

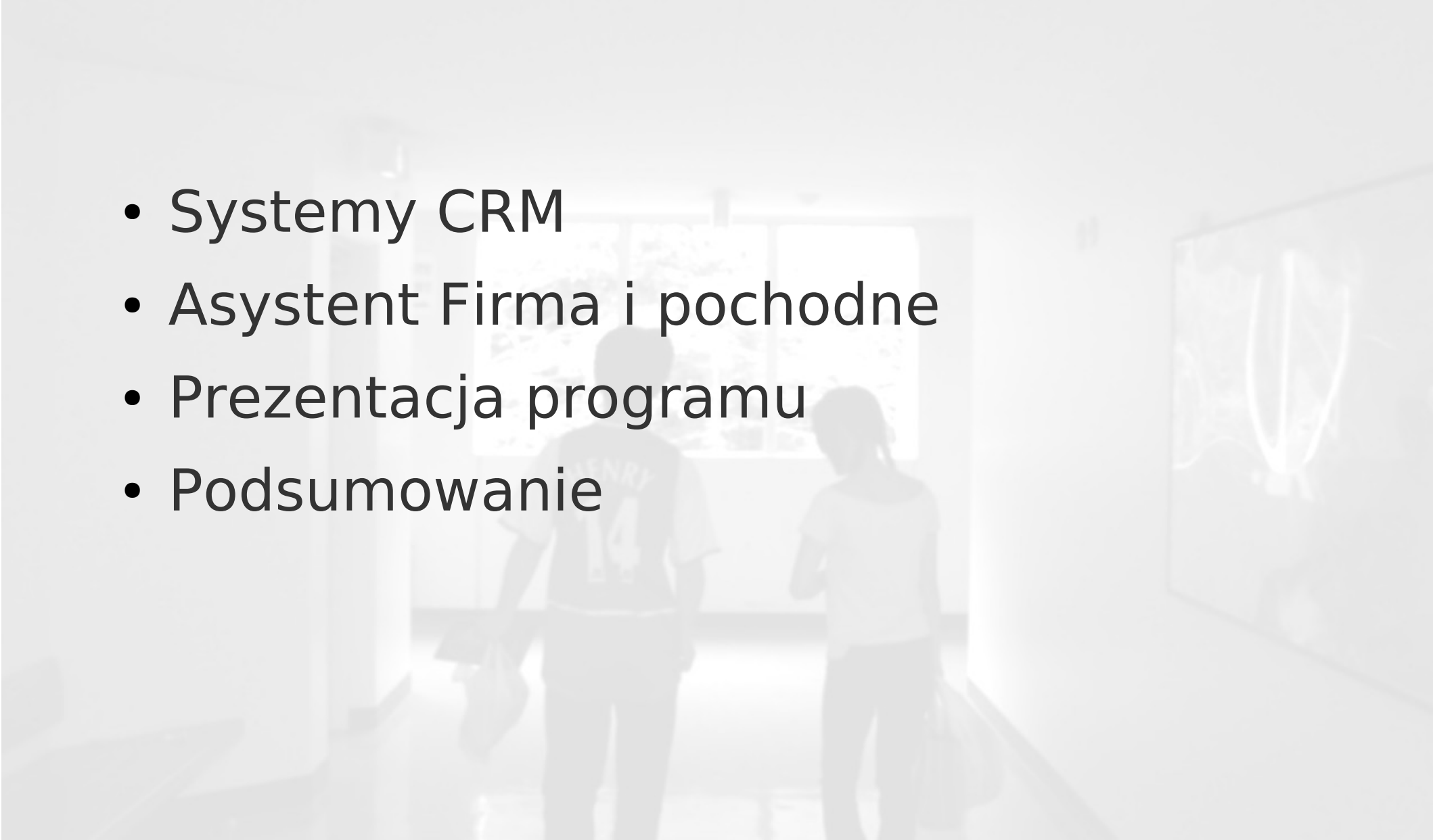
# Asystent Firma v2.0



Karol Wierzchołowski

17.01.2008 r.

# Plan prezentacji

- Systemy CRM
  - Asystent Firma i pochodne
  - Prezentacja programu
  - Podsumowanie
- 

# Customer Relationship Management

CRM, ang. Customer Relationship Management, to zarządzanie relacjami z klientami lub też system relacji z klientami. CRM to tak naprawdę zestaw narzędzi i procedur istotnych w zarządzaniu kontaktami z klientami.

