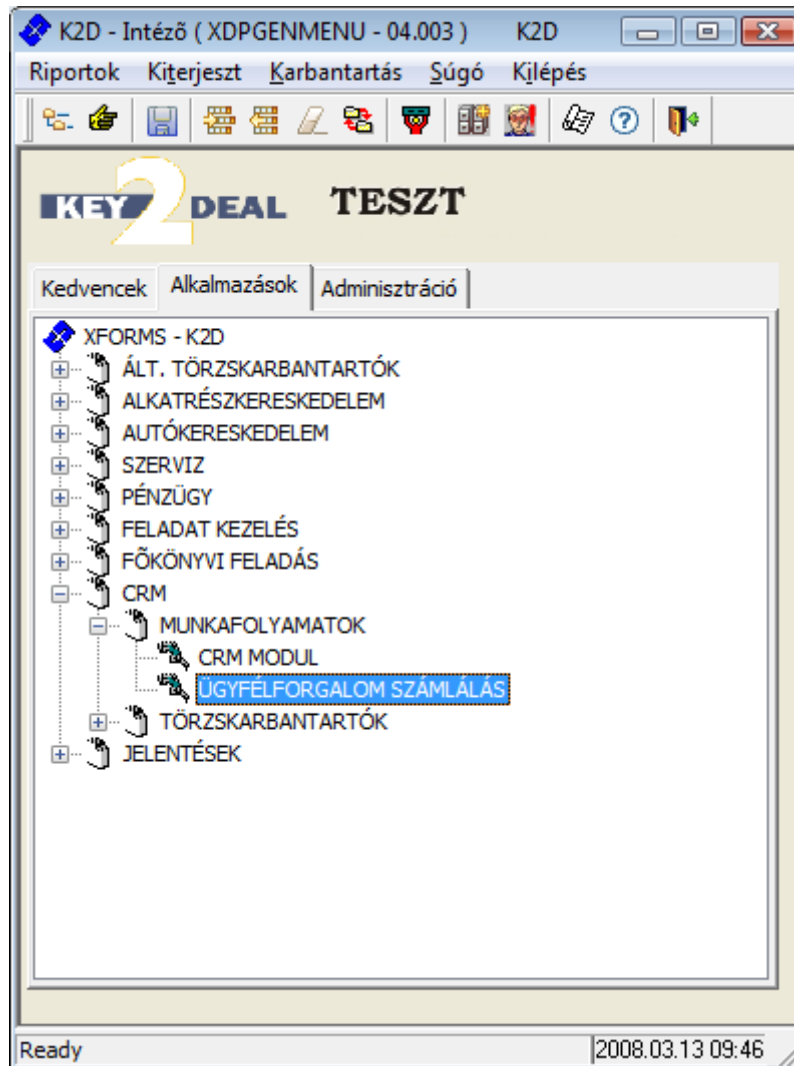
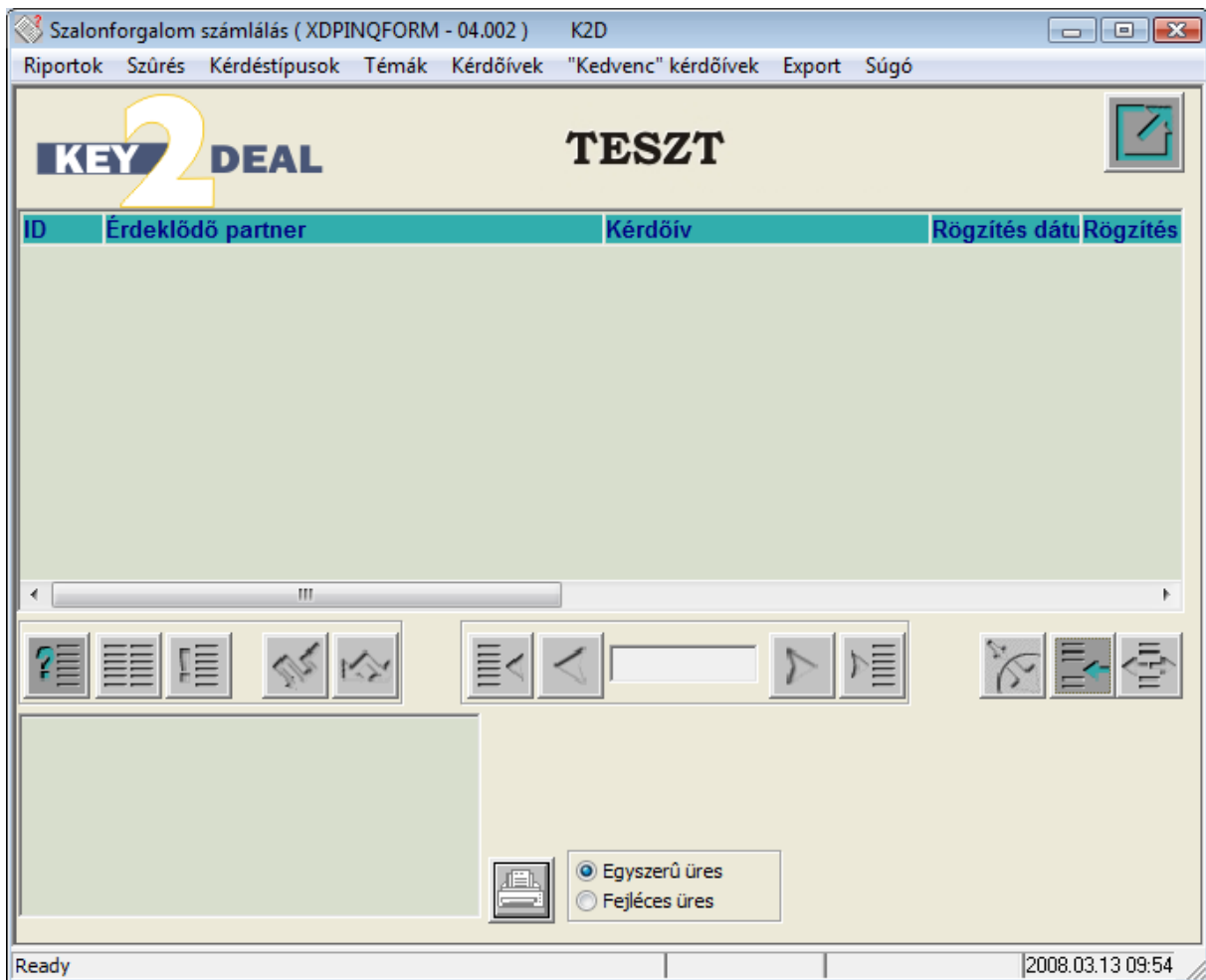


