Procedury biurowe

# Administracja ogólna

## Informacje kontaktowe

Adres dostaw:

1234 Main Street  
New York, NY 90012

Dostawy towarów powinny być kierowane do drzwi z tyłu budynku. (Personel zajmujący się przeładunkiem sprawdzi kwit przewozowy, a następnie przyniesie ten kwit do biura. Pracownicy biura będą odpowiedzialni za wprowadzenie informacji kwitu przewozowego do bazy danych magazynu).

Numery telefoniczne:

Telefon: (972) 555-0123  
Faks: (972) 555-0124

E-mail:

[CustomerService@consolidatedmessenger.com](mailto:CustomerService@consolidatedmessenger.com)

Strona internetowa:

[www.consolidatedmessenger.com](http://www.consolidatedmessenger.com)

## Pomieszczenia

### Biuro

Biuro firmy Consolidated Messenger oraz hol znajdują się z przodu budynku i stanowią główne wejście dla naszych pracowników biurowych i klientów.

Przestrzeń biura składa się z lady z trzema stanowiskami wyposażonymi w telefony i terminale komputerowe z szybkim łączem. W holu znajduje się obszar przygotowania paczek oraz pojemniki na elementy detaliczne (koperty, taśmę, pisaki itp.) dla klientów oraz zespół skrzynek pocztowych. Pojemniki na odpadki w obszarze przygotowania paczek powinny być usuwane każdego wieczora, a w razie potrzeby częściej, aby zapewnić schludny wygląd. Pojemniki na towary detaliczne powinny być sprawdzane i ponownie napełniane zgodnie z potrzebami wciągu dnia. Pracownicy biura są odpowiedzialni za obie te czynności.

Biuro jest otwarte od poniedziałku do soboty w godzinach od 8:00 do 21:00. Klienci wynajmujący skrzynki pocztowe mają do nich dostęp 24 godziny na dobę.

### Magazyn

Z tyłu budynku znajduje się magazyn, który zajmuje większą część miejsca w budynku. Magazyn jest podzielony na cztery oddzielne obszary: odbiór, spedycja, pakowanie i przestrzeń magazynowa:

* Obszar odbioru składa się z dwóch miejsc przeładunkowych (używanych także do spedycji) oraz obszaru 4 x 4 m z regałami do przechowywania przychodzących paczek. Regały są podzielone według firm kurierskich.
* Obszar spedycji znajdujący się dokładnie na przeciwko obszaru odbioru współdzieli miejsca przeładunkowe oraz także ma obszar 4 x 4 m z regałami do przechowywania paczek czekających na wysyłkę. Reguły są podzielone według firm kurierskich.
* Obszar pakowania jest wyposażony w dwa stoły i dwa regały zawierające różnego rodzaju pudła, folię bąbelkową, taśmę, wypełnienia styropianowe i etykiety.
* Przestrzeń magazynowa zawiera trzy regały na nadmiarowe zaopatrzenie.

### System telefoniczny

System telefoniczny w biurze obejmuje interkom oraz połączenie bezpośrednie, aby pozwolić pracownikom biura na kontakt z pracownikami magazynu. W celu nawiązania połączenia między dwoma częściami budynku należy korzystać ze wskazówek na kartkach znajdujących się obok telefonów.

W celu użycia interkomu z biura:

1. Podnieś słuchawkę i naciśnij 1 na klawiaturze numerycznej.
2. Naciśnij 2, aby skontaktować się z kuchnią z biura.
3. Po usłyszeniu kliknięcia naciśnij przycisk głośnika.

