

CarloCRM Marketing

Korisničke upute za marketinške aktivnosti u CarloCRM-u

Filtriranje zapisa

Filtiri služe da se brojne informacije koje su zapisane u CarloCRM-u, putem željenih uvjeta, svedu na količinu koju korisnik programa želi, tj. služe za izvlačenje željenih informacija o kupcima i vozilima iz CarloCRM-a. Tako se primjerice za postojeću marketinšku akciju mogu filtrirati potencijalni ili postojeći kupci koji odgovaraju određenom kriteriju.

Pomoću podataka dobivenih filtriranjem se mogu provoditi daljnje marketinške aktivnosti, npr. "mass emailing" ili sl.

Novi filter

Nakon što se preko izbornika **Upravljanje** odabere **Novi filter**, otvara se prozor podijeljen u tri vodoravna dijela (reda).

Odaberite stavku filtriranja

Matični podaci:	Adresa:	Kontakt osoba:	Vozilo:	Račun:	Korespondencija:	Telefonski vodič:	Telefonski vodič - nedostupan kupac:	Ponude i ugovori:	Postupak obrade pritužbe:	Dogadjanja:	Dodatna polja:	Vozila
Id	Adresa	Glavni kontakt	Broj šasije	Broj narudžbe	Datum	Naziv vodiča	Telefonski vodič	Oznaka	Status	Naziv događaja	Ostale napomene	Vrsta
Broj računa	Poštanski broj	Zaključaj	Registracijska ozn.	Broj računa	Datum završetka	Pitanje	Broj	Korisnik	Datum unosa	Sudionik	Stranka želi prima...	Broj s
Ime	Mjesto	Prezime	Klijent	Klijent	Ulaz	Odgovor	Posljednji poziv	Vjerojatnost	Odgovoran	Pozvan	Datum registracije	Počet
Prezime	Država	Naslov	Tip modela	Vrsta	Vrsta	Datum	Agent	Vrsta	Oznaka	Pozvan korisnik		Kraj
Oslovljavanje		Ime	Datum prve registr...	Iznos	Kategorija	Administrator/Agen...	Nedostupan - razlog	Faza	Opis	Datum poziva		
Naslov		Oslovljavanje	Datum glavnog preg...	Područje	Riješeno		Primjedba	Izvor	Odgovor	Podsjećen		
Klijent		Odjel	Datum pregleda isp...	Unt	Predmet			Iznos	Vrsta	Podsjetnik korisniku		
Oslovljavanje u pi...		Telefon	Kilometraža	Datum	Opis			Iznos (aktualni)	Kategorija	Dotum podsjetnika		
Rođendan		Faks	Oznaka prijenosa	Mjesto skladištenja	Vozilo			Završni rok	Prioritet	Potvrdio		

Uvjeti

Povuci polje odozgo do ovdje da bi mogao dodati uvjet za filter.

Počni bez uvjeta

Popis

Lista zapisa, koja prikazuje rezultate, je prikazana ovdje. Povuci polja odozgo za definiranje stupaca.

Odabir polja (gornji dio/red)

Sva raspoloživa polja CRM-a su ovdje grupirano prikazana. Ta polja predstavljaju sve informacije koje Carlo može isporučiti korisniku (ti podaci su zapisani u bazi podataka - DMS-u). Pomoću funkcije "Drag & Drop" polja se mogu povući mišem u srednji dio gdje se odabiru željeni **Uvjeti**. U donji dio se također povlače polja iz prvog reda kako bi se odabrali **Rezultati** koji se žele dobiti/vidjeti.

Ovisno o pravima korisnika, može se ograničiti pristup "osjetljivim" poljima. Prava dodjeljuje administrator (detaljnije o ovom pitanju može se pročitati u uputama o CarloCRM Administraciji).

Uvjeti (srednji dio/red)

Ako se polje povuče u srednji red **Uvjeti**, pojavljuje se novi redak. Taj red predstavlja uvjet pomoću kojeg se dobivaju specifičniji rezultati. Može se dovući koliko god uvjeta želite te se na taj način može doći do najdetaljnijih informacija.

Elementi srednjeg reda:

Crveni X: brisanje uvjeta

Kućica desno od crvenog X-a: ako postoji više uvjeta, ovdje se ručno može upisati zagrada "(" – ovo je važno kod "ili" uvjeta

Vrijednosna funkcija: odabirom vrijednosne funkcije, provodi se željena matematička operacija

- zbroj (samo kod polja s brojevima): zbraja polje
- prosjek (samo kod polja s brojevima/datumima): formira se prosjek
- minimum: prikazuje se najmanja vrijednost
- maksimum: prikazuje se najveća vrijednost

U većini slučajeva koristi se **Funkcija bez vrijednosti**.

Naziv polja: prikazuje se odabrani (dovućeni) naziv polja u obliku "kategorija – polje")

Operatori:

- isto kao: potpuno podudaranje upisanog termina (samo će se prikazati podaci koji su u potpunosti identični kao upisana riječ, broj, izjava ili kombinacija tog troje)
- različito: prikazuju se sve vrijednosti koje imaju barem jedan znak drugačiji od upisanog sadržaja
- slično: koristi se kad je poznat jedan dio sadržaja koji se želi dobiti. Koristi se pomoću znakova "*" i "?". Znak "*" zamjenjuje od 0 do beskonačno znakova te se može staviti ispred, između ili nakon dijela sadržaja.

Primjer: Traži se osoba Ivica Ivić, uvjet se može formirati na tri načina: 1. **sličan** Ivica*; 2. sličan *Ivić, 3. **sličan** Ivi*a Iv*ć.

