



חוברת הפעלת מערכת ZebraCRM





<u>אודות המערכת</u>

מערכת ZebraCRM הינה מערכת CRM שנבנתה ומתוחזקת ע"י חברת 'אייקום תוכנה בע"מ'. מערכת הזברה הינה מערכת CRM המסופקת על גבי תשתית האינטרנט, בענן, ומאפשרת למשתמשיה גישה ועבודה מכל עמדה המחוברת לרשת האינטרנט.

לקוחות ZebraCRM מגיעים מתחומים שונים בעולם העסקים: חברות עסקיות, ארגונים ומלכ"רים, מכללות, מוסדות חינוך ועוד.

מערכות CRM הינן מרכיב חשוב והכרחי בכל עסק. כאשר בונים את המערכת בחוכמה בהתאם לצרכים העסקיים של הלקוח, המערכת תורמת רבות ליעילות העסק, לרווחיותו ולשביעות רצון הלקוח ומהוה נדבך קריטי בהצלחת העסק. מערכת הזברה CRM הינה מערכת רחבה מאד, המכילה מגוון רחב מאד של אפשרויות פתרונות ופונקציות שיעזרו לכם לנהל ולשפר מגוון תחומים בעסק שלכם.

מערכת זברה CRM - הינה מערכת CRM בענן, המופעלת על גבי שרתי איי-קום תוכנה ונגישה למשתמשי המערכת מכל מחשב המחובר לאינטרנט באמצעות דפדפן אינטרנט סטנדרטי. ניתן לפתוח מערכת לעבודה באופן מיידי באתר <u>www.zebracrm.com</u>.

המערכת מותקנת בענן על שרתי זברה CRM ומאפשרת שירות מלא ללא צורך בתוכנה, חומרה או ציוד מיוחד כלשהו.

חברת אייקום בעלת ניסיון רב שנים באפיון ופיתוח פתרונות תוכנה ייחודיים מבוססי פלטפורמת WEB בצורותיה השונות. השירות ניתן כשירות מעטפת מלא הכולל אפיון צרכים מפורט מול הלקוח, תכנון ממשקי משתמש ופיתוח קוד מלא שמטרתם מתן מענה מקיף לצרכי הלקוח השונים. השירות המסופק ע"י החברה כולל בנוסף תהליך הטמעה מלא בארגון, הדרכה והדרכה לתפעול שוטף ומלא של המערכת.

להלן, חוברת הדרכה להפעלה לפונקציות הבסיסיות בזברה CRM שלכם.

נציין, כי קיימות פונקציות רבות נוספות שאינם כלולות כאן, וניתן למצא אותם באתר המידע של <u>http://support.zebracrm.com</u>.

שימוש פורה ומהנה,

צוות הזברה







<u>חוברת הדרכת מערכת - ZebraCRM</u>

הגדרות מערכת:

- א. עדכון פרטי החברה והלוגו במערכת
 - ב. <u>הגדרת דוא"ל</u>
- ג. יצירה והגדרה של כרטיסי המערכת
- ד. הגדרת והוספת השדות בכרטיסים
- ה. הגדרת והוספת מודולים בכרטיס
 - ו. <u>מיקום שדות</u>
 - ז. <u>רשימות מערכת</u>
 - ח. <u>עריכת מיקודים</u>
- ט. עריכת תבניות מייל. SMS ותהליכים אוטומטיים

<u>ייבוא מקובץ</u>

ניהול והוספת עובדים

שימוש ביומן וסנכרון יומנים

<u>שימוש במשימות</u>

דוחות:

- א. <u>מחולל דוחות</u>
- ב. <u>מחולל דוחות מודולים</u>
 - ג. <u>דוח מסמכים</u>

<u>ייבוא וייצוא לידים</u>

הנהלת חשבונות:

- א. <u>הפקת מסמכים</u>
 - ב. <u>הקמת מנויים</u>
- <u>ג. הוראות קבע וסליקה בנקאית (מס"ב)</u>





<u>עדכון פרטי החברה והלוגו במערכת</u>

פרטי העסק שלך (כתובת, טלפון, פקס וכו') מופיעים בין היתר על גבי המסמכים החשבונאים המופקים במערכת.

כדי לעדכן את פרטי העסק שלך בזברה יש לפעול לפי ההנחיות הבאות:

.1. בתפריט "הגדרות מתקדמות" יש לבחור באפשרות "עריכת הגדרות".



CTRL+F גללו את הדף למטה עד למקטע "פרטי חברה" (אפשר גם בחיפוש 'לוגו' ע"י. בדפדפן)

	פרטי חברה
	לוגו בחירת קובץ לא נבחר קובץ
	פקס החברה
	טלפון החברה
	אמייל החברה
	מספר עוסק/ח.פ
	סוג עוסק
	כתובת החברה
בדיקת תקינות מספר לשליחת <u>SMS</u> מספר ברירת מחדל לשליחת sms ממקומות שונים	SMS מספר לשליחת
	במערכת דוח מע"מ
Ŧ	חודשי
	מספר תיק ניכויים
Y	מעמד החברה חברה
	כתובת מלאה
	פקיד שומה
•	
	כתובת IP קבועה של המערכת
	עדכן טופס

מלאו את פרטי החברה כולל הלוגו של החברה (הגודל המומלץ ללוגו הוא 120X250.
 פיקסלים).







4. לאחר מכן גללו שוב למטה עד למקטע "מערכת"(אפשר גם בחיפוש 'יומן עברי' ע"י CTRL+F

	מערכת
	🗹 יומן עברי
03-7341307 אשי	הצג טלפון בדף ר
	שפת המערכת
Y	hebrew
הדרכה	שם המערכת
לקוחות	Ū III III
פעילויות שיווק	
גורמי שיווק	
ספקים	🔲 סוגי כרטיסים
בדולים כפולים מה-API 🗆	מניעת הכנסת מו
לק □	מספר טלפון מחוי
פי סוגי כרטיסים	חיפוש ראשי על נ
וח המחוונים (בשניות-מינימום 60 שניות)	טווח זמן לרענון ל
הלת חשבונות בדוח מסמכים 💌	הצגת עמודות הנ
וון יעד	אחוז ממוצע במח
בטאב חדש - במשימות שלי 💌	פתיחת כרטיסים
שם ומספר הכרטיס 🕒	חיפוש מהיר לפי
דות טלפוניה 🗖	בדיקת יחודיות ש
	שימוש בזמן עבוז
י עפייים בן החות – בנוער בדעו – ברוות היידים ביוודות –	הטונו עובו ים לא
	צורת חיפוש רמע
۲ درینo	מיוו לפי שם
ניחודיים באלפון 🗌	התראה על שדות
תרת במערכת 🗹	הצגת פלאש בכוו
נגלית	שם המערכת באו
סטיסמה במערכת	סה"ר ימים לתוקה
יס פותו בנות כוו	שונון סוסתה הרוון
	חוזק סיסמה
¥	בסיסי
מלי 1	אורר סיסמה מיני
	אורך סיסמה מקכ
	שינוי קידומת טלנ
ב הנקמו מיד ב הנקמו מיד	אפשר הגדרונקי
ייסטיקו בי ייסטיקו בי ייסטיקו בי מעריק אור אמירה 🖉	מחיקת הנתונים ו
תת רשימה במידה וקיים ערר יחיד 🔲	בחר ערך בשדה
נהתמיכה של ZebraCRM ו התמיכה של ZebraCRM	סיסמה עבור צוות
	עדכן טופס

- 5. בשדה "שם מערכת" מלאו את שם החברה.
 - .6. לסיום בתחתית הדף לחצו על "עדכן".







כך נראה מסמך ללא פרטי החברה:



וכך נראה מסמך לאחר הוספת פרטי החברה:









<u>הגדרת שרת דואר למערכת</u>

מערכת הזברה מאפשרת שליחת מיילים ללקוחות/ספקים/עובדים וכו' כדי לאפשר שליחת מייל יש להגדיר את שרת הדואר במערכת שלכם, וכדלהלן:

בתפריט "הגדרות מתקדמות" יש לבחור באפשרות "עריכת הגדרות".



