Technion-Israeli institute of Technology

SAP CRM

הטכניון – מכון טכנולוגי לישראל



# מדריך למשתמש במערכת קשרי תלמידים SAP - CRM

## היחידה ללימודי המשך בטכניון

מאי 2009 גרסה 3

http://www.admin.technion.ac.il/Matmon/main : אתר מטמון





## תוכן עניינים

4	.1
סכימת התהליך במערכת CRM	.2
6 מילון מונחים ותהליכים ב CRM	.3
עקרונות תפעוליים במערכת ה CRM	.4
8מילון סמלים במערכת ה CRM	.5
9 כניסה למערכת ה CRM דרך ה SAP WEB	.6
שולחן עבודה ב CRM	.7
חן עבודה - חיפוש כלליחן עבודה - חיפוש כללי	7.1 שולו
חן עבודה - שמירת חיפוש כללי	7.2 שולו
ן תלמיד - חיפוש ועריכה/עדכון במערכת ה CRM	8. חשבו
ן תלמיד - יצירה ועריכה/עדכון במערכת ה CRM	9. חשבו
פתיחת LEAD ידנית לתלמיד/מתעניין (מתוך החשבון)	.10
פתיחת "הזדמנות" לתלמיד/מתעניין (מתוך ה- LEAD)	.11
34	12
. נוהל רישום מהיר של מועמד/תלמיד במערכת ה- CRM	13
. פעילויות לחשבון לקוח במערכת CRM	14
38 (לביצוע או שבוצעו)	14.1 חינ
ירת "פעילות" יחיד	14.2 יצ
ירת "פעילות"	14.3 יצ
ירת "משימה"	14.4 יצ
ירת "החזר כספי לתלמיד"	14.5 יצ
ירת "דואר אלקטרוני"	14.6 יצ



44	
45	15.1 הקמת LEAD ללא חשבון לקוח עסקי
46	15.2 הוספת לקוח עסקי ב- LEAD שנפתח ללא מספר לקוח ומספר קורס
47	16. חשבון לקוח עסקי - חיפוש ועריכה/עדכון במערכת ה CRM
49	
53	18. יצירת קמפיין במערכת ה CRM
67	19. יצוא נתונים לגיליון EXCEL במערכת ה CRM
69	20. דו"חות ביצוע קו ייצור (PIPELINE) במערכת ה CRM
72	21. תהליך בניית מקטע במערכת ה R/3 – SAP
79	99. התאמה אישית של השדות במערכת ה CRM





#### 1. הקדמה

חוברת זו נכתבה במטרה לשמש מדריך להכרות ותפעול מערכת "קשת" לניהול קשרי תלמידים של

.SAP -CRM היחידה ללימודי המשך ולימודי חוץ בטכניון, המופעלת באמצעות מערכת

: מטרות המערכת הינן

- 1. ניהול המתעניינים/מועמדים, תלמידים פוטנציאלים ותלמידים פעילים.
  - 2. ניהול פעילויות שיווק ומכירה.

המערכת אמורה להוביל לתרומות הבאות:

1.שיפור היעילות התפעולית של היחידה. 2.הגדלת מספר התלמידים ביחידה. 3.מתן מענה לביקושים לתוכניות לימוד.

: תיאור כללי של המערכת

במערכת מנוהלים כל **המתעניינים** בקורסים של היחידה (פרטיים ו/או עסקיים) ו/או כל מי שהינו פוטנציאל ללימודים ופרטיו ידועים (להלן מועמדים) ליחידה וכמובן התלמידים.

לכל **מתעניין/מועמד** ו/או **תלמיד** מנוהל **מידע אישי ומידע שיווקי** אשר יתמוך בתהליך השיווק.

כאשר מתעניין פרטי מתעניין (באמצעות אתר היחידה ו/או מסע פרסום (**קמפיין**) ו/או בפנייה טלפונית) ו/או היחידה מעניינת אותו **בקורס** מסוים, נפתח LEAD (״התעניינות״) לשם ניהול הפעילויות בשלב הראשוני. בשלב זה נשלח דוא״ל (בד״כ) למועמד ובו תבנית הפנייה לדפי המידע הרלוונטיים להתעניינות ובשלב מאוחר יותר (לאחר 3 ימי עבודה) תבוצע שיחת מעקב לברור סטאטוס ההתעניינות ולהשלמת פרטים נדרשים.

באם ההתעניינות הינה ישימה מצד המתעניין (הביע נכונות ללמוד) ומצד היחידה (עומד בקריטריונים ראשוניים), תפתח למתעניין (שהינו כבר **מועמד**) OPPORTUNITY (*"הזדמנות")* ואשר בה ינוהלו כל **שלבי המכירה והפעילויות** (שלבי המיון, ועדות קבלה, מפגשי מידע וכו׳). כל הפעילויות הנ״ל ינוהלו באמצעות הכלים של המערכת ברמה האישית ו/או הקבוצתית (*"ק*בוצת מטרה") ויתועדו בחשבון מתעניין/מועמד/תלמיד ו/או ב-LEAD וב-OPPORTUNITY.

באם המועמד התקבל סופית ו⁄או התחייב (תשלום דמי רישום) תפתח למועמד **הזמנת מכירה** אשר בה יעודכנו **ההנחות** להן הוא זכאי. גזברות היחידה תקלוט את ההזמנה הנ״ל לביצוע חיוב התלמיד (חשבונית מס).

התהליך לגבי לקוח עסקי דומה במהות ומותאם לכך.

בכל נקודת זמן, יוכל מרכז הקורס ו/או מנהלי היחידה לעקוב אחר מצב והתקדמות הרישום לקורס ("PIPELINE").

כל המשתמשים יפעילו את המערכת באמצעות שולחן עבודה המותאם לתפקידם והעדפותיהם.





#### CRM סכימת התהליך במערכת .2



simona goldstein נכתב ע"י





## CRM מילון מונחים ותהליכים ב.3

תיאור	הגדרה
דף הבית במערכת המציג את תפריטי המשתמש, פעילויות לביצוע, יומן פגישות וכו׳	שולחן עבודה
הישות המתעניין/מועמד/תלמיד במערכת	חשבון
מתעניין/מועמד/תלמיד שהינו לקוח פרטי	חשבון יחיד
ארגון/תאגיד המתעניין בקורס ו/או מממן תלמיד	חשבון משותף
איש הקשר של הלקוח העסקי לניהול ההתעניינות	איש קשר
מי שהביע התעניינות בקורס בעקבות מסע פרסום ו/או פנייה באתר היחידה ו/או בשיחה טלפונית/דואר ו/או במסע יזום של היחידה	מתעניין
מי שההתעניינות שלו היא ברת סיכוי לרישום ללימודים ו∕או בתהליכי מיון וקבלה תלמיד-מי שנרשם בפועל לקורס	מועמד
מאפיינים אישיים ושיווקיים של מתעניין ⁄מועמד/תלמיד ו ⁄או ארגון. תכונות אלו מסייעות בקבלת החלטה במיון ו ⁄או לפילוח אוכלוסיות למסעות פרסום (קבוצות מטרה)	תכונות שיווק
קורס (חומר) המייצג את מחזור תוכנית הלימוד במערכת. המוצר בדייכ מוגדר היררכית ( BOM ) ראשר רמת האר מייצנת את מחזור הקורס והרוים את שרייל ודמי הרישום	מוצר
הישות המייצגת תוכנית לימוד	משרד מכירות
הישות המייצגת את חטיבת (תחום) הקורס	חטיבה
האתר/סניף בה מתנהלת פעילות ההוראה	ערוץ הפצה
היחידה המייצגת את צירוף ערוץ+חטיבה+משרד(תכנית הלימוד)	CRM יחידת
העובד האחראי לתוכנית הלימוד בסניף (יחידת CRM )	עובד אחראי
הישות המנהלת את תהליך ההתעניינות במערכת	(ליד) LEAD
הישות המנהלת את תהליך הגיוס והמיון של המועמד במערכת	הזדמנות
	OPPORTUNITY
פעילות הנדרשת לביצוע ו/או בוצעה במסגרת תהליך ליד ו/או הזדמנות ו/או חשבון. הפעילות יכולה להיות משלוח דוא״ל, שיחת טלפון יוצאת/נכנסת וכו׳.	פעילות
משימה הנדרשת לביצוע ע״י עובד	משימה
נוסח הודעת דוא״ל	תבנית
שלבים בתהליך הגיוס והמיון המנוהלים במסגרת ההזדמנות	שלבי מכירה
מסגרת לפעילות שיווק (קמפיין שיווקי) ו⁄או תפעולית (קמפיין תפעולי)	קמפיין
אוכלוסיה של חשבונות המוגדרים קמפיין שיווקי ו/או תפעולי ע״פ תכונות שיווק, מוצר וכו׳.	קבוצת מטרה
מערכת דוחות המציגה את מצב המוצר/קורס, בכל שלב	PIPELINE
מערכת דוחות שונים המציגה מידע בחתכים שונים ע״פ הגדרות המשתמש	דוחות
הזמנת מכירה לחיוב התלמיד המוגדרת במערכת CRM ואשר תועבר למודול SD. בהזמנה	הזמנת CRM
יעודכנו הנחות באם הן ידועות בשלב זה.	
הזמנת המכירה אשר מועברת ממערכת CRM למודול SD ואשר תהווה את הבסיס לחיוב	SD הזמנת
התלמיד ו/או גורם מממן/עסקי	





#### 4. עקרונות תפעוליים במערכת ה CRM

- 4.1 חשבון מתעניין (תלמיד ו/או ארגון) יוקם לאחר בדיקה שאינו קיים כבר במערכת. לאחר הקמת החשבון, ירשמו כל ההתעניינות של המועמד בחשבון זה.
  - 4.2 לכל התעניינות לקורס יוקם LEAD (לכל התעניינות לקורס יוגדר ליד נפרד).
    - .4.3 באם נדרש תהליך מיון וקבלה ו⁄או מעקב תוגדר הזדמנות בהמשך לליד.
- או שכ״ל תוגדר 1.4 כאשר נדרש לחייב את המועמד (או את הגורם המממן) בגין דמי רישום ו/או שכ״ל תוגדר 4.4 הזמנת מכירה ( CRM ).
  - LEAD, באם הרישום הינו מיידי/מהיר יוגדר חשבון מתעניין (באם אינו קיים), 4.5 והזמנת מכירה ( CRM ).
  - 4.6 כל פעילות מכירה/מיון/קבלה מול המתעניין/מועמד תנוהל באמצעות המערכת.





## 5. מילון סמלים במערכת ה CRM

הערות	תיאור	סמל
	התאמה אישית	
	יצירת פעילות חדשה	🖓 חדש
	שמירת הפעילות	שמירה 🗄
לאחר השמירה חוזרים למסך הקודם	שמירה וחזרה	שמירה וחזרה 🍋
פותח טבלת אפשרויות בחירה של הנתון המבוקש	שדה קלט עם עזרת קלט	đ
אפשר לראות את הנושא הקודם	חזרה לעמוד הקודם	🖸 חזרה ד
	הדפסת עמוד	4
	ביטול פעולה	ביטול 🗙 🗼
	חיפוש נתונים	חיפוש
	מחיקת נתונים בפעילות	ניקוי
נמצאת כפונקציה נפרדת בכל בלוק	שינויים בחשבון תלמיד	עריכה 📝
הוספת פעילויות	יותר	יותר ⇒
קליטת הנתון שנבחר מטבלה	הפעלה	הפעלה
קבלת	מעקב	ז מעקב
	מחיקה	Î
	העתקה	
	EXCEL יצוא ל	
לדוגמא : יילא נמצאה תוצאהיי	הודעת מידע	8
	העתקת שורה	0
	הסרת שורה	0
	שליחת דואר אלקטרוני	שי⊎ליחה
	שדה עם בחירת תאריך	67
ללא תיקון השגיאה לא ניתן לשמור ולהמשיך בתהליך. דוגמה :	הודעת שגיאה	0
הזן חטיבת מוצרים 🕒		
ניתן לשמור ולהמשיד בתהליד. לדוגמה :	הזהרה	· 📥
פריט טג: הזן את כמות ההזמנה )לא נמצאה שורת זימון 🐴		





## 6. כניסה למערכת ה CRM דרך ה 6

והכניסה למערכת מתבצעת דרך ממשק משתמש (דפדפן WEB)

H		
SAP NetWeaver <sup>®</sup> SAP Web Application	n Server	
	HTTPS, כך שאין זה בטוח לשלוח סיסמא	לא ארעה החלפה ל- 🛆
	CRD 260 simonag עברית ייייייייייייייייייייייייייייייייייי	מערכת   סביבה *   משתמש *   סיסמה *   שפה
		שינוי סיסמא
SAP	SAP A כל הזכויות שמורות	G 2002-2004 זכויות יוצרים

כל משתמש יקבל יישם משתמשיי וייסיסמהיי, כדי להפעיל את המערכת.

קוד המשתמש והסיסמה הם באנגלית.

השדות המסומנים בכוכב אדום הן חובה.







## 7. שולחן עבודה ב CRM

כל המשתמשים יפעילו שולחן העבודה מותאם לתפקידם והעדפותיהם.

: CRM – התפקידים שהוגדרו במערכת ה

- 1. מוקדן
- 2. רכז קורס
  - 3. מנהל
- 4. הנהלת חשבונות







#### 7.1 שולחן עבודה - חיפוש כללי

נושאים (IN MENU) בגישה ישירה לנושא מסוים (IN MENU) מקבלים את התפריט של התת-נושאים







עסד את כל האפשרויות לביצוע (work centers) בגישה מהתפריטים הראשיים (ork centers) מקבלים את כל האפשרויות לביצוע המותרות למשתמש. מהתפריט הזה בוחרים את הנושא לחיפוש או יצירה. לדוגמה : לחיצה על הנושא ישיווקיי :

התאמה אישית מרכז עזרה חדישות מערכת יציאה מהמערכת			SAP CRM
	מתקדם 🗊	בצע 🔻	זיפושים שנשמרו
- 🖸 אורה 🕶 🖸	שיווק		
≙ ☑			The cure
			עמוד הבית
יצירה	חיפוש		רשימת עבודה
Lead	Leads		לוח שנה
דואר אלקטרוני	טפסי דואר	א"ל	תיבת דואר נכנס דו:
טופס דואר מקטע	מקטעים פורמטי מיפוי	•	ניהול חשבון
משימה	פעילויות	4	פעילויות
פגישה קמפיין	קמפיינים רשימות חיצוניות	•	מחזור מכירות
רשימה חיצונית	תכונות שיווק		דו"מות
			בוצוע קו ווצוב
קישורים מהירים	דו"חות		112 Y 41 Y 12 Y
			pine
		4	נתוני אב 
			ניהול דו"חות
			חיפוש
			חשבונות
		4	Leads
		1	הזדמנויות
		1	פעילויות
		/	עובדים
			מוצרים הזמנות להוח
			info analiti

- .2.1.7 בגישה מהתפריטים המהירים מגיעים ישירות לחיפוש המבוקש.
  - לדוגמה : חיפוש ייחשבוןיי

"ה ד 🛄 ד	– 🖸 חזר											ויפוש: חשבונות
ות חיפוש	זסתרת שד	)										קריטריוני חיפוש
								-			כל החשבונות	חיפוש אחר
				• •			-		הינו	•		שם 1 / שם משפחה
				• •			•		הינו	•		עיר
				• •	-		•		הינו	•		תפקיד
				• •			•		הינו	•		זיהוי חשבון
											צאות 100	מספר מקסימלי של תו
					שמירה 📙			- J	שמירת חיפוש			חיפוש ניקוי
												רשימת תוצאות
									מיזוג חשבונות	בוצה	חשבון יחיד 🎦ק.	אשבון משותף 🍄 🎦
	מיקוד	דואר אלקטרוני	מדינה		אזור	עיר	:	רחוב	טלפון		שם	זיהוי





#### 7.2 שולחן עבודה - שמירת חיפוש כללי

כאשר תוצאות החיפוש נדרשות לשמירה, תהליך השמירה הינו כדלקמן:

: נכנסים למסך חיפוש כל שהוא ומזינים את הפרמטרים הרצויים: 7.2.1

									ויות	: פעיל	פוש
										יוק	ש תי
שדות חיפוש:	הסתרת								יפוש	ריוני ח	קריט
• •			-		מתחיל ב-	-				٦	תיאוו
• •	ð	16	-		הינו	-				אחראי	זיהוי
-1	67		-		נמצא בין	-			לה	יך התח	תארי
• •	-		-		הינו	-				ריה	קטגו
										•	
	שמירה 🖫			חיפוש כ-	שמירת					י ש ניקו	חיפוי
	שמירה			חיפוש כ-	שמירת	דר ≠	<b>ת נמצאו</b> סטוס   יוו	<b>3 פעילויור</b> שינוי סו	יי אות: 8ג 10 10	ש ניקו נת תוצו חדש   ו	חיפוי שימ שימ
一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	שמירה 🛛	01000	ריה	חיפוש כ-	שמירת תיאור	דר ⇒ סיום	<b>ת נמצאו</b> סטוס   יוו תאריך	3 <b>פעילויור</b>   שינוי סו ך הת	יי אות: 88 מות: 81 תארי	ש ניקו ות תוצי חדש   ו סיום	חיפוי שימ ישימ
איש קשר <b>א</b> יש איש	שמירה 🛛 🕞 שמירה חשבון 🔹 אבירם אלע	סטטוס הושלם	ריה אלקט	חיפוש כ- קטגו דואר א	שמירת תיאור TEST	דר ⇒ סיום 16.1	<b>ת נמצאו</b> סטוס   יוו תאריך 1.2008	3 פעילויות   שינוי ס ך הת 16.11	אות: 8 אות: 8 מארי תארי 2008.	ש ניקו ות תוצי חדש   ו סיום	חיפוי שימ רשימ
איש קשר 🗊 גיריס סוצקו	שמירה חשבון אבירם אלע עודד בן עמ א	סטטוס הושלם פתוח	ריה אלקט ה	חיפוש כ- קטגו דואר א דואר א	שמירת תיאור TEST ליצור קש	דר <del>ק</del> סיום 16.1 11.1	<b>ת נמצאו</b> טסוס   יוו תאריך 1.2008 1.2008	3 פעילויות   שינוי סו   הת 16.11   11.11	אות: 88 מות: 88 מאור: תארי 2008. 2008	ש ניקו נת תוצי חדש   1 סיום	חיפוי שימ לב לב
איש קשר 🗈 גיריס סוצקו	שמירה חשבון אבירם אלע עודד בן עמ א	סטטוס הושלם פתוח פתוח	ריה אלקט ה אלקט	חיפוש כ- קטגו דואר א ר ב משימו זת דואר א	שמירת תיאור TEST ליצור קש	דר ∓ סיום 16.1 11.1	<b>ז נמצאו</b> ספוס   יו תאריך 1.2008 1.2008 1.2008	3 פעילויות   שימי ס   16.11   11.11   09.11	אות: 88 אות: 88 מארי 2008 2008 2008	ש ניקו נת תוצ: חדש   ו סיום	חיפוי שימ 65

#### הגדרה בשדה 7.2.2 שומרים את נתוני החיפוש עייי רישום הגדרה בשדה

מירה 🗏 שמירה .	שמירה ולחיצה על ש	שמירת חיפוש כ-
: נושא דרך ייחיפושים שנשמרויי	ווד הבית ומחפשים את הו	<b>זוורים ל עו 7.2.3</b>
התאמה אישית מרכז עזרה חדשות מערכת יציאה מהמערכת		SAP CRM
	צבע מתקדם 🗊	חיפושים שנשמרו בקשה למשלוח קורות חיים בדיקת מאייל מ 23.11.08 בדיקת שרות הכרות בדיוע לאיוולים ברות סוום
המשימות הפתוחות שלי 1 לא נמצאה תוצאה	הפגישות שלי היום 🗗 🗄 לא נמצאה תוצאה	עמוד הבית רשיומת עבודה לוח שנה ניהול חשבון י
אתראות לא נמצאה תוצאה	משימות תהליך עבודה דא נמצאה תוצאה	פעילויות ו פעילויות ו פעילויות שיווק ו שיווק ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו ו
החיפושים השמורים שלי בדיקת מאייל מ 23.11.08 ביצוע שיחת הכות בניגע למשלים בורות מיום	דוחות מועדפים איז הזמנות נכנסות עימה סטטוס הזדמנ ופוטנצ.מכיר.	נתוני אב • ביצוע קו ייצור • דו"חות ניהול דו"חות ניהול דו"חות
	שנימה צנור מכידות פעילויות, הזדמנויות והזמנות	חיפוש חשבונות בפמש הדמניית פעילויות עובדים מוצרים הזמנות לקום
בכותרת.	ם שנשמרויי מתבצע עייי לחיצה על	ביטול <i>יי</i> חיפושי <b>7.2.</b> 4







#### CRM חשבון תלמיד - <u>חיפוש ועריכה/עדכון</u> במערכת ה 0.

לקוח פרטי/תלמיד מוקם ביחידה ללימודי המשך של הטכניון ולקוח עסקי מוקם ו⁄או משנים את נתוניו רק במחלקת הכספים של מוסד הטכניון.