Znak "?" može zamijeniti samo jedan znak te ima istu funkciju kao i "*".

- nije slično: dobivaju se sve vrijednosti koje **ne** odgovaraju zadanom uvjetu
- veće/(veće ili jednako)/manje/(manje ili jednako): koristi se samo kod polja koja imaju brojeve vrijednosti ili datume. Služi za dobivanje svih vrijednosti koje odgovaraju usporedbi s unesenom matematičkom funkcijom (<, ≤, ≥, >).

- sadrži: dobivaju se sve vrijednosti koje su upisane. Moguć je unos više vrijednosti, ali se one moraju odvojiti zarezom.
- između: potrebno je unijeti dvije unesene vrijednosti, početnu i završnu vrijednost. Dobivaju se rezultati koji se nalaze unutar upisanog intervala.

Polje za unos sadržaja: Ovdje se unosi vrijednost (sadržaj) po kojem se želi filtrirati; kod riječi se kao čuvari mjesta mogu koristiti znakovi "*" i "?", kod datuma se vrijednost mora unositi u točnom formatu (dd.mm.gggg).

Prvih 100 vrijednosti: ovisno o odabiru polja, ovdje se prikazuje prvih 100 vrijednosti u bazi podataka u padajućem izborniku. Ako se neka vrijednost klikne, ona se automatski upisuje u **polje za unos**.

Funkcija (polje se prikazuje samo kod polja s datumima):

- dan: sve vrijednosti zapisane u odabranom danu, neovisno o mjesecu i godini
- mjesec: sve vrijednosti zapisane u odabranom mjesecu, neovisno o danu i godini
- godina: sve vrijednosti zapisane u odabranoj godini, neovisno o danu i mjesecu
- razlika u danima/razlika u mjesecima: razlika u danima/mjesecima se odnosi na razliku između današnjeg/aktualnog datuma. Npr. **Razlika u danima = 5** daje sve vrijednosti koje su upisane u sustav prije točno 5 dana.
- razlika u danu bez godine: odnosi se na polja datuma dan i mjesec, tako da ne uzima u obzir godinu.
- dan = danas: sustav gleda današnji datum, ali samo vrijednost dana i daje sve vrijednosti koje su nastale u tom danu (npr. 13.10.2014. daje sve vrijednosti koje su nastale 13. "dana" bez obzira na mjesec i godinu)
- mjesec = danas: sustav gleda današnji datum, ali samo vrijednost mjeseca i daje sve vrijednosti koje su nastale u tom mjesecu (npr. 13.10.2014. daje sve vrijednosti koje su nastale u 10. mjesecu bez obzira na dan i godinu)

Zatvorena zagrada: ako postoji više uvjeta, može se ručno staviti zagrada ")" (važno kod "ili" uvjeta)

Operator povezivanja: "i", "ili", "i ne" i "ili ne" – uspostavlja logičku vezu prema sljedećem uvjetu u nizu. Ovo je bitno samo kad se postavi više uvjeta. Ako se koristi logički operator "ili", moraju se staviti zagrade na početku i na kraju uvjeta.

Lista rezultata (donji dio/red)

Ovdje se dovlače sva polja koja se žele vidjeti u pregledu rezultatnih podataka. Standardno su unesena polja "Matični podaci – ID", "Matični podaci – Ime", "Matični podaci – Prezime" i "Matični podaci - Tvrtka". Ovu postavku svaki korisnik može za sebe promijeniti u **osobnim postavkama** (Korisnik - > Osobne postavke).

Popis			
Ma.-Id (2)	Ma.-Prezime ▶ ✘	◀ Ma.-Ime ▶ ✘	◀ Ma.-Tvrtka1 ✘

Ako se u ovo područje prenose dodatna polja iz izbornika polja u prvom dijelu/redu, onda se ona dodaju na kraj. Pomoću crvene strelice polja se mogu pomicati u desno ili u lijevo, dok se pomoću crvenog X-a polja brišu.

Kada se odaberu željena polja rezultata, filtar se može testirati pritiskom na gumb **Isprobajte filtar**, koji se nalazi u srednjem dijelu/redu. Dobiva se lista rezultata u donjem dijelu/redu. Nakon svake promjene u uvjetima ili poljima rezultata, filtar se testira gumbom **Isprobajte filtar**.

Među rezultatima se uvijek prikazuje samo prvih 20 zapisa/vrijednosti, no ukupna dobivena količina rezultata stoji u zagradama kod prvog polja/stupca Ma. – Id (Matični podaci – ID). Za pregled cijele liste rezultata, filtar je potrebno spremi. Trajno pohranjivanje filtara se radi pomoću gumba **Spremi**, koji se nalazi u srednjem dijelu/redu ispod uvjeta. Lista rezultata se može i privremeno pregledati (bez spremanja filtra) što se radi pomoću gumba **Privremeni filtar**, također u srednjem dijelu/redu.

The screenshot shows the 'Uvjeti' (Conditions) configuration window. At the top, there's a search bar with a red 'X' icon and a dropdown menu for 'Funkcija bez vrijednosti'. Below that, there are buttons for 'Isprobajte filtar' and 'Privremeni filtar'. The main configuration area includes three 'Razvrstaj' (Sort by) dropdowns, a 'Kategorija' (Category) dropdown, a 'Naziv filtra' (Filter name) text input, and an 'Opis' (Description) text area. There are also sections for 'Isključi kupce iz sljedećih filtara' (Exclude customers from the following filters) and 'Grupni filtar' (Group filter) with dropdown menus. A 'Spremi' (Save) button is at the bottom left.