CTRL+F גללו את הדף למטה עד למקטע "שרת דואר" (אפשר גם בחיפוש 'שרת דואר' ע"י. בדפדפן)

פרטי שרת
שרת דואר
פורט שרת
שם משתמ
סיסמת שר
השתמש ב
כ <mark>תובת</mark> הש
שם השולר
כתובת למי
שם כתובת
<u>בדוק תקימ</u>
פרט <u>י</u> שרת
עופן

3. הזינו את פרטי שרת הדואר וכתובת המייל לפי ההוראות המופיעות שם







שימו לב: לפני לחיצה על "עדכן טופס" יש ללחוץ על כפתור "בדוק תקינות פרטי שרת דואר"

<u>בדוק תקינות פרטי שרת דואר</u> פרטי שרת הדואר נמצאו תקינים

ולאחר מכן יש לגלול לתחתית העמוד וללחוץ על כפתור "עדכן".





<u>יצירה והגדרה של כרטיסי המערכת</u>

במערכת ZebraCRM קיימים 5 סוגי כרטיסים עיקריים:

- 1. לקוחות פרטיים
- 2. לקוחות עסקיים
 - 3. אנשי קשר
 - 4. ספקים
 - 5. עובדים

לכל אחד מסוגי הכרטיסים מאפיינים משלו ואת כל אחד מסוגי הכרטיסים, למעט עובדים, ניתן לשכפל.

כדי ליצור סוג כרטיס חדש יש להיכנס לתפריט "תחזוקת מערכת">"ניהול כרטיסים"



ללחוץ על הקישור "פתיחת סוג כרטיס חדש" המופיע בצד שמאל למעלה

פתיחת סוג כרטיס חדש

לבחור את סוג הכרטיס אותו רוצים לשכפל, למלא קוד מזהה (באנגלית) וללחוץ על הקישור "צור סוג כרטיס חדש" שבצד שמאל.

בחר פעולה	קוד מזהה		בחר סוג כרטיס להעתקה
צור סוג כרטיס חדש 🗹		•	לקוחות עסקיים

לאחר שסוג הכרטיס החדש נוצר יש לבחור אותו בתפריט "בחר סוג כרטיס לעדכון"

(הכרטיס החדש יקרא "העתק" + שם הכרטיס ששוכפל)





•



•	בחר סוג כרטיס לעדכון 🔌
 אנשי קשר	
העתק לקוחות עסקיים	
לקוחות עסקיים לקוחות פרטיים	
ספקים	
עובדים	

כאן נוכל למלא את פרטי הכרטיס כפי שנרצה שיוצגו במערכת

שם ביחיד
העתק לקוח עסקי
מין

קוד מזהה
chupacabra

שם ברבים

העתק לקוחות עסקיים

שם בתפריט הראשי העתק לקוחות עסקיים

. . .

קבוצת הרשאה ברירת מחדל -----

. * שדה זה גובר בסדר החשיבות שלו משדה 'קבוצת הרשאה ברירת מחדל' שבכרטיס עובד

> בחר פעולה 🗹 עדכן 🏹 ערוך שפות 🥔 מחק







<u>עריכה, יצירה ומחיקה של שדות</u>

כלל הנתונים במערכת נשמרים בתוך שדות המגדירים את תוכנם. כך למשל יכול להיות שדה הכולל תאריך לידה, ת.ז, שם וכו'. למעשה ניתן ליצור כל שדה שרוצים, בין אם הוא נתון יחיד או רשימה, מספרי או טקסטואלי וכן הלאה.

<u>יצירת שדה חדש</u>

ניתן ליצור שדה חדש בשני אופנים:

- דרך הגדרות מערכת והוספת השדה לסוג הכרטיס
- 2. ישירות דרך סוג הכרטיס אליו רוצים להוסיף שדה.

<u>אפשרות 1 להוספת שדה:</u>

1. בתפריט "הגדרות מתקדמות">"הגדרת שדות".



.2 לחיצה על כפתור "חדש" (בצד שמאל למעלה).



- 3. בחרו שם לשדה החדש.
- 4. בחרו איזה סוג יהיה השדה טקסט, רשימה, מספר וכו'.
- 5. בחרו קוד מזהה ניתן לשינוי לקוד מזהה ידידותי יותר. (קוד מזהה הינו קוד שימושי לצורך ייבוא נתונים ממקור חיצוני כגון לידים וכדו', ה"קוד מזהה" חייב להיות קוד ללא מרווחים ובשפה האנגלית)



iComSo	oftware	9				ZCustom	er Management at Your Fingertips
						פרטי השדות במערכת 🔌	
					שם		
			•	טקסט	סוג		
			_75f524a38	352d3440f6de	קוד מזהה		
					ערך ברירת מחדל מספרי		
					אורך השדה		
	הוסף	בטל	1				

6. לחצו על כפתור "הוסף" להוספת השדה

אפשרות 2 להוספת שדה:

- 1. יש להכנס ישירות לכרטיס כלשהו מהסוג אליו רוצים להוסיף שדה (לקוחות פרטיים, עסקיים, אנשי קשר, ספקים וכד'), בתחתית העמוד בצד ימין, מתחת לתפריט ימין, לחצו על "הוספת שדה".
 - הוספת שדה <u>הוסף קבוצת שדות</u> <u>הוסף מודול</u>
 - 2. אם השדה הוגדר כבר בהתאם לאפשרות 1, ניתן לבחור בו ישירות

	1	הוספת שו
17	לשם כך, בחר את השדה מתוך הרשימה הבאה	ביכולתך להוסיף שדה שכבר מוגדר במערכת.
	-	
	-	 אם ברצונך להגדיר שדה חדש לחץ כאן
	•	 אם ברצונך להגדיר שדה חדש <u>לחץ כאן</u>
	•	 אם ברצונך להגדיר שדה חדש <u>לחץ כאן</u>

- 3. אם ברצונכם ליצור שדה חדש לחצו על הקישור "לחץ כאן"
 - 4. הזינו את הנתונים הרצויים כפי שהוסבר קודם.

<u>עריכת שדה קיים</u>

1. בלחיצה על העיגול אשר ליד שם השדה מתוך כרטיס נתונים כלשהו.



- .2 בחרו באפשרות "ערוך שדה".
- 3. כאן תוכלו לערוך את שם השדה והגדרות נוספות בו.





		ים' - שינוי שם:	עריכת השדה 'ש
		שם	שם חדש
	•	אדום	בחר סגנון
: אדמין ומנהל מערכת	ת משתמשים בהרשאות	מגבלה זו אינה כולל 🔲	ניתן לע <mark>ר</mark> יכה פעם אחת
איש הקשר	אחר בשם זהה בכרטיס	הערך יועתק לשדה 🗆	העתקת הערך בשדה לשדה בכרטיס איש הקשר

<u>מחיקת שדה</u>

Zebrachin Customer Management at Your Fingertips

בלחיצה על העיגול אשר ליד שם השדה מתוך כרטיס נתונים כלשהו.



- 2. בחרו באפשרות "מחק שדה".
 - .3 אשרו את המחיקה.







