



HANDEL

System ERP dla firm handlowych

- › Kompleksowa realizacja procesów sprzedażowych
- › Praca na magazynie / Mobilny magazyn
- › Sprawne transakcje, szybkie płatności
- › DMS - Elektroniczne zarządzanie dokumentacją
- › CRM - Relacja z klientem / Obsługa reklamacji i należności
- › PIVOT - Analiza sprzedaży

Szanowni Państwo,

Firmy działające w obszarze handlu powinny oferować swoim klientom kompleksową obsługę. Daje to gwarancję lojalności konsumentów i powodzenie na silnie konkurencyjnym rynku usług sprzedażowych.

Aby to zapewnić, muszą działać sprawnie, z uwzględnieniem obsługi wszystkich czynności składających się na realizację transakcji, od złożenia zamówienia przez klienta, po wydanie towaru i analizę sprzedaży. W działalności firmy trzeba mieć także na uwadze znaczenie pozostałych działań, takich jak np. obieg dokumentów, finanse i księgowość, rozrachunki czy kadry i płace.

Nasi specjaliści stworzyli system modułowy klasy ERP - Streamsoft Prestiż, który ze względu na swoje funkcjonalności, idealnie sprawdzi się w zarządzaniu całością tych procesów.

W oparciu o nasze doświadczenie w realizacji wdrożeń systemu ERP Streamsoft Prestiż w firmach handlowych, wybraliśmy kilka istotnych zagadnień, które zostaną omówione w dalszej części case study.

Zapraszamy do zapoznania się z przygotowanym przez nas materiałem. Czekamy na Państwa uwagi, sugestie lub zapytania. Zachęcamy do kontaktu ze Streamsoft oraz Siecią Partnerską w całej Polsce.

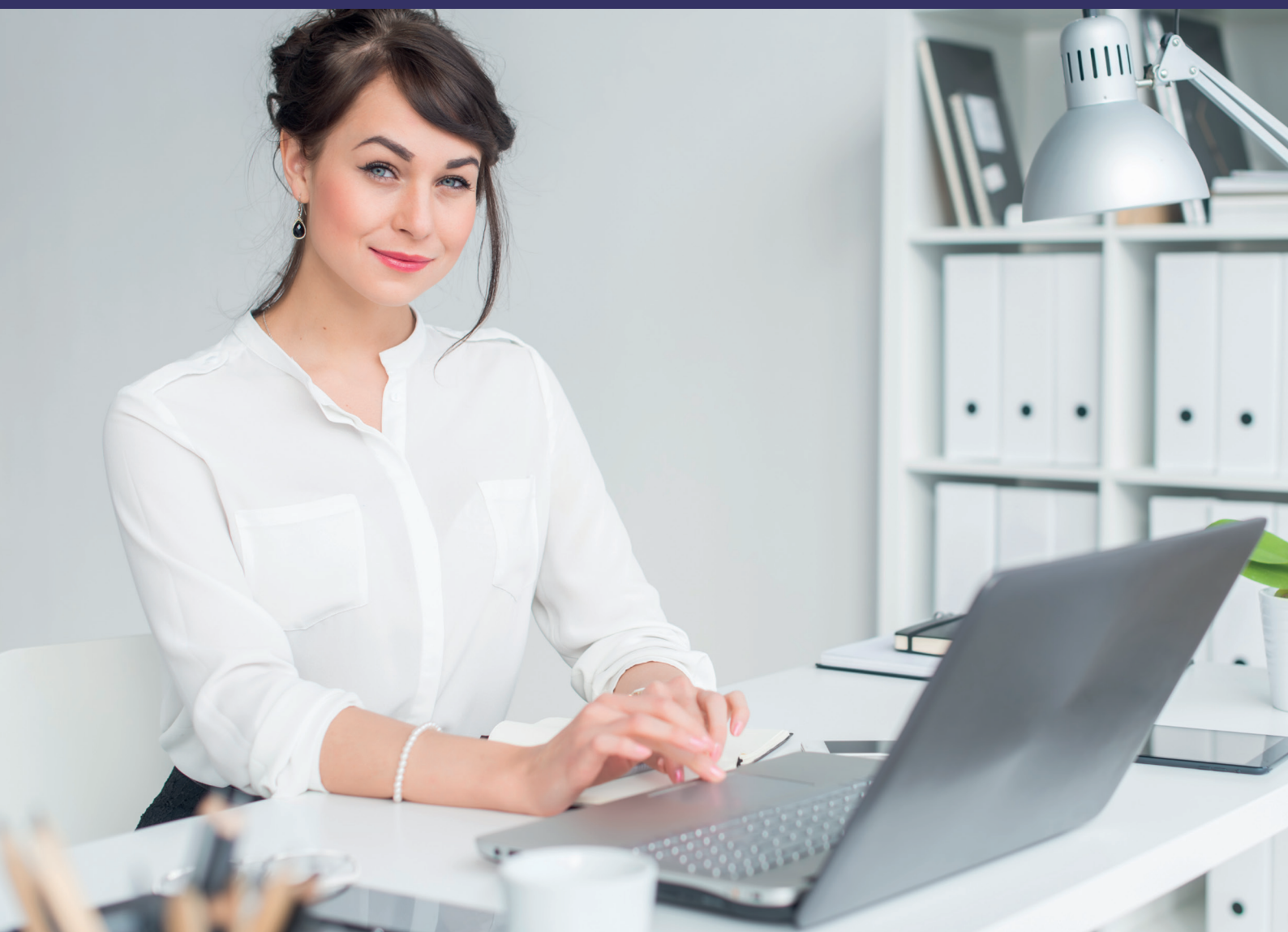
Jesteśmy do Państwa dyspozycji.

Zespół ekspertów Streamsoft

Spis treści

Rozdział 1	Rejestracja zamówień od klientów.....	4
Rozdział 2	Planowanie zakupów i zamówienia do dostawców.....	10
Rozdział 3	Praca na magazynie / Mobilny magazyn.....	14
Rozdział 4	Sprawna sprzedaż oraz szybkie płatności.....	18
Rozdział 5	DMS - Elektroniczne zarządzanie dokumentacją.....	23
Rozdział 6	Obsługa reklamacji, kontrola należności.....	27
Rozdział 7	CRM - Zarządzanie relacjami z klientem i organizacja pracy.....	31
Rozdział 8	PIVOT - Analiza sprzedaży.....	35

1. Rejestracja zamówień od klientów



Złożenie zamówienia przez klienta wyznacza początek procesu sprzedażowego. System ERP Streamsoft Prestiż gwarantuje pełne wsparcie jego obsługi już na etapie rejestracji transakcji.

Prześledźmy, co to oznacza w praktyce.

Szybkie tworzenie zamówienia w module Handlowo-Magazynowym

Moduł Handlowo-Magazynowy Streamsoft Prestiż zapewnia **szerokie możliwości rejestracji zamówień od klientów**. Mogą one być generowane na podstawie wcześniej przygotowanych ofert dla odbiorców, utworzonych w odpowiedzi na złożone zapytanie - to często wykorzystywane przy stałej współpracy z kontrahentami. Jest także opcja tworzenia zamówień bezpośrednio, co sprawdza się najczęściej w przypadku obsługi sprzedaży detalicznej.

Zamówienie na podstawie oferty

Jego rejestracja w systemie ERP może przebiegać w trzech intuicyjnych krokach.

W pierwszej kolejności, w dedykowanym oknie systemu, musi zostać **zarejestrowana oferta dla odbiorcy**. Powstaje ona w prosty sposób, należy uzupełnić identyfikator kontrahenta (np. NIP - dane pobierane z GUS), następnie dodać wymagane pozycje (produkty/usługi) oraz zapisać dokument.

Następnie utworzona w ten sposób oferta, **po akceptacji klienta, jest realizowana na zamówieniu od odbiorcy**. W tym celu wystarczy kliknąć dedykowaną funkcję w górnej belce *Realizacja oferty* oraz potwierdzić zapis.

Gotowe, teraz **pozostała już tylko weryfikacja tak powstałego zamówienia**. W oknie systemu widoczne jest jego powiązanie z ofertą, na bazie której powstało. Dla zwiększenia komfortu pracy dostępny jest także widok powiązań tych dokumentów na przejrzystej osi czasu.

Oczywiście wskazany sposób rejestracji zamówień może być **rozbudowany dodatkowo o wcześniej zarejestrowane zapytanie od odbiorcy**.

Tworzenie zamówienia z oferty w Streamsoft Prestiż

Zamówienie wprowadzone przez handlowca

Zamówienie z oferty stworzonej na bazie zapytania nie jest preferowaną ścieżką przy konieczności szybkiej realizacji transakcji, np. sprzedaż pojedynczych sztuk dla klienta detalicznego. W tym przypadku **zamówienie może być bez problemu tworzone i realizowane bezpośrednio**, bez wcześniejszego ofertowania.

Podobnie jak przy tworzeniu go z oferty, wystarczy uzupełnić wymagane dane identyfikujące kontrahenta, dodać wybrane pozycje, ustalić cenę sprzedaży (jest podpowiadana z cennika, ale można ją zmienić) oraz dokonać zapisu.

Rejestracja i obsługa zamówień z wykorzystaniem aplikacji B2B – Zamówienia Internetowe

Streamsoft Prestiż udostępnia również możliwość zdalnej obsługi sprzedaży firma-firma za pośrednictwem aplikacji rozszerzającej B2B – Zamówienia Internetowe.

Jak to działa?

Dzięki aplikacji kontrahenci mają **możliwość składania zamówień 24/7 za pośrednictwem strony internetowej**. Dodatkowo jest możliwość m.in.: sprawdzenia statusu wysyłki, wydruk kart produktu, śledzenie stanu realizacji transakcji oraz pobranie wystawionego dokumentu.

The screenshot displays the Streamsoft Prestiż B2B application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Produkty', 'Twoje konto', and 'Kontakt'. The user is logged in as 'Witaj Karol Kowalski' with options for 'Konto' and 'Wyloguj'. A search bar is present with the placeholder 'Szukaj produktu...'. Below the search bar, there is a navigation menu with categories: 'OŚWIETLENIE WEWNĘTRZNE', 'OŚWIETLENIE ZEWNĘTRZNE', 'OŚWIETLENIE LED', and 'AKCESORIA'. The main content area features a promotional banner with the text 'Szukasz dodatkowego źródła światła do salonu?' and 'Lampa stojąca będzie idealna!' with a 'ZOBACZ' button. Below the banner, there is a 'Wyprzedaż' (Sale) section displaying four lamp products with their names and prices:

Product Name	Price (PLN)
Kinkiet 002	332,50 PLN
Lampa biurkowa 001	57,00 PLN
Kinkiet 003	475,00 PLN
Lampa podłogowa 001	114,00 PLN

Aplikacja B2B Zamówienia Internetowe Streamsoft Prestiż

Pełna integracja z systemem ERP Streamsoft Prestiż

Aplikacja B2B – Zamówienia Internetowe jest **w pełni zintegrowana z modułem Handlowo-Magazynowym Streamsoft Prestiż**. Oznacza to m.in., że:

- wszystkie zamówienia pochodzące z B2B są automatycznie zapisywane w ERP
- w aplikacji dostępny jest bieżący wgląd w warunki handlowe określone w systemie
 - dla danego kontrahenta, np. rabaty, cennik czy limity kredytu kupieckiego
 - ogólne, np. obowiązujące promocje na konkretny asortyment
- ze Streamsoft Prestiż do B2B pobierana jest pełna oferta towarów dedykowanych do sprzedaży online (opis, zdjęcia, dostępność)

Zautomatyzowany proces

Zapis warunków handlowych oraz samych zamówień zachodzi automatycznie. Umożliwia to **sprawną realizację oraz eliminuje ryzyko błędów**, które mogą pojawić się przy ręcznym uzupełnianiu danych. Liczba zamówionych produktów, forma płatności, sposób dostawy, adres wysyłki czy historia zakupów są na bieżąco widoczne na stronie, co dodatkowo usprawnia współpracę z kontrahentami. Ma to wpływ na obniżenie kosztów obsługi kontrahentów.

The screenshot displays the Streamsoft B2B online shop interface. At the top, there are navigation links for 'Produkty', 'Twoje konto', and 'Kontakt'. The user is logged in as 'Witaj Karol Kowalski' with options for 'Konto' and 'Wyloguj'. A search bar contains 'Szukaj produktu...' and a dropdown menu shows 'Wszystkie kategorie'. The main content area lists five desk lamp products:

Image	Product Name	SKU	Stock	Price	Quantity	Buttons
	Kinkiet 001	LAMKINK-001	45 szt	104,50 PLN	1	Polecane, Add to cart
	Kinkiet 002	LAMKINK-002	III	332,50 PLN	1	Polecane, Wyprzedaż, Add to cart
	Kinkiet 003	LAMKINK-003	III	475,00 PLN	1	Polecane, Wyprzedaż, Add to cart
	Lampa biurkowa 001	LAMBIUR-001	2 szt	57,00 PLN	1	Polecane, Wyprzedaż, Add to cart
	Lampa biurkowa 002	LAMBIUR-002	10 szt	38,00 PLN	1	Polecane, Add to cart

Aplikacja B2B Zamówienia Internetowe Streamsoft Prestiż

Szeroko konfigurowalny widok

Dodatkowym usprawnieniem pracy jest to, że aplikacja B2B cechuje się elastycznością, poszczególne **elementy widoczne dla kontrahentów na stronie można dopasować do potrzeb** konkretnej firmy - by korzystanie z rozwiązania było intuicyjne dla osób obsługujących zamówienia oraz kupujących.

