

TERÜLETI KÉPVISELŐI NYILVÁNTARTÁSI MEGOLDÁSOK A NETION-TÓL

Bevezetés

Területi képviselői hálózatok gyakran az egész országot lefedik, a képviselők ezek egy-egy, gyakran távol eső részterületeit „vizik”, azaz keresik fel a cég meglévő vagy leendő, az adott helyen élő vagy dolgozó ügyfeleit. A képviselők (sales representative-ek, röviden *rep*-ek) önállóan dolgoznak, beosztják ügyfeleiket, hogy mikor, melyik helységben melyik céget/ügyfelet keresik fel. Előfordul, hogy napokig, hetekig nem kell cégének központjába mennie, munkáját anélkül is el tudja látni. Feletteseit, cégének vezetőit, viszont folyamatosan tájékoztatnia kell tevékenységének eredményéről. Tapasztalataink szerint ez gyakran papíron megírt jelentések formájában történik. Cégtől függő, hogy ezeket a jelentéseket milyen gyakorisággal kell a *rep*-eknek elkészítenie, általában hetijelentéseket követelnek meg. A hetijelentéseket a *rep* személyesen vagy postai úton juttatja el a központba, ahol értékelik, összesítik, számítógépes adatformátumba rendezik. Előfordul, hogy egy képviselői hálózatot üzemeltető cég több gyártó, szállító termékeit is teríti, ismerteti. Ekkor a képviselői eredmények összesítéseit a cég a szállítók felé is továbbítja.

Ezeket a jelentési, adatösszesítési folyamatokat kiválóan lehet egyszerűsíteni egy olyan számítógépes jelentési rendszerrel, amely lehetővé teszi, hogy a *rep* otthonról saját vagy a cég számítógépe segítségével az interneten keresztül adja le jelentését, amely így egyből egy számítógépes adatbázisba rendeződik. A teljes *rep*-hálózatban hetenként összegyűlő adathalmaz hetijelentés formájában megjeleníthető, illetve ebből havi, éves összesítések automatikusan készíthetők vagy akár egy *rep*-nek egy ügyfélnél tett látogatását is közelebbről meg lehet vizsgálni. A rendszer használatával csökken az adminisztrációs munkaszükséglet, hiszen a *rep* eredményeit nem a központban kell adatrögzítő segítségével feldolgozni, és az eredményekre vonatkozó lekérdezések is előre definiálhatók.

A jelentési rendszer összekapcsolható a munkát segítő időbeosztás-tervezési modullal, illetve illeszthető akár egy vállalati komplex kommunikációs portálba.

A továbbiakban felvázolunk egy rendszert, ami a fenti munkafolyamatok hatékony támogatásával kényelmesebbé és hatékonyabbá teheti képviselői hálózattal rendelkező cége munkáját.

A Sales.REPortal

Egy korábbi területi képviselői rendszer kifejlesztésének tapasztalati alapján összeállítottuk azokat a funkciókat, amelyek egy internetes jelentési rendszer felhasználóinak fontosak lehetnek. Ezek azok a funkciók, amelyekre egy rendszer kifejlesztésekor mindenképpen szükség lehet. A megrendelő igényei szerinti további funkciók is a rendszerbe illeszthetők.

Most itt összeállítjuk azt az elméleti jelentési portált, amelyet a *repek* és a központban dolgozó adminisztrátorok, menedzserek vagy akár a beszállító/gyártó cégek használnak a jelentések leadására, összegzésére, értékelésére.

A rendszer lehetővé teszi, hogy területi képviselői teamek ügyfelek látogatásával kapcsolatos jelentéseiket elektronikus formában, internetes kapcsolaton keresztül adhassák le. Ez biztosítja, hogy a jelentések adatai szinte a leadási idővel azonos időben megtekinthetők, összesíthetők.

A rendszer használatát egy folyamatosan elérhető online help segíti, amely minden oldalon az oldalhoz tartozó útmutatást adja.

Alapmodulok

A rendszer működéséhez bizonyos alapvető elemek szükségesek, a látogatási rendszer funkcióitól vagy a megrendelő speciális igényeitől függetlenül. Ezeket az elemeket/modulokat az alábbiakban írjuk le.

