

1. fejezet

Bevezetés és első lépések

Mi az a CRM, hogyan épül fel a képernyő, és honnan indul a történet, amit ebben a kézikönyvben végigépítünk — a PadlóProfi Kft. parkettázó vállalkozás példáján.

Szint: kezdő · Becsült idő: 10 perc · Előfeltétel: nincs

EBBEN A FEJEZETBEN

- Mire való a CRM
- Belépés a rendszerbe
- A menü és a képernyő felépítése
- A Vezérlőpult
- A parkettázós példa
- A kézikönyv útiterve

1.1 Mi az a CRM, és miért segít?

A CRM (ügyfélkapcsolat-kezelő rendszer) egyetlen mondatban: **minden ügyfél, minden ajánlat és minden levél egy helyen, visszakereshetően.** Ahelyett, hogy a telefonodban vannak a számok, egy Excelben az árajánlatok, a levelek meg a Gmailben, itt minden összeér — és ami összeér, azt a rendszer *automatizálni* is tudja.

Vegyük a PadlóProfi Kft.-t, a kitalált parkettázó vállalkozásunkat. A tulajdonos, Kovács Bence eddig így dolgozott: az érdeklődő felhívta, felírt egy cetlire pár adatot (hány négyzetméter, milyen parketta), aztán este leült, és Excelben kiszámolta az ajánlatot, kézzel megírta a levelet, csatolta a PDF-et. Tíz érdeklődőnél ez tíz este — és minden számolásba becsúszhat hiba.

A CRM-mel ugyanez így néz ki: az érdeklődő adatai bekerülnek egy *kapcsolat* adatlapjára, egy kalkulációs sablon a négy adatból *magától* előállítja a tételes ajánlatot, a rendszer egy kattintással kiküldi e-mailben a PDF-fel, az ügyfél a böngészőből elfogadja — és mindez ott marad az ügyfél adatlapján, visszakereshetően. Ezt a teljes utat építjük fel a következő fejezetekben.

A KÉZIKÖNYV ÍGÉRETE

A végére nem csak „kattintgatni” fogsz tudni a felületen — érteni fogod, *miért* úgy épül fel a rendszer, ahogy, és hogyan kapcsolódnak egymáshoz a részek. Aki egyszer végigolvassa, utána a saját vállalkozására is fel tudja építeni ugyanezt.

1.2 Belépés a rendszerbe

A rendszer a böngészőben fut — nincs mit telepíteni. Nyisd meg a webcímét, és a belépő képernyőn add meg az e-mail-címed és a jelszavad.

Bejelentkezés a fiókodba

E-mail

Jelszó

Bejelentkezés

[Elfelejtetted a jelszavad?](#)

