

Kako kreirati filtere klijenata i koristiti ih za marketing?

Marketing je jedna od najmoćnijih stavki Merlin/Success X2 programa i radi svojih velikih prednosti i sposobnosti na prvu se može učiniti kompliciranim. U ovom ćemo dokumentu pogledati na koje sve načine možete doprijeti do svojih željenih klijenata i kako ih možete pronaći.

Prvo pravilo marketinga je to da morate voditi računa o ažuriranim podacima. To znači kompletiranje datoteka klijenata koliko god je to moguće (puno ime i prezime, adresa, prebivište, e-mail adresa, kućni i mobilni telefon, rođendan,...). ono što će vam se u početku činiti kao nepotrebna informacija je ono što će vam na kraju pokazati razliku između uspješnog i neuspješnog marketinga. Od velike je važnosti da vam svi zaposlenici imaju naviku uzimati podatke i na vrijeme popunjavati datoteke klijenata. Ponekad vam može biti lakše dati klijentu odštampani upitnik, da sam popuni polja sa svojim podacima i da ih vi potom unesete u sistem. Samo kliknite na gumb za ispis unutar datoteke klijenta i cijeli formular će vam biti ispisan. Automatizacija ove radnje se aktivira putem napomena: **Administracija, alati, postavke, klijent, alarmi.**

The screenshot shows the 'DATOTEKE KLIJENTA' (Client Databases) interface. The left pane contains a form for client data for 'IVICA PAVLAČIĆ'. The right pane shows 'Posjete' (Visits) and 'Iznos dopuštenog kredita' (Allowed credit amount) with various status indicators and dropdown menus.

S vremena na vrijeme uočiti ćete da su pojedini klijenti kreirani više puta. Da se ovo ne bi događalo, aktivirajte potragu za sličnim imenima u **Administracija, alati, postavke, klijent, kartoteka**. Da bi ispravili ovu grešku, ako se pojavi, koristite uslugu Spoji klijente u **Administracija, klijenti, dokumenti klijenata**. Označite duplikate, kliknite na „munju“ i odaberite **Spoji odabrane klijente**. Tada će vas program pitati da odaberete ispravnu adresu, broj telefona, i sl. pa to i napravite.

Alat poput prepoznavanje poštanskog broja **QAS**, koji je uključen u Merlinu automatski prepoznaje poštanski broj prema gradu, a to vam može uštedjeti vrijeme, greške i novac.

Sa kompletiranim datotekama klijenata možete voditi mnogo raličitih marketinških kampanja, od najvećih (svi klijenti), do najmanjih (svi ženski klijenti iznad 55 godina starosti koji su stavljali pramenove, ali ne kod Marine i nisu potrošile više od 100 kuna, ali su kupile proizvode). Sad ćemo proći kroz različite aspekte marketinških filtera i dati po primjer iz svakoga.

1. Filteri

Prvi korak u postavljanju filtera je da odlučite na koga će se točno vaša kampanja odnositi, odnosno tko će biti ciljana grupa. Neka pitanja morate postaviti prije početka:

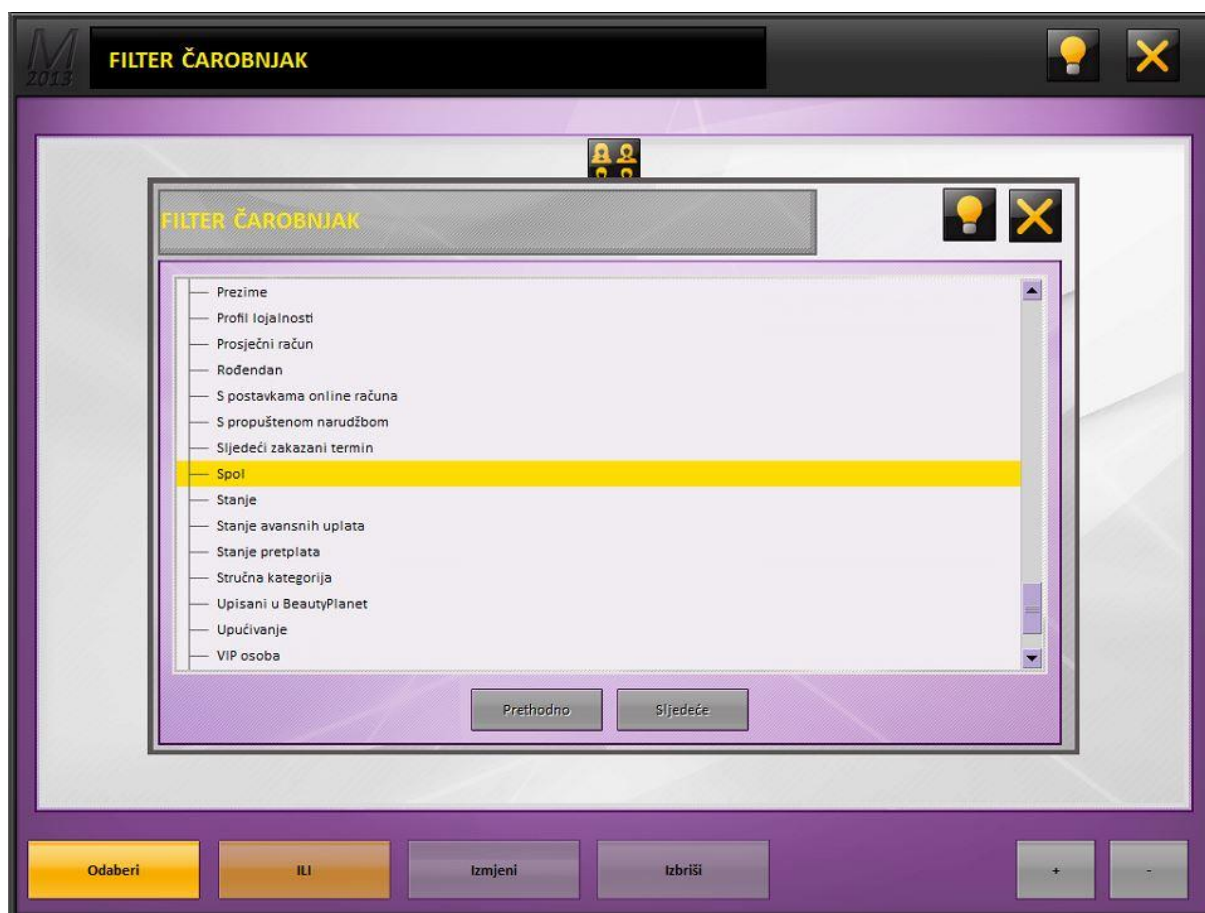
Je li ovo jednokratni filter, ili ćete ga morati koristiti ponovo idući mjesec?

Želim li uključiti klijente koji nisu posjetili salon više od godinu-dvije dana?

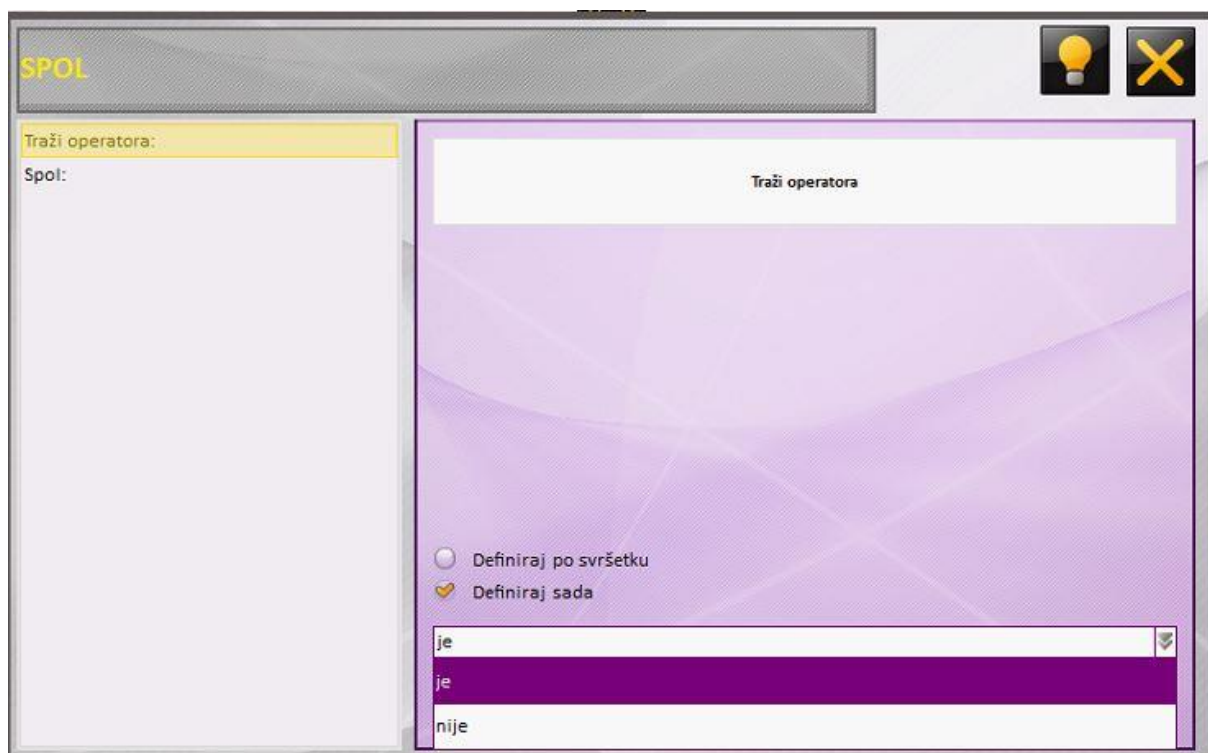
Da li je kampanja bazirana na osobnim detaljima klijenata ili onim vezanim za posjete salonu?