לכל לקוח פרטי/תלמיד או לקוח עסקי במערכת ה- CRM , שעבורו נפתחו בעבר הזמנות, קיים לכל לקוח פרטי/תלמיד או לקוח עסקי במערכת ה- 14 (R/3).

חיפוש קיומו של לקוח/תלמיד במעי יתבסס על שדות: שם משפחה, שם פרטי, תפקיד,דואייל, טלפון.

ויפוש: חשבונות									חזר 🖸 🗕	יה 🝷 🚺 י
קריטריוני חיפוש								ה	וסתרת שד	ות חיפוש
חיפוש אחר	כל החשבונות			•						
שם 1 / שם משפחה		-	מכיל	•			• •			
עיר		-	הינו	•			• •			
תפקיד		•	הינו	•		•	• •			
זיהוי חשבון		•	הינו	-			• •			
מספר מקסימלי של תו חיפוש ניקוי	אות 100	100 שמירת חיפוש נ-								
רשימת תוצאות רשימן משותף 🎦	חשבון יחיד 🎦 ק	בוצה	מיזוג חשבונות							
		1						 		

8.1 חיפוש פשוט לפי השדות המופיעים במסך הפתיחה.

8.2 החיפוש המתקדם מאפשר חיפוש על-פי פרמטרים נוספים, לפי הרשימה מעלה ולחיצה

על הכפתור חיפוש.

🖸 חזרה 👻 🖸 👻					חיפוש: חשבונות
נרת שדות חיפוש	הסו				קריטריוני חיפוש
			•		חיפוש אחר כל החשבונות
00		-	הינו	-	שם 1 / שם משפחה
00		-	הינו		זיהוי חשבון
00	•	•	הינו		תאריך זידה דירוג
00		-	הינו		מדינה
				1	יצירת קשר - שם פרטי
					איש קשר - שם משפחה
				-	דואר אלקטרוני
	שמירה 🖫		שמירת חיפוש כ-		חיפוש ניקוי





- . 💁 הוספת שורות חיפוש מתבצעת עייי לחיצה על הסמן 8.3
- . 📍 הורדת שורות חיפוש מתבצעת ע״י לחיצה על הסמן 8.4
- 8.5 דוגמה לחיפוש עייפ שם פרטי בנוסף לשם משפחה (המיון של המערכת לפי אי-בי):

🖸 🔄 אזרה 🝷			חיפוש: חשבונות
הסתרת שדות חיפוש			קריטריוני חיפוש
		-	חיפוש אחר כל החשבונות
	• •	מכיל 🗸	שם 1 / שם משפחה
	00	רינו 🔻	<ul> <li>עיר</li> </ul>
	00 -	רינו 🔻	עפקיד ▼
	• •	רינו 🗸	דיהוי חשבון 🗸
	שמירה	שמירת חיפוש נ-	מספר מקסימלי של תוצאות 100 חיפוש ניקוי
		מיזוג חשבונות	רשימת תוצאות רשימן משותף 🍸 חשבון יחיד 🎦 קבוצה
מדינה דואר אלקטרוני מיקוד	עיר אזור	טלפון רחוב	זיהוי שם

<b>I</b>				חשבונות	חשבון יחיד 🎦 קבוצה מיזוג 🎦	👌 חשבון משותף	3
מדינה	אזור	עיר	רחוב	טלפון	שם	זיהוי 🛱	ъ
ישראל		ירושלים	13198 п.т		**חסום** מעצ* לקוח מבו	705731	
ישראל		רעננה	3 התידהר	(9) 972+	Gteko	707779	
ישראל		יקנעם עלית	1/5 השיטה	(4) 972+	אביטל עופר	913803	
ישראל		רעננה	9 הסחלב	67) 972+	אבירם אלעד מעודכן	912315	
ישראל		חדרה	נווה חיים א	(6) 972+	אורי גרוס	911689	
ישראל		אביחיל	793. т. л	(9) 972+	אורית לאוב אמרתי לך שז	911365	
ישראל		יקנעם עילית	שורש	(4) 972+	אושרי אבירם מעודכן	912829	
ישראל		באר שבע	т.л 15153	(3) 972+	אילפירוביץ מיכאל	912370	
ישראל		סביון	הצפון 7	(3) 972+	איציק בטן	911523	
•							►
	12 🔹	1. העברה קדימה ו	2 3 4	5 6 7 8	נמוד 1 ∢חזרה 10 9 8	J.	

#### . מיון הנושאים בתוך העמודות.

לדוגמה: ייתכונות שיווקיי – מיון בסדר עולה או יורד של התכונה לפי הטבלה שנפתחת:

		<b>נכונות שיווק</b> עריכת רשימה	<b>1</b> ▼
ערך	תכונה	סט תכונות	פעולות
תואר ראשון	מיון בסדר עולה	השכלה ככלית	Î
הנדסה	מיון בסדר יורד	תואר ראשון	Î
אוניברסיטת בן גוריון	(הנל)	תואר ראשון	Î
מחשבים	(מותאם) מוסד לימודים	תואר ראשון	Ĩ
	סוג בווובלה		
	סוג הפנזה פירוט תואר	שעות עבודה 🎦 חדש	· •
	תואר ראשון	זה תוצאה	לא נמצא 🖪





#### **8.7 תמונת לקוח** מביאה באופן מרוכז את כל הפעילויות עם הלקוח. זהו דו״ח בלבד.

להלן התהליך:

## 

בוחרים מהרשימה ייתמונת לקוחיי מתקבל הדוייח המרוכז לגבי הלקוח:

🖸 ד חזרה 👻			ï	לקוח שותף עסי	- גליון תמונת	אטיין / 34567 חיפה	חשבון יחיד: סרג'יו גולדע
							<b>•</b>
שעת התחלה	אחראי	איש קשר	0000	קטגוריה		סיום תיאור	תאריך התחלה תאריך
01:00 Serge	a Lazimi / tel Aviv		פתוח	שיחת טלפון	ת"א	ME 2009 10.12	2.2008 10.12.2008
01:00 Serge	a Lazimi / tel Aviv		פתוח	שיחת טלפון	ת"א	ME 2009 10.12	2.2008 10.12.2008
01:00 Serge	a Lazimi / tel Aviv		פתוח	שיחת טלפון	ת"א	ME 2009 10.12	2.2008 10.12.2008
01:00 Serge	e Lazimi / tel Aviv		פתוח	שיחת טלפון	ת"א	ME 2009 10.12	2.2008 10.12.2008
							<b>•</b>
							לא נמצאה תוצאה 🖪
							•
תאריך התחלה תאריך סיום				0	סטטוכ	תיאור	סוג פעולה זיהוי
07.12.2008 07.12.2008					ראיון הושלם	הפניה ליועץ אקדמי לו	.00282 טלפון יוצא- ל. המ
07.12.2008					הושג	ת"א ME 2009	ליד - לימודי המשך 00267.
							•
	ערך			תכונה			סט תכונות
	cl			קבלת מידע פרסומי	)		פרסום מידע
	הנדסה			תואר ראשון	1		תואר ראשון
	אוניברסיטת בן גוריון			מוסד לימודים	J		תואר ראשון
	תעשיה וניהול			פירוט תואר	J		תואר ראשון
							•
ע איש קשר ראשי	נפח מכירות צפוי מטבו	01	נירות סטטוי	שלב במי	אחראי	תאריך סגירה	תיאור
	ILS 0.00		פתוח	erge l מיון	Lazimi / tel Aviv	20.12.2008	ME 2009 ת"א
							•
							לא נמצאה תוצאה 🖪
							-
תאביב מיום		0112120		1917		לקום פונוגעועלי	מועוכ
		00000				10 21019 111/7	

ניתן להדפיס את הדו״ח ע,י לחיצה על 8.7.2





#### CRM השבון תלמיד - יצירה ועריכה/עדכון במערכת ה 0.

### ביצירת חשבון ללקוח פרטי/תלמיד או לקוח עסקי במערכת ה- CRM , יפתח אוטומטי מבט Sales & Distribution) SD במערכת ה CRM בלבד, בשלב ראשון.

ישנן שתי דרכים לבצע יצירת חשבון תלמיד חדש:

ייחשבונותיי: דרך התפריט הראשי של ייניהול חשבוןיי וייחשבונותיי 1.9

.(לאחר קבלת תוצאות החיפוש). דרך תפריט מהיר ייחשבונותיי (לאחר קבלת תוצאות החיפוש).

בשני המקרים מקבלים את המסך הבא:

							מת תוצאות	רשימ
	🖾 🕮 חשבון משותף 🎦 חשבון יחיד 🎦 קבוצה מיזוג חשבונות							2
	מדינה	אזור	עיר	רחוב	טלפון	שם	זיהוי	
•			-					•

: בהתאם לסוג הלקוח בוחרים את השדה של יצירת התלמיד 9.3

חשבון יחיד] = חשבון תלמיד, או <u>משוון משותף</u> = חשבון לקוח עסקי (ארגון∕תאגיד) = חשבון לקוח עסקי (ארגון∕תאגיד)
. א פרטי חשבון א פרטי חשבון פרטי חשבון גענוהל עבודה ליצירת/עריכת חשבון תלמיד חדש והסעיפים החשובים בבלוק • פרטי חשבון .
9.4.1 השדות <sup>שם משפחה*</sup> + הן שדות חובה.
יש להזין את תואר המועמד/מתעניין (גברת, אדון, דוקטור וכו׳) 9.4.2
9.4.3 בשדה <sup>מדינה</sup> שהוא שדה חובה, יש להזין IL.
<sup>טלפון/שלוחה</sup> שהוא שדה חובה,יש להזין את המספר כולל קידומת ללא מקף (-).
דואר אלקטרוני הוא שדה חובה ויהיה ברירת מחדל.
שיטת תקשורת יש להזין את השיטה להתקשרות עם המועמד (טלפון, דוא״ל,פקס ). 9.4.6 בשדה





- 9.4.7 שדה <u>הערות</u> הוא שדה חובה לרישום הכרחי ו∕או תומך לגבי התלמיד, כמו פעילות מיוחדת, בקשה מיוחדת וכו׳.
- - בעת הקמת החשבון יוגדר מבט SD במעי הקמת החשבון יו
    - (CRM ראה גם הערות בסעיף 10 יצירת הזמנת)

9.4.9 בשדה <sup>טווח מיספור\*</sup> שהוא שדה חובה, בוחרים לימודי המשך כדי להגדיר את התפקיד של המתעניין. ההגדרה תופיע אוטומטית בבלוק דתפקידים בהמשך.

אחר מילוי כל השדות הרלוונטיים של התלמיד לוחצים על שמירה ש<sup>שמירה</sup> ומקבלים באופן אוטומטי מספר זיהוי של התלמיד/מתעניין. זהו מספר חשבון הלקוח במעי CRM ובמעי SAP.

C	💽 חזרה 💌						חשבון יחיד: תמר ערמון / חיפה
6	2						🗧 שמירה   🗶 ביטול   🎦 חדש   יותר 🗧
							י פרטי וושבון שַוּעויינה +
				כתובת ראשית ונתוני תקשורת			נתונים כלליים
	'ב3	ת העולם	חסיד אומו	רחוב/מספר בית		913043	זיהוי
		חיפה		מיקוד/עיר			כותרת
		ישראל	IL	מדינה			תואר אקדמי
				אזור		תמר	שם פרטי
				גרסאות של מדינה		ערמון	שם משפחה
		עברית	HE	שפה			תאריך לידה
							דירוג
		04-8325626	IL	טלפון/שלוחה		5727532	מונח חיפוש
		053	-321614	טלפון נוסף	עברית	HE	שפת תכתובת
			IL	פקס/שלוחה		1208-חייבים בגין שכ"ל	קבוצת חשבון
		tarmon@tx.techr	nion.ac.il	דואר אלקטרוני		לימודי המשך	טווח מיספור
				אתר אינטרנט			עובד אחראי
				שיטת תקשורת			זיהוי עובד
							שם
							הערות





## 9.4.11 לביצוע הוספת פרטים חשובים לגבי התלמיד, לחץ על 🖉 ערינה או 🎦 או

בכל אחד מהבלוקים/נושאים נוספים:

≙ 📓 🖬				אזור מכירות 🎦 חדש 🙄 חדש מתבנית	•
				אה תוצאה	לא נמצ 🖪
					_
- 🔊 🖻			תכובה	מנות שיואן עוינון שימה סט קטעק	מעולות
		עון לא	וננונה קרלת מידוי פרטומי	סט וננונונ	פעולוונ רונ
				<u> </u>	
≙ 💽 🛱				כתובות 🎦 חדש נתוני היסטוריה	•
	דואר אלקטרוני	פקס/שלוחה	טלפון/שלוחה	כתובת	פעולות
	ericg@gmail.com		+972 (48765432)	10 ווטסון ליונל / 34751 חיפה	2
≙ 🕅 🛱				סוגי נתובות ערינת רשימה	•
			כתובת	סוג כתובת	פעולות
		ון ליונל / 34751 חיפה	iouii 10	כתובת ראשית	-
≙ 💟 🗐				<b>תפקידים</b> עריכת רשימה	•
				אה תוצאה	לא נמצ 🖪
				מעולעות מתוננות 🍳 סדעו	•
				פעיזריות מתתנוחת בחוש	ש לע במע
				ארו ונצארו	1)) NI [[]Y
≙ 📓 🗊				חדש 🎦 🕒	•
				אה תוצאה	לא נמצ 🖪
≙ 💟 🗐				הזדמנויות 🎦 חדש	•
				אה תוצאה	לא נמצ 🖪
≙ 📓 🖨				הזמנות לקוח 💡 חדש	•
				י — אה תוצאה	לא נמצ 🖪
≙ 💟 🗊				היסטוריית קשרי לקוחות	*
				אה תוצאה	לא נמצ 🖪
≙				מספרי זיהוי	•
≙				היסטוריית שינויים	•
				נתוני פרופיל	•
				מחירים	۶.
				פרופילים	•
_ ≙				תכניות חשבון	•





9.4.12 בבלוק 💌 מספרי זיהוי ירשם מספר תעודת הזהות (כולל סיפרת ביקורת). נתון זה הכרחי

למתעניין. לעדכון באם נדרש להגדיר הזמנת CRM למתעניין

יערך תעודת הזהות יעודכן בסוג זיהוי ZLMID

תכונות שיווק עריכת רשימה

≙ 📓 🖬							
מדינה	מדינה	תאריך הזנה	מוסד אחראי	מספר זיהוי	תיאור סוג זיהוי	סוג זיהוי	פעולות
				0000913043	מספר לקוח R/3	CRM002	
				1818	מספר תעודת זהות תלמיד	ZLMID	1 🖌

9.4.13 בלוק של

: מאפיינים של הלקוח.

חייבים להקפיד על מילוי תכונות השיווק, שכן מידע זה משמש למיון תלמידים ופילוח

מועמדים בפעילויות שיווק עתידיות.

בכל עמודה ניתן לפתוח טבלה ולבחור את הפרמטר המבוקש בהתאם ללקוח.

			עריכת רשימה	תכונות שיווק	•
					הכנסה
	ערך	תכונה		סט תכונות	פעולות
-	לא	קבלת מידע פרסומי		פרסום מידע	Û
-	הנדסה	תואר ראשון		תואר ראשון	Î
-	אוניברסיטת בן גוריון	מוסד לימודים		תואר ראשון	Î
-	מחשבים	פירוט תואר		תואר ראשון	Î

יעודכן האם המועמד מסכים ל- 🔄	פרסום מידע	_ בסט תכונות 9.4	4.13.1
------------------------------	------------	------------------	--------

שליחת מידע פרסומי בדוא"ל. בהתאם לתשובתו מזינים בשדה ערך כן או לא.

יש להקפיד על מילוי שדה זה הנדרש עייפ הוראות חוק יידואר זבליי.



9.4.14 בבלוק של

כתובת



ציתובות ניתן לשנות/להוסיף פרטים ע״י לחיצה על שינוי 👔

10		
	חיפה	
	ישראל	ð

		10					ווטסון ליונל	פר בית/רחוב	מסנ
				חיפה			34751	וד/עיר	מיק
				ישראל	D		IL	נה*	מדי
					đ			-	אזור
		31.12.9999		תקף עד			01.01.0001	-73 ग	תקן
								וני תקשורת	נת
								י אינטרנט	אתו
-						דוא"ל		ות תקשורת	שיט
								ירי טלפון/פקס/טלפון נייד	son
								נסה 🗊	ъc
	תקני		שלוחה	ספר	n		מדינה	סוג	ጜ
	$\checkmark$			04876543	32 🖻	7	IL	טלפון	
	$\checkmark$			05245678	90 🗖	7	IL	טלפון סלולרי	
					Ć	7		<b>~</b>	
								ר אלקטרוני	דואו
								נסה 🗊	ъc
	תקני							דואר אלקטרוני	ጜ
	$\checkmark$							ericg@gmail.com	
								כתובות	סוגי
								נסה 🗊	ъc
								סוג כתובת	ጜ
								כתובת ראשית	

#### 9.4.14.1 המערכת רושמת אוטומטית את הטלפון והדוא״ל שנרשמו בעת יצירת החשבון



4	: רשימה	<b>תפקידים</b> עריכת ▼
		הכנסה
	תפקיד	פעולות
	ZSTUD	Û





## .01 פתיחת LEAD ידנית לתלמיד/מתעניין (מתוך החשבון)

פתיחת LEAD למתעניין אפשרית מתוך החשבון חדש או דרך המסך הראשי. להתעניינות אשר מקורה מאתר היחידה ו⁄או קמפיין באינטרנט, ה LEAD יפתח באופן אוטומטי ע״י תכנית הקליטה של ההתעניינויות הנ״ל.

קורס אחד בלבד	יפתח	LEAD	בכל
---------------	------	------	-----

(במידה ושי יותר מהתעניינות אחת, יפתח LEAD נוסף)

חדש 😚 Leads 🔻
לא נמצאה תוצאה 🖪

לפתיחת/הוספת LEAD חדש יש ללחוץ על בדי לקבל את המסך הבא:

ה ד 🖸	חזרו 🖸					פניה: חדש
				רפצה מעקב יותר ⇒	חדש 🗊	שמירה 🔀 ביטול 📔
					אחראי כירות	6 הודעות <b>()</b> הזנת עובד 6 (9 הזן חטיבת מוצרים (9 הזן יחידה ארגונית - מ
		עריכו 🕻	Lead פרטי 💌			
		תאריכים				נתונים כלליים
67	27.11.2008	תאריך התחלה		פניה		סוג
67		תאריך סיום				זיהוי
						תיאור*
_		01000	D	אדון נכבד אריק ז. גולדשטיין		לקוח פוטנציאלי
-	פתוח	0000		10 ווטסון ליונל / IL-34751 חיפה		כתובת לקוח פוטנציאלי
-		סיבה	D			עובד אחראי
67	27.11.2008	מאז	đ			קמפיין
						תיאור קמפיין
		סיווג				
•		עדיפות				כישורים
•		מקור	•			רמת הערכת lead
•	לקוחות חדשים	קבוצה	Ŧ			רמת שאלון
_						הערות
						1





- בבלוק של **בבלוק ש**ל **בבלוק** של **בבלוק בבלוק בבלוק של בלוק של בבלוק של בבלוק של בבלוק של בבלוק של בל**
- .LEAD עודה תיאור ווגדר ב 10.1.1 בשדה וויאור יוגדר ב 10.1.1
- עובד אחראי עובד אחראי 10.1.2 השדה עובד אחראי 10.1.2 ייתעדכן אוטומטית ע*יי*פ המבנה הארגוני שיוגדר בהמשך ב*יי*ארגון*יי*.
  - 10.1.3 בסעיף **סיווג** בשדה <sup>מקור</sup> יעודכן מקור קבלת המידע על היחידה ו⁄או

. הקורס עייפ תשובת המתעניין לשאלת המוקדן/ת. שדה עדיפות להתעלם

- 10.1.4 השדה <sup>קמפיין</sup> לא ימולא בשלב ה LEAD שמקורו שיחת טלפון.
- תעודכן הערכת המוקדן/ת על הסיכוי לממש את 10.1.5 בסעיף <u>נישורים</u> בשדה <sup>רמת הערכת <sup>ו</sup>פמל תעודכן הערכת המוקדן/ת על הסיכוי לממש את התעניינות וזאת ע*יי*פ התרשמותו/ה מהשיחה ומאפייני הלקוח בשיחת הטלפון (חם, קר).</sup>
  - יעודכן מצב ה LEAD. באם ההגדרה הינה ״פתוח״, אזי תוגדר LEAD פעילות ״שיחת טלפון רכז״ אוטומטית.

