

CallCampaign Management System

**CallCAMP 2008**

**INTER-BIZ**, U SLUŽBE U INFORMATICI

V1.1

## **Upute za korištenje programa**

**Autorstvo/proizvođač:**

**Inter-biz**, Usluge u informatici – vl. Matija Mikac  
tel.: 098/680-847, fax: 042/203-596

**Službene web stranice:**

<http://callcamp.inter-biz.hr> - <http://www.inter-biz.hr>

**Varaždin, 2008.**

# UVOD I SADRŽAJ

Sustav CallCAMP 2008 je namijenjen korištenju u tvrtkama koje se bave organiziranjem telefonskih kampanja (marketing, ispitivanja i slično). Omogućava jednostavnu i brzu pripremu kampanja, evidentiranje ciljanih skupina (kupaca) i obradu izlaznih poziva. Agenti tvrtke obrađuju svoj posao pozivanjem dodijeljenih kupaca – svakih poziv daje neki rezultat koji se evidentira i kasnije statistički obrađuje.

Za korištenje sustava preporuča se Windows XP operacijski sustav. Omogućen je i mrežni višekorisnički rad.

<b>OSNOVE RADA SA PROGRAMOM</b>	<b>1</b>
Priprema programa za rad	2
Definiranje djelatnika	3
<b>EVIDENCIJA KLIJENATA</b>	<b>4</b>
Unos novog klijenta u evidenciju	4
Pregled i pretraživanje evidencije klijenata	4
<b>EVIDENCIJA KAMPANJA</b>	<b>6</b>
Podaci o klijentu i izrada nove kampanje	6
Definiranje mogućih rezultata kampanje	7
Unos korisnika u kampanju	8
Uvoz podataka iz XLS-a	9
Pregled i brza manipulacija korisnicima	10
Dodjela rednih brojeva korisnicima	11
Ručna dodjela korisnika djelatnicima i modifikacija postojeće dodjele	11
Automatska dodjela korisnika djelatnicima	12
Brza promjena dodjele korisnika djelatnicima	13
<b>OBRADA KAMPANJE</b>	<b>14</b>
Administratori i obrada kampanje	16
Filtriranje i pretraživanje podataka	17
Detaljni podaci o korisnicima	18
<b>REZULTATI KAMPANJE</b>	<b>19</b>
Izvoz podataka	20
Analiza obrađenih podataka	21
<b>RAZVOJ SUSTAVA</b>	<b>22</b>

## Osnove rada sa programom

Sustav **CallCAMP2008** je jednostavan za korištenje i novim korisnicima ne bi trebalo predstavljati problem prilagoditi se i započeti rad i korištenje svih ugrađenih funkcija. Osnovni prozor omogućava pokretanje svih funkcija programa, s tim da su najčešće korištene funkcije dostupne klikom na gumbе u središnjem dijelu ekrana (slika 1).



Slika 1: Osnovni prozor – izbornik i gumbi za glavne funkcije

Središnji dio prozora sadrži gumbе za brzo pokretanje najčešće korištenih funkcija. U desnom dijelu prozora dan je zbirni pregled stanja evidencije – broj klijenata i kampanja...

U gornjem dijelu je glavni izbornik iz kojeg se pozivaju sve funkcije programa.



Sustav je namijenjen radu u višekorisničkom okruženju – kod pokretanja programa djelatnik koji ga koristi se mora identificirati dodijeljenim korisničkim imenom i lozinkom (slika 2). Ovisno o tome da li djelatnik ima administratorske ovlasti, određene funkcije programa su isključene.

Kod prvog pokretanja programa obavezno se unose podaci za glavnog administratora jer u protivnom rad nije moguć.

Slika 2: Identifikacija djelatnika

## Priprema programa za rad

Osim već spomenutog definiranja glavnog administratora, kod prvog pokretanja se preporuča podesiti osnovne postavke programa. Da bi se to obavilo bira se stavka *Klijenti – Postavke* u glavnom izborniku. Omogućeno je definiranje podataka o tvrtki, te prilagodba ostalih postavki... U tabulatoru *Podaci o tvrtki – Naziv tvrtke* – unosi se tekst koji se ispisuje u zaglavlju glavnog prozora, te je moguće definirati ostale podatke o tvrtki. Pod *Pristup bazi* se podešavaju postavke za pristup bazi, te identifikacija računala (za slučaj korištenja sustava na više računala). Pod *Obrada kampanje* se definiraju postavke koje utječu na način obrade.

Slika 3: Postavke programa – podaci o tvrtki

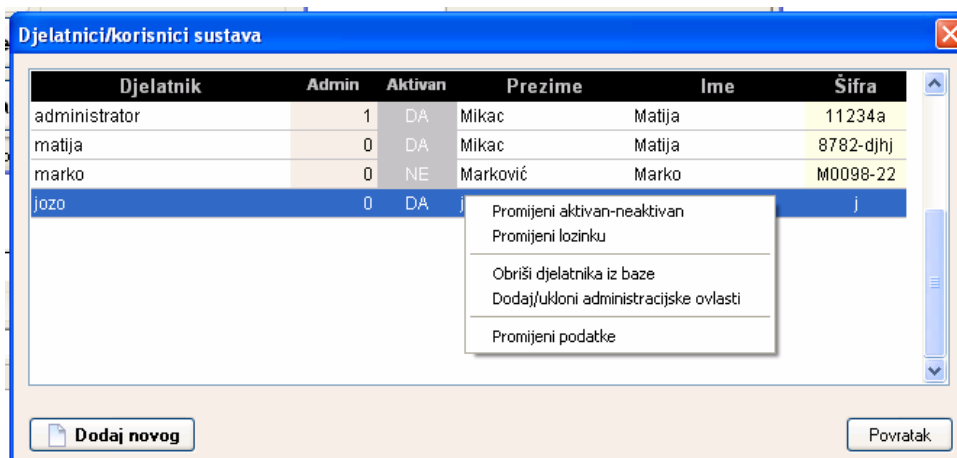
Slika 4: Postavke programa – obrada kampanje

Značenje pojedinih stavki vezano uz obradu kampanje:

- **prikazuj samo prvih \_\_ kupaca kod obrade** – omogućava ograničavanje prikaza (može ubrzati rad kad se radi o velikom broju korisnika u kampanji) u popisu korisnika kod obrade
- **odgoda – vrijeme “pomaka”** – postavka vremenskog pomaka za slučaj kad se kod obrade korisnika kao status poziva označi odgoda – incijalno postavljeno na 2 sata, moguće definiranje proizvoljnog broja minuta ili sati
- **automatska oznaka “završena obrada” kad se definira rezultat** – kod izbora bilo kog rezultata (osim specijalnih rezultata kod kojih je definirana automatska odgoda poziva) sustav poziva/obradu označava kao završenu
- **automatski označi odgodu kod zauzeća..** – automatski odgađa poziv ukoliko je definiran neki “neželjeni” status
- **kod prelaska na sljedećeg idi na popis neobrađenih** – prilikom obrade je omogućena sljedna obrada korisnika – nakon obrade jednog, program automatski prelazi na sljedećeg – ukoliko je ova opcija uključena program će prije prelaska na sljedećeg obnoviti popis i prijeći na sljedećeg neobrađenog korisnika, ukoliko je opcija isključena (incijalna postavka) program prelazi na sljedećeg korisnika u korištenom popisu (uvjet prikaza popisa tj. filter definira djelatnik koji obrađuje podatke)

## Definiranje djelatnika

Administrator ima dozvolu za unos novih djelatnika u sustav. Popis djelatnika je moguće aktivirati stavkom *Podaci – Djelatnici – Pregled i obrada* u glavnom izborniku. Slika 5 prikazuje sučelje za pregled – dan je popis djelatnika i osnovni podaci. Klikom na desnu tipku miša aktivira se padajući izbornik koji omogućava brze promjene aktivnosti djelatnika (aktivan/neaktivan), dodjeljivanje administratorskih ovlasti itd. Gumbom *Dodaj novog* je omogućeno dodavanje novih djelatnika.



Slika 5: Popis djelatnika

Prozor za definiranje novog djelatnika prikazuje slika 6. Za svakog djelatnika se obavezno unose korisničko ime (djelatnik) i lozinka, dok je unos ostalih podataka (ime, prezime, kontakt, šifra) neobavezan.

Novi djelatnik

Djelatnik:

Lozinka:

Potvrda lozinke:

Administratorske ovlasti

Neobvezni podaci:

Ime:

Prezime:

Kontakt:

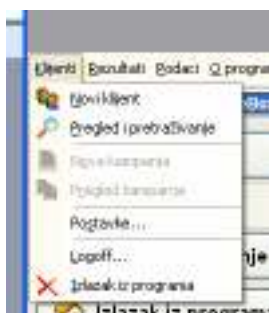
Šifra (alfa):

Šifra (num):

Otkazi Dodaj

Slika 6: Definiranje novog djelatnika

## Evidencija klijenata



Sustav se bazira na obradi telefonskih kampanja. Svaka kampanja vezana je uz nekog klijenta, pa je osnovni preduvjet za definiranje kampanje da se definira klijent... U glavnom prozoru se za rad s klijentima koristi izbornik *Klijenti*. Stavke tog izbornika su *Novi partner* i *Pregled i pretraživanje* (slika 7).