Zamówienia z portali zewnętrznych (Integracja z BaseLinker)

Istnieje także możliwość **obsługi zamówień z dowolnych sklepów internetowych (front-end) oraz platform sprzedażowych (marketplace)** bezpośrednio w systemie Streamsoft Prestiż.

Integracja z BaseLinker

Zapewnia to dwukierunkowa integracja z narzędziem BaseLinker, gdzie automatycznie do ERP zbierane są informacje ze wszystkich kanałów sprzedażowych. Zwrotnie odpowiednie dane, wymagane do sprawnego procesowania zamówień, eksportowane są z kolei ze Streamsoft Prestiż.



Integracja Streamsoft Prestiż z BaseLinker

Jak to działa?

Bezpośrednio w systemie ERP odczytać można dane ze wszystkich kanałów sprzedaży, m.in.:

- numery danego serwisu sprzedażowego
- dane klientów
- historia płatności (PayPal, PayU)
- potrzeba otrzymania faktury
- wybrany sposób odbioru przesyłki

Ze Streamsoft Prestiż automatycznie przekazywane są:

- informacje o statusach zamówień
- nr-y listów przewozowych
- kartoteki towarowe
- grupy kartotekowe
- stany magazynowe
- ceny sprzedaży

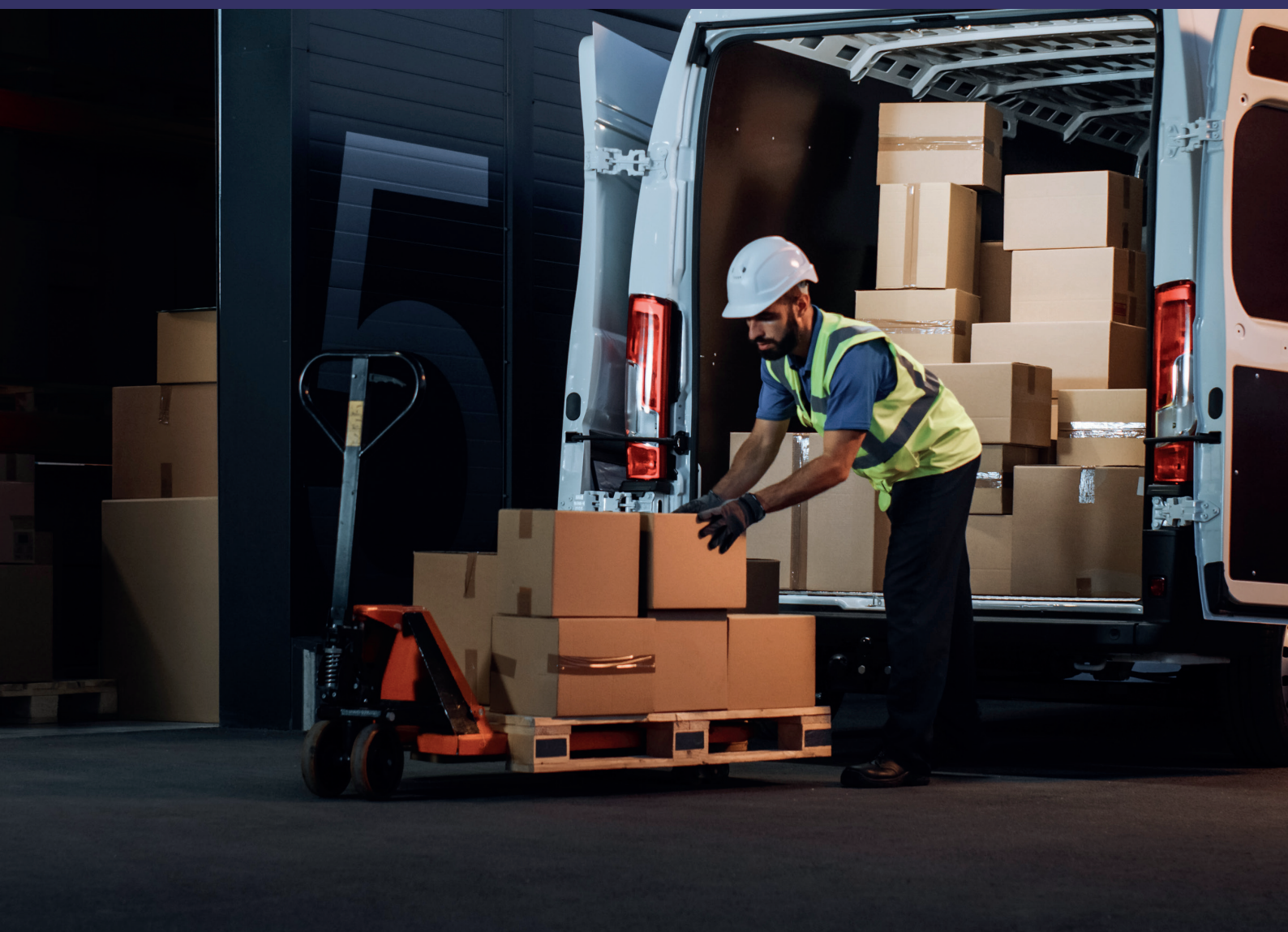
W systemie sprawnie zachodzi także sama realizacja zamówienia. Powstaje dyspozycja wydania, a następnie dokument handlowy oraz generowany jest numer listu przewozowego dla kuriera.

Kompleksowa, intuicyjna i szybka sprzedaż

Rozwiązanie **zapewnia intuicyjną i szybką sprzedaż, bez potrzeby obsługi wielu kanałów dystrybucji z osobna**. Do ponad 40 sklepów internetowych (m.in. Shoper, Shoplo, Magento, PrestaShop) oraz blisko 70 najbardziej popularnych marketplace'ów (m.in. Allegro, eBay, Amazon) zapewniony jest dostęp z poziomu systemu ERP.

Gwarantuje to nie tylko wygodę w codziennej pracy, ale przede wszystkim **lepszą wydajność po stronie sklepu internetowego dzięki przeniesieniu operacji na stronę ERP** oraz skrócenie czasu realizacji zamówień.

2. Planowanie zakupów i zamówienia do dostawców



Między zamówieniem od klienta - rozpoczynającym proces zakupowy, a pracą na magazynie - fizycznie realizującą kompletację i wysyłkę zlecenia, mamy dział zaopatrzenia. Odpowiada on m.in. za zarządzanie całością łańcucha dostaw.

Sprawne działania w tym zakresie mają szczególne znaczenie dla firm handlowych.

Dlaczego?

Bo pozwalają unikać niespodziewanych braków towaru czy surowca na magazynie. To z kolei przekłada się bezpośrednio na terminowość dostaw i pozytywną ocenę konkurencyjności firmy.

Planowanie zakupów

System ERP Streamsoft Prestiż zapewnia solidną analizę potrzeb towarowych, gwarantując **pełne wsparcie przy logistyce planowania zakupów oraz kontrolę nad terminami dostaw towaru.**

Ilość zamawiana obliczana jest wg wielu różnych algorytmów. Sugestia zakupowa towarów może być przygotowywana zgodnie z ustaloną wcześniej procedurą, w sposób zupełnie automatyczny, np. w kontekście pojawiających się zamówień od klientów. W zależności od potrzeb operator może oczywiście wprowadzać korekty. Taki sposób organizacji polityki zakupowej **zapewnia bieżącą kontrolę nad stanem zatowarowania.**

Same wyniki analiz w zakresie zakupów są, w przejrzystej formie, od razu widoczne bezpośrednio na ekranie monitora – w oknie *Kartoteki do zakupu*.

The screenshot shows the 'Planowanie zakupów' window in the Streamsoft Prestiż ERP system. The window title is 'Planowanie zakupów - Plan zakupów - dzień - mag.materiałów [2022-10-17]'. The interface includes a top navigation bar with icons for 'Zamówienia od odbiorców', 'Wzorce dokumentów', 'Dokumenty sprzedaży', 'Korekty sprzedaży', 'Zamówienia do dostawców', 'Dokumenty zakupu', 'Stany magazynowe', 'Zamówienia wewnętrzne', 'Dokumenty magazynowe', 'Kontrahenci', 'Należności i zobowiązania', 'Kasa', 'Umowy z kontrahentami...', 'Stany logistyczne d...', 'Stany logistyczne k...', 'Inwentaryzacja', 'DMS - Akceptacja o...', 'Drzewo zdarzeń', 'Obiekty oznaczone', 'Alerty', 'Szukaj', and 'Wyjście'. The main area displays a table of purchase orders with columns for 'Gł. dostawca', 'Indeks', 'Identyfikator', 'Jm', 'Średni czas dost.', 'Stan SUMA', 'Stan dostępny', 'Il. zam. wew.', 'Stan po plan. rozchoda...', 'Stan po plan. przychoda...', 'Il. zam. do odb.', 'Il. zam. odb.', 'Il. zapotrzebowana...', 'Il. sur. w pro...', 'Il. z produkcji', 'Średni rozchód', 'Średni rozchód stat.', 'Zamówione', 'Potwierdzone', 'Min. ilość z...', and 'Max. ilość z...'. Below the table, there is a summary section for 'Planowane zapotrzebowanie od: 2022-10-17' with columns for dates from 26 paź 2022 to 8 list 2022. The summary shows 'Zamówienia od odb.' (280,000), 'Zamówienia wew.' (130,000), 'Zamówienia do dost. potwierdzo' (101,000), 'Stan przewidywany' (101,000), 'Wyliczone zapotrzebowanie' (49,000), and 'Sugestia zakupowa' (100,000). The 'Rozchody' section includes a table with columns for 'Szczegóły', 'Dane planistyczne', 'Stan magazynowy', 'Uwagi', 'Odstreżenia', 'Rozchód', 'Zamówienia do dostawców', 'Zapotrzebowanie wew.', 'Zamówienia od odbiorców i wew.', 'Zlecenia produkcyjne', 'Kartoteka do zakupu', 'Dostawy', and 'Dostawy gł. dostawcy'. The bottom of the window shows the user 'IWP - Prezentacja' and the version 'wer. 13.1.364.25 lic. 89'.

Planowanie zakupów w Streamsoft Prestiż

Osoba odpowiedzialna za zapotrzebowanie ma poza tym bieżący wgląd w spis wszystkich istniejących zamówień i podgląd na stany przewidywane kartotek, który uwzględnia już aktualnie składane zamówienie do dostawcy. Sama możliwość **prostego oraz intuicyjnego składania zamówień do dostawców jest zresztą kolejnym ważnym elementem** sprawnego zarządzania logistyką zakupów. System ERP Streamsoft Prestiż gwarantuje pełne wsparcie obsługi również tego procesu.

Prześledźmy, co to oznacza w praktyce.

Zamówienia do dostawców

Utworzenie i wygenerowanie zamówień do dostawców w Streamsoft Prestiż **to szybki oraz intuicyjny proces**, nawet jeśli wymagają one akceptacji przełożonego. System wspiera planistę m.in. bieżącym podglądem wszystkich zamówień oraz oferuje automatyczne podpowiedzi cen zakupów, które bazują na kartotekach systemowych oraz umowach z poszczególnymi dostawcami. Na bieżąco można śledzić stany magazynowe aktualne/dostępne/przewidywane i inne.


Całość działań zamyka się w zasadzie w kilku kliknięciach.

Jak to działa?

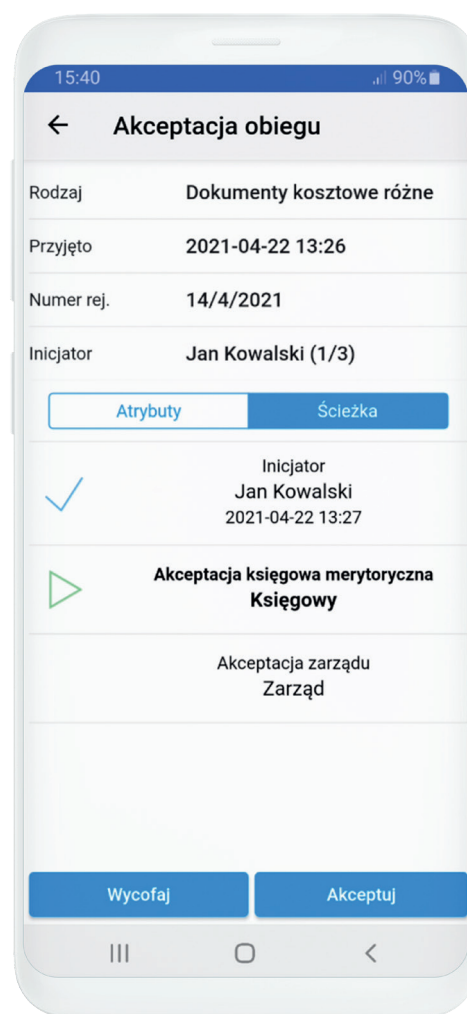
Szybkie dodanie zamówienia

Aby złożyć zamówienie do dostawcy wystarczy przejść do *Okna Zamówień do Dostawców* w module Handlowo-Magazynowym. Wszystkie wymagane do utworzenia dokumentu pola będą od razu widoczne do szybkiego uzupełnienia.