W celu nawiązania połączenia bez interkomu:

1. Naciśnij 1.
2. Poczekaj na odpowiedź.

## Zamawianie materiałów piśmiennych i eksploatacyjnych

### Papeteria firmowa

Dostawca: Lucerne Publishing  
Adres internetowy: <www.lucernepublishing.com>

Informacje konta dostępowego::

Adres e-mail: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)  
Hasło: ConsMess

Aby zamówić materiały papiernicze:

1. Przejdź do strony <www.lucernepublishing.com>.
2. Kliknij łącze Pobierz zapisaną pracę.  
   Adres e-mail: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)  
   Hasło: ConsMess
3. Kliknij przycisk OK na dole strony.
4. Dodaj ostatnie zamówienie do koszyka.
5. Kliknij łącze Wyświetl koszyk, a następnie kliknij łącze Zmień zawartość.
6. W obszarze Zawartość kliknij przycisk Zmień, a następnie przycisk OK..
7. Kliknij łącze Złóż zamówienie.
8. Upewnij się, że wszystkie dane dotyczące dostawy są prawidłowe, a następnie kliknij łącze Kontynuuj, aby złożyć zamówienie.
9. Wprowadź prawidłowe informacje rozliczeniowe i kliknij przycisk Zatwierdź.

### Materiały biurowe

Dostawca: Fabrikam, Inc.  
Adres internetowy: <www.fabrikam.com>

Informacje konta dostępowego:

Nazwa użytkownika: AndrewD  
Hasło: CMess01

Oto lista produktów zamawianych z firmy Fabrikam:

* pudła
* opakowania styropianowe
* taśma
* papier do kopiarek
* kasety z tonerem (5SI i HP 4000)
* dostawy detaliczne:
  + notesy Post-it
  + naklejki
  + koperty wyściełane
  + taśma
  + pisaki
  + pudła
  + folia bąbelkowa

Aby złożyć zamówienie w Fabrikam:

1. Przejdź do <www.fabrikam.com>. Zaloguj się przy użyciu następujących danych:  
   Nazwa użytkownika: AndrewD  
   Hasło: CMess01
2. Wyszukaj produkty, które chcesz zakupić, i dodaj je do koszyka.
3. Po zakończeniu zakupów kliknij łącze Koszyk.
4. Kliknij przycisk Złóż zamówienie.
5. Jeżeli nie masz żadnych kuponów rabatowych, kliknij przycisk Kontynuuj.
6. Sprawdź, czy adresy dostawy i faktury są prawidłowe, po czym kliknij przycisk Kontynuuj.
7. Przejrzyj zamówienie i kliknij przycisk Zatwierdź.
8. Otrzymasz wiadomość list z potwierdzeniem pocztą elektroniczną i tradycyjną. Zachowaj wydrukowaną kopię.

# Księgowość

## Główny księgowy

Reed Koch  
[reed@fourthcoffee.com](mailto:reed@fourthcoffee.com)

## Księgowy

Dean Halstead  
[dean@northwindtraders.com](mailto:dean@northwindtraders.com)

## Bank

Korzystamy z banku Woodgrove.

Rachunek bieżący 11111122222  
Lokata 345689

Wszystkie czeki, zamówienia pieniężne, czeki kasowe, polecenia przelewu i gotówkę składamy na rachunku bieżącym, a następnie wszystkie kwoty powyżej 5 000 $ przelewamy raz w tygodniu na lokatę.

Według prawa możemy wypłacać z lokaty nie więcej niż trzy razy w miesiącu. Jeżeli wypłacimy więcej razy, konto lokaty zostanie zamienione na standardowe konto oszczędnościowe i zostaniemy ukarani.

# Spedycja

## Odbiór paczek

Wszystkie paczki dostarczone przez klientów powinny zostać obsłużone i odesłane w dniu otrzymania. Otrzymujemy paczki do wysyłki lub do opakowania i wysyłki.

### Odbiór paczek do wysyłki

Gdy klienci przynoszą paczki do wysyłki:

1. Pytamy o ich nazwisko, a następnie sprawdzamy w bazie danych czy mają oni już u nas konto. Jeżeli jest to aktywne konto firmowe, pytamy, czy używają do zapłaty zlecenia zakupu (PO).
2. Pytamy, czy mają preferowaną firmę kurierską, metodę dostawy (lądowa, powietrzna) oraz jak szybko ich paczki mają być dostarczone na miejsce.
3. Wpisujemy informacje do bazy danych, generujemy fakturę i kwit identyfikacyjny.
4. Przetwarzamy zamówienie (patrz [Realizacja zamówień](#_Processing_Orders)).
5. Dajemy klientowi jedną kopię zamówienia i kwit identyfikacyjny.