1.1 Jednokratni filteri

Jednokratni filteri su oni koji ciljaju na specifičnu grupu klijenata koja se neće mijenjati, npr. ženski klijenti ili klijenti sa e-mail adresama. Obje se odnose na osobne detalje. Kad u kampanji koristite jednokratni filter, od korisnika se ne traži nikakvo dodatno unošenje. Ovaj primjer pokazuje kako napraviti filter za sve ženske klijente. Kliknite na: **Administracija / Klijenti / Filteri** i kliknite na simbol  koji se nalazi na vrhu, i kreirajte novi filter. Unesite naziv Ženski klijenti i spremite klikom na kvačicu. Duplim klikom na naziv filtera u popisu otvoriće se filter čarobnjak. Kliknite na **Odaberi** da bi dodali prvi i jedini uslov. Iz odabira **Klijenti**, odaberite **Spol** i kliknite na **Sljedeće**.



Odaberite **je** sa padajuće liste i kliknite na **Sljedeće**.



Na padajućoj listi narednog ekrana odaberite **Žensko** i kliknite na **Završi**. Vaš uslov je sada dodan i možete sačuvati vaš filter koristeći gumb **X**.



Nazad na ekranu **Filtera vidjet ćete da je vaš novi filter dodan na listu**. Kasnije ćemo vidjeti kako koristiti filter, ali prvo ćemo napraviti još jedan.

Ponovo kliknite na **+** i unesite novi naziv. Ovaj put ćemo filtrirati klijente koji nisu posjetili salon 3 mjeseca i koji nemaju zakazani termin u salonu. Unesite naziv tipa „**Bez posjete 3 mjeseca i nema zakazano**“. Duplim klikom na naziv filtera otvorite filter čarobnjaka.

Kliknite **Odaberi** i dodajte prvi uslov filtera.

Odaberite **Datum posljednje posjete** i kliknite na **Sljedeće**.

FILTER ČAROBNIJAK

- Bodovi lojalnosti
- Bračni status
- Broj dostupnog mobitela
- Broj mobitela
- Broj posjeta
- Broj telefona
- Broj telefona
- Datum isteka automatskog popusta
- Datum posljednje marketinške kampanje
- Datum posljednje posjete**
- Datum prve posjete
- Datum rođenja
- Datum unosa
- Datum upisa u program lojalnosti
- Datum zadnje marketinške kampanje (sms/email)

Prethodno Sljedeće

Sa padajuće liste odaberite **Prije** i kliknite na **Sljedeće**.

DATUM POSLJEDNJE POSJETE

Datum potrage:

Datum za potragu za:

Datum potrage

☐ Definiraj po svršetku

☒ Definiraj sada

Prije

Prethodno Sljedeće

Sa padajućih lista odaberite **Prije, 3, mjeseca** i kliknite na „Završi“.

The screenshot shows a software window titled "DATUM POSLJEDNJE POSIETE" (Last Visit Date). On the left, there is a sidebar with two items: "Datum potrage: Prije" and "Datum za potragu za:". The main area on the right has a header "Datum za potragu za". Below this is a calendar interface. At the top of the calendar, there are three radio buttons: "Danas" (selected), "Nije odabrano", and "Odabrano". To the right of these is a label "Datum odlaska" with a left-pointing arrow. The calendar itself shows a grid of dates from May 2012 to July 2013. A yellow highlight covers the period from May 2012 to March 2013. Below the calendar, there are two radio buttons: "Definiraj po svršetku" and "Definiraj sada" (selected). At the bottom, there is a dropdown menu labeled "Prije:" with a downward arrow, followed by a numeric input field containing the value "3", and a dropdown menu labeled "Mjeseca" with an upward arrow. At the very bottom are two buttons: "Prethodno" and "Završi".

Kliknite na **Odaberi** da bi dodali drugi uslov filtera. Ovaj put odaberite **ima zakazan termin** i kliknite na **Sljedeće**. **Označite NE** i potom kliknite na **Završi**.

The screenshot shows a software window titled "IMA ZAKAZAN TERMIN" (Has Scheduled Appointment). On the left, there is a sidebar with one item: "Vrijednost:". The main area on the right has a header "Vrijednost". Below this is a large, empty light purple rectangular area. At the bottom of the main area, there are three radio buttons: "Definiraj po svršetku", "Definiraj sada" (selected), and "Da". To the right of the "Da" button is a heart icon followed by the text "Ne". At the very bottom are two buttons: "Prethodno" and "Završi".

Vaš bi filter trebao izgledati ovako:

The diagram shows a filter configuration with two conditions connected by a yellow line. The top condition is titled "Datum posljednje posjete" (Date of last visit) with a value of "Datum potrage: Prije" (Search date: Before) and a range of "Datum za potragu za: Prije: 3 Mjeseca" (Search date for: Before: 3 Months). The bottom condition is titled "Ima zakazan termin" (Has a scheduled appointment) with a value of "Vrijednost: Ne" (Value: No). Both conditions are represented by purple boxes with yellow icons of people.

Kliknite na  da bi sačuvali filter i vratili se na popis filtera.

Kao posljednje u ovom dijelu pogledat ćemo malo gumb **ILI**, koji će nam omogućiti odabir klijenata koji odgovaraju bilo kojem od zadanih uslova filtera. U ovom ćemo primjeru tražiti klijente koji ili imaju ispod 18 godina, ili preko 65 i koji su u salonu bili barem dva puta.

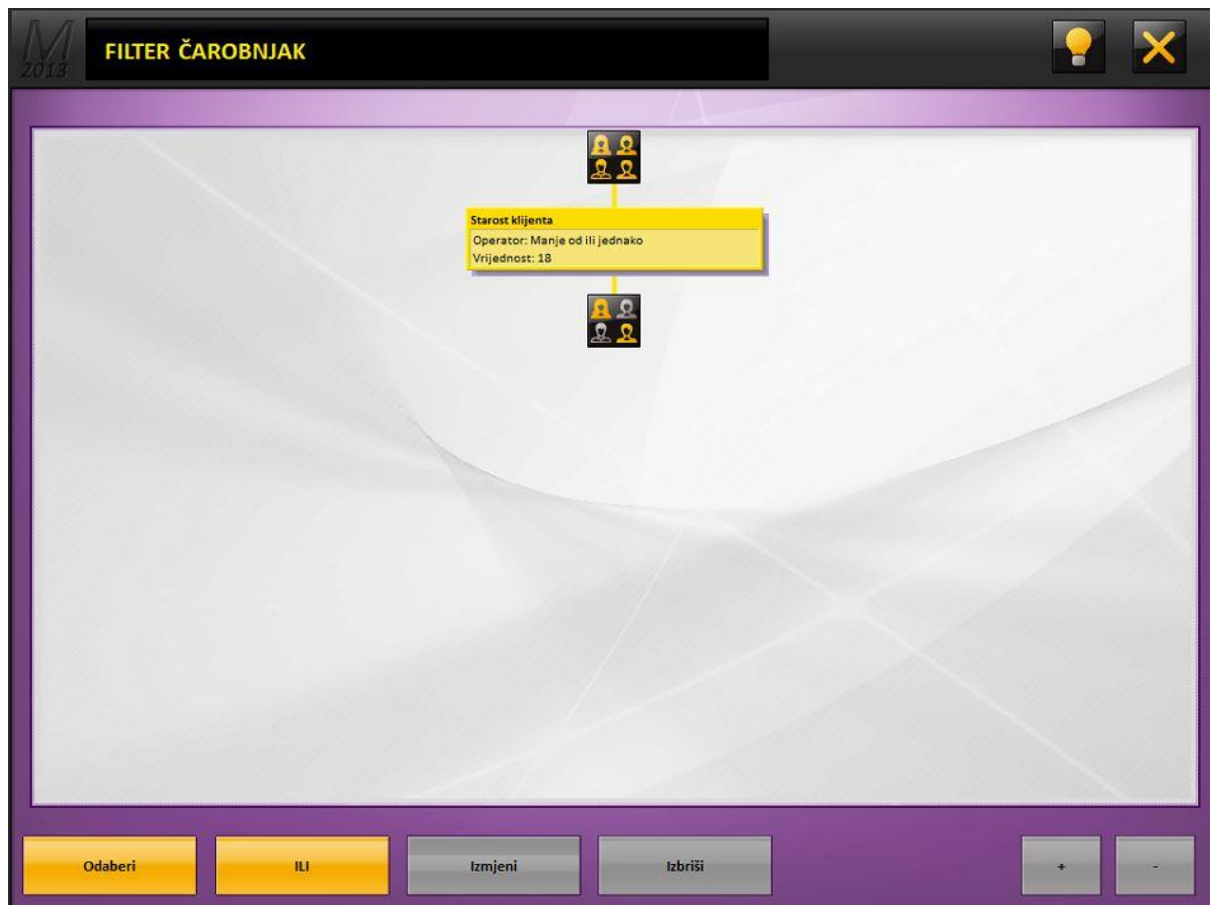
Pomoću gumba  kreirajte novi filter. Nazovite ga „**Ispod 18 ili preko 65, s minimalno dvije posjete**“. Duplim klikom na naziv filtera otvoriti će se filter čarobnjak.

