

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΣΕΡΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ
CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) ΚΑΙ
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΛΥΣΗΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Πτυχιακή Εργασία του

ΣΑΒΒΟΓΛΟΥ ΓΕΩΡΓΙΟΥ (694)

Επιβλέπων: Σ. Βολογιαννίδης

ΣΕΡΡΕΣ, ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2013

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΣΤΟΧΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	4
Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	
1.1 Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων.....	5
1.2 Ορισμός CRM.....	5
1.3 Ιστορική αναδρομή CRM – ERP.....	7
1.4 Τα δομικά στοιχεία του CRM (5Π).....	8
1.4.1 Οι Άνθρωποι (People).....	8
1.4.2 Ο Σχεδιασμός (Planning).....	9
1.4.3 Προσωπικά Δεδομένα (Personal Data).....	9
1.4.4 Η Διεργασία του CRM (Process).....	9
1.4.5 Η Πλατφόρμα (Platform).....	10
1.5 Τύποι του CRM.....	11
1.5.1 Λειτουργικό.....	11
1.5.2 Αναλυτικό.....	11
1.5.3 Συνεργατικό.....	12
1.5.4 Διαδικτυακό CRM (e-CRM).....	13
1.6 Βασικές Λειτουργίες του CRM.....	13
1.7 Στόχοι CRM συστημάτων.....	15
1.8 Οφέλη του CRM.....	16
1.9 Λόγοι αποτυχίας CRM.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 – OPEN SOURCE ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ CRM	
2.1 Ορισμός Open Source software (Ανοιχτού Κώδικα).....	19
2.2 Αρχιτεκτονικές Λογισμικού CRM.....	20
2.1 Web Based.....	20
2.2 Εφαρμογές.....	21
2.3 Open Source Εφαρμογές CRM.....	21
2.3.1 Sugar CRM.....	21
2.3.2 Vtiger.....	22

2.3.3	Splendid CRM.....	22
2.3.4	Open CRX CRM.....	22
2.3.5	Zurmo CRM.....	23
2.4	Εμπορικές Εφαρμογές CRM.....	23
2.4.1	Microsoft Dynamics.....	23
2.4.2	Oracle Siebel.....	24
2.4.3	SAP CRM.....	24
2.5	Ελληνικές Εφαρμογές CRM	
2.5.1	Entersoft CRM.....	25
2.5.2	Sunsoft CRM.....	25

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΜΕΣΑΙΑΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

3.1	Παρουσίαση Εταιρείας I.T.C.SE.E.....	26
3.2	Δραστηριότητες Εταιρείας.....	26
3.3	Οργανόγραμμα Εταιρείας.....	27
3.4	Υποδομές τεχνολογικών συστημάτων Εταιρείας.....	27
3.5	Απαιτήσεις της Εταιρείας από ένα CRM.....	28
3.6	Μεθοδολογία επιλογής CRM συστήματος.....	29
3.6.1	Καθορισμός στόχων και απαιτήσεων εταιρείας από ένα σύστημα CRM.....	29
3.6.2	Συλλογή πληροφοριών για τα συστήματα CRM.....	29
3.6.3	Σύγκριση συστημάτων CRM με βάση τις απαιτήσεις της Εταιρείας.....	31
3.6.4	Επιλογή συστήματος CRM.....	32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ Vtiger CRM

4.1	Διαδικασίες Εγκατάστασης Vtiger CRM.....	32
4.1.1	Λήψη του Vtiger CRM.....	33
4.1.2	Σύνδεση και ρύθμιση του Server.....	34
4.1.3	Δημιουργία βάσης δεδομένων.....	36
4.1.4	Μεταφορά αρχείων του Vtiger CRM στον Server.....	37

4.1.5	Εκτέλεση εγκατάστασης του Vtiger CRM.....	38
4.2	Παρουσίαση του Vtiger CRM	
4.2.1	Αρχική οθόνη πλοήγησης.....	44
4.2.2	Βασικό μενού - Λειτουργίες.....	46
4.2.3	Ρυθμίσεις λογαριασμού Χρήστη.....	58
4.2.4	Γενικές ρυθμίσεις CRM.....	61

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ Vtiger CRM

5.1	Εξελληνισμός του Vtiger CRM.....	65
5.2	Εισαγωγή στοιχείων της εταιρείας και λογότυπο.....	70
5.3	Δημιουργία Ρόλων και Γκρουπ.....	71
5.4	Καταχώρηση χρηστών της εταιρείας.....	72
5.5	Καταχώρηση πελατών	74
5.6	Καταχώρηση προμηθευτών.....	76
5.7	Καταχώρηση προϊόντων	78
5.8	Καταχώρηση Συμβολαίων.....	80
5.9	Ρύθμιση mail manager χρηστών.....	81
5.10	Ρύθμιση εξερχόμενης αλληλογραφίας συστήματος.....	82
5.11	Δημιουργία φόρμας επικοινωνίας με την Ιστοσελίδα.....	83
5.12	Δημιουργία αναφοράς Help Desk.....	87

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1	Συμπεράσματα.....	91
-----	-------------------	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	94
--------------------------	-----------

Εισαγωγή

Η γνώση των πελατών και των αναγκών τους, με την μεγαλύτερη δυνατή λεπτομέρεια, είναι σημαντική σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Και αυτό είναι το κεντρικό σημείο για τα προγράμματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, γνωστά ως CRM (Customer Relationship Management). Το CRM αποτελεί το τεχνολογικό εργαλείο για την υλοποίηση ενιαίας, πελατοκεντρικής επιχειρηματικής στρατηγικής από τα τμήματα και τα κανάλια εξυπηρέτησης της επιχείρησης.

Τα συστήματα CRM είναι σχεδιασμένα ώστε να καλύπτουν όλες τις ενέργειες των τμημάτων Πωλήσεων, Marketing, και Εξυπηρέτησης Πελατών. Όλο ένα και περισσότερες επιχειρήσεις στρέφονται στην τεχνολογία της πληροφορικής και ειδικότερα στα συστήματα CRM προκειμένου να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα τις σχέσεις με τους πελάτες τους.

Στόχος της Εργασίας

Στα πλαίσια της παρούσας πτυχιακής γίνεται εισαγωγή στα βασικά χαρακτηριστικά του CRM και αναλύονται τα βασικά του δομικά στοιχεία. Παρουσιάζονται open source εφαρμογές CRM καθώς και η δημιουργία ενός πραγματικού σεναρίου υλοποίησης από πραγματικά δεδομένα. Πραγματοποιείται υλοποίηση του σεναρίου με κατάλληλη μεθοδολογία επιλογής συστήματος CRM και τελική παραμετροποίηση του open source προγράμματος CRM με βάση τις απαιτήσεις του σεναρίου που δημιουργήθηκαν.

Δομή της Εργασίας

Κεφάλαιο 1 : Εισαγωγή στη θεωρία της Διαχείρισης πελατειακών σχέσεων με αναφορά στα δομικά στοιχεία του CRM, λειτουργίες, τύποι, οφέλη.

Κεφάλαιο 2: Ανάλυση open source εννοιών, περιγραφή τεχνολογίας αρχιτεκτονικής του CRM, παρουσίαση open source και εμπορικών εφαρμογών CRM.

Κεφάλαιο 3: Δημιουργία σεναρίου και παρουσίασης εταιρείας στην οποία θα υλοποιηθεί το CRM. Ανάλυση μεθοδολογίας και επιλογή CRM για την υλοποίηση.

Κεφάλαιο 4: Εγκατάσταση και παρουσίαση του CRM προγράμματος. Διαδικασίες εγκατάστασης και βασική παρουσίαση βασικών λειτουργιών.

Κεφάλαιο 5: Παραμετροποίηση του προγράμματος CRM με βάση τις ανάγκες του σεναρίου υλοποίησης.

Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1.1 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η συνεχής αύξηση του ανταγωνισμού αλλά και η αλλαγή της συμπεριφοράς των καταναλωτών οδήγησε στην ανάγκη υιοθέτησης επιχειρησιακών στρατηγικών που έχουν πλέον ως επίκεντρο όχι το τελικό προϊόν αλλά τον καταναλωτή. Από τότε που ο καταναλωτής απαίτησε ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες και τις προτιμήσεις του, οι εταιρίες σταμάτησαν ν' ασχολούνται με το τι θα πουλήσουν και προσπαθούν να μάθουν όλο και περισσότερα για το ποιος είναι αυτός που αγοράζει. Ένα από τα βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν όλες οι επιχειρήσεις είναι η κατανόηση των αναγκών των αγορών στις οποίες απευθύνονται. Μέσα από μία σειρά εφαρμογών ηλεκτρονικού κυρίως χαρακτήρα, οι επιχειρήσεις μπορούν να μάθουν τις καταναλωτικές συνήθειες των πελατών τους, να τις καταγράψουν σε κάποια βάση δεδομένων, να σχεδιάσουν μια στρατηγική επαφής με τους πελάτες και να την υλοποιήσουν, με σκοπό την αύξηση των πωλήσεών τους.

Αναπτύχθηκαν μεθοδολογίες Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων που θέτουν τον πελάτη στο επίκεντρο της επιχειρηματικής διαδικασίας, με στόχο τη διαχρονική πώληση κι εξυπηρέτηση πελατών, πιστών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες, μέσα από ένα συγκεκριμένο σύστημα διαχείρισης. Στις προτεραιότητες αυτών των μεθοδολογιών τοποθετείται η συγκέντρωση των συγκεκριμένων και σε πολλές περιπτώσεις διαφορετικών μεταξύ τους αναγκών, που έχουν οι πελάτες. Επίσης, έχουν προτεραιότητα την τοποθέτηση σειράς ενεργειών από τη πλευρά των επιχειρήσεων, με τελικό σκοπό την εξυπηρέτηση του καταναλωτικού κοινού. Κυρίαρχο στοιχείο τους είναι η αλλαγή που φέρνουν στην επιχειρηματική σκέψη και δομή, μέσα από τις διευκολύνσεις και φυσικά τις προοπτικές κέρδους.

1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ CRM

Ο όρος «Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων», διεθνώς γνωστός ως «Customer Relationship Management ή CRM», αναφέρεται σε μια στρατηγική που εστιάζει στον καταναλωτή, μια ευρεία διαδικασία που ενοποιεί τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ και την εξυπηρέτηση πελατών με τρόπο που δημιουργεί και

προσθέτει αξία τόσο στην επιχείρηση όσο και στον πελάτη. Στην πραγματικότητα είναι η συνέχεια μια άλλης γνωστής έννοιας από τον χώρο του μάρκετινγκ: relationship marketing. Το relationship marketing έχει ως σκοπό να προσδιορίσει, να καθιερώσει, να διατηρήσει και να ενισχύσει τις σχέσεις με τους πελάτες έτσι ώστε οι στόχοι όλων των εμπλεκομένων να συνδυαστούν μέσω αμοιβαίων ανταλλαγών και εκπληρώσεων υποσχέσεων.

Το CRM δεν είναι απλά ένα λογισμικό ή ένα πρόγραμμα που μια εταιρία εγκαθιστά με στόχο τη βελτίωση των πωλήσεων της. Το CRM προϋποθέτει την αλλαγή φιλοσοφίας μέσα στην εταιρία και την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη ως απώτερο σκοπό.

Παρακάτω παρατίθενται μερικοί ορισμοί που διατυπώνονται στην διεθνή βιβλιογραφία:

1ος ορισμός CRM

“Το CRM που είναι η εξέλιξη του παραδοσιακού μάρκετινγκ αποτελεί μία σύγχρονη επιχειρησιακή στρατηγική των τελευταίων χρόνων όσον αφορά στην κουλτούρα που υπάρχει μέσα στις επιχειρήσεις ως μία τάση για αύξηση της προόδου στον γρηγορότερο δυνατό χρόνο και με το λιγότερο δυνατό κόστος”.¹

Με βάση αυτόν τον ορισμό προχωρούμε και σε ένα δεύτερο θεωρώντας ότι ως φυσική εξέλιξη του μάρκετινγκ στα σημερινά χρόνια για την διαχείριση των πελατειακών σχέσεων έχει επέλθει η τεχνολογία που αναγνωρίζει το CRM “ως πληροφοριακό σύστημα που σου επιτρέπει να γνωρίσεις τους πελάτες σου καλύτερα και να χρησιμοποιήσεις αποτελεσματικότερα αυτή τη γνώση, αυξάνοντας” όπως προαναφέραμε “τα έσοδα της επιχείρησης.”¹

2ος ορισμός CRM

“Το CRM είναι μια συνεχής διαδικασία δημιουργίας αξίας σε συγκεκριμένους πελάτες και δημιουργεί πλεονεκτήματα από την μακροχρόνια σχέση την οποία στοχεύει ανάμεσα στο πελάτη και στην επιχείρηση. Το CRM υποστηρίζει την κατανόηση, την εστίαση και διαχείριση μιας συνεχούς “συνεργασίας” μεταξύ της επιχείρησης και συγκεκριμένων πελατών για την

αμοιβαία δημιουργία αξίας και τον επιμερισμό της, μέσω της αλληλεξάρτησης και της προσαρμογής της επιχείρησης”¹

3ος ορισμός CRM

CRM ονομάζεται ένα σύστημα κανόνων ή μια συλλογή από συστήματα και τεχνολογίες πληροφορικής που εστιάζονται στην αυτοματοποίηση και βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών. Οι διαδικασίες αυτές σχετίζονται με την διαχείριση των πελατειακών σχέσεων και έχουν σχέση με τα τμήματα των πωλήσεων, marketing, εξυπηρέτησης και υποστήριξης πελατών.²

Παρατηρώντας και τους 3 ορισμούς του CRM μπορούμε να δούμε ότι στο επίκεντρο του στόχου ενός συστήματος CRM βρίσκεται ο πελάτης καθώς και η ικανοποίηση των αναγκών του.

1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ CRM – ERP

Τα ERP συστήματα αποτελούν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που έχουν στόχο την υποστήριξη όλων των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων. Τα συστήματα αυτά δεν αποτελούν πρόσφατη ιδέα. Ήδη από το 1970 με τα MRP συστήματα (Material Requirement Planning) είχε γίνει η αρχή, αλλά τα συστήματα αυτά είχαν ενσωματωμένες πολύ λίγες λειτουργίες. Καθώς περνούσαν τα χρόνια προστέθηκαν και κάποιες επιπλέον που αφορούσαν κλάδους όπως τα χρηματοοικονομικά και τους ανθρώπινους πόρους. Τα συστήματα αυτά ονομάστηκαν MRP II. Αυτή η πρόοδος συνεχίστηκε και στην δεκαετία του '90 και εν τέλει τα συστήματα αυτά ονομάστηκαν ERP. Τα συστήματα αυτά όμως έδιναν περισσότερη έμφαση στις εσωτερικές διεργασίες της εταιρίας. Η τεχνολογική εξέλιξη όμως σε συνδυασμό με τη μεγαλύτερη εξοικείωση του καταναλωτικού κοινού με αυτή, δημιούργησε την ανάγκη για μια πιο πελατοκεντρική προσέγγιση. Το κενό αυτό ήρθαν να καλύψουν τα CRM συστήματα τα οποία αποτελούν μία εξέλιξη των κλασικών ERP συστημάτων.²

Καθώς λοιπόν τα συστήματα αυτά κατά βάση αναφέρονται στους πελάτες των εκάστοτε επιχειρήσεων κύριοι στόχοι τους είναι ο εντοπισμός των σημαντικότερων πελατών, η αύξηση των ποσών που διαθέτουν για

καταναλωτικές δαπάνες, ο περιορισμός των απωλειών στην καταναλωτική βάση και η δημιουργία πιστού αγοραστικού κοινού. Έτσι σε γενικές γραμμές παρατηρούμε πως η εξυπηρέτηση των εξατομικευμένων αναγκών των πελατών η οποία επιτυγχάνεται μέσω μιας συγκεκριμένης και συστηματοποιημένης μεθοδολογίας και προσέγγισης του θέματος αποτελεί τον κύριο σκοπό της εφαρμογής αυτής. Η νέα τεχνολογία και η εξέλιξη του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών επιτρέπουν τον προγραμματισμό και την ενεργοποίηση επαφών με τους πελάτες, με βάση την ίδια την αγοραστική συμπεριφορά και τις συνήθειες τους, τις οποίες μπορούμε να γνωρίζουμε σε αρκετά μεγάλο βάθος και αυτό ακριβώς είναι που εκμεταλλεύεται και το CRM.²

1.4 ΤΑ ΔΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ CRM

Τα δομικά στοιχεία έχουν ως στόχο τους τον εντοπισμό εκείνων των τομέων της επιχείρησης όπου πρέπει να γίνουν διάφορες ενέργειες ώστε να δημιουργηθεί η υποδομή για ένα επιτυχημένο CRM. Τα δομικά αυτά στοιχεία δεν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με την σημαντικότητά τους και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη με το ίδιο βάρος και όχι μεμονωμένα στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του συστήματος CRM στις επιχειρήσεις.

Οι παράγοντες αυτοί ως δομικά στοιχεία της επιτυχίας των συστημάτων CRM συνθέτουν την ομάδα που ονομάζεται τα **5Π του CRM**.¹

1.4.1 ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ (People)

Το πρώτο δομικό στοιχείο επιτυχίας είναι οι άνθρωποι και κατ'επέκταση η νοοτροπία που έχει δημιουργηθεί μέσα στην επιχείρηση. Η διοίκηση πρέπει να δημιουργήσει μια νέα εταιρική νοοτροπία η οποία θα είναι κύριο στόχο τον πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να διενεργείται μια προσχεδιασμένη εκπαίδευση στο προσωπικό που θα αφορά , αφενός την απόκτηση ικανοτήτων μάρκετινγκ και γνώσης των σκοπών και των λειτουργιών του CRM, και αφετέρου την ενδυνάμωση των ικανοτήτων τους στην παροχή υπηρεσιών αλλά και στον τρόπο συμπεριφοράς προς τους πελάτες.

1.4.2 Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ (Planning)

Ο σχεδιασμός ως δομικό στοιχείο έχει να κάνει με τη δημιουργία ενός πλήρους και εκτεταμένου πλάνου για το έργο του CRM. Το πλάνο αποτελεί το σχεδιασμό του CRM για ένα σημαντικό χρονικό διάστημα και πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες για την υλοποίηση του συστήματος CRM διεργασίες (π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, επιλογή και υλοποίηση του κατάλληλου λογισμικού)

1.4.3 ΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ CRM (Process)

Το τρίτο δομικό στοιχείο , οι διεργασίες . είναι ο ακριβής προσδιορισμός των διεργασιών του CRM με αποτέλεσμα το χάρτη των διεργασιών που περιλαμβάνει τους τρόπους με τους οποίους δραστηριοποιείται η επιχείρηση , όπως το πώς ο πελάτης επικοινωνεί με την επιχείρηση , με ποιο τρόπο η επιχείρηση συλλέγει τα δεδομένα που αφορούν τον πελάτη από οποιοδήποτε σημείο επαφής , και πως η επιχείρηση μπορεί να αξιοποιήσει αυτά τα δεδομένα. Όλα αυτά αντανακλούν στον τρόπο που η επιχείρηση προσεγγίζει με επαναλαμβανόμενο τρόπο τον πελάτη.

1.4.4 ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ (Personal Data)

Δομικό στοιχείο για την επιτυχή δημιουργία και χρήση ενός συστήματος CRM είναι η ικανότητα της επιχείρησης να συλλέγει αλλά και να διαχειρίζεται μεγάλες ποσότητες δεδομένων των πελατών αλλά και της αγοράς στην οποία δραστηριοποιείται . Τα δεδομένα αυτά αφορούν τα στοιχεία που προκύπτουν από τις συναλλαγές με τους πελάτες και μπορεί να είναι τα διάφορα στοιχεία επικοινωνίας, προτιμήσεις και συμπεριφορές των πελατών, επιθυμίες ή ανάγκες τους κ.α.

1.4.5 ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ (Platform)

Από τη στιγμή που η επιχείρηση έχει αποκτήσει κατά ένα μεγάλο ποσοστό όλα τα προηγούμενα δομικά στοιχεία , είναι ώρα για την επιλογή του κατάλληλου λογισμικού δηλαδή την τεχνολογική πλατφόρμα που θα υποστηρίξει το CRM. Η τεχνολογική πλατφόρμα για το CRM αποτελείται από τρία κυρίως μέρη:

- Τεχνική υποδομή, που είναι η δικτυακή υποδομή , οι θέσεις εργασίας, οι επικοινωνίες, κ.λπ.
- Λογισμικό. Πρόκειται για την εφαρμογή του CRM και τις δυνατότητές της.
- Υπηρεσίες, που συνοδεύουν την υλοποίηση του συστήματος CRM και στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι απαραίτητες συμβουλευτικές υπηρεσίες, η εκπαίδευση κ.λπ.

Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει η τεχνολογική πλατφόρμα πρέπει να μπορούν να υιοθετηθούν απρόσκοπτα από την επιχείρηση και να εξυπηρετούν τις όποιες δραστηριότητές της για την παροχή υπηρεσιών στον πελάτη, Η επιλογή της κατάλληλης πλατφόρμας πρέπει να γίνεται ύστερα από εκτενείς μελέτες ώστε να έχει τις δυνατότητες να χρησιμοποιηθεί για τις ανάγκες της επιχείρησης. Αυτό θα επιτευχθεί αν η πλατφόρμα ταιριάζει στις ανάγκες της επιχείρησης και δεν απαιτεί την προσαρμογή της επιχείρησης σε αυτή.¹



Διάγραμμα 1: Τα 5Π δομικά στοιχεία του CRM

1.5 ΤΥΠΟΙ ΤΟΥ CRM

Σύμφωνα με τους Chaudhury και Kuiboer (2002) υπάρχουν τέσσερις τύποι συστημάτων CRM, η περιγραφή των οποίων γίνεται αμέσως παρακάτω.³

1.5.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ CRM

Το λειτουργικό CRM περιλαμβάνει :

- Λειτουργικά συστήματα: εφαρμογή συστημάτων (π.χ. πωλήσεις, μεταπωλήσεις,) που υποστηρίζουν τη αλληλεπίδραση των πελατών με τις front office διαδικασίες (διαδικασίες ορατές στον πελάτη) και back office διαδικασίες (διαδικασίες μη άμεσα ορατές στον πελάτη).
- Βάσεις δεδομένων: ενοποιημένες εταιρικές και υπαγόμενες βάσεις δεδομένων (π.χ., πελάτης, αλληλεπίδραση πελατών, πωλήσεις) που υποστηρίζουν διάφορες εφαρμογές του συστήματος. Μια βασική πτυχή του CRM είναι να εξασφαλιστεί ότι τόσο οι πελάτες όσο και η εταιρία έχουν μια ενιαία άποψη ο ένας για τον άλλο. Είναι σημαντικό ότι οι διαφορετικές λειτουργικές μονάδες μοιράζονται πληροφορίες για τον πελάτη. Οι εταιρικές βάσεις δεδομένων δημιουργήθηκαν για να διευκολύνουν την διανομή των στοιχείων στις διάφορες λειτουργικές μονάδες και πληροφοριακά συστήματα. Ως εκ τούτου, στη λειτουργική δομή του CRM, οι πληροφορίες πελατών αποθηκεύονται στις βάσεις δεδομένων για να διευκολύνουν τις επιχειρησιακές συναλλαγές.

1.5.2 ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ CRM

Το αναλυτικό CRM υλοποιείται μέσω μιας αποθήκης δεδομένων :

- Αποθήκη δεδομένων: ένα ενσωματωμένο στο σύστημα σημείο αποθήκευσης των στοιχείων που παρέχουν πληροφορίες για την υποστήριξη των αποφάσεων σε στρατηγικό και τακτικό επίπεδο. Περιλαμβάνει επίσης δυνατότητες όπως: ανάσυρση δεδομένων και ανάλυση στοιχείων. Η επιχείρηση χρειάζεται την διαχείριση αρκετά μεγάλου πλήθους πληροφοριών για τον προγραμματισμό, έλεγχο και ανάλυση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και την πρόταση

πολιτικών αλλαγής. Η αποθήκη δεδομένων υποστηρίζει τις ανάγκες επιχειρησιακής ευφυΐας από τους επιχειρησιακούς αναλυτές, επιτρέποντας τους να εξαγάγουν περίπλοκες, να αξιολογούν και να ανανεώνουν πληροφορίες έτσι ώστε να μπορούν να προτείνουν σχέδια που θα ανταποκρίνονται πλήρως στις απαιτήσεις των πελατών.

1.5.3 ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟ CRM

Εκτός από ένα καλά δομημένο λειτουργικό CRM για να εξασφαλιστούν οι πληροφορίες πελατών που διαχειρίζονται και διατηρούνται στις back office διαδικασίες, απαιτούνται τεχνολογίες που διευκολύνουν την αλληλεπίδραση με τους πελάτες, δηλαδή το συνεργατικό CRM, το οποίο περιλαμβάνει τα κανάλια επικοινωνίας, τις ενσωματωμένες φωνές και την υποδομή στοιχείων, τα συστήματα αλληλεπίδρασης πελατών, τα front office συστήματα και μια ενσωματωμένη πύλη CRM:

- Κανάλια επικοινωνίας: τα μέσα με τα οποία οι πελάτες αλληλεπιδρούν άμεσα με την εταιρία (μέσω προσωπικής επαφής, τηλεφώνου, Ιστού, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, fax, κ.λπ.)
- Ενσωματωμένη φωνή και υποδομή στοιχείων: Φωνή μέσω τεχνολογίας IP(VoIP) που επιτρέπει τη φωνή και τα στοιχεία να διαβιβαστούν πέρα από το ίδιο δίκτυο και ενοποιεί την επιχειρησιακή επικοινωνία, δίνοντας την δυνατότητα μεταβίβασης των τηλεφωνικών κλήσεων από το ένα τμήμα στο άλλο.
- Συστήματα αλληλεπίδρασης πελατών: εφαρμογή συστημάτων μέσω των οποίων η εταιρία αλληλεπιδρά με τον πελάτη. Τα παραδείγματα τέτοιων συστημάτων περιλαμβάνουν το σύστημα
- απάντησης φωνής (για τηλεφωνήματα), Info WEB (πύλη Ιστού για το κοινό που έχει πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες) και τη σειρά αναμονής στο σύστημα διαχείρισης.

-
- Front office συστήματα: εφαρμογή συστημάτων που το προσωπικό της εταιρίας χρησιμοποιεί κατά την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, όπως: το σύστημα διαχείρισης της ανταπόκρισης στους πελάτες και το σύστημα έρευνας τρόπων ανταπόκρισης.
 - Ενσωματωμένη πύλη CRM: η πύλη για τους πελάτες μέσω της οποίας έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες και πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικά (πύλη πελατών) και οι ανώτεροι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες για τους πελάτες (πύλη εξυπηρέτησης πελατών)

1.5.3 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ CRM

Το διαδικτυακό CRM μπορεί να οριστεί ως μια διαδικτυακή προσέγγιση για τον συγχρονισμό των σχέσεων με τους πελάτες μέσω των καναλιών επικοινωνίας και των επιχειρησιακών λειτουργιών. Το e-CRM επιτρέπει την ηλεκτρονική λήψη παραγγελιών και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την δημιουργία προφίλ των πελατών, για την προσφορά εξατομικευμένης εξυπηρέτησης και για αυτοματοποιημένη παροχή βοήθειας. Επίσης σημαντικό ρόλο στη λειτουργία του e-CRM παίζουν τα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης καθώς αποτελούν βασικό κανάλι αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ πελατών και υπαλλήλων.

1.6 ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ CRM

Σύμφωνα με την διεθνή βιβλιογραφία 4 είναι οι βασικές λειτουργίες του CRM.⁴

Η **πρώτη** είναι η **αυτοματοποίηση του δυναμικού των πωλήσεων**. Στα CRM συστήματα οι υπάρχοντες πελάτες, τα προϊόντα, πληροφόρηση για τους ανταγωνιστές και οι συμφωνίες είναι όλα αποθηκευμένα στην κεντρική βάση δεδομένων του CRM, ώστε να είναι δυνατόν να ανακτηθούν από τους πωλητές. Η τοποθέτηση παραγγελιών και ο εντοπισμός τους ενοποιούνται ώστε ο κύκλος πώλησης για τον κάθε πελάτη να μπορεί να παρακολουθείται.

Με αυτό τον τρόπο παρέχεται μια μοναδική οπτική για κάθε πελάτη, που περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες για συμφωνίες και συμβόλαια, το ιστορικό των πωλήσεων και είναι διαθέσιμα σε κάθε έναν που έχει πρόσβαση στο σύστημα. Αυτό επίσης επιτρέπει την περίληψη των δεδομένων με βάση διάφορα κριτήρια όπως την περιοχή, τον πελάτη και το προϊόν σε μορφή που να βοηθά την διενέργεια στοχευμένων εκστρατειών μάρκετινγκ. Επιπροσθέτως, οι πωλητές έχουν πρόσβαση σε στοιχεία που σχετίζονται με το προϊόν, την τιμολόγηση, την προώθηση και την πολιτική των εκπτώσεων ώστε να γίνονται οι προαναφερθείσες εκστρατείες πετυχημένες.