Autentikációs modul

Minden egyes művelet, bejegyzés (naplóhoz szükség szerint akár minden egyes kattintás) egy-egy adatbázisban rögzített olyan esemény, amelyhez hozzárendeljük azt is, hogy ezt ki, melyik felhasználó eszközölte.

Pl. egy fórumbejegyzéshez ez alapján jelenítjük meg, hogy ki írta a hozzászólást, egy belső üzenet fejlécében ez alapján határozzuk meg a feladót, stb.

Ehhez a rendszerben való munka megkezdésekor minden felhasználó azonosságát meg kell állapítanunk, ezt a munka során a rendszer megjegyzi, és minden művelethez hozzáteszi a felhasználó azonosítóját.

A személyazonosság megállapításához azonosító (bejelentkezési név / login), jelszó párost használunk. Minden felhasználó rendelkezik egy egyedi azonosítóval, és egy ehhez tartozó jelszóval. Ezek megadásával léphet be a rendszerbe, ennek hiányában vagy helytelensége esetén a rendszer megtagadja a beléptetést.

Elfelejtett jelszó automatikus újragenerálásához választható opcióként nagy adatbiztonságú jelszógeneráló modul fejleszthető. Ez kizárja, hogy a jelszó tulajdonosának tudta nélkül illetéktelen személy(ek) megváltoztassák a jelszót.

Felhasználókezelői modul

A fentebb leírt autentikációs alapmodul működésének elengedhetetlen feltétele, hogy a felhasználói azonosítókat/jelszavakat valaki(k) a bejelentkezést megelőzően létrehozzák.

Ezek a rendszer adminisztrátorai, a rendszer üzemeltetését végző technikai személyzet.

Ők is a rendszer adminisztrációs felületein keresztül végzik a felhasználók felvételét, adataik módosítását illetve az azonosítók törlését. Ehhez azonban kitüntetett szerepkörrel kell rendelkezniük, és az adminisztrációt csak ezen szerepkörrel rendelkezők számára tehetjük elérhetővé, hiszen nem lenne túl szerencsés, ha az adminisztrációs felületeket bármelyik felhasználó láthatná és esetleg véletlenül vagy szándékosan más felhasználók adatait módosíthatná vagy törölhetné.

Fentiekből következően tehát legalább egy kétszintű jogosultsági rendszert is fel kell állítanunk, úgymint:

1. adminisztrátorok
2. általános felhasználók

Ezeket a jogosultsági szinteket is a felhasználókezelői modul oldalain rendelhetjük hozzá a felhasználókhoz.

Igény szerint kialakításra kerülhet egy jóval bonyolultabb jogosultsági rendszer, akár többszintű jogosultsági fával és felhasználónként több jogosultsággal és oldalanként változó hozzáférés-korlátozással. Ez a lehetőség erősen cégfüggő is lehet, bonyolultságától függően hosszabb fejlesztési időt is igényelhet, hiszen minden egyes oldalon szükség lehet hozzáférési jogosultság ellenőrzésére. Ezért a bonyolultabb jogosultsági rendszer az opciók közé tartozik.

A felhasználókezelői modul biztosítja a felhasználók saját adatmódosító felületét is (email, jelszó, egyéb változtatható adatok).

Napló modul

Statisztikák készítéséhez, véletlen adattörlések kiderítéséhez, hibajavításhoz szükség lehet a napló modul kifejlesztésére. Ebben akár minden kattintás naplózható akár csak a kitüntetett tevékenységek.

Egy naplóbejegyzés tartalmazhatja, hogy ki, mikor, honnan (milyen IP-címről), milyen tevékenységet végzett (pl. új oldal megnyitása menüpontra kattintással, fórumhozzászólás elküldése, stb.)

A jelentési rendszer adatbázisai, alapadatok

A jelentési rendszer háttérében négy fő adatbázis húzódik meg, a projektek adatbázisa, az ügyféladatbázis, a felhasználók és a látogatások adatbázisa. Egy ügyfélnél tett látogatást gyakorlatilag négy fő paraméter határoz meg:

1. Melyik projekt keretében történt a látogatás
2. Ki végezte a látogatást (felhasználói adatbázis)
3. Ki az ügyfél (ügyféladatbázis)
4. Mikor történt a látogatás

Ez a négy paraméter már alapvetően meghatároz pontosan egy látogatást, ezeken alapul a látogatások adatbázisa.