Kliknite na **Odaberi** da bi dodali prvi uslov filtera. Odaberite **Starost klijenta** i kliknite na **Sljedeće**. Odaberite **Manje od ili jednako** sa padajuće liste i kliknite na **Sljedeće**.

The screenshot shows the 'STAROST KLIJENTA' (Client Age) filter wizard. The left sidebar shows the current configuration: 'Operator: Manje od ili jednako' (Operator: Less than or equal to) and 'Vrijednost: 0' (Value: 0). The main area shows the 'Operator' dropdown menu with the selected option 'Manje od ili jednako'. Below the dropdown are two radio buttons: 'Definiraj po svršetku' (Define at the end) and 'Definiraj sada' (Define now). At the bottom are two buttons: 'Prethodno' (Previous) and 'Sljedeće' (Next).

U polju za tekst upišite **18** i kliknite na **Završi**.

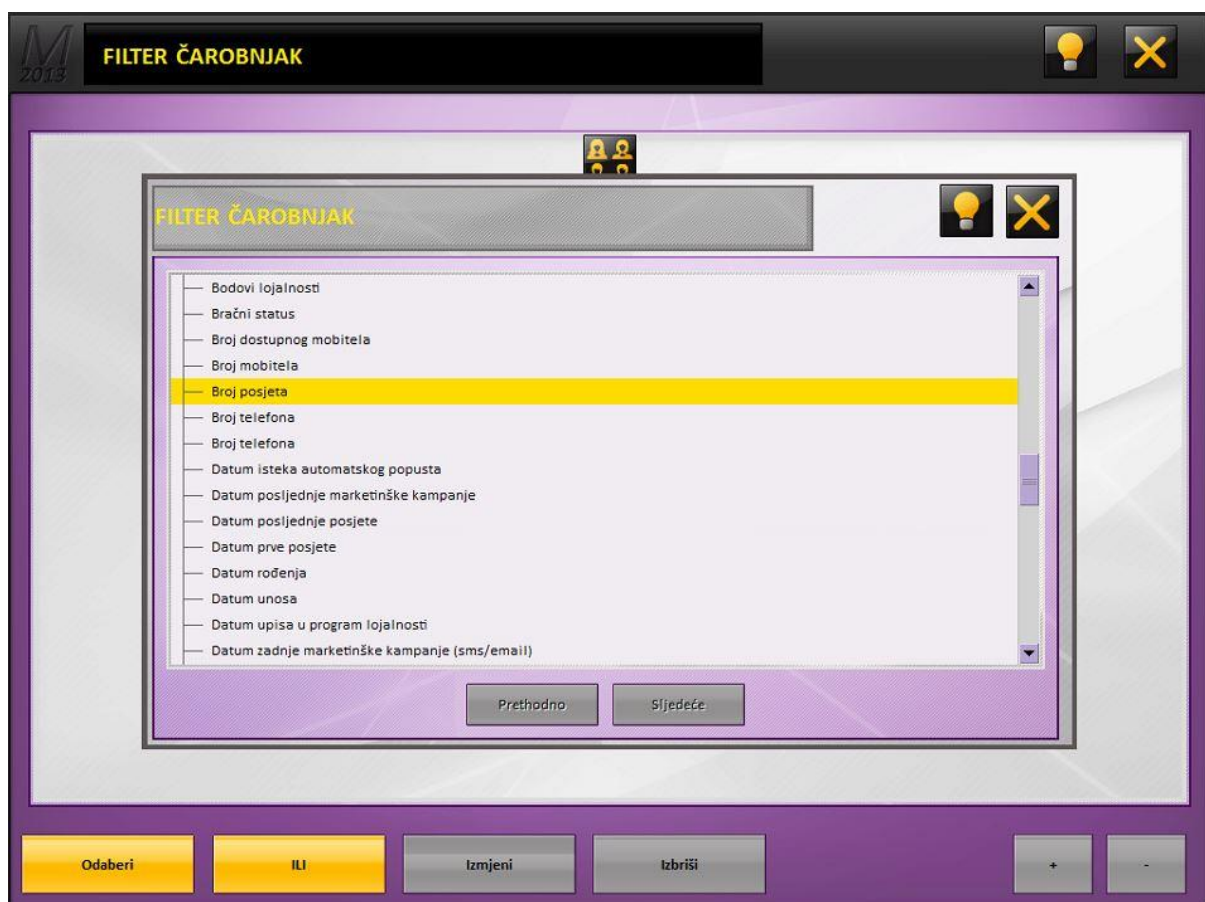
Sad kliknite na kreirani uslov filtera „**Starost klijenta**“, koji će potom promijeniti boju, i gumb **ILI** postaje aktivan. Kliknite na **ILI** .



Kliknite **Starost klijenta** i kliknite na **Sljedeće**, odaberite **Veće od ili jednako**, kliknite na **Sljedeće**, unesite **65** u polje za tekst i kliknite na **Završi**. Vaš bi filter trebao izgledati ovako:



Sad dodajte sljedeći uslov filtera. Kliknite na **Odaberi**, kliknite na **Broj posjeta** i kliknite na **Sljedeće**.



Sa padajuće liste odaberite **Veće od ili jednako**, unesite **2** u polje za tekst i kliknite na **Završi**. Vaš bi filter trebao izgledati ovako:



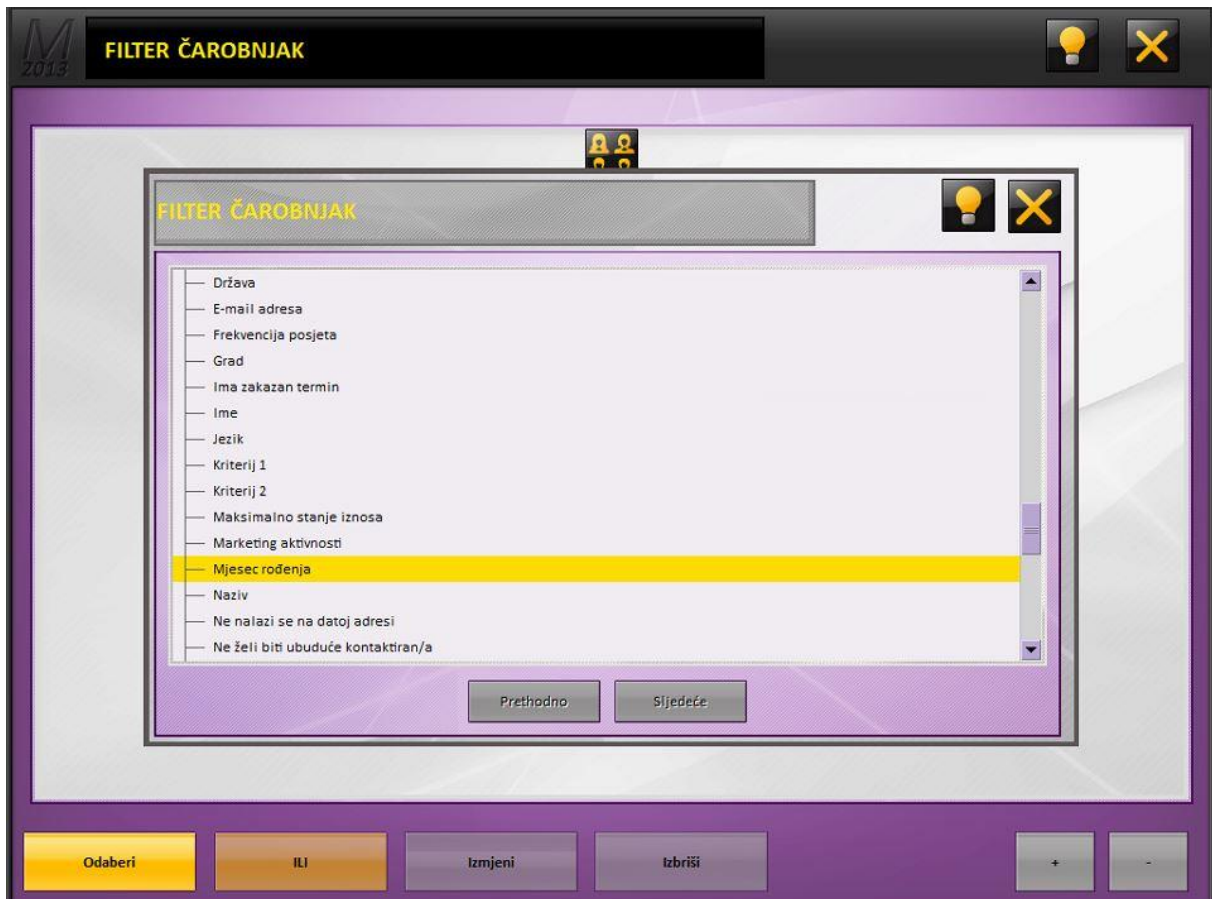
Sačuvajte ga klikanjem na  i potvrdom promjena.

Sad možete ponoviti ovaj postupak i napraviti jednokratne filtere na osnovu odabira osobnih detalja klijenata.

1.2 Filteri za ponovnu primjenu

Filteri koji se mogu primjenjivati više puta su korisni kada želimo voditi redovite kampanje, a kad su klijenti različiti. U prvom primjeru ćemo napraviti filter koji odabire klijente čiji je rođendan sljedeći mjesec.