CRM należy traktować nie tylko jako narzędzie, ale jako część strategii i filozofii biznesu, gdzie stały kontakt i zadowolenie klienta jest kluczową wartością. Istotną kwestią jest zapewnienie jednolitego systemu we wszystkich procesach biznesowych - od początku procesu sprzedaży poprzez serwis do sporządzania odpowiednich statystyk wykorzystywanych przy tworzeniu portfela produktów.

Sam sposób komunikacji dla systemu CRM nie jest sprawą pierwszoplanową, a jedynie narzędziem. Sprawne działanie systemu CRM nie byłoby możliwe bez systemów baz danych i systemów informatycznych.

(Źródło: Wikipedia)

# Zastosowania CRM

- W systemie informatycznym odnotowano kupno usługi lub towaru.
- Niezapłacenie rachunku w odpowiednim terminie powoduje podjęcie akcji wysłania ponaglenia.
- Jeśli system nie odnotuje wpływu pieniędzy w odpowiednim czasie spróbuje podjąć próbę przypomnienia klientowi o tym fakcie np. automatycznie drukując korespondencję do wysyłki, wysyłając SMS itp.
- Jeśli okaże się, że np. ponaglenie nie przyniosło skutku, CRM może spróbować dodanie takiego klienta do kolejki rozmów telefonicznych pracownika firmy lub powiadomić prawnika firmy z prośbą o wszczęciu postępowania sądowego.
- Automatyzacja wysyłania kartek urodzinowych dla klientów firmy, ofert handlowych (często sprofilowanych dzięki danym wcześniej zebranych w CRM)
- Przypomnienie o kończących się umowach klientów itp.
- Przypomnienie o ważnych wydarzeniach w firmie itp.

# Zastosowania CRM

Z front-endem różnych systemów CRM spotykamy się codziennie np. korzystając z Błękitnej Linii TP S.A.. Jest to przykład wykorzystania CRM w tzw. Call center. Klient dzwoniąc na infolinię, po podaniu swoich danych jest identyfikowany przez obsługującą go osobę, która uzyskuje te dane z systemu CRM. W przypadku operatorów linii komórkowych klient dzwoniąc ze swojego numeru jest bardzo szybko identyfikowany i to jak szybko zostanie obsłużony zależy od wielkości płaconych przez niego rachunków.

Systemy CRM często wykorzystywane są też w firmach korzystających z sieci mobilnych sprzedawców. Jest to możliwe dzięki takim funkcjonalnościom jak Mobile Sales. Na przenośnych komputerach sprzedawców instalowane są aplikacje pozwalające na synchronizację z centralnym systemem CRM. Łączą się oni co jakiś czas z systemem centralnym, dzięki czemu zmienione przez nich dane bądź informacje o nowych klientach przesyłane są do centralnego systemu.

# Zastosowania CRM

Częstymi użytkownikami programów CRM są sprzedawcy usług ubezpieczeniowych. Muszą oni pamiętać, kiedy danemu klientowi kończy się okres ubezpieczenia (z reguły czas ubezpieczenia wynosi 1 rok), aby przypomnieć się mu i ponownie umówić na spotkanie. Programy CRM potrafią również przechowywać całą historię kontaktów z danym klientem, dzięki czemu w momencie spotkania wiadomo kiedy już się rozmawiało z daną osobą, na jaki temat itp.

Kolejny przykład, do agent sprzedający usługi telefonii komórkowej (przedstawiciel operatora komórkowego). Kontaktuje się on z różnymi firmami i oferuje im usługi danego operatora. Następnie musi pamiętać na jaki czas zawierana jest umowa, aby po tym okresie (odpowiednio wcześniej) ponownie zgłosić się do tego klienta by zaproponować mu przedłużenie umowy. Taki agent musi znać dokładną historię klienta by się do niego dostosować i zaoferować najbardziej odpowiednią ofertę.

