Informačný magazín pre používateľov ERP Money

money news

LETO
2018

S pozdravom,

** ANONYMIZOVANÉ **

4 GDPR chráni osobné údaje

8 Veľký prehľad noviniek

11 Modul Reklamácie

Môžete mať pohodu.

Ale lepšie je mať money

Ekonomické a informačné systémy

Vážení používatelia,

v rukách držíte nové vydanie Money News zamerané na ERP systémy Money S4 a Money S5. Toto číslo vychádza v dobe kedy nadobudlo platnosť nové nariadenie Európskej únie o ochrane osobných údajov GDPR. Určite máte plnú e-mailovú schránku výziev na odsúhlasenie používania Vašich osobných údajov. Téma GDPR sa jednoducho nedá prehliadnuť.

My sme pre Vás pripravili praktický súhrn nových GDPR funkcií v Money a tipy, akým spôsobom ich čo najefektívnejšie využívať. Uľahčia Vám zvládnutie GDPR v praxi a poriadok v osobných údajoch Vám pomôže spraviť najmä nový modul GDPR.

V obsahu sme neopomenuli ani daňovú problematiku, kde došlo začiatkom roka k novelizácii zákona o DPH. Presnejšie mám na mysli režim prenesenej daňovej povinnosti (RPDP). Mnohým našim používateľom táto novelizácia výrazne skomplikovala prácu pri každodennom vystavovaní dokladov, preto Vám prinášame návod ako krok za krokom na prenesenie daňovej povinnosti v ERP Money.

Ako určite viete, novinky do Money pribúdajú pravidelne počas celého roka. Keďže ich nie je málo, niektoré Vám môžu uniknúť alebo si ich nestihnete vyskúšať. Pripravili sme preto prehľad tých najzaujímavejších za posledné obdobie. V magazíne nájdete tiež veľa tipov a trikov ako používať pomocné funkcie ERP Money naplno.

Niektoré nové moduly testujeme hneď, aj priamo na sebe. Ako v Solitei využívame nový modul Reklamácie, ktorý nám sprehľadnil celý priebeh riešenia reklamácií, si prečítajte v podrobne popísanej prípadovej štúdii.

Jedným z pilierov ERP Money je jednoznačne spoľahlivá zákaznícka podpora, aj preto sme pre Vás pripravili rozhovor zo zákulisia Money. Aktuálne informácie nám poskytol manažér podpory zákazníkov Money S4 a Money S5 Ing. Pavol Garaj.

O to, ako sa v dnešnej internetovej dobe, dá pri podnikaní opierať o predaj cez kamenné pobočky a ako pri podnikaní pomáha Money S4, sa s nami podelil zákazník Ing. Martin Kováč z najväčšej slovenskej cestovnej kancelárie na Slovensku – Satur Travel.

Želám Vám prínosné čítanie, tiež aby ste sa úspešne vyrovnali s implementáciou nariadenia GDPR u Vás vo firme a veľa úspechov v ďalšom podnikaní.

Ing. Viktor Pieš
Výkonný riaditeľ Solitea Slovensko, a.s.

Obsah magazínu

4. GDPR popis funkčností v ERP Money
8. Veľký prehľad noviniek v ERP Money
11. Modul Reklamácie otestovala Solitea Česká republika sama ne sebe
14. Pokladničný systém zvládne viac, ako len evidenciu tržieb
15. Svojich dlžníkov v Money nemusíte hneď urgovať – priateľsky sa pripomeňte
16. Režim prenesenej daňovej povinnosti – RPDP v ERP Money krok za krokom
18. Rozhovor so SATUR TRAVEL – Keď v internetovej dobe staviate na osobnom kontakte
20. Jedným z pilierov ERP Money je spoľahlivá zákaznícka podpora
22. Tajné triky pre rýchlejšiu prácu v ERP Money
23. Na ERP Money nikdy nie ste sami

GDPR chráni osobné údaje,
Money Vám uľahčí jeho dodržiavanie

Téme GDPR sa v posledných týždňoch nedá vyhnúť. Nariadenie, ktoré predstavuje nový právny rámec ochrany osobných údajov v európskom priestore. Cieľom je chrániť čo najviac práva občanov EÚ proti neoprávnenému používaniu ich dát a osobných údajov, vstúpilo do platnosti 25. 5. 2018. Zámerom zákonodarcov bolo dať európskym občanom väčšiu kontrolu nad tým, kto a ako spracováva ich dáta. GDPR sa tak dotýka všetkých, ktorí zhromažďujú alebo spracovávajú osobné údaje Európanov, vrátane spoločností a inštitúcií mimo územia EÚ, ktoré pôsobia na európskom trhu.

GDPR v Money

Nová verzia Money obsahuje samostatne predávaný **modul GDPR** s radom funkcií a nástrojov, ktoré Vám pomôžu ustanovenia nariadenia vyriešiť.

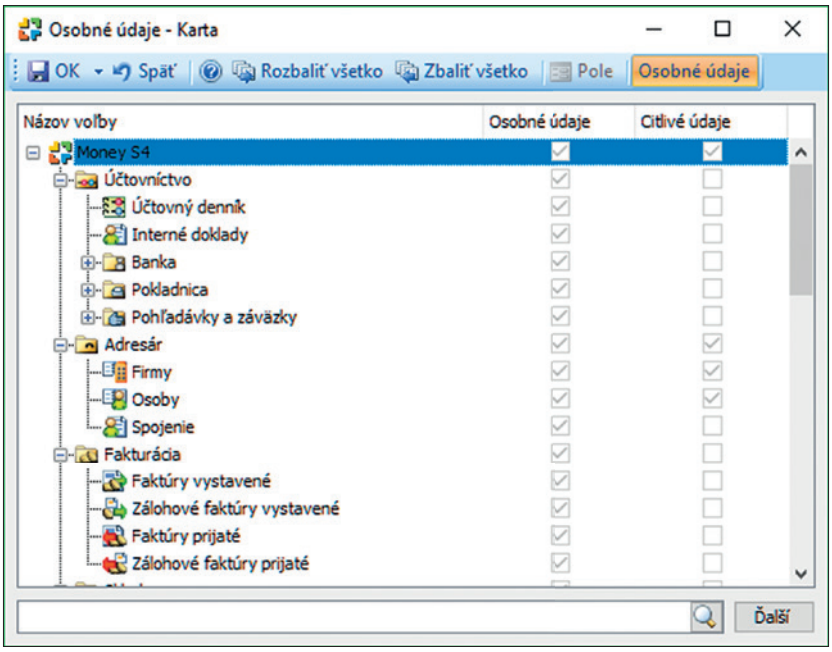
GDPR sme v priebehu marca venovali špecializované prednášky na Slovensku a aj v Čechách. Videozáznam z jednej z prednášok si môžete pozrieť na našej stránke. Nájdete tu tiež prehľadný súhrn funkcionalít, s ktorými Vám ERP Money uľahčí dodržovanie GDPR nariadenia.

www.money.sk/gdpr-v-erp-money

Pripravili sme pre Vás súhrn základných informácií o funkciách GDPR v ERP Money. Ľahšie si tak spravíte predstavu o tom, akým spôsobom ich môžete využiť.

Označenie osobných údajov

Money pracuje s veľkým množstvom osobných údajov, ktoré je potrebné zabezpečiť a prípadne ďalej sledovať, ako sa s nimi narába. Tieto údaje sú v Money uložené v zoznamoch modulov Adresár a Personalistika, avšak tieto zoznamy ďalej využíva množstvo ďalších častí programu – predovšetkým všetky typy dokladov, ale aj ďalšie zoznamy ako Katalóg, Zákazky, Kniha jázd a pod. Označili sme preto v Money všetky miesta, kde sa osobné, či citlivé údaje nachádzajú. Ich prehľad si zobrazíte v ponuke **Osobné údaje** (Administrácia / GDPR).



Prehľad osobných údajov si môžete vytlačiť v základnom variante alebo s podrobným výpisom konkrétnych polí.

Prístupové práva

Obmedzenie exportu dát

Dôležitou požiadavkou na zvýšenie zabezpečenia je potreba obmedziť, či kontrolovať hromadný export dát zo systému. Jednotliví používatelia môžu mať potrebu napríklad odoslať doklad vo formáte PDF, ale už nie je nutné, aby mali možnosť uskutočniť hromadný export. Preto sme do nastavení **Používateľských rolí** pridali možnosť povoliť/zakázať export dát z jednotlivých zoznamov.

Karta Roly obsahuje aj samostatnú voľbu **Export dát,** ktorou sa dá povoliť/zakázať možnosť hromadného exportu pre všetky tlačové zostavy v agende.

Obmedzenie práva na spojenie

Jednoznačnú identifikáciu dotknutej osoby umožňuje zobrazenie mena a spojenia na kartách **Pracovníkov,** kde je preto vhodné obmedziť povolenie používateľov na editáciu týchto polí. Preto sme na kartu Roly pridali možnosť obmedziť čítanie a zápis pri **Spojení** v nastavení Poľa v karte nad položkou Pracovníci.

Zabezpečenie prihlásenia do systému

Externá autentizácia

Zvýšiť bezpečnosť prihlasovania do systému ERP Money môžete pomocou externého Identity Management Systému, napríklad pomocou Active Directory alebo ďalších systémov využívajúcich protokol LDAP. Používatelia s nastavenou externou autentizáciou tak budú overovaní priamo v Identity Management Systému a pre vstup do ERP Money budú používať rovnaké prístupové heslo ako do operačného systému.

Sila hesla

Pre lepšie zabezpečenie prístupu používateľov do systému môžete na karte **Používateľa** (Administrácia / Prístupové práva) nastaviť voľbu **Sila hesla,** a to na úroveň Nízka, Stredná a Vysoká. Pri variante Vysoká sa sprístupní tlačidlo Nastavenia sily hesla, kde sa dá zadať dĺžka a obsah povinných znakov.