Η **δεύτερη** λειτουργία του CRM είναι η **υποστήριξη και η εξυπηρέτηση του πελάτη**. Το CRM κάνει εφικτή την ανάθεση του κάθε ερωτήματος του πελάτη στον κατάλληλο ειδικό που μπορεί να το επιλύσει, έτσι ώστε τα προβλήματα του πελάτη να επιλύονται αποδοτικά μέσω προ-δραστικής υποστήριξης.

Με βάση τη **τρίτη λειτουργία** του CRM δίνεται η δυνατότητα σε απομακρυσμένο προσωπικό να μπορεί γρήγορα και αποτελεσματικά να επικοινωνήσει με το προσωπικό της εξυπηρέτησης των πελατών, ώστε να μπορούν να ικανοποιηθούν οι προσδοκίες του κάθε πελάτη ξεχωριστά. Κατά την διάρκεια της ανάθεσης του προβλήματος του πελάτη σε διαθέσιμους και ειδικευμένους μηχανικούς λαμβάνεται υπόψη η διαθεσιμότητα των εργαλείων και των δεξιοτήτων, ο φόρτος εργασίας και η γεωγραφική εγγύτητα ενώ λεπτομερειακές οδηγίες για την επίλυση του προβλήματος είναι διαθέσιμες από το πρώτο τηλεφώνημα για εξυπηρέτηση.

Η **τελευταία λειτουργία** αφορά την **αυτοματοποίηση του μάρκετινγκ**, καθώς το CRM προσφέρει την πιο πρόσφατη πληροφόρηση σχετικά με τις αγοραστικές συνήθειες των πελατών που είναι κρίσιμη για την επίτευξη αποτελεσματικών εκστρατειών μάρκετινγκ, για την επίτευξη cross-selling σε υπάρχοντες πελάτες και για την προσέγγιση νέων πελατών. Έτσι μια επιχείρηση μπορεί να κυριαρχήσει σε μια αγορά πριν τους ανταγωνιστές της, γνωρίζοντας τις προτιμήσεις των πελατών και κατανοώντας καλύτερα τις ανάγκες τους, προσφέροντας έτσι μεγαλύτερη αξία στους πελάτες σε σχέση με τους ανταγωνιστές της.

1.7 ΣΤΟΧΟΙ CRM ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το CRM στις επιχειρήσεις που το χρειάζονται μπορεί να δώσει αξιόλογο ανταγωνιστικό προβάδισμα. Γενικά, αυτό συμβαίνει για τρεις κυρίως λόγους:⁵

1. Λόγω της αυτοματοποίησης πολλών διαδικασιών, άρα και αυτόματης παροχής μέρους των υπηρεσιών της εταιρίας.
2. Λόγω της αξιοποίησης των στατιστικών πληροφοριών που συγκεντρώνονται για το targeting ή για τον σχεδιασμό καινούριων πακέτων υπηρεσιών ή ακόμα και την βελτίωση των ήδη υπαρχόντων.
3. Λόγω της αποφυγής ανθρώπινων λαθών κατά τις διεργασίες ελέγχου, υπολογισμού κλπ.

Στην **πρώτη περίπτωση**, τα εξής προσφερόμενα από το CRM προνόμια, μπορούν πιθανών να ωφελήσουν κάποια επιχείρηση:

- Οι υπάλληλοι μπορούν να αποθηκεύσουν, να ανακτήσουν και να επεξεργαστούν πληροφορίες και να αντιμετωπίζουν περιπτώσεις με αυτόματη δρομολόγηση, τοποθέτηση σε ουρά και κλιμάκωση αιτήσεων εξυπηρέτησης.
- Οι αναφορές βοηθούν στον προσδιορισμό συνηθισμένων ζητημάτων υποστήριξης, στην αξιολόγηση των αναγκών των πελατών, στην παρακολούθηση των διαδικασιών και στη μέτρηση της απόδοσης της εξυπηρέτησης.
- Οι υπάλληλοι μπορούν εύκολα να κάνουν κοινή χρήση πληροφοριών πωλήσεων και παραγγελιών, καθώς και πληροφοριών υποστήριξης, και να τις χρησιμοποιούν για να εντοπίζουν τους σημαντικότερους πελάτες και να ιεραρχούν τις ανάγκες εξυπηρέτησης.

Στη **δεύτερη περίπτωση**:

-
- Καταγράφοντας όλες τις κινήσεις και τις σχέσεις του πελάτη με την εταιρία, δημιουργούνται αυτόματα στατιστικές έρευνες που χρησιμοποιούνται για την λήψη αποφάσεων, σχετικά με τα μελλοντικά σχέδια της εταιρίας.
 - Αυτόματα δίνεται η δυνατότητα στην εταιρία να προτείνει σε συγκεκριμένους πελάτες προϊόντα που είναι πιθανό να τους ενδιαφέρουν λαμβάνοντας υπόψη το ιστορικό αγορών τους και τις τελευταίες τους κινήσεις

Και στην **τρίτη περίπτωση**:

- Καταγραφή όλων των κινήσεων των υπαλλήλων και της επιχείρησης, με αποτέλεσμα όλα τα πιθανά διαδικαστικά λάθη να παραμένουν αναστρέψιμα.
- Καταγραφή όλων των σχέσεων μεταξύ νομικών και φυσικών προσώπων.

Διαφορετικά οφέλη προκύπτουν από εφαρμογή σε εφαρμογή CRM συστήματος και από εταιρία σε εταιρία που εφαρμόζεται, εφόσον υπάρχουν εκδόσεις CRM διαφόρων εταιριών που μπορούν να εφαρμοστούν με διαφορετικούς τρόπους.

Παρόλα αυτά, το CRM σε μία επιχείρηση μπορεί να ωφελήσει υπό συνθήκες. Μια επιχείρηση που επιθυμεί να εγκαταστήσει CRM πρέπει να πληροί προϋποθέσεις, όπως για παράδειγμα έναν συγκεκριμένο αριθμό πελατών και κάποιο αριθμό ειδών προϊόντων ή κάποιον κάπως υψηλό βαθμό πολυπλοκότητας των εσωτερικών της λειτουργιών.

1.8 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ CRM

Η μεγάλη υπόσχεση του CRM είναι η δυνατότητα ανταπόκρισης στις εξατομικευμένες ανάγκες των πελατών με μία συστηματοποιημένη μεθοδολογία. Η νέα τεχνολογία και η εξέλιξη του λογισμικού των ηλεκτρονικών υπολογιστών επιτρέπουν τον προγραμματισμό και την ενεργοποίηση επαφών με τους πελάτες, με βάση την ίδια την αγοραστική

συμπεριφορά και τις συνήθειες τους, τις οποίες μπορούμε να γνωρίζουμε σε αρκετά μεγάλο βάθος.

Τα **σημαντικότερα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση ενός CRM** είναι τα εξής⁵:

- Εντοπισμός σημαντικότερων πελατών
- Αύξηση των ποσών που διαθέτουν για καταναλωτικές δαπάνες
- Στόχευση της εμπορικής επικοινωνίας
- Περιορισμός των απωλειών στην καταναλωτική βάση
- Δημιουργία πιστού αγοραστικού κοινού

Για μια επιχείρηση με λίγους υπαλλήλους, οι λειτουργίες ενός CRM software, μπορούν εύκολα να γίνονται από τους ίδιους τους υπαλλήλους οι οποίοι χειροκίνητα αντλούν πληροφορίες. Όμως, για την ανάπτυξη ενός οργανισμού, η κοινή χρήση των πληροφοριών των πελατών, από ομάδες και τμήματα, μέσω ενός CRM software, έχει στρατηγική σημασία και παρέχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα καθώς αυξάνει ο αριθμός των πελατών. Μερικά οφέλη εξυπηρέτησης πελατών που παρέχει το CRM software:

- Οι υπάλληλοι μπορούν γρήγορα να εκχωρούν, να διαχειρίζονται και να επιλύουν περιστατικά με αυτόματη δρομολόγηση, τοποθέτηση σε ουρά και κλιμάκωση αιτήσεων εξυπηρέτησης
- Οι αναφορές βοηθούν στον προσδιορισμό συνηθισμένων ζητημάτων υποστήριξης, στην αξιολόγηση των αναγκών των πελατών, στην παρακολούθηση των διαδικασιών και στη μέτρηση της απόδοσης της εξυπηρέτησης.
- Οι υπάλληλοι μπορούν εύκολα να κάνουν κοινή χρήση πληροφοριών πωλήσεων και παραγγελιών, καθώς και πληροφοριών υποστήριξης, και να τις χρησιμοποιούν για να εντοπίζουν τους σημαντικότερους πελάτες και να ιεραρχούν τις ανάγκες εξυπηρέτησης.

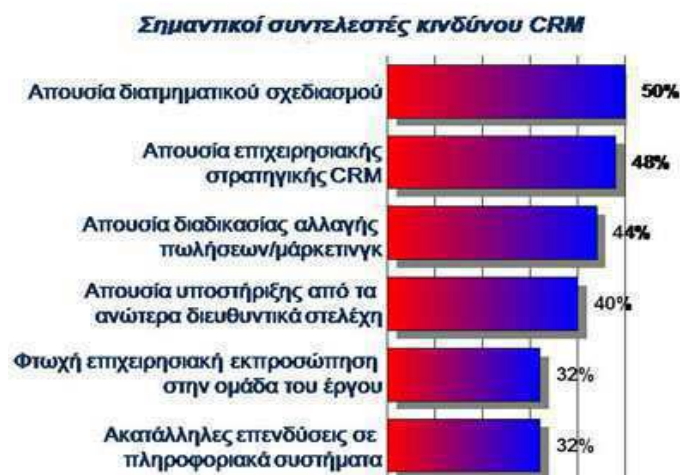
1.9 ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ CRM

Πολλές φορές μία επιχείρηση αδυνατεί να αφομοιώσει μία καινούργια επιχειρησιακή στρατηγική CRM μέσα σε ένα μικρό χρονικό διάστημα που

συνήθως απαιτεί από έξι μήνες το λιγότερο μέχρι τέσσερα χρόνια και οι **βασικοί λόγοι** είναι οι εξής¹:

- Αποτυχία δημιουργίας της στρατηγικής του CRM
- Αποτυχία χειρισμού των απόψεων και των αντιδράσεων του προσωπικού
- Αποτυχία στην εξέλιξη του CRM στο εσωτερικό της επιχείρησης
- Ανεπαρκής προσδιορισμός της επιτυχίας του CRM
- Αποτυχία στην βελτίωση των επιχειρησιακών διεργασιών
- Λανθασμένη επιλογή τεχνολογίας
- Ανεπιτυχής ολοκλήρωση των δεδομένων στην βάση δεδομένων
- Επένδυση σε τεχνολογία προτού η επιχείρηση εξετάσει τις ανάγκες της.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε πως μία επιχείρηση δεν πρέπει να βλέπει την καινούργια στρατηγική του CRM ως κάτι ξένο για την επιχείρηση αλλά ως μία βασική πτυχή που θα εκτινάξει την ποιότητα των υπηρεσιών της και το κέρδος της. Μόνο που το νόημα και τα οφέλη αυτής της τεχνικής πρέπει να αφομοιωθούν ως μία φυσιολογική τεχνολογική εξέλιξη της επιχείρησης. Η ανεπαρκής γνώση του συστήματος σε συνδυασμό με την έλλειψη χαμηλών δεξιοτήτων και ελαστικότητας από τους ανθρώπους της επιχείρησης και από το ίδιο το σύστημα φέρνουν μία επιχείρηση μπροστά στην αποτυχία υιοθέτησης του συστήματος διαχείρισης πελατειακών σχέσεων.



Εικόνα1 Λόγοι Αποτυχίας (Πηγή: Meta Group “Leadership strategies in CRM”, Data Warehousing Institute)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 OPEN SOURCE CRM

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ OPEN SOURCE SOFTWARE

Ο όρος Open Source χρησιμοποιήθηκε από το Open Source Initiative, οργανισμό που έχει σαν στόχο να προάγει το open source λογισμικό.

Ο οργανισμός αυτός ιδρύθηκε από τους Bruce Perens και Eric S. Raymond όταν η εταιρία Netscape Communications Corporation δημοσίευσε το source code του προϊόντος Netscape Communicator Browser ως ελεύθερο λογισμικό (free software) λόγω της ολοένα και χαμηλότερης δημοτικότητας αλλά και του χαμηλότερου περιθωρίου κέρδους (profit margin) σε σχέση με τον αντίπαλο Internet Explorer της Microsoft Corporation.

Για να θεωρείται ένα λογισμικό open source θα πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις (κυρίως σε σχέση με τις άδειες χρήσης του)⁶:

- Ελεύθερη αναδιανομή (free redistribution): Με τον όρο αυτό εννοούμε ότι το λογισμικό μπορεί ελεύθερα να διανεμηθεί και πωληθεί.
- Ο πρωτογενής κώδικας να παρέχεται ελεύθερα.
- Η διανομή των μετατροπών (modifications) να γίνονται χωρίς περιορισμούς.
- Να μην υπάρχει καμία διάκριση σε σχέση με πρόσωπα, γκρουπ ή εταιρίες.
- Τα δικαιώματα που απορρέουν από το πρόγραμμα πρέπει να ισχύουν σε όλους όσους έχει γίνει αναδιανομή χωρίς την ανάγκη για επιπλέον άδειες.
- Οι άδειες χρήσης (licenses) δεν πρέπει να είναι συγκεκριμένα για ένα μόνο προϊόν δηλαδή να είναι μέρος από μία μεγαλύτερη διανομή προϊόντος.
- Οι άδειες χρήσης δεν πρέπει να είναι περιοριστικές σε σχέση με άλλα λογισμικά. Με άλλα λόγια δεν μπορούν να υπάρχουν άδειες που να λένε ότι οποιοδήποτε άλλο λογισμικό που διανέμεται με το open source, είναι και αυτό δωρεάν.

-
- Επίσης θα πρέπει να είναι Technology – Neutral. Να μην απαιτείται δηλαδή να υπάρχουν άλλες άδειες σε σχέση με άλλες τεχνολογίες και προϊόντα.

Η φιλοσοφία του OSS (open source software) στηρίζεται στο ότι η ανάπτυξη του λογισμικού πρέπει να στηρίζεται σε κάποια συγκεκριμένα πρότυπα (patterns). Αναλυτικότερα, οι χρήστες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται σαν co-developers, έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση στον πρωτογενή κώδικα (source code) του προγράμματος. Επίσης θα πρέπει να ενθαρρύνονται να επεκτείνουν τον κώδικα, να κάνουν αναφορά προβλημάτων (bug reports), documentation. Πρέπει να υπάρχουν όσο το δυνατόν γίνεται πρώιμες εκδόσεις ώστε να βρεθούν co-developers που θα συμβάλλουν στην ανάπτυξη του λογισμικού. Θα πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον δύο εκδόσεις του προγράμματος: Μία δοκιμαστική έκδοση (buggie rversion) και μία σταθερή (stable version). Είναι επίσης απαραίτητο να υπάρχει συχνή ενοποίηση (frequent integration) καθώς και υψηλή προσαρμοστικότητα (high modulation) ώστε να μπορεί να υπάρξει παράλληλη ανάπτυξη του προγράμματος από πολλούς προγραμματιστές.

2.2 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ CRM

2.1 Web Based

Πλέον η πιο διαδεδομένη αρχιτεκτονική CRM στην οποία η πρόσβαση στο πρόγραμμα γίνεται μέσω Browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari). Δεν απαιτείται κάποια εγκατάσταση εφαρμογής εκτός από την ύπαρξη τεχνολογίας LAMP (Apache HTTP Server, MySQL, PHP or Perl or Python) και WAMP αντίστοιχα για συστήματα Windows. Αυτή η τεχνολογία αποτελείται από ένα “πακέτο software” ανοιχτού κώδικα στο οποίο περιλαμβάνεται ο Apache HTTP Server, βασικός εξυπηρετητής του παγκόσμιου ιστού με τον οποίο επικοινωνεί ο browser, η MySQL που περιέχει την σύνδεση με την βάση δεδομένων του προγράμματος, και η γλώσσα προγραμματισμού PHP για την δημιουργία σελίδων δυναμικού περιεχομένου. Με αυτήν την τεχνολογία αρκεί ένας υπολογιστής χωρίς συγκεκριμένες απαιτήσεις να είναι ο

server του CRM και οι υπόλοιποι clients μέσω του browser τους να συνδέονται στο πρόγραμμα.

Η εξέλιξη των web based CRM είναι το Cloud CRM το λεγόμενο “αποθήκευση όλου του προγράμματος στον σύννεφο”. Εδώ δεν χρειάζεται να έχουμε κάποιον server πάρα μόνο κάποιο πάροχο της υπηρεσίας Cloud ο οποίος θα φιλοξενήσει το software CRM και η πρόσβαση γίνεται πάλι από οποιοδήποτε browser αλλά και από συσκευές κινητής τηλεφωνίας (pda, Smartphones, tablets) .

2.2 Εφαρμογές

Η αρχιτεκτονική των Εφαρμογών CRM είναι η πρώτη μορφή αρχιτεκτονικής που εμφανίστηκε και απαιτεί την εγκατάσταση του προγράμματος σε όλους τους υπολογιστές - clients καθώς και στο server. Η σύνδεση γίνεται με εσωτερικές λειτουργίες των προγραμμάτων, με κοινόχρηστους διαμοιρασμούς αρχείων, και με προγράμματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων. Η αρχιτεκτονική αυτή θέτει περιορισμούς και απαιτήσεις τόσο σε hardware αλλά και σε software. Επίσης η ύπαρξη κάποιου τρίτου λογισμικού (JAVA) στα συστήματα των client είναι πολλές φορές απαραίτητη για την λειτουργία των εφαρμογών .Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται η αρχιτεκτονική των εφαρμογών τείνει να αλλάζει προς τις web based εφαρμογές.

2.3 Open Source Εφαρμογές CRM

2.3.1 Sugar CRM CE

Το Sugar CRM community edition είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα CRM βασισμένο στην web based αρχιτεκτονική. Ιδρύθηκε το 2004 στην California από τους John Roberts CEO, Clint Oram, Jacob Taylor και είναι από τα πρώτα αυτόνομα CRM που έκαναν την εμφάνιση τους στην τεχνολογία της πληροφορικής και του Μάρκετινγκ. Το Sugar CRM ενσωματώνει λειτουργίες αυτοματοποίησης των πωλήσεων, υποστήριξη πελατών, δημιουργία διαφημιστικών καμπανιών, δημιουργία αναφορών, πρόσβαση στο πρόγραμμα από φορητές συσκευές καθώς και παρακολούθηση εφαρμογών κοινωνικής

δικτύωσης. Καλύπτει από τις πιο μικρές έως και τις πολύ μεγάλες επιχειρήσεις.⁷

2.3.2 Vtiger

Το Vtiger είναι ένα web based CRM. Αποτελεί μια εφαρμογή διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και οργάνωσης μιας επιχείρησης, σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται και να εφαρμόζεται από μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το vtiger ξεκίνησε να δημιουργείται το 2004 από μια ομάδα Ινδών προγραμματιστών, οι οποίοι προέρχονταν από την ομάδα δημιουργίας του Sugar CRM. Περιλαμβάνει λειτουργίες αυτοματοποίησης των πωλήσεων, υποστήριξη πελατών, δημιουργία διαφημιστικών καμπανιών, δημιουργία αναφορών, σύνδεση με διάφορα προγράμματα αλληλογραφίας π.χ Outlook, Thunderbird. Έχει την δυνατότητα σύνδεσης με τηλεφωνικά κέντρα και πρόσβαση στο CRM από φορητές συσκευές (κινητά τηλέφωνα smart phone, tablet).⁸

2.3.3 Splendid CRM

Το Splendid CRM ιδρύθηκε το 2005 από τον Paul Rony. Βασίζεται στην πλατφόρμα της Microsoft (Windows, ISS, SQL Server, C# and ASP) και διαθέτει ένα μεγάλο αριθμό plug-in για διάφορα προγράμματα όπως το Microsoft Office. Περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης πελατών, δημιουργίας αναφορών και στατιστικών, συγχρονισμό με φορητές συσκευές και δυνατότητα σύνδεσης με τηλεφωνικό κέντρο. Απαραίτητη προϋπόθεση για την λειτουργία του CRM είναι η ύπαρξη λειτουργικού συστήματος Microsoft Windows. Στην commercial έκδοση του υποστηρίζει και την τεχνολογία σύνδεσης με το Cloud .(SaaS, Software as a Service).⁹

2.3.4 Open CRX CRM

Το open CRX CRM ιδρύθηκε το 2005 από μία ομάδα προγραμματιστών με επικεφαλής τον Chris Mueller. Είναι ένα web

based CRM βασισμένο στην τεχνολογία JAVA.Ο Server που φιλοξενεί το CRM θα πρέπει να έχει απαραίτητα την τεχνολογία Apache Tomcat (J2EE) αλλά μπορεί να τρέχει οποιαδήποτε πλατφόρμα λειτουργικού συστήματος (Windows, Linux, MacOS). Οι clients συνδέονται μέσω του browser εφόσον έχουν εγκατασταθεί οι αντίστοιχες επεκτάσεις JAVA. Το openCRX CRM συνεργάζεται με οποιοδήποτε πρόγραμμα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (MSSQL, MySQL ,PostgreSQL, Oracle). Περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης πελατών, συμβολαίων, ιστορικό πωλήσεων, δημιουργίας αναφορών και στατιστικών, συγχρονισμό με φορητές συσκευές, παρακολούθηση συμφωνιών και δημιουργία επικοινωνιακών projects.¹⁰

2.3.5 Zurmo CRM

Το Zurmo CRM ιδρύθηκε το 2011 από μια ομάδα προγραμματιστών με επικεφαλής τον Amit Ashckenazi. Είναι ένα web based CRM βασισμένο στην τεχνολογία LAMP,WAMP και είναι σχεδιασμένο με την τεχνολογία 3^{ωv}framework Yii, Red Bean PHP, και jQuery.Το Zurmo CRM απλοποιεί τις διαδικασίες χειρισμού του CRM για την παραμετροποίηση του προγράμματος αντικαθιστώντας τον κώδικα και τα ερωτήματα sql με απλές φόρμες και επιλογές. Περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης πελατών, δημιουργίας αναφορών και στατιστικών, συγχρονισμό με φορητές συσκευές, σύνδεση με κοινωνικά δίκτυα, δημιουργία διαφημιστικών project, παρακολούθηση πωλήσεων, αποστολή email.¹¹

2.4 Εμπορικές Εφαρμογές CRM

2.4.1 Microsoft Dynamics CRM

Το Microsoft Dynamics CRM ιδρύθηκε το 2005 από την Microsoft και είναι ένα από τα δημοφιλέστερα CRM παγκοσμίως. Βασισμένο στη πλατφόρμα .NET, ASP.NET υλοποιείται αποκλειστικά μόνο σε συστήματα με λειτουργικό σύστημα Windows.Το περιβάλλον εργασίας του Microsoft CRM έχει σχεδιαστεί ώστε να αποτελεί φυσική επέκταση των Microsoft Office και Microsoft Outlook. Παρέχεται έτσι ένα οικείο

περιβάλλον εργασίας που συντελεί στην ευκολία χρήσης και στην αύξηση της παραγωγικότητας. Επειδή είναι βασισμένο στην πλατφόρμα .NET και χρησιμοποιεί τυπικά εργαλεία και τεχνολογίες, όπως Microsoft SQL Server, Microsoft BizTalk Server και Microsoft Visual Studio, το Microsoft CRM επιτρέπει την εκμετάλλευση υπαρχουσών επενδύσεων και την εσωτερική εξειδίκευση στον τομέα της πληροφορικής, ώστε να ελαχιστοποιηθεί το συνολικό κόστος υλοποίησης.¹²

2.4.2 Oracle Siebel CRM

Το Siebel CRM ιδρύθηκε το 1993 από τους Thomas Siebel και Patricia House και το 2005 αγοράστηκε από την Oracle. Βασισμένο στην αρχιτεκτονική εφαρμογών και με πρόγραμμα διαχείρισης βάσης δεδομένων της Oracle κατάφερε να αποσπάσει το 45% της αγοράς του CRM το 2008. Περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης πελατών, συμβολαίων, ιστορικό πωλήσεων, δημιουργία αναφορών και στατιστικών, συγχρονισμό με φορητές συσκευές, παρακολούθηση συμφωνιών, δημιουργία επικοινωνιακών projects, σύνδεση με προγράμματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, κοινωνικής δικτύωσης. Η παραμετροποίηση του προγράμματος απαιτεί ειδικευμένο προσωπικό καθώς επίσης και ο χειρισμός του απαιτεί εκπαίδευση του προσωπικού. Το Oracle Siebel CRM είναι κατάλληλο για μεγάλες επιχειρήσεις και εργοστασιακές μονάδες.¹³

2.4.3 SAP CRM

Το SAP CRM ιδρύθηκε το 2007 και είναι βασισμένο στην πλατφόρμα SAP Net Weaver υποστηρίζει ανοικτά διαδικτυακά πρότυπα όπως HTTP, XML, and Web services και συνεργάζεται πλήρως με τις τεχνολογίες Microsoft .NET και Java 2 Platform Enterprise Edition (J2EE) σε περιβάλλοντα όπως IBM Web Sphere. Απευθύνεται σε μεγάλες επιχειρήσεις και εργοστασιακές μονάδες και περιλαμβάνει αυτοματοποιημένες διαδικασίες πωλήσεων, μάρκετινγκ, υποστήριξης πελατών, δημιουργία αναφορών και στατιστικών,

σύνδεση με τηλεφωνικό κέντρο και αυτόματη καταγραφή. Απαραίτητη η εκπαίδευση του προσωπικού για τον χειρισμό του προγράμματος και η παραμετροποίηση γίνεται από την εταιρία που παρέχει το SAPCRM.¹⁴

2.5 Ελληνικές Εφαρμογές CRM

2.5.1 Entersoft CRM

Η Entersoft ιδρύθηκε το 2002 από ανθρώπους με εμπειρία δεκαετιών στο χώρο του λογισμικού για επιχειρήσεις. Οι βασικοί της μέτοχοι ήταν βασικοί μέτοχοι και ιδρυτές της εταιρείας Computer Logic. Το 2007 παρουσίασε το πρώτο αυτόνομο Ελληνικό CRM σύστημα πλήρως ενοποιημένο με ERP. Το Entersoft CRM είναι μια εμπορική εφαρμογή CRM βασισμένη στην αρχιτεκτονική των εφαρμογών και απαιτεί λειτουργικό σύστημα Windows. Περιλαμβάνει λειτουργίες διαχείρισης πωλητών-προμηθειών, διαχείριση συμβάσεων, Marketing Campaigns, ερωτηματολόγια, SMS/MMS Marketing, διαχείριση παραπόνων, διαχείριση Service, διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα, σύνδεση με προγράμματα Microsoft Outlook, Lotus Notes.¹⁵

2.5.2 SunSoft CRM

Η Sunsoft ιδρύθηκε το 1991 από την επιχειρηματία Μίνα Μιμίκου, και σήμερα συγκαταλέγεται μεταξύ των ηγετικών εταιριών πληροφορικής στην Ελλάδα. Το SunSoft CRM είναι ένα εμπορικό CRM βασισμένο στην αρχιτεκτονική των εφαρμογών και απαιτεί λειτουργικό σύστημα Windows. Οι λειτουργίες που περιλαμβάνει είναι διαχείριση πελατών, συνεργατών, προμηθευτών, ανταγωνιστών, διαχείριση ενεργειών (Προσεγγίσεις, Κλήσεις, Ραντεβού, Εργασίες), διαχείριση εγγράφων (Πρότυπα κείμενα, fax, Email), Υπενθυμίσεις, Μηνύματα, Εορτολόγιο, Καμπάνιες Marketing, ABC analysis, σύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα καθώς επίσης και σύνδεση με το υπάρχων ERP πρόγραμμα της εταιρίας.¹⁶

3.1 Παρουσίαση εταιρείας I.T.C.S

Η εταιρεία I.T.C.S (Internet Technology & Consulting Services) ιδρύθηκε τον Νοέμβριο του 2009, έχοντας βασικό της στόχο την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων με το μικρότερο δυνατό κόστος και τη μέγιστη αποδοτικότητα, στους τομείς της Πληροφορικής των Τηλεπικοινωνιών και των νέων τεχνολογιών, σε μικρομεσαίες και μεσαίες επιχειρήσεις. Απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς που βλέπουν το πληροφοριακό τους σύστημα ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και θέλουν να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες για να ενισχύσουν την ανάπτυξη τους. Η Εταιρεία εδρεύει στη πόλη της Καβάλας επί της οδού Αβέρωφ 18 και διαθέτει υποκατάστημα στο Λιμένα Θάσου.

