Procedury biurowe

# Administracja ogólna

[Information](#_Contact_Information) kontaktowe

[Pomieszczenie](#_Facilities)

[Zamawianie materiałów eksploatacyjnych](#_Ordering_Supplies)

## Informacje kontaktowe

Dostawy ogólne:

1234 Main Street  
New York, NY 90012

Dostawy należy kierować się do drzwi na tyłach budynku (personel magazynu sprawdza zgodność ze specyfikacją, a następnie dostarcza specyfikacje przesyłki do biura; pracownicy biura będą odpowiedzialni za wprowadzenie informacji do bazy danych magazynu).

Numery telefonów:

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

E-mail:

CustomerService@consolidatedmessenger.com

Witryna internetowa:

www.consolidatedmessenger.com

## Pomieszczenia

[Biur](#_Office)a

[Magazyn](#Warehouse)

[Centrala telefoniczna](#_Cellular_Phone)

### Biura

Biura i hol wejściowy firmy Consolidated Messenger znajduje się w przedniej części budynku i służy jako główne wejście dla pracowników biurowych i klientów.

Przednia powierzchnia biurowa składa się z trzech stanowisk, a każdy posiada telefon i terminal komputerowy z połączeniem T1. W holu dla klientów udostępnione jest miejsce do przygotowywania paczek i dostępne są pojemniki z materiałami pomocniczymi (taśmy, koperty, długopisy itp.) oraz skrzynki pocztowe. Pojemniki na odpady (w miejscu przygotowywania paczek) powinny być opróżniane co noc lub częściej. Należy także w ciągu dnia sprawdzać, czy nie zabrakło materiałów pomocniczych i uzupełnić braki w razie potrzeby. Pracownicy biur są odpowiedzialni za oba te zadania.

Godziny urzędowania biura od 8:00 do 21:00, od poniedziałku do soboty. Klienci, którzy wynajęli skrzynki pocztowe mają do nich stały dostęp (24 godziny na dobę).

### Magazyn

Tylna, większa część całego budynku to magazyn, który podzielony jest na cztery obszary: Odbiór, Wysyłka, Pakowanie i Magazyn rezerwowy:

Odbiór to dwie lady przeładunkowe (używane także do wysyłek) o powierzchni 4x4m i stojaki do przechowywania odebranych paczek. Półki podzielone są według firm przewozowych.

Wysyłka to obszar naprzeciw Odbioru, z którym współużytkuje lady przeładunkowe. Są tu również stojaki do przechowywania paczek oczekujących na wysłanie. Półki podzielone są według firm przewozowych.

Pakowanie to dział z dwoma stołami i dwoma regałami z różnymi opakowaniami, taśmami klejącymi i ochronnymi, wypełniaczami styropianowymi i etykietami.

Magazyn zapasów zawiera trzy regały używane w przypadku przepełnienia dostawami.

### Centrala telefoniczna

System telefoniczny obejmuje łączność wewnętrzną i bezpośrednią, by pracownicy biura mogli bezpośrednio komunikować się z pracownikami magazynu. Prosimy stosować się do wskazówek zamieszczonych obok każdego telefonu do połączenia pomiędzy dwoma częściami budynku.

Aby korzystać z funkcji interkomu:

1. Podnieś słuchawkę i naciśnij 1.
2. Naciśnij 2, by połączyć się z kuchnią w biurze.
3. Po usłyszeniu kliknięcia naciśnij przycisk Głośnik.

Połączenie bez interkomu:

1. Naciśnij 1.
2. Czekaj na zgłoszenie.

## Zamawianie materiałów eksploatacyjnych

[Druki firmowe, papier, faktury](#_Business_Stationery,_Letterheads,), listy przewozowe

[Dostawcy](#_Office_Supplies)

### Druki firmowe, papier, faktury, listy przewozowe

Producent: Lucerne Publishing  
adres internetowy: [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com)

Informacje o dostępie do konta:

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

Aby zamówić:

1. Przejdź do strony [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com).
2. Kliknij Get Saved Work.  
   Adres e-mail: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)  
   Hasło: ConsMess
3. Kliknij OK u dołu strony.
4. Dodaj do koszyka najnowsze zamówienie (Laser Check Order).
5. Kliknij View Shopping Cart, a następnie Modify Content (modyfikuj).
6. W ramce Content, kliknij Modify, a następnie kliknij OK.
7. Kliknij Proceed to Checkout.
8. Upewnij się, że informacje są poprawne, a następnie kliknij Continue to Checkout.
9. Wprowadź prawidłowe informacje dotyczące płatności i kliknij Submit.

