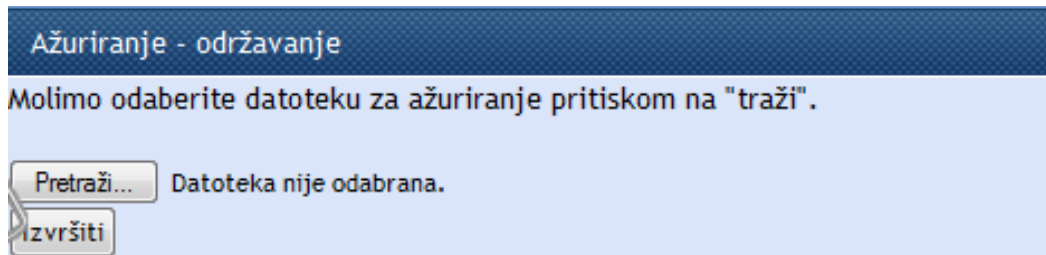


# CarloCRM Administracija

## Korisničke upute za administrativni rad u CarloCRM-u

### Ažuriranje

Kako biste instalirali ažuriranja programa, u polju datoteke lokalnog računala odaberite datoteku za ažuriranje (update). U principu je to uvijek zip-datoteka. Nakon klika na gumb **Izvrši**, sustav se nadogradi te korisnici prilikom ponovnog učitavanja sustava mogu vidjeti promjene u sustavu.

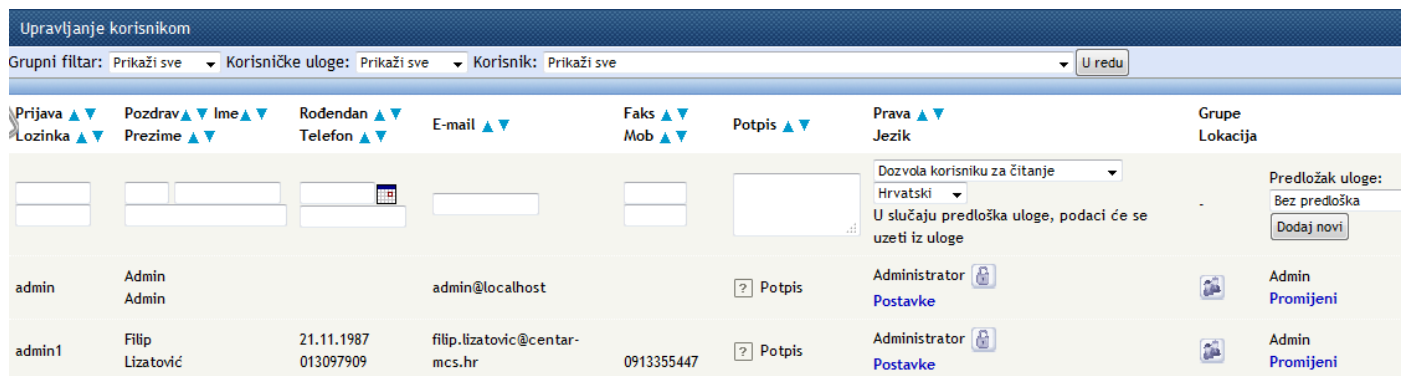


### Zapisnik o podacima uvoza

U stavci izbornika Administracija -> Zapisnik o podacima uvoza, administrator može vidjeti kada su izvedeni uvozi podataka. Između ostaloga se prikazuje detaljna specifikacija o tome koji podatkovni slogovi su aktualizirani, odnosno brisani.

### Upravljanje korisnicima

Opcija upravljanja korisnicima je namijenjena administratorima, koji u sustavu CRM-a žele napraviti nove korisnike ili npr. žele promijeniti postojeća ovlaštenja.



### Kreiranje novih korisnika

Stavka izbornika Administracija -> *Korisnici* otvara popis sa svim korisnicima koji su zabilježeni u sustavu. Novi upis izvodi se u prvom retku, klikom na gumb **dodaj**. **Prijava** je oznaka koju korisnik mora unijeti kada se prikaže zaslon za prijavu. Odgovarajuća **lozinka** se iz sigurnosnih razloga ne prikazuje. Ako korisnik zaboravi lozinku, moguć je samo unos nove lozinke, a stara se ne može mijenjati. Polja **ime** i **prezime** se moraju ispuniti kako bi se u maskama unosa i zaslonima pregleda moglo prikazati kompletno ime. **Adresa e-pošte** je važna za slučaj da se iz CRM-a šalju poruke e-pošte (npr. pri korespondenciji).