- **Privremeni filtar:** selekcija se privremeno prebacuje u pregled u obliku liste. Tamo se mogu promatrati svi filtrirani zapisi te se mogu provoditi akcije, kao npr. izvoz datoteke, slanje cirkulara/emaila i sl.

Za daljnju obradu filtra može se isti ponovo pozvati preko točke izbornika **Upravljanje** -> **novi filtar**, jer program pamti uvjete i odabir polja rezultata.

- **Pohranjivanje:** prije pohranjivanja, filtru se mora dodijeliti naziv radi jednoznačnog ponovnog pronalaženja. Može se odabrati do tri polja za razvrstavanje/sortiranje, a kasnija sortiranja također su moguća u pregled rezultata. Nadalje se mora navesti kategorija. Ovisno o instalaciji svaki djelatnik ima vlastitu kategoriju filtra, čiji filtar također može vidjeti samo on. Ako i drugi djelatnici trebaju imati pristup izrađenom filtru, mora se odabrati kategorija za koju su zadana odgovarajuća prava za više korisnika. Također se može unijeti nova kategorija, kojoj se tada sukladno standardu pridružuje samo pravo za tog korisnika.

Ako se rezultat filtriranja treba odnositi samo na određenu grupu klijenata, tada se odabirom grupnih filtara količina podataka nakon pohranjivanja automatski reducira na odgovarajuće grupe klijenata.

Nakon pohranjivanja se preko rezultata filtriranja dolazi direktno u pregled u obliku liste. Nakon ponovnog pozivanja novog filtra mogu se definirati novi uvjeti, a stari se uklanjaju. Postojeći filtri mogu se naknadno promijeniti.

Glavni filtar

Glavni filtar je u općim postavkama CarloCRM-a filtar koji se standardno prikazuje prilikom svakog novog ulaska u **Novi Filtar**. Glavni filtar namješta administrator CarloCRM sustava.

Pod točkom izbornika **Administracija** -> **CRM postavke** -> **Postavke** nalazi se u području **Glavni filter** padajući izbornik u kojem se odabire jedan od izrađenih filtara.

Glavni filter	Filter koji se uzima kao zadani predložak za izradu novih filtara: Nema odabira
---------------	---

Klikom na **Dodaj/Promijeni** ova se postavka sprema.

Prikaz

Pri svakom novom pozivanju novog filtra prikazuju se pohranjeni uvjeti i definirani pregled u obliku liste. Oni se, naravno, mogu promijeniti i brisati.

Isključni filter vs. Pomoćni filter

Postoje dvije mogućnosti kako se zapisi mogu isključiti iz rezultata filtriranja.

Isključni filter

Pomoću isključnog filtra mogu se odabrani zapisi isključiti iz liste rezultata.

Za to se prvo treba izraditi i pohraniti isključni filter. Isključni filter je zapravo pomoćni filter koji sadrži određeni skup rezultata. Kada se odabere isključni filter, onda se iz postojećeg filtra "oduzimaju" tj. izbacuju rezultati isključnog.

Kategorija: Lizatović, Filip	Isključi kupce iz sljedećih filtara: Nema odabira Corsa iznad 50000km Test filter	Grupni filter: Nema odabira Kupac Kunden Potencijalni kupac
Naziv filtra: Filter x	Aktivnosti: Nema odabira Popis	

Pomoćni filter

Za razliku od isključnog filtra, kod kojeg se isključuju kompletni zapisi o klijentima, pomoćni filter pruža mogućnost da se uključe odnosno isključe samo određeni rezultati (npr. račun). Za to postoje točke izbornika **Upravljanje** -> **Pomoćni filter** / **Upravljanje pomoćnim filtrima**.

Prvo se izrađuje i pohranjuje pomoćni filter.

U padajućem izborniku "**Zapisi iz tablice**" određuje se koja tablica s podacima se treba uzeti u obzir (npr. račun, vozila).

Uvjeti Pomoćni filter	
<input checked="" type="checkbox"/>	Funkcija bez vrijednosti Kontakt osoba - Ime isto kao (Prvih 100 primjera)
<input checked="" type="checkbox"/>	Funkcija bez vrijednosti Vozilo - Datum prve registracije isto kao Funkcija: Nijedan/na
Zapisi iz tablice: Kontakt osoba	
Isprobajte filter: Kontakt osoba, Vozilo	

Svi pohranjeni pomoćni filtri mogu se ponovo pronaći pod **Upravljanje pomoćnim filtrima**, gdje ih se može mijenjati, kopirati ili brisati.

U sljedećem koraku izrađuje se glavni filter odnosno proširuje postojeći. Pomoću Drag & Drop polje pomoćni filter se odvuče iz odgovarajućeg stupca u odjeljak s uvjetima, odabere se željeni filter i donese odluka treba li se ovaj skup filtara uključiti ili isključiti ("sadrži"/"ne sadrži").