### Odbiór elementów do pakowania i wysyłki

Gdy klienci przynoszą nam elementy do pakowania i wysyłki:

1. Pytamy ich o nazwisko, a następnie sprawdzamy w bazie danych, czy mają już u nas konto. Jeżeli jest to aktywne konto firmowe, pytamy, czy używają do zapłaty zlecenia zakupu (PO).
2. Pytamy, czy mają preferowaną firmę kurierską, metodę dostawy (lądowa, powietrzna) oraz jak szybko ich paczki mają być dostarczone na miejsce.
3. Mierzymy element, aby wyznaczyć opakowanie do użycia.
4. Wprowadzamy informacje do bazy danych, generujemy fakturę i kwit identyfikacyjny.
5. Przetwarzamy zamówienie (patrz [Realizacja zamówień](#_Processing_Orders)).
6. Dajemy klientowi jedną kopię zamówienia i kwit identyfikacyjny.

## Realizacja zamówień

Po otrzymaniu nowego zamówienia wykonujemy odpowiednie kroki, aby je zrealizować.

### Dostęp do zamówienia

Przed utworzeniem faktury musimy wiedzieć:

* Kim jest klient?
* Czy klient ma już konto?
* Jaka jest metoda płatności?

#### Kim jest klient?

Nasi klienci mogą należeć do następujących typów:

|  |  |
| --- | --- |
| Typ | Metoda płatności |
| Indywidualni | Gotówka, karta kredytowa lub osobisty czek z identyfikatorem |
| Klienci ze zleceniem zakupu PO (głównie firmy) | Faktura, 30 dni |

#### Czy klient ma już konto?

Aby znaleźć klienta:

1. Wyszukaj klienta w bazie danych klientów w programie Access.
2. Jeżeli nie możesz znaleźć nazwiska klienta, sprawdź listę nieaktywnych klientów przed próbą dodania klienta do systemu.

##### Sprawdzanie zdolności kredytowej nowych klientów

Sprawdzanie zdolności kredytowej jest przeprowadzane dla nowych klientów, który chcą złożyć zamówienie. Kopia wniosku kredytowego jest umieszczana w folderze Administracja. Dajemy wniosek kredytowy klientowi lub pozwalamy klientowi wypełnić go przy stanowisku.

Po otrzymaniu wypełnionego wniosku kredytowego musimy wysłać faksem formularze referencji kredytowych do każdego z wymienionych miejsc referencyjnych. Jeżeli nie ma wymienionego numeru faksu, dzwonimy do nich.

* Jeżeli wszystkie referencje powrócą z czystymi płatnościami, co oznacza, że klient nie spóźniał się z płatnościami, zatwierdzamy klienta. Jeżeli nie, pytamy, czy może zapłacić kartą kredytową.
* Jeżeli aplikacja jest zatwierdzona, od razu informujemy klienta i odpowiednio aktualizujemy bazę danych.

##### Tworzenie nowego konta klienta

1. W programie Access klikamy przycisk Klient na pasku ikon, aby otworzyć okno Zadania klienta: Lista.
2. Klikamy na dole prawego okienka, a następnie klikamy przycisk Nowy.
3. Wpisujemy odpowiednie dane klienta, a następnie klikamy OK.