<u>הגדרת והוספת מודולים בכרטיס</u>

ניתן להוסיף מודולים נוספים לכרטיסים במערכת ע"י כניסה לכרטיס קיים ולחיצה על הקישור "הוסף מודול" אשר נמצא בתחתית הדף בצד ימין

> <u>הוספת שדה</u> <u>הוסף קבוצת שדות</u> <u>הוסף מודול</u>

יש לבחור בסוג המודול הרצוי (בד"כ מדובר במודול ידני) וללחוץ על "המשך"

הוספת מודול			
חר את סוג המודול שברצונך להוסיף:			
מודול מערכת			
מודול ידני 🖤			
מודול כרטיסים קשורים			
מודול טלמרקטינג 🔍			
כרטיסיות			
	in the second		
	בטל	המשך	

תוכלו לבחור במודול ידני שכבר הוגדר או ליצור מודול ידני חדש

ביכולתך להוסיף מודול ידני שכבר הוגדר במערכת. לי
ליצירת מודול ידני חדש <u>לחץ כא</u> ן

במידה ויוצרים מודול חדש יש למלא את פרטי המודול כפי שתרצו שיוצגו במערכת

	צירת מודול ידני חדש
מודול ידני לדוגמא	שם המודול:
פריט	:תצוגת יחיד
(למשל, אם שם המודול הוא 'רכבים' - תצוגת היחיד תהיה 'רכב')	
A1	קוד מזהה:







לשמירת המודול יש ללחוץ על כפתור "הוסף"

הוסף	בטל

כדי להגדיר את השדות שיופיעו במודול יש ללחוץ על העיגול שליד שם המודול ולבחור באפשרות "הוסף שדה"



יש למלא את שם השדה הרצוי, לבחור את סוג השדה ולמלא קוד מזהה (באנגלית)

ניתן גם לבחור אם השדה יהיה שדה חובה בעת הוספת מידע למודול

שדה ראשון במודול ידני	שם השדה:
טקסט	סוג השדה:
B1	קוד מזהה:
	שדה חובה:

יש לחזור על פעולת הוספת השדות ליצירת כל השדות הרצויים.







<u>מיקום שדות</u>

השדות המופיעים בכרטיס הלקוח יכולים להופיע בכרטיסים מקושרים ולשמש למספר אופציות נוספות.

כדי לערוך את תצוגת השדות והשימוש בהם יש להיכנס לתפריט "תחזוקת מערכת">"מיקום שדות"



לבחור את סוג הכרטיס הרלוונטי



ולבחור את האזור במערכת בו רוצים לערוך את תצוגת השדות

בחר אזור לעדכון	(1000000)	•
	פרטים בפתיחת טופס חדש	
	פרטים באלפון	
	פרטים בכרטיס כללי	
	פרטים בכרטיס אב	
	פרטים במודול כרטיסים קשורים	
	פרטים בפילטר באלפון	
	פרטים בפורטל	
	פרטים בפילטר בפורטל	
	פרטים בכרטיס כללי - מובייל	
	פרטים בכרטיס אב - מובייל	
	פרטים במודול כרטיסים קשורים - מובייל	
	פרטים לצפיה בלבד - מובייל	
	פרטים בהוספת כרטיס מהיר - מובייל	
	פרטים בכרטיס בפורטל	
	פרנוום אושוום בפורנול	







כעת תוכלו לבחור (בלחיצה אחת) את השדות לתצוגה ולשימוש

הקלק להוספת שדה בכרטיס כללי ללקוחות פרטיים

<u>_</u>	Port
	אגף
	אובליגו
	אובליגו סוכן
	אובליגו שהוקצה לחנויות
	אובליגו שנוצל
	אזור מגורים
	אינדקס יבוא מקובץ
-	איש קשר

בצד שמאל 🖉 בכדי להסיר שדה מתצוגה/שימוש יש ללחוץ על סמל המחק









<u>כיצד ליצור, לערוך או למחוק רשימה?</u>

רשימות מערכת הן נדבך חשוב במערכת קשרי לקוחות שכן הן מאפשרות להוסיף מידע רב ערך. רשימה יכולה להיות רשימת ערים, רחובות, גורם מפנה, מקור פניה וכמובן כל רשימה של נושאים הרלוונטית לעסק שלך.

את כל הפעולות הקשורות לרשימות ניתן לבצע בתפריט "תחזוקת מערכת">"רשימות מערכת"



יצירת רשימה חדשה

ניתן ליצור רשימה חדשה בשתי אפשרויות:

- 1. דרך התפריט הראשי כמבואר להלן
- בעת הוספת שדה ישירות מכרטיס במערכת, כאשר בוחרים סוג שדה 'רשימה' ניתן להוסיף
 את הרשימה הנדרשת וכן להוסיף את הערכים הנדרשים.

<u>אפשרות 1 ליצירת רשימה חדשה:</u>

יצירת רשימה חדשה דרך התפריט הראשי:

- 1. כדי ליצור רשימה חדשה לחצו על "רשימה חדשה"
 - 2. תנו שם לרשימה בשדה "שם לרשימה החדשה"
 - 3. לחצו על הוסף חדש משמאל.

ם לרשימה החדשה	קוד מזהה לרשימה	בחירת הפעולה
	47217875eeb8f37ffaf4f1	<u>пор птש</u>
זר רשימה	שנה את שם הרשימה	בחירת הפעולה
0 (עדבו 🎽 ערוך שפות

הוספת ערכים לרשימה החדשה

- 1. ביחרו רשימה
- 2. בטור האמצעי הזינו את שם הערך בשדה "ערך חדש"
 - 3. לחצו על הוסף לרשימה





	ר רשימה חדשה	את רשימת המערכת לעדכון <u>צו</u>
בחירת הפעולה	שנה את שם הרשימה	ור רשימה
ערוך שפות 📝 ערוך שפות 🖉 גורק בשימה		דעימה לדוגמא 🗸
בחירת הפעולה	הוסף ערך חדש לרשימה	ד מזהה לרשימה בכבו בכב בינות האיניים
AD TO	2	EXAMPLE_SELECT
בחירת הפעולה	ערוך	זר ערך לשינוי או למחיקה
עדגן 🗹 ערוך שפות		•
	קוד מזהה	
	תבנית סיכום הגדל	וך סדר רשימת הערכים סדר עולה 🏹 סדר יורד
		עדכן רשימה
		בחירה א'
		בחירה ב'
		בחר ערך וסדר ידנית :
	<u>k</u>	× ^

<u>אפשרות 2 ליצירת רשימה חדשה:</u>

בעת הוספת שדה ישירות מכרטיס במערכת, (ראה סעיף 1.ד - <u>עריכה יצירה ומחיקה של שדות</u> -אפשרות 2 להוספת שדה) כאשר בוחרים סוג שדה 'רשימה' ניתן להוסיף את הרשימה הנדרשת וכן להוסיף את הערכים הנדרשים.

הרשימה החדשה שהוספה בדרך זו, נוספת לכלל הרשימות במערכת, וניתן לערוך אותה כפי שמבואר להלן.

עריכה, מחיקה ועדכון של רשימה קיימת

- 1. ביחרו רשימה
- 2. בחרו את הערך הרצוי לשינוי
- 3. בטור האמצעי ערכו את הערך
- 4. לחצו על "עדכן" (או מחיקה) מצד שמאל.







יש לשים לב - לא ניתן למחוק ערך אשר יש בו שימוש בכרטיס כלשהו.





<u>יצירה, עריכה ומחיקת מיקודים</u>

מערכת ZebraCRM מאפשרת לנהל לקוחות במיקודים שונים, כאשר כל מיקוד מתפרט לסדרה של סטאטוסים בהתאם לנדרש. ניתן לשימוש עבור סוגי לקוחות שונים, קבוצות מוצרים או חוזי שירות שונים האפשריים מול הלקוח ועוד ככל שנדרש.

כך למשל, ניתן להגדיר סדרה של מיקודים עבור לקוח – שהראשון מביניהם יהיה מיקוד מצב הלקוח (לקוח חדש, בטיפול, הועבר למחלקה אחרת וכו'), עבור במיקוד בשם 'הדרכה' (עם סטטוסים כמו: נקבעה הדרכה, התקיימה הדרכה, לא נדרשת הדרכה) וכלה במיקוד תחת השם 'תשלום' עם סטטוסים כמו: לקוח שילם, לקוח לא שילם וכו'.