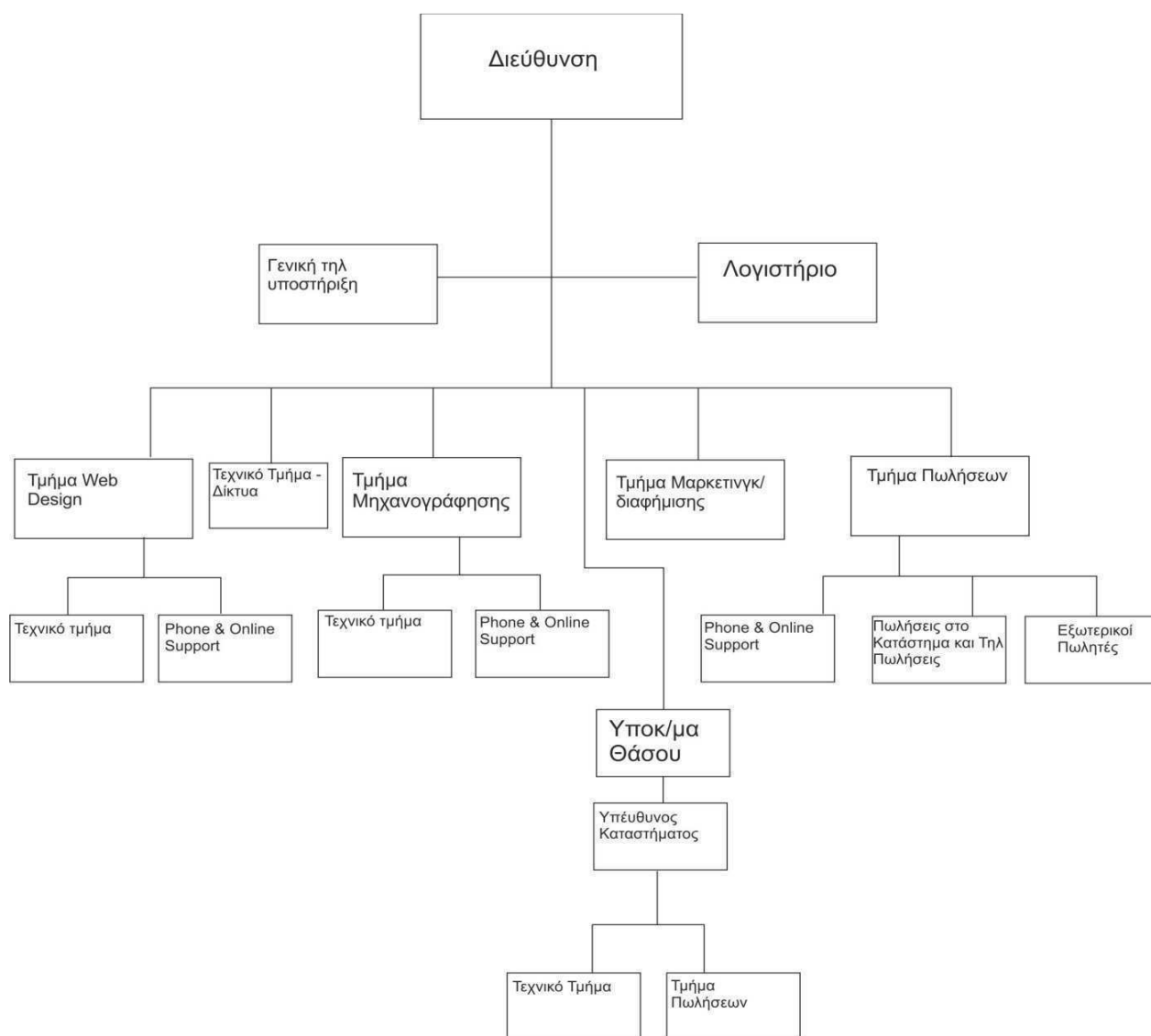
3.2 Δραστηριότητες Εταιρείας

Οι δραστηριότητες της Εταιρείας είναι στους εξής τομείς:

- Μηχανογραφήσεις εταιρειών/Ξενοδοχείων: Χρησιμοποιώντας τα λογιστικά προγράμματα της Megasoft η εταιρεία παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις μηχανογράφησης σε εμπορικά καταστήματα, λογιστικά γραφεία, χώρους εστίασης. Επίσης με το πρόγραμμα της Bluebyte η εταιρεία προσφέρει μηχανογραφήσεις σε Ξενοδοχειακές μονάδες, ασφαλιστικά γραφεία και κτηματομεσιτικά γραφεία.
- Web design / Hosting Services: Η εταιρεία αναλαμβάνει τον σχεδιασμό την ανάπτυξη και την υλοποίηση ιστοσελίδων καθώς επίσης και hosting services σε δικό της dedicated server. Κατασκευάζει εταιρικές ιστοσελίδες, e-shops, blogs και προσφέρει τηλεφωνική και online υποστήριξη.
- Marketing Services: Η εταιρεία αναλαμβάνει την προώθηση εταιρειών με διαφημιστικές καμπάνιες, emails, έντυπο υλικό και social media Επίσης παρέχει υπηρεσία sms marketing μέσω πλατφόρμας web.
- Λιανική/Χονδρική Πώληση προϊόντων πληροφορικής μέσω τηλεφωνικών πωλήσεων, πωλήσεις στο κατάστημα, και εξωτερικούς πωλητές – συνεργάτες.
- Service ηλεκτρονικών υπολογιστών (software/hardware) εκτυπωτών και περιφερειακών.

- Εγκαταστάσεις δικτύων, δομημένη καλωδίωση μελέτη χώρου.

3.3 Οργανόγραμμα εταιρείας



3.4 Υποδομές τεχνολογικών συστημάτων Εταιρείας

Η Εταιρεία διαθέτει έναν κεντρικό Server με λειτουργικό σύστημα Windows 2008. Οι υπόλοιποι σταθμοί εργασίας είναι: 12 desktop computer λειτουργικού συστήματος Windows 7 ,1 imac λειτουργικού mac os, και 3 laptop λειτουργικού Windows 7. Το ERP της Εταιρείας είναι το Prisma Win της Megasoftware, αρχιτεκτονικής εφαρμογών, υλοποιημένο στον Server με βάση δεδομένων Microsoft SQL 2008.

3.5 Απαιτήσεις της Εταιρείας από ένα CRM

Η επιλογή ενός συστήματος CRM είναι μια διαδικασία υψίστης σημασίας για την επιχείρηση. Δεν αρκεί η αγορά ενός συστήματος και η εγκατάσταση του αλλά απαιτείται πρωταρχικά μια μελέτη για τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της επιχείρησης. Στόχος της I.T.C.S. αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης πελατειακών σχέσεων που της δίνει την δυνατότητα να συγκεντρώνει σε μια κοινή βάση δεδομένων όλες τις πληροφορίες που συλλέγει για τους πελάτες της, έτσι ώστε να έχει μια ξεκάθαρη εικόνα των πελατών της, από την πρώτη επαφή μαζί τους έως και τις υπηρεσίες μετά την πώληση. Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

1. Βασική απαίτηση της εταιρείας είναι όλα τα δεδομένα και η πρόσβαση στο CRM να μπορεί να γίνει απομακρυσμένα και να έχουν όλοι πρόσβαση στα δεδομένα εφόσον υπάρχει σύνδεση με το διαδίκτυο
2. Καταχώρηση στοιχείων πελατών, ιστορικό ενεργειών και συνομιλιών (περιληπτικά)
3. Καταχώρηση προϊόντων της εταιρείας.
4. Καταχώρηση συμβολαίων πελατών (μηχανογραφήσεων, hosting services)
5. Δημιουργία event και ανάθεση σε συγκεκριμένους χρήστες, ομάδες χρηστών.
6. Σύνδεση με την ιστοσελίδα της εταιρίας για καταχώρηση πληροφοριών μέσω φόρμας επικοινωνίας
7. Δημιουργία αναφορών
8. Καταχώρηση ανάλογων στοιχείων από το υποκατάστημα της Θάσου.
9. Το σύστημα να είναι ασφαλές και να προστατεύει τα δεδομένα της εταιρείας.
10. Απλή και ασφαλή συντήρηση.
11. Δυνατότητα σύνδεσης με τα email της εταιρείας

3.6 Μεθοδολογία επιλογής CRM συστήματος

Η εταιρεία έχει την δυνατότητα να αυξήσει τα κέρδη της μακροπρόθεσμα μέσω της σωστής διαχείρισης της γνώσης των απαιτήσεων και των αναγκών της μέσω ενός συστήματος CRM. Η σωστή επιλογή κατάλληλου CRM συστήματος από μια επιχείρηση είναι υψίστης σημασίας για να αποφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα. Παρακάτω θα αναφέρουμε ένα μοντέλο επιλογής και προμήθειας ενός συστήματος CRM με βάση τις ανάγκες της εταιρείας και πάντα μέσα στα πλαίσια του Open Source Software.

3.6.1 Καθορισμός στόχων και απαιτήσεων εταιρείας από ένα σύστημα CRM

Στόχος της I.T.C. Σμέσω ενός CRM συστήματος είναι να μπορέσει να ενοποιήσει όλα τα δεδομένα σε μια κοινή βάση δεδομένων στην οποία θα μπορούν όλοι να έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή και έτσι θα κερδίσουν πολύτιμο χρόνο αλλά και καλύτερη άμεση εξυπηρέτηση των πελατών.

Ένας ακόμα στόχος της εταιρείας είναι να αυξήσει το πελατολόγιο της με τον κατάλληλο προγραμματισμό διαφημιστικών εκστρατειών και καλύτερη προώθηση των προϊόντων.

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εταιρείας που αναφέραμε στην ενότητα 3.5, θα αποτελέσουν βασικά κριτήρια για την επιλογή του κατάλληλου συστήματος CRM.

3.6.2 Συλλογή λεπτομερών πληροφοριών για τα συστήματα CRM

Στην ενότητα 2.3 συλλέχθηκαν λεπτομερές πληροφορίες σχετικά με τους προμηθευτές και τα συστήματα CRM από το Διαδίκτυο. Η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση των επιχειρήσεων για CRM λύσεις και την υιοθέτηση στρατηγικών που εστιάζουν στον πελάτη οδήγησε αρκετές εταιρίες επιχειρηματικού λογισμικού να σχεδιάσουν και να παρέχουν στην αγορά συστήματα διαχείρισης των πελατειακών τους σχέσεων (συστήματα CRM). Η αναζήτηση των προμηθευτών και των συστημάτων τους έγινε μέσω του διαδικτύου. Οι λεπτομερές πληροφορίες για κάθε σύστημα συλλέχθηκαν από τις ιστοσελίδες

καθενός από αυτά. Ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση των δυνατοτήτων των Open Source συστημάτων CRM:

1. **Sugar CRM:** Με τη χρήση του Sugar CRM, επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί στόχοι από τη χρήση CRM, όσον αφορά τους τομείς των πωλήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών. Το λογισμικό Sugar CRM δίνει την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να οργανώσουν, να διαχειριστούν και να συντηρήσουν αποτελεσματικά πληροφορίες σχετικές με τα θέματα των επιχειρηματικών τους σχέσεων με πελάτες και συνεργάτες. Το σύστημα παρέχει την απαιτούμενη λειτουργικότητα για την διαχείριση των πληροφοριών καλύπτοντας πολλές οπτικές της επιχείρησης μέσα από ένα φιλικό και λειτουργικό περιβάλλον χρήσης.
2. **Vtiger CRM:** Το Vtiger CRM είναι μία εφαρμογή διαχείρισης πελατειακών σχέσεων και οργάνωσης μιας επιχείρησης, σχεδιασμένη έτσι ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται και να εφαρμόζεται εύκολα από μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργεί Online (web based) και η χρήστες να έχουν πρόσβαση από παντού – με κάθε μέσο (H/Y Laptop, Tablet, Smartphone). Παρέχει την δυνατότητα διασύνδεσης με εφαρμογές όπως Microsoft Office, MS Outlook, Mozilla Thunderbird, Ύπαρξη πληθώρας πρόσθετων βοηθητικών υπό-προγραμμάτων και επεκτάσεων που εύκολα εγκαθίστανται, προσαρμόζονται και παραγοντοποιούνται σε κάθε τύπο εγκατάστασης σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.
3. **Splendid CRM:** Το Splendid CRM αποτελείται από έναν περιορισμένο αριθμό συστημάτων υποστήριξης των διαδικασιών μιας επιχείρησης. Στην έκδοση open source περιέχει τα βασικά χαρακτηριστικά ενός συστήματος CRM και είναι ιδανικό για μικρές επιχειρήσεις. Διαφημιστικές καμπάνιες, παρακολούθηση πωλήσεων, ευκαιριών, αποστολή email και διαχείριση Project είναι τα βασικά του χαρακτηριστικά.
4. **Open CRX CRM:** Το open CRX περιλαμβάνει λειτουργίες αυτοματοποιημένων πωλήσεων, παρακολούθηση συμβολαίων, διαχείριση πελατών, προϊόντων, τιμοκαταλόγων και πλήρη

παρακολούθηση της δραστηριότητας των πωλήσεων. Δυνατότητα διαχείρισης εγγράφων, δημιουργία αναφορών αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά του Open CRX. Η αρχιτεκτονική κατασκευής του (Java based) περιορίζει τις δυνατότητες του και την πρόσβαση σε αυτό από φορητές συσκευές. Η ύπαρξη third party software είναι απαραίτητη για την υλοποίηση του συστήματος αυτού.

5. **Zurmo CRM:** Το Zurmo CRM αποτελεί μία καινούρια εφαρμογή CRM βασισμένη στην τεχνολογία framework και με πρωτότυπο design. Παρόλα αυτά περιλαμβάνει λίγες και βασικές λειτουργίες υποστήριξης πελατών, δημιουργίας αναφορών και στατιστικών, συγχρονισμό με φορητές συσκευές, σύνδεση με κοινωνικά δίκτυα, δημιουργία διαφημιστικών project, παρακολούθηση πωλήσεων, αποστολή email.

3.6.3 Σύγκριση συστημάτων CRM με βάση τις απαιτήσεις της Εταιρείας

Η σύγκριση των συστημάτων CRM έγινε με βάση τις απαιτήσεις της εταιρείας αλλά και τους στόχους που παρουσιάστηκαν στην ενότητα 3.5. Παρακάτω αναφέρεται το κάθε CRM και ο λόγος που επιλέχθηκε/απορρίφθηκε.

Zurmo CRM (απορρίφθηκε): Δεν περιλαμβάνει βασικές δυνατότητες τις οποίες απαιτεί η επιχείρηση από τις οποίες είναι η μη δυνατότητα καταχώρησης συμβολαίων, ελλιπής αναφορές.

Open CRX CRM (απορρίφθηκε): Η πλατφόρμα αρχιτεκτονικής του το κάνει αυτόματα μη διαθέσιμο σύμφωνα με τις ανάγκες της εταιρείας για ένα web based CRM προσβάσιμο από οποιοδήποτε σύστημα ανεξάρτητου λειτουργικού.

Splendid CRM (απορρίφθηκε): Το splendid CRM απορρίφθηκε εξαιτίας των πολύ περιορισμένων δυνατοτήτων του στην open source έκδοση του κάνοντας το μη λειτουργικό και δύσχρηστο.

Sugar CRM (επιλέχθηκε υποψήφιο): Το sugar CRM διαθέτει αρκετές δυνατότητες σε σχέση με τις απαιτήσεις της εταιρείας, δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης και εύχρηστο περιβάλλον.

Vtiger CRM (επιλέχθηκε υποψήφιο): Το Vtiger αποτελεί ένα ολοκληρωμένο CRM ακόμα και στην έκδοση open source. Περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες που καλύπτουν τις απαιτήσεις της εταιρείας, εύχρηστο περιβάλλον, απομακρυσμένη πρόσβαση και πολύ καλή υποστήριξη από την εταιρεία Vtiger για την open source έκδοση.

3.6.4 Επιλογή συστήματος CRM

Ανάμεσα στο Vtiger και στο Sugar CRM παρατηρήσαμε μικρές διαφορές όπως είναι η ευχρηστία του προγράμματος η υλοποίηση των διαφόρων αναφορών, η υποστήριξη από την open source κοινότητα της Vtiger και η καλύτερη παραμετροποίηση του crm στις ανάγκες της εταιρείας. Από αυτές τις μικρές διαφορές αποφασίσαμε να χρησιμοποιήσουμε το Vtiger CRM.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ Vtiger CRM

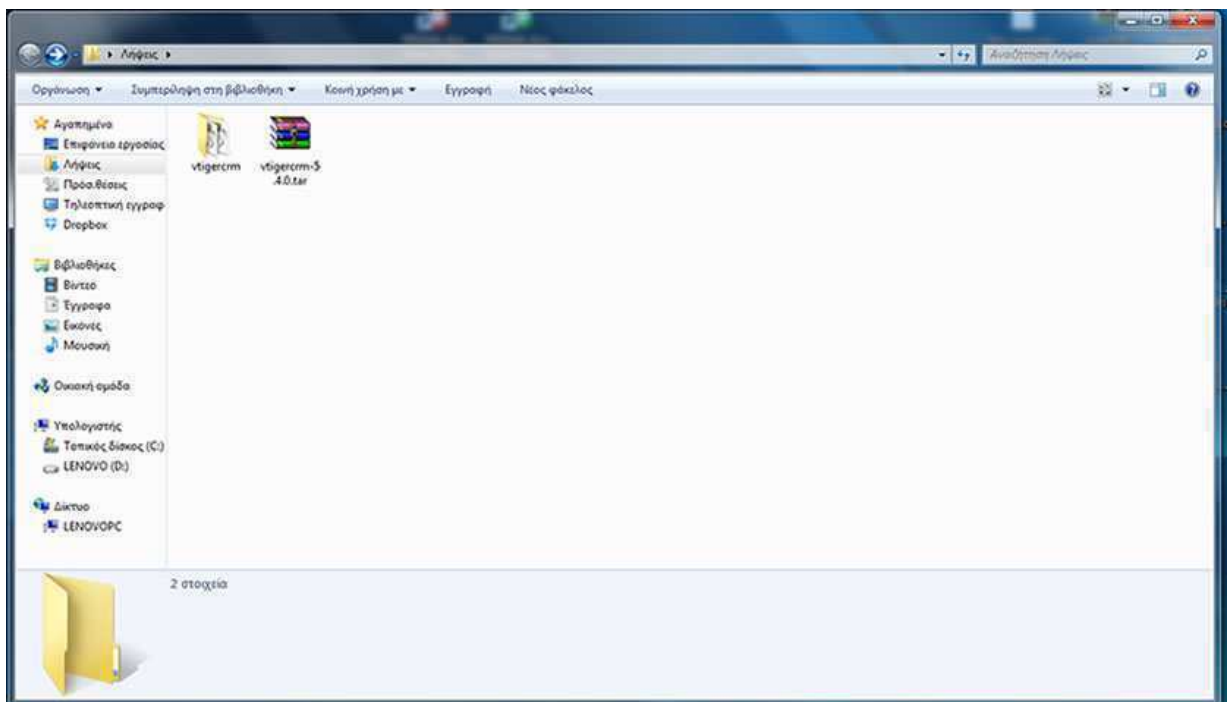
4.1 Διαδικασίες Εγκατάστασης Vtiger CRM

Μετά από επικοινωνία με την εταιρία I.T.C.S δέχθηκε να χρησιμοποιήσει το Vtiger CRM και μας παραχώρησε πρόσβαση σε έναν online dedicated server που χρησιμοποιεί η εταιρεία. Ο server έχει λειτουργικό Linux συγκεκριμένα την διανομή Centos 6.3 x86_64 standard. Τρέχει διακομιστή ιστοσελίδων apache με έκδοση PHP 5.3.19 και βάση δεδομένων MySql 5.1.65. Η διεπαφή με τον server γίνεται μέσω του προγράμματος WHM Cpanel 11.34.0 και το domain (όνομα χώρου) που θα χρησιμοποιήσουμε είναι το www.host2web.gr/crm/vtigercrm.

4.1.1 Λήψη του Vtiger CRM και απαιτήσεις του προγράμματος

Μεταβαίνουμε στην διεύθυνση: [https://www.vtiger.com/crm/open-source-downloads/ CRM/Downloads](https://www.vtiger.com/crm/open-source-downloads/CRM/Downloads) από όπου θα κάνουμε λήψη του Vtiger. Η πιο πρόσφατη έκδοση είναι η 5.4.0, όμως βλέπουμε ότι έχουμε πολλές επιλογές, καθώς υπάρχουν εκτελέσιμα πακέτα για Windows, Linux και Mac, όπως και ο πηγαίος κώδικας (source). Στην ουσία τα εκτελέσιμα περιέχουν έναν installer για τον apache την php και την mysql, ενώ ταυτόχρονα εγκαθιστά και το Vtiger CRM.

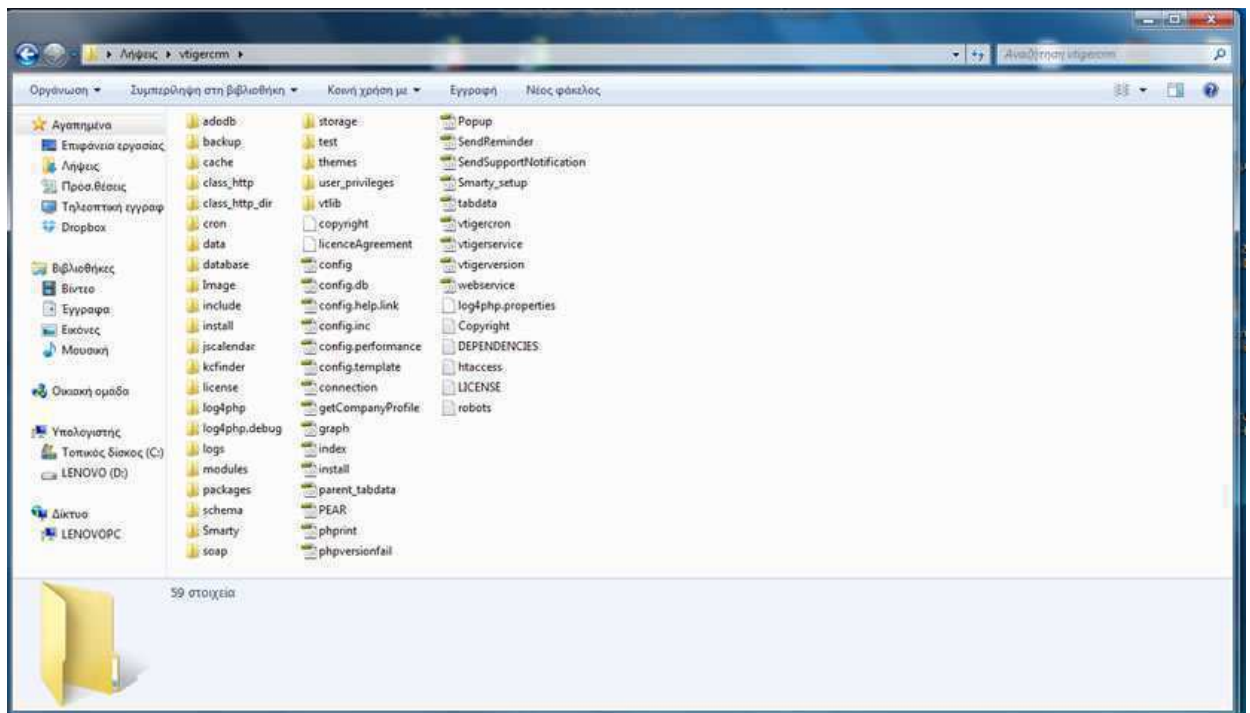
Εμείς δεν χρειαζόμαστε κάτι τέτοιο, επειδή έχουμε ήδη εγκαταστημένα στον Server.. Κάνουμε λήψη λοιπόν, του πηγαίου κώδικα (επιλέγουμε το link Download TAR.GZ). Αφού ολοκληρωθεί η λήψη, αποσυμπιέζουμε το περιεχόμενο του αρχείου σε έναν τοπικό φάκελο. Το περιεχόμενο του αρχείου είναι συμπιεσμένο μέσα στον υπό φάκελο Vtiger CRM, τον οποίο λογικά, θα έχουμε πλέον μαζί με το περιεχόμενό του, στην διαδρομή του τοπικού φακέλου που επιλέξαμε ως προορισμό για την από συμπίεση.



Εικόνα 1

Μετά από την από συμπίεση βλέπουμε μέσα στον φάκελο τα αρχεία από τα οποία αποτελείται το Vtiger. Το Vtiger αποτελείται κυρίως από αρχεία php css html και xml. Επίσης περιλαμβάνονται αρχεία κειμένου

txt καθώς επίσης και εικόνες. Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε κάποια από τα αρχεία που αποτελείται το Vtiger.



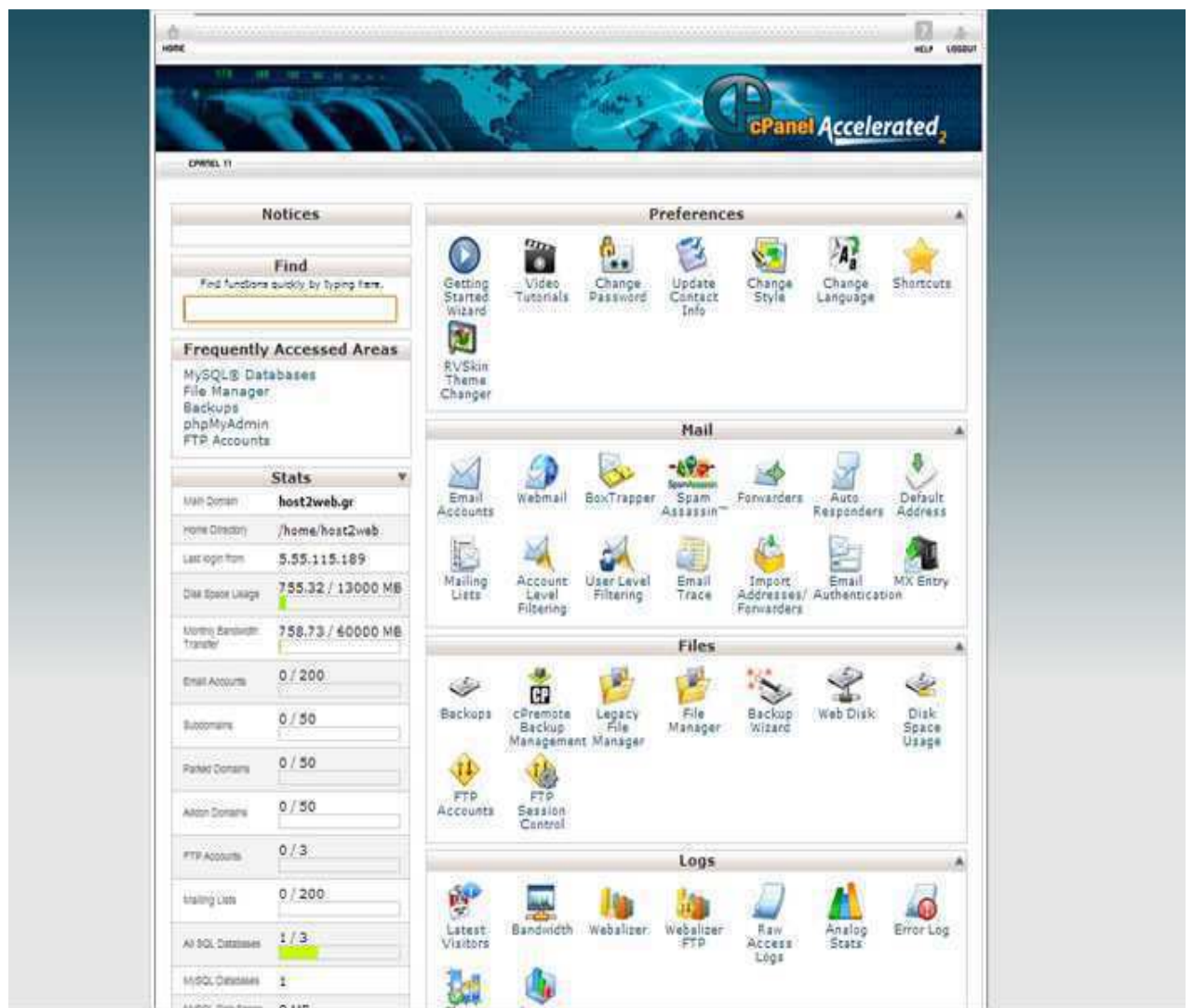
Εικόνα 2

4.1.2 Σύνδεση και ρύθμιση του Server

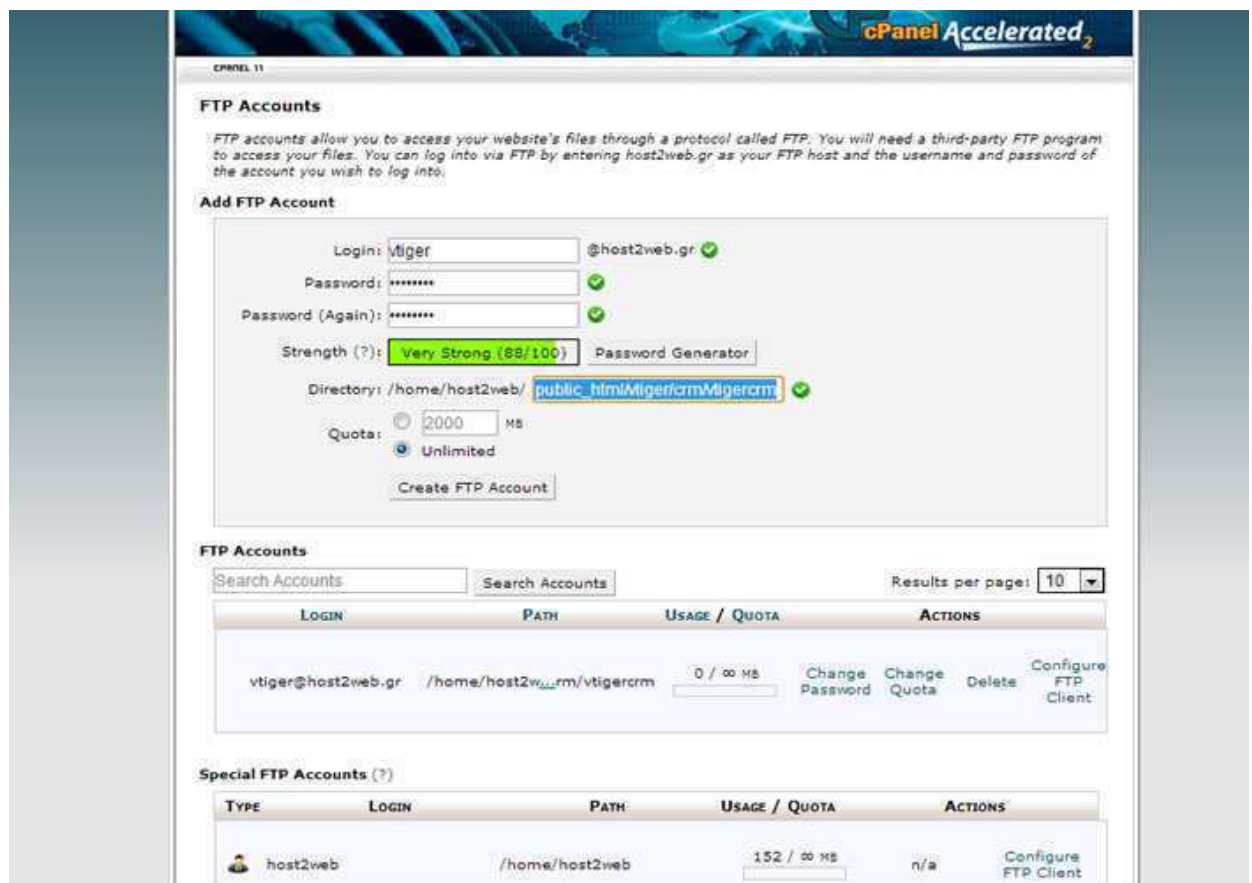
Συνδεόμαστε στο περιβάλλον διαχείρισης του server στην διεύθυνση <https://host2web.gr:2083> και βάζοντας τους κατάλληλους κωδικούς συνδεόμαστε στη πλατφόρμα διαχείρισης C panel. Η πλατφόρμα διαχείρισης περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες που σχετίζονται με το domain www.host2web.gr όπως η διαχείριση των βάσεων δεδομένων, δημιουργία λογαριασμών email, στατιστικά στοιχεία, δημιουργία λογαριασμών FTP καθώς και έλεγχος για ιούς.