U listi filtera, kliknite  da bi kreirali novi filter. Nazovite ga **Rođendan za**duplim klikom otvarate filter i pristupate filter čarobnjaku. Kliknite na **Odaberi**. Potražite opciju koja se zove **Mjesec rođenja** i kliknite **Sljedeće**.



Napomena: izbjegavajte koristiti **Datum rođenja** jer će vam program samo naći klijente koji su rođeni na taj datum. Opcija **Rođendan** će naći klijente rođene na određeni datum bilo koje godine, ali je previše precizna za marketinške svrhe. Postoji mnogo drugih opcija koje korisnika podsjećaju kad su rođendani klijenata, ali one nisu tema ovog uputstva.

Odaberite **je** na narednom ekranu i kliknite **Sljedeće**.

Važno je označiti kvadratić **Definiraj kad se koristi** na ovom ekranu jer je to ono što naš filter čini višestruko primjenjivim. S druge strane, nije važno koji ćete mjesec odabrati sa liste.

Kliknite na **Završi** i sačuvajte svoj filter pomoću gumba . Kasnije ćemo pokazati kako koristiti ovaj filter.

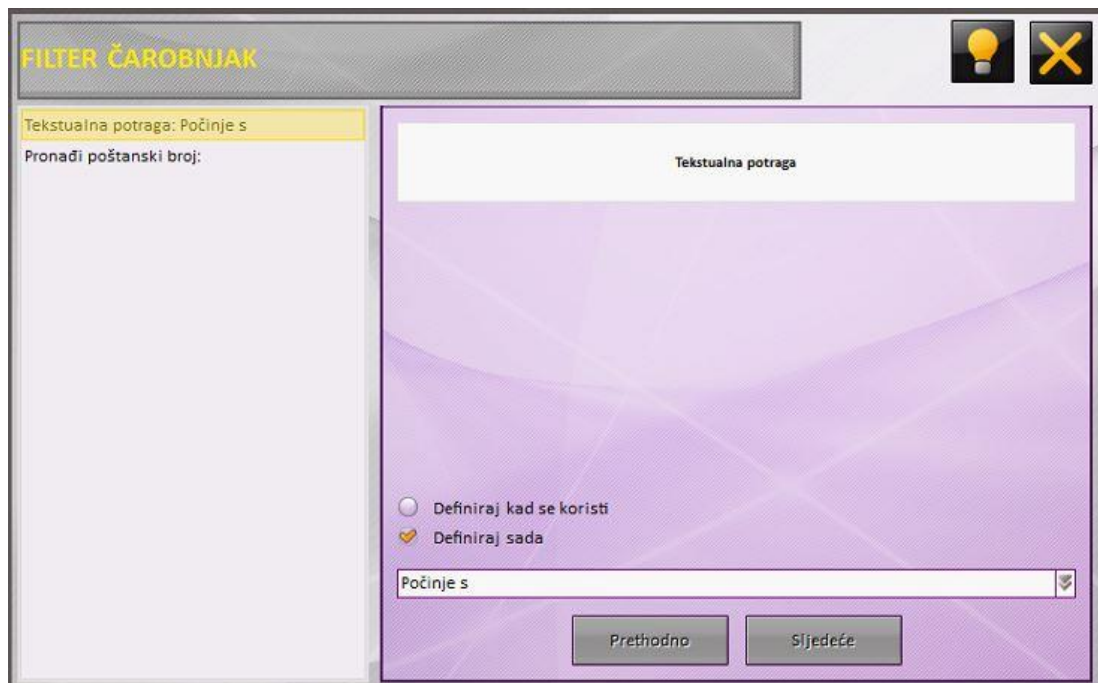
Sljedeći filter će nam pokazati koji su klijenti bili u salonu jedan, dva, tri, ili više puta.

U listi filtera kliknite na  i time kreirajte novi filter. Nazovite ga **Broj posjeta**.

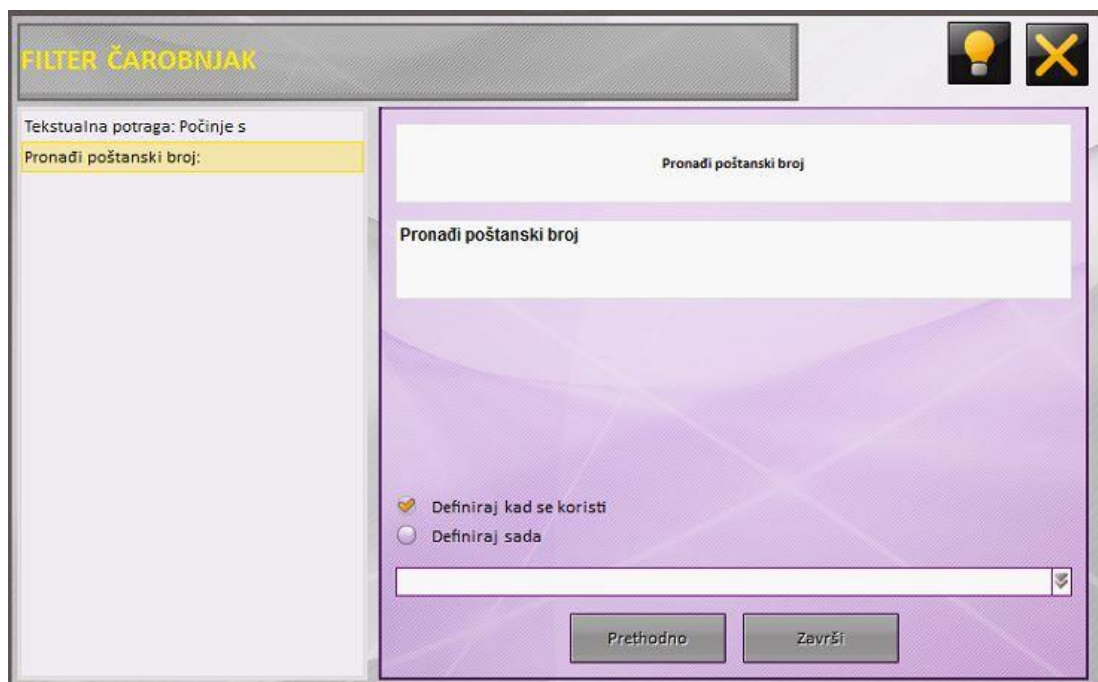
Na ekranu filter čarobnjaka kliknite na **Odaberi**, i odaberite **Broj posjeta**. Kliknite **Sljedeće**. Sa padajuće liste odaberite **Jednako**. Kliknite **Sljedeće**. Označite kvadratić **Definiraj kad se koristi** i kliknite **Završi**. Nije važno koji se broj nalazi u tekstovnom polju. Sačuvajte svoj filter pomoću gumba



Naš posljednji primjer u ovom odjeljku će biti filter za klijente u konkretnim područjima, pomoću opcije za poštanski broj. U listi filtera kliknite na  i kreirajte novi filter koji možete nazvati **Poštanski broj koji počinje sa.....** Duplim klikom ulazite u filter čarobnjak. Kliknite **Odaberi** i dodajete novi uslov filtera. Odaberite **Poštanski broj** i kliknite **Sljedeće**. Sa padajuće liste odaberite **Počinje s**. Kliknite **Sljedeće**.



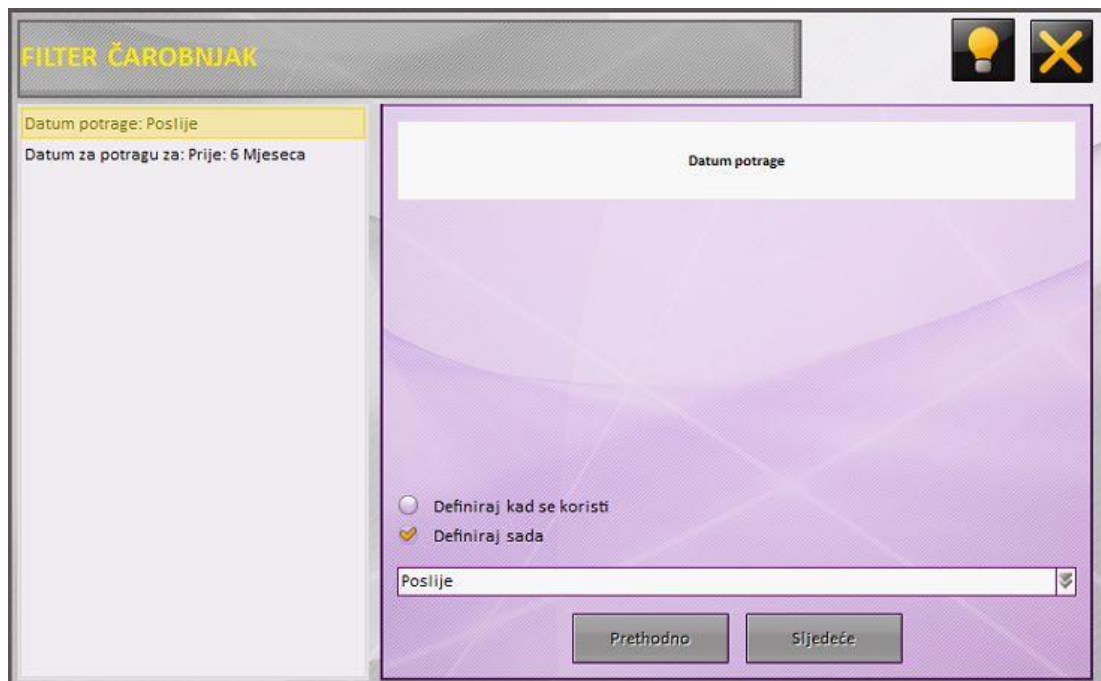
Označite **Definiraj kad se koristi** i kliknite **Završi**. Ponovno, u polju za tekst se ne mora ništa nalaziti.



