

# GENERÁTOR

1. SZÁM

**Az AMS és Ön**

**Tippek - Trükkök**

**Ki a 10 legjobb  
ügyfelem?**

**Pénztár kezelés**

**Support**

**Benyó László és a Benyó  
AutóSzervíz Kft.**



**Üdvözlöm!**

Kollégáimmal arra az elhatározásra jutottunk, hogy kicsit átfabrikáljuk, napra készre tesszük cégünk magazinjának első számát.

A magazin célja ugyanaz, mint a miénk, azaz levenni azokat a terheket az Ön válláról, amiben tudunk segíteni annak érdekében, hogy eredményesebb, gyümölcsözőbb legyen az Ön munkája, és valóban megérje csinálni!

Ebben a magazinunkban is - csak úgy, mint az összes ezt követően - praktikus tanácsokat, ötleteket adunk a mindennapjaihoz. Egy kedves partnerünk történetén keresztül látni fogja, hogy hogyan, milyen módszerekkel tudott ő előre törni, ami érdekes lehet az Ön számára is. No és persze megismeri fejlesztéseinket.

Bízom benne, hogy sikerül egy kis inspirációval szolgálnom Önnek, vagy egyszerűen csak egy kis kikapcsolódást jelentünk rohanó hétköznapjaiban!

Könnyítse meg az életét!

Hívjon most a részletekért!

+36 1 284 0030

[www.autosoft.hu](http://www.autosoft.hu)

[autosoft@autosoft.hu](mailto:autosoft@autosoft.hu)

# TARTALOM

Benyó Autószerviz bemutatkozás.....	03
Az AMS és Ön.....	07
Ki a 10 Legjobb Ügyfelem?.....	08
Egy Kis Marketing.....	09
Biztonsági mentés.....	12
Hogy kérjünk segítséget.....	13

**[www.autosoft.hu](http://www.autosoft.hu)**

**Főszerkesztő**  
Kliszki Bálint

**Cikkek írói**  
Korai Lilian  
Vilusz Edgár

# Siker sztori

**Családias  
és sikeres**  
Ebben a rovatunkban  
minden alkalommal  
szeretnénk bemutatni  
egy-egy ügyfelünket,  
aki  
szívesen mesél  
vállalkozásáról.  
Nyitásként  
Benyó Lászlót  
választottuk,  
aki - átvéve a családi  
vállalkozást  
édesapjától -  
példaértékű módon  
építette fel a sikert.



# Benyó László



## Apáról - fiúra

*„Történetem 2004 nyaratól indul. Tanulmányaim befejezése után választást elé kerültem. Két lehetőség is kínálkozott.:*

*Az egyik egy piacvezető bank nagyvállalati osztálya, a másik pedig az édesapám által vezetett családi vállalkozás. Látva a cégünk sikerességét, hallva az ügyfelek pozitív visszajelzését, én is részese szerettem volna lenni ennek a csapatnak! Ezért döntöttem az utóbbi alternatíva mellett, amit ha a mai napon kellene újra meghozni, akkor sem cselekednék másképp. ”*

*„Édesapám örömmel fogadott, üdvözölte fejlesztési elképzeléseimet.”*

Amikor átvette a céget, az stabilan és megbízhatóan működött. A papája vitte korábban az ügymenetet, és kihozta belőle, amit csak tudott. Növekedni akartak, amelyet úgy értek el, hogy csatlakoztak az Autofit hálózathoz, akikkel a mai napig kölcsönösen előnyös kapcsolatot tart.

## Siker lépésről lépésre

Az Autofit hálózat tagjaként flottákat szervizelnek, tehát megnőtt a szerviztevékenységük. Ezen kívül saját maguk is összeállítottak egy szolgáltatáscsomagot a flotta kezelésre, aminek eredményeként újabb partnerekkel kötöttek szerződést. Ezekon kívül pályázatokon is indulnak, aminek eredményeként elnyerték egy több évre szóló, több ország cégeivel kapcsolatban álló, partner flotta szervizelését. Az addig egy ember által végzett feladatok száma megnövekedett, ami indokoltá tette a plusz munkaerők alkalmazását, gondolok itt a szervizes, ügyfeles és logisztikus kollégákra.



