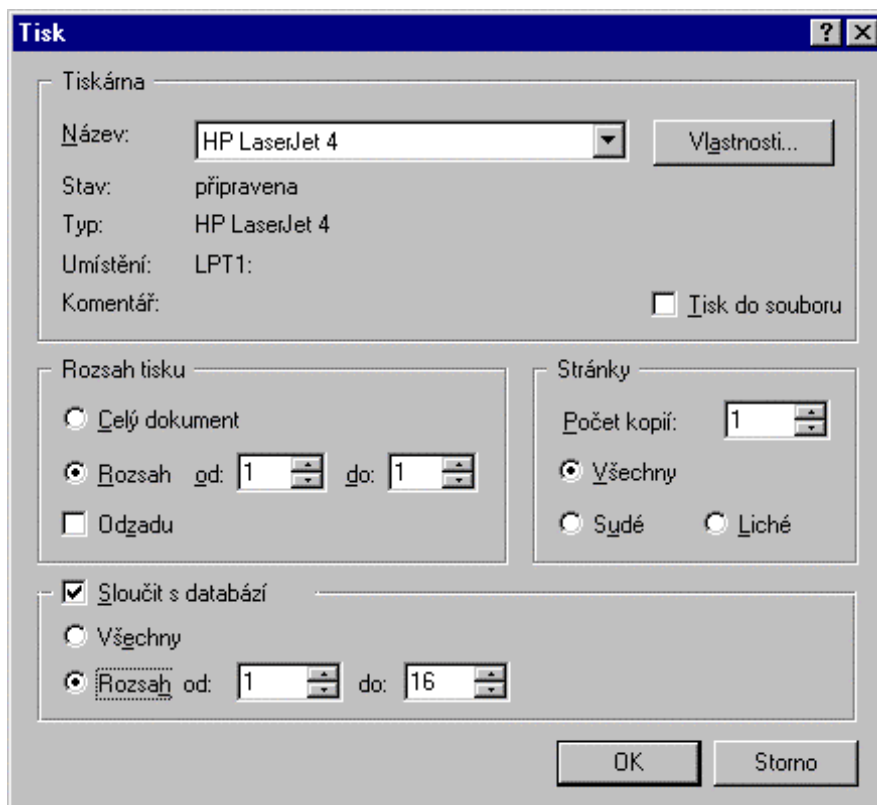
Jste-li s výsledkem své práce spokojeni, můžete přistoupit k její finální fázi – tisku nebo odeslání poštou či faxem.

Tisk sloučeného dokumentu

Sloučený dokument vytisknete jako jakýkoliv dokument jiný – příkazem **Tisk** z nabídky **Soubor**. Před vlastním tiskem si můžete ze stejné nabídky příkazem **Náhled** otevřít kontrolní náhled; to znamená že si na svém monitoru prohlédnete, jak bude dokument vypadat po vytištění. Náhledové okno je doplněno „převíjecími“ tlačítky, jejichž pomocí můžete posoudit vzhled dokumentu po sloučení s libovolným ze záznamů databáze.

Tiskový dialog je téměř stejný jako při „obyčejném“ tisku; přibývá zde jen sekce **Sloučit s databází**, kde můžete omezit rozsah záznamů, které se mají pro sloučení použít.

Tiskový dialog při tisku sloučeného dokumentu



Odeslání pomocí elektronické pošty

Pokud v nabídce **Soubor** spustíte příkaz **Poslat** a v následující podnabídce pak příkaz **E-mail se slučováním**, dostanete se k dialogu, ze kterého můžete sloučené dokumenty odeslat pomocí elektronické pošty. Předpokladem ovšem je, abyste v databázi měli uvedeny příslušné poštovní adresy.

Pro vlastní odeslání je klíčové určit, ve které z položek záznamu je uložena adresa, kterou budete chtít použít. Položku vyberete v dialogu **E-mail se slučováním** pomocí voliče **Pole s adresou**. Pole samo nemusí být do dokumentu vůbec vloženo (pro elektronickou korespondenci tam de facto nemusí být pole žádné), stačí že je dostupné a že se potřebný údaj korektně načte.

Dialog pro volbu způsobu odeslání poštou

E-mail se slučováním [?] [X]

Databáze pro výběr adres: Organizátor
 Server: INFOLINE_PERSONAL, Aplikace: Infoline_personal, Dotaz: Q_lidé a firmy

Pole s adresou:

Odeslat adresátům

všem od 1 knot@byt-ex.cz
 do 16 asidlo@byt-ex.cz

Věc:

Vedle zmíněného voliče najdete v dialogu pole **Věc**, kam zapište identifikační řetězec (*Předmět, Subject*), jenž bude poštovním zásilkám přiřazen. V sekci **Odeslat adresátům** můžete buď potvrdit, že chcete zásilku poslat všem adresátům, jejichž záznamy jste vybrali pomocí filtru v InfoLine nebo že chcete rozsah záznamů zúžit na záznamy od – do určitého pořadového čísla. Výhodnější ovšem je tlačítko **Organizátor**. Jeho stiskem se otevře dialog **Organizátor**.

Okno dialogu Organizátor

Organizátor [?] [X]

Zaškrtnutím vyberte záznamy, s nimiž chcete pracovat. Kliknutím na záhlaví sloupců můžete záznamy setřídit.

TYP_OSOBY	OSLOVENI	TITUL_PRED	JMENO	PRIJMENI
<input checked="" type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	Ing.	Aleš	Knot
<input type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	Ing.	Pavel	Novák
<input checked="" type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážená paní	RNDr.	Sandy	Hafíčková
<input checked="" type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	RNDr.	Vodomil	Čochtan
<input checked="" type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	Ing.	Bořivoj	Bukovec
<input type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	Ing.	Vendelín	Bubák
<input type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážená paní	RNDr.	Miroslava	Mruříková
<input checked="" type="checkbox"/> Zástupce firmy	Vážený pan	JUDr.	Archibald	Šidlo

Najít záznam s textem: ve sloupci: Najít text

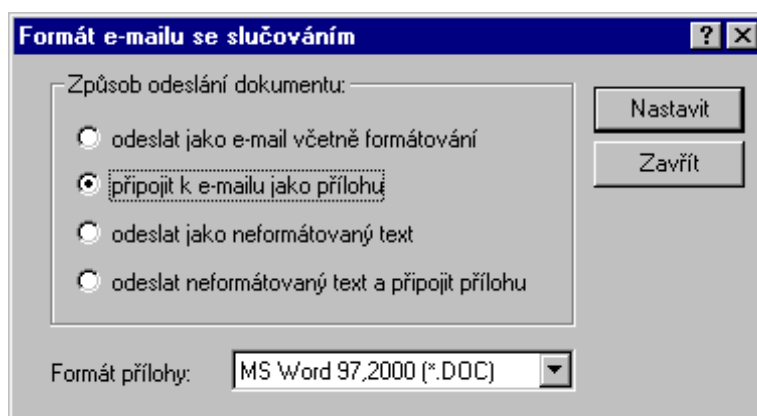
Počet vybraných záznamů 5. Nesetříděno.