Odaberite stavku filtriranja

Matični podaci: Pomoćni filtar	Adresa:	Kontakt osoba:	Vozilo: Pomoćni filtar	Račun: Pomoćni filtar	Korespondencija: Pomoćni filtar	Telefonski vodič: nedostupan kupac:	Ponude i ugovori:	Postupak obrade pritužbe:	
	Adresa	Glavni kontakt	Broj šasije	Broj narudžbe	Datum	Naziv vodiča	Telefonski vodič	Oznaka	Status
Tvrтка1	Pošanski broj	Zaključaj	Registracijska ozn...	Broj računa	Datum završetka	Pitanje	Broj	Korisnik	Datum unosa
Ime	Mjesto	Prezime	Naziv marke	Lokacija	Ulaz	Odgovor	Posljednji poziv	Vjerojatnost	Odgovoran
Prezime	Država	Titula	Tip modela	Vrsta računa	Vrsta	Datum	Agent	Vrsta	Oznaka
Oslavljanje		Ime	Datum prve registr...	Iznos	Kategorija	Administrator/Agen...	Nedostupan - razlog	Faza	Opis
Titula		Oslavljanje	Datum glavnog preg...	Tip računa	Riješeno		Primjedba	Izvor	Odgovor
Lokacija		Odjel	Datum pregleda isp...	Vrsta servisa	Predmet			Iznos	Vrsta
Oslavljanje u pi...		Telefon	Kilometraža	Datum računa	Opis			Iznos (aktualni)	Kategorija

Uvjeti

<input checked="" type="checkbox"/>	Funkcija bez vrijednosti	Kontakt osoba - Ime	isto kao		(Prvih 100 primjera)	<input type="checkbox"/>	i
<input checked="" type="checkbox"/>	Funkcija bez vrijednosti	Vozilo - Datum prve registracije	isto kao		Funkcija: Nijedan/na	<input type="checkbox"/>	i
<input checked="" type="checkbox"/>		Vozilo	sadrži	KM bigger 100000		<input type="checkbox"/>	

Glavna polja: 1. Matični podaci - Kontakt osoba - Vozilo

Dodatno: Matični podaci - Kontakt osoba | Matični podaci - Vozilo

Isprobajte filtar | Privremeni filtar

Pritiskom na tipku **Isprobajte filtra**, **privremeni filtar** ili **spremi filtar** prikazuje se točan rezultat filtriranja.

Prikaz skupa rezultata nekog filtra

Ako je filtar pohranjen, isti se pojavljuje u izborniku tražilice između polja tražilice i odabira grupnog filtra.

Pretraživanje:

Nema filtra Nema filtra grupe

Nema filtra

Corsa iznad 50000km

Test filtar

Nakon odabira odgovarajućeg filtra poziva se pregled u obliku liste. Dok je učitana lista rezultata odabranog filtra, lista se može dodatno precizirati odabirom filtra grupe (na slici iznad).

Pregled aktualnog filtra se također može pozvati pomoću poveznice desno pored navigacijskih strelica (mala sličica)

Upravljanje filtrima

Sve pohranjene filtre ovlaštenu korisnik može pregledavati i modificirati preko točke izbornika **Upravljanje** -> **Pregled filtara**.

Spremljeni filtri:

Naziv filtra	Opis filtra	Kategorija	Izrađen od	Datum		
Corsa iznad 50000km	[Vozilo-Tip modela] sličan corsa* i [Vozilo-Kilometraža] veći/isto kao 50000	Lizatović, Filip	Filip Lizatović	13.05.2014 22:02	<input type="button" value="Promijeni"/>	<input type="button" value="Kopiraj"/>
Test filtar	[Matični podaci-Oslavljanje u pismu i e-mailu] isto kao Dragi gospodine	Lizatović, Filip	Filip Lizatović	12.05.2014 10:16	<input type="button" value="Promijeni"/>	<input type="button" value="Kopiraj"/>

Standardno se lista filtara sortira silazno po datumu. Sortiranje se može promijeniti pomoću strelica za sortiranje.

Pregled filtara popisuje uvjete za svaki filtar. Ako se klikne na **Naziv filtra**, dolazi se do pregleda tog filtra u obliku liste. **Kategorija**, **Izrađen od** i **Datum izrade** slijede desno od toga. Ograničenje prikaza moguće je preko padajućeg izbornika **Filtriraj kategoriju**.

Za promjenu filtra klikom na **promijeni** otvara se odabrani filter s postojećim uvjetima. Može se promijeniti ne samo naziv, već i operatori za usporedbu, uvjeti i postavljanje zagrada. Tek nakon klika na **Spremi filter** primjenjuju se unesene izmjene i otvara se pregled novog filtra u obliku liste.

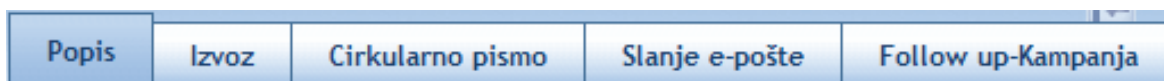
U listi filtera može se kopirati neki filter pritiskom na **Kopiraj**. Novi filter tada nosi isto ime s dodatkom (*kopija*). Pritiskom na crveni križić za brisanje, filter nestaje iz sustava, no klijenti na koje se odnosi ovaj filter ostaju u sustavu.

Pregled u obliku liste

Pregled u obliku liste (popisa) daje listu svih zapisa (klijenata) u određenom filteru ili sve zapise koji se nalaze u sustavu (ako se ne odabere nijedan filter). Ovdje korisniku na izbor stoji više kartica pomoću kojih se mogu pokrenuti odgovarajuće marketinške akcije, poput:

- cirkularna pisma
- elektronička pošta
- follow-up kampanja
- izvoz (export) podataka s liste

(ovisno o dodijeljenim pravima korisnika)



U skladu sa standardom odabire se kartica **Popis**. Lijevo pored kartica nalazi se ime odabranog filtra. Ako se mišem pređe preko informativnog prozora, pokazuju se pripadajući uvjeti.

Za sve kartice (osim **Izvoz**) postoje osim navigacijskih opcija i polja odabira.