Sprawną akceptacją na urządzeniu mobilnym

 Jeśli dla dokumentu zamówienia do dostawcy wymagana jest **akceptacja przełożonego, można dokonać jej sprawnie w module DMS lub DMS mobile**. Wystarczy odpowiednio sparametryzować dokumenty zamówień, by następnie cały proces zachodził automatycznie.

W efekcie, od razu po zapisie zamówienia w systemie Streamsoft Prestiż, na urządzeniu mobilnym mamy alert o potrzebie akceptacji. Potem kliknięcie i gotowe, można kontynuować składanie zamówienia (wysyłka do dostawcy).



Akceptacja mobilna w Streamsoft Prestiż

Wysłanie zamówienia do dostawcy

Teraz wystarczy już tylko wysłać lub przekazać zamówienie do dostawcy. Mailem (PDF lub EDI), oznaczając odpowiednie pole w oknie systemu, lub w tradycyjnej formie - po wydruku.

Podsumowując, **możliwości Streamsoft Prestiż w pełni automatyzują oraz usprawniają procesy związane z planowaniem zakupów oraz składaniem zamówień**. Rzeczowe i szybkie analizy wykonywane w systemie ERP jasno wskazują osobom odpowiedzialnym za logistykę zakupów na jaką datę wymagana jest dostawa i sugerują gdzie zamówić wymagane produkty.

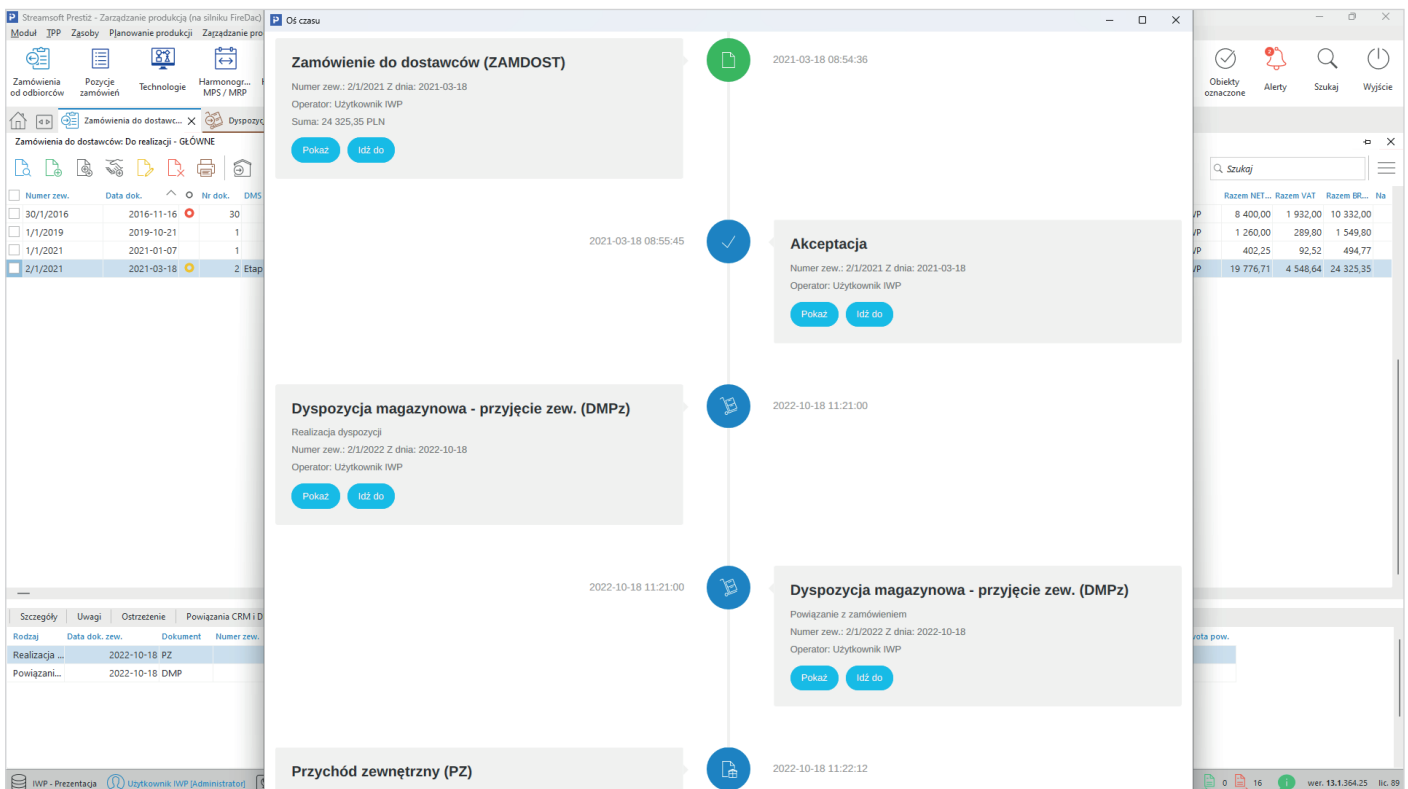
Dzięki temu **zyskujesz pełną kontrolę nad zapasami i dostawami, eliminując ewentualne braki w zakresie dostępności towaru i niwelując potencjalne opóźnienia wymaganych dostaw**.

Dodatkowo warto dodać, że zamówienia do dostawców mogą zostać również utworzone grupowo bezpośrednio z omawianego wcześniej okna – *Kartoteki do zakupu*.

Uwaga! Zakupy w module Handlowo-Magazynowym są możliwe także w krajach UE i poza nimi.

System zapewnia rejestrację dostawy oraz nabycia wewnątrzwspólnotowego z możliwością generowania deklaracji VAT UE oraz Intrastat dla przywozu i wywozu. Możliwa jest także rejestracja zakupu spoza Unii. Dokumenty mogą być w walucie zakupu lub w samych złotych.

Dla wszystkich zakupów można wprowadzić tzw. wartość zwiększającą np. z tytułu transportu, która zostanie proporcjonalnie dodana do ceny z uwzględnieniem każdej pozycji zakupu: jej ilości i ceny jednostkowej.



Zamówienie do dostawcy w Streamsoft Prestiż - widok na osi czasu

3. Praca na magazynie Mobilny magazyn



Sprawną pracą przy przyjęciu, składowaniu, kompletacji oraz wysyłce towaru to jeden z kluczowych aspektów szybkiej i poprawnej realizacji zamówień klientów. Streamsoft Prestiż z modułem Logistyka zapewnia pełną obsługę całości działań na magazynie.

Pełna obsługa logistyczna - od przyjęcia po wydanie

System **gwarantuje ciągłość i kompleksowość obsługi logistycznej**, ale to nie wszystko. Dodatkowo wszystkie procesy mogą zachodzić **z wykorzystaniem urządzeń mobilnych**, co jeszcze bardziej ułatwia i usprawnia pracę.

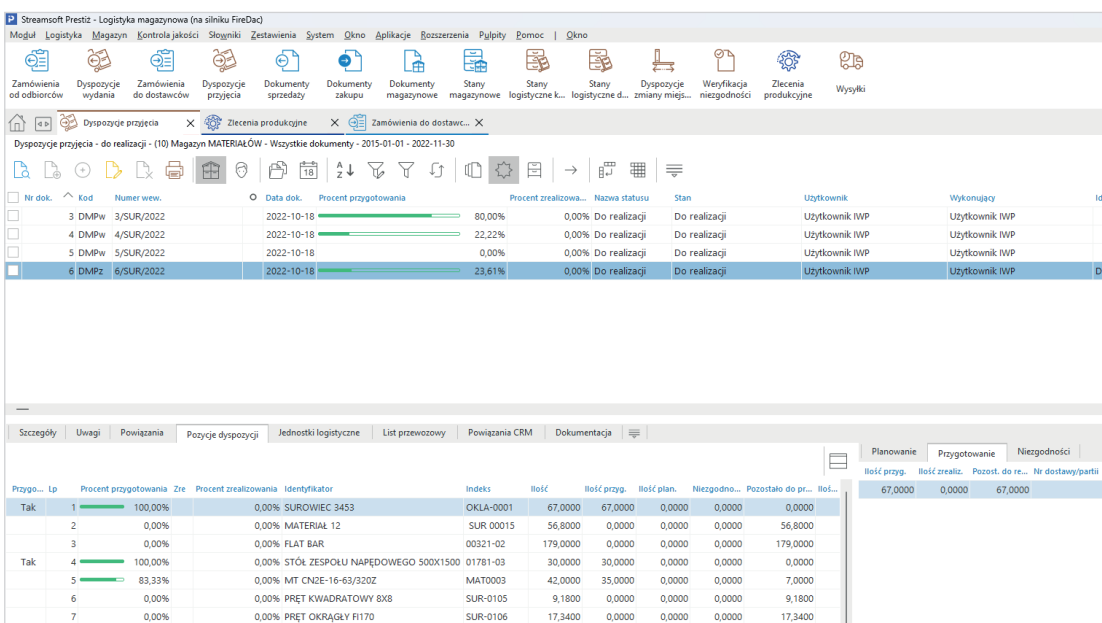
Jak to wygląda w praktyce?

Przyjęcie na magazyn

Sama **dyspozycja przyjęcia na magazyn może być generowana automatycznie**, na podstawie zarejestrowanego wcześniej w Streamsoft Prestiż dokumentu PZ (Przyjęcia Zewnętrznego, faktury zakupu). **W praktyce natomiast firmy często korzystają z** nieco innej formy obsługi przyjęcia, która również jest obsługiwana w systemie, **tzw. przyjęcia zawieszono**.

Tutaj podobnie, przyjęcie jest wprowadzane na podstawie faktury zakupu, ale dodatkowo wymaga ono akceptacji. Do takiego rodzaju przyjęcia generowana jest automatycznie dyspozycja magazynowa, obsługiwana za pomocą aplikacji na urządzeniu mobilnym. I to właśnie **realizacja takiej dyspozycji przez magazyniera na urządzeniu mobilnym, skutkuje akceptacją przyjęcia**. Dopiero wówczas towar wchodzi na stan magazynowy. Uzyskujemy w ten sposób zawieszenie dostawy, do czasu akceptacji przez magazyniera.

Kolejnym z możliwych scenariuszy przyjęcia jest **wyjście od dyspozycji magazynowej, w wyniku realizacji której powstaje dokument przyjęcia**, wymagający na koniec weryfikacji merytorycznej (ceny zakupu, dane dok. zewnętrznego).



Nr dok.	Kod	Numer wew.	Data dok.	Procent przygotowania	Procent zrealizowania	Nazwa statusu	Stan	Użytkownik	Wykonujący
3	DMPw	3/SUR/2022	2022-10-18	80.00%	0.00%	Do realizacji	Do realizacji	Użytkownik IWP	Użytkownik IWP
4	DMPw	4/SUR/2022	2022-10-18	22.22%	0.00%	Do realizacji	Do realizacji	Użytkownik IWP	Użytkownik IWP
5	DMPw	5/SUR/2022	2022-10-18	0.00%	0.00%	Do realizacji	Do realizacji	Użytkownik IWP	Użytkownik IWP
6	DMPz	6/SUR/2022	2022-10-18	23.61%	0.00%	Do realizacji	Do realizacji	Użytkownik IWP	Użytkownik IWP

Przygo... Lp	Procent przygotowania	Zte	Procent zrealizowania	Identyfikator	Indeks	Ilość	Ilość przyg.	Ilość plan.	Nieogodno...	Pozostało do pr...
Tak 1	100.00%	0.00%	0.00%	SUROWIEC 3453	OKLA-0001	67,0000	67,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	0.00%	0.00%	0.00%	MATERIAŁ 12	SUR 00015	56,8000	0,0000	0,0000	0,0000	56,8000
3	0.00%	0.00%	0.00%	FLAT BAR	00321-02	179,0000	0,0000	0,0000	0,0000	179,0000
Tak 4	100.00%	0.00%	0.00%	STÓŁ ZESPÓŁU NAPEĐOWEGO 500X1500	01781-03	30,0000	30,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	83.33%	0.00%	0.00%	MT CNZE-16-63/320Z	MAT0003	42,0000	35,0000	0,0000	0,0000	7,0000
6	0.00%	0.00%	0.00%	PREŁ KWADRATOWY 8X8	SUR-0105	9,1800	0,0000	0,0000	0,0000	9,1800
7	0.00%	0.00%	0.00%	PREŁ OKRĄGLY F1170	SUR-0106	17,3400	0,0000	0,0000	0,0000	17,3400



Realizacja przyjęcia na magazyn w Streamsoft Prestiż



Niezależnie od sposobu przyjęcia, **faktyczna rejestracja samej dostawy zachodzi bezpośrednio przy przyjęciu na magazyn**. Cały proces zamyka się w kilku kliknięciach na kolektorze - z **wykorzystaniem aplikacji Magazyn Mobilny**. Wystarczy, że magazynier potwierdzi zgodność sczytując kody kreskowe lub wyszukując odpowiednie pozycje na liście.