V okně vidíte všechny záznamy, pro které by se teoreticky mohly vygenerovat zásilky elektronické pošty. Vy ovšem můžete výběr upravit podle okamžité potřeby. Klepnutím do čtverce vlevo před první položkou záznamu se čtverec označí zatržením, čímž bude záznam považován za vybraný. Tlačítkem **Vybrat všechny** označíte všechny záznamy najednou (a teď můžete naopak zrušit ty nepotřebné). Význam tlačítka **Zrušit výběr** je celkem jasný – jeho pomocí všechna zaškrtnutí a tedy i výběry zrušíte. Pokud vám pro orientaci v označených záznamech bude připadat zaškrtnutý čtverec příliš málo, můžete si stiskem tlačítka **Zvýraznit výběr** podložit všechny vybrané položky šedou podkladovou barvou.

Záznamy můžete v okně setřídít podle libovolného ze sloupců; stačí klepnout na jeho název myší. Jedním klepnutím jej setřídíte vzestupně, dalším sestupně atd. Pokud je záznamů mnoho, můžete mezi nimi i vyhledávat; nástroje k tomu určené jsou dvě vstupní pole pod tabulkou a tlačítko **Najít text**. Sloupec použitý pro setřídění a také směr třídění indikuje trojúhelníková šipka vlevo od názvu sloupce.

V dialogu E-mail se slučováním je ještě jedno tlačítko, jehož význam jsme dosud tajili – **Formát e-mailu**. Jeho stiskem otevřete dialog, kde můžete vybrat, jak má být sloučený dokument do poštovní zásilky zařazen – zda má tvořit „dopis“ nebo „přílohu“ (a v jakém formátu).

Volba způsobu začlenění do zásilky



Odeslání faxu

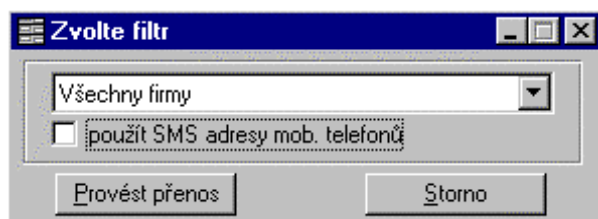
Odeslání sloučeného dokumentu jako faxu je v zásadě analogické odeslání elektronickou poštou. Nejdůležitější je, abyste správně vybrali tu položku databázového záznamu, ve které je vždy uloženo faxové číslo.

Hromadné rozesílání zásilek elektronické pošty

Hromadná korespondence umožní poslat jedinou zásilku elektronické pošty (obsahující třeba nabídku, ceník a podobně) velkému množství vybraných adresátů najednou.

V menu **Nástroje** spusťte příkaz **Hromadný e-mail, SMS**; zobrazí dialog **Hromadné odesílání e-mailu nebo SMS zpráv**.

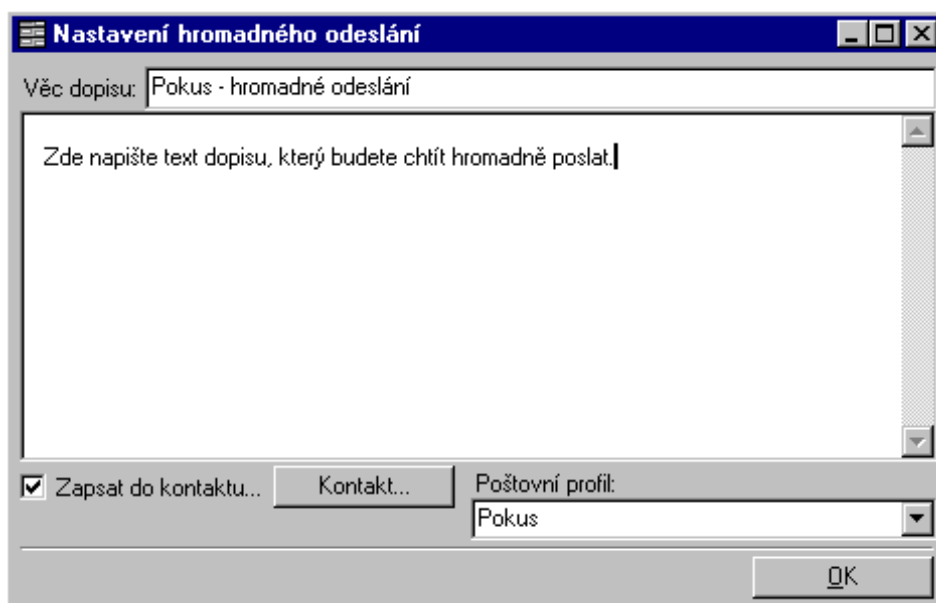
Jako první manipulaci vůbec bude zapotřebí nastavit vhodný filtr pro výběr dat – záznamů databáze, přesněji řečeno adres, kam budete chtít zásilky poslat. Stiskněte tedy tlačítko **Naplňt** a voličem vyberte název filtru. Pokud budete chtít odesílat zprávy SMS, zaškrtněte čtverec **Použít SMS adresy mob. telefonů**.



Tlačítkem **Naplňt** otevřete okno, ve kterém vytvoříte poštovní zásilku.

- Zcela nahoře je pole pro zápis identifikačního řetězce (*Věc, Subject, Předmět...*).
- Následuje velké pole pro přípravu dopisu. Jeho text sem můžete přímo zapsat nebo třeba překopírovat pomocí schránky Windows z nějaké jiné aplikace.
- Zaškrtnutím čtverce **Zapsat do kontaktu** získáte možnost, aby v souvislosti se zásilkou byl vytvořen samostatný kontakt s příslušnou firmou (osobou). Po zaškrtnutí čtverce se otevře další okno pro zápis textu kontaktu. V jeho horní části najdete volič, jehož pomocí můžete nastavit den, od kterého má být tento kontakt posuzován jako aktuální a čtverec, jehož zaškrtnutím přiřadíte kontaktu status „vyřízen“.
- Okno pro vytvoření zásilky vpravo dole doplňuje volič poštovního profilu, který má být pro odeslání zásilek použit.