Moguće je u pregled popisa dodati i dodatna polja, koja se tada nadovezuju na kraj zaglavlja tablice. Aktivni dodatni uvjet se prepoznaje u naslovu stupca, gdje se može i ukloniti. Dodatni uvjeti ostaju tako dugo aktivni dok se ne odabere novi filter ili dok se ne uklone.

Ako postoji ovlaštenje, mogu se mijenjati i sadržaji polja liste aktivnih klijenata. To se provodi preko odabira polja desno od polja za odabir uvjeta. Ako se unese novi sadržaj polja, isti se mijenja za sve klijente koji su vidljivi na listi. Moguće je dodavanjem kvačice zapisima odabrati one zapise (rezultate) na koje se promjene neće primijeniti (kvačica se stavlja u prvi stupac tablice).

Osim toga moguće je i višestruko sortiranje prema do četiri polja. Odabrano sortiranje ne označava se tada preko pojedinih strelica u naslovu tablice, već samo pomoću simbola lampice desno od tipke za višestruko sortiranje. Da bi se poništilo višestruko sortiranje može se jednostavno kliknuti normalno sortiranje pomoću uzlaznih i silaznih strelica u naslovima tablica.

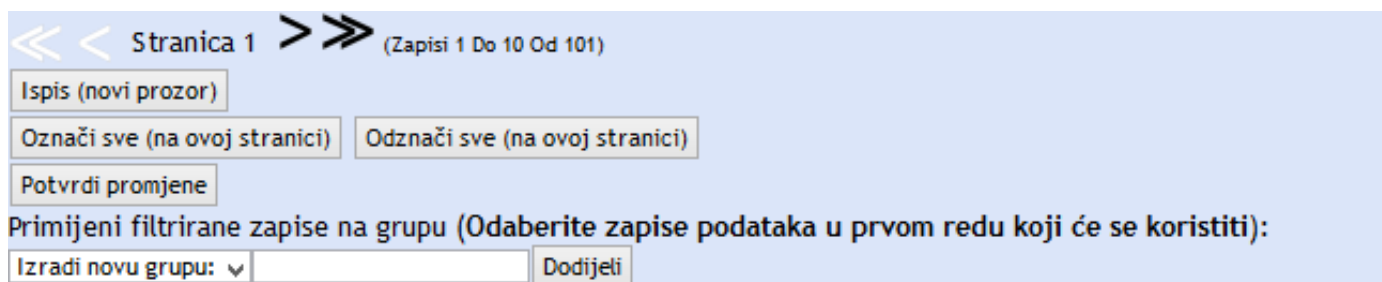
Grupirani prikaz može grupirati podatke u listi prema nekom polju i prikazati ih tako sortirane. Ako se npr. kao polje grupiranja odabere **Adresa – mjesto**, prvo se zbirno prikazuju svi klijenti jednog mjesta, potom svi klijenti drugog mjesta itd. Polje mora postojati u listi i može se po potrebi dodati preko funkcije **Prikaži dodatna polja**...Ako je grupiranje aktivno, za svaki se grupirani sadržaj polja – u ovom slučaju mjesto – pojavljuje dodatni redak zaglavlja, koji sadrži informacije o broju klijenata s tim mjestom. Nadalje se kod svakog stupca pokazuje informativni tekst, koji postaje vidljiv kada se mišem pređe preko tog mjesta. Ovisno o vrsti stupca formiraju se zbrojevi i prikazuju minimalne i maksimalne vrijednosti. Osim toga se pojavljivanje sadržaja polja unutar grupiranja prikazuje tablično.

Grupiranje se može ukloniti prvim unosom u izbornik. Nadalje je moguće ne provoditi grupiranje, već preko ukupne količine filtra formirati i prikazati samo zbrojeve. U tom se slučaju mora odabrati **Računaj samo sume**.

Lista

Prilikom pregleda liste, standardno se prikazuje deset zapisa, pri čemu se ta vrijednost može mijenjati u osobnim postavkama korisnika. Lijevo i desno od broja stranice nalaze se strelice, pomoću kojih se može ići od stranice do stranice s rezultatima. Također je moguće skočiti na početak ili kraj liste (dvostruka strelica).

U prvom stupcu liste može se kvačicom označiti zapis. Tako se selektirani zapisi (klijenti) mogu uvrstiti u neku novu ili postojeću grupu, pri čemu se proširuje pripadnost grupi. Postojeći pripadnici grupe se ne mijenjaju, već se samo dodaju novi.



Pomoću tipki **Označi sve** i **Odznači sve** može se za aktualnu stranicu provesti ili ukloniti višestruko označavanje. Eventualni klijenti koji se nalaze na sljedećim stranicama nisu obuhvaćeni tim odabirom. Promjena odabira se također mora potvrditi, a to se vrši preko istoimene tipke ili preko navigacije stranica.

Klikom na **Dodijeli** prikazuje se broj novo pridruženih klijenata.

Nadalje je moguće određene klijente dodati na isključnu listu ako je definiran aktivan filter. Dodavanje na isključnu listu pohranjuje se tada uz taj filter, što znači da će kod ponovnog pozivanja tog filtra ti zapisi već imati kvačicu u prvom stupcu i redak će se pojaviti u crvenoj boji. Ovi isključeni klijenti tada se ne uzimaju u obzir kod slanja cirkularnih pisama i e-pošte. Osim toga, oni se ne pojavljuju niti u modulu pozivnog centra.