Administratori sustava odlučuju o dodjeli ovlaštenja za pristup odgovarajućim točkama unutar aplikacije. Osim toga se za svakog korisnika poveznicom pored polja za odabir ovlaštenja mogu odrediti točna ovlaštenja koja taj korisnik može imati. Navigacija, pretraga i filtriranja mogu se ograničiti. Osim toga mogu se zaključati ili odobriti odgovarajući kartični jahači i kategorije filtriranja.

U poveznici *Skupine / Klijenti* za svakog prodavača može se zadati standardno mjesto skladištenja, što je posebno interesantno za kuće s većim brojem skladišnih mjesta. To skladišno mjesto je time u maski kupoprodajnih ugovora kod pretraživanja vozila određeno kao zadano mjesto skladištenja.

Određeni korisnici mogu se izbrisati iz CRM-a pomoću crvenog znaka X. Pritom se nadležnosti svih kreiranih korespondencija i žalbi kao i upravljača stalnih podataka šifriraju na novog, odabranog korisnika. To može naknadno dovesti do nastanka pogrešnih informacija. Stoga preporučamo da starog korisnika ne brišete, već ga obustavite.

Preko simbola koji se nalazi desno pored opcije za određivanje ovlaštenja dolazi se do dodjele korisničkih skupina.

## Korisničke skupine

Nakon pozivanja poveznice za upravljanje korisnicima, otvara se izbornik za upravljanje i dodjelu korisničkih skupina. U tablici su navedene sve korisničke skupine. Dodjela odgovarajuće skupine odabranom korisniku određuje se stavljanjem kvačice kod **Dodjela**. Kod svake skupine se može staviti ili ukloniti kvačica. Promjene se moraju preuzeti klikom na polje **Dodaj/Promijeni**. U prvom retku se kreira nova skupina. Ona je tada najprije dodijeljena samo odabranom korisniku. Kvačica poprima sivu boju - dodjela toj novoj skupini se izvodi standardno. Pozicija određuje redoslijed prikaza skupina.

Pozicija	Opis	Dodjela	Prava Kalendar grupe	Radnja
7	<input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Dodaj novi"/>
1	Uprava <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
2	Prodaja <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
3	Marketing <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
4	Servis <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
5	Call centar <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>
6	Ostalo <input type="text"/> E-mail: <input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="X"/>

Skupine se koriste npr. na oglasnoj ploči kako bi se unosi s oglasne ploče mogli prikazati samo određenim korisničkim skupinama.

## Prava korisnika

Ovisno o pravima i ovlaštenjima koje korisnik ima, ona određuju kojim podacima korisnik ima pristup, odnosno onemogućavaju npr. mijenjanje ili brisanje podataka. Softver razlikuje korisnike koji imaju ovlaštenja za čitanje, korisnike koji imaju ovlaštenja za čitanje i pisanje te administratore.

Administratori mogu u principu posvuda mijenjati i brisati unose.

## Korisničke uloge

Nakon pozivanja točke izbornika **Korisničke uloge**, može se definirati opća uloga koju može koristiti veći broj korisnika. Unutar korisničke uloge mogu se pohraniti sve postavke i ovlaštenja pristupa koja se određuju za svakog korisnika. Tako možete npr. napraviti zadane skupine za zaposlenike odjela za prodaju ili za tajništvo. Ako potom primjerice želite dodati odgovarajuću točku izbornika, možete je aktivirati centralno za sve korisnike odgovarajuće skupine i ne trebate to postavljati za svakog korisnika zasebno. Pritom morate najprije odabrati postojeću ulogu, a potom možete mijenjati sve postojeće vrijednosti.