Vytvoření zásilky pro hromadné odeslání



Zásilky z okna **Hromadné odeslání ...** odešlete stiskem tlačítka **Odeslat**.

Jak si zobrazíte firemní Web

Příkazem **Lidé a firmy** otevřete přehled obsahu vaší databáze. Pomocí dotazovacích polí vyberte firmu a stiskněte tlačítko **Zobrazit firmu**. Otevře se okno **Firma**, kde zhruba uprostřed je pole **WWW** pro zápis adresy domácí stránky WWW dané firmy. Stisknete-li tlačítko vpravo od pole, stránka se načte do implicitně nastaveného prohlížeče (browseru).

Jak pošlete zprávu SMS?

Abyste mohli z InfoLine posílat zprávy SMS, musíte nejprve zkontrolovat nastavení potřebných operátorů – podrobnější informace najdete v kapitole *Nastavení operátorů pro SMS* na straně 55.

K pohodlnému odesílání „eseemesek“ jsou určena ta tlačítka se symbolem mobilního telefonu vpravo od polí pro zápis telefonních čísel.

Stiskem takového tlačítka se otevře dialog **Příprava SMS zprávy**. Zde určíte číslo cílového telefonu, napíšete samotnou zprávu a také rozhodnete, jak bude zpráva začleněna do údajů v InfoLine.

Dialog pro přípravu zprávy SMS

Pokud je telefonní číslo v poli u tlačítka identifikováno jako číslo mobilního telefonu, převede se přímo do tvaru vhodné pro odeslání (podle přednastavení). Jinak číslo musíte do pole **Mobilní e-mail** zapsat ručně. Velké pole uprostřed dialogu je určeno pro zápis vlastního textu zprávy.

Další ovladače vám umožní rozhodnout, zda budete chtít zprávu začlenit do systému vašich záznamů v InfoLine a jak. Zaškrtnutím čtverce **Zapsat do kontaktu** bude text zprávy zapsán do kontaktu. Pokud voličem **Připsat k obchodnímu případu** vyberete některý z existujících případů, zapíše se zpráva jako kontakt přímo k němu a zařadí se mezi ostatní kontakty podle aktuálního data a času. Zaškrtnutím čtverce ve voliči **Připomenout** a volbou potřebného data se vám kontakt vytvořený zprávou SMS sám připomene.

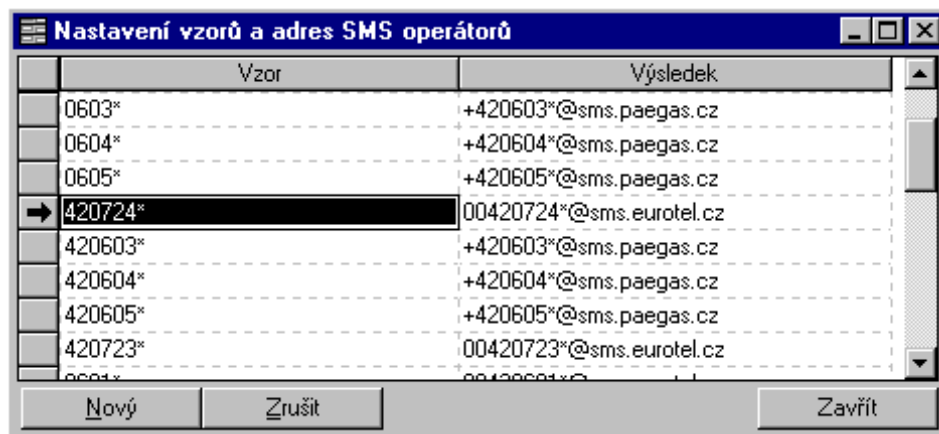
Zprávu odešlete tlačítkem **Odeslat**.

Nastavení operátorů pro SMS

Pro posílání zpráv SMS je zapotřebí mít k dispozici sadu přiřazení, jejichž pomocí se telefonní číslo překonvertuje v elektronickou adresu, na kterou bude vaše zpráva doručena příslušnému operátorovi. Ten se postará o její odeslání na konkrétní telefon.

K nastavení operátorů SMS služeb použijete dialog, který otevřete příkazem **SMS operátoři**, ke kterému se dostanete z menu **Aplikace** přes submenu **Nastavení**.

Dialog pro nastavení operátorů pro SMS



Z obrázku vidíte, že se jedná o přiřazení charakteristické části telefonního čísla mobilního telefonu k adrese elektronické pošty skládající se z cílového čísla a doménové adresy příslušného operátora. Jak vidíte, tak se zde místo čísla konkrétního telefonu používá zástupný znak „hvězdička“.

Nové přiřazení vytvoříte stiskem tlačítka **Nový**. V tabulce se tím otevře nový prázdný řádek a vy do něj můžete zapsat zamýšlené údaje. Tlačítkem **Zrušit** naopak označený záznam z tabulky vymažete.

Jak vytvoříte profily pro elektronickou poštu?



Profily pro práci s elektronickou poštou jsou pojmenované souhrny údajů o napojení na systém elektronické pošty. Nastavují se v konfiguraci prostředí WinBase602.

Konfigurační dialog otevřete kliknutím na ikonu **Konfigurace WinBase602**. Otevře se komplexní konfigurační dialog, ve kterém kliknete myší na záložku **Pošta**.

Specifikace profilu pro Mail602

Volič **Profil** – z nabídky vyberte jeden z dříve definovaných poštovních profilů, tedy sady parametrů nutných k inicializaci pošty v prostředí WinBase602. Pokud chcete založit další nový vlastní profil, stiskněte tlačítko **Nový profil** a v následujícím dialogu profil pojmenujte.

Voličem **Typ pošty** – vyberte typ poštovního systému, který bude profil popisovat. Nabízí se pouze ty typy, které jsou instalovány ve Windows:

- **Mail602** – firemní poštovní systém Mail602
- **MAPI** – poštovní systém podporující práci přes rozhraní MAPI (typickým zástupcem je *Microsoft Outlook*, ale také *Microsoft Exchange* i další)
- **SMTP/POP3** – Pro poštovní systémy pracující na principu sady protokolů TCP/IP (typickým představitelem je *Outlook Express*).

