



Tartalomjegyzék:

Bevezetés.....	3
Jogosultságok.....	3
Kampányok összeállítása.....	4
Kampányok ügyintézés.....	9
Kampányok ellenőrzése.....	12
Jegyzetek.....	12
Jegyzetek ellenőrzése.....	15
Feladat átirányítás.....	16
Adat importálás.....	16
Csoportos E_mail, (SMS) küldési lehetőség:.....	17
Szerviz utánkövetés.....	19

Bevezetés

A program TS2005_CRM.exe-vel indítható. A munkaablakok legalább 1024x768-as felbontást igényelnek! A bejelentkezés a DMS többi moduljának megfelelően történik. Ekkor a felhasználó a jogosultságától függően a következő menüpontokat érheti el:

- Beállítások
 1. Jelszóváltoztatás
 2. Egyéni beállítások
 3. Gyorsbillentyűk
 4. Tevékenységnapló
 5. Számológép
 6. Felhasználók
 7. Élő bejelentkezések
 8. SQL parancs
 9. Nyomtatványok
- Törzsadatok
 1. Gépkocsi törzs
 2. Ügyfelek
 3. Adat importálás
- CRM
 1. Kampányok összeállítása
 2. Kampányok ügyintézése
 3. Jegyzetek
 4. Jegyzetek ellenőrzése
 5. Feladat átirányítás
 6. Ügyfél kimutatás
- Lekérdezések
 1. Lekérdezés varázsló
 2. Állandó kimutatások
- Kilépés

A Beállítások, Törzsadatok, Gyorsbillentyűk és a Kilépés menüpontok a DMS többi moduljában is elérhetők, így erre most nem tér ki a leírás.

➤ **Jogosultságok**

A CRM modulhoz tartozó új jogosultságok:

- B – Értesítések kezelése (Jogosultsággal a teendőablakban szereplő feladatokat készre jelölheti)
- C – Call Center (170)
A jogosultsággal érhető el a CRM / Active Call Center menüpont.
- C - Feladat átirányítás (Feladat átdelegálási lehetőség)
- C- Híváslisták összeállítása (A jogosultság birtokában kampányt összeállíthat)

- C – Megkeresések rögzítése (172)
Ezzel a jogosultsággal érhető el a Híváslisták és a kampányok menüpontok.
- C – Válaszparaméterek (171)
A jogosultsággal válik elérhetővé a CRM / Híváslisták / Kérdések gomb.

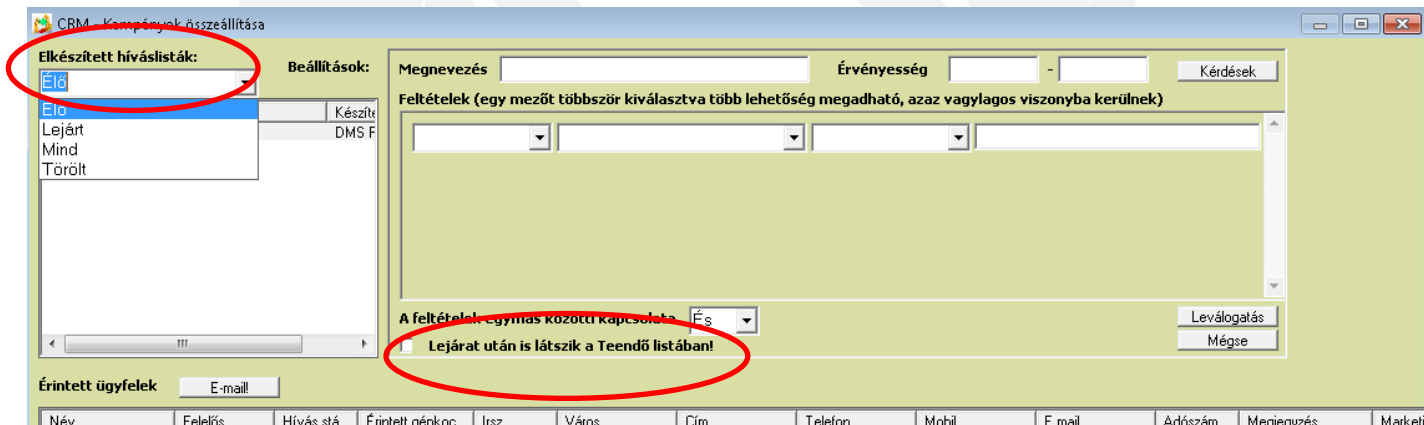
➤ **Kampányok összeállítása**

- Elő kell készíteni a híváslistákat.
- Elő kell készíteni a válaszparamétereket az adott híváslistákhoz.
- Kampányok ügyintézés
- Kampányok ellenőrzése

Híváslisták előkészítése: *(mely ügyfeleket fogjuk a kampányban felkeresni)*

Az elkészített híváslistákat módosíthatunk, illetve törölhetjük.

A kampányok összeállítása menüpont alatt **előszűrhető**, hogy mely kampányok legyenek láthatók az elkészített híváslistában:



Jelölhető, hogy a kampány érvényességének lejártá után, ha még elvégzetlen hívás feladat akkor ez maradjon-e a teendő listában, vagy sem.

Minden híváslistának van egy megnevezése, illetve érvényességi ideje. Az adott időintervallumban jelennek csak meg a konkrét hívások során a betöltött híváslisták kérdései.

A feltételek megadásával lehet leválogatni azokat az ügyfeleket, akik az adott híváslistához tartoznak. Ezek a feltételek vagylagos viszonyba kerülnek egymással, tehát több feltétel megadása esetén bármely feltétel teljesülése elég ahhoz, hogy az ügyfél bekerüljön a híváslistába.

Elkészített híváslisták: Mind

Név	Érvényesség	Ké:
21. heti szerviz.F	2008.05.26 - 2008.06.02	Jác
21. heti szerviz.L	2008.05.26 - 2008.06.02	Jác
22. hét SSS	2014.06.02 - 2014.06.16	Piri
22. heti szerviz.F	2008.06.02 - 2008.06.09	Jác
22. heti szerviz.L	2008.06.02 - 2008.06.09	Jác
23. heti SSS	2014.06.10 - 2014.06.25	Piri
23. heti.F	2008.06.16 - 2008.06.23	Jác
23. heti.L	2008.06.16 - 2008.06.23	Jác
3 éves garancia	2011.05.31 - 2011.05.31	Dé
Combo	2011.03.21 - 2011.03.25	Kél
Orsa próba	2011.05.16 - 2011.05.16	Kél
eltört ügyfelek	2011.07.05 - 2011.08.15	Dé

Megnevezés: _____ Érvényesség: _____ - _____ Kérdések

Feltételek (egy mezőt többször kiválasztva több lehetőség megadható, azaz vaglyagos viszonyba kerülnek)

A feltételek egymás közötti kapcsolata: És

Lejárat után is látszik a Teendő listában!

Leválogatás Mégse

Érintett ügyfelek E-mail

Szűrésre fő feltétel kategóriák:

- Gépkocsi
- Járműügylet
- Látogatási napló
- Munkalapok
- Számlák
- Ügyfél
- Jegyzet - Tetszőleges keresőszó (Az ügyfél kontaktuskor rögzített ügyfél jegyzet tartalmára, tárgyára)

Ügyfél: Rentpont Kft

Adatok Adatváltozás Számlák Belső biz. Anyag Szerviz Szállító Autó ügylet Autók **Jegyzetek** Idővonal

Jegyzet - Rentpont Kft

Kapcsolat felvétel

Kimenő: Válasszon

Tartalma: Válasszon

Tárgya: Válasszon

Ideje: 2014.07.03. 9:55:00

Következő kapcsolat

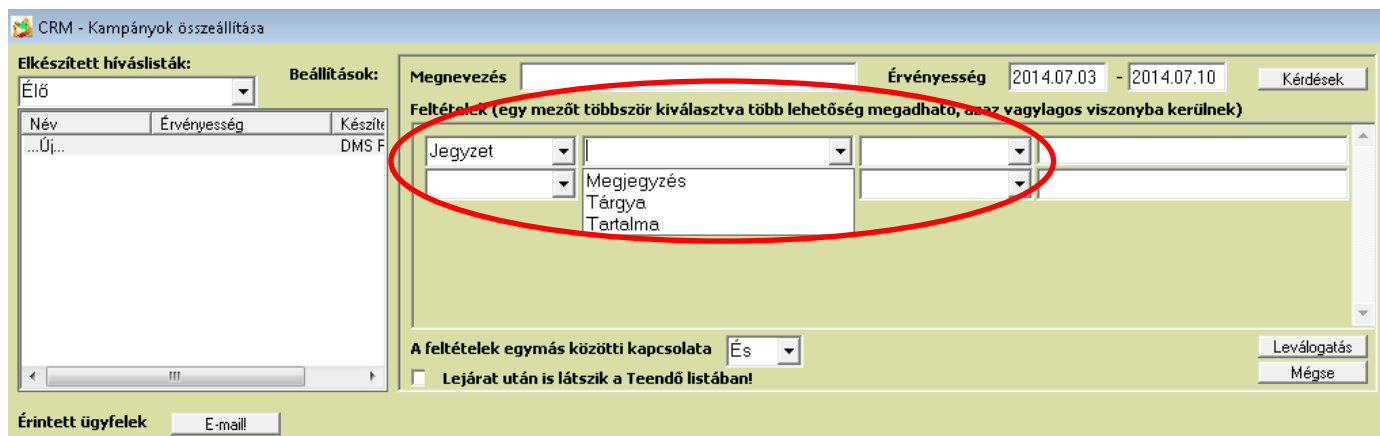
Kimenő: Válasszon

Tartalma: Válasszon

Ideje: 2014.07.03. 9:55:00

Felelős: DMS Root

Paraméter Mentés



További néhány példa a szűrésre:

- **Tartozó ügyfelek**

Fizetési határidő lejárat napja **korábbi, mint x nap**, és még nyitott a számlája.