ניתן לערוך, להוסיף או להסיר מיקודים, הגדרות סטטוס של כל מיקוד והגדרות נוספות לכל סטטוס כמו צבע למשל, בתפריט "תחזוקת מערכת">"עריכת מיקודים"



הוספת מיקוד חדש

- בחרו את סוג הכרטיס עבורו תרצו להוסיף מיקוד
- 2. ברגע שתבחרו כרטיס תופיע האפשרות ליצור מיקוד חדש
 - 3. לאחר שתיצרו מיקוד חדש תנו לו שם.
- ניתן להקצות גם קוד מזהה במידה ומתכננים לקלוט נתונים ממקור חיצוני. הקוד המזהה צריך להיות מורכב מאותיות אנגליות ומספרים בלבד ללא רווח.
 - 5. לחצו על כפתור "הוסף חדש".

	צור מיקוד חדש 2	ללקוחות פרטיים	בחר את המיקוד במערכת לעדכון	
הוסף כברירת מחדל	מזהה	קוד 4	שם למיקוד חדש	3
בחירת הפעולה בוסף חדש 🚺				
קוד מזהה	ה שם מיקוד	שנו	מיקודים קיימים 	
בחירת הפעולה אדכן 📝 ערוך שפות 🥔 מחק			הוסף כברירת מחדל 📃	

- 6. כעת יש להגדיר את הסטטוסים עבור המיקוד:
- 1. תנו שם לסטטוס לדוגמה "לקוח פעיל"







- הוסיפו קוד מזהה, בחרו צבע, ומס' סידורי (קובע את הצבע והסדר שבו מופיע כל סטטוס ברשימה).
- כדי שסטטוס מסוים יוגדר כברירת מחדל סמנו את תיבת הסימון "סטטוס ברירת.
 מחדל".
 - 4. לחצו בצד שמאל על "הוסף חדש".

בחר סטאטוס לעריכה		שנה שם סטאטוס	בחירת הפעולה	
בחר סטטוס	•		עדכן 🎽 ערוך ש	ר שפות 🥟 מחק
דרות סטאטוס - חדש				
שם לסטאטוס חדש		קוד מזהה	צבע	
לקוח פעיל		ActiveClient	ירוק	•
		מס' סידורי		
סטאטוס מחייב טיפול		1	סטאטוס ברירת מחדל 🕙 😒	
			בחירת הפעולה	
			הוסף חדש 📝 🎧	

עריכת/מחיקת מיקוד קיים

- 1. בחרו את הכרטיס עבורו תרצו לערוך מיקוד
 - 2. בחרו מיקוד לעריכה/מחיקה
- 3. ערכו את המיקוד, שנו את שמו, את הקוד המזהה וכן הלאה.
 - . לחצו על כפתור "עדכן"/"מחק" .4

	בחר את המיקוד במערכת לעדכון 🚺	ללקוחות פו	ייים	<u>צור מיקוד חדש</u>	
	מיקודים קיימים		שנה שם מיקוד		קוד מזהה
0	סטטוס ליד	•	סטטוס ליד		TELEMARKETING
j	הוסף כברירת מחדל 🗹				בחירת הפעולה אין ערוך שפות 🥔 מחק 🥖

שימו **לב:** בדף זה תוכלו לערוך את הסטטוסים הנמצאים במיקוד זה (שינוי שם, מזהה, צבע הסטטוס)

ובסיום יש ללחוץ על "עדכן הגדרות סטטוס".

שימו לב: ניתן להגדיר קשרים ועדכונים אוטומטים בין מיקודים ושדות בתחתית של דף הגדרות המיקודים הזה. לפרטים יש לפנות למדריך המתאים.

<u>עריכת תבניות מייל, SMS, ותהליכים אוטומטיים</u>

מערכת ה-ZebraCRM מאפשרת לתזמן שליחת מיילים ו/או SMS באופן אוטומטי באמצעות תהליכים ומשימות.

בנוסף ניתן לבנות תבניות מייל או SMS קבועות מראש לשימושים שונים.

ליצירת ועריכת תבניות היכנסו לתפריט "תחזוקת מערכת">"עריכת תבניות"









תבנית מייל / SMS

- 1. בחר סוג: "תבניות מייל" או "תבניות SMS" לפי הצורך
- 2. ניתן לבחור תבנית קיימת לעריכה, או ליצור תבנית חדשה ע"י לחיצה על "חדש"
- 3. הכניסו שם לתבנית, נושא ההודעה (כפי שהלקוח יראה אותו) ואת תוכן ההודעה
 - 4. לחצו על "הוסף"

	תבניות מייל	0	בחר סוג:
•	 1 <u>-11111111111</u> 1	2	תבניות מיי <mark>ל</mark> :
חדש			

תבנית תהליך אוטומטי

תבנית תהליך מאפשרת לתזמן שליחת מייל או SMS לזמן מוגדר מראש ע"י יצירת משימה באמצעות שינוי סטאטוס במיקוד בכרטיס לקוח או שינוי בשדה רשימה.

- 1. בחר סוג: "תבניות תהליך"
- 2. ניתן לבחור תבנית קיימת לעריכה, או ליצור תבנית חדשה ע"י לחיצה על "חדש"
 - 3. תנו שם לתבנית (בכדי שתוכלו לזהות את התבנית בעתיד)
- 4. בחרו טריגר לפתיחת התהליך. הטריגר יכול להיות שינוי סטאטוס, שדה או מודול.
- 5. הוסיפו משימה לתהליך (שזה החלק העיקרי והחשוב בתהליך)מועד שליחת המייל/SMS הוא יחסי לתאריך והזמן המופיעים במסך הוספת המשימה, לדוגמה: אם תרצו שההודעה תישלח ברגע שינוי הסטאטוס במיקוד,
 - . עדכנו את תאריך הביצוע למועד העכשווי, במידה ותרצו שזה יישלח בעוד שלושה ימים (לדוגמה)
 - 7. עדכנו את תאריך ביצוע המשימה לעוד שלושה ימים מהיום.
 - 8. בתחתית מסך הוספת המשימה יש ללחוץ על "הודעה לכרטיס"
 - 9. בחרו את התבנית שתישלח ללקוח או כתבו מייל / SMS חדש
 - 10. לחצו על "הוסף"







<u>יבוא מקובץ</u>

יבוא קובץ - הינו ייבוא נתונים מקובץ חיצוני לתוך מערכת הZebraCRM. כלומר אם יש לכם קובץ CSV אשר מכיל נתונים על לקוחות, עובדים וכד', וברצונכם לייבא נתונים אלו, תוכלו לעשות את היבוא ע"י שימוש בממשק זה אם הקובץ בפורמט Excel, יש להמירו לCSY)

העלאת הקובץ והגדרות בסיסיות

בתחילה, עליך להעלות את הקובץ לשרת. כמו כן עליך להגדיר מספר הגדרות בסיסיות של הפעולה: מהו סוג הכרטיסים המדובר ואיזו פעולה ברצונך לבצע עם הנתונים.

לקוחות פרטיים 🔻	סוג כרטיס
הוספת כרטיסים חדשים ▼	סוג הפעולה

וודא שהכרטיס אינו קיים כבר. (באפשרות זו - יהיה עליך להגדיר את העמודות שישמשו לזיהוי הכרטיס)

במצב זה המערכת תייצר כרטיס חדש, גם במצב שקיים כבר במערכת כרטיס הזהה לו לחלוטין. כמו כן, אם קיימים בקובץ כרטיסים כפולים, המערכת תייצר כרטיס חדש עבור כל אחד.

הגדרת העמודות

לאחר שהקובץ עלה לשרת – תצטרך להגדיר ולמפות את העמודות שבקובץ. לכל עמודה בקובץ, תצטרך להגדיר איזה שדה היא מייצגת.

בנוסף, ניתן ליצור שדות חדשים בכרטיס ישירות.

עמודה ⁵ מייל	עמודה 4 טלפון	עמודה ³ כתובת	עמודה 2 ח.פ / ת.ז	עמודה 1 שם כרטיס
בחר שדה	בחר שדה 🔻	בחר שדה 🔻	בחר שדה 🔻	בחר שדה
ain (special sec	Co.M.W.M			managing and
Territoria con	10040-000	FOR NO 1 DOCTOR		THE NUMBER OF STREET
eterind puts of a	00000000	tables 2 etc.		roene-more ane-che

הרצת התהליך

לאחר סיום הגדרת העמודות תוכל ללחוץ לתחילת ביצוע הפעולה. התהליך יעבור על כל שורות הקובץ ויבצע את הפעולה היכן שאפשר. במידה ויתגלו שגיאות בערכים מסוימים בשורות כל שהם – העדכון לא יתבצע.