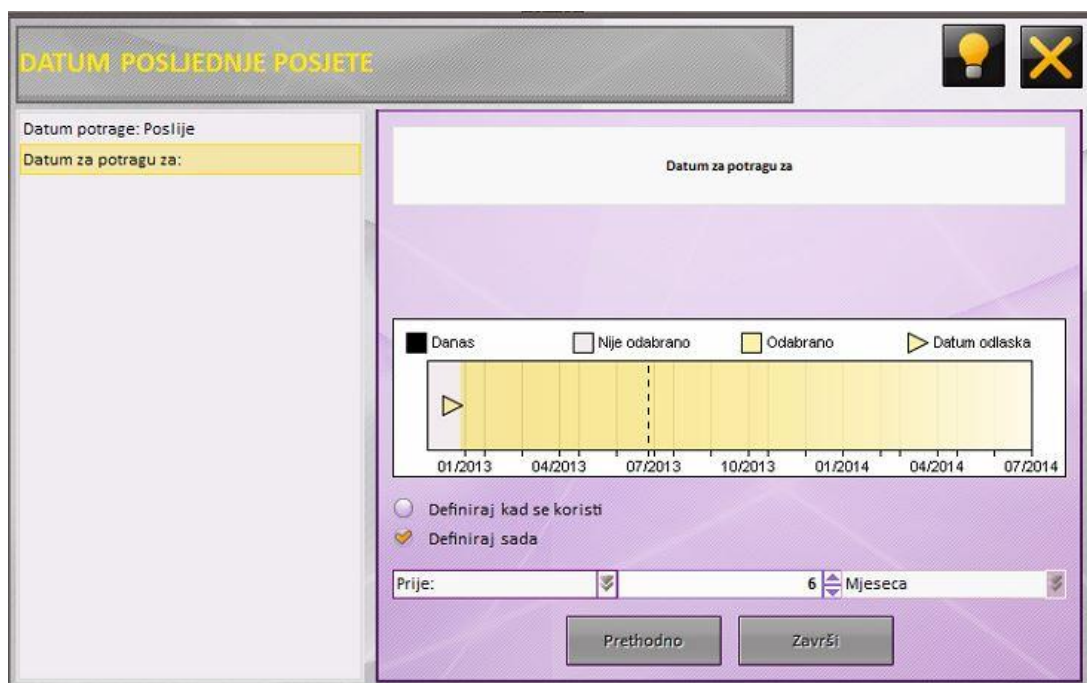
Ovom ćemo filteru dodati drugi uslov, a to je onaj koji se pojavljuje redovito i koristan je pri izbjegavanju dodatnih markica ili SMS kredita kod klijenata koji vrlo vjerojatno neće odgovoriti na

marketinšku kampanju. Ovaj uslov se koristi da izostavi klijente koi nisu bili u salonu duže vremena, u ovom slučaju 6 mjeseci.

Kliknite na **Odaberi** i odaberite **Datum posljednje posjete**. Kliknite na **Sljedeće**. Sa padajuće liste odaberite **Poslije** i kliknite **Sljedeće**.



Sa padajućih lista odaberite **Prije, 6, mjeseci**. Kliknite **Završi**.



Sačuvajte filter pomoću gumba .

1.3 Filteri blagajne

Filteri blagajne mogu biti i jednokratni i višestruki. Ova vrsta filtera odabire klijente na osnovu **posjeta**, za razliku od osobnih informacija koje smo imali ranije. Sve što ima veze sa klijentovom poviješću će pasti pod ovu kategoriju. Filter blagajne će vam trebati ako želite pronaći klijente na osnovu:

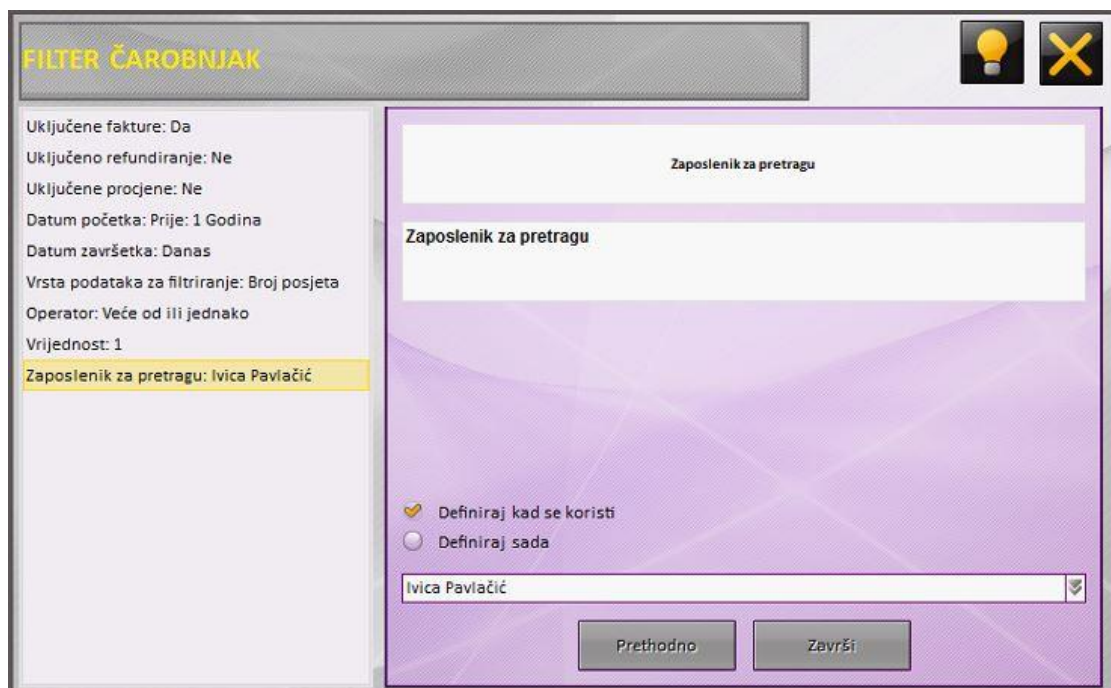
- Koje usluge koriste
- Kod kojeg/ih su zaposlenika
- Da li je klijent posjetio salon u određenom vremenu.

Prvi primjer koji ćemo pokazati će biti filter koji će pokazati sve klijente zaposlenika koji je otišao, recimo Ivica, u proteklih godinu dana. To će biti jednokratni filter.

U listi filtera kreirajte novi filter pomoću gumba . Nazovite ga **Klijenti od Ivice**.

Kliknite na gumb **Odaberi**, u sekciji **Blagajna**, odaberite . Kliknite **Sljedeće**. Naredni ekran je malo kompliciraniji, ali je to isti ekran koji koristimo za sve filtere blagajne i postupak je standardan. Na lijevoj strani se nalaze elementi filtera blagajne. Kako odabirete opcije za svaki element, naznačit će se sljedeći red.

Odaberite već postavljene odgovore **Da**, **Ne**, **Ne** za prva tri pitanja (samo želimo brojati prave račune, ne storno račune). Kad dođete do **Datuma početka**, odaberite **Prije**, **1**, **Godina**, sa tri različita menija sa padajućim popisima. Možete definirati i određeni datum (ako u prvoj koloni odaberete **Na** umjesto **Prije**), odabirući recimo **17.07.2012**. Kliknite **Sljedeće**. Za **Datum završetka** odaberite **Posebno**, **Danas** da bi svojoj kampanji odredili završni dan. Kliknite **Sljedeće**, odaberite **Broj posjeta** i kliknite **Sljedeće**. Odaberite **Veće od ili jednako** i kliknite **Sljedeće**. Unesite **1** i kliknite **Sljedeće**. Na listi odaberite Ivicu. Vaš bi ekran trebao izgledati ovako:



Kliknite **Završi**.

Ne brinite ako vam se u početku čini kompliciranim. Što više filtera radite, koraci će vam postati logičniji.

Ukratko, filter izgleda ovako:

Zaposlenik

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Na 17.07.2012
Datum završetka: Danas
Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Zaposlenik za pretragu: Ivica Pavlačić

Tražimo klijente određenog **Zaposlenika**.

Želimo uključiti sve račune izdane u datom periodu.

Ne želimo uključiti **storno račune**.

Ne želimo uključiti **ponude**.

Želimo vidjeti račune od **17.07.2012.....do danas**.

Želimo klijente koji su u salon došli barem jedanput.

Želimo klijente koje je radio **Ivica**.

Prije nego se prebacimo na Operacije za korištenje filtera, pogledati ćemo nekoliko uobičajenih filtera blagajne.

Primjer A – Spisak svih klijenata koji su u salon došli u listopadu i koji se nakon toga nisu vratili.