Podle vybraného typu pošty se v další části dialogu nabídnou voliče potřebné k inicializaci systému zvoleného typu.

V případě systému Mail602 to jsou pole **ID/Jméno uživatele** a **Heslo**. Slouží k identifikaci vaší poštovní schránky na úřadu pošty Mail602. Jejich zadání je nutné v případě klienta typu LAN; v případě klienta typu NET (sítě NetWare) pouze tehdy, má-li se přistupovat ke jiné schránce, než ke které jste implicitně přihlašován jako klient vašeho poštovního serveru. Do pole **Path** zapište seznam adresářů (složek), ze kterých lze odesílat soubory. Položky seznamu oddělte středníkem. Pokud se

aplikace pokusí odeslat soubor z jiné složky, než je v seznamu, bude požadavek odmítnut. Jestliže parametr není specifikován (obsahuje prázdný řetězec), bude možné odeslat libovolný soubor.

Příklad: C:\ODESILANE;D:\ZASILKY

Chcete-li pracovat s rozhraním MAPI, vyberte voličem **Profil MAPI** název MAPI profilu, předem vytvořeného prostředky Windows. Tento profil již obsahuje všechny údaje potřebné k navázání spojení. Do pole **Heslo** zadejte přístupové heslo k MAPI profilu. Heslo bude vypsané v nečitelné podobě (pomocí hvězdiček). Pole **Path** má stejný význam jakou profilu pro Mail602.

Při odesílání pomocí klienta pracujícího s protokoly SMTP/POP3 je zapotřebí zadat příslušné servery a adresu vaší schránky. Do pole **SMTP server** napište název nebo IP adresu SMTP serveru nutného pro odesílání pošty (např. smtp.domena.cz). Pole **E-mail adresa** vyplňte poštovní adresou, která bude v zásilkách odeslaných přes SMTP server uváděna jako adresa odesílatele (např. prijmeni@domena.cz). Pole **POP3 server** je určeno pro specifikaci jména nebo IP adresy POP3 serveru, který je třeba pro výběr pošty ze schránky. Specifikace POP3 serveru bývá často shodná se specifikací SMTP serveru. Do pole **Jméno uživatele** se zadá jméno uživatele poštovní schránky na POP3 serveru a do pole **Heslo** jeho přístupové heslo. Volič **Telefonní spojení** využijete jen tehdy, když se k Internetu připojujete vytáčenou linkou. Tehdy vyberte z nabídky jedno z předem dříve definovaných telefonních spojení. Není-li telefonní spojení vybráno (volbou **-bez telefonního spojení -**), předpokládá se, že v době inicializace pošty je spojení již navázáno nebo že jste připojeni v rámci firemní sítě LAN. Pole **Path** má opět stejný význam jako výše.

Pro úplnost dodejme, že nepotřebný profil nastavený v okénku voliče **Profil** můžete stiskem tlačítka **Zrušit** ze seznamu profilů vymazat.

Základy práce s programem Outlook Express

Charakteristika programu *Outlook Express*

Program *Microsoft Outlook Express* obsahuje všechny potřebné nástroje pro elektronickou korespondenci i pro přístup k diskusním skupinám, které umožňují výměnu nápadů a informací.

Správa více poštovních a diskusních účtů

Máte-li více poštovních nebo diskusních účtů, můžete se všemi pracovat v jednom okně. Na jednom počítači lze také vytvářet více uživatelů, tzv. identit. Každá identita má vlastní poštovní složky i adresář. Možnost vytvářet více účtů a identit zjednodušuje oddělení firemní pošty od soukromé nebo od pošty patřící jiným uživatelům.

Rychlé a snadné prohlížení zpráv

Seznam zpráv sdružený s náhledovým oknem umožňuje současně zobrazit seznam zpráv i číst jednotlivé zprávy. Seznam **Složky** obsahuje poštovní složky, diskusní servery a skupiny a umožňuje mezi nimi jednoduše přecházet. Můžete si vytvářet nové složky a do nich snadno organizovat a třídit zprávy. Lze také definovat pro příchozí zprávy pravidla, na jejichž základě se základy splňující určité podmínky automaticky zařadí do příslušné složky. Je také možné definovat vlastní zobrazení a přizpůsobit tak pohled na poštu vlastní potřebě.

Uložení zpráv na serveru umožní jejich prohlížení z více počítačů

Používá-li zprostředkovatel připojení pro příchozí poštu poštovní server IMAP, je možné místo stahování na lokální počítač číst, uchovávat a organizovat zprávy a složky na tomto serveru. To pak umožní jejich zobrazení na libovolném počítači, který je k danému serveru připojen.

Použití Adresáře pro ukládání a načítání elektronických adres

Nadstavba **Adresář** umožňuje ukládat jména a adresy mnoha způsoby. Kontakty můžete ukládat automaticky při odeslání odpovědi na zprávu, importovat je z jiných programů, zadávat ručně, vkládat je z došlých zpráv nebo z oblíbených adresářových služeb na síti Internet (bílé stránky). Adresář podporuje protokol LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) pro přístup k adresářovým službám na síti Internet.

Připojení osobních podpisů a šablon ke zprávám

K odesílaným zprávám lze připojit důležité informace ve formě tzv. textového podpisu. Těchto podpisů můžete vytvořit více, pro různé účely. Podrobnější informace může nést vizitka vložená do zprávy. Použitím šablon, obrázků, pozadí i barvy a stylu textu je možné dosáhnout atraktivnějšího vzhledu odesílaných zpráv.

Odesílání a příjem zabezpečených zpráv

Pomocí certifikátu s digitálním ID je možné odesílané základy digitálně podepisovat i šifrovat. Digitální podpis zaručuje identitu odesílatele. Šifrování pak zajistí, že zprávu může přečíst pouze příjemce, jemuž je určena.

Hledání zajímavých diskusních skupin

Diskusní skupiny dostupné prostřednictvím zprostředkovatele připojení můžete prohlížet přímo v programu nebo je vyhledávat pomocí klíčových slov. Skupiny, které sledujete prva viditelně, lze zařadit do seznamu odebíraných skupin, což usnadní jejich příští vyhledání.

Efektivní sledování konverzací v diskusních skupinách

Outlook Express umožňuje zobrazit danou zprávu diskusní skupiny a všechny odpovědi na ni, aniž je nutné pročitat všechny zprávy. Při prohlížení seznamu zpráv lze jednotlivé konverzace sbalovat a rozbalovat a snáze tak najít požadovaná témata. Je také možné zobrazit pouze ty zprávy, které chcete číst.