Ügyélforgalom számlálás modul



1.	Bevezetés.....	3
2.	BEÁLLÍTÁSOK	4
2.1.	Új Kérdőív létrehozása.....	4
	○ Kérdéstípusok és a hozzájuk tartozó lehetséges válaszok hozzárendelése	4
	● Új Kérdéstípus felvitele.....	4
	● Új válasz(ok) felvitele adott Kérdéstípushoz	5
	○ Témák és a hozzájuk tartozó lehetséges Kérdések hozzárendelése	6
	● Új Téma felvitele.....	7
	● Új Kérdés(ek) felvitele adott Témához	8
	○ Új Kérdőívek felvitele és a hozzájuk tartozó Témák hozzárendelése.....	9
	● Új Kérdőív felvitele.....	10
	○ Kedvenc Kérdőívek.....	12
	● Kedvenc Kérdőív felvitele.....	13
3.	FOLYAMATOK.....	13
3.1.	Új kérdőív kitöltésének folyamata	13
	○ Azonnali - rendszeren történő - rögzítés:	13
	● Kérdőív kitöltés Új rekord felvitel nyomógomb segítségével:	13
	● Érdeklődő Partner kiválasztása törzsből	14
	● Érdeklődő Partner manuális felvitele	15
	○ Kérdőív kitöltés „Kedvenc” Kérdőív kiválasztásával.....	17
	● Kinyomtatott Kérdőív papíron történő kitöltését követő utólagos adatbevitel	18
	○ Kérdőív kitörlése	18
	○ Kérdőív exportálás	19

1. Bevezetés



1. ábra

A fenti ablakban azok az **Érdeklődő partnerek** jelennek meg, akikkel már kitöltésre került valamely **Kérdőív**. A Kérdőív kitöltés a rendszeren kétféleképpen végezhető el:

- *Azonnali - rendszeren történő - rögzítés:*
 - *Új rekord felvitel nyomógomb segítségével*
 - *„Kedvenc” Kérdőív kiválasztásával*
- *Utólagos - Kérdőív papíron történő kitöltését követő - adatbevitel.*

Ahhoz, hogy a két fenti módon elvégezhető legyen a Kérdőív kitöltés - FOLYAMATOK fejezetnél kerül bemutatásra - ahhoz létre kell hozni az ügyfelek által kitöltendő Kérdőíveket.

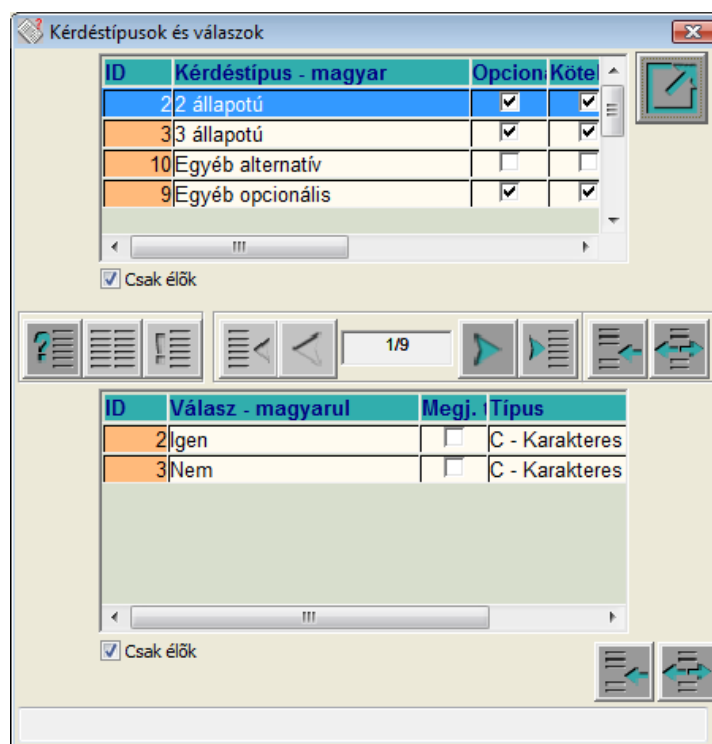
Ezen Kérdőívek létrehozásának lépései a BEÁLLÍTÁSOK fejezetnél részletesen ismertetésre kerülnek. Amennyiben a Kérdőív(ek) elkészül(tek), akkor a FOLYAMATOK fejezetnél leírtak szerint lehet a Kérdőív kitöltést az ügyfelekkel elvégezni vagy elvégeztetni.

2. BEÁLLÍTÁSOK

2.1. Új Kérdőív létrehozása

- Kérdéstípusok és a hozzájuk tartozó lehetséges válaszok hozzárendelése

A **Szalonforgalom számlálás** ablakban a „Kérdéstípusok” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (2. ábra):




2. ábra

A fenti ablakban találhatóak - a Kérdőívek alapjául szolgáló - Témákhoz kapcsolódó Kérdéstípusok, illetve a hozzájuk - az ablak alsó részében található - tartozó lehetséges válaszok.

- Új Kérdéstípus felvitele

Amennyiben olyan Kérdéstípus felvitelére van szükség, amely eddig még nem szerepelt a Kérdéstípusok között, akkor ez a **Kérdéstípusok és válaszok** ablak felső részében található *Új*

rekord felvitele () nyomógombra kattintásra megjelenő ablakban végezhető el (3. ábra):


3. ábra

A **Kérdéstípusok felvétele, módosítása** ablakban kell megadni a Kérdéstípus megnevezését, illetve azt, hogy az adott Kérdéstípus milyen paraméterekkel rendelkezzen.

A megfelelő Kérdéstípus felvételét, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az adott Kérdéstípus elmentésre kerül, illetve megjelenik az *Új rekord felvétele* () nyomógomb, amelyre kattintva további Kérdéstípusok felvitelére van lehetőség.