Το επόμενο βήμα είναι να φτιάξουμε ένα λογαριασμό FTP ώστε να μπορέσουμε να ανεβάσουμε τα αρχεία του Vtiger CRM. Επιλέγουμε μέσα από το C panel την επιλογή FTP Accounts και μας ανοίγει η οθόνη δημιουργίας λογαριασμού account. Βάζουμε το επιθυμητό username στη περίπτωση μας vtiger@host2web.gr τον κωδικό μας και τον φάκελο `public_html/vtiger/crm/vtigercrm` όπου θα έχουμε πρόσβαση για να ανεβάσουμε τα αρχεία του Vtiger. Στις παρακάτω

εικόνες φαίνεται το περιβάλλον διαχείρισης C panel και η οθόνη δημιουργίας FTP account.



Εικόνα 3



Εικόνα 4

4.1.3 Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

Ένα ακόμα πλεονέκτημα του Vtiger CRM είναι ότι κατά την διάρκεια της εγκατάστασης του δίνει την επιλογή να δημιουργήσει μόνο του την βάση δεδομένων MySQL δίνοντας εμείς το όνομα η αφήνοντας το τυχαίο όνομα που δίνει το Vtiger.

Εμείς θέλοντας να έχουμε την πλήρη παραμετροποίηση του προγράμματος θα φτιάξουμε δικιά μας βάση δεδομένων και χρήστη, μέσα από το περιβάλλον διαχείρισης C panel. Πηγαίνουμε στην επιλογή MySQL Databases και μας ανοίγει η οθόνη διαχείρισης βάσεων δεδομένων. Βάζουμε το όνομα της βάσης που θέλουμε στην περίπτωση μας host2web_vtiger540 και επιλέγουμε Create Database. Στην συνέχεια από κάτω βάζουμε όνομα χρήστη για την βάση μας host2web_admin και έναν κωδικό και πατάμε Create User. Τελευταία επιλογή που πρέπει να κάνουμε είναι στην επιλογή Add User To Database να διαλέξουμε τον χρήστη και να τον κάνουμε προσθήκη

στην βάση πατώντας το κουμπί Add. Στην εικόνα παρακάτω φαίνεται η οθόνη δημιουργίας βάσης δεδομένων και χρήστη.

The screenshot displays a web-based database management interface. At the top, there is a 'Create Database' button. Below it, the 'Modify Databases' section includes 'Check DB' and 'Repair DB' buttons, both with a dropdown menu set to 'host2web_vtiger540'. The 'Current Databases' section features a search bar and a table listing databases. The table has columns for 'DATABASE', 'Size', 'USERS', and 'ACTIONS'. The first row shows 'host2web_vtiger540' with a size of '10.76 MB' and user 'host2web_admin', with a 'Delete Database' action. Below the table are pagination controls: 'Page: First 1 Last' and 'Per Page: 10 Go'. The 'MySQL Users' section includes a link 'Jump to MySQL Databases'. Under 'Add New User', there are input fields for 'Username' (pre-filled with 'host2web_'), 'Password', and 'Password (Again)', a 'Strength (why?)' indicator showing 'Very Weak (0/100)', and a 'Password Generator' button. A 'Create User' button is at the bottom of this section. The 'Add User To Database' section has dropdowns for 'User' (set to 'host2web_admin') and 'Database' (set to 'host2web_vtiger540'), with an 'Add' button. The 'Current Users' section shows a table with columns 'USERS' and 'DELETE'. The first row lists 'host2web_admin' with a 'DELETE' button (marked with a red X).

DATABASE	Size	USERS	ACTIONS
host2web_vtiger540	10.76 MB	host2web_admin	Delete Database

USERS	DELETE
host2web_admin	

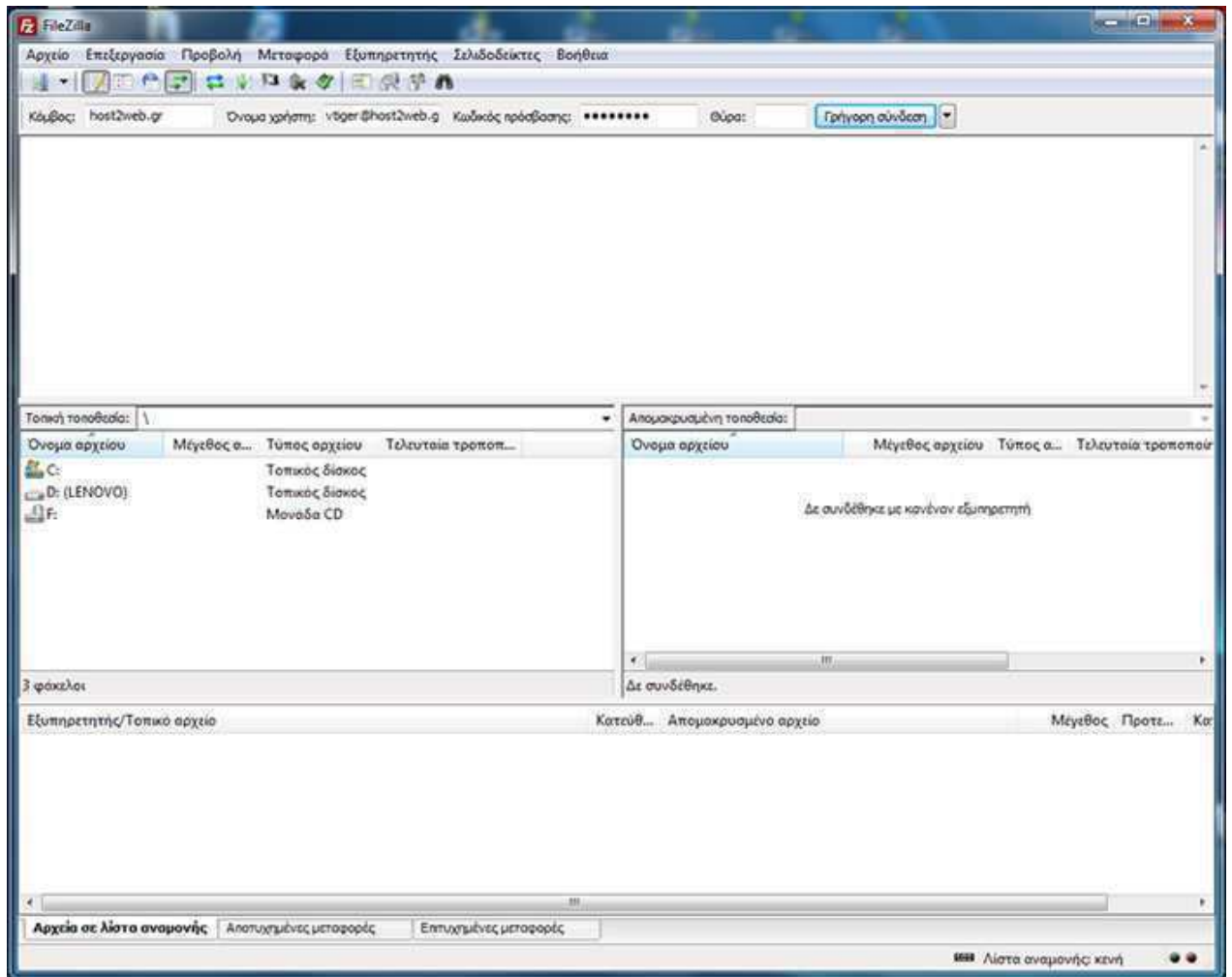
Εικόνα 5 – Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

4.1.4 Μεταφορά αρχείων Vtiger CRM στον Server

Για να γίνει η μεταφορά των αρχείων στον Server θα πρέπει να συνδεθούμε με ένα πρόγραμμα μεταφοράς αρχείων FTP. Χρησιμοποιούμε το δωρεάν πρόγραμμα FileZilla με το οποίο θα συνδεθούμε στον server με τον FTP λογαριασμό που έχουμε φτιάξει.

Ανοίγουμε το πρόγραμμα και βάζουμε στο πεδίο κόμβος το host2web.gr username το vtiger@host2web.gr και password τον κωδικό που είχαμε βάλει και πατάμε connect. Αφού έχουμε συνδεθεί μεταφέρουμε στο δεξιό παράθυρο του FileZilla τον φάκελο του Vtiger Crm και αρχίζει το ανέβασμα των αρχείων. Στην παρακάτω εικόνα

βλέπουμε το περιβάλλον διαχείρισης του FTP προγράμματος FileZilla. Όταν ολοκληρωθεί το ανέβασμα, θα βλέπουμε τον φάκελο Vtiger CRM μέσα στο πεδίο με τους απομακρυσμένους φακέλους.



Εικόνα 6 – FileZilla FTP

4.1.5 Εκτέλεση εγκατάστασης του Vtiger CRM

Για να ξεκινήσουμε την εγκατάσταση ανοίγουμε οποιοδήποτε browser θέλουμε και πηγαίνουμε στην διεύθυνση που έχουμε μεταφέρει τα αρχεία μας. Στην περίπτωση μας είναι η :

<http://www.host2web.gr/crm/vtigercrm/>

και οδηγούμαστε στην πρώτη οθόνη του περιβάλλοντος εγκατάστασης του Vtiger CRM η οποία μας καλωσορίζει στη εγκατάσταση και αναφέρει κάποιες γενικές πληροφορίες για το Vtiger.

Πατώντας το κουμπί install ξεκινάει η εγκατάσταση. Υπάρχει ακόμα ένα κουμπί το Migrate το οποίο χρησιμοποιείται όταν θέλουμε να αναβαθμίσουμε το Vtiger CRM σε νεότερη έκδοση.



Εικόνα 7 – Οθόνη Υποδοχής Εγκατάστασης

Επιλέγουμε Install. Στην συνέχεια διαβάσουμε και αποδεχόμαστε την άδεια χρήσης, επιλέγοντας Agree:



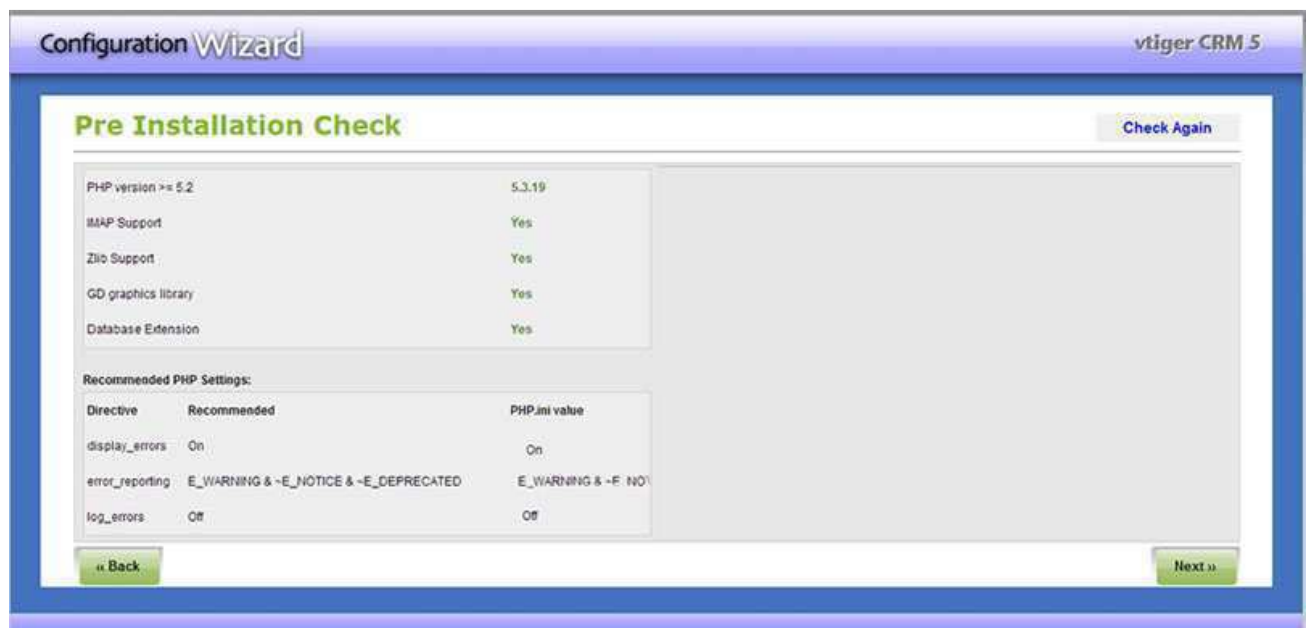
Εικόνα 8 – Άδεια χρήσης

Έπειτα το πρόγραμμα εγκατάστασης ελέγχει τις παραμέτρους του server μας, αν μπορεί να υποστηρίξει το Vtiger:

Αν εντοπίσει κάποια λάθος ρύθμιση, θα μας το επισημάνει ώστε να κάνουμε τις απαραίτητες αλλαγές.

Σε εμάς δεν εντόπισε κάτι, πέραν του ότι έχουμε ρυθμίσει την php ώστε να μην εμφανίζει τυχόν σφάλματα

Αν λοιπόν όλα είναι καλά με τις ρυθμίσεις, επιλέγουμε Next και προχωράμε:



Εικόνα 9 – Έλεγχος Παραμέτρων Εγκατάστασης

Στην επόμενη οθόνη θα πρέπει να δώσουμε τις ρυθμίσεις για την σύνδεση του vtiger στην MySQL, και κάποια στοιχεία για την πρόσβαση στο vtiger:

Στο πεδίο **DatabaseType** ορίζουμε την **MySQL**.

Στο πεδίο **HostName** ορίζουμε την τιμή **www.host2web.gr**

Στην συνέχεια δίνουμε τα στοιχεία πρόσβασης του vtiger στην βάση δεδομένων που είχαμε δημιουργήσει (όνομα χρήστη βάζουμε το **host2web_admin** και τον **κωδικό πρόσβασης που είχαμε ορίσει**). Στο πεδίο **Database Name** δίνουμε το όνομα της βάσης που είχαμε δημιουργήσει το οποίο είναι **host2web_vtiger540**.

Εδώ πέρα μας δίνεται η δυνατότητα αν δεν έχουμε φτιάξει βάση δεδομένων το Vtiger να φτιάξει την βάση μόνο του η να αδειάσει την υπάρχουσα βάση με το όνομα που έχουμε δηλώσει. Η επιλογή **populate database with demo data** μας δίνει την δυνατότητα αν την επιλέξουμε να βάλει demo δεδομένα στο πρόγραμμα ώστε να μην είναι άδειο. Στο πεδίο **Currency** επιλέγουμε **Ευρώ (Euro)** και στα πεδία username password email βάζουμε τον κωδικό που επιθυμούμε και το email καθώς αυτά θα είναι τα στοιχεία του administrator του Vtiger CRM.

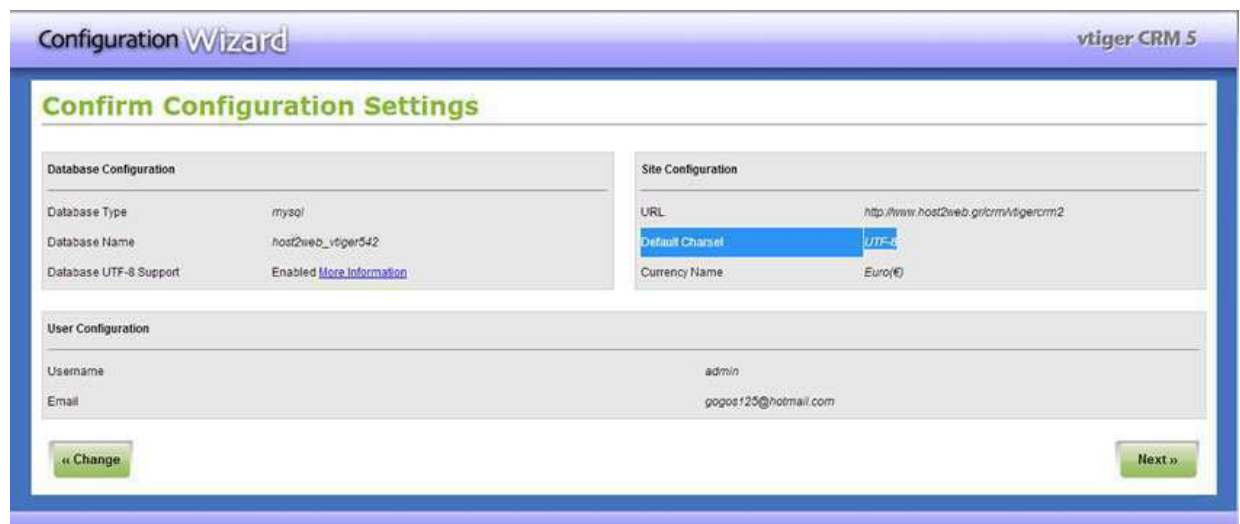
The screenshot shows the 'System Configuration' screen of the Vtiger CRM 5 Configuration Wizard. It is divided into three main sections:

- Database Information:** Database Type: MySQL; Host Name: www.host2web.gr; User Name: host2web_admin; Password: [masked]; Database Name: host2web_vtiger540. There are checkboxes for 'Create Database (Will drop if the database exists)' and 'Populate database with demo data'.
- CRM Configuration:** URL: http://www.host2web.gr/crm/vtigercrm2; Currency Name: Euro(€).
- User Configuration:** Username: admin; Password: [masked]; Email: gogos125@hotmail.com.

Navigation buttons 'Back' and 'Next' are visible at the bottom.

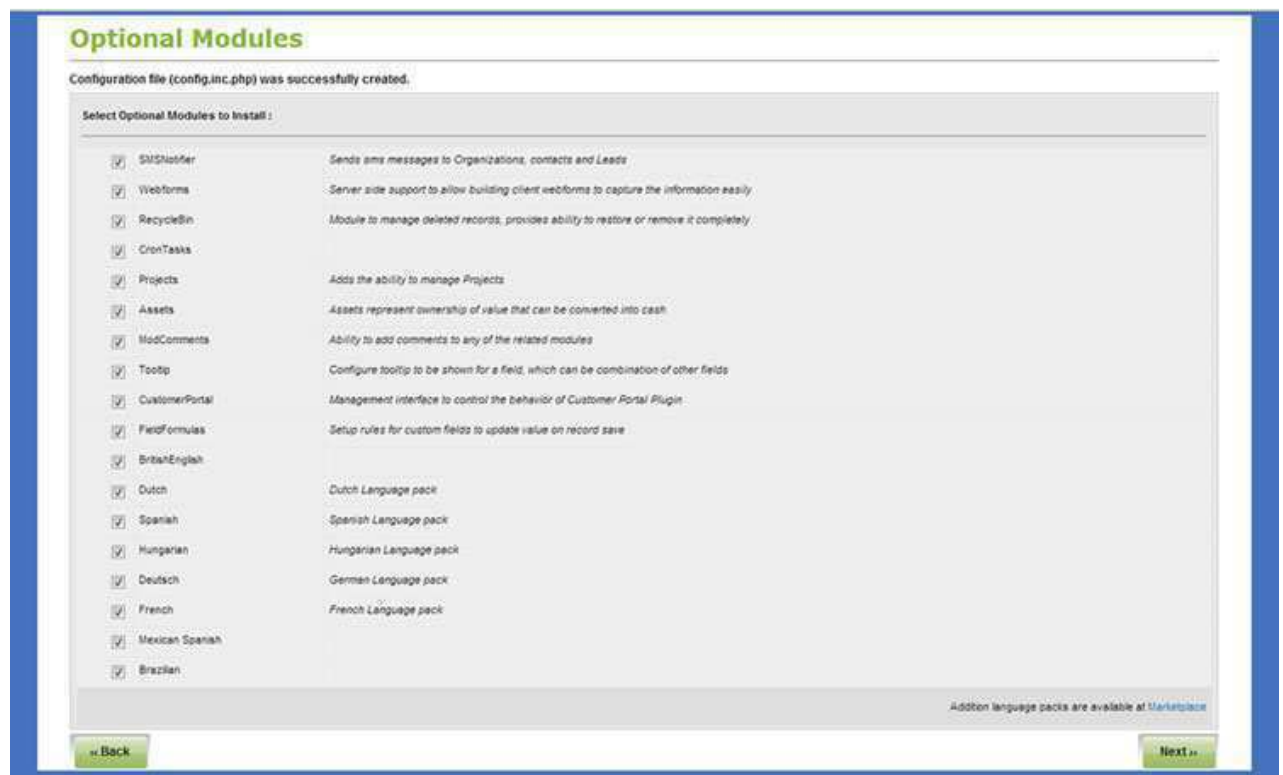
Εικόνα 10 – Ρυθμίσεις Εγκατάστασης

Αφού ελέγξει ότι οι ρυθμίσεις που δώσαμε λειτουργούν, στην επόμενη οθόνη το περιβάλλον εγκατάστασης μας ζητά να επιβεβαιώσουμε τις ρυθμίσεις και επίσης μας ενημερώνει για την κωδικοποίηση της βάσης δεδομένων η οποία στην περίπτωση μας θα πρέπει να είναι UTF-8 enabled. Γενικά η κωδικοποίηση που πρέπει να έχουμε αν θέλουμε να χρησιμοποιήσουμε την Ελληνική γλώσσα θα πρέπει να είναι UTF-8.



Εικόνα 11 – Επιβεβαίωση ρυθμίσεων

Στην συνέχεια, μας ρωτά ποια από τα προαιρετικά αρθρώματα (Modules) θέλουμε να εγκατασταθούν. Τα αφήνουμε επιλεγμένα όλα, πατάμε Next και περιμένουμε να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση.



Εικόνα 12 – Επιλογή Προαιρετικών Module

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία, μας εμφανίζει μια οθόνη όπου μας συγχαίρει και μας δίνει κάποιες πληροφορίες για τα πρώτα βήματα και για τα στοιχεία σύνδεσης και πατώντας το κουμπί Finish μας ανοίγει η κεντρική σελίδα του Vtiger για να κάνουμε login με τα στοιχεία administrator που είχαμε ορίσει κατά την διάρκεια της εγκατάστασης. Παρακάτω οι εικόνες ολοκλήρωσης της εγκατάστασης και οθόνης υποδοχής του Vtiger CRM.



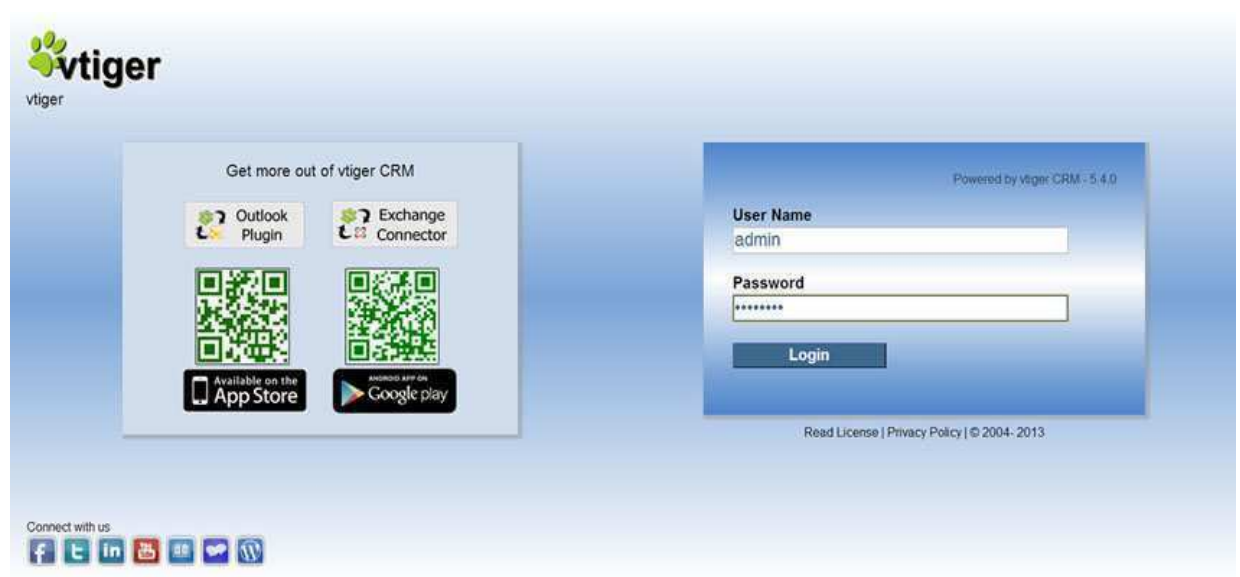
Εικόνα 13 – Ολοκλήρωση Εγκατάστασης



Εικόνα 14 – Σύνδεση στο Vtiger

4.2 Παρουσίαση του Vtiger CRM

Το Vtiger CRM όπως προαναφέραμε είναι ένα web based CRM και είναι προσβάσιμο από οποιοδήποτε browser ανεξάρτητα λειτουργικού συστήματος. Παρακάτω θα γίνει μια βασική ξενάγηση του προγράμματος ως διαχειριστής από την εγκατάσταση που μόλις πραγματοποιήσαμε. Συνδεόμαστε στην διεύθυνση <http://host2web.gr/crm/vtigercrm/> και δίνουμε όνομα χρήστη και κωδικό.



Εικόνα 15 – Σύνδεση στο Vtiger

4.2.1 Αρχική οθόνη πλοήγησης

Μόλις συνδεθούμε στο Vtiger ανοίγει η βασική οθόνη πλοήγησης του προγράμματος η οποία αποτελείται από 3 κυρίως τμήματα:

-Header: Το header αποτελείται από το λογότυπο του προγράμματος, ένα πλαίσιο αναζήτησης το οποίο μας επιτρέπει να κάνουμε αναζήτηση μέσα στο CRM διαλέγοντας και τα κατάλληλα φίλτρα ώστε να περιορίσουμε την αναζήτηση μας, και 3 buttons από τα οποία το πρώτο είναι για τις προσωπικές ρυθμίσεις του χρήστη που είναι συνδεδεμένος και η επιλογή για έξοδο (logout), το δεύτερο για την βοήθεια (official online manual) για το CRM και feedback και το τρίτο για τις γενικές ρυθμίσεις του CRM.

-Main Menu: Το βασικό μενού του προγράμματος το οποίο περιλαμβάνει τις επιλογές λειτουργίας του προγράμματος καθώς επίσης και ένα dropdown list με επιλογές για την δημιουργία νέου θέματος. Οι λειτουργίες αυτές ονομάζονται αρθρώματα (modules) και το καθένα έχει τις δικές του ρυθμίσεις.