## Jött az AutoSoft

“A korábban használt egyszerű számlázó, raktárkezelő program kevésnek bizonyult az összetett feladatok kielégítésére. Ekkor vásároltuk meg az AutoSoft Maximanager (az AutoSoft AMS változata, mely kimondottan a METEOR / TROST Partnerek számára készült - a szerk.) rendszerét, ami a mai napig szerves része működésünknek. Ekkor már elértük azt az infrastrukturális hátteret, amivel hatékonyan lehet üzemeltetni a vállalkozást. Saját tőke híján külső források bevonásával tudtuk megvalósítani ezeket a beruházásokat. Hiteleink törlesztése nagy terhet ró cégünkre, ami a pénzügyi tervezéskor mindig kardinalis helyen szerepel.”

## Bővítés nagyüzemben

“Életünk következő nagy jelentőséggel bíró döntése az volt, amikor csatlakoztunk Európa legnagyobb márka független szervizhálózatához, az Autofit rendszeréhez. Beláttuk, hogy egyedül nem megy. Ez olyan lehetőségeket kínál számunkra, ami versenyképességünk javítását szolgálja. A kontinens legnagyobb flottakezelőjének is a választása ránk esett, ami két éves időtartamra születik. Szolgáltatásaink köre teljes körűvé vált, itt már csak minőségi szinteket tudunk emelni. A szerviz kapacitásának megháromszorozásával sikerült elérni egy olyan méretet, ami a vállalkozást egy új pályára állította.

## Eredmények

”Mára elértük, hogy tizenhárom kollegámmal együtt évi 2300 munkaóraban 7000 körüli munkalapszámmal, 7 szervizállással, újra 95%-os legyen a műhelyünk kihasználtsága. Ezeket a számokat egy jól működő, minden saját igényre, fejlesztési feladatokra gyorsan és kész ötletekkel reagáló rendszert szállító partnercég nélkül nem tudnánk megvalósítani.

Szentül hiszem, hogy az ügyfelekkel való kommunikáció, bensőséges bizalmi alapokon működő kapcsolat, a szakmaiság, a szolgáltatások teljessége és sok egyéb tényező adat-információ elvész, értéke csorbul, ha azt nem egy olyan rendszerbe ágyazzák, amelyet mi az Autosoft Maximanagerben találtunk meg.”



## A jövő

László most alakítja ki a külső telephelyet, ahol 3 állással kezd meg a munkát. Jelenleg azon dolgozik, hogy ott is hasonló leterheltséggel üzemeljen a műhely. “Hosszú távú terveink között szerepel saját szervizkonceptiójú telephelyek nyitása. **Számunkra csak egy út van: előre - a partnereinket viszont mi választjuk.**”

# Benyó Autószervíz Kft

**Benyó Autószervíz Kft.**  
4400 Nyíregyháza-Nyírszőlős Westsik  
Vilmos út 24.  
Tel.: 06/42/470-675  
Tel.: 06/30/2299-567  
Tel.: 06/70/3783/363

E-mail: [info@benyo-auto.hu](mailto:info@benyo-auto.hu)

**Alapítva:** 1995.

**Főbb tevékenység:** Gépjármű javítás

**Előnyök:** ügyfélközpontúság; minőségi szolgáltatások; minőségi alkatrészek; rugalmas vállalási határidő; a szolgáltatások teljes körűsége.

**Erősségek:** Folyamatos tulajdonosi kontroll, a céget nem alkalmazottak vezetik. Magas minőség.

*„Arra a legbüszkébb, hogy a flottakezelő céget bezsákolta”.*

# Az AMS és Ön



## BOSCH CAR SERVICE

szoftverek egységesítése  
 Bosch Car Service számla  
 Bosch Car Service munkalap  
 Statisztikai információgyűjtés

## VPOP MODUL

jövedéki termékek nyilvántartása  
 üzemanyagok kezelése  
 minisztériumi rendelet szerinti nyomtatványok