### Dostawcy

Producent: Fabrikam, Inc.  
Adres internetowy: [www.fabrikam.com](http://www.fabrikam.com/)

Informacje o dostępie do konta:

Nazwa użytkownika: AndrewD  
Hasło: CMess01

Lista produktów zamawianych w firmie Fabrikam:

Pudełka

Materiały styropianowe

Taśmy

Papier ksero

Toner (5SI i HP 4000)

Materiały pomocnicze:

* + notatniki
  + naklejki
  + koperty
  + taśmy
  + mazaki
  + pudełka
  + folie ochronne

Aby zamówić towar w firmie Fabrikam:

1. Przejdź do [www.fabrikam.com](http://www.fabrikam.com/). Zaloguj się za pomocą poniższych poświadczeń:  
   Nazwa użytkownika: AndrewD  
   hasło: CMess01
2. Wyszukaj i znajdź potrzebne produkty i dodaj je do koszyka(Shopping Cart).
3. Po zakończeniu kliknij Shopping Cart.
4. Kliknij Checkout.
5. Przy braku kuponów, kliknij Continue.
6. Sprawdź adres dostawy i informacje dotyczące płatności, a następnie kliknij Continue.
7. Ponownie sprawdź informacje dotyczące płatności i kliknij Continue.
8. Sprawdź zamówienie i kliknij Submit.
9. Otrzymasz potwierdzenie za pośrednictwem poczty elektronicznej i zwykłej. Zachowaj drukowaną kopię.

# Wysyłka

[Odbieranie paczek](#ReceivingPackages)

[Przetwarzanie zamówień](#ProcessingOrders)

## Odbieranie paczek

Wszystkie paczki przekazane przez klientów powinny być przyjęte i wysłane w dniu odebrania. Odbieramy paczki w następujący sposób:

[Odbiór paczek do wysyłki](#ReceivePackagesToShip)

[Odbiór przedmiotów do zapakowania i wysyłki](#ReceiveItemsToPackAndShip)

### Odbiór paczek do wysyłki

Jeśli klient przekazuje paczkę do wysłania:

1. Pytaj o nazwisko i sprawdź, czy klient ma już konto u nas. Jeśli konto jest aktywne, pytaj czy korzysta przy płatności z PO.
2. Pytaj, czy klient ma preferowaną firmę przewozową, metodę przekazania (transport drogowy, lotniczy) i w jakim czasie paczka powinna dotrzeć do miejsca docelowego.
3. Wpisz te informacje w bazie danych i wygeneruj fakturę i numer przesyłki. Przetwórz zamówienie (zob. [Przetwarzanie zamówień](#ProcessingOrders)).
4. Przekaż klientowi kopię faktury i listu przewozowego.

### Odbiór przedmiotów do zapakowania i wysyłki

Jeśli klient przekazuje przedmioty do zapakowania i wysyłki:

1. Pytaj o nazwisko i sprawdź, czy klient ma już konto u nas. Jeśli konto jest aktywne, pytaj czy korzysta przy płatności z PO.
2. Pytaj, czy klient ma preferowaną firmę przewozową, metodę przekazania (transport drogowy, lotniczy) i w jakim czasie paczka powinna dotrzeć do miejsca docelowego.
3. Oceń przedmioty, by określić potrzebne materiały do zapakowania.
4. Wpisz te informacje w bazie danych i wygeneruj fakturę i numer przesyłki. Przetwórz zamówienie (zob. [Przetwarzanie zamówień](#ProcessingOrders)).
5. Przekaż klientowi kopię faktury i listu przewozowego.

## Przetwarzanie zamówień

Po odebraniu nowego zamówienia, postępuj zgodnie z poniższymi etapami.

[Ocena zamówienia](#AssessingOrder)

[Tworzenie faktury](#CreatingInvoices)

[Przetworzenie faktury](#ProcessingInvoice)

### Ocena zamówienia

Przed utworzenie faktury, trzeba wiedzieć:

[Kim jest klient?](#WhoIsthecustomer)

[Czy klient ma już konto?](#DoesCustomerAlreadyHaveAccount)

[Jaka jest metoda płatności?](#WhatisPaymentMethod)

#### Kim jest klient?

Typy naszych klientów:

|  |  |
| --- | --- |
| Typ | Metoda płatności |
| Indywidualny | Gotówka, karta kredytowa lub czek wraz dowodem tożsamości |
| Klienci z PO (większość firm) | Faktura, net 30 |

#### Czy klient ma już konto?

By znaleźć klienta:

1. W programie Access przeszukaj bazę danych klientów.
2. Jeśli nie można znaleźć klienta po nazwie/nazwisku, sprawdź listę klientów nieaktywnych, zanim dodasz klienta do systemu.

##### Sprawdzenie dotyczące nowych klientów

Sprawdzenia klientów przeprowadzane są dla nowych klientów, którzy chcą używać zleceń zakupu (PO).

Kopia formularza wniosku kredytowego znajduje się w folderze Admin.

Daj klientowi formularz lub klient może go wypełnić na twoim komputerze.

Po odebraniu kompletnego wniosku kredytowego, trzeba przefaksować formularze informacji kredytowych do każdego wymienionego kredytodawcy. Jeśli brak numerów faksów, należy telefonować.

Jeśli otrzymamy odpowiedzi potwierdzające terminowe płatności, można zatwierdzić klienta; jeśli nie, klient powinien zapłacić za pomocą karty kredytowej.

Jeśli wniosek jest zatwierdzony, powiadom klienta i zaktualizuj bazę danych.