Logovanie akcií v systéme

ERP Money môže evidovať v zozname **História akcií** (Administrácia) všetky úkony, ktoré sa v agende uskutočnia. Spätne sa potom dá dohľadať, kedy, kto, akú akciu a s akou úspešnosťou vykonal. V Sprievodcovi nastavením agendy sa v záložke Agenda určí **Typ logovania,** teda ako veľmi podrobná má táto evidencia byť. Pôvodné typy Základné, Archivované a Podrobné boli rozšírené o dve nové položky:

- **GDPR optimum** – v tomto prípade ERP Money uskutoční logovanie v režime Základ, ale pre objekty Firma, Osoba, Spojenie a Pracovník rozšíri logovanie na režim Archivované.
- **GDPR** – princíp tohoto logovania je obdobný, avšak oproti logovaniu GDPR optimum sa rozšírenie týka všetkých objektov, ktoré obsahujú osobné údaje, čiže napríklad aj zoznamy s dokladmi.

Rozšírené logovanie môže výrazným spôsobom zväčšovať objem evidovaných záznamov. Preto sme na karty Nastavenie zoznamov pridali záložku **Východzia konfigurácia pre históriu akcií GDPR** kde je možné upresniť rozsah logovaných akcií.

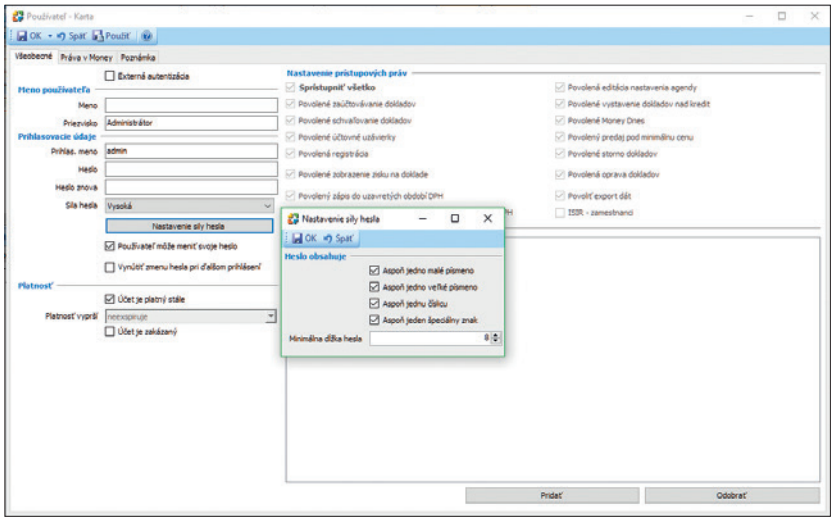
ERP Money v zozname História akcií evidujeme všetky úkony, ktoré sa v agende uskutočnia.

Export histórie akcií mimo Money

Zaťaženie databázy môžete znížiť pravidelným prevodom evidovaných dát do archívu mimo Money. V menu Administrácia si na karte **Riadenie systému** môžete nastaviť režim odosielania e-mailových upozornení v prípade, kedy počet záznamov presiahne zadanú hranicu. Priamo z karty Riadenie systému potom tlačidlom Spustiť sprievodcu otvoríte sprievodcu **Údržbou databáz,** kde program ponúka okamžité uskutočnenie exportu a zmazanie histórie akcií do zvoleného úložiska.

Externý logovací systém

Pri väčšom počte používateľov a podrobnom spôsobe logovania sa však môže generovať



také množstvo záznamov, ktoré neúmerne zväčší veľkosť databázy. Preto bola do systému ERP Money pridaná možnosť logovania v externom logovacom systéme. Týmto môže byť aplikácia Syslog, čo je štandard pre záznam programových správ umožňujúci oddeliť dáta agendy od databázy so záznamom histórie.

Hlásenie bezpečnostných incidentov

Aby bolo možné bezpečnostné incidenty sledovať, je možné nad Históriou akcií pre jednotlivé moduly programu vytvoriť v menu **Nastavenie incidentov** (Administrácia / GDPR) špeciálne automatické akcie. Za bezpečnostný incident je možné považovať napríklad chybné prihlásenie, export dát do XLS alebo XML, odosielanie e-mailov, tlač súborov atď.

Ďalej je tiež možné hlásiť:

- Hromadné zmazanie akýchkoľvek záznamov
- Hromadnú zmenu firiem v adresári
- Hromadnú zmenu nad dokladmi
- Hromadné operácie nad zoznamom ERP Money

Na karte **Nastavenie incidentov** si môžete určiť, aký typ (objem) exportu budete považovať za bezpečnostný incident. Príkladom môže byť napr. import z adresára, ktorý obsahuje viac ako 10 riadkov. Ak v Money k takejto situácii dôjde, systém na zvolený e-mail odošle správu s upozornením na incident.

Obmedzenie spracovania

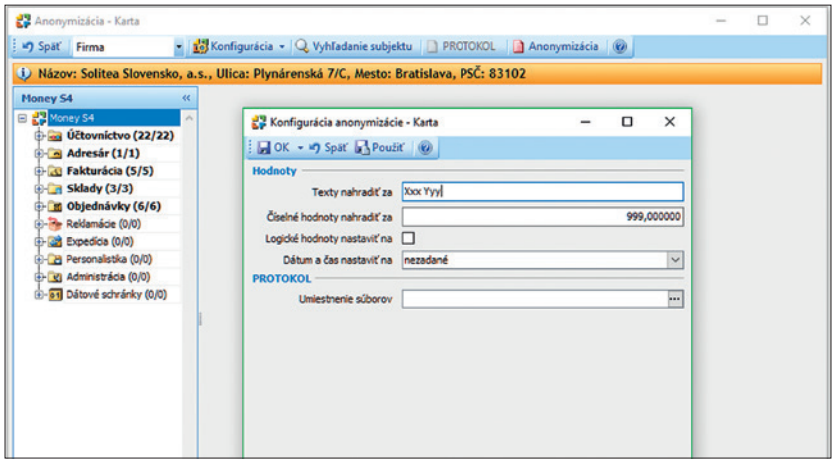
Dotknutá osoba má právo vzniesť námietku ohľadne spracovania osobných údajov, námietku proti automatizovanému spracovaniu, priamemu marketingu atď. Niektoré námietky nemusí prevádzkovateľ / sprostredkovateľ akceptovať, niektoré musí akceptovať automaticky. Do vyriešenia námietky dochádza k tzv. **obmedzeniu spracovania,** kedy odporúčame subjekt (Firmu, Osobu, Pracovníka) označiť, ale zo systému nemusí byť zatiaľ vymazaný. Ďalej musí byť po dobu obmedzenia spracovania zabezpečené, že sa údaje subjektu nemenia.

V prípade, keď dotknutá osoba uplatní právo na obmedzenie spracovania, používateľ môže nastaviť jeho záznam ako skrytý alebo ho môže uzamknúť. Preto boli do ponuky zoznamov Firiem, Osôb a Pracovníkov pridané voľby **Skryť záznam a Zamknúť.**

Anonymizácia

Ak dotknutá osoba požiada o výmaz, je potrebné overiť, či neexistuje iný právny titul, prečo sa majú jeho osobné údaje evidovať (napríklad zákonný, zmluvný alebo oprávnený záujem). Pokiaľ takýto titul existuje, prevádzkovateľ musí dotknutú osobu o tomto stave informovať a súčasne evidovať, že ju informoval. V prípade oprávneného záujmu musí tiež uskutočniť hodnotenie, či nad jeho oprávneným záujmom neprevyšujú práva dotknutej osoby.

Ak však žiadny dôvod, prečo by mali byť údaje ďalej evidované neexistuje, máte za povinnosť údaje zo systému odstrániť – anonymizovať. V ERP Money je k tomu v ponuke Adresár / Osobné pripravený nástroj **Anonymizácia.** Po otvorení karty Anonymizácia je vhodné najprv v **Konfigurácii** nastaviť, akým spôsobom sa majú anonymizované údaje nahradiť. Po vyhľadaní dotknutej osoby potom program vypíše všetky doklady a ďalšie záznamy, v ktorých sa firma alebo osoba vyskytuje. Po spustení anonymizácie budú nahradené všetky citlivé údaje znakmi zadanými v konfigurácii (napr. textom XXX, tajné a pod.).



V prípade, keď dotknutá osoba uplatní právo na obmedzenie spracovania, používateľ môže nastaviť jeho záznam ako skrytý alebo ho môže uzamknúť.

Prístup k osobným údajom

Dotknuté osoby sú zvyčajne evidované v adresári Firiem – sú to všetci dodávatelia, odberatelia, pracovníci personalistiky, zamestnanci atď. Prevádzkovateľ / sprostredkovateľ musí so subjektom údajov pri uplatnení jeho práv spolupracovať a musí mu poskytovať všetky potrebné informácie súvisiace so spracovaním jeho osobných údajov. Právo dotknutej osoby na prístup k osobným údajom spočíva v tom, že mu prevádzkovateľ musí na požiadanie poskytnúť **kópiu spracovávaných osobných údajov** a ďalšie informácie súvisiace so spracovaním. Predmetom práva na prístup sú všetky spracovávané osobné údaje týkajúce sa dotknutej osoby a to aj údaje, ktoré vytvoril prevádzkovateľ / sprostredkovateľ vlastnou činnosťou.