<input type="checkbox"/>	4	3462		
<input checked="" type="checkbox"/>	5	241259	ČIČIĆ	LJILJANA
<input type="checkbox"/>	6	242004	FIŠTER	BRANKO
<input checked="" type="checkbox"/>	7	233831	ČENGLJA	MATO
<input type="checkbox"/>	8	236307	KRUC	RENATO
<input type="checkbox"/>	9	234206	BARISIĆ	BOŽO
<input type="checkbox"/>	10	239929	LUČIĆ	IVANA

Takvo isključenje je moguće samo privremeno. U tu svrhu se kod odgovarajućeg klijenta stavi kvačica i klikne se na *Dodaj u popis isključenja*. Do odjave korisnika, klijenti u toj listi ostaju označeni kvačicom i ne uzimaju se u obzir npr. kod slanja cirkularnih pisama.

Ovisno o instalaciji i opremi svi se klijenti nekog filtra, koji su prikazani u listi, mogu preko poveznice prikazati na Google karti.

Izvoz

Za izvoz rezultata filtriranja otvara se kartica **Izvoz**. Nakon odabira ciljnog formata postoji više mogućnosti:

- poslati e-mail: datoteka se kod izrade šalje direktno na zabilježenu adresu
- provesti makronaredbe: prethodno postavljena akcija povezuje se sa zapisima u listi
- korespondencije: za klijente u popisu se unosi nova zabilješka u korespondenciji po točkama koje su ovdje zabilježene
- spremi postavke za izvoz
- provesti izvoz

Filtar: ? Corsa iznad 50000km /

Popis Izvoz Cirkularno

Izvezi podatke iz aktivnog filtra

Format: CSV datoteka

Pošalji e-mail (Adresa):

Izvrši makronaredbu: Nema odabira

Kategorija:

Predmet:

Napravi novi zapis korespondencije: (po kupcu / Po Vozilo)

Opis:

Spremi postavke za izvoz: Novi unos:

U redu

Osim CSV i Excel datoteka, može se izraditi izvješće o kontaktima, u kojem se nalaze različiti podaci o svakom klijentu u obliku Word datoteke. Ovo izvješće se može konfigurirati i prilagoditi potrebama primjerice vanjskih suradnika.

Pod ovim prozorom nalazi se lista svih izrađenih datoteka izvoza. Treba se obratiti pažnja na činjenicu da u njih može imati uvid samo aktualni korisnik.

Cirkularno pismo

Nakon što se neki dokument pohrani centralno u CRM-u kao cirkularno pismo – kao što je opisano u poglavlju **Upravljanje dokumentima** – može ga se koristiti kao predložak. Pritom se sva definirana polja cirkularnog pisma popunjavaju podacima o klijentu i pohranjuje se unos uz dotične klijente u listi korespondencije. Kod ispisa se izrađuje dokument, koji sadrži personalizirana pisma klijenata kojima se obraćate po stranicama.

Paralelno s pregledom u obliku liste izdaje se po stranicama i lista sa zapisima koji se trebaju uključiti u cirkularno pismo. U prvom stupcu postoji polje za označavanje koje služi tome da se filtriraju zapisi koji ne dolaze u obzir za izradu cirkularnog pisma (npr. zapisi bez adrese ili s nepotpunom adresom). Kvačica se ovdje, dakle, koristi suprotno od one na kartici **Popis** (tamo se obilježavaju svi zapisi koji se trebaju uvrstiti u neku grupu).

Filtar: Popis Izvoz Cirkularno pismo

Svi podaci iz aktivnog filtra

Stranica 1 (Zapisi 1 Do 5 Od 101) Zapisi po stranici: 5 U redu Prikaži dodatna polja

Br.	Ma.-Id	Ma.-Prezime	Ma.-Ime	Ma.-Tvrтка1
<input type="checkbox"/>		242212 KRULJAC	MARIN	
<input type="checkbox"/>		242316 BAČURIN	MAJA	
<input type="checkbox"/>		233183 KOVAČEVIĆ	RADAN	
<input type="checkbox"/>		3462		P.S.C. OSIJEK d.o.o.
<input type="checkbox"/>		241259 ČIČIĆ	LJILJANA	

Stranica 1 (Zapisi 1 Do 5 Od 101)

Označi sve (na ovoj stranici) | Odznači sve (na ovoj stranici)

Potvrdi promjene | Odaberite podatke u prvom redu, koji se **neće** koristiti

Odaberi cirkularno pismo: U redu

Kategorija:

Predmet:

Kampanja:

Događaj:

Razdvoji zapise (nijedno pismo po kupcu): Razdvoji zapise (nijedno pismo po kupcu)

Oznake (više zapisa po stranici): - Zapisi po stranici: 10

Ne izrađivati pojedinačna pisma: Pojedinačna pisma se ne pohranjuju kod kupca, već se samo izrađuje dokument

Napravi cirkularno pismo Pregled (Broj zapisa: 10)

Nakon odabira klijenata koji se trebaju isključiti, u polju za odabir odabire se dokument koji treba poslužiti kao predložak za cirkularno pismo. Odabir grupe dokumenata omogućava da se na odgovarajući način prikažu svi dokumenti za ovu grupu u drugom polju za odabir.

Automatski se za svakog klijenta provodi unos korespondencije. U tu svrhu mogu se prilagoditi kriteriji **Kategorija** i **Predmet**. Ako se za svakog klijenta ne treba istovremeno formirati dokument u korespondenciji, tada se stavlja kvačica kod **Ne izrađivati pojedinačna pisma**.

Odabir **kampanje** služi kasnijem filtriranju i pridružuje pojedine procese dopisivanja kod nekog klijenta odabranoj kampanji.

Također je moguće odmah uspostaviti vezu s nekim događajem. Ako se status odabere na odgovarajući način, kod klijenta se bilježi unos u kartici događanja. Tako se kod pisanja pozivnice može odmah uspostaviti veza.