בסוף התהליך מוצג דוח מפורט המציג את הפעולות שנעשו ואת השורות שהתגלו בהם שגיאות.

מהם הפעולות האפשריות לביצוע עם נתוני הקובץ? קיימות ארבע אפשרויות פעולה:





הוספת כרטיסים חדשים

כל שורה בקובץ תוסיף למערכת כרטיס חדש עם הנתונים המופיעים בה.

הוספת כרטיסים חדשים – בתנאי שהם עדיין לא קיימים כבר במערכת

אפשרות זו דומה לראשונה – אבל חכמה יותר. לפני שמוסיפים כרטיס חדש – היא בודקת אולי הוא כבר קיים. אם הוא קיים היא לא מוסיפה אותו.

החיסרון שבאפשרות זו הוא – שיהיה עליך, המשתמש, להגדיר למערכת, כיצד לבצע בדיקה זו. כלומר אילו שדות של הכרטיס ישמשו לבדיקה זו.

למשל אם בקובץ ארבע עמודות: שם פרטי, משפחה, עיר וטלפון, תוכל להגדיר שעמודת מספר הטלפון היא העמודה שתשמש לזיהוי הכרטיס. כלומר לפני שמוסיפים את הכרטיס – המערכת תבדוק אם יש כבר כרטיס עם מספר טלפון זהה

ואם יש הכרטיס לא יתווסף.

ניתן כמובן לבחור את כל העמודות כעמודות לזיהוי, המשמעות של זה תהיה, שהמערכת תבדוק אם יש כבר כרטיס שיש לו את אותו שם פרטי ומשפחה וכן גם את אותה העיר ואותו הטלפון. אם נמצא כזה כרטיס הכרטיס החדש לא יתווסף.

אם לא נמצא כזה – יתווסף כרטיס חדש עם כל הנתונים הללו.

(באפשרות זו העמודות לזיהוי משמשות גם לעדכון במקרה שהכרטיס עדיין לא קיים במערכת)

עדכון כרטיסים קיימים

בפעולה זו יהיה עליך להגדיר איזו עמודה (או מספר עמודות) תשמש לזיהוי הכרטיס במערכת. למשל בדוגמא שלנו – נגדיר ששם פרטי ומשפחה ישמשו לזיהוי הכרטיס.

בכל שורה המערכת תחפש כרטיס שיש לו שם פרטי ומשפחה כאלו – אם נמצא כזה, וכן נמצא רק כרטיס אחד כזה –

המערכת תעדכן את הנתונים האחרים שבאותו כרטיס. כלומר תעדכן לו את העיר ואת הטלפון, לפי הערכים המופיעים בשורה זו

בפעולה מסוג זה – עמודות הזיהוי, למשל בדוגמא שלנו השם הפרטי והמשפחה, לא ישמשו לעדכון כלל אלא לזיהוי בלבד.

ניתן כמובן להוסיף עמודה בקובץ שתכיל את מספר הכרטיס במערכת, ואז עמודה זו יכולה לשמש לבדה לזיהוי של הכרטיס.

עדכון כרטיסים קיימים. אם לא נמצא כרטיס תואם – יתווסף כרטיס חדש

אפשרות זו זהה לאפשרות הקודמת, למעט במצב שהמערכת לא מוצאת כרטיס תואם לשורה מסוימת.

באפשרות הקודמת – המערכת תעבור לשורה הבאה בלי לעשות דבר.

באפשרות זו – המערכת תוסיף כרטיס חדש למערכת.

גם הערכים שבעמודות של השם הפרטי והמשפחה שהוגדרו לזיהוי הכרטיס – גם הם כמובן יישמרו בנתוני הכרטיס החדש.







באיזה פורמט הקובץ שברשותי צריך להיות?

הקובץ צריך להיות קובץ בפורמט csv בלבד. אם יש לך קובץ אקסל – המר אותו לפורמט זה על ידי לחיצה על 'שמירה בשם' ובחירת הפורמט 'CSV (Comma delimited) *.csv'.

מהם תבניות?

כיון שהגדרת העמודות לשדות המתאימים עלולה לקחת זמן, במיוחד כשמדובר בהרבה עמודות – הוספנו אפשרות שמירה של ההגדרות בתבנית.

לאחר הגדרת השדות – תוכל ללחוץ לשמירה של התבנית.

בפעם הבאה שתעלה קובץ שבנוי מאותם עמודות – תוכל פשוט לטעון את התבנית ששמרת, במקום להגדיר הכל מחדש.

מספר נקודות נוספות

'חובה למלא' כאשר אתה מגדיר עמודה מסוימת לשדה מסוים, באפשרותך להגדיר כי חובה למלא שדה זה.

כלומר אם תהיה שורה שבה יהיה ערך ריק בעמודה זו –

תיווצר שגיאה והעדכון (של כל השורה) או הוספת הכרטיס לא יתבצעו.

כמובן שבסוף התהליך – יהיה דוח מפורט של כל אותם שורות שלא עודכנו בגלל סיבה זו.

בדוק ייחודיות' כאשר אתה מגדיר עמודה מסוימת לשדה מסוים, באפשרותך להגדיר למערכת שתבדוק את ייחודיות הערך לפני שהיא מעדכנת אותו המערכת תבדוק אם יש כבר כרטיס (מאותו סוג כרטיס) שמכיל ערך זה בשדה זה. אם יש כבר כרטיס כזה – תיווצר שגיאה והעדכון (של כל השורה) או הוספת הכרטיס לא יתבצעו. כמובן שבסוף התהליך – יהיה דוח מפורט של כל אותם שורות שלא עודכנו בגלל סיבה זו.

בחירת שדה שאינו מופיע בסוג כרטיס זה'

כאשר הינך משייך עמודה לשדה – באפשרותך לבחור שדה שכבר מופיע בסוג כרטיס זה, כלומר שהשדה כבר בשימוש במסך הכרטיס של סוג כרטיס זה. עם זאת – באפשרותך גם לבחור שדה שלא בשימוש בסוג כרטיס זה. במצב זה, לאחר הבחירה של שדה זה, השדה יופיע על המסך בצבע אדום. צבע זה הוא כדי להבליט שהשדה כרגע לא בשימוש בסוג כרטיס זה. מיד עם תחילת תהליך העדכון או הוספת הכרטיסים – יוספו השדות האלו בצורה אוטומטית לשימוש בסוג כרטיס זה.







<u>הוספה ועריכת כרטיסי עובדים</u>

הוספת עובד

הוספת עובד חדש יכולה להתבצע ע"י אדמין או מנהל מערכת בלבד

. תהליך הוספת עובד מתבצע באופן הבא

1. בתפריט "פנים ארגוני" יש לבחור באפשרות "ניהול עובדים"

נים ארגוני	. AL
יהול עובדים	L
כישת מוצרים	r
ווצרים	c
ואפיני מערכת	c
פקים	c

2. לחצו על הקישור "עובד חדש" (הלינק נמצא למעלה ליד "רשימת עובדים")

עובד חדש 📑

.3 מלאו את הפרטים המופיעים המסך.

		CT	הוספת עוג 九
			שם פרטי
			שם משפחה
שמור ופתח	שמור	בטל	

עריכת עובד

עריכת עובד יכולה להתבצע ע"י אדמין או מנהל מערכת

עובד עם הרשאות בסיסיות יוכל לבצע שינוים רק בכרטיס שלו, ולא יוכל לבצע שינויים בהרשאות העובד.