V ERP Money je právo dotknutej osoby na prístup k osobným údajom realizované formou tlačových zostáv, ktoré je možné odovzdať dotknutej osobe v tlačenej podobe, ako PDF prílohu e-mailu a pod. Ide o nasledujúce zostavy:

- **Karta firmy** – ponuka Tlač v zozname Adresár / Firmy
- **Karta osoby** – ponuka Tlač v zozname Adresár / Osoby
- **Karta pracovníka** – Personalistika

Časová platnosť

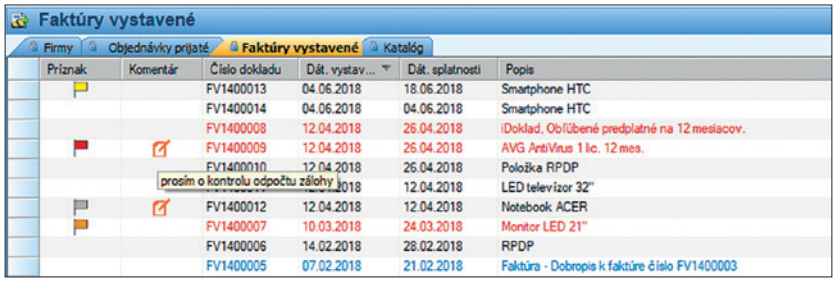
Platí zásada, že osobné údaje majú byť uchovávané čo najkratšiu dobu. Dĺžka uchovania záleží spravidla na legislatívnych požiadavkách – napríklad účtovné doklady je nutné archivovať po dobu 10 rokov. Osobné údaje evidované na základe iných oprávnených záujmov (napr. obchodné alebo marketingové účely) by mali mať vnútornou smernicou stanovenú časovú platnosť. V ERP Money je možné priradiť každému subjektu osobných údajov, evidovanému v adresári, Aktivitu s požadovanou platnosťou. Potom si jednoducho napr. pomocou filtra dohľadáte kedy končí povinnosť príslušnú kartu evidovať a kedy je prípadne vhodné ju anonymizovať alebo vymazať.

Veľký prehľad noviniek v ERP Money

Money Vám prináša stále niečo nové. Pripomeňme si vybrané novinky, ktoré v poslednom čase pribudli v nových verziách a o ktorých naozaj musíte vedieť.

Vlastné poznámky a vlajočky pri dokladoch

Ak potrebuje k dokladom priložiť vlastný komentár, alebo doklady označovať ikonkami pre lepšiu orientáciu napr. pri špecifických prípadoch, v Money je to možné. Vo výbere stĺpcov si zobrazte stĺpec **Príznak** a stĺpec **Komentár.** Následne stačí, ak v danom stĺpci kliknete pravým tlačidlo myši a pridáte nový komentár alebo vyberiete potrebnú farebnú vlajočku. Popisy vlajočiek viete samozrejme prispôsobiť vlastným potrebám – napr. Červený príznak jednoducho v Nastavení príznaku prepíšte napríklad na „Skontrolovať!“.



Farebné vlajočky a komentáre

Rýchlejšia práca s dokladmi

Pri editácii dokladov ako sú objednávky, faktúry alebo skladové doklady **môžete upraviť šírku okna s dokladom** tak, aby ste na jednej obrazovke videli všetky potrebné informácie. Systém si navyše Vaše nastavenia zapamätá, takže pri ďalšom otvorení dokladu bude okno práve tak veľké, ako ste ho naposledy zavreli.

Jednoduchšia je aj **práca s položkami dokladov,** ktoré sa teraz dajú **upravovať priamo v zoznamoch** položiek. Táto funkčnosť bola zatiaľ dostupná len v zozname položiek bankových výpisov, teraz ju môžete používať už aj pri položkách prijatých a vystavených faktúr, objednávok a ponúk.

Rozšírenia sa dočkala aj práca s Aktivitami, teraz máte možnosť **vyúčtovať aktivitu tiež predajkou** vystavenou.

Jednoduchšie je teraz v Money aj vystavovanie Objednávok vystavených. Pri zmene dodávateľa na doklade Vás systém automaticky upozorní na fakt, že máte s týmto dodávateľom dohodnuté individuálne ceny. Potom už len stačí potvrdiť ponúkanú zmenu čiastky a systém ceny automaticky prepočíta.

Pohodlnejšie preberanie dokladov

Pri príprave nadväzujúceho dokladu už **nemusíte preberať všetky položky** zdrojového dokladu a tie nepotrebné potom dodatočne odmazávať. Teraz si môžete zvoliť, ktoré položky do nadväzujúceho dokladu prenesiete. Priamo na preberanom doklade (napr. Objednávke prijatej) si označíte vybrané položky a cieľový doklad (napr. Faktúru vystavenú) potom vytvoríte voľbou miestnej ponuky Prevziať do. Funguje aj opačný postup, kedy na karte novo vytváranej faktúry použijete tlačidlo Pridať dokladom a v detaile s položkami objednávky si vyberiete tie, ktoré potrebujete, alebo použijete zoznam Položky objednávok a vyberiete rôzne položky z viacerých objednávok.

Preberať doklady teraz môžete aj **priamo v grafickom znázornení väzieb dokladov,** ktoré nájdete v detailoch zoznamu. Keď v diagrame vidíte, že k objednávke prijatej už máte vystavený dodací list, ale stále k nej chýba faktúra, iba kliknete pravým tlačidlom na položku dodacieho listu a voľbou Prevziať do vytvoríte faktúru.

Jednoduchšie stráženie dlžníkov

V zozname faktúr vystavených pribudli stĺpce Kredit odberateľa a Výška kreditu. Nastavením kreditu si určujete, koľko peňazí Vám daný zákazník môže dlhovať na pohľadávkach. Predtým ste tieto hodnoty vyhľadali len v adresári, po novom si ich zobrazením v zozname vystavených faktúr, ušetríte čas.

Zmeny nastali aj pre neuhradené pohľadávky po splatnosti, do ktorých si teraz môžete započítavať aj neuhradené zálohové faktúry. Vďaka tomu máte lepší prehľad o platobnej morálke svojich klientov.

Pozrite si aj návod na automatické odosielanie upomienok / pripomenutia na neuhradenú faktúra na strane 15.

Vyúčtovacie doklady teraz vystavíte ešte rýchlejšie

Ďalšia novinka sa týka odpočtu záloh na faktúrach, kde na karte Výber prijatej zálohy pribudli dva stĺpce: Popis z hlavičky dokladu a Párovací symbol. Pri vystavovaní faktúry sa tak hneď dozviete všetky potrebné informácie, bez toho, aby ste ich museli prácne vyhľadávať inde.

Informácie o zálohových faktúrach v zozname prijatých objednávok

Pre **jednoduchšie vybavovanie objednávok,** ku ktorým existuje vystavená zálohová faktúra, je teraz možné v zozname prijatých objednávok zobraziť informácie o vystavených zálohových faktúrach a ich stave.

Na prvý pohľad tak vidíte, ktorú objednávku môžete ďalej spracovávať a pri ktorej naopak čakáte na úhradu zálohovej faktúry.

Informácie o zálohách a objednávkach

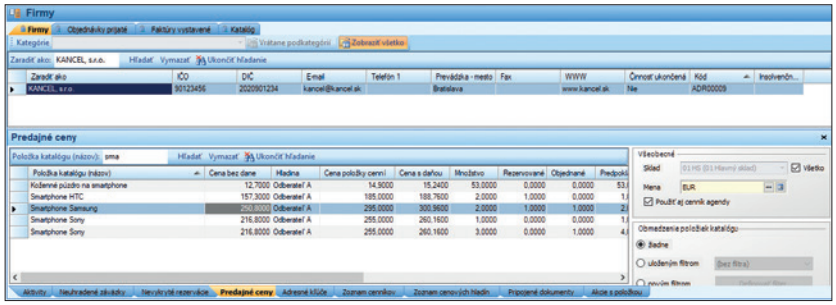
V zoznamoch dokladov vidíte, či sú firmy uložené vo Vašom adresári

Aby bolo možné jednoducho odkontrolovať, či konkrétny doklad obsahuje adresu s väzbou na adresár, priamo v zozname dokladov môžete zobraziť väzbu partnera na adresár prostredníctvom dvoch nových stĺpcov Odberateľ – Kód (kód firmy) a Väzba na adresár.

Ak napríklad chcete, aby Vám Money vždy strážilo limit maximálnej dlžnej čiastky po splatnosti, jedným pohľadom zistíte, ktoré firmy si musíte do svojho adresára pridať. Informáciu využijete aj pri tvorbe vzájomných zápočtov, či pri komunikácii s e-shopom.

Pohodlnejší predaj aj nákup

Novinky Vás čakajú aj v zozname cenníkových cien, kde je k dispozícii nová tlačová



Predajné ceny v adresári

zostava, ktorá **vytlačí štítky s čiarovým kódom a cenou,** ktoré potom hneď nalepíte na tovar alebo regál v sklade.

Radosť Money urobí aj všetkým tým, ktorí často nakupujú. Pripravili sme pre Vás nový formulár objednávky vystavenej, na ktorom sa **zobrazí dodávateľský kód a názov.** Teraz Vám stačí už len, aby ste mali pri produkte správne vyplnený dodávateľský kód.

Na karty objednávok vystavených tiež pribudli informácie o jednotkovej a celkovej hmotnosti tovaru. Budete tak s predstihom vedieť, či máte pre objednaný tovar zájsť autom, dodávkou alebo kamiónom.

Či predávate **tovar so správnou sadzbou dane** teraz môžete odkontrolovať priamo v detailoch v katalógu. Vidíte, v akej sadzbe DPH dané produkty predávate a aký je rozsah jej platnosti. Pri filtrovaní si potom jednoducho vyhľadáte napríklad tie položky, ktoré predávate s nulovou sadzbou DPH, a sadzbu potom môžete hromadne upraviť.

Predajné ceny v adresári na štyri desatinné miesta

Chcete jednoducho zistiť presnú predajnú cenu pre konkrétneho partnera? V detaile Predajné ceny v zozname firiem sa ceny novo zobrazujú s presnosťou na štyri desatinné miesta.

Zjednodušené nastavenie používateľských práv

Pod nastavením prístupových práv na karte Role pribudlo vyhľadávacie pole. Vďaka nemu teraz naozaj rýchlo a ľahko nájdete položku, ktorej nastavenia potrebujete zmeniť.