# Przykładowe systemy CRM

Istnieje wiele systemów CRM. Jedne z najbardziej popularnych to:

- **LeftHand**  
(<http://www.lefthand.pl/pl/>)
- **Okay CRM**  
(<http://www.okaycrm.com/>)
- **Asystent CRM**  
(<http://www.meteoryt.pl>)

# Asystent Firma

Na początku 1997 roku firma VBS (obecnie NaomiSoft) stworzyła produkt o nazwie Asystent CRM. Następnie w drodze rozwoju i dodawania nowych modułów wyłoniło się z tego projektu kilka różnych programów, różniących się zestawem dostępnych modułów. Powstały w ten sposób narzędzia takie jak:

- *Asystent Firma* – najbardziej rozbudowana wersja systemu posiadająca wszystkie moduły;
- *Asystent CRM* – ograniczona do klienta CRM wersja Asystenta Firma;
- *Asystent Faktura* – narzędzie do wystawiania faktur, rachunków itp.
- *Asystent Książka Korespondencji* – narzędzie do prowadzenia książki korespondencji w firmie;
- *Asystent Magazyn* – narzędzie do prowadzenia magazynu, obsługujące dokumenty zakupu, sprzedaży itp.
- *Asystent Baza Danych* – narzędzie pozwalające na tworzenie tabel o własnej strukturze. W chwili obecnej przygotowywana jest funkcja tworzenia relacji pomiędzy stworzonymi tabelami.



# Licencje

Większość z tych programów dostępna jest na kilku licencjach.  
Najważniejsze to:

- BUSINESS – licencja biznesowa pozwalająca na pracę sieciową programów;
- PROFESSIONAL – licencja komercyjna, nie pozwalająca na pracę zdalną;
- .NET – licencja na klienta sieciowego
- HOME – licencja domowa do celów niekomercyjnych;

W dalszej części pracy omówiona zostanie najbardziej rozbudowana wersja programu, Asystent Firma.

# Bazy danych

Programy z serii Asystent pracują w oparciu o bazę danych. Obsługiwanych jest kilka różnych baz danych, w tym:

- baza lokalna (w oparciu o SQLite);
- baza MySQL
- baza PostgreSQL
- baza FireBird
- (w chwili obecnej opracowywany jest interface do obsługi bazy MS SQL)

Możliwa jest praca lokalna na wszystkich tych bazach, jak również praca zdalna wielu użytkowników.

Baza lokalna (w oparciu o SQLite) może być zaszyfrowana i zabezpieczona hasłem. Do szyfrowania wykorzystywany jest algorytm AES.

# Możliwości programu...

- intuicyjny interface;
- możliwość pracy zdalnej i lokalnej;
- możliwość pracy wielu użytkowników jednocześnie;
- obsługa wielu różnych baz danych;
- możliwość zaszyfrowania bazy lokalnej hasłem, wykorzystanie algorytmu AES;
- obsługa kodowania Unicode;
- możliwość prostego i automatycznego tworzenia kopii zapasowych bazy;
- możliwość eksportu i importu danych w różnych formatach i z zewnętrznych baz;
- obsługa synchronizacji danych;

# Możliwości programu...

- możliwość dodawania osób indywidualnych jak również firm;
- możliwość tworzenia grup i dodawania osób/firm do wielu grup;
- możliwość przypisywania osób do firm, określania ich stanowisk, numerów telefonów itp.
- rozbudowany system wyszukiwania, grupowania itp.
- możliwość prowadzenia historii kontaktów z daną osobą/firmą;
- obsługa prostych finansów związanych z daną osobą, firmą lub zadaniem;
- możliwość drukowania raportów z zaplanowanych zadań;

# Możliwości programu...

- moduł prowadzenia książki korespondencji;
- moduł do wystawiania faktur różnego typu, obliczania wartości od netto lub brutto, wysyłania faktur na e-mail, dodawania zadania przypomnienia o płatności faktury do modułu CRM;
- moduł magazynu obsługujący dokumenty PZ i WZ;
- obsługa wielu magazynów;
- obsługa zamówień i dyspozycji;
- możliwość tworzenia planów tygodniowych, miesięcznych itp.