. תהליך עריכת עובד מתבצע באופן הבא

1. בתפריט "פנים ארגוני" יש לבחור באפשרות "ניהול עובדים"







פנים ארגוני	81
ניהול עובדים	
רכיש <mark>ת</mark> מוצרים	
מוצרים	
מאפ <mark>יני</mark> מערכת	
ספקים	

2. בחרו בעובד הרצוי לעריכה



 ניתן לערוך את שדות העובד והמודולים הבאים: פרטי שימוש במערכת. פרטי הזדהות. פרטי חשבון מייל. פרטי SMS. סנכרון יומנים. חשבונות מייל מורשים.

שימו לב: שמירת השינויים מתבצעת באופן אוטומטי.







<u>שימוש ביומן וסנכרון יומנים</u>

לכל עובד במערכת מוגדר באופן אוטומטי יומן שמאגד בתוכו את האירועים אשר יווצרו לעובד.

את היומן במערכת ZebraCRM ניתן לסנכרן עם יומן גוגל ב-3 סגנונות סנכרון:

- . מלא-דו כיווני: ארועים הנוצרים ביומן בזברה יסתנכרנו עם היומן בגוגל וארועים הנוצרים ביומן בגוגל יסתנכרנו עם היומן בזברה.
- 2. סנכרון מיומן גוגל ליומן בזברה (ארועים שיווצרו ביומן של גוגל יוכנסו ליומן בזברה אך לא להיפך).
- . סנכרון מיומן זברה ליומן בגוגל (ארועים שיווצרו ביומן של זברה יוכנסו ליומן בגוגל אך לא להיפך).

טרם הגדרת סנכרון יומנים יש לוודא שלעובד אכן משוייך יומן במערכת (בכרטיס העובד – תחת מודול פרטי שימוש במערכת -> יומן ברירת מחדל).

1. בתפריט"פנים ארגוני" יש לבחור באפשרות "ניהול עובדים".



2. מרשימת העובדים בחר את העובד עבורו תרצה להגדיר את סנכרון היומנים.



3. בכרטיס העובד גלול את המסך עד שתגיע למודול סנכרון יומנים בו יש להגדיר את סוג הסנכרון.

סנכרון יומנים ערו <u>ר פרטי סנכר</u>		
סוג סנכרון	ללא סנכרון	•

4. לחצו על הקישור "ערוך פרטי סנכרון" והתחברו לחשבון הגוגל הרצוי בחלון שנפתח.







אם כל הנתונים אומתו בהצלחה - הסנכרון של היומנים יהיה מיידי.







<u>ניהול יומן , הוספת יומנים לעובד</u>

עובד יכול להוסיף לתצוגת היומן האישי שלו גם יומנים של עובדים אחרים, ביומן אישי של העובד בצד שמאל למעלה מופיע קישור "ניהול", לחיצה על הקישור מאפשרת להוסיף יומנים נוספים,

<u>ניהול</u>	כל המשימות לביצוע	סדר יום	יומנים	חודש	שבוע	יום
	:0	אירוע				
	זדמין	K 💌	(6		
	וובד	v 🔳	1			
	יומן	הוסף				
	ות:	משימ				
	ודמין	e 🜌 .				
	משתמש	הוסף				

בעל היומן יוכל לראות את היומנים האחרים ולעדכן בהם פגישות.

<u>שימוש במשימות</u>

למודול המשימות במערכת 2 תפקידים:

- 1. לתת תזכורות לעובדים לגבי משימות לביצוע
- 2. תזמון שליחת SMS או דוא"ל למועד מאוחר יותר

כדי לתזמן SMS או דוא"ל למועד מאוחר יותר, יש צורך ביצירת משימה בכרטיס הלקוח או איש הקשר הרצוי:



בעת הוספת המשימה, יש ללחוץ על "הודעה לכרטיס"





0			
	לקוח עסקי	משימה ל	עריכת
	•		: סוג המשימה
	▼ 1 5 : ▼ 00	14/02/2018	: תאריך לביצוע
		חוז <mark>ר</mark>	
		עובד	: אחראי ביצוע
	-		: עדיפות
			: נושא
			: תאור
×			
לפני מועד בטל המשימה	ם שעות 😡 דקות 5	תזכורת:מספר ימים	
		<u>הודעה לכרטיס</u>	1
	בטל שמור		







יש לבחור האם ברצונכם לשלוח דוא"ל או SMS:

	<u>עה לכרטיס</u>		
			sMS 🔘 מייל
דשה עבור למסך	להוספת תבנית ח		תרנות:
	עריכת תבניות		
			נושא:
		<u>צרף קובץ</u>	
בחר מודול	▼ A A A - format - ▼ - font -	▼	AAA
בחר תגית	T		
	🔢 🖽 📰 🗔 🔻 עיצוב מספורי הרשימה	של יוזר 🔡 🔳 📳	י תגית י
i men and			i o ca i
			h h X B
			יב עיצוב
	זת ההודעה	אומטי של המשימה בעת שליח	יב עיצוב בצע אישור אוי

ולמלא את פרטי ההודעה (או לבחור תבנית) אשר ברצונכם לשלוח בתאריך המבוקש.

באפשרותכם לעדכן את העובדים שלכם על משימות חדשות שנפתחו עבורם או על עדכונים שנעשו במשימות שלהם באמצעות שליחת מייל / SMS.

בתפריט "הגדרות מתקדמות">"הגדרות מודולים"







לחצו על הקישור "מודול התראות"

בחרו את סוג החיווי אותו תרצו (SMS/מייל) ואת תזמון השליחה (בזמן תיאום משימה / עדכון משימה).







<u>שימוש במחולל הדוחות</u>

מחולל הדוחות משמש אותך לצורך בניית והצגה של פילוח נתונים לפי סוגי כרטיסים ושדות במערכת.

כדי ליצור דוח המותאם לצרכיך:

1. היכנסו לתפריט "דוחות" ובחרו באפשרות "מחולל הדוחות"



2. ביחרו את סוג הכרטיס הרלוונטי (לדוגמא "לקוחות פרטיים")

	בחר סוג כרטיס:
1 	

 העבירו את השדות שתרצו להציג בדוח מ "שדות לבחירה" ל "שדות להצגה בדוח" על ידי לחיצה כפולה על שם השדה הרצוי או על ידי גרירת שם השדה.

ni	שדות להצגה בד
שדות בדו"ח	שדות לבחירה
שם משפחה	🔺 ווג הכרטיס
שם פרטי	יתרת חשבון
	טוקן סליקה
	גיל
	הערות
	חשבון בנק - מספר חשבון
	חשבון בנק - סניף
	חשבון בנק - שם בנק
	טלפון נייד
	טלפון ראשי
	CVV - כרטיס אשראי
	J5 - כרטיס אשראי
	כרטיס אשראי - מספר כרטיס
	▼ כרנויס אשראי - סוג כרנויס

שימו לב: ניתן להוסיף שדות ככל שרוצים, התצוגה על המסך תאפשר גלילה לימין ושמאל כדי לצפות בכל השדות שנבחרו. כמו כן, בייצוא לאקסל, הטבלה תהיה רחבה בהתאם למספר העמודות, ועשויה להתפרש על יותר מרוחב עמוד אחד.

4. ב "שדות לסינון" תוכלו לבחור את השדות בעזרתם תרצו לסנן את תוצאות הדוח.







	שדות לסינון	
-		

לתשומת לבך: ניתן להוסיף עוד ועוד מסננים. המסננים הנוספים יכולים להתווסף כמסנני "גם וגם", ואפשר להוסיפם כמסנן "או". הוספת מסנן "או" נעשית ע"י לחיצה על הלינק "הוסף תנאי לסינון" שפותח תא נוסף ל"שדות לסינון" ומעליה הכותרת "או".

5. ניתן לסכם את תוצאות הדוח על ידי "סיכום לפי שדות (רשימה או טקסט)" או "סיכום לפי מיקודים".