באם ההגדרה הינה ייבתהלידיי, אזי ה LEAD יישאר במצב זה עד לשינוי הסטאטוס לייהושגיי או ייהופסדיי.

10.1.7 בשדה <u>הערות</u> מזינים כל מידע חשוב לגבי המועמד ו/או פעילות עתידית הקשורה אליו.

נדי לבחור את ארגון המכירות, **ב**בלוק **ארגון** לוחצים על השדה **ערינה** כדי לבחור את ארגון המכירות, **10.2** ערוץ ההפצה (חיפה או תל אביב), חטיבת המוצרים ומשרד מכירות (תכנית הלימוד).

השדה יחידת ארגון מכירות ימולא אוטומטית עייפ ההגדרות הנייל.

2.1.2 על פי השדה הנייל יקבע אוטומטית גם את שם של ייהעובד האחראייי – ראה סעיף

בכל סעיף וסעיף החיפוש מתבצע עיי לחיצה על הכפתור 🗖 כדי לקבל טבלת בחירה.

4			ארגון 🕜 עריכה 🔻
	שירות		מכירות
	יחידת ארגון מכירות	D	יחידת ארגון מכירות
	ארגון שירות	ð	ארגון מכירות
		đ	ערוץ הפצה
		ð	חטיבת מוצרים
		đ	משרד מכירות
		đ	קבוצת מכירות





מוצרים 10.3 בבלוק

בוחרים את הקורס שהתלמיד/מתעניין מבקש.

ſ	≙ 📓 🛱					שימה	רים 🗗 מוצר עריכת רי	י מוצ	
	دەم 🗊 🗈							הנו	
	יחידה	כמות	קטגוריה	זיהוי קטגוריה	מוצר	זיהוי מוצר	פריט	פעולות	ъ
	đ			ð		ð		Î	



: מחפשים את הקורס עייי הזנת נתונים כדלקמן 🗖 10.3.1 דרך השדה

(ME ,MBA) בייקריטריוני החיפושיי מזינים ייתיאור מוצריי + יימכיליי + מילים משם הקורס

ולוחצים על חיפוש כדי לקבל את רשימת הקורסים.

בייתיאור המוצריי תמיד יופיע שם תוכנית הלימוד + מיקום (חיפה או תייא) + שנה

תוצאת החיפוש תציג את רשימת הקורסים הרלוונטיים.

הסתרת שדות חיפוש				קריטריוני חיפוש
		- 1915	_	זובע מעוכ
00		- Internet	×	11.1. [312]
00	ME	מכיד	-	תיאור מוצר
• • •	ð	רינו 🗸	-	זיהוי קטגוריה
00		רינו 👻	-	תיאור קטגוריה
				מספר מקסימלי של תוצאות 100
				ריפוש ניקוי
				רשימת תוצאות: 8 מוצרים נמצאו
קטגוריית בסיס	סוג מוצר	מוצר		זיהוי מוצר
קורס - אב	חומר	הנדסת מערכות ME - קורס אב		500206
קורסים מקצועות	חומר	הנדסת מערכות ME - מקצוע 1		50020601
קורסים מקצועות	חומר	2 הנדסת מערכות ME - מקצוע		50020602
קורסים מקצועות	חומר	הנדסת מערכות ME - מקצוע 3		50020603
קורסים מקצועות	חומר	4 הנדסת מערכות ME - מקצוע		50020604
קורסים מקצועות	חומר	הנדסת מערכות ME - מקצוע 5		50020605
קורסים	חומר	הנדסת מערכות ME		900500205
קורסים	חומר	הנדסת מערכות ME - תשס"ד		900500206

## 10.3.2 לאחר בחירת הקורס מזינים כמות 1 (ברירת מחדל בקרוב) ולוחצים על 🗐 שמירה

י מוצרים עריכת רשימה 🗐 🖾 ≙								
יחידה	כמות	קטגוריה	זיהוי קטגוריה	מוצר	זיהוי מוצר	פריט	פעולות	
קור	1	אבטחת מידע	5220005204	ME הנדסת מערכות	900500205	10	Î	





#### 10.4 יצירת פעילות ידנית ב LEAD (שלא בממשק ו/או ברישום מהיר)

בכל LEAD יוגדרו 2 פעילויות ראשיות, מייד עם פתיחת ה- LEAD בכל

- משלוח הודעת דואייל בדבר קבלת הפנייה והפניית המתעניין לדף מידע של הקורס
   באתר האינטרנט.
  - שיחת מעקב לאחר 3 ימי עבודה ממועד הפנייה.
  - : שיטת הביצוע ליצירת פעילות היא כדלקמן 10.4.1

לוחצים על הכפתור <sup>; מעקב</sup> כדי לקבל טבלה ולבחור את הפעילות הנוספת.

לדוגמה: שיחת טלפון יוצאת (לבירור פרטים נוספים):

תיאור סוג פעולה	תיאור קטגוריה
דוא"ל יוצא	דואר אלקטרוני
שיחת טלפון יוצאת	יומן קשרי לקוחות
שיחת טלפון נכנס	יומן קשרי לקוחות
משימה	משימה
פגישה	פגישה

10.4.2 מקבלים את החלון הבא שבו מזינים את כל השדות הרלוונטיים, כולל שדה

יהערותיי, שבו ירשמו הנקודות החשובות שהועלו או יועלו בשיחה, חשיבות וסטאטוס.

ןבע מחדש.		•
ןבע מחדש.		
סימוכין		
חשבון	🗇 אדון נכבד אריק ז. גולדשטיין	Ð
עובד	מר Serge Lazimi	D
סימוכין	2000104 - Lead	<b>D</b>
פריט	<b>~</b>	-
תיאור סימוכין	קורס ME2009 בת"א	
פרטי		
חישג חשג עובז פריכ פריט פרט	ונכין : ון נין ר סימוכין י	וונין :ון אדון נכבד אריק ז. גולדשטיין Serge Lazimi מר 2000104 ▼ 2000104 נין Lead ר סימונין קורס ME2009 בת"א י

10.4.3 במידה ונדרשת פעילות עתידית, בשדה <sup>תאריך התחלה</sup> יש להזין את תאריך המבוקש

של הפעילות מול התלמיד/מתעניין.

לאחר ביצוע הפעילות העתידית יש לשנות את סטאטוס הפעילות.

10.4.4 לחיצה על הכפתור 🔚 שמירה וחזרה

הפעילות המתוכננת לביצוע תוצג גם בשולחן העבודה של המשתמש.

≙ 🛛 🖻			<b>היסטוריית פעולה</b> הקצאה עוקבת	•
	תאריך	סוג פעולה	פעולה	פעולות
3	30.11.2008	שיחת טלפון יוצאת - לימודי חוץ	קורס ME2009 בת"א	





בבלוק **בפרטי Lead** בשדה מזינים את הנתונים הבאים בהתאם לתוצאה. הנתונים הרשומים בשדה זה יופיעו בעתיד בדו״חות מעקב לפי הסטאטוס.

.LEAD - ישנם מקרים שלמוקדן/ת יש אפשרות לבצע העברה אוטומטית להזדמנות ישירות מה 10.5.1

, אם הסטאטוס הוא ייהושגיי, מעבירים לייהזדמנותיי (OPPORTUNITY) באופן ידני, 10.5.2

. 11 באמצעות כפתור מעקב , כמוסבר בסעיף

10.5.3 אם הסטאטוס הוא ייהופסדיי, מקבלים שדה ייסיבהיי, שהוא שדה חובה למילוי וערכו יקבע עייפ סיבת ההפסד.

.LEAD לוחצים 🖾 שמירה ומקבלים את תוצאת יצירת ה 10.5.4

									אדש 🎦 Lea	ads 🔻	
קבוצת d	מקור	עדיפות	איש קשר	סוג מכיר	תאריך סיום	תאריך התחלה	ەטטוס	כישורים	עובד אחראי	תיאור	פעולות
לקוחות ח	Google			פניה		27.11.2008	הושג	חם	mi / Haifa	2009 giro	1 🖌
•											•





## (LEAD - פתיחת ״הזדמנות״ לתלמיד/מתעניין (מתוך ה- 11).

הדמנויות = OPPORTUNITY, מנהל את כל תהליך המכירה מול <b>המועמד</b> ,	בלוק 🗾
ןבע כי קיים פוטנציאל לכך.	לאחר שנק
ת״ תפתח מתוך ה- LEAD , לפי נוהלי היחידה ללימודי המשך בטכניון.	הייהזדמנו
ר לאחר שינוי הסטאטוס Leads לאחר שינוי רפטאיטוס . אין על מעקב כדי לקבל את המסך הבא:	<b>11.1</b> בו לח}

page Dialog		×
p.technion.ac.il:8010/sap(bD1oZSZjPTM1MCZyPVgmZD1taW4=);	/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame.htm?popup-name=_POPUP0001	~
תיאור ארוך של סוג פעולה	סוג פעולה	
דוא"ל - לימודי המשך	Z002	
הזדמנות - לימודי חוץ	/ ZL01	
שיחת טלפון יוצאת - לימודי חוץ רכז	ZL06	
שיחת טלפון יוצאת - לימודי חוץ מוקד	ZL02	
שיחת טלפון נכנסת - לימודי חוץ	ZL04	
לימודי המשך - אמצעי תשלום	ZL05	
משימה - לימודי חוץ	ZL03	
פגישה עם עמיתים מהמחלקה - לימודי חוץ	ZL01	
הזזמנת-למד חץ מתקבל המסך הבא:	11.2 לאחר בחירת הקטגוריה 11.2	

טים 🖻	א עוקב - בחירת פריטים 🛛 Web Page Dialog									
N							ירה	בח		
חידה	כמות	מוצר	זיהוי מוצר	מספר פ	זיהוי פעולה	תיאור סוג פעולה	הע	ъ		
ר ים	ק 1	הנדסת מערכות ME	900500205	10	2000104	פניה - לימודי חוץ	i			





**11.3** סמן את השורה ולחץ על בחירה כדי לקבל את המסך הבא ובו מופיע גם ערך הקורס: **11.3** 

דמנות: חדש						🔹 חזרה
שמירה   🗙 ביטול   🎦 חדש 🕽	יצירת מעקב   פלט מפעיל   יותר 🗎 🛅	÷				9
🖉 פרטי הזדמנות 🔻	ערינה					
נתונים כלליים			תאריכים			
סוג	הזדמנות		תאריך התחלה	1.2008	27.1	<b>1</b> 7
זיהוי			תאריך סגירה*	1.2008	30.1	
תיאור*	קורס ME2009 בת"א		מחזור מכירות			
לקוח פוטנציאלי*	אדון נכבד אריק ז. גולדשטיין	ð	שלב במכירות	הערכת	מועמד	•
כתובת לקוח פוטנציאלי	10 ווטסון ליונל / IL-34751 חיפה		סיכוי הצלחה	10	%	
איש קשר ראשי		ð	סיכוי מחושב	0	%	
עובד אחראי	מר Serge Lazimi	ð	ەטטוס	פתוח		•
תחזית			סיבה			-
נפח מכירות צפוי	0.00	🗇 ILS	סיווג			
נפח מכירות משוקלל צפוי	0.00	ILS	קבוצת הזדמנויות	לקוחות ו	חדשים	•
ערך כולל צפוי	1,443.75	ILS	מקור	Google		•
רלוונטי לתחזית	$\checkmark$		עדיפות			•
הערות						

. איזה $LEAD$ יועבר אוטומטית הערך שבשדה תיאור ה- $LEAD$ לייהזדמנותיי	<b>11.4</b> בש
שדה <sup>תאריך סגירה*</sup> הוא שדה חובה ורושמים את תאריך פתיחת הקורס המתוכנן.	11.5 הע
שלב במכירות שדה מנהלים את שלבי המיון והגיוס של המועמד בהתאם לנוהלי	<b>11.6</b> בש
זידה והקורס. לכל שלב מוגדרות פעילויות הנדרשות לביצוע ומעקב.	היח
ידה יופיע סטאטוס <sup>פתוח</sup> עד להשלמת כל הפרטים שבהמשך, כולל <b>שמירה</b> .	<b>11.7</b> בש
לאחר ביצוע השמירה משנים את הסטאטוס ל הושג, לפני ביצוע הזמנת CRM (בהמשך).	רק
לוק ▼ <sup>פריטים</sup> יתפוצץ BOM המוצר אשר עודכן ב LEAD (בד״כ חומר שכר לימוד	
	<b>11.8</b> בבל
מר דמי רישום).	<b>11.8</b> בבל וחונ
מר דמי רישום). ם מנוהלים ב BOM גם חומרי מקצועות, כגון בקורס ״שמאות״, אזי נידרש לסמן	<b>11.8</b> בבל וחונ באכ
מר דמי רישום). ם מנוהלים ב BOM גם חומרי מקצועות, כגון בקורס ״שמאות״, אזי נידרש לסמן ה חומר לחיוב או לא לחיוב וזאת באמצעות <mark>קטגור״ת פריט</mark> . ראה רשימה :	בבל <b>11.8</b> וחונ באכ איזו
מר דמי רישום). ם מנוהלים ב BOM גם חומרי מקצועות, כגון בקורס ״שמאות״, אזי נידרש לסמן ה חומר לחיוב או לא לחיוב וזאת באמצעות <sup>קטגור״ת פריט</sup> . ראה רשימה : עחיב-הכרת הכנסה לדפיט עד פריט דער הנטה לדפיט עד דער היינט דער הנטה לדפיט עד היינט דער היינט דער היינט דער היינט ד	בבל <b>11.8</b> וחונ באכ איזו



## SAP CRM

#### 11.9 לאחר בחירת שלב המכירות, על מנת לצפות בייפעילויותיי הנדרשות בשלב זה, יש

לבחור בתפריט דולבחור את ייסייע מכירותיי כדי לקבל את המסך הבא:

•	•	הערכת מועמז	ב במכירות	שלב
			פעלה	ne
	רמז		פעילות מומלצת	ጜ
			ביצוע שיחת הכרות	
			בבקשה למשלוח קורות חיים טלפון יוצא	
			בקשה למשלוח קורות חיים דוא"ל	

1.9.11 מסמנים את הפעילות ולוחצים על

: כדי לקבל את פעילות שנבחרה

- 🖸 חזרה ד	הזדמנות: חדש - סייע מכירות
	א חזרה 🖋
	המחרה: מטבע מסמך חסר \rm 9
	שלב במנירות
📓 🗐	הפעלה
רמז	פעילות מומלצת 🖧
	ביצוע שיחת הנרות
	בבקשה למשלוח קורות חיים טלפון יוצא
Ĩ.	בקשה למשלוח קורות חיים דוא"ל

הפעלה

כדי לקבל בבלוק **עילויות מתוכננות** 2.9.11

ר פעילויות מתוכננות 🐨 🔝										
חשבון	0000	חשיבות	תיאור	תאריך התחלה	תאריך סיום	קטגוריה	פעולות			
אדון נכבד אריק ז	פתוח	בינונית	ביצוע שיחת הכרות	27.11.2008	27.11.2008	שיחת טלפון	Close			

בשלב המכירה, כאשר נבחרת פעילות והיא מופעלת (כפתור Close ייהעפלהיי), אזי היא

מוגדרת בייהזדמנותיי בבלוק הנייל.

3.9.11 לאחר ביצוע הפעילות יש ללחוץ על <sup>סגירה</sup> = בוצע ולאחר מכן לחץ על 🖾 שמירה

ספעילות לבלוק 01.11 בשלב זה הפעילות עוברת אוטומטית לבלוק

♦ פעילויות שהושלמו

י פעילויות שהושלמו ▼ 🖬 🖾									
חשבון	0000	חשיבות	תיאור	תאריך התחלה	תאריך סיום	קטגוריה	פעולות		
אדון נכבד אריק ז	הושלם	בינונית	ביצוע שיחת הכרות	27.11.2008	27.11.2008	שיחת טלפון			





11.11 כדי לבטל פעילות שהוגדרה ובוצעה יש להיכנס לבלוק

ללחוץ על הפעילות עצמה ולשנות את הסטאטוס מייהושלםיי לסטאטוס ייבעיבודיי

והפעילות עוברת בחזרה ל

## : (OPPORTUNITY) המחרת שכר לימוד לקורס והגדרת הנחות - הישות ״הזדמנות״ (OPPORTUNITY) :

להלן השלבים להצגת סכום שכר הלימוד, כולל מעיימ:

1.21.11 בבלוק

- **פריטים** לוחצים על עריכת מוצר = בשורת המוצר

E 🛃 🗄 ריטים צוחדש עריכת רשימה								
								הכנסה 🗑 🗊
מטבע	ערך כולל צפוי	סכום כולל מע"מ		. כמות	מוצר	זיהוי מוצר		פעולות 🖧
ILS	1,443.75	1,443.75	ð	1	ME הנדסת מערכות	900500205		11

2.21.11 מתקבל המסך הבא ובבלוק <mark>ו מחירים</mark> מפו

מפורט שכר הלימוד כולל מעיימ. 💾

בבלוק יימחיריםיי ואחייכ

פעילויות שהושלמו ♦

≙ 📓 📾				מחירים עריכת רשימה <del>-</del>
מטבע	ערך סיום	לכל	מחיר ומטבע	אלמנט מחיר
ILS	1.250,00	1 קור	ILS 1.250,00	מחיר
ILS	1.250,00	1 קור	ILS 1.250,00	
ILS	0,00	1 קור	ILS 0,00	
ILS	1.250,00	1 קור	ILS 1.250,00	
ILS	193,75	0	% 15,500	מע"מ עסקאות

עריכת רשימה 3.21.11 להגדרת הנחה למועמד לוחצים על

ובמסך ההמשך לוחצים על 🞦חדש

_	2					
🖸 חזרה ד 🖸	9			רים	ט: 10, הנדסת מערכות ⊒וזו - מחיו	הזדמנות פרי
						🗸 חזרה
🖾 🗐					מחיר מחדש השלם קביעת מחיר חדש	צוחדש   קב.
מטבע		ערך סיום	לכל	מחיר ומטבע	אלמנט מחיר	פעולות
ILS	1.250,00		1 קור	ILS 1.250,00	מחיר	
ILS	1.250,00		1 קור	ILS 1.250,00		
ILS	0,00		1 קור	ILS 0,00		
ILS	1.250,00		1 קור	ILS 1.250,00		
ILS	193,75		0	% 15,500	מע"מ עסקאות	



חזרה



#### אלמנט מחיר 4.21.11 מתקבל המסך הבא ולוחצים על השדה כדי לבחור מהרשימה את סוג ההנחה, לדוגמה : הנחת מנהל-שח (הנחה בסכום כספי) אלמנט מחיר \* \* OCID מחיר מטבע סכום זיכוי - ידני לכל כמות הנחת מנהל-שח יחידת מידה הנחת מנהל-%

#### 5.21.11 כאשר ההנחה מוגדרת בסכום כספי (ולא ב %), סכום ההנחה יוגדר כולל מעיימ

ויופעל באמצעות תהליך מיוחד כדלקמן:

הנחה לשכת מהנדסים-שח

הנחת חייל-%

סכום 1.5.21.11 מתקבל המסך הבא ובשדה מעדכנים את סכום ההנחה

כולל מעיימ.

.Exclude V.A.T

		תזרה ✔
-	הנחת מנהל-שח	אלמנט מחיר
	300	OCIA
đ	ILS	מטבע

#### בא כולל השדה ENTER מתקבל המסך הבא כולל השדה 2.5.21.11

והסכום שמופיעה הוא במינוס (הנחה) :		_	
			.Exclude V.A.T
	× (	הנחת מנהל-שר 300,00- ILS	אלמנט מחיר סכום מטבע





## 

: לא כולל מעיימ

			11 11 11 👻
	-	הנחת מנהל-שח	אלמנט מחיר
		-259,74	ocia
	đ	ILS	מטבע

4.5.21.11 בלחיצה על השדה 🖌 חזרה

מקבלים את מחיר הבסיסי של הקורס,

סכום ההנחה לא כולל מעיימ והמעיימ הכללי.