Warto dodać, że dzięki integracji aplikacji Magazyn Mobilny z systemem Streamsoft Prestiż **każda akcja wykonana na kolektorze jest od razu widoczna w systemie ERP**.

Składowanie i kompletacja

Realizacja wszelkich potrzebnych dyspozycji również zachodzi w 100% bezpośrednio na hali magazynowej, wraz z wygenerowaniem potwierdzenia dla ruchów magazynowych.

Jest to możliwe dzięki **rejestracji działań** na urządzeniu mobilnym - **bezpośrednio w trakcie ich realizacji**.

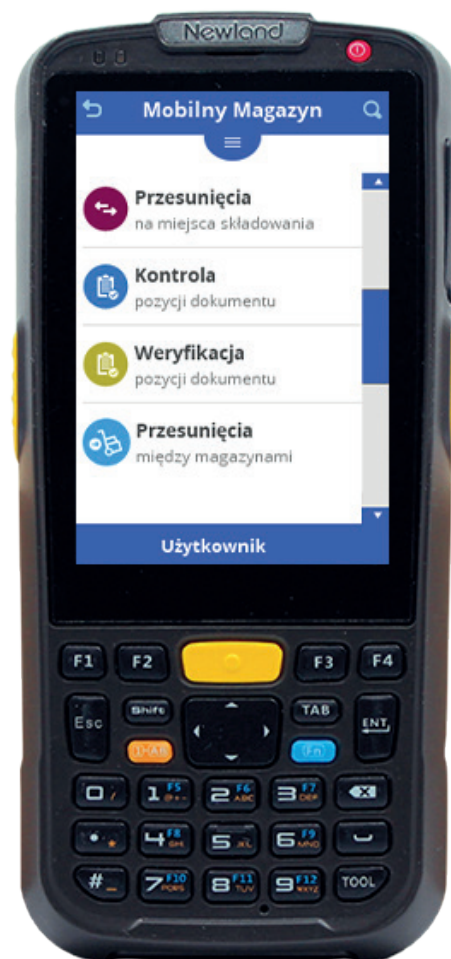
Kontrola procesów na magazynie zachodzi więc w czasie rzeczywistym, co zdecydowanie usprawnia pracę tak przy solidnym składowaniu, jak i bezbłędnej kompletacji towaru.

Dodatkowo, **w trakcie zbiórki towaru, powstają również na bieżąco - z wykorzystaniem kolektora - odpowiednie dokumenty magazynowe potwierdzające ruchy na hali**. Najczęściej osoby kompletujące pracują na tzw. dyspozycji wydania, odhaczając na bieżąco zbierane pozycje.

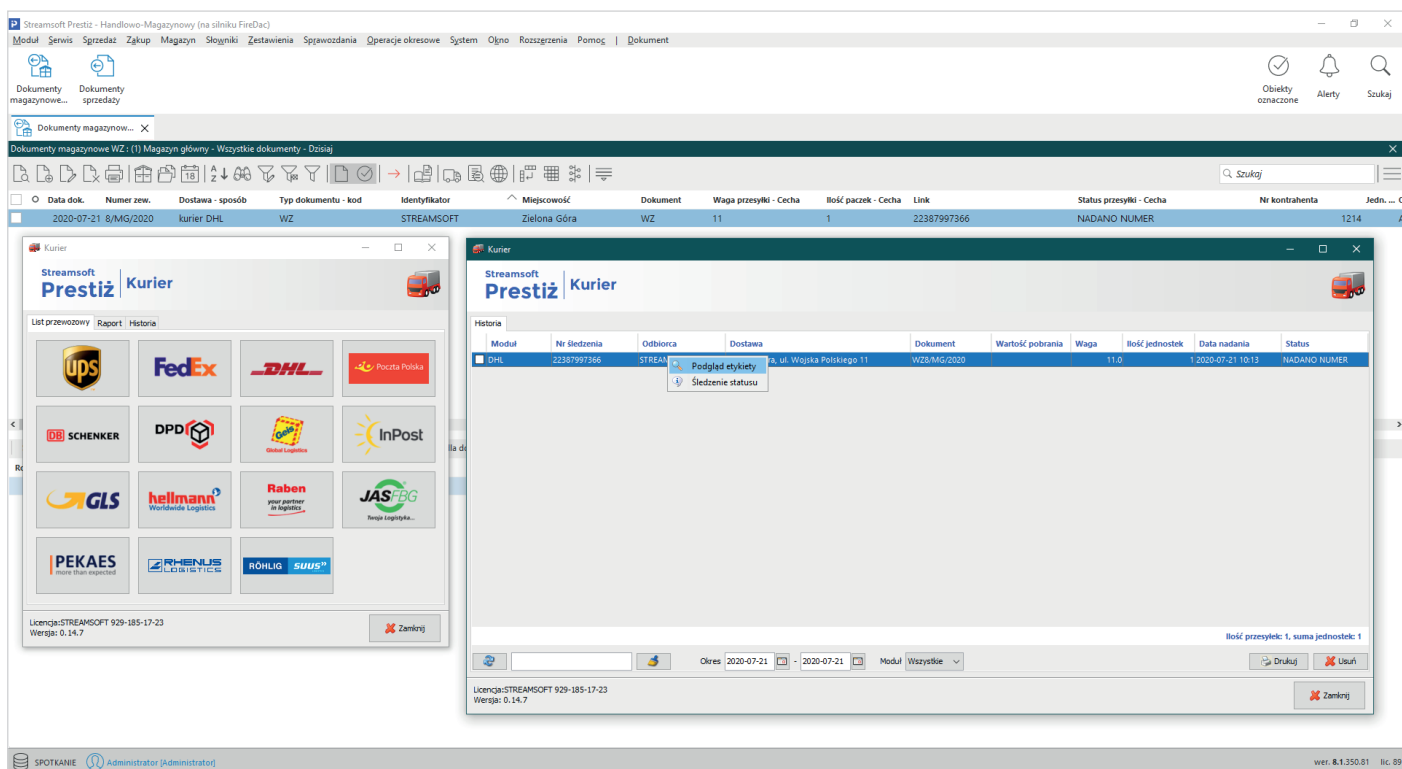
Wydanie

Dzięki możliwościom aplikacji Magazyn Mobilny także **rozchód towaru zachodzi w Streamsoft Prestiż w sposób zautomatyzowany, wraz z generowaniem odpowiednich dokumentów potwierdzających dyspozycję**. Zwykle przy wydaniu dyspozycja przekształcana jest w dokument Wydania Zewnętrzniego (WZ).

Dodatkowym usprawnieniem na tym etapie pracy jest **możliwość korzystania z aplikacji Kurier**, która gwarantuje m.in. automatyczne uzupełnienie informacji o przesyłce oraz szeroką współpracę z systemami poszczególnych firm kurierskich. Przykład? Rozwiązanie pozwala automatycznie wypełnić dane w oknie nadania oraz generować listy przewozowe bezpośrednio z poziomu systemu.



Aplikacja Magazyn Mobilny Streamsoft Prestiż - weryfikacja dostawy na kolektorze



Aplikacja Kurier Streamsoft Prestiż - obsługa dyspozycji wydania

Obsługa jednostek logistycznych

W kontekście ruchów magazynowych przydatna jest również **możliwość sprawnej obsługi jednostek logistycznych**, numerów partii, terminów ważności czy opakowań zbiorczych. Wszystkie te elementy do obsługi oferuje moduł Logistyka systemu ERP Streamsoft Prestiż.

Kontrola jakości i statystyki wydajności

Praca z systemem gwarantuje poza tym **sprawną kontrolę jakości na przyjęciu i wydaniu**. Istnieje możliwość sprawdzenia numerów dostaw oraz obsługa blokad dla poszczególnych produktów lub całych stref. Po pierwsze więc, stan towaru można sprawdzić już na przyjęciu, a po drugie jest opcja blokady wydania, jeśli zajdzie taka konieczność.

Streamsoft Prestiż zapewnia też **szeroki dostęp do statystyk dotyczących działania magazynu**, np. tonaż, ilość wydań, przyjęć, przesunięć czy wydajność pracowników. Uzyskuje się je właściwie od ręki, co jest możliwe dzięki danym zgromadzonym na podstawie zrealizowanych dokumentów magazynowych.

4. Sprawna sprzedaż oraz szybkie płatności



Przy projektowaniu funkcjonalności Streamsoft Prestiż **zostały uwzględnione również aspekty pracy związane z bezpośrednią realizacją sprzedaży, wraz z wystawieniem odpowiednich dokumentów fiskalnych oraz rozliczeniem transakcji**. Praca tego typu musi być z założenia szybka oraz intuicyjna, uwzględniająca złożoność i ilość działań realizowanych w firmach handlowych (sprzedaż hurtowa, detaliczna, wysyłkowa itd.).

Jak działają w praktyce kluczowe możliwości systemu w tym zakresie?

Szybka realizacja zamówień

Realizacja zamówień w Streamsoft Prestiż jest przejrzysta, przebiega szybko i kompleksowo, niezależnie od ilości kanałów z jakich spłynęły zamówienia oraz potrzeb firmy w zakresie sposobu procesowania dokumentów handlowo-magazynowych.

Wystawienie faktury VAT

Samo wystawienie faktury VAT jest bardzo intuicyjne. **Wystarczy wywołać odpowiednią funkcję w menu modułu Handlowo - Magazynowego, a wszystkie dane na dokumencie sprzedażowym zostaną automatycznie uzupełnione**, na podstawie utworzonego wcześniej *Zamówienia od odbiorcy* (patrz szerzej Rozdział 1). Podobnie, bez wymogu dodatkowej ingerencji operatora, Streamsoft Prestiż kontroluje status podatnika VAT kontrahenta podczas generowania dokumentu sprzedaży.



Wystawienie faktury VAT w Streamsoft Prestiż

Dokumenty do zamówienia w powiązanim widoku

Ważną częścią realizacji zamówień jest aspekt obsługi logistycznej, w tym tworzenie odpowiedniej dokumentacji w trakcie kompletacji towaru na magazynie (patrz szerzej Rozdział 3). Najczęściej to właśnie do dokumentu magazynowego Wydania Zewnętrzniego (WZ), powstałego z wcześniejszej dyspozycji wydania, wystawiana jest faktura VAT.

Wszystkie **dokumenty wystawione do zamówienia w trakcie jego realizacji są oczywiście w systemie ERP widoczne dla operatora w powiązanim widoku**. Dodatkowo można rejestrować dokumentację przyslaną przez klienta, np. skan PDF, a załącznik taki może być dodany na dowolnym etapie procesowania zamówienia. Ułatwia to późniejszą weryfikację jego poprawności.

Realizacja wg potrzeb

Powyższy proces jest oczywiście pewnym modelowym przykładem. Zaletą korzystania z rozwiązania ERP przy realizacji zamówień jest **pełna możliwość dopasowania sposobu działania na dokumentach do potrzeb konkretnej firmy**.

Dla przykładu, w hurtowniach zwykle wiele dokumentów WZ realizuje wiele zamówień klienta w okresie czasu, a następnie wystawiana jest do nich jedna faktura zbiorcza. W firmach działających detalicznie dokumenty częściej wystawia się w systemie 1 do 1, gdzie jeden dokument WZ to jedna faktura VAT lub korzysta jedynie z faktur ze skutkiem magazynowym (z pominięciem dokumentu Wydania Zewnętrznego).

Parametryzacja zamówień w realizacji

System udostępnia również **szerokie możliwości w zakresie grupowania, łączenia i układania spływających zamówień wg wielu parametrów, istotnych z perspektywy danej firmy**. Jeśli, np. z uwagi na specyfikę asortymentu, łatwiej jest realizować kolejno zamówienia na podobny typ produktów, istnieje taka możliwość. Taka opcja sprawdza się również mocno w przypadku sprzedaży wielokanałowej (patrz szerzej Rozdział 1). Gdy z jakichś powodów zachodzi potrzeba rozdzielenia realizacji zamówień składanych online i tych bezpośrednich, wystarczy ustalić kolejność działań, odpowiednio grupując dokumenty w systemie ERP.



Parametryzacja zamówień w Streamsoft Prestiż

Automatyczne parowanie płatności z zamówieniami

Kolejną kluczową kwestią przy realizacji zamówień jest **sprawne procesowanie w zakresie płatności**. Szczególnie pomocnym mechanizmem w tym zakresie jest opcja elektronicznego importu wyciągów bankowych, dostępna w module Rozrachunki.