Korisničke uloge

Novi unos

Opis

Prava

Lokacija

Novi unos

Admin

Call\_Centar

Marketing

Novi unos Korisničke uloge

Prodaja

Servis

Z\_Novi unos Korisničke uloge

Z\_Novi unos Korisničke uloge

Z\_Novi unos Korisničke uloge

Z\_Novi unos Korisničke uloge

Z\_Novi unos Korisničke uloge

Z\_Novi unos Korisničke uloge

unos Korisničke uloge

zovla korisniku za čitanje/pisanje

Pretraživanje vozila

Procjena

AC\_RIJEKA

CAP

DALMACIJA1

DALMACIJA2

DUB

ĐAKOVO

Firma

GORICA

HERTZ

HT

LMX

MAKARSKA

OSE

OSIJEK

PRIMORJE

SIXT

ZL

AC\_RIJEKA

CAP

DALMACIJA1

DALMACIJA2

DUB

ĐAKOVO

Firma

GORICA

HERTZ

HT

LMX

MAKARSKA

OSE

OSIJEK

PRIMORJE

SIXT

ZL

AC\_RIJEKA

CAP

DALMACIJA1

DALMACIJA2

DUB

ĐAKOVO

Firma

GORICA

HERTZ

HT

LMX

MAKARSKA

OSE

OSIJEK

PRIMORJE

SIXT

ZL

Grupa korisnika

Uprava

Prodaja

Marketing

Servis

Call centar

Ostalo

Glavni podaci Grupa

Dodijeljene grupe

Standardni filter grupe nakon prijave

Kupac

Kunden

Potencijalni kupac

Nagrada igra

Lead

Probna grupa

Pri ulasku u Korisničke uloge, standardno je postavljeno da se učita "novi unos", ali već u sustavima imate postavljene uloge: Admin, Prodaja, Marketing, Servis i Call Centar.

Svakom korisniku se potom može dodijeliti jedna postojeća uloga.

## Prosljeđivanje korisnika

Ako odgovarajući zaposlenik više ne radi sa CRM-om, u izborniku **Administracija** se može odrediti prosljeđivanje korisnika. Ova funkcionalnost služi za prebacivanje svih follow-upova od jednog korisnika prema drugom. Korisna funkcija kada je određen korisnik bolestan ili na godišnjem odmoru.

Upravljanje korisnikom Prosljediti

Od ▲▼	Prema ▲▼	Datum Od ▲▼	Datum Do ▲▼	Razlog ▲▼	Radnja
Nema odabira	Nema odabira	10.10.2014			Dodaj novi
FILIPOVIĆ, TONČI (berater_1_410)	Benčić, Ivo (berater_1_306)	23.05.2014	12.06.2014	Godišnji	✘
Džoić, Filip (filipdz)	Lizatović, Filip (admin1)	01.05.2014	09.05.2014	testni razlog	✘

Dodaj/Promijeni

## LeadIT

Upiti iz LeadIT-a se standardno učitavaju svakih 15 minuta. Prikazuju se u izborniku Nova radnja -> Upravljanje leadovima-> Dodjela leadova. Pomoću polja **Povuci nove Leadove** možete ručno pokrenuti postupak preuzimanja leadova.

## Postavke

Filtar: Kampanja:	Sve	Izvor / Opel partner:	Sve / Sve / Sve	Povuci nove leadove:
Karoserija / Kanal:	Sve / Sve	Status:	Novi   Call Centar: Sve	Povuci nove leadove
Zainteresirani kupac/Kupac:		Vozilo/Broj šasije (VIN):		
Uvoz Datum:		Marketing Kampanja:	Sve	
Primijeni filtar:	U redu			

0 Leadovi:

Br.	Opel partner	Kampanja	Kupac	Dodatni podaci	Radnja
					Lizatović, Filip

Dodaj/Promijeni

Filtar kampanja: Odabir pokrenutih kampanja

Karoserija / Kanal: Servis, prodaja ili GMAC

Zainteresirani kupac / klijent: Pretraga za odgovarajućim podatkovnim slogom

Status: Razlikovanje novih, otvorenih Leadova

Call Centar: Leadovi koji se prosljeđuju pozivnom centru

Vozilo: Pretraga za odgovarajućim vozilom

## Dodjela Leadova

Kod dodjele Leadova postoje opcije:

Kreiranje novog klijenta (prazno polje imena klijenta)

Automatsko pronalaženje klijenata s točno navedenim imenom i adresom te eventualno preuzimanje promjene podataka (kvačica na *Prepiši podatke*). Ako tražilica pronađe veći broj klijenata, onda su oni ispisani i označeni brojevima od 1 do x te se mogu vidjeti.

Ručna pretraga klijenata - u polje se unose podaci o klijentu ili vozilu (regstarske oznake ili broj šasije vozila)

U stupcu *Radnja* određuje se kako će se dalje postupati s Leadom:

Nema daljnje radnje: ništa se ne događa

Preuzimanje: klijent se dodjeljuje prodavaču koji je ispod odabran

Druga/vanjska poveznica: za pojedine klijente se otvara vanjska LeadIT stranica

## Nova podjela

*Leadovi* koji su već prosljeđeni odgovarajućim prodavačima, mogu se također proslijediti i nekom drugom korisniku.

## Leadovi pozivnog centra

Ako odgovarajuća auto-kuća ne obradi neki Lead, OPEL može iz svoje centrale taj Lead "oduzeti" distributeru. Lead potom obrađuje jedan od OPELOVIH pozivnih centara. Ako dođe do toga, odgovarajući Lead se označava i ne može se više obrađivati. To se može dogoditi u različitim fazama.