-Dashboard: Το dashboard είναι ο χώρος εργασίας του προγράμματος στον οποίο εκτελούνται οι διάφορες λειτουργίες, καταχωρήσεις ,αναφορές. Επίσης στον χώρο αυτό μπορούν να δημιουργηθούν έτοιμα αρθρώματα (modules) τα όποια να είναι μόνιμα εκεί χωρίς να τα φτιάχνουμε κάθε φορά που συνδεόμαστε. Δεν υπάρχει περιορισμός στον αριθμό των αρθρωμάτων και ό κάθε χρήστης μπορεί να έχει τα δικά του αρθρώματα. Επίσης υπάρχουν 6 κουμπιά που είναι τα εξής:



Δημιουργία αρθρώματος, rss feed, αναφοράς, γραφήματα



Γρήγορο άνοιγμα του ημερολογίου (calendar)



Γρήγορο άνοιγμα του παγκόσμιου ρολογιού.



Γρήγορο άνοιγμα ηλεκτρονικό κομπιουτεράκι (calculator)



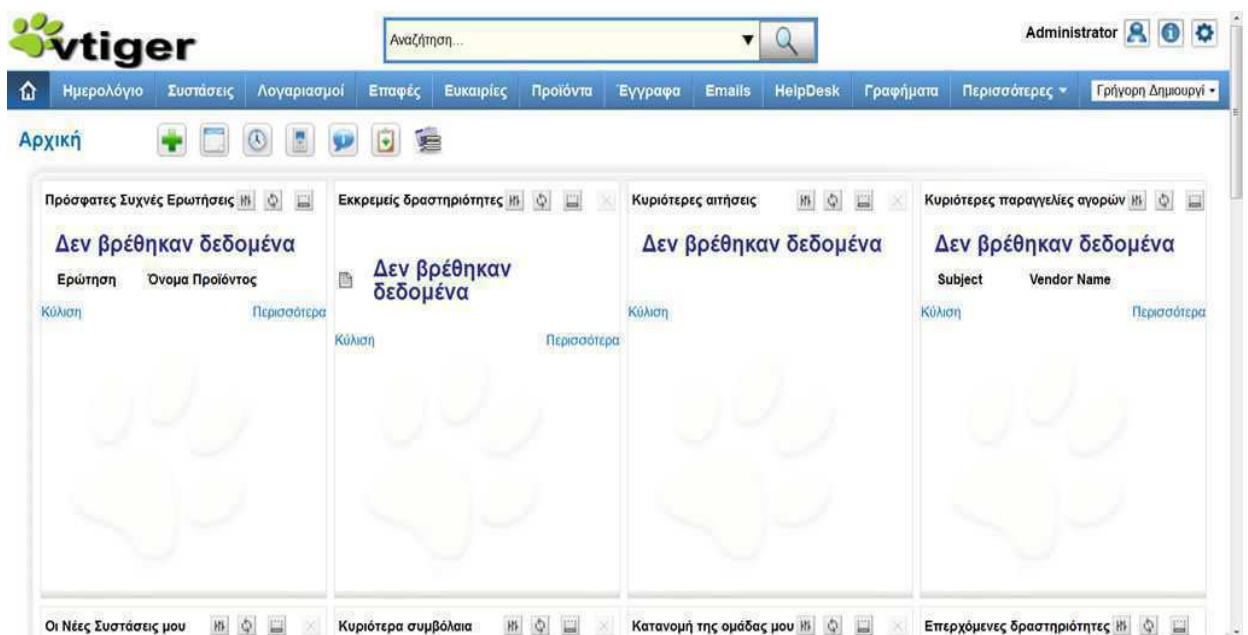
Άνοιγμα του chat με το οποίο μπορούν να επικοινωνούμε live οι συνδεδεμένοι χρήστες μεταξύ τους,



Άνοιγμα των πρόσφατων εργασιών που είχαμε ανοίξει.



Αλλαγή διάταξης σε 2 ή 3 ή 4 στήλες των αρθρωμάτων του dashboard.

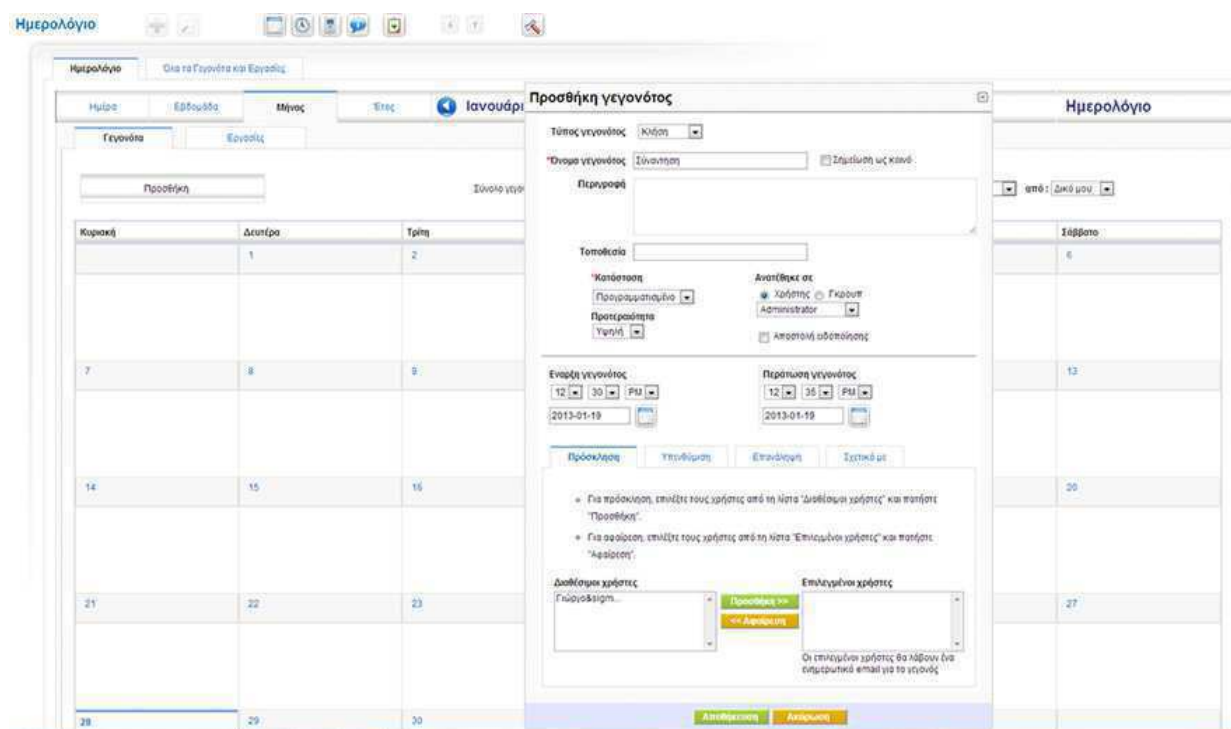


Εικόνα 16

4.2.2 Βασικό μενού – Λειτουργίες

Το βασικό μενού του προγράμματος περιλαμβάνει όλες εκείνες τις λειτουργίες (modules) που είναι απαραίτητες για να λειτουργήσει ένα crm. Οι λειτουργίες που υπάρχουν στο μενού είναι οι εξής:

Ημερολόγιο: Αποτελεί την βασική λειτουργία του CRM. Ανοίγει το ημερολόγιο του προγράμματος στο οποίο μπορούμε να καταχωρήσουμε διάφορες δραστηριότητες καθώς επίσης και να αναθέσουμε η να μας έχουν αναθέσει δραστηριότητες. Υπάρχει δυνατότητα προβολής ημέρας, εβδομάδας, μήνα, έτος όπως επίσης και εμφάνιση λίστας με τις προγραμματισμένες δραστηριότητες.



Εικόνα 17 - Ημερολόγιο

Συστάσεις: Στις συστάσεις καταχωρούμε υποψήφιους πελάτες που υπάρχει περίπτωση να επισκεφτούμε η να έρθουμε σε επαφή. Υπάρχει πλήρης καταχώρηση στοιχείων καθώς επίσης και ανάθεση σε συγκεκριμένο χρήστη η γκρουπ. Δυνατότητα εισαγωγής/εξαγωγής μαζικών εγγραφών καθώς επίσης και αποστολή email/sms.

Συστάσεις

Δημιουργία Νέο Σύσταση

Σύσταση Πληροφορίες

Πληροφορίες Σύστασης

Όνομα Σύστασης	-Κενό-	Αρ. Σύστασης	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση
Υπεύθυνος		Τηλ	
Έπαιρά		Κινητ	
ΤΡΑΠ		Φαξ	
Επικοινωνία Σύστασης	-Κενό-	Email	
Κωδός	-Κενό-	Αποστολ	
Τύπος (Ε)		Κατάσταση Σύστασης	-Κενό-
Αριθμ. Υπελλήλου		Αξιολόγηση	-Κενό-
Secondary Email		*Αναθέσεις	<input checked="" type="checkbox"/> Χρήστης <input type="checkbox"/> Εξωτερικό <input type="checkbox"/> Administrator

Πληροφορίες Διεύθυνσης

Όδος		ΤΚ	
Ταχ. Κώδικας		Πόλη	
Χώρα		Παλιό	

Πληροφορίες Περιγραφής

Περιγραφή	
-----------	--

Εικόνα 18 - Συστάσεις

Λογαριασμοί: Στους λογαριασμούς καταχωρούμε τις επιχειρήσεις που έχουμε σαν πελάτες, συνεργάτες, προμηθευτές, ανταγωνιστές, επενδυτές. Υπάρχει η δυνατότητα για πλήρη καταχώρηση στοιχείων και επίσης καταχώρηση διευθύνσεων τιμολόγησης και αποστολής.

Δημιουργία Νέο Λογαριασμός

Λογαριασμός Πληροφορίες

Πληροφορίες Λογαριασμού

Όνομα Λογαριασμού		Αριθμός Λογαριασμού	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση
Αποστολ		Τηλέφωνο	
Σταθερό τηλέφωνο		Φαξ	
ΜΕΛ		ΑΛΛΟ τηλέφωνο	
Επικοινωνία		Email	
ΑΛΛΑ Email		Βασικό	
Κωδός	-Κενό-	Αξιολόγηση	-Κενό-
Τύπος	-Κενό-	Κωδός δραστηριότητας	
Να απελευθερωθεί Email	<input type="checkbox"/>	Τύπος (Ε)	0
*Αναθέσεις	<input checked="" type="checkbox"/> Χρήστης <input type="checkbox"/> Εξωτερικό <input type="checkbox"/> Administrator	Εδραση υπυπόθηκο	<input type="checkbox"/>

Πληροφορίες Διεύθυνσης

Αντιγραφή διευθ. Αποστολής Αντιγραφή διευθ. Τιμολόγησης

Διευθ. Τιμολόγησης		Διευθ. Αποστολής	
Ταχ. θυφάκι τιμολόγησης		Ταχ. θυφάκι αποστολής	
Πόλη τιμολόγησης		Πόλη αποστολής	
Ποιός τιμολόγησης		Ποιός αποστολής	
ΤΚ τιμολόγησης		ΤΚ αποστολής	
Χώρα τιμολόγησης		Χώρα αποστολής	

Περιγραφή

Περιγραφή	
-----------	--

Εικόνα 19 - Λογαριασμοί

Ευκαιρίες

Δημιουργία Νέου Ευκαιρία

Βασικές Πληροφορίες

Πληροφορίες Ευκαιρίας:

Όνομα Ευκαιρίας	<input type="text"/>	Αρ. Ευκαιρίας	Αυτόματα δημιουργία κατά την αποθήκευση
Βασική Τιμολογηση	<input type="text"/>	Προσ. (€)	0
Τύπος	--Κανένα--	*Αναμενόμενο Ημερ. Κλεισίματος	2013-01-28 (YYYY-MM-DD)
Προέλευση Συστάσης	--Κανένα--	Επίπεδο Θύρα	
*Αναθέτουμε σε	Χρήστης Administrator	* Στόχος Πώλησης	Δυνατό
Καμπάνια που περιλαμβάνεται		Πρόβλεψη (%) (%)	

Πληροφορίες Περιγραφής:

Περιγραφή

Επιβεβαιώστε

Εικόνα 21 - Ευκαιρίες

Προϊόντα: Στα προϊόντα καταχωρούμε την αποθήκη της εταιρείας με τα προϊόντα που διαθέτει καθώς επίσης και πληροφορίες όπως η τιμή πώλησης, προμηθευτής, κατασκευαστής, ποσότητες αποθήκης περιγραφή. Δυνατότητα εισαγωγής/εξαγωγής μαζικών εγγραφών.

Πληροφορίες Προϊόντος

*Όνομα προϊόντος	<input type="text"/>	Αρ. Προϊόντος	Αυτόματα δημιουργία κατά την αποθήκευση
Προϊόν Ενεργό	<input checked="" type="checkbox"/>	Αρ. Είδους	
Ημερ. Έναρξης Εκπτώσεων	<input type="text"/>	Κατασκευαστής	--Κανένα--
Κατηγορία Προϊόντος	--Κανένα--	Ημερ. Έναρξης Τεχν. Υποστ.	<input type="text"/>
Ημερ. Λήξης Εκπτώσεων	<input type="text"/>	Ημερ. Λήξης Τεχν. Υποστ.	<input type="text"/>
Όνομα Πρωτεύοντος	<input type="text"/>	Κατασκευαστής	<input type="text"/>
Αριθμ. Είδους Κατασκευαστή	<input type="text"/>	Αριθμ. Είδους	<input type="text"/>
Προϊοντικό Φυλλάδιο	<input type="text"/>	Σειριακός Αριθμός	<input type="text"/>
Λογαριασμός Γεν. Λογιστικής	200-Πωλήσεις-Software		

Τιμολογιακές Πληροφορίες:

Τιμή Μονάδος (€)	0	Ποσοστό Προμήθειας (%) (%)	
VAT (%)	<input type="checkbox"/>		
Sales (%)	<input type="checkbox"/>		
Service (%)	<input type="checkbox"/>		

Πληροφορίες Αποθήκης:

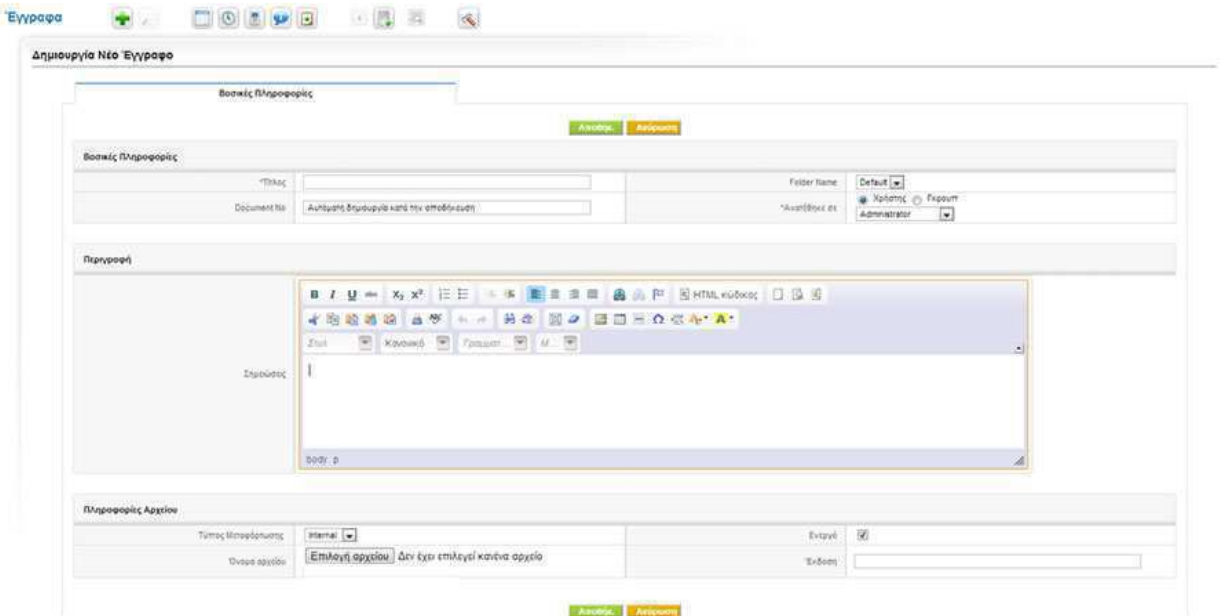
Μονάδα Χρήσης	Καθα	Ποσότητα	<input type="text"/>
Ποσότητα σε Αποθήκη	<input type="text"/>	Επίπεδο Αναπαροχής	<input type="text"/>
*Χρηστής	Χρήστης Administrator	Αποσπασμένη Ποσότητα	<input type="text"/>

Πληροφορίες Εικόνας Προϊόντος:

Εικόνα Προϊόντος	Μέγιστο # Εικόνων *	Επιλογή αρχείου	Δεν έχει επιλεγεί κανένα αρχείο
------------------	---------------------	-----------------	---------------------------------

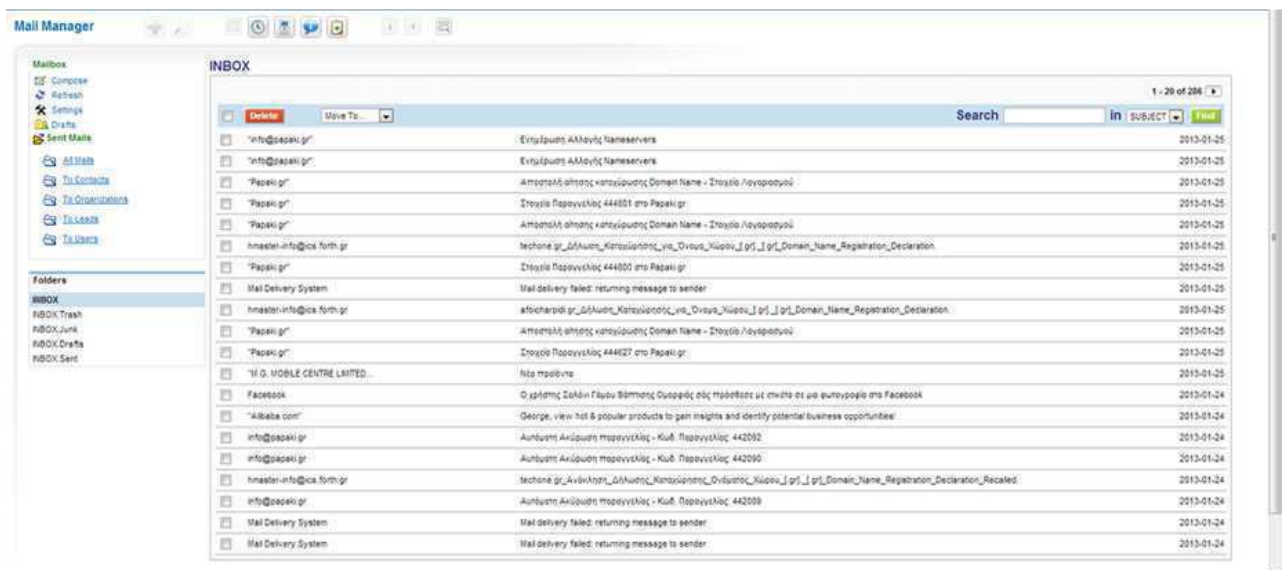
Εικόνα 22 - Προϊόντα

Έγγραφα: Στα έγγραφα μπορούμε να καταχωρήσουμε και να ανεβάσουμε στο CRM διάφορα έγγραφα ώστε να μπορούμε να τα μοιραστούμε ή και να τα αναθέσουμε στους διάφορους χρήστες.



Εικόνα 23 - Εγγραφο

Emails: Τα email αποτελούν απαραίτητη λειτουργία για το CRM καθώς αποτελούν τον βασικό τρόπο επικοινωνίας των χρηστών του CRM αλλά και της επικοινωνίας έξω από την εταιρεία. Ο κάθε χρήστης έχει το δικό του email και μπορεί να στέλνει και να λαμβάνει email μέσα από το περιβάλλον του CRM. Επίσης ενσωματώνει λειτουργίες εισαγωγής email από εξωτερικούς παρόχους π.χ. Gmail.



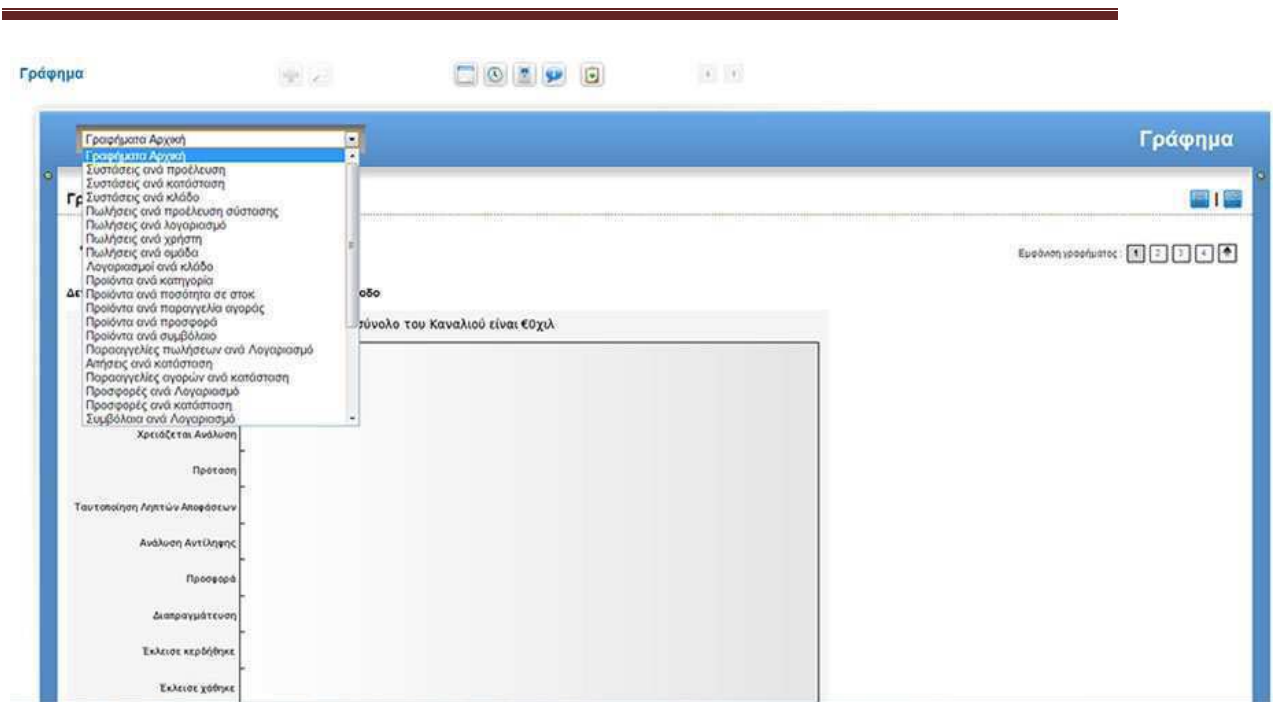
Εικόνα 24 – Mail Manager

Help Desk: Το help desk αποτελεί την καταχώρηση των αιτημάτων προβλημάτων των πελατών καθώς και την ανάθεση κ παρακολούθηση του αιτήματος από τους χρήστες. Δυνατότητα αντιστοίχισης με επαφές και λογαριασμούς.

The screenshot shows the 'HelpDesk' application window with the title 'Δημιουργία Νέο Δελτίο T.Y.'. The main content area is titled 'Δελτίο T.Y. Πληροφορίες' and contains a form for creating a new ticket. The form is divided into two main sections: 'Πληροφορίες Αναφοράς Προβλήματος' (Problem Report Information) and 'Πληροφορίες Περιγραφής' (Description Information). The first section includes fields for 'Τίτλος' (Title), 'Ανατέθηκε σε' (Assigned to) with a dropdown menu, 'Προτεραιότητα' (Priority) with a dropdown menu, 'Χρονομέτρηση' (Timing) with a dropdown menu, 'Κατηγορία' (Category) with a dropdown menu, and 'Αριθμός Αναφοράς Προβλήματος' (Problem Report Reference Number) with a text input field. The second section includes fields for 'Επικοινωνία' (Contact) with a dropdown menu, 'Όνομα Πελάτη' (Customer Name) with a text input field, 'Κατάσταση' (Status) with a dropdown menu, 'Hours' with a text input field, and 'Days' with a text input field. There are 'Αποθήκευση' (Save) and 'Ακύρωση' (Cancel) buttons at the top and bottom of the form.

Εικόνα 25 – Help-Desk

Γραφήματα: Τα γραφήματα αποτελούν σημαντικά στοιχεία για την εταιρία καθώς αντικατοπτρίζουν την εξέλιξη της. Περιλαμβάνει γραφήματα με πωλήσεις, προϊόντα, συστάσεις, ευκαιρίες, προσφορές.



Εικόνα 26 - Γραφήματα

Περισσότερα: Επειδή είναι αδύνατο να χωρέσουν όλες οι λειτουργίες του CRM στο βασικό μενού στην επιλογή περισσότερα βλέπουμε ένα dropdown menu με επιπλέον επιλογές. Αναφορικά κάποιες από αυτές είναι:

Καμπάνιες: Οι καμπάνιες είναι προωθητικές διαφημιστικές ενέργειες. Καταχωρούμε στοιχεία όπως τύπος καμπάνιας, σε ποιον ανατέθηκε, κατάσταση, στοχευόμενοι αποδέκτες, προϋπολογιζόμενο κόστος, αναμενόμενη ανταπόκριση.

Καμπάνιες

Δημιουργία Νέο Καμπάνια

Καμπάνια Πληροφορίες

Αποθήκη Αποθήκη

Πληροφορίες Καμπάνιας

*Όνομα Καμπάνιας	<input type="text"/>	Αριθμός Καμπάνιας	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση
*Ανατέθηκε σε	Χρήστης Γκρουπ Administrator	Κατάσταση Καμπάνιας	--None--
Τύπος Καμπάνιας	--None--	Προϊόν	<input type="text"/>
Σταχευμένη αποδοτική	<input type="text"/>	*Αναμένονη ημερομηνία κλεισίματος	2013-01-28 (yyyy-mm-dd)
Υποστηρικτής	<input type="text"/>	Μήγιστος στόχος	<input type="text"/>
Αριθμός αποστολών (%)	<input type="text"/>		

Προσδοκίες & Πραγματικότητα

Προσδοκωζόμενο κόστος (€)	0	Πραγματικό κόστος (€)	0
Αναμενόμενη ανταπόκριση	--None--	Αναμενόμενα έσοδα (€)	0
Αναμενόμενος αριθμός πωλήσεων	<input type="text"/>	Πραγματικός αριθμός πωλήσεων	<input type="text"/>
Αναμενόμενος αριθμός ανταποκρίσεων	<input type="text"/>	Πραγματικός αριθμός ανταποκρίσεων	<input type="text"/>
Αναμενόμενα ποσοστά κέρδους (€)	0	Πραγματικό ποσοστό κέρδους (€)	0

Πληροφορίες περιγραφής

Περιγραφή

Αποθήκη Αποθήκη

Εικόνα 27 - Καμπάνιες

Συμβόλαια: Στα συμβόλαια καταχωρούμε συμφωνίες που έχουν επιτευχθεί και βασίζονται σε κάποιο συμβόλαιο με ημερομηνίες αρχής και λήξης και δυνατότητα σύνδεσης συμβολαίων με επαφές και λογαριασμούς.

Συμβόλαια

Δημιουργία Νέο Συμβόλαιο

Συμβόλαιο Πληροφορίες

Αποθήκη Αποθήκη

Πληροφορίες Συμβολαίου

*Όνομα / Αρ. Συμβολαίου	<input type="text"/>	Αίτηση	<input type="text"/>
Αρθρο Κινητοφώνου	<input type="text"/>	Α/Α Συμβολαίου	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση
*Όνομα επαφής	<input type="text"/>	Ημερομηνία Έναρξης	2013-01-28 (yyyy-mm-dd)
Ημερομηνία Λήξης	2013-01-28 (yyyy-mm-dd)	Ενοσλή Αγοράς	<input type="text"/>
Φόρος εδών	<input type="text"/>	Προβλεπόμε πωλητή	<input type="text"/>
*Όνομα Λογαριασμού	<input type="text"/>	Κατάσταση	AutoCreated
*Ανατέθηκε σε	Χρήστης Γκρουπ Administrator		

Πληροφορίες Διεύθυνσης

* Διεύθυνση Τηλεφωνίας	<input type="text"/>	* Διεύθυνση Αποστολής	<input type="text"/>
Διεύ. Τηλεφωνίας Τεχ. Θυράς	<input type="text"/>	Διεύ. Αποστολής Τεχ. Θυράς	<input type="text"/>
Διεύ. Τηλεφωνίας Πληκτ.	<input type="text"/>	Διεύ. Αποστολής Πληκτ.	<input type="text"/>
Διεύ. Τηλεφωνίας Πακέτου	<input type="text"/>	Διεύ. Αποστολής Συμφώνη	<input type="text"/>
Διεύ. Τηλεφωνίας Κωδικός	<input type="text"/>	Διεύ. Αποστολής Κωδικός	<input type="text"/>
Διεύ. Τηλεφωνίας Χώρας	<input type="text"/>	Διεύ. Αποστολής Χώρας	<input type="text"/>

Γενικοί Όροι

Εικόνα 28 - Συμβόλαια

Προμηθευτές: Εδώ καταχωρούμε τα στοιχεία πληροφοριών και επικοινωνίας των προμηθευτών.