Slika 7: Izbornik za rad s evidencijom korisnika

Za svakog klijenta je moguće definirati proizvoljan (neograničen) broj kampanja...

### Unos novog klijenta u evidenciju

Izborom stavke *Novi klijent* pokreće se unos podataka o novom klijentu. Sučelje za unos prikazuje slika 8.

Slika 8: Unos podataka o novom klijentu/promjena podataka postojećeg klijenta

Za svakog klijenta se unose osnovni podaci – moguće je unos naziva, matičnog broja, telefonskog broja, kontakt podataka, adrese, grada, pošte, regije. Uz osnovne podatke, klijenta je moguće 'obožati' – dodijeliti mu neku boju, uz interni dogovor o značenju boja unutar tvrtke. Obavezan je unos naziva klijenta, te bar jednog od dodatnih podataka – adrese, telefonskog broja ili kontakta.

Neovisno o tim podacima vodi se i **evidencija napomena o klijentu** – moguće je unos proizvoljnog broja napomena – svaka napomena se veže uz datum – unos se provodi u donjem dijelu prozora. Po završetku unosa gumbom *Snimi promjene* snimaju se podaci o klijentu. U kasnijem radu moguće je dohvat i promjena podataka korištenjem identičnog sučelja!

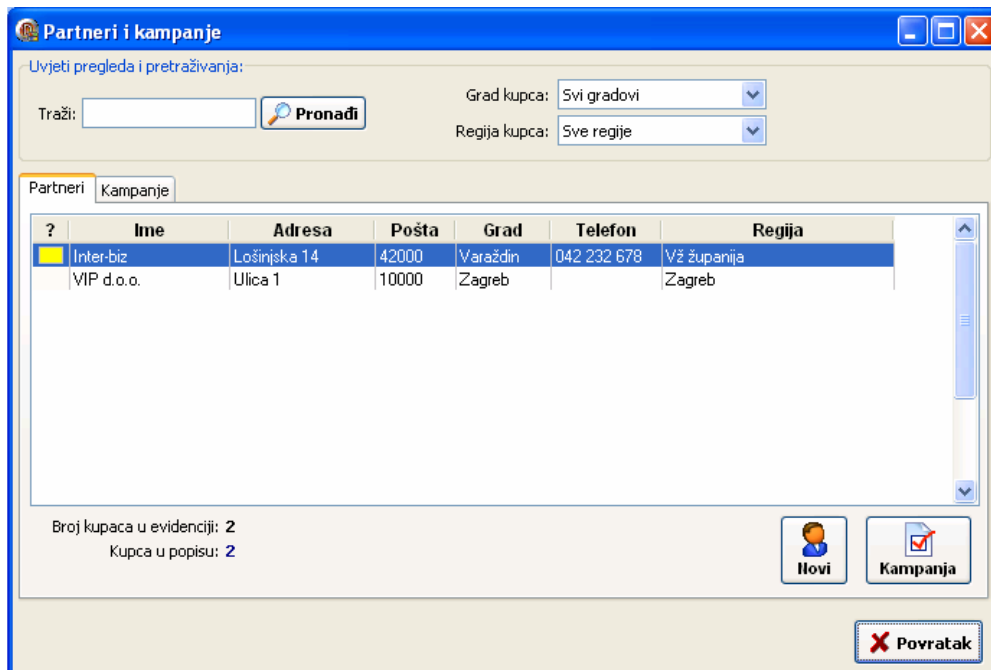
### Pregled i pretraživanje evidencije klijenata

Pretraživanje baze klijenata aktivira se stavkom *Pregled i pretraživanje* u glavnom izborniku programa. Prozor za pretraživanje prikazan je na slici 9.

U gornjem dijelu prozora nalazi se polje za unos (*Traži*). Kad se u polje unese traženi podatak i pritisne ENTER ili klikne na gumb *Pretraži* sustav u središnjem dijelu prozora ispisuje samo klijente čiji podaci sadržavaju traženi podatak.

Uz stavke *Grad kupca* i *Regija* je omogućen ograničavanje prikaza na klijente iz određenog grada i/ili regije.

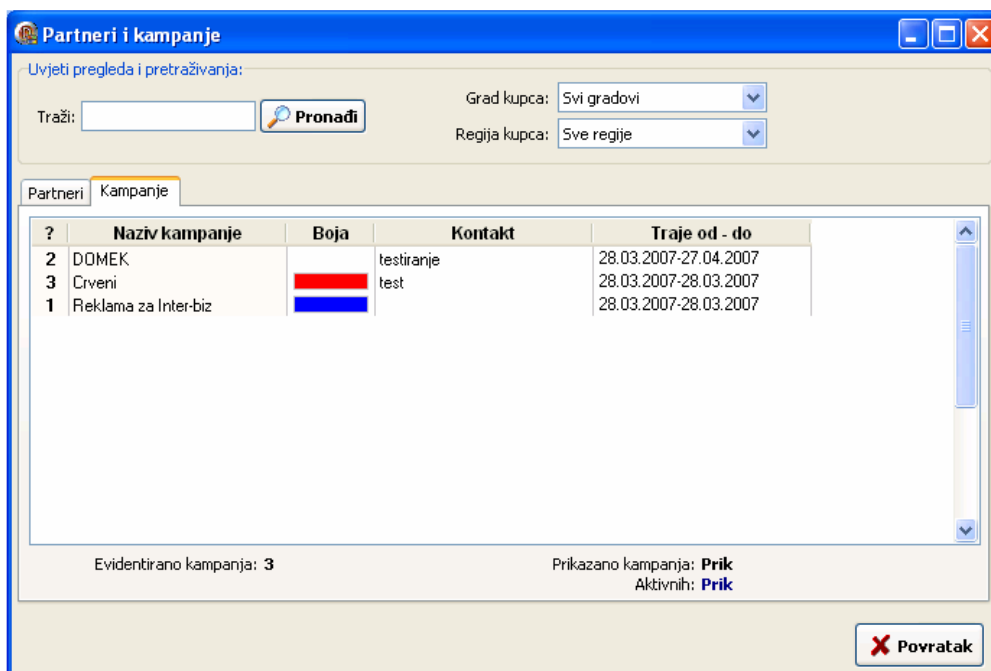
Za svakog klijenta kojeg korisnik označi u popisu u grupi *Kampanja* odmah su dostupni podaci o svim njegovim evidentiranim kampanjama (slika 10). Dodatne funkcije za rad dostupne su, kao i u većini pregleda u programu, klikom na desnu tipku miša iznad željenog kupca/retka u ponudenoj tablici. U donjem dijelu prozora moguće je brzo unijeti novog klijenta ili definirati novu kampanju za označenog, klikom na ponuđene gumbke.



Slika 9: Pregled i pretraživanje evidencije

Pomoćni padajući izbornik omogućava brzo pokretanje korisnih funkcija:

- *Pregled i promjena podataka* – daje pregled svih podataka o kupcu, uz mogućnost promjene (kao prozor na slici 8)
- *Promijeni boju* – brza promjena boje klijenta



Slika 10: Pregled i pretraživanje evidencije - podaci o kampanjama

## Evidencija kampanja

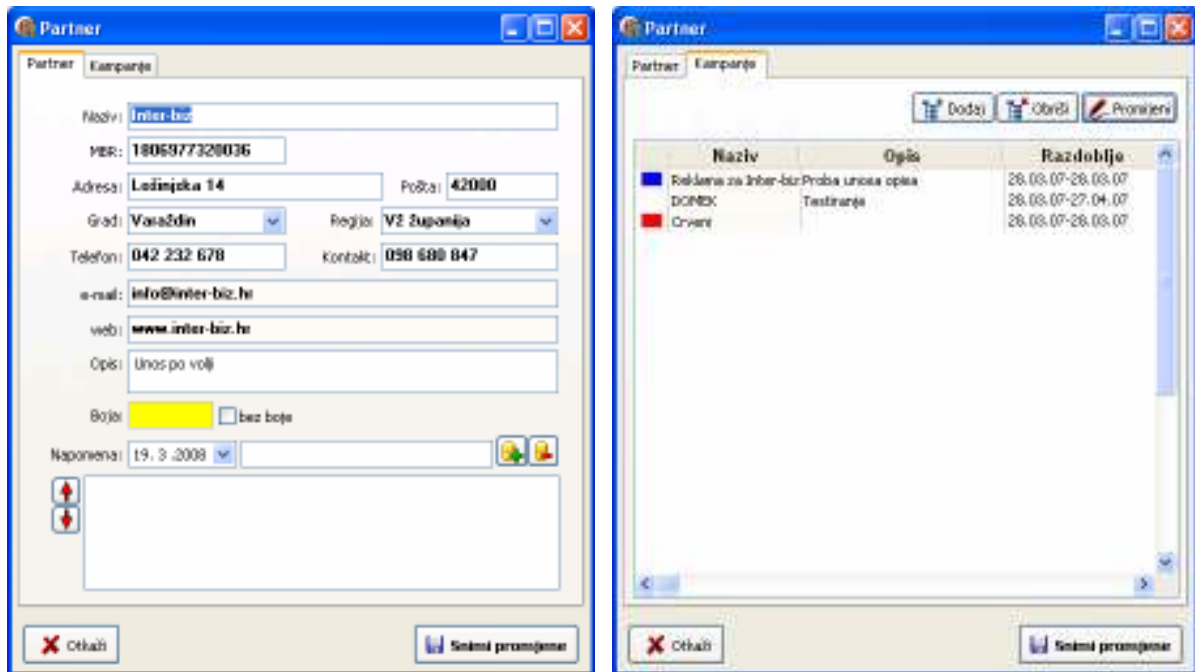
Za svakog klijenta je moguće definirati proizvoljan broj kampanja. Kampanje se otvaraju i obrađuju korištenjem standardnog prozora s podacima o klijentu (napomena – unos kampanje nije moguć sve dok se novog partnera ne evidentira). Npr. unos nove kampanje je moguć klikom na gumb *Kampanja* u prozoru prikazanom na slici 7 (donji dio prozora).