- **Új válasz(ok) felvétele adott Kérdéstípushoz**



Amennyiben az új Kérdéstípus felvétele megtörtént, akkor elvégezhető a Kérdéstípushoz tartozó lehetséges válaszok felvétele.

A **Kérdéstípusok és válaszok** ablakban a megfelelő Kérdéstípus kijelölését, majd az ablak alsó részén található *Új rekord felvétele* () nyomógombra kattintást követően a megjelenő ablakban végezhetőek el a Kérdéstípushoz tartozó válaszok felvétele (4. ábra):

4. ábra

A **Válaszok felvétele, módosítása** ablakban a megfelelő Kérdéstípus - legördülő lista segítségével történő - kiválasztását követően kell a Kérdéstípushoz tartozó lehetséges Választ megadni.

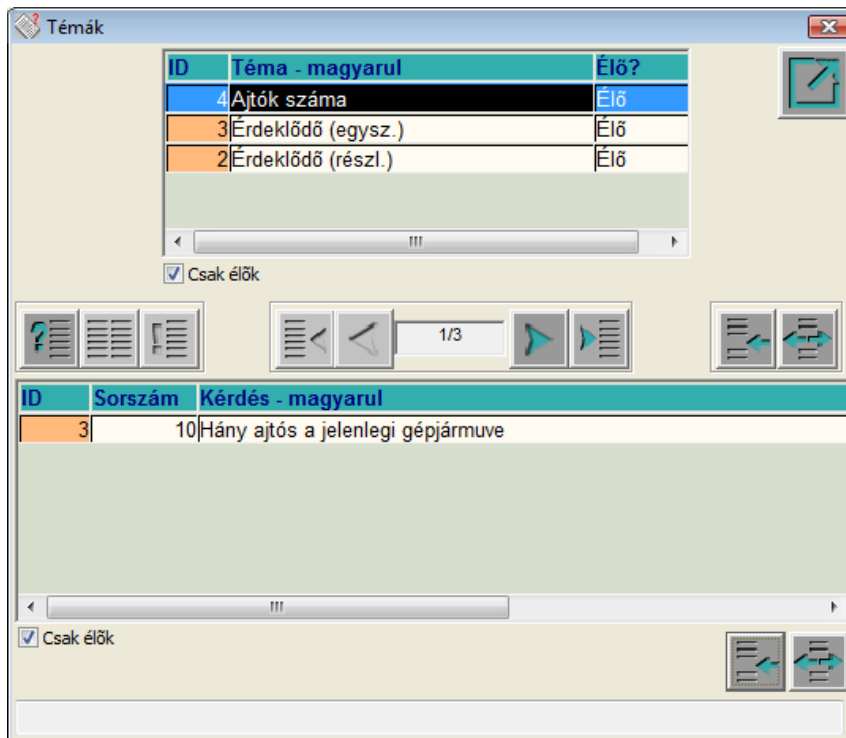
Amennyiben a Megjegyzés tartozhat jelölőnégyzet kipipálásra kerül, akkor az adott Kérdőív kitöltése közben a Válasz mellé - ügyfél által mondott - megjegyzés is fűzhető.

A Kérdéstípushoz tartozó lehetséges válaszok megadását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az adott Kérdéstípushoz tartozó lehetséges Válasz elmentésre kerül, illetve megjelenik az *Új rekord felvétele* () nyomógomb, amelyre kattintva további - a Kérdéstípushoz tartozó - Válaszok felvitelére van lehetőség.

- **Témák és a hozzájuk tartozó lehetséges Kérdések hozzárendelése**

Amennyiben az összes - az adott - Kérdőívhez szükséges Kérdéstípus és a hozzájuk tartozó lehetséges Válaszok felvitele megtörtént, akkor lehet a Témák felvitelét elvégezni.

A **Szalongforgalom számlálás** ablakban a „Témák” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (5. ábra):




5. ábra

Az ablak felső részében találhatóak a Kérdőívekhez kapcsolódó Témák. Ezek a Témák, illetve a hozzájuk - az ablak alsó részében található - tartozó Kérdések építenek fel egy **Kérdőívet**.

A **Témák** ablak alsó részében találhatóak azok a Kérdések, amelyek a Kérdőív Témájához kapcsolódnak.

- **Új Téma felvitele**

Amennyiben olyan Téma felvitelére van szükség, amely eddig még nem szerepelt a Témák között,

akkor ez a **Témák** ablak felső részében található *Új rekord felvitele* () nyomógombra kattintásra megjelenő ablakban végezhető el (6. ábra):

Témák felvétele, módosítása

ID

Élő?

Téma - magyarul

Téma - id.nyelven

Téma - angolul

Téma - id.nyelven

6. ábra


A **Témák felvétele, módosítása** ablakban kell megadni a Téma megnevezését, majd a *Mentés*



() nyomógombra kattintani.


Ennek következtében az adott Téma elmentésre kerül, illetve megjelenik az *Új rekord felvétele*