Odabir **oznaka** vodi do toga da se po stranici ne ispunjavaju samo podaci o jednom klijentu nego odmah o više njih. Može se unijeti broj zapisa koji se trebaju zamijeniti po stranici (standard 10).

Nadalje postoji mogućnost da se pismo izrađuje ne samo po filtriranom klijentu, već i po filtriranom vozilu ili računu. Tako se klijent u slučaju potrebe kontaktira više puta.

Stavljanjem kvačice na **Pregled**, dokument se prvo izrađuje u privremenom prikazu. Nakon provjere se onda može finalno izraditi.

Pomoću tipke **Napravi cirkularno pismo** izrađuje se personalizirano cirkularno pismo. To može potrajati određeno vrijeme ovisno o broju zapisa. Klikom na **Link Pregled Cirkularno pismo** datoteka se otvara. Rezultat je dokument u rich-text-formatu (RTF) koji se može otvoriti pomoću mnogih programa za obradu

teksta poput MS Word-a. Pisma se pojavljuju po stranicama jedno ispod drugog tako da se mogu tiskati sva odjednom.

Izrađeni dokument se pojavljuje uz svakog klijenta u njegovoj korespondenciji.

Ako je aktivan filtar s poljima o kontakt-osobi, tada se za svaku kontakt-osobu izrađuje poseban dokument.

Izrađenim cirkularnim pismima može se pristupiti u bilo kojem trenutku preko točke izbornika **Upravljanje** -> **Upravljanje dokumentima** -> **Napravljeni cirkulari**.

Slanje elektroničke pošte

Isto kao i kod cirkularnih pisama, klijentima se možete obratiti i putem e-pošte. Različiti parametri za slanje e-pošte mogu se unijeti ispod liste. Uz slanje mogu se priložiti dokumenti kojima se upravlja u CRM-u, kao i lokalne datoteke. Ovdje se, kao i kod izrade cirkularnog pisma, vrši unos u korespondenciju svakog klijenta.

Filtar: Corsa iznad 50000km / Popis Izvoz Cirkularno pismo Slanje e-pošte

Svi podaci iz aktivnog filtra

Stranica 1 (Zapisi 1 Do 3 Od 101) Zapisi po stranici: 3 U redu Prikaži dodatna polja Ubaci dodatni uvjet... Višestruko sortiranje Prikaži podatke po grupama...

Br.	Ma.-Id	Ma.-Prezime	Ma.-Ime	Ma.-Tvrтка1
1		242212 KRULJAC	MARIN	
2		242316 BAČURIN	MAJA	
3		233183 KOVAČEVIĆ	RADAN	

Stranica 1 (Zapisi 1 Do 3 Od 101)

Označi sve (na ovoj stranici) Odznači sve (na ovoj stranici)

Potvrdi promjene Odaberite podatke u prvom redu, koji se neće koristiti

Pošiljalac: filip.lizatovic@centar-mcs.hr (Ime Prezime (Firma))

Primatelj: E-mail polje: E-mail polje 1

Predmet:

Opis ili E-mail predloži

Umetni personalizirana zamjenska polja: Oslovljavanje u pismu i e-mailu/Titula/Prezime U redu
(Npr. "<<briefanrede>> <<title>> <<name>>" - korporativni kupci su automatski umetnuti)

Lijepi pozdrav,
Ime Prezime

HTML e-mail:

Izveštaj da li je pročitana email poruka: filip.lizatovic@centar-mcs.hr

Mogućnost: izaberite predložak umjesto p
 Ručni unos teksta (lijeva strana)
 Garancija Pregled
 Proba Pregled

Prilozi

Test Cirk pismo Ivana (30,35 kb, Kategorija: 0)
poziv na 1. red. servis (30,26 kb, Kategorija: 0)
Poziv na 1. redovni servis (30,67 kb, Kategorija: 0)
1. redovan servis (30,62 kb, Kategorija: 0)
POziv na 1 redovni servis (9,83 kb, Kategorija: 0)

Dodatni prilozi (lokalne datoteke)

1: Pretraži... Datoteka nije odabrana. Ime (opcionarno):
2: Pretraži... Datoteka nije odabrana. Ime (opcionarno):
3: Pretraži... Datoteka nije odabrana. Ime (opcionarno):

Klasifikacija

Korespondencija nije napravljena - Kategorija: Gotovo: Negativan:

Vozilo

Nema reference vozila

Izveštaj (Relacija/Odnos)

Događaj: Ne spominje se Poziv (invitacija)
Kampanja: Nema dodjele Prilozi: Datoteka 1 Datoteka 2 Datoteka 3

Administrator

Filip Lizatović

Počni slanje emaila Pregled (Broj zapisa: 10) - Kasnije/automatsko izvršenje

Za personaliziranu skupnu e-poštu mogu se odabrati pojedina polja iz padajućeg izbornika **Umetni personalizirana zamjenska polja**. Ona će dinamično učitati npr. Ime, prezime, broj telefona i sl. iz CRM-a.

Klikom na *HTML e-mail* šalje se e-pošta u HTML formatu. Ako se ta kvačica makne, tada se izrađuje normala tekstualna e-pošta.

Ako se stavi kvačica na **izvještaj o pročitanom e-mailu**, tada se na navedenu adresu šalje e-pošta čim primatelj pročita poruku. Da bi to bilo moguće, primatelj također mora aktivirati ovu funkciju. Zbog toga se preporuča da se ne koristi ova opcija.