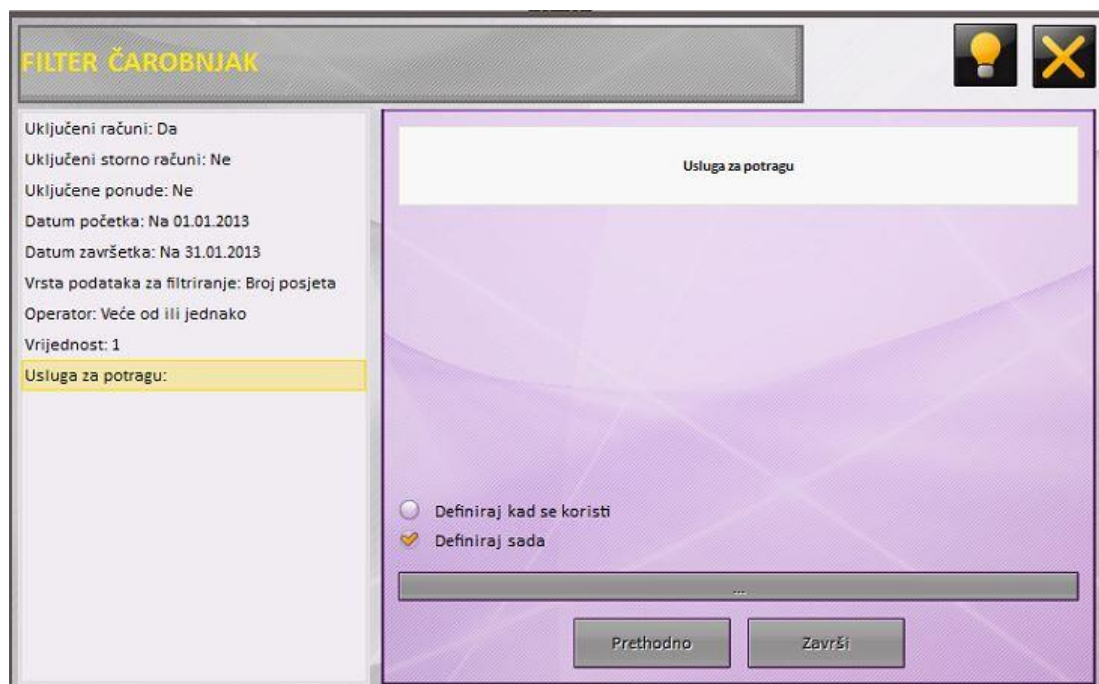
Vrsta filtera: kombinacija filtera blagajne i filtera klijenata. Može se ponovo koristiti.

Prvi uslov: Klijenti koji su bar jednom u listopadu posjetili salon (blagajna)

Drugi uslov: Klijenti čija je posljednja posjeta bila prije kraja listopada (klijent)

Kreirajte filter i nazovite ga **Klijenti koji se nisu vratili od ...**. Duplim klikom otvorite filter te kliknite na **i** i time kreirate prvi uslov filtera.

U sekciji **Blagajne** sa liste odaberite **Usluga**. Ne tražimo niti jednog posebnog zaposlenika, ali želimo samo one klijente koji su koristili usluge (ne samo klijente koji su kupovali u maloprodaji). Kliknite na **Sljedeće**. Kliknite na **Sljedeće** da bi odabrali već postavljene odgovore za prva tri pitanja. Za **Datum početka** označite **Definiraj kad se koristi** i sa padajućih lista odaberite **01.01.2013**. Kasnije ćemo moći koristiti ove filtere da bi analizirali neki drugi period. Za **Datum završetka** označite **Definiraj kad se koristi**, te odaberite **31.01.2013**. Kliknite **Sljedeće**. Za **Vrsta podataka koje treba filtrirati**, odaberite **Broj posjeta**. Kliknite **Sljedeće**. Operacija bi trebala biti **Veće od ili jednako** i **Vrijednost** bi trebala biti **1**. Za ovaj filter nam nije važno koju je uslugu klijent koristio, polje **Potruga za uslugom** ostavite praznim. Ekran bi vam trebao izgledati ovako:



Kliknite **Završi** i sačuvajte svoj prvi uslov filtera.

Sad kliknite **Odaberi** i dodajte drugi uslov filtera. Ovaj put je to filter **klijenta** pomičite se dolje prema njemu i odaberite **Datum posljednje posjete** i kliknite **Sljedeće**. Sa padajuće liste odaberite **Prije** i kliknite **Sljedeće**. Označite **Definiraj kad se koristi** i odaberite **01.02.2013**. Kliknite **Završi**.

Vaš filter bi trebao izgledati ovako:

Usluga
Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Na 01.01.2013
Datum završetka: Na 31.01.2013
Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Usluga za potragu:

Datum posljednje posjete
Datum potrage: Prije
Datum za potragu za: Na 01.02.2013

Da sumiramo:

Tražimo klijente kojima je pružena usluga.

Želimo uključiti sve **Račune** u ovom periodu.

Ne želimo uključiti **storno račune**.

Ne želimo uključiti **ponude**.

Želimo vidjeti račune od **01.01.2013.....do 31.01.2013**.

Želimo klijente koji su u salonu bili **barem jednom**.

Nije nam važno koju su uslugu klijenti koristili.

Od svih tih klijenata želimo one čija je posljednja posjeta bila prije **01.02.2013**.

odnosno one koji se od tada nisu vratili.

Primjer B – Spisak svih klijenata koji su kupili neki proizvod u srpnju

Vrsta filtera: filter blagajne. Ponovo upotrebiv.

Uslov: klijenti koji su kupili proizvod u srpnju (blagajna)

Kreirajte filter i nazovite ga **Klijenti maloprodaje u mjesecu...** Duplim klikom otvorite filter i kliknite na **Odaberi** da bi kreirali uslov.

U **Blagajni** odaberite **Proizvod** sa liste. Kliknite **Sljedeće**. Kliknite na **Sljedeće** da bi odabrali već postavljene odgovore na prva tri pitanja. Za **Datum početka** označite **Definiraj kad se koristi** i sa padajućih listi odaberite **01.07.2013**. Ovaj ćemo filter moći koristiti kasnije da bi analizirali drugi period. Za **Datum završetka** označite **Definiraj kad se koristi** i odaberite **31.07.2013**. Kliknite **Sljedeće**. Za **Vrstu podataka koje treba filtrirati** odaberite **Broj prodanih artikala**. Kliknite **Sljedeće**. **Operacija** bi trebala biti **Veće od ili jednako** i **Vrijednost** bi trebala biti **1**. Ako mislite da će vam ovaj filter trebati kasnije za neku drugu aktivnost, označite **Definiraj kad se koristi**. Odabir proizvoda možete ili ostaviti praznim sada, ili kliknuti na tri točke da bi odabrali određeni proizvod.

Vaš bi ekran trebao izgledati ovako:

FILTER ČAROBNIJAK

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Na 01.07.2013
Datum završetka: Na 31.07.2013
Vrsta podataka za filtriranje: Broj prodanih...
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Proizvod za potragu:

Proizvod za potragu

☒ Definiraj kad se koristi
☐ Definiraj sada

Prethodno Završi

Kliknite **Završi**.

Vaš bi filter trebao izgledati ovako:

Proizvod

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Na 01.07.2013
Datum završetka: Na 31.07.2013
Vrsta podataka za filtriranje: Broj prodanih artikala
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Proizvod za potragu:

Prethodno Završi

Da sumiramo:

Tražimo klijente koji su kupili proizvod.

Želimo uključiti sve **račune** u ovom period.

Ne želimo uključiti **storno račune**.

Ne želimo uključiti **ponude**.

Želimo vidjeti račune od **01.07.2013.** do **31.07.2013.**

Želimo klijente koji su kupili barem jedan proizvod.

Nije nam važno koji su proizvod klijenti kupili.

Primjer C – spisak svih klijenata od Ivice koji su se bojali u posljednja tri mjeseca i koji su kupili proizvod

Vrsta filtera: trebate filter blagajne. Za ponovno korištenje.

Prvi uslov: klijenti koji su posjetili Ivicu.

Drugi uslov: klijenti koji su se bojali barem jednom u posljednja tri mjeseca (blagajna)

Treći uslov: klijenti koji su kupili proizvod.

Kreirajte filter i nazovite ga **Maloprodajni klijenti koloriste u posljednja tri mjeseca**. Duplim klikom otvorite filter i kliknite na **Odaberi** da bi kreirali prvi uslov.

U sekciji **Blagajna** odaberite **Zaposlenik**. Kliknite **Sljedeće** dok ne dođete do **Datum početka**. Sa padajućeg popisa odaberite **Prije, 3 mjeseca**. Ako želite koristiti ovaj filter kasnije, za duže ili kraće periode analize, označite **Definiraj kad se koristi**. Za **Datum završetka** odaberite **Posebno, Danas**. Odaberite **Broj posjeta, Viši od ili jednako, 1**. Naravno, možete koristiti **Više od ili jednako, 0**, za isti rezultat. Odaberite zaposlenika sa liste. Ponovo, ako želite ponovo koristiti filter, označite **Definiraj kad se koristi**.

FILTER ČAROBNIJAK

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Prije: 3 Mjeseca
Datum završetka: Danas
Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 0
Zaposlenik za pretragu: Ivica Pavlačić

Zaposlenik za pretragu

Zaposlenik za pretragu

☒ Definiraj kad se koristi
☐ Definiraj sada

Ivica Pavlačić

Prethodno Završi

Kliknite **Završi** i potom **Odaberi**, da bi kreirali drugi uslov.

U sekciji **Blagajna**, odaberite **Kategorija usluge**. Kliknite **Sljedeće** dok ne dođete do **Datuma početka**. Odaberite **Prije, 3, mjeseca**. Ako želite koristiti ovaj filter kasnije za analize, označite **Definiraj kad se koristi**. Za **Datum završetka** odaberite **Posebno, Danas**. Odaberite **Broj posjeta, Veće od ili jednako, 1**. Sa spiska kategorija odaberite **Bojanje**. Još jednom, da biste ga mogli ponovo koristiti, označite **Definiraj kad se koristi**.