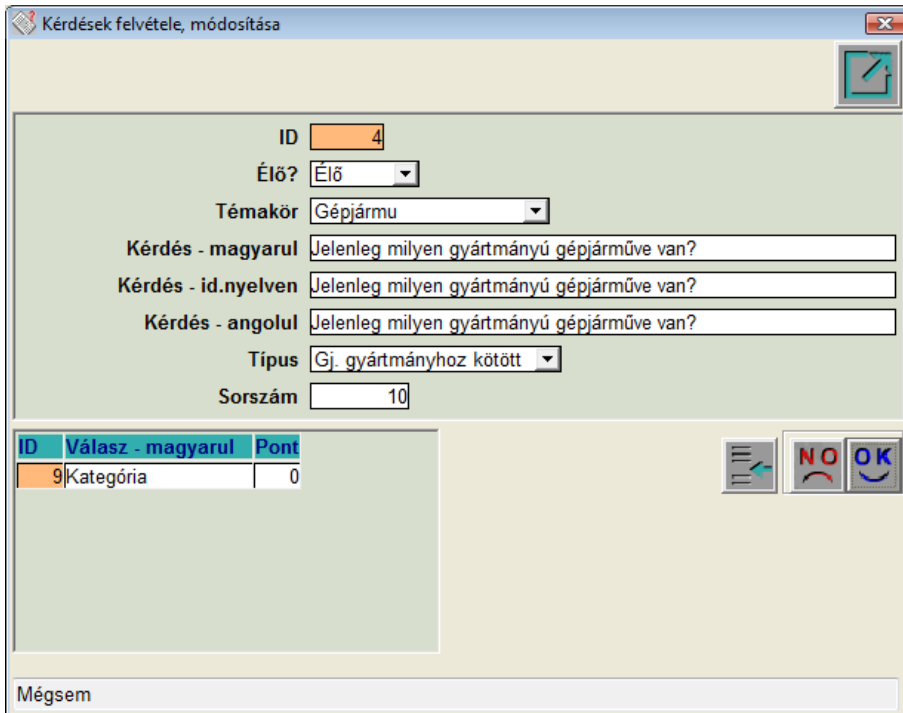


() nyomógomb, amelyre kattintva további Témák felvitelére van lehetőség.

- **Új Kérdés(ek) felvétele adott Témához**

Amennyiben az új Téma felvétele megtörtént, akkor elvégezhető a Témához tartozó Kérdések felvétele.

A megfelelő Téma kijelölését, majd a **Témák** ablak alsó részén található *Új rekord felvétele* () nyomógombra kattintást követően a megjelenő ablakban végezhetőek el a Témához tartozó Kérdések felvétele (7. ábra):



ID	Válasz - magyarul	Pont
9	Kategória	0

7. ábra

A **Kérdések felvétele, módosítása** ablakban a megfelelő Témakör - legördülő lista segítségével történő - kiválasztását követően kell a Kérdést megadni.

A Kérdéstípus - legördülő lista segítségével történő - kiválasztását követően az ablak alsó részében megjelennek a kiválasztott Kérdéstípushoz tartozó válaszok.

A lehetséges válaszokhoz Pontszám is rendelhető, vagyis adott válasz esetén megadható, hogy melyik válasz hány pontot ér.

Ezekre a Kérdésekre az ügyfelek által adott válaszok alapján, a válaszhoz rendelt pontok egy Statisztikai riporton jeleníthetők meg, amely a **Szalonforgalom számlálás** ablak „Riportok” menüpontja alól hívható le.


=====

Megjegyzés: a „Riportok” menüpont Statisztika almenüpontjára kattintva az alábbi ablak jelenik meg (8. ábra):





8. ábra

Az **Kérem, adja meg az időszakot!** ablakban az Időintervallum megadását, majd az Összes kérdőív jelölőnégyzet be- vagy kipipálását (ettől függ, hogy a megjelenő riport a **Szalonforgalom számlálás** ablakon éppen kijelölt Kérdőív statisztikáját mutatja meg vagy az Összes kérdőív

statisztikája jelenik-e meg) követően a *Mentés* () nyomógombra kattintva megjelenik a Kérdőívek statisztikáját bemutató riport.

=====

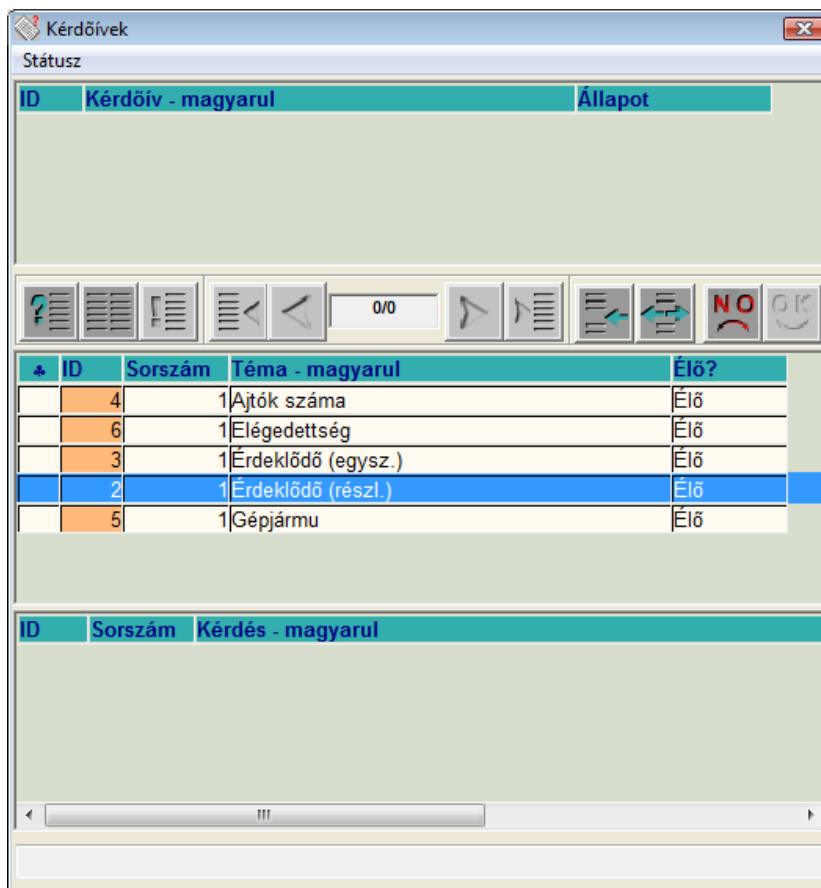
A Témakörök megadását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az adott Témakörhöz tartozó Kérdések, Kérdéstípusok, illetve a Kérdéstípushoz rendelhető lehetséges Válaszok - a pontszámokkal együtt - elmentésre kerülnek, illetve megjelenik az *Új rekord felvitele*

() nyomógomb, amelyre kattintva további Témák felvitelére van lehetőség.

- **Új Kérdőívek felvitele és a hozzájuk tartozó Témák hozzárendelése**

Amennyiben az összes - az adott - Témához szükséges Kérdések felvitele megtörtént, akkor lehet a Kérdőívek felvitelét elvégezni.

A **Szalonforgalom számlálás** ablakban a „Kérdőívek” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (9. ábra):




9. ábra

A felső részben találhatóak a Kérdőívek. Ezekhez a Kérdőívekhez rendelhetőek az előzőleg már felvitt Témák, illetve a Témákhoz rendelt Kérdések.