## KÖNYVELÉS MODUL

sconto és bankköltség automatizálása  
 devizás funkciók

## CRM MODUL

SMS küldés funkció  
 GMS modem kapcsolható a CRM-hez  
 SMS kampány, terjesztési listák, sablonok

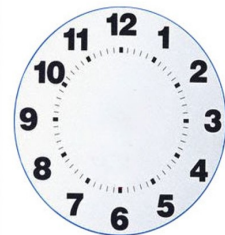


## ELŐJEGYZÉS MODUL

Tervezhető szervízmunkák  
 Ügyfélmegtartási eszköz

## BLOKKOLÓ MODUL

Időzített munkamenet  
 követhető költségek  
 korrekt inspiráció







## Ki a 10 legjobb ügyfelem?

Év végén érdemes átgondolni, hogy mik is voltak az igazán sikeres dolgaink. Például, hogy kik azok a ügyfeleink, akik a legtöbb szolgáltatást vagy árút vásároltak nálunk. Őket külön köszönhetjük akár az újév alkalmából – ahogy azt Anett a 10. oldalon olvasható cikkben írta.

Az AMS rendszer nagy előnye az, hogy a bevitt adatok visszanyerhetők, azokból egy előre elgondolt formában statisztikai összeállítás is képezhető. A kérdés az, HOGYAN.

1. **Lépés:** Belépünk a lezárt bizonylataink közé.

2. **Lépés:** Azonnal kapunk egy szűrő ablakot. Azért kell kijelölni a feladatot, mert az egyéb bizonylatokat/tot, mert az egyéb bizonylatokat összegeit nem tesszük bele a kimutatásba. A szűrés a számla kelte szerinti időintervallum szerint fog történni .

3. **Lépés:** Miután belépünk a számláink közé, tételesen láthatjuk a statisztikába kerülő adatokat. Ezek lesznek a kimutatásunk alapadatai.

4. **Lépés:** A feladatot a „Toplista” menüponttal fogjuk megoldani. Aktiváláskor meg kell adnunk a minimális vásárlási értéket és azt, hogy hány darab vásárlót akarunk látni a listában.

5. **Lépés:** Az „OK” gombra kattintva kapjuk a végeredményt. A táblázatban van listázási lehetőség.

10  
TOP

# Egy Kis Marketing

Management  
 Chain  
 Capacity  
 Performance  
 Inventory  
 Response  
 Profit  
 Customer  
 Variation  
 Bullwhip  
 Match  
 Transport  
 Parameters  
 Balance  
 Standard

Effect  
 Problem  
 Relationship  
 Quantities  
 Effect  
 Since  
 Postponing  
 Stockouts  
 Variables  
 Sourcing  
 Artificially  
 Managed  
 Quantity  
 Safety  
 Scheduling  
 Carrying  
 Elasticity  
 Optimization  
 Agenda  
 Events  
 Mode

Costs  
 Service  
 Projections  
 Improved  
 Forecasts  
 Avoid  
 Maintaining

High  
 Service  
 Projections  
 Improved  
 Forecasts  
 Avoid  
 Maintaining

Performance  
 Capacity  
 Inventory  
 Response  
 Profit  
 Customer  
 Variation  
 Bullwhip  
 Match  
 Transport  
 Parameters  
 Balance  
 Standard

Effect  
 Problem  
 Relationship  
 Quantities  
 Effect  
 Since  
 Postponing  
 Stockouts  
 Variables  
 Sourcing  
 Artificially  
 Managed  
 Quantity  
 Safety  
 Scheduling  
 Carrying  
 Elasticity  
 Optimization  
 Agenda  
 Events  
 Mode

Costs  
 Service  
 Projections  
 Improved  
 Forecasts  
 Avoid  
 Maintaining



# 1. lépés:

## A Címlista összeállítása

Hogy eljusson azoknak, az e-mailünk, akiknek valóban jókívánságokat szeretnénk küldeni, szükségünk van egy tökéletes és minden címet tartalmazó Terjesztési listára. Ehhez mi a fontos nekünk?

Az, hogy meglegyenek az e-mail címek.