Erre az alábbi szűrést alkalmazhatjuk:

Fő feltétel:

Számlák

Feltétel

Fizetési határidő napja

Érték:

kisebb mint 30 nap, stb.

- **Visszahívás törzsben szereplő ügyfelek**

A DMS szerviz program betöltési lehetőséget ad az Opeltől kapott autó visszahívás törzs betöltésére, mely az érintett autók alvázszámát tartalmazza.

A CRM-ben össze tudunk állítani egy olyan híváslistát, hogy melyek azok az érintett ügyfeleink, akik autói szerepelnek a visszahívásban, és még valószínűleg mi nem végeztük el a szükséges karbantartási tevékenységet.

Erre az alábbi szűrést alkalmazhatjuk:

Fő feltétel:

Gépkocsi

Munkalapok

Feltétel

Visszahívási akció(k)

Utolsó zárás dátum

Érték:

Kezdet- Visszahívási akció név

Kisebb mint (visszahívási akció kezdete dátum)

A feltételek alkategóriái bővíthetők!

A leválogatás gomb megnyomásával az érintett ügyfelek listáján megjelennek a beállított feltételeknek megfelelő ügyfelek. A listára a jobbklikkes menüvel új ügyfelek is felvihetők, illetve törölhetőek róla.

A hívásokhoz felelősök rendelhetők. Ha nincs felelőse egy híváslistának, az mindenki számára elérhető. Amennyiben felelőst rendelünk hozzá, a mentés után az adott felhasználó teendő listáján is megjelenik. A felhasználóhoz rendelést ügyfelenként is meg lehet tenni, de célszerűbb a szűrőt használni hozzá.

CRM - Call center híváslisták összeállítás

Elkészített híváslisták:

Név	Érvényesség
...Új...	
Zöldkártya	2008.02.01 - 2008.02.29

Beállítások:

Megnevezés: Érvényesség: -

Feltételek (egy mezőt többször kiválasztva több lehetőség megadható, azaz vagylagos viszonyba kerülnek)

<input type="text" value="Gépkocsi"/>	<input type="text" value="Zöldkártya érvényesség"/>	<input type="text" value="között"/>	<input type="text" value="2008.02.01- 2008.02.29"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Érintett ügyfelek

^Név	Irsz.	Város	Cím	Telefon	Mobil	E-
Ápáti Sándor	4765	Csenger	Molnár József Utca 1.		70 943-53-26	
Bagaméri Lajos János	4761	Porcsalma	Bem U. 60.			
Báki József	4700	Mátészalka	Bartók Béla ut. 35.			
Baksa László	4823	Nagydobos	Rákóczi Ut.5.	30-912-6780		
Balogh István	4731	Tunyogmatolcs	Petőfi Sándor Utca 43.			
Balogh Istvánné	4700	Mátészalka	Artézi -kut 16.		30/9254-185	
Balogh László	4900	Fehérgyarmat	Virág utca 19		30 35-11-628	
Balogh Sándor	4374	Encsencs	Bélteki U. 84.			
Baracsy Zsolt	4400	Nyíregyháza	Ságvári E. U. 7.		30 41-51-41-6	
Bartha György	4353	Tiborszállás	Béke utca 1		30 263-95-29	
Bernáth József	4766	Pátyod	Kossuth 101		70/453-2867	

A kérdések gomb megnyomásával érhető el a felület, ahol megadható, hogy az adott híváslistáknál milyen kérdések szerepeljenek. Lehetőség van más híváslisták kérdéseinek a másolására is, ilyenkor viszont, ha már vittünk fel kérdéseket, azok elvesznek!

Kérdés/Válasz paraméterek - Zöldkártya

Kérdéseinek/válaszainak

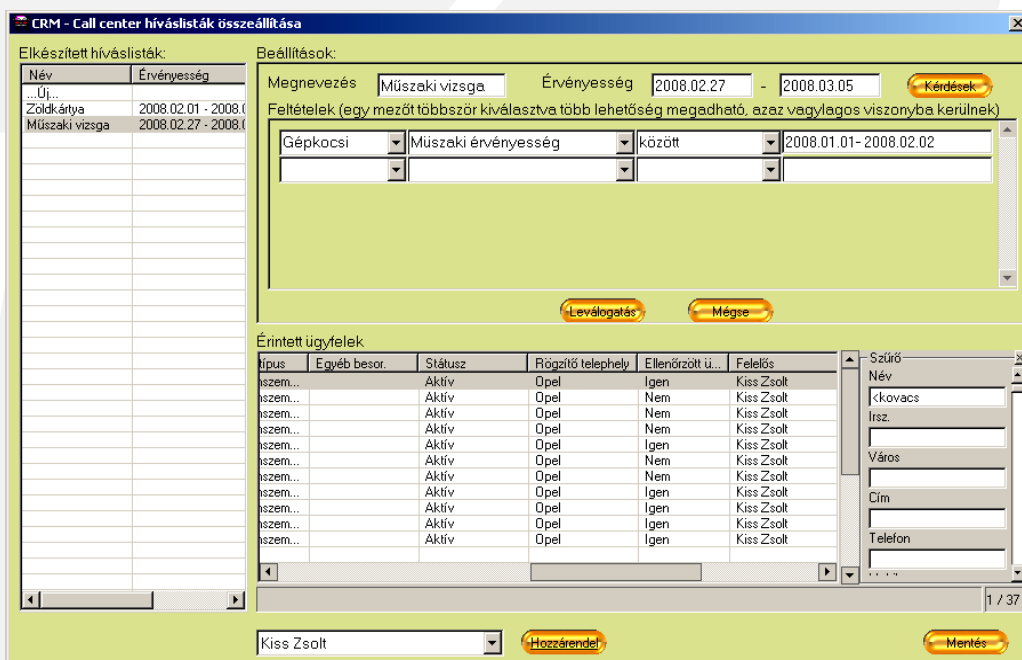
Lehetséges kérdés		1. Lehetséges kérdés/válasz		2. Lehetséges kérdés/válasz		3. Lehetséges kérdés/válasz	
Szöveg	Típus	Szöveg	Típus	Szöveg	Típus	Szöveg	Típus
Zöldkártya	Lista	Autót eladta	Nincs	Nálunk	Nincs		
		Megcsináltta már	Lista	Nem nálunk	Nincs		
		Időpontot kér	Lista				
		Téves szám	Nincs				
		Ne hívjuk többet	Lista				

A híváslista beállítása után el lehet menteni azt. A későbbiekben tetszőlegesen módosítható.

Példa:

Kiss Zsolt felhasználó a felelőse a Kovácsnál abc szerint kisebb műszaki vizsgás ügyfeleknek, a többihez pedig nem rendelünk felelőst.

- CRM / Híváslisták
- Ki kell választani a már előzőleg beállított Műszaki vizsga híváslistát (dupla kattintás) és be kell állítani a híváslista érvényességét. Ellenőrizni kell az adott feltételek megfelelők-e, amennyiben nem, módosítható.
- Leválogatás gomb.
- Az érintett ügyfelek listán jobb klikk, szűrő. Név mezőbe: <kovacs. Értelemszerűen ide bármilyen feltételt megadhatunk.
- <Nincs felelős> átállítása a felhasználóra (Kiss Zsolt). Hozzárendel gomb.
- (A szűrő segítségével megbonthatjuk az ügyfeleket és megadhatjuk a többi felelőst is.)
- A felelősök a listán a jobb szélső oszlopban látszanak.
- Mentés. Ekkor mentődik el a Híváslista és amennyiben megadjuk a hozzá tartozó felelősök. A megadott felelősök teendő listájának a frissülésekor megjelennek az új sorok.



Elkészített híváslisták:

Név	Érvényesség
...Új...	
Zöldkártya	2008.02.01 - 2008.02.27
Műszaki vizsga	2008.02.27 - 2008.03.05

Beállítások:

Megnevezés: Érvényesség: -

Feltételek (egy mezőt többször kiválasztva több lehetőség megadható, azaz vaglyagos viszonyba kerülnek)

Érintett ügyfelek

Típus	Egyéb besor.	Státusz	Rögzítő telephely	Ellenőrzött ú...	Felelős
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Nem	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt
szem...		Aktív	Opel	Igen	Kiss Zsolt

Szűrő:

Név:

Irsz.:

Város:

Cím:

Telefon:

Fontos megjegyzés:

Előfordulhat, hogy mielőtt felhívnánk, vagy kiértésítenénk egy adott híváslistában szereplő ügyfelünket, meg szeretnénk vizsgálni hogy korábban már volt e kontaktusunk az ügyféllel egy előző híváskampány keretében, ezzel a „zaklató” – érzés elkerülése érdekében most nem kívánnánk a felhívandó ügyfelek listájában hagyni.

Amikor egy híváslistát állítunk össze a megfelelő szempontok alapján, akkor az érintett ügyfeleket lelistázzuk a leválogatás által.

Az érintett ügyfelek - listaablakban egy újabb mezőt jelenítünk meg, melyben az ügyféllel kapcsolatos korábbi híváslisták megnevezéseit láthatjuk.

Ez a mező egérrel szélesíthető a kívánt szélességre.

A mező nevére kattintva a program abc – sorrendben berendezi az ügyféllistát a korábbi híváslisták alapján. Így már könnyen ki tudjuk választani azokat az ügyfeleket akiket ezúttal törölni szeretnénk az aktuális híváslistából.

A törölni kívánt sorra kattintva, vagy lépve a <Delete> billentyűvel törölhető a kiválasztott tétel.