Az itt kiválasztott Témák, illetve a hozzájuk rendelt Kérdések kerülnek bele az - ügyfelek által kitöltendő - Kérdőívbe.

A **Kérdőívek** ablak alsó részében találhatóak azok a Kérdések, amelyek a Kérdőívhez kiválasztott Témákhoz tartoznak.

- **Új Kérdőív felvitele**

Amennyiben olyan Kérdőív felvitelére van szükség, amely eddig még nem szerepelt a Kérdőívek között, akkor ez a **Kérdőívek** ablakban található *Új rekord felvitele* () nyomógombra kattintásra megjelenő ablakban végezhető el (10. ábra):

10. ábra

A **Kérdőívek felvétele, módosítása** ablakban kell megadni a Kérdőív megnevezését, majd a **Mentés** () nyomógombra kattintani.

Ennek következtében az adott Kérdőív elmentésre kerül, illetve aktívvá válik a „**Fejléc, lábléc**” menüpont, ahol az adott Kérdőív nyomtatható riportján megjeleníthető Fejléc, valamint Lábléc - tetszőleges szöveggel - definiálható.

A **Kérdőívek felvétele, módosítása** ablakban a „**Fejléc, Lábléc**” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (11. ábra):

11. ábra

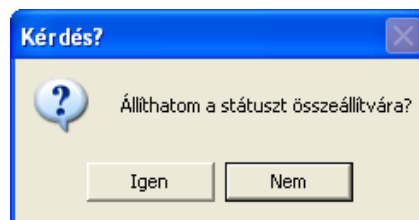
A **Fejléc, lábléc töltése adott Kérdőívhez** ablakban lehetőség van három - három Fejléc, illetve Lábléc megjegyzés felvitelére.

Az adott Kérdőív riportra felvitt fix megjegyzések szövegének megfogalmazását, majd a *Mentés* (OK) nyomógombra kattintást követően az adott megjegyzések hozzárendelésre kerülnek az aktuális Kérdőívhez, illetve az előző (**Kérdőívek felvétele, módosítása**) ablakhoz tér vissza rendszer.



Ezen lépések elvégzését, majd a *Kilépés* (Kilépés) nyomógombra kattintást követően a **Kérdőívek** ablakhoz tér vissza a rendszer, ahol bejelölhető, hogy melyik Témák tartoznak hozzá a Kérdőívhez. Amennyiben minden beállításra került, akkor a Kérdőív állapotát **Összeállítás alatti** státuszba, vagyis aktívvá kell tenni.

A **Kérdőívek** ablak „**Státusz**” menüpontjára kattintáskor megjelenő dialógus ablakban lehet megerősíteni a státuszállítás tényét (12. ábra):

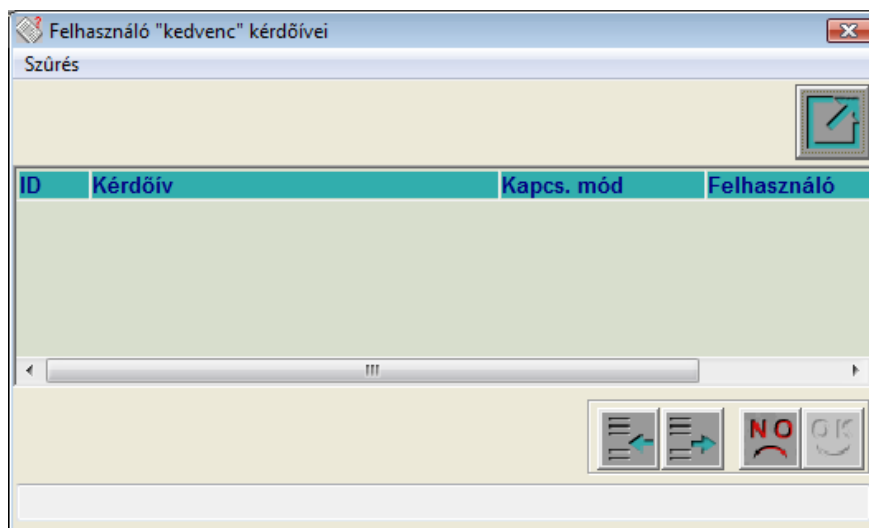


12. ábra

A Kérdőív **Összeállítva** státuszba történő átállítását követően a képernyőn megjelenik a Kérdőív riport az előre definiált Témák, illetve a hozzájuk tartozó Kérdésekkel együtt.

- **Kedvenc Kérdőívek**

A **Szalonforgalom számlálás** ablakon a „**Kedvenc Kérdőívek**” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (13. ábra):



13. ábra


A fenti ablakban olyan - gyakran használt - Kérdőívek rögzíthetők, melyeket az adott felhasználó naponta többször is használ, illetve a Kapcsolat módja is ugyanaz.

=====

Megjegyzés: a „Szűrés” menüpontnál állítható be az, hogy „csak” az adott felhasználó - aki belépett a saját login nevével, jelszavával - vagy az Összes felhasználó által létrehozott „Kedvenc” kérdőív jelenjen-e meg.

=====

- **Kedvenc Kérdőív felvitele**

A **Felhasználó „kedvenc” Kérdőívei** ablakban az *Új rekord felvitele* () nyomógombra kattintva megjelenik egy új sor, ahol - legördülő lista segítségével kell kiválasztani - a „kedvenc”-ek közé felvenni kívánt Kérdőívet, illetve itt kell megadni a Kapcsolat módját is.

A „Kedvenc” Kérdőív(ek) megadását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az adott Kérdőív(ek) megjelenik/megjelennek a **Szalonforgalom számlálás** ablak alsó részében.

Ezen Kérdőívek valamelyikére duplán kattintva megjelenik a **Kérdőív összeállítása** ablak, mely ablakban már csak ki kell tölteni az ügyféllel a Kérdőívet.