Δημιουργία Νέο Προμηθευτή

Προμηθευτής Πληροφορίες

Αποθήκη Ακύρωση

Πληροφορίες Προμηθευτή:

Όνομα	<input type="text"/>	Αρ. Προμηθευτή	Αιτιολογία δημιουργίας κατά την αποθήκευση
Email	<input type="text"/>	Τηλέφωνο	<input type="text"/>
Λογαριασμός Λογισμικού	<input type="text" value="DIT-Πολύτιμος-hardware"/>	Ισοσέλιδο	<input type="text"/>
Κατηγορία	<input type="text"/>		

Πληροφορίες Διεύθυνσης:

Οδός	<input type="text"/>	Τεχνολογική Θύρα	<input type="text"/>
Πόλη	<input type="text"/>	Πόρος	<input type="text"/>
ΤΚ	<input type="text"/>	Χώρα	<input type="text"/>

Περιγραφή:

Περιγραφή	<input type="text"/>
-----------	----------------------

Αποθήκη Ακύρωση

Εικόνα 29 - Προμηθευτές

Αναφορές: Περιλαμβάνονται στατιστικές αναφορές για όλα σχεδόν τα τμήματα του CRM και δίνεται η δυνατότητα να δημιουργήσουμε τις δικές μας αναφορές.

Αναφορές

Πατήστε εδώ για να προσθέσετε νέο φίλο

Αναφορές Λογαριασμών και Επαφών <small>Αναφορές Λογαριασμών και Επαφών</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Επαφές ανά Λογαριασμό	Επαφές σε σχέση με Λογαριασμούς	✎
2	Επαφές χωρίς Λογαριασμό	Επαφές χωρίς σχέση με Λογαριασμούς	✎
3	Επαφές ανά Ευκαιρία	Επαφές σε σχέση με Ευκαιρίες	✎

Αναφορές Συστάσεων <small>Αναφορές Συστάσεων</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Συστάσεις ανά πηγή προέλευσης	Συστάσεις ανά πηγή προέλευσης	✎
2	Αναφορά κατάστασης Συστάσεων	Αναφορά κατάστασης Συστάσεων	✎

Αναφορές Ευκαιριών <small>Αναφορές Ευκαιριών</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Διθυσμα Ευκαιριών	Διθυσμα Ευκαιριών	✎
2	Κιθαρινές Ευκαιρίες	Κιθαρινές Ευκαιρίες	✎

Αναφορές Δραστηριοτήτων <small>Αναφορές Δραστηριοτήτων</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Δραστηριότητες του τελευταίου Μηνός	Δραστηριότητες του τελευταίου Μηνός	✎
2	Δραστηριότητες αυτού το Μηνός	Δραστηριότητες αυτού το Μηνός	✎

Αναφορές Δελτίων ΤΥ <small>Αναφορές Δελτίων ΤΥ</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Δελτία ΤΥ ανά Προϊόν	Δελτία ΤΥ σε σχέση με Προϊόντα	✎
2	Δελτία ΤΥ ανά Προτεραιότητα	Δελτία ΤΥ ανά Προτεραιότητα	✎
3	Ανοητά Δελτία ΤΥ	Ανοητά Δελτία ΤΥ	✎

Αναφορές Προϊόντων <small>Αναφορές Προϊόντων</small>			
#	Όνομα Αναφοράς	Περιγραφή	Εργαλία
1	Αναφορές Προϊόντος	Αναφορές Προϊόντος	✎

Εικόνα 30 - Αναφορές

Προσφορές: Στις προσφορές μπορούμε να φτιάξουμε προσφορές συνδέοντας άμεσα την επαφή ή τον λογαριασμό που θέλουμε να τη στείλουμε καθώς επίσης και τα προϊόντα που θα βάλουμε με τις ανάλογες τιμές. Δυνατότητα μαζικής αποστολής σε πολλαπλούς λογαριασμούς/επαφές και δυνατότητα παρακολούθησης της εξέλιξης της.

Δημιουργία Νέο Προσφορά

Προσφορά Πληροφορίες

Αποθήκη Διαγραφή

Πληροφορίες Προσφοράς

Όνομα	<input type="text"/>	Όνομα Εταιρείας	<input type="text"/>
Αρ. Προσφοράς	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση	* Στόχος Προσφοράς	Διμερών(ήσες)
Ισχύς έως	<input type="text"/>	Όνομα Επιστολής	<input type="text"/>
Μεταφορέας	FedEx	Διεύθυνση Αποστολής	<input type="text"/>
Υπεύθυνος Αποθήκης	Administator	*Όνομα Λογαριασμού	<input type="text"/>
*Ανατίθεται σε	Χρήστης Γκερουπ Administator		

Πληροφορίες Διεύθυνσης

Αντιγραφή διευθ. Αποστολής	Αντιγραφή διευθ. Τιμολόγησης
* Διεύθυνση Αποστολής	* Διεύθυνση Τιμολόγησης
Διεύθυνση Αποστολής Ταχ. Θυρίδα	Διεύθυνση Τιμολόγησης Ταχ. Θυρίδα
Διεύθυνση Αποστολής Πόλη	Διεύθυνση Τιμολόγησης Πόλη
Διεύθυνση Αποστολής Νομός	Διεύθυνση Τιμολόγησης Νομός
Διεύθυνση Αποστολής Κωδικός	Διεύθυνση Τιμολόγησης Κωδικός
Διεύθυνση Αποστολής Χώρα	Διεύθυνση Τιμολόγησης Χώρα

Γενικοί Όροι

Εικόνα 31 – Προσφορές

Σε όλα τα αρθρώματα (modules) υπάρχουν κάποια βασικά κουμπιά τα οποία είναι τα εξής:



Δημιουργεί νέα εγγραφή στο αρθρωμα το οποίο βρισκόμαστε.



Αναζήτηση καταχωρήσεων η πληροφοριών στο αρθρωμα το οποίο βρισκόμαστε



Πραγματοποιεί μαζική εισαγωγή πληροφοριών στο άρθρωμα το οποίο βρισκόμαστε από εξωτερικό αρχείο τύπου CSV, VCF. Δυνατότητα επιλογής κωδικοποίησης έλεγχος για διπλότυπα και header.



Πραγματοποιεί μαζική εξαγωγή πληροφοριών από το άρθρωμα το οποίο βρισκόμαστε σε εξωτερικό αρχείο τύπου CSV.



Πραγματοποιεί έλεγχο για διπλότυπες εγγραφές.



Ανοίγει το τις ρυθμίσεις του αρθρώματος στο οποίο βρισκόμαστε.

4.2.3 Ρυθμίσεις λογαριασμού Χρήστη

Στις ρυθμίσεις λογαριασμού ο κάθε χρήστης μπορεί να καταχωρήσει τα στοιχεία του, στοιχεία επικοινωνίας καθώς κ επιπλέον πληροφορίες. Παρακάτω αναφέρουμε τα πεδία για τον λογαριασμό χρήστη:

Αναγνωριστικό Χρήστη & Ρόλος: Στο πεδίο αυτό καταχωρούμε το αναγνωριστικό του χρήστη με το οποίο θα κάνει login και τον κωδικό πρόσβασης, το ονοματεπώνυμο του, το email, τον ρόλο που θα έχει κ αν είναι ενεργός η όχι.

1. Αναγνωριστικό Χρήστη & Ρόλος			
Αναγνωριστικό	admin	Διαχειριστής	on
Συνθηματικό	<input type="text" value="Αλλαγή συνθηματικού"/>	Email	gogos125@hotmail.com
Κατάσταση	Ενεργό	Όνομα	
Επώνυμο	Administrator	Προεπιλεγμένη Προβολή Συστάσεων	Σήμερα
Ρόλος	CEO	Προεπιλεγμένη Προβολή Ημερολογίου	Αυτή την Εβδομάδα

Εικόνα 32 – Αναγνωριστικό Χρήστη

Ρυθμίσεις Νομίσματος: Σε αυτό το πεδίο ο κάθε χρήστης ορίζει το νόμισμα που θα χρησιμοποιεί, το σύμβολο του νομίσματος, τον διαχωριστή δεκαδικών καθώς και τον τύπο των αριθμών.

2. LBL_CURRENCY_CONFIGURATION			
Νόμισμα	Euro : €	Digit Grouping Pattern	123,456,789
Decimal Separator	.	Digit Grouping Separator	,
Symbol Placement	\$1.0		

Εικόνα 33 – Ρυθμίσεις Νομίσματος

Περισσότερες Πληροφορίες: Αυτό το πεδίο περιέχει πληροφορίες για τον χρήστη όπως είναι το τμήμα που ανήκει και ο τίτλος που έχει, τα τηλέφωνα επικοινωνίας, ένα δεύτερο email, η γλώσσα που θα χρησιμοποιεί στο CRM όταν συνδέεται και το αντίστοιχο θέμα (themes)

την ζώνη ώρας που ανήκει και αν χρησιμοποιεί τον mail composer του CRM.

3. Περισσότερες Πληροφορίες			
Όνομα	<input type="text"/>	Φαξ	
Τύπος	<input type="text" value="Αποθήκευση"/> ή <input type="text" value="Ακύρωση"/>		
Τμήμα		Άλλο Email	
Τηλ. Εργασίας		Secondary Email	
Κινητό		Αναφέρεται σε	
Τηλ. Οικίας		Άλλο τηλ.	
Μορφή Ημερομηνίας	yyyy-mm-dd	Υπογραφή	
Έγγραφα		Εσωτερικός Mail Composer	ναι
Time Zone	UTC	Theme	softed
Language	GR Ελληνικά		

Εικόνα 34 – Περισσότερες Πληροφορίες

Διεύθυνση Χρήστη: Στο πεδίο αυτό καταχωρούμε τα στοιχεία διεύθυνσης του χρήστη.

4. Διεύθυνση Χρήστη			
Διεύθυνση		Χώρα	
Πόλη		ΤΚ	
Νομός			

Εικόνα 35 – Διεύθυνση Χρήστη

Φωτογραφία Χρήστη: Στο πεδίο αυτό κάνουμε εισαγωγή της φωτογραφίας του χρήστη.

5. Φωτογραφία Χρήστη	
Φωτογραφία	<input type="text"/>

Εικόνα 36 – Φωτογραφία Χρήστη

Στοιχεία αρχικής σελίδας: Στο πεδίο αυτό επιλέγουμε ποια αρθρώματα (modules) θα είναι ενεργά η κρυφά στον συγκεκριμένο Χρήστη

8. Στοιχεία Αρχικής Σελίδας

Γράφημα Αρχικής Σελίδας	X	Κρυφό
Κυριότεροι Λογαριασμοί	X	Κρυφό
Κυριότερες Ευκαιρίες	X	Κρυφό
Κυριότερες Παραγγελίες	X	Κρυφό
Κύριοι Δείκτες	X	Κρυφό
Κυριότερα Δελτία ΤΥ	X	Κρυφό
Θέματα που ανατέθηκαν στην Ομάδα μου	X	Κρυφό
Κυριότερες Απτήσεις	X	Κρυφό
Κυριότερα Συμβόλαια	X	Κρυφό
Οι νέες Συστάσεις μου	X	Κρυφό
Κυριότερες Παραγγελίες Αγορών	X	Κρυφό
Οι Πρώσφατες Ερωταπαντήσεις μου (FAQs)	X	Κρυφό
	X	Κρυφό
	X	Κρυφό

Εικόνα 37 – Στοιχεία αρχικής σελίδας

Τα γκρουπ και ιστορικό εισόδου: Στα πεδία αυτά καταχωρούμε σε ποια γκρουπ ανήκει ο χρήστης και μπορούμε να παρατηρούμε πότε και πόσες φορές συνδέθηκε ο χρήστης και ποια ήταν η ΙΡτου.

#	Όνομα Γκρουπ	Περιγραφή
1	Marketing Group	Group Related to Marketing Activities

Όνομα Χρήστη	Διεύθυνση IP Χρήστη	Ωρα Εισόδου	Ωρα Εξόδου	Κατάσταση
admin	5.55.1.118	2013-01-28 19:10:54	---	Signed in
admin	5.55.1.118	2013-01-28 18:45:29	2013-01-28 19:10:08	Signed off
admin	5.55.1.118	2013-01-28 15:48:52	2013-01-28 18:44:57	Signed off
admin	77.69.7.153	2013-01-28 12:14:08	---	Signed in
admin	77.69.7.153	2013-01-28 09:03:00	---	Signed in
admin	5.55.1.118	2013-01-27 21:22:14	---	Signed in
admin	5.55.1.118	2013-01-27 21:21:58	2013-01-27 21:22:08	Signed off
admin	77.69.7.153	2013-01-26 08:58:37	---	Signed in
admin	5.55.115.189	2013-01-24 23:09:05	---	Signed in
admin	46.176.45.255	2013-01-20 22:15:28	---	Signed in

Εικόνα 38 – Γκρουπ και ιστορικό εξόδου

4.2.4 Γενικές ρυθμίσεις CRM

Στο Vtiger CRM οι ρυθμίσεις χωρίζονται σε 4 τμήματα τα οποία είναι τα εξής:

1) Διαχείριση χρηστών:



Χρήστες : Διαχείριση χρηστών που θα έχουν πρόσβαση στο crm καθώς και δημιουργία νέων χρηστών.



Ρόλοι: Διαχείριση των ρόλων των χρηστών καθώς και ρύθμιση της ιεραρχίας.



Προφίλ : Διαχείριση επιλεκτικής πρόσβασης σε υπό εφαρμογές και ορισμός σε διαφορετικούς ρόλους.



Ομαδοποιήσεις: Διαχείριση διαφορετικών τύπων ομάδων βασισμένη σε ρόλους, χρήστες και προφίλ.



Δικαιώματα πρόσβασης: Διαχείριση κανόνων πρόσβασης των χρηστών σε αρθρώματα (modules).



Δικαιώματα Πρόσβασης Πεδίων: Ορισμός γενικών όρων πρόσβασης ανά εφαρμογή.



Παρακολούθηση Ενεργειών Χρηστών: Προβολή ενεργειών χρηστών.



Ιστορικό εισόδου: Προβολή ιστορικού εισόδου για τους χρήστες.

2) Διαχείριση λειτουργιών CRM:



Διαχειριστής Αρθρωμάτων: Διαχείριση της συμπεριφοράς του κάθε αρθρώματος (module) μέσα στο Vtiger CRM.



Επεξεργασία Λιστών Τιμών: Διαχείριση Πεδίων Τιμών ανά Υπό εφαρμογή



Ρύθμιση μενού: Ρυθμίζει τις επιλογές που εμφανίζονται στο βασικό μενού με δυνατότητα αφαίρεσης ή προσθήκης επιπλέον λειτουργιών.

3) Πρότυπα Επικοινωνίας



Συγχώνευση Αλληλογραφίας: Διαχείριση προτύπων για συγχώνευση αλληλογραφίας στις διάφορες λειτουργίες όπως συστάσεις επαφές λογαριασμοί.



Ρυθμιστές Ειδοποιήσεων: Διαχείριση ειδοποιήσεων.



Ειδοποιήσεις Αποθέματος: Αλλαγή ρυθμίσεων για ειδοποιήσεις αποθέματος.



Πρότυπα για Email: Διαχείριση προτύπων για την υπό εφαρμογή των E-Mail.



Πληροφορίες Εταιρείας: Στοιχεία κύριας διεύθυνσης της εταιρείας.

4) Γενικές Ρυθμίσεις



Νομίσματα: Διαχείριση νομισμάτων και ισοτιμιών.



Υπολογισμοί Φόρων: Διαχείριση των φόρων.



Proxy Server: Ρύθμιση proxyes για πρόσβαση σε RSS από το Internet.



Εξυπηρετητής Εξερχόμενης Αλληλογραφίας: Ρύθμιση εξυπηρετητή εξερχόμενης αλληλογραφίας (smtp).



Ανακοινώσεις: Διαχείριση των ανακοινώσεων του CRM.



Εξυπηρετητής Αντιγράφων Ασφαλείας: Ρύθμιση εξυπηρετητή αντιγράφων ασφαλείας μέσω τοπικού φακέλου ή FTPserver.



Προκαθορισμένη εμφάνιση Υπό εφαρμογής: Ορισμός προκαθορισμένης εμφάνισης λεπτομερειών για όλες τις υπό εφαρμογές.



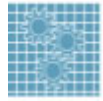
Απόθεμα - Λοιποί Όροι: Ορισμός Λοιπών Όρων για προσφορές, παραγγελίες και τιμολόγια.



Προσαρμογή Αρίθμησης Εγγραφών: Προσαρμογή αρίθμησης της οντότητας αρθρωμάτων (modules).



Σαρωτής eMail: Διαμόρφωση του mailbox για έλεγχο.



Ροές Ενεργειών: Δημιουργία και επεξεργασία ροών ενεργειών για το CRM.



Web forms: Διαχείριση και δημιουργία ηλεκτρονικών φορμών επικοινωνίας.



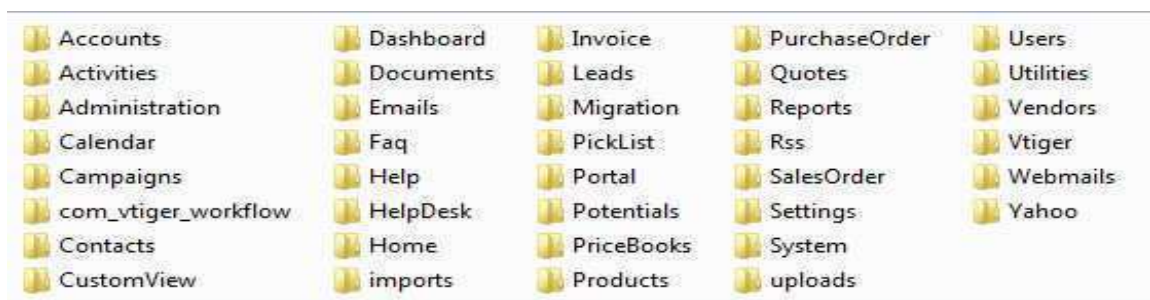
Scheduler: Διαχείριση των προγραμματισμένων λειτουργιών (cron jobs).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ Vtiger CRM

5.1 Εξελληνισμός του CRM

Το πρώτο βήμα που είναι απαραίτητο να γίνει είναι να υπάρχει ή ελληνική γλώσσα στο CRM. Η έκδοση 5.4.0 δεν περιέχει την ελληνική γλώσσα. Οι ενέργειες που χρειάστηκαν για να γίνει ο εξελληνισμός είναι οι εξής:

Όλα τα αρθρώματα (modules) που βρίσκονται μέσα στο CRM περιέχουν έναν φάκελο με ονομασία Language. Ο κάθε φάκελος language περιέχει ένα php αρχείο με την ονομασία **en_us.lang.php** που είναι το αρχείο για την αγγλική γλώσσα. Εντοπίσαμε όλα τα αντίστοιχα αρχεία που βρίσκονται στα αντίστοιχα αρθρώματα. Οι φάκελοι των modules φαίνονται στη παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 38

Το περιεχόμενο των αρχείων **en_us.lang.php** φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:

```
en_us.php
*****
* The contents of this file are subject to the SugarCRM Public License Version 1.1.2
* ("License"): You may not use this file except in compliance with the
* License. You may obtain a copy of the License at http://www.sugarcrm.com/SPL
* Software distributed under the License is distributed on an "AS IS" basis,
* WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either express or implied. See the License for
* the specific language governing rights and limitations under the License.
* The Original Code is: SugarCRM Open Source
* The Initial Developer of the Original Code is SugarCRM, Inc.
* Portions created by SugarCRM are Copyright (C) SugarCRM, Inc.;
* All Rights Reserved.
* Contributor(s): _____
*****
/* $Header: /advent/projects/wesat/vtiger_crm/sugarcrm/modules/Accounts/language/en_us.lang.php,v 1.18 2005/03/19 08:59:20 rank Exp $
* Description: Defines the English language pack
* Portions created by SugarCRM are Copyright (C) SugarCRM, Inc.
* All Rights Reserved.
* Contributor(s): _____
*****

$mod_strings = Array(
'LBL_MODULE_NAME'=>'Organizations',
'LBL_MODULE_TITLE'=>'Organizations: Home',
'LBL_SEARCH_FORM_TITLE'=>'Organization Search',
'LBL_LIST_FORM_TITLE'=>'Organization List',
'LBL_NEW_FORM_TITLE'=>'New Organization',
'LBL_MEMBER_ORG_FORM_TITLE'=>'Member Organizations',
// Label for Top Organizations in Home Page, added for 4.2 GA
'LBL_TOP_ACCOUNTS'=>'My Top Organizations',
'LBL_TOP_AMOUNT'=>'Amount',
'LBL_LIST_ACCOUNT_NAME'=>'Organization Name',
'LBL_LIST_CITY'=>'City',
'LBL_LIST_WEBSITE'=>'Website',
'LBL_LIST_STATE'=>'State',
'LBL_LIST_PHONE'=>'Phone',
'LBL_LIST_EMAIL_ADDRESS'=>'Email Address',
'LBL_LIST_CONTACT_NAME'=>'Contact Name',
'LBL_LIST_AMOUNT' => 'Total Amount',

//DON'T CONVERT THESE THEY ARE MAPPINGS
'db_name' => 'LBL_LIST_ACCOUNT_NAME',
'db_website' => 'LBL_LIST_WEBSITE',
'db_billing_address_city' => 'LBL_LIST_CITY',
```

Εικόνα 39

Αφού τα συγκεντρώσαμε όλα μεταφράσαμε στα ελληνικά τις αντιστοιχίες των μεταβλητών π.χ. **'LBL_LIST_WEBSITE'=>'Website'**, στη μορφή **'LBL_LIST_WEBSITE'=>'Ιστοσελίδα'** σε όλα τα αρχεία. Σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και η ονομασία που θα έπρεπε να έχει το αντίστοιχο ελληνικό μεταφρασμένο αρχείο είναι **el_gr.lang.php** και το περιεχόμενο του φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.

```

<?php
/*****
 * The contents of this file are subject to the SugarCRM Public License Version 1.1.2
 * ("License"); You may not use this file except in compliance with the
 * License. You may obtain a copy of the License at http://www.sugarcrm.com/SPL
 * Software distributed under the License is distributed on an "AS IS" basis,
 * WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either express or implied. See the License for
 * the specific language governing rights and limitations under the License.
 * The Original Code is: SugarCRM Open Source
 * The Initial Developer of the Original Code is SugarCRM, Inc.
 * Portions created by SugarCRM are Copyright (C) SugarCRM, Inc.;
 * All Rights Reserved.
 * Contributor(s): _____
 *****/
$Header: /advent/projects/wesat/vtiger_crm/sugarcrm/modules/Accounts/language/en_us.lang.php,v 1.18 2005/03/19 08:59:20 rank-Exp s
Description: Defines the English language pack
Portions created by SugarCRM are Copyright (C) SugarCRM, Inc.
All Rights Reserved.
Contributor(s): _____
 *****/

$mod_strings = Array(
  'LBL_MODULE_NAME' => 'Λογαριασμοί',
  'LBL_MODULE_TITLE' => 'Λογαριασμοί: Αρχική',
  'LBL_SEARCH_FORM_TITLE' => 'Αναζήτηση Λογαριασμού',
  'LBL_LIST_FORM_TITLE' => 'Λίστα Λογαριασμών',
  'LBL_NEW_FORM_TITLE' => 'Νέος Λογαριασμός',
  'LBL_MEMBER_ORG_FORM_TITLE' => 'Μέλος οργανισμού',
  // Label for Top Accounts in Home Page, added for 4.2 GA
  'LBL_TOP_ACCOUNTS' => 'Οι κυριώτεροι Λογαριασμοί μου',
  'LBL_TOP_AMOUNT' => 'Ποσό',
  'LBL_LIST_ACCOUNT_NAME' => 'Όνομα Λογαριασμού',
  'LBL_LIST_CITY' => 'Πόλη',
  'LBL_LIST_WEBSITE' => 'Ιστοσελίδα',
  'LBL_LIST_STATE' => 'Νομός',
  'LBL_LIST_PHONE' => 'Τηλέφωνο',
  'LBL_LIST_EMAIL_ADDRESS' => 'Email',
  'LBL_LIST_CONTACT_NAME' => 'Όνομα επαφής',
  'LBL_LIST_AMOUNT' => 'Σύνολο ευκαιριών',

  //DON'T CONVERT THESE THEY ARE MAPPINGS
  'db_name' => 'LBL_LIST_ACCOUNT_NAME',
  'db_website' => 'LBL_LIST_WEBSITE',
  'db_billing_address_city' => 'LBL_LIST_CITY',

  //END DON'T CONVERT

```

Εικόνα 39

Η κωδικοποίηση των νέων αρχείων έγινε σε **UTF-8 encoding** για να υποστηρίξει τα ελληνικά η βάση δεδομένων του CRM που είχαμε φτιάξει με το ίδιο encoding.

Αφού έγινε η μετάφραση, σύμφωνα με το επίσημο site του Vtiger φτιάξαμε ένα xml αρχείο με όνομα manifest.xml το οποίο περιέχει τον εξής κώδικα:

```

<?xml version="1.0"?>
<module>
  <type>language</type>
  <name>Ελληνικό Μενού 5.4.0</name>
  <label>GR Ελληνικά</label>
  <prefix>el_gr</prefix>
  <dependencies>
    <vtiger_version>5.4.0</vtiger_version>
  </dependencies>
</module>

```

Εικόνα 40

Με τον κώδικα αυτό δημιουργούμε ένα moduleτο οποίο είναι το πακέτο της ελληνικής γλώσσας και είναι απαραίτητο για να γίνει εγκατάσταση του πακέτου μέσα στο vtiger CRM.

Τοποθετούμε όλα τα αρχεία **el_gr.lang.php** στους αντίστοιχους φακέλους και μαζί με το αρχείο manifest.xml τα συμπιέζουμε σε ένα αρχείο zip.Παρακάτω φαίνονται τα αρχεία καθώς και το zip αρχείο:



Εικόνα 41

Στη συνέχεια συνδεόμαστε στο VtigerCRM ως διαχειριστές και πηγαίνουμε στις **Ρυθμίσεις** και μετά στην επιλογή **Διαχειριστής Αρθρωμάτων**. Πατώντας στη καρτέλα Εξατομικευμένα αρθρώματα μας ανοίγει η επιλογή για εισαγωγή αρθρώματος.

Πατάμε επιλογή αρχείου και διαλέγουμε από τον υπολογιστή μας το zipαρχείο που έχουμε φτιάξει και στη συνέχεια πατάμε μαζική εισαγωγή. Μας ανοίγει μια καρτέλα που μας ρωτάει για επιβεβαίωση αν θέλουμε να κάνουμε εισαγωγή και πατάμε ναι.

Ρυθμίσεις > Διαχειριστής Αρθρωμάτων > Μαζική Εισαγωγή
 Διαχείριση της συμπεριφοράς του κάθε αρθρώματος μέσα στο vtiger CRM

Επιβεβαίωση Λεπτομερειών Εισαγωγής

Όνομα Αρθρώματος	Ελληνικό Μενού 5.4.0
Απαιτούμενη έκδοση του FDeals CRM	5.4.0

Θέλετε να προχωρήσετε με την εισαγωγή;

Εικόνα 42 – Ερώτηση Επιβεβαίωσης Εισαγωγής

Με το που τελειώσει η εισαγωγή μας εμφανίζει ένα πίνακα αναφοράς και μας ενημερώνει ότι τα αρχεία μας έχουν εγκατασταθεί.

Ρυθμίσεις > Διαχειριστής Αρθρωμάτων > Μαζική Εισαγωγή
 Διαχείριση της συμπεριφοράς του κάθε αρθρώματος μέσα στο vtiger CRM

Εισαγωγή Αρθρώματος ...

```

Importing GR Ελληνικά [el_gr] ... STARTED
Copying file js/calendar/lang/calendar-el.js ... DONE
Copying file modules/Accounts/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Administration/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Calendar/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Campaigns/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/com_vtiger_workflow/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Contacts/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/CustomView/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Dashboard/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Documents/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Emails/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Emails/language/phpmailer.lang-el_gr.php ... DONE
Copying file modules/Faq/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/FieldFormulas/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Help/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/HelpDesk/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Home/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Import/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Invoice/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Leads/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Migration/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/PBXManager/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/PickList/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Portal/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Potentials/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/PriceBooks/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Products/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/PurchaseOrder/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Quotes/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/RecycleBin/language/el_gr.lang.js ... DONE
Copying file modules/RecycleBin/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Reports/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Rss/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/SalesOrder/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/ServiceContracts/language/el_gr.lang.php ... DONE
Copying file modules/Services/language/el_gr.lang.php ... DONE
  
```

Εικόνα 43 – Αναφορά Εισαγωγής

Για να ενεργοποιήσουμε τα ελληνικά πηγαίνουμε στις ρυθμίσεις του χρήστη και στο πεδίο γλώσσα επιλέγουμε GR Ελληνικά. Να αναφέρουμε ότι ο κάθε χρήστης μπορεί να χρησιμοποιεί διαφορετική γλώσσα αν θέλει.