Funkcjonalność umożliwia **import wyciągów bankowych za dany okres bezpośrednio do systemu oraz automatyczne przyporządkowanie płatności do zamówień**. Przyspiesza to pracę, odciąża osoby odpowiedzialne za zaksięgowanie odpowiedniej wpłaty i powiązanie jej z dokumentem sprzedaży.



Sprawne procesowanie w zakresie płatności w Streamsoft Prestiż

Jak to działa?

Po wcześniejszej konfiguracji parametrów na oknie dokumentów bankowych, zadanie operatora sprowadza się w zasadzie do kliknięcia opcji *Zaimportuj wyciąg*, a następnie zatwierdzenia kliknięciem płatności przyporządkowanych przez system do odpowiadających im zamówień. Istnieje także możliwość wskazania kolejności dokumentów podczas realizacji danego wyciągu zbiorczego.

Sprzedaż detaliczna

Streamsoft Prestiż wspomaga również w szerokim zakresie sprzedaż detaliczną. Oferuje szereg **funkcjonalności, które usprawniają pracę na pojedynczym zamówieniu**, najczęściej w siedzibie firmy (sklep, hurtownia), gdzie klient potrzebuje przede wszystkim sprawnej i poprawnej obsługi w zakresie płatności oraz wydruku dokumentu sprzedażowego.

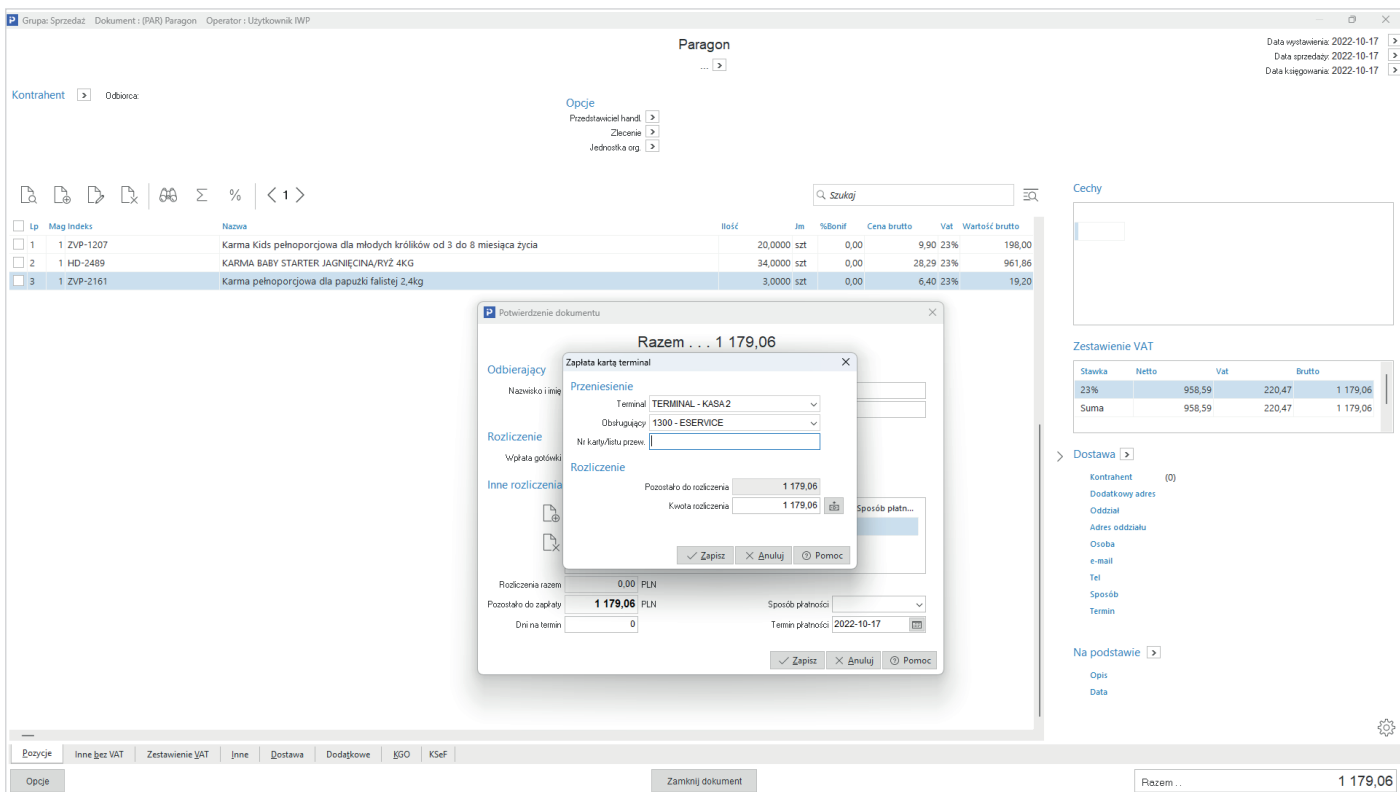
Współpraca z drukarkami fiskalnymi

System Streamsoft Prestiż współpracuje z drukarkami fiskalnymi w zakresie szybkiej sprzedaży, fiskalizacji i wydruku dokumentów. Samo urządzenie może być podłączone do stanowiska interfejsem RS232/USB/LAN.

W zależności od ustawień **fiskalizacja następuje natychmiast po rejestracji sprzedaży lub na życzenie użytkownika**. Sam interfejs okna drukarki fiskalnej w systemie jest intuicyjny w użytkowaniu. Łatwo wywołać go w oknie *Dokumenty sprzedaży* lub z menu prawego przycisku myszy. Klikając odpowiednie przyciski, można nie tylko obsłużyć dokumenty, ale także otworzyć szufladę drukarki oraz wykonywać czynności kontrolne, takie jak: wykonanie raportu dobowego czy okresowego, ustawienie daty i czasu.

Integracja z terminalami płatniczymi

W Streamsoft Prestiż dostępna jest opcja integracji z terminalami płatniczymi (eService, FirstData Polcard, Elavon), która umożliwia **wykonanie i rozliczenie operacji z wykorzystaniem kart płatniczych bezpośrednio w systemie**.



Integracja z terminalem płatniczym w Streamsoft Prestiż

Oznacza to, że **transakcje bezgotówkowe można realizować wprost na dokumentach sprzedaży**, po prostu wysyłając kwotę należną za zakup bezpośrednio na terminal, w trakcie obsługi klienta. Bez konieczności ręcznego przepisywania kwoty na pin-padzie. Również **automatycznie powstaje dokument zapłaty kartą**, który jest widoczny w raporcie terminalu.

Obsługa i rozliczenie ewentualnego zwrotu lub korekta kwoty należnej za transakcję także zachodzi bezpośrednio w Streamsoft Prestiż. Wystarczy w oknie zapłaty wybrać opcję *Rozliczenie terminalem*, wysłać kwotę zwrotu do urządzenia i poprosić klienta o autoryzację kartą płatniczą. Dodatkowym atutem dla sprzedaży jest **możliwość tzw. płatności mieszanej**, gdzie dokument może zostać rozliczony przedpłatą, gotówką i kartą jednocześnie.



Obsługa płatności mieszanych w Streamsoft Prestiż

5. DMS - Elektroniczne zarządzanie dokumentacją



Obsługa wszelkich czynności sprzedażowych czy magazynowych często łączy się z koniecznością procesowania przynależnych tym działaniom dokumentów. Poza tym w każdej firmie powstaje oczywiście szereg dokumentacji *ad hoc* różnego typu.

Kompleksowe, sprawne oraz zawsze poprawne zarządzanie tym obszarem gwarantuje moduł DMS systemu ERP Streamsoft Prestiż. Wykorzystanie jego możliwości to **gwarancja jasnej obsługi i akceptacji dokumentów**, bez żmudnego kserowania i archiwizowania papierowych wersji.

Jak działa w praktyce?

Prosta rejestracja

Każdy dokument powstający lub przychodzący do firmy jest rejestrowany i trafia na odpowiednią ścieżkę akceptacyjną w prosty sposób.

Jeśli chodzi o **dokumenty wewnętrzne, tzw. systemowe** - czyli pochodzące z obrotu handlowo-magazynowego lub rozrachunków, to **mogą wchodzić one w ścieżkę akceptacji automatycznie**. Natomiast **zewnętrzne podlegają szybkiej rejestracji**, z wykorzystaniem mechanizmu pól predefiniowanych i koniecznością dołączenia dokumentu w formie elektronicznej.

Poza tym **rejestrowany w DMS dokument, np. faktura zakupu, może zostać od razu powiązany z odpowiednim dokumentem magazynowym/sprzedaży/zakupowym**. Podobnie z rejestracją kosztów i dekretacją, która na podstawie danego dokumentu przebiega w module Finanse i Księgowość.

The screenshot displays the Streamsoft Prestiż DMS interface. On the left, a sidebar lists document types like 'Faktury kosztowe'. The main window shows a document registration form for a VAT invoice (FAKTURA VAT 3/2018). The form includes fields for document number, date, and initiator. A table lists invoice items with columns for quantity, unit, price, and VAT. A summary table shows net, VAT, and gross amounts. A workflow diagram on the right shows the process: 'rejestracja i sprawdzenie' by 'Użytkownik IWP', 'akceptacja wydziałowa' by 'Piotr Waslewski', 'akceptacja księgowości' by 'Jacek Adamek', and 'akceptacja końcowa' by 'Użytkownik IWP'. At the bottom, buttons for 'Wycofaj akceptacje' and 'Akceptuj' are visible.

Rejestracja dokumentów w Streamsoft Prestiż

Intuicyjny obieg

Zarejestrowane w module DMS dokumenty trafiają w ścieżkę akceptacyjną, która jest definiowana w systemie dla ich poszczególnych typów. Jeśli pojawia się konieczność akceptacji nowego rodzaju dokumentu zewnętrznego, dla obiegu którego nie zostały określone wcześniej osoby biorące udział w procesie i schemat działania, **można skorzystać ze ścieżki akceptacji dynamicznej lub ad hoc**, które umożliwiają sprawne procesowanie bez wcześniejszego zdefiniowania.

Szybka akceptacja

Przechodząc ścieżkę akceptacji, dokumenty są przekazywane dalej lub zwracane w celu uzupełnienia informacji. Finalnie trafiają do osoby ostatecznie odpowiedzialnej za ich zatwierdzenie. Cały **proces zachodzi intuicyjnie, a każda zmiana etapu łączy się z wysyłką powiadomień systemowych, mailowych bądź SMS do odpowiedniej osoby lub grupy osób**. Pozwala to wszystkim biorącym udział w procesie zachować bieżącą wiedzę na temat przebiegu akceptacji.

The screenshot displays the Streamsoft Prestiz DMS interface. The main window shows a table of document flows with columns for document type, registration number, status, dates, and amounts. A detailed view of a document flow is shown below the table, including a table of steps (1. Inicjator, 2. sekretariat) and their status (Akceptacja, Uwagi).

On the right side, there is a 'FAKTURY kosztowe' (Cost Invoices) section with a flow diagram showing the process from 'Inicjator' (User: Użytkownik IWP) to 'sekretariat' (User: Piotr Wasilewski) to 'księgowość' (User: Użytkownik IWP).

Akceptacja dokumentów w Streamsoft Prestiz

Integracja z OCR (ang. optical character recognition – optyczne rozpoznawanie znaków)

Często w firmach handlowych obsługiwana jest spora liczba dokumentów kosztowych. Ułatwia to integracja modułu DMS z platformą OCR. Wystarczy **zeskanować fakturę i wysłać do platformy OCR**. Odebrane dane pozwalają na rejestrację dokumentu w DMS. Następnie, wskazując odpowiedni typ dokumentu, nadawana jest dla niego właściwa ścieżka akceptacji. Ręczne wpisywanie danych zostaje zupełnie wyeliminowane.

Repozytorium i szablony dokumentów

Moduł DMS Streamsoft Prestiż to także **przystępne repozytorium dokumentacji firmowej**, dające szerokie możliwości w zakresie elektronicznego katalogowania i szybkiego dostępu. Łatwo określić typ i cechy dla dokumentu, nadać mu sygnaturę, wprowadzić opis i określić komu przyznać do niego dostęp.

Pracę ułatwiają również **skatalogowane w jednym miejscu wzory dokumentów, protokołów czy instrukcji stanowiskowych** oraz możliwość szybkiego tworzenia nowych szablonów na podstawie tych zapisanych w systemie. Dostępne jest poza tym wersjonowanie dokumentacji, które może zachodzić z zachowaniem wszystkich kopii.

DMS mobile Zarządzanie dokumentami na smartfonie



Istotną opcją usprawniającą pracę jest **możliwość sprawnego obiegu i akceptacji dokumentów na smartfonie** (z systemem Android lub iOS), którą udostępnia aplikacja Streamsoft Prestiż ERP mobile, w ramach rozwiązania DMS mobile.