Érintett ügyfelek E-mail E-mail küldések

^Név	Irsz.	Adószám	Bankszá...	Marketing	Felvitel D...	Ügyfélért...	Egyéb besor.	Stát...	Ellenőrzött üg...	Korábbi híváslisták...	Felelős
Bálint István	2030	-		Nem	2007.08.16	Magánszem...		Aktív	Igen		
Báron Kat...	2600	8337003359		Nem	2009.07.29	Magánszem...	HASZNÁLT...	Aktív	Igen		
Barta János	2461	8362530278		Igen	2007.07.24	Magánszem...	Alap ügyfél	Aktív	Igen	026. heti szervizesek	
Belley-Baj...	1117	8422103567		Nem	2010.11.08	Magánszem...		Aktív	Igen		
Bojtor Gyula	2030	-		Nem		Magánszem...	Daewoo-ma...	Aktív	Igen		
Budapest ...	1138	12290199-2-44	1010317...	Igen	2008.11.04	Vállalat/váll...		Aktív	Igen	01.11-14. szerviz	
Bukits Ró...	2461	8376183664		Igen	2007.04.13	Magánszem...	Alap ügyfél	Aktív	Igen	026. heti szervizesek	
Bürgemé ...	2045	-		Igen	2007.06.28	Magánszem...	Alap ügyfél	Aktív	Igen	026. heti szervizesek	
Cséza Csa...	2453	-		Nem	2007.08.16	Magánszem...		Aktív	Igen		
Csuzda Lá...	2461	-		Igen	2007.08.07	Magánszem...	Alap ügyfél	Aktív	Igen		
Daróci Laj...	2030	-		Igen	2005.06.02	Magánszem...	Daewoo-ma...	Aktív	Igen	01.11-14. szerviz	

3 / 58

<Nincs felelős> 0 0 Hozzárendel Mentés

Miután végrehajtottuk a kívánt törléseket, a jobb alsó sarokban található **Mentés** – gombra kattintva mentjük el a változtatásainkat.

A **Csoportos E_mail küldési lehetőség**et egy külön pontban részletezzük

Az összeállított kampányban szereplő ügyfelek felhívása (ügyintézés) kétféle módon történhet:

1.) A feladatra kijelölt dolgozó teendő ablakában megjelenik a hívás feladat, amint elérkezik a határidő fordulónapja.

Teendők

Nem frissül

Hívás ideje	Ügyfél	Megjegyzés	Felelős	Tipusa	Státusz	Élő?
2014-05-01 - 201...	Szabó Judit	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Joó Endre	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	SKF Svéd Goly...	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Mobilia Kft.	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Rentpont Kft.	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Szöllősi Károly	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Harasztosi Gyula	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Balatoni Integr...	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Bat Pécsi Dohá...	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Simon József	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt
2014-05-01 - 201...	Kincses Ferenc	MVjúnius1-30		Telefon	Függő	Lejárt

2.) CRM menüpontban a Kampányok ügyintézése almenüpont alatt.

➤ **Kampányok ügyintézése**

A bal felső sarokban kijelölhetők és betölthetők a kívánt híváslisták.

Az érintett ügyfél kiválasztása után jobboldalon megjelennek az ügyfélhez tartozó adatok.

Az ügyfél nevére duplára kattintva, vagy az adatai listáján jobbklitket nyomva az ügyfél törzsadatai módosíthatók.

A kiemelt adatok duplakattintással bővíthetők, illetve szűkíthetők. Jobbklíkkes menüvel az adatok feljebb, vagy lejjebb rendezhetők.

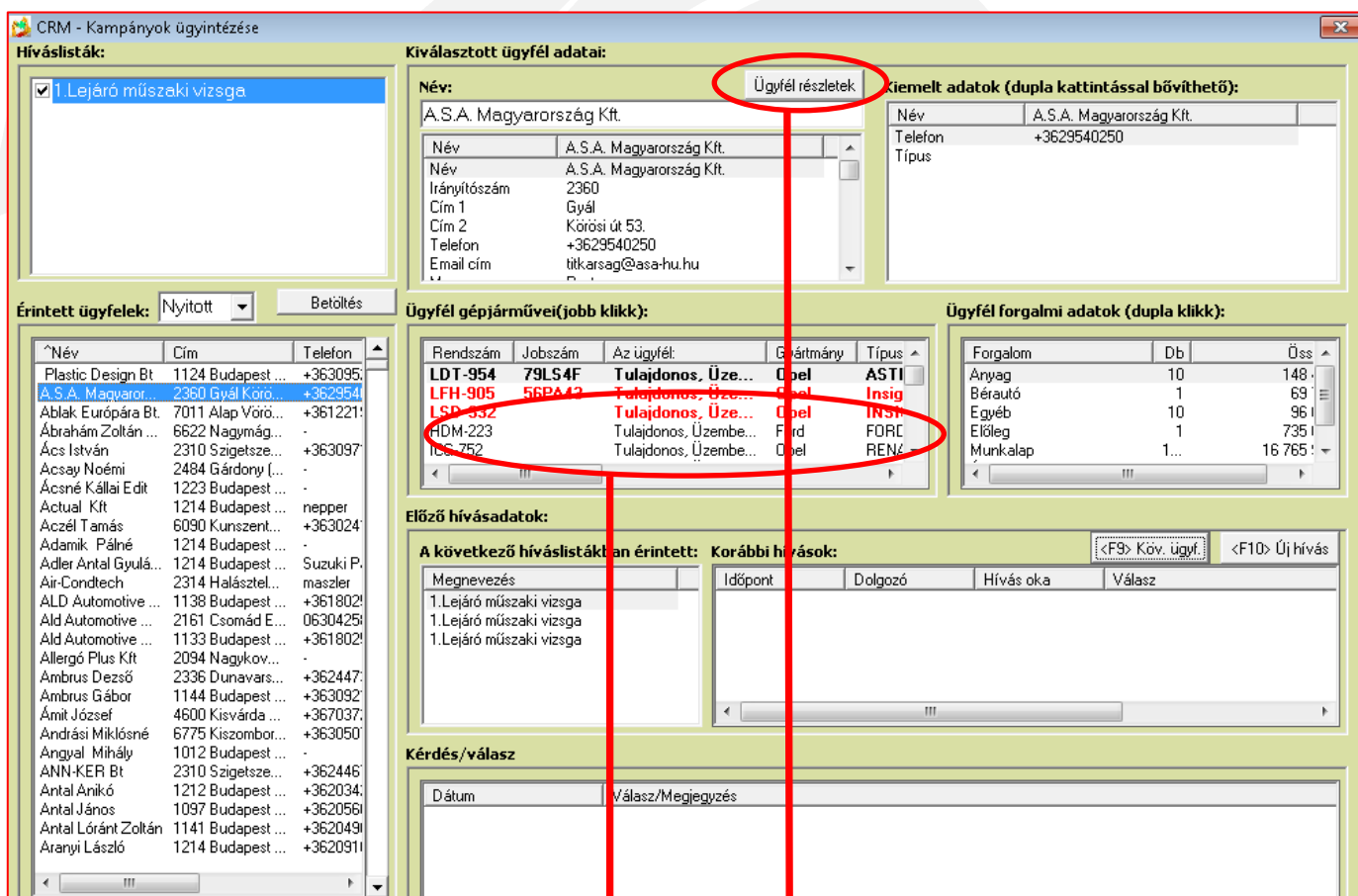
A forgalmi adatoknál összesítve láthatók az eddig készült számlák. Duplakattintással egy részletesebb lista látható, azon duplakattintással pedig látható a számla. (Természetesen csak megfelelő jogosultsággal.)

Az ügyfél gépkocsija jobbklíkkel módosítható, illetve az alábbi adatok tekinthetők meg:

- Gépkocsi számlái
- Gépkocsi gyűjtő előszámlái
- Gépkocsi munkalapjai
- Gépkocsi javítási karton
- Gépkocsi diagnosztikai karton

Listán látható, hogy az ügyfél a híváslisták közül melyekben érintett, illetve ha volt már hívása milyen választ adott. Ha az ügyfél be nem töltött hívásban érintett, az is megjelenik a listán.

Új hívást az Új hívás gomb megnyomásával, vagy az F10 gyorsbillentyűvel lehet kezdeni. A listán a következő ügyfélre a Köv. ügyf. Gomb megnyomásával, vagy az F9 gyorsbillentyűvel lehet ugrani.



Ha az ügyfélnek több gépjárműve van, akkor az ügyfél gépjárművei – kimutatásban színnel (**vastagított fekete és piros**) színnel jelöli a szűrésben érintett gépjárműveit.

A lista elejére mindig az érintett járműveket teszi a program, ezzel megkönnyítve az áttekintést.

A példa szerint az ASA Kft-nek 3 érintett autója van, akinek lejár a műszaki érvényessége a megadott időszakon belül.

-Ügyfél történet áttekintési lehetőség a kampányok ügyintézésekor is:

A kampányok ügyintézésekor is rálátást biztosítunk a népszerű ügyfél adatok részletes áttekintésére:

Ügyfél részletek

Ügyfél: A.S.A. Magyarország Kft.

Adatok | Adatváltozás | Számlák | Belső biz. | Anyag | Szerviz | Szállító | Autó ügylet | Autók | Jegyzetek | **Idővonal**

2005.11.29. | 2014.03.21. | Leválogatás

Raktár Kereskedési Egyéb
Szerviz Adatvált. CRM

Dátum	Tárgy	Modul	M...	Info-1
2014.03.11.	Számla - Anyag	Raktár		Anyagértékesítés
2014.01.27.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2014.01.27.	Belső bizonylat - garancia	Szerviz		Munkalap munkadíj
2014.01.24. 15:48:58	Ügyfél	Adatváltozás		154
2014.01.24.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2014.01.23.	Belső bizonylat - garancia	Szerviz		Munkalap munkadíj, Munkalap anyag
2014.01.09.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2014.01.06.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.11.21.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap munkadíj, Munkalap anyag
2013.10.17.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.10.03.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.09.09.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.08.06.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.07.24.	Belső bizonylat - garancia	Szerviz		Munkalap munkadíj, Munkalap anyag
2013.07.22.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.07.18.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag
2013.06.24.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.06.20.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.05.29.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj
2013.05.23.	Számla - Munkalap	Szerviz		Munkalap anyag, Munkalap munkadíj

1 / 267

<F10> Új hívás gombra való kattintással indítható az ügyintézés.