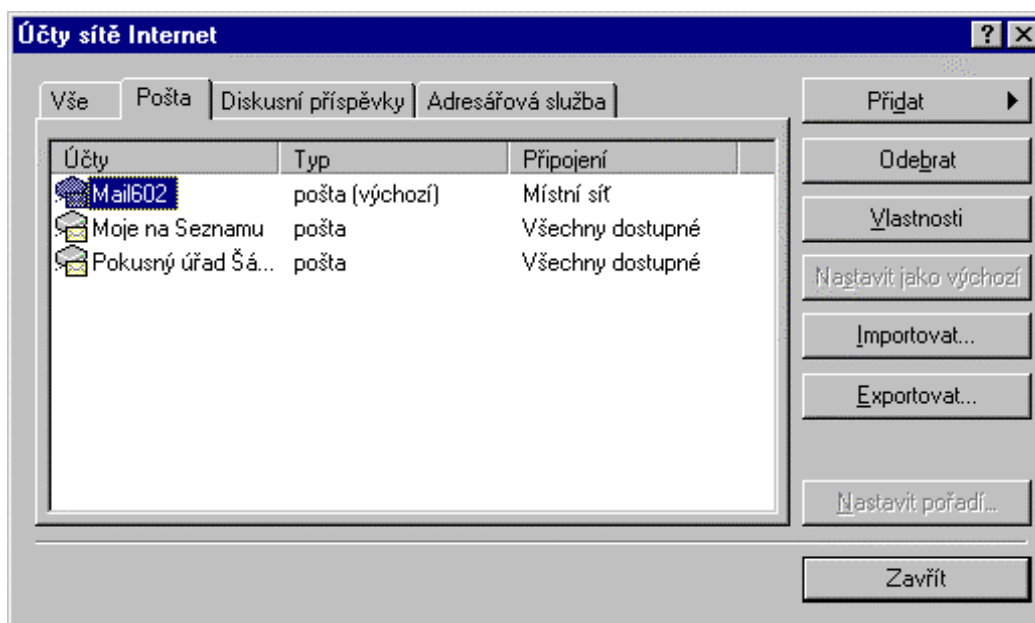
Stahování zpráv z diskusních skupin pro čtení v režimu offline

Pro efektivní využití připojení je možné předem stáhnout zprávy nebo celé diskusní skupiny, a číst je pak později, bez nutnosti připojení. Lze také stahovat pouze záhlaví zpráv, prohlížet si je v režimu *offline* a označit zprávy, které budete chtít načíst celé. *Outlook Express* při příštím připojení stáhne texty takto označených zpráv. V režimu *offline* je také možné připravovat zprávy a odesílat je při dalším připojení. To je vhodné zejména při napojení vytáčenou linkou.

Nastavení účtu v programu *Outlook Express*

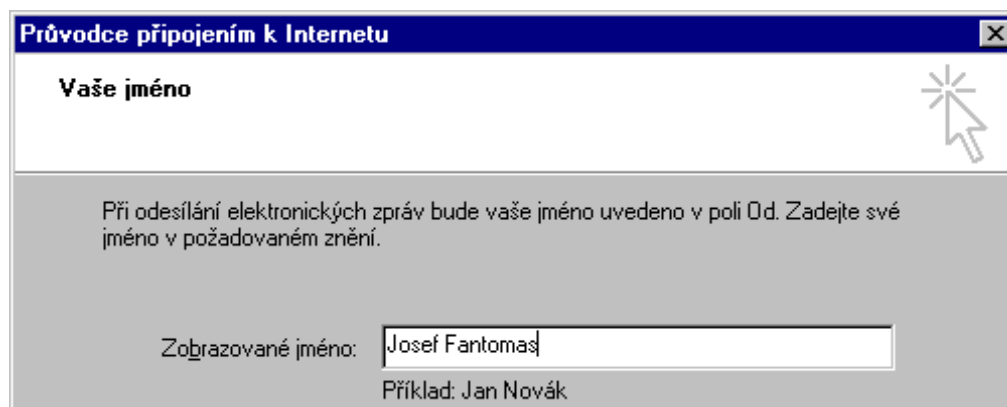
Nejprve samozřejmě spusťte program *Outlook Express*. Pravděpodobně jeho ikonu naleznete na své pracovní ploše nebo na hlavním panelu. Další možnost je kliknout na tlačítko **Start** a vyhledat položku programu *Outlook Express* v submenu **Programy**.

Nyní, jestliže se program spustil a máte před sebou základní obrazovku, v menu **Nástroje** spusťte příkaz **Účty**. Otevře se dialog **Účty sítě Internet**. Zde klikněte na záložku karty **Pošta**.



Zde klikněte na tlačítko **Přidat** a v následné nabídce spusťte příkaz **Pošta**. Otevře se sekvence dialogů, **Průvodce připojením k Internetu**.

V prvním dialogu budete vyzváni k uvedení svého jména. Zadaný údaj se bude zobrazovat příjemcům vaší pošty jakožto vaše identifikace jako odesílatele.



V následujícím dialogu zapište adresu elektronické pošty, která odpovídá schránce, se kterou budete tímto účtem navazovat kontakt.

Průvodce připojením k Internetu

Adresa elektronické pošty sítě Internet

Vaše elektronická adresa je adresa, kterou používají ostatní lidé, chtějí-li vám poslat elektronickou poštu.

Již mám elektronickou adresu, kterou chci nadále používat.

Elektronická adresa:

Příklad: adresa@microsoft.com

Chtěl bych si zaregistrovat nový účet u:

Následuje specifikace adres serveru POP3 (příp. IMAP) a serveru SMTP. Server SMTP je server zajišťující odesílání pošty, server POP3 se stará o výběr obsahu schránky. Je pravděpodobné, že název serveru POP3 bude začínat pop a bude následovat specifikace domény, kde máte založenou schránku (například pop.seznam.cz, pop.atlas.cz). Obdobně je pojmenován server SMTP, jen místo „pop“ uveďte „smtp“ (smtp.seznam.cz, smtp.atlas.cz),

Průvodce připojením k Internetu

Názvy serverů elektronické pošty

Typ serveru příchozí pošty:

Server příchozí pošty (POP3, IMAP nebo HTTP):

Server SMTP je server používaný pro odesílanou poštu.