A fenti látogatási alapadatokhoz további adatok kapcsolhatók:

1. Mely gyártó mely termékeit ismertette a *rep*
2. Milyen eredménnyel zárult a látogatás
3. Hagyott-e mintát
4. Értékesítést végzett-e, és ha igen, akkor mit, milyen mennyiségben és értékben
5. Utánrendelési adatok
6. Következő látogatás időpontja

A fenti paraméterek nem mindegyike szükséges minden látogatási rendszerbe, illetve a megrendelő igényei szerint további adatok integrálhatók a rendszerbe. Ezek a további adatok meghatároznak néhány kapcsolódó adatbázist pl. beszállítók, termékek, minták, készletek, cégtípusok, felhasználói jogok adatbázisa.

A rendszerhez igény szerint kapcsolható munkanap/ünnepnapi adatbázis, amely adott esetben kizárja az ünnepnapi látogatásfelvitel lehetőségét.

További kapcsolható adatbázisok:

1. Panel adatbázis: a látogató az ügyfelet egy minősítési skálán helyezheti el, későbbi látogatásait eszerint tervezheti be.
2. Üres napok adatbázisa: a nem látogatással eltöltött napok típusát tartalmazza (betegség, szabadság, tréning, otthoni munka, stb.).
3. Belső üzenetküldő rendszer adatbázisa: a rendszerbe integrálható egy egyszerűen kezelhető (ezért aránylag kis funkciókészlettel rendelkező) belső üzenetküldő rendszer, ami SMS-szerű rövid üzenetekkel segíti a látogatók és menedzserek közti kommunikációt.
4. Fórum adatbázis: a felhasználók közti kommunikáció további eszköze lehet, egy-egy projekt életciklusát végigkövethetjük a kapcsolódó üzenetekkel.
5. Emlékeztetők adatbázisa: a látogatások felvitelekor megadható az adott ügyfélnél szükséges következő látogatás időpontja, ehhez emlékeztető, riasztás is rendelhető.

E három utóbbi adatbázis, illetve az ehhez kapcsolódó funkciók már túlmutatnak a Sales.REPortal keretein, előrevetítve a kommunikációs portálba való integráció lehetőségét. (Lásd: Netion megoldások a vállalati kommunikációra című anyagunkat.)

A Sales.REPortal funkciói

Be- kijelentkezés, saját személyes adatok kezelése

Az autentikációs modul leírásában magyarázott rendszer megvalósítása. A személyes adatok módosítása (pl. Jelszó, email), bizonyos korlátozásokkal (pl. nevet nem változtathat).

Felhasználók adminisztrálása

Az első bejelentkezést megelőzően itt történik a felhasználói azonosító létrehozása adminisztrátor által. A későbbiekben a munkakört érintő változásokat (kilépés, stb.) itt kell a rendszerben érvényre juttatni (módosítás, törlés).

Projektek kezelése

Egy látogatási projektet az ismertetett/szállított/értékesített termékek és a *rep*-terület hozzárendelések határoznak meg, valamint hogy az adott területeken található ügyfelek közül kiket, milyen ügyféltípusokat kell elérni.

Későbbiek során szükség lehet a projekt adatainak módosítására, a projekt lezárására vagy törlésére, ezek a funkciók is ebbe a körbe tartoznak.

Ügyféladatbázisok kezelése

A célterületeken működő lehetséges ügyfeleket tartalmazó adatokat előzetesen a rendszerbe kell konvertálni, ezután a *repek*, adminisztrátorok menedzserek módosíthatják az adatokat, újakat vehetnek fel. A *rep* munkája során megjelenő új potenciális ügyfelek is bekerülhetnek a rendszerbe, így a cég egy folyton naprakész teljes adatbázissal rendelkezhet az adott területen. A *rep* esetleges távozása után az ügyféladatokat a következő *rep* számára azonnal átadhatók (illetve az új *rep* a rendszerben láthatja az előde által naprakészen tartott ügyféladatokat).

Célszerű úgy fejleszteni a rendszert, hogy a *rep* csak az ő területén működő, a projektben célszemélyként meghatározott ügyfeleket láthassa. Ez egyrészt azért hasznos, mert nem terheljük feleslegesen a *repet* a rá nem tartozó ügyfelek listájával, adataival, másrészt a rosszhiszemű felhasználások elől is védett a cég. Megoldható továbbá, hogy az ügyfeladatok módosítása, törlése kétszintű jogosultsági rendszerben történjen, ahol egy magasabb jogosultsági szinten lévő adminisztrátor vagy menedzser hitelesíti a *repek* által végrehajtott adatomódosításokat, így elkerülhetők a véletlen vagy szándékos adattörlések, rosszhiszemű módosítások.