Ha az ügyfél több híváslistában is érintett, mindet ki lehet tölteni a felületen az előzőleg megadott válaszparaméterek alapján. A későbbiekben az adott válaszok minden ügyfélmegkereséskor meg fognak jelenni. A válasz mentése után ha az ügyfél nem szerepel már egy betöltött híváslistán sem, eltűnik az érintett ügyfelek listájáról. Az előszűrő segítségével még meg lehet tekinteni. Az adott válaszok a későbbiekben nem módosíthatók, de lehetőség van ugyanarra a híváslistára több választ is adni.

CRM Call Center - Új hívás

Zöldkártya Zöldkártya Autót eladta
 Megcsinálta már Nálunk
 Időpontot kér Nem nálunk
 Téves szám Délelőtt
 Ne hívjuk többet Délután
Indok

Műszaki vizsga Műszaki vizsga Autót eladta
 Megcsinálta már Délelőtt
 Időpontot kér Délután

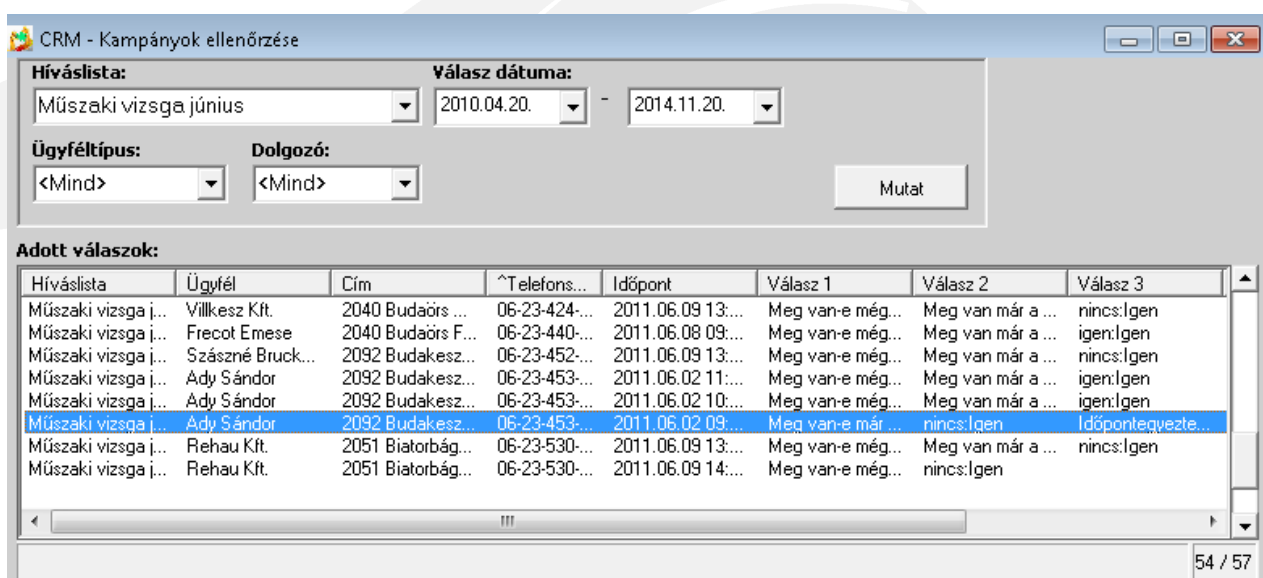
➤ Kampányok ellenőrzése

CRM / Kampányok ellenőrzése

A lekérdezésen a következő előszűrő feltételek adhatók meg:

- Híváslista (Mind, konkrét híváslista)
- Válasz időpontja
- Ügyféltípus (Mind, Magánszemély, Önkormányzat, Saját cég, Saját dolgozó, Vállalat / vállalkozás)
- Dolgozó (Mind, konkrét dolgozó)

A feltételek beállítása után a mutat gombbal tölthető fel a lista. Ezután a lista jobbklikkes menüjével lehetőség van további szűkítésre is.



Híváslista	Ügyfél	Cím	^Telefons...	Időpont	Válasz 1	Válasz 2	Válasz 3
Műszaki vizsga j...	Villkesz Kft.	2040 Budaörs ...	06-23-424-...	2011.06.09 13:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	nincs:Igen
Műszaki vizsga j...	Frecot Emese	2040 Budaörs F...	06-23-440-...	2011.06.08 09:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	igen:Igen
Műszaki vizsga j...	Szászné Bruck...	2092 Budakesz...	06-23-452-...	2011.06.09 13:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	nincs:Igen
Műszaki vizsga j...	Ady Sándor	2092 Budakesz...	06-23-453-...	2011.06.02 11:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	igen:Igen
Műszaki vizsga j...	Ady Sándor	2092 Budakesz...	06-23-453-...	2011.06.02 10:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	igen:Igen
Műszaki vizsga j...	Ady Sándor	2092 Budakesz...	06-23-453-...	2011.06.02 09:...	Meg van-e már ...	nincs:Igen	Időpontegyezte...
Műszaki vizsga j...	Rehau Kft.	2051 Biatorbág...	06-23-530-...	2011.06.09 13:...	Meg van-e még...	Meg van már a ...	nincs:Igen
Műszaki vizsga j...	Rehau Kft.	2051 Biatorbág...	06-23-530-...	2011.06.09 14:...	Meg van-e még...	nincs:Igen	

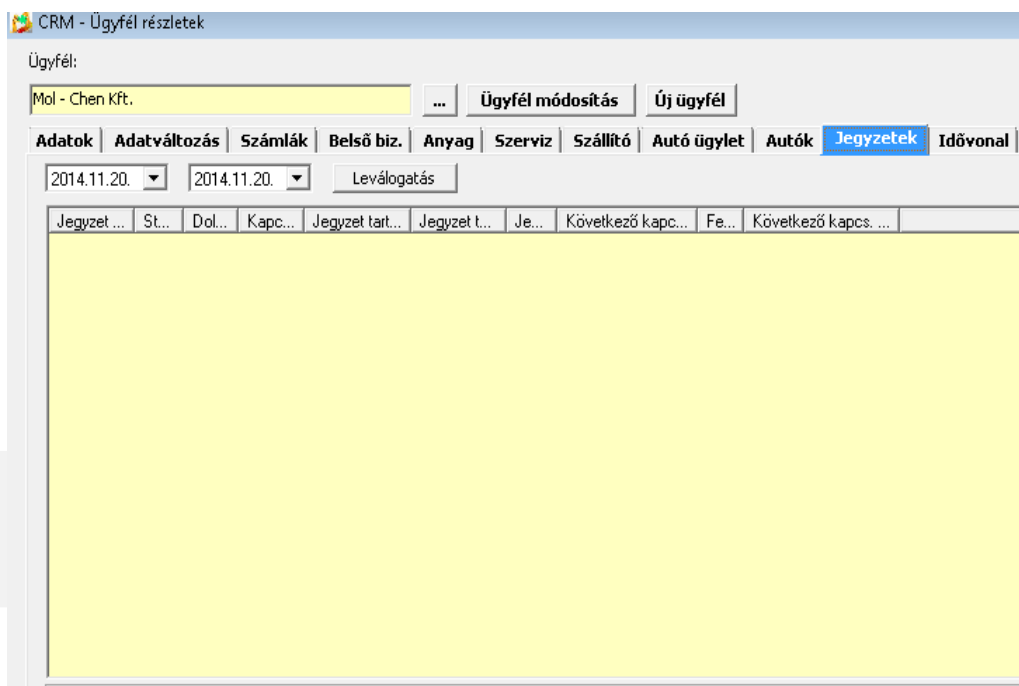
➤ Jegyzetek

Jegyzet rögzítésre akkor kerül sor, ha az ügyféllel kapcsolatba lépünk (a kampányt kivéve), vagy az ügyfél keres meg bennünket, mely a következő módon történhet:

- Telefon
- E-mail
- Fax
- Levél
- Személyes
- Egyéb

A rögzítés az ügyfél azonosításával kezdődik. Az ügyfél kiválasztható a már meglévő ügyféltörzsből, vagy felvihető a felületen. Ha a törzsből választottunk, az ügyfél nevének duplakattintással elérhető az ügyféltörzs képernyő.

Ha a beírt ügyfél név nem található az ügyféltörzsben, a program figyelmeztet: „Nem létező ügyfél!” Ha a bejelentkező ügyfelet szeretnénk az „éles” ügyféltörzsbe felvinni, a figyelmeztetés nyugtázása után a az „Ügyfél” mező melletti „Új” feliratú gombra kattintva vihetjük fel az ügyfelet a DMS ügyfél törzsébe. Amennyiben a figyelmeztetés után folytatjuk az adatok rögzítését és végül kattintunk a „Mentés” gombon az ügyfél csak a CRM ügyféltörzsben lesz elérhető, mindaddig, míg éles ügyfélle nem válik. A CRM ügyfelek listája a CRM modul törzsadatok menüpontjában szűrhető le. Itt ha módosítunk egy CRM ügyfelet, a program megkérdezi, hogy kívánjuk-e az éles adatbázisba áttenni. Ha igen, akkor ez a kötelező mezők kitöltésével és mentéssel megtehető, ellenkező esetben egy egyszerűsített törzset lehet módosítani. A CRM ügyfeleknek nem készíthető munkalap, számla, stb.!



