

תסריט משטח עבודה עם לקוחות

לינק לסרטון: http://www.eshbel.co.il/Movie_Search/Customer_workarea_clip.htm
הערה: טקסט מודגש בצהוב מורה על ביצוע פעולה.

הקדמה (00:00-01:50)

מודול ניהול קשרי לקוחות של **פריוריטי** מספק מגוון כלים חזקים לאיתור לקוחות פוטנציאליים ויצירת קשר עמם, מעקב אחרי הזדמנויות מכירה וניהול הקשרים עם לקוחות קיימים ואנשי הקשר שלהם. בסרטון זה, נדגים כיצד לעבוד עם **משטח העבודה עם לקוחות**.

משטח העבודה עם לקוחות משמש כמקום אחסון זמני לנתונים של לקוחות ואנשי הקשר שלהם, שנטענים למשטח לפי מגוון אפשרויות שליפה (לדוגמא, אנשי קשר לשיווק, השתתפות באירועים שיווקיים ועוד). לאחר טעינת הרשומות למשטח, אפשר לבצע בהן מספר פעולות בבת אחת, לדוגמא:

- לרשום את אותה משימה לקבוצת לקוחות
- לסנכרן אנשי קשר עם Outlook
- ליצור קבוצות של אנשי קשר
- להכין מדבקות דואר
- להקצות סיווגים עסקיים
- לרשום משתתפים באירועים שיווקיים
- ליצור ולשלוח מכתבים מותאמים-אישית

אפשר גם להשתמש במשטח העבודה לתחזוקה שוטפת של רשומות לקוח; לדוגמא, להקצאה של מחירים והנחות. דרך עבודה זו יכולה להיות נוחה יותר מאשר השימוש במסך **לקוחות**, במיוחד לעדכון של קבוצות של רשומות, מכיוון שאפשר לטעון למשטח רשומות לפי מגוון חתכים, ולהמשיך ולצמצם את הרשומות עד לקבלת רשימה מדויקת.

נציין כי על מנת להפיק את התועלת המירבית ממשטח העבודה, חשוב להקפיד להגדיר ללקוחות ולאנשי הקשר את הנתונים שישמשו לשליפתם במשטח, ואת פרטי הקשר, דהיינו מספרי טלפונים ופקס וכתובות אי-מייל.

נתחיל בהדגמה של אחת התכניות הזמינות ב**פריוריטי** לטעינה מהירה וקלה של נתונים למשטח.

טעינת רשומות למשטח העבודה (01:51-03:41)

תכנית הטעינה אותה נדגים משמשת לטעינה של לקוחות עם סוג מסוים של אנשי קשר (למשל, אנשים עם תואר מסוים, או שמוגדרים לסוג מסוים של קשר). אם ללקוח יש שני אנשי קשר שעונים על הקריטריונים שצינו, יתווספו למשטח שתי שורות עבור אותו לקוח – אחת לכל איש קשר. **נריץ את התכנית טעינה לפי אנשי קשר** כדי לראות איך זה עובד.

מסך **אנשי קשר** שנפתח מאפשר לשלוף אנשי קשר לפי מגוון קריטריונים, כמו למשל אזור חיוג במספר הטלפון שלהם, והתפקיד שלהם בחברה. לחלופין, אפשר לשלוף את כל אנשי הקשר שקשורים ללקוחות זמניים ושסיפקו כתובת דואר אלקטרוני. או אם רוצים, אפשר לשלוף את כל אנשי הקשר המוגדרים "לשיווק"

לאותו לקוח. יש **ללחוץ F7** כדי למחוק שורות לא רצויות. כשנגיע למצב שבמסך מוצגים רק אנשי הקשר בהם אנחנו מעוניינים, **נלחץ Esc** כדי לצאת מהמסך ולהמשיך בהרצת התכנית. אחרי סיום הרצת התכנית, **משטח עבודה עם לקוחות** מתמלא ברשומות הלקוח המתאימות. המערכת מדווחת על כמות הרשומות שהתווספו. בשלב זה, אפשר לטעון לתוך המשטח רשומות נוספות בעזרת מגוון תכניות דומות, או **להמשיך ישירות למסך משטח עבודה עם לקוחות** כדי לעבוד עם רשומות אלה. אם בכל זאת נשלפו רשומות שאנחנו לא מעוניינים בהם, אפשר למחוק אותן בעזרת **ההפעלה הישירה מחיקת רשומה**. אם רוצים למחוק קבוצה של רשומות, אפשר פשוט לנקות את המשטח ולהפעיל מחדש תכניות טעינה תוך שימוש בקריטריונים נוספים, לצמצום השליפה.