# Możliwości programu...

- kontrola poprawności wprowadzanych numerów NIP, PESEL, REGON, IBAN;
- lokalizacja w oparciu o kod pocztowy, NIP, rozpoznawanie oddziałów banków w oparciu o numer IBAN;
- narzędzie kontroli numerów;
- narzędzie do drukowania kopert;
- wbudowany wewnątrzfirmowy komunikator;
- baza imienin, numerów kierunkowych i kodów pocztowych;
- narzędzie Kalkulator Odsetkowy;
- wyświetlanie informacji gospodarczych z serwisów Money.pl i Gazeta.pl

# Prezentacja programu...

Program można pobrać z serwisu:  
<http://www.meteoryt.pl>

Dostępna jest tam 60 dniowa wersja testowa.

# Zaplanowane zadania

Asystent Firma v2.1.4 [Business - Karol Wierchołowski]

Bazy danych Zakładki Rekordy Komunikator Inne Widok Opcje Pomoc

Menu

Zaplanowane zadania

1 Dzisiaj

2 Jutro

7 7 dni

31 31 dni

Zaplanowane

Zrealizowane

Anulowane

Dane kontaktowe

Faktury i rachunki

Zamówienia

Dyspozycje

Magazyn

Książka korespondencji

Ustawienia

Historia

Statystyki

Moje informacje

### Zaplanowane zadania :: Dzisiaj

Szukaj:

ID	Opis	Nazwa	Prior...	Data dodania	Termin zadania	Pozos...
6	Kończy się umowa za Polska...	Karol Wierchołowski		2008-01-09	<b>2008-01-05 11:00</b>	-15 dni
5	Oplacić OC za samochod. J...	Karol Wierchołowski		2008-01-09	<b>2008-01-08 11:00</b>	-12 dni
4	Kończy się umowa, odwied...	Jan Nowak	średni	2008-01-09	<b>2008-01-11 11:00</b>	-9 dni

Kalendarz

styczeń 2008

Pn Wt Śr Cz Pt So N

31 1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31 1 2 3

4 5 6 7 8 9 10

Agnieszka, Inez, Jarosław

Zegar

Wiadomości

RSS: [Money.pl](#)

**Chcesz zarobić na GPW? Kupuj z głową...** (21.01.2008)

Najbliższe miesiące pozwolą zarabiać na giełdzie. Będzie to jednak dużo trudniejsze, niż jeszcze rok czy dwa lata temu...[Wiecej](#)

Wierszy: 3 | Karol Kowalski | UWM.baz | Agnieszka, Inez, Jarosław | Poniedziałek | 2008-01-21 08:36:04



# Dane kontaktowe

Asystent Firma v2.1.4 [Business - Karol Wierchołowski]

Bazy danych Zakładki Rekordy Komunikator Inne Widok Opcje Pomoc

Menu x

- Zaplanowane zadania
- Dane kontaktowe
- Kontrahenci
- Osoby
- Wszyscy
- Historia kontaktów
- Grupy
- Faktury i rachunki
- Zamówienia
- Dyspozycje
- Magazyn
- Książka korespondencji
- Ustawienia
- Historia
- Statystyki
- Moje informacje

### Dane kontaktowe :: Wszyscy

Szukaj:

ID	Nazwa	Miasto	Telefon	Finanse	Telefon ko...
O1	Nowak Jan	Szczytno	(089) 6241243	199.00 zł	
O2	Królikowska Ewa	Szczytno	(089) 6243454	0.00 zł	
O3	Wierchołowski Karol	Szczytno	(089) 6242357	0.00 zł	604580313
O4	Samojluk Dominik	Szczytno		0.00 zł	
O5	Kalinowski Kamil	Lidzbark Warmiński		0.00 zł	
F1	<b>ITI Neovision Sp. z o.o.</b>	<b>Warszawa</b>	<b>(12) 2915555</b>	<b>0.00 zł</b>	
F2	<b>NAOMISOFT Dominik Samojluk</b>	<b>Szczytno</b>	<b>(089) 513400...</b>	<b>0.00 zł</b>	
F3	<b>MBBS sp. z o.o.</b>	<b>Warszawa</b>	<b>(022) 2012526</b>	<b>0.00 zł</b>	

Tylko moje elementy Wszyscy

Baza danych Planowanie Kalendarz Notes

Wierszy: 8 Suma: 199.00 zł Karol Kowalski UWM.baz Agnieszka, Inez, Jarosław Poniedziałek 2008-01-21 08:36:57