### Podaci o klijentu i izrada nove kampanje

U prozoru za pregled podataka uvijek je dan i popis kampanja tog klijenta. Gumbima *Dodaj*, *Obriši* i *Promijeni* je omogućena manipulacija kampanjama.

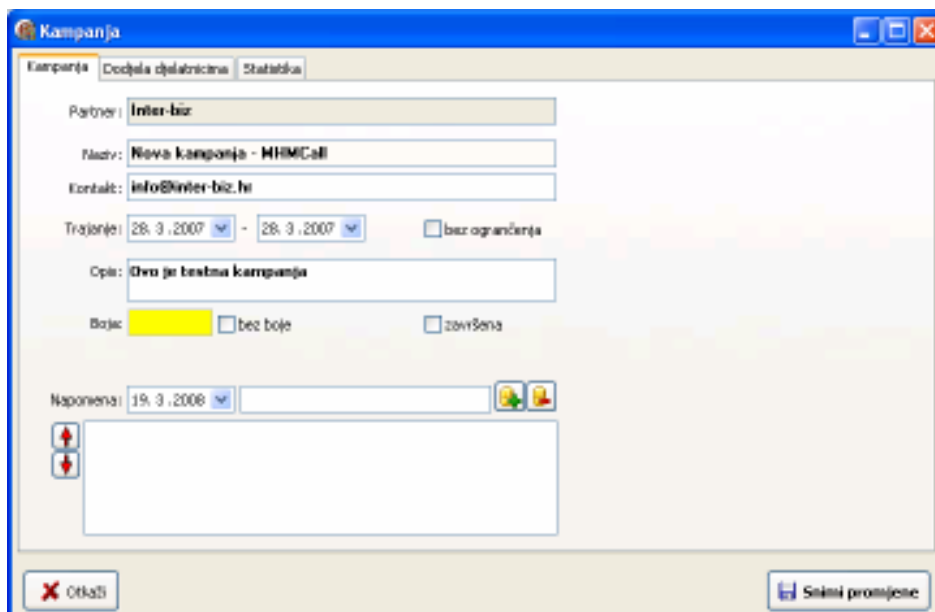
kompletnog poslovanja dostupni su svi podaci o evidencijama koje se vode – prozor je prikazan na slici 11. Osim podataka o otpremnicama, povratnicama i računima, moguće je provjeriti status stavki u najmu – pojedinačno prema otpremnicama/povratnicama i zbirno (status – koliko je brojčano opreme još u najmu tj. nevraćeno).

U gornjem dijelu prozora su kontrole za filtriranje prikaza – moguć je pregled poslovanja sa svim kupcima, određenim kupcima, samo određenim gradilištima kupaca, pregled poslovanja unutar zadanog vremenskog razdoblja.



Slika 11: Evidencija kampanja – prozor s podacima o partneru

Nova kampanja se izrađuje klikom na gumb *Dodaj* u gornjem dijelu prozora. Sučelje za unos podataka o kampanji prikazuje SL.



Slika 12: Podaci o kampanji – osnovno



Po unosu osnovnih podataka JE NUŽNO evidentirati kampanju gumbom *Snimi promjene*.

Naime, tek po evidentiranju osnovnih podataka o kampanji je moguće nastaviti rad i „izgradnju“ kampanje dodavanjem korisnika i dodjelom korisnika djelatnicima koji će raditi na kampanji.

Nakon što se evidentiraju ti podaci, ponovno se gumbom *Promijeni* (ili dvostrukim klikom miša iznad željene kampanje u popisu) ulazi u prozor za rad s kampanjom... U tom slučaju su vidljive grupe *Rezultati* i *Korisnici* (kao na sljedećoj slici).

Slika 13: Podaci o kampanji – grupe *Rezultati*, *Korisnici*, *Dodjela...*

### Definiranje mogućih rezultata kampanje

U grupi *Rezultati* (slika 14) se mogu definirati mogući rezultati kampanje – za svaki rezultat se unosi opis, redni broj (određuje redoslijed ponuđenih rezultata kod obrade kampanje), da li se određeni rezultat drži pozitivnim, negativnim ili neutralnim, te da li je dozvoljeno odabrati više rezultata ili se radi o jedinstvenom rezultatu.

Opis	R.br.	Vidljivo	?	O
Novi rezultat (2h)	1	1	+	+
Novi rezultat (2 dana)	1	1		+
Ne kupujem DOMEK	2	1		
Kupujem DOMEK	3	1	+	
Možda kupujemo	4	1	+	

Slika 14: Mogući rezultati kampanje - pregled

Sučelje za definiranje rezultata (pokreće se gumbom *Dodaj*, odnosno *Promijeni* u slučaju da se postojeći rezultat želi promijeniti).

Slika 15: Definiranje rezultata kampanje

Moguće je definirati "specijalni" rezultat koji će nakon izbora aktivirati automatsku odgodu poziva – da bi se definirao takav rezultat dovoljno je označiti kvačicom postavku *Status-odgoda* i definirati vrijeme pomaka – to može biti proizvoljan broj minuta, sati ili dana.

### Unos korisnika u kampanju

Svaka kampanja se svodi na obradu rezultata poziva upućenih potencijalnim kupcima... Uobičajeno je da tvrtke partneri dostave popise kupaca, pa CallCAMP2008 omogućava brzi import podataka (XLS) i povezivanje podataka sa kampanjom.

Rad s evidencijom kupaca je omogućen grupom *Korisnici*, kao što prikazuje slika.

R.br.	Naziv korisnika	Grad	Telefon	Tvrtka
417	A-TOURS turistička agencija	Zagreb	6008666	A-TOURS b
2679	A.C.V. d.o.o.	Zagreb	6141581	A.C.V. d.o.
2279	A.E.Z. d.o.o.	Zagreb	6521900	A.E.Z. d.o.
310	AB PETROL d.o.o.	Prigorje Brdoveč	3398066	AB PETROL
1185	ABAK INŽENJERING d.o.o.	Zagreb	6525007	ABAK INŽEI
1186	ABEST d.o.o.	Zagreb	6553942	ABEST d.o.
4189	ADAM-KAJ d.o.o.	Donja Stubica	287907	ADAM-KAJ
1720	ADRIAMED d.o.o.	Zagreb	2360099	ADRIAMED
416	AGRAMIA d.o.o.	Zagreb	6113212	AGRAMIA d
4172	AKCIJA SOCIJALDEMOKRATA HRVATSKE	Donja Stubica	286237	AKCIJA SO
393	ALKA TOURS d.o.o.	Zagreb	6184020	ALKA TOUF
4314	ALLIANZ ZAGREB d.d.	Donja Stubica	286461	ALLIANZ ZA

Slika 16: Pregled i pretraživanje korisnika za određenu kampanju

Gumbima u gornjem dijelu prozora je omogućeno dodavanje pojedinačnih kupaca, brisanje i promjena podataka. Sučelje za rad s pojedinim kupcem je prikazano na slici u nastavku. Gumb *Import* aktivira funkciju uvoza podataka iz XLS datoteka, dok gumb *Redni brojevi* omogućava naknadnu dodjelu rednih brojeva korisnicima, prema vremenu unosa u bazu.

Omogućeno je pretraživanje popisa, te filtriranje prema gradovima i regijama. U donjem dijelu prozora je dan podatak o broju korisnika u kampanji, te broj nedodijeljenih korisnika. Omogućeno je i definiranje načina sortiranja popisa, te uključivanje prikaza nedovršenih i neobrađenih korisnika (naravno, u kombinaciji sa ostalim filterima).