3. FOLYAMATOK

3.1. Új kérdőív kitöltésének folyamata

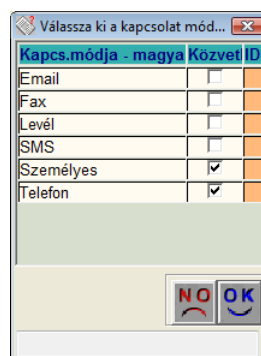
Az új Kérdőív kitöltés kétféle módon végezhető el:

- *Azonnali - rendszeren történő - rögzítés:*
 - *Új rekord felvitel nyomógomb segítségével*
 - *„Kedvenc” Kérdőív kiválasztásával*
- *Kinyomtatott Kérdőív papíron történő kitöltését követő utólagos adatbevitel.*
 - **Azonnali - rendszeren történő - rögzítés:**
- **Kérdőív kitöltés Új rekord felvitel nyomógomb segítségével:**

Amennyiben egy ügyféllel olyan Kérdőívet kell kitölteni, amely nem tartozik a „Kedvenc” Kérdőívek

közé, akkor a **Szalonforgalom számlálás** ablakban az *Új rekord felvite* () nyomógombra kattintva kell kattintani.

A nyomógombra kattintást követően az alábbi ablak jelenik meg (14. ábra):




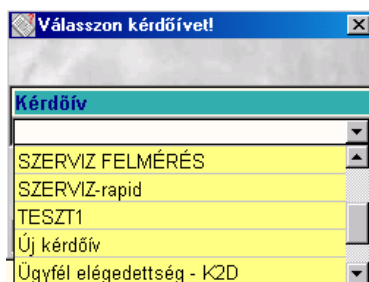
Válassza ki a kapcsolat mód...

Kapcs.módja	magya	Közvetl ID
Email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Levél	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Személyes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefon	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


NO OK

14. ábra

A megfelelő kapcsolat kiválasztását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az alábbi ablak jelenik meg (15. ábra):



15. ábra

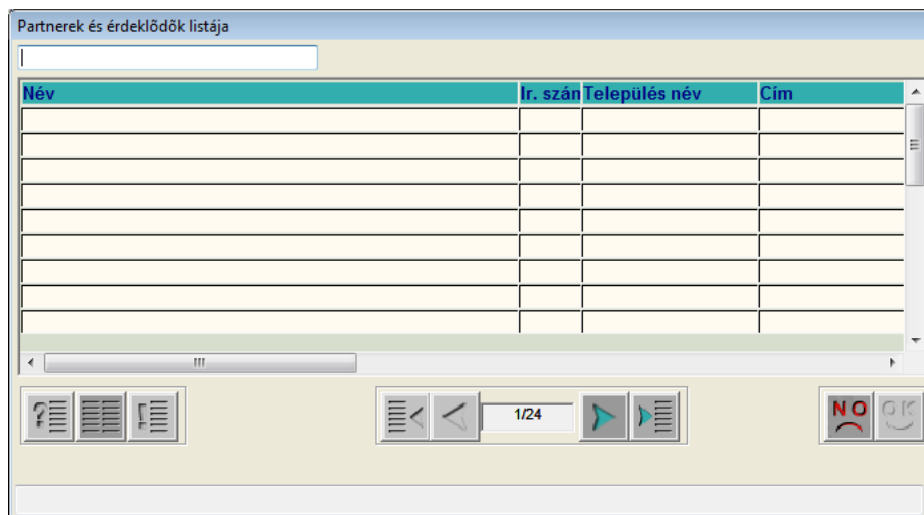
A *Válasszon kérdőívet* ablakban kell - legördülő lista segítségével - az ügyfél által kitöltendő Kérdőív kiválasztást elvégezni. A megfelelő Kérdőív kiválasztását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az alábbi ablak jelenik meg (16. ábra):

16. ábra

A *Kérdőív összeállítása* ablak - alapértelmezésben - az *Érdeklődő (részletes)* fülrel jelenik meg, amelyen a Partnerre vonatkozó adatok jeleníthetők meg.

- Érdeklődő Partner kiválasztása törzsből

Amennyiben megadja a címét is az ügyfél, akkor a Partner beviteli mező melletti nyomógombra kell kattintani, ahol a megfelelő partner kiválasztható (17. ábra):



17. ábra

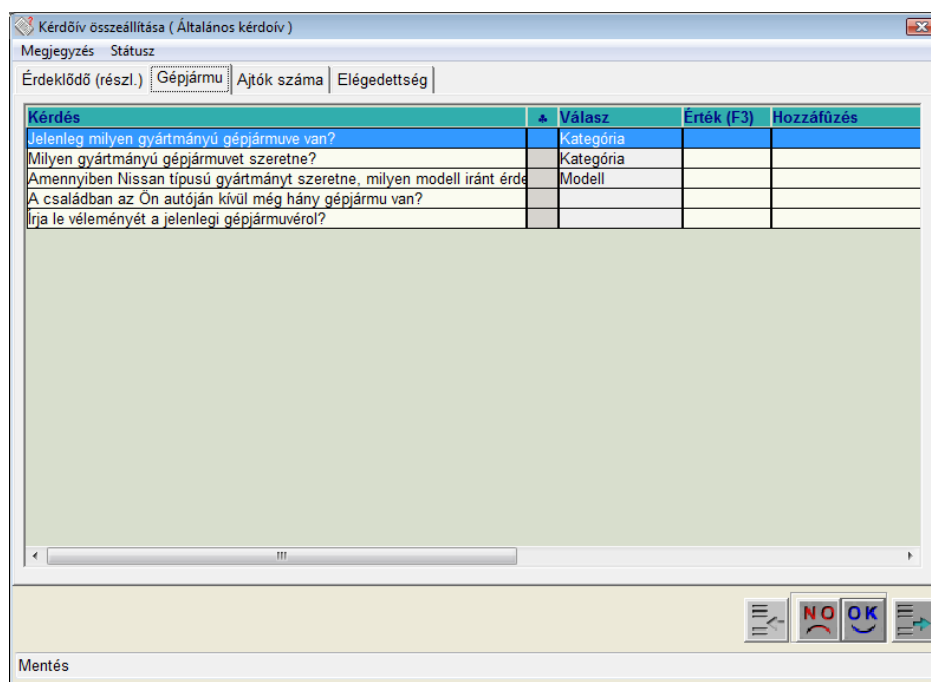
A megfelelő partner kiválasztását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően az előző (**Kérdőív összeállítás**) ablakban jelennek meg a partner adatok.