8 Leadovi:					
Br.	Opel partner	Kampanja	Kupac	Dodatni podaci	Radnja
1.	OPHR0110 1:PSC Zagreb	HIL_Dealer web pages HIL_Dealer web pages Datum: 06.10.2014 Izvor: Web, Kanal: QUOTE, Tip: Prodaja novih vozila Razina: Hot	Latin, Matija <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Napiši preko postojećih podataka Novi kupac: PSC ../AC_RIJEKA	Lead ID: 4746357 ? LOG ? Osobni podaci   ? Podaci o adresi   ? Kontakt podaci   ? Trenutno vozilo    ? Status   ? Marketing   ? Zainteresirani za <b>Osvježi</b> Mokka Mokka	Radnja MCS, Centar U redu  Novi Nema radnje ONL.: MCS, Centar <b>Eksterni link</b> Željeni datum početka: 07.10.2014 Željeni datum kontakta: 07.10.2014 Željeni datum završetka: 05.12.2014
2.	OPHR0110 1:PSC Zagreb	Kontakti koji su zatražili testnu vožnju putem Opelove službene web stranice. 94 Datum: 02.10.2014 Tip: Prodaja novih vozila	Fiamengo, Daria <input type="text"/> ? 1 ? 2 ? 3 ? 4 ? 5 ? Napiši preko postojećih podataka Novi kupac: PSC ../AC_RIJEKA	Lead ID: 4737218 ? LOG ? Osobni podaci   ? Podaci o adresi   ? Kontakt podaci   ? Trenutno vozilo    ? Status   ? Zainteresirani za <b>Osvježi</b> Adam ADAM	Novi Nema radnje ONL.: MCS, Centar <b>Eksterni link</b> Željeni datum početka: 02.10.2014 Željeni datum kontakta: 02.10.2014 Željeni datum završetka: 01.12.2014
3.	OPHR0110 1:PSC Zagreb	Uпит za ponudu vozila - Call Centar 310 Datum: 02.10.2014 Kanal: QUOTE, Tip: Prodaja novih vozila Razina: Warm	FIAMENGO, DARIA <input type="text"/> ? 1 ? 2 ? 3 ? 4 ? 5 ? Napiši preko postojećih podataka Novi kupac: PSC ../AC_RIJEKA	Lead ID: 4737183 ? LOG ? Stranka traži ponu... ? Osobni podaci   ? Podaci o tvrtki   ? Podaci o adresi   ? Kontakt podaci   ? Trenutno vozilo   ? Status   ? Marketing   ? Zainteresirani za   ? Dodatni podaci   ? Servis Povratne informacije <b>Osvježi</b>	Novi Nema radnje ONL.: MCS, Centar <b>Eksterni link</b> Željeni datum početka: 02.10.2014 Željeni datum kontakta: 02.10.2014 Željeni datum završetka:

Tek nakon što pozivni centar izvede ponovnu dodjelu, obrada postaje moguća.

## Prikaz informacija uz odgovarajući Lead

Za svaki Lead se u Lead-spremniku u polju korespondencije može izravno vidjeti, što se do tada sve događalo s tim Leadom.

Kako biste vidjeli trenutni status odgovarajućeg Leada, prijedite preko polja **Status**. Pored informacija o samom statusu (novi, kontaktirani, probna vožnja, ponuda, kupoprodajni ugovor), vidi se također i datum uvoza.

## Proces obrade Leada

Kod preuzimanja Leada, kao što je već opisano, provjerava se je li pozivni centar eventualno taj Lead već obradio. Izvodi se provjera koja se također dokumentira.

U aktualnoj LeadIT verziji, status o tome da je klijent otvoren dostavlja se LeadIT-u tek ako prodavač u svojem PIM-u ili u korespondenciji klijenta klikne na uskličnik zadatka.

Tu se također može izravno vidjeti kompletan sadržaj Leada.

### SI. 0.1: LeadIT – unos korespondencije

Nakon što se određeni Lead finalno zaključi u CRM-u (negativno ili pozitivno), svi podaci o klijentu koji su pozvani iz Leada i eventualno mijenjani u CRM-u, još se jednom šalju LeadIT-u i tamo aktualiziraju.

## Leadovi koji nisu pozvani

Pod *Radnja / LeadIT otvoreni Leadovi* prikazuju se svi Leadovi za odgovarajuće vremensko razdoblje i kôd mjesta skladištenja, koji se još nalaze u sustavu LeadIT i nisu još preuzeti u CRM-u.