Obieg dokumentów

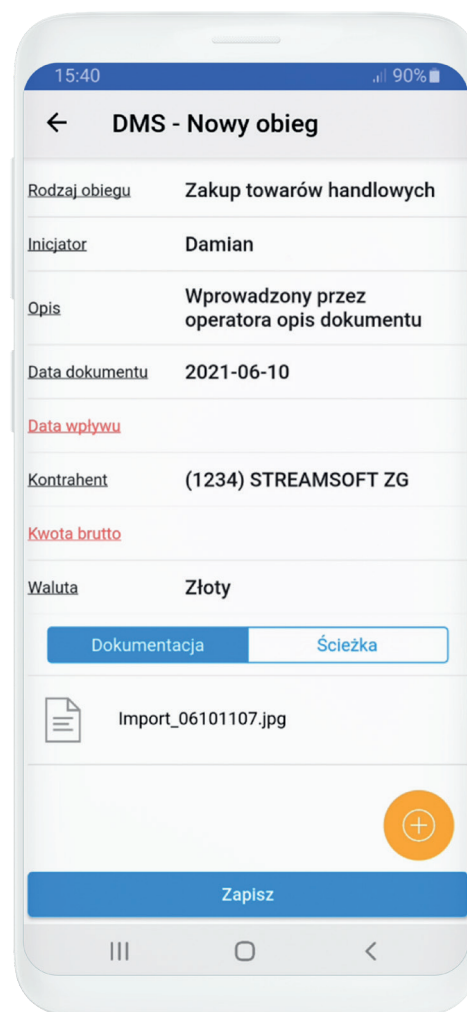
Rozwiązanie gwarantuje szybkie i sprawne wprowadzenie dokumentów do obiegu DMS, zupełnie niezależnie od miejsca, w jakim przebywa w danej chwili pracownik (podróż, wizyta u klienta czy praca zdalna). Aby zainicjować obieg, wystarczy kilka razy tapnąć w ekran i dodać zdjęcie.

Akceptacja

Na smartfonie dostępne są: podgląd akceptowanego dokumentu, widok pełnej ścieżki akceptacji oraz możliwość sprawdzenia pozycji i wartości dla dokumentów handlowych. Jest także wgląd do uwag zarejestrowanych na poszczególnych etapach.

Alerty mobilne

Wygodną opcją jest wyświetlanie przez aplikację wszystkich alertów systemowych z DMS, nawet na zablokowanym ekranie telefonu. Bezpośrednio z poziomu takiego powiadomienia można przejść do akceptacji dokumentu.



Zarządzanie dokumentami na smartfonie
- aplikacja Streamsoft Prestiż ERP mobile

6. Obsługa reklamacji, kontrola należności



Jakościowe działania posprzedazowe pozwalają przede wszystkim budować lojalność i zaufanie konsumentów. Skutecznie przeprowadzone, poza gwarancją satysfakcji klienta i ponownego zakupu, są jednym ze sposobów na utrzymanie i wzrost renomy firmy - poprzez system poleceń.

Kluczowa jest tutaj obsługa reklamacji. Poza tym znaczenie mają m.in. zapewnienie sprawnej i spójnej komunikacji z klientem czy poszerzenie oferty, np. o programy lojalnościowe czy ankiety satysfakcji. Kolejna istotna sprawa to **możliwość skutecznego dochodzenia ewentualnych zaległych należności** od kupujących już po zakończeniu procesu sprzedażowego.

System ERP Streamsoft Prestiż zapewnia pełną obsługę tych aspektów funkcjonowania firm handlowych, głównie z wykorzystaniem modułu CRM oraz aplikacji Windyktor.

Obsługa reklamacji

W ramach funkcjonalności *Zlecenia reklamacyjne*, moduł CRM Streamsoft Prestiż zapewnia **pełne wsparcie przy rejestracji, obsłudze i rozliczeniu zgłoszeń reklamacyjnych**. Z kolei w połączeniu z modułem Serwis istnieje dodatkowa możliwość **generowania powiązanych zleceń w celu naprawy przedmiotu reklamacji**. Całość procesu zachodzi szybko i sprawnie, a wszystkie czynności, czas ich procesowania oraz odpowiednie dokumenty, są na bieżąco widoczne w jednym miejscu w systemie.

The screenshot displays the Streamsoft Prestiż CRM interface. The main window shows a list of complaint orders (Zlecenia reklamacyjne) with columns for date, status, operator, and contractor. A detailed view of a specific order (Zlecenie reklamacyjne 1/01/2018) is shown in a pop-up window, including a history of actions and a list of documents.

Data przyjęcia	Nr zlecenia	Kontrahent - Identyfikator	Status	Planowana data zakońc...	Operator	Kontra...	Kontrahent - Miejscowość	Kontrahent - Nazwa	Kontra...	Kontrahent - Poczta	Kontrahent - Ulica	Kontrah...	Miej. o...	Miej. obsługi...	Nazwa
2022-02-24	1/01/2022	STREAMSOFT	Przyjęte	2022-03-10	(Internet)	65-077	ZIELONA GÓRA	STREAMSOFT SPÓŁKA Z OGRANICZ...	11	ZIELONA GÓRA	Wojńska Polskie...	1302	01	główne	
2020-09-27	1/01/2020	HANDEL ANNA FITA	Przyjęte	2020-10-11	(Internet)	67-120	Kozuchów	Handel, usługi, gastronomia Anna Fita 1A	12	Kozuchów	ul.Traugutta	835	01	główne	
2012-01-12	1/01/2012	GALAXY	Przyjęte	2012-01-26	Użytkownik IWP	65-001	Zielona Góra	GALAXY Jacek Michalski	12	Zielona Góra	Krośnieńska	859	01	główne	
2018-02-20	1/01/2018	GALAXY	Przyjęte	2018-03-06	Użytkownik IWP	65-001	Zielona Góra	GALAXY Jacek Michalski	12	Zielona Góra	Krośnieńska	859	01	główne	

Zlecenie reklamacyjne (1/01/2018) | Operator: Użytkownik IWP

Historia

Data i czas	Status	Opis	Dok. zew.	Miejsc obsługi
2018-02-20 08:35	Przyjęte			01 główne
2022-10-17 11:43	Przekazane do dostawcy			01 główne

Pozycje dokumentów i dokumentacja

Nazwa dokumentu	Nazwa pliku	Przechowaj
37-ck-one-calvin-klein.jpg	37-ck-one-calvin-klein.jpg	W bazie dod. ...

Obsługa zleceń reklamacyjnych w Streamsoft Prestiż

Szybkie tworzenie zleceń reklamacyjnych

Przy rozpoczęciu rejestracji system pozwala na **wskazanie dokumentu, na którym znajduje się przedmiot reklamacji** z modułu Handlowo-Magazynowego **lub powiązanie bezpośrednio z kartoteką towarową** - w celu łatwiejszej identyfikacji przedmiotu.

Przy wskazaniu dokumentu **wystarczy dokonać wyboru pozycji**, aby zostały podpowiedziane wymagane dane. Dodatkowo **można uzupełnić informacje** o numerze seryjnym czy stanie oddanego przedmiotu. Istnieje także **opcja dodawania dokumentacji zewnętrznej** do zlecenia reklamacyjnego oraz możliwość utworzenia go niezależnie od modułu Handlowo-Magazynowego.

Po zakończeniu czynności związanych z założeniem zlecenia, system automatycznie ustawia jego status na *Przyjęte*, określając datę wpływu i założony czas obsługi.

Prosta obsługa

Po zapisie można przejść do **obsługi reklamacji – bezpośrednio w module CRM lub w powiązaniu ze zleceniem serwisowym w module Serwis**. Powiązanie takie jest tworzone w prosty sposób. System automatycznie pobiera dane do jego utworzenia po wybraniu polecenia *Generuj zlecenie serwisowe*.

Co i kiedy dzieje się z rozpatrywaną reklamacją, widać oczywiście również w przypadku braku jej powiązania z serwisem. Operatorzy mają **wgląd w datę przyjęcia, aktualny status reklamacji, mogą na bieżąco wprowadzać odpowiednie dane, a ostatecznie weryfikować status** danego zlecenia reklamacyjnego i poświadczają o jego zamknięciu, gdy sprawa zostanie rozwiązana.

Oprócz samego zlecenia serwisowego, w module CRM może zostać utworzone zadanie dla pracownika, które harmonogramuje jego czas pracy.

Historia zleceń

Wszystkie zlecenia reklamacyjne o statusie *Zamknięte* przechodzą do archiwalnych i mogą podlegać **weryfikacji w zakresie czasu i sposobu procesowania**. Jest także opcja tworzenia zestawień zleceń reklamacyjnych w wielu kontekstach, np. dat, kontrahentów, producentów, kartotek towarowych etc.

Poza sprawną obsługą reklamacji, moduł CRM umożliwia również szereg innych działań wspierających obsługę posprzedażową i sprawną komunikację z klientem (patrz szerzej Rozdział 7).

Kontrola należności

Streamsoft Prestiż udostępnia szeroko konfigurowalne opcje w zakresie **skutecznego oraz intuicyjnego monitorowania należności**, z możliwością automatyzacji wysyłki powiadomień i alertów do kontrahentów, którzy zwlekają z płatnościami.

Proces powiadomień wspierany jest rozwiązaniem Windykator.

Bieżący wgląd w stan należności

Moduł Rozrachunki gromadzi **wszystkie informacje o należnościach w jednym miejscu**. Umożliwia on podgląd rozrachunków w podziale na należności i zobowiązania, przeterminowane i w terminie, wewnętrzne, zewnętrzne i wiele innych. Dostępne są też różnego rodzaju wydruki dla kontrahentów.

Rozszerzeniem standardowych funkcjonalności modułu Rozrachunki jest moduł automatycznych powiadomień - Windykator.

Jak w praktyce działa aplikacja Windykator?

Zautomatyzowana wysyłka alertów

Umożliwia **wysyłkę powiadomień mailowych do dłużników** o zbliżającym się terminie płatności bądź z wezwaniem do zapłaty - w przypadku przekroczenia terminu. Sama wysyłka może odbywać się wg ustalonego wcześniej harmonogramu lub poza planem, w razie potrzeby.

The screenshot shows the 'WINDYKATOR' configuration page. It features a dark sidebar on the left with navigation options: 'Ogólne', 'Harmonogram', 'Konfiguracja', 'E-mail', and 'Szablony'. The main content area is divided into three columns:

- PRZYPOMNIENIA:**
 - Wysyłaj przypomnienia:
 - Gdy saldo NZ przekracza kwotę (PLN): *
 - Minimalna kwota dla dokumentu (PLN):
 - Czy dodawać do podsumowania dokumenty nie przekraczające limitu:
 - Ile dni przed upływem terminu: *
- WEZWANIA:**
 - Wysyłaj wezwania:
 - Gdy saldo NZ przekracza kwotę (PLN): *
 - Minimalna kwota dla dokumentu (PLN):
 - Czy dodawać do podsumowania dokumenty nie przekraczające limitu:
 - Ile dni po upływie terminu: *
 - Dni przerwy pomiędzy wezwaniem: *
- URUCHAMIANIE:**
 - Wysyłaj wezwania i przypomnienia do kontrahentów
 - Przetestuj procedurę windykacji
 - Wyślij tylko raport
 - Czy dodawać kontakty windykacyjne?

At the bottom right, there is a green button labeled 'ZAPISZ I URUCHOM' and a smaller 'ZAPISZ' button.

Kontrola należności od kontrahentów – aplikacja Windykator Streamsoft Prestiż

Szerokie możliwości parametryzacji

Rozwiązanie można dopasować do indywidualnych preferencji. Dostępna jest m.in. **możliwość ustalania wielu indywidualnych parametrów** dla wiadomości, personalizacja szablonów mailowych, ustawienia osobnych konfiguracji dla grup kontrahentów czy zapis kontaktów windykacyjnych w CRM.

7. CRM- Zarządzanie relacjami z klientem i organizacja pracy



Sama obsługa zgłoszeń reklamacyjnych od klientów, choć jest jedną z kluczowych kwestii związanych z obsługą posprzedażową, nie zamyka szerokiego katalogu czynności i procesów mających zapewnić zadowolenie konsumentów z tego, co dzieje się po samym zakupie. Działania tego typu mają pozytywny wpływ na rozpoznawalność i renomę firm handlowych.

Zawsze **sprawną i szeroką w możliwości obsługę procesów pozakupowych gwarantuje moduł CRM Streamsoft Prestiż.**

Jakie opcje i funkcjonalności można tu wyróżnić?

Efektywny kontakt z klientami

Kluczowy dla obsługi posprzedażowej jest dobry kontakt i rzetelna informacja po zakupie, niezależnie od tego, w jaki sposób on przebiega.