- **Érdeklődő Partner manuális felvitele**

Amennyiben egy partner nem adja meg a személyes adatait, akkor a Vezetéknév, illetve Keresztnév kitöltésekor a Név mezőben megjelenik a Teljes név.

Ez a két adat (Vezetéknév, Keresztnév) megadása kötelező, a további adatok (Cím, Telefon 1, Fax, E-mail) megadhatóak, de nem kötelező kitöltésűek.

Ezen lépések elvégzését követően kell magára az - előzőleg összeállításra került - Témára áttérni, amely a **Kérdőív összeállítás** ablakon található fülre kattintáskor jeleníthető meg (18. ábra):



18. ábra

Az „**Érdeklődő (részletes)**” vagy az „**Érdeklődő (egyszerű)**” fül mindig megjelenik egy adott kérdőívhez, e két fül valamelyikét - kötelezően - hozzá kell rendelni a Kérdőívhez az összeállítás során.

A fenti ablakon nem csak egy Témából állhat egy Kérdőív, hanem annyi Téma tartozhat egy Kérdőívhez, ahány Téma a Kérdőív összeállítása során hozzárendelésre került. A kérdőíven belüli Témák közötti váltást az adott Téma fülre kattintással végezhető el.

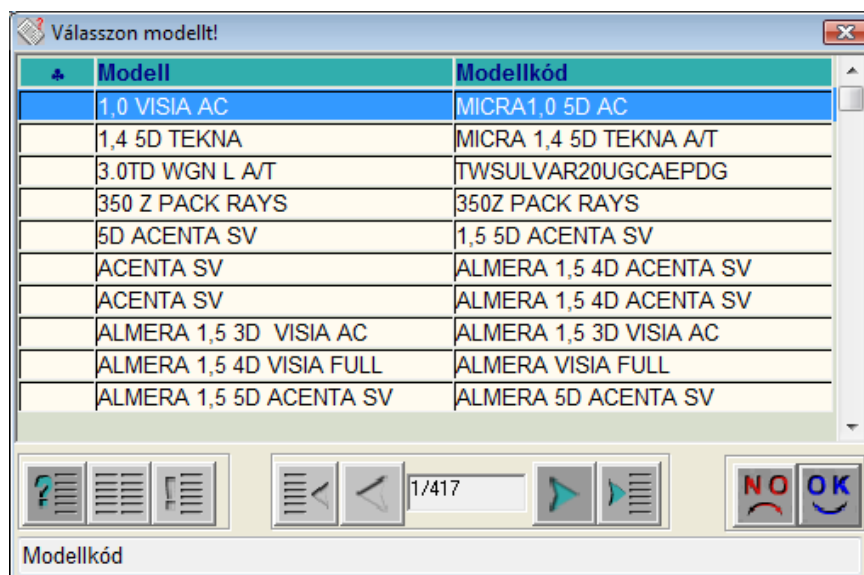
=====

Megjegyzés: az „**Érték (F3)**” oszlop funkciója:


Az Érték oszlopba duplán kattintva vagy az F3-as billentyűt lenyomva lehetőség van különféle adatok kiválasztásra.

Például: egy **Gépjármű modellek** nevű Kérdőív esetén feltehető olyan Kérdés, hogy „Melyik a kedvenc Nissan modellje?”.

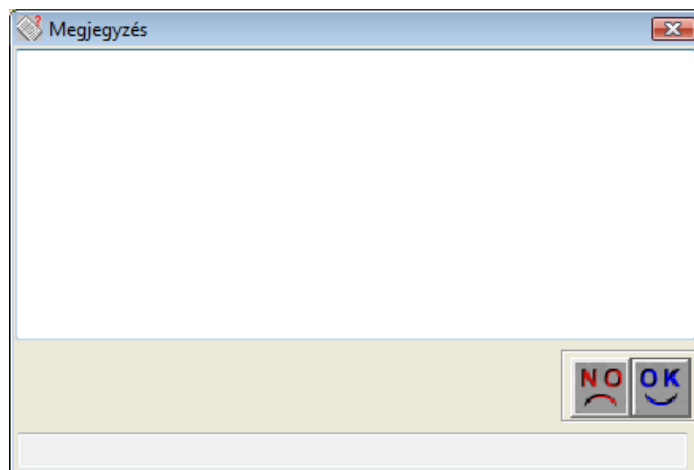
A választ nem kell kézzel beírni, ugyanis az Érték mezőbe duplán kattintva vagy az F3-as billentyűt lenyomva a megjelenő ablakban kiválaszthatóak - előre definiált - modellek (19. ábra):



19. ábra


A megfelelő modellek kiválasztását, majd a *Mentés* () nyomógombra kattintást követően a kijelölt modellek - új sorokat generálva a Kérdőívben az adott Téma fülnél - megjelennek az előző (**Kérdőív összeállítása**) ablakon.

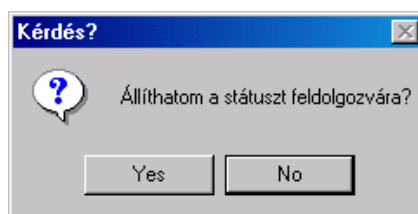
A **Kérdőív összeállítása** ablakban a „**Megjegyzés**” menüpontra kattintva az alábbi ablak jelenik meg (20. ábra):



20. ábra

A **Megjegyzés** ablakban további megjegyzések fűzhetők az éppen aktuális kérdőívhez, amennyiben a kérdéshez tartozó Megjegyzés mezőben nincs elég karakter az ügyfél által mondott teljes Megjegyzés leírásához.

Amennyiben a Kérdőív kitöltésre került, akkor a **Mentés** () nyomógombra kattintáskor megjelenik egy dialógus ablak (21. ábra):



21. ábra

A státusz állítás tényének megerősítését követően a Kérdőív elmentésre kerül, vagyis a státusza átáll **Feldolgozva** állapotba, illetve az előző (**Szalonforgalom számlálás**) ablak jelenik meg.

- **Kérdőív kitöltés „Kedvenc” Kérdőív kiválasztásával**

Amennyiben olyan Kérdőívet kell kitölteni az ügyféllel, amely a „**Kedvenc**” Kérdőívek között is megtalálható, akkor ezzel idő takarítható meg.