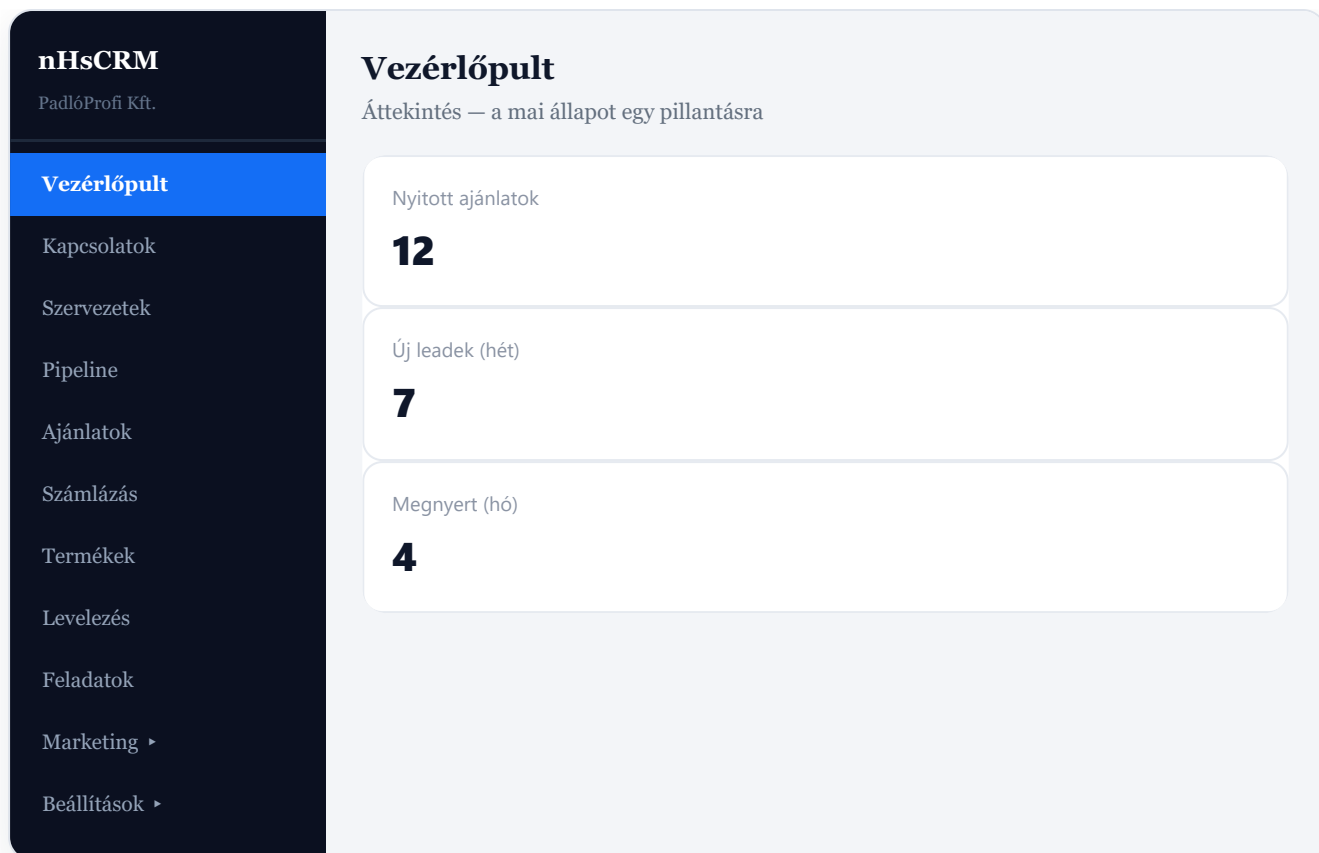
1.1. ábra. A belépő képernyő. Ha bekapcsoltad a kétlépcsős azonosítást (17. fejezet), belépés után egy egyszer használatos kódot is kér.

TÖBB CÉG, EGY FIÓK

Ha több vállalkozásod is van a rendszerben, belépés után a bal felső sarokban válthatsz köztük. Minden cég adatai külön élnek — a PadlóProfi ügyfelei nem keverednek egy másik céggel.

1.3 A képernyő felépítése

Belépés után három részre oszlik a képernyő: **bal oldali menü**, **felső sáv** és a nagy **tartalmi terület**. A bal menü a rendszer „térképe” — innen éred el az összes funkciót.



1.2. ábra. A fő képernyő. Balra a menü (a cég neve a logó alatt), jobbra a kiválasztott oldal — itt a Vezérlőpult.

A menüpontok két csoportba rendeződnek. Felül a **napi munka** elemei (Kapcsolatok, Ajánlatok, Termékek, Levelezés, Feladatok...), alul pedig két összezsukható blokk: a **Marketing** (Facebook-leadek, sablonok, automatizálás, webformok) és a **Beállítások** (felhasználók, biztonság, integrációk). A felső sávban keresőmező és — jobbra — az értesítések és a saját profilod található.