Server odesílané pošty (SMTP):

V dalším dialogu zadejte uživatelské jméno; to je ta část adresy, která se zapisuje před „zavináčem“. **Heslo** se musí shodovat s heslem, které jste zadali při založení vaší schránky. Zaškrtnete-li čtverec **Zapamatovat heslo**, nebudete po přihlášení jménem na heslo již dále dotazováni. Je tu však jisté nebezpečí, že se tak k vaší poště dostane každý, kdo náhodou zasedne za váš počítač.

Tím jsou podklady pro váš účet pohromadě a po stisku tlačítka **Dokončit** je účet založen.

Průvodce připojením k Internetu

Přihlašování k poště sítě Internet

Zadejte název účtu a heslo, které vám přidělil poskytovatel služeb sítě Internet.

Název účtu:

Heslo:

Zapamatovat heslo

Vyžaduje-li váš poskytovatel služeb sítě Internet pro přístup k poštovnímu účtu použití zabezpečeného ověření hesla, zaškrtněte políčko Přihlašovat se zabezpečeným ověřováním hesla.

Přihlašovat se zabezpečeným ověřováním hesla (SPA)

Nastavení účtu můžete kdykoliv upřesnit v dialogu **Účty sítě Internet**. Klikněte myší na název účtu a stiskněte tlačítko **Vlastnosti**. Tím otevřete dialog **Účet – vlastnosti**, kde můžete na pěti kartách nastavit řadu dalších parametrů s účtem spojených.

Tip

Při kontaktu schránky programem *Outlook Express* se standardně zásilky fyzicky vyberou na váš počítač (ze schránky se vyjmou). To může být někdy na závadu, když třeba *Outlookem* kontrolujete poštu večer z domácího počítače, ale zásilky potřebujete ve schránce zachovat, abyste je měli k dispozici druhý den v práci na svém úřadu Mail602.

Pokud chcete zásilky ve schránce zachovat, postupujte takto. V menu **Nástroje** spusťte příkaz **Účty**. V seznamu účtů kliknutím myší označte požadovaný účet a stiskněte tlačítko **Vlastnosti**. V následně otevřeném dialogu přejděte na kartu **Upřesnit** a tam v sekci **Doručování** zaškrtněte čtverec **Zachovat na serveru kopii zprávy**.

Mail602 - vlastnosti

Obecné | **Servery** | Připojení | Zabezpečení | **Upřesnit**

Čísla portů serveru

Odesílačná pošta (SMTP): Výchozí nastavení

Tento server vyžaduje zabezpečené připojení (SSL)

Příchozí pošta (POP3):

Tento server vyžaduje zabezpečené připojení (SSL)

Časový limit serveru

Krátký Dlouhý 1 minuta

Odesílání

Rozdělit zprávy větší než kB

Doručování

Zachovat na serveru kopii zprávy

Odebrat ze serveru po dnech

Odebrat ze serveru po vyprázdnění Odstraněné pošty

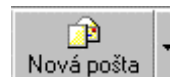
OK Storno Použít

Vytvoření a odeslání zásilky

V předchozí kapitole jsme nastínili možnosti elektronické pošty obecně. Nyní se podívejme, jak v programu *Outlook Express* odešlete konkrétní zásilku.

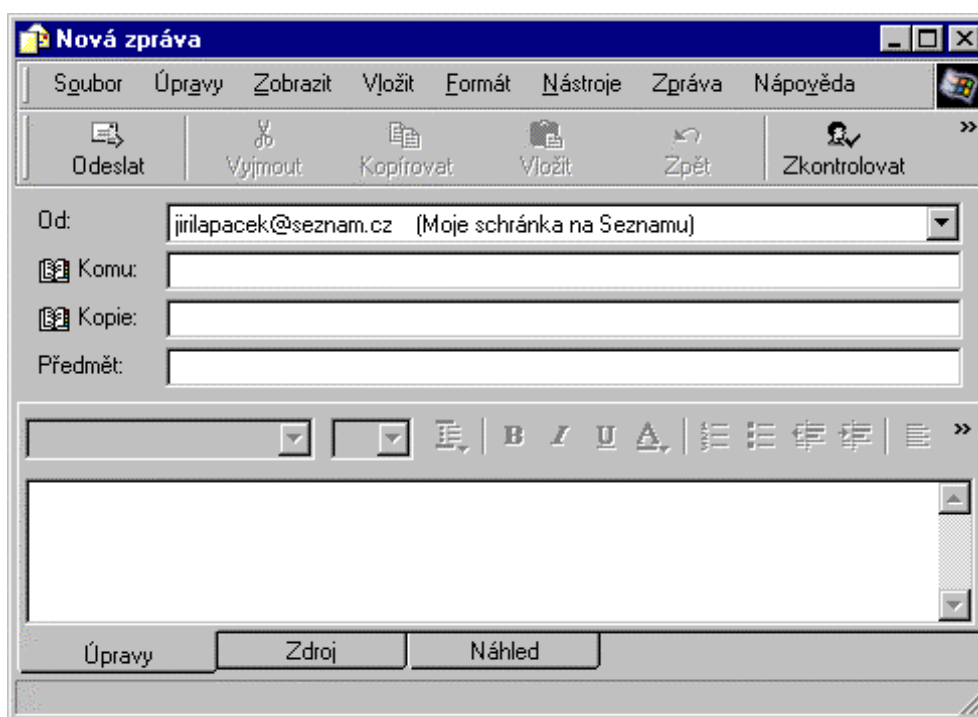
Adresát vaší zásilky se třeba jmenuje Vendelín Hujer a pracuje jako hlavní účetní naší známé liberecké firmy BYT-EX. Jeho poštovní adresa tedy může být třeba *hujer@byt-ex.cz*. Vaším úkolem bude poslat panu účetnímu dopis a soubor s fakturou za prosinec roku 2000. Soubor s fakturou ve formátu Excelu máte uložený v adresáři FAKTURY_12_2000 na disku E:.

Dejme se do práce.

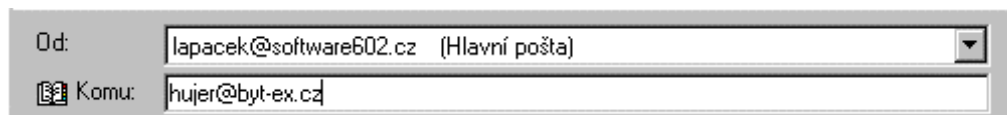


Spusťte program *Outlook Express* a na nástrojové liště stiskněte tlačítko **Nová pošta**.