Vaš bi ekran trebao izgledati ovako:

The screenshot shows a software window titled "FILTER ČAROBNIJAK". On the left is a sidebar with filter settings: "Uključeni računi: Da", "Uključeni storno računi: Ne", "Uključene ponude: Ne", "Datum početka: Prije: 3 Mjeseca", "Datum završetka: Danas", "Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta", "Operator: Veće od ili jednako", "Vrijednost: 1", and "Kategorija usluge za potragu: BOJANJE" (highlighted in yellow). The main area has a header "Kategorija usluge za potragu" and a large input field with the same text. Below the field are two radio buttons: "Definiraj kad se koristi" (checked) and "Definiraj sada". At the bottom are "Prethodno" and "Završi" buttons.

Kliknite **Završi** i potom **Odaberi** da bi kreirali treći uslov.

U sekciji **Blagajna**, odaberite **Proizvod**. Klikajte Sljedeće dok ne dođete do **Datuma početka**. Sa padajućih listi odaberite **Prije, 3, mjeseca**. Ako želite koristiti ovaj filter kasnije za duže ili kraće periode za analizu, označite **Definiraj kad se koristi**. Za **Datum završetka** odaberite **Posebno, Danas**. Odaberite **Broj prodanih artikala, Veće ili jednako, 1**. Ostavite izbor proizvoda praznim. Ponovo, ako ga želite ponovo koristiti, označite **Definiraj kad se koristi**.

Ekran bi vam trebao izgledati ovako:

The screenshot shows the same "FILTER ČAROBNIJAK" window, but the "Proizvod za potragu" section is active. The sidebar now has "Proizvod za potragu:" highlighted in yellow. The main area has a header "Proizvod za potragu" and a large empty input field. Below the field are the same two radio buttons: "Definiraj kad se koristi" (checked) and "Definiraj sada". At the bottom are "Prethodno" and "Završi" buttons.

Kliknite **Završi**.

Vaš filter bi trebao izgledati ovako:

Zaposlenik

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Prije: 3 Mjeseca
Datum završetka: Danas
Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 0
Zaposlenik za pretragu: Ivica Pavlačić

Kategorija usluge

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Prije: 3 Mjeseca
Datum završetka: Danas
Vrsta podataka za filtriranje: Broj posjeta
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Kategorija usluge za pretragu: BOJANJE

Proizvod

Uključeni računi: Da
Uključeni storno računi: Ne
Uključene ponude: Ne
Datum početka: Prije: 3 Mjeseca
Datum završetka: Danas
Vrsta podataka za filtriranje: Broj prodanih artikala
Operator: Veće od ili jednako
Vrijednost: 1
Proizvod za pretragu:

Sad ćemo moći naći klijente od Ivice kroz posljednja 3 mjeseca, koji su se bojali i kupili bilo koji proizvod.

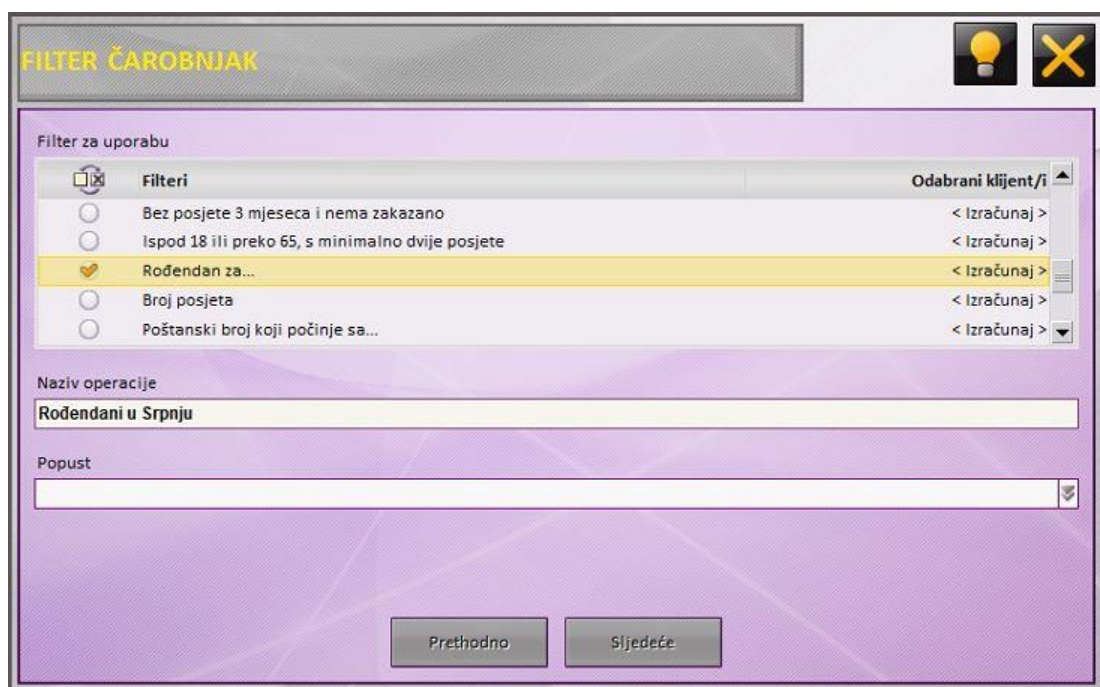
2. Markentiške operacije

Sad kad smo prošli kroz postupke filtriranja klijenata, vrijeme je da filtere stavimo u upotrebu. Da bi pristupili odjeljku marketinških aktivnosti unutar Merlin/Success X2, kliknite na **Administracija, Klijenti, Marketing**.

Da bi kreirali operacije i koristili naše filtere, kliknite na . Unesite **Naziv operacije** i odaberite filter kojeg želite koristiti. Kliknite na **Sljedeće**. **Ako vam se filter ponovo koristi**, program će vas upitati da unesete podatke za filter koji želite koristiti (datume, zaposlenike, proizvode,...). Kad kliknete **Završi**, broj klijenata će se prikazati na ekranu pored naziva operacije. Da bi vidjeli klijente i poslali im SMS, pismo ili e-mail, duplim klikom na naziv pokrećete operaciju.

Pogledajmo onaj raniji primjer **Rođendana**.

U filter čarobnjak, označite **Rođendan za...** filter i dajte naziv operacije. Ovom prilikom želimo vidjeti sve klijente čiji je rođendan u srpnju. Kliknite **Sljedeće**.



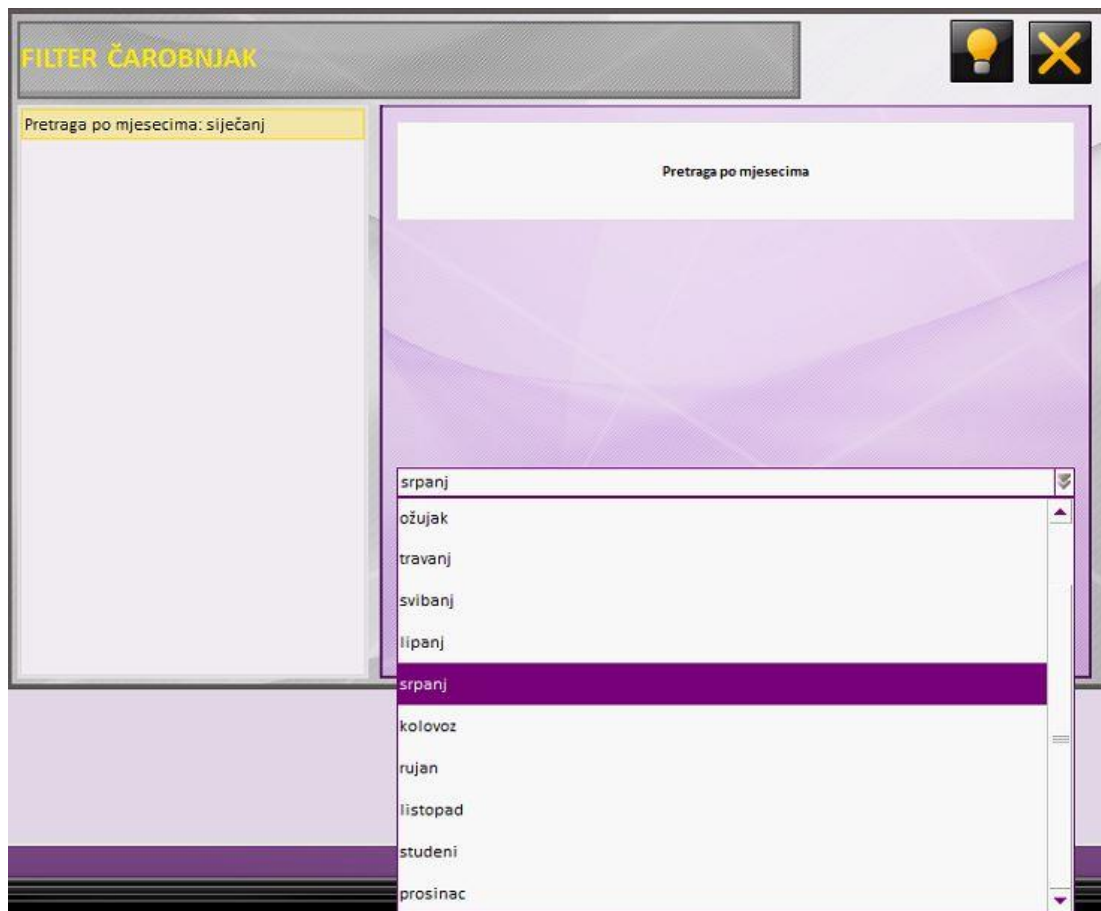
Filteri	Odabrani klijent/i
☐ Bez posjete 3 mjeseca i nema zakazano	< Izračunaj >
☐ Ispod 18 ili preko 65, s minimalno dvije posjete	< Izračunaj >
☒ Rođendan za...	< Izračunaj >
☐ Broj posjeta	< Izračunaj >
☐ Poštanski broj koji počinje sa...	< Izračunaj >

Naziv operacije
Rođendani u Srpnju

Popust
▼

Prethodno Sljedeće

Na listi odaberite mjesec i kliknite **Završi**.