Naime, da bi se kampanja mogla realizirati potrebno je korisnike dodijeliti djelatnicima. Nakon dodjele, djelatnik kojem je korisnik dodijeljen, vidi to u svojoj evidenciji i kreće u obradu korisnika.

Slika 17: Pregled i unos podataka o korisniku

### Uvoz podataka iz XLS-a

Osim pojedinačnog unosa korisnika, program omogućava uvoz podataka iz XLS datoteka. Uvoz se aktivira gumbom *Import* u gornjem dijelu prozora. Sučelje za kontrolu uvoza podataka je prikazano na slici 18.

U gornjem dijelu prozora je potrebno odabrati (gumb ...) XLS datoteku iz koje se želi uvesti podatke.

Nakon toga, program u desnom popisu daje popis polja pronađenih u XLS datoteci, te omogućava korisniku da poveže polja sa originalnim poljima (lijevi popis). Princip povezivanja se sljedeći – u lijevom (originalna polja) popisu se odabere/označi polje, u desnom se pronađe adekvatno polje u XLSu i dvostrukim klikom miša se ostvaruje „veza“ – u lijevom popisu se plavim slovima ispisuje naziv pridruženog polja u XLS-u.

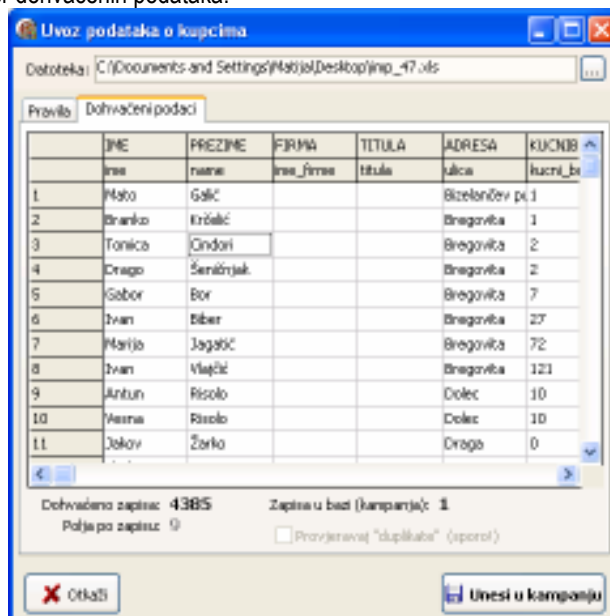
Veza se briše tipkom DEL u lijevom popisu.

Nakon što se definira preslikavanje, moguće ga je snimiti kao predložak (Naziv predloška + Snimi). Naravno, najbolje je prije toga isprobati da li je preslikavanje uspješno. To se obavlja gumbom *Dohvati*. Nakon dohvata je moguće pregledati sve podatke koji su dohvaćeni u grupi *Dohvaćeni podaci*.

IME	ime	p0
PREZIME	name	spol
FIRMA	ime_firme	titula
TITULA	titula	name
DAT.ROD	dat_rodjenja	ime
ADRESA	ulica	ime_firme
KUCNIBR	kucni_broj	maticni_broj
ADRESA2	nap_za_dost	ulica
GRAD	grad	kucni_broj
POSTA	postanski_br	nap_za_dost
REGIJA	zona	postanski_br
REGIJA2		grad
POZBR	pozivni_broj	zona
TELEFON	telefon	pozivni_broj
MOBITEL	mobitel	telefon
SPOJ	spol	mobitel
EMAIL	email	email
KONTAKT		dat_rodjenja
TIP		pocetak_test
BOJA		kraj_testa
DATVRI		akcija
DRZAVA		n_snil

Slika 18: Uvoz (import) podataka o kupcima iz XLS-a

Na sljedećoj slici je prikazan primjer dohvaćenih podataka.



Slika 19: Dohvaćeni podaci

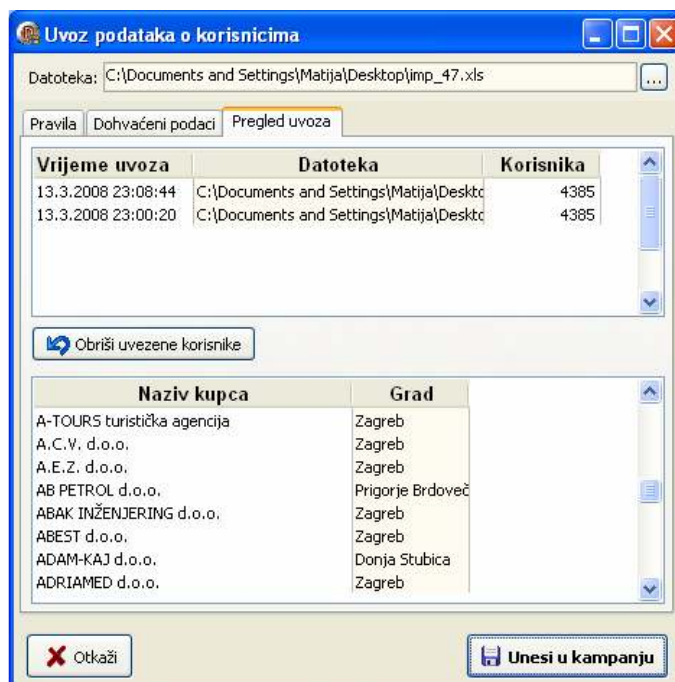
Ukoliko je rezultat zadovoljavajući, predlaže se snimanje predložka za buduću upotrebu i snimanje podataka o kupcima u kampanju, klikom na gumb *Unesi u kampanju*.

Kasnije je moguće iskoristiti postojeće predloške (naravno, ako se radi o istom partneru koji šalje identične XLS zapise... voditi računa o tome!), klikom na gumb *Učitaj* na prethodnoj slici.

Nakon unosa podataka, popis korisnika vezanih za kampanju uključuje kupce preuzete iz XLS-a.

### Pregled i brza manipulacija korisnicima

U grupi *Pregled uvoza* dostupna je evidencija pojedinačnih uvoza podataka o korisnicima u kampanju (slika 20).



Slika 20: Pregled i manipulacija uvezenim podacima

U gornjem dijelu prozora dan je popis obavljenih uvoza podataka (datum i vrijeme, datoteka i broj korisnika uvezenih tim postupkom). U donjem dijelu prozora se daje popis uvezenih korisnika za označeni uvoz.

Ponekad je potrebno brzo obrisati pogrešno uvezene korisnike, te je to najlakše učiniti izborom pogrešnog uvoza u popisu i gumbom *Obrisi uvezene korisnike*.

## Dodjela rednih brojeva korisnicima

Prilikom dodavanja korisnika iz XLS datoteke, korisnicima se automatski dodijele redni brojevi, vezani uz aktualnu kampanju. Sustav omogućava i naknadnu dodjelu rednih brojeva, korištenjem gumba *Redni brojevi* u gornjem dijelu prozora za pregled korisnika. Aktivacijom te funkcije, sustav dodjeljuje redne brojeve korisnicima prema redoslijedu njihovog dodavanja u evidenciju.

## Ručna dodjela korisnika djelatnicima i modifikacija postojeće dodjele

U pravilu se (najlakši i najbrži način) korisnici dodjeljuju djelatnicima automatskim postupkom (više u sljedećem odjeljku). No, katkad postoji potreba za promjenom dodjele. Preporuka je mijenjati dodjelu samo za korisnike koji još nisu obrađivani, jer u protivnom može doći do nejasnoća u samoj evidenciji.



Slika 21: Promjena dodjele djelatnika

Postupak promjene dodjele je jednostavan – dovoljno je u popisu korisnika označiti *neobrađivani* i odabrati proizvoljan broj korisnika kojima se želi promijeniti dodjeljeni djelatnik. U primjeru na slici prikazani su svi korisnici dodijeljeni djelatniku marko, te je određeni broj odabran (kombinacijom CTRL+ označavanje mišom i SHIFT + označavanje mišom).

Nakon toga se iznad nekog od označenih redaka desnom tipkom miša aktivira izbornik i odabere stavka *Dodijeli djelatnika*, te odabere djelatnika kojem se dodjeljuju djelatnici.