Prístupové práva na používateľské zostavy

Money umožňuje nastaviť prístupové práva na tlačových zostavách. Na karte Role ide teraz prístup k zostavám konfigurovať obdobným spôsobom ako k poliam, stĺpcom alebo detailom. Teraz by sa Vám už nemalo stávať, že by si napríklad Váš skladník vytlačil dodací list s nákupnými cenami.

Obmedzenie exportu dát

Jednotliví používatelia môžu mať potrebu napríklad odoslať doklad vo formáte PDF, no nie je nutné, aby mali možnosť uskutočniť hromadný export. V nastavení Používateľských rolí preto môžete povoliť/zakázať export dát z jednotlivých zoznamov. Karta Roly obsahuje aj samostatnú voľbu Export dát, ktorou sa dá povoliť/zakázať možnosť hromadného exportu pre všetky tlačové zostavy v agende.

Efektívnejšie vyhodnocovanie zamestnancov

Ak Vašich zamestnancov hodnotíte podľa dokladov vystavených v Money, máte teraz možnosť priradiť prideleného obchodníka tak k celým dokladom, ako aj k jednotlivým položkám. To využijete napríklad pri objednávke, na ktorej spolupracovalo viac ľudí, ale vystavili ste k nej iba jednu faktúru. Z položiek, na ktoré si zadáte mená konkrétnych obchodníkov zistíte, kto mal na objednávke aký podiel a jednoducho tak napríklad vypočítate provízie.

Ku kurzom mien sa novo pripisuje aj dátum aktualizácie

Money vie automaticky sťahovať denné aktuálne kurzy z kurzového lístka ECB. Niekedy sa ale stane, že Vám zrovna nefunguje internet, či máte túto funkciu vypnutú. V takýchto prípadoch potom neviete, ako veľmi je uložený kurz aktuálny.

Najnovšia verzia Money preto pri načítaní kurzu cudzej meny do dokladu automaticky napíše, ku ktorému dňu je kurz platný. Ak usúdite, že kurz je už príliš starý, môžete si ho v kurzovom lístku aktualizovať ručne.

Modul Reklamácie

otestovala Solitea sama na sebe

Pri každom novom module musíme mať istotu, že je 100 % funkčný. Preto sa vždy sami stávame „pokusnými králikmi“. Rovnaké to bolo aj s modulom Reklamácie. Mnohí z Vás poznajú našu spoločnosť dlhé roky, ale pre nových zákazníkov radšej na začiatok zhrnieme, čím všetkým sa zaoberáme. Vďaka tomu si urobíte lepšiu predstavu o reklamáciách, ktoré riešime. Okrem ekonomických systémov Money S3, ERP Money a iDoklad dodávame aj maloobchodný softvér Predajňa SQL. V ponuke máme aj pokladnice a ďalší hardvér. Ponúkame teda riešenia pre drobných živnostníkov, ale aj pre malé, stredné a tie najväčšie podniky.

Výzva pre modul Reklamácie

Pred nasadením modulu sme reklamácie viedli v ručne tvorenej evidencii na papieri a v Exceli. Bolo to pomalé a náročné. Ťažko sa nám strážili nadväzujúce procesy, ako je pridelenie práce reklamačnému technikovi, informovanie klienta o prijatí či vybavení reklamácie, vytvorenie nadväzujúcej reklamácie k dodávateľovi a mnoho ďalších.

Požiadavky Solitei preto poslúžili ako jeden zo zdrojov špecifikácie pre nový modul. Potom sme sa stali pilotným prevádzkovateľom a všetko maximálne vyladili. Vďaka tomu Vám dodávame modul Reklamácie, ktorý je už preverený praxou.

Ako fungujú Reklamácie v Solitei?

Všetky procesy spojené s reklamáciami teraz riešime pomocou modulu Reklamácie a ďalších nadväzujúcich funkcií Money.

Zákazníci reklamácie doručujú osobne alebo poštou. Hneď po doručení reklamáciu zaevidujeme do nášho zoznamu prijatých reklamácií a nastavíme deadline pre jej vybavenie tak, aby sme splnili zákonnú lehotu.

Obsluha pri evidencii reklamácie ďalej popíše chybu, ktorú uviedol zákazník, a odošle e-mail klientovi s dokumentom Potvrdenie prijatia reklamácie. V prípade osobného doručenia dokument vytlačí a odovzdá zákazníkovi. Samotný záznam reklamácie vytvoríme prevzatím pôvodného predajného dokladu (Faktúra vystavená, Predajka, Dodací list...) a tým dôjde aj k prevzatiu výrobných čísel do reklamácie.

Ďalej obsluha prepne reklamáciu do stavu Reklamačný technik. Tým spustí automatickú akciu, ktorá vytvorí aktivitu s požiadavkou, pridelí ju servisnému technikovi a pošle mu e-mailom informáciu o jej pridelení.

Servisný technik na základe upozornenia otvorí aktivitu naviazanú na reklamáciu a môže ju riešiť. Technik môže komunikovať so zákazníkom, aby napr. spresnil chybu alebo navrhol spôsob riešenia. Všetku komunikáciu zaeviduje do záznamu o reklamácii, aby bola kedykoľvek k dispozícii. Špecialista tiež rozhodne o tom, či ide o reklamáciu oprávnenú alebo neoprávnenú. Teraz sa proces môže „vydať“ rôznymi cestami:

1. Reklamácia je postúpená dodávateľovi

Prepnutie do stavu Reklamácie vystavenej automaticky vytvorí záznam reklamácie vystavenej a prevezme do neho položky a dôležité informácie z reklamácie prijatej. Reklamovaný tovar odošleme dodávateľovi, zároveň Money vytvorí prevodku na reklamačný sklad dodávateľa a vystavenú objednávku. Tá slúži na evidenciu tovaru odovzdaného dodávateľovi, po vrátení od dodávateľa je vybavená a ukončená. Po prijatí reklamácie od dodávateľa je dodá-

vateľská reklamácia ukončená a proces pokračuje v Reklamácii prijatej expedíciou tovaru späť zákazníkovi.

2. Zamietnutie reklamácie

Servisný technik môže rozhodnúť o tom, že reklamácia je neoprávnená. Ak nedôjde k dohode o oprave a následnom vyúčtovaní opravy, tovar vrátime späť zákazníkovi. Servisný technik doplní komunikáciu do reklamačného dokladu a prepne reklamáciu do stavu Čakanie na expedíciu.

3. Reklamácia vybavená opravou tovaru

Reklamáciu môžeme vybaviť aj opravou. V tomto prípade servisný technik do záložky Spotrebované položky zaeviduje použitý materiál, náhradné diely a čas strávený opravou. Po oprave prepne reklamáciu do stavu Oprava tovaru. Pomocou automatickej akcie Money vytvorí vystavený dodací list so spotrebovanými položkami a prácou.

Ak je reklamácia neoprávnená, je dodací list prevzatý do vystavenej faktúry. V prípade oprávnenej reklamácie môžu byť náklady na spotrebované položky premietnuté do modulu Zákazky. Potom servisný technik prepne reklamáciu do stavu Čakanie na expedíciu.

Popis jednotlivých procesov sme zjednodušili. Opísané cesty reklamačného procesu môžu byť v iných firmách odlišné. Modul Reklamácie umožní pomocou pripravených automatických akcií v kombinácii s ručne vykonávanými krokmi prispôsobiť reklamácie každej firme na mieru.

Expedícia reklamácie

Potom čo servisný technik dokončí svoju prácu, prepne reklamáciu do stavu Čakanie na expedíciu. Po prepnutí do tohto stavu Money automaticky vygeneruje aktivitu s úlohou pre pracovníka zabezpečujúceho expedíciu tovaru zákazníkom, a zároveň mu odošle e-mail s upozornením na novú aktivitu.

Pracovník môže v prípade neoprávnenej reklamácie vystaviť vystavenú faktúru na spotrebovaný materiál a prácu. Po uložení faktúry systém automaticky vytvorí expedičný list a objedná prepravu. Vytvorenie expedičného listu a objednanie prepravy nastane tiež v prípade oprávnenej reklamácie. Ak si reklamáciu zákazník vyzdvihne osobne, obsluha prepne reklamáciu do stavu Odoslanie výzvy na vyzdvihnutie reklamácie a zákazníkovi Money automaticky odošle e-mail s výzvou na vyzdvihnutie. Po expedícii alebo osobnom vyzdvihnutí reklamácie obsluha prepne záznam do stavu Reklamácia ukončená.

Čo ďalšie vie modul Reklamácie

Modul Reklamácie vie proces nielen riadiť, ale aj vyhodnotiť a pomôže tiež s dodržaním zákonných lehôt na vybavenie reklamácie. Ku každej reklamácii môže Money automaticky založiť zákazku a na ňu následne evidovať všetky spotrebované náklady. Každú reklamáciu tak môžete vyhodnotiť samostatne. To využijú predovšetkým firmy, ktoré spracúvajú väčšie zákazky (stavebné zákazky, investičné celky) a prípadné riešenie reklamácií vyžaduje prácu niekoľkých osôb a spotrebu väčšieho množstva materiálu. Reklamačná zákazka potom môže byť súčasťou pôvodnej zákazky a pomáha k vyhodnoteniu celkového výsledku.

Pomocou skupín v zozname reklamačných dokladov môžete reklamácie evidovať spoločne na jednu zákazku a následne pomocou zákaziek vyhodnotiť celkové náklady na reklamácie.

Dodržiavanie zákonných lehôt na vybavenie reklamácií je jednou zo známok dobrej firmy. Pomocou automatických akcií môžete reklamácie pravidelne kontrolovať a v prípade blížiaceho sa termínu ukončenia, Money samo upozorní zodpovednú osobu v dostatočnom predstihu.