							וחזרה
(	2					מחיר מחדש השלם קביעת מחיר חדש.	חדש   קב. <table-cell></table-cell>
	מטבע		ערך סיום	לכל	מחיר ומטבע	אלמנט מחיר	פעולות
	ILS	1.250,00		1 קור	ILS 1.250,00	מחיר	
	ILS	1.250,00		1 קור	ILS 1.250,00		
	ILS	-259,74		0	ILS -259,74	הנחת מנהל-שח	ÎZ
	ILS	-259,74		1 קור	ILS -259,74		
	ILS	990,26		1 קור	ILS 990,26		
	ILS	153,49		0	% 15,500	מע"מ עסקאות	

מקבלים את	א מחירים ד	כדל לחזור למסך הקודם ובבלוק	לוחצים על השדה 🛩 חזרה
		מו בסעיף הקודם.	הפירוט של סכום הקורס כנ

5.5.21.11 למסך הנייל כדי לחזור למסך 5.5.21.11

הראשי של ״הזדמנות״ ולשמירת העדכונים לוחצים על





# 6.21.11 כאשר ההנחה מוגדרת באחוזים ( %) ולא בסכום כספי, היא תוגדר כדלקמן, 6.21.11 לאחר ביצוע השלבים כמו בסעיפים 11.10.1, 11.10.2, 11.10.3 לאחר ביצוע השלבים כמו

%

1.6.21.11 מתקבל המסך הבא ובשדה הערך הנייל לא כולל מעיימ.

מעדכנים את ערך אחוז ההנחה.

- 🖸 חזרה 🕶 🖸		נדסת מערכות ME - מחירים	הזדמנות פריט: 10, ה
			✔ חזרה
	•	הנחת מנהל-% 10.000-	אלמנט מחיר %

2.6.21.11 בלחיצה על השדה

מקבלים את מחיר הבסיסי של הקורס,

סכום ההנחה לא כולל מעיימ והמעיימ הכללי.

								• חזרה
🔊 🗉						חדש	ר מחדש השלם קביעת מחיר ו	רדש   קב.מחי 🍄
מטבע	C.	ערך סיוב	לכל		מחיר ומטבע		אלמנט מחיר	פעולות
ILS	1,250.00		1 קור	ILS 1,250.00			מחיר	
ILS	1,250.00		1 קור	ILS 1,250.00				
ILS	-125.00		0	% -10.000			הנחת מנהל-%	1
ILS	-125.00		1 קור	ILS -125.00				
ILS	1,125.00		1 קור	ILS 1,125.00				
ILS	174.38		0	% 15.500				
הפירוט	מקבלים את	מחירים	וק ד	קודם ובבל	למסך ה	כדל לחזור	זשדה 🖌 חזרה	וחצים על ו
	,		,	ļ	,	ף הקודם.	זקורס כמו בסעי	של סכום ו

11.12.6.3 לוחצים עוד פעם על השדה 🚩 במסך הנ״ל כדי לחזור למסך הראשי של

ייהזדמנותיי ולשמירת העדכונים לוחצים על 🖽 שמירה 🛛





## 21. יצירת הזמנה למועמד/תלמיד במערכת ה- CRM

12.1 מתוך הייהזדמנותיי לוחצים על הכפתור 🛽

יצירת <sup>מעקב</sup> כדי לקבל את המסך הבא:

תיאור סוג פעולה	תיאור קטגוריה
דוא"ל	דואר אלקטרוני
שיחת טלפון יוצאת	יומן קשרי לקוחות
שיחת טלפון נכנס	יומן קשרי לקוחות
הזמנת מכירה	מכירות הזמנה
משימה	משימה
פגישה	פגישה

12.2 בחר את הקטגוריה מכירות הזמנה כדי לקבל את המסך הבא:

ריטים 🗳	🗈 עוקב - בחירת פריטים Web Page Dialog 🛛 🔀											
N							וירה	בח				
יחידה	כמות	מוצר	זיהוי מוצר	מספר פ	זיהוי פעולה	תיאור סוג פעולה	הע	ጜ				
קור 🖸	1	ME הנדסת מערכות	900500205	10	2000076	הזדמנות - לימודי חוץ	i					





## : (עם כל הפרטים של הלקוח) 12.3 סמן את השורה ולחץ על בחירה כדי לקבל את המסך הבא (עם כל הפרטים של הלקוח) (ג

🖸 חזרה 👻 🖸	]									חדש	מנת מכירה:	הזו
							ל  יותר ⇒	נקב   פלט מפעיק	יצירת מי 🗎	ול   🎦 חדש 🗂	אמירה   🗙 ביט	vB
									עריכה	הזמנת לקוח 🌾	פרטי ▼	
				נוד	נתוני עי						נתונים כלליים	
•			פתוח		00000				הזמנת מכירה		סוג	
		ד לא נדחה	שום דבו	חייה	סטטוס דו						זיהוי הזמנה	
	אראי	אין פריט	שראי	סטטוס אי			ק ז. גולדשטיין	אדון נכבד אריק		שותף מזמין		
			C	פלט נחסו	•		/ 34751 חיפה *	10 ווטסון ליונל	ומין	כתובת שותף מ		
					תאריכים	đ					איש קשר	(
62		27.1	1.2008	שום	תאריך רי	חראי Serge Lazimi מר				עובד אחראי		
67				מוכין	תאריך סי						סימוכין חיצוני	
62				פקה מבוקש	תאריך אנ							
					ערך							
đ	ILS	1	,250.00	ערך נטו								
	ILS		193.75		סכום מס							
	ILS	1	,443.75	ш	ערך ברונ							
											הערות	.
									געות הקרוב	עבור הקורס שמ	מבקש חומר	
്രതക												
= ₪ ₪										עריכת רשימה	פריטים ▼	
										ותר ⇒	סה 🗊 🗈 וי	הכנו
תיאור	סיבה לדחייה	סטטוס אס	מטבע	ערך נטו	דה	יחי	כמות	מוצר	זיהוי מוצר	מספר פריט	פעולות	4
	•	לא סופק	ILS	1,250.00	đ	קור	1	הנדסת מער	900500205	10		

#### .9.10 מתן הנחה לקורס (שלא דרך הייהזדמנותיי) כמו בסעיף 12.4

. בסוף הפעולה יש ללחוץ על 🖽 שמירה 12.5

**12.6** לאחר השמירה, בחשבון לקוח מקבלים את הבלוק של

רדש 🖬 🕄 אדמנות לקוח יין חדש דים רדש דים רדש דים אדמנות לקוח דים									
תאריך סימוכין	סימוכין חיצוני	תאריך רישום	0000	מטבע	ערך נטו	זיהוי הזמנת לקוח	פעולות		
		27.11.2008	פתוח	ILS	1,250.00	5000060	1		

🔟 ניתן לבצע שינויים/עדכונים בהזמנה עייי לחיצה על הכפתור 🖉 או ביטול הזמנה עייי 12.7





#### 31. נוהל רישום מהיר של מועמד/תלמיד במערכת ה- CRM

ישנם מקרים של רישום מהיר של מועמד/תלמיד (ללא מיון וקבלה), המגיע ישירות לגזברות. להלן סעיפי הנוהל:

- הקמת חשבון (באם אינו קיים). חובת עדכון מספר תעודת זהות.
  - פתיחת LEAD כולל מוצר הקורס.
  - פתיחת הזמנה ישירות מהחשבון הלקוח.

בנוהל זה לא מוגדרת ״הזדמנות״ !!



- [		יזרה י	n 🖸							הזמנת מכירה: חדש
-B- I							₹ T)	מעקב   פלט מפעיל   יות	יצירת 🗎 🗈	🗇 שמירה   🗙 ביטול   🎦 חדש 🗊
										לשותפים יש כתובת חלופית 🖪
									עריכה 🕻	🔻 פרטי הזמנת לקוח
					נתוני עיבוד					נתונים כלליים
		•		נוח	סטטוס פר			ה	הזמנת מכיר	oik
				ם דבר לא נדחה	סטטוס דחייה שו					זיהוי הזמנה
				ן פריטים עם חסימת אשראי	סטטוס אשראי אין			ריק ז. גולדשטיין	אדון נכבד או	שותף מזמין
					פלט נחסם 🗌	-		נל / 34751 חיפה *	10 ווטסון ליו	כתובת שותף מזמין
	-				תאריכים	đ				איש קשר
		87		28.11.200	תאריך רישום 18	đ		Serge	מר Lazimi	עובד אחראי
		2			תאריך סימוכין					סימוכין חיצוני
		2			תאריך אספקה מבוקש					
					ערך					
		D	ILS	1,250.0	ערך נטו 00					
			ILS	193.7	סכום מס					
			ILS	1,443.7	ערך ברוטו 5'					
									עות הקרוב	מבקש חומר עבור הקורס שמ
									- La	
								נריכה	יים או	נתונים ארגוני 🔻
				שירות						מכירות
			:	יחידת ארגון מכירות	יב 5013 - הנדסת פולינ	תל אב	đ	T 70 5013		יחידת ארגון מכירות
				ארגון שירות	חוץ	לימודי	٥	Ext.Stu 0050		ארגון מכירות
					המשך-ת"א	למודי	٥	96		ערוץ הפצה
					I	תואר	đ	70		חטיבת מוצרים

תל אביב 5013 - הנדסת פולינ

משרד מכירות

קבוצת מכירות

T 70 5013

Ð

Ð




בשדה ייערדיי

- בסעיף **דוונים ארגוניים** יש להזין את הפרטים של ארגון מכירות, ערוץ הפצה, **2.31** חטיבת מוצרים ומשרד מכירות.
  - : (בעתיד ברירת מחדל) בסעיף 💽 פריטים את הקורס המבוקש והכמות 1 (בעתיד ברירת מחדל) 3.31

≙ ◙ ₫										עריכת רשימה	פריטים ▼
										ותר ⇒	הכנסה 🗊 🗈 🛙
תיאור	סיבה לדח	סטטוס אס	מטבע	ערך נטו	יחידה	כמות	מוצר		זיהוי מוצר	מספר פריט	פעולות 🖧
	•	לא סופק	ILS	1,250.00	קור 🖸	1	הנדסת מע	٥	900500205	10	11

**4.31** לאחר הזנת הקורס והכמות ניתן לראות בבלוק של אחר הזנת הקורס והכמות ניתן לראות בבלוק של אחר הזנת הקורס, ערך המעיימ והסהייכ כולל מעיימ.

כמו כן, בהמשך לסעיף ייפריטיםיי מקבלים את כל המידע בקשר להזמנת SD ללקוח:

≙ ☑ @					עריכת רשימה	סיכומי מחיר ▼
מטבע	ערך סיום	לכל		מחיר ומטבע		אלמנט מחיר
ILS	1,250.00	1 קור	ILS 1,250.00	)		מחיר
ILS	1,250.00	1 קור	ILS 1,250.00	)		
ILS	0.00	1 קור	ILS 0.00			
ILS	1,250.00	1 קור	ILS 1,250.00	)		
ILS	193.75	0	% 15.500			מע"מ עסקאות
ILS	1,443.75	1 קור	ILS 1,443.75	5		
4			ת חיוב	יטים  אתחול חסימו	כה   חסימת כל הפר	חיוב 🖌 ערי 🔻
ין פריטים שחוייבו	יוב א	סטטוס חי 🗗		אריק ז. גולדשטיין	אדון נכבז	משלם
יין חסומים	סימת חיוב א	ก อเบบอ 🗗		אריק ז. גולדשטיין י	אדון נכבז	שותף משלם
		-	שלם מיד ללא ניכוי		שלם מיד	תנאי תשלום
-						-
4		ת משלוח חלופית	חת איפוס כתוב	יריטים   חסימת שליו	וריכה <mark>חסימת כל ה</mark> פ	משלוח 🖌 🗸
א סופקו פריטים	ספקה ל	оооо 🗗		אריק ז. גולדשטיין	אדון נכבז	שותף מקבל
ין פריטים חסומים לאספקה	סימת אספקה א	ก อเมมอ 💌	* -	ליונל / 34751 חיפר	ווטסון 10	כתובת שותף מקבל
	לאה	אספקה מ	Haifa 🖆	7	EXW	תנאי עסקה
Г	מנות	שילוב הזנ 🔻				תנאי משלוח
		-				אופו הובלה
		-				עדוקות אספק
						ער יפור אספיורי

- 9.10 מתן הנחה לקורס (שלא דרך הייהזדמנותיי) כמו בסעיף 5.31
  - בסוף הפעולה יש ללחוץ על 🗐 <sup>שמירה</sup> 13.6





## 41. פעילויות לחשבון לקוח במערכת CRM

קיימים שני סוגי פעילויות בחשבון הלקוח:

- פעילויות מקושרות בחשבון הלקוח. פעילויות האלה לרוב הן פעילויות לקבוצת מטרה.
- פעילויות מקושרות ל- LEAD או ייהזדמנותיי, הן הנפוצות והתהליך מתבצע כפי שהוסבר
   בסעיף 8.4 (עבור ה- LEAD ) ובסעיף 9.7 (עבור ייהזדמנותיי).
  - יש להקפיד ולסגור פעילויות לאחר שבוצעו.

#### (לביצוע או שבוצעו) או שבוצעו) 14.1

האפשרויות לחיפוש הן כדלקמן:







#### 14.2 יצירת ״פעילות״ יחיד

יצירת ״פעילות״ היא יצירת יחיד והיא מתבצעת רק דרך התפריטים הראשיים – גישה ישירה וכוללת את הנושאים הבאים:

- פעילות (שיחת טלפון יוצאת או נכנסת)
  - פגישה
  - שליחת דואר אלקטרוני
    - משימה

	SAP CRM
מ 23.11.08 👻 בצע מתקדם 🗊	חיפושים שנשמרו בדיקת מאייז
מוד הבית	
	עמוד הבית
הפגישות שלי היום	רשימת עבודה
	לוח שנה
דא נמצאה תוצאה 🛽	ניהול חשבון 🔹
פעילויות	עילויות ו
פעילות	שיווק ▶
פגישה דואר אלקטרוני	מחזור מכירות 🔹
משימה	נתוני אב ו





#### יצירת ״פעילות״ 14.3

#### בלחיצה על ייפעילותיי בתפריט הראשי מקבלים את המסך הבא.

#### גם בדרך הזו ניתן לבחור פעילות מסוימת.

😂 בחירת סוג פעולה Web Page Dialog	X
תיאור סוג פעולה	תיאור קטגוריה
שיחת טלפון יוצאת	יומן קשרי לקוחות
שיחת טלפון נכנס	יומן קשרי לקוחות
משימה	משימה
פגישה	פגישה

- 14.3.1 בחירת ישיחת טלפון יוצאתיי מתקבל המסך הבא. להלן שדות **החובה** שצריכים להזין:
  - תיאור\* נושא השיחה. • שדה
  - בשדה ייחשבוןיי מזינים את מספר החשבון (יחיד או עסקי).
    - נתונים ארגוניים 👻 מכירות בלוק

. כל פעילות מקושרת למבנה ארגוני

עובד

•

ימולא אוטומטי לאחר הזנת כל הנתונים במבנה הארגוני.

🖸 דורה ד 🖸			ית: חדש	ימודי חוץ תבנ	שיחת טלפון יוצאת - ל		
	שמירה וחזרה 🗒 שמירה ו אביטול ו 🗅 חדש 🗊   יותר ∍						
	<b>ד פרטי יומן אינטראקציה</b> 📓 עריכה 🗸						
		סימוכין			נתונים כלליים		
		חשבון	כרות לשבוע הקרוב	לקבוע פגישת היי	תיאור*		
					מיקום		
Ð	מר Serge Lazimi	עובד		24.11.2008	תאריך התחלה		
	-	סימוכין	- 17:32 -	17:22	זמן מ-/עד		
*		פריט	•	שיחת טלפון	קטגוריה		
		תיאור סימוכין	•	יוצא	Cili		
		פרטי	-	בינונית	חשיבות		
			-	פתוח	0000		
					הערות		
<b>A</b>				עריכה 🖍	נתונים ארגוניים ד		
		שירות			מכירות		
		יחידת ארגון מכירות	לימודי חוץ	🗇 kt.Stu 0050	יחידת ארגון מכירות		
		ארגון שירות	לימודי חוץ	🗇 kt.Stu 0050	ארגון מכירות		
			למודי המשך-חיפה	<b>D</b> 95	ערוץ הפצה		
			חשמל ואנרגיה	D 65	חטיבת מוצרים		
				ø	משרד מכירות		
				đ	קבוצת מכירות		





לאחר סיום הזנת הנתונים לוחצים על 🐸 שמירה וחזרה או 🖾 שמירה בלבד.

14.4 יצירת ״משימה״

יימשימהיי תוגדר כאשר יש צורך לעובד לבצע פעילות עתידית. הגדרה זו תשמש כתזכורת ותוצג בשולחן העבודה של העובד.

אפשר להגדיר יימשימהיי ולהעבירה לעובד אחר.

14.4.1 להלן שדות **החובה** שצריכים להזין ביימשימה :

- שדה תיאור\* נושא המשימה.
   שדה עובד ימולא ידנית, מאחר וב׳׳משימה׳׳ לא נדרש מבנה ארגוני, ימולא ידנית, מאחר וב׳׳משימה׳׳ לא נדרש מבנה ארגוני, השדה לא יתעדכן אוטומטי. ברירת המחדל תהיה המשתמש והוא ישונה, בהתאם לעובד הנדרש למשימה.
  - 14.4.2 בלחיצה על יימשימהיי בתפריט הראשי מקבלים את המסך הבא:

🖸 אזרה 🔻 🖸				משימה - לימודי חוץ: חדש
1			יותר ≑ 🗍 חדש 🗍	🖓 שמירה וחזרה 🔚 שמירה   🗙 ביטול   🤋
				פרטי משימה 👔 עריכה 🔻
	סימוכין			נתונים כלליים
D	חשבון			"תיאור
			09.12.2008	תאריך סיום
ō	עובד	67	09.12.2008	תאריך התחלה
•	סימוכין	•	בינונית	חשיבות
		•	פתוח	סטטוס
]	פרטי	•	משימה	קטגוריה
			0	% הושלם
				הערות

לאחר מילוי השדות חובה ורשות, לוחצים על 🗐 שמירה

#### 14.5 יצירת ״החזר כספי לתלמיד״

הוראת ייהחזר כספי לתלמידיי תוגדר כמשימה ותופנה עייי הרכז האחראי לצוות הגזברות (באמצעות שדה ייעובד אחראייי).





שדה חובה למילוי ייחשבוןיי התלמיד.

בשדה הערות יצוינו כל הפרטים הרלוונטיים להחזר (קורס, סכום, סיבה וכו׳).

יצירת ״דואר אלקטרוני״ 14.6

. דואייל חייב להיות מקושר לחשבון ו⁄או LEAD דואייל חייב להיות מקושר לחשבון ו

14.6.1 לדוגמה :מה- LEAD לוחצים על הכפתור <sup>המעקב</sup> כדי לקבל טבי

<sup>מעקב</sup> כדי לקבל טבלה ולבחור דואר אלקטרוני

תיאור סוג פעולה	תיאור קטגוריה	
וא"ל יוצא	דואר אלקטרוני	
איחת טלפון יוצאת	יומן קשרי לקוחות	
איחת טלפון נכנס	יומן קשרי לקוחות	
זשימה	משימה	
גישה	פגישה	

: מתקבל החלון הבא ובו נדרש להזין ערכים בשדות הבאים 14.6.2

.14.6.2.1 שדה עובד אחראי מופיע אוטומטי מתוך ה LEAD או ייהזדמנותיי או חשבון לקוח
ניתן לשנות ידנית לפי הצורך.
.(ס <sup>ימוכין</sup> מופיע אוטומטי הקישור של הדוא״יל (LEAD או ״הזדמנות״ וכוי). 14.6.2.2
אל
בשדה Bcc מוסיפים העתק אותו דוא״ל במידה ונדרש.
. נושא נושא LEAD נושא אוטומטי הנושא של ה 14.6.2.4 בשדה נושא ייהזדמנותיי
טקסט פשוט HTML פורמט רוחרנים את תצונת הכוהסכו שרושמים בדואייל



מדריך למשתמש במערכת CRM



שליחה
סימוכין
חשבון
איש קע
דואר א
אל
Bcc
נושא
פוו
וכי קע קע  נ



חזרה 🝷 🖸								טרוני: חדש	דואר אלק
						דיקת שם ∣יותר ⇒	ביטול 📔	שליחה וחדש 🐼	שיחה 🛛
									סימוכין
đ		מר Serge Lazimi	עובד אחראי	ð		אדון נכבד אריק ז. גולדשטיין	t.		חשבון
đ	2000104 💌	Lead	סימוכין	ð				٦	איש קשו
	א	קורס ME2009 בת'	תיאור סימוכין						
								קטר.	דואר אל
						simonago@dp.technion.ac.i			אל
						קורס ME2009 בת"א	1		נושא
					•	שפה: E		רירת מחדל	טקסט בו
			פה חיפוש מסמכים	Brow	/se			001	בחירת נ
							ſ		נספחים
	€≢€≢∎≣§≘	= = = = 🌾 1	🔄 🗓 🖌 🖪 🔽 (pt 12) 3	Times New	Roman 🔄 🖻	) 👄 🔜 🛤 🛍 ង 💥	-	aט HTML	פורנ
									^
							Dear		
							Dea		
							15:11	:0709.12.2008	

או

שליחה וחדש 🐼

14.6.2.9 בסוף הפעולה לחץ∕י על ⊠ישליחה





טיפ: ארגן במחשב האישי שלך ו/או השרת את המסמכים העשויים להשתתף בתבניות 🖎 דוא״ל, כך שיהיו זמינים לשליפה קלה.