A teljes ügyfeladatbázis a látogatási rendszeren túl a cég levelezéseiben is szerepet kaphat, illeszthetők hozzá olyan felületek is, amelyek különböző szűrők szerinti listákat generálnak.

Kapcsolódó adatállományok kezelése

Az említett kapcsolódó adatbázisokhoz tartozó kezelőfelületeken a beszállítók/termékek, munka/ünnepnapok stb. Felvitele, módosítása és törlése történik. Ezek csak megfelelő adminisztrátori jogosultsággal végezhetők.

Látogatások felvitele

Alapvetően a következő felviteli módszerek lehetségesek:

1. A *rep* saját maga viszi fel látogatási adatait a böngészőben megjelenő űrlap segítségével.
2. A *rep* Excel táblában szerkeszti meg látogatásait, ezt a rendszerbe feltölti, ahol az adatok az adatbázisba konvertálódnak.
3. A *rep* továbbra is papíron küldi be a központba hetijelentéseit, ahol egy adminisztrátor viszi fel a rendszerbe.

A legkényelmesebb megoldás az első, mert itt a rendszer számtalan segítséget kínál a hatékony munkához.

Üres napok felvitele

A rep a nem munkával töltött napjaival számolhat el ezeken az oldalakon. Több rep felettese egyidejűleg akár több rep üres napjait is beállíthatja.

Látogatások megjelenítése, összesítése, statisztikák, grafikonok

Itt kapnak helyet a megrendelő igényei szerint kialakított listák, statisztikák, grafikonok. Alapértelmezésben egy napokra bontott, illetve összesített táblázatot érdemes kifejleszteni.

Rep A																
Napok:	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Összesen:	
Látogatások: A	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5 A	
Látogatások: B	0	7	6	6	0	0	0	0	12	11	14	13	6	0	75 B	
Látogatások: C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 C	
Látogatások:	0	8	8	6	K	K	K	0	12	11	14	14	7	0	8 nap	
Összesen:	0							22							58	80 lát.

Rep B																
Napok:	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Összesen:	
Látogatások: A	0	7	4	6	0	0	0	0	4	5	6	0	0	0	32 A	
Látogatások: B	0	3	4	2	0	0	0	0	1	4	2	0	0	0	16 B	
Látogatások: C	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 C	
Látogatások:	0	10	9	8	K	K	K	0	5	9	8	Sz	Sz	0	6 nap	
Összesen:	0							27							22	49 lát.

Összesítés																
Napok:	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Összesen:	
Látogatások: A	0	8	6	6	0	0	0	0	4	5	6	1	1	0	37 A	
Látogatások: B	0	10	10	8	0	0	0	0	13	15	16	13	6	0	91 B	
Látogatások: C	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 C	
Referálók:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 ref.	
Látogatások:	0	18	17	14	0	0	0	0	17	20	22	14	7	0	14 nap	
Összesen:	0							49							80	129 lát.

Üres napok összesen: Szabadság: 2, Konferencia: 6.

A napokra kattintva megjelenik a rep adott napon végzett összes tevékenysége.

Emlékeztetők kezelése

Egy projektben egy ügyfélhez felvitt emlékeztetők megtekintése/módosítása/törlése. Az emlékeztetők a határidő előtti napokban figyelmeztetik a *repet*.

Belső üzenő, fórum funkciók

A napi munkamenetet nagymértékben segíthetik a munkatársak közötti gyors információcserét biztosító kommunikációs modulok. Az sms-szerű belső üzenőrendszer rövid figyelmeztetések, körüzenetek segítségével növelheti a hatékonyságot. Egy projekthez tartozó fórumban az üzeneteket a projekt során bármikor vissza lehet követni.

A fentiekben vázolt Sales.REPortal rendszer még sok nyitott lehetőséget rejt magában, amelyet csak az Önök igényei határoznak meg. Kérjük, keressenek meg minket, és Önökkel szoros együttműködésben kifejlesztjük cégük saját, személyre szabott rendszerét!