## Automatska dodjela korisnika djelatnicima

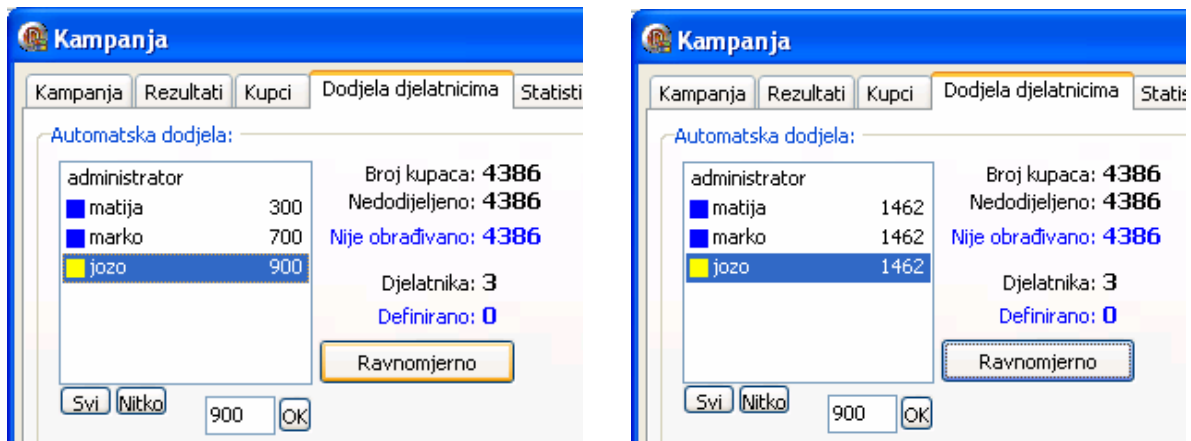
Kao što je već spomenuto, djelatnici su zaduženi za obradu kupaca u kampanji. Program omogućava brzo automatsko dodjeljivanje kupaca djelatnicima. To je omogućeno u grupi *Dodjela djelatnicima*. Sučelje za dodjelu je prikazano na slici 22.



Slika 22: Automatska dodjela korisnika djelatnicima

U primjeru na slici 23 nijedan od 4386 korisnika nije dodijeljen djelatnicima.

U gornjem dijelu prozora je dan popis djelatnika, te je omogućeno uključivanje/isključivanje djelatnika koji će sudjelovati u raspodjeli (dvostruki klik miša iznad djelatnika). Recimo da želimo podijeliti kupce na tri djelatnika (matija,marko,jozo). Isključimo administratora, te proizvoljno unesemo broj kupaca koje želimo dodijeliti... (slika lijevo).



Slika 23: Proizvoljna i automatska ravnomjerna podjela djelatnicima

Osim ručnog omogućen je i automatski unos podjele – klikom na *Ravnomjerno* program sam raspodijeli korisnike među označene djelatnike... Rezultat prikazuje desna slika.

Klikom na gumb *Dodijeli*, program će sam raspodijeliti korisnike i time je posao pripreme kampanje završen!

### Brza promjena dodjele korisnika djelatnicima

Ponekad je potrebno brzo obaviti promjenu dodjele korisnika djelatnicima, za što prije opisan postupak ručne promjene nije jednostavno rješenje. Zbog toga je u donjem dijelu prozora omogućeno obaviti brzu promjenu ili brisanje dodjele korisnika (slika 24).

The screenshot shows a web interface with two main sections. On the left, under the heading 'Aktualna dodjela:', there is a table listing current assignments:

administrator	3
matija	2188
marko	2
jozo	2192

Below the table are two buttons: 'Obriši sve' and 'Obriši neobrađene'. On the right, under the heading 'Promjena dodjele', there is a form with three dropdown menus: 'Dodijeljeno:' (set to 'matija'), 'dodijeli:' (set to 'Obriši dodjelu'), and 'Uvjet:' (set to 'Neobrađivane'). At the bottom of this form is a red button with a yellow icon and the text 'Promijeni'.

Slika 24: Uspješna dodjela djelatnika

Postupak je jednostavan i brz – odabire se djelatnik kome su dodijeljeni korisnici (ili nedodijeljeni korisnici) u popisu *Dodijeljeno*, te djelatnik u popisu *dodijeli*. Moguće je i odabrati da se želi obrisati dodjelu!

Dodatno se definira uvjet koje korisnike se želi prebaciti – neobrađivane, nedovršene ili sve.

Kad se definiraju te postavke klikom na *Promijeni* provodi se promjena dodjele.



Promjena dodjele svih korisnika, a ne samo neobrađivanih ili nedovršениh, može uzrokovati probleme u statistici rada djelatnika! O tome obavezno voditi računa. Naravno, sve ovisi o načinu plaćanja djelatnicima – ukoliko se broji svaka obrada, bez obzira je li dovršena ili ne, onda je svakako preporučljivo prebacivanje isključivo neobrađivanih korisnika i sl.

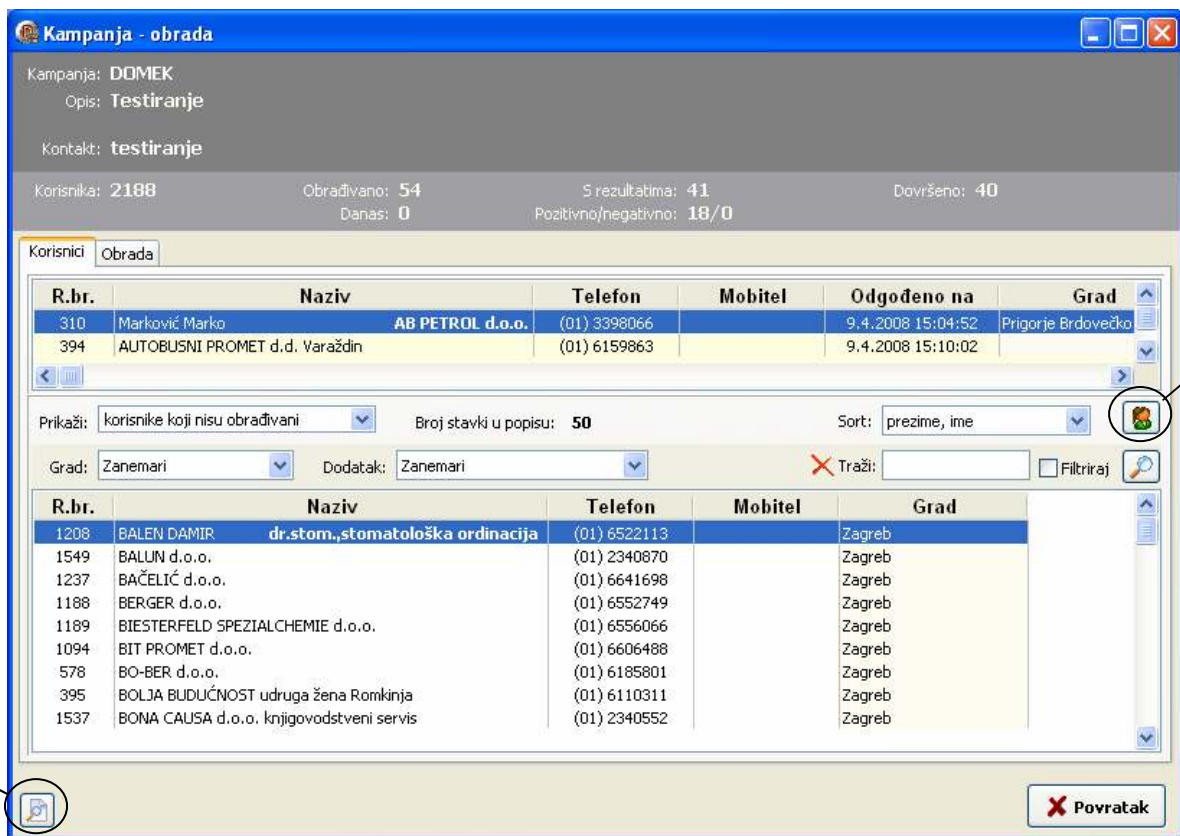
## Obrada kampanje

Djelatnici zaduženi za obradu kampanje se identificiraju kod pokretanja programa, te sustav u osnovnom prozoru njima nudi popis kampanja u kojima sudjeluju, te je za početak obrade kampanje dovoljno odabrati kampanju i kliknuti na gumbić za početak obrade. Sučelje za djelatnike je maksimalno pojednostavljeno, te osim izbora kampanje i pregleda osnovnih podataka o kampanji imaju ponuđene samo osnovne stavke izbornika (*Logoff, O programu i Izlazak iz programa*).



Slika 25: Početak obrade

Nakon pokretanja obrade prikazuje se prozor kao na slici.



Slika 26: Popis korisnika za obradu



U gornjem dijelu prozora su dani podaci o kampanji, te osnovna statistika djelatnika. Središnji dio prozora zauzima popis korisnika – omogućeno je filtriranje kupaca – prikaz neobrađenih, obrađenih ali nedovršenih, dovršenih i slično... Obrada pojedinog korisnika započinje dvostrukim klikom miša na njegov redak u tablici. Sučelje za obradu je dano na sljedećim slikama.



Gumbom u donjem lijevom dijelu prozora uključuje se prikaz pomoćnog prozora sa statusom.

U popisu korisnika, pod *Naziv* se ispisuju podaci o korisniku – ukoliko je za korisnika osim imena i prezimena definirana i tvrtka, to je posebno naznačeno podebljanim ispisom naziva firme, kao što je vidljivo u primjeru na slici.

The screenshot shows a software window titled "Kampanja - obrada". At the top, it displays campaign details: "Kampanja: HomeBox kampanja", "Opis: Testiranje CallCAMP", and "Kontakt: alfakamp.hr". Below this, statistics are shown: "Korisnici: 2177", "Obradivani: 13", "Svrstani: 12", "Dovršeni: 12", and "Datum: 1". A progress indicator shows "Podnoscitelji: 0/2".