#### Metody płatności

Akceptujemy następujące metody płatności:

* Zlecenie zakupu (PO): zlecenia zakupu mogą być stosowane dla wszystkich organizacji państwowych bez sprawdzania zdolności kredytowej. Wszystkie inne firmy muszą mieć sprawdzoną zdolność kredytową zanim będą mogły przekazać nam zlecenie zakupy. Klienci muszą podać zamówienia PO w momencie świadczenia usługi. Wypełnimy je jako obietnicę płatności.
* Płatność 30 dni: o ile nie zostanie wcześniej inaczej ustalone, wymagamy, aby wszystkie organizacje opłacały zlecenia zakupu w terminie 30 dni.
* Karta kredytowa: akceptujemy karty American Express, Discover, Visa i MasterCard.
* Czek osobisty: klient płacący czekiem osobistym musi podać numer dokumentu tożsamości. Musimy poinformować klienta, że za każdy zwrócony czek pobierana jest opłata 25 $.

### Wystawianie faktury

Aby wystawić fakturę dla klienta:

1. Z folderu Formularze otwórz dokument Kontrakt.doc i wypełnij go danymi.
2. Koniecznie trzeba zaktualizować pole NrFaktury, aby uniknąć powielania numerów faktur!
3. Wydrukuj dokument, jeżeli klient jest w biurze lub jeżeli trzeba wysłać dokument faksem lub zwykłą pocztą. W przeciwnym razie wyślij dokument do klienta pocztą elektroniczną.

### Przetwarzanie faktury

#### Przetwarzanie faktury z kartą kredytową

Naszym dostawcą usług finansowych w zakresie kart kredytowych jest Woodgrove Bank.

Aby przetworzyć płatność kartą kredytową:

1. Wyślij fakturę jako załącznik na adres david@woodgrovebank.com w celu zatwierdzenia.
2. W przypadku zatwierdzenia płatności otwórz program Access.
3. Szukaj nazwy klienta.
4. Przejdź do bieżącego numeru faktury na koncie klienta.
5. Podaj metodę płatności, kwotę i numer potwierdzenia w odpowiednich polach..

#### Przetwarzanie faktury ze zleceniem zakupu (PO)

Sprawdzamy bazę danych Access, aby zobaczyć, czy jest to aktualny klient. Jeżeli tak, upewniamy się, że otrzymaliśmy faksem lub pocztą zlecenie zakupu, co umożliwi otrzymanie płatności. Jeżeli jest to klient przychodzący po raz pierwszy, przed zaakceptowaniem zlecenia zakupu musimy przeprowadzić sprawdzanie zdolności kredytowej.

#### Przetwarzanie faktury z czekiem osobistym

Jeżeli klient zamierza wysłać nam czek zamiast płacić kartą kredytową, wykonujemy następujące kroki:

1. Sporządź fakturę dla klienta.
2. Wyślij fakturę do klienta.
3. Wprowadź informację Wstępny do konta klienta w programie Access do czasu otrzymania czeku i potwierdzenia czeku przez bank.

## Skrócone informacje dotyczące wysyłki

|  |  |
| --- | --- |
| **Paczka do wysyłki** | |
| Informacje o kliencie, istniejące konto? | |
| Zlecenie zakupu (PO) dla płatności z istniejącym kontem? | |
| Firma kurierska/metoda wysyłki? | |
| Termin dostarczenia? | |
| Faktura i kwit identyfikacyjny | |
| Realizacja zamówienia | |
| Dokumenty dla klienta | |
| **Elementy do pakowania i wysyłki** | |
| Informacje o kliencie, istniejące konto? | |
| Zlecenie zakupu (PO) dla płatności z istniejącym kontem? | |
| Firma kurierska/metoda wysyłki? | |
| Termin dostarczenia? | |
| Opakowanie | |
| Faktura i kwit identyfikacyjny | |
| Realizacja zamówienia | |
| Dokumenty dla klienta | |
| **Realizacja zamówień** | |
| Szacowanie zamówienia | Kim jest klient?  Czy ma konto?  Jaka jest metoda płatności? |
| Tworzenie faktury |  |
| Realizacja faktury | Faktura z kartą kredytową  Faktura za zleceniem zakupu (PO)  Faktura z czekiem osobistym |