Az ügyfél beazonosítása után az ügyfél részletes adatai, tevékenységei az egyes ablakfülek alatt lekérhetők:

- Ügyfél adatai
- Adatváltozás: Az ügyfél adataiban bekövetkezett adatváltozás időrendben; **mely adata mikor miről mire változott és ki változtatta.**
- Számlák : Ügyfél számlái dátum csökkenő sorrendben; **Mikor milyen típusú, milyen értékű számla készült, annak részletes tartalma.**
- Belső bizonylat: Ha készült belső bizonylat az ügyfélre, ez részletesen megnézhető
- Anyag: Az ügyfél anyagvásárlásai, szervizeléskor felhasznált anyagok tételeken
- Szerviz: Ügyféllel és autóival kapcsolatos szerviz tevékenységek
- Szállító: Ha az ügyfél beszállító partner, akkor mint a szállítással kapcsolatos adatok; bizonylatok, anyagok, stb.
- Autó ügyletek: Ügyfél autó ügyletei: kiadott árajánlatok, autó vásárlásai
- Autók: Ügyfél autóinak adatai, autós számlái

- Jegyzetek: Ügyfélhez rögzített jegyzetek áttekintési lehetősége kronológiai sorrendben: Itt megtekinthető, hogy melyik munkatársunk mikor milyen ügyben kontaktált az ügyféllel, mi volt a párbeszédük tartalma.
- Idővonal: Az összes fenti tevékenység kronológiai sorrendben az ügyfél idővonalán.

A jegyzet rögzítése az alábbi ablakban történik:

Jegyzet - Mol - Chen Kft.

Kapcsolat felvétel

Kimenő: Válasszon

Tartalma: Új gépkocsi ajánlat

Tárgya: Gépkocsi árajánlat

Ideje: 2014.11.20. 12:30:00

Az ügyfélnek Opel Corsa Árajánlat készült a U0003-as sorszám alatt.

Következő kapcsolat

Kimenő: Telefon

Tartalma: Új gépkocsi ajánlat

Ideje: 2014.11.20. 12:30:00

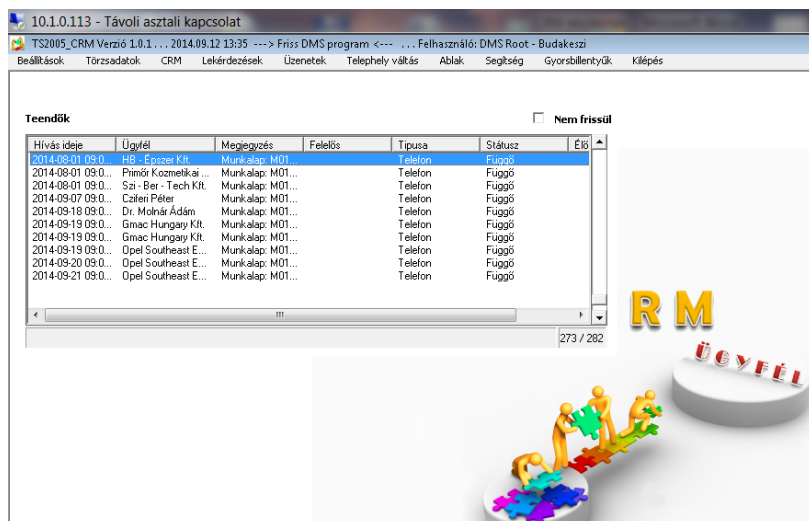
Felelős: DMS Root

Paraméter Mentés

Megjegyzés:

- 1.) A CRM – modul hatóköre kiterjed a Kereskedés, valamint a Szerviz-Raktár modulokra is, melynek eredményeképp a fenti részletes ügyfél adatok elérhetők ezekben a modulokban is, nem kell külön a CRM modult elindítani. Ha a dolgozónak van megfelelő jogosultsága, akkor bármelyik modulban az ügyfél törzs adatok lekérdezése/karbantartása funkció alatt akár jegyzetet is rögzíthet az ügyfélhez.

Természetesen a CRM feladatlista mindhárom modul kezdőlapján a teendők – ablakban látható, ahonnan a dolgozó végre tudja hajtani az ügyféllel való kontaktus feladatot.



10.1.0.113 - Távoli asztali kapcsolat

TS2005_CRM Verzió 1.0.1... 2014.09.12 13:35 ---> Friss DMS program <--- ... Felhasználó: DMS Root - Budakeszi

Beállítások Törzsadatok CRM Lekérdezések Üzenetek Telephely váltás Ablak Segítség Gyorsbillentyűk Kilépés

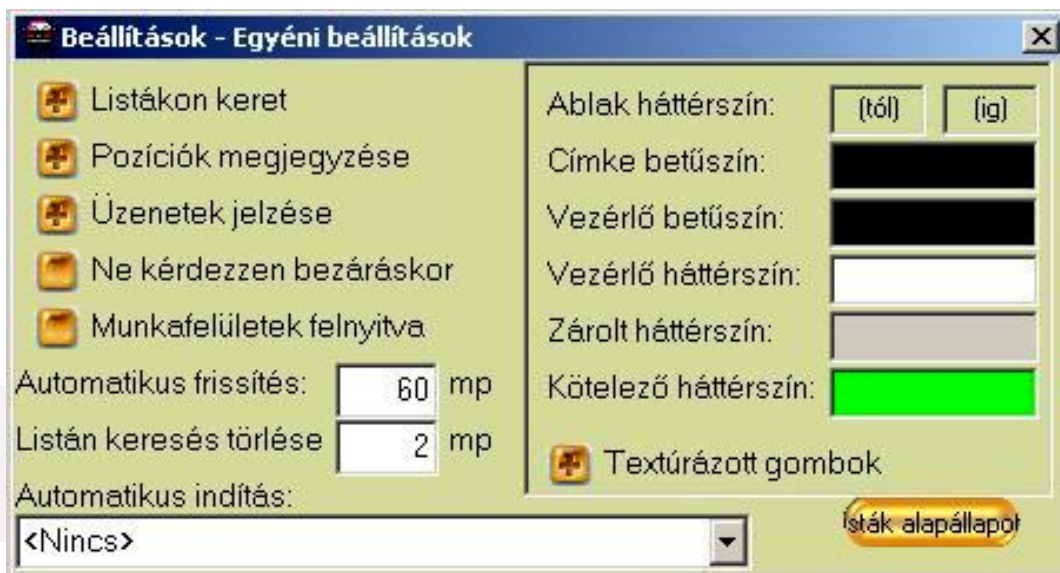
Teendők Nem frissül

Hívás ideje	Ügyfél	Megjegyzés	Felelős	Típusa	Státusz	ÉB
2014-08-01 09:00	HB - Epczer Kft.	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-08-01 09:00	Primőr Kozmetikai ...	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-08-01 09:00	Szi - Ber - Tech Kft.	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-07 09:00	Czifra Péter	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-19 09:00	Dr. Molnár Adám	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-19 09:00	Gmac Hungary Kft.	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-19 09:00	Gmac Hungary Kft.	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-19 09:00	Opel Southeast E...	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-20 09:00	Opel Southeast E...	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	
2014-09-21 09:00	Opel Southeast E...	Munkalap: M01...		Telefon	Függő	

273 / 282

RM ÜGYFÉL

A lista frissítésének gyakorisága a Törzsadatok / Egyéni beállítások / Automatikus frissítés mezőnél állítható be. Ennek az átállítása a többi lista frissítési gyakoriságát is módosítja. Az alapbeállítás 60 másodperc.

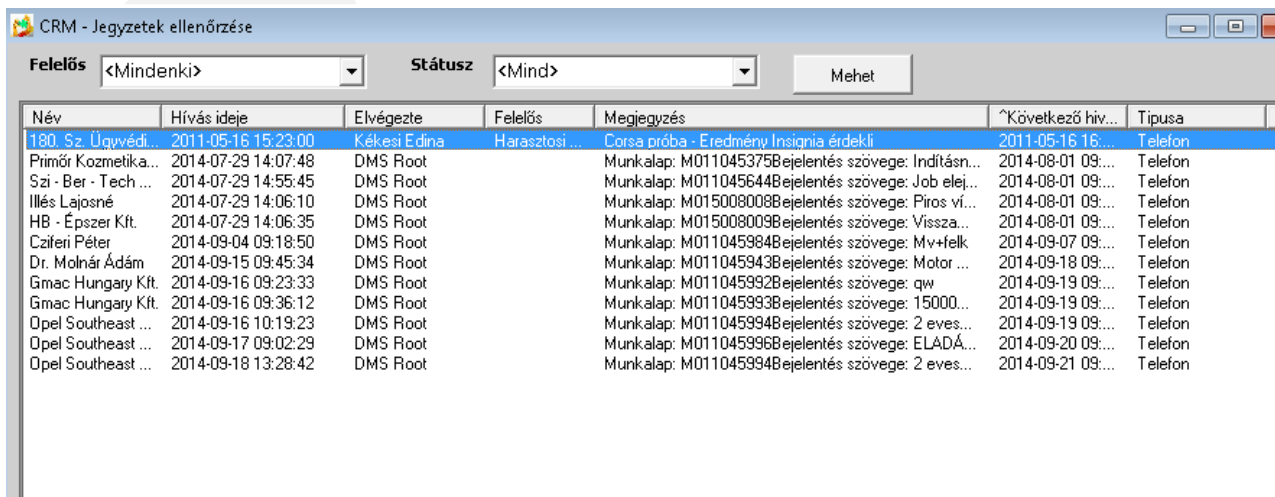


2.) A kereskedés-modul látogatási napló formátuma ugyancsak jegyzet úrlapra változik.