Otevře se okno pro přípravu nové poštovní zásilky. Jediná předem vyplněná věc je vaše identifikace jako odesílatele v poli **Od**.



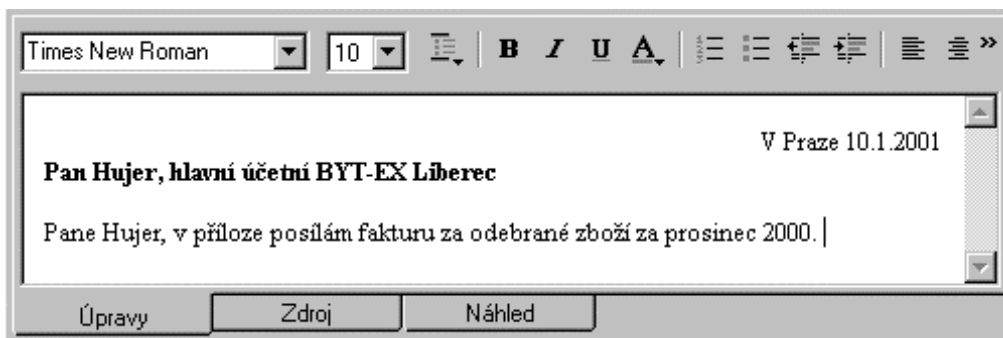
Pokud nemáte cílovou adresu v **Adresáři**, vepište ji do pole **Komu**. Tip: znak „zavináč“ vložte klávesovou kombinací **pravý Alt+V**.



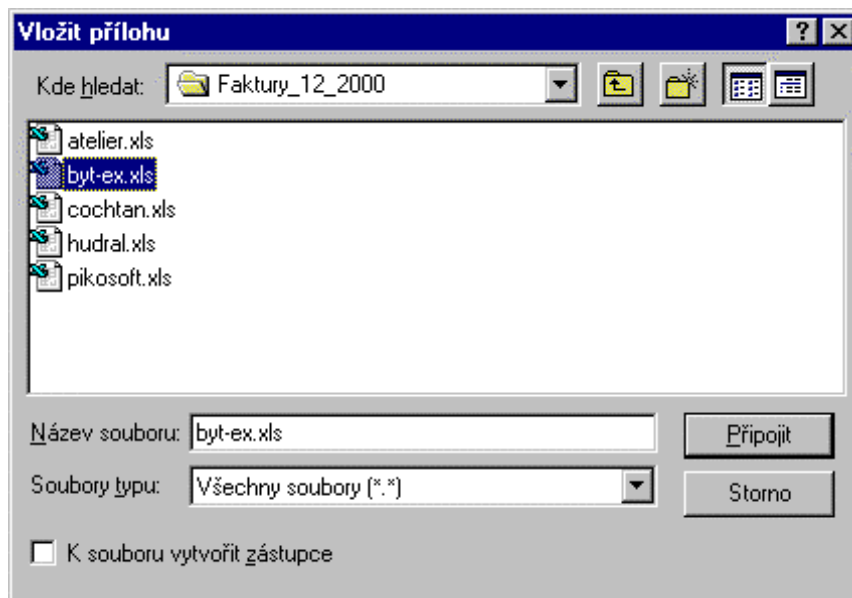
Do pole **Předmět** napište identifikační řetězec zásilky.



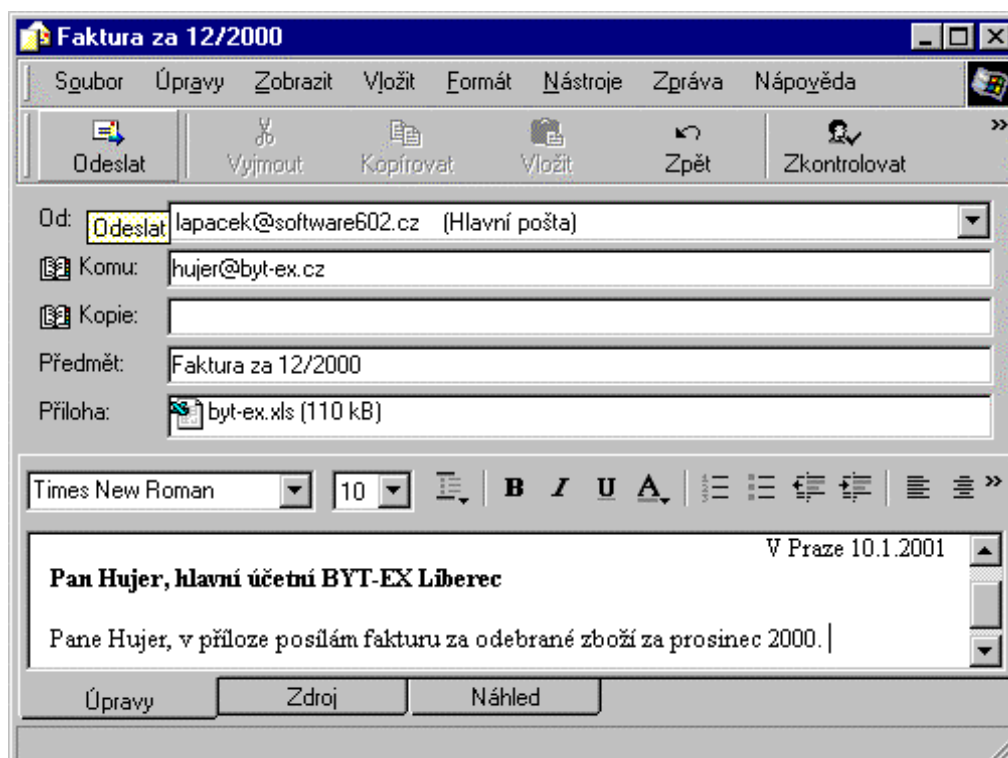
Dále klepněte myší do pole dopisového editoru a napište text dopisu. Pokud chcete, můžete využít formátovací funkce soustředěné na tlačítkách nad polem editoru



A teď již můžete zázilku odeslat. Á, pozor, ještě ne – zapomněli jsme na ty soubory. V nabídce **Vložit** spusťte příkaz **Soubor jako příloha**. V dialogu vyhledejte disk E: a adresář s fakturami. Myší vyberte (označte) požadovaný soubor a stiskněte tlačítko **Připojit**.