#### Kalendarz

styczeń 2008

Pn Wt Śr Cz Pt So N

31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Agnieszka, Inez, Jarosław

#### Zegar

#### Wiadomości

RSS: [Money.pl](#)

**Chcesz zarobić na GPW? Kupuj z głową... (21.01.2008)**

Najbliższe miesiące pozwolą zarabiać na giełdzie. Będzie to jednak dużo trudniejsze, niż jeszcze rok czy dwa lata temu...[Wiecej](#)

# Faktury

Asystent Firma v2.1.4 [Business - Karol Wierchołowski]

Bazy danych Zakładki Rekordy Komunikator Inne Widok Opcje Pomoc

Menu x Faktury i rachunki :: Faktury sprzedaży

Zaplanowane zadania Dane kontaktowe Faktury i rachunki

Faktury sprzedaży  
Faktury zakupu  
Faktury proforma

Rachunki  
Paragony  
Korekty  
Wszystkie

Zamówienia  
Dyspozycje  
Magazyn  
Książka korespondencji  
Ustawienia  
Historia  
Statystyki  
Moje informacje

Faktura [ID:1] - Faktura sprzedaży

Dane do faktury  
Numer: 1/1/2008  
Data wystawienia: 2008-01-09  
Data sprzedaży: 2008-01-09

Faktura proforma  Faktura korygująca

Nazwa: \_\_\_\_\_  
Imię: Jan

Ulica (miejsce): Dziwaczna  
Kod pocztowy: 12-100  
Telefon: (089) 6241243  
Województwo: Warmińsko-r  
NIP: \_\_\_\_\_  
Konto bankowe: \_\_\_\_\_

Podstawowe Grupy Uwagi Inne

Produkty

Symbol	Nazwa	Sztuk	Cena	Wartość
REORDER	Dekoder nBox recorder	1	299.00	299.00

Podgląd wydruku

Data wystawienia: 2008-01-09  
Miejsce wystawienia:

**Sprzedawca:**  
MojaFirma Software  
Pomorska 12  
12-100 Szczytno  
tel. 604580123  
NIP: 123-456-32-11

**Nabywca:**  
Jan Nowak  
Dziwaczna 12  
12-100 Szczytno  
Polska  
tel. (089) 6241243  
NIP: ---

Lp.	Nazwa	PKWiU	Ilość	J.m.	Cena brutto (zł)	VAT (%)	VAT (zł)	Wartość brutto (zł)
1	Dekoder nBox recorder		1	szt.	299.00	22	53.92	299.00

Netto	%	VAT	Brutto
245.08	22	53.92	299.00
245.08	Razem	53.92	299.00

Do zapłaty 299.00 zł  
Słownie: dwieście dziewięćdziesiąt dziewięć złotych 00/100 gr

Tylko moje elementy  
 Opiacone  
 Nieopłacone  
 Niewysłane

Baza danych Planowanie Kalendarz Notes

Wierszy: 3 Zaznaczonych: 1 NETTO: 816.39 zł, BRU Karol Kowalski UWM.baz Agnieszka, Inez, Jaroslaw Poniedziałek 2008-01-21 08:37:53

# Plan tygodniowy

Asystent Firma v2.1.4 [Business - Karol Wierchołowski]

Bazy danych Zakładki Planowanie Komunikator Inne Widok Opcje Pomoc

Menu

- Zaplanowane zadania
- Dane kontaktowe
- Faktury i rachunki
- Faktury sprzedaży
- Faktury zakupu
- Faktury proforma
- Rachunki
- Paragony
- Korekty
- Wszystkie
- Zamówienia
- Dyspozycje
- Magazyn
- Książka korespondencji
- Ustawienia
- Historia
- Statystyki
- Moje informacje

Poniedziałek

Wtorek

8:00 - 9:30 Wykład 1	8:30 - 9:30 Wykład 1
9:30 - 12:00 Wykład 2	9:30 - 13:30 I coś wpisujemy
13:30 - 15:30 Wykład 3	

Edytuj Usuń

- Prywatne
- Rezerwacja domkow
- Publiczne
- Plan zajęć

Kalendarz

styczeń 2008

Pn	Wt	Śr	Cz	Pt	So	N
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Agnieszka, Inez, Jarosław

Zegar

Wiadomości

RSS: [Money.pl](#)