Az „Új látogatás” nyomógombra kattintva, rögzíthetünk új látogatást, demo vezetést — akár régebbi, még élő ügyleteihez is — vagy , indíthatunk új ügyletet.

➤ Jegyzetek ellenőrzése

A menüpontnál leválogathatók felelősként és státuszoként (Függő, elvégezve, törölt, mind) a teendők. A listán jogosultsággal a függő feladatokat elvégzetté tehetjük, ekkor lekerülnek az adott felhasználó teendő listájáról is.



The screenshot shows a window titled 'CRM - Jegyzetek ellenőrzése'. It has a header with 'Felelős' (Mindenki) and 'Státusz' (Mind) dropdowns, and a 'Mehet' button. Below is a table with the following data:

Név	Hívás ideje	Elvégezte	Felelős	Megjegyzés	^Következő hív...	Típusa
180 Sz. Ügqvédi...	2011-05-16 15:23:00	Kékesi Edina	Harasztosi ...	Corsa próba - Eredmény Insignia érdekli	2011-05-16 16:...	Telefon
Primőr Kozmetika...	2014-07-29 14:07:48	DMS Root		Munkalap: M011045375B Bejelentés szövege: Indításn...	2014-08-01 09:...	Telefon
Szi - Ber - Tech ...	2014-07-29 14:55:45	DMS Root		Munkalap: M011045644B Bejelentés szövege: Job elej...	2014-08-01 09:...	Telefon
Illés Lajosné	2014-07-29 14:06:10	DMS Root		Munkalap: M015008008B Bejelentés szövege: Piros ví...	2014-08-01 09:...	Telefon
HB - Épszer Kft.	2014-07-29 14:06:35	DMS Root		Munkalap: M015008009B Bejelentés szövege: Vissza...	2014-08-01 09:...	Telefon
Cziferi Péter	2014-09-04 09:18:50	DMS Root		Munkalap: M011045984B Bejelentés szövege: Mv+felk	2014-09-07 09:...	Telefon
Dr. Molnár Ádám	2014-09-15 09:45:34	DMS Root		Munkalap: M011045934B Bejelentés szövege: Motor ...	2014-09-18 09:...	Telefon
Gmac Hungary Kft.	2014-09-16 09:23:33	DMS Root		Munkalap: M011045992B Bejelentés szövege: qw	2014-09-19 09:...	Telefon
Gmac Hungary Kft.	2014-09-16 09:36:12	DMS Root		Munkalap: M011045993B Bejelentés szövege: 15000...	2014-09-19 09:...	Telefon
Opel Southeast ...	2014-09-16 10:19:23	DMS Root		Munkalap: M011045994B Bejelentés szövege: 2 éves...	2014-09-19 09:...	Telefon
Opel Southeast ...	2014-09-17 09:02:29	DMS Root		Munkalap: M011045996B Bejelentés szövege: ELADÁ...	2014-09-20 09:...	Telefon
Opel Southeast ...	2014-09-18 13:28:42	DMS Root		Munkalap: M011045994B Bejelentés szövege: 2 éves...	2014-09-21 09:...	Telefon

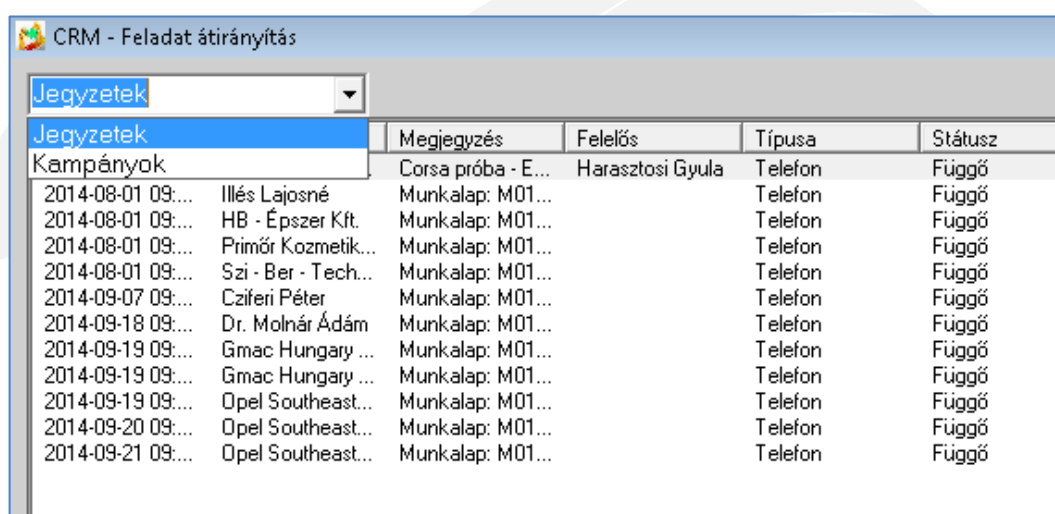
➤ Feladat átirányítás

Ennek a funkciónak két szerepe van:

- 1.) A dolgozóra kiosztott feladat átdelegálása egy másik dolgozóra.
- 2.) Ellenőrzési szerep, hogy jelenleg hány elvégzetlen feladata van a dolgozónak egy megadott határidő intervallumon belül: ennek birtokában dönthetünk például, hogy elmehet –e a dolgozó szabadságra, vagy átdelegáljuk másnak a még elvégzetlen feladatait.

Előválasztóban leszűrhetjük, hogy milyen típusú feladatot szeretnénk átirányítani.

További szűrések a fenti kritériumok szerint a jobb egérgombbal megnyíló menü segítségével.



Jegyzetek	Megjegyzés	Felelős	Típusa	Státusz
Kampányok	Corsa próba - E...	Harasztosi Gyula	Telefon	Függő
2014-08-01 09:...	Illés Lajosné	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-08-01 09:...	HB - Épszer Kft.	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-08-01 09:...	Primőr Kozmetik...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-08-01 09:...	Szi - Ber - Tech...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-07 09:...	Cziferi Péter	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-18 09:...	Dr. Molnár Ádám	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-19 09:...	Gmac Hungary ...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-19 09:...	Gmac Hungary ...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-19 09:...	Opel Southeast...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-20 09:...	Opel Southeast...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő
2014-09-21 09:...	Opel Southeast...	Munkalap: M01...	Telefon	Függő

Előválasztóban leszűrhetjük, hogy milyen típusú feladatot szeretnénk átirányítani.

➤ Adat importálás

Törzsadatok / Adat importálás

A CRM modulban lehetőségünk van külső ügyfél adatbázis importálására a DMS-be. Az importált ügyfelek CRM ügyfelekként kerülnek be az adatbázisba, így amíg élessé nem tesszük őket, a DMS többi moduljában nem érhetők el!

- Meg kell adni az importálandó csv fájlt (Kiterjesztés txt, vagy csv).
- Ki kell választani, hogy van-e fejléce a fájlnak (ha igen, akkor a program konverziókor nem veszi figyelembe a megadott fájl első sorát)
- Ki kell választani a megadott csv fájl szeparátor karakterét, ha nincs az előre felsoroltak közt, megadhatjuk mi is.
- Beolvas gomb. Ekkor a program beolvassa a csv fájl első 10 sorát ellenőrzésképp. Amennyiben megadtuk, hogy fejlécet is tartalmaz, a táblázat fejlécét a csv fájl első sorából tölti fel. Ha nincs fejléce a csv fájlnak, a táblázatban Oszlop1, Oszlop2, stb... lesz a fejléc. Maximum 50 oszlopot lehet beolvasni, amennyiben a fájl ennél több oszlopot tartalmaz, a felesleges oszlopokat (pl. excel segítségével) törölni kell a fájlból.
- A Beolvasás után a jobb oldali legördülő listákban ki kell választani, hogy a táblázat mely oszlopában található a név, irsz., város, stb...
- Az import gomb megnyomásával a DMS-be bekerülnek az új CRM ügyfelek. Az importálás folyamata egy folyamatjelzőn látszik és a program üzenettel figyelmeztet, ha elkészült. Ha újra rákattintunk az import gombra, a program újra beimportálja az ügyfeleket, így duplán szerepelnek majd a DMS-ben!
Az így bekerült ügyfelek CRM ügyfelek lesznek.

Törzsadatok - Külső adat importálás

Fájl: E:_dms2_ _crm\ügyfelek.txt

Fejléc

Szeparátor

Tab Vessző(,) Pontosvessző(,.)

Pipe (|) Egyéb

Oszlop 01	Oszlop 02	Oszlop 03	Oszlop 04	Oszlop 05
Kiss János	1212	20-1212121	Alma u. 12	
Nagy Béla	3333	30-3232321	Vágó u. 34	
Kovács Áttila	4343	702222222	Kiss u. 14 fsz. 2	
Boros Lajos	1217	204453456	Hősök Fasora 50	
Vágó Tibor	3300	706677887	Budaörsi u. 43	
Nagy Máté	7700	203452345	Deák tér 2	
Jakab Károly	9000	206677887	Kossuth 41	

Oszlop 01: Név
 Oszlop 02: Irányítószám
 <Nem veszi figyelembe>: Város
 Oszlop 04: Utca/házzám
 Oszlop 02: Postacím Irsz.
 <Nem veszi figyelembe>: Város
 Oszlop 04: Utca/házzám
 Oszlop 03: Mobiltelefon
 <Nem veszi figyelembe>: Telefon
 <Nem veszi figyelembe>: Fax
 <Nem veszi figyelembe>: E-mail

A beimportált ügyfelekhez ezután a **Kampányok összeállítása** menüpont alatt kiértékelhetők, kezelhetők, illetve áttemelhetők az éles ügyfelek közé is.