U gornjem dijelu može se odabrati na koju adresu e-pošte klijenta će se poslati poruka. Moguća je i kombinacija, tako da se e-pošta može poslati na 1., 2. i 3. adresu (1-Privatna, 2-Poslovna, 3-Može se ignorirati).

Umjesto teksta koji se treba unijeti može se odabrati i predložak, ako je isti prije pohranjen pod **Upravljanje -> E-mail predlošci**. Preko predložaka se mogu slati i poruke e-pošte s priloženim slikama.

Kao i kod cirkularnog pisma i ovdje se može uspostaviti veza s nekim događajem. Tada se svakom klijentu s liste unosi informacija o slanju e-pošte u karticu događaja.

Nadalje se može uspostaviti i veza s kampanjom, a svaki pojedinačni unos tada ima ovu vezu.

Stavljanjem kvačice na **Pregled**, koja je standardno i stavljena, može se prije konačnog slanja e-pošte provjeriti njezina točnost.

Status poslanih e-pošta može se vidjeti u posebnoj točki izbornika **Upravljanje -> Status e-pošte**. Odavde se neuspješno poslani poruke e-pošte mogu ponovo poslati.

Follow up kampanja

Ovdje se mogu izraditi follow-up dokumenti za kupce, koji se tada pojavljuju u korisničkom PIM-u radi obrade. Oni imaju karakter zadatka koji se trebaju obaviti.

Za svakog klijenta koji se nalazi u rezultatu filtriranja generira se follow up, osim ako je isti odabran u prvom stupcu popisa na način da je označen kvačicom, odnosno ako stoji u isključnoj listi (vidi karticu Popis).

The screenshot shows a CRM interface with a list of customers and a follow-up campaign configuration form. The list has columns for Br., Ma.-Id, Ma.-Prezime, Ma.-Ime, and Ma.-Tvrtka1. The form below has fields for Follow up date, category, and subject, and two dropdown menus for distribution options.

Br.	Ma.-Id	Ma.-Prezime	Ma.-Ime	Ma.-Tvrtka1
1		242212 KRULJAC	MARIN	
2		242316 BAČURIN	MAJA	
3		233183 KOVAČEVIĆ	RADAN	

Novi follow up-ovi kampanja

Follow up: 14.05.2014 21:33 - Maks. Follow up Po Dan
Krajnji datum: [calendar icon]

Kategorija: Nema odabira

Predmet: Kampanja 14.05.2014

1. izravna distribucija za korisnika (administrator kupaca):
Nema odabira
Admin, Admin

2. raspodijeli ostale kupce sljedećim korisnicima:
Nema odabira
Admin, Admin

Follow-up je unos korespondencije čiji se datum mora utvrditi. Osim odabira kategorije, predmeta i opisa, korespondencija se može pridružiti i nekoj kampanji i događaju. Nova kampanja se alternativno može izraditi, a ona tada ima samo aktualni dan kao razdoblje važenja, što se onda može promijeniti kod upravljanja kampanjom. Pridruživanje nekoj kampanji olakšava kasniju provjeru procesa, npr. kod provjere kampanje.

Pored parametara korespondencije nalaze se dva polja za odabir, koja sadrže sve korisnike CRM-a.

- **1. Direktna podjela kupaca za sljedeće korisnike (administratore kupaca):**

Ovdje se mogu odabrati korisnici koji su zabilježeni kao administratori kupca. To znači da ovi korisnici dobivaju follow-up za sve odabrane kupce, kojima su ujedno i administratori.

- **2. Preostale kupce podijeli jednakomjerno na sljedeće korisnike:**

Svi kupci, koji nemaju svog administratora, biti će raspodijeljeni jednakomjerno na ovdje označene korisnike CRM-a.

Ako je pod **Upravljanje -> Makronaredbe - filter** postavljeno prosljeđivanje, onda se ono ovdje uzima u obzir tako da se svi dokumenti za follow up odabranog korisnika preraspodjeljuju na nekog drugog.

Kvačica kod **Pregled**-a je standardno automatski prisutna, tako da se podjela provjerava prije unosa follow-up-ova. U obliku tablice se tada ispisuje koliko je klijenata svaki djelatnik dobio u svoj PIM u obliku follow-upa.

Nakon provođenja se pomoću tipke **Dodaj** vrše unosi korespondencije.

Obavljeni follow-up-ovi mogu se skupno prikazati i brisati pod točkom izbornika **Upravljanje -> follow up kampanje**, kao i kod cirkularnih pisama i e-pošte. U stupcu **Detalji** prikazuje se broj pridruženih zapisa.

Brisanje

Nakon filtriranja klijenata koji se trebaju brisati, klikom na tipku **Brisati označene zapise** klijenti se mogu obrisati sa svim svojim pripadajućim podacima. Izbor se pritom vrši po stranicama.

Br.	Ma.-Id	Ma.-Prezime	Ma.-Ime	Ma.-Tvrtna1
1		242212 KRULJAC	MARIN	
2		242316 BAČURIN	MAJA	
3		233183 KOVAČEVIĆ	RADAN	
4		3462		P.S.C. OSIJEK d.o.o.
5		241259 ČIČIĆ	LJILJANA	
6		242004 FIŠTER	BRANKO	
7		233831 ČENGIJA	MATO	
8		236307 KRUC	RENATO	
9		234206 BARIŠIĆ	BOŽO	
10		239929 LUČIĆ	IVANA	

Ako je odabran samo grupni filter, a ne i obični filter, pripadnost klijenata toj grupi može se izbrisati, a da se pritom ne obrišu sami klijenti.

Ukoliko se želi obrisati korisnik za stalno, mora se obrisati i u CarloCRM-u i u DMS-u.