The main area is divided into two sections. On the left, under the "Rezultati" tab, there is a list of checkboxes: "Raznosit cu", "Kupit cu slino sad", "Lobiti", and "Ne uzimati". The "Ne uzimati" option is checked. Below this is a "Cpa:" field and a "završeno/obrađeno" checkbox which is also checked. A date stamp "09.04.2008 13:50" is visible. At the bottom of this section is a button labeled "Evid + sljedeći".

On the right, there is a detailed form for the user "ABAK INŽENJERING d.o.o.". Fields include: "Ime:" (empty), "Prezime:" (empty), "Spol:" (dropdown), "Titula:" (empty), "Datum rođenja:" (30.12.1899), "Adresa:" (Avenija Većeslava Holjeva), "Kući broj:" (20), "Adresa 2:" (empty), "Pošta:" (10000), "Grad:" (Zagreb), "Regija:" (dropdown), "Posvrs br.:" (01), "Telefon:" (6525007), "Mobilni:" (empty), "e-mail:" (malo@abaj.com), "Kontakt:" (empty), "web:" (empty), and "Dodatki:" (empty). There are also checkboxes for "Boja:" (black) and "bez boja:" (checked), and a field for "MER:". At the bottom right of the form are buttons for "Original" and "Povratak".

At the very bottom of the window, it shows "Prva obrada: 09.04.2008 14:06" and "Zadnja provjera: 09.04.2008 14:06".

Slika 27: Obrada korisnika - rezultati kampanje (prema prije definiranim! +opisno)

This screenshot shows the same "Kampanja - obrada" window, but with the "Status" tab selected. The left section now shows a list of checkboxes: "traženje telefonskog broja", "nedostupan", "zauzet", and "otvoren poziv". The "traženje telefonskog broja" option is checked. Below this is a "Promjena statusa:" field with the value "09.04.08 13:50" and a "Završi" button. At the bottom of this section is a checkbox for "Odgodi - ponovi poziv" and a date/time selector set to "18. 3. 2008" and "15:04". The "Evid + sljedeći" button is still present.

The right section, containing the user details for "ABAK INŽENJERING d.o.o.", remains identical to the previous screenshot.

The bottom of the window shows the same processing and check dates: "Prva obrada: 09.04.2008 14:06" and "Zadnja provjera: 09.04.2008 14:06".

Slika 28: Obrada korisnika - status – mogućnost ponavljanja, označavanje da li je obrada tog kupca dovršena ili ne

Podaci o korisniku u desnom dijelu prozora su podaci koje vidi djelatnik, nisu nužno identični originalnim podacima – djelatnik može slobodno dopisivati podatke i mijenjati ih, a klikom na gumb *Original* uvijek vidi osnovne podatke uvedene u sustav (originalne podatke može obrađivati samo administrator). Na slici je prikazan izgled prozora s originalnim podacima.

Prozor je moguće pozicionirati po volji (pozicija se pamti, pa djelatnik može podesiti sučelje po želji), a moguće ga je oznakom *Iznad svih* postaviti tako da se uvijek nalazi vidljiv, što omogućava nesmetani pregled originalnih podataka dok se djelatnik krećem popisom za obradu.

Slika 29: Prozor s originalnim podacima o korisniku

Gumbom *Evid+sljedeći* se evidentira obrada i prelazi na sljedećeg korisnika – ovisno o postavkama moguće je prijelaz na sljedećeg korisnika u listi ili obnovu popisa i skok na prvog neobrađenog korisnika.

Ukoliko se obrada odgađa, sučelje osnovnog prozora će se promijeniti i u gornjem dijelu ponuditi popis odgođenih obrada.

## Administratori i obrada kampanje

Ideja obrade kampanje jest da administrator definira kampanju i korisnike, te nakon toga dodijeli korisnike djelatnicima. Naravno, uvijek je moguće dodijeliti određeni broj korisnika na obradu i samom administratoru. Da bi se omogućio rad administratoru na obradi kampanje, kod djelatnika koji su ujedno i administratori sučelje za obradu je malo drugačije.

Nakon što administrator pokrene obradu kampanje, u popisu i statistici kampanje u gornjem dijelu prozora dobiva podatke o kompletnoj kampanji i radu svih djelatnika (slika 30).

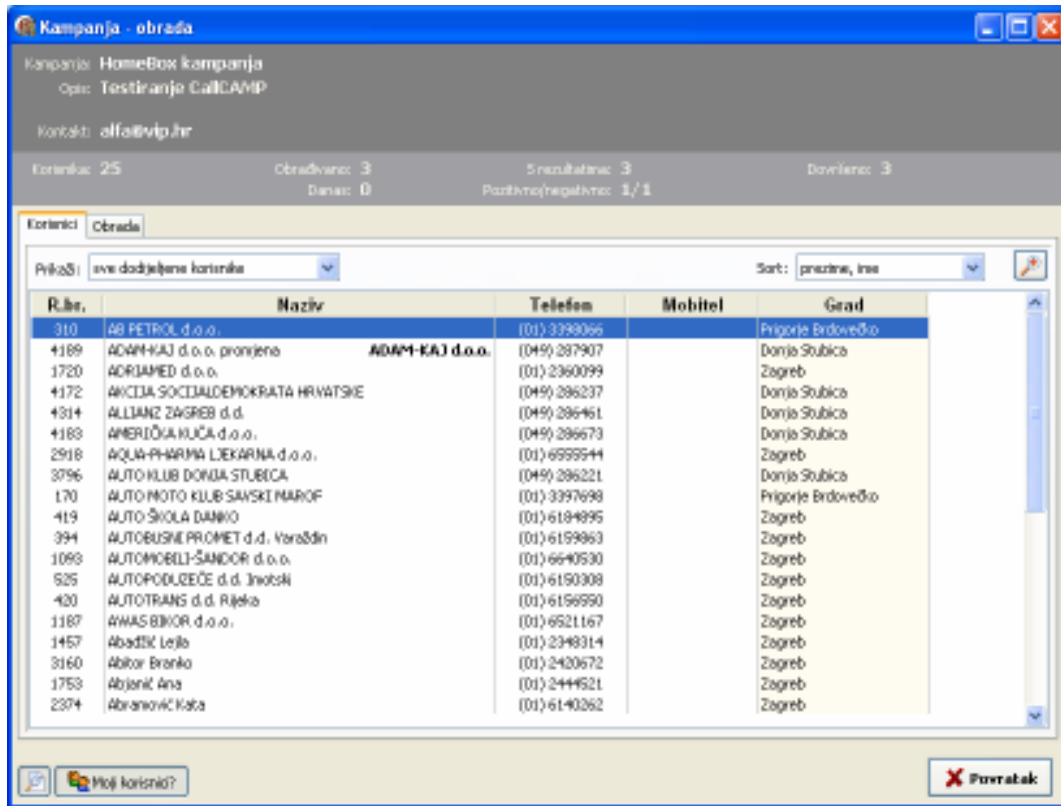
R.br.	Naziv	Telefon	Mobilni	Grad
417	A-TOURS turistička agencija	(01) 6009666	0009991111	Zagreb
2679	A.C.V. d.o.o.	(01) 6141581		Zagreb
2279	Marković Marko	(01) 6521900		Zagreb
310	AB PETROL d.o.o.	(01) 3398066		Prigorie Erdovečko
1186	ABAK INŽENJERING d.o.o.	(01) 6525007		Zagreb
1186	ABEST d.o.o.	(01) 6953942		Zagreb
4189	ADAM-KAJ d.o.o. promjena	(049) 237907		Donja Stubica
1720	ADRIAMED d.o.o.	(01) 2360099		Zagreb
416	AGRAMEA d.o.o.	(01) 6113212		Zagreb
4172	AKCIJA SOCIJALDEMOKRATA HRVATSKE	(049) 286237		Donja Stubica
393	ALKA TOURS d.o.o.	(01) 6184020		Zagreb
4314	ALLIANZ ZAGREB d.d.	(049) 286461		Donja Stubica
4183	AMERIČKALUKA d.o.o.	(049) 286673		Donja Stubica
2918	AQUA-FARMIA LJEKARNA d.o.o.	(01) 6555544		Zagreb
1355	ARH-PROJEKT d.o.o.	(01) 3777937	111222	Zagreb
492	ARHINTER d.o.o.	(01) 6112383		Zagreb
1435	ART NEKRETNINE d.o.o.	(01) 2346349		Zagreb

Slika 30: Obrada kampanje – administrator

Kad je omogućen pregled svih korisnika, administrator može utjecati na rezultate, obraditi nekog korisnika neovisno o tome što mu taj možda nije dodijeljen, može mijenjati podatke o korisniku, dodavati napomene itd.

No, u donjem dijelu prozora pojavljuje se gumb *Moji korisnici?* – klikom na taj gumb administrator aktivira prikaz statusa i korisnika koji su dodijeljeni njemu, te se u stvari tom funkcijom aktivira obrada korisnika dodijeljenih administratoru (slika 31).