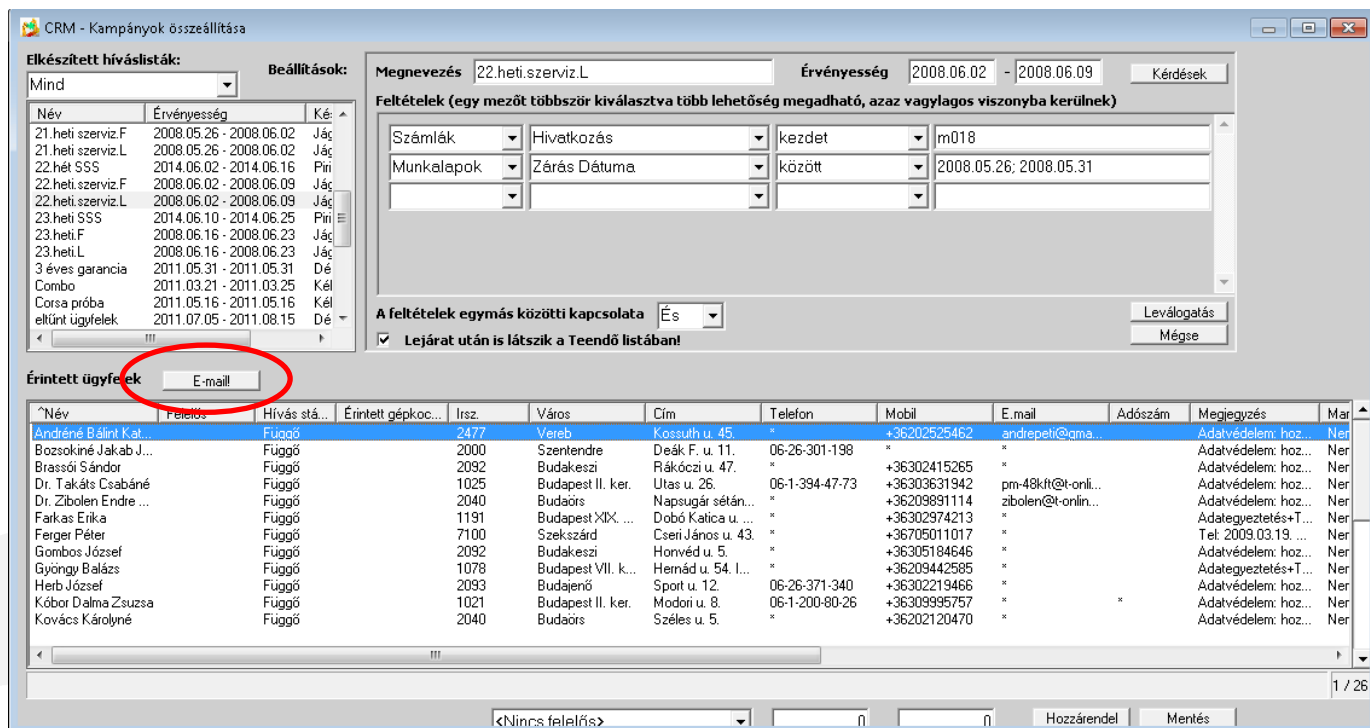
Ügyféltörzsben a CRM ügyfelek élessé tehetők dupla kattintással. Ekkor a szokásos ügyféltörzs karbantartás ablak nyílik meg. A CRM ügyfélnek számla nem készíthető, munkalap sem.

➤ **Csoportos E mail, (SMS) küldési lehetőség:**

Ez a funkció a **Kampányokhoz** kapcsolódik szervesen.

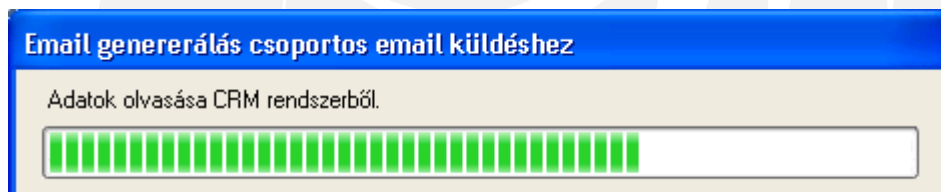
A **CRM** menüpont **Kampányok összeállítása** – al menüben az **elkészített híváslisták** – ablak alatt elhelyeztünk egy E-mail- funkció gombot.

Az **elkészített híváslisták** – listaablakból tetszőlegesen kiválasztott híváslistára kattintva, majd az **E-mail** gombra klikkelve a híváslistában szereplő ügyfelek számára csoportos E-mail küldhető.



Az E-mail küldések listaablakkal nyomon követhetjük, hogy egy kiválasztott híváslista ügyfeleinek küldtünk –e és mikor csoportos E-mailt.

Az E-mail gombra kattintva a rendszer megkezdi az érintett ügyfeladatok előkészítését.

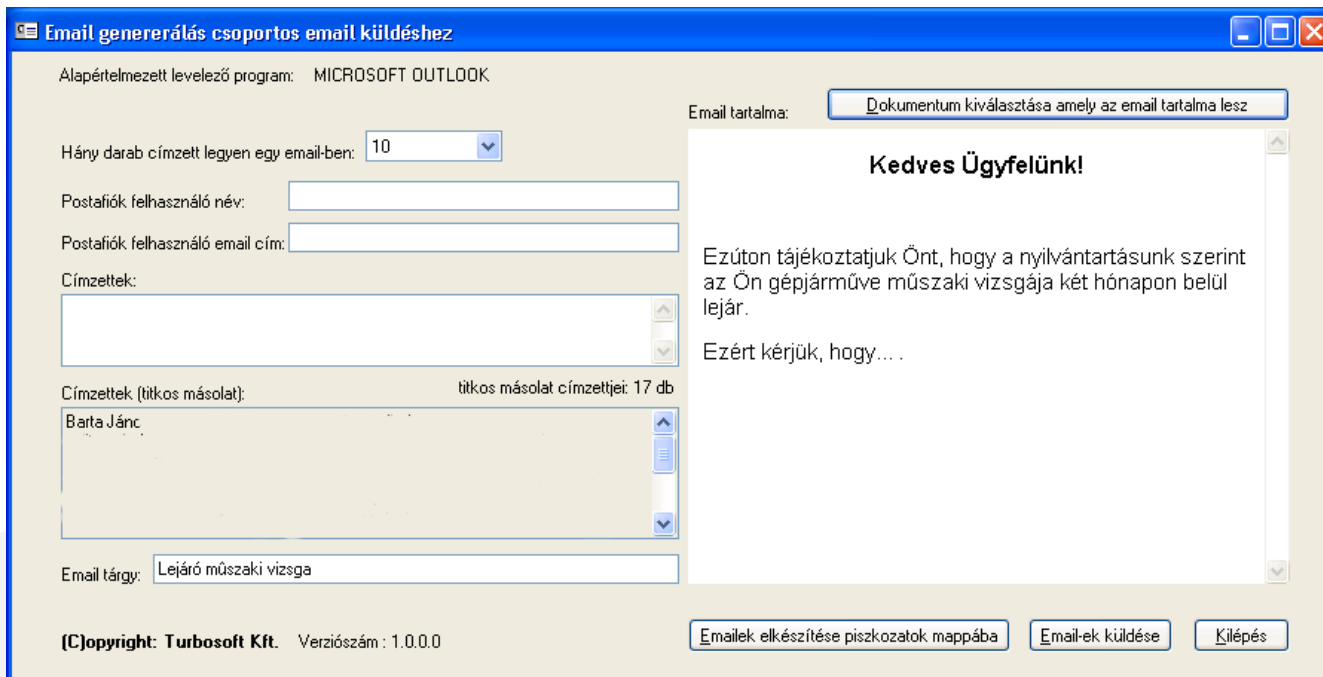


A felhasználó postafiókját használja a program levelezéshez. A program úgy kézbesíti a leveleket, hogy a levelek fejlécében a feladó és a címzett a program felhasználó, az érintett ügyfelek pedig a titkos másolat – címzett mezőbe kerülnek. Így az ügyfelek nem láthatják, hogy kik szerepelnek a címzett listában.

Beállítható, hogy hány darab címzett legyen egy e-mail-ben: Egyes spam szűrők ha a levelekben szereplő címzettek darabszáma meghalad egy bizonyos darabszámot, akkor lánclevélnek, avagy spam-nek értékeli. Ezt elkerülve állíthatunk be egy optimális címzett darabszám értéket egy levélen belül.

A postafiók felhasználó név és felhasználó e_mail kitöltésre kerül a program által, ha van a felhasználó gépén alapértelmezett levelező rendszer (Outlook, Outlook Express) telepítve.

A kiküldésre kerülő E-mail tárgy mezőjében a CRM-ben megadott híváslista elnevezése fog szerepelni.



előzetesen egy Word – szerkesztőben elkészíthetjük (.doc kiterjesztés), melyet annak elmentése után megnyithatunk- hozzáfűzhetünk az E-mail generálásakor a fenti párbeszédablak jobb felső sorában található funkciógombbal.

Jobb oldalon alul három további funkciógombot látunk:

Az első a kiküldendő e-maileket a program felhasználó levelezőjének piszkozat – mappájába helyezi, ahonnan a küldendő e-mailek kiküldését a felhasználóra bízuk, azaz kézzel kell onnan továbbküldenie a leveleket a partnerei számára. Ez a funkció akkor javasolt, ha még egy utolsó ellenőrzést és áttekintést szeretnénk végezni a levelekben.

A második gomb lenyomásakor a rendszer közvetlenül kiküldi az E-maileket a címzetteknek, melyből egy példányt a programfelhasználó is megkap.

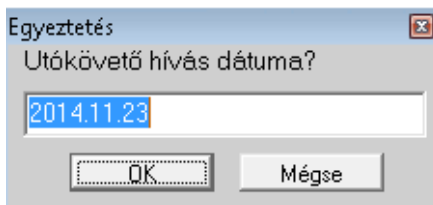
A harmadik gomb- kilépéssel megszakíthatjuk az E-mail küldés folyamatát.

