



## Popis produktu

**Aplikace Zákazníci** představuje firemní informační systém určený pro evidenci a řízení zákaznických vztahů ve firmě. Aplikace je vyvinuta pro systém Lotus Notes firmy IBM. Umožňuje přesné a komfortní sledování vztahů se zákazníkem, jejich historii od prvního kontaktu až po poslední dodávku či službu. Aplikace umožňuje přehledné řízení oběhu dokumentů a strukturovanou komunikaci uvnitř firmy. Systém je vhodný pro malé a střední firmy.

**Systém Lotus Notes** firmy IBM je jeden z nejrozšířenějších ve své kategorii. Mezi jeho nejvýznamnější vlastnosti patří podpora zabezpečení dat, snadná aplikace business procesů formou „workflow“, snadná rozšiřitelnost a rychlý vývoj. Systém replikací a lokálních databází umožňuje práci s aplikací Zákazníci ve vzdálených pobočkách firem, v terénu i doma. Podmínkou je jen občasné připojení k internetu pro replikaci jednotlivých databází.

## Technická specifikace

- aplikace Zákazníci je vytvořena v prostředí Lotus Notes R6.5

## Typické použití

- malé a střední firmy aplikace

## Nutné programové vybavení

- operační systém Windows 98/ME/2000/XP/Vista

## Nutné technické vybavení

- minimální konfigurace počítače (závisí na verzi Windows):
  - Intel Pentium 64MB RAM
  - grafické rozlišení 1024x768, 500MB na disku (bez dat), CD ROM pro instalaci
  - internetové připojení
- doporučená konfigurace počítače:
  - Windows XP, Intel Pentium 1 GHz, 512 MB RAM

## Zákazníci

- evidence zákazníků firmy
- každý kontakt či aktivita je zaznamenána v příslušném dokumentu
- veškeré kroky a činnosti podniknuté v souvislosti s konkrétním zákazníkem jsou zaznamenány do příslušného dokumentu (nabídka, objednávka, dopis, plán, apod.)
- dokument je přidělen osobě, zodpovědné za vyřešení daného úkolu, další osoby mohou stav řešení sledovat díky institutu „na vědomí“
- stav řešení dokumentu je možné aktuálně měnit (spěchá, řešit, čeká, dlouhodobý úkol, vyřízeno)
- dokumenty je možné časovat, tedy definovat data, do kdy je třeba konkrétní dokument vyřídit, případně převést do stavu řešit
- aplikace umožňuje podrobně sledovat časovou náročnost jednotlivých činností a projektů – po každé změně v dokumentu je proveden zápis projektu, činnosti a času
- uživatel může volit z celé řady pohledů na seznam dokumentů (nabídka, objednávka, plán, dopis, apod.)
- dokument je přidělen řešiteli daného úkolu a je na vědomí dalším zúčastněným pro sledování stavu řešení
- dokument má stav svého řešení (spěchá, řešit, čeká, dlouhodobý úkol, vyřízeno) a datum do kdy má být vyřešen nebo převeden do stavu řešit
- každý zápis do dokumentu je ukončen zápisem projektu, činnosti a času, tato data se dále používají ke sledování projektů
- uživatel má k dispozici přehledné pohledy na seznam dokumentů (např. jemu přidělený nebo na vědomí)
- dokumenty typu „plán“ umožňují plánování výjezdů obchodníků nebo servisních pracovníků
- grafické rozlišení přečtených a nepřečtených dokumentů (nepřečtené dokumenty jsou označeny červeně)
- podpora důvěrných dokumentů
- bohaté možnosti pro vyhledávání dokumentů podle daných kritérií (jméno, ulice, město, zastoupení, apod.), včetně fulltextového vyhledávání
- přehled pracovníků na výjezdu nebo mimo firmu
- aplikace umožňuje podrobně sledovat časovou náročnost jednotlivých činností a projektů – po každé změně v dokumentu je proveden zápis projektu, činnosti a času

- uživatel může volit z celé řady pohledů na seznam dokumentů

## Pošta

- systém je vybaven interním poštovním systémem Lotus Notes se všemi běžnými vlastnostmi poštovních systémů, včetně vlastností vlastního poštovního klienta
- systém lze integrovat se standardním internetovým mailem a pracovat tak s poštou v jednom nástroji

## Kalendář, Úkoly

- systém je vybaven kalendářem z rozsáhlou podporou plánování
- přehledné pohledy na měsíc, týden, den
- schůzky, akce, připomínka, ...
- systém je vybaven seznamem úkolů pro osobní záznamy
- v kalendáři se automaticky zobrazují plány z databáze Zákazníci

## Směrnice

- databáze pro evidenci firemních směrnic
- přidělení směrnice odpovědnému pracovníkovi
- stav směrnice (návrh, platná, neplatná)
- dělení směrnic podle středisek a kategorií
- uživatel má k dispozici přehledné pohledy na seznam směrnic

## Databáze znalostí

- systém pro tvorbu znalostní databáze
- členění znalostí do okruhů, podokruhů, produktů, profesí
- stavy znalostí (platná, neplatná, apod.)
- podpora revizí znalostí
- bohaté možnosti pro vyhledávání dokumentů podle daných kritérií, včetně fulltextového
- vyhledávání

## Výkazy práce

- databáze pro evidenci výkazů práce
- evidence zápisu do dokumentu, času, projektu, činnosti
- databáze eviduje všechny změny v databázi Zákazníci
- bohaté možnosti pro vyhledávání dokumentů podle daných kritérií

## Došlá pošta, ubytovací zařízení

- další databáze doplňující funkčnost systému

## Ostatní

- přístup přes webový prohlížeč k vybraným databázím
- rychlý vývoj dalších funkcí a databází