Prínosy modulu Reklamácie v Solitei

V Solitei riešime desiatky reklamácií ročne. Ich spracovanie majú na starosť obchodná asistentka Andrea Fašková a servisný technik Miroslav Naď. Andrea rieši evidenciu reklamácií, dodržiavanie lehôt, expedíciu reklamácií a komunikáciu so zákazníkmi a potvrdila nám: „Nový modul je pre mňa jednoznačne prínosom. Pomohol nám urýchliť celý proces a získať prehľad o priebehu procesu reklamácie aj o jeho nákladoch. Komunikácia so servisným technikom je jednoduchšia a prehľadná. Z jedného miesta ľahko zistím, ako reklamáciu riešil a ako sa dohodol s klientom. Modul mi tiež pomáha ustrážiť termíny a mám vďaka nemu prehľad, čo sa s reklamáciou deje.“

Miro má na starosti vlastné vybavovanie reklamácií: „Vďaka modulu Reklamácie sa rýchlo dozviem o novej úlohe. Nová reklamácia tak nečaká, pokiaľ mi ju niekto prinesie alebo kým nahliadnem do knihy reklamácií. Často so zákazníkom komunikujem, aby som zistil podrobnosti. Všetku komunikáciu evidujem priamo ku konkrétnemu záznamu a potom sa k nej ja alebo kolegovia môžu vracať.

Evidencia spotrebovaného materiálu a následné automatické vytvorenie dodacieho listu so spotrebovaným materiálom mi pomáha udržať poriadok v sklade. Rozdelenie na oprávnené a neoprávnené reklamácie nám uľahčuje rozlíšiť, čo máme fakturovať a čo ide na naše náklady, čo zaujíma hlavne nášho šéfa. Pomocou modulu dokážeme reklamácie vybavovať lepšie a rýchlejšie a zákazníci sú spokojnejší.“

V článku sme Vám ukázali hlavné možnosti a prínosy nového modulu Reklamácie, ktorý sme predstavili na procese reklamácií v našej spoločnosti. Modul je veľmi variabilný a jeho procesy si môžete prispôsobiť na mieru svojej firme.

Ak Vás modul zaujal, neváhajte kontaktovať naše obchodné oddelenie +421 249 212 323 a predstavíme Vám jeho možnosti podrobne so zameraním na Vaše procesy.

Už ste si nechali zapnúť modul

REKLAMÁCIE NA SKÚŠKU?

Kontaktujte naše obchodné oddelenie
a vyskúšajte modul nezáväzne na

2 TÝŽDNE ZADARMO

+421 249 212 323

obchod@money.sk

Pokladničný systém zvládne viac,

ako len evidenciu tržieb

Prečo zákazníci nakupujú v niektorých obchodoch radšej? Prečo sa vracajú nakupovať do niektorých obchodov častejšie, zatiaľ čo iným sa vyhýbajú? Hlavnú úlohu zohráva predovšetkým sortiment tovaru a jeho kvalita. Nemalou mierou však k záujmu zákazníka vrátiť sa a nakúpiť opäť, prispieva kvalita obsluhy a čas strávený pri platení. Dlhý rad pri pokladni rozčúli nie jedného zákazníka. Nepodceňujte preto výber pokladničného systému. Čo všetko zvládne a ako Vám vie pri podnikaní pomôcť?

1. Napojenie na skladové hospodárstvo

Hlavnou výhodou pokladničného systému je prepojenie so skladovým hospodárstvom. Získať okamžitý prehľad o tom, **čo sa predáva najrýchlejšie** a ktorý tovar je potrebné objednať, je základom pre efektívne riadenie zásob. Ak máte predajní viac, zíde sa Vám nie len informácia, **či je tovar dostupný, ale aj prehľadom o tom, na ktorých miestach.** Bolo by škoda objednávať ho u dodávateľa, ak ho máte na inej predajni k dispozícii.

2. Evidencia zásob, šarží, výrobných čísiel a exspirácií

Predajne s rýchlo obratovým tovarom určite ocenia možnosť evidovať záruku, či šarže. Vďaka čomu sa im zníži počet tovarov po záruke. **Špecializované predajne** môžu zase pomocou evidencie zásob a výrobných čísiel zefektívniť riešenie reklamácií a výmenu tovaru.

3. Uľahčenie a zrýchlenie skladových inventúr

Samostatnou kapitolou je uľahčenie a zrýchlenie inventúr skladu. Pokladničný systém napojený na skladové hospodárstvo umožní urýchliť celý proces a skrátiť dobu, počas ktorej musí byť predajňa zatvorená. Samozrejme **zníži aj počet omylov a riziko inventúrneho manka.**

4. Cenníky, akciové ceny a zľavy

Pokladničné systémy uľahčia a skrátia aj práce potrebné na **precenenie alebo doplnenie nového tovaru.** Cenníky, akciové ceny, či zľavy sa nastavia vopred a pokladničný systém ich prevezme. Následne ich začne používať v správnom čase, čo **znižuje náklady spojené s prípravou predajných akcií.**

5. Vernostné programy

Spokojní a vracajúci sa zákazníci, sú základom úspechu každého obchodu alebo siete predajní. Mnohí obchodníci to pochopili, ale úlohy pozvať zákazníka na ďalší nákup sa zhostili veľmi zjednodušene – kartičkou na zľavu pri ďalšom nákupe. **Centrálne riadené pokladničné systémy** však ponúkajú oveľa premyslenejšie možnosti, ako zákazníka povzbudiť k ďalším nákupom. Práve kombináciou systému Money na centrále a Predajňa SQL v obchode môžete **sledovať nákupy zákazníka** vo všetkých obchodoch, spočítavať hodnotu jeho nákupov a odmeňovať ho viac, či častejšie – podľa toho, ako si zaslúži.

predajňa SQL

SYSTÉM
PRE RIADENIE PREDAJA
A SLEDOVANIE ZÁSOB

Samostatne alebo
k ľubovoľnému Money

www.money.sk/pos
pos@money.sk
+421 249 212 323

Svojich dlžníkov v Money nemusíte hneď urgovať,

je lepšie sa najskôr priateľsky pripomenúť

Keď Vám zákazník nezaplatí faktúru v splatnosti, neznamená to automaticky, že je chronickým dlžníkom. Možno mu Vaša faktúra zapadla v pošte, možno na ňu zabudol. Aby ste Vašich obchodných partnerov v takýchto prípadoch nemuseli hneď upomínať, ponúka Money možnosť priateľského upozornenia.

Upomienka môže niektorých uraziť

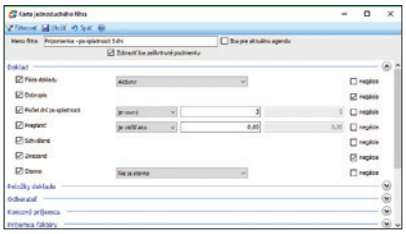
Akokoľvek v Money môžete jednoducho vytvoriť a odoslať upomienku všetkým zákazníkom, ktorí nezaplatia včas, tak hlavne pri dôležitých alebo nových zákazníkoch je oveľa lepšie, keď sa tejto možnosti vyhnete.

Niektorým Vašim zákazníkom príde faktúra do nevyžiadanej pošty, iní na ňu omylom zabudnú. Keď potom takých zákazníkov upomínate výzvou právneho charakteru, vystavujete ich nepríjemnej situácii, ktorá ich môže zbytočne nahnevať alebo uraziť.

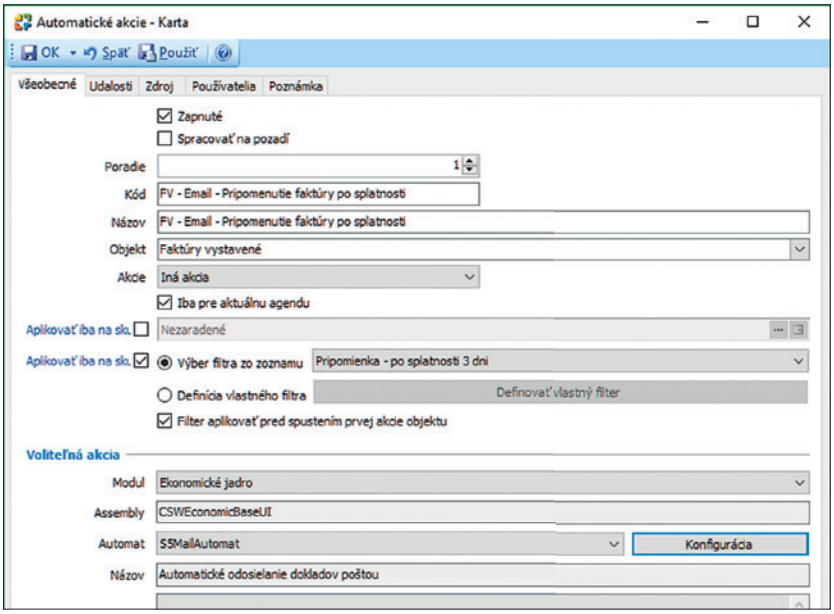
Využitie automatickej akcie

Money Vám preto dáva možnosť, aby ste zákazníkov v takejto situácii na chýbajúcu úhradu faktúry len priateľsky upozornili a zároveň ju ešte raz zaslali.

Najskôr si nad zoznam vystavených faktúr vytvorte vlastný filter, ktorý pracovne nazvi-



Príklad nastavenia filtra pre filtrovanie neuhradených faktúr po splatnosti.



Nastavenie automatickej akcie s využitím dopredu definovaného filtra.

me napríklad Pripomienka – po splatnosti 3 dni. Pomocou parametrov potom okrem iného nadefinujte, aby filter vyberal len faktúry 3 dni po splatnosti, teda také, ktoré majú vyššiu sumu ako nula a zároveň také, ktoré nie sú stornované (filter možno nastaviť aj priamo v Automatickej akcii).