3. Περισσότερες Πληροφορίες

Τίτλος	
Τμήμα	
Τηλ. Εργασίας	
Κινητό	
Τηλ. Οικίας	
Μορφή Ημερομηνίας	yyyy-mm-dd
Έγγραφο	
Time Zone	UTC
Language	GR Ελληνικά <input type="button" value="Αποθήκευση"/> ή <input type="button" value="Ακύρωση"/>


Εικόνα 44 – Ενεργοποίηση Ελληνικής Γλώσσας

5.2 Εισαγωγή στοιχείων εταιρείας και λογότυπο.

Για να καταχωρήσουμε τα στοιχεία της εταιρείας πηγαίνουμε στις ρυθμίσεις και πατάμε την επιλογή **Πληροφορίες Εταιρείας**. Παρακάτω βλέπουμε την οθόνη που μας ανοίγει:

Ρυθμίσεις > Επεξεργασία Πληροφορίες Εταιρείας
Κύρια Διεύθυνση Εταιρείας

Πληροφορίες Εταιρείας

*Όνομα Εταιρείας	ITCS
Όνομα Λογότυπου	 Επιλογή νέου Λογότυπου <input type="button" value="Αναζήτηση"/> vtiger-erp-logo.gif
Διεύθυνση	Αθήνας 18
Πόλη	Καβάλα
Νόμος	Καβάλας
Κωδικός	65201
Χώρα	Ελλάδα
Τηλ.	2510221002
Φαξ	2510221003
Ιστοσελίδα	www.itcs.com.gr

[Στην Κορυφή]

Εικόνα 45 – Εισαγωγή Λογότυπου Εταιρείας

Συμπληρώνουμε τα στοιχεία της εταιρίας και επιλέγουμε το λογότυπο το οποίο θα πρέπει να είναι σε μορφή jpeg. Αφού καταχωρήσουμε τα στοιχεία πατάμε αποθήκευση.

5.3 Δημιουργία Ρόλων και Γκρουπ

Ύστερα από επικοινωνία με την εταιρεία και συμφωνά με το οργανόγραμμα της μας ενημέρωσε για το πώς θέλει να είναι δομημένα τα γκρουπ (ομάδες) της εταιρίας.

Τα γκρουπ είναι τα εξής:

- **Manager**
- **Web design**
- **Sales**
- **Tech Service**
- **Accounting**
- **ERP**
- **Marketing**

Πριν καταχωρήσουμε τα γκρουπ θα φτιάξουμε ρόλους ίδιους με τα αντίστοιχα γκρουπ οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την διαμόρφωση των δικαιωμάτων των χρηστών.

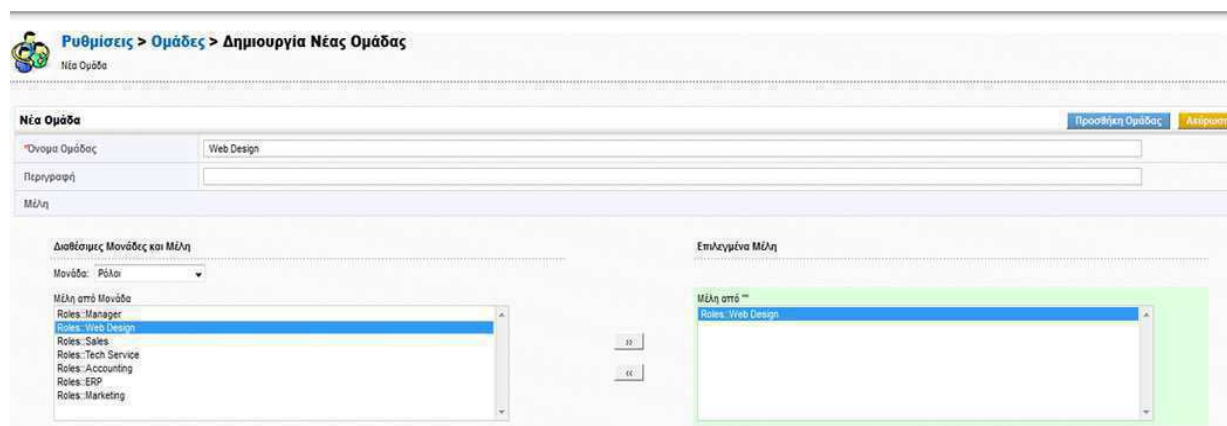
Πηγαίνουμε λοιπόν στις ρυθμίσεις στην επιλογή ρόλοι. Βλέπουμε ότι ο ρόλος Manager προϋπάρχει οπότε θα προσθέσουμε τους υπόλοιπους ρόλους πατώντας στο + δίπλα από το manager όπως φαίνεται στη παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 46

Θα ανοίξει η οθόνη επεξεργασίας και θα προσθέσουμε τους ρόλους που θέλουμε.

Στη συνέχεια θα πάμε από τις επιλογές των ρυθμίσεων στην επιλογή ομάδες και εκεί θα προσθέσουμε τις ομάδες που προαναφέραμε. Σε κάθε ομάδα θα αντιστοιχίσουμε και τον αντίστοιχο ρόλο όπως φαίνεται στη παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 66 – Αντιστοίχιση ομάδων Ρόλων

5.4 Καταχώρηση Χρηστών της Εταιρείας

Η εταιρεία μας παραχώρησε τα στοιχεία των υπαλλήλων της τα οποία χρειαζόμαστε ώστε να δημιουργήσουμε τους χρήστες του CRM. Οι πληροφορίες που ζητήσαμε ήταν ονοματεπώνυμο, τμήμα στην εταιρεία, διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας, email που έχουν από την εταιρεία και αν υπάρχουν δευτερεύον email και η πόλη στη οποία κατοικούν.

Αφού έχουμε συγκεντρώσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία θα καταχωρήσουμε τους χρήστες και θα τους δώσουμε το αντίστοιχο username και password που θα επιλέξουμε εμείς.

Πηγαίνουμε στις ρυθμίσεις στην επιλογή Χρήστες και μας ανοίγει η οθόνη με τους ήδη υπάρχοντες χρήστες που όμως είναι κενή εκτός από τον χρήστη administrator. Επιλέγουμε νέος χρήστης και μας ανοίγει η παρακάτω οθόνη στην οποία συμπληρώνουμε τα απαραίτητα στοιχεία που έχουμε συγκεντρώσει καθώς επίσης και ένα username και password που θα έχει ο κάθε χρήστης. Επίσης συμπληρώνουμε τον ρόλο που θα έχει, την γλώσσα που θα χρησιμοποιεί, το νόμισμα (στη περίπτωση μας όλοι χρήστες θα

χρησιμοποιούν το ΕΥΡΩ), και ποια στοιχεία (αρθρώματα) θα εμφανίζει στην αρχική του σελίδα. Υπάρχει δυνατότητα και προσθήκης φωτογραφίας σε μορφή jpg και σύνδεση με τηλεφωνικό σύστημα Asterisk (open source).

Ρυθμίσεις > Χρήστες > Δημιουργία Νέου Χρήστη
 Δημιουργία Νέου Χρήστη Αποθήκευση Ακύρωση

1. Αναγνωριστικό Χρήστη & Ρόλος

*Αναγνωριστικό	<input type="text" value="sgeorge"/>	Διαχειριστής	<input checked="" type="checkbox"/>
*Συνθηματικό	<input type="password" value="*****"/>	*Email	<input type="text" value="savnoglou@tcs.com.gr"/>
*Επιβεβαίωση Συνθηματικού	<input type="password" value="*****"/>	Κατάσταση	Ενεργό
Όνομα	<input type="text" value="Giorgos"/>	*Επίπνομο	<input type="text" value="Savnoglou"/>
Προεπιλεγμένη Προβολή Συστήσεων	Ξέμετρα	*Ρόλος	ERP
Προεπιλεγμένη Προβολή Ημερολογίου	Ξέμετρα		

2. LBL_CURRENCY_CONFIGURATION

Μόνο	Euro	Digit Grouping Pattern	123.456.789
Decimal Separator	.	Digit Grouping Separator	,
Symbol Placement	\$1.0		

3. Περισσότερες Πληροφορίες

Τίτλος	<input type="text" value="Τεχνικός Μηχανογράφησης"/>	Φοί	<input type="text" value="2510221002"/>
Τμήμα	<input type="text" value="ERP"/>	Άλλο Email	<input type="text" value="gogos125@hotmail.com"/>
Τηλ. Εργασίας	<input type="text" value="2510221002"/>	Secondary Email	<input type="text" value="gogos125@gmail.com"/>
Κινητό	<input type="text" value="6947056107"/>	Ανταίρεται σε	<input type="text" value="Stelios Katakalos"/>
Τηλ. Οικίας	<input type="text" value="2510229957"/>	Άλλο τηλ.	<input type="text"/>
Μορφή Ημερομηνίας	dd-mm-yyyy	Υπογραφή	<input type="text"/>
Έγγραφο	<input type="text"/>	Εσωτερικός Mail Composer	<input checked="" type="checkbox"/>
Time Zone	UTC	Theme	softed
Language	GR Ελληνικά		

4. Διεύθυνση Χρήστη

Διεύθυνση	<input type="text" value="Ανθώπου 41"/>	Χώρα	<input type="text" value="Ελλάδα"/>
Πόλη	<input type="text" value="Καβάλα"/>	TK	<input type="text" value="65201"/>
Νομός	<input type="text" value="Καβάλας"/>		

5. Φωτογραφία Χρήστη

Φωτογραφία
 (Μόνο jpg, gif, bmp και png αρχεία σκάνων)

6. Προχωρημένες Επιλογές Χρήστη

Περίοδος Υπενθύμισης


7. Asterisk Configuration

Asterisk Extension Receive Incoming Calls

8. Στοιχεία Αρχικής Σελίδας

Γράφημα Αρχικής Σελίδας	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότεροι Λογαριασμοί	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερες Ενοικαφίες	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερες Παραγγελίες	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κύριοι Δείκτες	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερα Δελτία TY	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Θέματα που ανατέθηκαν στην Ομάδα μου	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερες Απήσεις	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερα Συμβόλαια	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Οι νέες Συστάσεις μου	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Κυριότερες Παραγγελίες Αγορών	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>
Οι Πρόσφατες Ερωταπαντήσεις μου (FAQs)	<input checked="" type="checkbox"/>	Εμφάνιση	<input checked="" type="checkbox"/>	Απόκρυψη	<input type="checkbox"/>

Εικόνα 67 – Καταχώρηση στοιχείων χρήστη

Αφού ολοκληρώσουμε τις επιλογές μας πηγαίνουμε στη σελίδα λογαριασμοί και πατάμε το εικονίδιο  (μαζική εισαγωγή) και μας ανοίγει ο οδηγός για την εισαγωγή του αρχείου CSV:



Εικόνα 69 – Μαζική Εισαγωγή Λογαριασμών

Επιλέγουμε το αρχείο που θέλουμε, επιλέγουμε

FileType: CSV

Character Encoding: UTF-8

Delimiter: Comma

Has Header NAI (αυτό σημαίνει ότι το αρχείο που θα κάνουμε εισαγωγή περιέχει τίτλους κελιών)

Πατάμε επόμενο και μας ανοίγει ο οθόνη αντιστοίχισης δεδομένων με τα υπάρχων πεδία του προγράμματος. Κάνουμε την κατάλληλη αντιστοίχιση και πατάμε επόμενο:

Μαζική Εισαγωγή Λογαριασμοί

LBL_IMPORT_STEP_4: LBL_IMPORT_STEP_4_DESCRIPTION

Χρήση αποθεκτικότητας αντιστοίχησης: --Επιλογή--

LBL_FILE_COLUMN_HEADER	LBL_ROW_1	LBL_CRM_FIELDS	LBL_DEFAULT_VALUE
Επωνυμία	ADBOX LTD	Όνομα Λογαριασμού (*)	
ΑΦΜ	10254800C	ΑΦΜ	
Διεύθ# Λογαριασμού	3-6 ARCH, MAKARIΟΥ AVENUE	Διεύθ.Τηλεόλησης	
Πόλη Λογαριασμού	CYPRUS	Πόλη τηλεόλησης	
Τηκ# Λογαριασμού		ΤΚ τηλεόλησης	
ΔΟΥ		ΔΟΥ	
Επάγγελμα	ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΕΣ	Κλάδος	--Κανένα--
Τηλέφωνο 1	35724828868	Τηλέφωνο (*)	
ΦΑΞ	35724828868	Φαξ	

LBL_SAVE_AS_CUSTOM_MAPPING :

[LBL_IMPORT_BUTTON_LABEL](#) [Ακύρωση](#)

Εικόνα 70 – Αντιστοίχιση Πεδίων

Τέλος μας εμφανίζει την οθόνη αποτελεσμάτων και μας ενημερώνει ότι έγινε καταχώρηση 128 εγγραφών. Πατάμε τέλος και η διαδικασία έχει ολοκληρωθεί:

Μαζική Εισαγωγή Λογαριασμοί - Result


Total number of records imported	: 128 / 128
Number of records created	: 128
Number of records overwritten	: 0
Number of records skipped	: 0
Number of records merged	: 0
Total number of records failed	: 0 / 128

[Import More](#) [Last Imported Records](#) [Undo Last Import](#) [Finish](#)

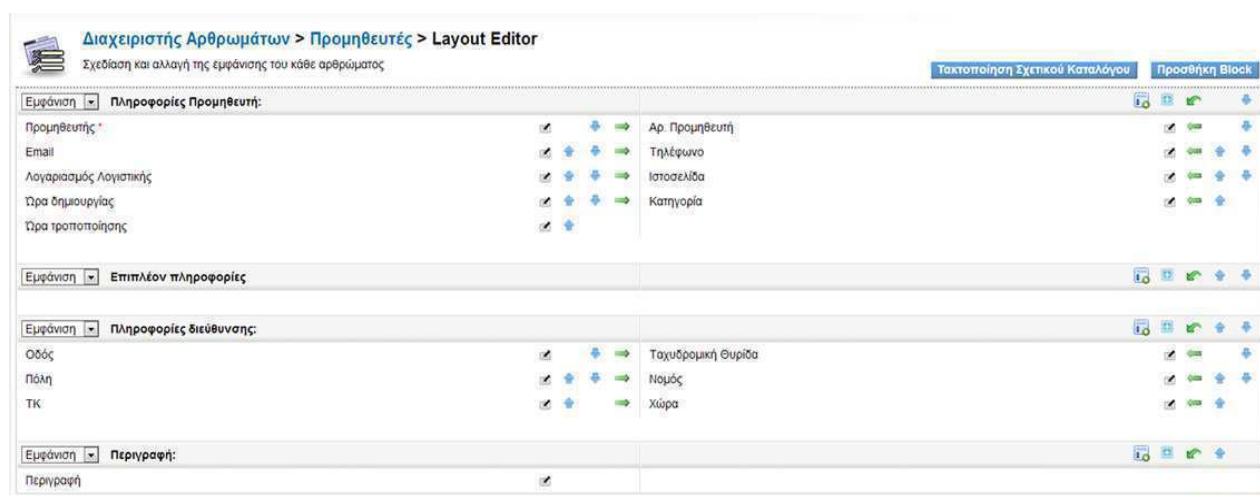
Εικόνα 71 – Αναφορά Εισαγωγής

Έτσι έχουμε καταχωρήσει μαζικά τις εγγραφές και αυτό αποτελεί μεγάλο πλεονέκτημα του Vtiger CRM. Επίσης μπορούμε να επεξεργαστούμε τις επαφές μια η και με μαζική επιλογή.


5.6 Καταχώρηση Προμηθευτών

Με την ίδια διαδικασία θα καταχωρήσουμε και τους προμηθευτές της εταιρείας. Πηγαίνουμε στην επιλογή  (Ρυθμίσεις Προμηθευτών) και στη

συνέχεια επιλέγουμε layout editor και μας ανοίγει η οθόνη με τις ρυθμίσεις των πεδίων ώστε να προσθέσουμε τα πεδία ΑΦΜ και ΔΟΥ:



Εικόνα 72 - Διαχειριστής Αρθρωμάτων

Αφού ολοκληρώσουμε τις επιλογές μας πατάμε το εικονίδιο  (μαζική εισαγωγή) και μας ανοίγει ο οδηγός για την εισαγωγή του αρχείου CSV. Επιλέγουμε το αρχείο που μας έχει δώσει η εταιρεία και πατάμε επόμενο και στη συνέχεια κάνουμε αντιστοίχιση πεδίων με τα παιδιά που έχει το αρχείο μας:

Μαζική Εισαγωγή Προμηθευτές

LBL_IMPORT_STEP_4: LBL_IMPORT_STEP_4_DESCRIPTION

Χρήση αποθηκευμένης αντιστοίχισης : --Επιλογή--

LBL_FILE_COLUMN_HEADER	LBL_ROW_1	LBL_CRM_FIELDS	LBL_DEFAULT_VALUE
Επωνυμία	ACS A.E ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	Προμηθευτής (*)	
ΑΦΜ	094355775	ΑΦΜ	
Διεύθ# Λογιστηρίου	ΑΣΚΛΗΠΙΟΥ 25	Οδός	
Πόλη Λογιστηρίου	ΑΘΗΝΑ	Πόλη	
Τ#Κ# Λογιστηρίου	14568	ΤΚ	
ΔΟΥ	ΑΘΗΝΩΝ ΦΑΕΕ	ΔΟΥ	
Επάγγελμα	ΔΙΑΝΟΜΕΣ - ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	Περιγραφή	
Τηλέφωνο 1		Τηλέφωνο	
Τηλέφωνο 2	8015001111	ΦΑΞ	


LBL_SAVE_AS_CUSTOM_MAPPING :

Εικόνα 73 – Αντιστοίχιση Πεδίων

Με την ολοκλήρωση της αντιστοίχισης πατάμε επόμενο και γίνεται η εισαγωγή των προμηθευτών στο CRM.

5.7 Καταχώρηση Προϊόντων

Με την ίδια διαδικασία θα καταχωρήσουμε και τα προϊόντα της εταιρείας.

Πηγαίνουμε στην επιλογή  (Ρυθμίσεις Προϊόντων) και στη συνέχεια επιλέγουμε layout editor και μας ανοίγει η οθόνη με τις ρυθμίσεις των πεδίων ώστε να προσθέσουμε τα πεδία τιμή αγοράς, τιμή χονδρικής τα οποία η εταιρεία μας ενημέρωσε ότι τα χρειάζεται:

Διαχειριστής Αρθρωμάτων > Προϊόντα > Layout Editor
 Σχεδίαση και αλλαγή της εμφάνισης του κάθε αρθρώματος

Τακτοποίηση Σχετικού Καταλόγου Προσθήκη Block

Εμφάνιση Πληροφορίες Προϊόντος

Όνομα προϊόντος *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Αρ. Προϊόντος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Προϊόν Ενεργό	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Αρ. Είδους	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ημερ. Έναρξης Εκπτώσεων	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Κατηγορία Προϊόντος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ημερ. Έναρξης Τέχν. Υποστ.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ημερ. Λήξης Εκπτώσεων	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ημερ. Λήξης Τέχν. Υποστ.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Όνομα Προμηθευτή	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αριθμ. Είδους	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Σειριακός Αριθμός	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Όρα Δημοσίευσης	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Όρα Τροποποίησης	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εμφάνιση Τιμολογιακές Πληροφορίες

Ποσοστό Προμήθειας (%)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Τιμή Λισανκής	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τιμή Αγοράς	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Τιμή Χονδρικής	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εμφάνιση Πληροφορίες Αποθήκης


Μονάδα Χρήσης	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ποσότητα σε Αποθήκη	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Επίπεδο Αναπαράγωγής	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Χαρακτήρας *	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Εμφάνιση Εξατομικευμένες Πληροφορίες

Εμφάνιση Πληροφορίες Εικόνας Προϊόντος

Εικόνα Προϊόντος	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Εικόνα 74

Αφού ολοκληρώσουμε τις επιλογές μας πατάμε το εικονίδιο  (μαζική εισαγωγή) και μας ανοίγει ο οδηγός για την εισαγωγή του αρχείου CSV. Επιλέγουμε το αρχείο που μας έχει δώσει η εταιρεία και πατάμε επόμενο και στη συνέχεια κάνουμε αντιστοίχιση πεδίων με τα παιδιά που έχει το αρχείο μας:

Μαζική Εισαγωγή Προϊόντα

LBL_IMPORT_STEP_4: LBL_IMPORT_STEP_4_DESCRIPTION

Χρήση αποθηκευμένης αντιστοίχισης: --Επιλογή--

LBL_FILE_COLUMN_HEADER	LBL_ROW_1	LBL_CRM_FIELDS	LBL_DEFAULT_VALUE
Περιγραφή	ΠΡΟΓΡ. PRISMA WIN DRIVER ΕΑΦΔΣΣ ΤΥΠΟΥ Β	Όνομα προϊόντος	
Κωδικός	SW-067	Αρ. Είδους	
Μονάδας Μέτρησης	TEM	Μονάδα Χρήσης	TEM
Τιμή Αγοράς	30	Τιμή Αγοράς	
Τιμή Λισανκής	36,00	Τιμή Λισανκής	
Τιμή Χονδρικής	36,00	Τιμή Χονδρικής	
Υπόλοιπο	6,00	Ποσότητα σε Αποθ	
Προμηθευτής	MEGASOFT A.E.	Όνομα Προμηθευτή	


LBL_SAVE_AS_CUSTOM_MAPPING :


LBL_IMPORT_BUTTON_LABEL **Ακύρωση**

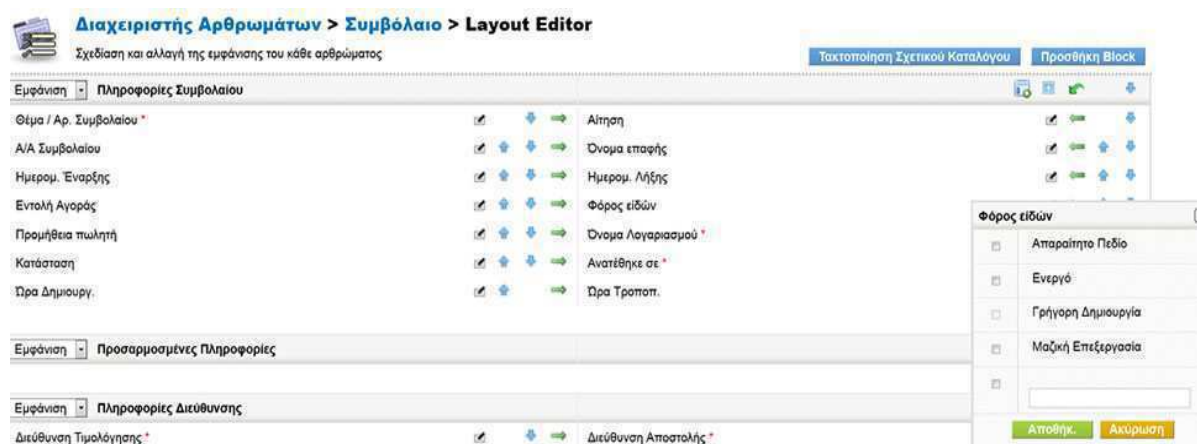
Εικόνα 75 – Αντιστοίχιση Πεδίων

5.8 Καταχώρηση Συμβολαίων


Η εταιρεία διατηρεί αρχείο με τα προγράμματα συμβολαίων συντήρησης για τις εμπορικές εφαρμογές που παρέχει. Το αρχείο δεν είναι σε ηλεκτρονική μορφή οπότε θα καταχωρήσουμε τα συμβόλαια στο πρόγραμμα μας με την απλή καταχώρηση εγγραφής.

Πηγαίνουμε στη επιλογή Συμβόλαια και μετά στην επιλογή  (Ρυθμίσεις Συμβολαίων) και στη συνέχεια επιλέγουμε layout editor και μας ανοίγει η οθόνη με τις ρυθμίσεις των πεδίων. Θα προσθέσουμε τα πεδία Αρ. Σειράς και Αρ. εφαρμογής. Επίσης θα αφαιρέσουμε πεδία που δεν χρειαζόμαστε όπως είναι το φόρος ειδών και αριθμός κυκλοφορίας.

Για να διαγράψουμε ένα πεδίο πατάμε στο εικονίδιο  επεξεργασία ιδιοτήτων πεδίου και ξε-τσεκάρουμε την επιλογή ενεργό η πατάμε την επιλογή διαγραφή εάν υπάρχει.



Εικόνα 76 - Διαχειριστής Αρθρωμάτων

Στη συνέχεια πηγαίνουμε στην επιλογή  και κάνουμε προσθήκη συμβολαίου. Ανοίγει η οθόνη καταχώρησης και συμπληρώνουμε τα απαραίτητα στοιχεία σύμφωνα με το συμβόλαιο που έχουμε. Υπάρχει δυνατότητα αντιστοιχίας συμβολαίου με πελάτη (λογαριασμού) καθώς επίσης και ανάθεση χειρισμού συμβολαίου σε χρήστη η γκρουπ του προγράμματος CRM. Παρακάτω φαίνεται η οθόνη καταχώρησης συμβολαίου:

Συμβόλαιο Πληροφορίες

Αποθήκη Αποστολή

Πληροφορίες Συμβολαίου			
*Όνομα / Αρ. Συμβολαίου	Megasoft	Αλλαγή	
Α/Α Συμβολαίου	Αυτόματη δημιουργία κατά την αποθήκευση	Όνομα εταιρείας	
Ημερομ. Έναρξης	2012-01-19 <small>(yyyy-mm-dd)</small>	Ημερομ. Λήξης	2013-05-19 <small>(yyyy-mm-dd)</small>
*Όνομα Λογαριασμού	ΝΤΟΥΡΤΙΜΕΣ ΑΘΑΝΑ	Κατάσταση	Εκδόθηκε
*Ανατίθεση σε	Χρήστης Γκρουπ ERP	Αρ. Εισαγωγής	16182FE-054E002-0004276
Αρ. σειράς	W000-HE4187291D6		

Πληροφορίες Διεύθυνσης		Αιτηροφύ διευθ. Αποστολής	Αιτηροφύ διευθ. Τιμολόγησης
* Διεύθυνση Τιμολόγησης	BENZELIOY 39	* Διεύθυνση Αποστολής	BENZELIOY 39
Διεύθ. Αποστολής Ταχ. Φυλάξια	BENZELIOY 39	Διεύθ. Τιμολόγησης - Πόλη	KABALA
Διεύθ. Αποστολής Πόλη	KABALA	Διεύθ. Αποστολής Νομός	KABALA
Διεύθ. Τιμολόγησης Κωδικός	65301	Διεύθ. Αποστολής Κωδικός	65301
Διεύθ. Τιμολόγησης Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ	Διεύθ. Αποστολής Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ

Γενικοί Όροι	
Όροι και συνθήκες	ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ 16ΜΗΝΟ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Εικόνα 77

5.9 Ρύθμιση Mail manager χρηστών

Όλοι οι χρήστες του CRM θα πρέπει να έχουν έναν λογαριασμό email συνδεδεμένο με το πρόγραμμα. Η εταιρεία μας παραχώρησε τα στοιχεία των email των υπαλλήλων για να τα καταχωρήσουμε στο CRM. Πηγαίνοντας λοιπόν στην επιλογή **Mail Manager** ανοίγει η οθόνη αλληλογραφίας του χρήστη που είναι συνδεδεμένος.

Πηγαίνουμε στην επιλογή ρυθμίσεις και καταχωρούμε τα εξής στοιχεία:

-Select Organization Type: επιλέγουμε **other**, υπάρχουν προεπιλεγμένες επιλογές όπως Gmail, yahoo, σε περίπτωση που θέλουμε να καταχωρήσουμε τον αντίστοιχο λογαριασμό email.