## 15. ניהול/התעניינות של לקוח עסקי (ארגון/תאגיד)

התעניינות של לקוח עסקי תנוהל בכלים של המערכת, כמו בחשבון תלמיד (יחיד).

- לקוח עסקי מוקם ע״י מחלקת כספים וכלכלה במטה מוסד הטכניון.
- כאשר הלקוח אינו קיים במערכת ו/או חומר הקורס גם לא קיים, תועבר בקשה
   לפתיחתו ע״י גזברות היחידה.
  - דרישה להקמת לקוח עסקי תועבר מיד עם תחילת ההתעניינות.
- לשם הקמת הלקוח במערכת יש לקבל מידע לגבי: שם התאגיד המלא, מספר ח.פ/ תאגיד, כתובת ופרטי איש קשר מקצועי ו/או כספי.
- איש הקשר המקצועי יוגדר וינוהל בחשבון ה-CRM, בישות איש קשר ע״י העובד המטפל בפנייה.
- כל עוד לא הוגדר חשבון ללקוח ו/או מספר החומר (הקורס- תכנית ההדרכה), יירשמו כל הפעילויות והמידע הנדרש לגבי ההתעניינות בשדה הערות ב- LEAD.
  - לאחר קבלת מספר החשבון העסקי ו/או מספר הקורס, יעודכנו פרטיו ב- LEAD
     ויוגדרו כל הפעילויות הנדרשות (כמתואר בשדה ההערות).





#### ללא חשבון לקוח עסקי LEAD הקמת 15.1

פתיחת LEAD ללקוח עסקי שאינו קיים עדיין, אפשרית דרך התפריט הראשי – שיווק או דרך התפריט המהיר.

# לפתיחת LEAD חדש ללא מספר לקוח וקורס יש ללחוץ על 🖸 חדש

:כדי לקבל את המסך הבא 🗾

- [	Lead: חדש 🖸							
₽.				רפצה מעקב <b> יותר ⇒</b> [ם]   הפצה מעקב	🗑 שמירה   🗙 ביטול   🎦 חדש 🗒			
				ה	עריכו 🕜 Lead עריכו 👻			
			תאריכים		נתונים כלליים			
	67		תאריך התחלה	Lead	סוג			
	67		תאריך סיום		זיהוי			
					תיאור			
			01000	đ	לקוח פוטנציאלי			
	-	פתוח	0000		כתובת לקוח פוטנציאלי			
	-		סיבה	D	איש קשר ראשי			
	<b>E</b> 7	02.12.2008	מאז	0	עובד אחראי			
				٥	קמפיין			
			סיווג		תיאור קמפיין			
	-		עדיפות					
	-		מקור		כישורים			
	-	לקוחות חדשים	קבוצה	<b>~</b>	רמת הערכת lead			
				<b>~</b>	רמת שאלון			
					הערות			
				*	תיאור			
			ם הקורס המבוקש	הוא חובה ומזינים את ש	15.1.1 השדה			
	15.1.2 בשדה <sup>קוח פוטנציאלי</sup> מזינים את שם החברה/תאגיד הפוטנציאלי עד לפתיחתו הסופית.							
		ם הו לוונסים לפוניווונ	ענאגיד ובק הפרסי	מאנשט ווובו וו	III L9.1.3			

. החשבון העסקי ו/או פרטי הקורס המבוקש (תכנית הלימודים) באם הוא לא קיים.



15.2 הוספת לקוח עסקי ב- LEAD שנפתח ללא מספר לקוח ומספר קורס

15.2.1 לאחר פתיחת חשבון לקוח עסקי עייי מחלקת הכספים של מוסד הטכניון,

מחפשים את ה- LEAD דרך התפריט הראשי – שיווק או התפריט המהיר ומקבלים את ה- את המסך הבא:

			leads :חיפוש
			זיפוש תיוק
			קריטריוני חיפוש
00		רינו י	<ul> <li>תיאור</li> </ul>
00	•	רינו י	שם לקוח פוטנ. 🔻
• •	•	רינו י	• 00000
00	•	רינו י	דיהוי Lead
			מספר מקסימלי של תוצאות 100
	שמירה	שמירת חיפוש כ-	חיפוש ניקוי

סטטוס מזינים את התנאי חיפוש המתנה ליצירת לקוח כדי לקבל את רשימת 15.2.2 בשדה סטטוס או התנאי חיפוש המתנה ליצירת לקוח כדי לקבל את רשימת 15.2.2





🖸 אזרה 💌						leads :	חיפוש
						יוק	חיפוש ת
						יריוני חיפוש	קריט
	00		•	הינו	•	٦	תיאוו
	• •		•	הינו	•	לקוח פוטנ.	שםי
	00	ד המתנה ליצירת לקוח	•	הינו	•	01	000
	00		-	הינו	•	Lead	זיהוי
		שמירה		שמירת חיפוש נ-		ר מקסימלי של תוצאות 100 ש ניקוי	מספו חיפו
						זת תוצאות: Leads 3 נמצאו	רשינ
					лп	חדש 🗂 🗎   הפצה מעקב מיז	2
עובד אחראי		לקוח פוטנציאלי				תיאור	ъ
Serge Lazimi / Haifa	ייון העברנ ל / CRM	לקוח עסקי חדש לניס				LEAD שמחכה לפתיחת לקוח	
	אינו קיים TEST	לקוח פוטנציאלי SG				קורס יסודות תכנה WWWW	
Serge Lazimi / Haifa	ון עדיין TEST SG אינו קיים	לקוח חדש ללא חשב				קורס חדש יסודות WWWW	

15.2.3 לפי תיאור הקורס ו/או לקוח פוטנציאל בוחרים את השדה כדי להמשיך את הטיפול

עייי השלמת הפרטים של הלקוח העסקי לאחר שנפתח במחלקת הכספים של מוסד הטכניון.

CRM השבון לקוח עסקי - <u>חיפוש ועריכה/עדכון</u> במערכת ה

לאחר פתיחת חשבון העסקי ע׳יי מחלקת הכספים של מוסד הטכניון, ניתן לחפש את החשבון דרך התפריט הראשי – שיווק או התפריט המהיר ומקבלים את המסך הבא:

- 🖸 אזרה ד			חיפוש: חשבונות				
הסתרת שדות חיפוש			קריטריוני חיפוש				
		•	חיפוש אחר חשבונות משותפים				
	00	מכיל 👻	שם 1 🔻				
	00	הינו 👻	<ul> <li>עיר</li> </ul>				
	000	הינו 🔻	▼ מדינה				
	• • •	רינו 🔻	🕶 תפקיד				
	מספר מקסימלי של תוצאות 100						
	שמירה 🗄	שמירת חיפוש כ-	חיפוש ניקוי				
			רשימת תוצאות				
		ה מיזוג חשבונות	חשבון משותף 🞦 חשבון יחיד 🎦 קבוצי 🎦				
זור מדינה מיקוד	עיר אי	טלפון רחוב	זיהוי שם 1				





**16.1** בחיפוש פשוט לפי השדות המופיעים במסך הפתיחה יש להתייחס לשדה חיפוש אחר

ולבחור מהרשימה את הקריטריון <sup>חשבונות משותפים</sup>

. ניתן לחפש עייפ שם חברה/תאגיד, תפקיד, איש קשר (שם משפחה ו /או פרטי),זיהוי חשבון 16.2

לוחצים על חיפוש כדי לקבל את רשימת התוצאות:

	רשימת תוצאות: 1 חשבון נמצאו
	משבון משותף 🙄 חשבון יחיד 🎦 קבוצה מיזוג חשבונות 🎦 חשבון משותף 🕤 חשבון יחיד
שם 1	זיהוי 🔁
CRM לקוח עסקי חדש לניסיון העברנ ל	700144

16.3 לוחצים על שם הלקוח ומקבלים את המסך של ״חשבון משותף: השם של לקוח העסקי״



🖸 חזרה 🝷 🖸		העברנ ל CRM - אנשי קשר	חשבון משותף: לקוח עסקי חדש לניסיון ה
			א חזרה 🛩
	עבודה		נתונים כלליים
	פונקציה		זיהוי
	מחלקה	•	כותרת
	כתובת	▼	תואר אקדמי
C	איש קשר ראשי		שם פרטי
٥	טלפון/שלוחה		שם משפחה*
Ð	פקס/שלוחה	(2)	תאריך לידה
Ċ	ניידת	D	שפה
	דואר אלקטרוני		

.SAP בבלוק הקצאות תפקיד שותף הנתונים מגיעים אוטומטי ממערכת ה- 16.5





נשירות CRM הגדרת LEAD, ייהזדמנותיי, הזמנת CRM מתוך ייהזדמנותיי או הזמנת LEAD ישירות מחשבון העסקי, כמו בחשבון יחיד.

**16.7** בבלוק

מקבלים את רשימת הפעילויות מסעיף 16.6 וניתן לבדוק

את הנתונים בכל אחד בנפרד עייי לחיצה על עמודת הייזיהוייי או ייתיאוריי

היסטוריית קשרי לקוחות 🔻		
סוג פעולה	זיהוי	תיאור
9 שיחת טלפון יוצאת	1000009	בבקשה למשלוח קורות חיים טלפון יוצא
2 הזדמנות	2000012	ניסיון שני
שיחת טלפון יוצאת 🔰 🔰	1000004	ביצוע שיחת הכרות
פניה 30	200003	MBA

## CRM יצירת תבנית טופס דואר במערכת ה

יצירת תבנית טופס דואר תותר לפי הנהלים של היחידה ללימודי המשך.

שם התבנית (ייזיהוייי) יוגדר בהתאם לכך.

כל התבניות של היחידה ללימודי המשך יתחילו ב ZLM.

י היסטוריית קשרי לקוחות ▼

#### חייבים להעתיק את התבנית קיימת ZLM\_EXAMPLE1 ולשנות לשם זיהוי חדש.

. ייחיפושיי 17.1 בשולחן העבודה – נושא שיווק, בחר/י סופס דואר דרך ייחיפושיי 17.1

: ולחץ/י על חיפוש . מתקבל המסך הבא

					רש 🖺 👔
נוצר בתאריך	נוצר ע"י	שפה	שימוש	טופס דואר	זיהוי צורת דואר
03.03.2009	(Emil Riven (INBALL	עברית	HTML - דואר אינטרנט	ONE 03.30.09מתענינים עבור_ZLM	ONE 03.30.09מתענינים עבור_ZLM
12.03.2009	MEIRAVL (TAL_MEIRAVL	עברית	HTML - דואר אינטרנט	תבנית בסיס	ZLM_EXAMPLE1
12.03.2009	(Mimi Berkovitch (MIMIB	עברית	HTML - דואר אינטרנט	מפגש מידע משאבי אנוש 29.03.09	מפגש מידע מ. אנוש 29.03.09_ZLM
15.03.2009	(Mimi Berkovitch (MIMIB	עברית	HTML - דואר אינטרנט	מפגש מידע ניהול פרויקטים - 01.04.09	מפגש מידע ניהול פרויקטים_ZLM

: מתקבל המסך הבא ZLM\_EXAMPLE1 בחר/י מתוך הרשימה תמיד את התבנית הקיימת 17.2





ירה וחזרה 💾 שמירה   🗙 ביטול   🖞	אדש 🗃 📑   עריכת מבנה בדיקת שליחה  יותר 🗢		
נונים כלליים			
הוי	ZLM_EXAMPLE1	שפה	מקורי:עברית
ופס דואר	תבנית בסיס	שימוש	HTML - דואר אינטרנט
		הקשר לקוח	
שא			
	הכנסת תכונות		
רמנט טקסט			
TEXT ELEMENT 1 למנט טקסט	אלמנט טקסט חדש 🔻		
כונה היפר-קישור זיהוי תגובה קו	<b>ד אחראי</b> קישור למנוי		
E 🔁 🔜 👭 🛍 E 🗄 🖇			
×	谭谭 註註 〓〓書書 🆓 🍢 🏼 🖊 В 🔽		
הטכניון 🕅	for the best הנשך תל אביב-חיפה		
סקסט דוגמא			

: להעתקת התבנית. יתקבל המסך הבא 17.3

🦲 http	://tdcrmp.sap.technion.ac.il:8000/sap(bD1oZSZjPTM1MCZyPVgmZD1taW4=)/bc/bsp/sap
	אם לא תשמור, שינוייך יאבדו ולא יועתקו. האם ברצונך לשמור את שינוייך?
	כן לא ביטול
http://td	crmp.sap.technion.ac.il:8000/sap(bD1oZSZiPTM1MCZ) 😜 Internet

17.4 לחץ/י על הכפתור כון. יתקבל המסך הבא, שבו מזינים את התיאור של טופס 17.4 החץ/י על הכפתור העתקה כבתור העתקה מתחיל ב





- העתקת סופס דואר	- Webpage Dialog		×
http://tdcrmp.sap.technio	n.ac.il:8000/sap(bD1oZSZjPTM1MCZyP\	/gmZD1taW4=)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_f	rame.htm?popup-name=_POPUP0001 🛛 💙
			נתונים כלליים
			זיכוי סדוא*
			תיאור חדש
			העתקה ביטול
	·	עתקה. מתקבל המסך הבא.	ר לחץ∕י על הכפתור <b>ב</b> 17.5
		דש 🛅 🗎 עריכת מבנה בדיקת שליחה  יותר =	טופס דואר: חדש שמירה וחזרה 🕞 שמירה   🗶 ביטול   🎦 ר
			בתונות בללוות
מקורי:עברית	שפה	ZLM_TEST SIMONA 23/04/09	<u>דיהוי*</u>
HTML - דואר אינטרנט	שימוש הקשר לקוח		טופס דואר
		הכנסת תכונות	נושא
		אלמנט טקסט חדש 🔫	TEXT ELEMENT 1 אלמנט טקסט
		қалық (קישור למני) (קישור למני) (קישור למני) (קישור למני) (קישור למני)	תכונה היפר-קישור זיהוי תגובה קוד 🖬 🚛 🚮
		U	
		for the best אנאניניויים הלאנשר הגנשר	א הטכניון 🕉
			טקסט דוגמא
www.cont	<u>-edu.technion.ac.il</u> 04-829446	פקס׳ 03-6918799 סיפה טל׳ 04-8225151 פקס׳	תל אביב טל׳ 03-6966662

.ZLM בשדה טופס דואר הזן/י את התיאור כמו בשדה ״זיהוי״, אבל ללא 17.6



: ניתן להוסיף קובץ קבוע דרך <sup>ויתר ד</sup> ובחירת ״סיפוח קובץ״. מתקבל המסך הבא 17.9





נתונים כלליים			
זיהוי	ZLM_TEST SIMONA 23/04/09	ע	שפה
טופס דואר	TEST SIMONA 23/04/09	ע	שימוש
		ו	הקשר לקוח
משא	TEST SIMONA 23/04/09		
	הכנסת תכונות		
נספחים			
	Browse		
הוספת נספח 👘			
קובץ	תיאור	סוג	
17.10 לחץ/י על הכפתו <i>ד</i>	וצרף⁄י את המסמך במו כ 	קובץ במערכות ל	ת אחרות.

הוספת נספח במסך הבא: הוספת הכפתור הוספת נספח . ניתן לראות את הנספח במסך הבא: 17.11

				הוספת נספח 🦷
נוצר ע"י	תנאי	סוג	תיאור	קובץ
SIMONAG			נספח	doc. מסמך שיווקי SRM

		חזרה 🖋	לחץ⁄י על הכפתור	17.12
שמירה וחזרה 🕌	או	שמירה 📙	בסיום לחץ⁄י על	17.13

17.14 לאחר יצירת התבנית חדשה יש לבצע בדיקת תקינותה באמצעות שליחתה לדוא*ייל* 

של עורך התבנית, עייי לחיצה על הכפתור בדיקת שליחה. יתקבל המסך הבא:

אם לא תשמור, השינויים שלך לא ילקחו בחשבון עבור בדיקת השליחה. האם ברצונך לשמור את Ntp://tdcrmp.sap.technion.ac.il:8000/sap(bD1oZSZjPTM1MCZyPVgmZD1taW4=)/bc/bsp/sap/t אם לא תשמור, השינויים שלך לא ילקחו בחשבון עבור בדיקת השליחה. האם ברצונך לשמור את השינויים שלך?





. יתקבל המסך הבא: . 17.15 לחץ/י על

				וה 🗙 ביטול	בדיקת שליו				
			ע NET. נשמר	דואר 'ZLM_מפגש מידי	טופס 🖪				
	נוהל בדיקה			נ בדיקה	קביעור				
Ø	שותף עסקי	•	דואר אלקטרוני	קשורת	ערוץ תי				
▼	שפה	•	ZLM_ADR		שולח				
٥	קמפיין			דוא"ל של מקבל	כתובת				
	בדוק תנאים			ופקס של המקבל	מספרו				
	מוצר			יל המקבל	SMS ש				
	קבוצת מוצרים								
	קטגוריית מוצר								
ר התבנית ולחץ∕י למעלה על	בת הדואייל של יוצ	הזן⁄י את הכתו	תובת דוא"ל של מקבל	בשדה י	17.16				
נשלח לתור דואר יוצא NET.	מפגש מידע_ZLM' 🖪 :	ל ההודעה הבאה	ריקת שליחה . תתקב	השדה ב					

# CRM יצירת קמפיין במערכת ה.18

קיימים 2 סוגים של קמפיין:

- קמפיין שיווקי נועד למטרות פרסום ושיווק. לאור זאת ישלח רק למי שמאשר לקבל דואר
   פרסומי כפי שמנוהל בתכונת *"קבלת מידע פרסומי"* בחשבונו במערכת. לכן כל הגדרה של
   קבוצת יעד חייבת להתייחס לתכונת השיווק של קבלת מידע פרסומי.
  - קמפיין תפעולי הוא לצורכי תפעול קורסים כפי שיידרש (כגון משלוח הודעה על תשלום
     שכ״ל, ביטול שיעור וכו׳).





קמפיין 18.1 בשולחן העבודה – נושא שיווק, בחר/י

> חדש 🖺 ולחץ⁄י על

דרך יייצירהיי או ייחיפושיי

ליצירת טופס דואר חדש. מתקבל המסך הבא:

a - a mu 🖬										0.00.1
						התחלה <b>⊨יותר</b> ⇒	ת קמפיין 🗍 ו	כיה   אוטומציי	ל 😭 חדש 🗂   הצגת הירו	רה   🗙 ביטוי
									עריכה 📝 👔	י פרטי קמפי
				תאריכים						וונים כלליים
612			נת	התחלה מתוכנ				C-0000	0056	*16
E77				סיום מתוכנן	-	עברית				זור
				00000	-					
		נוצר		סטטוס נוכחי	-					ירה
•				00000 חדש	-					טיקה מות
<b>•</b>			ת	אמצעי תקשור	ð					פוונ ד אחראי:
					<b>D</b>					גון שיווק
					Ø					בע
					Ð					
					-					וצת הרשאות
· 💽 🗐									חדש 🕙 הוספה 🖸	י מקטעים 📍
גודל קבוצת יעד			נבודה	סטטוס ע				תיאור	מקטע	פעולה
									זה	ו נמצאה תוצא
A B B     A B B B B B B B B B B B B									<b>רבים</b> עריכת רשימה	צדדים מעוו
										ה 🗊
י כתובת	שו מספר		כתובת		שם			זיהוי	תפקיד שותף	פעולות
			C.					~	00000160	1
										הערות
										ספחים
N 🗐									<b>הוספה</b> עריכת רשימה	זוצרים 🖆 ו
٦	קטגוריית מוצ		קבוצת מוצרים	יחידה			מוצר		הוי מוצר	עולה זי
								ð		1
										ורמנטי קמפ
									יכה	זכנון 🖉 ער
									ī	מצאה תוצאו
									איוע קוער	סטטיסטיקת
									iop o k	
										מסמכי שינוי
										וחה מניעיני
										ודעות

מגדירים את קוד הקמפיין עייפ נהלי היחידה.שדה זה הוא חובה, ותמיד יחל	18.2 בשדה <mark>זיהוי*</mark>
.Ζ	במחרוזת LM.
שהוא שדה חובה, יש להגדיר את השם של הקמפיין.	<sup>תיאור</sup> 18.3 בשדה

לימודי חוץ קמפיין שיווק שהוא שדה חובה, יש לבחור מתוך הרשימה לימודי חוץ קמפיין תפעולי סוג 18.4 בשדה

Г





18.5 בשדה <sup>מטרה</sup> שהוא שדה חובה, תקבע המטרה מתוך הרשימה (לדוגמה <sup>גיוס תלמידים</sup> ).