Následne v hlavnom menu cez voľbu Administrácia – Automatické akcie vytvorte novú automatickú akciu a tento svoj vlastný filter využite vo všeobecnom nastavení akcie. Na záložke Udalosti vyberte iba voľbu Iná akcia. Pomocou tlačidla Konfigurácia z prvej záložky si ďalej vyberte vzor tlačovej zostavy, určite nastavenia pre príjemcu a predpíšte text odosielanej správy. Na záver už len s využitím modulu CSW Automatic a vybranej knižnice „CSW Vyvolanie Inej Akcie“ spúšťajte túto automatickú akciu napríklad 1× denne o 14-tej.

Obdobnú logiku automatických akcií navyše využijete aj v ďalších prípadoch – napríklad keď chcete všetkým zákazníkom automaticky rozosielať vystavené faktúry. V takom prípade si nad zoznamom vystavených faktúr vytvoríte vlastný filter s faktúrami, ktoré ste vystavili počas daného dňa, a následne v automatických akciách tento filter využijete pre rozoslanie e-mailov s faktúrami.

Režim prenesenej daňovej povinnosti – RPDP

Ak Vaša spoločnosť obchoduje s komoditami, ktoré podliehajú tuzemskému preneseniu daňovej povinnosti, tak aj Vás sa dotkla novela zákona o DPH, ktorá od 1. 1. 2018 zrušila limity pre uplatnenie prenesenia daňovej povinnosti.

Trošku teórie

Prenesenie daňovej povinnosti (tzv. tuzemské samozdanenie) je vo všeobecnosti štátom vnímané ako účinný **nástroj v boji proti podvodom na DPH.** Znižuje riziko podvodných schém, keď si príjemca plnenia (odberateľ) nárokuje odpočítanie DPH na jednej strane, a dodávateľ štátu DPH neodvedie. Pri režime prenesenia daňovej povinnosti dodávateľ – platiteľ DPH fakturuje inému tuzemskému platiteľovi bez DPH (DPH nie je na faktúre vyčíslená). Osobou povinnou platiť DPH je príjemca takéhoto plnenia – odberateľ. Odberateľ si zároveň môže DPH odpočítať, ak splnil zákonné podmienky.

Prenesenie daňovej povinnosti sa vzťahuje na vybrané tovary a služby určené v zákone o DPH. Už niekoľko rokov režimu prenesenia daňovej povinnosti podliehajú napríklad dodávky stavebných prác, kovového odpadu a šrotu, prevody emisných kvót. V režime prenesenia sa fakturujú aj dodávky mobilných telefónov a integrovaných obvodov, ak ich hodnota na faktúre dosiahla aspoň 5000 €.

Rovnaký limit 5000 € platil do konca roka 2017 aj na kovy, ako oceľ a železo, a tiež polotovary z kovov, ktoré patria do kapitoly 72 a do položiek 7301, 7308 a 7314 (§69, ods. 12, písm. f) a poľnohospodárske plodiny, ktoré patria do kap. 10 a 12 colného sadzobníka (§69, ods. 12, písm. g). **Od januára 2018 sa fakturačný limit na tieto tovary zrušil a podliehajú režimu prenesenia daňovej povinnosti vždy bez ohľadu na fakturovanú sumu.**

Zrušenie limitu pri fakturácii týchto tovarov spôsobilo, **že režim prenesenia daňovej povinnosti musí uplatňovať oveľa vyšší počet podnikateľov** – defacto sa prenos daňovej povinnosti dostal do maloobchodných prevádzok (napr. železiarstva, predajne s hutníckym a stavebným materiálom) s hotovostným predajom.

RPDP v ERP Money

krok za krokom

Vieme, že táto situácia mnohým našim používateľom výrazne skomplikovala prácu pri každodennom vystavovaní dokladov. Preto Vám v Money prinášame také funkcie, ktoré Vám zjednodušia Vašu prácu a pomôžu vystavovať doklady vždy v súlade s platnou legislatívou.

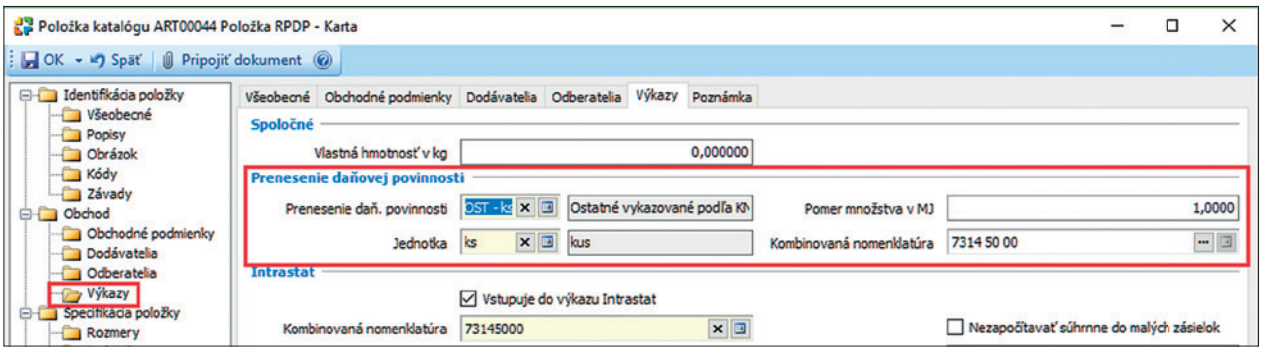
1. Katalóg

Na tovaroch, ktoré spadajú do režimu prenesenia daňovej povinnosti, je potrebné na karte katalógu v sekcii Výkazy **nastaviť príslušné kódy prenesenia daňovej povinnosti, ako aj kód kombinovanej nomenklatúry** (napr. obilniny, železo, oceľ a pod.).

mať položky, ktoré spadajú do RPDP a aj položky v bežnom režime DPH.

Aby bol doklad v Money v poriadku, **je potrebné mať na položkách v RPDP správne nastavený Typ ceny (Iba základ), a Členenie DPH (R00_UPDP).** Pri fakturácii si nemusíte pamätať, v akom režime DPH je položka, ktorú ste vložili na faktúru.

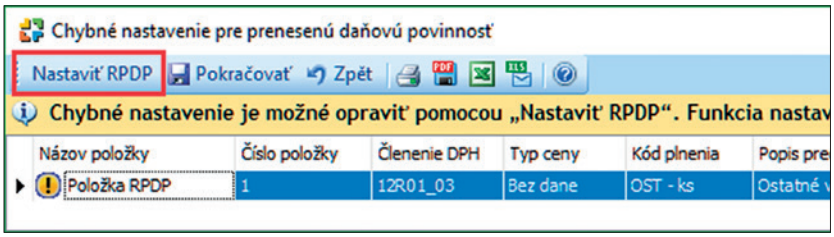
režimu prenesenia daňovej povinnosti tuzemskému platiteľovi DPH, **je vždy potrebné vystaviť riadnu faktúru so všetkými identifikačnými údajmi odberateľa.** A to aj v prípade, ak predávate v hotovosti. To znamená, že nie je možné v takomto prípade použiť jednoduchú predajku a vydať zákazníkovi – platiteľovi DPH iba doklad (pokladničný blok)



2. Faktúry vystavené, Pohľadávkové doklady a Príjmové pokladničné doklady

Pri fakturácii tovarov alebo služieb v režime prenesenia daňovej povinnosti **nesmie byť na faktúre vyčíslená DPH a musí byť zobrazený text Prenesenie daňovej povinnosti.** V rámci jednej faktúry je možné

Money automaticky kontroluje, či sú položky v RPDP nastavené správne. Pri ukladaní dokladu Vás upozorní na nevhodný Typ ceny alebo Členenia DPH a ponúkne opravu. **Stačí použiť funkciu Nastaviť RPDP.**



3. Hotovostný predaj – Predajky vystavené

Ak predávate tovar, ktorý môže podliehať

z registračnej pokladnice, na ktorej nie sú jeho identifikačné údaje.

Money preto kontroluje, či sa na predajke, takýto tovar nachádza a ak áno, tak buď doklad nedovolí uložiť, alebo Vás na túto skutočnosť iba upozorní a vy sa rozhodnete, čo ďalej. Ako sa Money zachová si môžete sami nastaviť: Sprievodca nastavením programu / záložka Sklady / Prekročenie limitu na Predajke vystavenej / Upozorniť alebo Nepovoliť.

Uvedená funkcionalita je samozrejme dostupná iba vtedy, ak je na doklade vyplnený tuzemský odberateľ, ktorý je platiteľom DPH.

SATUR TRAVEL –
Keď v internetovej dobe staviate na osobnom kontakte

Satur Travel je najväčšou slovenskou cestovnou kanceláriou na Slovensku, s ktorou každoročne cestuje do 150 krajín sveta 90 000 spokojných klientov. Na trhu cestovného ruchu bude čoskoro 100 rokov a v roku 2020 s ňou bude cestovať už piata generácia cestovateľov Slovákov. Teší nás, že pri svojej úspešnej podnikateľskej činnosti využívajú Money S4 a našli si čas na rozhovor s nami. Vyspovedali sme finančného riaditeľa Ing. Martina Kováča.

Názov spoločnosti: **SATUR TRAVEL, a.s.**
Zameranie: **Služby**
Odvetvie: **Cestovný ruch**
Kraj: **Bratislavský**
Mesto: **Bratislava**
V prevádzke od: **2015**
Hlavné prínosy pre spoločnosť: **Zefektívnenie práce vďaka prepojeniu ERP systému s rezervačným systémom a vďaka prehľadnej evidencii účtovníctva.**
Aplikácia: **Money S4**

Na trhu ste takmer 100 rokov, ako sa menia požiadavky zákazníkov na dovolenky?