-Mail Server Name or IP: βάζουμε τον mail server της εταιρείας ο οποίος είναι **mail.itcs.com.gr**

-Username: το εκάστοτε **username** που αντιστοιχεί στο κάθε email

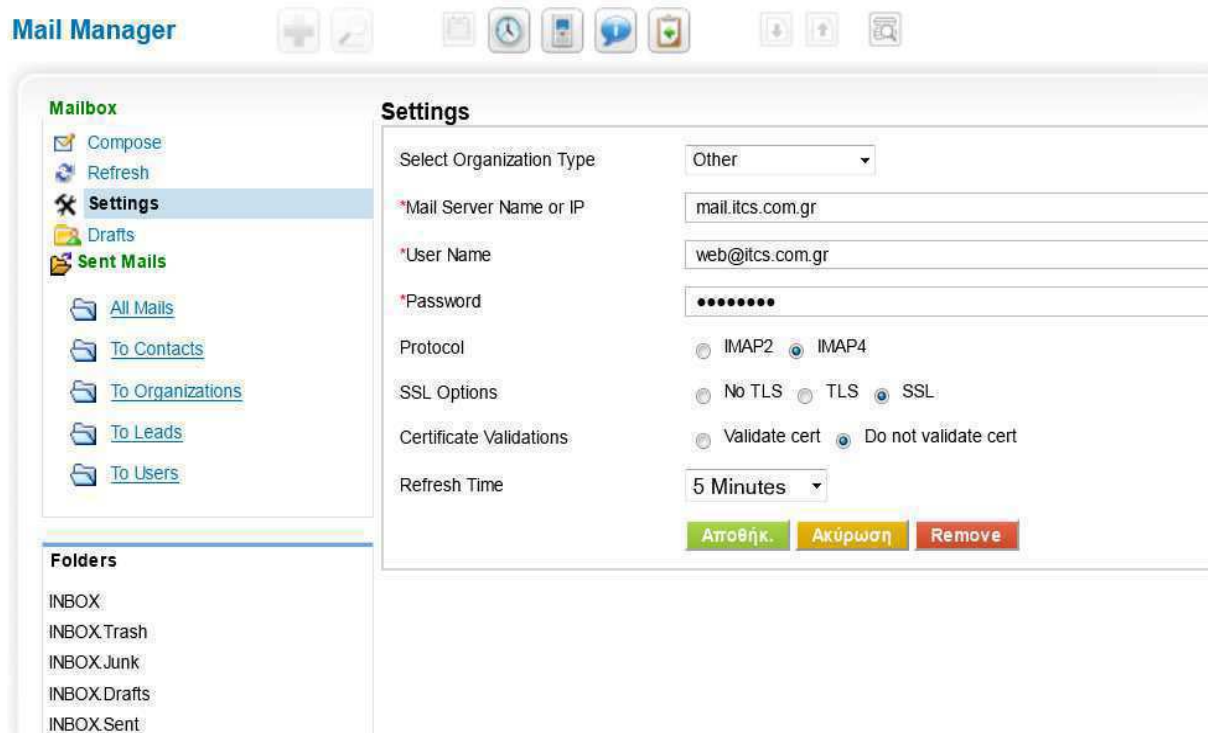
-Password: τον αντίστοιχο κωδικό

-Protocol: IMAP4

-SSL Options: SSL

-Certificate Validations: Do not validate cert

-Refresh 5 minutes




Εικόνα 78 – Mail Manager

Πατάμε αποθήκευση και στην συνέχεια στον φάκελο Inbox μας εμφανίζει τα email. Με την επιλογή Compose δημιουργούμε ένα καινούριο email για να το στείλουμε στους χρήστες του CRM αλλά και οπουδήποτε αλλού.

5.10 Ρύθμιση εξερχόμενης αλληλογραφίας συστήματος

Για να μπορεί το πρόγραμμα να στέλνει αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις με email στους χρήστες θα πρέπει να καταχωρήσουμε ένα λογαριασμό email που θα χρησιμοποιεί το πρόγραμμα.

Ως διαχειριστής πηγαίνουμε στις ρυθμίσεις του προγράμματος και επιλέγουμε

την επιλογή  **Εξυπηρετητής Εξερχόμενης Αλληλογραφίας.** Καταχωρούμε τα στοιχεία του email που μας έδωσε η εταιρεία και πατάμε αποθήκευση. Ένα δοκιμαστικό email θα σταλεί στο email του διαχειριστή του προγράμματος.


Ρυθμίσεις > Εξυπηρετητής Εξερχόμενης Αλληλογραφίας
 Ρύθμιση Εξυπηρετητή Εξερχόμενης Αλληλογραφίας

* Εξυπηρετητής Εξερχόμενης Αλληλογραφίας	mail.itcs.com.gr
Αναγνωριστικό	crm@itcs.com.gr
Συνθηματικό	*****
	crm@itcs.com.gr
Απαιτείται Πιστοποίηση;	<input type="checkbox"/>

Εικόνα 79 – Outgoing Manager

5.11 Δημιουργία φόρμας επικοινωνίας με την Ιστοσελίδα

Η I.T.C.S διατηρεί ιστοσελίδα παρουσίασης της εταιρείας στη σελίδα www.itcs.com.gr. Μας ζητήθηκε να φτιάξουμε μια φόρμα επικοινωνίας στην ιστοσελίδα της εταιρείας η οποία θα καταχωρεί δεδομένα και θα τα στέλνει απευθείας στο CRM ως συστάσεις.

Πηγαίνουμε στις ρυθμίσεις του Vtiger ως διαχειριστής και επιλέγουμε την επιλογή  Web forms. Στην συνέχεια επιλέγουμε δημιουργία νέας φόρμας και μας ανοίγει η παρακάτω οθόνη:

*LBL_WEBFORM_NAME	Contact	*Υποκατηγορία	Leads
*Ανατέθηκε σε	Giorgos Savvoglou	LBL_RETURNURL	http://www.itcs.com.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=96
LBL_PUBLICID	ca6b2fa51368a55b3107703876992852	LBL_POSTURL	http://host2web.gr/crm/vtigercrm/modules/Webforms/capture.php
Περιγραφή			

LBL_FIELD_INFORMATION			
LBL_FIELDLABEL	LBL_DEFAULT_VALUE	LBL_REQUIRED	LBL_NEUTRALIZEDFIELD
<input checked="" type="checkbox"/> Προσφώνηση	--None--	<input type="checkbox"/>	salutationtype
<input checked="" type="checkbox"/> Όνομα		<input type="checkbox"/>	firstname
<input type="checkbox"/> Τηλ.		<input type="checkbox"/>	phone
<input checked="" type="checkbox"/> * Επώνυμο		<input checked="" type="checkbox"/>	lastname
<input type="checkbox"/> Κινητό		<input type="checkbox"/>	mobile
<input checked="" type="checkbox"/> * Εταιρεία		<input checked="" type="checkbox"/>	company
<input type="checkbox"/> Fax		<input type="checkbox"/>	fax
<input type="checkbox"/> Τίτλος		<input type="checkbox"/>	designation
<input checked="" type="checkbox"/> Email		<input checked="" type="checkbox"/>	email
<input type="checkbox"/> Πηγή Σύστασης		<input type="checkbox"/>	leadsource
<input checked="" type="checkbox"/> Website		<input type="checkbox"/>	website

Εικόνα 79 – Web Forms

Επιλέγουμε σε ποιόν χρήστη θα ενημερώνει για τις νέες συστάσεις ,επιλέγουμε το άρθρωμα συστάσεις και από κάτω επιλέγουμε τα πεδία τα οποία θέλουμε να έχει η φόρμα μας. Τα πεδία που θα επιλέξουμε είναι τα εξής:

Προσφώνηση, Όνομα, Επώνυμο, Εταιρία, Email, Website, Πόλη, Περιγραφή.

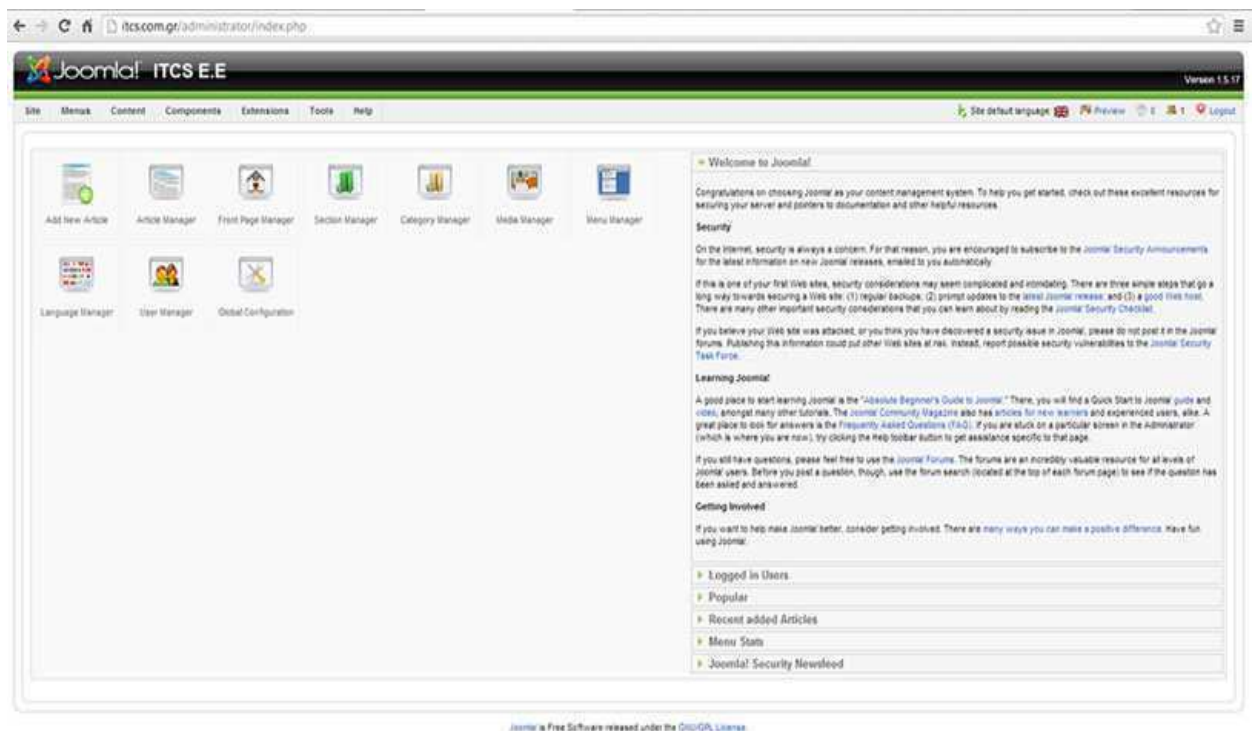
Τα πεδία εταιρεία επώνυμο email τα ορίζουμε ως υποχρεωτικά πεδία ώστε να μην μπορεί να γίνει αποστολή του αιτήματος αν δεν συμπληρωθούν τα πεδία αυτά. Αφού τα επιλέξουμε πατάμε αποθήκευση. Στη συνέχεια πηγαίνουμε στην επιλογή Προβολή Κώδικα και μόλις πατήσουμε μας εμφανίζει τον κώδικα html που θα χρησιμοποιήσουμε στην ιστοσελίδα της εταιρείας. Ο κώδικας είναι ο παρακάτω:

```
<form name="Contact"
action="http://host2web.gr/crm/vtigercrm/modules/Webforms/capture.php"
method="post" accept-charset="utf-8">
  <p>
    <input type="hidden" name="publicid"
value="ca6b2fa51368a55b3107703878992852"></input>
    <input type="hidden" name="name" value="Contact"></input>
  </p>
  <p>
    <label>Προσφώνηση</label>
    <select name="salutationtype" >
      <option value="">--None--</option>
      <option value="Mr.">Mr.</option>
      <option value="Ms.">Ms.</option>
      <option value="Mrs.">Mrs.</option>
      <option value="Dr.">Dr.</option>
      <option value="Prof.">Prof</option>
    </select>
  </p>
  <p>
    <label>"Όνομα</label>
    <input name="firstname" type="text" value="" />
  </input>
  </p>
</p>
```

```
<label>Επώνυμο</label>
<input type="text" value="" name="last name" required="true" />
</input>
</p>
<p>
<label>Εταιρεία</label>
<input name="company" type="text" value="" required="true" />
</input>
</p>
<p>
<label>Email</label>
<input type="text" value="" name="email" />
</input>
</p>
<p>
<label>Website</label>
<input type="text" value="" name="website" ></input>
</p>
<p>
<label>Πόλη</label>
<input type="text" value="" name="city" ></input>
</p>
<p>
<label>Περιγραφή</label>
<textarea name="description" cols="70" rows="4"></textarea>
</input>
</p>
<p>
<input type="submit" value="Αποστολή" ></input>
</p>
</form>
</body>
</html>
```

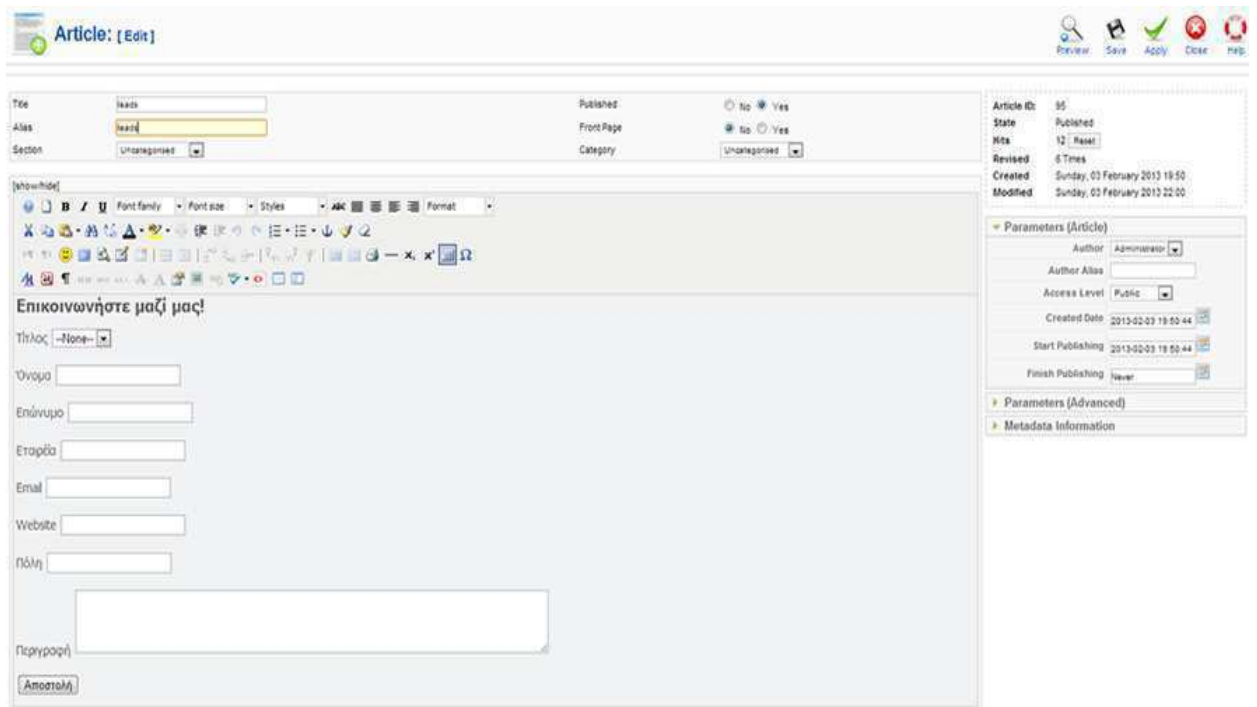
Ο κώδικας αποτελεί μια απλή φόρμα επικοινωνίας με κωδικοποίηση UTF-8, με την μέθοδο POST λαμβάνει τις τιμές που θα συμπληρώσουμε και με το αρχείο capture.php γίνεται η αποστολή των αντίστοιχων τιμών από τα πεδία στο Vtiger CRM στο άρθρωμα συστάσεις. Στο πεδίο Return Url θα βάλουμε τον σύνδεσμο όπου θέλουμε ο επισκέπτης της σελίδας που συμπλήρωσε τα στοιχεία να πηγαίνει μόλις πατήσει το κουμπί αποστολή.

Στη συνέχεια θα πρέπει να βάλουμε τον κώδικα στην ιστοσελίδα της εταιρίας. Η ιστοσελίδα της εταιρείας είναι βασισμένη στην CMS πλατφόρμα Joomla. Συνδεόμαστε στην κονσόλα διαχείρισης της σελίδας στον σύνδεσμο www.itcs.com.gr/administrator . Βάζουμε username και password και στην συνέχεια μπαίνουμε στη αρχική οθόνη διαχείρισης της σελίδας όπως φαίνεται παρακάτω:



Εικόνα 80

Πηγαίνουμε στην επιλογή Content -> Article manager μας ανοίγει η οθόνη με τα διαθέσιμα άρθρα της ιστοσελίδας. Θα επιλέξουμε new και θα ανοίξει ο editor για το νέο άρθρο μας. Δίνουμε τίτλο leads και στη συνέχεια βάζουμε τον κώδικα που πήραμε από το CRM μέσα στο κείμενο του άρθρου:



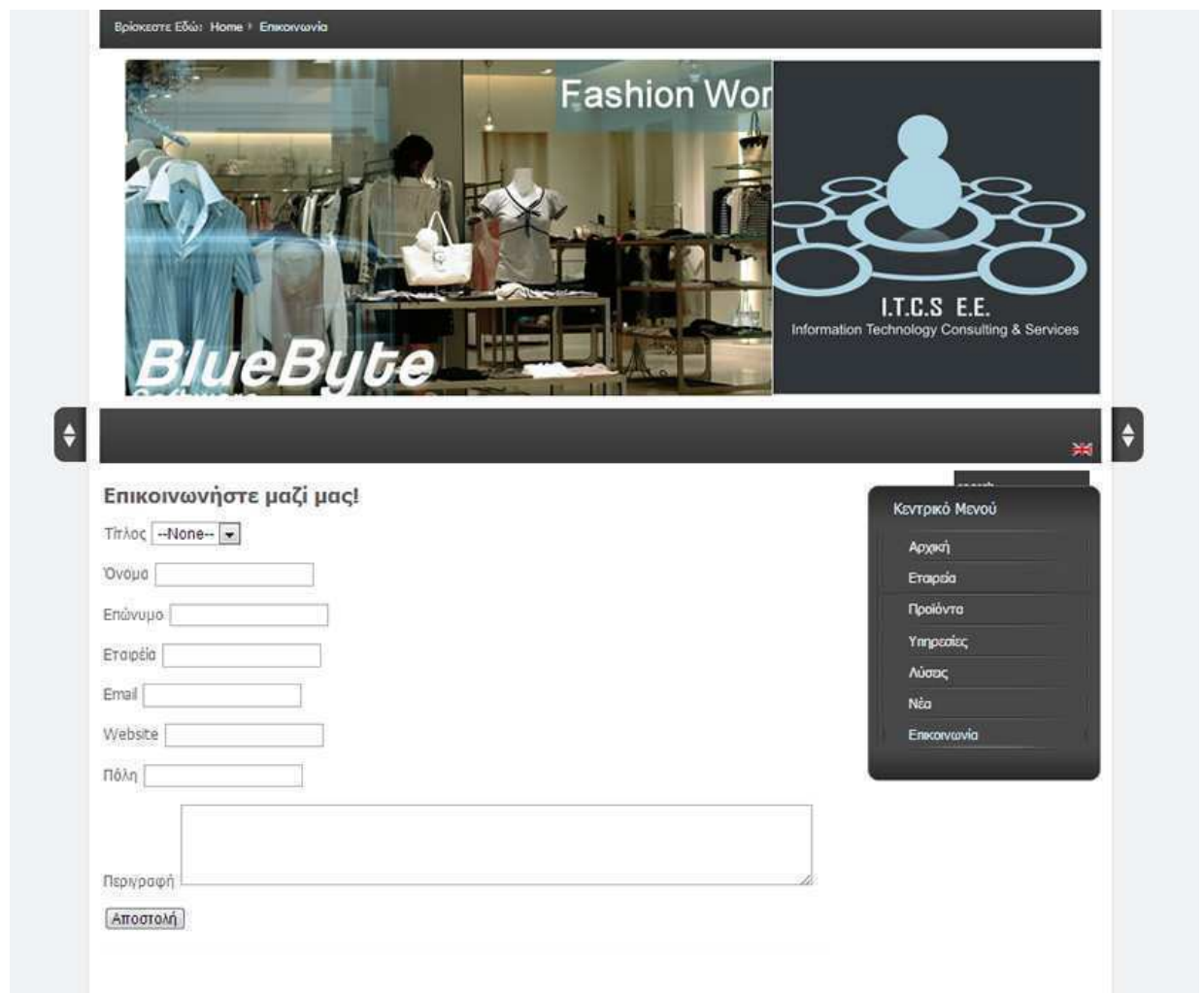
Εικόνα 81

Πατάμε save και στην συνέχεια close. Έχουμε πλέον δημιουργήσει το άρθρο μας με την φόρμα επικοινωνίας αλλά θα πρέπει να το συνδέσουμε με κάποιο μενού.

Πηγαίνουμε λοιπόν στην επιλογή Menu->Main menu από την αρχική σελίδα διαχείρισης του Joomla και μας ανοίγει η οθόνη με το κύριο μενού της ιστοσελίδας. Πατάμε new για να φτιάξουμε το νέο menu, επιλέγουμε στον τύπο μενού single article και επιλέγουμε το άρθρο που έχουμε φτιάξει. Βάζουμε όνομα μενού επικοινωνία και επιλέγουμε την επιλογή Publish.

Έχουμε φτιάξει πλέον στο μενού επικοινωνία την φόρμα στη οποία οι επισκέπτες θα καταχωρούν τα αιτήματα τους και πηγαίνουν αυτόματα στο Vtiger CRM στον χρήστη που έχει ορισθεί.

Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε την φόρμα στη ιστοσελίδα της εταιρείας:



Εικόνα 82

Συμπληρώνοντας τα στοιχεία και πατώντας αποστολή αυτόματα καταχωρούνται τα στοιχεία από τη σελίδα μας στο άρθρωμα (module) συστάσεις στο πρόγραμμα CRM.

5.12 Δημιουργία αναφοράς Help Desk

Το Vtiger περιλαμβάνει αρκετές έτοιμες αναφορές. Εμείς θα υλοποιήσουμε μια αναφορά που περιλαμβάνεται στις απαιτήσεις της εταιρείας. Η αναφορά περιλαμβάνει συγκεντρωτική κατάσταση των αιτημάτων του help desk και ενημέρωση για την κατάσταση των προβλημάτων που έχουν καταχωρηθεί.

Πηγαίνουμε στις αναφορές και επιλέγουμε δημιουργία νέου φακέλου αναφορών. Στον φάκελο αυτόν θα καταχωρήσουμε τις custom αναφορές θα φτιάξουμε για την εταιρεία.

Δημιουργία Αναφοράς**Εξατομικευμένες Αναφορές**

1. Λεπτομέρειες Αναφοράς
2. Επιλογή Σχετικής Υποεφαρμογής
3. Τύπος Αναφοράς
4. Επιλογή Σηλών
5. Καθορισμός Ομαδοποίησης
6. Υπολογισμοί
7. Φίλτρα
8. Διαμοίρασμα
- 9.

Λεπτομέρειες Αναφοράς

Πληκτρολογήστε Όνομα & Περιγραφή για την Αναφορά

Όνομα Αναφοράς :

Φάκελος Αναφορών :

Περιγραφή:

< Πίσω Επόμενο > Ακύρωση

Εικόνα 83 – Δημιουργία αναφοράς Help Desk

Καταχωρούμε τις πληροφορίες την περιγραφή της αναφοράς και πατάμε επόμενο. Στη συνέχεια επιλέγουμε αν θέλουμε να συσχετίσουμε την αναφορά με κάποιο σχετικό άρθρωμα και επιλέγουμε Help desk. Στην επόμενη οθόνη επιλέγουμε αναφορά πίνακα όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα:

1. Λεπτομέρειες Αναφοράς
2. Επιλογή Σχετικής Υποεφαρμογής
3. Τύπος Αναφοράς
- 4. Επιλογή Στηλών**
5. Καθορισμός Ομαδοποίησης
6. Υπολογισμοί
7. Φίλτρα
8. Διαμοίρασμα
- 9.

Επιλογή Στηλών
Επιλέξτε στήλες για τη δημιουργία Αναφοράς

Διαθέσιμα Πεδία

HelpDesk Πληροφορίες Αναφο

- HelpDesk ID
- Τίτλος
- Σχετικό με
- Ανατέθηκε σε
- Όνομα Προϊόντος
- Προτεραιότητα
- Κατάσταση
- Κρισιμότητα
- Hours
- Ώρα Δημιουργ.
- Κατηγορία
- Days
- Ιστορικό Ενημερώσεων
- Ώρα Τροποπ.
- Αριθμός Αναφοράς Προβλήματ

Προσθήκη >

Επιλεγμένα Πεδία

- HelpDesk Τίτλος
- HelpDesk Σχετικό με
- HelpDesk Ανατέθηκε σε
- HelpDesk Προτεραιότητα
- HelpDesk Κατάσταση
- HelpDesk Κρισιμότητα
- HelpDesk Ώρα Δημιουργ.
- HelpDesk Περιγραφή
- HelpDesk Επίλυση

< Πίσω
Επόμενο >
Ακύρωση

Εικόνα 84 – Επιλογή Πεδίων Αναφοράς

Στα επόμενα βήματα δεν χρειάζεται να επιλέξουμε κάτι και πηγαίνουμε στο βήμα 8 στο οποίο είναι ο διαμοιρασμός και επιλέγουμε δημόσιο ώστε να είναι διαθέσιμα από όλους τους χρήστες.

Στο τελευταίο βήμα επιλέγουμε να γίνεται αυτόματη αποστολή της αναφοράς μέσω email στους ανάλογους χρήστες. Επιλέγουμε τους χρήστες η τα γκρουπ που θέλουμε και ρυθμίζουμε κάθε πότε θα γίνεται αποστολή. Επίσης επιλέγουμε την μορφή που επιθυμούμε pdf ή excel ή και τα 2 μαζί.

Create Report
Custom Reports

1. Report Details
2. Related Module
3. Report Type
4. Select Columns
5. Specify Grouping
6. Calculations
7. Filters
8. Sharing
9. Schedule Email

Schedule Email

Schedule Report to be sent to the selected Recipients at regular intervals through email

Schedule Report

Frequency

Weekly DOW: Friday Time: 12:00 hh:mm (24 hour format)

Report Format:

Select: PDF

Recipients

Select: Groups

Group: ERP

Group: Web Design

Group: Manager

Group: Tech Service

Group: Accounting

Group: Marketing

Group: Sales

>>

<<

Selected Recipients

Group: Tech Service

Group: Manager

< Back
Finish
Cancel >

Εικόνα 85 – Ρύθμιση Προγραμματισμένης αποστολής αναφοράς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Συμπεράσματα

Βασισμένοι στην εκτενή βιβλιογραφική επισκόπηση, αλλά και στην επακόλουθη μελέτη περίπτωσης διαπιστώνουμε ότι τα πληροφοριακά συστήματα CRM είναι βασικό ουσιαστικό στοιχείο της στρατηγικής μιας επιχείρησης. Οι κρίσιμες επιχειρηματικές αποφάσεις για την ανάπτυξη επιχειρησιακών δυνατοτήτων, την διαχείριση των πόρων για την δημιουργία αξίας, η επένδυση των πόρων σε νέες δραστηριότητες είναι κάποιες από τις σημαντικές αποφάσεις που καλείται να πάρει η Διοίκηση κάθε επιχείρησης. Οι αρχές του CRM βοηθούν στην εστίαση, τόσο σε στρατηγικό επίπεδο αλλά και σε τακτικό / λειτουργικό, για τον εντοπισμό τρόπων και την δημιουργία αξίας για την επιχείρηση.

Η εργασία αυτή επικεντρώθηκε στην θεωρητική περιγραφή των CRM συστημάτων και ταυτόχρονα μέσω της υλοποίησης σεναρίου ενός συστήματος CRM από μία εταιρεία που επένδυσε στην έννοια της λειτουργικής ποιότητας καταφέραμε να αντιμετωπίσουμε καθημερινά προβλήματα που αντιμετωπίζει η εταιρεία.

Τέλος, παρουσιάζονται τα οφέλη του συστήματος για την εταιρεία, τα οποία επιθυμείται να επιτευχθούν.

- Αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων.
- Μεγιστοποίηση των πωλήσεων.
- Καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Ευκολότερη πρόσβαση στα δεδομένα και τις πληροφορίες της επιχείρησης.
- Αποτελεσματική διαχείριση των απαιτήσεων του κάθε πελάτη.
- Αύξηση πιθανοτήτων εύρεσης νέων πελατών και αγοραστών.
- Αναλυτικά στατιστικά στοιχεία της συμπεριφοράς των πελατών.

Βιβλιογραφία – Αρθρογραφία

1. Κοσμάτος Δημήτριος 2004. Διαχείριση πελατειακών σχέσεων, Κλειδάριθμος
2. Διαθέσιμο στη διεύθυνση [http://el.wikiversity.org/wiki/Customer_Relationship_Management_Systems_\(CRM\)](http://el.wikiversity.org/wiki/Customer_Relationship_Management_Systems_(CRM))
3. Chaudhury, A. and Kuiboer, J. P. (2002), “E-Business and E-Commerce Infrastructure”, McGraw – Hill, New York, NYP 424.
4. Xu, Yurong, Yen, David C., Lin, Binshan and Chon, David C. (2002), “Adopting Customer Relationship Management Technology”, Industrial Management & Data Systems
5. Μονάδα Καινοτομίαςκαι Επιχειρηματικότητας (ΜΚΕ) Πανεπιστημίου Μακεδονίας (http://mke.uom.gr/documents/ODE/Lesson_6.pdf)
6. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://opensource.org/osd>
7. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://support.sugarcrm.com>
8. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <https://www.vtiger.com/crm/>
9. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.splendidcrm.com/>
10. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.opencrx.org/>
11. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://zurmo.org/>
12. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://crm.dynamics.com/el-gr/home>
13. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.oracle.com/us/products/applications/siebel/051092.pdf>
14. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.sap.com/greece/solutions/business-suite/crm/index.epx>
15. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.entersoft.gr/Products/Entersoft-CRM>
16. Διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.sunsoft.gr/load/commerce/product/view/Sunsoft+CRM#.UPcUVSddDy0>