Ezek a Kérdőívek ugyanis - a fentebb leírt ... fejezetben - már előre definiáltak, vagyis beállításra került, hogy mi a Kapcsolat módja, illetve melyik Kérdőívről van szó.

A **Szalonforgalom számlálás** ablakban a „**Kedvenc**” Kérdőívek valamelyikére duplán kattintva megjelenik a már előzőleg ismertetésre került **Kérdőív összeállítása** ablak.

Ebben az már csak ki kell tölteni az ügyféllel a Kérdőívet.

- **Kinyomtatott Kérdőív papíron történő kitöltését követő utólagos adatbevitel**


Amennyiben nincs idő arra, hogy az ügyfél a helyszínen töltsse ki a Kérdőívet, akkor lehetőség van arra, hogy a kijelölt „Kedvenc” Kérdőívet kinyomtassa a rendszer, és az ügyfél kézzel (manuálisan) töltsse ki a Kérdőívet.

A megfelelő „Kedvenc” Kérdőív kijelölését követően - választó gomb segítségével - eldönthető, hogy:

- **Egyszerű üres:** nem jelenik meg a kinyomtatásra kerülő Kérdőíven a Kérdőívhez rendelt Fej-, illetve Lábléc; vagy
- **Fejléces üres:** a Kérdőívhez hozzárendelt Fej-, illetve Lábléc is megjelenik a kinyomtatásra kerülő Kérdőíven;

Kérdőív jelenjen - e meg.





Ezt követően a *Kérdőív nyomtatása* () nyomógombra kattintva az adott Kérdőív nyomtatási képe megjelenik a képernyőn.


A Kérdőív kinyomtatását követően a Kérdőív az ügyfélnek átadható - későbbi kitöltés, majd a kereskedés felé történő visszaküldés céljából (adatfeldolgozás miatt) - vagy Levélként (Például: Ügyfél elégedettség vizsgálat) is elküldhető.


Az így kinyomtatásra került, illetve az ügyfél által kézzel (manuálisan) kitöltött Kérdőívet utólagosan is be lehet rögzíteni, mintha Személyesen történt volna a Kérdőív kitöltése.

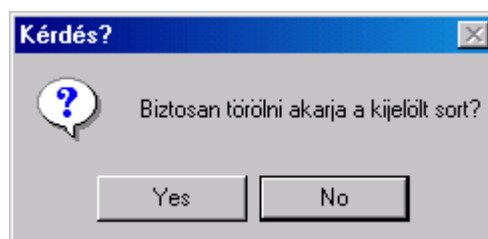
- **Kérdőív kitörlése**

Amennyiben egy már **Feldolgozva** státuszban lévő Kérdőívet kell kitörölni (ez nem magát a kérdőív sablont törli, csak az adott kitöltött kérdőívet), akkor azt úgy lehet elvégezni, hogy a **Szalongforgalom számlálás** ablakban a kitörlésre váró Kérdőívet meg kell keresni (*Új*

lekérdezés összeállítása () majd a *Lekérdezés futtatása* () nyomógombok megnyomásával).

A kiválasztott feldolgozott Kérdőív kijelölését, majd a *Kijelölt rekord módosítása* () nyomógombra kattintást követően a már ismertetésre került **Kérdőív összeállítása** nevű ablak jelenik meg.

Ebben az ablakban a Téma fülre kattintást követően aktívvá válik a *Kijelölt rekord törlése* () nyomógomb, melyre kattintva az alábbi dialógus ablak jelenik meg (22. ábra):

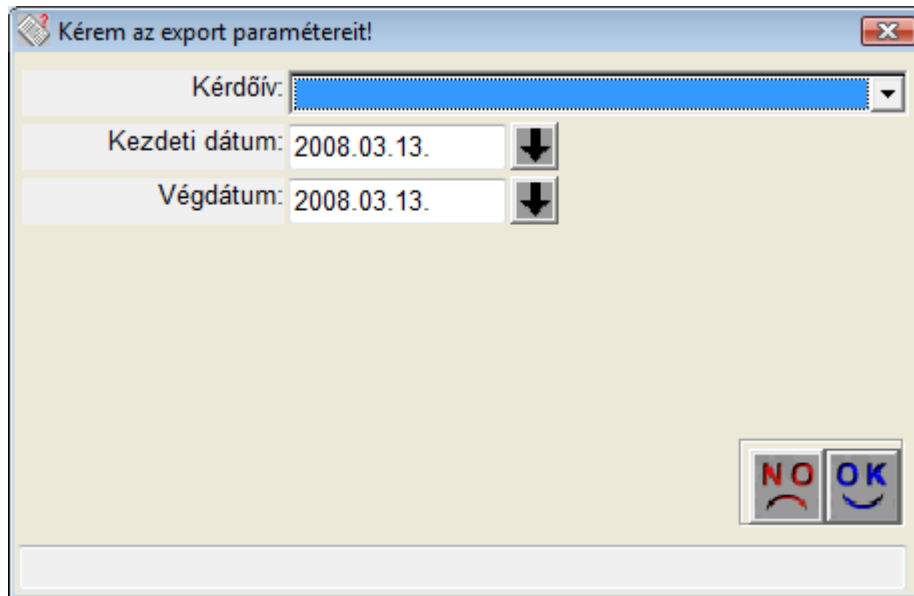


22. ábra

A törlés tényének megerősítését követően az adott Kérdőív kitörlésre kerül, vagyis a státusza átáll **Törölve** állapotba.

- **Kérdőív exportálás**

A már elkészült kérdőívek összes adata - txt formátumba - exportálható, amellyel a további adatfeldolgozás tetszőleges módon elvégezhető. Az exportálást a **Szalonforgalom számlálás** főablakon, az „**Export**” menüpontra kattintva lehet elvégezni (23. ábra):



23. ábra

A megjelenő ablakban válassza ki a szükséges kérdőívet, illetve adja meg az időintervallumot (Kezdeti dátum, Végdátum), majd kattintson a *Mentés* () nyomógombra.

Ezt követően a rendszer készít egy export fájlt, amely tetszőlegesen szerkeszthető, illetve formázható.