Požiadavky sa menia každým rokom a dnešný cestovatelia sú z roka na rok náročnejší. Cestovný ruch je veľmi dynamický a každý rok je pre nás takým malým prekvapením. Niektoré trendy vieme dopredu približne odhadnúť. No je tu vyžadovaná značná dávka flexibility, aby sme vedeli pružne reagovať na všetky zmeny trhu.

Čoraz viac mladých ľudí, hľadá dobrodružstvo a cestuje ako sa povie „na vlastnú päsť," vnímate tento trend aj vy pri predaji dovoleniek?

Vieme o tomto trende, no na nákupe dovoleniek ho priamo necítime. Máme široké portfólio dovolenie a zameriavame sa na rodiny s deťmi a cestovateľov, ktorí oceňujú služby cestovnej kancelárie. Chápeme, že pre dobrodružné typy ľudí, je dnes oveľa jednoduchšie, aby si sami zohnali na internete letenky a ubytovanie, prípadne transfer. Aj toto je možný spôsob cestovania, no vyžaduje si aj veľmi veľa času, ktorý s plánovaním a organizovaním dovolenky súvisí. Na druhej strane je tu práve cestovná kancelária, ktorá zabezpečí, že na Vás na mieste čaká delegát, slovenskí animátori, či predpripravený harmonogram výletov a iných zážitkov. Vďaka tomu viete lepšie spoznať danú destináciu, ako keď idete na vlastnú päsť.

O aké dovolenky je v poslednom období najväčší záujem? Ktorá destinácia je tohtoročným hitom?

Horúcou destináciou na tento rok je Omán a Maroko, pre ktoré máme pripravené nové

kapacity. Tieto destinácie nie sú až tak okukané a pre Slovákov sú pomerne nové. V porovnaní s minulými rokmi cítime väčší záujem o pobyty v Turecku. Tradičné je Stredomorie, teda Grécko, Severný Cyprus, Chorvátsko, či Taliansko. V poslednej dobe sa taktiež rozmáhajú poznávacie zájazdy. Kedy ľudia namiesto pobytu pri mori, spoznávajú nové krajiny a presúvajú sa. Obľúbené sú napríklad výlety do Škandinávie, či do západnej Európy.

Ako dokážete obstáť v tak vysoko konkurenčnom prostredí, akým jednoznačne trh cestovných kancelárií je? Aké sú Vaše silné stránky?

Hlavne je to naša tradičná značka. Povedomie o našej značke je na Slovensku veľmi silné. Pomáha nám tiež to, že na Slovensku sme najväčšou cestovnou kanceláriou a máme tu tiež najväčšiu pobočkovú sieť. Klienti si tak vedia osobne zabezpečiť dovolenku takmer hocikde. Máme kolegyne a kolegov, ktorí predávajú zájazdy roky, takže vedia odporučiť vhodné miesta. Ale aj kvalitné animačné tímy, delegátov a sprievodcov. Mnohí klienti sa vracajú najmä kvôli nim, lebo vedia, že im môžu dôverovať. Klienti totiž často ani sami nevedia kam chcú cestovať a prídu so slovami „viete čo, vyberte mi niečo manželka chce ísť na dovolenku“. ☺

Je pre Vás väčšou výzvou nástup nakupovania dovoleniek cez internet alebo konkurencia?

Nástup internetu cítime a intenzívne pracujeme na tom, aby sme predaj cez internet čo najviac rozvinuli. Dlhodobo sme boli skôr konzervatívna cestovná kancelária, ktorá predávala zájazdy cez priamy predaj. Na druhej strane vidíme, že internet je trend. Treba však povedať, že má svoje limity. Cez internet síce nakúpite, no ide len o výber z katalógu bez rady. Máme skúsenosť, že klienti pri výbere dovolenky, ktorá nie je malou položkou v rozpočte mnohých z nich, sa chcú s niekým poradiť a prejsť si viac alternatív. Vyžadujú styk s predajcom a internet je pre nich anonymný. Niečo si vyklikajú a je otázne či budú spokojní.

Ako Vám pri práci pomáha Money?

V rámci skupiny sme prešli na systém Money už pred dvoma rokmi. Pre nás je výhodou najmä to, že systém je pružný a modernejší, ako starý účtovný balík, ktorý sme využívali predtým. Ten nám neumožňoval zefektívňovať prácu účtovníkov. Vďaka tomu, že Money je veľmi otvorený a moderný systém, ktorý obsahuje všetko to, čo účtovníci potrebujú, nám postačuje ako jedna platforma pre všetkých. Vieme tak zlúčiť účtovníctvo v rámci celej Satur skupiny, kde je cestovná kancelária, doprava a ďalšie firmy, pričom všetky hovoria tým istým jazykom.

Aké máte s Money ďalšie plány? Vidíte oblasti, v ktorých sa chcete ďalej rozvíjať a zdokonaľovať?

Chceme na Money, ako na modernej platforme ďalej stavať. Tento rok nasadzujeme portály Money na schvaľovanie obehu dokladov. V spolupráci s pánom Garajom pripravujeme zefektívnenie platieb, ktoré budeme robiť priamo z účtovníctva. Doteraz sme to nerobili, bola za tým väčšia manuálna námaha, ktorú by sme radi odbúrali a zefektívnili tak našu prácu.

Money už máte, čo by ste odporučili ostatným v odbore, ak ho tiež zvažujú ale nie sú ešte rozhodnutí?

Money je moderný systém, ktorý vďaka svojej otvorenosti umožňuje pomerne ľahké prepojenie na iné systémy. Cestovné kancelárie zvyčajne majú svoj rezervačný systém, tak ako aj my a Money je pripravené doklady z rezervačného systému do seba naimportovať. Doklady nie je potrebné prepisovať, prípadne importovať cez iný systém, čo považujem za veľkú výhodu. Druhou veľkou výhodou je kvalitná podpora od konzultantov, ktorú ako účtovné oddelenie cestovnej kancelárie naozaj potrebujeme. Jednoduché veci riešime priebežne cez helpdesk, na komplikovanejšie si dohodneme osobné stretnutie. Money môžem všetkým ostatným len odporučiť.

Rozhovor s P. Garajom –

Jedným z pilierov ERP Money je spoľahlivá zákaznícka podpora

Pavol Garaj je manažérom podpory zákazníkov Money S4 a Money S5 už niekoľko rokov. Na túto pozíciu ho predurčili jeho dlhoročné skúsenosti z implementácií Money S5. Bol pri zrode oddelenia ERP systémov na Slovensku a pod jeho rukami sa zrealizovali stovky nasadení Money S4 a desiatky náročných implementácií. Poďme spolu nahliadnuť do oddelenia podpory zákazníkov ERP Money, na druhú stranu telefónnej linky.

Ako vyzerá Váš pracovný deň?

Mojou úlohou je koordinovať práce všetkých zamestnancov oddelenia podpory zákazníkov ERP Money. Či už ide o konzultantov, ktorí riešia implementáciu pre nového klienta, servis alebo školenia pre súčasných používateľov, až po webovú podporu a HotLine. Úzko spolupracujem s vývojovým oddelením pri tvorbe nových verzií Money a sám tiež realizujem vybrané projekty či školenia.

Mojím cieľom je, aby sa celý tím stále zdokonaľoval, aby sme našim používateľom poskytovali čoraz kvalitnejšie služby. Veľmi ma teší, keď sú zákazníci s našou prácou spokojní. Aj keď sa nájdu občas aj negatívne reakcie.

Od marca 2018 je zriadená možnosť ohodnotiť kvalitu poskytnutých informácií konzultantmi na HotLine linke, ako ste s výsledkami hodnotení spokojný?

Spätná väzba od našich zákazníkov je pre nás veľmi dôležitá. Umožňuje nám správne identifikovať oblasti, v ktorých je potrebné sa zdokonaľovať a z druhej strany pozitívna reakcia je pre každého konzultanta príjemnou pochvalou. Keď sme sa rozhodovali pre zavedenie možnosti ohodnotiť kvalitu HotLine, očakávali sme popravde oveľa väčší záujem o spätnú reakciu zo strany zákazníkov, ktorí na HotLine volajú. Aj keď je percento ohodnotených hovorov malé, takmer všetky hodnotenia sú na jednotku, čomu sme veľmi radi.

V akých časoch a v ktorých dňoch je najviac vyťažená HotLine linka, a kedy sa naopak zákazník dovolá ihneď?

Viem, že otázka dovolateľnosti je pre našich zákazníkov veľmi dôležitá. Aj keď po väčšinu času sme schopní vybavovať prichádzajúce hovory bez čakania, sú samozrejme dni, kedy sa nám to nedarí, a to aj v prípade, že HotLine vybavuje viacero konzultantov ako inokedy. Typickým príkladom je obdobie inventúr, daňových priznaní a pod.

> **Mojím cieľom je, aby sa celý tím stále zdokonaľoval, aby sme našim používateľom poskytovali čoraz kvalitnejšie služby.**

Keď sa pozrieme na dlhodobé štatistiky, tak najmenej hovorov evidujeme medzi 8:00 a 10:00 ráno a z pohľadu dní je to jednoznačne piatok. Najviac zodpovedaných hovorov je okolo 14:00 poobede a v rámci týždňa z pohľadu dní je to pondelok a streda.

S akými typmi otázok sa najčastejšie obracajú zákazníci na HotLine?

Špecifikovať jednu oblasť z tak rozsiahlej problematiky akú pokrýva informačný systém je takmer nemožné. Money obsahuje obrovské množstvo funkcionalít a každý náš zákazník je do istej miery individuálny. Čomu zodpovedajú aj ich otázky v rámci technickej podpory.

Našim cieľom je pomôcť zákazníkom v akejkoľvek situácii, či ide o skladovú evidenciu, účtovníctvo, reporting, administráciu systému a ďalšie oblasti.

Čo zákazníkov najviac zaujímalo počas roka 2017 a začiatkom roka 2018?