## Feladatunk: A nevek válogatása

Egy jó terjesztési lista a kulcsa a sikeres és célba érő kampánynak. Ha adatbázisunkat naprakészen tartjuk, és mindig minden új adatot frissítünk vagy rögzítünk, akkor üzenetünk, hírlevelünk eljut a megfelelő helyre. Hozzuk létre az új listát! Felveszünk minden e-mail címet, névvel erre a terjesztési listára, azonban lesz olyan, aki akár többször is szerepelhet rajta. Töröljük ki őket és nézzük át, hogy mindenki csak egyszer szerepeljen.

# 2. lépés:

## Az e-mail sablon megírása

Kérjük az „E-mail sablonok” ablakot: Elérésének módja: Eszközök majd Levelezés és E-mail sablonok. Egy e-mail sor több kampányhoz is felhasználható!

Az e-mail sablonok listája: Új sablon létrehozásakor mi adjuk meg a levelünknek a tárgyát, és megírjuk hozzá a frappáns vagy marketing témájú szövegünket.

## Az e-mail sablonok szerkesztése

Egy új sablon megírásakor első lépés, hogy létrehozzuk a sablont. Ekkor adjuk meg az „Elnevezés”ét és a „Tárgy”át. Az előbbi az a név, amit mi látunk, a második pedig, ami kiküldéskor az e-mail tárgy rovatában fog megjelenni.

Miután megvan a sablonunk, írhatjuk az e-mailünket. Nem szabad különböző szövegszerkesztőkből másolni a szöveget, hiszen akkor a kitalált forma és e-mail-felépítés

elcsúszhat. Ezért szerkesszük a CRM ablakában a szövegünket. Amint rányomunk az e-mail sablon szerkesztésére vagy egy új e-mail sablon beszúrására, újabb opciók is aktívvá válnak. Lehet mezőt vagy hivatkozást beszúrni, formázni. A jóváhagyás: Célszerű minél sűrűbben jóváhagyni sablonunkat, hogy ne vesszen el az eddig megírt sorok.

## Szerkesztőléc

A szerkesztőléc ugyanúgy működik, ahogy a szövegszerkesztőkben. Szűrhatunk be üzenetünkbe ún. mezőt is, aminek a kampánylevelek esetében az a lényege, hogy akár így névre szóló, személyes adatokat tartalmazó üzenetet tudunk küldeni. Ahova egyesével íránk nevet, telefonszámot, faxszámot, oda csak beszúrunk egy ilyen mezőt, és így itt automatikusan megjelenik az e-mail elküldésekor. De ne felejtjük el, hogy csak akkor, ha adatbázisunk naprakész és pontos adatokat tartalmaz.

Ha képet szeretnénk beszúrni az e-mailbe, arra is van lehetőségünk. De ne csak egyszerűen másoljuk be azt! Mentsük le képünket a szerverünkre, és onnan szűrjük be.

Ha hivatkozást szeretnénk beszúrni, akkor először jelöljük ki azt a szót, amire kattintva megjelenik a kívánt oldal. Majd a megfelelő gombok segítségével bemásoljuk azt a hivatkozást, amire utalunk a kijelölt szóval.

## Az e-mail sablon megírása

Amikor képet is szeretnénk beszúrni a sablonba, akkor táblázatot kell beszúrni. Ilyenkor ebbe írjuk az egész e-mail szövegét! Egyik cellába a szöveg kerül, a másikba pedig a képet, amit a már leírtak szerint kell beszúrni.

A táblázatnak szegélye alapértelmezetten vastag, és látszana az e-mailben. Ahhoz, hogy ez eltűnjön, jobb egérgombbal a szegélyre kattintva felugrik egy menü. (Ebben a táblázat szerkesztésére találunk más lehetőségeket is.) A szegélyt az

alábbiak szerint tudjuk eltüntetni: Itt „0”-ra kell beállítani a keretet!

A zöld pipával jóváhagyhatjuk az eddigi sablonunkat. A piros X-szel elvethetjük az eddig beírtakat. Célszerű minél sűrűbben jóváhagyni sablonunkat, hogy ne vesszenek el az eddig megírt sorok. Különleges opció itt a „Mező

beszúrása”. Ez az e-mailsablonok lényege, hiszen így névre szóló, személyes adatokat tartalmazó üzenetet tudunk küldeni. Ahova egyesével íránk nevet, telefonszámot, faxszámot, stb, és az ügyfélkartonnál megadjuk, akkor itt automatikusan megjelenik az e-mail elküldések.