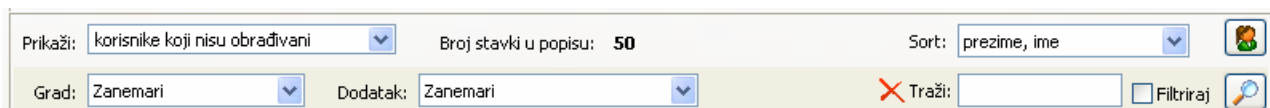
Način obrade je identičan kao i za ostale djelatnike!



Slika 31: Obrada kampanje – administrator – samo dodijeljeni korisnici

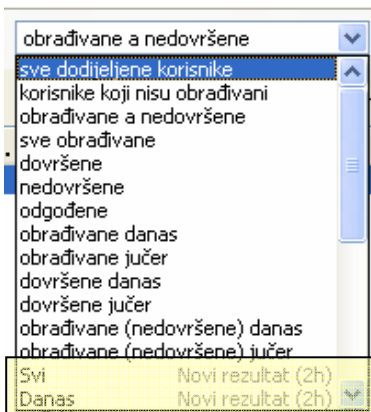
## Filtriranje i pretraživanje podataka

U gornjem dijelu prozora za obradu kampanje nalaze se dvije trake za naprednu kontrolu i pretraživanje podataka (SL).



Slika 32: Kontrola popisa i pretraživanje

Djelatnicima je omogućeno filtriranje podataka prema gradovima i napomenama (*Dodatak*). Dodatno je omogućeno ograničavanje prikaza korisnika koji zadovoljavaju određene uvjete obrade – popis *Prikaži* nudi sljedeće stavke:



Osim specifičnih stavki (obrađivani, dovršeni, nedovršeni, obrađivani i dovršeni danas i jučer) moguće je i filtriranje prema rezultatima – moguće je aktivirati prikaz popisa svih, danas ili jučer obrađenih korisnika sa svakim pojedinim rezultatom definiranim za kampanju!

Pretraživanje popisa je moguće stavkom *Traži*. Ukoliko je uključena opcija *Filtriraj* program će u popisu prikazati samo korisnike koji zadovoljavaju traženi uvjet (dio imena, prezimena, adrese ili naziva tvrtke). Kad je opcija *Filtriraj* isključena, u aktualnom popisu se locira traženi korisnik.

## Detaljni podaci o korisnicima

U svakom trenutku je moguće doći do detaljnih informacija u korisnicima. Prozor s podacima (slika 29) osim originalnih podataka uključuje i aktualne podatke (ukoliko su originalni podaci u okviru obrade mijenjani, kao što prikazuje slika 33), te detaljne informacije o statusu korisnika (SL).

The screenshot shows a window titled 'Originalni podaci o korisniku' with three tabs: 'Korisnik (originalni podaci)', 'Aktualni podaci', and 'Obrada'. The 'Aktualni podaci' tab is active. The form contains the following fields:

- Ime: [ ] Prezime: [ ]
- Firma: **A-TOURS turistička agencija**
- Spol: [v] Titula: [ ] Datum rođenja: 30.12.1899 [v]
- Adresa: **Avenija Marina Držića** Kućni broj: **4**
- Adresa 2: [ ] Pošta: **10000**
- Grad: [v] Regija: [v]
- Regija 2: [ ]
- Pozivni br.: **01** Telefon: **6008666** Mobilni: [ ]
- e-mail: [ ] Kontakt: [ ]
- web: [ ]
- Dodatak: Admin promijenio ove podatke!
- MBR: [ ]

Slika 33: Aktualni podaci o korisniku

The screenshot shows the same window with the 'Obrada' tab active. It displays transaction details and a history table.

Summary information:

- Broj transakcija/promjena: **3**
- Posljednja promjena rezultata: **19.03.2008 13:16**
- Posljednja promjena statusa: **19.03.2008 13:16**
- Posljednja promjena: **04.04.2008 15:07**

Transaction details:

- Rezultat: **Kupujem DOMEK**
- Opis rezultata: **Ima pozitivni rezultat!!!**
- Zadnji status: **Završen**

History table:

Datum	Djelatnik
04.04.2008 15:07	matija
24.03.2008 13:21	matija
19.03.2008 13:16	matija

Additional details on the right:

- Posljednji rezultat: Kupujem DOMEK
- Promjena rezultata: Kupujem DOMEK
- Rezultat - promijenjen opis: Ima pozitivni rezultat!!!
- Promijenjen status: Završen

At the bottom, there is a field for 'Dodjela djelatnicima: [ ]'.

Slika 34: Status korisnika i evidencija promjena

Kod pregleda statusa obrade vidljivi su detaljni podaci o ukupnom broju evidentiranih transakcija, podaci o posljednjim promjenama (statusa, rezultata), sam zadnje postavljene rezultat, opis i status.

Također je dan prikaz povijesti obrade – za svaku obradu je vidljiv datum, djelatnik koji je obavio te opis promjena – izborom određene stavke dobiju se detalji o samoj obradi.

Ukoliko postoji evidencija dodjele djelatnicima, ispisuju se i detalji o dodjelama i možebitnim promjenama, sa točnim datumom i vremenom promjene te podacima o djelatnicima kojima je dodjela obavljena.

## Rezultati kampanje

Cilj svake kampanje je obaviti određenu obradu podataka prema naručiteljevim zahtjevima, te isporučiti rezultate obrade klijentu. Statistike i obrada rezultata se pokreću (ovaj dio sustava može koristiti samo djelatnik sa administratorskim ovlastima) izborom stavke *Rezultati – Statistika* u glavnom izborniku.

U gornjem dijelu prozora definiraju se uvjeti prikaza (kampanja, razdoblje realizacije, djelatnik koji je obavio obradu itd.). Središnji dio prozora daje statistički pregled rezultata (zbirni prikaz prema rezultatima), te popis rezultata i popis obrađivanih korisnika.

Uvjeti pregleda i pretraživanja:

Kampanja: **Novo kampanje - IN-NC-01** | Djelatnik: **Svi djelatnici** | Traži:  **Pronađi**

Za datume od **5. 6. 2008** do **12. 6. 2008**

Statistika | **Rezultati** | Obrada

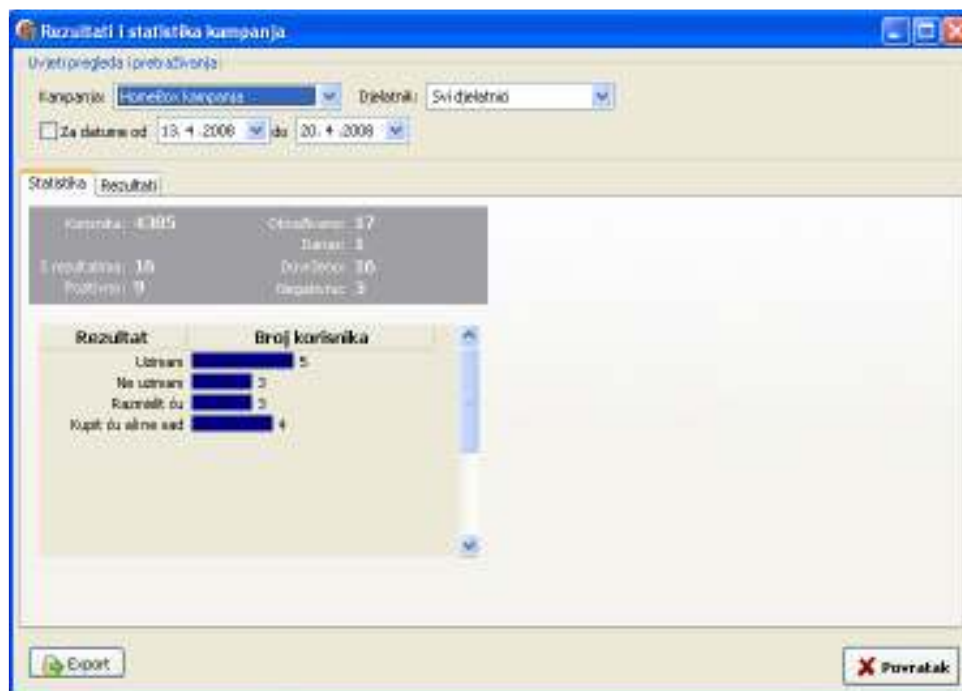
Rezultat: **Svi rezultati**

Rezultat	Završen	Datum i vrijeme	R.br.	Naziv korisnika	Djelatnik/obradio	Komentar
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:10	418	A-TOLRS turistička agencija	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:51	311	AB PETROL d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:51	1186	ABAF PAŽENJEPAK d.o.o.	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:45	1187	ABEST d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:38	417	AGRAMEA d.o.o.	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:38	394	ALEA TOURS d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:38	1396	ARH-PROBENT d.o.o.	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:41	483	ARHINTER d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	0	19. 03. 2008 14:31	1436	ART NEKRETNINE d.o.o.	realiz	Protivvoljni opis rezultata kampanje...
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:43	419	AURATUS IGRE NAGREČU d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 15:51	171	AUTO-MOTO KLUB SAVSKI MAROP	realiz	
Neodlučan	1	28. 03. 2008 15:52	420	AUTO ŠKOLA DANČKO	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:10	395	AUTOBUSNE PROMET d.d. Varaždin	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:10	1094	AUTOMOBILI-ŠANDOR d.o.o.	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:10	526	AUTOPODUGLEŽE d.d. Imbolski	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:10	421	AUTOTRANS d.d. Rijeka	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:11	1498	Abadžić Lesja	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:11	1106	Abramović Milan	realiz	
Ne utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:12	2	Galčić Mato	realiz	
Utrna pretplatu	1	28. 03. 2008 16:12	1	Marković Marko	Mark d.o.o. realiz	