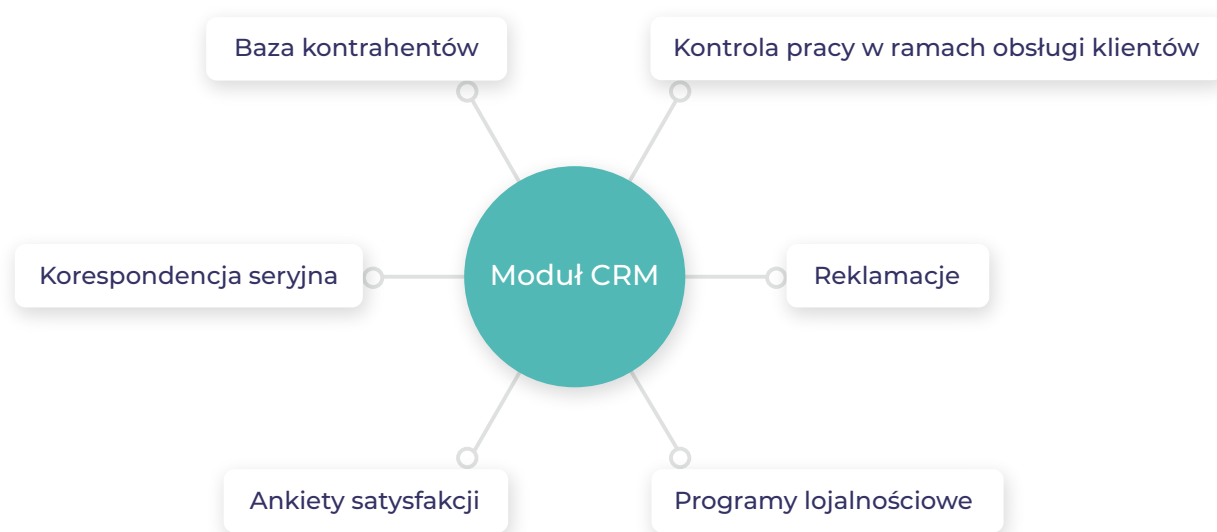
Nawet, jeśli mamy do czynienia z jakimś problemem na tym etapie, np. reklamacja z powodu wady towaru, to prowadząc kupującego sprawnie przez wszystkie formalności związane z sytuacją, minimalizujemy rozczarowanie związane z przebiegiem transakcji.

A jeśli sam proces zakupowy przebiegał bez zastrzeżeń? Wciąż pozostaje wiele do zrobienia, a działania powinny skupić się na utrzymaniu pozytywnego doświadczenia klienta i zachowania dobrego kontaktu z firmą.

Moduł CRM zapewnia to wszystko. Umożliwia **zarówno intuicyjną rejestrację oraz obsługę zgłoszeń reklamacyjnych** (szerzej o tym w Rozdziale 6), jak i udostępnia szereg narzędzi oraz opcji wspierających zarządzanie relacjami z klientem, w tym m.in.:

- **programy lojalnościowe**, których ofertę można ustalić w podziale na konkretny rodzaj i zakres asortymentu, także biorąc pod uwagę historię zakupów konkretnego kontrahenta.
- **ankiety satysfakcji**, z możliwością naliczenia ogólnego wskaźnika dla danego badania.
- **korespondencja seryjna**, szybka wysyłka zbiorczych maili na adresy ogólne lub do konkretnych osób, możliwość prostego przygotowania szablonów wiadomości.
- **rozbudowana baza kontrahentów**, z możliwością harmonogramowania zadań i przechowywania dokumentacji związanej z klientem, baza pełnej wiedzy o historii sprzedaży oraz obsługi; dostęp zdalny do bazy kontrahentów zapewnia także rozwiązanie CRM mobile – kontakty.

Co ważne, wszystkie zadania pracowników w ramach obsługi klientów oraz zarządzania relacjami są na bieżąco widoczne w module CRM, pozwala to na sprawną kontrolę i stały nadzór. Porządek w tej sferze pozostaje więc zachowany, nawet jeśli opieka dotyczy sporej ilości konsumentów, którzy są obsługiwani przez różnych pracowników.



Kluczowe funkcjonalności modułu CRM Streamsoft Prestiż

Planowanie i organizacja pracy wewnątrz firmy

Moduł CRM **usprawnia również organizację pracy wewnątrz firmy**, przede wszystkim w zakresie planowania sprzedaży, uporządkowania i przypisania zadania do wykonania konkretnym grupom lub osobom oraz zwiększania efektywności wykorzystania dostępnych zasobów.

Można dzięki temu reagować na zdarzenia w sposób szybki oraz adekwatny, a także wspomagać ogólną optymalizację pracy.

Planowanie sprzedaży

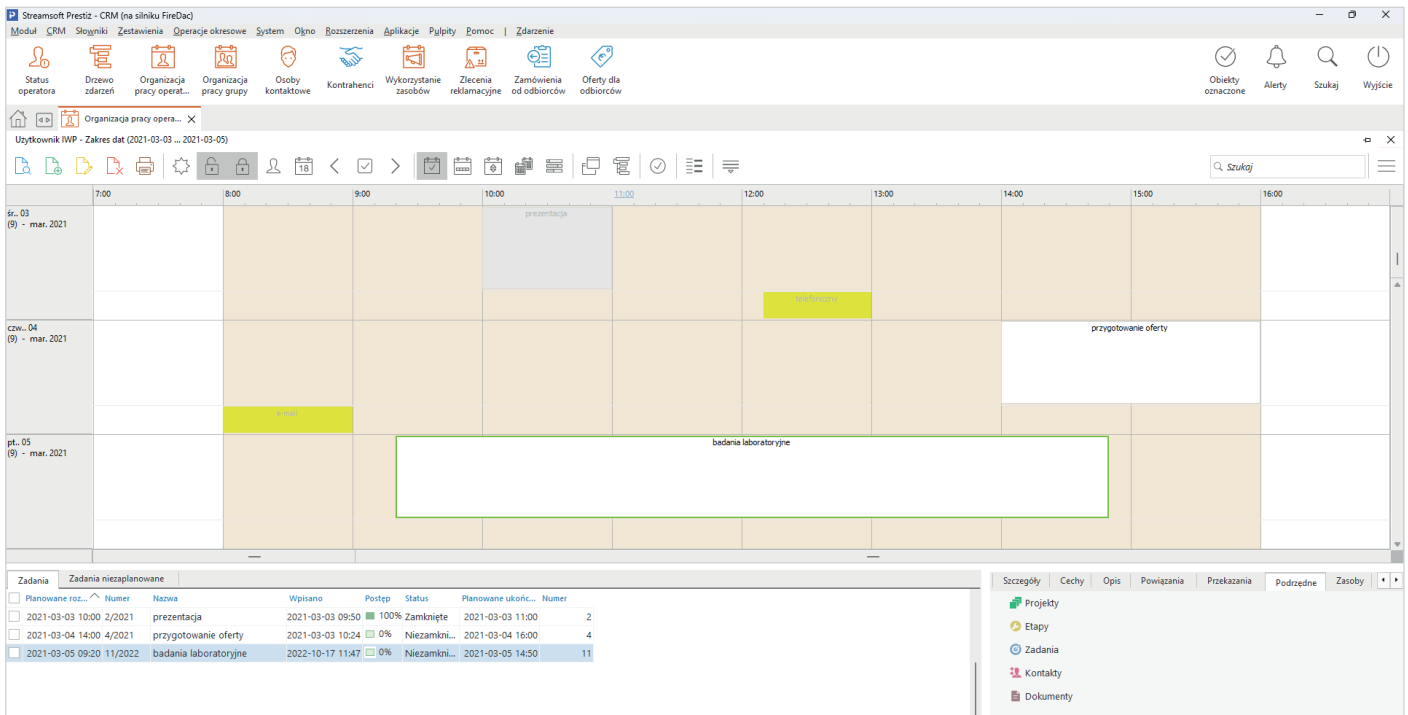
Moduł umożliwia **intuicyjne planowanie miesięczne sprzedaży**, jej wartość może być naliczana z uwzględnieniem dokumentów sprzedaży oraz niezafakturowanych jeszcze WZ.

Zdecydowanie usprawnia to pracę handlowców, którzy mogą, korzystając z przyjaznego interfejsu, na bieżąco śledzić wartość sprzedaży obsługiwanych klientów. Opcja wspomaga także przełożonych, zyskujących wgląd w wartość wykonania założonego planu.

Planowanie zadań i zasobów

Jest **bardzo proste z wykorzystaniem graficznego kalendarza**. Zadania można dodawać dla konkretnej osoby, bądź grupy. Przy opcji planowania grupowego od razu widoczna jest informacja czy dana osoba jest dostępna w wybranym terminie. W razie potrzeby przesunięcia zadania, wystarczy skorzystać z intuicyjnej funkcji *Drag&Drop* (przeciągnij i upuść). Co więcej, Streamsoft Prestiż udostępnia również **opcje pracy na wspólnym kalendarzu Google**, narzędzie jest zsynchronizowane z kalendarzem pracy CRM. Istnieje także opcja **rejestracji Pracy zdalnej**, która w systemie widoczna jest jako obecność, lecz poza biurem.

W systemie możliwe jest **zaplanowanie zasobów (auta, sala, rzutnik etc.) do każdego zadania** oraz szybkie ich przypisanie i rezerwacja na czas zadania. W prosty sposób określa się również osobę odpowiedzialną za dany przedmiot.



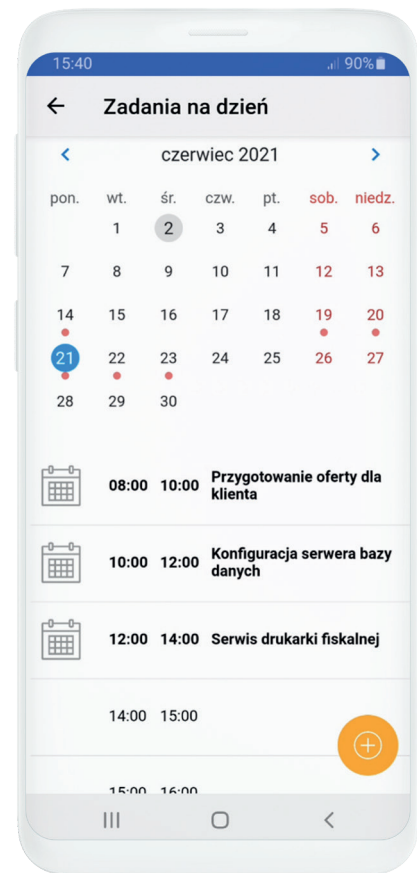
Kalendarz zadań w Streamsoft Prestiż

CRM mobile Kalendarz i kontakty na smartfonie!

Opcja CRM mobile aplikacji Streamsoft Prestiż ERP mobile pozwala na dostęp do funkcjonalności kalendarza i kontaktów na smartfonie (Android, iOS):

Kalendarz pracy zawsze pod ręką - dostęp do aktualnego rozkładu dnia na telefonie, możliwość planowania spotkań i rezerwacji zasobów do realizacji pracy. Szybko i sprawnie, bez potrzeby logowania się na komputerze, bez konieczności wertowania wizytówek czy szukania zapisków w notatniku. Z tego miejsca można także szybko zgłosić nieobecność, zarejestrować zwolnienie czy *Pracę zdalną*.

Baza kontaktów firmowych w smartfonie - dane kontrahentów, osób kontaktowych i kolegów z firmy skatalogowane w aplikacji. Potrzebne informacje wyświetlą się szybko (nr tel., e-mail, lokalizacja na mapie). Wykonanie połączenia lub wysyłka wiadomości mailowej są możliwe bezpośrednio z aplikacji.



Zarządzanie dokumentami na smartfonie
- aplikacja Streamsoft Prestiż ERP mobile

8. PIVOT - Analiza sprzedaży



Lepsze zrozumienie prowadzonej sprzedaży jest ważnym elementem przyczyniającym się do wzrostu wyników i rentowności firmy. Same raporty sprzedażowe nie zawsze są wystarczającym narzędziem, nie pokazują szerszej perspektywy. Podstawą podejmowania obiektywnych i trafnych decyzji w procesach zarządczych jest analiza danych.