Persze csak akkor, ha adatbázisunk naprakész és pontos adatokat tartalmaz.

---

### 3. lépés:

#### **Az üzenetünk elröpítése az ügyfeleinknek – Az e-mail kampány indítása**

Kész van a kiküldendő e-mail sablonunk és a terjesztési listánk, így már indíthatjuk is a kampányunkat.

#### **A kampány létrehozása**

Adjuk kampányunk címének azt, hogy „újévi e-mailkampány 1.”, hiszen egy e-mailsablont, többször is felhasználhatunk, de a terjesztési lista sem csak egy kampány küldésére van generálva.

A kampányt kétféleképpen hozhatjuk létre: vagy újat hozunk létre, vagy másolunk egy régebbit. Ez utóbbi akkor célszerű, ha az e-mail sablonunk ugyanaz, és újabb terjesztési listára szeretnénk elküldeni.

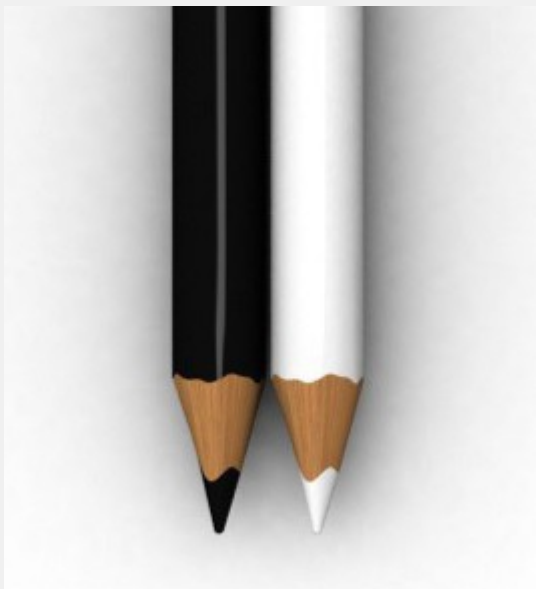
#### **A kampány elindítása**

Kész a kampányunk, már csak néhány lépés, és üzenetünket, levelünket ügyfeleink olvashatják. A következő lépés a kampány elindítása.

A program pörgeti végig azokat az e-mail címeket, amik a terjesztési listán szerepeltek, és megkapják e-mailünket. Amint ez az ablak eltűnik, minden levél kiküldésre került.

Ha a küldés után felugrik egy ablak, az azt mutatja meg, hogy kinek nem tudtuk elküldeni üzenetünket, üdvözetünket, ez azt jelenti, hogy az e-mail címeket frissíteni kell.





# Biztonsági mentés

## ADATMENTÉSI FELMÉRŐ

Olvassa végig ezt a tesztet és számolja össze, hány kérdésre kap igen választ.

1. Van felelőse a mentéseknek?
2. A mentés be van állítva?
3. A mentést naponta lefuttatják?
4. Van mentési napló, amit naponta hitelesít a mentést elvégző munkatárs ?
5. Ezt a mentési naplót hetente többször ellenőrzi és szignózza Ön is, hogy tudja, hogy megnézte?
6. A létrejött mentést hetente legalább egyszer, külső optikai lemezre kimásolja?
7. Legalább 2 optikai lemezt használ, melyek újraírható típusok. Páros / Páratlan hét?
8. Egy megfelelő informatikai tudással rendelkező kollégám vagy külső informatikus – esetleg táveléréssel— hetente legalább egyszer fizikailag ellenőrzi, hogy a mentés létrejött?
  - a. megfelelő a mérete?
  - b. nem sérült, tehát másolható (pl.)?
  - c. kibontható-visszaállítható állapotban
9. Tudatában van Ön, hogy a külső adathordozó, amelyen a mentés vagy mentések rajta vannak biztonságban van még
  - a. tűzeset
  - b. rablás
  - c. meteorzápor esetén is?
10. A mentést végző munkatársa, az Ön teljes bizalmamat élvez?
11. Paranoiás az adatvesztés tekintetében?

