CRM i kontakti — što se gdje nalazi

crm kontakti klijenti dobavljači upiti newsletter kontakt liste rezervacije

Čemu služi ovaj modul

Kontakt je u Toscana ERP-u središnji zapis: isti zapis može biti kupac, dobavljač i primatelj newslettera. Sve ostalo — projekti, računi, upiti, poslani e-mailovi, dokumenti — veže se na taj jedan kontakt.

Zato je kartica kontakta mjesto na kojem se vidi **cijela povijest odnosa** s nekom tvrtkom, bez traženja po više ekrana.

> Ovo je orijentacijska stranica — pokazuje što modul sadrži i gdje se što nalazi. Detaljne upute po pojedinom ekranu, sa slikama, dodaju se postupno.

Detaljne upute za rad s klijentima:

- Pretraga klijenata u V2 — kako naći klijenta, filtri i zašto popis zna izgledati prazan
- Kartica klijenta u V2 — uređivanje, promet i projekti, dodatni i povezani kontakti
- Novi kontakt u V2 — unos i automatsko povlačenje iz registra po OIB-u
- Novi kontakt i cjenik klijenta — cjenik, popusti i uvjeti plaćanja

Kontakti

Ekran	Za što se koristi
Kontakti	Popis i pretraga svih kontakata; ulaz u karticu kontakta.
Kontakt liste	Grupiranje kontakata u liste za kampanje i obrade.
Popisi (označeno po kontaktu)	Liste kojima pojedini kontakt pripada.
Pretraži po broju telefona	Pronalaženje kontakta kad je poznat samo broj — korisno kod dolaznog poziva.
Excel uvoz / izvoz	Skupni unos i izvoz kontakata.
Dokumenti	Dokumenti vezani uz kontakt (ugovori, ponude, prilozi).

CRM — praćenje odnosa i prodaje

Ekran	Za što se koristi
CRM tijek rada	Faze kroz koje prolazi prilika ili upit.
Brzi pregled / Detaljni pregled	Dvije razine prikaza CRM zapisa.
Upiti klijenata	Dolazni upiti prije nego što postanu projekt.
Pregled CRM kontakata prema prometu	Tko donosi koliko prometa — podloga za odluku gdje uložiti vrijeme.
Marketinški pozivi i e-poruke	Evidencija odrađenih poziva i poslanih poruka.
Poslani e-mailovi	Što je i kada poslano pojedinom kontaktu.
Zadaci koji se ponavljaju	Radnje koje se vraćaju u pravilnim razmacima.
Rezervacije	Rezervacije vezane uz kontakt.
Projekti	Projekti tog kontakta, izravno iz CRM izbornika.

Newsletter

Ekran	Za što se koristi
Newsletter	Priprema poruke za slanje na listu.
Iz predloška	Kreiranje poruke iz gotovog predloška.
Iz proizvoda	Poruka složena od odabranih proizvoda iz kataloga.
Webshop newsletter	Poruka povezana s webshopom.
Isječci dizajna	Gotovi blokovi koji se slažu u poruku.
Popis e-mailova	Adrese na koje se šalje.
Pošalji newsletter	Samo slanje.
Izvještaj slanja newslettera	Što je isporučeno, otvoreno i odbijeno.

Kako je to povezano s ostatkom sustava

- **Kontakt → projekt.** Projekt se uvijek otvara na kontaktu, pa se svi dokumenti automatski vežu na pravu tvrtku.
- **Kontakt → cjenik.** Kontaktu se dodjeljuje cjenik, i cijene se u projektu povlače same. Vidi Proizvodi i cijene.
- **Kontakt → knjigovodstvo.** Računi, uplate i dugovanja vode se na istom kontaktu.

Česta pitanja

Ista tvrtka nam je i kupac i dobavljač. To je jedan kontakt s obje uloge — ne otvaraj dva zapisa, jer se time povijest odnosa razdvaja na dva mjesta.

Zove nas netko, a ne znam tko. *Pretraži po broju telefona* nađe kontakt po pozivnom broju.

Trebam poslati ponudu svim kupcima jedne skupine. Složi *kontakt listu*, pa iz nje pošalji newsletter — *Izvještaj slanja* pokaže tko je poruku otvorio.

© 1999–2026 Toscana systems · Centar za pomoć PočetnaKategorijePDF priručnikO sustavu ↗Pravila privatnosti ↗Postavke kolačića