18.6 בשדה <sup>עדיפות</sup> יש לבחור את הערך מתוך הטבלה.

עובד אחראי יוגדר שם העובד בהתאם לקמפיין. 18.7

התחלה מתוכנת סיום מתוכנן 18.8 שדות חובה נוספים :

<sup>00000 חדש</sup> שהוא שדה חובה, מנהלים את הסטאטוס של הקמפיין. **רק** לאחר הגדרת 18.9 סטאטוס (+) <sup>שוחרר</sup> (מתוך הטבלה), הקמפיין פעיל לביצוע.

א<sup>מצעי תקשורת</sup> שהוא שדה חובה, בוחרים את האמצעי מתוך הטבלה שמתחיל ביילימודי המשך...יי. :

: שולח דואייל לכל האוכלוסייה המוגדרת ביימקטעיי. להלן **פעולות החובה** 18.10.1 ערוץ דואייל

- <sup>שולח</sup> הוא יבחר מתוך רשימה כפי שיקבע בהתאם לקמפיין.
- .17 טופס עבור דוא"ל זאת התבנית שנקבעה מראש. ראה/י דוגמה סעיף 17.
  - כתובת דואר אלקטרוני •

simona goldstein נכתב ע"י





18.10.2 ערוץ קובץ – יצירת רשימת כתובות לפי האוכלוסייה שנגדיר ב*י*ימקטעיי.

. בשדה <sup>טופס ייצוא קובץ</sup> בוחרים את התבנית EXPORT\_FILE מתוך הרשימה

. ערוץ שיחת טלפון - יצירת רשימת כתובות לפי האוכלוסייה שנגדיר ביימקטעיי. 18.10.3

. LEADS ארוץ LEAD לימודי המשך – פתיחה אוטומטית של 18.10.4

# 18.11 בלוק דמקטעים

בסעיף הזה מגדירים את האוכלוסייה הרלוונטית אליה מכוון הקמפיין, בהתאם לתכונות. לדוגמה : כל המתעניינים בקורס מנהל עסקים ולא למדו מסיבה כזאת או אחרת.

את המקטע מגדירים במסי שלבים באופן הבא:

מגדירים את התכונות של האוכלוסייה שהינה היעד לקמפיין. ע״פ תכונות אלו נשלפת אוכלוסיית החשבונות שנבחרה. באופן דומה ניתן להגדיר מס׳ אוכלוסיות ואח״כ למזג ביניהם ו⁄או לחתוך ביניהן.





מקטע 18.11.1 בשולחן העבודה – נושא שיווק, בחר דרד יינצירהיי או דרד ייחיפושיי

ולחא⁄י על

: ליצירת טופס מקטע חדש. מתקבל המסך הבא ליצירת טופס מקטע א

ורה 💌 🛄 י	TN 🖸								ו פרופיל: חדש	00
A							ועקב עבודה	יוצר דגם גרפי מ [	שמירה וחזרה 🖫 שמירה 🗙 ביטול 🦷 🗎	8
				נהלה	n				נתונים כלליים	
		(Simona Goldstein	(SIMONAG	רע"י	מצ				00 פרופילים*	
			23.04.2009	ר בתאריך	<b>T</b>			קמפיין	שימוש	
				נה על ידי	שו		בטל ביטול שכפול/	אין ביטול שכפול/	שיטת שכפול	
				נה בתאריך	שו					
הערה									בסיס חלוקה למקטעים	
	٥							תיאור		
					-			איברים במקטע	תקף עבור	
									פרופילים	
						עד ברקע	יעד יצירת קבוצות י	ירה יצירת קבוצות	הכנסה 🔏 🗂 🖹 ו העתקה ל-   ספי	
	גודל מתוכנן	גודל נוכחי		קבוצת יעד		שימוש	עדיפות		פרופיל 🖧	
	0	0			•	קמפיין	0			
									קבוצות יעד	
								ל שכפול ברקע	הכנסה 🏠 🎁 📋 ביטול שכפול ביטו	
	גודל מתוכנן	גודל נוכחי		פרופיל		שימוש	עדיפות		קבוצת יעד	
	0	0				קמפיין	0			

סט פרופילים\* 18.11.2 בשדה

מגדירים את קוד/שם המקטע עייפ נהלי היחידה.

שדה זה הוא חובה, ותמיד יחל במחרוזת ZLM.

יוצר דגם גרפי 18.11.3 לחץ⁄י על הכפתור כדי להגדיר בפרופילים את תכונות האוכלוסייה

אתשתתף במקטע. לאחר אישור עייי לחיצה על 🔼 יתקבל המסך הבא :





🔹 💽 חזרה 👻	רופילים: ZLM_טסט סימונה	סט פ
	ירה 🗶 ביטול קביעות	שמ
	סט פרופילים ZLM_טסט סימונה נשמר.	8
או בתוך תכונה	סימונה_ZLM סט פרופילים	טסט

18.11.4 לחץ/י על הכפתור של יירשימת תכונותיי ובחר/י את התכונה/ות עבור הקמפיין המבוקש

: LEAD לדוגמה

ו- לאורך כל התכונות חיפוש תכונה רשימות תכונות באמג שוני הלכונות אמג שוני הלכונות אמג שוני היימות הכונות אמג שוני היימות הכונות אמג שוני היימות היימוות היימות היימות היימות היימוות היימות היימ	🔁 או בתוך תכונה										
חיפוש תכונה חיפוש תכונה LEAD	🖪 ו- לאורך כל התכונות										
<ul> <li>רשימת תכונות</li> <li>אהר ארצון מלירות</li> <li>אהר ארצון מלירות</li> <li>אהר שנולה</li> <li>אהר שנולה מליד</li> <li>מלור הידמנות/אפילי</li> <li>משרד מלירות</li> <li>משרד מלירות</li> <li>משרד מלירות</li> <li>בתה ליך LEAD</li> <li>גראלין LEAD</li> <li>גראלין בAD</li> </ul>	חיפוש תכונה רשימות תכונות										
LEAD       איהוי שרשון מכירות       מקור הידמנותים       מערד מכירות       מערד מכירות       מערד מכירות       געורי מידמנותים       געורי המידמנותים       געורי המידמנותים											
<ul> <li>אהא אדשן מלירות</li> <li>אהא אדשן מלירות</li> <li>אהא שואף פסלי</li> <li>אהא שואף פסלי</li> <li>אהא שואף פסלי</li> <li>ופאלוד האדמנות מעוד מלירום</li> <li>מעוד מליר האדמנות מליר</li> <li>גאהא שואף פסלית פון</li> <li>גאיז מנות האדמנות מעוד מלירות</li> <li>גאיז מנות בבא מנות בבא מנות במליר מליר</li> <li>גאיז מנות בבא מנות בבא מנות במליר מליר במליר</li> <li>גאיז במליר במליר במליר במליר מנות במלירות במליר במליר במליר מליר במליר במליר</li></ul>	רשי מול ולכונות	LEAD									
אוזא ארשן מלירות           אוזא ארשן מלירות           אוזא פעולה פעולה           אוזא שווף פסלי           אוזא שווף פסלי           מלור הידמנוזאם           מלור הידמנוזאם           מלור הידמנוזאם           אוזא שווף פסלית           געווזאם											
<ul> <li>אחל צוען פלירול </li> <li>אחל צוען פלירול </li> <li>אחל שולף פלילי</li> <li>אחל שולף פלילי</li> <li>אחל שולף פלילי</li> <li>ולא בל מוצרים</li> <li>ולא בל מוצרים</li> <li>ולא בל מוצרים</li> <li>וב במחלי אוגעליה פלילי </li> <li>גער ל במחלי </li> </ul>	$\sim$										
אוזא פעולה פעולה           אוזא שווף פסלי           אוזא שווף פסלי           אוזא שווף פסלי           אוזא שווף פסלי           אשרד מלגרות           אשרון הפצה           אשרון הפצה	רצן מלארות 🔰	א הול צו									
איהא שוופף פסלי           איהא שוופף פסלי           איהא שוופף פסלי           איהא שנוצרים           אייהא שנוצרים           אייהא שנוצרים           אייהא שנוצרים           אייהא שנוצרים           אייהא שנוצרים           אייה שנוצרים           איירון הפצה	א הוי פצולה 🌙										
אוזי איז פווצרים           וואי איז פווואיז פווואי           פעוד איז פווואי           פעוד פיזי פווואי           סטטוס צובייקט           געווא בבא פוואי           געוואי	שותף נסלג 🅥	ሳ <b>ት</b> ፦									
איז פעותי היז פעותי פו           איז פעותי פעירות           איז פעירות           סטטוס צובייקט           איז פעירות           געוות EAD בתהטיך           געוות EAD בתושיים           געוון בAD בערטיף	יבול מוצרים 🎧	vəħ									
משרד מלירות           סוגפעולה נסקית           סטטוס צובייקט           געוו בבח	🍚 lead/5000	מְלָוֹר היד									
סונפעולה עסקאת           סטטוס צובעילים           סטטוס צובעילים           געדור במה שין           געדון הפצה           געדון הפצה	ארד מלגרות 🎧	מיש									
אסטטוס צוביילט אנות LEAD אות גוגדעל LEAD בוגדעל גועג באד גועג באד גועג LEAD וועג גוב באד גועג באד גועג המצה גווע המצה	צולה צסליול 🎧	בענדפי									
ארון בבאר באר גער שיין באר איז גער איז באר איז גער באר איז גער באר איז גער הפצה ש	יוס צו בייקט 问	000									
אויא לבאס איז אויע LEAD אויע LEAD אויע LEAD אויסיד עורן הפצה IEAD אויז ערון הפצה		פולות 0									
אושנ LEAD אושנ אונסד LEAD דונסד געור באר שנד שי ערון הנצה		בולה ליך D									
הונסי LEAD הונסי עור EAD סער ערון הנצה		הושנ									
אַנר LEAD איז EAD איז דער גערא גערא גערא גערא גערא גערא גערא גע		הונסד 0									
ערון הנצה		סער D									
	ערון הפצה 😡										
😡 שם מוצר שהוין	מוצר שהוין 问	שט									
🕜 אצריך רישום של תנוצה צסקאת	עצה בסקות 🎧	מאריך רישום של ת									

מודול CRM

ואחר כך לחץ על	שם מוצר שהוין 🎧	ן לחץ/י קליק ימני על השדה המבוקש (לדוגמה	18.11.5
		:ייצירת מסנן׳י . יתקבל המסך הבא	

SAP CRM	CRM	מדריך למשתמש במערכת	Indu
	יצירת מסנן		X
	תיאור		
	תיאור קצר		
	מסון שטטי		
	קריטריון	שווה ל-	<b>A</b>
	OK ביטול		
	וגם בשדה ליד	ירות את מספר הקורס גם בשדה	18.11.6 <b>מקלידים יש</b>
		כ לח/י על	ה 🛍 ואח״
טע	לכלול בתוך המק	ותה הפעולה לפי מספר הקורסים שרוצים	חוזרים על א
	שם מוצר שהואן 🖗 דוואן די איז די		
	<b>7</b> 511211	מה הבאה :	תתקבל רשינ
סד בסעיף18.11.3	לצד ימין של המי	שיצרנו לעיל <u>מסמנים ביחד</u> וגוררים אותם	
		6	

<b>22</b>		
ן זע 511221)	: את האייקון הבא	מקבלים

18.11.8 בחר/י מרשימת הסטאטוס של ה LEAD (ראה/י סעיף 18.11.4) את הסנן/ים הרצוי/ים ווגוררים לתוך הקבוצה שיצרנו בסעיף הקודם, בחלק של היישמירהיי.

~



כמו בסעיף 18.11.8

CRM מדריך למשתמש במערכת

18.11.10 כמו בסעיפים הקודמים, צור/י את הסנן הבא וגרור אותו לתוך הקבוצה שיצרנו.

🗃 אישור שליחת דוצייל לו 🛐

התכונה הזו נדרשת כדי לכלול במקטע רק את המועמדים שאישרו שמעוניינים לקבל מידע על קורסים בלימודי המשך וחוץ של הטכניון.

18.11.11 לחץ/י עוד פעם על הכפתור של ״רשימת תכונות״ ובחר/י את התכונה/ות התכונה הזו נדרשת כדי לכלול במקטע רק את המועמדים שיש להם דואיל מוגדר במערכת.

18.11.12 כמו בסעיפים הקודמים, צור/י את הסנן הבא וגרור אותו לתוך הקבוצה שיצרנו,



18.11.13 לחץ/י לחיצה ימינית על האייקון ובחר/י ייספירהיי. מקבלים את סהייכ האנשים



שישתתפו בקמפיין לפי התכונה שנבחרה

.11.14 לחץ/י לחיצה ימינית עוד פעם על האייקון ובחר/י ״בניית קבוצת יעד״ + ״ דיאלוג״.



זרה 💌 🛄	סט פרופיל: ZLM_טטט סימונה 🖸										
•						קב עבודה	יוצר דגם גרפי מע	ה וחזרה 🔚 שמירה 🗶 ביטול 🗑 🖆	שמירה 😽		
			זלה				ים כלליים	נתונ			
		(Simona Goldstein	(SIMONAG	נוצר		נה	ZLM_טסט סימו	רופילים*	00 0		
			23.04.2009 בתאריך	נוצר	<b>▼</b>		קמפיין	2	שימת		
		(Simona Goldstein	(SIMONAG יז על ידי	שונר	<b>▼</b>	בטל ביטול שכפול	אין ביטול שכפול	נ שכפול	שיטח		
			23.04.2009 בתאריך	שונר							
			רה	הע				ס חלוקה למקטעים	בסינ		
								٦	תיאוו		
					-		איברים במקטע	עבור	תקף		
								לים	פרופיי		
🖾 🖶					נד ברקע	יעד יצירת קבוצות יי	רה יצירת קבוצות	סה 🖄 🗂 🗈   העתקה ל-   ספיו	nce		
	גודל מתוכנן	גודל נוכחי	קבוצת יעד		שימוש	עדיפות		פרופיל	8		
	0	2	500226 או 500209 או LEAD), (LEAD פתוח או	)	קמפיין	0	LEAD פתוח או	(500226 או 500209 או 500226), (			
	0	0		-	קמפיין	0					
								תיעד 🗠 🕾 ביינו	קבוצו		
							שכפול ברקע	סה או 🛄 📄 ביסוי שכפוי ביסוי	ncu		
	גודל מתוכנן	גודל נוכחי	פרופיל		שימוש	עדיפות		קבוצת יעד גפרסססס אין 100000 אין 100000 אין 100000			
	0	2		-	קמפיין המפיין	0	ILEAD	) (5002 10 N 500209 N 500226)			
	0	0			l'ann	0					



Email-Yes





18.12 בבלוק <sup>פרופילים</sup> רואים את מספר האנשים בקבוצה.

#### ניתן להגדיר הרבה פרופילים בתוך המקטע.

					ופילים	פר
<b>1</b>			עד ברקע	יעד יצירת קבוצות יו	הכנסה 👔 🗊 🗎   העתקה ל-   ספירה יצירת קבוצות	n
גודל מתוכנן	גודל נוכחי	קבוצת יעד	שימוש	עדיפות	פרופיל <sup>ף</sup>	Ъ
0	2	או 200206 או LEAD), (500210 או 200206), ונבא	קמפיין	0	או 500209 או LEAD), (500210 פתוח או LEAD) פתוח או	
0	0		עמפיין ▼	0		

18.13 בבלוק קבוצות יעד לוחצים על הקישור הכחול ומקבלים את רשימת השמות שבתוך

הקבוצה של המקטע.

ניתן להוסיף או למחוק שמות לפי הצורך.

					רשימת חברי קבוצת יעד					
הכנסה 🗑 חפש חברים הצג אובייקטים מוקצים										
מדינה	עיר	עובד אחראי	כתובת דוא"ל	חבר	זיהוי איבר 🖧					
					0					
ישראל			.ESHAIFA@TECHNION.AC	בקרה בקרה	1014573					
ישראל			AMI.MELTER@GMAIL.COM	עמי מלטר	1018854					

ובחר/י יימיזוג קבוצות יעד׳י, כאשר הקמפיין מיועד לכמה קבוצות. 18.13.1 לחץ/י <sup>ויתר ד</sup> ובחר/י יימיזוג קבוצות יעד׳י, כאשר הקמפיין מיועד לכמה קבוצות. בדרך זו נמנעים משליחת דוא*יי*ל כפול לאותם אנשים.

18.13.2 לחץ/י על הכפתור <sup>יצוא לערוץ</sup> כדי לבצע ערוצי תקשורת בדומה לקמפיין



AP CRM	CRM	למשתמש במערכת	מדריך	an and
		זת הסוג ZLM_ADR	נובת דוא"ל בחר/י א	כח 18.13.5
, שהוכן מראש.	הדואר המתאיכ	ובוחרים את טופס	מבצעים חיפוש מרג יורחר י	18.13.6 בשדה <sup>טופ</sup>
י 🖸 💌 מזרה 💌			,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	קבוצת יעד לערוץ
				ביטול 🗙
	בינונית 23.04.2009 23.04.2009	בתוני פעילות עסקית בת סוג פעולה תיאור פעילות עסקית עדיפות תאריך התחלה תאריך סיום	AD או LEAD), (500210 פתוח או LEAD) ניעוסא נוסאנענע	נתונים כלליים וְבוּצַת יעד (500226 או וּוּלח רוץ דואר אלקטר נירת פעילויות עסקיות ⊡ נתוני ערוץ
		•		ZLM_ADR תובת דוא"ל
		D	ז מערכות 18.05	ופס ZLM_הנדסת
זנדרשת).	קטע (הפעילות ר :	ם את השם של המ יתקבל המסך הבא	ור פעילות עסקית מזיני מזיני על הכפתור יצוא	תיא 18.13.8 18.13.9 בסוף לוחצינ
				מון עבודה
				חלה 🗙 ביטול
		ריך מאוחר יותר.	ודה מייד או לתזמן אותה לתא	בחר האם ברצונך להתחיל את העב
התחלה תקופתית	1		קבוצת יעד לערוץ	שם עבודה יצוא
		-	در /	התחלה אחו
			23.04.2	009 תאריך
			20	שעה 07:
	. על התחלה	מיידית + לחיצה	/	18.13.10 בשדה <sup>הת</sup>

2





18.14 העתקת ״מקטע״ קיים למקטע/קמפיין חדש.