##### Tworzenie konta nowego klienta

1. W programie Access, kliknij Cust na pasku ikon, by otworzyć okno Customer Job: List.
2. Kliknij przycisk w prawym okienku, a następnie kliknij przycisk New.
3. Wprowadź odpowiednie informacje o kliencie i kliknij OK.

#### Jaka jest metoda płatności?

Akceptujemy płatności:

Zlecenie zakupu: Zlecenia zakupowe używane są dla wszystkich organizacji budżetowych bez sprawdzenia historii kredytowej. W przypadku pozostałych firm trzeba sprawdzić firmę, zanim przekazane zostanie do nas zlecenie zakupu. *Klienci muszą przekazać PO w czasie godzin pracy.* Wymagane zapewnienie płatności.

Net 30: O ile nie jest to inaczej uzgodnione, dla wszystkich organizacji wymagana jest realizacja płatności PO za pośrednictwem net 30.

Karta kredytowa: Akceptujemy American Express, Discover, Visa i MasterCards.

Czeki: Klient płacący czekiem musi przedstawić dowód tożsamości. Należy poinformować klienta, że za zwrócony czek opłata wynosi 25$.

### Tworzenie faktury

Aby wystawić fakturę dla klienta:

1. W folderze Forms, otwórz plik Contract.doc i wypełnij informacje.
2. Upewnij się, że pole Invoice# jest wypełnione, by nie powstały faktury o tym samym numerze!
3. Wydrukuj dokument, jeśli klient jest w biurze lub przefaksuj bądź wyślij pocztą. W pozostałych przypadkach wyślij za pomocą poczty elektronicznej.

### Przetwarzanie faktury

[Przetwarzanie faktury – płatność kartą kredytową](#ProcessingCreditCardInvoice)

[Przetwarzanie faktury – płatność PO](#ProcessingPOInv)

[Przetwarzanie faktury – płatność czekie](#ProcessingPersonalCheck)m

#### Przetwarzanie faktury – płatność kartą kredytową

Woodgrove Bank obsługuje dla nas płatności kartami kredytowymi.

Aby zrealizować płatność kartą kredytową:

1. Wyślij fakturę jako załącznik na adres david@woodgrovebank.com do zatwierdzenia.
2. Po zatwierdzeniu otwórz program Access.
3. Wyszukaj klienta.
4. Przejdź do bieżącego numeru faktury (w koncie klienta).
5. Wprowadź metodę płatności, ilość i numer karty.

#### Przetwarzanie faktury – płatność PO

Sprawdź bazę danych programu Access, czy jest to aktualny klient. Jeśli tak, upewnij się, czy klient przesłał PO, by można było uzyskać płatność. Jeśli jest to nowy klient, trzeba przeprowadzić weryfikację, zanim można zaakceptować PO.

#### Przetwarzanie faktury – płatność czekiem

Jeśli klient zamierza przesłać czek, zamiast płacić kartą kredytową:

1. Wystawić fakturę.
2. Przesłać fakturę klientowi.
3. Wprowadzić status Tentative dla konta klienta w programie Access, aż zakończy się weryfikacja i czek zastanie zaakceptowany przez bank.

## Wysyłka – skrócony opis

|  |  |
| --- | --- |
| Pakowanie do wysłania | |
| Informacje o kliencie, istniejące konto? | |
| Płatność w oparciu o PO dla istniejącego konta? | |
| Firma przewozowa/metoda przesyłania? | |
| Termin dostawy? | |
| Faktura i numer przesyłki | |
| Przetworzenie zamówienia | |
| Dokumenty dla klienta | |
| Pakowanie i wysyłka | |
| Informacje o kliencie, istniejące konto? | |
| Płatność w oparciu o PO dla istniejącego konta? | |
| Firma przewozowa/metoda przesyłania? | |
| Termin dostawy? | |
| Opakowanie | |
| Faktura i numer przesyłki | |
| Przetworzenie zamówienia | |
| Dokumenty dla klienta | |
| Przetworzenie zamówienia | |
| Zamówienie w programie Assess | Kim jest klient?  Czy klient ma konto?  Jaka jest metoda płatności? |
| Wystawienie faktury |  |
| Przetworzenie faktury | Faktura – płatność kartą kredytową  Faktura – płatność za pośrednictwem PO  Faktura – płatność czekiem |

# Księgowość

[Księgowość](#_Bookkeeper)

[Windykacja](#_Accountant)

[Program do księgowania](#_Accounting_Program)

## Księgowość

Reed Koch  
reed@fourthcoffee.com

## Windykacja

Alfons Parovszky  
alfons@northwindtraders.com

## Program do księgowania

Microsoft Office Small Business Accounting.

## Bank

Woodgrove Bank.

Konto Checking #11111122222

Konto Money Market #345689

Wszystkie czeki, gotówka, transfery elektroniczne trafiają na konto Checking, a transfery powyżej 5000$ raz w tygodniu na konto Money Market.

Z konta Money Market nie możemy dokonywać przelewów częściej niż trzy razy w miesiącu. W przeciwnym razie konto zostanie przekształcone na standardowe konto oszczędnościowe, co wiąże się z określonymi opłatami.