A MENÜ RÖVIDEN — MIT HOL TALÁLSZ

Menüpont	Mire való	Fejezet
Kapcsolatok	Az ügyfelek és érdeklődők nyilvántartása	2
Szervezetek	Cégek, amelyekhez a kapcsolatok tartoznak	5
Termékek	A terméktörzs — árakkal	6
Ajánlatok	Az elkészült árajánlatok listája és kezelése	8
Levelezés	A bekötött postafiók levelei	9
Pipeline	Az üzletek (deal-ek) folyamata, kanban-táblán	12
Feladatok	Teendők, emlékeztetők, közös naptár	13
Marketing ▶	Facebook-leadok, sablonok, sorozatok, automatizálás, webformok, riportok	7–15
Számlázás	Számla, díjbekérő, előlegszámla (Számlázz.hu)	16
Beállítások ▶	Felhasználók, biztonság, egyedi mezők, integrációk	3, 17

1.4 A Vezérlőpult

A **Vezérlőpult** a nyitóoldal: egy pillantásra megmutatja, hol állsz. Nyitott ajánlatok száma, a héten érkezett új érdeklődők, a hónapban megnyert üzletek — a lényeg elől, a részletek egy kattintásra. Új, üres fiókban ez a képernyő természetesen még üres; ahogy haladunk a fejezetekkel és feltöltjük a rendszert, úgy telik meg élettél.

1.5 A parkettázós példa — a vezérfonál

Ebben a kézikönyvben végig a **PadlóProfi Kft.** szemszögéből dolgozunk, és mindig ugyanazokkal a szereplőkkel. Így a példák összeérnek: amit a 3. fejezetben létrehozunk (egyedi mezők), azt a 7. fejezetben (kalkulációs sablon) használjuk, és a 8. fejezetben (ajánlat) látjuk viszont az eredményt.

A visszatérő „főszereplő” **Kovács Bence**, egy érdeklődő, aki 40 m² világos tölgy parkettát szeretne, aljzatkiegyenlítéssel. Az ő ajánlata a rendszer szerint nettó **701 200 Ft** lesz — ezt a számot fogjuk többször látni, ahogy a rendszer a nyers adatokból eljut a kész, elfogadott ajánlatig.

HOGYAN OLVASD A KÉZIKÖNYVET?

A fejezetek egymásra épülnek, de önállóan is megállnak. Ha most kezdted, olvasd sorban. Ha egy konkrét dologra keresel választ, ugorj a megfelelő fejezetre — a képernyőképek és a lépésről lépésre útmutatók ott is önmagukban érthetők. A **Így jelöljük** a menüútvonalakat, a **így** a beírandó/kattintandó dolgokat, a **így** a rendszer-változókat.

1.6 Az út, amit bejárunk

Röviden, mi vár rád a következő fejezetekben:

- **Alapok (2–5. fejezet).** Feltöltjük a rendszert: kapcsolatok, saját egyedi mezők, tömeges import, szervezetek.
- **Termékek és ajánlatok (6–8. fejezet).** Terméktörzs, a kalkulációs sablon (a rendszer „esze”), és a kész, tételes ajánlatok.
- **Kommunikáció (9–11. fejezet).** Postafiók bekötése, levelezés, e-mail sablonok, tömeges küldés.
- **Folyamat (12–13. fejezet).** Pipeline és feladatok — hogy semmi ne vesszen el.
- **Marketing és automatizálás (14–15. fejezet).** Facebook-leadek, webformok, workflow-k, riportok.
- **Zárás (16–17. fejezet).** Számlázás, majd a beállítások és a biztonság.

KEZDJÜK!

A legelső lépés mindig ugyanaz: legyen kit kiszolgálni. A következő fejezetben felvesszük az első ügyfelet, és megismerjük a kapcsolat-adatlap minden zugát — köztük két gyakran félreértett, de nagyon hasznos mezőt: a *Magyar nevet* és a *Megszólítást*.