: ניתן להשתמש במקטע קיים (אשר הוגדרו לו קבוצות יעד) כדלקמן

#### 18.14.1 הגדרת קמפיין חדש כמקובל. ראה/י סעיפים מ- 18.1 עד 18.14.1

. מקטעים דרך ייחיפושיי. 18.14.2 בשולחן העבודה – נושא שיווק, בחר/י

יתקבל המסך הבא :

הסתרת שדות חיפוש						קריטריוני חיפוש
		0		הינו	-	תיאור
		000		הינו י	•	נוצר ע"י
	•	00	•	הינו	•	שונה בתאריך
					1	00 מספר מקסימלי של תוצאות חיפוש ניקוי
						רשימת תוצאות
שונה בתאריך	שונה על ידי	נוצר בתאריך	נוצר ע"י		תיאור	מקטע

# 18.14.3 לחץ/י על הכפתור חיפוש מקבלים את רשימת ה״מקטעים״ הקיימים במערכת 18.14.3 ובוחרים לפי הצורך.

					שימת תוצאות: יותר מ-60 מקטעים נמצא
					סט פרופילים 🕒 סט פרופילים 🍄
שונה בתאריך	שונה על ידי	נוצר בתאריך	מצר ע"י	תיאור	מקטע
26.04.2009	(Liat Reter (LIATR	26.04.2009	(Liat Reter (LIATR	ZLM_הנדסת מערכות25_10.09_500225_10	סט פרופילים 🗸
28.04.2009	(Mimi Berkovitch (MIMIB	28.04.2009	(Mimi Berkovitch (MIMIB	בעמאות 32 - דף קשר_ZLM	סט פרופילים 🗸
28.04.2009	(Emil Riven (EMILR	28.04.2009	(Emil Riven (EMILR	ZLM - שליפת מק"ט	סט פרופילים 🛛





#### 18.14.4 לחץ/י על המקטע המבוקש. יתקבל המסך הבא:

זרה 💌 🔜	m 🔛									50	פיל: ZLM_הנ.מערכות_223-221	סט פרוע
								гה	מעקב עבו	יוצר דגם גרפי	וחזרה 🗒 שמירה 🗙 ביטול 前 🗈	שמירה 冯
					מנהלה	I					ים כלליים	נתונ
		(Mo	or Shriki (MOF	S	וצר ע"י	1		500223-	רכות_221	ZLM_הנ.מע	רופילים*	סט פ
			23.04.20	09	צר בתאריך	1 <b>v</b>				קמפיין	e	שימונ
		(Mo	or Shriki (MOF	S	אונה על ידי	v <b>v</b>		יטול שכפול	פול/בטל ב	אין ביטול שכ	נ שכפול	שיטת
			23.04.20	09	וונה בתאריך							
					הערה						ס חלוקה למקטעים	בסיט
											-	תיאוו
						<b>v</b>			טע	איברים במק	עבור	תקפ
												11.51
											ליח	פרופיי
<b>1</b>							עד ברקע	ירת קבוצות י	צותיעד יצ	רה יצירת קבו	 סה 🏹 🕅 🖹 העתקה ל-   ספי	הכני
		נוצר בתאריר	גודל מתוכנו	גודל נוכחי		קבוצת יעד		שימוש	עדיפות		פרופיל	ጭ
		23.04.2009	0	644	5), E0011, cj	00223 או 500223)		קמפיין	0		נן E0011 (500221 או 500223), E0011 (500223)	
			0	0			-	קמפיין	0			
											ת יעד	קבוצו
🖾 🗊										ל שכפול ברקע	סה 🍸 🎁 📄 ביטול שכפול ביטוי	הכנו
	גודל מתוכנן	רל נוכחי	кл		פרופיל		שימוש	ות	עדיפ		קבוצת יעד	
	0	e	645	E001, cj	(500223 או 500223), 1		קמפיין		0		(500223 או E0011, (500221, כן	
	0		0				קמפיין		0			

18.14.5 לחץ/י על הכפתור העתקה 🛅 . יתקבל המסך הבא. נא לשים לב שבשדה

: יי....ZLM – מופיע ייהעתקה מ

🖸 🔻 🖸									פיל: חדש	סט פרוי
					דה	פי מעקב עבו	יוצר דגם גרי [	זירה 🗙 ביטול 🍵 🖞	ה וחזרה 🗒 שנ	שמירו 🔚
			מנהלה						נים כלליים	נתונ
(Simona Goldstein	n (SIMONA	G	מצר ע"י	500	ת מערכות225_10.09	ZLM_הנדס	העתקה מ-		פרופילים*	0 OO C
	30.04.200	9	נוצר בתאריך	•			קמפיין		ש	שימוי
(Simona Goldsteir	n (SIMONA	G	שונה על ידי	•	טול שכפול	כפול/בטל בי	אין ביטול שי		ת שכפול	שיטר
	30.04.200	9	שונה בתאריך							
			הערה					ועים	ס חלוקה למקט	בסיי
				đ					٦	תיאו
				•		טע	איברים במק		יעבור	תקף
									לים	פרופי
					רת קבוצות יעד ברקע	וצות יעד יצי	פירה יצירת קב י	ס   העתקה ל-   ס 🖺	סה 💋 🛅 (	הכנ
ן נוצר בתאריך	גודל מתוכנן	גודל נוכחי		קבוצת יעד	שימוש	עדיפות			פרופיל	ъ
30.04.2009	0	8			עמפיין ▼	0		ופיל ריק	העתקה מ- פרו	
30.04.2009	0	8			קמפיין 🔻	0	LEAD בתה	LEAD ,5002 פתוח,	העתקה מ- 25	





סמן/י את שורת הפרופיל המבוקש ולחץ/י על יצית קבוצות עד כדי ליצור 18.14.6 בבלוק פופילים

ייקבוצת יעדיי חדשה. ו/או להוסיף/להוריד מועמדים/תלמידים (כמו בפרקים הקודמים).

										ופילים	פר
🛛 🗐							רקע	קבוצות יעד ב	ניעד יצירתי	הכנסה 🏠 前 🗎   העתקה ל-   ספירה יצירת קבוצות	n
		נוצר בתאריך	גודל מתוכנן	גודל נוכחי		קבוצת יעד		שימוש	עדיפות	פרופיל 🗄	Ъ
		30.04.2009	0	8			-	קמפיין	0	העתקה מ- פרופיל ריק	
		30.04.2009	0	8	LEAD פתוח, LEAD בת	העתקה מ- 500225,		קמפיין	0	העתקה מ- LEAD ,500225 פתוח, LEAD בתה	
			0	0			•	קמפיין	0		
										נוצות יעד	קב
1									1	הכנסה 👔 🎁 🗈 ביטול שכפול ביטול שכפול ברקע	n
	גודל מתוכנן	דל נוכחי	גו		פרופיל		שימוש	ות	עדיפ	קבוצת יעד	
	0		מהלי, כן 8	LEAD פתוח, LEAD ב	העתקה מ- 500225, EAD		קמפיין		0  :	העתקה מ- LEAD ,500225 פתוח, LEAD בתהלי, כ	
	0		0				קמפיין		0		

#### : 18.5 ניתן לצפות בייקבוצת היעדיי בתוך היימקטעיי. המשך יצירת הייקמפייןיי כמו בסעיף 18.5

						ת חברי קבוצת יעד	ושימ
					ייקטים מוקצים	סה 🗑 חפש חברים הצג אוב	הכנו
קשר ראשי	מדינה איע	עיר	עובד אחראי	כתובת דוא"ל	חבר	זיהוי איבר	ጜ
						đ	
	ישראל	קיבוץ גבעת חיים איחוד		NATIV.BEERI@GMAIL.CO	בארי נתיב	915283	
	ישראל			.ESHAIFA@TECHNION.AC	בקרה בקרה	1014573	
	ישראל			OLEGRAVI@BEZEQINT.NE	אולג רביץ	1016418	
	ישראל			NOEMI.RAZ@GMAIL.COM	נעמי רד	1016717	
	ישראל			ORIANM@GMAIL.COM	אורין מנור	1017722	
	ישראל			ALOR@MAYTRONICS.COM	טל אורן	1017977	
	ישראל			BECCA_NACSHON@YAHO	רבקה נחשונוב	1019091	
	ישראל			AVRI911@GMAIL.COM	פרחט אברי	1019104	

18.14.8 ניתן להוסיף/להוריד מועמדים/תלמידים (כמו בפרקים הקודמים). לאחר ביצוע עדכון

הרשימה לחץ⁄י על 🖽 שמירה או

שמירה וחזרה 😽





#### 18.15 קמפיין משולב ערוצים

בקמפיין ניתן להגדיר ערוץ תקשורת אחד בלבד.

באם נדרש ליישם בקמפיין מס*י* ערוצי תקשורת כגון פתיחת LEAD ומשלוח דוא״ל, אזי יוגדרו לצורך זה תת קמפיינים לקמפיין אב.

תהליך העבודה הינו כדלקמן:

- 18.9 הגדרת קמפיין אשר ישמש כקמפיין אב. ראה סעיפים 18.1 עד 18.15.1
  - 18.15.2 בבלוק הצגת היררכיה יוגדר קמפיין נוסף לכל ערוץ נדרש.



18.17.2.1 ניתן להגדיר קמפיין נוסף גם דרך הבלוק

ומתקבל מסך יצירת קמפיין חדש. נא שלים לב לשדה קמפיין ״אב״:

🖸 חזרה ד				קמפיין: חדש
			כיה   אוטומציית קמפיין   התחלה   יותר 🗢	שמירה   🗶 ביטול   🞦 חדש 🧻   הצגת הירו 🖯
				פרטי קמפיין 🖉 עריכה 🔻
		תאריכים		נתונים כלליים
62		התחלה מתוכננת	C-0000	זיהוי* 0072
<b>I</b> 2		יום מתוכנן 🔻	עברית	תיאור
		• • • • • •		סוג
	נוצר	סטטוס נוכחי		מטרה
-		סטטוס חדש 🔻		טקטיקה
		ערוץ 👻		עדיפות
•		אמצעי תקשורת 🗇		עובד אחראי
		D		ארגון שיווק
		D		מטבע
		D	ן חדש SG	אב קמפיי
		•		קבוצת הרשאות
	סינונ הרווח נוסטלו	ן להפעלה נהמי	שוחר	18 15 3 המפנינ האר
	פייני הבנים יופעלו.	רהפעכה וקמו∟	יועבר לסטאטוס יועבר לסטאטוס	18.15. <i>3</i> קמפיין האב י





# 19. יצוא נתונים לגיליון EXCEL במערכת ה

## ניתן לייצא נתונים לגיליון EXCEL. לדוגמה רשימת LEADS.

לחץ/י על הכפתור 🕮 כדי לייצא את הרשימה. ניתן ״לשמור״ או ״לפתוח״ בלבד.

איש קשר	חשבון	ουυο	קטגוריה	۲	תיאו	תאריך סיום	תאריך התחלה
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		07.12.2008	07.12.2008
	אוביידוב מוריאל / 68107 תל אביב-יפו	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		07.12.2008	07.12.2008
	אוביידוב מוריאל / 68107 תל אביב-יפו	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		07.12.2008	07.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	אבזגוז טטיאנה / 52481 רמת גן	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	אבזגוז טטיאנה / 52481 רמת גן	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		06.12.2008	06.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Create Activity: Follow Up Call		04.12.2008	04.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	test6		07.12.2008	04.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	Test for dater profile		07.12.2008	04.12.2008
	מיכאל גלמן / גבעתיים	פתוח	שיחת טלפון	test6		07.12.2008	04.12.2008

במידה והקובץ EXCEL לא יוצא בצורה תקינה חייבים לשמור אותו על ה DESKTOP ולבצע את הפעולות הבאות:



19.1 בתוך הגיליון לחץ⁄י על

ובחר/י את הקובץ שנשמר. מתקבל המסך הבא:

Text Import Wizard - Step 1 of 3	? ×
The Text Wizard has determined that your data is Fixed Width.	
f this is correct, choose Next, or choose the data type that best describes your data.	
Original data type	
Choose the file type that best describes your data: <ul> <li><u>D</u>elimited</li> <li>- Characters such as commas or tabs separate each field.</li> </ul>	
$\bigcirc$ Fixed width $$ - Fields are aligned in columns with spaces between each field.	
Start import at <u>r</u> ow: 1  Start import at <u>r</u> ow: 1  Start import at <u>r</u> ow: 65001 : <u>Unicode (UTF-8)</u>	~
:==; 2 יום";"תאריך התחלה";"תאריך סיום";"תיאור";"קטגוריה";"סטטוס";"חשבון";"איש 3 יום";"תאריך התחלה";"תאריך סיום";"תיאור";"קטגוריה";"סטטוס";"חשבון";"איש 3 יום";"רפארים לבנויעי: Follow Up Call; 07.12.2008 4 יום לבנויעי: Follow Up Call; 07.12.2008 5 סיון; פר 5 סיון; פר	ep 🔨
	>
Cancel < Back <u>N</u> ext > <u>F</u> i	nish





Mext > Unicode (UTF-8) ובנוסף (Delimited אחייכ לחץ/י על 19.2

# Mext > ולחץ⁄י על Semicolon ולחץ⁄י על 19.3

Text Import Wizard - Step 2 of 3	? 🔀
This screen lets you set the delimiters your data contains. You can s below.	ee how your text is affected in the preview
Delimiters         Iab         Semicolon         Comma         Space         Other:	
-Data preview	
קטגוריה קטגוריה קטגוריה עיחת טלפון Create Activity: Follow Up Call עיחת טלפון רreate Activity: Follow Up Call איחת טלפון Create Activity: Follow Up Call	=sep ▲ סיום תאריך התחלה תאריך סיום סיום 07.12.2008 07.12.2008 07.12.2008 07.12.2008 07.12.2008
Cancel	< <u>B</u> ack <u>N</u> ext > <u>F</u> inish

. בשלב 3 לחץ/י על <u>Einish</u> ובחלון ההמשך לחץ/י על 19.4 בשלב 3 לחץ/י על 19.4

Text Import Wizar	d - Step 3 of 3 🛛 🔹 💽 💽
This screen lets you select each co	lumn and set the Data Format.
Column data format	
⊙ <u>G</u> eneral	"General" converts pumeric values to pumbers, date values to dates, and all
O <u>T</u> ext	remaining values to text.
O Date: DMY	Advanced
🔘 Do not įmport column (skip)	
Data <u>p</u> review	
General General	General General Gener
קטגוריה	סיום תאריך התחלה תאריך סיום תיאור
Create Α שיחת טלפון Create Α	ctivity: Follow Up Call 07.12.2008 07.12.2008
נרפבנים (נוסיית טלפון Create A	ctivity: Follow Up Call 07.12.2008 07.12.2008
	Cancel < Back Next > Finish



מדריך למשתמש במערכת CRM



## 20. דו״חות ביצוע קו ייצור (PIPELINE) במערכת ה 20

ייביצוע קו ייצוריי (PIPELINE) הינה מערכת דוחות מתוחכמים המאפשרים בקרה אחר מצב תוכנית לימוד ו/או קורס, במחזור החיים שלהם. הותונים המוצוים בדניים מבותחים על המידע המינהל ב**ייהידמנים:** לכל הוכם

הנתונים המוצגים בדו״ח מבוססים על המידע המנוהל ב*״הזדמנות״* לכל קורס.

20.1 דרך שולחן העבודה בחר⁄י את <sup>ביצוע קו</sup>י

ביצוע קו ייצור

כדי לקבל את מסך הבחירה של הדו״ח:

Come of the second second	ביצוע קו ייצור	
עמוד הבית		
רשימת עבודה	חיפוש	יצירה
לוח שנה	הזדמנויות	הזדמנות
תיבת דואר נכנס דוא"ל		
ניהול חשבון	סממוס בדדמנוות ותומנוות מכובות	
עילויות ו	סססוס הוד מנויות ופוסנציאי מכידות	0.1.10 D. 110 h
מחזור מכירות	יעד לתאריך	תכנון מכסה
ביצוע קו ייצור	תאריך סגירה אינוב מבוכות	שיעור נטישת הזדמנות קרועות סנונוים תכליב
פעולות מכירות	י בנוי נוכדות שינוי צינור מכירות	קביעות סטטוס מהירות
דו"חות		ברירת מחדל שיעור נטישת הזדמנות
לוחות מחוונים		

סטטוס הזדמנויות ופוטנציאל מכירות

בבלוק

מכירוות מקבלים את רשימת נושאי הדו״חות.



כאן באפשרותך להשוות את נפח המכירות הצפוי של הצוות שלך עבור כל חודש סגירה עם שלב במכירות בשימוש בתרשים למטה. באפשרותך לראות את הערך הכספי של ההזדמנויות (עייפ תאריך הסגירה שלהן ומצבן העדכני). באפשרותך לסנן את רשימת ההזדמנויות עייי לחיצה על התרשים או על התוויות עבור כל חודש.

הדוייח מוצג ב-3 חלקים:

- 20.2.1 **חלק גרפי**-מציג את הסכום הכספי הכולל של כל ההזדמנויות ע*יי*פ מצב סטאטוס (בצבע שונה) או באופן כולל.
- .20.2.2 חלק טבלאי- מסכם את ערך ההזמנות עייפ חודש והסטאטוס שלהם (הושג או צפוי).
  - 20.2.3 **חלק תחתון**-מציג את הייהזדמנויותיי הקשורות עייפ הסטאטוס שנבחר. לחיצה על

סמן 📩 ,בשורת הזדמנות, תציג את הנתונים של ההזדמנות. ניתן לשנות בחלק זה את הסינונים ע׳יפ רשימת בחירה (כגון לתוכנית לימוד, סטאטוס הזדמנות, שלב מכירות וכו׳) . כן ניתן לבצע הדמיה של סטאטוס ואם נדרש אף לשמרה.

ניתן להציג את הנתונים לתוכנית לימוד ע*יי*י בחירת מסנן חדש ובחירת סינון ייצוות מכירהיי ובהמשך בחירת שם התוכנית הנדרשת ( T תייא, H חיפה).





💌 חזרה								ןֿ, לימודי חוץ	<b>וריך סגירה: מוקד שוו</b> ז	יתוח תא
9								יות	תכנון מכסה אפשרו 🕄	דמייה 🕴
								תוח 11 לא מוקצה ב- 07 2009 ב- 06 2009	יות שוחררו מפאת שלב ני ים עבור שלב ניתוח בכלל ים עבור שלב ניתוח בכלל	הזדמנוי אין נתונ אין נתונ
									סגירה	תאריר
המהיר. באפשרותך	וודש נתון במידע	נוויות שהתקבלו בכל ח	ת הערך עבור הזדמ	יפשרותך לראות א ה.	שימוש בתרשים למטה. בז על יעד, לחץ על <b>תכנון מכס</b>	ה עם שלב במכירות ב זצגה או עריכת מידע י	ת שלך עבור כל חודש סגירו התוויות עבור כל חודש. לו	המכירות הצפוי של הצווו חיצה על התרשים או על	ופשרותך להשוות את נפח ת רשימת ההזדמנויות ע"י ז	כאן בא לסנן או
הצג מסנן	l.				משוקלל 🔻			צוות שלי	המסננים שלי ביצועי ה	
		<b>פרש</b> 5,326,724 773,141 71,600 110,400 0	<b>יפי</b> 858,215 110,210 0 0 0	<b>מש </b> 4,468,509 662,931 71,600 110,400 0	מרץ שיעד מרץ 0 אפריל 0 אפריל 0 מטבע: 1LS מטבע: ILS		6,000,000 - - 4,000,000 - <u>9</u> - 2,000,000 - - - 0 0	איניס אפריל מרץ 199 אפריל מרץ 109	יולי 09 יוני 09 ב נויות	הדמו
הצג מסנן	I				•		ת שלי	ויות הפתוחות של הצווו	המסננים שלי ההזדמנ	
<b>1</b>										
<u>התקדמות</u>	0000	יך סגירה	בע תאר	<u>מט</u>	נפח מכירות צפוי	<u>בעלים</u>	שלב במכירות	<u>לקוח פוטנציאלי</u>	תיאור	
נעצר	פתוח	15.01.20	09 ILS		0.00	פאני שפונד		ספקטור סיגל אמין	אימון אישי ינואר 09	₽
נעצר	פתוח	15.01.20	009 ILS		0.00	פאני שפונד	רישום	מאהר מחאמיד	09 אימון אישי ינואר	₽
נעצר	פתוח	15.01.20	009 ILS		0.00	פאני שפונד	רישום	ערין גראסיה	אימון COACHING	Þ
נעצר	פתוח	15.01.20	009 ILS		0.00	פאני שפונד		ורד עוז	אימון COACHING	Þ
נעצר	פתוח	18.01.20	09 ILS		16,400.00	גלית אבוקרט		אורן שטרנהיים	CISO 11	
נעצר	פתוח	19.01.20	ILS		6,800.00	דבורה מזרחי	רישום	רון נתן כהן	ניהול מערכות לוגיסטי	P
נעצר	פתוח	19.01.20	09 ILS		9,400.00	דבורה מזרחי	רישום	עלאא אבו הלאל	ניהול פרויקטים בבניי	

20.2.4 **בחלק הגרפי** בבלוק <sup>המסננים שלי</sup> ניתן לשנות את הסנן *עייי* לחיצה על

מקבלים שדות נוספים.

שינוי המסננים ניתן לבצע גם בחלק הגרפי וגם בחלק התחתון של הצגת הייהזדמנויותיי.

- את הפרמטרים בוחרים מתוך הרשימה הרלוונטית.
- ניתן להוסיף להוריד שורות סינון ע*ייי*לחיצה על הסמן <sup>ס</sup>או <sup>ב</sup> בהתאמה.