Csoportos SMS küldésének megvalósításához szükség van egy úgynevezett SMS küldő szerverre, vagy szolgáltatóra. A rendszerből kiexportálható az alaplista, melynek felhasználásával SMS küldhető, amennyiben a hardver jellegű feltételek rendelkezésre állnak.

➤ Szerviz utánpótlás

A DMS Szerviz-Raktár modulban az elvégzett gépjármű javítási feladat befejezésekor a munkalap lezárásra kerül.

A munkalap lezárásakor a rendszer egy úgynevezett utókövető párbeszédablakot nyit meg.



Dátumként a lezárás napja + 3 napot ad meg, mely átírható. Az alapérték beállítható a DMS paramétertáblában.

Az itt megadott dátum lesz az a határidő, amikor az ügyfelet fel kell hívni szerviz után követés céljából. Ez a feladat automatikusan generálódik a rendszerben, és a telephelyi beállításokban megadott dolgozó nevére fog az ügyfél után követési feladat delegálódni, akinek a teendők listaablakában meg fog jelenni, mint elvégzendő feladat.

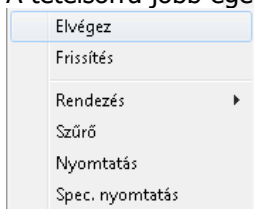
Megjegyzés: Ha nincs kitöltve a telephelyi beállításokban dolgozó, akkor minden CRM-ben érintett dolgozónak ott lesz a teendő ablakában a feladat, amíg valaki el nem végzi.

Az ilyen jellegű teendő így néz ki:

Teendők Nem fri

Hívás ideje	Ügyfél	Megjegyzés	Felelős
2014-06-10 - 201...	Lukácsy Krisztina	23.heti SSS	
2014-08-01 09:0...	Illés Lajosné	Munkalap: M015008008Bejelentés szövege: Piros vízhőfok jelző vilá...	
2014-08-01 09:0...	HB - Épszer Kft.	Munkalap: M015008009Bejelentés szövege: Visszahívási akció: 14-...	
2014-08-01 09:0...	Primőr Kozmetik...	Munkalap: M011045375Bejelentés szövege: Indításnál kattogó-kopo...	
2014-08-01 09:0...	Szi - Ber - Tech...	Munkalap: M011045644Bejelentés szövege: Job eleje nyikorog: 150...	
2014-09-07 09:0...	Cziferi Péter	Munkalap: M011045984Bejelentés szövege: Mv+felk	
2014-09-18 09:0...	Dr. Molnár Ádám	Munkalap: M011045943Bejelentés szövege: Motor rángat.	
2014-09-19 09:0...	Gmac Hungary ...	Munkalap: M011045992Bejelentés szövege: qw	
2014-09-19 09:0...	Gmac Hungary ...	Munkalap: M011045993Bejelentés szövege: 150000 revizio	
2014-09-19 09:0...	Opel Southeast...	Munkalap: M011045994Bejelentés szövege: 2 éves revizio	
2014-09-20 09:0...	Opel Southeast...	Munkalap: M011045996Bejelentés szövege: ELADÁS ELŐTTI ÁTVI...	

A tételsorra jobb egérgombbal megnyíló menüből kiválasztjuk az „Elvégez” parancsot:



majd a megnyíló listaablakban láthatjuk, hogy milyen tevékenységet végeztünk az ügyfél autóján.

Ügyfél: Illés Lajosné Ügyfél módosít

Adatok | Adatváltozás | Számlák | Belső biz. | Anyag | Szerviz | Sz

2014.07.29. | 2014.08.01. | Leválogatás

Jegyzet ideje	Stát...	Dolgozó	Kapcsolat	Jegyzet tart
2014.07.29. 14:06:10	Függő	DMS R...	Bejövő Személyes	Szerviz utó

Jegyzet ideje : 2014.07.29. 14:06:10

Státusz : Függő

Dolgozó : DMS Root

Kapcsolat : Bejövő Személyes

Jegyzet tartalom : Szerviz utókövetés

Jegyzet tárgya : MMN739, Opel Antara

Következő kapcsolat :

Felelős :

Következő kapcs. ideje : 2014-08-01 09:00:00

Jegyzet - Illés Lajosné

Kapcsolat felvétel

Bejövő: Személyes

Tartalma: Szerviz utókövetés

Tárgya: MMN739, Opel Antara

Ideje: 2014.07.29. 14:06:10

Munkalap: M015008008
Bejelentés szövege: Piros vízhőfok jelző világitott, víz "felforrt", vész-üzemmód
ASSISTANCE által autóméntővel beszállítva

Következő kapcsolat

Kimenő: Telefon

Tartalma: Szerviz utókövetés

Ideje: 2014.08.01. 9:00:00

Felelős: DMS Root

Paraméter Új jegyzet Mentés

Ennek segítségével ki tudjuk kérdezni az ügyfelet, és a kapott információkat beírni a jegyzet ablakba. Mentés gombbal elintéztnek jelöli a rendszer a feladatot.

Függelék:

Felhasználók által összeállított kampány példák ügyfelek szűrésére:

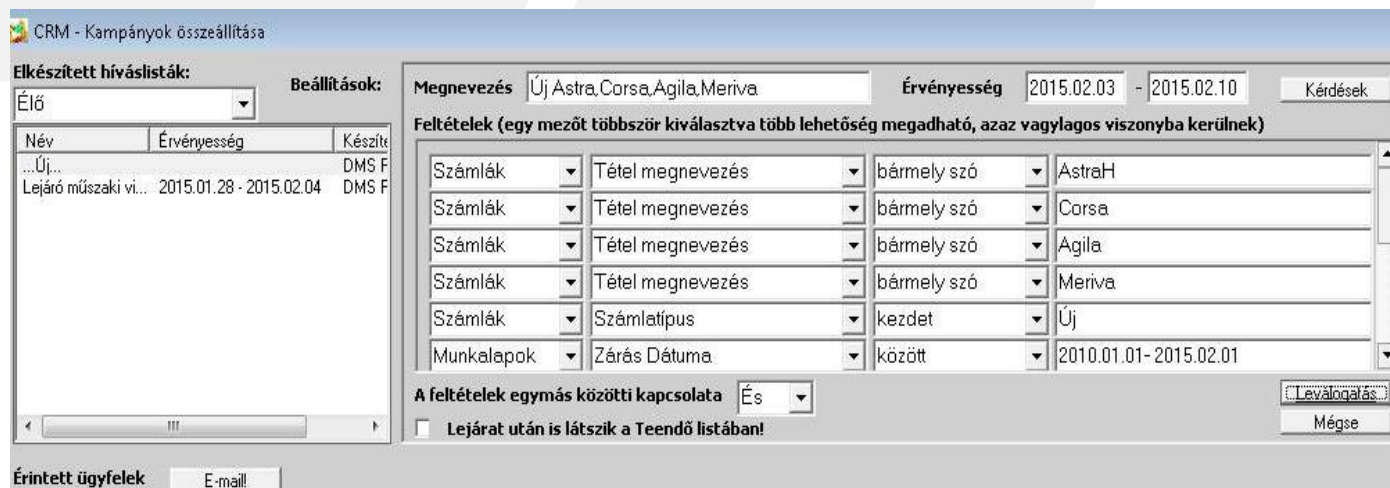
1.) Azoknak az ügyfeleknek az adatait szeretném leszűrni akik:

Feltétel 1: 2010.01.01 és 2013.12.31 között vásároltak nálunk új autót mégpedig:

Feltétel 2: AstraH
Corsa
Agila
Meriva

Feltétel 3: 2010.01.01 és a mai nap között volt nyitott munkalapja az ügyfélnek

Megoldás:



CRM - Kampányok összeállítása

Elkészített híváslisták: É16

Beállítások: Megnevezés Új Astra,Corsa,Agila,Meriva Érvényesség 2015.02.03 - 2015.02.10 Kérdések

Feltételek (egy mezőt többször kiválasztva több lehetőség megadható, azaz vagylagos viszonyba kerülnek)

Számlák	Tétel megnevezés	bármely szó	AstraH
Számlák	Tétel megnevezés	bármely szó	Corsa
Számlák	Tétel megnevezés	bármely szó	Agila
Számlák	Tétel megnevezés	bármely szó	Meriva
Számlák	Számlatípus	kezdet	Új
Munkalapok	Zárás Dátuma	között	2010.01.01-2015.02.01

A feltételek egymás közötti kapcsolata És

Lejárat után is látszik a Teendő listában!

Leválogatás... Mégse

Érintett ügyfelek E-mail!

2.) Azoknak az ügyfeleknek az adataira van szükségünk, akik:

feltétel 1: 4 éve vettek nálunk Opel Corsát hitelre
Feltétel 2: mióta megvették a járművet voltak szervizben is
Feltétel 3: a szervizben hagytak legalább 50.000 ft-ot
Feltétel 4: magán személyek
Feltétel 5: Foglalkozásuk: orvosok.

Megoldás:

Megnevezés	Hiteles Corsa vásárlások	Érvényesség	2015.02.01 - 2015.12.31	Kérdések
Feltételek (egy mezőt többször kiválasztva több lehetőség megadható, azaz vaglyagos viszonyba kerülnek)				
Számlák	Tétel megnevezés	bármely szó	Corsa	
Számlák	Számlatípus	bármely szó	Új	
Számlák	Dátum	között	2010.01.01- 2010.12.31	
Munkalapok	Zárás Dátuma	nagyobb (>)	2010.10.01	
Járműügylet	Konstrukció	kezdet	Hitel	
Járműügylet	Konstrukció	kezdet	Lízing	