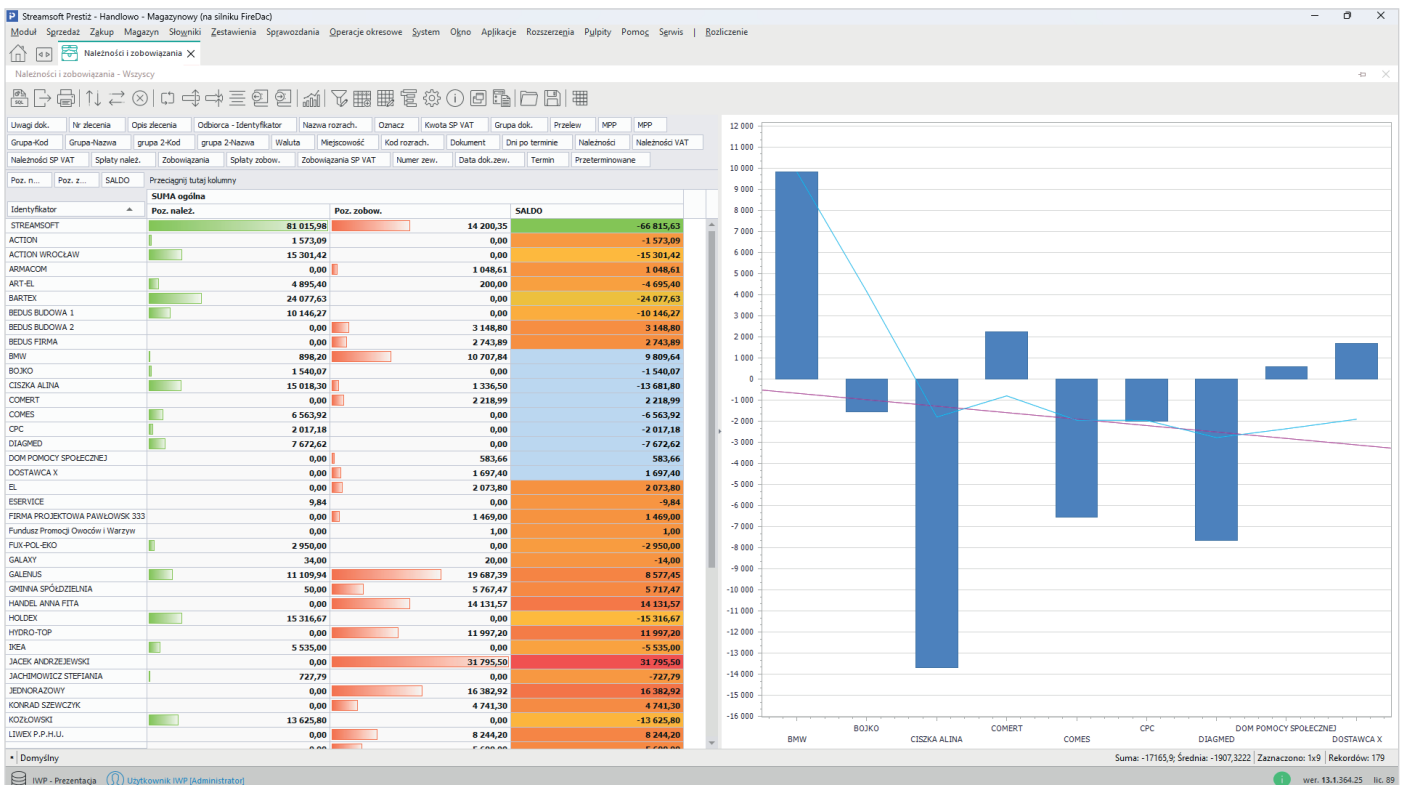
Pokazuje ona sprzedaż w szerszym kontekście, pozwalając odpowiedzieć na pytanie jakie konkretnie czynniki pomagają uzyskać oczekiwane wyniki finansowe oraz jakie to utrudniają.

Analizy mogą dotyczyć wielu aspektów działalności, np. koszty sprzedaży, plany sprzedażowe, rentowność, pracownicy czy asortyment. Wspomagają one tworzenie długoterminowych planów dotyczących rozwoju firmy.

Aplikacja Streamsoft PIVOT

Intuicyjne tworzenie analiz wielowymiarowych umożliwia aplikacja rozszerzająca Streamsoft PIVOT. Jest przejrzysta w obsłudze dla użytkownika, a jednocześnie umożliwia uzyskanie zaawansowanych merytorycznie wyników.

Dzięki integracji narzędzia ze wszystkimi modułami ERP Streamsoft Prestiż **analizy powstają bezpośrednio na bazie danych dostępnej w systemie** - mogą być wywołane na każdej tabeli. Kolejną opcją Streamsoft PIVOT jest możliwość przekształcenia raportów i analiz w formie tzw. zestawień proceduralnych (przygotowanych wcześniej w systemie pod indywidualnie pod potrzeby firmy) do analiz wielowymiarowych, które można edytować wg upodobań, zapisując ich style.



Przykład analizy w aplikacji Streamsoft PIVOT

Tworzenie analiz

Samo tworzenie analiz w Streamsoft PIVOT jest **intuicyjne i łatwe, zachodzi z wykorzystaniem metody Drag&Drop** (przeciągnij i upuść). Dodatkowo, z wykorzystaniem odpowiednich funkcji, dla jednej analizy można **przedstawić dane z różnych perspektyw**. Jest także opcja tworzenia **dodatkowych wyliczeń**, które pokazują zmianę procentową lub bezwzględną wybranej miary w przeciągu czasu.

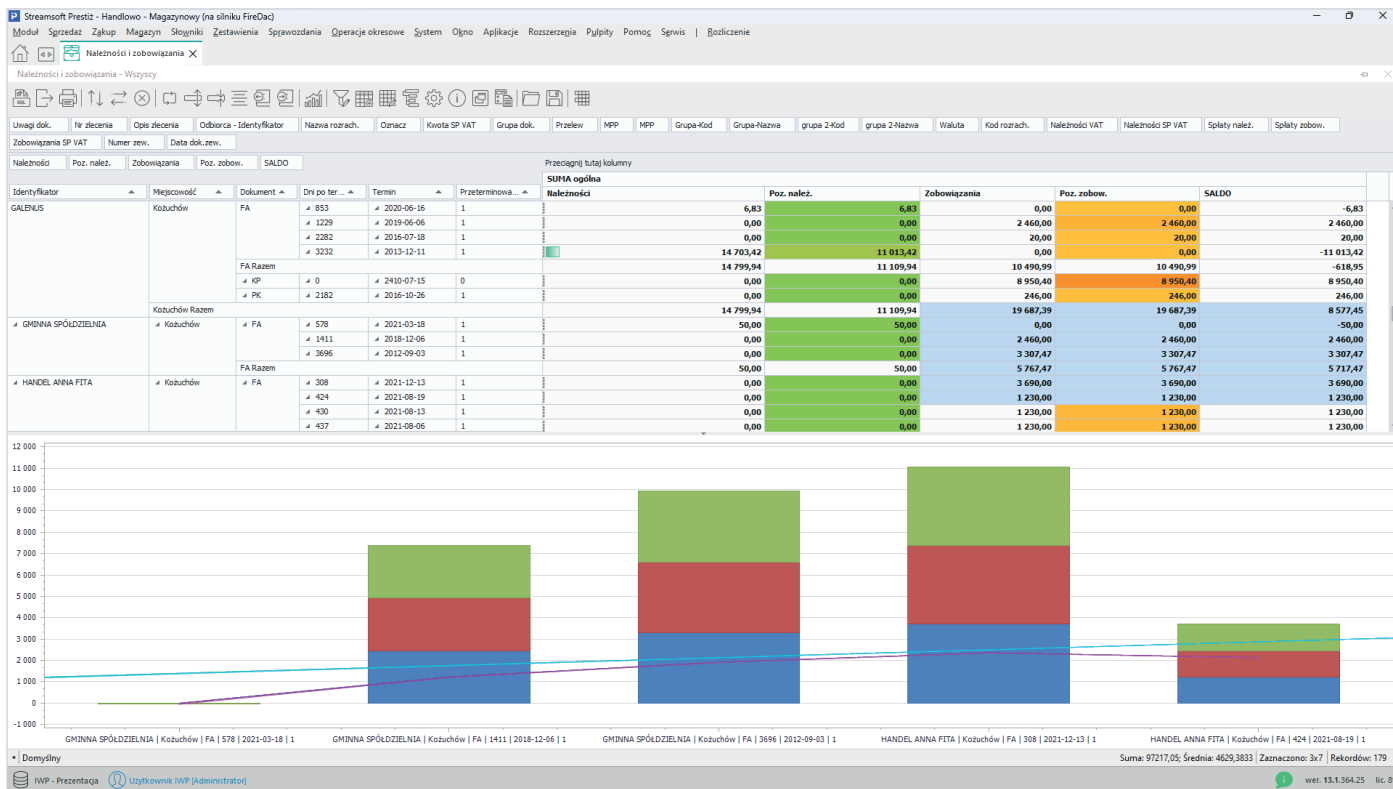
Wyniki również można modyfikować na wiele sposobów, np. zmieniając reguły filtrowania, poziom precyzji czy format lub budując własne filtry.

Wizualizacja i personalizacja

Aplikacja umożliwia ponadto **przedstawienie efektów analiz w intuicyjnej graficznej postaci**, np. wykresów kołowych, słupkowych, kolumnowych i in. Dostępne są tzw. *Style analizy*, czyli preselekcjonowane widoki analiz, które pozwalają w prosty sposób personalizować wyniki. Zapisanych stylów analizy może być kilka, a nawet kilkadziesiąt - zależnie od preferencji i potrzeb.

Eksport analiz

Analizy wielowymiarowe mogą być w prosty sposób **zapisane i eksportowane w formatach takich jak m.in.: XLSX, CSV, HTML, PDF, RTF, TXT** z uwzględnieniem stylu i wyglądu, który został zastosowany. Dalsza obróbka, jeśli zachodzi taka konieczność, może również zachodzić w zewnętrznym programie.



Różne metody prezentacji danych w Streamsoft PIVOT

Ewidencja zamówień i sprzedaży na urządzeniach mobilnych (Aplikacja Panel Managera)



Dostęp do danych sprzedażowych z systemu ERP na smartfonie?

Taką możliwość oferuje Panel Managera, opcja która jest częścią rozwiązania mobilnego Streamsoft Prestiż ERP mobile.

Jak to działa?

Umożliwia **przeгляд**, w przejrzystym układzie, **aktualnej wartości sprzedaży i stanu firmowych rozrachunków na urządzeniu mobilnym** (Android, iOS), w dowolnym miejscu i czasie, zawsze kiedy zachodzi potrzeba. Co ważne, dane pobierane są w czasie rzeczywistym.

Aplikacja udostępnia m.in.:

- wykresy sprzedaży i zamówień w układach wartościowych oraz ilościowych
- dane top 10 dla handlowców, odbiorców, towarów itp.
- możliwość porównania danych w układzie dni, miesięcy, kwartałów, lat dla wybranych grup kartotekowych i kontrahentów

Poza tym Panel Managera to stały wgląd w rozrachunki, w tym wykaz 10 najbardziej zadłużonych odbiorców.

Dostępne jest również wiekowanie należności oraz wgląd w należności i zobowiązania z podziałem na waluty.



Dane sprzedażowe na smartfonie - Aplikacja Panel Managera

Dlaczego warto wybrać Streamsoft Prestiż?

Ten system ERP skutecznie wspiera obsługę procesów składających się na pracę firm handlowych. Korzystając z narzędzia, zyskują m.in. pełen komfort pracy przy rejestracji oraz obsłudze zamówień, zarówno od strony handlowo-magazynowej, jak i księgowej. Usprawnione zostają także relacje z klientami oraz procesy okołosprzedazowe, m.in. w działach księgowości, kadr i płac, serwisu etc.

Decydujące znaczenie dla optymalizacji pracy naszych Klientów, poza cechami samego systemu, ma dopasowanie rozwiązań do indywidualnych wymagań i potrzeb oparte o wieloletnią praktykę wdrożeniową.

Zaufali nam m.in.:



TORA-ZAJDEL II



O Streamsoft

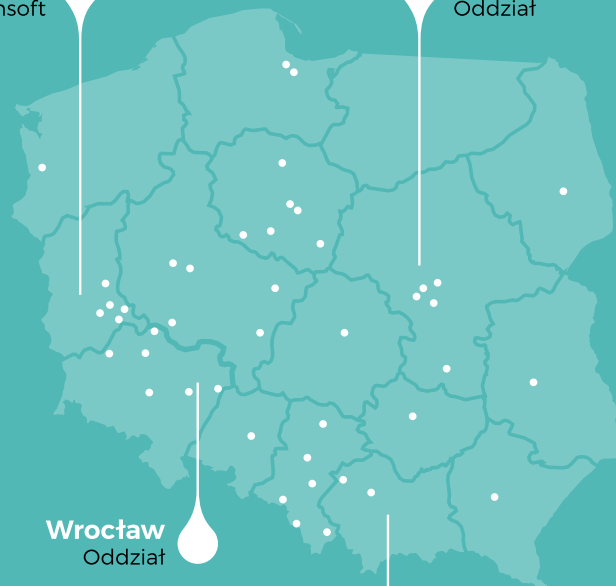
- Jesteśmy polskim producentem i dostawcą ERP - 100% polski kapitał
- Posiadamy autoryzowaną rozwiniętą Sieć Partnerską na terenie całego kraju
- Mamy duże doświadczenie we wdrożeniach ERP w firmach handlowych
- Dostarczamy innowacyjne rozwiązania dopasowane do oczekiwań użytkowników

Jeżeli jesteście Państwo zainteresowani systemem ERP, zapraszamy do kontaktu ze Streamsoft: mail handelpro@streamsoft.pl, tel. **68 45 66 902** lub z naszą Siecią Partnerską: www.streamsoft.pl/siec-sprzedazy.

Streamsoft

Zielona Góra
Centrala Streamsoft

Warszawa
Oddział



● **Sieć Partnerów**
w całej Polsce

Wrocław
Oddział

Kraków
Oddział