				/	/	
				/	/	תאריך סגירה
ל חודש נתון במידע המהיר. באפשרותך	מנויות שהתקבלו בכל	ת העוך עבור הזז	באפשרותך לראות א ס <b>ה</b> .	במכירות בשימוש בתרשים למטה. ב יכת מידע על יעד, לחץ על <b>תכנון מכ</b>	הצוות שלך עבור כל חודש סגירה עם שלב . או על התוועת עבור כל חודש. להצגה או ער	כאן באפשרותך להשוות את נפח המכירות הצפוי של לסנן את רשימת ההזדמנויות ע"י לחיצה על התרשים
הסתר מסנן		▼ □		שוקלל		המסננים שלי ביצועי הצוות שלי
		• • •		09 ארץ 🔻	הינו 🗸	סינון לפי החודש הראשון מוצג
		• • •		יולי 99 🔻	רינו 🔻	חודש אחרון המוצג
שמירה					אמור אל המסננים שלי	יישום ניקוי ע
	הפרש 🦰	צפוי	הושג 💻	חודש —יעד	6,000,000	
	5,326,724 773,141 71,600 110,400 0	858,215 110,210 0 0 0	4,468,509 662,931 71,600 110,400 0	מרץ 0 אפריל 0 מאי 0 יוני 0 יוני 0	୍ର 2,000,000 - -	
				ונטבע: ILS	0 – ׂ זרץ 09	יולי 09 יוני 09 מאי 09 אפריל נ 09 חחדש



מדריך למשתמש במערכת CRM



20.2.5 לאחר בחירת הסנן והוספת הפרמטרים, לחץ⁄י על הכפתור ישום לרענו

לרענון הנתונים.

#### : (י09 לחוץ/י לחיצה כפולה על אחד החלקים הרצויים של הגף (לדוגמה: הושג בחודש מרץ 109)



#### בחלק תחתון-מציג את הייהזדמנויותיי הקשורות עייפ הסטאטוס שנבחר לעיל או ישירות

#### באמצעות מסנן (כאשר ההזדמנויות לקורס ניתנות לבחירה עיפ בחירת ייתיאור מוצריי (מסי הקורס)

							ושג	נויות - סונן ע"י מרץ 09 - ה	הזדמו
הצג מסנן				•		יך סגירה	נ סוננו לפי תרשים תאו	המסננים שלי הזדמנויוו	
									_
<u>התקדמות</u>	0000	<u>תאריך סגירה</u>	מטבע	<u>נפח מכירות צפוי</u>	<u>בעלים</u>	שלב במכירות	<u>לקוח פוטנציאלי</u>	<u>תיאור</u>	
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	52,400.01	ציפי אמויאל	רישום	אסף דייטשמן	הנדסת מערכות 09	⊳
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	50,898.51	ציפי אמויאל	רישום	מוטי הללי	הנדסת מערכות 09	Þ
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	52,400.01	ציפי אמויאל	רישום	יונתן עילם	הנדסת מערכות 09	⊳
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	52,400.01	ציפי אמויאל	רישום	אורן שועה	ME הנדסת מערכות	Þ
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	52,400.01	ציפי אמויאל	רישום	דניס ימלין	- ME הנדסת מערכות	₽
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	52,400.01	ציפי אמויאל	רישום	יותם פייקין	ME הנדסת מערכות	Þ
נעצר	הושג	01.03.2009	ILS	69,899.96	גלית אבוקרט	רישום	אורן פרלמן	שמאות מקרקעין וניהול	

## 20.3 דו״ח צינור מכירות

#### הדוייח מציג נתונים עייפ שלבי המכירה של ההזדמנויות.

#### צורת השימוש דומה לדו״ח ״תאריך סגירה״.

							part - mar z jar renem s	711111 JULE 201 111	-
						ר יחידה ארגונית	הזדמנות אפשרויות בח	ן מכסה שערי הפסד ו	כנון
						צה	נ שלב ניתוח 54 לא מוק	מנויות שוחררו מפאח	т
								מכירות	
בכל שלב ניתור	חודשי הסגירה היחידים.	ך גם לראות ערכים עבור ו וץ על <mark>תכנון מכסה</mark> .	בתרשים למטה. באפשרות או עריכת מידע על יעד, לח	ת בפועל בשימוש כל רבעון. להצגה	ב ניתוח עם נפח המכירוו שים או על התוויות עבור	צוות שלך עבור כל של ות ע"י לחיצה על התר	פח המכירות הצפוי של ה סנן את רשימת ההזדמנוי	פשרותך להשוות את נ המהיר. באפשרותך ל	בא ע
ג מסנן	הצג	5	וקלל 🖂	עד משו 🔻			של הצוות שלי	המסננים שלי הצינור	
	مودש 15,000 10,000 5,000 5,000	15,000 10,000 0 5,000 6,000	שלבניתוח —יעד רכת מועמ 0 תהליכי גיו 0 לטת מועמ 0 בועומ 0	העו 2 3 4 החז	-	-	1 2 3 3 4		
		3,000	וואס ILS בע:	5,000 מטב	10,000 11	5,000 ILS		ויות	37
ג מסנן	הצג	5,000	ILS ::	געב <mark>ל</mark> מטב די סיסס	10,000 11	3,000 ILS : שלי	ס ס גנויות הפתוחות של הצוות	וויות המסננים שלי ההזדמ	מנ
د מסנן ف	הצג	3,000	iLS :y	οοο, αυα 	10,000 11	ג,000 ILS ובS שלי	ס פ זנויות הפתוחות של הצוות	נויות המסננים שלי ההזדמ	מנ
د مەدا مەرا	הצג	מאריר סגירה מאריך סגירה	יע: ILS וLS מטבע		בעלים נפת	ז, 2000 ובא ובא שלב במכירות	ס נויות הפתוחות של הצוות גנויות הפתוחות של הצוות לקוח פוטונצאלי	נויות המסננים שלי[ההזדמ תיאוב	372
ג מסנן <u>סטטוס</u> פתוח	הצג התקדמות Ok	<u>אריך סגירה</u> 19.11.2008	יע: LS אין געניין גע	גער אפוי ער אפוי גער אפוי	נגר ססס,סן בעלים נפר Serge Lazimi	ז,000 ווב שלי שלב במכירות הערכת מועמד	ס ס ננויות הפתוחות של הצוות גנויות פוטנצאלי Avi Binamo	נויות המסננים שלי ההודמ תיאוב new lead	37
ג מסנן סטטטס פתוח פתוח	הצג התקדמות Ok	<u>האריך סגירה</u> 19.11.2008 20.11.2008	נג: LS (	געב לעבר געב אין	נפס, סט בעלים נפר Serge Lazimi Serge Lazimi	ז,000 ובצ ובצ שלי <u>שלב במכירות</u> הערכת מועמד	עניית הפתוחות של הצוות עניית הפתוחות של הצוות לקות פוטנאיאלי Avi Binamo 010 - 31 140108	נויות המסננים שלי ההדדמ תיאוב new lead dsfdsfsdf	37
ג מסנן שור בייסט פתוח פתוח פתוח	הצג העקדמות Ok געצר נעצר	<u>האריך סגירה</u> 19.11.2008 20.11.2008 20.11.2008	נע: 2 נוג יע: וגאי נוג יע: וגאי נוג יע: וגאי נוג יע: וגאי נוג יע: וגאי נוג יע: וגאי נוג יע:	۲.000 میل ۲.000 میل ۲.00	נגעלים נפר Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi	ז, 2000 ובצ ישלי שלב במכירות הערכת מועמד	גנייות הפתוחות של הצוות גנייות הפתוחות של הצוות לקוח פוטנציאלי Avi Binamo - 010 - 31 140108 Avi Binamo	מייות המסננים שלי ההידמ חביאוב new lead dafdsfadf בדיקת מחירון	37
ג מסנן סטטוס פתוח פתוח פתוח פתוח פתוח	مید مرتبتهایم Ok دینید بینید	0,000 19.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 20.11.2008	دی: LLS ( اLS ( اLS ( اLS ( اLS ( اLS (	۲.۵۵۵ مید ۲.۵۵۵ مید ۲.۵۵۵ مید ۲.۵۵۵ مید ۲.۵۵۵ مید ۲.۵۵۵ مید	15 000,0J Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi	ז, 200 ILS ועלי שלב במכירות הערכת מועמד	גנויות הפתוחות של הצוות לקוח פוטרציאלי Avi Binamo 010 - 31 140108 Avi Binamo Avi Binamo Avi Binamo	מיות המסננים שלי ההזדמ חבשני new lead dsfdsfsdf test1 דדד	37
ג מסנן סטטוס פתוח פתוח פתוח פתוח פתוח	רוצג התקדמות Ok נעצר נעצר נעצר נעצר	<u>האריר פגירת</u> 19.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 24.11.2008 24.11.2008	ILS (LS )	גענג אינגעני גענג אינגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענגעני גענג	בעלים נפר Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi	גספס ובצ שלי במכירות הערכת מועמד	ענייות הפתוחות של הצוות ענייות הפתוחות של הצוות לקוח פנטנאאלי Avi Binamo Avital Dor Avital Dor Avita Binamo	מיות המסננים שלי החדדמ חמסננים שלי החדדמ המסננים שלי החדדמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדדמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי החדרמ המסננים שלי המסננים שלי החדרמ המסננים המסננים המסנ	217
ג מסנן סטטוס חותא חותא חותא חותא חותא חותא חותא	مید مربعتورین Ok عربید کریک کریک کریک کریک	<u>האריך סגירה</u> 19-11.2008 20.11.2008 20.11.2008 24.11.2008 24.11.2008 24.11.2008 25.11.2008 25.11.2008	دی: عربی اللہ اللہ اللہ اللہ اللہ اللہ اللہ الل	۲.000 <sup>2</sup> مید د مدر دار جوا: 00.0 00.0 00.0 00.0 00.0	25 000,0J Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi Serge Lazimi	ובצ ועלי שלב במכירות הערכת מועמד	עניית הפתוחות של הצוות לקות פוטנציאלי לקות פוטנציאלי Avi Binamo 010 - 31 140108 Avi Binamo Avi Binamo Avi Binamo Avi Binamo	המסננים שלי ההזדמ המסננים שלי ההזדמ new lead dsfdafadf dsfdafadf ביקת מחירי aga001	372
ג מסנן סטטטס חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ חוזאפ	רוצג סאקדמות סאר געצר נעצר נעצר נעצר נעצר נעצר נעצר	<u>האריר פגירה</u> 19.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 20.11.2008 24.11.2008 25.11.2008 25.11.2008 26.11.2008	LS LLS LLS LLS LLS LLS LLS LLS LLS LLS	۲.000 <sup>6</sup> מטב ג מכירות צפוי 0.00 00.0 00.0 00.0 00.00	נגר פון איז	גספס ובצ שלי הערכת מועמד הערכת מועמד	נגייות הפתוחות של הצוות לקוח פוטרציאלי Awi Binamo Awi Binamo Awi Binamo Awi Binamo Awi Binamo Awi Binamo Ari Binamo Awi Binamo	<u>וויות</u> המסננים שלי ההדדמ חפש ופמ destdafadf destdafadf test1 test1 test1 test1 test1 test2 tes	







## R/3 – SAP תהליך בניית מקטע במערכת ה.21

בהמשך לסעיף 18.11, כאשר רוצים להגדיר אוכלוסייה עבור קמפיין מסוים וישנן יותר מתכונה אחת, מגדירים את המקטע באופן הבא במערכת ה-SAP :

#### SAP כניסה למערכת ה

	SAP
	New password
260	Client
	User
********	Password
	Language

- CRM הזן/י שם משתמש כמו במערכת ה- 21.1.1
  - CRM הזן/י סיסמא כמו במערכת ה- 21.1.2
- ניתן לקבוע כברירת מחדל). HE הזן/י שפה 21.1.3
- 21.2 לאחר הכניסה למערכת ה SAP מתקבל המסך הבא, שהוא התפריט של המשתמש:






## CRMD\_MKTSEG - בונה מקטע 📕 🧮 בונה מקטע 21.3

	בונה מקטע
-	מועדפים
	רשימות תכונות
	 שון- בתור תכונה
	ן - ביין - אורך - אורך כל התכונות 🗣
	תכונות
	חיפוש תכונות
	סטי פרופילים
	חיפוש מקטעים





21.4 בשדה <u>רשימות תכונות</u> לחץ */י* על הגלילה ומתוך הרשימה הבאה בחר */י* את התכונה הנדרשת

עבור המקטע של הקמפיין:

Activity
BP
Lead
Opportunity
Sales Order - dialog
Send Mail
בדיקה - קבלת דואר
הסכמה לקבלת דואר אלקטרוני
השכלה כללית
כתובת שותף
לימודים לתואר ראשון
לימודים לתואר שני
סוג השכלה
רמת השכלה
תואר ראשו
תואר שני

## באה: LEAD לדוגמה בוחרים בתכונה LEAD ומתקבלת רשימת התכונות הבאה:

Lead		
		7
	ו- בתוך תכונה 🖞	P
	ו- לאורך כל התכונות 🖞	P
	נכונות	л
	Business Transaction Type 🚨	⊲
	Distribution Channel 🕰	⊲
	Division 🕰	⊲
	Employee Responsible 🕰	₫
	Object Status 🕰	1
	Origin of Opportunity/Lead 🕰	1
	Product Name Entered 🚨	1
	Sales Office 🕰	₫
	Sales Organization ID 🚨	₫





21.6 בוחרים לדוגמה מקייט של קורס מסוים וכדי להוסיף תכונות נוספות כמו ייחטיבת מוצריםייוייסטאטוסיי המועמד, יש לפעול באופן הבא:

בשדה 😣 Product Name Entered (מקייט הקורס), לחץ/י לחיצה ימנית ובחר/י ייצירת מסנןיי :

		בונה מקטע 🕤
		תיאור
סטטי 🗌		תיאור קצר
Ē	EQ שווה ל-	קריטריון
		Pictogram הקצאת
		× 🖌

Product Name Entered	2	$\bigtriangledown$
א 900500205 🛛 אטיבת מוצרים 70 + הושג		

21.6.2 להוספת תכונות לאותו מסנן בחר⁄י מחדש את השדה 🛛 Product Name Entered

לחץ/י לחיצה ימנית ובחר/י ייעריכת תנאי מסנןיי כדי לקבל את המסך הבא:

תיאור	עד	מתא.	א	۲	שם משתנה	
תואר II		70	ΕQ	I	ZLM_IS_LEAD-DIVI	
E0003		E0003	ΕQ	I	ZLM_IS_LEAD-STAT	
						Ð
						/
					× 9	





21.6.3 בשדה שם משתנה בחר/י מתוך הטבלה שנפתחת ע*יי*י הגלילה את התכונה הנדרשת,

: LEAD -כמו ייחטיבת המוצריםיי וייסטאטוסיי ה

מתאריך	תיאור
TEXT_ZLM_IS_LEAD_DIST	טקסט:ערוץ הפצה
TEXT_ZLM_IS_LEAD_DIVI	טקסט:חטיבת מוצרים
TEXT_ZLM_IS_LEAD_PTYP	טקסט:סוג פעולה עסקית
TEXT_ZLM_IS_LEAD_RESP	טקסט:זיהוי שותף עסקי
TEXT_ZLM_IS_LEAD_SRCE	lead/טקסט:מקור הזדמנות
ZLM_IS_LEAD-CRAT	נוצר בשעה - פלט באזור זמן משתמש
ZLM_IS_LEAD-CUST	GUID עבור שותף יחיד
ZLM_IS_LEAD-DIST	ערוץ הפצה
ZLM_IS_LEAD-DIVI	חטיבת מוצרים
ZLM_IS_LEAD-LDID	זיהוי פעולה
ZLM_IS_LEAD-PROD	שם מוצר שהוזך
ZLM_IS_LEAD-PTYP	סוג פעולה עסקית
ZLM_IS_LEAD-RESP	זיהוי שותף עסקי
ZLM_IS_LEAD-SOFF	משרד מכירות
ZLM_IS_LEAD-SORG	זיהוי ארגון מכירות
ZLM_IS_LEAD-SRCE	lead/מקור הזדמנות
ZLM_IS_LEAD-STAT	סטטוס אובייקט
ZLM_IS_LEAD-STXT	סטטוס אובייקט

: בחר/י ייI יי בחר/י	ול טווח	21.6.4 בשדה גב	
	גבול ט	טקסט קצר	
	I	Range limit included	
	E	Range limit excluded	
: בחר/י EQ″ מתוך הטבלה	שרות	21.6.5 בשדה אפ׳	

אפשרו_	טקסט קצר
EQ	שווה = מ
NE	לא שווה <> מ-
вт	עד ערך =X <= x בין הערך הנמוך ביותר והגבוה ביותר מ
NB	א אערך > X בין ערך חיצוני הנמוך ביותר והגבוה ביותר X < X
CP	מכיל את הדפוס
NP	אינוי מכיל את הדפוס
LT	-קטן מ < מ
LE	קטן או שווה ל - <=מ
GT	-גדול מ - > מ
GE	- גדול או שווה - => מ

21.6.6 שדה תיאור מקבל את הנתונים אוטומטית לאחר הזנת השדות הנייל.





זָבלים	גוררים לצד שמאל של המסך ומכ	9005002 + חטיבת מוצרים 70 + הושג	21.7 את הסנן 21.7
			את המסך הבא
			יצירת סט פרופיל 🕤
	ſ	שותף עסקי	מקטע שיווק
			תיאור
			קבוצת אב
			תיאור
		איברים במקטע 🔵	הכללה
		קשרי מקטע 🔵	
			× 🗸





21.7.2 לאחר השלמת הנתונים מקבלים את האייקון הבא:

21.7.3 לחץ/י על 🔯ספירה או לחיצה ימינית על האייקון ובחר/י ייספירהיי. מקבלים את



סהייכ האנשים שישתתפו בקמפיין לפי התכונות שנבחרו







לאחר קבלת

simona goldstein נכתב ע"י

8

לחא⁄י על שמירה

test sg 29.12.08 - 3 🐌

900500205 + חטיבת מוצרים

דושג + 70





ער אימת המועמדים לחץ⁄י לחיצה ימינית על הקבוצה ובחר⁄י <sup>פתיחת קבוצת יעד</sup> מתקבל המסך הבא שכולל את כל השמות של המועמדים במקטע שנבנה לעיל:

101010	] [3	בנייה 🐌	ם 🔂 ספירה						test sg 29.12.08 - 3 🐌
									פין פין א חטיבת מוצרים א הושג + 70
					ſ	1 🌐 🛙	<b>6</b>   6 6	2 07	60 60 <del>7</del> 8 (3)
test sg סט פרופילים					עות	ספר פגי	וקצים מ	אובייקטים מ	הוספה 🛃 מחיקה 🛛
קבוצת יעד קשורה test sg 29.								te	est sg 29.12.08
חטיבת מוצרים 70 + הושג		תנאי חיפוש 2	תנאי חיפוש 1	מספר חיצונ	קיבוץ	סוג ש	קטג. ש	שותף עסקי	שם
Product Name Entered			024457026		ZCOM		2	700050	Avital Dor
900500205 + הושג + 70 900500205 ארים 10 און פווער			034457986		ZSTU		1	1000100	
E0003					21401		1	1000100	

- 21.9 בדומה לסעיף 18.14, ניתן להוסיף או למחוק שמות לפי הצורך.
- לפי תנאי החיפוש CRM ניתן לראות את המקטע שנוצר במערכת ה SAP גם במערכת ה

דרך הבלוק ישיווקיי שבשולחן העבודה.





## CRM התאמה אישית של השדות במערכת ה

ניתן לבצע התאמה אישית של רוחב השדות בפעילויות השונות ע*יי* לחיצה על 🖸. לפי ההנחיות שבהתאמה אישית ניתן להוסיף *ו*להוריד עמודות שיוצגו בטבלה, לקבוע את הסדר של העמודות וכמו כן גם את הרוחב.

מוצאות. השוואה לאזור . אם ברצונך	קבוע את הסדר בו העמודות פיקסלים - של כל עמודה ב ע באופן אוטומטי בפיקסלים	ול לו לט - נקב	סף, אתה יכ ים - או מוח ידה, הרוחב פר.	ארותך לבחור אילו עמודות יוצגו בטבלה.בנו ארותך גם להגדיר את הרוחב היחסי - אחוז ר הזמין. אם אתה מזין מספר ללא יחידת מי יר את הרוחב היחסי, הוסף '%' לאחר המס מקסימלי של שורות גלויות להצגה [	נפע נפע זסן וגד וגד	
	ות מוצגות	עמוד		ות זמינות	тн	
	עלה למטה	למ				
רוחב	שם	ኄ		שם	ዊ	
	זיהוי קמפיין			סוג קמפיין		
	תיאור קמפיין			עדיפות		
	אמצעי תקשורת			טופס לפקס		
10%	תאריך התחלה מתוכנן			טופס ייצוא קובץ		
10%	תאריך סיום מתוכנן		•	ארגון שיווק		
	סטטוס			מטרה		
				עובד אחראי		
				קוד קמפיין		
				טופס עבור דוא"ל		
				טופס לSMS		
				ותרה 2 1 העברה קדימה⊁		