	סיכום לפי מיקודים:		סיכום לפי שדות (רשימה או
•		•	

- 6. קיימות במסך אפשרויות נוספות:
- "אפשר דפדוף בתוצאות הדוח" ע"י הסימון, ניתן להכנס לרשימת הכרטיסים בדוח, ברצף, אחד לאחר השני ע"י לחיצה על החץ 'הבא' או 'הקודם'. הדפדוף נעשה מהכרטיס עצמו, בצד ימין למעלה, ע"י החיצים המופיעים משני צידי שם הכרטיס.
 - "<u>סיכום לפי כניסה לסטאטוס</u>" מאפשר הפקת דוחות בתצורה שונה לצרכים שונים כגון לייצור משפך שיווקי בדש בורד.
 - "הוסף עמודות חישוב" מאפשר סיכומים לפי נוסחאות ועמודות. משמש לייצור מחוונים בדש בורד.

7. לאחר שהגדרתם את כל האפשרויות הרצויות לפי דרישותכם, לחצו על כפתור "ייצר דוח"

- את תוצאות הדוח ניתן לייצא לקובץ Excel לאחר ייצור הדוח על ידי לחיצה על כפתור "יצא לאקסל" לאקסל"
 - ניתן לשמור את הגדרות הדוח לשימוש עתידי ולתצוגה בלוח המחוונים בעזרת לחיצה על כפתור "שמור דוח"

שמור דוח	PDF צור	יצא לאקסל	ייצר דוח

8. לאחר ייצור הדוח לתצוגה ניתן להשתמש/לעדכן/למחוק בתוצאות הדוח במספר דרכים ע"י בחירה בתוצאות הרצויות (ע"י סימון V על התוצאות בהן יש לטפל).

בתחתית הדוח, ישנם כפתורים לביצוע פעולות שונות ובהן:

- .1 הוספת משימה/שיחה/אירוע.
- .2 מחיקת כרטיסים בצורה גורפת.
 - .3 שליחת SMS ודוא"ל.
 - .4 הוספת/עדכון סטטוס ומיקוד.
- 5. עדכון והוספת מידע במודולים ובשדות.
 - .6 קישור בין כרטיסים.







- 7. הוספה/הסרה ועדכון של כרטיסים בקמפיינים.
 - 8. העברה לסוג כרטיס אחר.
 - .9 הדפסת הכרטיסים.
 - 10. חיוב מרוכז של הכרטיסים.







<u>מחולל דוחות מודולים</u>

בשימוש במחולל דוחות מודולים ניתן להפיק דוחות המכילים מידע ממודולים ידניים בכרטיסים שונים.

יש להיכנס לתפריט "דוחות">"מחולל דוחות מודולים"



יש לבחור את סוג הכרטיס הרלוונטי



יש לבחור את המודול ממנו רוצים להציג את הפרטים

	מודול:
•	
	מודול ידני לדוגמא

לבחור את השדות הרצויים לתצוגה בדוח (השדות המסומנים באדום הינם השדות מהמודול הנבחר)





יצא לאקסל

לאחר שהגדרתם את כל האפשרויות הרצויות לפי דרישותכם, לחצו על כפתור "ייצר דוח" ניתן לשמור את הגדרות הדוח לשימוש עתידי בעזרת לחיצה על כפתור "שמור דוח" את תוצאות הדוח ניתן לייצא לקובץ Excel לאחר ייצור הדוח על ידי לחיצה על כפתור "יצא לאקסל"

שמור דוח

שדות לסינון	
-	

שדות בדו"ח	שדות לבחירה
שם משפחה	🔺 מודול ידני לדוגמא - שדה ראשון במודול ידני
שם פרטי	מזהה רשומה
	גיל
	הערות
	חשבון בנק - מספר חשבון



ואת השדות לפיהם תרצו לסנן את תוצאות הדוח

ייצר דוח





<u>שימוש בדוח מסמכים</u>

דוח מסמכים משמש לתצוגה ומעקב אחר מסמכים אשר הופקו במערכת ה-ZebraCRM.

בדוח זה ניתן לעקוב אחר הכנסות והוצאות, מוצרים שנמכרו ועוד.

כדי ליצור דוח המותאם לצרכיכם היכנסו לתפריט "דוחות חשבונאיים" ובחרו באפשרות "דוח מסמכים"



במסך שיפתח תוכלו לבחור את ההגדרות להצגת הדוח

	תאריך הפקת המסמך עד		תאריך הפקת המסמך מ		טיס	סוג כרי
•	08/04/2019		08/10/2018	•		
<u>הגדל (סמן הכל)</u>	אמצעי תשלום	הגדל (סמן הכל)	מוצרים הנכללים	הגדל	מר חשבוניות קבלות תנועות יומן	סוג מס
*	כרטיס אשראי		הוצאה כללית כולל מע"מ	<u>_</u>		הכל
	העברה בנקאית		הוצאה כללית ללא מע"מ		ת מחיר	הצער
•	אחר	-	חיוב ידני כולל מע"מ	-	ת לקוח:	הזמנ
	סירום לפי		סדר לפי		וס מסמך	סטאטו
	סיבות לפי		סדר לפי		וס מסמך	סטאטו
	57 85 0				•	10000000
•		-	מספר מסמך	•		הכל
•		-	מספר מסמך	•	נוספים	הכל פילטרים

בכדי להציג את הדוח יש לבחור את:

- 1. סוג הכרטיס הרלוונטי
- 2. טווח התאריכים הרצוי
- 3. סוגי המסמכים הרצויים להצגה
- 4. המוצרים הרלוונטיים (אופציונלי) יש לסמן את "הצג את פירוט המוצרים" במקרה ובוחרים מוצר.
 - 5. אמצעי התשלום
 - סטאטוס המסמך הרצוי לתצוגה

ניתן לסדר ולסכם את תוצאות הדוח לפי פילוחים והגדרות שונות.



Excel





ניתן לסנן לפי פילטרים נוספים - ע"י שימוש בלינק "פילטרים נוספים" וכן להוסיף שדות שיצגו בתוצאות, ע"י שימוש בלינק "שדות נוספות".

לאחר הגדרת פרטי הדוח, יש ללחוץ על כפתור "הצג" בכדי ליצור את הדוח.

ניתן לייצא את הדוח המוגמר לאקסל ע"י לחיצה על כפתור "Excel"







<u>יבוא ויצוא לידים</u>

מערכת ZebraCRM מאפשרת קליטת נתונים לתוך המערכת ממקור חיצוני ע"י שימוש בתבניות XML או ב-API בסגנון URL.

בתבנית XML תוכלו להגדיר אילו שדות ייקלטו מבחוץ. ניתן לערוך ולמחוק תבניות קיימות.

בעת שימוש ב-API בסגנון URL תוכלו להגדיר את דפי הנחיתה השולחים נתונים לזברה. בכל דף תוכלו להגדיר את הפעולה שתבוצע ואת סוג הכרטיס שיווצר בעקבות הליד הנכנס. כמו כן, תוכלו להגדיר את השדות שיתווספו בכרטיס החדש שיווצר עפ"י הנתונים מדף הנחיתה. ניתן לערוך ולמחוק דף נחיתה קיים.