Brojač će proći kroz vaše datoteke klijenata i odabrati klijente čiji je rođendan u srpnju. Kad je završeno, duplim klikom na naziv operacije, prikazati će vam se popis klijenata.

POPIS KLIJENATA

Rođendani u Srpnju

Naziv usluge/robe	Ime	Adresa
Alinčić	Gabriela	TINA UJEVIĆA 6
Amančić	Gordana	MARINA DRŽIĆA 9
Andrić	Anđa	VUKMANIČKI CEROVAC 18G
Antolović	Vlatka	VOČARSKA 63/1
BAJAC	MARIJANA	MRAČIN 56 A
Balen	Dubravka	LUŠČIĆ 6
Ban	Tamara	MOSTANJE 9
BANIČEVIĆ	KATIJA	VRHOVEVA 17
Banić	Diana	VRH 7 A
Belavić	Tamara	TUŠKANOVA 12C
Benčak	Ivana	NEHRUOV TRG 11
Bene	Neda	BUDROVCI 50
Benić	Saša	137 BRIGADE 6
Benić	Ana	IZIDORA KRŠNJAVOG 1A
BILIČIĆ	PETRA	MRZUJAKI 26/1
Blagajac	Ana	TREŠNJEVAČKA 83
Blažević	Dino	VESELIĆI 23
Boljar	Marina	B. J. JELAČIĆA 6
Boljkovac	Goranka	MIROSLAVA KRLEŽE 4
Boljkovac	Tomislav	ZAGREBAČKA 92
Borota	Vlatka	RADIĆEVA 32 A
Borovac	Biserka	GORNJA GAZA 28
BOSNAR	KATARINA	VUKOMEREC 24A
BRAIM	DAMIR	LIPANJSKA 16

Odabir klijenta

☐ U periodu

Od: 1
 Do: 242

☐ S važećom adresom
 ☐ Etiketa je ispisana

☐ S važećom e-mail adresom
 ☐ Primo/la je pismo

☐ S važećim brojem mobitela
 ☐ E-mail je poslan

☐ SMS je poslan

47250	DUGA RESA
47000	KARLOVAC
47201	DRAGANIĆI
10000	ZAGREB
47272	RIBNIK
47250	DUGA RESA
47000	KARLOVAC
47000	KARLOVAC
47000	KARLOVAC
47000	KARLOVAC
10000	ZAGREB
47000	KARLOVAC

242 klijent/i odabran(i) / 242 klijent(i) odabran(i) - Preporučljiva je promidžba poštom

Sad ćete odabranim klijentima moći poslati vaš marketinški materijal. Proučit ćemo kreiranje marketinških materijala – e-mailova, pisama, SMS-ova i naljepnica za kovertu u drugom vodiču.

Da pogledamo kako koristiti naš filter **Poštanski broj počinje sa.....**

Na ekranu marketinških aktivnosti kliknite na . Unesite ime (u ovom slučaju područje koje treba tražiti) i označite povezani filter. Kliknite na **Sljedeće**.

FILTER ČAROBNIJAK

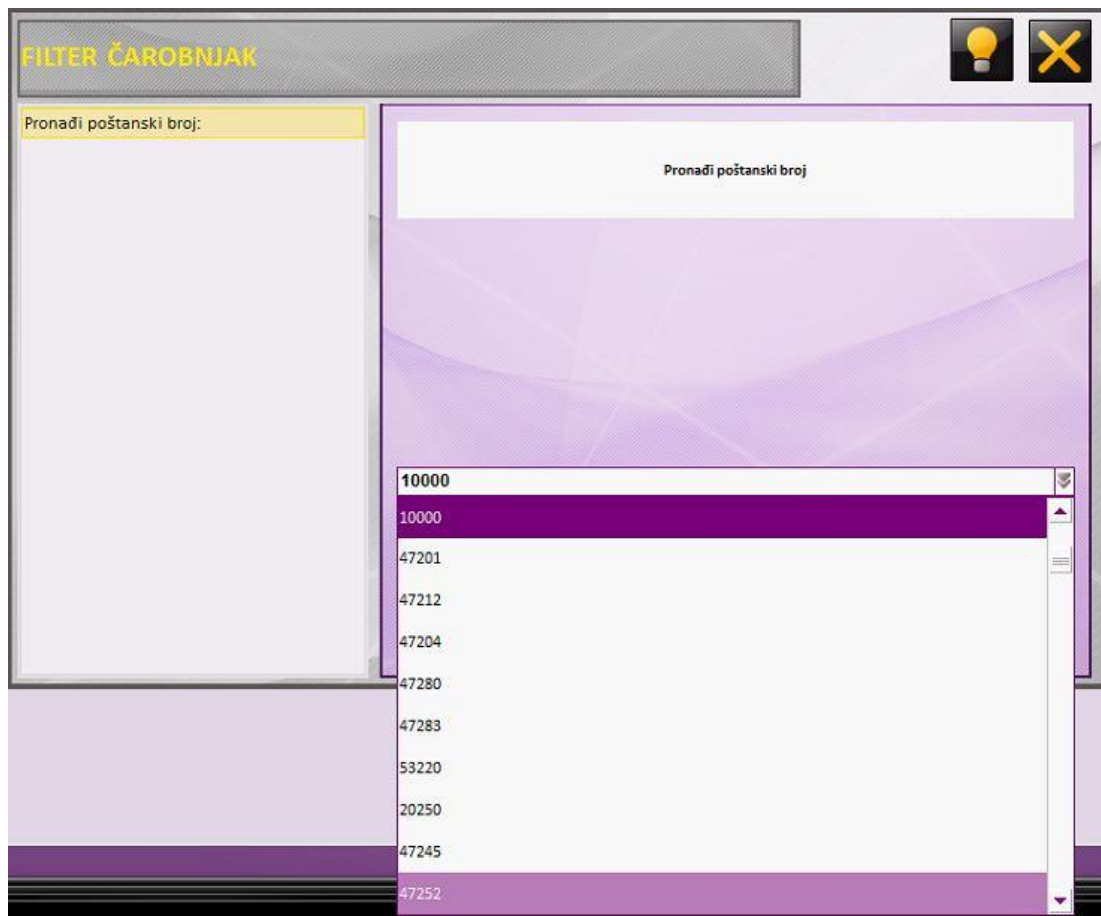
Filter za uporabu

Filteri	Odabrani klijent/i
☐ Rođendan za...	< Izračunaj >
☐ Broj posjeta	< Izračunaj >
☒ Poštanski broj koji počinje sa...	1743
☐ Klijenti od lvice	< Izračunaj >
☐ Klijenti koji se nisu vratili od	< Izračunaj >

Naziv operacije
 Poštanski broj 10000 Zagreb

Popust

U polje za tekst ukucajte **10000**. Kliknite **Završi**.



Merlin/Success X2 će izračunati broj kijenata u odabranom području. Dvostrukim klikom na naziv operacije, oni će se prikazati.

Sad možete kreirati novu operacije za drugo područje. Jednostavno odaberite filter, unesite ime i kliknite **Sljedeće**, zatim unesite poštanski broj koji tražite i kliknite **Završi**.

Da vidimo kako ćemo koristiti naš filter blagajne iz gornjeg **Primjera A**.

Kreirajte novu kampanju pomoću gumba  . Odaberite filter pod nazivom **Kijenti koji se nisu vratili od...** i naziv operacije **Klijenti iz siječnja koji se nisu vratili**. Kliknite **Sljedeće**.

FILTER ČAROBNIJAK



Filter za uporabu

Filteri	Odabrani klijent/i
☐ Poštanski broj koji počinje sa...	< Izračunaj >
☐ Klijenti od lvice	< Izračunaj >
☒ Klijenti koji se nisu vratili od	< Izračunaj >
☐ Klijenti maloprodaje u mjesecu...	< Izračunaj >
☐ Maloprodajni klijenti koloriste u posljednja tri mjeseca	< Izračunaj >

Naziv operacije

Klijenti iz siječnja koji se do danas nisu vratili

Popust

Prethodno

Sljedeće

Odaberite **Datum početka** za period koji želite da bude analiziran (u ovom slučaju 1. siječanj 2013.), te **Datum završetka** (u ovom slučaju 31. siječanj 2013.) i **Datum za potragu** (u ovom slučaju 1. veljači, datum nakon kojeg se klijenti nisu vratili). Kliknite **Završi**.

Da bi filter koristili sljedeći put jednostavno kreirajte novu operacije, dajte joj naziv i promijenite datume početka, završetka, kao i datum od kojeg se nisu vratili.