עבודה עם משטח עבודה עם לקוחות (03:42-04:53)

אחרי טעינת הרשומות הרצויות למשטח, אפשר להשתמש במסך ובמסכי הבן שלו כדי לבצע פעולות שונות על הרשומות שנטענו. לדוגמא, אפשר להשתמש במסך הבן המתאים כדי להקצות מחיר מיוחד או הנחה למוצר מסוים לכל אחד מהלקוחות שנטענו. שימו לב: בעוד משטח העבודה הוא מקום אחסון זמני לרשומות, כל מידע שנרשום או נעדכן במסכי הבן ישפיע אוטומטית על מאגר הלקוחות הקבוע. נוכל להריץ תוכניות שונות **מתפריט משטח עבודה עם לקוחות** כדי לבצע פעולות שונות לקבוצה של לקוחות או אנשי הקשר שמופיעים כרגע במשטח. למשל, התכנית **הכנת קבוצה לפי משטח** תוסיף חלק מהלקוחות או את כולם לקבוצת לקוחות, קיימת או חדשה שנגדיר. בסרטון זה נדגים גם שליחת **מכתב לאיש קשר**, שמשמש ליצירה ושליחה של מכתבים מותאמים אישית לקבוצת אנשי הקשר שנטענה. אם משלבים גם את **מחולל המכתבים**, אפשר לשלב במכתבים ובדואר אלקטרוני פרטי קשר מעודכנים שנלקחים מתוך הרשומות בפרויקט כדי להקל על משלוח הדואר.

שימוש במחולל המכתבים (04:54-08:39)

מחולל המכתבים של פרויקט מאפשר להפיק מספר בלתי מוגבל של מכתבים מעוצבים מראש, אותם אפשר למלא במידע שנלקח מתוך המערכת ונשלח ללקוחות, ספקים ואנשי קשר. אפשר גם לכלול נספחים וחתימה אישית בכל מכתב. **נפתח את מסך מחולל מכתבים** כדי לראות דוגמא של מכתב מעוצב מראש המשמש לפרסום מבצע החג שלנו אצל הלקוחות. שימו לב לשמות התכניות בעמודה **תכנית הפקת מכתב**; בחירת התכנית תקבע למי נשלח את המכתב, ואת סוגי השדות שייכללו במכתב. לדוגמא, מכתב לספק יכול לכלול נתונים כמו שם הספק והמספר הפנימי של הספק, מידע שלא יוצג במכתבים ללקוחות או לאנשי קשר. תוכן המכתב מוגדר **במסך הבן טקסט חופשי**. שימו לב שסרגל הכלים בראש המסך מכיל את אותם כלי עריכה שיש במסכי טקסט אחרים במערכת, ואייקון נוסף בשם "הוסף שדה" (). לחיצה על האייקון פותחת רשימה של שדות נתונים שאפשר לכלול במכתב, כמו שם המשתמש, שם הלקוח. שדות אלה יתמלאו אוטומטית בערכים הרשומים במסך המתאים אחרי שניצור את המכתב.

לדוגמא, נשתמש ב"הוסף שדה" () ובטקסט כדי ליצור חתימה בסוף המכתב: "בברכה",

תואר, שם משתמש, "-" , תפקיד
"אי-מייל:" **אי-מייל**
"טלפון:" **טלפון**, " , " **טלפון נייד**

נוכל גם להוסיף את הקבצים המתאימים **במסך הבן נספחים**, למשל, טופס הזמנה אותו יקבלו הלקוחות שמעוניינים לנצל את המבצע שהצענו.

אחרי שנסיים לעצב את המכתב, נוכל בקלות ליצור מספר רב של מכתבים לכל קבוצה של אנשי קשר. נדגים איך ליצור ולשלוח מכתבים לאנשי הקשר שנטענו קודם **למשטח העבודה עם לקוחות**. אפשרות אחת היא ליצור מכתב יחיד לכל איש קשר, ישירות מהשורה המתאימה במשטח. לחלופין, אם **נריץ את אותה תכנית מהתפריט הראשי**, נוכל ליצור קבוצת מכתבים לחלק מאנשי הקשר שמופיעים במשטח, או לכולם בבת אחת.

אם מריצים את התכנית מהתפריט, **משטח עבודה עם לקוחות** יפתח אוטומטית, ומאפשר **למחוק רשומות מיותרות לפני שממשיכים**, או לבצע שאילתא בתוך הרשומות שנטענו למסך, לצמצום הבחירה. המכתבים ייווצרו עבור אנשי קשר של לקוחות שמופיעים במסך לפני שאנחנו **יוצאים ממנו**.

במסך הקלט שייפתח, **נבחר במכתב שעיצבנו, ונסמן את האפשרות כולל נספחים**. נוכל לבחור אם להציג את המכתב בדפדפן, להדפיס עותקים שיישלחו בדואר, לפתוח דואר אלקטרוני או לייצא אותו לקובץ Word, אז אפשר להמשיך ולערוך אותו; או פשוט לשלוח את המכתב ישירות בעזרת האפשרויות **פקס אוטומטי ודואר אוטומטי**.

נעבור לתיקיית "פריטים שנשלחו" ב-Outlook ונראה ששני מכתבים נשלחו מתיבת האי-מייל שלנו, אחד לכל לקוח, יחד עם טופס ההזמנה שצירפנו. אם נפתח אחד מהאי-מיילים האלה, נראה שהשדות שבחרנו קודם התמלאו במידע המתאים מהמערכת.

בשלב הזה, **נחזור לפריוריטי וננקה את משטח העבודה עם לקוחות** כדי שבפעם הבאה שנשלח מכתבים, נתחיל את התהליך מהתחלה. אם לא נריץ את התכנית, הרשומות שנטען למשטח בעתיד יתווספו לרשומות הקיימות. כאן מסתיימת ההדגמה של עבודה עם משטח עבודה עם לקוחות.