Broj stavki u popisu: 28

**Export** **Povratak**

Slika 35: Rezultati – pojedinačno po korisnicima



Slika 36: Rezultati – zbirno, statistika

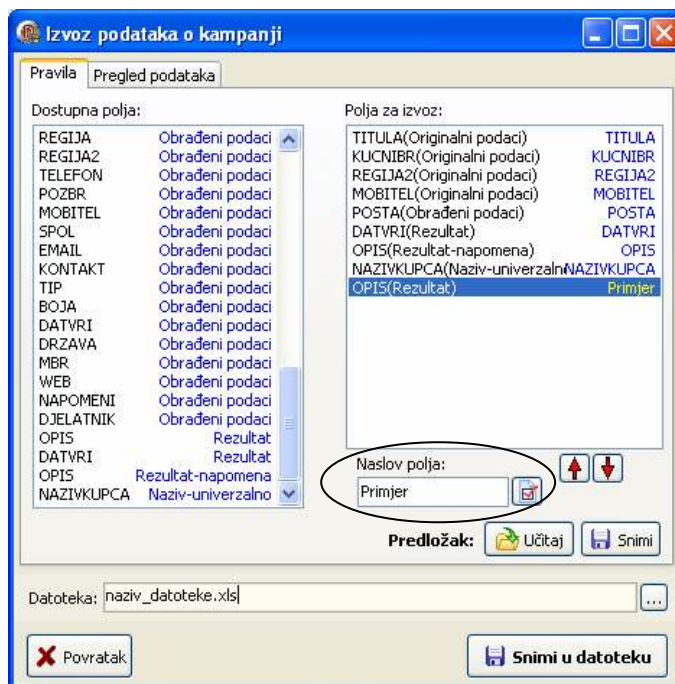
Rezultate je moguće izvesti u XLS datoteku, klikom na gumb *Export*. Izvoze se podaci prema uvjetima definiranim u gornjem dijelu prozora (dakle, za određenu kampanju, djelatnika, točno određeno razdoblje i slično).

## Izvoz podataka

Po aktiviranju funkcije izvoza podataka otvara se prozor kao na slici 37.

U lijevom dijelu prozora su ponuđena dostupna polja (podaci o korisniku – svako polje se javlja dvaput, jednom kao originalni podatak (ono što su klijenti dostavili), drugi puta kao obrađeni podatak (ukoliko su napravljene promjene od strane djelatnika koji su vršili obradu). Dodatno su ponuđena polja OPIS – Rezultat (rezultat obrade opisno) i DATVRI – Rezultat (datum i vrijeme obrade), OPIS – Rezultat napomena (tekstualno uneseni rezultat).

Dvostrukim klikom miša na željeno polje polje se prebacuje u popis polja za izvoz. Svakom polju za izvoz je moguće definirati proizvoljni naziv (izborom polja u popisu za izvoz, te promjenom naziva u polju *Naslov polja* – označeno na slici... za promjenu naslova kliknuti na gumbić pored polja za unos).



Slika 37: Izvoz podataka – sučelje za definiranje struktura

Strelicama je moguće podesiti željeni redoslijed polja za izvoz.

Nakon što se definiraju željena polja gumbom *Snimi* je moguće pohraniti predložak za izvoz, te ga kasnije po potrebi koristiti (učitavanje predloška je moguće gumbom *Učitaj*).

U grupi *Pregled podataka* je moguće provjeriti kako će izgledati izvezeni podaci i prije snimanja odlučiti da li su to podaci koje je potrebno izvesti. Dovoljno je kliknuti na gumb *Obnovi* da bi se prikazali podaci prema definiranom predlošku.

Podaci se snimaju u XLS datoteku koju je moguće odabrati gumbom ... uz polje *Datoteka*. Snimanje se obavlja klikom na gumb *Snimi u datoteku*.

### Analiza obrađenih podataka

Grupa *Obrada* sadrži popis svih obrađivanih korisnika u sklopu određene kampanje (slika 38).

##	Naziv korisnika	?	Rezultat	Datumi i vrijeme	Zadnja promjena	Dejela/obrada	Komentar	R.br.
1	A-TOURS turistička agencija	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 16:10	28.03.2008 16:10	nahtje		418
2	A.C.V. d.o.o.					markoz'		2680
3	A.E.Z. d.o.o.					markoz'		2280
4	AB PETROL d.o.o.	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 15:51	28.03.2008 15:51	nahtje		311
5	ABAK INŽENJERING d.o.o.	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 15:51	28.03.2008 15:51	nahtje		1186
6	AGEST d.o.o.	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 15:45	28.03.2008 15:45	nahtje		1187
7	ADAM-KAJ d.o.o.					jozoj		4190
8	ADRIAMED d.o.o.					markoz'		1721
9	AGRAPER d.o.o.					nahtje		417
10	AVCIJA SOCIJALDEMOKRATA HRVATSKE					jozoj		4173
11	ALFA TOURS d.o.o.	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 15:38	28.03.2008 15:38	nahtje		394
12	ALLIANZ ZAGREB d.d.					jozoj		4315
13	AMERIČKA KUĆA d.o.o.					jozoj		4184
14	AQUA-PHARMA LIJEKARNA d.o.o.					markoz'		2919
15	ARH-PROJEKT d.o.o.	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 15:38	28.03.2008 15:38	nahtje		1286
16	ARHITER d.o.o.	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 15:41	28.03.2008 15:41	nahtje		483
17	ART NEKRETNINE d.o.o.	■	Ne uzima pretplatu	19.03.2008 14:31	19.03.2008 14:31	nahtje	Proizvoljni opis rezultata kampanje...	1436
18	ALRATUS IGRE MASREČU d.o.o.	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 15:43	28.03.2008 15:43	nahtje		419
19	AUTO KLUB DONJA STUBICA					jozoj		3797
20	AUTO KUĆA KOVAČEVIĆ d.o.o.					markoz'		1786
21	AUTO-MOTO KLUB SAVSKI MAROF	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 15:51	28.03.2008 15:51	nahtje		171
22	AUTO ŠKOLA DANJO	■	Nedostupan	28.03.2008 15:52	28.03.2008 15:52	nahtje		420
23	AUTOBUSNE PROMET d.d. Varaždin	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 16:10	28.03.2008 16:10	nahtje		395
24	AUTOCOBILI-ŠANĐOR d.o.o.	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 16:10	28.03.2008 16:10	nahtje		1094
25	AUTOPOLJEŽE d.d. Inotaki	■	Ne uzima pretplatu	28.03.2008 16:10	28.03.2008 16:10	nahtje		526
26	AUTOTRANS d.d. Rijeka	■	Uzima pretplatu	28.03.2008 16:10	28.03.2008 16:10	nahtje		421

Broj stavki u popisu: 4998    ■ Dovršeno: 19    ■ Obradivani: 5

Slika 38: Obradivani korisnici, status i rezultati u sklopu kampanje

Osim osnovnih kriterija definiranih u gornjem dijelu prozora (uz mogućnost pretraživanja i filtriranja prema traženom izrazu), omogućeno je i dodano filtriranje podataka korištenjem padajućeg izbornika (desna tipka miša iznad popisa –

slika 39).

Iste funkcije je moguće pokrenuti i kombinacijom tipki kako se prikazuje na slici – na primjer, CTRL+D će ograničiti prikaz na samo dovršene obrade i slično.

Slika 39: Dodatne mogućnosti filtriranja i prikaza

Podaci o korisniku	
✓ Prikaži numeraciju rezultata	Ctrl+F12
Prikaži samo dovršene	Ctrl+D
Prikaži samo nedovršene	Ctrl+N
● Sortiraj po nazivu	Ctrl+I
Sortiraj po datumu	Ctrl+P
Sortiraj po rezultatu	Ctrl+R

## Razvoj sustava

Sustav je otvoren za nadogradnje. Stoga Inter-biz prihvaća sve ideje i prijedloge korisnika s ciljem poboljšanja i proširenja postojećeg sustava.

Kontakt e-mail:

[info@inter-biz.hr](mailto:info@inter-biz.hr) ili [matija.mikac@vz.t-com.hr](mailto:matija.mikac@vz.t-com.hr)