**Chcesz zarobić na GPW? Kupuj z głową... (21.01.2008)**

Najbliższe miesiące pozwolą zarabiać na giełdzie. Będzie to jednak dużo trudniejsze, niż jeszcze rok czy dwa lata temu....[Wiecej](#)

Opiekun: **Karol Kowalski**  
Data dodania: **2008-01-09 14:08:14**  
Modyfikował: **Karol Kowalski**  
Data modyfikacji: **2008-01-09 14:08:14**

Baza danych Planowanie Kalendarz Notes

Wierszy: 3 Zaznaczonych: 1 NETTO: 816.39 zł, BRU Karol Kowalski UWM.baz Agnieszka, Inez, Jarosław Poniedziałek 2008-01-21 08:45:07

# Kalkulator odsetkowy

Kalkulator odsetkowy

Parametry

Rodzaj zobowiązania: Zobowiązania podatkowe

Termin płatności zobowiązania: 2007-02-01

Dzień uregulowania zobowiązania: 2008-01-21

Kwota: 1000

Od	Do	Dni	Oprocentowanie	Kwota (PLN)
2007-02-02	2007-04-25	83	11% rocznie	25.01
2007-04-26	2007-06-27	63	11.5% rocznie	19.85
2007-06-28	2008-01-21	208	12% rocznie	68.38

Łącznie dni: 354 Odsetki: 113 Do zapłaty: 1113

# Edycja dokumentu zakupu

Dokument [ID:1]

**Dane dokumentu**

Numer:  Rodzaj:  Data wystawienia:

Przyjęcie na magazyn

**Magazyn**

Kod:  Nazwa:

**Nazwa:**  **Symbol firmy:**

Imię:  Nazwisko:

**Ulica (miejscowość):**  **Numer budynku:**

**Kod pocztowy:**  **Miasto:**

**Telefon:**  **Fax:**

**Województwo:**  **Kraj:**

**Podstawowe**

**Produkty**

Symbol	Nazwa	Sztuk	Cena	Wartość
NBOX	Dekoder nBox	25	85.00	2125.00
RECORDER	Dekoder nBox recorder	40	125.00	5000.00

**Podsumowanie:**

Wartość netto: **4098.36 zł** Podatek: **1284.84 zł**

Wartość brutto: **7125.00 zł** Wartość: **7125.00 zł**

**Opis:**

# Tworzenie własnych tabel

Tabela

Edycja

Nazwa tabeli:  
Moja tabela

Opis:

Nazwa kolumny	Typ kolumny
Pole1	Liczba całkowita
Pole2	Ciąg znaków
Pole3	Cena

Informacje

Dodał:  
Modyfikował:  
Data ostatniej zmiany:

Grupa prywatna

# Cennik

Ceny niektórych wersji programów z serii Asystent prezentują się następująco:

Asystent Firma	499 PLN
Asystent CRM	333 PLN
Asystent Faktura	129 PLN
Asystent Książka Korespondencji	120 PLN

# Asystent Firma dalej...

Asystent Firma to oprogramowanie stale rozwijające się. W chwili obecnej trwają prace nad wersją 3.0, w której planowane jest wprowadzenie takich funkcjonalności jak:

- Obsługa bazy danych MS SQL;
- Zintegrowany z systemem Asystent Firma sklep internetowy, w pełni zarządzany z poziomu programu;
- Internetowa wersja Asystenta Firma (on-line), w postaci strony WWW, w pełni kompatybilna i pozwalająca na pracę na tej samej bazie danych co Asystent Firma;
- Moduł obsługi Kadr i Płac;
- Obsługa kas fiskalnych i czytników kodów kreskowych;
- Możliwość tworzenia relacji pomiędzy tabelami stworzonymi samodzielnie w programie;
- Angielska wersja językowa (już dostępna, lecz nie udostępniona z uwagi pewne różnice wymagane by wprowadzić program na zagraniczne rynki)



# Asystent Firma Dla Ciebie!

Dziękuję za poświęcony czas!

A blurred, grayscale photograph of an office interior. Two people are standing in the center, facing away from the camera towards a large window. The person on the left is wearing a dark t-shirt with 'HENRY 14' printed on the back. The person on the right is wearing a light-colored t-shirt. The background shows a window with trees outside and a whiteboard on the right wall.