### KIÉRTÉKELÉS

Minden igen válasz 1 pont.

3 pont alatt: Bármelyik nap egyik percről a másikra búcsút mondhat adatainak.

4 - 5 pont: Hamis illúziókban ringatja magát és bármikor előfordulhat az, hogy elvesznek adatai.

6 - 8 pont: Megtette a szükséges, de nem elégséges lépéseket. Van még tennivalója.

10 pont esetén nyugodtan alhat és csak ekkor. Ez az elfogadható eredmény.



# HOGYAN KÉRJ



## A TELEFONOS ÚTVONAL

1. Gondoljuk végig, mire is szeretnénk választ vagy megoldást kapni.
2. Hívjuk fel az AutoSoft Terméktámogatását (Support) a +36 1 284 0030-os számon.
3. Mutatkozzunk be, mondjuk meg, hogy melyik cégtől telefonálunk. A kollegák annál gyorsabban tudnak segítséget nyújtani, minél hamarabb megtudják, hogy pontosan kinek is kell segíteni.
4. Mondja el, hogy a program melyik moduljában találkozott a kérdéssel, problémával stb. és éppen mit csinált, amikor észlelte azt.
5. Amennyiben volt hibaüzenet (akár angol, akár magyar nyelvű), akkor ezt jelezze és amennyiben lehetséges olvassa fel a kollegának.
6. A kollega ez alapján igyekszik megérteni a kérdést, problémát: vissza fog kérdezni, hogy biztos legyen abban, hogy jól értette az Ön által kérteteket.
7. Ezek után vagy azonnal fog válaszolni Önnek vagy ha mélyebben el kell merülni a válaszadásban, akkor a kollega visszahívást fog ígérni, hogy alaposan megvizsgálhassa a kérdést és megfelelő választ tudjunk nyújtani.
8. Az AutoSoft célja, hogy Ön hasznos válaszokat kapjon és megoldódjon az Ön által felmerült kérdés vagy probléma. Így amennyiben még nem teljes a megoldás, kérem kérjen további segítséget. Amennyiben viszont teljes körűen megoldást kapott akkor igazolja vissza hogy minden rendben működik.

# SEGÍTSÉGET?

## AZ E-MAILES ÚTVONAL

1. Gondoljuk végig mire is szeretnénk választ / megoldást kapni.
2. Írjuk meg az e-mailt az alábbiak szerint.
3. Írjuk meg, hogy melyik cégtől vagyunk. Itt is a gyors azonosításhoz és pontos segítségnyújtáshoz szükséges.
4. Írja le, hogy a program melyik moduljában találkozott a kérdéssel, problémával stb. és éppen mit csinált, amikor észlelte azt. Ha lehetséges készítsen képernyőképet az adott hibáról (*képernyőkép = print screen; általában a billentyűzet jobb felső sorában találunk egy Print Screen vagy PrtSc feliratú gombot; ezt megnyomjuk és CTRL-V-vel vagy Beillesztéssel az e-mailbe tudjuk illeszteni*).
5. Amennyiben volt hibaüzenet (*akár angol, akár magyar nyelvű*), akkor ezt jelezze és amennyiben lehetséges írja meg a kollegának. Ha tud, csatoljon képernyőképet róla (*lásd fent*).
6. Sokat segít és gyorsít a probléma kezelésében, ha megírja, hogy mit szeretett volna csinálni? Mi volt a célja pl. a szűréssel? Ha van minta munkalap, minta számlaszám, minta cikkszám, stb. akkor írja meg, mert ez felgyorsítja a kezelést.
7. Küldje el az e-mailt a [support@autosoft.hu](mailto:support@autosoft.hu) e-mail címre.
8. Az AutoSoft célja, hogy Ön hasznos válaszokat kapjon és megoldódjon az Ön által felmerült kérdés vagy probléma. Így amennyiben még nem teljes a megoldás, kérem kérjen további segítséget. Amennyiben viszont teljes körűen megoldást kapott, akkor igazolja vissza e-mailban, hogy minden rendben működik.