• היכנסו לתפריט "הגדרות מתקדמות">"ייבוא וייצוא לידים":



:"URL עברו לטאב "ייבוא במבנה •

<u>אייבוא ממייל : ייבוא במבנה XML אייצוא לידים</u> URL ייבוא וייצוא לידים ייבוא במבנה אוייצוא לידים ייבוא במבנה אוייצוא לידים ייבוא במבנה אוייצוא אייצוא במבנה אוייצוא לידים ייבוא במבנה אוייצוא לידים יייבוא במבנה אוייצוא לידים ייבוא במבנה אוייצוא לידים יייבוא לידים אוייצוא לידים יייבוא במבנה אוייצוא לידים יייבוא לידים אוייצוא לידים יייבוא במבנה אוייצוא לידים יייבוא לידים אוייצוא לידים

לחצו על "הוסף דף נחיתה":





מלאו את הפרטים לפי הצורך: •

ז נחיתה	הוספת דן
Wordpress דים מאתר	שם*: ליי
A להכנסת לידים שנשלחו מאתר Wordpress	תיאור: _ו ק
Wp-lead	קוד מזהה*: s
אחרערן זה כפרמסרמרף המרומדבות במרקא אחרערן או כפרמסרמרף המרומדבות במרקי אחרערן או כפרמסרמרף אוויערן או כפרמי וח פרטי	סוג כרטיס*: לק
ספה ▼	פעולה*: הו
עדכון ,במידה ולא ימצא כרטיס התואם להגדרות הזיהוי,יתווסף כרטיס כת.	בעת י במער
	הכנסת כרטיסים כפולים: 📄

בחרו את השדות אותם תרצו שטופס יצירת הקשר ימלא:

		ונה	יי השרות ברף הנח	יש לבחור את השרה המבוקש ולמלא את הסקסס המתאים על 📋
זנחיתה*	ן טקסט בדף ר	שדה בכרטיס הליד		שדות בכרטיס
Firs	t_Name	שם פרטי	-	CVV
Las	t Name	שם משפחה		הערות
	Mail	מייל		טלפון ראשי
		מלסון נווד		עיר
	Phone	טיפון נייו		11112
				500
				קומה
				מספר דירה
				ת.ד
				מיקוד
				ארץ
			*	מדינה







• לאחר השמירה תיוצר טבלה חדשה שתציג את פרטי דף הנחיתה כפי שהגדרתם:

מס' הלידים שנכנסו	שדות במודולים ידניים	שדות להוספה/עדכון	שדות לזיהוי	פעולה	סוג הכרטיס שיווצר	קוד מזהה	שם	
0		 First_Name • שם פרטי = Last_Name • Last_Name מייל Mail • כל אייל Phone • כלפון נייד 		הוספה	לקוח פרטי	wp-leads	Wordpress לידים מאתר	1

• לחצו על סמל האקספלורר להצגת הקישור הרלוונטי להטמעה בדף הנחיתה:

{https://221	61.zebracrm.com/landing_page.php?l	anding_page_key=wp-leads&First_Nar	נחיתה: ne={xxx}&Last_Name	שליחת הנתונים מדף ר אאליחת הנתונים מדף ר <mark>אxx}&Mail={xxx}</mark>	מבנה URL ל Phone={xxx	שם	
0	0	• First_Name => שם פרטי • Last_Name => שם משפחה • Mail => טלפון נייד • Phone => טלפון נייד	הוספה	לקוח פרטי	wp-leads	Wordpress לידים מאתר	1







<u>הפקת מסמכים</u>



52	• שם הלקוח
	PHOTO
in	

<u>תכתובות</u>	הנהלת חשבונות	הסטוריה	כללי
----------------	---------------	---------	------

הפקת מסמך	• 📑 מסמכים
הצג	סוג מסמך: (כל המסמכים) 💌 הזמנות 💌 הצעות מחיר 💌 חשבוניות 💌 תעודות 💌 קבלות
	הפקת הצעת מחיר
	הפקת הזמנת לקוח
	הפקת תעודת משלוח
	הפקת חשבונית עסקה
	הפקת חשבונית מס
	הפקת חשבונית מס/קבלה







<u>הקמת מנויים</u>

במערכת זברה CRM ניתן להקים מנוי אשר יפיק מסמך חשבונאי (חשבונית/קבלה) באופן קבוע.

בכדי ליצור מנוי יש להיכנס לכרטיס הלקוח בו מעוניינים ליצור את המנוי ולבחור בטאב "הנהלת חשבונות":

תכתובות	הנהלת חשבונות	הסטוריה	כללי

במודול "מנויים" יש לבחור באפשרות "הוספת מנוי":



יש לבחור את ההגדרות הרצויות לפיהם המנוי יעבוד:

סוג פעולה:	חשבונית מס	ס/קבלה 🔻
וטבע:	R	•
זיוב במע"מ <mark>:</mark>	מסמך חייב ו	במע"מ 🔻
זש <mark>תמש במסוף ס</mark>	ליקה משני: 📃	
תיזמון -		
- תיזמון מועד חיוב ראשון:	06/05/2019	
ר תיזמון מעד חיוב ראשון: נדירות:	06/05/2019 כל חודש	-
ריזמון נועד חיוב ראשון: נדירות: נאריך סיום	06/05/2019 כל חודש כלא הגבלה	•
תיזמון תיזמון: מעד חיוב ראשון: עדירות: עאריך סיום	06/05/2019 כל חודש כל א הגבלה עד לתאריך	

יש להוסיף את המוצרים אשר יופיעו בחשבונית:

						<mark>וצרים</mark> <u>הוסף מוצר</u>	מו
×				הוסיף רק מוצרים ללא מע"מ.	והמסמך פטור ממע"מ, ניתן לו	הוספת מוצר: במידה	
כמות:	<u>הוסף</u> מחיר נטו:	<u>מכירות אח'</u> הנחה:	<u>הגדל</u> מחיר ליחידה:	<u>פרטי מוצר</u> תאור מוצר:	מוצר:	מחירון:	
1			0	•	ל 👻	מחירון ברירת מחז	
הוסף						נקה	







אם מדובר בחשבונית מס/קבלה או בקבלה בלבד, יש למלא את פרטי האשראי

הכרטיס	 *
פר כרטיס	
ף כרטיס חודש	 •
ף כרטיס שנה	 •
בעל הכרטיס	
דת זהות של בעל הכרטיס	
:0	

לשמירת המנוי יש ללחוץ על כפתור "שמור"

שמור	סגור







<u>הוראות קבע וסליקה בנקאית (מס"ב)</u>

בנוסף לאפשרויות סליקת כרטיסי אשראי דרך המערכת, בזברה CRM ישנה גם האפשרות לטפל בהוראות קבע והעברות בנקאיות.

אם מדובר בגביית תשלום מלקוחות ואם מדובר בהעברת תשלום לספקים.

באמצעות מסך מיוחד לטיפול בהעברות בנקאיות והוראות קבע, תוכלו לייצר מהמערכת קבצי מס"ב לטעינה במערכת מס"ב.

החיובים יועברו באופן אוטומטי לסטטוס "הועבר למס"ב" עד שתקבלו את האישור על הצלחת הטרנזקציות ותוכלו להפיק עבורם קבלות.

כדי לעבוד עם מס"ב יש לבצע את ההגדרות הבאות:

1. היכנסו לתפריט "הגדרות מתקדמות">"עריכת הגדרות"



2. גללו את הדף לקטגוריה "הפקת מסמכים"

3. מלאו את "קוד החברה" ואת "קוד חברה שולחת"

קוד חברה - מס"ב קוד חברה שולחת - מס"ב

4. מלאו את "מספר במס"ב לתשלומים" ואת "מוסד שולח לתשלומים"

מספר במס"ב לתשלומים מוסד שולח במס"ב לתשלומים

5. לסיום גללו את הדף מטה ולחצו על עדכון



ליצירת הוראת קבע ללקוח:







.1. היכנסו בכרטיס הלקוח לטאב "הנהלת חשבונות".





.3 מלאו את הפרטים הרלוונטיים להוראת הקבע.

תיזמון –	
מוע <mark>ד חיוב ראשון:</mark>	09/04/2019
<mark>תדירות:</mark>	כל חודש
תאריך סיום	 ללא הגבלה עד לתאריך מספר חיובים
אמצעי תשלום	
בחר את אמצעי הת חשבון בנק - על עליך למלא את פרט	שלום הרצוי. ידי מס"ב ▼ חשבון הבנק של כרטיס זה!
שם הבנק: מספר סניף: מספר חשבון:	
שמור	
שמור שים לב! פרטים אלו כמו כן, במידה ופרט	יישמרו בשדות המופיעים במסך הכרטיס. ים אלו ישונו בעתיד, התשלום שייתבצע ימשוך את פרטי חשבון הבנק העדכניים. ד אלוי וכנס בסכום:

4. לחצו על הקישור "עריכת סכום" לקביעת סכום הגביה.



.5 לחצו על כפתור "שמור" לשמירת הוראת הקבע.



שמור