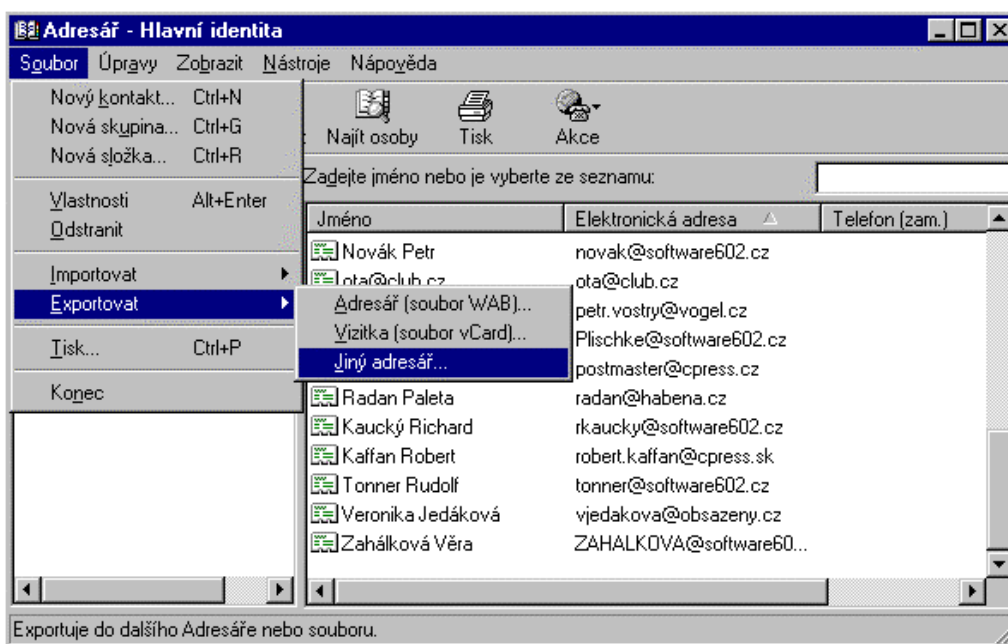


Teď již máte připraveno vše potřebné. Zbývá stisknout tlačítko **Odeslat** v levé části nástrojové lišty a zázilka se vydá na cestu.

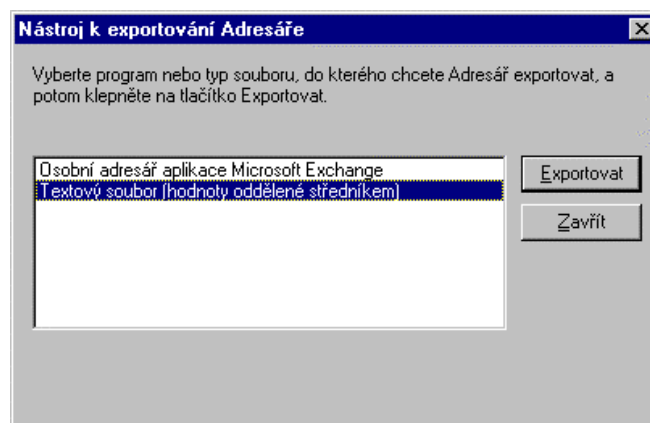


Přenos dat z Adresáře Outlook Express

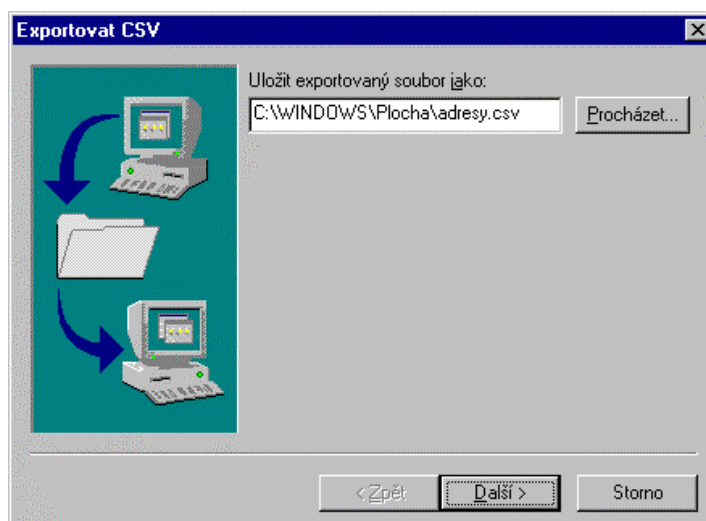
Otevřete **Adresář**. V nabídce **Soubor** spusťte příkaz **Exportovat** a dále příkaz **Jiný adresář**.



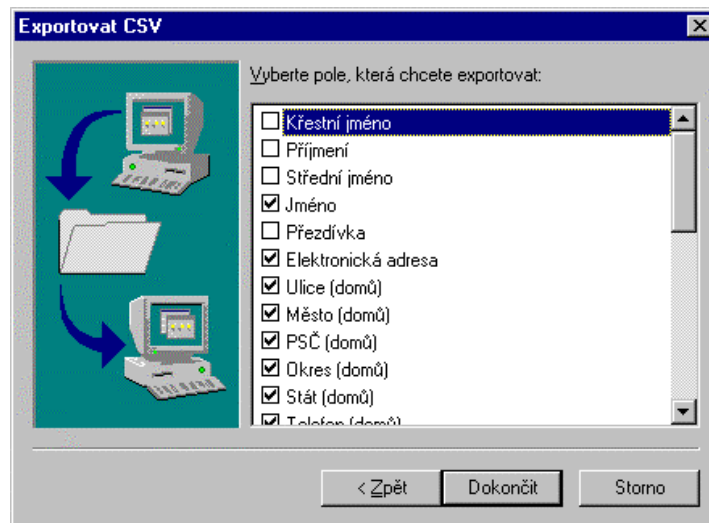
V následujícím dialogu vyberte export do textového souboru s hodnotami oddělenými středníkem a stiskněte tlačítko **Exportovat**.



V dalším dialogu vyberte název souboru, kam má být obsah adresáře exportován a také disk a adresář, kam se má uložit.



Stiskněte tlačítko **Další** a v následujícím dialogu zaškrtněte čtverce u položek, které budete chtít ze seznamu přenést.



Stiskem tlačítka **Dokončit** se obsah **Adresáře** exportuje zvoleným způsobem do vybraného souboru.