Keď opomeniem každoročné evergreeny, ako sú inventúry a uzávierky roka, bola to jednoznačne problematika prenesenia daňovej povinnosti (RPDP). Legislatívne zmeny v tejto oblasti spôsobili množstvu firiem značné komplikácie.

Dokážete zákazníkom poradiť ihneď počas hovoru?

Vždy sa snažíme vyriešiť danú otázku hneď. Rýchlosť je v rámci technickej podpory dôležitá. Veľmi efektívne je využívanie vzdialeného pripojenia k zákazníkovi cez

Team Viewer, vďaka čomu sme schopní vyriešiť aj požiadavky, ktoré sa zle popisujú do telefónu.

Aj keď HotLine linka slúži predovšetkým na rýchlu pomoc, stretávame sa aj s požiadavkami, ktoré sú nad rámec HotLine. V takom prípade zákazníkom ponúkneme osobné konzultácie, či iný druh služby.

Najmenej hovorov evidujeme medzi 8.00 a 10.00 ráno a z pohľadu dní je to jednoznačne piatok.

V nových verziách systému sa musí určite celý tím veľmi dobre orientovať, podstupujete v rámci firmy špeciálne školenia?

Áno. Pravidelne sa zoznamovať so všetkými novinkami, ktoré na mesačnej báze do Money pribúdajú, je súčasťou našej práce. Každý konzultant musí poznať všetky zákutia Money, aby vedel správne reagovať na požiadavky konkrétneho zákazníka a pomôcť mu s častokrát veľmi špecifickými otázkami.

Všetci naši konzultanti sa zúčastňujú školení, ktoré nám umožňujú sa priebežne zdokonaľovať nie len v oblasti znalostí samotného Money, ale aj v oblasti administrácie, či komunikačných zručností.

Je niečo čo by ste chceli prostredníctvom magazínu odkázať zákazníkom?

Hmmm, toho by mohlo byť veľa ☺. Som rád, ak máme spokojných zákazníkov a ak je niečo, čo môžeme urobiť preto, aby boli ešte spokojnejší, budem rád za každú ich reakciu. Či už pozitívnu alebo negatívnu. Takže – ak potrebujete vyriešiť čokoľvek pri Vašej práci v Money, volajte, píšte, sme tu pre Vás!

Tajné triky,

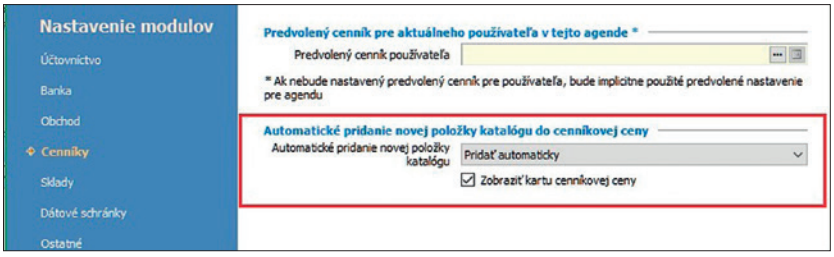
pre rýchlejšiu prácu v ERP Money

Zjednodušte si prácu v ERP Money pomocou užitočných postupov, ktoré väčšina používateľov nepozná. V tomto článku Vám niektoré z nich predstavíme.

Automatické založenie skladovej a cenníkovej karty

Pri vytvorení novej katalógovej karty v Katalógu, Vám k nej môže Money automaticky vytvoriť aj skladovú a cenníkovú kartu v príslušnom Sklade, respektíve v príslušnom Cenníku.

Stačí, ak vo Vašom Money pôjdete do Sprievodcu nastavením programu (menu Agenda) a na záložkách Cenníky a Sklady zvolíte, do ktorých zoznamov sa majú karty zakladať. Následne už len vytvárajte jednu katalógovú kartu za druhou – príslušné položky v Cenníku a v Sklade Vám Money založí samo.



Jednoduché skrytie nepoužívaných účtov

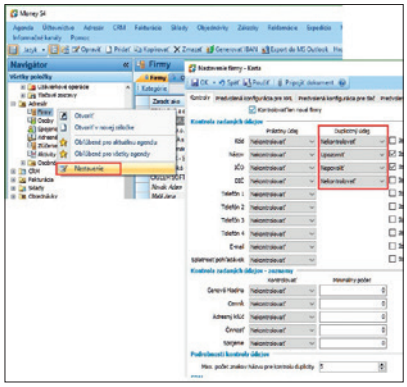
Ak pri práci s účtovým rozvrhom niektoré čísla účtov vôbec nepoužívate, môžete si ich jednoducho skryť, aby Vás pri práci nerušili. Čísla skryjete tak, že kliknete na daný účet pravým tlačidlom myši a zvolíte Skryť záznam.

Skrývanie čísel účtov je oveľa lepšie ako ich vymazávanie. Zatiaľ čo po vymazaní účtov sa Vám pri každej ďalšej aktualizácii a následnej synchronizácii systému vymazané účty opäť zobrazia a vrátia, skryté účty zostanú aj naďalej skryté. Naviac ich do budúcna môžete kedykoľvek odokryť – pomocou kontextovej ponuky Zobraziť skryté.

Kontrola duplicít v zozname firiem alebo v katalógu

Aj Vám sa už stalo, že ste do Money zaevidovali nový kontakt a následne ste zistili, že už túto firmu v adresári máte? Alebo ste zadali duplicitne nový produkt do katalógu? Toto sa Vám už stáva nemusí.

Nastavte si Vaše Money tak, aby Vás vždy na duplicity upozornilo. V Navigátori kliknite pravým tlačidlom na Firmy alebo Katalóg a prejdite do Nastavení. V záložke Kontroly si zvoľte taký druh kontrol, ktorý Vám bude vyhovovať.

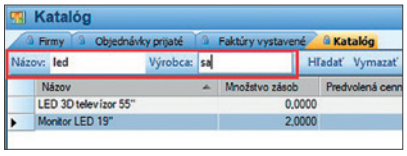


Zamykanie stĺpcov pre väčší prehľad pri práci v Zoznamoch

Predstavte si Katalóg svojich produktov. Pravdepodobne má toľko stĺpcov, že sa Vám všetky nevojdú na obrazovku a pri zobrazení niektorých informácií musíte rolovať doprava. Tým ale strácate z dohľadu tie stĺpce, ktoré sú úplne na začiatku vľavo. Napríklad dôležitý názov produktu.
V Money našťastie môžete vybrané stĺpce uzamknúť – kliknutím pravým tlačidlom na daný stĺpec a voľbou Zamknúť stĺpec. Vďaka uzamknutiu budete mať daný stĺpec stále na očiach, aj keď budete v zozname úplne inde. Takto napríklad uzamknete názov produktu, jeho cenu a počet kusov, aby ste mali tieto informácie stále na očiach a vedeli ste, na ktorej položke sa zrovna nachádzate.

Rýchle vyhľadávanie vo viacerých stĺpcoch

To, že môžete v Money vyhľadávať položky v zoznamoch pomocou fulltextu už vie asi každý. Viete však, že môžete rovnako jednoducho hľadať aj vo viacerých stĺpcoch súčasne? Napr. v Katalógu chcete vyhľadávať podľa názvu produktu a súčasne podľa výrobcu. Začnite vyhľadávať v stĺpci Názov, potom prejdite kurzorom na stĺpec Výrobca a cez Ctrl+G sa Vám otvorí ďalšie vyhľadávacie okno, kde stačí začať písať hľadaný výraz.



Na ERP Money nikdy nie ste sami

Aj keď pri zavádzaní nového Money S4 a Money S5 do firmy zaškoľujeme všetkých zamestnancov a vysvetľujeme všetky funkcie, niekedy sa jednoducho stane, že potrebujete so systémom pomôcť. A práve pre tieto situácie, je Vám k dispozícii naša zákaznícka podpora so skúsenými konzultantmi.

Vybavíme tisícky hovorov ročne

Za uplynulý rok sme na zákazníckej linke vybavili 4702 hovorov, odpovedali na 548 písomných otázok zadaných prostredníctvom Zákazníckeho portálu a poskytli sme 492 individuálnych konzultácií. Vybavené e-maily radšej ani nepočítame.

Telefonická technická podpora	Internetová technická podpora
+421 249 212 344	clientportal.money.sk

Pre nových zamestnancov usporadúvame individuálne školenia

Pribudli Vám noví zamestnanci a potrebujete ich zaškoliť? Žiaden problém. Individuálne školenia u Vás vo firme alebo na našich učebniach, sú ako stvorené pre nových zamestnancov, ktorí pri implementačných školeniach neboli.

Individuálne školenia u Vás vo firme	Individuálne školenia u nás vo firme
Objednávky na: +421 249 212 323 alebo info@money.sk	

Pre náročnejších máme individuálnu servisnú podporu

Ak Vám bežná zákaznícka podpora nestačí a máte záujem o užšiu a najmä dlhodobú spoluprácu, ponúkame Vám možnosť uzatvoriť individuálnu Servisnú zmluvu. Vďaka tejto službe a užšej spolupráci s Vami, sa vieme viac zamerať na to, čo je pre Vás naozaj dôležité. V rámci Servisnej zmluvy Vám poskytneme **služby Vášho osobného certifikovaného konzultanta,** pre individuálne a prioritné riešenie Vašich otázok, a aj nadštandardných situácií.

Nadštandardná podpora	Osobný konzultant	Pohotovosť mimo pracovnú dobu
Objednávky na: +421 249 212 323 alebo info@money.sk		

SOLITEA

Hotline: +421 249 212 344
www.money.sk/podpora

Bratislava
Plynárenská 7/C
tel.: +421 249 212 323

Prešov
Kúpeľná 3
tel.: +421 517 732 908

Praha
Rubeška 215/1
tel.: +420 244 001 288

Brno
Drobného 555/49
tel.: +420 549 522 511

Liberec
1. máje 25
tel.: +420 485 131 058